

**Elternbefragung 2018 in Kindertageseinrichtungen  
in Trägerschaft des Städtischen Trägers im Geschäftsbereich RBS-KITA**

**Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 13408**

Anlage

**Bekanntgabe im Bildungsausschuss des Stadtrates vom 05.12.2018**  
Öffentliche Sitzung

**I. Vortrag der Referentin**

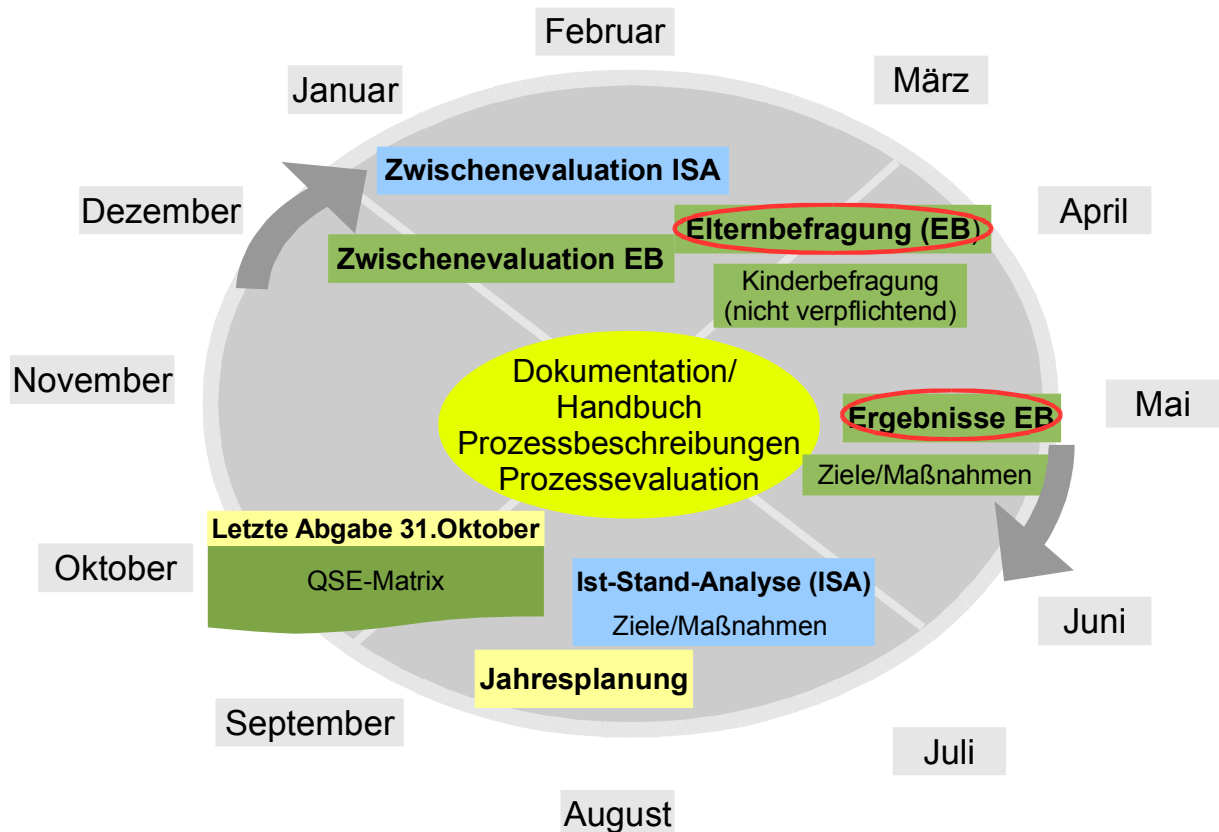
**1. Vorbemerkung**

Seit 2012 werden in den Kindertageseinrichtungen – Kinderkrippen, Kindergärten, Horte, Häuser für Kinder (darunter auch KinderTagesZentren) – in Trägerschaft des städtischen Trägers im Geschäftsbereich RBS-KITA (RBS-KITA-ST) die Eltern um Rückmeldung zu ihrer Zufriedenheit gebeten. Die Befragung ist ein Element der Qualitätssicherung und -entwicklung (QSE) und wird jährlich mit einem einheitlichen Fragebogen zu einem festgelegten Zeitpunkt in allen Einrichtungen durchgeführt. Die Elternbefragung ist wie die Kinderbefragung und die sog. Ist-Stand-Analyse ein Evaluationsinstrument zur Überprüfung der eigenen pädagogischen Arbeit in den Kindertageseinrichtungen. Diese Bausteine sind im QSE-Kreislauf der Kindertageseinrichtungen in Trägerschaft von RBS-KITA-ST verankert.

