

**Elternbefragung 2019 in Kindertageseinrichtungen
in Trägerschaft des Städtischen Trägers im Referat für Bildung und Sport,
Geschäftsbereich RBS-KITA**

Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 16728

Anlage

Bekanntgabe im Bildungsausschuss des Stadtrates vom 04.12.2019
Öffentliche Sitzung

I. Vortrag der Referentin

1. Vorbemerkung

Seit 2012 werden in den Kindertageseinrichtungen – Kinderkrippen, Kindergärten, Horten, Häusern für Kinder (darunter auch KinderTagesZentren) – in Trägerschaft des Städtischen Trägers im Referat für Bildung und Sport, Geschäftsbereich 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 Fragen sind den Themenfeldern „Pädagogik“ und „Erziehungspartnerschaft mit Eltern“ sowie drei, seit 2012 unveränderten, Zufriedenheitsfragen und der Frage nach den Buchungszeiten zugeordnet. Für neu eingetretene Kinder und Hortkinder gibt es zusätzliche Fragen. Am Ende des Fragebogens haben die Eltern die Möglichkeit, ihre Wünsche, Anregungen, Kritik und Lob in offenen Rückmeldungen zu äußern.

Die Elternbefragung ist ein Evaluationsinstrument zur Überprüfung der eigenen pädagogischen Arbeit in den Kindertageseinrichtungen. 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.

Die Teilnahme an der anonymen Befragung ist für die Eltern sowohl online als auch über Papierfragebögen möglich. In diesem Jahr konnten zu den englischen Einlegeseiten auch französischsprachige Einlegeseiten den fremdsprachigen Eltern zum besseren Verständnis zur Verfügung gestellt werden.

Wegen der Vergleichbarkeit der Ergebnisse kam der in 2018 neue, aktualisierte Fragebogen zum zweiten Mal unverändert zum Einsatz.

2. Durchführung und Auswertung der Befragung

Die Befragung fand vom 11.03. - 25.03.2019 statt. Die Planung, Koordination und Organisation erfolgte wie jedes Jahr im Referat für Bildung und Sport – Geschäftsbereich KITA durch die Stabsstelle KITA-QM/BGM. Alle Eltern erhielten einen Papierfragebogen mit dem Hinweis auf die Möglichkeit, den Fragebogen auch online ausfüllen zu können. Die Onlinebefragung wurde über das Tool des Statistischen Amtes durchgeführt. In bewährter Weise erfolgte auch die Auswertung wieder in Zusammenarbeit mit dem Statistischen Amt. Die grafische Darstellung der Ergebnisse übernahm eine externe Firma.

Die Ergebnisse konnten wieder auf der Ebene der Einrichtungen, der Quartiere, der Regionen und als Gesamtergebnis im KITA-Portal eingesehen, exportiert und ausgedruckt werden.

Ab Dienstag 04.06.2019 konnten die Ergebnisse der Kindertageseinrichtungen für die Elternschaft veröffentlicht werden. Von den 27.274 ausgegebenen Fragebögen sind 11.566 (42,4%) von den Eltern ausgefüllt worden und 2.192 (8,03%) nutzten die Möglichkeit der Online-Beteiligung. Insgesamt beteiligten sich 13.758 Eltern, dies entspricht insgesamt einer Beteiligung von 50,44% und einer Steigerung der Rücklaufquote von 2,74% im Vergleich zum letzten Jahr.

3. Ergebnisse

3.1 Gesamtergebnis 2019

Da der Fragebogen unverändert im zweiten Jahr zum Einsatz kam, können hier die Ergebnisse vom Vorjahr direkt gegenübergestellt werden. Die Bewertung der Zufriedenheitsfragen wird wieder im Vergleich ab 2012 abgebildet.

3.1.1 Ergebnisse zum Themenfeld Pädagogik

Mein Kind kann aus verschiedenen pädagogischen Angeboten wählen:

	stimme voll und ganz zu/stimme eher zu	stimme eher nicht/stimme nicht zu
2019	84,08%	8,99%
2018	83,95%	8,54%

Mein Kind hat in der Einrichtung viele Möglichkeiten, sich zu bewegen:

	stimme voll und ganz zu/stimme eher zu	stimme eher nicht zu/stimme nicht zu
2019	92,82%	6,17%
2018	92,78%	6,06%

Mein Kind findet in der Kindertageseinrichtung Orte, um sich zurückzuziehen:

	stimme voll und ganz zu/stimme eher zu	stimme eher nicht zu/stimme nicht zu
2019	77,74%	15,18%
2018	77,88%	15,08%

