

## Elternzufriedenheit in den kihz Tagesstätten 2018

Geschätzte Eltern

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

Im Vordergrund steht gemäss der Rückmeldungen auch in diesem Jahr das Personal. Verantwortungsbewusst, liebevoll, engagiert, gut ausgebildet und präsent sollte es sein. Verständnisvolle, wertschätzende, offene und ehrliche Betreuungskräfte sowie ein konstanter Personalschlüssel sind ein wesentlicher Indikator für eine gute Tagesstätte.

Mit dem einher geht, dass sich die Kinder in der Betreuung wohl fühlen. Glückliche und zufriedene Kinder, die Zutrauen zu ihren Betreuungskräften haben, sind auch für die Eltern die Basis, auf der sie das Vertrauen zu der Tagesstätte und deren Mitarbeitenden aufbauen.

Nach wie vor wird Merkmalen aus dem Bereich der emotionalen Bedürfnisse und des körperlichen Wohlbefindens, wie beispielsweise Geborgenheit, dem Gefühl beruhigt arbeiten gehen zu können, dem guten Verhältnis zwischen Kind und Betreuungsperson, Austausch, gesunder und frischer Ernährung, Draussen sein / Bewegung und der persönlichen Wahrnehmung des Kindes, mehr Bedeutung beigemessen als den Rahmenbedingungen.

Ein transparentes pädagogisches Konzept, individuelle Bildung, abwechslungsreiche Angebote, und eine qualitativ gute Ausstattung, geregelte Abläufe und Rituale sind zwar gleichermassen aufgeführt, werden in der Gesamtnennung aber nicht so häufig wiederholt.

Das Ergebnis bestätigt uns erneut 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 Wertschätzung an die Mitarbeitenden in der Betreuung. Es hilft uns auch künftig an unserer Professionalität zu arbeiten und ist uns eine grosse Motivation.

### Längsschnittvergleich mit 2016

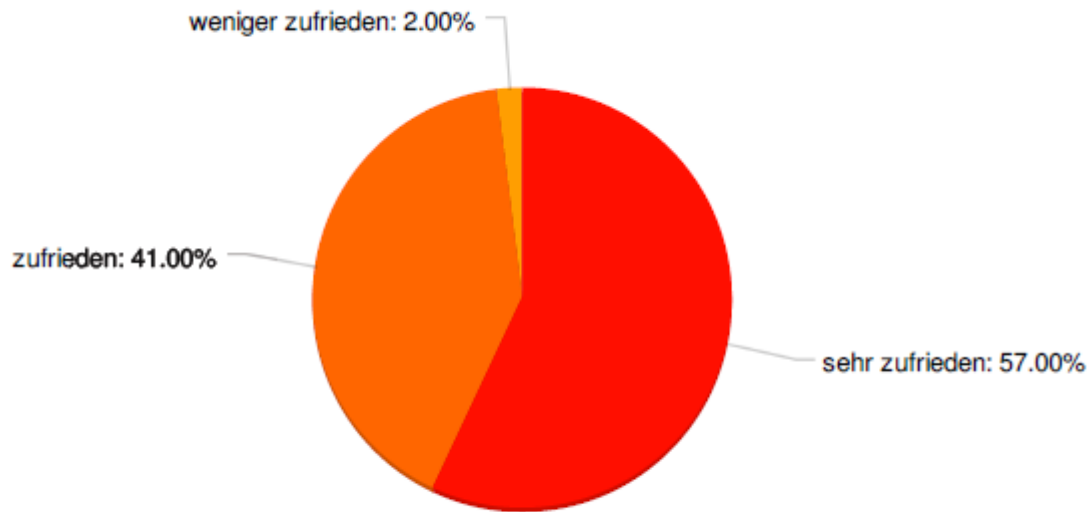
Der Fragebogen der aktuellen Umfrage beinhaltet dieselben Punkte wie im Jahre 2016, dies ermöglicht den Längsschnittvergleich mit der Erhebung aus den letzten Jahren. Erfreulicherweise ist es gelungen in allen Bereichen die hohe Zufriedenheit zu erhalten.