Die Ergebnisse zeigen den Grad der Zufriedenheit. Um diesen zu steigern, formulieren die Kindertageseinrichtungen Ziele und Maßnahmen, die in die Jahresplanung einfließen und in einer Matrix dokumentiert sind.

Zum Stichtag am 31.10. eines jeden Jahres sind die Matrizen bei den zuständigen Stadtquartiersleitungen abzugeben. Um sicherzustellen, dass der eingeschlagene Weg mit den Maßnahmen zielführend ist, werden die von den Einrichtungen gesetzten Indikatoren laufend überprüft. Bei einer Zwischenevaluation wird unter anderem auch auf den Zeitfaktor geachtet, inwieweit die Maßnahmen erledigt wurden, Teilziele erreicht sind und ob noch zusätzliche Maßnahmen ergriffen werden sollen.

Die Elternbefragung im QSE\*-Kreislauf:



### 1.1 Neuer Fragebogen

Wie im letzten Jahr bereits angekündigt, wurde für die Elternbefragung 2018 der Fragebogen grundlegend überarbeitet und aktualisiert. Er wurde in einem Arbeitskreis unter Beteiligung von drei Stadtquartiersleitungen, einer Fachpädagogin, der Stabsstelle Elternkooperation, zwei Einrichtungsleitungen und einer QSE-Fachkraft erarbeitet.

Ein besonderes Augenmerk lag wieder auf der Verwendung einer einfachen Sprache. Zum leichteren Verständnis wurden zusätzlich Bewertungszeichen (+ und -) in der Bewertungsskala eingefügt. Die Fragen sind den Themenfeldern „Pädagogik“ und „Erziehungspartnerschaft mit Eltern“ zugeordnet. Um den Vergleich der Zufriedenheit über viele Jahre zu ermöglichen, sind drei Fragen gleich geblieben (siehe 3.3).

Einige Fragen wurden nur hinsichtlich des Blickwinkels verändert, wie zum Beispiel: „Ich tausche mich regelmäßig mit dem Personal über mein Kind aus.“ Im Vorjahr lautete die Frage noch „Ich kann mich mit dem Personal über mein Kind austauschen.“ Neu ist zum

\* Qualitätssicherung und -entwicklung

Thema Austausch und Information über das Kind die Frage „Ich werde jährlich zu einem Gespräch über die Entwicklung meines Kindes eingeladen“. Ebenfalls neu sind die Fragen zu der Wahlmöglichkeit der pädagogischen Angebote sowie zu den Bewegungs- und Rückzugsmöglichkeiten im Haus.

Bei den Fragen für Hortkinder wird nach der Unterstützung bei den Hausaufgaben und nach der Zufriedenheit über die angebotenen Ferienaktivitäten gefragt.

Fragen zur Partizipation und zum Thema Beschwerderecht, das in § 45 SGB VIII verankert ist, kamen ebenfalls hinzu.

Um den Fragebogen auf Verständlichkeit zu prüfen, wurden 30 Eltern und die Vorsitzenden der Gemeinsamen Elternbeiratsgremien beteiligt. Die sehr wertvollen Rückmeldungen bestanden z. B. in Hinweisen auf nicht verständliche Fachbegriffe oder in Änderungsvorschlägen zu den Fragestellungen. Sie wurden im Arbeitskreis eingebracht, diskutiert und nach Abstimmung im Fragebogen eingearbeitet.

