

# Elternzufriedenheit in den kihz Tagesstätten

## 2010

Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse



## Unser Anliegen

**Wir verstehen es als unseren Auftrag und es ist uns ein grosses Anliegen, dass sich die uns anvertrauten Kinder in der Kita willkommen und geborgen fühlen und sich in einer kleinen Gemeinschaft unbeschwert und sicher bewegen können. Genauso wichtig ist es aber auch, dass die Eltern Vertrauen in die Kita haben und sich mit Fragen und Anliegen jederzeit an das Kitapersonal wenden können. Sie sollen wissen, was den Tag über mit ihrem Kind geschieht und sie sollen gemeinsam mit den Betreuerinnen die Entwicklung ihres Kindes begleiten und unterstützen.**

In den 6 kihz Tagesstätten werden über 300 Kinder im Alter zwischen 4 Monaten und 6 Jahren betreut, die im Schnitt 2-3 Tage anwesend sind. Die Kindergruppen wechseln täglich in ihrer Zusammensetzung und auch das Personal ist aufgrund der langen Öffnungszeiten und aufgrund von Ausbildungs-, Urlaubs- und Krankheitsabwesenheit nicht den ganzen Tag in derselben Konstellation anwesend. Unter diesen Voraussetzungen eine gute pädagogische Qualität und eine stabile Vertrauensbasis zu gewährleisten, ist eine grosse Herausforderung.

Wir waren deshalb wieder sehr gespannt auf die Rückmeldungen, wie die Eltern unsere Arbeit wahrnehmen und wo es noch Handlungsbedarf für Verbesserungen gibt.

In den letzten 2 Jahren haben unsere kihz Kindertagesstätten einen intensiven Prozess der Qualitätsentwicklung durchlaufen und zudem das kihz Ernährungs- sowie ein kihz Sicherheits- und Hygienekonzept umgesetzt. Auch die Innen- und Aussenraumgestaltung wurde in Hinblick auf die pädagogische Qualität neu konzipiert oder angepasst. Im Innenraum wurden Bildungsbereiche unterteilt (z.B. Bibliothek, Werkstatt, Lese- oder Bauecke) und wo möglich zweite Ebenen eingebaut, welche die Kinder als Rückzugsort besonders schätzen. Durch zusätzliche Spielgeräte und Materialien im Aussenbereich wurde dem Konzept des „Raums als drittem Erzieher“ noch besser entsprochen.

Unsere Kindertagesstätten sind sehr heterogen was ihren Standort, die Räumlichkeiten, Grösse und z.T. auch das pädagogische Konzept (grosse oder kleine Altersmischung) betrifft. Da die Eltern sich vor allem betreffend ihrer Kita geäussert haben, werden die Rückmeldungen zusätzlich kitaspezifisch ausgewertet und von unseren Kitaleiterinnen der jeweilige Handlungsbedarf formuliert. Allfällig zu ergreifende Massnahmen und deren Umsetzung wird die Kitaleiterin mit dem jeweiligen Elternbeirat besprechen und „ihren“ Eltern kommunizieren.

## Erfreuliche Ergebnisse

Wie auch bei der letzten Umfrage sind die Ergebnisse gesamthaft mehr als erfreulich und die Anstrengungen zur Erhaltung und Optimierung einer hohen Qualität werden von den Eltern gewürdigt. Sehr froh sind wir darüber, dass die Eltern unsere Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen als vertrauenswürdige Betreuungspersonen einschätzen und ihre Kinder gerne in der Kita betreuen lassen. Auch die Anstrengungen, die im Bereich der Innen- und Aussenraumgestaltung getätigt wurden, werden von den Eltern, die an der Umfrage teilgenommen haben, geschätzt.