### Rücklauf und Repräsentativität

Der diesjährige Rücklauf bietet uns einen Einblick in Einschätzungen aus allen kihz Tagesstätte. Von 408 angeschriebenen Familien haben 106 Eltern geantwortet, was einem Rücklauf von 26% gleichkommt. Durchschnittlich wurde pro Tagesstätte von 15% der Eltern die Umfrage ausgefüllt.

## Allgemeine Fragen

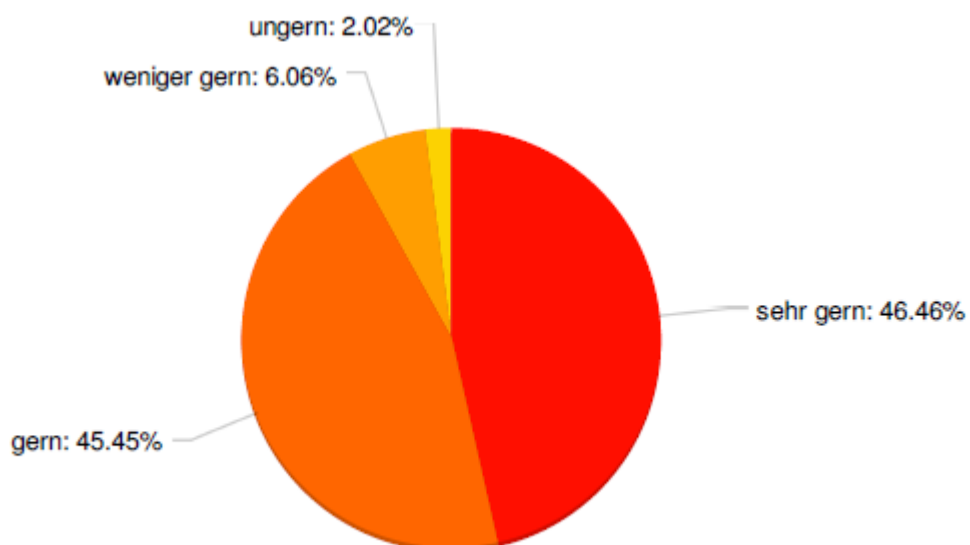
Auf die Frage nach der Zufriedenheit insgesamt mit der kihz Tagesstätte antworteten 98% der Eltern, dass sie *sehr zufrieden* oder *zufrieden* sind. Lediglich 2% der Eltern sind *weniger zufrieden* (2016 waren 95% sehr zufrieden oder zufrieden, 5% weniger zufrieden).



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

Wenn wir den Kindern eine Stimme verleihen, so geben 46% aller Eltern an, dass ihre Kinder *sehr gerne* in die Kita gehen und 45% 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 2016: 54% *sehr gerne* und 39% *gerne*.)

