

Elternbefragung 2017 in Kindertageseinrichtungen in städtischer Trägerschaft

Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 10399

Anlage

Bekanntgabe im Bildungsausschuss des Stadtrates vom 10.01.2018
Öffentliche Sitzung

I. Vortrag der Referentin

1. Vorbemerkung

Im Jahr 2017 wurden, wie schon seit 2012, in den Kindertageseinrichtungen (Kinderkrippen, KinderTagesZentren, Kindergärten und Horten sowie in Häusern für Kinder) in städtischer Trägerschaft alle Eltern um Rückmeldung ihrer Zufriedenheit gebeten. Die Befragung ist ein Element der Qualitätssicherung und -entwicklung (QSE) und wurde mit einem einheitlichen Fragebogen zu einem festgelegten Zeitpunkt in allen Einrichtungen durchgeführt. Wegen der Vergleichbarkeit der Ergebnisse kam der Fragebogen unverändert im dritten Jahr zum Einsatz.

Am Ende des Fragebogens hatten die Eltern die Möglichkeit, ihre Wünsche, Anregungen, Kritik und Lob in offenen Rückmeldungen zu äußern. Die Teilnahme an der anonymen Befragung war sowohl online als auch über Papierfragebögen möglich.

2. Durchführung und Auswertung der Befragung

Die Planung, Koordination und Organisation erfolgte im Referat für Bildung und Sport durch die Stabsstelle KITA-QM. Alle Eltern erhielten einen Papierfragebogen mit dem Hinweis auf die Möglichkeit, den Fragebogen auch online auszufüllen zu können. Die Onlinebefragung wurde heuer zum ersten Mal über das neue Tool des Statistischen Amtes durchgeführt. Die Befragung fand einheitlich für alle Kindertageseinrichtungen in städtischer Trägerschaft vom 6. - 20. März 2017 statt. In bewährter Weise erfolgte die Auswertung wieder in Zusammenarbeit mit dem Statistischen Amt. Für die grafische Darstellung der Ergebnisse und den Versand an die Kindertageseinrichtungen wurde eine externe Firma beauftragt.

Ablauf der Auswertung

- Einscannen der Papierfragebögen und Abtippen der offenen Rückmeldungen durch eine externe Firma
- Elektronische Übermittlung der Ergebnisse an das Statistische Amt
- Zusammenführung der Ergebnisdaten (online und Papier) und der Aufbereitung der Daten im Statistischen Amt
- Weiterleitung der SPSS-Daten an die externe Firma zur grafischen Darstellung
- Datenschutzprüfung der offenen Rückmeldung bei KITA-QM
- Zustellung der in Grafiken dargestellten Ergebnisse an die Einrichtungsleitungen per E-Mail.
- Zustellung der zusammengefassten Auswertungen an die Stadtquartiersleitungen und Stadtregionsleitungen jeweils für ihren Zuständigkeitsbereich, ebenso an die Leitung des Städtischen Trägers und die Leitung von KITA
- Clustern der offenen Rückmeldungen bei KITA-QM

Ab Juni 2017 hatten die Kindertageseinrichtungen die Auswertung der Elternbefragung vorliegen. Die in Grafiken dargestellten Ergebnisse konnten ausgedruckt und für die Eltern in den Einrichtungen veröffentlicht werden.

Es beteiligten sich 12.986 von 27.504 Eltern an der Befragung. 1.945 Eltern nahmen über die Onlinebefragung teil und 11.041 Eltern gaben einen ausgefüllten Papierfragebogen ab. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 47,2 %. Die Rücklaufquote ist im Vergleich zum Vorjahr um 0,5 %-Punkte zurückgegangen.

3. Ergebnisse

Da der Fragebogen im dritten und letzten Jahr zum Einsatz kam, sind die Ergebnisse von 2017 mit den beiden Vorjahren tabellarisch aufgeführt. Hiermit kann die enorme Steigerung der Zufriedenheit, der ohnehin schon hervorragenden Ergebnisse deutlich aufgezeigt werden.

