

Elternzufriedenheit in den kihz Tagesstätten 2016

Geschätzte Eltern

Mit der offenen Frage: „Was macht für Sie eine gute Kindertagesstätte aus?“ sind wir in diesem Jahr eingestiegen und haben Sie um Ihre Einschätzung gebeten.

Im Vordergrund steht gemäss der Rückmeldungen eindeutig das Personal. Motiviert, gut ausgebildet und präsent sollte es sein. Liebevolle, wertschätzende, kompetente und humorvolle Betreuungskräfte sind für rund 14% der Eltern Indikator für eine gute Tagesstätte.

Ebenso wichtig ist, dass sich die Kinder in der Betreuung wohl fühlen und eine offene Kommunikationskultur gepflegt wird.

Allgemein wird Merkmalen aus dem Bereich der emotionalen Bedürfnisse und des körperlichen Wohlbefindens, wie beispielsweise „einer entspannten Atmosphäre, in der sich alle wohl fühlen“, einem konstanten Team, dem guten Verhältnis zwischen Kind und Betreuungsperson, gesunder und frischer Ernährung, Draussen sein / Bewegung und der individuellen Wahrnehmung des Kindes, mehr Bedeutung beigemessen als den Rahmenbedingungen.

Ein pädagogisches Konzept, altersentsprechende Bildung und abwechslungsreiche Angebote, kindgerechte Einrichtung, gute Organisation, Rituale, klare Regeln und das richtige Mass an Autorität sind zwar gleichermassen aufgeführt (durchschnittlich 6%), werden in der Gesamtnennung aber nicht so häufig wiederholt.

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

Vielen Dank für Ihr ausführliches Feedback und das damit verbundene tolle Echo an die Mitarbeitenden in der Betreuung. Es hilft uns weiterhin an unserer Professionalität zu arbeiten und motiviert enorm.

Längsschnittvergleich mit 2014

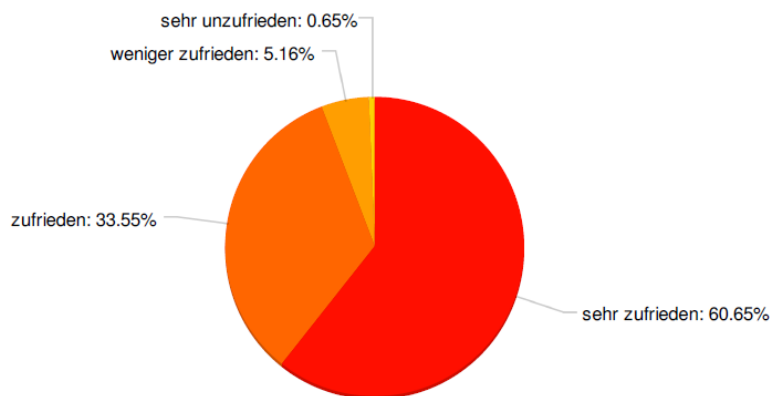
Ein grosser Teil des Fragebogens der aktuellen Umfrage beinhaltet dieselben Fragen der letzten Umfragen. Das ermöglicht den Längsschnittvergleich mit der Erhebung aus den letzten Jahren. Erfreulicherweise ist es gelungen in allen Bereichen die hohe Zufriedenheit zu erhalten.

Rücklauf und Repräsentativität

Der Rücklauf bietet uns einen guten Einblick. Von 397 angeschriebenen Eltern haben 164 Eltern geantwortet, was einem Rücklauf von 41% gleichkommt. Aus allen Tagesstätten haben jeweils etwa 50% der Eltern die Umfrage ausgefüllt.

