

**Elternbefragung 2018 in den städt. Tagesheimen  
und städt. Heilpädagogischen Tagesstätten**

**Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 13156**

4 Anlagen

**Bekanntgabe in der Sitzung des Bildungsausschusses vom 05.12.2018**  
Öffentliche Sitzung

**I. Vortrag der Referentin**

**1. Vorbemerkung**

Die Abteilung Grund-, Mittel-, Förderschulen und Tagesheime im Geschäftsbereich Allgemeinbildende Schulen des Referates für Bildung und Sport (RBS-A-4) hat im Schuljahr 2017/18 die jährlich stattfindende, zentrale Befragung der Eltern der 40 städt. Tagesheime (TH), des städt. Regionalhauses Mitte (RH) und der zwei städt. Heilpädagogischen Tagesstätten (HPT) gemäß Art.19 (2) BayKiBiG als Qualitätssicherungsmaßnahme durchgeführt.

Ziel war es, die Bedürfnisse und Meinungen der Eltern zu den pädagogischen Angeboten im Schuljahr 2017/18 umfassend zu ermitteln und die Ergebnisse zu evaluieren. Für das pädagogische Personal ergeben sich daraus wertvolle Hinweise, wie die Angebote in den Einrichtungen passgenau optimiert werden können.

**2 Durchführung der Befragung und Befragungsdesign**

**2.1 Durchführung**

Die Elternbefragung 2018 wurde im Zeitraum vom 12. bis einschließlich 23. März 2018 vorgenommen. Die Befragung erfolgte, wie schon in den letzten Jahren, in enger Zusammenarbeit mit dem Statistischen Amt der Landeshauptstadt München (D-I-STA).

Die grafische Leistung bei der Erstellung der Fragebögen wurde erstmals über eine externe Firma erbracht.

Ein besonderes Augenmerk wurde auf die Anonymität und die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen in den beteiligten Bereichen gelegt. Der Fragebogen enthielt „Informationen zum Datenschutz“, welche mit der Rechtsabteilung des Referates für Bildung und Sport (RBS-Recht) abgestimmt wurden.

In jeder Einrichtung standen einheitliche, abschließbare Sammelboxen bereit. 41 Eltern nutzten die Möglichkeit, ihren ausgefüllten Fragebogen per Post direkt an D-I-STA zu senden.

Die Einrichtungen erhielten über RBS-A-4 zeitnah ihre jeweiligen Ergebnisse als PDF-Datei und eine weitere PDF-Datei mit Grafiken mit den einrichtungsspezifischen Ergebnissen zur Präsentation für die Eltern, welche von einer externen Firma pro Haus erstellt wurden.

Das Gesamtergebnis wurde den Leitungen im Juli 2018 in einer Leitungskonferenz und den Qualitätsbeauftragten der Einrichtungen im Oktober 2018 im Rahmen eines Qualitätszirkels präsentiert. Die Ergebnisse, der Ablauf sowie der Fragebogen wurden reflektiert und diskutiert.

Wie in den zwei Vorjahren sind die Ergebnisse jeweils getrennt für die städt. TH mit dem städt. RH sowie für die städt. HPT im Internet unter folgendem Link veröffentlicht:

<https://www.muenchen.de/rathaus/Stadtverwaltung/Referat-fuer-Bildung-und-Sport/Kindertageseinrichtungen.html>

## **2.2 Befragungsdesign**

Die Befragung erfolgte ausschließlich mittels standardisierter Fragebögen (vorgegebene Antwortmöglichkeiten). Die Fragebögen sind in den **Anlagen 1 und 2** beigelegt. Die Struktur des Fragebogens und die Fragen wurden im Wesentlichen vom Vorjahr übernommen, so dass eine Vergleichbarkeit, bis auf wenige Ausnahmen, gegeben ist. Die Auswahl der Fragen fokussierte sich auf pädagogische Schlüsselbereiche. Die Themenfelder mit den zwölf Fragen für die Eltern der städt. TH und dem städt. RH sowie 13 Fragen für die Eltern der städt. HPT, welche teilweise in Teilfragen untergliedert wurden, sind im Gliederungspunkt 4 aufgeführt.

