

KiBiZ Kinderbetreuung Zug

# Elternumfrage Kitas



Umfrage 2016

Auswertung und Massnahmen

## 1 Auswertung und Massnahmen

Die im Frühling durchgeführte Kundenbefragung ist ausgewertet und KiBiZ dankt allen Eltern herzlich für die Teilnahme und die ergänzenden Rückmeldungen. Es wurden 213 Fragebogen versandt. Mit einem Rücklauf von 119 Fragebögen liegt die Rücklaufquote bei 56% (52%) und ist im Vergleich zur Befragung im 2012 leicht gestiegen. In Klammer sind jeweils die Zahlen aus dem Jahr 2012 ersichtlich. Die Aussagen sind somit aussagekräftig und KiBiZ hat sich mit Massnahmen für Verbesserungen auseinandergesetzt, denn ein qualitativ überzeugendes Angebot, das für die Eltern nützlich ist, ist Zielsetzung unseres Engagements.

Die Detailauswertung liegt bei und zeigt die Zufriedenheit der Eltern mit den Einzelaspekten des Angebots auf. Mit einer Zustimmung von 83% wird das Angebot durchschnittlich als sehr zufriedenstellend betrachtet. Die Kinder gehen gerne in die Kita und fühlen sich wohl. Die Eltern fühlen sich Ernst genommen, haben Vertrauen zu den Mitarbeitenden und sind mit dem Erziehungsstil und der Förderung einverstanden.

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 – top best

- **93% (93%) der Kinder gehen gerne in die Kita**
- **90% (88%) der Eltern sind mit dem Erziehungsstil und der Förderung der Kinder zufrieden**
- **90% (91%) der Eltern haben volles Vertrauen in die Mitarbeitenden und attestieren eine gute Führung und Organisation**

**93%** der Eltern geben die Rückmeldung, dass **ihr Kind gerne in die Kita geht**. 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 Mitarbeitenden in den KiBiZ Kitas offensichtlich, den betreuten Kindern eine verlässliche und vertrauensvolle Bezugsperson zu sein. Mit **90%** Zustimmung haben wir die **Zufriedenheit mit dem Erziehungsstil und der Förderung** der Kinder. Dieses Feedback ist für uns sehr wertvoll und bestätigt unsere Investitionen in die pädagogische Qualität der täglichen Betreuungsarbeit. **90% der Eltern vertrauen den Mitarbeitenden**, ebenfalls eine Voraussetzung für gelingende Betreuungsarbeit. Wenn die Eltern das Vertrauen haben, fällt es dem Kind leicht, ebenfalls vertrauensvolle, tragende Beziehung zu den Mitarbeitenden aufzubauen, welche ihm die nötige Sicherheit vermitteln.

#### **Massnahmen**

KiBiZ wird an der Ausrichtung auf pädagogisch überzeugende Arbeit festhalten und stetig an der Qualität arbeiten. Mit dem Fokus auf Bildung und dem in unseren Kitas implementierten Infans Konzept entsprechen wir den aktuellen wissenschaftlichen Erkenntnissen und können den Kindern einen optimalen Betreuungsrahmen bieten, in dem sie sich individuell und ihren Interessen gemäss entwickeln können. Immer mehr Eltern fordern heute qualitativ hochstehende Arbeit, diesem Anliegen wollen wir entsprechen und auch für entsprechend qualifiziertes Personal sorgen.

## 1.2 Die tiefsten Werte - unter 75%

- **52% (65%) erachten die Wartedauer als angemessen**
- **62% (63%) sind mit der Schliessung während den Betriebsferien einverstanden**
- **72% (73%) empfinden das Preis-Leistungsverhältnis als angemessen**

