

## **Elternbefragung 2015 in städtischen Kindertageseinrichtungen**

### **Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 04494**

Anlage

**Bekanntgabe im Bildungsausschuss und im Kinder- und Jugendhilfeausschuss des Stadtrates in der gemeinsamen Sitzung vom 01.12.2015**  
öffentliche Sitzung

#### **I. Vortrag des Referenten**

##### **1. Vorbemerkung**

In allen städtischen Kindertageseinrichtungen (Kinderkrippen, KinderTagesZentren, Kindergärten und Horten sowie Häusern für Kinder) wird seit 2012 die schriftliche Elternbefragung als Instrument der Qualitätssicherung und -entwicklung einheitlich durchgeführt. Wegen der Vergleichbarkeit der Ergebnisse war in den letzten drei Jahren ein nahezu unveränderter langer Fragebogen mit 21 Fragen eingesetzt. Für die aktuelle Befragung in 2015 wurde ein neuer, kurzer Fragebogen entwickelt. Ein Pretest wurde mit den Gesamtelternbeiratsvertretungen und Eltern aus den Kindertageseinrichtungen durchgeführt, mit dem Augenmerk auf Verständlichkeit der Sprache und Durchführbarkeit. Der Fragebogen bezog sich auf zwei große Themenfelder „Pädagogik“ und „Elternpartnerschaft“, die jeweils eine Frage zur Eingewöhnung und je eine Frage zu Hortkindern enthielten. Drei zusammenfassende Zufriedenheitsfragen ermöglichten einen Vergleich mit den Vorjahren. Wünsche, Anregungen, Kritik und Lob konnten auch in diesem Jahr bei den offenen Rückmeldungen ausgesprochen werden. An der Befragung konnten die Eltern heuer zum ersten Mal online teilnehmen. Das Onlineverfahren wurde mit dem Ziel der Ressourcenersparnis (reduzierter Arbeitsaufwand für das Personal und Umweltfreundlichkeit) sowie einer möglichst zeitnahen Ergebniserhebung geplant.

##### **2. Durchführung und Auswertung der Befragung**

Die Planung, Organisation und Koordination der Elternbefragung erfolgte wie in den letzten drei Jahren im Referat für Bildung und Sport durch die Stabsstelle KITA-QM. Der Durchführungszeitraum war vom **02.03.2015 bis 16.03.2015** einheitlich festgelegt. Die Eltern wurden erstmals mit Infokarten um Teilnahme an der Befragung gebeten und konnten entscheiden, ob sie den Fragebogen online oder lieber in Papierform ausfüllen wollten. Die Auswertung erfolgte, wie auch in den Vorjahren, in Zusammenarbeit mit dem Statistischen Amt der Landeshauptstadt München.

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

Die Kindertageseinrichtungen konnten ab dem **08.05.2015** die Ergebnisse der Befragung einsehen, grafisch dargestellt in Diagrammen ausdrucken und für die Elternschaft veröffentlichen. Die Rücklaufquote betrug heuer **30,03%** - der Rücklauf in den Vorjahren lag im Durchschnitt zwischen 50 und 60% (vgl. dazu Ziffer 4). **6.256** Eltern beteiligten sich online und **2.053** Eltern füllten einen Papierfragebogen aus.

### 3. Ergebnisse

Im Folgenden werden die Fragen und Antworten des Gesamtergebnisses 2015 dargestellt und die Ergebnisse der zusammenfassenden Zufriedenheitsfragen mit den Ergebnissen der letzten drei Jahren verglichen.

#### 3.1 Gesamtergebnis 2015

Der Aussage „**Mein Kind kann mitbestimmen**“ konnten **76,35%** der abgegebenen Elternstimmen voll und ganz bzw. eher zustimmen und **89,33%** waren der Meinung, dass ihr **Kind seinem Bewegungsbedürfnis** voll und ganz bzw. eher nachgehen kann.

**88,01%** der abgegebenen Elternstimmen meldeten zurück, dass ihr Kind durch die **Angebote der Kindertageseinrichtung in seiner Entwicklung** voll und ganz bzw. eher unterstützt wird, und **85,66%**, dass ihr **Kind angeregt wird, Neues zu lernen**.