Allgemeine Fragen

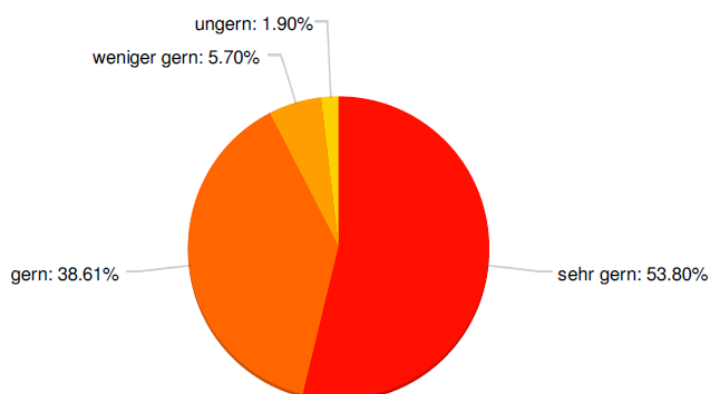
Auf die Frage nach der Zufriedenheit insgesamt mit der kihz Tagesstätte antworteten 95% der Eltern, dass sie *sehr zufrieden* oder *zufrieden* sind. Lediglich 5% der Eltern sind *weniger zufrieden*, 0.65% *sehr unzufrieden* (2014 waren 71% sehr zufrieden und 26% zufrieden, 2.5% weniger zufrieden).



Eine Weiterempfehlung an Freunde oder Bekannte würden 95% aller Eltern abgeben, was etwa dem Ergebnis der letzten Umfrage entspricht (ohne Grafik).

Aus Sicht der Kinder

Wenn wir den Kindern eine Stimme verleihen, so geben 54% aller Eltern an, dass ihre Kinder *sehr gerne* in die Kita gehen und 39% meinen, sie gehen *gerne*. Das Kind an einem Ort lassen zu können, auf den es sich freut und wo es gerne hingehet, ist für Eltern wohl einer der beruhigendsten Faktoren im Bereich der familienergänzenden Betreuung. (Im Vergleich 2014: 55% *sehr gerne* und 41% *gerne*.)

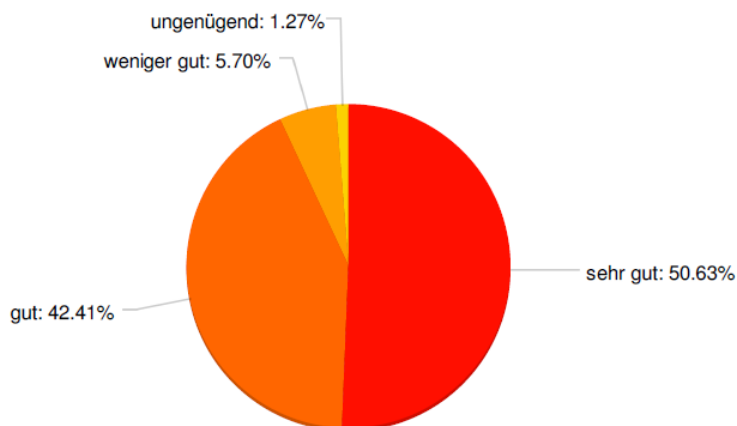


A. Betreuung und Förderung des Kindes

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 Grundlagen unserer pädagogischen Arbeit.

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 93% der Eltern der Meinung, dass bei kihz *sehr gut* oder *gut* auf die Bedürfnisse eingegangen wird. (2014 waren es 97%)



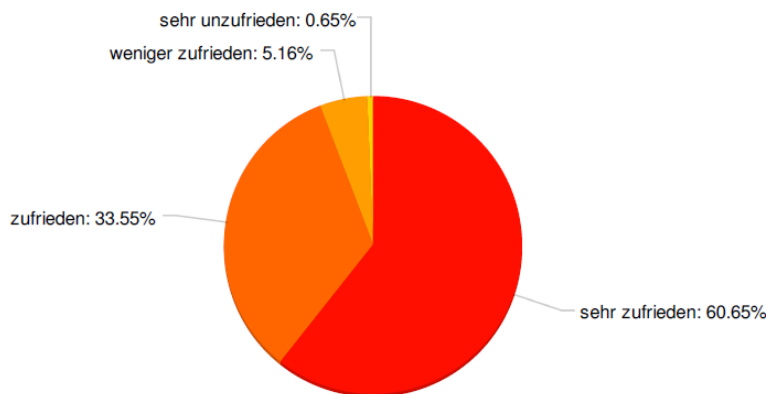
Zufriedenheit mit der Unterstützung in folgenden Lernfeldern