Den tiefsten Wert zeigt die **Wartedauer mit 52% Zustimmung**. Der Wert ist im Vergleich zur letzten Umfrage deutlich gesunken, obwohl das Platzangebot sowohl bei KiBiZ als auch in der Stadt Zug ausgebaut wurde. Die Hälfte der Eltern erhält also einen Platz innert nützlicher Frist, die anderen nicht. Gerade für Mütter, die nach der Mutterschaftspause wieder in die Arbeit einsteigen wollen, ist diese Wartedauer und die damit verbundene Ungewissheit ein Problem. Die **Schliessung während den Betriebsferien** hat **62%** Zustimmung. Die Organisation der Ferien ist offensichtlich für viele Familien nicht so einfach – obwohl dies nur zwei Wochen im Jahr betrifft. Diese Problematik hat einerseits mit gestiegenen Anforderungen und weniger Flexibilität am Arbeitsplatz zu tun, andererseits mit unterschiedlichen Betriebsferien anderer Betreuungsangebote (von Geschwistern). Das **Preis-Leistungsverhältnis ist für 72%** angemessen. Dieses Ergebnis ist vergleichbar mit den Vorjahresergebnissen und zeigt die finanzielle Belastung der Eltern durch die Kosten der Kinderbetreuung.

### Massnahmen

KiBiZ hat in den letzten Jahren kontinuierlich ausgebaut und das Platzangebot erhöht. Trotzdem ist es nicht gelungen, die **Wartedauer** für die Eltern zu verbessern. Insbesondere Eltern, die auf einen subventionierten Platz angewiesen sind, können nicht darauf zählen. Das ist sehr unbefriedigend. KiBiZ verfolgt weiter eine Wachstumsstrategie und will dem Bedarf der Eltern entsprechen. Zudem engagiert sich KiBiZ gesellschaftspolitisch und mischt sich immer ein, wenn es um den Ausbau der Kinderbetreuung und deren Finanzierung geht. **Die Schliessung während den Betriebsferien** ist offensichtlich für einen Teil der Eltern ein Problem, insbesondere wegen der Koordination der Ferien mit andern Betreuungsangeboten. Für die Kitas sind die Betriebsferien eine wichtige Zäsur im Jahresablauf, die ganze Belegschaft kann sich erholen und die Kitas können geputzt, renoviert oder umgebaut werden. Diese Atempause ist nötig für die Organisation. Eine Anpassung der Betriebsferien an diejenigen der schulischen Betreuungsangebote wurde früher praktiziert, musste aber aufgrund der Betriebsorganisation mit dem grossen Personalwechsel im Sommer (Lernende und Praktikant/innen) wieder aufgegeben werden. KiBiZ sieht leider keine Möglichkeit für eine Veränderung, wird die Thematik aber im Auge behalten. **Die Kosten** für die Eltern werden einerseits durch das Tarifreglement der Stadt Zug und für Selbstzahler durch KiBiZ festgelegt. Auf die Subventionierungspraxis der Stadt Zug hat KiBiZ keinen Einfluss, hier werden finanzpolitische Entscheide durch den Stadtrat gefällt und die diesjährige Tarifveränderung hat einige Eltern unvorteilhaft getroffen. KiBiZ selber strebt nach einem möglichst vorteilhaften Kosten-Nutzenverhältnis, ist sich aber bewusst, dass die Vollkosten einer Kitabetreuung für die Mehrheit der Bevölkerung nicht bezahlbar sind. Hier ist weiterhin politische Arbeit nötig, KiBiZ und die Vorstandsmitglieder sind aktiv, wo immer sich Gelegenheit bietet. Insbesondere wird sich KiBiZ in die Diskussion einbringen, wenn es in der Stadt Zug um die Modelle für die Umsetzung der vom Grossen Gemeinderat der Stadt Zug beschlossenen Betreuungsgutscheine geht.

Nachfolgend finden Sie die Details zur Auswertung.

