

## Elternzufriedenheit in den kihz Tagesstätten 2020

### Geschätzte Eltern

**„Was macht für Sie eine gute Kindertagesstätte aus oder woran erkennen Sie die Qualität einer guten Betreuungslösung?“, mit dieser offenen Frage starten wir jeweils in unsere Umfrage zur Elternzufriedenheit. Auch diesmal haben wir Sie mit dieser Frage um Ihre Einschätzung gebeten.**

Ein wichtiger Indikator ist, gemäss der Rückmeldungen, dass das Kind sich wohl fühlt und gerne in die Tagesstätte geht. Freut sich das Kind auf die Kita, schafft dies Vertrauen. Es entsteht das gute Gefühl, die Mitarbeitenden sind dem Kind zugewandt und sie gehen auf seine Bedürfnisse ein.

Ein stabiler Personalschlüssel, zufriedene Mitarbeitende, die präsent sind, die Kinder kennen und offen kommunizieren, wird neben einem ausgewogenen Betreuungsangebot und entsprechenden Räumlichkeiten ebenfalls als sehr wichtig erachtet.

Nach wie vor sind die emotionalen Bedürfnisse und Bedürfnisse des körperlichen Wohlbefindens, wie beispielsweise Geborgenheit, das gute Verhältnis zwischen Kind und Betreuungsperson, Austausch, gesunder Ernährung, Bewegung und ein stressfreies, sicheres Umfeld stärker gewichtet als strukturelle Rahmenbedingungen.

Ein transparentes und schlüssiges pädagogisches Konzept, individuelle Bildung, eine hochwertige Ausstattung der Räumlichkeiten und Flexibilität in den Bring- und Abholzeiten sind zwar gleichermaßen erwähnt, werden in der Gesamtnennung aber nicht so häufig wiederholt.

Das Ergebnis bestätigt uns einmal mehr in dem Wissen um die Bedeutung einer vertrauensvollen Basis als Schlüssel für eine gelingende Erziehungspartnerschaft.

Herzlichen Dank für Ihre ausführlichen Rückmeldungen und die damit verbundene Wertschätzung an die Mitarbeitenden in der Betreuung. Es hilft uns auch weiterhin an unserer Professionalität zu arbeiten und ist uns eine grosse Motivation.

### Längsschnittvergleich mit 2018

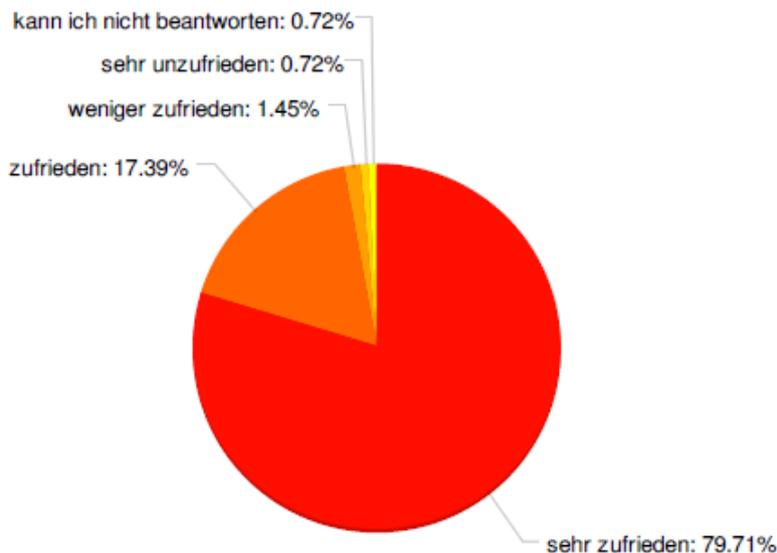
Der Fragebogen der aktuellen Umfrage wurde inhaltlich zum Jahr 2018 leicht angepasst, weshalb wir keinen exakten Längsschnittvergleich mit der Erhebung aus den letzten Jahren vornehmen können. Dennoch werden wir jeweils einen Vergleich anführen respektive auf die neuen Bereiche eingehen.

