



Konzeption

-Ergänzung Hort-



Stand: Juni 2020



Pädagogische Konzeption im Hort St. Anna

Inhaltsübersicht

Vorwort	3
1. Kinder	3
1.1 Eingewöhnung in den Hort	3
1.2 Ziele im Hort	3
1.3 Tagesablauf im Hort	4
1.4 Räumlichkeiten / Außenbereich	4
1.5 Partizipation	7
1.6 Freispielzeit	8
1.7 Angebote	8
1.8 Mittagessen	8
1.9 Hausaufgaben	9
1.10 Schulferien – Hortzeit	10
1.11 Beobachtung	11
1.12 Portfolio – “Schätzeordner“	11
1.13 Beschwerden von Kindern	11
2. Eltern	12
2.1 Erziehungspartnerschaft – Zusammenarbeit – Kontakt	12
2.2 Elterngespräche	12
2.3 Elternmitwirkung	12
2.4 Elternbeirat	13
3. Kooperationen	13
4. Beschwerdemanagement	13



Vorwort

Familie heute befindet sich im Wandel. Die Ausgangslage, in der wir uns befinden, wird immer komplexer. Netzwerke von Familien sind heute oft nicht mehr generationsübergreifend, sondern müssen durch neue Netzwerke ersetzt bzw. ergänzt werden.

Unser Hort „Wolfsrudel“ ist ein Teil des Familienzentrums St. Anna. Aufgrund der Räumlichkeiten entstand die Situation, dass die Horträume im Hauptschulgebäude untergebracht sind.

Diese Hort-Konzeption ist als Ergänzung zur Gesamtkonzeption des Familienzentrums St. Anna zu sehen.

Hinter all unserem Tun stehen, für uns als Team und als gesamte Einrichtung, der christliche Glaube und die Grundwerte des christlichen Miteinanders.

1. Kinder

1.1 Eingewöhnung in den Hort

Sobald das Familienzentrum St. Anna die Zusage des Hortplatzes erteilt hat, findet mit den Eltern ein Aufnahmegespräch statt.

Bei diesem Gespräch erhalten sie die Vertragsunterlagen und das Informationsheft des Hortes. Die Eltern haben die Gelegenheit die Räumlichkeiten zu besichtigen und eine Erzieherin des Hortes kennenzulernen. Gemeinsam wird ein Termin für den Schnuppertag festgelegt, damit das neue „Hort-kind“ die anderen Kinder, die Erzieherinnen und die Räumlichkeiten kennenlernt.

Die Kontaktaufnahme mit den Kindern, die aus dem Familienzentrum wechseln, wird individuell, durch gegenseitige Besuche gestaltet.

1.2 Ziele im Hort

In unserer Hortgruppe sind uns folgende Ziele, über die Gesamtkonzeption des Familienzentrums St. Anna hinaus, wichtig:

- Für die Kinder soll eine gute Betreuung und Erziehung, neben der Schulzeit, angeboten werden, indem sie gerne in den Hort kommen, sich geborgen, angenommen und wertgeschätzt fühlen.
- Für die Kinder und Eltern soll eine kompetente Partnerschaft / Zusammenarbeit entstehen, indem die Kinder Möglichkeiten haben, ihre schulischen Aufgaben in einem passenden Rahmen, mit Unterstützung der pädagogischen Fachkräfte, erledigen zu können.



- Die Kinder sollen den Hortalltag mit Freude erleben, indem sie an vielseitigen Angeboten teilnehmen und aktiv mitentscheiden.
- Die Kinder können innerhalb des Hortes neue Freundschaften knüpfen oder bestehende Freundschaften pflegen, indem sie gemeinsam mit den anderen Hortkindern den Tag erleben und gestalten.
- Die Eltern sollen unterstützt werden, Beruf und Familie in Einklang bringen zu können, indem sie unser zuverlässiges Hortangebot nutzen und sich damit eventuell auch Freiräume schaffen können.

1.3 Tagesablauf im Hort

Der dargestellte Tagesablauf ist exemplarisch. Es ist uns wichtig, die Wünsche und Bedürfnisse der Kinder mit einzubeziehen.