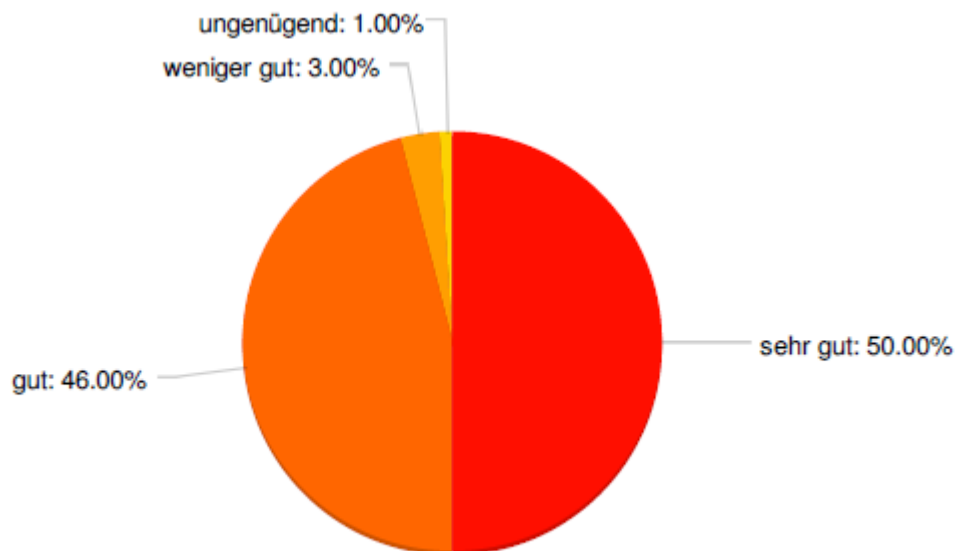


## A. Betreuung und Förderung des Kindes

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.

### 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 96% der Eltern der Meinung, dass bei kihz *sehr gut* oder *gut* auf die Bedürfnisse eingegangen wird. (2016 waren es 93%)



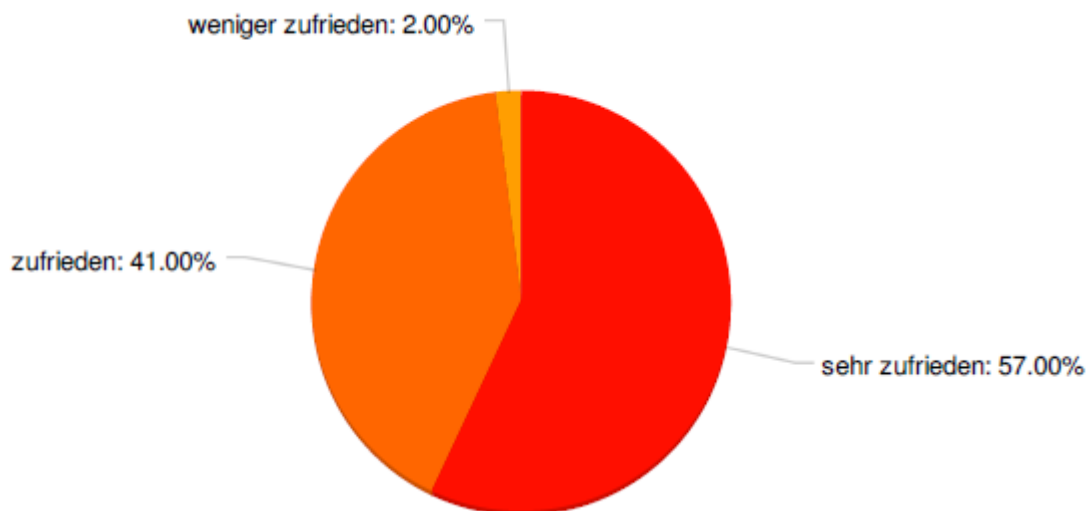
### Zufriedenheit mit der Unterstützung in folgenden Lernfeldern

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. 3% der Eltern zeigen sich *weniger zufrieden* oder *gar nicht zufrieden* mit dem Förderbereich der sozialen Entwicklung (gemeinsames Spielen, gegenseitiges Respektieren, Konflikte austragen, Teilen), 10% 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 2016 (6% *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)		Arithmetisches Mittel (Ø)		Standardabweichung (±)			
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ		Ø	±	1	2	3	4
emotionale Entwicklung/...	50x	50.51	44x	44.44	3x	3.03	-	-	2x		1.52	0.56				
soziale Entwicklung (gem...	60x	60.61	28x	28.28	1x	1.01	2x	2.02	8x		1.40	0.63				
motorische Entwicklung (...)	56x	56.57	33x	33.33	2x	2.02	-	-	8x		1.41	0.54				
sprachliche, kognitive En...	41x	41.41	44x	44.44	2x	2.02	-	-	12x		1.55	0.54				
musische Entwicklung (Si...	43x	43.43	40x	40.40	6x	6.06	-	-	10x		1.58	0.62				
körperliches Wohlbefinde...	51x	51.52	36x	36.36	9x	9.09	1x	1.01	2x		1.59	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 98% zeigt auf, dass kihz den richtigen Weg einschlägt. (Vergleich 2016 waren 95% *sehr zufrieden* und *zufrieden*)