### Rücklauf und Repräsentativität

Der diesjährige Rücklauf bietet uns wieder einen Einblick in die Einschätzungen aus allen kihz Tagesstätten. Von 408 angeschriebenen Familien haben 155 Eltern geantwortet, was einem Anstieg von 10% zum Rücklauf aus dem Jahr 2018 bedeutet und somit 38% entspricht.

## Allgemeine Fragen

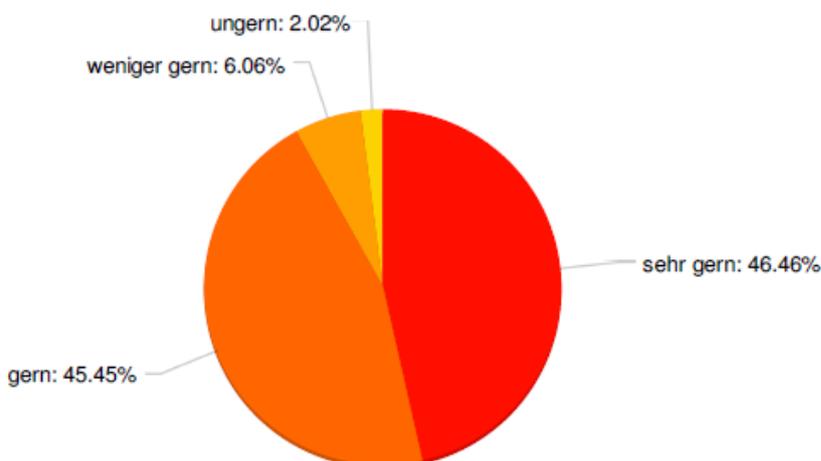
Auf die Frage nach der Zufriedenheit insgesamt mit der kihz Tagesstätte antworteten 97% der Eltern, dass sie *sehr zufrieden* oder *zufrieden* sind. Lediglich 1.4% der Eltern sind *weniger zufrieden* (2018 waren ebenfalls 97% sehr zufrieden oder zufrieden, 2% weniger zufrieden).



Eine Weiterempfehlung an Freunde oder Bekannte würden 98% aller Eltern abgeben, was etwa dem Ergebnis der letzten Umfrage entspricht (ohne Grafik).

## Aus Sicht der Kinder

Hören wir hin, was die Kinder sagen, so geben auf die Frage, ob ihr Kind *immer gerne in die Kita geht*, 53% aller Eltern an, dass diese Aussage voll zutrifft und 31% meinen, es trifft eher zu. Das Kind an einem Ort lassen zu können, auf den es sich freut und wo es gerne hinget, ist für Eltern einer der beruhigendsten Faktoren, wenn sie familienergänzende Betreuung in Anspruch nehmen. (Im Vergleich 2018: 46% *sehr gerne* und 45% *gerne*.)