- ab 6.30 Uhr** Ankommen und spielen, evtl. Frühstück im Hortraum / Hauptschulgebäude
- ab 7.15 Uhr** Die Kinder werden entsprechend ihrem Stundenplan in die Schule geschickt
- um 8.15 Uhr** schließt der Hort
- ab 11.50 Uhr** Die Kinder kommen nach Schulende (11.50 Uhr oder 12.40 Uhr) in den Hortraum
Die Kinder entspannen, spielen
- ca. 12.30 Uhr** Die Hortkinder gehen in zwei Gruppen
- + 13.00 Uhr** zum Mittagessen ins Kinderrestaurant im Familienzentrum
- Anschl.** Bewegungs- & Frischluftzeit
- 14.00 Uhr** Hausaufgabenzeit oder ruhiges Arbeiten/ Lesen
- 15.00 Uhr** 1. Abhol-/ Heimgehmöglichkeit
- Anschl.** Spielen im Hortraum, versch. Angebote & Aktionen
- 15.20 Uhr** Abfahrt Bus
- 15.20 Uhr** gemeinsamer Snack
- 16.00 Uhr** 2. Abhol-/ Heimgehmöglichkeit



- 16.01 Uhr** Abfahrt Bus
- 16.30 Uhr** 3. Abhol-/ Heimkehrmöglichkeit
- 17.00 Uhr** 4. Abhol- / Heimkehrmöglichkeit
- 17.16 Uhr** Abfahrt Bus
- 17.30 Uhr** 5. Abhol- / Heimkehrmöglichkeit

Das Familienzentrum schließt.

1.4 Räumlichkeiten/Außenbereich

Die Hortkinder verfügen über zwei Räume.

Der Gruppenraum lädt die Kinder zum Spielen, Ausruhen, zurückziehen und natürlich zum Spaß haben ein. Nachdem es ein sehr großer Gruppenraum ist, lässt sich dieser sehr gut unterteilen, dass für alle Kinder passende Möglichkeiten gegeben sind:

Spiele

Es stehen Spieltische bereit. Diese laden ein zum gemeinsamen Spielen von Regelspielen.

Malen

Die Kinder haben im Malbereich die Möglichkeit mit verschiedenen Farben (Holzstifte, Filzstifte, Wasserfarben...) und Materialien (Kleber, versch. Papier,) ihre Phantasie auszuleben. Für eine ruhiges arbeiten stehen auch Mandalas und Ausmalbilder bereit.

Ruhecke / „Chillecke“

Es wurden zwei Bereiche geschaffen, damit die Kinder sich zurückziehen und entspannen können. Im einen Bereich steht ein gemütliches Sofa zum Entspannen, Lesen & sich Zurückziehen bereit. Der zweite Bereich ist mit Matratzen und Polster gestaltet, so dass die Kinder diesen Bereich auch für sich passend „umbauen“ können.

Baubereich

In diesem Bereich können die Kinder bauen und mit Legos konstruieren.

Verkleidung / Rollenspiel

Hier können die Kinder in verschiedene Rollen schlüpfen und sich ausprobieren bzw. erleben, wie sich diese Rolle anfühlt.



Essbereich

Es steht ein kleiner Esstisch bereit, an dem die Kinder morgens frühstücken oder auch während des Hortalltags trinken können. Getränke stehen jederzeit zur Verfügung.

Bücherregal

Den Kindern steht ein Bücherregal mit verschiedenen Büchern zum Lesen oder Anschauen zur Verfügung.

„Eigentumsschränke“

Jedes Hortkind hat im Gruppenraum ein eigenes Fach, das auch die eigene Privatsphäre mit einem Schranktürchen schützt. Hier kann das Kind Verschiedenes aufbewahren oder auch bis zum Heimgehen „aufräumen“.

Dazu hat jedes Kind noch ein großes Fach zur Aufbewahrung des Schulranzens.

Konstruktion

Für die Kinder stehen verschiedene und wechselnde Konstruktionsmaterialien bereit.

Das Hausaufgabenzimmer

Dieser Raum dient zur Rückzugsmöglichkeit während der freien Zeit. Während der Hausaufgabenzeit von 14.00 bis 15.00 Uhr werden darin die Hausaufgaben erledigt. Jedes Kind hat dort seinen festen Platz.

Der Hausaufgabenraum ist hell und verfügt über genügend Tische, Stühle und Platz, so dass jedes Kind ungestört arbeiten kann. In den Regalen liegen Material- und Arbeitshilfen zum Lernen bereit. In einem weiteren Regal finden die Kinder für ruhiges Arbeiten Material in den Bereichen Malen – Rechnen – Denken – Lese- oder Legespiele.

