

Elternzufriedenheit in den kihz Tagesstätten 2014

Geschätzte Eltern

Mit dem Ziel den Betreuungsalltag aus Sicht der Eltern systematisch auszuwerten, führen wir in Abständen von zwei Jahren Elternumfragen durch. Die Umfrage dient uns zur Orientierung und liefert Hinweise auf Bereiche mit Verbesserungspotential aus Ihrer Perspektive.

Das Ergebnis dieser Umfrage war überwältigend. Vielen Dank für dieses tolle Echo an die Mitarbeitenden in der Betreuung. Das motiviert enorm.

Längsschnittvergleich mit 2012

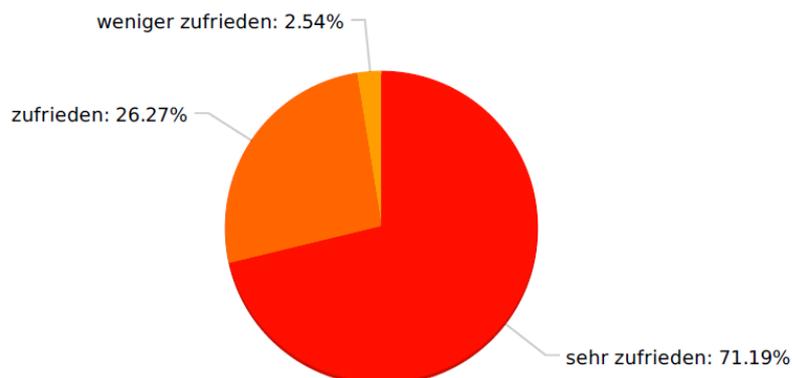
Ein grosser Teil des Fragebogens der aktuellen Umfrage beinhaltet dieselben Fragen der letzten Umfrage. Das ermöglicht den Längsschnittvergleich mit der Erhebung aus 2012. Es zeigt sich bei allen Fragen eine markante durchschnittliche Erhöhung der *sehr zufriedenen* Eltern um ca. 10%.

Rücklauf und Repräsentativität:

Die Umfrage kann als repräsentativ bewertet werden. Von 258 angeschriebenen Eltern haben 143 Eltern geantwortet, was einem Rücklauf von 55% gleichkommt. Aus allen Tagesstätten haben gut 50% der Eltern die Umfrage ausgefüllt. In Bezug auf das Alter der Kinder ist in der Umfrage exakt die Prozentzahl der Altersverteilung in unseren Kitas wiedergegeben (Schwankung +/- 1%) und auch der Betreuungsumfang entspricht der Verteilung in den kihz Kitas.

Allgemeine Fragen

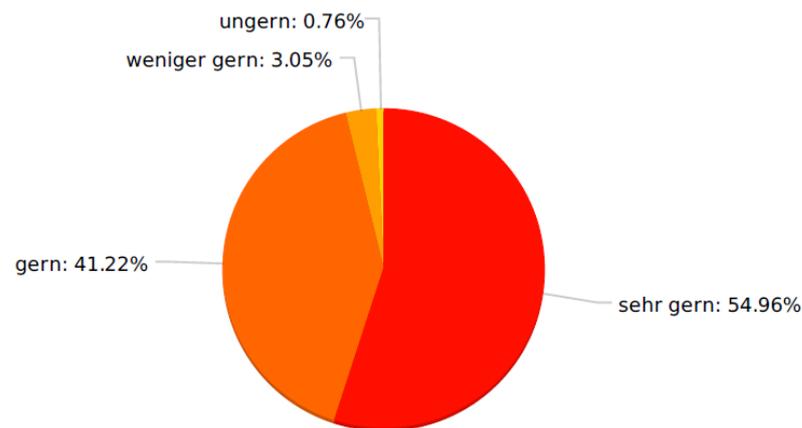
Auf die Frage nach der Zufriedenheit insgesamt mit der kihz Tagesstätte antworteten 97.5 % der Eltern, dass sie *sehr zufrieden* oder *zufrieden* sind. Lediglich 2% der Eltern sind *weniger zufrieden*. (2012 waren 61% sehr zufrieden und 36% zufrieden)



Eine Weiterempfehlung an Freunde oder Bekannte würden, analog der letzten Umfrage, 97% aller Eltern abgeben (ohne Grafik).