3.1 Gesamtergebnis 2017 und Vergleich mit 2016 und 2015

3.1.1 Fragen zum Themenfeld Pädagogik

Mein Kind kann mitbestimmen

| | stimme voll und ganz zu / stimme eher zu | stimme eher nicht / stimme nicht zu |
|-------------|---|--|
| 2017 | 81,12 % | 5,99 % |
| 2016 | 78,03 % | 7,91 % |
| 2015 | 76,35 % | 10,46 % |

Mein Kind kann seinem Bewegungsbedürfnis nachgehen

| | stimme voll und ganz zu / stimme eher zu | stimme eher nicht zu / stimme nicht zu |
|-------------|---|---|
| 2017 | 92,51 % | 4,66 % |
| 2016 | 90,94 % | 5,55 % |
| 2015 | 89,33 % | 7,80 % |

Mein Kind wird durch die Angebote der Kindertageseinrichtung in seiner Entwicklung unterstützt

| | stimme voll und ganz zu / stimme eher zu | stimme eher nicht zu / stimme nicht zu |
|-------------|---|---|
| 2017 | 91,75 % | 5,22 % |
| 2016 | 89,17 % | 6,82 % |
| 2015 | 88,01 % | 8,71 % |

Mein Kind wird angeregt, Neues zu lernen

| | stimme voll und ganz zu / stimme eher zu | stimme eher nicht zu / stimme nicht zu |
|-------------|---|---|
| 2017 | 89,16 % | 6,99 % |
| 2016 | 86,49 % | 8,76 % |
| 2015 | 85,66 % | 10,18 % |

Mein Kind wird in der Kindertageseinrichtung so angenommen, wie es ist

| | stimme voll und ganz zu / stimme eher zu | stimme eher nicht zu / stimme nicht zu |
|-------------|---|---|
| 2017 | 94,50 % | 2,82 % |
| 2016 | 92,40 % | 3,85 % |
| 2015 | 91,50 % | 4,99 % |

Mein Kind wird unterstützt, andere Menschen so anzunehmen wie sie sind

| | stimme voll und ganz zu / stimme eher zu | stimme eher nicht zu / stimme nicht zu |
|-------------|---|---|
| 2017 | 88,64 % | 2,22 % |
| 2016 | 85,84 % | 2,88 % |
| 2015 | 84,39 % | 3,95 % |

Mein Kind wurde nach seinen Bedürfnissen in der Kindertageseinrichtung eingewöhnt

| | stimme voll und ganz zu / stimme eher zu | stimme eher nicht zu / stimme nicht zu |
|-------------|---|---|
| 2017 | 89,66 % | 5,10 % |
| 2016 | 88,92 % | 6,61 % |
| 2015 | 83,18 % | 9,81 % |

Mein Kind lernt verschiedene Möglichkeiten der Freizeitgestaltung kennen

| | stimme voll und ganz zu / stimme eher zu | stimme eher nicht zu / stimme nicht zu |
|-------------|---|---|
| 2017 | 88,80 % | 7,01 % |
| 2016 | 88,65 % | 9,43 % |
| 2015 | 84,27 % | 13,90 % |

3.1.2 Fragen zum Themenfeld Elternpartnerschaft**Ich fühle mich in der Kindertageseinrichtung willkommen**

| | stimme voll und ganz zu / stimme eher zu | stimme eher nicht zu / stimme nicht zu |
|-------------|---|---|
| 2017 | 96,70 % | 2,35 % |
| 2016 | 94,44 % | 3,78 % |
| 2015 | 92,29 % | 6,03 % |

Ich tausche mich regelmäßig mit dem pädagogischen Personal über mein Kind aus

| | stimme voll und ganz zu / stimme eher zu | stimme eher nicht zu / stimme nicht zu |
|-------------|---|---|
| 2017 | 84,81 % | 12,86 % |
| 2016 | 81,63 % | 15,34 % |
| 2015 | 80,24 % | 17,50 % |

Ich erhalte alle Informationen, die für mich wichtig sind

| | stimme voll und ganz zu / stimme eher zu | stimme eher nicht zu / stimme nicht zu |
|-------------|---|---|
| 2017 | 91,46 % | 6,97 % |
| 2016 | 87,95 % | 9,71 % |
| 2015 | 85,31 % | 12,40 % |