An manchen Tagen steht uns noch ein weiterer Hausaufgabenraum zur Verfügung zum Teilen der Gruppe. Besonders für die älteren Schulkinder ist dies von Vorteil.

Darüber hinaus nutzen die Kinder für gezielte Aktionen immer wieder die Schulküche und auch den Werkraum.



Außenbereich

Nach Schulschluss können die Hortkinder die verschiedenen Spielmöglichkeiten im Außenbereich nutzen. Zum einen können sie den Schulhof sich bewegen und verschiedene Außenspielzeuge einbeziehen (Gummitwist, Tischtennis, Seil springen...). Der neben dem Schulhof gelegene Spielplatz lädt die Kinder zum Klettern und Spielen an Spielgeräten ein.

1.5 Partizipation

Gemäß des am 01.01.2012 in Kraft getretenen Bundeskinderschutzgesetzes (BKisSchG) zur Stärkung eines aktiven und präventiven Schutzes von Kindern und Jugendlichen (definiert in §45 SGB VIII „Beteiligung von Kindern und Jugendlichen in Einrichtungen“), soll den Kindern Zeit und Raum zur Verfügung gestellt werden. Die Kinder sollen ihre Meinung in persönlichen Angelegenheiten äußern, insbesondere auch die Möglichkeit haben, ihre Beschwerden auszudrücken und sich am Geschehen in der Gruppe aktiv beteiligen zu können. Sie lernen im Austausch mit anderen, ihre Meinung argumentativ zu vertreten und erhöhen dadurch Selbstwertgefühl und Selbstwirksamkeit, Kommunikations- und Sprachkompetenz.

Dieser Verantwortung möchten wir gerecht werden und der Partizipation von Kindern einen festen Platz einräumen, um in demokratischen Prozessen Demokratie zu erlernen und selbstverständlich zu leben. Dies bedeutet Mitsprache an Entscheidungen, die das Leben der Kinder und das der Gemeinschaft, in der sie sich bewegen, betreffen.

Unsere Hortkinder sollen sich mit ihren Bedürfnissen und Themen in den Alltag einbringen.

In folgenden Bereichen können und sollen die Kinder aktiv mitbestimmen:

- Körperliche Bedürfnisse: Die Kinder entscheiden während des Freispiels die Wahl des Spielbereichs, was sie und ihr Körper in diesem Moment benötigen (Ruhe, Kreativität, Bewegung...). Beim Mittagessen entscheiden die Kinder selbst, ob sie alles vom Speiseplan essen oder „nur“ ausgewähltes. Die Fachkräfte ermutigen die Kinder auch zwischendurch, etwas zu probieren, was bisher nicht gegessen wurde. Da sich die Geschmacksnerven immer wieder verändern, ist es wichtig, dass die Kinder hin und wieder ermutigt werden, zu probieren.
- Eigene Interessen: Die Kinder bringen ihre eigenen Interessen ein z. B. bei der Wahl der Angebote, die sie wahrnehmen möchten.
- Gestaltung des Spielmaterials: Die Kinder bringen sich in der Auswahl des Spielmaterials mit ein, da nicht immer alle Materialien bereit stehen, sondern immer wieder wechseln.



- Vorlieben und Wünsche: Für die Planung und Durchführung von Projekten und Exkursionen bringen die Kinder ihre Ideen und Wünsche ein.
- Zusammenleben: Die Regeln werden gemeinsam aufgestellt und immer wieder angepasst. Bei gemeinsamen Spielen und in der Kinderkonferenz bringen sich die Kinder ein.

1.6 Freispielzeit

Für uns ist es wichtig die Kinder beim Ankommen im Hort persönlich zu begrüßen. Somit bekommen wir einen ersten Eindruck über das Wohlbefinden des Kindes.

Das Kind kann nun seinen individuellen Bedürfnissen (Ruhe - Entspannung - Kontakt zu gleichaltrigen - Kontakt zu Erziehern) nachgehen.

Durch den Schuleintritt entsteht für das Kind erstmals eine Trennung in Schul - Hausaufgaben - Zeit (Arbeitszeit) und FREIE ZEIT!