Aus Sicht der Kinder

Wenn wir den Kindern eine Stimme verleihen, so geben (55%) aller Eltern an, dass ihre Kinder *sehr gerne* in die Kita gehen und 41% meinen, sie gehen *gerne*. Das Kind an einem Ort lassen zu können, auf den es sich freut und wo es gerne hingeht, ist für Eltern wohl einer der beruhigendsten Faktoren im Bereich der familienergänzenden Betreuung. (Im Vergleich 2012: 42% *sehr gerne* und 50% *gerne*)

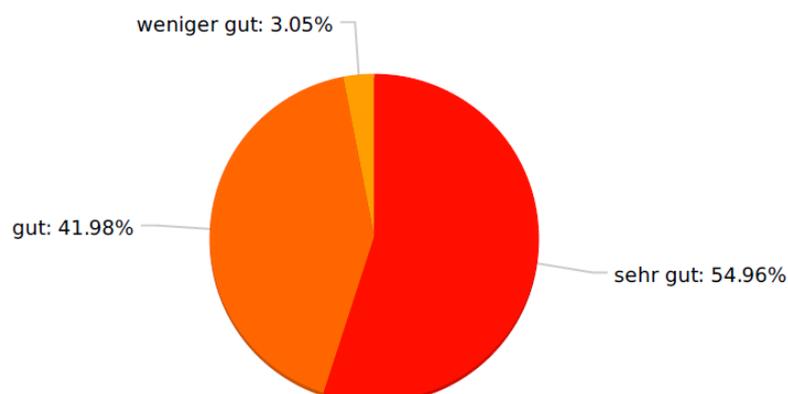


A. Betreuung und Förderung des Kindes

In der Kita 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 Erfolgsfaktoren.

Einfühlsamkeit in Bezug auf Bedürfnisse der Kinder

Achtsamkeit und Einfühlungsvermögen in Bezug auf die Bedürfnisse der Kinder ist eines der wesentlichsten Kompetenzen im Bildungs- und Betreuungskontext. Insgesamt sind 97% der Eltern der Meinung, dass bei kihz *sehr gut* oder *gut* auf die Bedürfnisse eingegangen wird. Diese Frage lässt sich nicht mit der letzten Umfrage vergleichen, denn 2012 wurde dieser Bereich nicht erhoben,



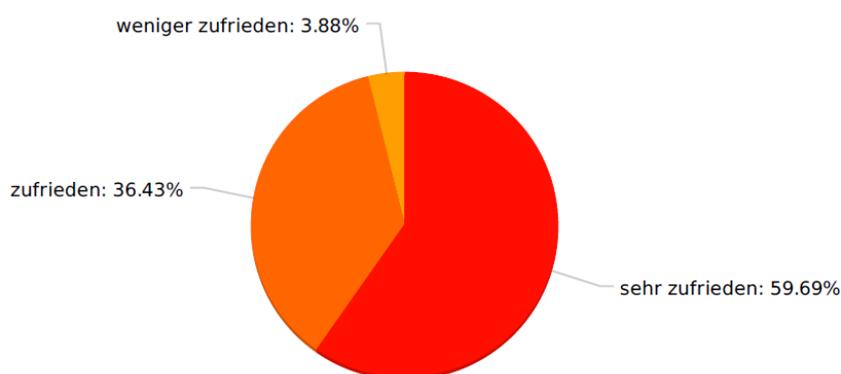
Zufriedenheit mit der Unterstützung in folgenden Lernfeldern

Zur Förderung der Entwicklung der Kinder wird in der Planung der Aktivitäten auf untenstehende Lernfelder Rücksicht genommen. Bestimmt ist es aus Ihrer Perspektive nicht ganz einfach, diese Aspekte zu beurteilen, da Sie nicht täglich vor Ort sind. Je 8-9% der Eltern sind *weniger zufrieden* oder *gar nicht zufrieden* mit der sprachlichen, kognitiven Entwicklung (z.B. verstehen, formulieren, ausdrücken) und der musische Entwicklung (Singen, Rhythmik, bildnerisches Gestalten). Dieser gemässigten Zufriedenheit stehen immer noch über 80% der Eltern gegenüber die eine Zufriedenheit signalisieren. Die betroffenen Kitas werden diese Anzeichen ernst nehmen und in ihrer Jahresplanung berücksichtigen.

	sehr zufrieden (1)		weniger zufrieden (2)		gar nicht zufrieden (3)		keine Antwort möglich (0)		Arithmetisches Mittel (\bar{x})		Standardabweichung (\pm)				
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ		\bar{x}	\pm	1	2	3	4	
emotionale Entwicklung/B...	67x	51.15	56x	42.75	4x	3.05	-	-	4x	1.50	0.56				
soziale Entwicklung (gemei...	82x	63.08	40x	30.77	2x	1.54	-	-	6x	1.35	0.51				
motorische Entwicklung (Be...	78x	60.00	42x	32.31	7x	5.38	-	-	3x	1.44	0.60				
sprachliche, kognitive Entw...	56x	43.08	52x	40.00	10x	7.69	2x	1.54	10x	1.65	0.71				
musische Entwicklung (Sing...	62x	48.06	51x	39.53	10x	7.75	1x	0.78	5x	1.60	0.67				
körperliches Wohlbefinden ...	70x	53.85	52x	40.00	6x	4.62	1x	0.77	1x	1.52	0.63				