Mein Kind wird mit seinen Bedürfnissen angenommen:

	stimme voll und ganz zu/stimme eher zu	stimme eher nicht zu/stimme nicht zu
2019	89,29%	6,69%
2018	89,04%	6,58%

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
2019	84,2%	3,78%
2018	84,46%	3,25%

Mein Kind kann sich in der Kindertageseinrichtung beschweren:

	stimme voll und ganz zu/stimme eher zu	stimme eher nicht zu/stimme nicht zu
2019	75,30%	8,64%
2018	73,38%	9,2%

Die Beschwerden meines Kindes werden ernst genommen:

	stimme voll und ganz zu/stimme eher zu	stimme eher nicht zu/stimme nicht zu
2019	70,88%	8,97%
2018	69,59%	9,14%

Für neue Kinder:**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
2019	86,85%	6,42%
2018	86,9%	6,6%

Für Hortkinder:**1. Mein Kind lernt verschiedene Möglichkeiten der Freizeitgestaltung kennen:**

	stimme voll und ganz zu/stimme eher zu	stimme eher nicht zu/stimme nicht zu
2019	92,35%	6,88%
2018	92,77%	6,63%

2. Mein Kind wird bei Erledigung seiner Hausaufgaben unterstützt:

	stimme voll und ganz zu stimme eher zu	stimme eher nicht zu/stimme nicht zu
2019	88,28%	10,29%
2018	87,25%	11,56%

3.1.2 Ergebnisse zum Themenfeld Erziehungspartnerschaft mit Eltern**Ich bin in der Kindertageseinrichtung willkommen:**

	stimme voll und ganz zu/stimme eher zu	stimme eher nicht zu/stimme nicht zu
2019	95,76%	3,13%
2018	95,75%	2,87%

Ich bekomme die Informationen von der Einrichtung, die für mich wichtig sind:

	stimme voll und ganz zu/stimme eher zu	stimme eher nicht zu/stimme nicht zu
2019	91,91%	7,13%
2018	92,01%	6,89%

Ich kann mich mit dem pädagogischen Personal über mein Kind austauschen:

	stimme voll und ganz zu/stimme eher zu	stimme eher nicht zu/stimme nicht zu
2019	91,65%	6,52%
2018	91,17%	6,62%

Ich werde jährlich zu einem Gespräch über die Entwicklung meines Kindes eingeladen:

	stimme voll und ganz zu/stimme eher zu	stimme eher nicht zu/stimme nicht zu
2019	83,26%	8,54%
2018	80,89%	9,8%

Ich kenne die Mitbestimmungsmöglichkeiten meines Kindes:

	stimme voll und ganz zu/stimme eher zu	stimme eher nicht zu/stimme nicht zu
2019	73,42%	14,91%
2018	71,58%	15,51%

Ich kann mich in der Kindertageseinrichtung beschweren:

	stimme voll und ganz zu/stimme eher zu	stimme eher nicht zu/stimme nicht zu
2019	84,91%	6,9%
2018	84,35%	7,1%

Meine Beschwerden werden ernst genommen:

	stimme voll und ganz zu/stimme eher zu	stimme eher nicht zu/stimme nicht zu
2019	74,74%	9,64%
2018	74,34%	9,65%

Für Eltern von neuen Kindern:**Ich wurde bei der Eingewöhnung meines Kindes unterstützt:**

	stimme voll und ganz zu/stimme eher zu	stimme eher nicht zu/stimme nicht zu
2019	86,71%	6,99%
2018	86,75%	6,48%

Für Eltern von Hortkindern:**Ich bin mit in der Kindertageseinrichtung angebotenen Freizeitaktivitäten zufrieden:**

	stimme voll und ganz zu/stimme eher zu	stimme eher nicht zu/stimme nicht zu
2019	85,24%	9,06%
2018	84,47%	9,36%

3.2 Ergebnisse der offenen Antwortmöglichkeiten

7.080 Eltern gaben 13.032 Anmerkungen zu ihren Wünschen, Lob, Kritik und Verbesserungsvorschläge ab. Die am häufigsten benannten Themen sind hier im Vergleich zum Vorjahr dargestellt:

Themen	Anzahl der Nennungen		% der Gesamtbeteiligungen*	
	2019	2018	2019	2018
Anerkennung und Lob für das Personal, die durchgeführten Projekte und pädagogischen Angebote.	6355	4776	46,2%	35,4%
Eltern wünschen sich mehr pädagogische Angebote, Förderung, Projekte und Ausflüge.	1327	1068	9,6%	7,9%
Eltern äußern sich kritisch zum Personalmangel/ -wechsel und den zu großen Gruppen.	903	916	6,6%	6,8%
Eltern wünschen sich eine Verbesserung des Essens: z.B. frisch gekocht und einen höheren Bioanteil oder sie sind unzufrieden mit dem Wechsel des Essensanbieters.	491	560	3,6%	4,1%
Eltern sind unzufrieden mit den Öffnungs-, Buchungs- und Kernzeiten.	451	491	3,3%	3,6%
Eltern wünschen sich mehr Bewegung und Sport sowie eine häufigere Gartennutzung für ihre Kinder.	449	428	3,3%	3,2%
Eltern wünschen sich tägliche Informationen über ihr Kind und häufigere Elterngespräche.	391	376	2,8%	2,8%

* Gesamtbeteiligung an der Elternbefragung 2019 (13.758 Eltern, siehe Kapitel 2)

3.3 Vergleich der Zufriedenheitsfragen mit den Vorjahren

Vergleich der Elternbefragung 2019 mit den Vorjahren bis 2012

13.758 Teilnehmer von 27.274 entspricht einer Rücklaufquote von 50,44%.

„Wie gerne geht Ihr Kind in unsere Kindertageseinrichtung?“

	sehr gerne	eher gerne	eher ungern	ungern
2019	66,57%	28,91%	3,2%	0,79%
2018	65,87%	29,25%	3,38%	0,53%
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
2019	91,87%	7,12%
2018	92,03%	6,5%
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
2019	64,26%	28,68%	3,76%	1,23%
2018	64,29%	29,67%	3,66%	0,91%
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%

3.4 Ergebnisse und Ausblick aus Trägersicht

Die schriftliche Elternbefragung ist ein seit vielen 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 in den Einrichtungen. Jede Kindertageseinrichtung wertet ihre Ergebnisse aus und lässt diese in die Handlungsziele und die Maßnahmenplanung einfließen.

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. Wenn sich Handlungsbedarf in einzelnen Kindertageseinrichtungen ergibt, unterstützt der Städtische Träger die Weiterentwicklung vor Ort mit passgenauen Maßnahmen.

In der aktuellen Befragung 2019 lässt sich erkennen, dass die Themen Partizipation und Beschwerderechte der Kinder zwar leicht angestiegen sind, aber weiterhin zu bearbeiten sind. Hier sind die Kindertageseinrichtungen bereits auf einem guten Weg.

In den vergangenen zwei Jahren wurde diesen beiden Schwerpunkten besonderes Augenmerk gegeben. So gab es Partizipation (und damit auch Beschwerderechte) als Jahresthema im Städtischen Träger. In diesem Rahmen wurde zum Thema ein Kongress „Ka-leidoPäd 2019“ durchgeführt, ein stadtweiter Elternabend angeboten, das Angebot der Fortbildungen ausgebaut, ein trägerübergreifendes Bündnis für Qualität durchgeführt und in den einzelnen Kindertageseinrichtungen Klausurtag abgehalten. Die Teams haben sich bei den Klausurtagen darauf verständigt, wie Partizipation und Beschwerderecht auf den unterschiedlichen Ebenen, sowohl mit den Kindern als auch mit den Eltern umgesetzt wird. Dies wurde dann auch in den Hauskonzeptionen festgeschrieben.

Eine erste Analyse zeigt, dass die Zustimmungswerte im Bereich der Kindertageseinrichtungen mit Plätzen für Schulkinder deutlich höher liegen als bei den unter 6-jährigen Kindern. Dies lässt sich dadurch erklären, dass Partizipations- und Beschwerdemöglichkeiten älterer Kinder für Eltern nachvollziehbarer sind. Der Städtische Träger wird hier die Einrichtungen gerade für Kinder von 0-6 Jahren in der Weiterentwicklung unterstützen, höhere Bewertungen anzustreben.

Die bundesweit seit Jahren dauerhaft angespannte Personalsituation hat sich im letzten Jahr nochmals verschärft. Dies macht sich teilweise in den offenen Elternrückmeldungen bemerkbar. Der Städtische Träger verfolgt weiterhin intensiv geeignete Maßnahmen zur Personalgewinnung und zum Personalerhalt. Dabei spielen Leitung und Führung in den Kindertageseinrichtungen eine maßgebliche Rolle. Hier sind Entlastungen zu schaffen, beispielsweise in der Qualifizierung und der Verwaltungsunterstützung. Auch die Maßnahmen zur Gesundheit und Stressreduktion beim Personal werden weiter ausgebaut.

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 von RBS-KITA, 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 – GL 2
das Referat für Bildung und Sport – GL 4
das Referat für Bildung und Sport – SB
das Referat für Bildung und Sport – Recht
das Referat für Bildung und Sport – A-4

z. K.

Am