## **3. Rücklaufquote**

Im Jahr 2018 wurden insgesamt 5.573 Fragebögen (Vorjahr 5.332) verteilt und 3.011 Fragebögen (Vorjahr 2.580) wieder abgegeben. Dies ergibt eine Rücklaufquote von 54,03 % (Vorjahr 48,39 %).

Eine kontinuierliche Steigerung der Rücklaufquote kann verzeichnet werden.

Jahr der Befragungen	Anzahl der ausgeteilten Fragebögen	Rücklaufquoten
2014	4.237	41,60 %
2015	4.622	43,80 %
2016	4.949	46,45 %
2017	5.332	48,39 %
2018	5.573	54,03 %

## 4 Ergebnisse

Alle Ergebnisse werden nachfolgend im Einzelnen beschrieben.

In der als **Anlage 3 und 4** beigefügten Aufstellung werden sie (ausgenommen die offenen Nennungen — Frage Nr. 11 beim Fragebogen der städt. TH und des städt. RH sowie Frage Nr. 12 beim Fragebogen der städt. HPT) zudem grafisch dargestellt.

Aufgrund der teilweise unterschiedlichen Fragebogengestaltung erfolgt eine getrennte Darstellung der Ergebnisse für die Einrichtungen der städt. TH und das städt. RH sowie für die Einrichtungen der städt. HPT.

Ebenso wird im Folgenden, wie oben angekündigt, soweit möglich ein Vergleich zum Vorjahr vorgenommen.

### 4.1 Pädagogik

Zunächst wurden die Eltern zu den Angeboten von verschiedenen Erziehungs- und Bildungsbereichen (Sozialverhalten, Interkulturalität, Selbstständigkeit, Spiel und Bewegung, Musik, Sprachentwicklung, Erforschen und Experimentieren, Natur/Umwelt/Technik, Kreativität, Mitbestimmung, Kritikäußerungen) befragt. Die Fragen zur Musik und zur Kritikäußerung wurden neu aufgenommen.

Mit unterschiedlicher Zustimmung bewerteten die Eltern die Bereiche. In den nachfolgenden Tabellen sind zum einen der niedrigste und zum anderen der höchste Wert der Fragen jeweils für die TH und HPT dargestellt.

TH/RH	2018	2017
niedrigster Wert Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“	53,6 % Bereich: Möglichkeiten, sich musikalisch zu betätigen	73,0 % Bereich: Erforschen und Experimentieren
höchster Wert Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“	96,3 % Bereich: Sozialverhalten	96,2 % Bereiche: Sozialverhalten sowie Spiel und Bewegung

HPT	2018	2017
niedrigster Wert Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“	74,1 % Bereich: Möglichkeiten, sich musikalisch zu betätigen	82,1 % Bereich: Erforschen und Experimentieren
höchster Wert Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“	100 % Bereich: Sozialverhalten	96,7 % Bereiche: Sozialverhalten

## 4.2 Ferien

Zu diesem Thema gab es zwei Teilfragen, deren Ergebnisse in den folgenden Tabellen mit den zusätzlichen Vergleichswerten zum Vorjahr dargestellt sind.

TH/RH	2018	2017
„In den Ferien wird ein abwechslungsreiches Programm angeboten.“	Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“ 90,7 %	Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“ 89,7 %
„Mein Kind hat die Möglichkeit, das Ferienprogramm mitzubestimmen und mitzugestalten.“	Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“ 71,3 %	Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“ 73,0 %

HPT	2018	2017
„In den Ferien wird ein abwechslungsreiches Programm angeboten.“	Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“ 96,2 %	Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“ 92,1 %
„Mein Kind hat die Möglichkeit, das Ferienprogramm mitzubestimmen und mitzugestalten.“	Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“ 90,5 %	Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“ 81,8 %

Bei dem Ergebnis der HPT zur „Möglichkeit, das Ferienprogramm mitzubestimmen und mitzugestalten“ ist hier besonders die Steigerung der Zustimmung der Eltern um 8,7 % bei den Prozentwerten hervorzuheben.