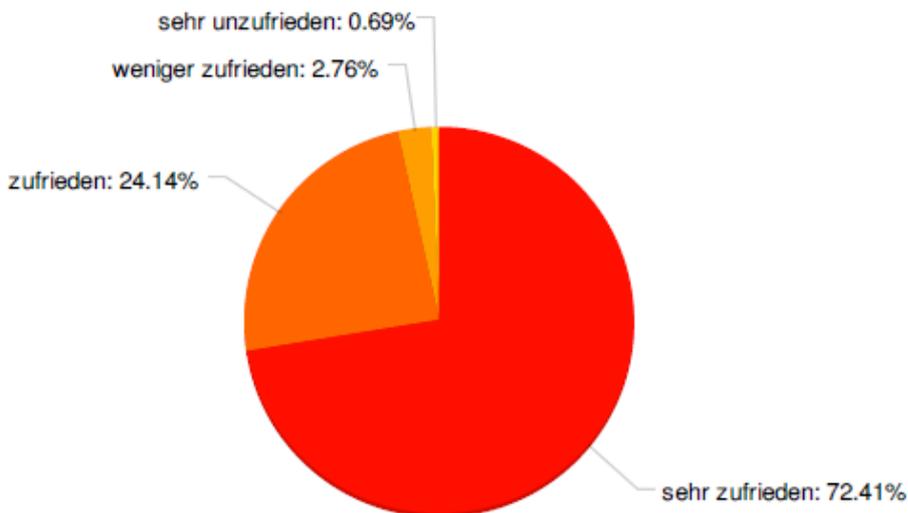


## A. Betreuung und Förderung des Kindes

In der Tagesstätte werden die Kinder unterstützt, ihre Entwicklungsaufgaben zu meistern und sich in einer Gemeinschaft zu bewegen. Dem Alter entsprechend fördern wir die Kinder in ihrer Selbstständigkeit und in ihrer sozialen, kognitiven und körperlichen Entwicklung. Einfühlsame Wahrnehmung der Bedürfnisse und Fragen der Kinder, die in eine reflektierte Planung der Aktivitäten einfließt, sind hierbei, nebst den fachlichen Rahmenbedingungen, die Grundlagen unserer pädagogischen Arbeit.

### Zufriedenheit mit der Betreuung und Förderung des Kindes im Gesamten

Es freut uns, dass insgesamt 97% der Eltern angeben, mit der Betreuung und Förderung ihrer Kinder bei kihz sehr zufrieden oder zufrieden zu sein. Es bestätigt uns, dass es gelingt unsere pädagogische Haltung in der Praxis transparent umzusetzen.



### Erziehungspartnerschaft zwischen Eltern und Mitarbeitenden der kihz Tagesstätten

Ein offenes und vertrauensvolles Verhältnis zwischen Eltern und Mitarbeitenden ist die Basis einer gelingenden Erziehungspartnerschaft. Nicht nur die Kinder, auch deren Eltern sollen sich wohl fühlen und als Experten für ihr Kind in die Entwicklungsprozesse möglichst eingebunden werden.

Rund 93% der Eltern schätzen das Verhältnis zwischen Mitarbeitenden und Eltern als vertrauensvoll ein und 97% der Eltern fühlen sich in der kihz Kita wohl.

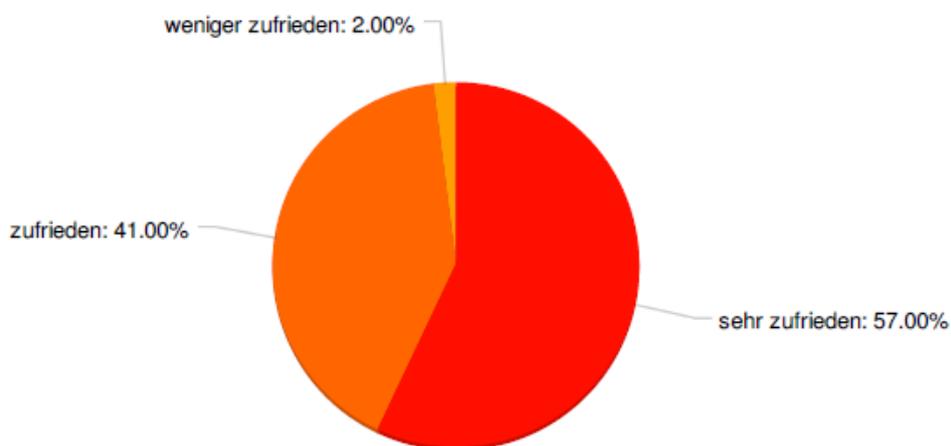
Da Eltern oftmals nur begrenzt Einblick haben, wie ihr Kind den Tag verlebt, ist es umso wichtiger einen regen Austausch mit den Betreuungskräften führen zu können. Wir freuen uns sehr, dass 94% der Eltern erleben, dass Mitarbeitende immer zu einem persönlichen Gespräch bereit sind und 93% das Gefühl haben, regelmässig über wichtige Angelegenheiten informiert zu werden.