Das Team nimmt meine Kritik und Beschwerden ernst

| | stimme voll und ganz zu / stimme eher zu | stimme eher nicht zu / stimme nicht zu |
|-------------|---|---|
| 2017 | 80,60 % | 6,67 % |
| 2016 | 76,62 % | 9,27 % |
| 2015 | 74,45 % | 12,40 % |

Ich wurde bei der Eingewöhnung meines Kindes unterstützt

| | stimme voll und ganz zu / stimme eher zu | stimme eher nicht zu / stimme nicht zu |
|-------------|---|---|
| 2017 | 90,15 % | 4,44 % |
| 2016 | 89,47 % | 6,19 % |
| 2015 | 83,73 % | 9,76 % |

Als Elternteil fühle ich mich durch die Hausaufgabenbegleitung in der Kindertageseinrichtung unterstützt

| | stimme voll und ganz zu / stimme eher zu | stimme eher nicht zu / stimme nicht zu |
|-------------|---|---|
| 2017 | 85,99 % | 9,40 % |
| 2016 | 87,29 % | 11,87 % |
| 2015 | 83,95 % | 15,42 % |

3.2 Ergebnisse der offenen Antwortmöglichkeiten

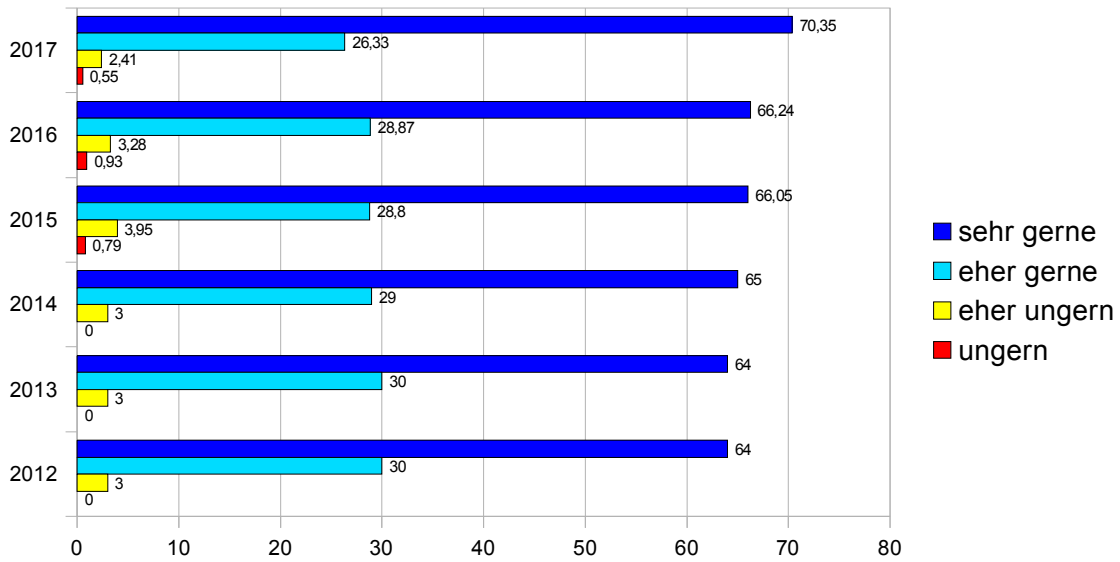
6.352 Eltern gaben 11.651 Anmerkungen zu ihren Wünschen, Lob, Kritik und Verbesserungsvorschläge ab. Die am häufigsten benannten Themen sind hier im Vergleich zu den beiden Vorjahren dargestellt.

