

**Elternbefragung 2020 in Kindertageseinrichtungen
in Trägerschaft des Städtischen Trägers im Referat für Bildung und Sport,
Geschäftsbereich RBS-KITA**

Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 01717

Anlage

Bekanntgabe im Bildungsausschuss des Stadtrates vom 02.12.2020(SB)
Öffentliche Sitzung

I. Vortrag der Referentin

1. Vorbemerkung

Seit 2012 werden in den Kindertageseinrichtungen – Kinderkrippen, Kindergärten, Horten, Häuser für Kinder (auch KinderTagesZentren) sowie Einrichtungen des Kooperativen Ganztags – 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 Fragen sind den Themenfeldern „Pädagogik“ und „Erziehungspartnerschaft mit Eltern“ zugeordnet sowie drei seit 2012 unveränderten Zufriedenheitsfragen und der Frage nach den Buchungszeiten. 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 Teams der Kindertageseinrichtungen Ziele und Maßnahmen. Diese fließen in die Jahresplanung ein und sind in einer Matrix dokumentiert.

Die Teilnahme an der anonymen Befragung ist für die Eltern sowohl online als auch über Papierfragebögen möglich. Zum besseren Verständnis gibt es für fremdsprachige Eltern englische und französische Einlegeseiten.

Wegen der Vergleichbarkeit der Ergebnisse kam der Fragebogen in 2020 zum dritten Mal unverändert zum Einsatz.

2. Durchführung und Auswertung der Befragung

Die Befragung war für den Zeitraum 02.03.2020-16.03.2020 geplant. Die Planung, Koordination und Organisation erfolgte wie jedes Jahr im Referat für Bildung und Sport, KITA durch die Stabsstelle KITA-QM/BGM. Alle im Befragungszeitraum anwesenden Eltern erhielten einen Papierfragebogen mit dem Hinweis auf die Möglichkeit den Fragebogen auch online ausfüllen zu können. Jeder Fragebogen war dieses Jahr zum ersten Mal mit einem Code ausgestattet, mit dem sich die Eltern online beteiligen konnten. Die Onlinebefragung wurde über ein Tool des Statistischen Amtes durchgeführt. In bewährter Weise erfolgte die Auswertung wieder in Zusammenarbeit mit dem Statistischen Amt. Durch den Einsatz der Codes und der anschließenden Plausibilisierung mit dem Statistischen Amt konnte sichergestellt werden, dass Eltern sich auch nur einmal, online oder mit dem Papierfragebogen, beteiligten. Die Anonymität bei der Abgabe der Papierfragebögen war durch ein Verplomben des Rücklaufbehälters mit zwei Siegeln gegeben.

Die Einrichtungsleitungen erhielten am 16.06.2020 die Ergebnisgrafiken direkt als PDF-Dokument per Email. Die Stadtregionsleitungen sowie die Stadtquartiersleitungen konnten über einen Link und ein personalisiertes Passwort die jeweiligen Dateien abrufen. Das Gesamtergebnis wurde im KITA-Portal eingestellt. Hier kann es von allen Mitarbeiter*innen eingesehen, exportiert und ausgedruckt werden. Die offenen Rückmeldungen wurden bei KITA-QM/BGM geclustert.

Von den 26.801 ausgegebenen Fragebögen haben sich 11.296 Eltern beteiligt. Dies entspricht insgesamt einer Beteiligung von 42,1%. 9.099 (80,55%) füllten den Papierfragebogen aus und 2.197 (19,44%) Eltern nutzten die Möglichkeit der Online-Befragung. Einige Einrichtungen waren schon im Befragungszeitraum durch Corona bedingt geschlossen. Ab dem 13.03.2020 war der Rücklauf der Elternfragebögen eingebrochen. Obwohl die Online-Teilnahme noch bis zum 17.03.2020 möglich war, stand die Befragung wohl nicht mehr im Focus der Eltern.