Betreuung und Förderung im Gesamten

Eine gute Balance zwischen Förderung, Bildung und Betreuung im Frühbereich zu finden ist anspruchsvoll. Bei Familien mit einem derart vielfältigen kulturellen Hintergrund treten in diesem Bereich oft grosse Unterschiede in den Erwartungen an eine Kita auf. Die allgemeine Zufriedenheit von 96% zeigt auf, dass kihz den richtigen Weg einschlägt. (Vergleich 2012 54% *sehr zufrieden* und 42% *zufrieden*)

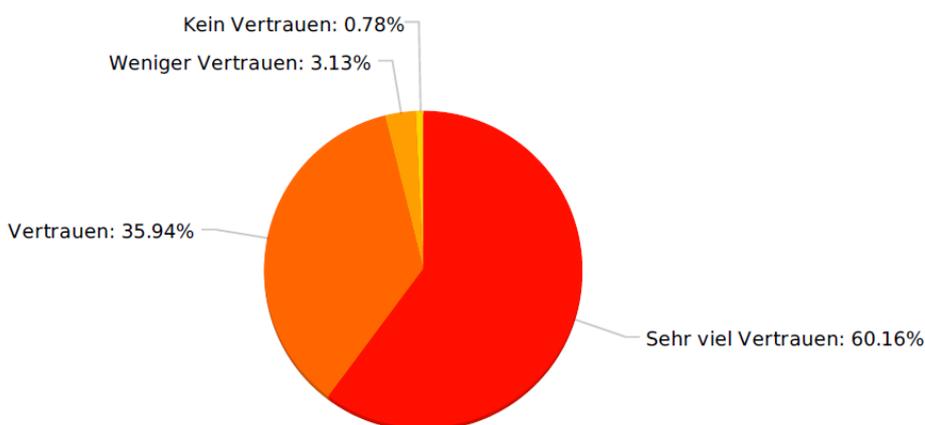


B. Personal

Achtsamkeit, Empathie und Reflexion der eigenen Handlungen sind wichtige Kompetenzen in der Betreuung. Die Eingewöhnung ist der intensivste Moment der Erziehungspartnerschaft. Verbindlichkeit, Erreichbarkeit und fachliche Kompetenzen runden das Bild ab.

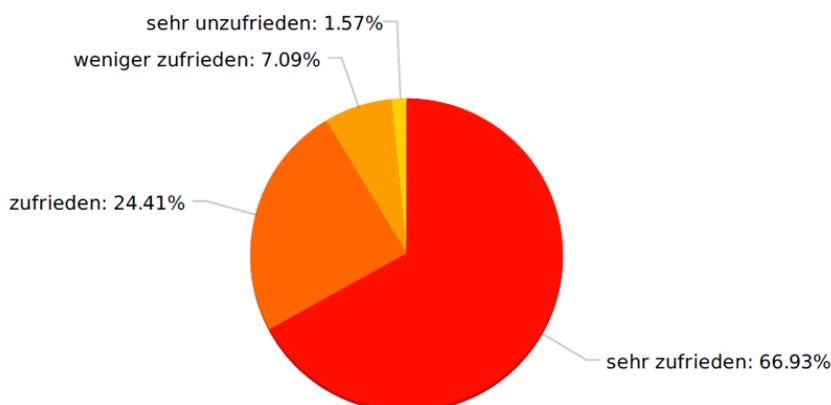
Vertrauen als Basis

Eine Vertrauensbasis zwischen Eltern und Mitarbeitenden ist eine wichtige Bedingung für den Aufbau einer soliden Beziehung des Kindes zu dem pädagogischen Personal. Der Vergleich mit 2012 zeigt mit 60% eine Steigerung von 16% in der Antwortkategorie *sehr viel Vertrauen*.



Zufriedenheit mit der Betreuungsperson während der Eingewöhnung

Die gemeinsame Eingewöhnung bietet den Eltern die Möglichkeit als teilnehmende Beobachter einen Einblick in den Kitaalltag zu gewinnen und ist eine der intensivsten Phasen in der Zusammenarbeit. Eine Steigerung der *sehr zufriedenen* Eltern von 55% auf 66% im Vergleich zu 2012 ist erfreulich.



