

Elternzufriedenheit 2007

Auswertung der Befragung zur Zufriedenheit der Eltern
mit den Tagesstätten der uzh | eth | kihz



Liebe Eltern

Im Turnus von zwei Jahren wird in den kihz Kitas eine Umfrage zur Elternzufriedenheit durchgeführt. Die Ergebnisse sind für uns ein Gradmesser für eines der wichtigsten Qualitätskriterien: *die so genannte Kundenzufriedenheit*.

Die Umfrage soll aufzeigen, wo wir unser Angebot noch verbessern können und wo wir auch stolz sein dürfen auf Erreichtes. Nur eine offene und vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen Eltern und Kita garantiert, dass sich die Kinder in beiden Lebenswelten daheim fühlen. In allen kihz Kindertagesstätten gibt es einen Elternbeirat, der sich regelmässig mit den Kitaleitungen austauscht und mit dem gemeinsam Massnahmen zur Verbesserung und gegenseitigen Unterstützung erarbeitet werden. Die Ergebnisse der Umfrage werden deshalb in diesem Gremium speziell berücksichtigt werden.

Es wurden 200 Fragebogen verschickt, wovon 135 ausgefüllt wurden, was einer Rücklaufquote von 67% entspricht. Einbezogen waren auch die kihz Kitas im Zentrum, die sich 2007 noch im Aufbau befanden. 85% der Eltern, die geantwortet haben, sind seit mehr als einem halben Jahr in einer kihz Kindertagesstätte und lassen ihre Kinder in der Mehrheit nur 2-3 Tage betreuen (70%).

Die Ansprüche und Wahrnehmungen der Eltern sind natürlich sehr unterschiedlich und stehen zudem im Spannungsfeld zu anderen Anspruchsgruppen. So müssen immer Kompromisse gesucht werden zwischen den Bedürfnissen der Eltern, den Bedürfnissen der betreuten Kinder, dem Bedürfnis des Personals, der Ansprüche des Trägers und der Vorgaben von Aufsicht und Subventionsgebern. Im letzten Jahr wurden 2 Inhouse Schulungen durchgeführt, die zum einen auf den Bereich Kind und Bildung sowie auf die Betreuung und Förderung der Kleinstkinder ausgerichtet war. Zudem wurde mit einer Ernährungsstudie auf ein früheres Anliegen der Eltern nach Verbesserung der Essensqualität eingegangen.

Auf den folgenden Seiten sind die wichtigsten Fragen und Antworten zusammengefasst sowie der Handlungsbedarf und Massnahmen skizziert. Die vorwiegend positiven Antworten bestätigen unsere Bemühungen um ein gutes Vertrauensverhältnis mit den Eltern und eine gute pädagogische Betreuung der Kinder. Wir werden alle kritischen Nennungen mit Sorgfalt überprüfen und, soweit möglich, die nötigen Anpassungen vornehmen.

Wir möchten uns hiermit bei allen Eltern bedanken, die sich die Zeit für die Beantwortung des Fragebogens genommen haben.



Ria-Elisa Schrottmann, lic.phil
Geschäftsleiterin Stiftung kihz
Juni 2008

Fragestellungen und Gewichtung

Die Fragen umfassten 4 Themenbereiche, die von den Eltern in Ihrer Bedeutung gewichtet wurden

Betreuung und Förderung des Kindes
finden 99.1% der Eltern *sehr wichtig*.

Vertrauen in das Betreuungspersonal
finden 96.6% der Eltern *sehr wichtig*.

Information der Eltern
finden nur 33.9% *sehr wichtig*, 58.9% *eher wichtig* und 7.2% *eher unwichtig* oder *überhaupt nicht wichtig*.