## 4.3 Lern- und Übungszeiten (Hausaufgaben)

Der Schwerpunkt wurde in zwei Fragen aufgeteilt. Auch diese Ergebnisse sind in den

folgenden Tabellen mit den zusätzlichen Vergleichswerten zum Vorjahr aufgeführt.

TH/RH	2018	2017
„Es herrscht eine gute Atmosphäre zum Lernen.“	Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“ 82,3 %	Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“ 85,4 %
„Mein Kind erhält bei Bedarf Erklärung und Hilfestellung, um die schriftlichen Aufgaben selbstständig zu erledigen.“	Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“ 89,9 %	Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“ 88, 9 %

HPT		2017
„Es herrscht eine gute Atmosphäre zum Lernen.“	Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“ 88,9 %	Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“ 82,7 %
„Mein Kind erhält bei Bedarf Erklärung und Hilfestellung, um die schriftlichen Aufgaben selbstständig zu erledigen.“	Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“ 98,2 %	Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“ 87,8 %

Nachdem bei den HPT-Eltern 2017 die Zufriedenheit bei der zweiten Frage in Bezug auf die Erklärung und Hilfestellung in der Lern- und Übungszeit um insgesamt 6,7 % zurückging, konnte 2018 die Zufriedenheit wieder um 10,4 % gesteigert werden.

#### 4.4 Pädagogik insgesamt

Bei der zusammenfassenden Frage „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Pädagogik in unserer Einrichtung?“ waren 93,7 % (Vorjahr 93,1 %) der TH/RH-Eltern und 96,8 % (Vorjahr 93,8 %) der HPT-Eltern „(sehr) zufrieden“.

#### 4.5 Eltern und pädagogisches Personal

Zur Bildungs- und Erziehungspartnerschaft wurden die Eltern in den sechs Teilbereichen Informationsvermittlung, Gespräche, Mitwirkung, Umgang mit Beschwerden, Entwicklungsgespräche, Angenommensein in der Einrichtung befragt.

TH/RH	2018	2017
niedrigster Wert Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“	75,6 % Bereich: Mitwirkung	78,9 % Bereich: Mitwirkung
höchster Wert Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“	96,5 % Bereich: Angenommensein	96,3 % Bereich: Angenommensein

HPT	2018	2017
niedrigster Wert Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“	76,9 % Bereich: Mitwirkung	69,6 % Bereich: Mitwirkung
höchster Wert Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“	98,4 % Bereich: Gespräche	96,8 % Bereich: Angenommensein

#### 4.6 Eltern und pädagogisches Personal insgesamt

Auf die Frage „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Partnerschaft zwischen Eltern und dem pädagogischen Personal?“ antworteten 94,7 % (Vorjahr 94,3 %) der TH/RH-Eltern und 96,8 % (Vorjahr 95,8 %) der HPT-Eltern, dass sie „(sehr) zufrieden“ seien.

#### 4.7 Mittagessen

Da das Thema Ernährung und Ernährungspädagogik im Vorjahr bei den offenen Nennungen am zweithäufigsten genannt wurde und um die Rückmeldungen der Eltern besser einordnen zu können, gab es hier 2018 erstmals drei detaillierte Fragen.

TH/RH	2018	2017
„Der Ablauf des Mittagessens wird pädagogisch gut begleitet.“	Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“ 86,2 %	kein Vergleich möglich
„Der Speiseplan ist gesund gestaltet.“	Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“ 77,6 %	kein Vergleich möglich
„Die angebotenen Speisen entsprechen dem Geschmack meines Kindes.“	Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“ 52,7 %	kein Vergleich möglich

HPT	2018	2017
„Der Ablauf des Mittagessens wird pädagogisch gut begleitet.“	Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“ 96,0 %	kein Vergleich möglich
„Der Speiseplan ist gesund gestaltet.“	Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“ 92,6 %	kein Vergleich möglich
„Die angebotenen Speisen entsprechen dem Geschmack meines Kindes.“	Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“ 78,6 %	kein Vergleich möglich

#### 4.8 Verpflegung insgesamt

Zur Verpflegung gaben die Eltern ihre Rückmeldung auf die zusammenfassende Frage „Wie zufrieden sind Sie mit der Verpflegung in unserem Tagesheim/Regionalhaus Mitte bzw. in der Heilpädagogischen Tagesstätte?“. 74,3 % (Vorjahr 79,1 %) der TH/RH-Eltern und 91,5 % (Vorjahr 89,7 %) der HPT-Eltern zeigten sich „(sehr) zufrieden“.