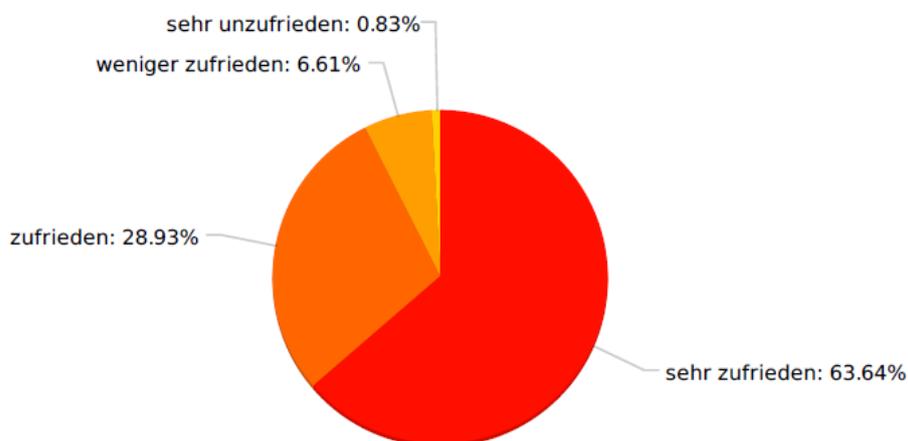
Zufriedenheit mit der Betreuungsperson in folgenden Bereichen

Die Bereiche ‚fachliche Kompetenz, Freundlichkeit und Erscheinungsbild‘ der Betreuungspersonen zeichnen sich durch eine sehr hohe Zufriedenheit (90%) aus. Einzelne Voten der Unzufriedenheit sind punktuell in den betroffenen Kitas zu evaluieren.

	sehr zufrieden (1)		zufrieden (2)		weniger zufrieden (3)		gar nicht zufrieden (4)		Keine Antwort möglich (0)		Arithmetisches Mittel (\bar{x})		Standardabweichung (\pm)		
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	\bar{x}	\pm	1	2	3	4
Fachliche Kompetenz	73x	57.94	48x	38.10	4x	3.17	1x	0.79	-	1.47	0.60				
Freundlichkeit, Interesse un...	89x	70.08	31x	24.41	6x	4.72	1x	0.79	-	1.36	0.61				
Erscheinungsbild (gepflegte...	86x	68.80	35x	28.00	3x	2.40	-	-	1x	1.33	0.52				

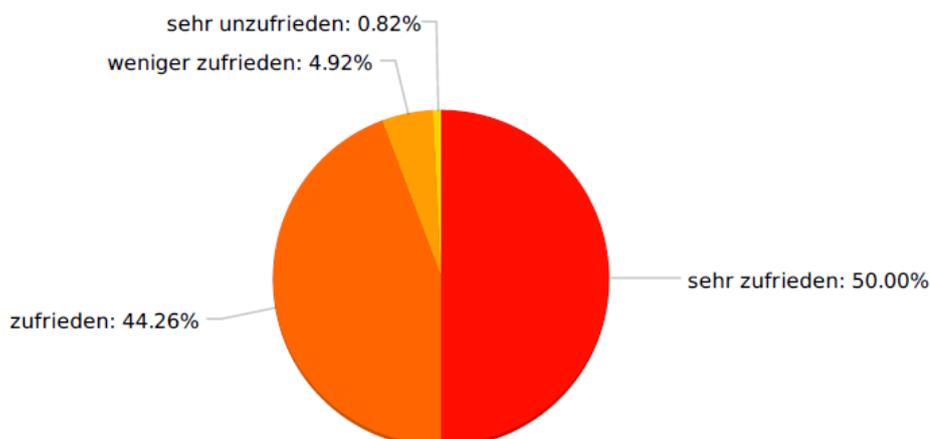
Zufriedenheit mit der Kitaleitung

Die Kitaleitung stellt eine wichtige Funktion für die Kinder, die Eltern und die Mitarbeiterinnen 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 64% sich als sehr zufrieden und 29% als zufrieden ein, das ist im Vergleich zu 2012 eine Steigerung der *sehr zufriedenen* Eltern von 57% auf 64%.



Zufriedenheit mit der Elternadministration

Zur Gesamtzufriedenheit gehört auch, dass die administrativen Aspekte reibungslos funktionieren. Der Bereich der Elternadministration wurde bei der diesjährigen Umfrage zum ersten Mal in den Fragebogen aufgenommen. Freundlichkeit, Erreichbarkeit, Verbindlich und Kompetenz bei der Beantwortung von Fragen sind für uns die Merkmale an denen wir diesen Bereich messen wollen. Hier ist feststellbar, dass die Zahl der Eltern, die keine Einschätzung geben konnten viel höher ist, als beim Betreuungspersonal oder der Kitaleitung. Die Beratungskompetenzen konnten 52 Eltern gar nicht beurteilen. Der Anteil *der sehr zufriedenen* Eltern ist auch um ca. 20% geringer als bei den vorher genannten Funktionen. Insgesamt ist die generelle Zufriedenheit von 94% aber gleichfalls ein Aufsteller.