Auffällig ist die grosse Bandbreite zwischen sehr zufriedenen Eltern und einzelnen kritischen Stimmen, die sich z.T. auf ganz spezifische Situationen mit bestimmten Personen beziehen. Diese betrafen in



einzelnen Kitas das Essen, die Zufriedenheit mit den Standortgesprächen, den Personalwechsel und die Förderung im sprachlich, kognitiven und musischen Bereich. Betreffend letzterem wurde Ende Jahr in 2 Kitas bereits das Pilotprojekt „musikalische Früherziehung“ gestartet. Hier werden die Kinder auf spielerische Weise ans Singen, die Musik oder erste Instrumentenkunde herangeführt. Feinmotorik, genaues Hinhören, sich Ausdrücken, Sozialverhalten, der eigene Umgang mit Musik, die kognitive Entwicklung und vieles mehr wird hier geschult. Die Kinder musizieren gemeinsam, mit Orffinstrumenten wie Schlagwerk, Stabspielen und mit Körperinstrumenten.

Auch wenn sich nicht alle Eltern an der Umfrage beteiligt haben, geben uns die Rückmeldungen doch einen Hinweis darauf, wo wir stolz sein dürfen auf Erreichtes und wo es im Rahmen unserer Möglichkeiten und Vorgaben noch Verbesserungen gibt, die allen zugutekommen.

Wir bewerten das gute Resultat als Belohnung für die täglichen Bemühungen unseres Personals, eine gute Qualität zu gewährleisten und möchten uns hierfür ganz herzlich bei allen Eltern, die an der Umfrage teilgenommen haben, bedanken.

Auch wenn sich gewisse kritische Rückmeldungen nur auf einzelne Kitas beziehen, ist uns bewusst, dass es immer wieder heikle Situationen und Potential für Missverständnisse gibt, auf die alle ihr Augenmerk richten müssen. Jede kritische Nennung ist Anlass, genauer hinzuschauen und vielleicht auch transparenter zu kommunizieren, wo die gegenseitigen Erwartungen liegen und was davon realisierbar ist.



Ria-Elisa Schrottmann  
Geschäftsführung Stiftung kihz

## Der Fragebogen

Neu wurde die Zufriedenheit der Eltern mittels eines online-Fragebogens erfasst.

Die Fragen wurden in folgende Themen-Bereiche mit spezifischen Detailfragen unterteilt:

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

Am Ende jedes Bereiches konnte zudem Lob und Kritik geäussert werden.

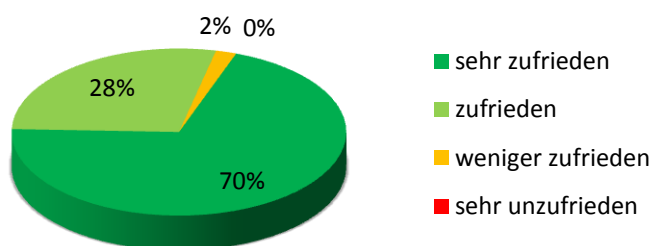
Es wurden 216 Fragebogen online verschickt, wovon 98 ausgefüllt wurden, was einer Rücklaufquote von 45% entspricht.

Im folgenden sind die wichtigsten Fragen und Aussagen über alle Kitas hinweg zusammengefasst.

### *Zusammenfassend: Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Kindertagesstätte?*

Auf die zusammenfassende Frage nach der Zufriedenheit mit den kihz Kitas antworteten 98% der Eltern, dass sie sehr zufrieden oder zufrieden sind. Lediglich 2% Eltern sind weniger zufrieden. Sehr unzufrieden wurde von niemanden genannt.

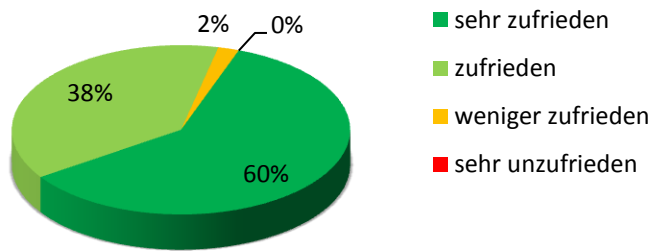
### Zufriedenheit zusammenfassend



**Wie zufrieden sind Sie Alles in Allem mit der ‚Betreuung und Förderung‘ Ihres Kindes?**

98% der Eltern sind mit der Betreuung und Förderung ihres Kindes sehr zufrieden oder zufrieden.