#### 4.9 Zufriedenheit insgesamt

Die Eltern hatten die Gelegenheit, eine Gesamtbewertung abzugeben. Auf die Frage „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Tagesheim/Regionalhaus Mitte bzw. mit der Heilpädagogischen Tagesstätte?“ äußerten sich 95,8 % (Vorjahr 94,8 %) der TH/RH-Eltern und 95,2 % (Vorjahr 92,8 %) der HPT-Eltern mit „(sehr) zufrieden“.

#### 4.10 „Wie gerne geht Ihr Kind in unsere Einrichtung?“

Auf die Frage „Wie gerne geht Ihr Kind in unsere Einrichtung?“ haben 96,6 % (Vorjahr 96,3 %) der TH/RH-Eltern und ebenso 96,6 % (Vorjahr 93,8 %) der HPT-Eltern geantwortet, dass ihr Kind „(sehr) gerne“ das städt. TH bzw. die städt. HPT besucht.

#### 4.11 Wünsche, Lob, Kritik, Verbesserungsvorschläge

1.138 (Vorjahr 1.077) TH/RH- und HPT-Eltern nutzten die Möglichkeit, eine persönliche Rückmeldung zu geben.

Die Themenbereiche bei den offenen Nennungen der Befragung lassen sich wie folgt in der Reihenfolge der am häufigsten genannten Antworten zusammenfassen:

1. 415 x Zufriedenheit mit dem Personal und Dank (Vorjahr 465)
2. 377 x Ernährung und Ernährungspädagogik (Vorjahr 256)
3. 230 x Vorschläge und Kritik zu pädagogischen Aktivitäten (Vorjahr 205)

4. 180 x Kommunikation und Information Eltern (Vorjahr 176 x Hausaufgaben)
5. 159 x Interaktion pädagogisches Personal – Kind (Vorjahr 135 x Personalmangel)

zu 1: Trotz eines leichten Rückgangs stehen die positiven Anmerkungen zum pädagogischen Personal und zur allgemeinen Zufriedenheit, wie in den letzten Jahren, an erster Stelle. Eine hohe Anzahl der Eltern bedankte sich explizit für die gute, sehr gute oder hervorragende Betreuung ihres Kindes. Häufig wurden die Teams als freundlich, kompetent, nett und/oder hilfsbereit bezeichnet.

zu 2: Die Eltern äußerten sich hauptsächlich kritisch zu verschiedenen Themen der Verpflegung und Ernährung. Themen waren z. B. besseres Mittagessen, der Caterer, der Geschmack und die Menge des Essens, der Wunsch nach einer Frischküche oder die (fehlende) Brotzeit am Nachmittag.

zu 3: Unter diesem Punkt gaben die Eltern vielfältige Anregungen für Aktivitäten wie Ausflüge, Kurse und Projekte.

zu 4: Eltern sind Informationen zu Veranstaltungen und Projekten in den Einrichtungen sehr wichtig. Teilweise regen sie an, über digitale Kommunikationsformen Informationen zu erhalten. Gleichmaßen wünschen sie sich regelmäßige Entwicklungsgespräche und mehr Feedback zu ihrem Kind.

zu 5: Sowohl positive als auch kritische Anmerkungen gab es zum Umgang mit den Kindern seitens des pädagogischen Personals.

#### **4.12 Fragen an Eltern, deren Kind im Schuljahr 2017/18 neu eingetreten ist**

Mit den folgenden drei neuen Fragen konnte der Prozess des Übertritts in das städt. TH bzw. das städt. RH und in die städt. HPT differenziert ermittelt werden.