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. 14% der Eltern zeigen sich *weniger zufrieden* oder *gar nicht zufrieden* mit dem Förderbereich der musischen Entwicklung (Singen, Rhythmik, bildnerisches Gestalten), 9% mit dem körperlichen Wohlbefinden (Pflege, Ernährung) ihres Kindes. Dieser gemässigten Zufriedenheit entgegen ist es uns gelungen, die Zufriedenheit im Bereich der sprachlich, kognitiven Entwicklung (verstehen, formulieren, ausdrücken) seit 2014 (10% *weniger bis gar nicht zufrieden*) zu verbessern. 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 (4)		keine Antwort möglich (0)						
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	Ø	±	1	2	3	4
emotionale Entwick-lung...	82x	52.90	63x	40.65	6x	3.87	2x	1.29	2x	1.53	0.64				
soziale Entwicklung (gem...	102x	65.81	38x	24.52	5x	3.23	2x	1.29	8x	1.37	0.62				
motorische Entwicklung ...	85x	54.84	53x	34.19	5x	3.23	-	-	12x	1.44	0.56				
sprachliche, kognitive En...	76x	49.67	48x	31.37	8x	5.23	1x	0.65	20x	1.50	0.65				
musische Entwicklung (Si...	69x	45.39	45x	29.61	16x	10.53	4x	2.63	18x	1.66	0.80				
körperliches Wohlbefinde..	88x	56.77	49x	31.61	12x	7.74	2x	1.29	4x	1.52	0.70				

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 95% zeigt auf, dass kihz den richtigen Weg einschlägt. (Vergleich 2014 60% *sehr zufrieden* und 36% *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 Idealbild der Beziehung zwischen den Fachpersonen und den Eltern ab.

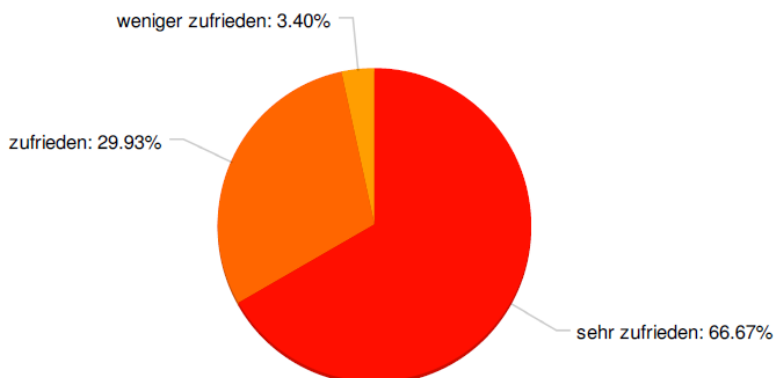
Vertrauen als Basis

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 2014 zeigt mit 95% eine gleichbleibende Zufriedenheit in den Antwortkategorien *sehr viel Vertrauen* und *Vertrauen*.



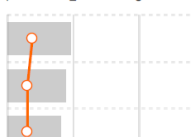


Zufriedenheit mit der Betreuungsperson während der Eingewöhnung

Die gemeinsame Eingewöhnung bietet den Eltern die Möglichkeit als teilnehmende Beobachter einen Einblick in den Kitaalltag zu gewinnen. Eine Steigerung der *sehr zufriedenen* und *zufriedenen* Eltern von 91% auf 97% im Vergleich zu 2014 freut uns und zeigt uns den richtigen Weg zu gehen.



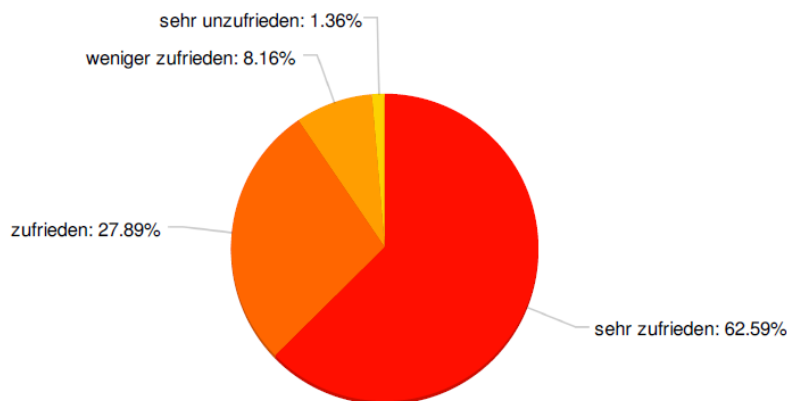
Zufriedenheit mit der Betreuungsperson in folgenden Bereichen

