

**Elternbefragung 2014
in städtischen Kindertageseinrichtungen**

Sitzungsvorlage Nr. 14-20/V 02097

Anlage: Gesamtauswertung Elternbefragung 2014

Bekanntgabe im Bildungsausschuss des Stadtrates vom 04.02.2015
öffentliche Sitzung

I. Vortrag des Referenten

1. Vorbemerkung

Die schriftliche Elternbefragung 2014 wurde, wie auch schon 2012 und 2013, in allen städtischen Kindertageseinrichtungen (Kinderkrippen, KinderTagesZentren, Kindergärten und Horten sowie Häusern für Kinder) einheitlich durchgeführt. Inhaltlich blieb der Fragebogen im Interesse der Vergleichbarkeit der Ergebnisse zu den beiden Vorjahren unverändert.

2. Durchführung und Auswertung der Befragung

Die Planung, Organisation und Koordination der Befragung erfolgte im Referat für Bildung und Sport durch die Stabsstelle KITA-QM. Der Durchführungszeitraum der Elternbefragung war vom 10.03.2014 bis 21.03.2014 einheitlich festgelegt.

Der Fragebogen umfasste 21 Fragen zu den Themenfeldern „Pädagogik“, „Zusammenarbeit mit den Eltern“, „Verpflegung“, „Rahmenbedingungen“ und „Gebühren“.

Für Eltern, deren Kinder neu eingetreten waren oder im Herbst eingeschult worden waren, gab es wieder zusätzliche Fragen zur „Eingewöhnung“ bzw. zum „weiteren Betreuungsbedarf“.

Für Wünsche, Anregungen, Kritik oder auch Lob hatten die Eltern die Möglichkeit der offenen Rückmeldung.

Die Auswertung wurde in Zusammenarbeit mit dem Statistischen Amt der Landeshauptstadt München mit folgendem Ablauf durchgeführt:

- Einscannen aller Fragebögen durch eine externe Firma
 - Übermittlung der Ergebnisse auf elektronischem Weg an das Statistische Amt
 - KITA-interne Weiterverarbeitung der Daten
 - Einstellung der Ergebnisse im Intranet
- Der Abruf der Ergebnisse ist auf Ebene der Einrichtungen, Quartiere, Regionen oder nach Art der Einrichtung möglich

Die Kindertageseinrichtungen hatten ab 18.06.2014 Zugriff auf die im KITA-Portal eingestellten Ergebnisse. Sie konnten die Ergebnisse ausdrucken und per Aushang für die Eltern veröffentlichen. Zum Teil wurden zusätzlich die Ergebnisse mit den Elternvertretungen in Elternbeiratsitzungen vorgestellt und das weitere Vorgehen besprochen sowie Ziele und Maßnahmen gemeinsam erarbeitet.

Aus 26.791 ausgegebenen und 14.564 zurückerhaltenen Fragebögen ergibt sich eine durchaus hohe **Rücklaufquote von 54,36%**, die aussagekräftige Ergebnisse zulässt.

3. Ergebnisse

Im Folgenden werden die wichtigsten Fragen und Antworten des Gesamtergebnisses 2014 dargestellt. Im Anhang sind alle Ergebnisse der Gesamtauswertung abgebildet.

3.1 Gesamtergebnis 2014

Auf die Frage „**Wie gerne geht Ihr Kind in unsere Einrichtung?**“ haben **94%** der Eltern geantwortet, dass ihr Kind „sehr gerne“ bzw. „gerne“ die städtische Kindertageseinrichtung besucht.

Mit der „**Pädagogik**“ der Kindertageseinrichtungen sind **89%** der Eltern „sehr zufrieden“ bzw. „zufrieden“.

Bei der Frage zur „**Zusammenarbeit mit den Eltern**“ ergibt sich eine Zufriedenheit von **88%**.

Beim Thema „**Verpflegung/Essen**“ stimmen **82%** der Eltern der Aussage zu, dass bei der Speisenauswahl Wert auf eine abwechslungsreiche Ernährung gelegt wird. **86%** der Eltern ist das regelmäßige Angebot von biologischen Lebensmitteln wichtig oder sehr wichtig.

Für **90%** der Eltern ist mit den **Öffnungszeiten** der Bedarf gedeckt, **7%** wünschen sich andere Öffnungszeiten und **3%** machen dazu keine Angaben.

Auch bei der Frage zu den „**Rahmenbedingungen**“ ist die Zufriedenheit mit **95%** erfreulich hoch.

Bei der zusammenfassenden Frage „**Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit unserer Kindertageseinrichtung?**“ antworten **93%** der Eltern mit „sehr zufrieden“ und „zufrieden“.

64% der Eltern würden bevorzugt ihr Kind in einem „**Haus für Kinder**“ (erweiterte Altersmischung vom Krippen- bis Grundschulalter in einem Haus) anmelden. Dieser Wert belegt, dass die Entscheidung, künftige Kindertageseinrichtungen als Häuser für Kinder zu konzipieren, auch die Wünsche vieler Eltern aufgreift.

Zum Thema „**Eingewöhnung**“ stimmen **93 %** der Eltern neu eingetretener Kinder der Aussage zu, dass „**sich das Personal um ihr Kind liebevoll gekümmert hat**“ und **88%** der Eltern meinen, dass „**sich das Personal genügend Zeit für ihr Kind genommen hat**“.

Die Ergebnisse decken sich mit denen der beiden Vorjahre oder zeigen nur minimale Abweichungen. Es kann eine kontinuierlich hohe Zufriedenheit der Eltern festgestellt werden.