Den Kindern stehen nur noch wenige Stunden Freie Zeit am Tag zur Verfügung. Das freie Spiel (in der freien Zeit) hat daher im Hort einen hohen Stellenwert und bedeutet Freiraum im Sinne von frei haben und ein Stück weit frei zu sein.

Über das Spielen lernt es:

Soziales Verhalten, Weiterentwicklung von Werten und Normen, verarbeiten und aufgreifen von Erlebtem und Themen, sowie Spaß / unbescherte Stunden. Darüber hinaus haben sie Raum ihr Rollenverständnis zu erproben und zu erweitern. Auch Langeweile und der Umgang damit darf im Hort sein. In dieser Zeit können Freundschaften unabhängig vom Alter entstehen und bestehende vertieft werden, Konfliktlösungsstrategien können individuell unterstützt werden. Dabei sind Rücksichtnahme und respektvoller Umgang miteinander, sowie die Vermittlung von Werten, von besonderer Bedeutung.

In der Freispielzeit wird das Kind weder Über- noch Unterfordert, da es sich seinen Bedürfnissen und Tätigkeiten entsprechend beschäftigt. Auch das Nichtstun findet hier seinen Raum, dadurch ermöglichen wir dem Kind sich zu erholen und zu regenerieren.

1.7 Angebote

In der regelmäßig stattfindenden Kinderkonferenz bringen die Kinder ihre Ideen und Wünsche ein. Daraus entwickeln sich Angebote und Aktionen. Dies stärkt die Gemeinschaft und die Kinder können so ihre Talente entdecken und auch ausleben. Durch Ausprobieren können auch Vorlieben entdeckt und dann weiter verfolgt werden.



Die Fachkräfte bieten in der hausaufgabenfreien Zeit und in den Ferien verschiedene Angebote für die Kinder an. Diese Aktionen und Angebote im kleinen Rahmen, auf freiwilliger Basis, finden regelmäßig statt. Es handelt sich dabei um Angebote für Kleingruppen, als auch für die gesamte Gruppe.

In den Ferien finden umfangreichere Aktionen und Angebote statt.

1.8 Mittagessen

Das Mittagessen wird täglich ins Familienzentrum geliefert und die Hortkinder gehen nach der Schule in zwei Gruppen mit der Erzieherin ins Kinderrestaurant zum Essen.

Vor dem Essen wird auf eine ausreichende Händehygiene geachtet. Im Sinne der christlichen Werterziehung beginnen wir das Mittagessen mit einem gemeinsamen Tischgebet. Da Tischmanieren in unserer Gesellschaft von hoher Bedeutung sind, legen wir während des Essens Wert darauf. So werden die Kinder angeleitet das Besteck richtig zu benutzen. Wir achten darauf, dass die Kinder beim Tisch decken helfen und jedes Kind seinen Platz aufgeräumt und sauber verlässt. Es wird ausreichend Zeit fürs Essen eingeplant.

Auf Wunsch kann auch ein vegetarisches Essen für die Kinder bestellt werden.

Uns ist es wichtig, dass die Kinder ermutigt werden Speisen und Lebensmittel, die sie nicht kennen, zu probieren, da sich die Geschmacksnerven auch immer wieder verändern.

1.9 Hausaufgaben

Die Hausaufgabenbetreuung ist ein wichtiger Bestandteil, jedoch nicht alleiniger, der Hortarbeit. Von Montag bis Donnerstag erledigen die Kinder ihre Hausaufgaben im Hort. Die Hausaufgabenzeit ist von 14.00- 15.00 Uhr. Dabei ist uns eine ruhige Atmosphäre sehr wichtig, deshalb bleibt in dieser Zeit die Schultüre geschlossen und eine Abhol- und Heimgehzeit ist in dieser Stunde nicht möglich.

Da sich das Gehirn innerhalb einer Pause von fünf Minuten fast vollständig regenerieren kann, planen wir nach ca. 20 min. während der Hausaufgaben eine kurze Pause ein. In diesen bieten wir verschiedene Übungen an, die die Konzentration fördern sollen.

Die Hausaufgaben sollten die Angelegenheit des Kindes sein. Diese Verantwortung stärkt die Kinder in ihrer Selbstständigkeit und auch in ihrem Selbstbewusstsein. Daher ist es uns wichtig, den Kindern zu signalisieren, ihre Hausaufgaben eigenverantwortlich zu erledigen. In der 1. Klasse werden die Kinder intensiver begleitet als Kinder in der 2. und 3. Klasse. Kinder der 4.