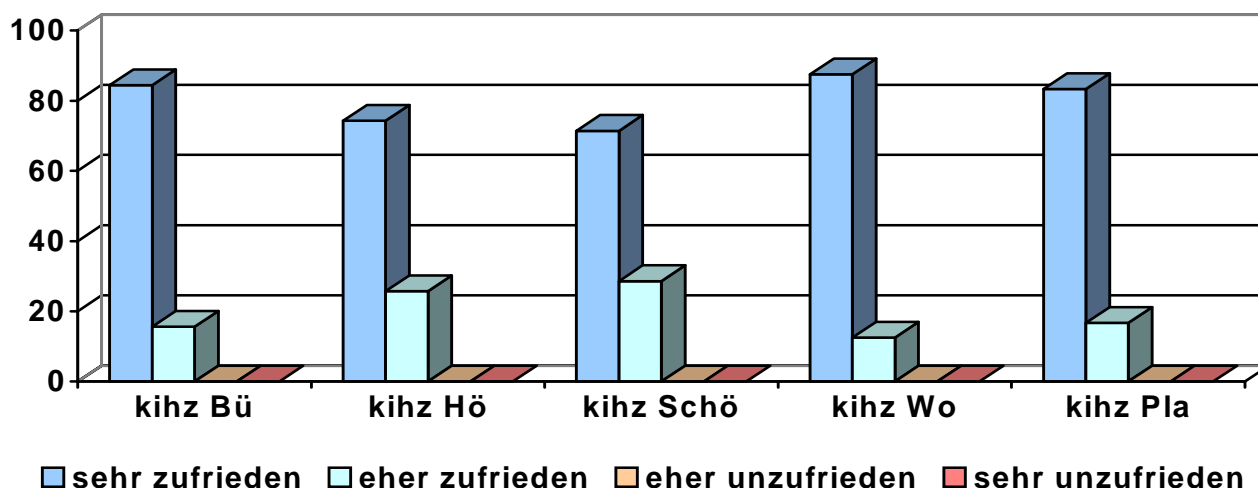
Der Elternbeirat
ist nur zu 8.8% *sehr wichtig*, 50.4% geben jedoch *eher wichtig* an, dagegen werten 33.6% den Elternbeirat als *eher unwichtig* und 7.1% kreuzen *überhaupt nicht wichtig* an.

Gesamtzufriedenheit

Alles in allem gesehen, sind die Eltern sehr zufrieden mit der jeweiligen kihz Tagesstätte.

86.8% der Eltern antworteten, dass sie *sehr zufrieden sind*, 13.2% sind *eher zufrieden*.

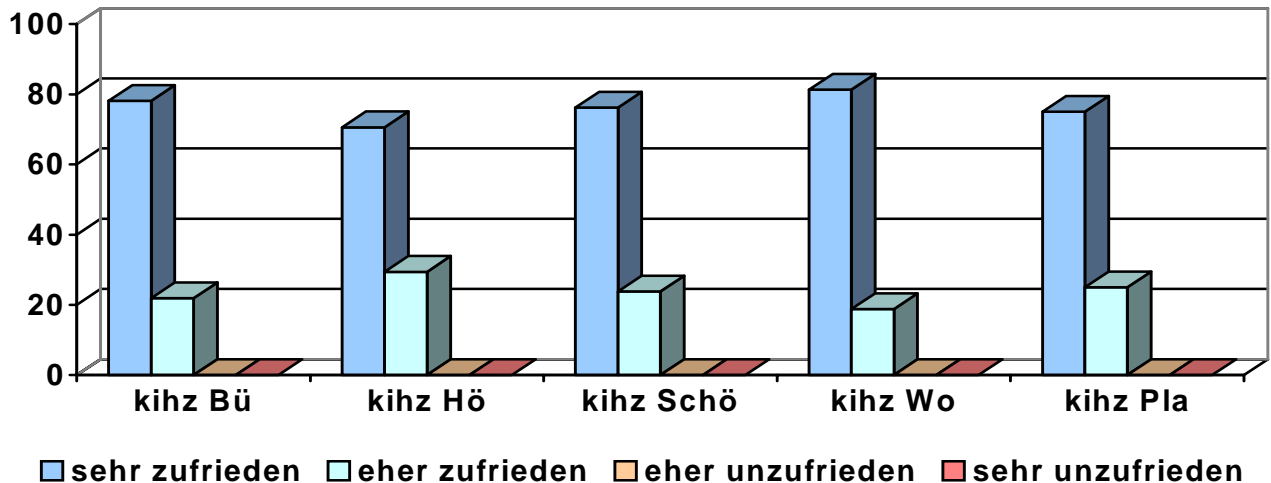
In keinem Fragebogen wurde *eher unzufrieden* oder *sehr unzufrieden* angekreuzt!



Bereich Betreuung und Förderung des Kindes

Alle Eltern sind mit der Betreuung ihres Kindes zufrieden.

75.7% sind *sehr zufrieden*, 24.3% *eher zufrieden*. Es gab keine negativen Nennungen.



Auf Bedürfnisse der Kinder eingehen

Alle Eltern (100%) haben den Eindruck, dass die Betreuerinnen *Sehr gut* (78.3%) oder *gut* (21.7%) auf die Bedürfnisse ihres Kindes eingehen.

Kinder kommen gerne in die kihzh Tagesstätten

Fast alle Eltern denken, dass ihr Kind *sehr gern* (51.3%) oder *eher gern* (45.2%) in die Tagesstätte geht, nur wenige (3.5%) *eher ungern*.