Die Aspekte die auf einen Handlungsbedarf hinweisen, werden mit Sicherheit in die Jahresplanung der Geschäftsstelle einfließen.

	sehr zufrieden (1)		weniger zufrieden (2)		gar nicht zufrieden (3)		Keine Antwort möglich (4)		Keine Antwort möglich (0)						
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	Ø	±	1	2	3	4
Freundlichkeit	77x	62.10	38x	30.65	2x	1.61	1x	0.81	6x	1.38	0.57				
Erreichbarkeit	64x	51.20	45x	36.00	6x	4.80	1x	0.80	9x	1.52	0.64				
Rückmeldefrist bei Email- u...	67x	54.03	39x	31.45	2x	1.61	1x	0.81	15x	1.42	0.58				
Bearbeitung und Kommunik...	49x	39.20	43x	34.40	11x	8.80	3x	2.40	19x	1.70	0.77				
Kompetenz bei Fragen in Be...	58x	46.40	34x	27.20	2x	1.60	1x	0.80	30x	1.43	0.60				
Bearbeitung von Mutationen	57x	45.60	31x	24.80	4x	3.20	3x	2.40	30x	1.51	0.73				
Beratungskompetenz bei all...	35x	28.46	32x	26.02	2x	1.63	2x	1.63	52x	1.59	0.69				

C. Rahmenbedingungen Räumlichkeiten, Ernährung, Hygiene und Öffnungszeiten

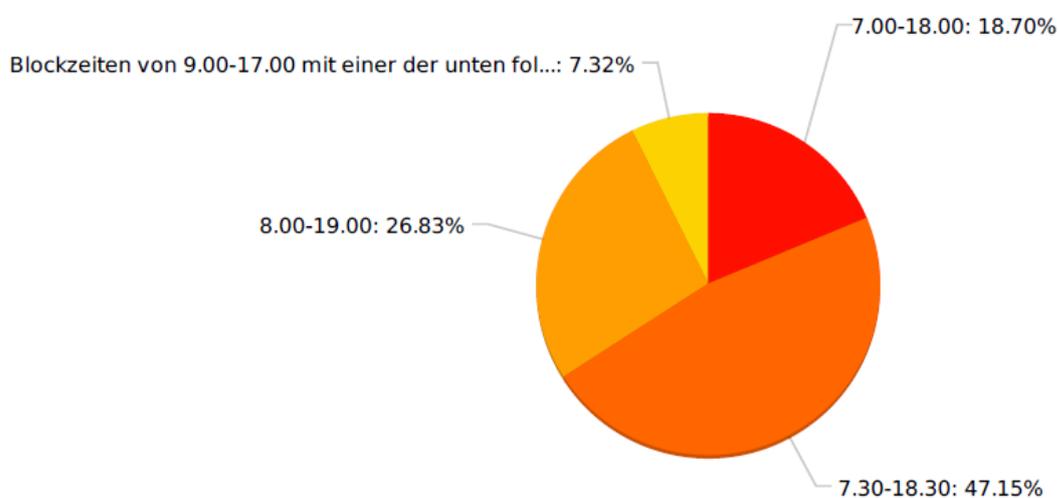
Für die Kinder ist die Kita ein Lebensraum, in dem sie spielen, essen, schlafen, Kontakte knüpfen, Fertigkeiten und Fähigkeiten ausprobieren und einüben können. Die Räumlichkeiten müssen somit einer Vielfalt von verschiedenen Bedürfnissen gerecht werden und die unterschiedlichen Interessen der Kinder miteinander vereinbaren. Anliegen der Vereinbarkeit für Eltern äussern sich in Öffnungszeiten, die dem Hochschulalltag gerecht werden sollten. Ernährung und Hygiene gehören zwingend zu den Rahmenbedingungen, die eine gute Betreuung möglich machen.