	Trifft nicht zu (1)		Trifft eher nicht zu (2)		Teil, teils (3)		Trifft eher zu (4)		Trifft voll zu (5)		Kann ich nicht beurteilen (0)		Arithmetisches Mittel (Ø)		Standardabweichung (±)					
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ		Ø	±	1	2	3	4	5	
Bei wichtigen Entscheidu...	2x	1.39	3x	2.08	14x	9.72	43x	29.86	73x	50.69	9x		4.35	0.87						
Die Fachkräfte nehmen H...	-	-	3x	2.08	7x	4.86	34x	23.61	89x	61.81	11x		4.57	0.70						
Die Kita bemüht sich akt...	3x	2.08	10x	6.94	16x	11.11	43x	29.86	57x	39.58	15x		4.09	1.04						
Mitarbeitende und Eltern...	-	-	1x	0.69	5x	3.47	32x	22.22	102x	70.83	4x		4.68	0.58						
Wir fühlen uns als Eltern...	-	-	1x	0.70	3x	2.10	31x	21.68	108x	75.52	-		4.72	0.54						
Unser/Mein Kind wird ent...	-	-	-	-	8x	5.56	41x	28.47	71x	49.31	24x		4.53	0.62						
In der Kita werden die In...	-	-	2x	1.40	6x	4.20	39x	27.27	52x	36.36	44x		4.42	0.70						
Die Erziehenden kennen ...	-	-	-	-	4x	2.78	55x	38.19	63x	43.75	22x		4.48	0.56						
Die Erziehenden machen...	3x	2.08	3x	2.08	11x	7.64	41x	28.47	33x	22.92	53x		4.08	0.96						
Die Erziehenden informie...	3x	2.10	7x	4.90	12x	8.39	37x	25.87	84x	58.74	-		4.34	0.97						
Die Erziehenden dokume...	4x	2.84	5x	3.55	14x	9.93	41x	29.08	56x	39.72	21x		4.17	1.02						
Die Erziehenden sind imm...	-	-	2x	1.40	1x	0.70	26x	18.18	109x	76.22	5x		4.75	0.54						
Ich/wir werden regelmäs...	1x	0.70	-	-	9x	6.34	23x	16.20	109x	76.76	-		4.68	0.66						
Konflikte zwischen der K...	-	-	3x	2.10	1x	0.70	12x	8.39	41x	28.67	86x		4.60	0.78						

### Betreuung während der Eingewöhnungsphase des Kindes

Die Eingewöhnung in der Kita ist für viele Eltern der erste Kontakt mit einem Betreuungsort ausserhalb des familiären Umfeldes. Vielleicht ist es sogar der erste Moment, in dem sie ihr Kind in andere Hände geben. Ein guter Einstieg, der Raum für Fragen und das eigenen Tempo bietet, in dem eine Beziehung zwischen dem Kind und den Betreuenden wachsen kann, ist gemäss unserer Umfrage ein wichtiger Indikator für die Qualität einer Kindertagesstätte.

Rund 78% der Befragten sind mit der Begleitung in ihre Eingewöhnungszeit *sehr zufrieden* oder *zufrieden*. Ein Teil von 15% gibt an, diesen Bereich nicht beurteilen zu können. Rückmeldungen aus den «Verbesserungshinweisen» lassen darauf schliessen, dass hier die Vergleichsmöglichkeiten fehlen. Kritische Hinweise zur Gestaltung der Eingewöhnungszeit sind für uns sehr wichtig und werden wir intern prüfen.

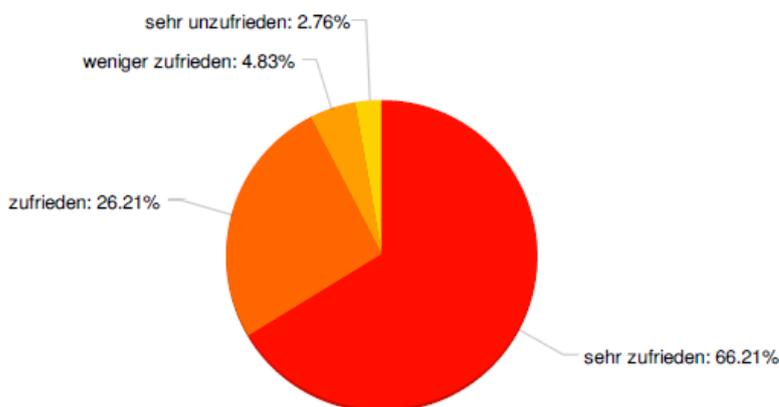


## B. Verwaltung und Stiftung als Ganzes

Für einen reibungslosen Ablauf und stabile Rahmenbedingungen sind Verwaltungsprozesse unerlässlich. Fachliche Kompetenz und Erreichbarkeit der Kita-Leitung, der Elternadministration und Geschäftsleitung zeichnen eine Tagesstätte ebenso aus, wie deren Verbindlichkeit und Kommunikationsfähigkeit.