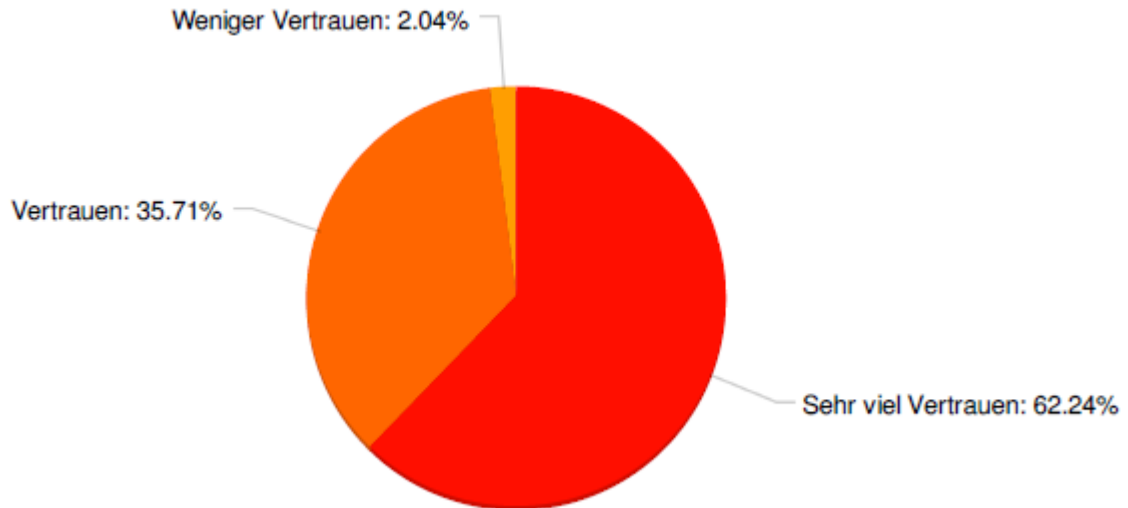
## B. Personal

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

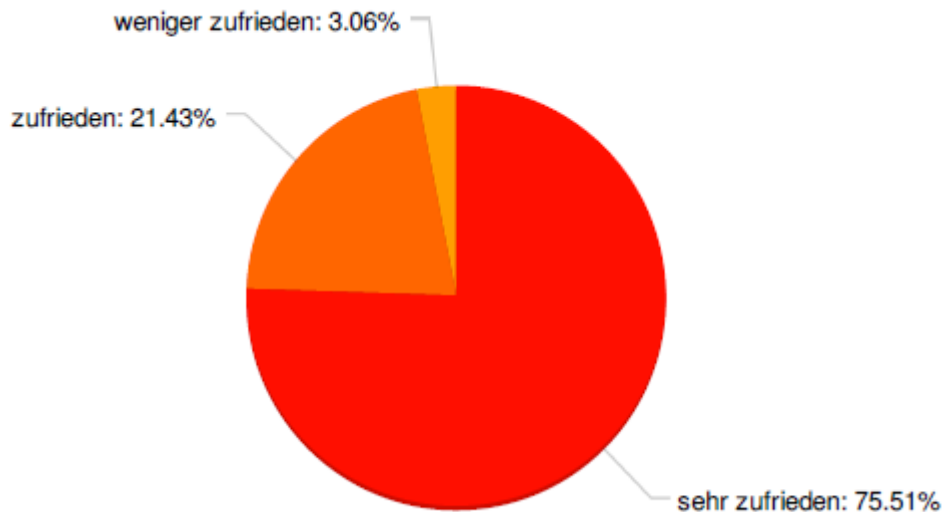
Eine Vertrauensbasis zwischen Eltern und Mitarbeitenden ist eine wichtige Bedingung für den Aufbau einer soliden Beziehung des Kindes zu dem pädagogischen Personal. Der Vergleich mit 2016 (95%)

zeigt sogar mit 98% eine leichte Steigerung der 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. Ein Erhalten der *sehr zufriedenen* und *zufriedenen* Eltern von 97%, wie auch schon 2016 freut uns und zeigt uns den richtigen Weg zu gehen.



