

**Elternbefragung 2014 in den städt. Tagesheimen  
und Heilpädagogischen Tagesstätten**

**Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 02192**

3 Anlagen

**Bekanntgabe im Ausschuss für Bildung und Sport des Stadtrates  
vom 04.02.2015**  
Öffentliche Sitzung

**I. Vortrag des Referenten**

**1 Vorbemerkung**

Die Fachabteilung 4 im Referat für Bildung und Sport hat im Schuljahr 2013/14 eine zentrale Befragung der Eltern der 29 städt. Tagesheime und zwei Heilpädagogischen Tagesstätten durchgeführt.

Sie ist ein fester Bestandteil im Rahmen des Systems der Qualitätssicherung und -entwicklung für die städt. Tagesheime und Heilpädagogischen Tagesstätten, welches aktuell im Januar 2014 von der Fa. SocialCert GmbH zertifiziert wurde. Damit wurde bestätigt, dass das Dienstleistungskonzept vollständig aufgebaut ist und angewendet wird.

Ziel war es, die Bedürfnisse und Meinungen der Eltern zu den Angeboten im Schuljahr 2013/14 umfassend zu ermitteln und die Zufriedenheit mit den pädagogischen Angeboten zu evaluieren. Für die pädagogischen Fachkräfte ergeben sich daraus wertvolle Hinweise, wie die Angebote in den Einrichtungen passgenau optimiert werden können.

Der ausführliche standardisierte Fragebogen (vorgegebene Antwortmöglichkeiten) umfasste insgesamt 18 Fragen, welche teilweise in Teilfragen untergliedert wurden. Themenfelder waren „Pädagogik“, „Bildungs- und Erziehungspartnerschaft“, „Verpflegung“ und „Fragen zur räumlichen und materiellen Ausstattung sowie den Öffnungszeiten“. Weiterhin gab es unter „Sonstiges“ Fragen der Zentralen Gebührenstelle sowie abschließend „Fragen nur für Eltern, deren Kinder im Schuljahr

2013/14 neu eingetreten sind“. Darüber hinaus konnten die Eltern eine Gesamtbewertung abgeben und ihre individuellen Wünsche, Lob, Kritik oder Verbesserungsvorschläge durch eine offene Fragestellung mitteilen. Unter Berücksichtigung diverser Rückmeldungen, insbesondere durch die pädagogischen Fachkräfte, wurde der Fragebogen aus dem Vorjahr geringfügig überarbeitet.

Erstmalig konnten die Eltern bei den Teilfragen zusätzlich bewerten, wie wichtig ihnen die jeweiligen Bereiche sind. So sollten die speziellen Bedürfnisse der Eltern gezielt abgefragt und daraus folglich Anhaltspunkte für die pädagogische Schwerpunktbildung der städt. Tagesheime und Heilpädagogischen Tagesstätten sichtbar werden.

## **2 Durchführung der Befragung**

Die Elternbefragung 2014 wurde im Zeitraum vom 28. April bis einschließlich 12. Mai 2014 durchgeführt.

In enger Zusammenarbeit mit dem Statistischen Amt der Landeshauptstadt München wurde der Fragebogen zunächst abgestimmt. Weiterhin übernahm das Statistische Amt die Koordination mit einer externen Firma, welche die ausgefüllten Fragebögen einscannete, so dass die Daten neutral und anonym erfasst werden konnten. Auf elektronischem Weg wurden die Ergebnisse dann an das Statistische Amt weitergeleitet, wo die Weiterverarbeitung erfolgte und die Ergebnisse zusammengeführt wurden. Die Einrichtungen erhielten zeitnah ihre jeweiligen Ergebnisse als PDF-Datei. Zusätzlich wurden für die Eltern visuell ansprechende Grafiken mit den einrichtungsspezifischen Ergebnissen bereitgestellt. Dieses bewährte Verfahren trägt vor allem zur Entlastung des Personals in den Einrichtungen bei.

