

Elternzufriedenheit in den kihz Tagesstätten 2012

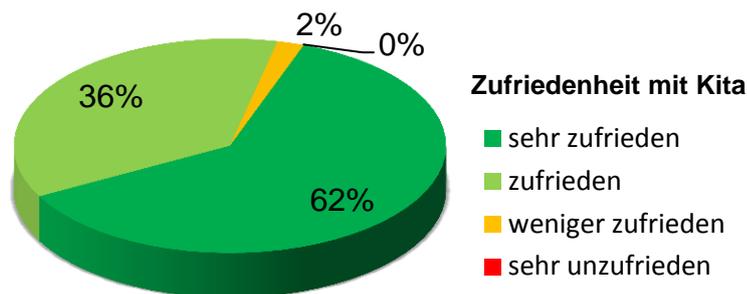
Geschätzte Eltern

Die stetige Qualitätssteigerung in den Bereichen Förderung, Betreuung, Erziehung sowie aber auch in der Innen- und Aussenraumgestaltung ist uns ein wichtiges Anliegen. Aus diesem Grund werden in zweijährigen Abständen Umfragen zur Elternzufriedenheit durchgeführt und evaluiert.

Anbei möchten wir Ihnen eine kurze Zusammenfassung zu den Resultaten präsentieren. Für detaillierte Auskünfte und die Informationen zu allfällig daraus resultierende Massnahmen steht Ihnen die Geschäftsleitung gerne zur Verfügung.

Die Auswertung der Umfrage 2012 zeigt eine sehr hohe Elternzufriedenheit

Auf die Frage nach der Zufriedenheit als Ganzes mit ihrer kihz Tagesstätte antworteten 98% der Eltern, dass sie *sehr zufrieden oder zufrieden* sind. Lediglich 2% der Eltern sind weniger zufrieden. *Sehr unzufrieden* ist niemand. (2010 waren 70% sehr zufrieden und 28% zufrieden.)



Die ausführliche Darstellung der Antworten auf die offenen Fragen ist in dieser Übersicht nicht berücksichtigt. Handlungsbedarf lässt sich aus diesen Antworten insbesondere für einzelne Kitas herauslesen und diese sind bereits in die Jahresplanung 2013 eingeflossen. Eine qualitative Diskussion der Ergebnisse erfolgt im Frühjahr 2013 mit den entsprechenden Elternbeiräten.

Ernährung

Ernährung ist ein weiteres Thema, das Sie als Eltern beschäftigt und ich freue mich hiermit ankündigen zu dürfen, dass wir mit einem neuen Cateringunternehmen, welches ab Januar etappenweise eingeführt wird, neue Wege einschlagen. Künftig werden täglich mindestens zwei frisch gekochte Gemüse geliefert, dazu Rohkost sowie an 3 Tagen Fleisch oder Fisch mit zwei Beilagen. Auf Geschmacksverstärker, Konserven sowie Tiefkühlprodukte wird vollständig verzichtet. Früchte stehen selbstverständlich immer zur Verfügung und Süssigkeiten werden nur an besonderen Tagen angeboten. Unser neuer Partner Herr Meile, als erfahrener Caterer für Kinder, betreibt an der Berninastrasse 43 das Restaurant „SMEILEY'S“ und freut sich explizit auf Ihren Besuch. Alle Räumlichkeiten stehen unangemeldet zur Besichtigung frei. Die Umstellung auf biologische Ernährung wäre ein Vorhaben, welches nicht ohne Tariferhöhung zu bewerkstelligen ist.

Personal

Der Wechsel von Mitarbeitenden und fehlende Konstanz in der Betreuung einer der markantesten Faktoren die Sie als Eltern beschäftigen. Der Wunsch nach mehr Konsistenz im Betreuungsteam ist

bei mir als grosses Anliegen Ihrerseits vermerkt und ich gehe selbstverständlich mit Ihnen absolut einig, dass dies ein Qualitätsmerkmal darstellt, das sich in linearer Weise auf das Wohlbefinden der Kinder auswirkt. Ihre Hinweise sind der Stiftung ein Ansporn, Ansatzpunkte zu finden, die zu einer erhöhten Bindung der Mitarbeitenden zur Organisation führen. In einem ausgeprägten Arbeitnehmermarkt im Bereich Betreuung ist dies anspruchsvolle Herausforderung, der wir uns stellen müssen. Investitionen in Weiterbildung, Sorgfalt in der Auswahl der Mitarbeitenden, Praktikanten und Lernenden, optimale Personalschlüssel sowie regelmässige Gefässe zum Austausch und Teamanlässe sind einige der Massnahmen die wir diesbezüglich noch verstärkt etablieren werden.