Insgesamt ist der neue Fragebogen im Umfang um fünf Fragen zur Pädagogik und Elternpartnerschaft sowie um zwei Zusatzfragen zu den Buchungszeiten auf insgesamt 25 Fragen erweitert worden. Trotz dieser Mehrung konnte der Fragebogen vierseitig und auch das Layout im Interesse des Wiedererkennungswertes unverändert bleiben. Bei der Abschlussfrage konnten die Eltern, wie jedes Jahr, ihre Wünsche, Anregungen, Kritik und Lob äußern.

Die Teilnahme an der anonymen Befragung war sowohl online als auch über Papierfragebögen möglich.

Um den fremdsprachigen Eltern entgegenzukommen, gab es in diesem Jahr die Fragen in englischer Sprache als Einlegeseiten, die in Zusammenarbeit mit dem Migrationsbeirat erstellt wurden. Nachdem diese gut angenommen wurden, sind für die Befragung 2019 zusätzlich französischsprachige Einlegeseiten geplant.

Der Fragebogen hat zur Sicherstellung der Vergleichbarkeit eine Laufzeit von drei Jahren.

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

Die Befragung fand einheitlich für alle Kindertageseinrichtungen in städtischer Trägerschaft (RBS-KITA) vom 26.02. mit 12.03.2018 statt. 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 alternativ auch online ausfüllen zu können. Die Onlinebefragung wurde über das neue Tool des Statistischen Amtes durchgeführt. In bewährter Weise erfolgte die Auswertung

wieder in Zusammenarbeit mit dem Statistischen Amt. Die grafische Darstellung der Ergebnisse übernahm eine externe Firma.

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 auf Papier) und Aufbereitung der Daten im Statistischen Amt
- Weiterleitung der SPSS-Daten an eine externe Firma zur grafischen Darstellung
- Datenschutzprüfung der offenen Rückmeldungen bei KITA-QM
- datenbankgestützte Darstellung der Ergebnisse
- Einstellung der Ergebnisse ins KITA-Portal
- Die Ergebnisse konnten wieder auf der Ebene der Einrichtungen, der Stadtquartiere, der Stadtregionen und als Gesamtergebnis im KITA-Portal eingesehen, exportiert und ausgedruckt werden.
- Clustern der offenen Rückmeldungen bei KITA-QM

Die Befragungsergebnisse konnten die Kindertageseinrichtungen ab Montag, dem 04.06.2018, im KITA-Portal abrufen, ausdrucken und für die Elternschaft veröffentlichen.

27.369 Fragebögen wurden ausgegeben, 11.360 (41,5%) Eltern füllten den Papierfragebogen aus und 2.150 (7,9%) Eltern beteiligten sich online.

Insgesamt beteiligten sich 13.510 Eltern, was einer Rücklaufquote von 49,4% entspricht.

Zum Vergleich: Im Vorjahr beteiligten sich insgesamt 12.986 Eltern (47,7%), davon 1.945 (7%) online und 11.041 (40,7%) per Papierfragebogen, ausgegeben wurden 27.504 Fragebögen. Daraus ergibt sich eine Beteiligungssteigerung von knapp 2%-Punkten.

### **3. Ergebnisse**

#### **3.1 Gesamtergebnis 2018**

Im Folgenden werden ausgewählte Fragen des Gesamtergebnisses der Elternbefragung 2018 und die meist genannten Themen der offenen Rückmeldungen dargestellt. Die Bewertung der Zufriedenheitsfragen wird im Vergleich ab 2012 abgebildet. Mit den neu abgefragten Themen haben die Teams in den Kindertageseinrichtungen verstärkt die Möglichkeit, über die Entwicklung von Zielen und Maßnahmen die Zufriedenheit der Eltern zu erhöhen und eine Steigerung der Kundenzufriedenheit im nächsten und übernächsten Jahr zu erreichen.

### **3.1.1 Beispielhafte Ergebnisse zum Themenfeld Pädagogik**

Im Folgenden werden jeweils die beiden Kategorien „stimme zu/stimme eher zu“ und „stimme eher nicht zu/stimme nicht zu“ zusammengefasst.

Beim Thema Partizipation: „Mein Kind kann aus verschiedenen pädagogischen Angeboten wählen“ fanden 83,95% der Eltern die Aussage zutreffend, 8,54% stimmten nicht zu und 7,51% konnten dies nicht beurteilen oder machten keine Angabe.