Ein besonderes Augenmerk wurde auf die Anonymität und die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen gelegt. In jeder Einrichtung wurden für den Einwurf der Fragebögen extra Sammelboxen aufgestellt. Gleichzeitig mit dem Fragebogen erhielten alle Eltern ein durch die Rechtsabteilung überarbeitetes Informationsblatt zum Datenschutz der Befragung.

Insgesamt wurden 4.237 Fragebögen verteilt und 1.763 Fragebögen wieder abgegeben. Dies ergibt eine Rücklaufquote von 41,6 Prozent. Somit konnte die Rücklaufquote vom Vorjahr von 40,6 Prozent leicht gesteigert werden.

Das Gesamtergebnis wurde den Leitungen und den Qualitätsbeauftragten der städt. Tagesheime und Heilpädagogischen Tagesstätten im Rahmen eines Qualitätszirkels präsentiert und mit ihnen diskutiert.

In allen Häusern wurden konkrete Qualitätsziele aus den Ergebnissen hergeleitet und mit den Bereichsleitungen abgestimmt.

### **3 Ergebnisse**

In der als **Anlage 1** beigefügten Aufstellung werden die wichtigsten Ergebnisse grafisch differenziert dargestellt, welche im Folgenden auch im Einzelnen beschrieben werden.

Die Vergleichbarkeit der Ergebnisse zum Vorjahr ist gegeben.

Die Daten von 2013 werden jeweils im Anschluss an die aktuellen Ergebnisse aufgeführt.

#### **3.1 Pädagogik**

Auf die Frage „Wie gerne geht Ihr Kind in unsere Einrichtung?“ haben 95,7 Prozent der Eltern geantwortet, dass ihr Kind „sehr gerne“ bzw. „gerne“ das städtische Tagesheim oder die Heilpädagogische Tagesstätte besucht.

Vorjahr: 93,5 Prozent

Mit der „Pädagogik“ in der Einrichtung insgesamt waren 93,2 Prozent der Eltern „sehr zufrieden“ bzw. „zufrieden“.

Vorjahr: 92,5 Prozent

#### **3.2 Bildungs- und Erziehungspartnerschaft**

Auf die Frage „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Beteiligung und Kooperation zwischen Eltern und der Kindertageseinrichtung?“ antworteten 93,4 Prozent der Eltern, dass sie „sehr zufrieden“ bzw. „zufrieden“ seien.

Vorjahr: 92,3 Prozent

#### **3.3 Verpflegung**

Zur Verpflegung gaben die Eltern ihre Rückmeldung auf die Frage „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Verpflegung in unserer Kindertageseinrichtung?“. 84,0 Prozent der Eltern zeigen sich „sehr zufrieden“ bzw. „zufrieden“.

Vorjahr: 88,4 Prozent

#### **3.4 Räumliche und materielle Ausstattung sowie Öffnungszeiten**

Die Öffnungszeiten wurden wie im Vorjahr getrennt nach Schulzeit und Ferien abgefragt. In der Schulzeit entsprechen die Öffnungszeiten für 97,9 Prozent und in den Ferien für 94,2 Prozent der Eltern dem persönlichen Bedarf.

Vorjahr: Schulzeit 97,4 Prozent

Ferien 94,0 Prozent

Ebenso äußerten sich 96,4 Prozent der Eltern zur Frage „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit unseren Rahmenbedingungen?“ mit „sehr zufrieden“ bzw. „zufrieden“.

Vorjahr: 96,4 Prozent.

#### **3.5 Gesamtbewertung**

Die Eltern hatten abschließend die Gelegenheit eine Gesamtbewertung abzugeben.