Zufriedenheit mit ausgewählten Bereichen der Kita

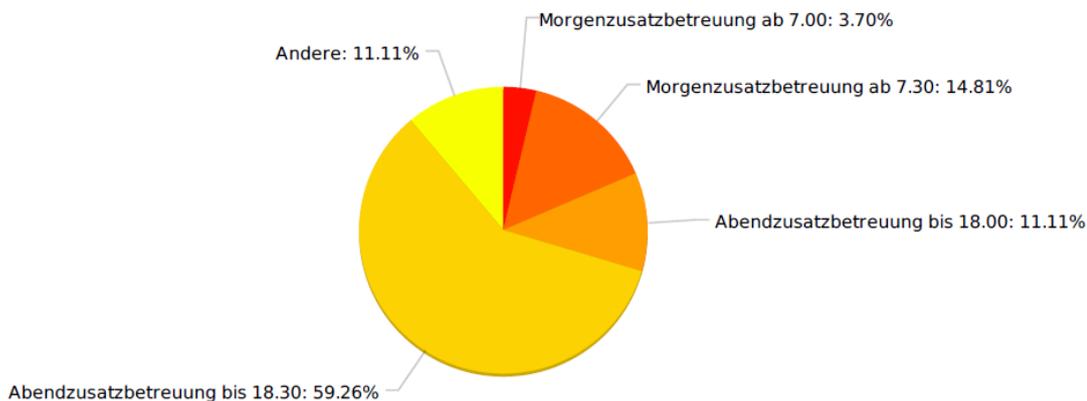
	sehr zufrieden (1)		zufrieden (2)		weniger zufrieden (3)		gar nicht zufrieden (4)		Keine Antwort möglich (0)		Arithmetisches Mittel (\bar{x})	Standardabweichung (\pm)				
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	\bar{x}			\pm	1	2	3
Atmosphäre	84x	67.20	36x	28.80	5x	4.00	-	-	-	-	1.37	0.56				
Innenraum: Einrichtung / A...	68x	54.40	51x	40.80	6x	4.80	-	-	-	-	1.50	0.59				
Raumaufteilung in Bildungs...	63x	50.40	50x	40.00	8x	6.40	-	-	4x	-	1.55	0.62				
Sauberkeit und Hygiene	72x	58.06	49x	39.52	3x	2.42	-	-	-	-	1.44	0.55				
Aussenraumausstattung	78x	62.90	32x	25.81	12x	9.68	1x	0.81	1x	-	1.48	0.71				
Ernährung	76x	61.79	40x	32.52	7x	5.69	-	-	-	-	1.44	0.60				
Öffnungszeiten insgesamt	74x	59.20	38x	30.40	11x	8.80	2x	1.60	-	-	1.53	0.72				

Öffnungszeiten

Die Initiative eines Elternbeirates zum Thema Öffnungszeiten waren ausschlaggebend diesem Aspekt vertiefte Aufmerksamkeit zu schenken. Aus obigem Ergebnis, zeigen sich 59% der Eltern *sehr zufrieden* und 30% *zufrieden* mit den aktuellen Öffnungszeiten. Lediglich 2 Eltern sind *gar nicht zufrieden* und weitere 9% geben an, dass sie *weniger zufrieden* sind. Die Dringlichkeit der Handlung ist in diesem Bereich primär nicht gegeben. Der Hinweis ist aber klar, dass der Wunsch nach Öffnungszeiten bis 18.30h der Ursprung der Unzufriedenheit ist.



Die Optionen zur Blockzeitenlösung würden wie folgt bevorzugt:



D. Kommunikation und Information

Eine Kultur der gegenseitigen Wertschätzung ist Voraussetzung, damit sich Kinder, Eltern und das Team der Tagesstätte wohlfühlen. Daher sind uns regelmässige Standortgespräche, kurze Übergabegespräche, Informationsaustausch sowie gemeinsame Anlässe 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 bei der Kommunikation steht der Zeiger zwischen *sehr zufrieden* und *zufrieden*. Trotzdem gibt es Anzeichen auf *weniger zufriedene* Familien. Aus den Antworten auf die offenen Fragen schliessen wir, dass es sich dabei mehrheitlich um die inhaltliche Gestaltung der Kommunikationsgefässe handelt.

	sehr zufrieden (1)		weniger zufrieden (2)		gar nicht zufrieden (3)		Keine Antwort möglich (0)		Arithmetisches Mittel (\bar{x})		Standardabweichung (\pm)				
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	\bar{x}	\pm	1	2	3	4	
Übergabegespräche (Tür- un...	60x	49.59	48x	39.67	7x	5.79	2x	1.65	4x	1.58	0.69				
Standortgespräche	54x	45.00	37x	30.83	7x	5.83	-	-	22x	1.52	0.63				
Verfügbarkeit einer Ansprec...	63x	52.07	31x	25.62	8x	6.61	1x	0.83	18x	1.49	0.68				
Infos über den Tagesablauf ...	48x	40.00	58x	48.33	11x	9.17	-	-	3x	1.68	0.64				
Menüplan	58x	48.33	54x	45.00	6x	5.00	-	-	2x	1.56	0.59				
Elternabende	41x	33.88	50x	41.32	10x	8.26	1x	0.83	19x	1.72	0.68				
Informationsabende für neu...	31x	26.27	33x	27.97	3x	2.54	3x	2.54	48x	1.69	0.75				
Elternbriefe	57x	47.90	50x	42.02	4x	3.36	1x	0.84	7x	1.54	0.61				
Informationen über die Stift...	33x	27.50	65x	54.17	8x	6.67	-	-	14x	1.76	0.58				
Administration (Warteliste, ...	54x	44.26	53x	43.44	11x	9.02	1x	0.82	3x	1.66	0.68				