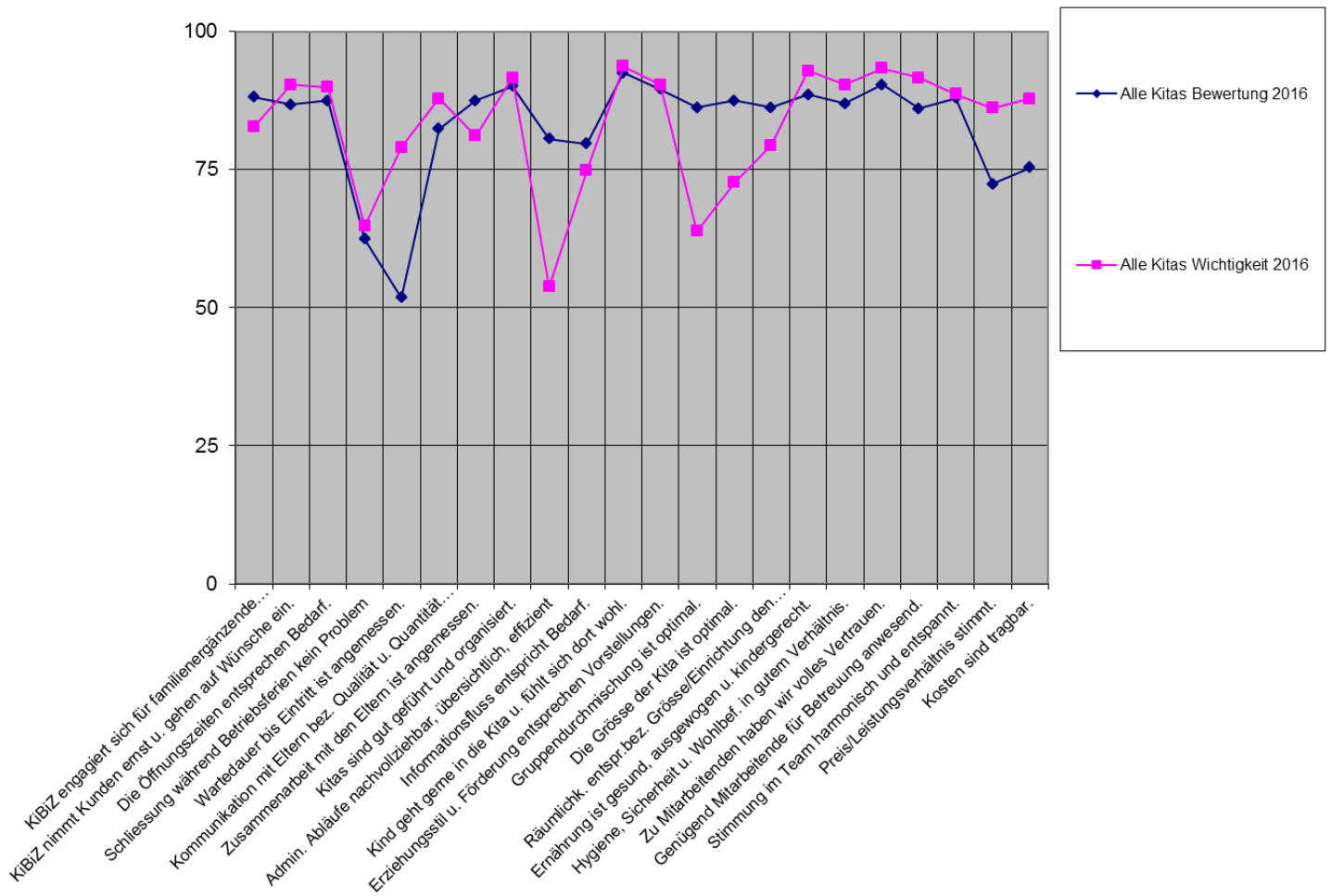
## 2 Zusammenfassende Facts

### 2.1 Rücklauf und Durchschnittszufriedenheit nach Alter/Tarifkategorie im Jahresvergleich

	2016	2012	2010
Total versandt	213	172	132
Rücklauf	119	89	84
Rücklaufquote	<b>56%</b>	<b>52%</b>	<b>64%</b>
Rücklaufquote EI	56%	60%	70%
Rücklaufquote GU	46%	51%	61%
Rücklaufquote HO	68%	51%	59%
Rücklaufquote ST	56%	45%	68%
<b>Durchschnittszufriedenheit alle Alter</b>	<b>83%</b>	<b>82%</b>	<b>87%</b>
Durchschnittszufriedenheit Säuglinge	80%	87%	90%
Durchschnittszufriedenheit Kleinkinder	82%	82%	88%
Durchschnittszufriedenheit Kindergarten	88%	83%	90%
Durchschnittszufriedenheit Mehrere Kinder		82%	80%
<b>Durchschnittszufriedenheit Tarifkategorie</b>	<b>83%</b>		
Durchschnittszufriedenheit Subventionierter Platz	86%		
Durchschnittszufriedenheit Selbstzahlerplatz	78%		