Auf die Frage „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit unserer Kindertageseinrichtung?“

äußerten sich 95,8 Prozent der Eltern mit „sehr zufrieden“ bzw. „zufrieden“.  
Vorjahr: 95,1 Prozent

### 3.6 Sonstiges

Unter „Sonstiges“ wurden die Fragen der Gebührenstelle aufgenommen und drei verschiedene Aspekte abgefragt:

- ob die Eltern die Unterlagen erhalten haben  
(ja: 89,2 Prozent)
- ob die Unterlagen verständlich sind  
(ja: 84,8 Prozent)
- ob sich die Eltern mehr Informationen wünschen  
(ja: 37,4 Prozent).

Die Ergebnisse inklusive der relevanten offenen Nennungen wurden der Zentralen Gebührenstelle bereits weitergeleitet.

### 3.7 Fragen an Eltern, deren Kinder im Schuljahr 2013/14 neu eingetreten sind

Auf die Frage „Wie haben Sie den Übergang in das Tagesheim/die Heilpädagogische Tagesstätte in den ersten Wochen Ihres Kindes erlebt?“ konnten die Eltern vier Teilfragen zur individuellen Eingewöhnung beantworten. Im Durchschnitt wurden diese insgesamt mit 90,7 Prozent „stimme voll und ganz zu“ bzw. „stimme zu“ bewertet.  
Vorjahr: 88,8 Prozent

Weiterhin wurden die Eltern der neuen Kinder befragt: „Was war ausschlaggebend für die Entscheidung, Ihr Kind bei uns anzumelden?“.

Die vorgegebenen Antwortmöglichkeiten wurden wie folgt bewertet:

2014	2013
Wohnortnähe 26,2 Prozent	Wohnortnähe 44,7 Prozent
Nähe zur Schule/Schulsprengel 24,4 Prozent	Nähe zur Schule/Schulsprengel 41,9 Prozent
Guter Ruf der Einrichtung 18,0 Prozent	Guter Ruf der Einrichtung 30,3 Prozent

### 3.8 Ergebnisse der offenen Rückmeldungen:

Zahlreiche Eltern nutzten wieder die Möglichkeit, persönliche Rückmeldungen zu geben. Diese bestanden sowohl aus Lob, Kritik als auch Verbesserungsvorschlägen.

Die offenen Nennungen der Befragung 2014 lassen sich wie folgt zusammenfassen  
(Die Darstellung erfolgt in der Reihenfolge der am häufigsten genannten Antworten):

2014	2013
1. Ausstattung/Räume/Sanitäreinrichtung	1. Freizeit/Ausflüge/Angebote
2. Personal	2. Personal/Pädagogik
3. Freizeit/Ausflüge/Angebote	3. Essen/Trinken
4. Essen/Trinken	4. Kommunikation/Elternarbeit
5. Kommunikation/Elternarbeit	5. Hausaufgabensituation

Zu 1. Rückmeldungen zur materiellen Ausstattung (Bastel- und Spielmaterialien) sowie zu den Räumlichkeiten bzw. den Sanitäreinrichtungen haben zugenommen. Dabei wurde sowohl mangelnde Hygiene in den Gebäuden wahrgenommen als auch Handlungsbedarf zu Sanierungsmaßnahmen gesehen. Weiterhin gibt es insbesondere Wünsche zu Rückzugsräumen, größeren Räumen und zur besseren Gestaltung der Außenanlagen.

Zu 2. Wiederum wurde besonders dem Personal für seine Bemühungen und kompetente Betreuung gedankt. Besonders gelobt wurde die Freundlichkeit, „offene Ohren“, der liebevolle Umgang mit den Kindern und die Fachlichkeit.

Zu 3. Die offenen Nennungen zu den Aktivitäten am Nachmittag bzw. in den Ferien sind breitgefächert und Ausdruck der individuellen Wünsche und Bedürfnisse.

Zu 4. Beim Themenfeld Mittagessen wurde zumeist der Wechsel des Essensanbieters thematisiert.

Zu 5. Zudem ist den Eltern eine qualitative und quantitative Elternarbeit und Kommunikation wichtig.