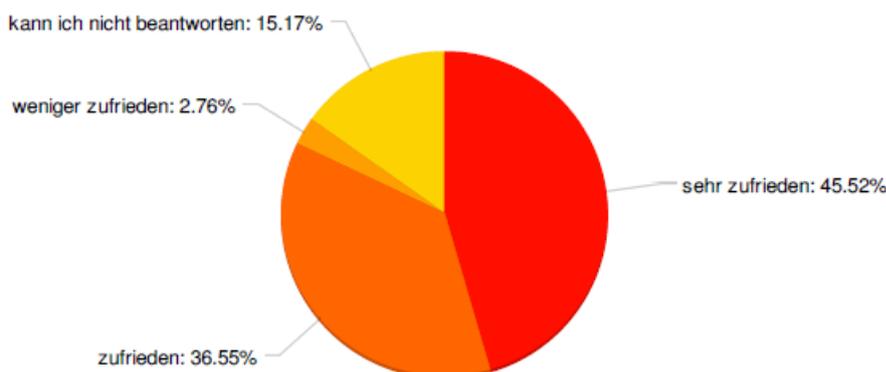
### Zufriedenheit mit der Kitaleitung

Die Kitaleitung stellt eine wichtige Funktion für die Kinder, die Eltern und die Mitarbeitenden dar. Sie holt die unterschiedlichen Bedürfnisse ab und bringt sie in Einklang mit den Gesamtzielen der Stiftung. Auf die Frage der Zufriedenheit mit der Arbeit der Kita-Leitung schätzen 66% sich als *sehr zufrieden* und 26% als *zufrieden* ein, was im Vergleich zu 2018 eine nahezu gleichbleibende Zufriedenheit aufzeigt.



### Zufriedenheit mit der Elternadministration

Zur Gesamtzufriedenheit gehört auch, dass die administrativen Aspekte reibungslos funktionieren. Freundlichkeit, Erreichbarkeit, Verbindlich und Kompetenz bei der Beantwortung von Fragen sind für uns die Merkmale, an denen wir den Bereich der Elternadministration messen. Der Anteil *der sehr zufriedenen* und *zufriedenen* Eltern liegt bei 83%, was einen geringen Rückgang zu 2018 zeigt, allerdings geben anders als dazumal 15% an, dass sie diesen Bereich nicht beurteilen können. Es lässt uns vermuten, dass die etablierten administrativen Abläufe im Anmeldeprozess einen persönlichen Kontakt nicht zwingend notwendig machen und die Familien ausreichend informiert sind.



## Zufriedenheit mit der Geschäftsleitung und dem Stiftungsrat

Unsere Frage nach der Zufriedenheit mit der Arbeit der Pädagogischen Leitung, der Geschäftsleitung und des Stiftungsrates ergab, dass dieser Verwaltungsbereich, aus Mangel an Berührungspunkten, für die meisten Eltern schwer zu beurteilen ist. Von 142 abgegebenen Stimmen, konnten zwischen 80 – 100 Eltern keine Bewertung abgeben. Die verbleibenden Antworten wurden im Bereich *sehr zufrieden* und *zufrieden* eingestuft.

## C. Rahmenbedingungen Räumlichkeiten, Ernährung, Hygiene und Öffnungszeiten

Für die Kinder ist die Kita ein Lebensraum, in dem sie spielen, essen, schlafen, Kontakte knüpfen, Fertigkeiten und Fähigkeiten ausprobieren und einüben können. Die Räumlichkeiten müssen somit einer Vielfalt von verschiedenen Bedürfnissen gerecht werden und die unterschiedlichen Interessen der Kinder miteinander vereinbaren. Unser Anliegen ist es daher, funktionale Räume zu gestalten, die vielseitig nutzbar sind und Nischen zum Verweilen bieten.