| Themen | Anzahl der Nennungen | | | % der Gesamtbeteiligungen* | | |
|---|----------------------|-------|-------|----------------------------|--------|-------|
| | 2017 | 2016 | 2015 | 2017 | 2016 | 2015 |
| Anerkennung und Lob für das Personal, die durchgeführten Projekte und pädagogischen Angebote. | 5.359 | 5.049 | 2.911 | 41,3 % | 38,1 % | 35 % |
| Eltern wünschen sich mehr pädagogische Angebote, Förderung, Projekte und Ausflüge. | 1.120 | 1.244 | 701 | 8,6 % | 9,4 % | 8,4 % |
| Eltern äußern sich kritisch zum Personalmangel / -wechsel und den zu großen Gruppen. | 685 | 749 | 636 | 5,3 % | 5,6 % | 7,7 % |
| Eltern wünschen sich mehr Bewegung und Sport, sowie eine häufigere Gartennutzung für ihre Kinder. | 500 | 573 | 352 | 3,9 % | 4,3 % | 4,2 % |
| Eltern wünschen sich tägliche Informationen über ihr Kind und häufigere Elterngespräche. | 496 | 444 | 291 | 3,8 % | 3,3 % | 3,5 % |
| Eltern sind unzufrieden mit den Öffnungs- und Buchungszeiten. | 474 | 501 | 364 | 3,7 % | 3,8 % | 4,4 % |
| Eltern wünschen sich eine Verbesserung des Essens: z.B. frisch gekocht und einen höheren Bioanteil oder sie sind unzufrieden mit dem Wechsel des Essensanbieters. | 467 | 532 | 333 | 3,6 % | 4,0 % | 4,0 % |

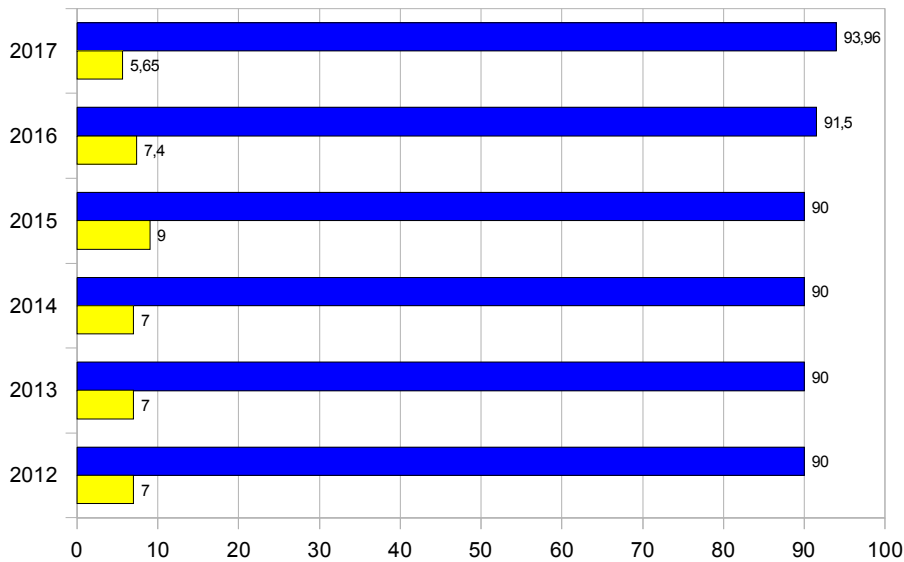
* Gesamtbeteiligung an der Elternbefragung (12.986 Eltern, siehe Kapitel 2)

3.3 Vergleich der Zufriedenheitsfragen mit den Vorjahren ab 2012

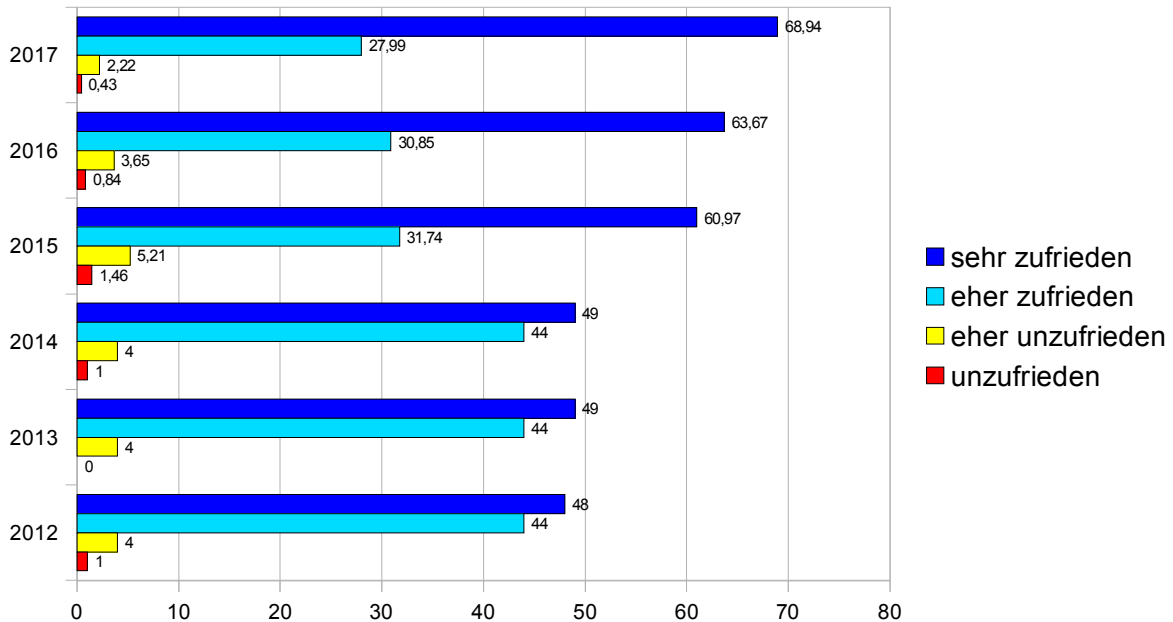
Wie gerne geht Ihr Kind in unsere Einrichtung?