Die Bereiche ‚fachliche Kompetenz, Freundlichkeit und Erscheinungsbild‘ der Betreuungspersonen zeichnen sich durch eine sehr hohe Zufriedenheit (90%) aus, die seit 2014 gleichbleibend ist. 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)		1 2 3 4			
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ		\bar{x}	\pm						
Fachliche Kompetenz	95x	64.19	42x	28.38	5x	3.38	1x	0.68	5x		1.38	0.59						
Freundlichkeit, Interesse...	108x	73.47	32x	21.77	5x	3.40	1x	0.68	1x		1.31	0.57						
Erscheinungsbild (gepfleg...	103x	70.07	38x	25.85	3x	2.04	-	-	3x		1.31	0.51						

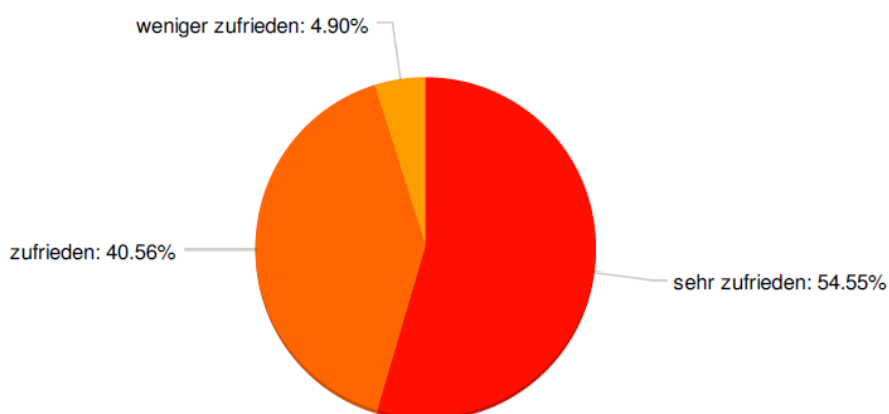
Zufriedenheit mit der Kitaleitung

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 63% sich als *sehr zufrieden* und 28% als *zufrieden* ein, was im Vergleich zu 2014 eine 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 ist mit 96% um 2% höher als im Jahr 2014.



Es ist uns gelungen, die Unzufriedenheit in den Punkten der Freundlichkeit, Erreichbarkeit, Rückmeldefrist bei E-Mail Kontakt, Bearbeitung von Mutationen und Beratungskompetenz zu beseitigen. Die übrigen Aspekte die auf einen Handlungsbedarf hinweisen, werden weiterhin in die Jahresplanung der Geschäftsstelle einfließen.

	sehr zufrieden (1)		weniger zufrieden (2)		gar nicht zufrieden (3)		Keine Antwort möglich (0)		Arithmetisches Mittel (Ø)		Standardabweichung (±)		
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Ø	±	1 2 3 4		
Freundlichkeit	99x	68.75	35x	24.31	3x	2.08	-	-	7x	1.30	0.51	[Bar chart showing distribution]	
Erreichbarkeit	80x	56.34	43x	30.28	4x	2.82	-	-	15x	1.40	0.55	[Bar chart showing distribution]	
Rückmeldefrist bei Email...	87x	61.27	35x	24.65	4x	2.82	-	-	16x	1.34	0.54	[Bar chart showing distribution]	
Bearbeitung und Kommun...	62x	43.36	42x	29.37	13x	9.09	4x	2.80	22x	1.66	0.80	[Bar chart showing distribution]	
Kompetenz bei Fragen in ...	61x	42.36	23x	15.97	6x	4.17	1x	0.69	53x	1.42	0.67	[Bar chart showing distribution]	
Bearbeitung von Mutation...	63x	45.00	31x	22.14	4x	2.86	-	-	42x	1.40	0.57	[Bar chart showing distribution]	
Beratungskompetenz bei ...	42x	29.58	30x	21.13	5x	3.52	-	-	65x	1.52	0.62	[Bar chart showing distribution]	