Im Zusammenhang mit den Hinweisen auf den administrativen Aufwand für Unterschriften bei Medikamentenabgabe und den vereinzelt für mehr Vertrauen, möchte ich zu bedenken geben, dass das Ausfüllen der Formulare zum Schutz unserer Mitarbeitenden und Ihrer Kinder geschieht und im Sinne oben erwähnter Sorgfalt in der Zusammenarbeit mit dem Personal als umsichtiger Umgang mit der Verantwortung zu verstehen ist. Es wäre hilfreich, wenn Sie dies als vertrauensbildende Massnahme annehmen könnten.

Räume

Kinderbetreuung ist immer auch ein raumpolitisches Thema, so bleibt es für uns eine Herausforderung einerseits aus den bestehenden Liegenschaften ein Optimum in der Raumgestaltung im Spannungsfeld der unterschiedlichen Bedürfnissen herauszuholen und andererseits uns dafür einzusetzen, dass wir die Anzahl der Betreuungsplätze erhöhen können. Ich bin zuversichtlich, dass wir Ihnen im Laufe des Jahres 2013 in dieser Hinsicht positive Nachrichten zukommen lassen können.

Dank

Mit viel Freude habe ich Ihre Wertschätzung in Form zahlreich erwähnten Lobes für Einfühlsamkeit, Fürsorge und Zuwendung unserer Mitarbeitenden gelesen. Mehrfach wurde der liebevolle Umgang mit den Kindern hervorgehoben. Gerne werden ich die Voten weiterleiten, denn es ist genau auch diese Werthaltung Ihrerseits, die die Basis bildet für eine partnerschaftliche Zusammenarbeit und zu einer langfristigen Zufriedenheit auf allen Seiten führt, dafür bedanke mich sehr herzlich bei Ihnen.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M. Walther'.

Monika Walther, Geschäftsführerin der Stiftung kihz

Die Umfrage

Repräsentativ

Zur Erhöhung der Aussagekraft im langfristigen Vergleich wurden 2012 dieselben Fragen wie bei der Umfrage 2010 gestellt. Der Rücklauf 2012 kann mit 133 Teilnehmenden, ca. 64% von 209 angeschriebenen Eltern, als repräsentativ bezeichnet werden. (2010 betrug der Rücklauf lediglich 45%.)

Die kihz Tagesstätten

Die Antworten verteilen sich in etwa proportional zur Belegung der kihz Tagesstätten. Knapp je ein Viertel lassen ihre Kinder in der kihz Hönningerberg oder der kihz Bülachhof betreuen. Die andere Hälfte verteilen sich mit je 13% auf die anderen vier kihz Tagesstätten kihz Wolfbach, kihz Schönberg, kihz Tierspital und den Tageskindergarten kihz Platten.

Sozialdaten der teilnehmenden Eltern oder „Zahlen, Daten und Fakten“

Erfahrung

Das Kind von 27% der Eltern wird seit weniger als 6 Monaten durch kihz betreut, 39% wurden schon zwischen 6 Monaten und 2 Jahren und 34% wurden bereits 2 bis 5 Jahre durch kihz betreut. 22% aller teilnehmenden Eltern lassen ein Geschwisterkind in einer kihz Tagesstätte betreuen.

Die Anzahl Betreuungstage pro Woche werden von 28% mit 2, von 31% mit 3, von 16% mit 4 und von 25% mit 5 Tagen angegeben.

Alter und Geschlecht

Die Kinder der teilnehmenden Eltern sind zu 19% jünger als 18 Monate, 37% bis 3 Jahre und 44% über 3 Jahre alt. Es sind zu 57% Eltern von Jungen und zu 43% Eltern von Mädchen, die teilnahmen. Leider haben wir nicht erfasst, ob die antwortenden Eltern Väter oder Mütter sind.