#### **4. Ziele und Maßnahmen aus den Ergebnissen**

Grundsätzlich haben sich die guten Ergebnisse vom Vorjahr bestätigt und konnten in der Gesamtbewertung nochmals übertroffen werden.

Aus den Ergebnissen der offenen Nennungen lassen sich folgende Ziele und Maßnahmen ableiten:

Aspekte für möglichen Handlungsbedarf ergeben sich aus den Antworten der Teilfragen:

	stimme (voll und ganz) zu	Wie wichtig sind Ihnen diese Bereiche? sehr wichtig
2h) An unserer Kindertageseinrichtung hat mein Kind ausreichende Möglichkeiten zum verantwortungsvollen Umgang mit technischen Medien	56,3 %	52,4 %
2i) An unserer Kindertageseinrichtung hat mein Kind ausreichende Möglichkeiten zum Erforschen und Experimentieren	58,4 %	79,2 %
2m) An unserer Kindertageseinrichtung hat mein Kind ausreichende Möglichkeiten zum Umgang mit Musik	55,1 %	70,3 %
9d) Meinem Kind schmecken die zubereiteten Speisen	69,0 %	94,4 %

Besonders wichtig insgesamt sind den Eltern die Bereiche,...

2a) dass das Kind bei der Entwicklung seiner Selbstständigkeit unterstützt wird.	96,9 %
2c) dass das Kind in der Gemeinschaft soziales Verhalten übt.	97,5 %
2e) dass das Kind ausreichend Bewegung bekommt.	96,70%

Der Fachabteilung 4 des Referates für Bildung und Sport ist es ein großes Anliegen, die Kinder in die Welt der vielfältigen Medienlandschaft gut einzuführen und ihnen den kompetenten Umgang damit näher zu bringen. Es werden Ressourcen wie Digitalkamera, Beamer, CD-Player und zwei pädagogische Rechner je Gruppe zur Verfügung gestellt, die die Kinder mit Lernspielen und geprüfter Software selbstständig nutzen können. Die Teilnahme an Fortbildungen und Zusatzqualifikationen ermöglicht den Erziehungskräften, ihre fachlichen Kompetenzen zu erweitern und das Interesse an den Medien bei den Kindern zu stärken. Vernetzungspartner wie zum Beispiel SIN -

Studio im Netz oder das Medienpädagogische Zentrum stehen für Projekte oder Aktivitäten zur Verfügung. Vorhandene Fachliteratur ergänzt das große Angebot zur Weiterbildung.

Die pädagogischen Fachkräfte in den städt. Tagesheimen und Heilpädagogischen Tagesstätten geben in vielen Situationen den Kindern Raum und Zeit, um sich mit Themen aus der Umwelt und der Technik im Rahmen von Experimenten auseinanderzusetzen. Anregendes Material steht allen Kindern einladend zur Verfügung. Die Kinder werden bei ihren Experimenten unterstützt und erhalten Anregungen und bei Bedarf Hilfestellung vom pädagogischen Personal. Sie können Dinge hinterfragen, ihre Neugier wird unterstützt sowie angeregt und durch gezielte Aktivitäten gefördert. Übergreifende Angebote wie zum Beispiel „Haus der kleinen Forscher“ finden Eingang in den Freizeitbereich der Tagesheime.

Durch die fachlichen Beobachtungen im Tagesablauf erkennen die pädagogischen Fachkräfte die individuellen Themen der Kinder und leiten weitere pädagogische Maßnahmen für den Alltag gezielt ab. Ergänzend werden im Rahmen der Partizipation bei Kinderkonferenzen die kreativen Ideen der Kinder aufgegriffen und umgesetzt.

Das Instrumentarium des Orff'schen Schulwerkes, das in jeder Grundschule vorhanden ist, wird auch von allen Kindern des Tagesheimes genutzt. Zusätzlich kommen CD-Player bei Festen und Feiern oder auch im täglichen Umgang zum Einsatz.