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. 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	%		\bar{x}	\pm	1	2	3	4
Atmosphäre	91x	62.33	48x	32.88	6x	4.11	1x	0.68	-	1.43	0.61				
Innenraum: Einrichtung / ...	87x	59.59	49x	33.56	10x	6.85	-	-	-	1.47	0.62				
Raumaufteilung in Bildung..	81x	56.25	43x	29.86	6x	4.17	2x	1.39	12x	1.46	0.66				
Sauberkeit und Hygiene	89x	61.81	49x	34.03	5x	3.47	-	-	1x	1.41	0.56				
Aussenraumausstattung	82x	56.16	52x	35.62	8x	5.48	1x	0.68	3x	1.50	0.64				
Ernährung	101x	69.18	38x	26.03	4x	2.74	3x	2.05	-	1.38	0.64				
Öffnungszeiten insgesamt	107x	73.29	34x	23.29	5x	3.42	-	-	-	1.30	0.53				

Wir konnten die Öffnungszeiten zur Zufriedenheit aller optimieren (Vergleich 2014: 9% *weniger zufrieden*, 2% *gar nicht zufrieden*). Einzelne Kritikpunkte werden mit den betroffenen Kitas angesehen.

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* und wir konnten uns in diesen beiden Sparten sogar in allen Punkten nochmals verbessern. Trotzdem gibt es Anzeichen auf *weniger zufriedene* Familien. Aus den Antworten auf die offenen Fragen schliessen wir, dass es sich dabei weiterhin mehrheitlich um die inhaltliche Gestaltung der Kommunikationsgefässe handelt.

	sehr zufrieden (1)		weniger zufrieden (2)		gar nicht zufrieden (3)		Keine Antwort möglich (0)		Arithmetisches Mittel (Ø)		Standardabweichung (±)				
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Ø	±	1	2	3	4	
Übergabegespräche (Tür-...	81x	55.86	54x	37.24	7x	4.83	2x	1.38	1x	1.51	0.66				
Standortgespräche	68x	47.55	36x	25.17	7x	4.90	2x	1.40	30x	1.50	0.70				
Verfügbarkeit einer Anspr...	70x	49.30	36x	25.35	2x	1.41	3x	2.11	31x	1.44	0.67				
Infos über den Tagesabla...	68x	47.89	48x	33.80	21x	14.79	1x	0.70	4x	1.67	0.76				
Menüplan	76x	53.15	51x	35.66	3x	2.10	3x	2.10	10x	1.50	0.66				
Elternabende	60x	42.86	46x	32.86	4x	2.86	1x	0.71	29x	1.51	0.62				
Informationsabende für n...	41x	28.87	34x	23.94	5x	3.52	1x	0.70	61x	1.58	0.67				
Elternbriefe	72x	50.00	55x	38.19	6x	4.17	1x	0.69	10x	1.52	0.62				
Informationen über die St...	47x	32.87	52x	36.36	9x	6.29	1x	0.70	34x	1.67	0.67				
Administration (Wartelist...	67x	46.21	54x	37.24	11x	7.59	1x	0.69	12x	1.59	0.67				

Kommunikationswege

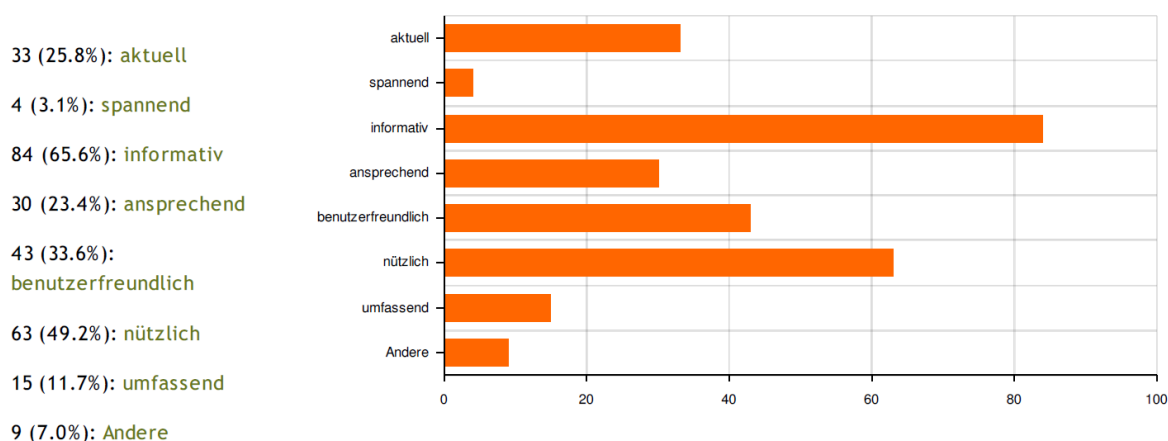
Weiterhin ziehen es 22% der kihz Eltern vor, per Papier informiert zu werden, 49% (2014 waren es 41%) würden einer E-Mailkommunikation den Vorzug geben und 28% der Eltern ist es egal auf welchem Weg kommuniziert wird. Die Zahlen sprechen nach wie vor für eine Kommunikation auf elektronischem Weg. (ohne Grafik)