Förderung der Kinder

Es gibt Eltern, die sich mehr Förderung wünschen. Demnach erhalten in den Bereichen:

Feinmotorik/Grobmotorik: 8.7% (10 Eltern) *wenig* und 2.6% (3 Eltern) *zu wenig* Unterstützung

Sprache: 5.3% (6 Eltern) *wenig* Unterstützung

Themenspezifisches Arbeiten: nur 1.8% (2 Eltern) *wenig* und 1.8% (2 Eltern) *zu wenig* Unterstützung

Soziale Entwicklung: 2.8% (2 Eltern) *wenig* und 0% *zu wenig* Unterstützung

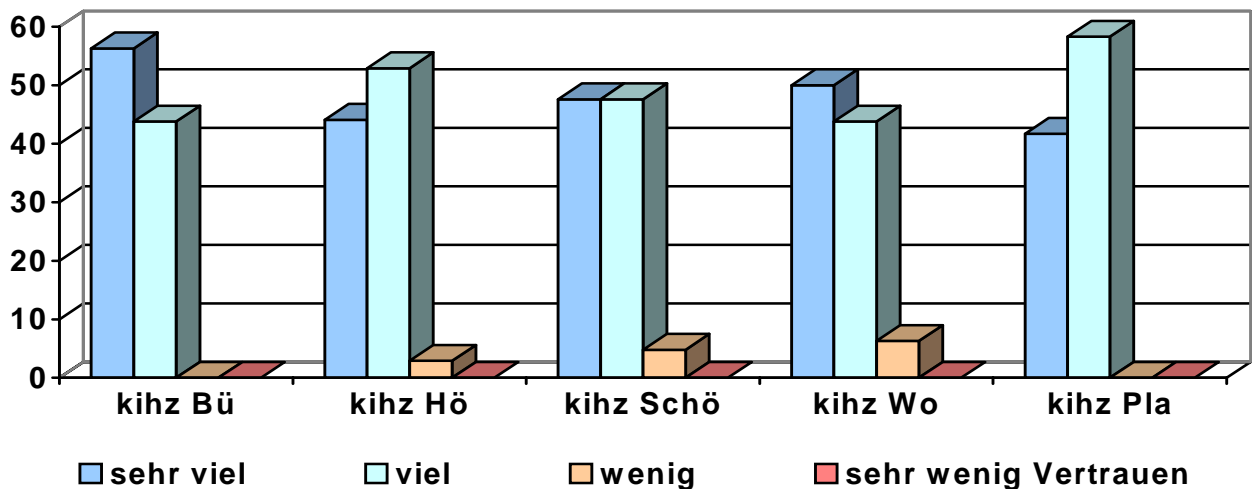
Handlungsbedarf und Massnahmen

Vor allem im motorischen Bereich gibt es in einigen Tagesstätten noch Bedarf an zusätzlicher Förderung. Neben dem regelmässigen Turn- und Rhythmikstunden in externen Turnhallen, soll auch im Aussenbereich der Kitas durch zusätzliche Spielgeräte und Material dem Bedürfnis der Kinder nach Bewegung besser entsprochen werden. Im Bereich der Sprachentwicklung wird abgeklärt, ob sich mit speziellen Tools oder in der Alltagsansprache einzelner Kinder Verbesserungen erzielen lassen.

Bereich Vertrauen in das Betreuungspersonal

97.4% der kihz Eltern haben viel und sehr viel Vertrauen in die Betreuerinnen /Betreuer ihrer Kinder.

48.7% sprechen *sehr viel* und 48.7% sprechen *viel* Vertrauen aus, 2.6% (3 Eltern) haben wenig Vertrauen.



Gespräche zwischen Eltern und Bezugsperson des Kindes

Tür- und Angelgespräche: 96.5% der Eltern sind hiermit zufrieden. 54.8% *sehr zufrieden* und 41.7% *eher zufrieden*, nur 3.5% *eher unzufrieden* (4 Eltern) und 0% *sehr unzufrieden*.

Die jährlichen Standortgespräche: hier sind ebenfalls 96.5% der Eltern zufrieden. 78.8% *sehr zufrieden* und 17.6% *eher zufrieden*, Lediglich 3.5% (3 Eltern) sind *eher unzufrieden* und 0% *sehr unzufrieden*.