### Zufriedenheit mit ausgewählten Bereichen der Kita

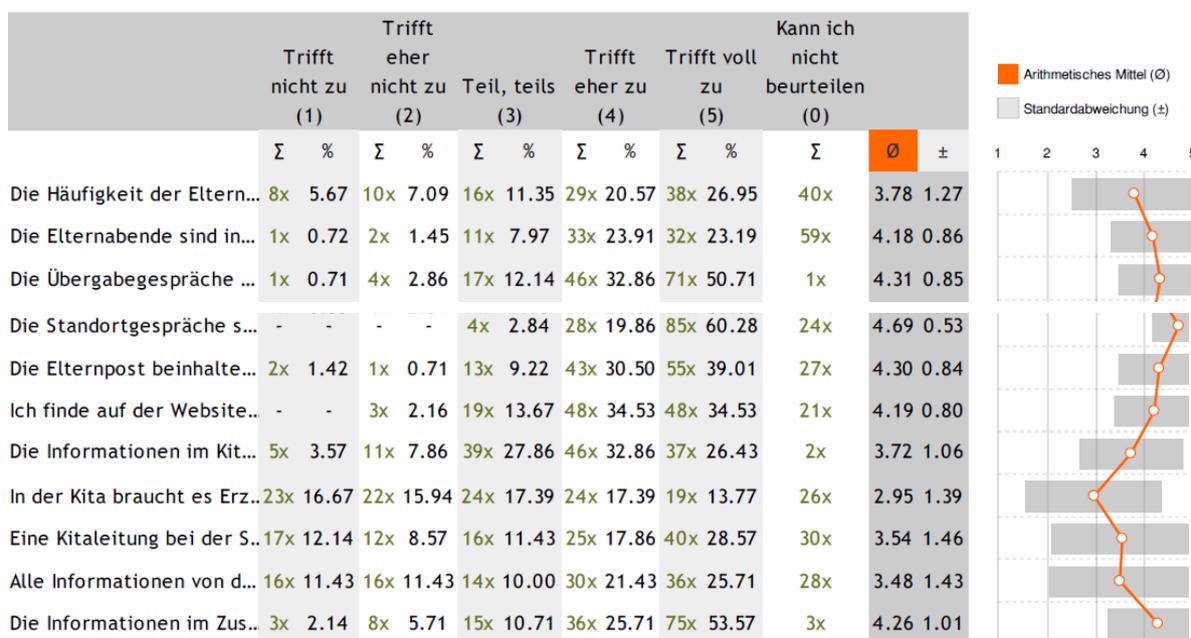
	Trifft nicht zu (1)		Trifft eher nicht zu (2)		Teil, teils (3)		Trifft eher zu (4)		Trifft voll zu (5)		Kann ich nicht beurteilen (0)		Arithmetisches Mittel (Ø)		Standardabweichung (±)			
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	Ø	±	1	2	3	4	5
Die Einrichtung der Innen...	-	-	1x	0.70	5x	3.52	35x	24.65	101x	71.13	-	4.66	0.58					
Die Raumaufteilung ist ü...	-	-	1x	0.71	-	-	38x	26.95	101x	71.63	1x	4.71	0.50					
Das Material ist für Kinde...	-	-	-	-	2x	1.41	24x	16.90	103x	72.54	13x	4.78	0.45					
Die Kita ist sauber und e...	-	-	-	-	6x	4.26	36x	25.53	95x	67.38	4x	4.65	0.56					
Der Aussenraum ist attra...	1x	0.71	2x	1.42	12x	8.51	33x	23.40	93x	65.96	-	4.52	0.77					
Die Ernährung bei der St...	1x	0.71	2x	1.42	3x	2.13	24x	17.02	104x	73.76	7x	4.70	0.66					
Die Öffnungszeiten entsp...	-	-	2x	1.42	7x	4.96	12x	8.51	120x	85.11	-	4.77	0.60					
Die Stiftung kihz hat allg...	-	-	-	-	4x	2.84	32x	22.70	77x	54.61	28x	4.65	0.55					
Ich mache mir viele Geda...	64x	45.39	34x	24.11	17x	12.06	7x	4.96	16x	11.35	3x	2.11	1.35					
Ich fühle mich unwohl be...	53x	37.59	38x	26.95	28x	19.86	13x	9.22	7x	4.96	2x	2.16	1.18					
Ich bin ausreichend infor...	2x	1.42	6x	4.26	15x	10.64	38x	26.95	75x	53.19	5x	4.31	0.94					