Anschlagbrett

30% der Eltern lesen immer was auf dem Anschlagbrett am Kitaeingang steht und finden es sehr wichtig. 68% finden es interessant und nehmen sich gelegentlich die Zeit zu lesen, was dort steht. Lediglich 3 Eltern finden es nicht wichtig. Für die kihz heisst dies weiterhin, 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)

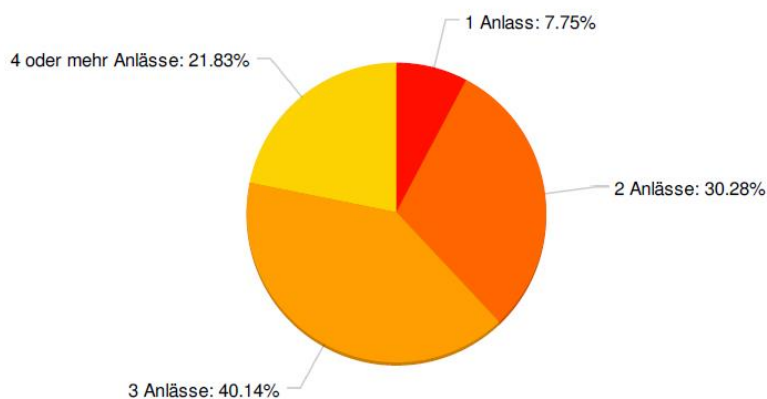
Website

Die Wahrnehmung und Nutzerfreundlichkeit der Website ist für uns ein wichtiger Indikator um deren Wirksamkeit zu beurteilen.



Anlässe

Auch in 2016 werden 3 Kita-Anlässe von rund 40% der Eltern als wünschenswert erachtet (analog 2012 und 2014). Vor allem scheint das soziale Miteinander (96% Nennungen) ein zentrales Anliegen zu sein, gefolgt von Fachthemen (49% Nennungen) oder Basteln (35% Nennungen). Mehrfachnennung war möglich.

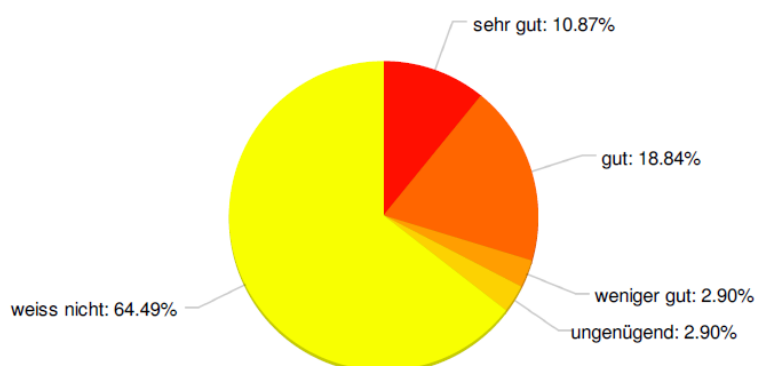


E. Elternbeirat / Elternvertretung

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

Gleichbleibend wie im 2012 und 2014 ist nur etwa der Hälfte aller Eltern die Arbeit des Elternbeirates / der Elternvertretung bekannt. (ohne Graphik)

In der Konsequenz wissen 64% 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

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 freien Kommentare der Eltern intern analysieren und besprechen.

Wir bedanken uns bei allen Eltern für ihre Teilnahme.

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

Monika Haetinger
Geschäftsführerin der Stiftung kihz

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'R. Lingerri'.

Regina Lingerri
Leitung kihz Tagesstätten