**Betreuung und Förderung**



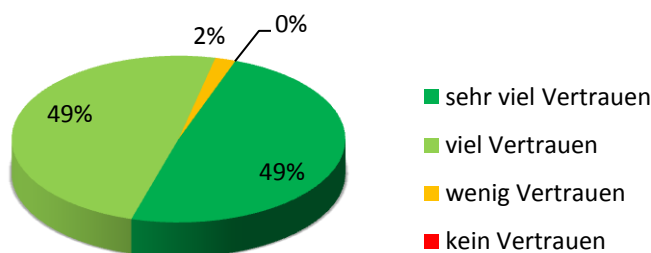
Bei den Detailfragen zu spezifischen Bereichen wurde besonders die Förderung der sozialen Entwicklung (98%) und der motorischen Entwicklung (94%) als sehr gut oder gut bewertet.

Auf die Bereiche zur Förderung der sprachlichen, kognitiven Entwicklung (85% sehr gut oder gut-Nennungen) und der musischen Entwicklung (88% sehr gut oder gut-Nennungen) sollte in naher Zukunft mehr Wert gelegt werden. Hier sind bereits Projekte lanciert oder in Planung.

**Haben Sie grundsätzlich Vertrauen in die Betreuungspersonen Ihres Kindes?**

Mit einer Zustimmung von insgesamt 98% haben die Eltern sehr viel und viel Vertrauen in die Betreuungspersonen. Dies ist eine hohe Verpflichtung, sorgsam mit dieser Grundlage umzugehen und alles zu tun, um diese zu erhalten. Wir verstehen eine gute Vertrauensbasis und eine Kultur der gegenseitigen Wertschätzung als Voraussetzung, damit sich Kinder, Eltern und das Team der Kindertagesstätte wohlfühlen.

**Vertrauen in die Betreuungsperson**







Trotzdem gibt es für Eltern immer wieder Situationen und Phasen, in denen Vertrauen besonders zum Tragen kommen sollte. So z.B. in der Eingewöhnungsphase. Zwar ist niemand diesbezüglich sehr unzufrieden, aber einige Eltern äusserten sich kritisch, da die vorgesehene Bezugsperson nicht immer anwesend sein konnte oder ein Personalwechsel stattfand. Dieser Umstand ist uns bewusst und leider nicht immer beeinflussbar. Trotzdem soll hierauf besonderes Augenmerk gelegt werden, um allen Beteiligten einen guten Start zu ermöglichen.

### Wie zufrieden sind Sie mit den Räumlichkeiten der Kita?

Für die Kinder ist die Kita ein Lebensraum, in dem sie spielen, essen, schlafen und sich austoben. Daher sollten die Räume funktional sein, vielseitig nutzbar und Nischen zum Verweilen bieten. Unsere Liegenschaften bieten sehr unterschiedliche Möglichkeiten für eine optimale Raumgestaltung, weshalb die Antworten auch kitaspezifisch zu werten sind.

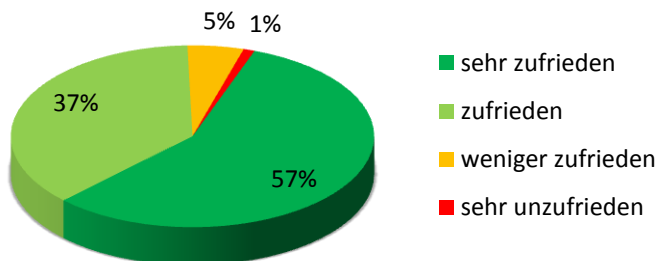
Die Eltern beurteilen die Räumlichkeiten gesamthaft als sehr gut oder gut. Die Gründe für einzelne weniger zufriedene Nennungen müssen kitaspezifisch analysiert werden.

1 = sehr zufrieden, 2 = zufrieden, 3 = weniger zufrieden, 4 = gar nicht zufrieden

Wertematrix	1	2	3	4	nicht beurteilbar	Ø	1	2	3	4
Atmosphäre	56x	32x	2x	-	-	1.40				
Einrichtung / Ausstattung	54x	31x	3x	-	-	1.42				
Raumaufteilung in Bildungsbereiche	41x	39x	6x	-	-	1.59				
Sauberkeit	53x	33x	2x	-	-	1.42				

Mit der Aussenraumgestaltung ist ebenfalls die grosse Mehrzahl der Eltern (95%) sehr zufrieden oder zufrieden.