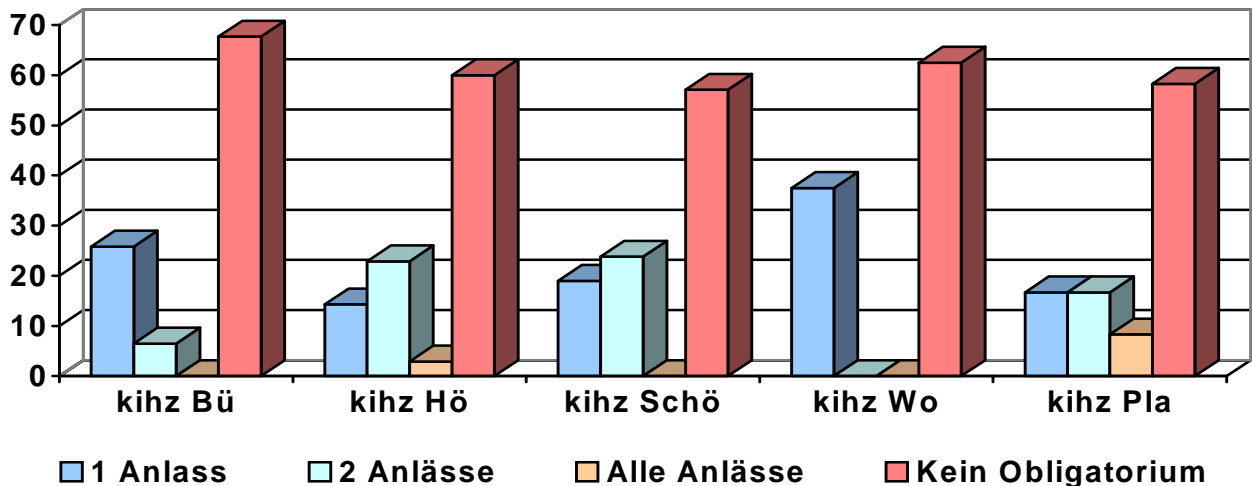
Mit Fragen können sich Eltern an Betreuerinnen wenden: 60.2% immer, 31.5% häufig. 7.4% *eher nicht*, 0.9% (1 Eltern) überhaupt nicht.

Handlungsbedarf und Massnahmen

Eltern haben ein Recht und den Anspruch auf gute Information über das Alltags-Geschehen in der Kita und über die individuelle Situation ihres Kindes. Aufgrund von Schichtbetrieb und Teilzeitanstellungen lässt es sich nicht immer einrichten, dass die Bezugsperson des Kindes beim Bringen- und Holen anwesend ist. Da sich diese Begegnung aufgrund des Kommens und Gehens für ein ruhiges und umfassendes Gespräch ohnehin weniger eignet, werden wir andere Formen der Kommunikation überprüfen, welche das Bedürfnis der Eltern nach Information befriedigen. Dies kann z.B. ein Übergabekurzprotokoll sein. Im Bereich der Standortgespräche soll die Gesprächsführung zukünftig strukturierter erfolgen und sich inhaltlich mehr auf das Entwicklungspotential des Kindes beziehen. Betreffend Verfügbarkeit der Betreuerinnen für Fragen wird zunächst abgeklärt, um welche Anliegen es sich vorwiegend handelt.

Bereich Information der Eltern

61.7% der Eltern halten nichts von obligatorischen Elternanlässen, 21.7% sind dafür, dass ein Anlass pro Jahr für alle Eltern verbindlich sein sollte, 14.8% möchten 2 obligatorische Anlässe.



Am meisten Interesse zeigen die Eltern an gruppeninternen Anlässen, weniger an Anlässen der ganzen Einrichtung. Weniger Interesse besteht auch an krippenübergreifenden Aktivitäten.

Bereich Elternbeirat

Durchschnittliche 43.8% aller Eltern *wissen nicht*, wie gut sie vom Elternbeirat gegenüber der Kita Leitung vertreten werden, 26.7% fühlen sich gut vertreten, 7.7% *eher schlecht* oder *schlecht*.

Die Unterschiede zwischen den Tagesstätten sind beträchtlich, was wenig erstaunt, da in keiner kihz Zentrum Einrichtung der Elternbeirat bisher getagt hatte.

Generell gilt bei diesem Punkt aber zu beachten, dass die Wichtigkeit des Elternbeirates zwischen eher unwichtig und eher wichtig liegt: 8.8% (10 Eltern) *sehr wichtig*, 50.4% (57 Eltern) *eher wichtig*, 33.6% (38 Eltern) *eher unwichtig*, 7.1% (8 Eltern) *nicht wichtig*.

In den Kitas Bülachhof und Höggerberg werden die Eltern via Email mit der Traktandenliste informiert, das Protokoll wird ebenfalls via Email versendet und ein Exemplar an der Infowand ausgehängt. Offen bleibt deswegen, weshalb trotzdem 30% „weiss nicht“ angekreuzt haben.

Handlungsbedarf und Massnahmen

Die Ergebnisse in diesem Bereich sind eher überraschend. Eine Erziehungspartnerschaft beinhaltet auch das Engagement und die Präsenz von Seiten der Eltern, welche sich durch die Teilnahme an gemeinsamen Anlässen ausdrückt. Betreffend Elternbeirat, der sich grundsätzlich selbst konstituiert, besteht sicher Handlungsbedarf, Sinn und Zweck sowie Arbeitsweise besser bekannt zu machen. Auch sollte der Elternbeirat auf o.g. Defizit Bezug nehmen.

MB/RS 8.7.08