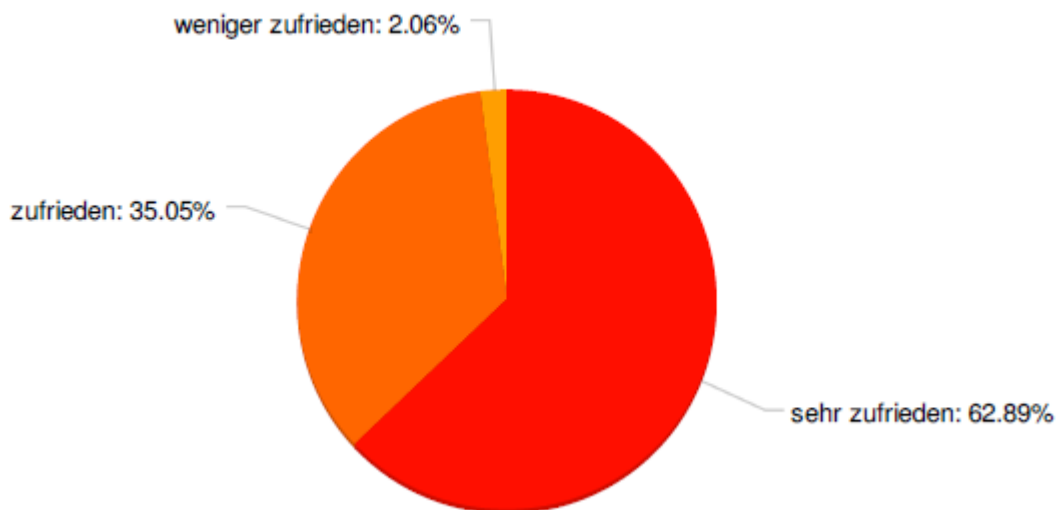
### Zufriedenheit mit der Betreuungsperson in folgenden Bereichen

Die Bereiche ‚fachliche Kompetenz, Freundlichkeit und Erscheinungsbild‘ der Betreuungspersonen zeichnen sich durch eine sehr hohe Zufriedenheit aus, die seit 2016 noch leicht gehoben werden konnte.

	sehr zufrieden (1)		zufrieden (2)		weniger zufrieden (3)		gar nicht zufrieden (4)		Keine Antwort möglich (0)		Arithmetisches Mittel ( $\bar{x}$ )		Standardabweichung ( $\pm$ )			
	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$		$\bar{x}$	$\pm$	1	2	3	4
Fachliche Kompetenz	61x	62.24	31x	31.63	2x	2.04	-	-	4x		1.37	0.53				
Freundlichkeit, Interesse...	71x	72.45	24x	24.49	3x	3.06	-	-	-		1.31	0.53				
Erscheinungsbild (gepfleg...	66x	67.35	30x	30.61	2x	2.04	-	-	-		1.35	0.52				