Klasse machen ihre Hausaufgaben selbstständig, wissen aber auch, dass sie immer bei Fragen oder Unterstützungsbedarf auf eine Erzieherin zugehen können.

Fest eingeplante Hausaufgabenbetreuer, die nicht ständig wechseln, geben den Kindern Sicherheit und ermöglichen so eine kontinuierliche Betreuung und Begleitung der Hausaufgaben in kleineren Gruppen.

Der Hort als familienergänzende und –unterstützende Institution begleitet die Kinder in ihrer schulischen Bildung. Das heißt nicht, dass der Hort allein die Verantwortung für die Hausaufgaben trägt. Unser Hort bietet Raum, Material und Unterstützung bzw. Hilfestellung bei den Hausaufgaben an. Die päd. Fachkräfte stehen den Kindern als Ansprechpartner zur Verfügung und geben Hilfestellung bei Bedarf. Sie achten auf eine ruhige Atmosphäre und dass jedes Kind einen festen Hausaufgabenplatz hat. Die Kinder werden angehalten, die Hausaufgaben vollständig und ordentlich zu erledigen.

Die Grundverantwortung für die Hausaufgaben, das tägliche Nachfragen und die Ordnung des Schulranzens liegt bei den Eltern. Wird das Kind in der angesetzten Hausaufgabenzeit nicht fertig, gibt es eine Notiz in das „Kontaktheft“. Deshalb ist es uns wichtig, dass die Eltern regelmäßig Einsicht in das Kontaktheft des Hortes nehmen. Darin informieren die Fachkräfte über die Vollständigkeit der Hausaufgaben oder über fehlendes Hausaufgabenmaterial. Der Hort ersetzt auch nicht das tägliche Üben – Lesen.

Freitags ist hausaufgabenfrei. Nach dem Mittagessen haben wir die Möglichkeit in die Ballsporthalle zu gehen, Geburtstag zu feiern oder Aktionen durchzuführen. Wünsche und Interessen der Kinder können dabei berücksichtigt werden.

1.10 Schulferien – Hortzeit

Der Hort hat, außer den Schließtagen des Familienzentrums, während der Schulferien geöffnet. Der Hort öffnet dann durchgehend von 6.30 – 17.30 Uhr. Für diese Tage gibt es rechtzeitig eine Elterninformation, über die die Eltern ihre Kinder für die Ferienbetreuung individuell anmelden können.

Während der Schulferien gibt es einen geänderten Tagesablauf. Deshalb sollten alle Kinder bis 8.30 Uhr im Hort sein. In der Ferienzeit finden auch Exkursionen und Ausflüge statt, über diese werden alle rechtzeitig informiert.

Mit ihren Wünschen und Ideen können die Kinder diese Zeit besonders mitgestalten.

Folgende Inhalte kann die Hortzeit während der Ferien enthalten:

Gemeinsames Frühstück, jahreszeitliche Deko und Feste, Ausflüge, gemeinsame Spiele, Freispiel, Aktionen, Kochen und Backen



Die Ferienzeit ist eine sehr wichtige Zeit, in der nicht nur Wünsche und Ideen der Kinder aufgegriffen und umgesetzt werden. Sondern sie bietet mehr Freiräume für intensives Freispiel, als dies während der Schulzeit möglich ist.

1.10 Beobachtung

Mit den Bildungs- & Lerngeschichten werden die Hortkinder regelmäßig beobachtet und erhalten immer wieder eine Lerngeschichte in ihr Portfolio.

Durch dieses regelmäßige Beobachten bekommen die Kolleginnen eine noch intensivere Beziehung zu jedem Kind. Auch Kleinigkeiten, die im alltäglichen Miteinander leider zu wenig Beachtung bekommen, werden hier deutlich.

1.11 Portfolio – “Schätzeordner“

Jedes Hortkind hat einen Schätzeordner zur Bildungs- und Entwicklungsdokumentation. In diesem Ordner sammeln sich Schätze (besondere Bilder, dokumentierte Erlebnisse, die Bildungs- & Lerngeschichten, Erinnerungsseiten).