### Aussenraumgestaltung



**Wie zufrieden sind Sie mit der Information und Kommunikation?**

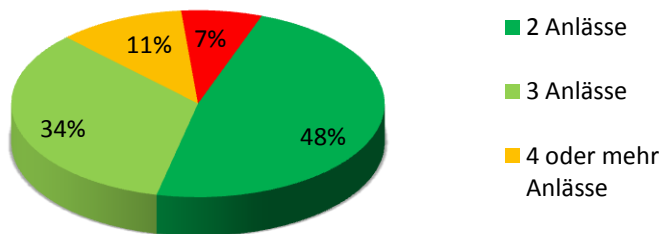
95% der Eltern sind mit den Übergabegesprächen sehr zufrieden oder zufrieden. Verbesserungspotenzial gibt es vor allem bei den Infos über den Tagesablauf. Hier sind verschiedene Massnahmen vorgesehen, um ausführlicher zu informieren, was die Kinder den Tag über erleben. Auch bei den Elternabenden gibt es einige Nennungen (insgesamt 8), die nicht zufrieden sind und wo auf Kitaebene die Bedürfnisse nochmals spezifisch angeschaut werden sollten.

1 = sehr zufrieden, 2 = zufrieden, 3 = weniger zufrieden, 4 = gar nicht zufrieden

Wertematrix	1	2	3	4	nicht beurteilbar	Ø	1	2	3	4
Übergabegespräche (Tür- und Angelgespräche)	50x	35x	2x	2x	-	1.51				
Standortgespräche	40x	35x	2x	1x	-	1.54				
Verfügbarkeit einer Ansprechperson bei ausserordentlichen Anliegen	46x	33x	3x	2x	-	1.54				
Infos über den Tagesablauf	46x	37x	6x	1x	-	1.58				
Elternabende	26x	38x	6x	2x	-	1.78				

Betreffend Kitaanlässen genügen für die Mehrheit 2 Veranstaltungen, wobei das Soziale Miteinander im Vordergrund stehen soll.

**Kita-Anlässe**

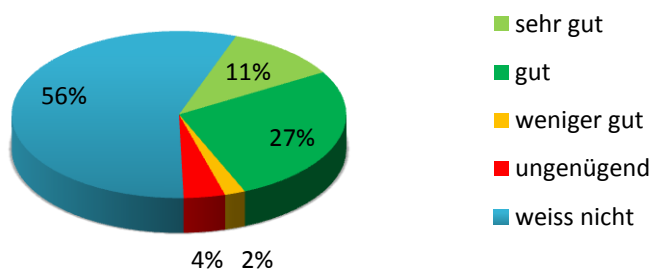


**Sind Ihnen der Aufgabenbereich und die Mitglieder des Elternbeirats bekannt und wie werden Ihre Anliegen vertreten?**

Nur rund die Hälfte der Eltern (53%), die an der Umfrage teilgenommen haben, sind über die Aufgabenbereiche des Elternbeirates informiert und nur 38% fühlen sich gut oder sehr gut vertreten. Einzelne Rückmeldungen stellen das Gremium grundsätzlich in Frage, da die Interessen der Elternschaft zu heterogen sind oder grundsätzlich zu viel kritisiert wird. Aber auch viel Lob wird für das grosse Engagement des Elternbeirats ausgesprochen.

Dieses Resultat entspricht in etwa den Vorjahren, ist aber immer nur kitaspezifisch zu interpretieren und auszuwerten.

**Elternbeirat vertritt Interessen**



**Würden Sie die Kindertagesstätte anderen Familien aus ihrem Bekannten- und Freundeskreis weiter empfehlen?**

Auf diese Schlussfrage haben 98% der Eltern mit Ja geantwortet und nur 2 Eltern kreuzten ein Nein an.

**Weiter empfehlen**