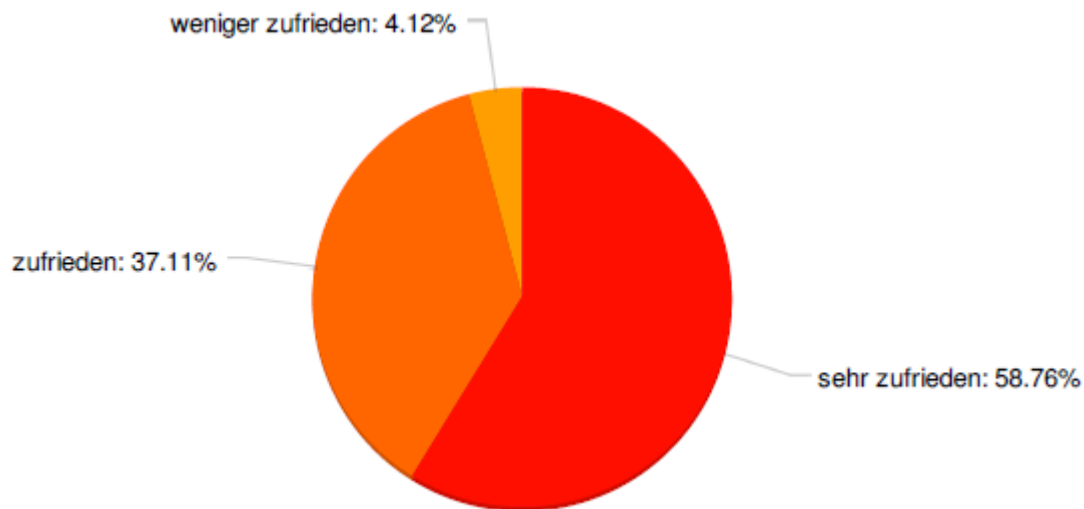
### Zufriedenheit mit der Kitaleitung

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 35% als *zufrieden* ein, was im Vergleich zu 2016 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% gleichbleibend zu dem Ergebnis aus dem Jahr 2016.



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

	sehr zufrieden (1)		zufrieden (2)		weniger zufrieden (3)		gar nicht zufrieden (4)		Keine Antwort möglich (0)		Arithmetisches Mittel ( $\bar{x}$ )		Standardabweichung ( $\pm$ )					
	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$		$\bar{x}$	$\pm$	1	2	3	4		
Freundlichkeit	67x	68.37	26x	26.53	1x	1.02	-	-	4x		1.30	0.48						
Erreichbarkeit	53x	54.08	34x	34.69	2x	2.04	-	-	9x		1.43	0.54						
Rückmeldefrist bei Email...	59x	60.20	28x	28.57	-	-	-	-	11x		1.32	0.47						
Bearbeitung und Kommun...	43x	43.88	33x	33.67	4x	4.08	3x	3.06	15x		1.60	0.75						
Kompetenz bei Fragen in ...	41x	41.84	27x	27.55	2x	2.04	-	-	28x		1.44	0.56						
Bearbeitung von Mutation...	37x	37.76	26x	26.53	3x	3.06	1x	1.02	31x		1.52	0.66						
Beratungskompetenz bei ...	28x	28.57	22x	22.45	3x	3.06	-	-	45x		1.53	0.61						