3. Ergebnisse

3.1 Gesamtergebnis 2020

Da der Fragebogen unverändert im dritten Jahr zum Einsatz kam, können hier die Ergebnisse der beiden Vorjahre 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
2020	85,02% ↑	8,34%
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
2020	93,9% ↑	5,38%
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
2020	76,91% ↓	16,24%
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
2020	89,95% ↑	6,37%
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
2020	84,91% ↑	3,13%
2019	84,20%	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
2020	76,23% ↑	8,20%
2019	75,30%	8,64%
2018	73,38%	9,20%

Die Beschwerden meines Kindes werden ernst genommen:

	stimme voll und ganz zu/stimme eher zu	stimme eher nicht zu/stimme nicht zu
2020	71,36% ↑	8,76%
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
2020	85,75% ↓	6,09%
2019	86,85%	6,42%
2018	86,90%	6,60%

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
2020	86,95% ↓	6,76%
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
2020	81,96% ↓	10,41%
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
2020	96,52% ↑	2,41%
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
2020	92,81% ↑	6,33%
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
2020	92,09% ↑	6,34%
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
2020	83,71% ↑	8,24%
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
2020	74,03% ↑	14,27%
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
2020	85,50% ↑	6,02%
2019	84,91%	6,90%
2018	84,35%	7,10%

Meine Beschwerden werden ernst genommen:

	stimme voll und ganz zu/stimme eher zu	stimme eher nicht zu/stimme nicht zu
2020	74,82% ↑	9,05%
2019	74,74%	9,64%
2018	74,34%	9,65%

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

	stimme voll und ganz zu/stimme eher zu	stimme eher nicht zu/stimme nicht zu
2020	86,63% ↓	5,75%
2019	86,71%	6,99%
2018	86,75%	6,48%

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

	stimme voll und ganz zu/stimme eher zu	stimme eher nicht zu/stimme nicht zu
2020	78,51% ↓	8,78%
2019	85,24%	9,06%
2018	84,47%	9,36%

3.2 Ergebnisse zum Themenfeld Buchungszeiten:

Die Buchungszeiten für mein Kind entsprechen meinem Bedarf

	ja	nein
2020	87,12% ↓	10,93%
2019	87,38%	10,27%
2018	86,25%	10,07%

Für Eltern die mit nein geantwortet haben:

Ich brauche mehr/weniger Stunden

	mehr Stunden	weniger Stunden
2020	1.111 Nennungen	83 Nennungen
2019	1.252 Nennungen	123 Nennungen
2018	1090 Nennungen	83 Nennungen

3.3 Ergebnisse der offenen Antwortmöglichkeiten

5.879 Eltern gaben 11.441 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*		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Anerkennung und Lob für das Personal, die durchgeführten Projekte und pädagogischen Angebote.	6366	6355	4776	56,4%	46,2%	35,4%
Eltern wünschen sich mehr pädagogische Angebote, Förderung, Projekte und Ausflüge.	873	1327	1068	7,72%	9,6%	7,9%
Eltern äußern sich kritisch zum Personalmangel/ -wechsel und den zu großen Gruppen.	505	903	916	4,47%	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.	417	491	560	3,69%	3,6%	4,1%
Eltern sind unzufrieden mit den Öffnungs-, Buchungs- und Kernzeiten.	303	451	491	2,68%	3,3%	3,6%
Eltern wünschen sich mehr Bewegung und Sport sowie eine häufigere Gartennutzung für ihre Kinder.	290	449	428	2,57%	3,3%	3,2%
Eltern wünschen sich tägliche Informationen über ihr Kind und häufigere Elterngespräche.	257	391	376	2,27%	2,8%	2,8%

* Gesamtbeteiligung an der Elternbefragung 2020 (11.296 Eltern, siehe Kapitel 2)

3.4 Vergleich der Zufriedenheitsfragen mit den Vorjahren

Vergleich der Elternbefragung 2020 mit den Vorjahren bis 2012

11.296 Teilnehmer von 26.801 entspricht einer Rücklaufquote von 41,10%.

„Wie gerne geht Ihr Kind in unsere Kindertageseinrichtung?“

	sehr gerne	eher gerne	eher ungern	ungern
2020	67,75%	28,23%	3,19%	0,44%
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
2020	92,16%	7,15%
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
2020	65,79%	28,25%	3,37%	0,75%
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%

3.5 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 weiter zu entwickeln. 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.

Die Elternbefragung fand im Zeitraum vom 02.03. bis 16.03.2020 statt. Ab dem 16.03.2020 mussten bedingt durch Corona alle Kitas bis auf eine Notbetreuung schließen. Möglicherweise war dadurch der Rücklauf geringfügig niedriger. Inhaltlich konnte die Corona-Pandemie jedoch auf diese Elternbefragung kaum Einfluss haben.