Der Aussage „**Mein Kind wird in der Kindertageseinrichtung so angenommen wie es ist**“ stimmten **91,5%** abgegebenen Elternstimmen voll und ganz bzw. eher zu und **84,39%** der Aussage „**Mein Kind wird unterstützt, andere Menschen so anzunehmen wie sie sind**“.

**83,73%** der Eltern von Kindern im Krippen- und Kindergartenalter fühlten sich bei der **Eingewöhnung ihres Kindes unterstützt** und **83,18%** waren der Meinung, dass ihr **Kind nach seinen Bedürfnissen eingewöhnt** wurde.

**84,27%** der Eltern von Kindern im Grundschulalter waren der Meinung, dass ihr **Kind verschiedene Möglichkeiten der Freizeitgestaltung kennen lernt**, und **83,95 %**, dass sie sich selbst **durch die Hausaufgabenbegleitung in der Kindertageseinrichtung un-**

terstützt fühlen.

**92,29%** aller Eltern fühlten sich in der Kindertageseinrichtung willkommen und **80,24%** der Eltern tauschten sich regelmäßig mit dem pädagogischen Personal über ihr Kind aus.

Zum Thema Informationsfluss sagten **85,31%** der Eltern, dass sie **alle für sie wichtigen Informationen erhalten**.

Der Aussage „**Das Team nimmt meine Beschwerden ernst**“ konnten **74,45%** voll und ganz bzw. eher zustimmen und **13,16%** konnten dies nicht beurteilen oder machten keine Angaben.

### 3.2 Ergebnisse der offenen Antwortmöglichkeit

Insgesamt nutzten **4.421 Eltern** von 8.309 Eltern die Möglichkeit der offenen Rückmeldung und äußerten in **7.840 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 für Personal, Projekte und pädagogische Angebote	2911	35%
Mehr pädagogische Angebote und Ausflüge	701	8,4%
Angespannte Personalsituation (Personalmangel, -wechsel)	636	7,7%
Längere Öffnungszeiten/Buchungszeiten	364	4,4%
Mehr Bewegung, Sport und Gartennutzung	352	4,2%
Verbesserung der Verpflegung	333	4,0%
Unzufriedenheit Leitung/Personal	308	3,7%
Sanierung/Gartengestaltung	304	3,7%

Auch in diesem Jahr bezogen sich die meisten Rückmeldungen (2.911) der Eltern auf die hervorragend geleistete Arbeit und die vielfältigen Angebote. Sehr oft wurde auch eine besondere Hochachtung dem Personal gegenüber ausgesprochen, das trotz der vorherrschenden Personalknappheit hervorragende Arbeit leistete. Am zweithäufigsten (701) wünschten sich die Eltern mehr pädagogische Angebote und Ausflüge sowie 352 Eltern mehr Bewegung, Sport oder auch mehr Gartennutzung für ihre Kinder, was wiederum aufgrund der angespannten Personalsituation meist nicht möglich ist. An dritter Stelle steht die Forderung nach mehr Personal mit 636 Nennungen, oft mit dem Hinweis auf die Überlastung des vorhandenen Personals und einer daraus resultierenden Unzufriedenheit mit

dem Personal in 308 Nennungen. 4% der Eltern sind unzufrieden mit dem Verpflegungsangebot und wünschten u.a. gerne frisch gekochtes Essen an den Kindertageseinrichtungen.

### 3.3 Vergleich mit den Vorjahren

#### „Wie gerne geht Ihr Kind in unsere Kindertageseinrichtung?“

	sehr gerne	eher gerne	eher ungern	ungern
2015	66,05%	28,8%	3,95%	0,79%
2014	65%	29%	3%	0%
2013	64%	30%	3%	0%
2012	64%	30%	3%	0%

#### „Die Öffnungszeiten entsprechen meinem Bedarf.“

	ja	nein
2015	90,2%	9,1%
2014	90%	7%
2013	90%	7%
2012	91%	7%

#### „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit unserer Kindertageseinrichtung?“

	sehr zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden	unzufrieden
2015	60,97%	31,74%	5,21%	1,46%
2014	49%	44%	4%	1%
2013	49%	44%	4%	0%
2012	48%	44%	4%	1%

Im Vergleich mit den Vorjahren zeichneten sich keine signifikanten Änderungen ab. Erwähnenswert ist jedoch die Verlagerung von eher zufrieden zu sehr zufrieden bei der Frage „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit unserer Kindertageseinrichtung?“.