Kommunikationswege

Im Kindergarten kihz Platten haben wir bei allen Informationen auf den E-Mail Weg umgestellt. Die Erfahrungen sind durchwegs positiv, so dass diese Eltern sich den Papierweg gar nicht mehr vorstel-

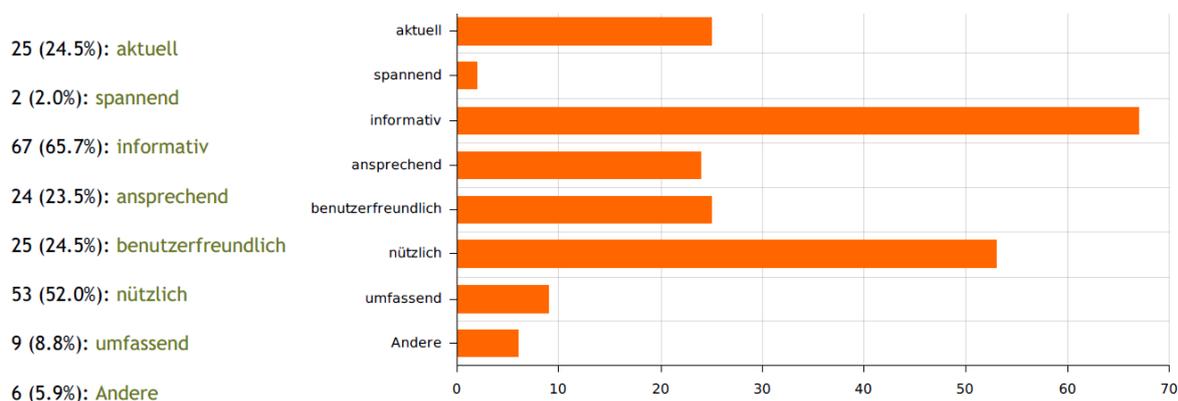
len können. Die Kommunikation per Email, ermöglicht es auch, weitere Personen auf den Verteiler zu nehmen, was vielen Eltern sehr entgegen kommt. 22% der kihz Eltern ziehen es vor, weiterhin per Papier informiert zu werden, 41% würden einer Emaillkommunikation den Vorzug geben und 37% der Eltern ist es egal auf welchem Weg kommuniziert wird. Die Zahlen sprechen für eine Kommunikation auf elektronischem Weg. (ohne Grafik)

Anschlagbrett

42% der Eltern lesen immer was auf dem Anschlagbrett am Kitaeingang steht und finden es sehr wichtig. 56% finden es interessant und nehmen sich gelegentlich die Zeit zu lesen, was dort steht. Lediglich 3 Eltern finden es nicht wichtig. Für kihz heisst das, dass wir Informationen, die für alle relevant und verbindlich sind, nicht ausschliesslich via Anschlagbrett kommunizieren können, weil wir nicht davon ausgehen dürfen, dass sie dort gelesen werden. (ohne Grafik)

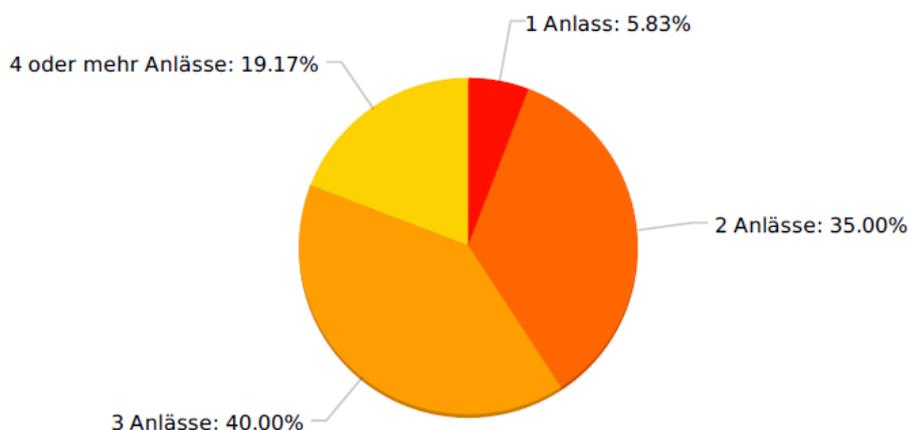
Website

Die Wahrnehmung der Website dient als Hinweis zur aktuellen Überarbeitung derselben.