<b>TH/RH</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
„Wie zufrieden sind Sie mit der Unterstützung und Beratung für Sie als Eltern in der Zeit zwischen der ersten Kontaktaufnahme und dem Eintritt im September?“	Kategorie „(sehr) zufrieden“ 92,6 %	kein Vergleich möglich
„Wie zufrieden sind Sie mit der Unterstützung und Beratung für Sie als Eltern in den ersten sechs Wochen?“	Kategorie „(sehr) zufrieden“ 93,1 %	kein Vergleich möglich
„Wie zufrieden sind Sie mit der Unterstützung Ihres Kindes beim Wechsel in das TH bzw. RH?“	Kategorie „(sehr) zufrieden“ 94,0 %	kein Vergleich möglich
		Die Zufriedenheit lag insgesamt bei 96,2 %



HPT	2018	2017
„Wie zufrieden sind Sie mit der Unterstützung und Beratung für Sie als Eltern in der Zeit zwischen der ersten Kontaktaufnahme und dem Eintritt im September?“	Kategorie „(sehr) zufrieden“ 96,6 %	kein Vergleich möglich
„Wie zufrieden sind Sie mit der Unterstützung und Beratung für Sie als Eltern in den ersten sechs Wochen?“	Kategorie „(sehr) zufrieden“ 96,8 %	kein Vergleich möglich
„Wie zufrieden sind Sie mit der Unterstützung Ihres Kindes beim Wechsel in die HPT?“	Kategorie „(sehr) zufrieden“ 93,5 %	kein Vergleich möglich
		Die Zufriedenheit lag insgesamt bei 92,5 %

#### 4.13 Fachdienst (betrifft nur HPT)

Die erste Frage „Ich bin über die Arbeit des Fachdienstes informiert“ bewerteten 80,4 % (Vorjahr 78,0 %) der HPT-Eltern mit „stimme (voll und ganz) zu“.

Bei der zweiten Frage „Ich bin mit dem Fachdienst zufrieden“ gaben 93,2 % (Vorjahr 85,3 %) eine Bewertung für „stimme (voll und ganz) zu“ ab.

#### 4.14 Vergleich IPS-Klassen und Tagesheimgruppen

Zu Beginn des Fragebogen der städt. TH konnten die Eltern eingangs ankreuzen, ob ihr Kind eine Tagesheimgruppe oder eine IPS-Klasse besucht. 2.139 Kinder (Vorjahr 1.890) besuchten demnach eine Tagesheimgruppe und 591 Kinder (Vorjahr 454) eine IPS-Klasse. 36 Nennungen (Vorjahr 47) konnten nicht eindeutig zugeordnet werden.

In folgenden zwei Bereichen erzielten die IPS-Klassen signifikant höhere Prozentwerte (PW):

- 1e) „Mein Kind hat Möglichkeiten, sich musikalisch zu betätigen.“ (+ 14,2 PW)
- 1i) „Das Verständnis für Natur, Umwelt und Technik wird gefördert.“ (+ 6,8 PW)

### 5 Ziele und Maßnahmen aus den Ergebnissen

Auch dieses Jahr setzt sich jedes pädagogische Team mit den Ergebnissen auseinander, filtert den Handlungsbedarf heraus und leitet mindestens ein spezifisches Ziel als Jahresziel für das Schuljahr 2018/19 mit den entsprechenden Maßnahmen ab. Diese werden mit der jeweiligen Bereichsleitung (BL) als Fach- und Dienstaufsicht abgestimmt

und gelten als verbindliches Instrument zur Weiterentwicklung.  
Der Kinder- und Jugendhilfeausschuss wurde um Vorberatung gebeten.

Anhörungsrechte eines Bezirksausschusses bestehen nicht.

Der Korreferentin, Frau Stadträtin Gabriele Neff, und der Verwaltungsbeirätin, Frau Stadträtin Sabine Krieger, wurde ein Abdruck 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 die Stadtratsprotokolle  
an das Direktorium – Dokumentationsstelle  
an die Stadtkämmerei  
an das Revisionsamt  
z. K.

## **IV. Wiedervorlage im Referat für Bildung und Sport – Abteilung 4**

1. Die Übereinstimmung vorstehenden Abdrucks mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.
2. An RBS-A-4-GT  
An RBS-A-4-FQBÜ  
An RGU  
An S-Z-B  
zur Kenntnis.

Am