Wir freuen uns sehr, dass wir die Zufriedenheit im Bereich der Öffnungszeiten nochmals steigern konnten und wir eine Offenheit gegenüber dem Einsatz neuer Medien im Bereich der Datenverwaltung und Organisation des Kitaalltages sehen.

## D. Kommunikation und Information

**Regelmässige Standortgespräche, kurze Übergabegespräche, Informationsaustausch sowie gemeinsame Anlässe sind uns ein Anliegen. Der konstruktive Austausch von Eindrücken, Erfahrungen und Erwartungen zwischen dem Kitapersonal und den Eltern hilft Vertrauen zu fördern und Missverständnisse zu vermeiden.**

Auch im Bereich der Kommunikation stellen wir durchweg eine hohe Zufriedenheit fest. Dies freut uns sehr, da die besondere Lage im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie alle Mitarbeitenden auch im Bereich der Kommunikation vor Herausforderungen gestellt hat. Wir sehen, dass der Wunsch nach Informationsmaterial in englischer Sprache besteht, ebenso nach einer Kitaleitung, die Englisch spricht. Fragen zu Elternveranstaltungen konnten bedingt durch Schutzmassnahmen im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie nicht beantwortet werden, da diese verständlicherweise nicht stattfinden konnten.

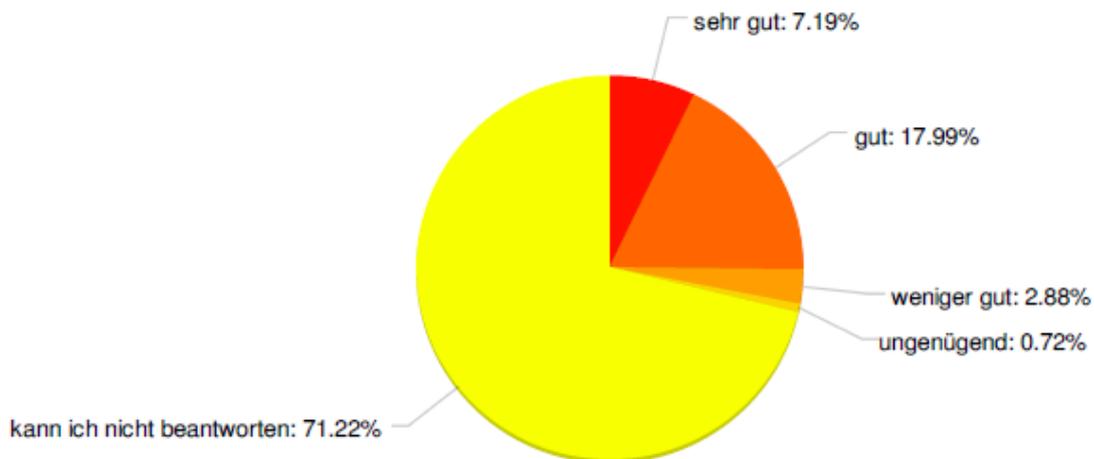


## E. Elternvertretung

**Als Bindeglied zwischen den Eltern untereinander sowie zwischen den Eltern und der Kitaleitung bzw. der Stiftung kihz wurde eine Elternvertretung eingerichtet.**

**Gleichbleibend wie im 2018 ist nur etwa der Hälfte aller Eltern die Arbeit der Elternvertretung bekannt. (ohne Grafik)**

In der Konsequenz wissen 71% nicht, ob sie sich von durch die Elternvertretung gut unterstützt fühlen. Die Eltern, die das Gremium bewusst wahrnehmen, sehen sich mehrheitlich auch als *gut* bis sogar *sehr gut* vertreten an.