Der Aussage „Mein Kind hat in der Einrichtung viele Möglichkeiten sich zu bewegen“ stimmten 92,78% der Eltern zu. Die Zustimmung zu „Mein Kind findet in der Kindertageseinrichtung Orte, um sich zurückzuziehen“ lag bei 77,88%.

Zum Thema Beschwerderecht stimmten 73,38% der Eltern der Aussage „Mein Kind kann sich in der Kindertageseinrichtung beschweren“ zu, 9,2% stimmten nicht oder eher nicht zu, 15,65% konnten die Aussage nicht beurteilen und 1,78% machten keine Angabe.

69,59% der Eltern sind der Meinung, dass die Beschwerden ihres Kindes ernst genommen werden, 9,14% sind nicht der Meinung, 19,3% konnten dies nicht beurteilen und 1,7% machten hierzu keine Angabe (siehe auch 3.4 Ergebnisse und Ausblick aus Trägersicht).

### **3.1.2 Beispielhafte Ergebnisse zum Themenfeld Erziehungspartnerschaft mit Eltern**

Den höchsten Zustimmungswert mit 95,75% ergab die Feststellung „Ich bin in der Kindertageseinrichtung willkommen“.

91,17% können sich mit dem Personal über ihr Kind austauschen.

84,35% der Eltern stimmten der Aussage „Ich kann mich in der Kindertageseinrichtung beschweren“ zu, 7,1% stimmten nicht zu, 6,79% konnten dies nicht beurteilen und 1,76% machten keine Angabe.

74,34% der Eltern sind der Meinung, dass ihre Beschwerden ernst genommen werden, 9,65% teilen die Meinung nicht, 13,38% konnten dies nicht beurteilen und 2,64% machten keine Angabe (siehe auch 3.4 Ergebnisse und Ausblick aus Trägersicht).

80,89% der Eltern wurden zu einem Entwicklungsgespräch ihres Kindes eingeladen, 9,8% wurden nicht eingeladen und 9,31% konnten dies nicht beurteilen oder machten keine Angaben.

### 3.2 Ergebnisse der offenen Antwortmöglichkeiten

6.805 Eltern gaben 10.987 Rückmeldungen zu ihren Wünschen, Lob, Kritik oder Verbesserungsvorschläge ab. Die am häufigsten benannten Themen sind hier dargestellt:

Themen	Anzahl der Nennungen	% der Gesamtbeteiligung*
Anerkennung und Lob für das Personal, die durchgeführten Projekte und pädagogischen Angebote	<b>4776</b>	<b>35,35%</b>
Eltern wünschen sich mehr pädagogische Angebote, Förderung, Projekte und Ausflüge.	<b>1068</b>	<b>7,9%</b>
Eltern äußern sich kritisch zum Personalmangel/-wechsel und den zu großen Gruppen.	<b>916</b>	<b>6,78%</b>
Eltern wünschen sich eine Verbesserung des Essens: z. B. frisch gekocht und einen höheren Bioanteil oder sie sind unzufrieden mit dem Wechsel des Essensanbieters.	<b>560</b>	<b>4,1%</b>
Eltern sind unzufrieden mit den Öffnungs- und Buchungszeiten.	<b>491</b>	<b>3,6%</b>
Eltern wünschen sich mehr Bewegung und Sport sowie eine häufigere Gartennutzung für ihre Kinder.	<b>428</b>	<b>3,17%</b>
Eltern wünschen sich tägliche Informationen über ihr Kind und häufigere Elterngespräche.	<b>376</b>	<b>2,78%</b>

\* Gesamtbeteiligung an der Elternbefragung 2018 (13.510 Eltern, siehe Kapitel 2)

### 3.3 Vergleich der Zufriedenheitsfragen mit den Vorjahren

Beim Einsatz eines neuen Fragebogens sind, wie die Erfahrung zeigt, die Bewertungen der Eltern immer etwas niedriger.