Anlässe

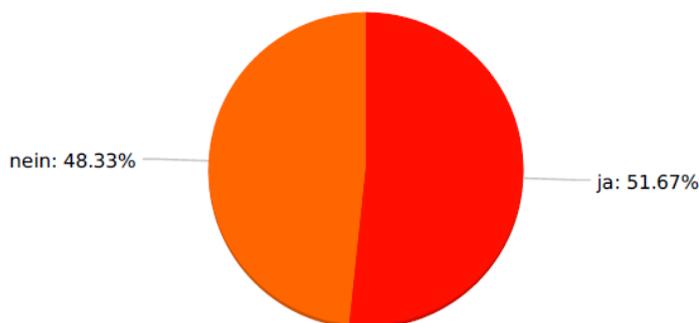
3 Kita-Anlässe sind von 40% der Eltern als wünschenswert erachtet worden (analog 2012) vor allem scheint das soziale Miteinander (91% Nennungen) ein zentrales Anliegen zu sein, gefolgt von Fachthemen (43% Nennungen) oder Basteln (29% Nennungen). Mehrfachnennung war möglich.



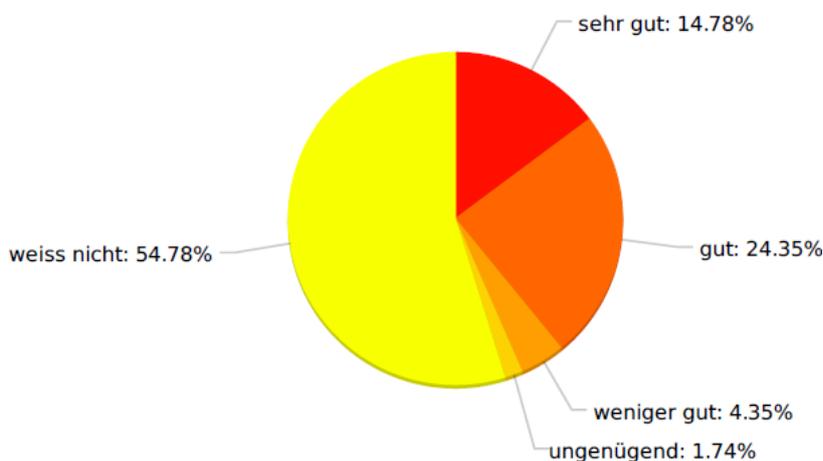
E. Elternbeirat

Als Bindeglied zwischen den Eltern untereinander sowie zwischen den Eltern und der Kitaleitung bzw. der Stiftung kihz wurde ein Elternbeirat eingerichtet.

Gleichbleibend wie im 2012 ist nur etwa der Hälfte aller Eltern die Arbeit des Elternbeirates bekannt.



In der Konsequenz wissen 55% nicht, ob sie sich vom Elternbeirat vertreten fühlen. Die Eltern, die das Gremium bewusst wahrnehmen, sehen sich mehrheitlich auch als gut vertreten an.



F. Schlussfragen

Kindergarten Höggerberg

In der ETH Höggerberg ist im August 2016 die Eröffnung einer neuen Kindertagesstätte (zusätzlich zur kihz Höggerberg) vorgesehen. Es besteht die Möglichkeit am neuen Standort einen Kindergarten mit Tagesbetreuung zu führen, deshalb prüfen wir den Bedarf an diesem Standort.

24 Eltern geben an, dass sie ihre Kinder *sicher* und weitere 25 Eltern *wahrscheinlich* in dem Kindergarten anmelden würden. Die Zahlen sprechen für die Realisierung eines Kindergartens, zumal kihz bereits über Erfahrungen im Kindergarten kihz Platten verfügt.

Antworten auf offene Fragen

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. Die Teams der jeweiligen Kita werden die offenen Kommentare der Eltern intern analysieren und besprechen.

Wir bedanken uns bei allen Eltern für ihre Teilnahme.

A handwritten signature in blue ink that reads 'M. Walther'.

Monika Walther
Geschäftsführerin der Stiftung kihz

A handwritten signature in blue ink that reads 'R. Linguerra'.

Regina Linguerra
Leitung kihz Tagesstätten