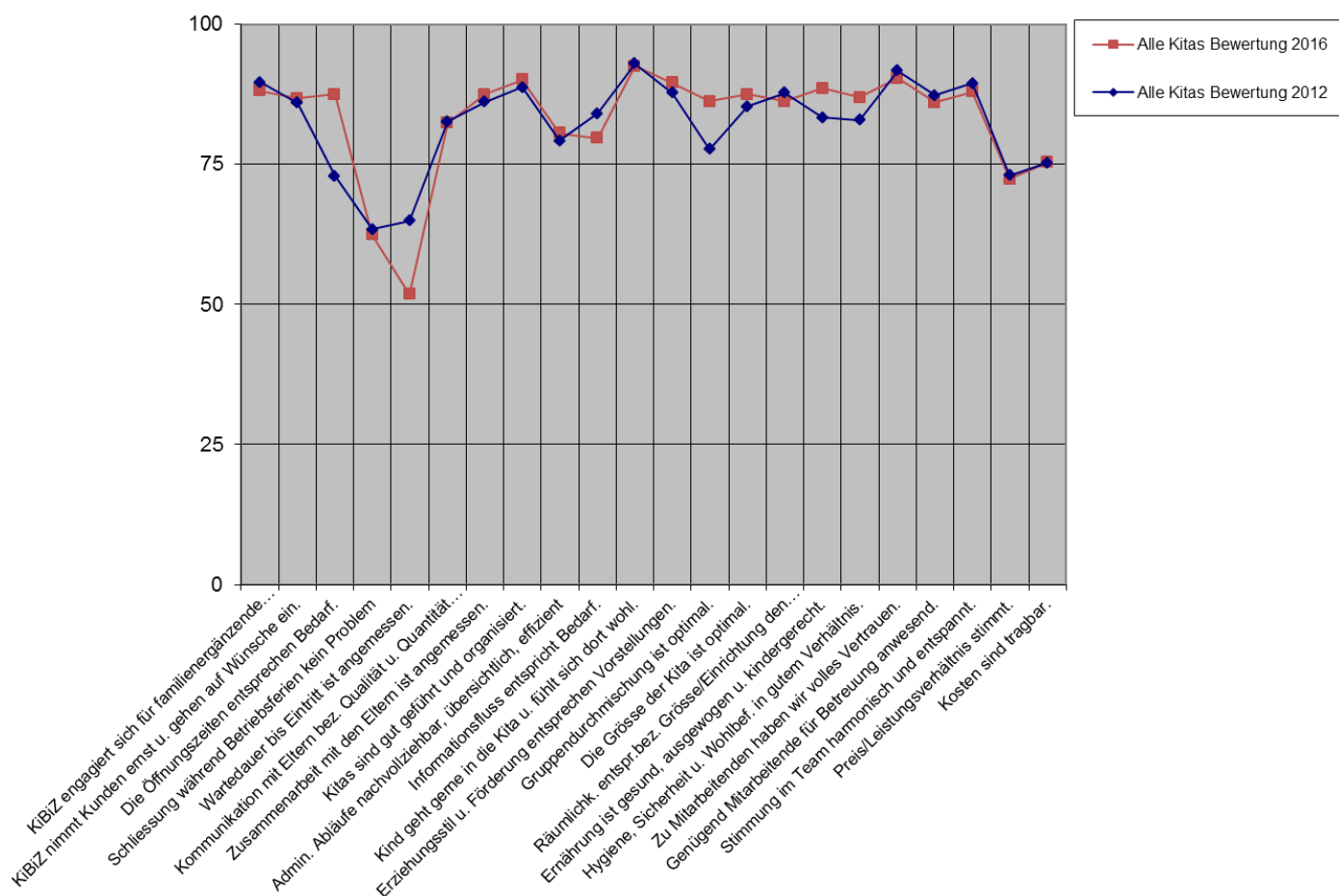
## 2.2 Vergleich Bewertung mit Wichtigkeit

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



## 2.3 Vergleich mit Vorjahren

Die braune Kurve zeigt die Bewertung im 2016, die blaue Kurve zeigt diejenige von 2012.



### KiBiZ Kinderbetreuung Zug, November 2016