

KiBiZ Kinderbetreuung Zug

Elternumfrage Tagesfamilien



Umfrage 2016

Auswertung und Massnahmen

1 Auswertung und Massnahmen

Im Tagesfamilienbereich wurde erstmals eine Elternbefragung durchgeführt. Von 215 versendeten Fragebögen haben wir 88 Rückmeldungen erhalten. Das ist aussagekräftig, trotz des eher bescheidenen Rücklaufs von 41%. KiBiZ dankt allen Eltern, die sich die Zeit für eine Rückmeldung genommen haben. Es ist uns ein Anliegen, Anhaltspunkte für Verbesserungen zu erhalten. Eine pädagogisch überzeugende, auf das Wohl der Kinder ausgerichtete Betreuung, kombiniert mit einer für die Eltern nützlichen Dienstleistung, ist das Ziel unseres Angebots.

Die Detailauswertung zeigt die Zufriedenheit der Eltern mit den Einzelaspekten des Angebots. Mit einer Zustimmung von 83% wird das Angebot durchschnittlich als sehr zufriedenstellend betrachtet. Den Tagesfamilien wird von den Eltern grosses Vertrauen entgegengebracht, die Kinder gehen gerne zur Tagesmutter und die Arbeit mit der Vermittlerin wird geschätzt. Die bedarfsgerechten Betreuungszeiten sind ein Pluspunkt ebenso wie die Erziehung und Förderung der Kinder. Es ist KiBiZ innert weniger Jahre gelungen, ein äusserst zufriedenstellendes, bedarfsgerechtes Angebot zu etablieren, das stark nachgefragt wird.

Viele Eltern haben mit Bemerkungen ihre Bewertung erläutert. Die vielen lobenden Feedbacks freuen uns und werden an die betreffenden Personen weitergeleitet. Den einzelnen, konkreten Kritikpunkten wird nachgegangen und nach Verbesserungsmöglichkeiten gesucht.

Nachfolgend fokussieren wir auf die höchsten und tiefsten Werte sowie die Massnahmen.

1.1 Die drei höchsten Werte

- **94% der Eltern haben volles Vertrauen zur Tagesmutter.**
- **93% der Eltern bestätigen, dass ihr Kind gerne zur Tagesmutter geht.**
- **92% der Eltern empfinden die Stimmung in der Tagesfamilie harmonisch und entspannt.**

An erster Stelle mit **94%** Zustimmung rangiert das **Vertrauen der Eltern zur Tagesmutter**. Diese Rückmeldung ist ein verdientes Feedback für die KiBiZ Tagesmütter, die offensichtlich das fast uneingeschränkte Vertrauen der Eltern geniessen. Dieses Vertrauen ist die wohl wichtigste Voraussetzung für ein gelingendes Betreuungsverhältnis. Die KiBiZ Tageseltern verfügen oft über grosse Erfahrung in der Kinderbetreuung. Sie werden von den Vermittlerinnen sorgfältig ausgesucht, auf ihre Arbeit vorbereitet und in ihrer Arbeit begleitet. Dies macht sich bezahlt. **93%** der Eltern geben die Rückmeldung, dass **ihr Kind gerne zur Tagesmutter geht**. Auch dies ist eine wichtige Voraussetzung für ein gut funktionierendes Betreuungsverhältnis. Kinder machen ihre Entwicklungsschritte nur, wenn sie sich gut aufgehoben und als eigene Persönlichkeit wahrgenommen fühlen. Hier gelingt es den KiBiZ Tagesmüttern ganz offensichtlich, den betreuten Kindern eine verlässliche und vertrauensvolle Bezugsperson zu sein. **Die Stimmung in der Tagesfamilie empfinden 92% der Eltern als harmonisch und entspannt**. Dieser Wert widerspiegelt das Geschick der Tagesmutter, eine angenehme Atmosphäre für die Tageskinder zu schaffen. Das Wohlbefinden und die harmonischen Beziehungen innerhalb der Tagesfamilie vermitteln dem Kind Sicherheit und Geborgenheit.