Es gibt Vernetzungspartner, z.B. die Städtische Sing- und Musikschule, die mit den Lehrkräften und ihrer Fachlichkeit Unterstützung in Projekten anbieten kann. Spezielle Chorgruppen in den Einrichtungen, z.B. Gospelchor ergänzen das schulische Angebot. Bei Aufführungen für Eltern und in der Öffentlichkeit erkennt man die Freude, mit der die Kinder daran beteiligt sind. Die Tagesheime bieten schon jetzt vielfältige Projekte in Form von Neigungsgruppen wie beispielsweise zum Thema Moderner Tanz, Trommeln, Musical, Karaoke, Instrumente herstellen und Musikaufnahmen an und werden diese weiterhin intensivieren.

Dem sensiblen Thema „Essen und Ernährung“ widmet sich die Landeshauptstadt München in vielfältiger Art und Weise. Nicht nur die Vorgabe, 50% Bioanteil bei der Gemeinschaftsverpflegung festzuschreiben oder die Standards der DGE einzuhalten, sind in allen Einrichtungen präsent, sondern gerade auch die Verbesserung der Leistungen bei den Essensanbietern und die Umsetzung bei der Versorgung sind das Ziel für die nächsten Jahre. Zusätzlich werden durch die Fachberatung Ernährung regelmäßige Schulungen für Führungs- und Küchenkräfte durchgeführt, Arbeitskreise initiiert, um den Umgang mit der Frischkost zu optimieren und weitere Besonderheiten bei der Speisepflegegestaltung in Bezug auf Allergien zu berücksichtigen. Um den Eltern Transparenz und Information zu geben, ist die Einbindung der pädagogischen Fachkräfte auch hier ein wesentliches Anliegen.

Die genannten Bereiche haben ein gemeinsames Ziel, die Kinder bei der Entwicklung ihrer Selbstständigkeit zu unterstützen, ihre Stärken zu erkennen und zu fördern und das

soziale Verhalten einzuüben.

Damit die Bewegung nicht zu kurz kommt, werden verstärkt Anstrengungen unternommen, die vorhandenen Freiflächen kindgerecht zu gestalten, dem Bewegungsdrang genügend Raum zu geben und die vielfältigen Angebote im sportlichen Bereich ganzjährig zu nutzen.

Seit dem Schuljahr 2014/15 haben sich die Innovativen Projektschulen (IPS) noch einmal um fünf Standorte erweitert. Insgesamt gibt es 14 IPS-Standorte unter dem Gebundenen Ganztage mit dem alleinigen Kooperationspartner Tagesheim. Die Nachfrage und Akzeptanz bei den Eltern steigt. In diesem Zusammenhang werden zukünftig die Ziele und Maßnahmen gemeinsam mit dem Kooperationspartner Schule erarbeitet. Es wird auch überlegt, den Elternfragebogen für den Bereich IPS anzupassen. Das Staatsinstitut für Frühpädagogik und das Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung wurden beauftragt, diese Zusammenarbeit zwischen Schule und Tagesheim wissenschaftlich zu begleiten, um das Erfolgsprojekt zu evaluieren.

Die Vorlage wurde im Kinder- und Jugendhilfeausschuss bekannt gegeben.

Der Korreferentin, Frau Stadträtin Birgit Volk, und der Verwaltungsbeirätin, Frau Stadträtin Beatrix Burkhardt, der Stadträtin Beatrix Zurek, dem Behindertenbeirat, der Behindertenbeauftragten, der Frauengleichstellungsstelle, dem Referat für Gesundheit und Umwelt und dem Sozialreferat wurde ein Abdruck 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 – Fachabteilung 4**

1. Die Übereinstimmung vorstehenden Abdrucks mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.
  
2. An RBS-F4-GT  
An RBS-F4-FQBÜ  
An  
  
zur Kenntnis.

Am