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

	sehr gerne	eher gerne	eher ungerne	ungerne
<b>2018</b>	<b>65,87%</b>	<b>29,25%</b>	<b>3,38%</b>	<b>0,53%</b>
2017	70,35%	26,33%	2,41%	0,35%
2016	66,26%	28,88%	3,3%	0,67%
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“**

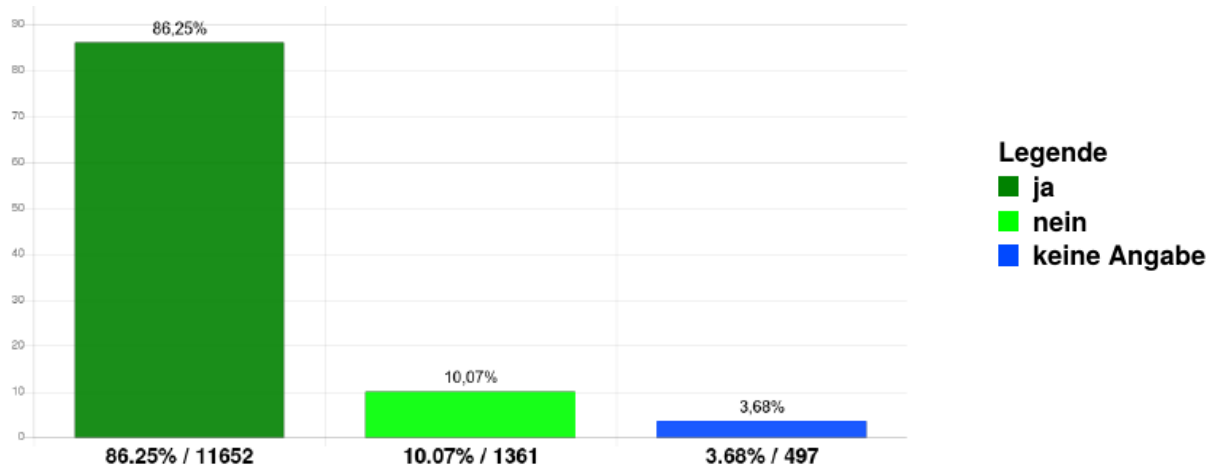
	ja	nein
<b>2018</b>	<b>92,03%</b>	<b>6,5%</b>
2017	93,96%	5,65%
2016	91,6%	7,4%
2015	90,2%	9,1%
2014	90%	7%
2013	90%	7%
2012	91%	7%

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

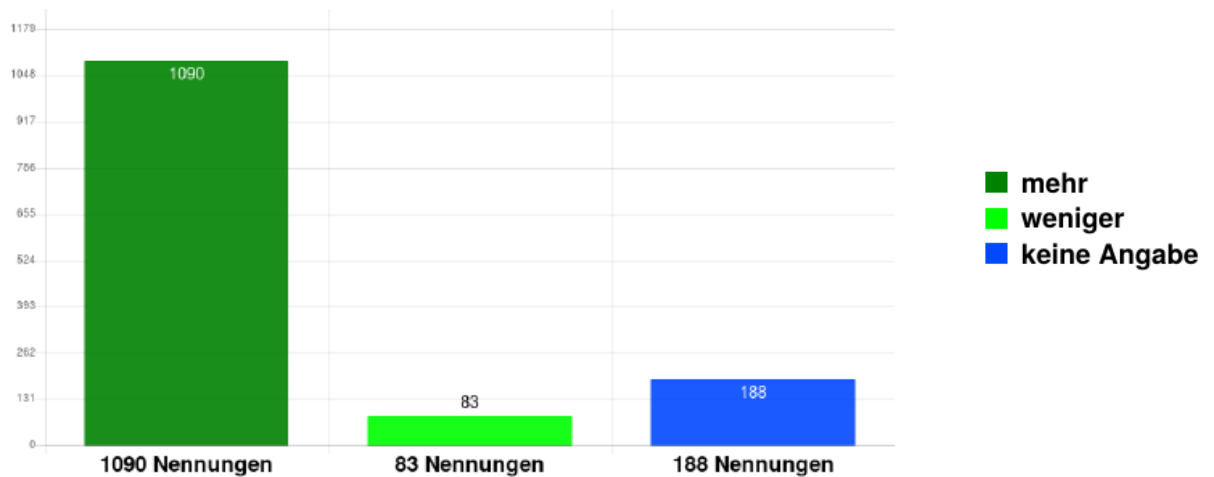
	sehr zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden	unzufrieden
<b>2018</b>	<b>64,29%</b>	<b>29,67%</b>	<b>3,66%</b>	<b>0,91%</b>
2017	68,94	27,99	2,22%	0,43%
2016	63,7%	30,86%	3,65%	0,84%
2015	60,97%	31,74%	5,21%	1,46%
2014	49%	44%	4%	1%
2013	49%	44%	4%	0%
2012	48%	44%	4%	1%