Massnahmen

Die Tagesmutter ist der Erfolgsfaktor des Betreuungsangebots. KiBiZ wird bei der Auswahl von neuen Tageseltern weiterhin genau hinschauen und die Eignung prüfen. Die aktiven Tagesmütter werden von den Vermittlerinnen auch in Zukunft bei ihrer Arbeit begleitet und unterstützt. KiBiZ ermöglicht den Tageseltern auch in Zukunft Weiterbildungen und Praxisbegleitungen, dies als Investition in die pädagogische Qualität.

1.2 Die drei tiefsten Werte – unter 75%

- **66% der Eltern haben kein Problem mit der Betreuung während der Ferien der Tagesmutter.**
- **73% der Eltern erachten die Kosten als tragbar.**
- **74% der Eltern empfinden die administrativen Abläufe als nachvollziehbar und übersichtlich.**

Den tiefsten Wert zeigt die **Betreuung während der Ferien der Tagesmutter mit 66%** Zustimmung, was im Durchschnitt immer noch „eher zufrieden“ bedeutet. Trotzdem ist es für gewisse Eltern schwierig, eine passende Betreuungslösung zu finden. Das ist verständlich, bedauerlich und sicherlich der schwache Punkt an diesem persönlichen Betreuungsangebot im familiären Rahmen. Bei der Ferienregelung wird zudem von einigen Eltern kritisiert, dass die Kosten trotz Abwesenheit des Tageskindes bezahlt werden müssen. Die **Tragbarkeit der Kosten ist für 73% der Eltern** gegeben. 27% empfinden die Kosten als nicht tragbar. Diese Problematik ist für KiBiZ nicht neu, Tarife sind ein gesellschaftliches Politikum und werden kontrovers diskutiert. Weiter sind nur für **74% der Eltern die administrativen Abläufe nachvollziehbar und übersichtlich**. Wir nehmen an, dies betrifft vor allem die Tarifeinstufung und die Unterlagen, die dabei einzureichen sind. Wir müssen zugeben, die Tarifeinstufung ist komplex und nicht immer einfach verständlich.

Massnahmen

KiBiZ muss sich Überlegungen betreffend möglichen **Alternativlösungen für die Betreuung während den Ferien der Tagesmutter** machen. Vielleicht können weitere Ferientagesmütter gefunden werden. Hier ist dann die Problematik der nicht so gefestigten Beziehung des Tageskindes zur Tagesmutter zu beachten.

Die **Verrechnung auch während der Ferienabwesenheit** entspricht den Empfehlungen des schweizerischen Verbandes Kibesuisse. Die Regelung gibt den Tageseltern Planungssicherheit und sichert ihnen ein regelmässiges Einkommen. KiBiZ erachtet gute Arbeitsbedingungen als zentral, wenn weiterhin genügend und gute Tageseltern gefunden werden sollen. KiBiZ sieht leider keine Möglichkeit, diese Regelung zu ändern.

Bezüglich **Kosten** wird sich KiBiZ weiterhin und aus Überzeugung für ein bezahlbares Angebot engagieren. Eine Überarbeitung des Tarifreglements ist für 2017 geplant (Einführung 2018), hier wird KiBiZ Einfluss nehmen und die Interessen der Eltern betreffend tragbaren Kosten vertreten. Über die Finanzierung/ Subventionierung entscheiden aber schlussendlich die Gemeinden.

An der **Verständlichkeit und Verbesserung der administrativen Abläufe** wird laufend gearbeitet. Konkrete Feedbacks werden aufgenommen und Verbesserung wenn möglich vorgenommen. Ab 2017 erhalten die Eltern mit der Rechnung auch die Rapportkopien, ein berechtigtes Anliegen, das von mehreren Eltern eingebracht wurde.

Nachfolgend finden Sie die Details der Auswertung, welche auch auf unserer Webseite aufschaltet sind.