### 3.4 Ziele und Maßnahmen aus Trägersicht

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 Städtische 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. In der aktuellen Befragung 2015 fällt auf, dass trotz des bereits seit längerem für die Eltern spürbaren Personalmangels die Zufriedenheitsergebnisse auf dem gleichen hohen Niveau blieben. Im Gegenteil ging die Tendenz sogar noch leicht nach oben. Man kann hier vermuten, dass die Eltern den Personalmangel zwar wahrnehmen, gleichzeitig aber das Engagement der Einrichtungen, die Qualität ihrer Arbeit trotzdem zu halten, besonders wertschätzen.

#### **4. Fazit und Ausblick**

In diesem Jahr lag die Beteiligung der Elternschaft an der Elternbefragung mit 30% im Vergleich zu der sehr hohen Beteiligung in den Vorjahren mit über 50% deutlich niedriger. Diesen Rückgang an Beteiligung nimmt KITA sehr ernst. Ziel ist es im kommenden Jahr, wieder eine höhere Beteiligungsrate zu erzielen. Es gab heuer zwei Änderungen bei der Befragung: Zum einen gab es einen neuen kurzen Fragebogen und zum anderen gab es auch erstmals die Möglichkeit, sich online an der Befragung zu beteiligen. Was allerdings der ausschlaggebende Grund für die geringere Beteiligung war, kann momentan nur vermutet werden. KITA evaluiert derzeit die Gründe für die veränderte Teilnahme und entwickelt ergänzende nutzerorientierte Befragungsinstrumente und Maßnahmen, um die Elternbeteiligung wieder zu steigern. So wurde bereits ein Gespräch dazu mit den Elterngremien geführt. Darin wurde eine aktive Unterstützung durch die Elternbeiräte zugesagt.

#### **5. Abstimmung**

Anhörungsrechte eines Bezirksausschusses bestehen nicht.

Der Korreferentin des Referats für Bildung und Sport, Frau Stadträtin Neff, dem Korreferenten des Sozialreferats, Herrn Stadtrat Müller und der Verwaltungsbeirätin, Frau Stadträtin Zurek, wurde je ein Abdruck der Beschlussvorlage zugeleitet.

**II.a Bekannt gegeben im Kinder- und Jugendhilfeausschuss**

**II.b Bekannt gegeben im Bildungsausschuss**

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Die Vorsitzende

Der Referent

Christine Strobl  
3. Bürgermeisterin

Rainer Schweppe  
Stadtschulrat

**III. Abdruck von I. mit III.**  
über den Stenographischen Sitzungsdienst  
an das Direktorium – Dokumentationsstelle (2x)  
an die Stadtkämmerei  
an das Revisionsamt  
z.K.

**IV. Wv. RBS-KITA-GSt-Stab/V**

I. Die Übereinstimmung der vorstehenden Abdrucke mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.

II. An

das Referat für Bildung und Sport – KITA-L

das Referat für Bildung und Sport – KITA-GSt-L

das Referat für Bildung und Sport – KITA-GSt-Stabsstelle/Organisation

das Referat für Bildung und Sport – KITA-GSt-Stabsstelle/Verwaltung

das Referat für Bildung und Sport – KITA-GSt-F

das Referat für Bildung und Sport – KITA-GSt-Z

das Referat für Bildung und Sport – KITA-GSt-PuO

das Referat für Bildung und Sport – KITA-SB

das Referat für Bildung und Sport – KITA-SB-ZG

das Referat für Bildung und Sport – KITA-SB-BS

das Referat für Bildung und Sport – KITA-FB

das Referat für Bildung und Sport – KITA-FT

das Referat für Bildung und Sport – KITA-QM

das Referat für Bildung und Sport – KITA-ÖA

das Referat für Bildung und Sport – KITA-SuG

das Referat für Bildung und Sport – KITA-SuG-Elternberatungsstelle

das Referat für Bildung und Sport – KITA-C

das Referat für Bildung und Sport – GL 2

das Referat für Bildung und Sport – KBS

das Referat für Bildung und Sport – Recht

das Referat für Bildung und Sport – V

z.K.

Am