## 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

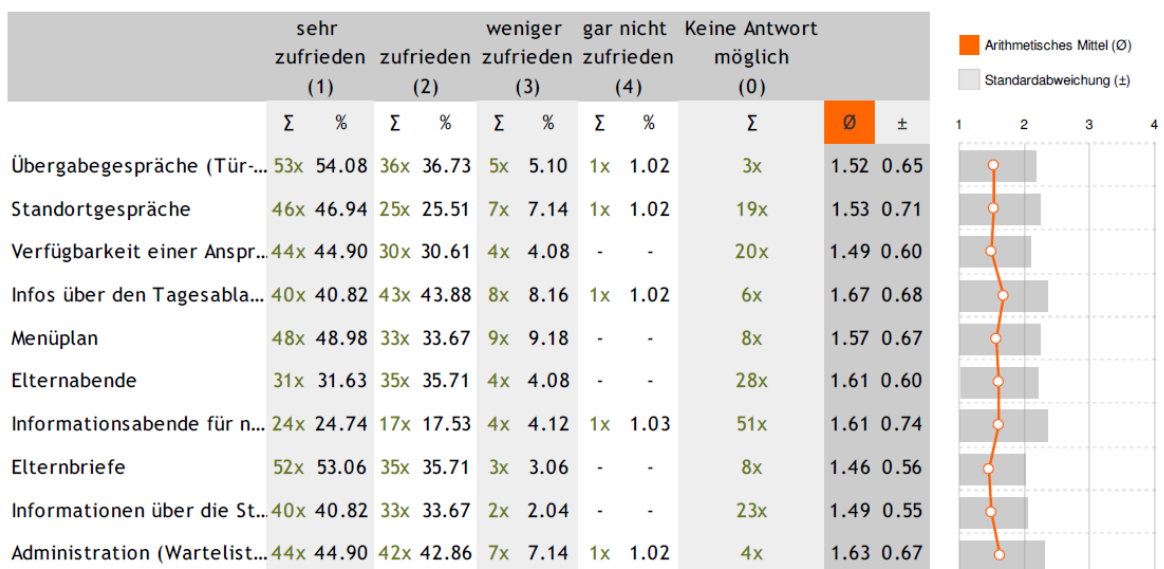


Einzelne Kritikpunkte zur Ernährung werden mit den betroffenen Tagesstätten angesehen.

## 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 liegen die Wertungsergebnisse zwischen *sehr zufrieden* und *zufrieden* und konnten wir 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.



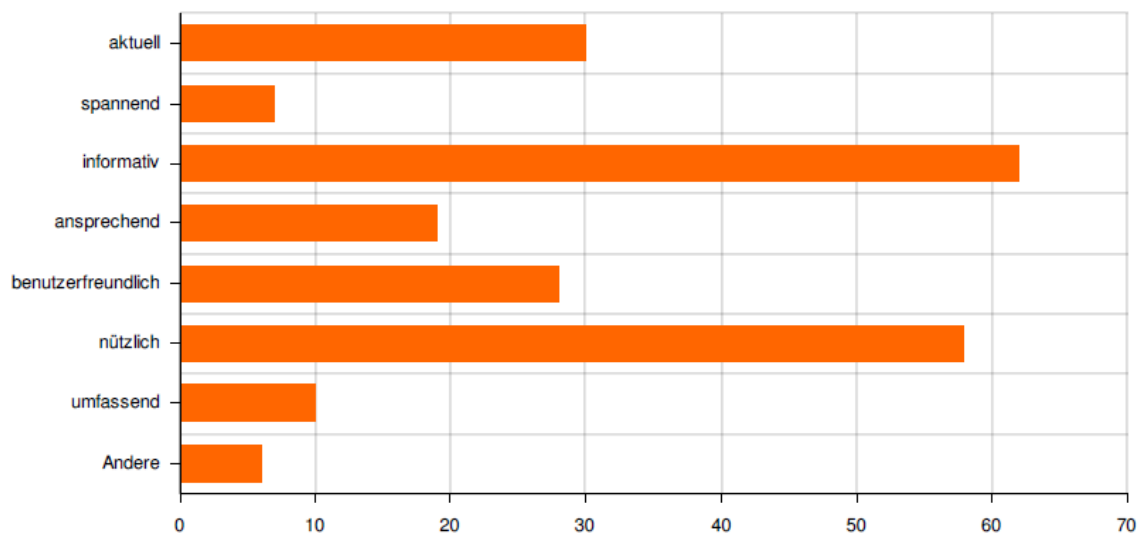


### Anschlagbrett

35% der Eltern lesen immer was auf dem Anschlagbrett am Kitaeingang steht und finden es sehr wichtig. 61% finden es interessant und nehmen sich gelegentlich die Zeit zu lesen, was dort steht. Lediglich 4 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)