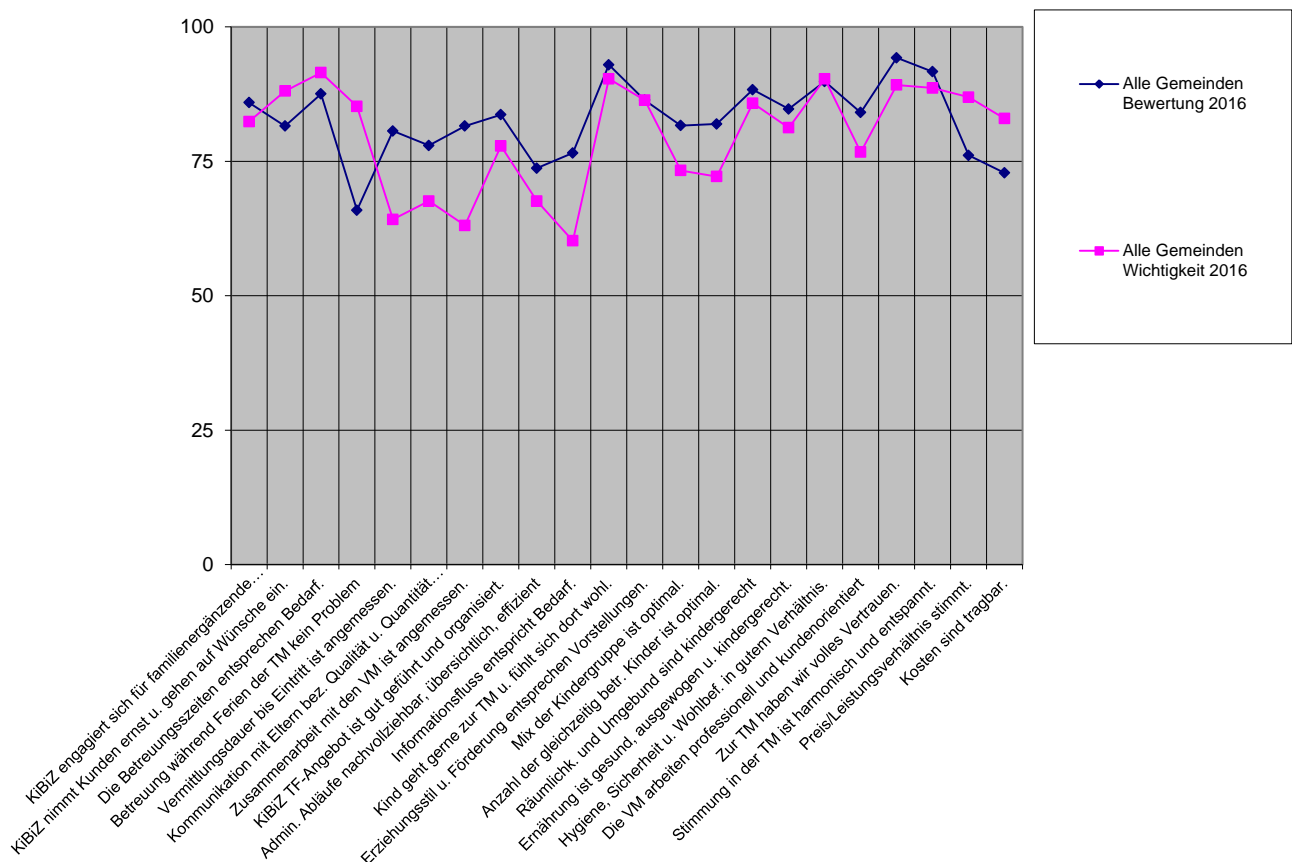
2 Zusammenfassende Facts

2.1 Rücklauf und Durchschnittszufriedenheit nach Alter

Rücklauf	2016
Total versandt	215
Rücklauf	88
Rücklaufquote	41%
Rücklaufquote Zug/Walchwil/Ennetsee	48%
Rücklaufquote Baar	29%
Rücklaufquote Berg (Menzingen, Neuheim, Oberägeri, Unterägeri)	42%
Durchschnittszufriedenheit alle Alter	83%
Durchschnittszufriedenheit Säuglinge	84%
Durchschnittszufriedenheit Kleinkinder	84%
Durchschnittszufriedenheit Kindergarten	87%

2.2 Vergleich Bewertung mit Wichtigkeit

In der Umfrage wurde die Zufriedenheit (blaue Kurve) zu einzelnen Themen erfragt. Gleichzeitig konnten die Eltern die Wichtigkeit des Themas bewerten (rosa Kurve).



KiBiZ Kinderbetreuung Zug, November 2016