Elternbeitrag

Gut ein Drittel aller teilnehmenden Eltern bezahlen pro Betreuungstag zwischen CHF 91 und 117. Etwa 18% bezahlen CHF 61 bis 90, 26% CHF 31 bis 60 und 22% aller antwortenden Eltern bezahlen CHF 11.7 bis 30 Elternbeitrag pro Betreuungstag. (Ohne Grafik)

Qualitätsbereiche

Die Fragen sind in folgende Kategorien unterteilt:

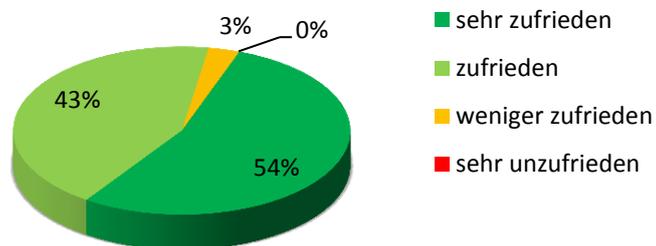
- A. **Betreuung und Förderung**
- B. **Kita-Personal**
- C. **Räumlichkeiten**
- D. **Kommunikation und Information**
- E. **Elternbeirat**

A. Betreuung und Förderung

Eine gute Vertrauensbasis zwischen den Eltern und der Bezugsperson/den Betreuungspersonen ist für eine gute und erfolgreiche Zusammenarbeit unumgänglich. Dabei spielen die verschiedensten Komponenten eine wichtige Rolle unter anderen die fachliche Kompetenz, das allgemeine Auftreten oder die Kommunikation.

97% der Eltern sind mit der Betreuung und Förderung ihres Kindes *sehr zufrieden* oder *zufrieden*.

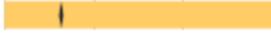
Betreuung und Förderung



Förderung lässt sich in verschiedene Entwicklungsfelder oder Bildungsbereiche aufteilen.

Wie zufrieden sind Sie mit der Unterstützung Ihres Kindes in folgenden Bereichen?

Anzahl Antworten: 125

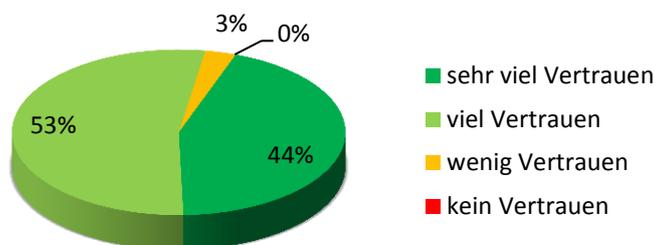
	sehr zufrieden (1)	zufrieden (2)	weniger zufrieden (3)	gar nicht zufrieden (4)	Ø	
soziale Entwicklung (gemeinsames Spielen, gegenseitiges Respektieren, Konflikte austragen, Teilen usw.)	67x	49x	5x	2x	1.53	
motorische Entwicklung (Bewegungskoordination wie z.B. Rennen, Klettern, Fingerfertigkeit, Mimik)	54x	60x	9x	-	1.63	
sprachliche, kognitive Entwicklung (z.B. verstehen, formulieren, ausdrücken)	54x	55x	12x	1x	1.67	
musische Entwicklung (Singen, Rhythmik, bildnerisches Gestalten)	45x	67x	9x	-	1.70	
körperliches Wohlbefinden (z.B. Körperpflege oder Ernährung)	51x	58x	15x	-	1.71	

Ein Grossteil der Eltern ist mit der Unterstützung ihres Kindes in allen Bereichen zufrieden. Grundsätzlich manifestiert sich die Förderung des sprachlich-kognitiven Bereiches und die Unterstützung des körperlichen Wohlbefindens als Schwerpunkt mit einem Handlungsbedarf.

B. Kita-Personal

Mit einer Zustimmung von insgesamt 97% haben die Eltern sehr viel und viel Vertrauen in die Betreuungspersonen. Diese ausgezeichnete Vertrauensbasis ermöglicht es den Kindern, Eltern und den Teams der Kindertagesstätten sich in gegenseitiger Wertschätzung und Vertrauen zu begegnen.

Vertrauen in die Betreuungsperson



92% der Eltern äussern sich mit der Betreuungsperson während der der Eingewöhnungsphase *zufrieden und sehr zufrieden*. (Ohne Grafik)

Die Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen insgesamt ist bei einem durchschnittlichen Wert von 1.47 deutet auf die gute Mitarbeiterstruktur im Allgemeinen hin.

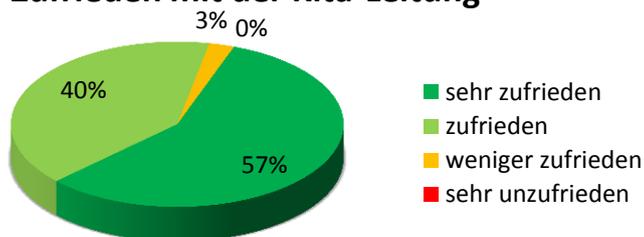
Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Merkmalen der Betreuungspersonen?