In den Befragungen der letzten Jahre ergab sich immer eine Zufriedenheit von über 90% mit den Öffnungszeiten. Auch im Jahr 2018 lag die Zufriedenheit bei rund 94% über alle Einrichtungen hinweg. Da jedoch bei den offenen Rückmeldungen immer wieder eine gewisse Unzufriedenheit geäußert wurde, ist im neuen Fragebogen die Frage nach den Buchungszeiten mit anschließender Detailfrage gestellt worden:

### „Die Buchungszeiten für mein Kind entsprechen meinem Bedarf.“



Bei 11.652 Eltern entsprechen die Buchungszeiten ihrem Bedarf. Bei 1.361 Eltern deckt sich das Angebot nicht mit dem Bedarf. Davon bräuchten 1.090 Eltern mehr, 83 Eltern weniger Buchungsstunden und 188 Eltern machten hierzu keine Angaben.



### 3.4 Ergebnisse und Ausblick aus Trägersicht

Mit der Erweiterung des QSE-Systems in der Zentrale des Geschäftsbereichs RBS-KITA werden die Ergebnisse der Elternbefragung auf mehreren Ebenen ausgewertet und diskutiert.

Da die Elternbefragung ein einrichtungsspezifisches Evaluationsinstrument ist, kann die Gesamtauswertung nur einer allgemeinen Einschätzung dienen. Auch in diesem Jahr lassen sich im stadtweiten Gesamtergebnis wieder erfreulich hohe Zustimmungswerte der



Eltern feststellen. Der leichte Rückgang gegenüber dem Vorjahr bewegt sich im Rahmen normaler Schwankungen. Wenn sich Handlungsbedarf in einzelnen Kindertageseinrichtungen ergibt, unterstützt der Städtische Träger die Weiterentwicklung vor Ort mit passgenauen Maßnahmen.

Die aktuelle Befragung 2018 zeigte einen Handlungsbedarf beim Beschwerderecht der Kinder und Eltern. Daher legt der Städtische Träger einen Fokus auf den Bereich Partizipation und Beschwerderecht. Ziel ist, dass sich die Kindertageseinrichtungen differenzierter mit diesen Themen befassen und ihre Hauskonzeptionen entsprechend weiter entwickeln können. Auch die Eltern sollen noch intensiver informiert werden. Partizipation ist derzeit der spezifische Schwerpunkt des Städtischen Trägers. Zur Unterstützung der Kindertageseinrichtungen wird sich im kommenden Februar der große Fachtag „KaleidoPäd“ intensiv mit diesem Themenkomplex befassen. Im Befragungsjahr 2019 könnten dann erste Vergleiche möglich sein.

#### **4. 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 Dietl, wurde je ein Abdruck der Bekanntgabe zugeleitet.

## **II. Bekannt gegeben**

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Die Vorsitzende

Die Referentin

Christine Strobl  
3. Bürgermeisterin

Beatrix Zurek  
Stadtschulrätin

**IV. Abdruck** von I. mit III.  
über die Stadtratsprotokolle  
an das Direktorium – Dokumentationsstelle  
an die Stadtkämmerei  
an das Revisionsamt  
z. K.

**V. Wv. 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-Personal  
das Referat für Bildung und Sport – KITA-ST  
das Referat für Bildung und Sport – KITA-ST-ZG  
das Referat für Bildung und Sport – KITA-ST-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 – GL 4  
das Referat für Bildung und Sport – KBS  
das Referat für Bildung und Sport – Recht  
das Referat für Bildung und Sport – A-4  
z. K.

Am