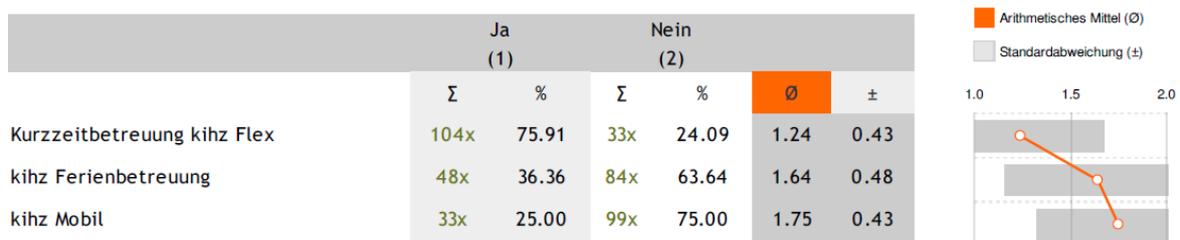


## F. Schlussfragen

### Kennen und nutzen Sie die weiteren Betreuungsangebote der Stiftung kihz

Die Stiftung kihz führt neben seinen Tagesstätten, unter dem Namen kihz Flex, eine flexible Kurzzeitbetreuung, organisiert Ferienprogramme sowie mobile Betreuungsangebote bei Veranstaltungen der UZH und ETH Zürich.

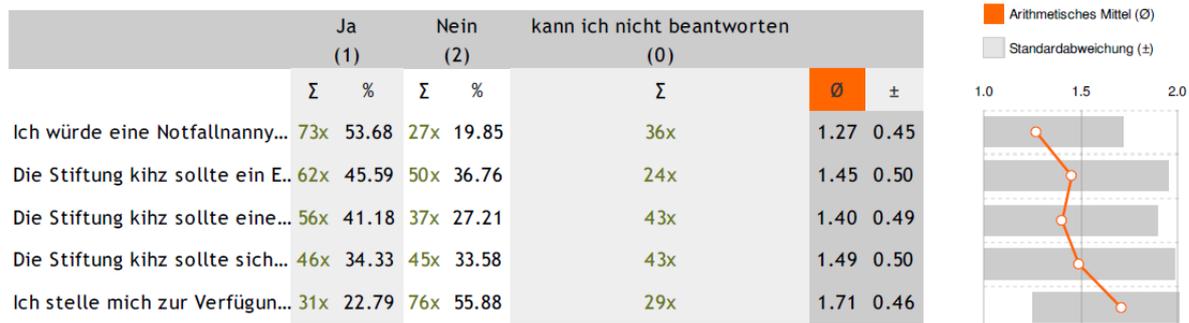
Unsere Umfrage zeigt, dass die flexible Kurzzeitbetreuung bei 76% der Eltern bekannt ist, auch die Ferienbetreuungsangebote, die für viele Familien eine Anschlusslösung an die Kita bieten können, sind 36% vertraut.



### Sollte die Stiftung kihz ihr Engagement ausbauen

Wir haben gefragt, ob die Stiftung kihz ihr Engagement weiter ausbauen sollte. Als mögliche Bereiche wurden hier ein Nannyservice, ein Elternbildungsprogramm mit Beratung zu Erziehungsfragen, Vereinbarkeit von Beruf und Familie sowie Informationen zu Freizeitangeboten, ebenso das politische Engagement für Elternanliegen.

Wir stellen fest, dass 54% der Eltern einen Nannyservice schätzen und nutzen würden, gleichermassen begrüßen 46%, würde die Stiftung kihz mehr im Bereich der Beratung von Familien anbieten. Ein stärkeres politisches Engagement wünschen sich 34% der Eltern, 23% würden ihre Mitarbeit in entsprechenden Gremien anbieten.



### Antworten auf offene Fragen

Die ausführliche Darstellung der Antworten auf die offenen Fragen ist in dieser Übersicht nicht berücksichtigt. Die Teams der jeweiligen Tagesstätten werden die freien Kommentare der Eltern intern analysieren und besprechen.

Wir bedanken uns bei allen Eltern für ihre Teilnahme.



Monika Haetinger  
Geschäftsführerin der Stiftung kihz



Regina Lingerri  
Leitung kihz Tagesstätten