Anzahl Antworten: 122

	sehr zufrieden (1)	zufrieden (2)	weniger zufrieden (3)	gar nicht zufrieden (4)	Ø
Fachliche Kompetenz	66x	55x	1x	-	1.47
Freundlichkeit, Interesse und Aufmerksamkeit	69x	49x	4x	-	1.47
Erscheinungsbild (gepflegtes Auftreten)	67x	50x	3x	-	1.47

Die Kitaleitung stellt eine wichtige Funktion für die Kinder, die Eltern und die Mitarbeiterinnen dar. Die Arbeiten der Kitaleitung wurden von den Eltern folgendermassen beurteilt: Auf die Frage der Zufriedenheit mit der Arbeit der Kita-Leitung schätzen 57% sich als sehr zufrieden und 40% als zufrieden ein.

Zufrieden mit der Kita-Leitung



C. Räumlichkeiten

Für die Kinder sowie auch für die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sind die Räumlichkeiten einer Kita von zentraler Bedeutung. Die Räume müssen den verschiedensten Ansprüchen, sei es zum Spielen, zum Schlafen, zum Toben oder zum Ausruhen, gerecht werden. Sie sollen funktional und vielseitig nutzbar sein und Nischen zum Verweilen bieten. Die Räumlichkeiten der kihz Tagesstätten wurden durch die Eltern wie folgt bewertet.

Trotz der unterschiedlichen räumlichen Gegebenheiten erhalten die Einrichtungen insgesamt die kihz Rückmeldungen zwischen *zufrieden* und *sehr zufrieden*.

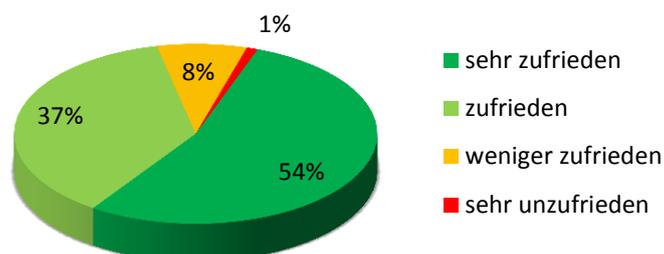
Wie zufrieden sind Sie mit den Räumlichkeiten der Kita?

Anzahl Antworten: 123

	sehr zufrieden (1)	zufrieden (2)	weniger zufrieden (3)	gar nicht zufrieden (4)	Ø	
Atmosphäre	65x	52x	5x	-	1.51	
Einrichtung / Ausstattung	60x	51x	11x	1x	1.62	
Raumaufteilung in Bildungsbereiche	59x	51x	11x	-	1.60	
Sauberkeit	62x	56x	4x	1x	1.54	

Mit der Gestaltung des Aussenraumes ist ebenfalls die Mehrzahl der Eltern (91%) *sehr zufrieden* oder *zufrieden*. (Obwohl hier zum Teil weitgehende bauliche Veränderungen stattgefunden haben, ist die Zufriedenheit gegenüber 2010 leicht um 4% zurückgegangen.)

Aussenraumgestaltung



D. Kommunikation und Information

Der konstruktive Austausch von Eindrücken, Erfahrungen und Erwartungen zwischen dem Kitapersonal und den Eltern hilft Vertrauen zu fördern und Missverständnisse zu vermeiden.

Auch bei der Kommunikation steht der Zeiger zwischen *Sehr zufrieden* und *zufrieden*. Einige Eltern haben bei den Übergabegesprächen und den Infos über den Tagesablauf *weniger zufrieden* angegeben. Die Gründe werden wir pro Kita analysieren und verbessern.

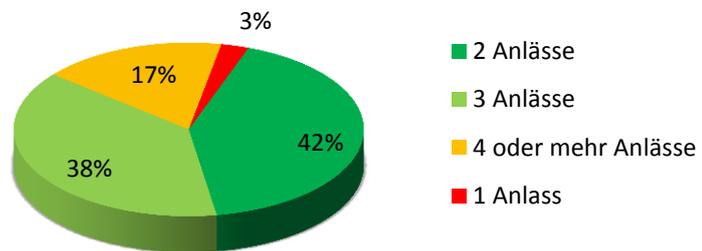
Wie zufrieden sind Sie mit der Information und Kommunikation in folgenden Situationen?