In der aktuellen Befragung 2020 lässt sich erkennen, dass der Zufriedenheitswert beim Thema Partizipation und Beschwerderechte der Kinder gegenüber dem Vorjahr angestiegen ist. Da die Partizipation im letzten Jahr ein Fokusthema war, legt das Ergebnis nahe, dass der Städtische Träger in diesem Bereich auf einem erfolgreichen Weg ist. Zum neuen Kita-Jahr kommt nun der „Stadtteil-Koffer“ als weiteres Unterstützungsangebot für die Kindertageseinrichtungen zum Einsatz. Der hochwertig und praxisorientiert ausgestattete Koffer dient der Beteiligung und Mitgestaltung der Kinder an der Entwicklung ihres Stadtteils als familiengerechter Lebens- und Erfahrungsraum.

Auch im Bereich der Horte zeigt sich weiterhin eine hohe Zufriedenheit mit den Angeboten und Unterstützungsmöglichkeiten.

Der leichte Rückgang der Zufriedenheitswerte in den Horten, z. B. bei der Hausaufgabenbetreuung, lässt sich auch mit der dauerhaft angespannten Personalsituation erklären. Es bleibt zudem eine kontinuierliche Aufgabe der Horte, in der Zusammenarbeit mit den Eltern gegenseitige Erwartungen abzuklären, etwa die Möglichkeiten und Grenzen der Hausaufgabenbetreuung transparent darzustellen. Hier bietet unter anderem das Projekt „Help and Learn“ eine Unterstützung, das in Kooperation mit der Ludwig-Maximilians-Universität München Lehramtsstudierende der Grundschulen zur Hausaufgabenhilfe in die Horte vermittelt.

Zur Erfüllung des Bildungsauftrags, ist es erforderlich, dass die Kinder wenigstens zu einem Teil der täglichen Betreuungszeit gleichzeitig und möglichst vollzählig anwesend sind. Diese pädagogische Schwerpunktzeit sichert zudem auch einen verlässlichen Personalschlüssel. Verlassen die Kinder während der Betreuungszeit der Kindertageseinrichtung diese, um an anderen externen Bildungsangeboten, teilzunehmen, gelten diese Zeiten als nicht förderfähig bzw. kann für diese Zeiten kein Personal dafür vorgesehen werden. Gleichzeitig besteht ein hohes Verständnis, dass Eltern sich zusätzliche externe Förderangebote (freiwillige schulische Arbeitsgruppen, Musikunterricht, Sportangebote, usw.) außerhalb der Kindertagesbetreuung für ihre Kinder wünschen und deshalb wollen, dass ihr Kind bereits früher abgeholt werden kann bzw. die Kindertageseinrichtung während des Nachmittags zeitweise verlassen kann. Demzufolge ist das Angebot der städtischen Horte weiter zu entwickeln hin zu mehr Flexibilität hinsichtlich der

Besuchszeiten. So sollen einrichtungsexterne Bildungsangebote stärker ermöglicht werden und die Buchungen bedarfsgerecht flexibilisiert werden. Vorbild ist die Kooperative Ganztagsbildung. Im Modell der Kooperativen Ganztagsbildung ist die Flexibilisierung der Buchungszeit bereits Realität und ein innovatives Wesensmerkmal dieses Angebotes.

Der Personalmangel in den Kindertageseinrichtungen bleibt weiterhin deutlich spürbar. Dies macht sich auch in diesem Jahr in den offenen Elternrückmeldungen bemerkbar. Der Städtische Träger verfolgt daher konsequent seine Maßnahmen zur Personalgewinnung und zum Personalerhalt. Dabei spielen Leitung und Führung in den Kindertageseinrichtungen eine maßgebliche Rolle. Hier wurden im Rahmen des sogenannten „Gute-Kita-Gesetzes“ Entlastungen geschaffen, beispielsweise in der Hauswirtschaft und in der Verwaltungsunterstützung. Auch die Maßnahmen zur Gesundheitsförderung und Stressreduktion beim Personal werden kontinuierlich 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, Frau Stadträtin Odell, und der Verwaltungsbeirätin, Frau Stadträtin Schönfeld-Knor, wurde jeweils ein Abdruck der Bekanntgabe zugeleitet.

II. Bekannt gegeben

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Die Vorsitzende

Verena Dietl
3. Bürgermeisterin

Die Referentin

i. V.
Dorothee Schiwy
berufsmäßige Stadträtin

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

IV. 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