Das Portfolio ist das Eigentum des Kindes. Deshalb entscheidet auch jedes Kind für sich selbst, was in dieses Portfolio soll. Die oben aufgeführten Inhalte sind Beispiele.

Wenn das Kind den Hort verlässt, geht dieses Portfolio mit nach Hause.

1.12 Beschwerden von Kindern

Die Hortkinder haben die Möglichkeit, ihre Wünsche, Anliegen, Ideen, Bedürfnisse und Befindlichkeiten in den Kinderkonferenzen mitzuteilen. Die Kinder können auch mit Anliegen jederzeit auf die Erzieherinnen zukommen. Die Anregungen werden in der Kinderkonferenz gemeinsam besprochen. Persönliche Anliegen, für die die Kinderkonferenz der falsche Platz ist, werden in den regelmäßigen Teamsitzungen besprochen. Da es uns wichtig ist, dass kein Kind bloß gestellt wird, werden manche Anliegen auch in Kleingruppen, bzw. mit einzelnen Kindern behandelt.



2. Eltern

2.1 Erziehungspartnerschaft – Zusammenarbeit – Kontakt

Ein guter Kontakt zwischen der Einrichtung und den Eltern ist uns sehr wichtig. In der Hortgruppe ist der Kontakt zwischen Elternhaus und Einrichtung nicht mehr so eng, da einige Kinder selbstständig kommen und nach Hause gehen.

Mit der Aufnahme in den Hort bekommt Ihr Kind ein Kontaktheft. Es dient dem Austausch und gutem Kontakt zwischen Eltern und Erzieher.

Sowohl die Eltern, als auch die Erzieherinnen tragen wichtige Informationen (z.B. Stundenplanänderung, Änderung der Abholzeiten, nicht fertige Hausaufgaben) in dieses Heft ein. Daher ist es für die Eltern und auch die Erzieherinnen sehr wichtig, dass täglich in dieses Kontaktheft geschaut wird.

Darüber hinaus erhalten die Eltern verschiedene Elternbriefe und -informationen über die anstehenden Aktionen und Termine per Kita Info-App, E-mail.

Alle Informationen hängen im Hortraum aus, damit auch die Kinder und Eltern (wenn die Eltern hin und wieder persönlich vorbei kommen) die Infos nachlesen können.

2.2 Elterngespräche

Einmal jährlich bieten wir den Eltern ein Elterngespräch an. Dies soll in der Regel mit der Erzieherin geführt werden die das Kind während der Hausaufgabenzeit betreut.

Grundlagen für Gespräche sind Beobachtungen der Eltern und Erzieherinnen.

Bei Beobachtungen oder Anliegen der Eltern kann gern ein Termin für ein Elterngespräch vereinbart werden. Wenn den Fachkräften in den Beobachtungen oder im Hortalltag Gesprächsanlässe auffallen, kommen diese auf die Eltern zu, um ein Elterngespräch anzubieten.

Die Kinder können bei Bedarf und nach Situation des Gesprächs dazu geholt werden.

2.3 Elternmitwirkung

Beim Getränkeeinkauf, bei Veranstaltungen, Festen und versch. Aktionen unterstützen die Eltern das Familienzentrum. Wir freuen uns auf viele Helfer und danken für die Mitarbeit.



2.4 Elternbeirat

Einige Eltern wirken auch im Elternbeirat mit und unterstützen damit die gemeinsame Arbeit. Dieser wird beim ersten Gesamtelternabend des neuen Kindergartenjahres durch eine Wahl gebildet. Der Elternbeirat ist gleichzeitig das Verbindungsrohr zwischen Elternschaft und Familienzentrum.

3. Kooperationen

Mit folgenden Institutionen sind Kooperationen entstanden:

- Grundschule
- Verschiedene Fachschulen für Sozialpädagogik in der Betreuung von Schülerinnen
- Umliegende Horteinrichtungen zum Austausch der Fachkräfte
- Stadt Niederstotzingen

4. Beschwerdemanagement

Neben Beschwerden der Kinder nehmen wir auch Beschwerden der Eltern sehr ernst.

Wenn eine Beschwerde geäußert wird, so wird diese an passender Stelle (Leitung, Gruppenleiterinnenteam, Gruppenteam, Gesamtteam oder Träger) notiert und „bearbeitet“. Die Bearbeitung der Beschwerden bedeutet nicht immer Veränderung.