Anzahl Antworten: 119

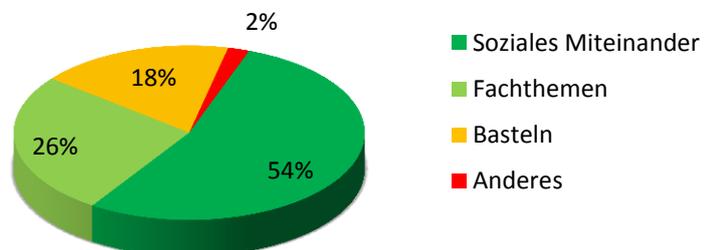
	sehr zufrieden (1)	zufrieden (2)	weniger zufrieden (3)	gar nicht zufrieden (4)	Ø	
Übergabegespräche (Tür- und Angelgespräche)	58x	48x	12x	-	1.61	
Standortgespräche	52x	45x	9x	1x	1.62	
Verfügbarkeit einer Ansprechperson bei ausserordentlichen Anliegen	61x	44x	6x	1x	1.53	
Infos über den Tagesablauf	55x	52x	11x	1x	1.65	
Elternabende	41x	56x	5x	1x	1.67	

Kita-Anlässe werden 2012 mehr gewünscht als 2010 vor allem scheinen Feste und das soziale Miteinander ein zentrales Anliegen zu sein, gefolgt von Fachthemen oder Basteln.

Anzahl Kita-Anlässe



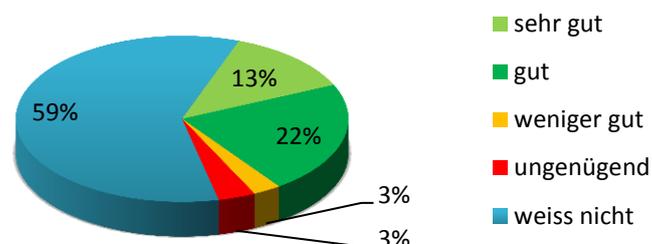
Themen an Anlässen



E. Elternbeirat

Wie gut der Elternbeirat die Interessen und Anliegen der Eltern vertritt, ist beinahe 2/3 der Eltern nicht bekannt. Von denen, welche den Elternbeirat kennen, erhält seine Arbeit jedoch ein *sehr gut* oder ein *gut*.

Elternbeirat vertritt Interessen



Ausbau des Angebotes

Neu in der diesjährigen Umfrage war die Frage nach der Bereitschaft für einen Ausbau der Angebote höhere Elternbeiträge zu zahlen.

Gering fällt diese Bereitschaft bei früheren Öffnungszeiten am Morgen und bei der Abschaffung der Betriebsferienwoche im Sommer aus.

Für höher qualifiziertes Personal, längere Öffnungszeiten am Abend und zwei Wochenendbetreuungen im Jahr, erhöht sich die Bereitschaft für ein finanziell höheres Engagement von seitens der Eltern. Bemerkenswert ist, dass einige Eltern für einzelne Aspekte sogar merklich mehr bezahlen würden. Am grössten ist die Bereitschaft für eine weitgehend biologische Ernährung nennenswert mehr zu bezahlen.

Wie hoch ist Ihre Bereitschaft für den Ausbau des Angebots den Elternbeitrag zu erhöhen?
(Angaben in CHF je Angebot und Tag)

Anzahl Antworten: 116

	CHF 0 (1)	CHF 2 (2)	CHF 4 (3)	CHF 6 (4)	CHF 8 (5)	CHF 10 (6)	Ø	
Öffnungszeit 1/2 h früher am Morgen	86x	6x	5x	5x	1x	1x	1.38	
Öffnungszeit 1/2 h länger am Abend	59x	10x	16x	12x	2x	8x	2.18	
Betriebsferien nur noch eine Woche (zwischen Weihnachten/Neujahr)	72x	6x	11x	4x	1x	7x	1.78	
Wochenendbetreuung (2 abgestimmte Termine pro Jahr)	62x	10x	9x	5x	5x	12x	2.19	
Weitgehend biologische Ernährung	29x	31x	16x	14x	4x	19x	2.91	
Höher qualifiziertes Personal	46x	28x	12x	7x	3x	9x	2.24	

Schluss

Auf die Schlussfrage, ob sie die Kita anderen Familien weiterempfehlen würden, haben 97% der Eltern mit Ja geantwortet, nur 4 von 119 Eltern kreuzten das Nein an.

Weiter empfehlen