3.2 Ergebnisse der offenen Antwortmöglichkeit

Insgesamt nutzten **6.242 Eltern** die Möglichkeit der offenen Rückmeldung und äußerten in **9.727 Anmerkungen** Ihre Wünsche, Lob, Kritik und Verbesserungsvorschläge.

Die Auswertung der eingegangenen Anmerkungen ergab folgende Reihung der am häufigsten benannten Themen:

Themen	Anzahl der Nennungen	% der Gesamtbeteiligten
Anerkennung und Lob	2733	18,8%
mehr pädagogische Angebote und Ausflüge	1621	11,1%
Angespannte Personalsituation (Personalmangel, -wechsel)	653	4,5%
Längere Öffnungszeiten/Buchungszeiten	616	4,2%
Verbesserung der Verpflegung	571	3,9%
Sanierung/Renovierung	484	3,3%
Verbesserte Hygiene im Sanitärbereich	456	3,1%

Die meisten Rückmeldungen mit 2.733 Nennungen beziehen sich auf Anerkennung und Lob für die gute Arbeit, die in den Einrichtungen geleistet wird.

Gleichzeitig wünschen in 1.621 Nennungen Eltern mehr pädagogische Angebote und Ausflüge, was durch die teilweise angespannte Personalsituation (653 Nennungen) an einigen Einrichtungen nicht umzusetzen ist.

Wie sich aus den offenen Rückmeldungen ergibt, haben die Eltern durchaus den zunehmenden Personalmangel in den Kindertageseinrichtungen bemerkt. Umso mehr drücken sie ihre Wertschätzung für die vor Ort geleistete Arbeit des vorhandenen Personals aus.

Einige der 571 Eltern, die eine Verbesserung der Verpflegung wünschen, kritisieren den Wechsel des Tiefkühlkostenbieters. Diese Kritik wird aufgegriffen und bei der kommenden Ausschreibung so weit wie möglich mit berücksichtigt.

3.3 Ziele und Maßnahmen aus den Ergebnissen auf Trägerebene

Die schriftliche Elternbefragung ist ein seit Jahren bewährtes Instrument für die städtischen Kindertageseinrichtungen, um die Qualität ihrer pädagogischen Arbeit aus Elternsicht zu evaluieren und weiterzuentwickeln. Die Befragung ist grundsätzlich so angelegt, dass jede Einrichtung vor Ort ihre spezifischen Ziele und Maßnahmen aus dem jeweiligen Ergebnis ableiten kann.

Insgesamt lassen sich im stadtweiten Gesamtergebnis wieder sehr hohe Zustimmungswerte der Eltern erkennen. Wenn sich Handlungsbedarf in einzelnen Kindertageseinrichtungen erkennen lässt, unterstützt der Städtischen Betrieb als Träger die Weiterentwicklung vor Ort mit geeigneten Maßnahmen.

Grundsätzlich ist zu berücksichtigen, dass Maßnahmen längerfristig wirken müssen, um sich in der Elternbefragung widerzuspiegeln. So konnten die Zustimmungswerte in den Bereichen „Gartengestaltung“, „Ernährung“ oder „Elternarbeit“ kontinuierlich verbessert werden und sind mittlerweile im Vergleich zu früheren Jahren erfreulich gut.

4. Fazit und Ausblick

Um die Zufriedenheit der Eltern zu ermitteln, wird der Fragebogen weiterhin als bewährtes Evaluationsinstrument in den Kindertageseinrichtungen eingesetzt werden.

In den letzten drei Jahren wurde er wegen der Vergleichbarkeit der Ergebnisse nur minimal angepasst, inhaltlich jedoch nicht verändert. Für 2015 ist eine komplette Überarbeitung und eine Kürzung des Fragebogens geplant.

Um finanzielle und personelle Ressourcen zu schonen, soll der Fragebogen 2015 zum ersten Mal von Eltern auch online ausgefüllt werden können.

Der Einstieg zur Online-Befragung ist über eine „Hybrid-Lösung“ vorgesehen, was bedeutet, dass die Eltern zwischen Papierfragebögen und Online Befragung wählen können.

Diese Methode wurde auch heuer für die Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von KITA erfolgreich eingesetzt.

Der Kinder- und Jugendhilfeausschuss wurde um Vorberatung gebeten.

Anhörungsrechte eines Bezirksausschusses bestehen nicht.

Der Korreferentin, Frau Stadträtin Neff, und der Verwaltungsbeirätin, Frau Stadträtin Zurek, wurde jeweils ein Abdruck der Vorlage zugeleitet.

II. Bekannt gegeben

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Die Vorsitzende

Der Referent

Christine Strobl
3. Bürgermeisterin

Rainer Schweppe
Stadtschulrat

III. Abdruck von I. mit II.

über den Stenografischen Sitzungsdienst
an das Direktorium – Dokumentationsstelle (2x)
an die Stadtkämmerei
an das Revisionsamt
z. K.

IV. Wiedervorlage im Referat für Bildung und Sport – GSt-ZV

1. Die Übereinstimmung vorstehenden Abdrucks mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.

2. An

RBS-KITA-SB

RBS-KITA-FB

RBS-KITA-GSt

RBS-KITA-ÖA

RBS-KITA-QM

RBS-KITA-SuG

RBS-KITA-C

RBS-KITA-FT

RBS-KB-S

RBS-V

RBS-GL 1

RBS-GL 2

RBS-Recht

RBS-A-Fachabteilung 4

zur Kenntnis.

Am