Die Öffnungszeiten der Kindertageseinrichtung entsprechen meinem Bedarf.



Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit unserer Kindertageseinrichtung?



3.4 Das Ergebnis aus Trägersicht

Die schriftliche Elternbefragung ist ein seit Jahren bewährtes Instrument für die Kindertageseinrichtungen des Städtischen Trägers, um die Qualität der pädagogischen Arbeit aus Elternsicht zu evaluieren und weiterzuentwickeln. Die Elternbefragung ist Bestandteil des zertifizierten QSE-Systems an den Einrichtungen. Jede Kindertageseinrichtung wertet ihre Ergebnisse aus und lässt diese in die Handlungsziele und die Maßnahmenplanung einfließen.

Insgesamt lassen sich im stadtweiten Gesamtergebnis wieder sehr hohe Zustimmungswerte der Eltern feststellen. Wenn sich Handlungsbedarf in einzelnen Kindertageseinrichtungen erkennen lässt, unterstützt der Städtische Träger die Weiterentwicklung vor Ort. Grundsätzlich ist zu berücksichtigen, dass Maßnahmen längerfristig wirken müssen, um sich in der Elternbefragung widerzuspiegeln.

In der aktuellen Befragung 2017 fällt erneut auf, dass trotz des bereits seit längerem bestehenden Personalmangels die Zufriedenheitsergebnisse auf hohem Niveau noch eine Steigerung erfuhren. Man kann hier vermuten, dass die Eltern den Personalmangel zwar wahrnehmen, gleichzeitig aber das Engagement der Einrichtungen und die Qualität ihrer Arbeit besonders wertschätzen.

4. Ausblick

Für die Befragung im Jahr 2018 wird der Fragebogen grundlegend überarbeitet, um auf aktuelle Weiterentwicklungen einzugehen. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer des Arbeitskreises kommen aus verschiedenen Ebenen (Einrichtungsleitungen, QSE-Fachkräfte, Stadtquartiersleitungen).

5. Abstimmung

Die Vorlage wurde im Kinder- und Jugendhilfeausschuss bekannt gegeben.

Die Stadtkämmerei hat einen Abdruck der Bekanntgabe erhalten.

Anhörungsrechte eines Bezirksausschusses bestehen nicht.

Der Korreferentin des Referats für Bildung und Sport, Frau Stadträtin Neff, und der Verwaltungsbeirätin, Frau Stadträtin Schönfeld-Knor, wurde jeweils ein Abdruck der Bekanntgabe zugeleitet.

II. Bekannt gegeben

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Die Vorsitzende

Die Referentin

Christine Strobl
3. Bürgermeisterin

Beatrix Zurek
Stadtschulrätin

III. Abdruck von I. mit II. über das Direktorium–II/V-SP (2x) an die Stadtkämmerei an das Revisionsamt z.K.

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

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

2. 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/Verwaltung

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

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-Elterberatungsstelle

das Referat für Bildung und Sport – KITA-C

das Referat für Bildung und Sport – GL 2

das Referat für Bildung und Sport – Recht

das Referat für Bildung und Sport – A-4

z.K.

Am