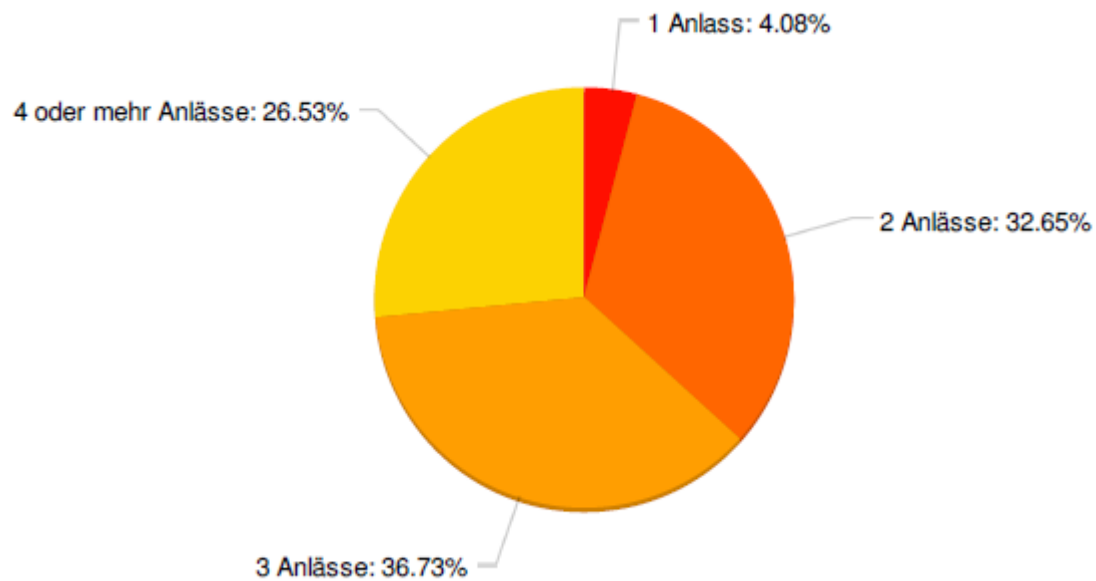
### Website

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



### Anlässe

Auch in 2018 werden 2-3 Kita-Anlässe von insgesamt rund 70% der Eltern als wünschenswert erachtet (analog 2012, 2014 und 2016). 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.

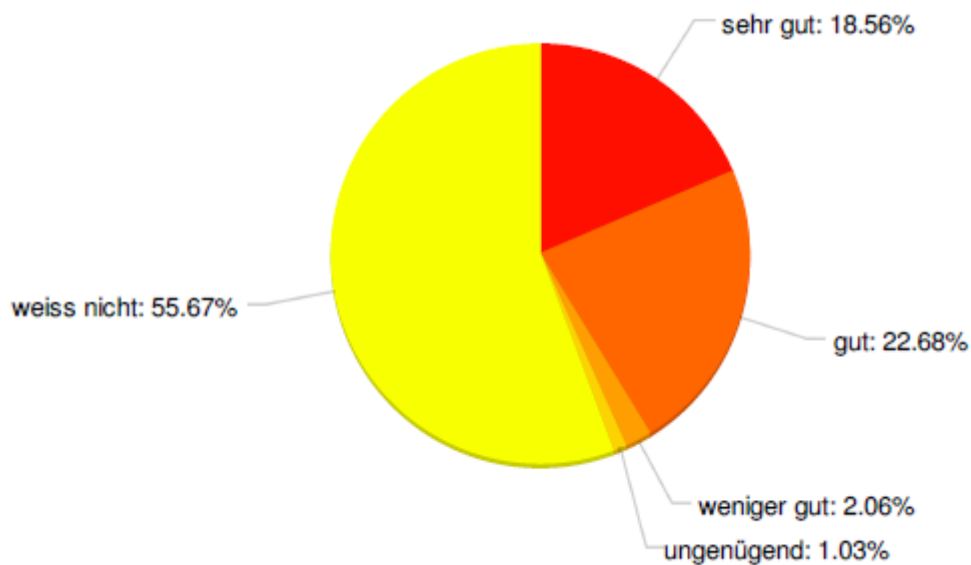


## E. Elternbeirat / Elternvertretung

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 56% nicht, ob sie sich vom Elternbeirat vertreten fühlen. Die Eltern, die das Gremium bewusst wahrnehmen, sehen sich mehrheitlich auch als *gut* bis sogar *sehr 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 Tagesstätten 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