



**→ Kundenbefragung
2012**



Auswertung Kundenbefragung 2012 und Massnahmen

Liebe Eltern

Die im Frühling durchgeführte Elternumfrage haben wir inzwischen ausgewertet. Wir danken allen teilnehmenden Eltern bestens. Ihre vielen persönlichen Feedbacks und Anregungen haben uns gefreut und uns konkrete Anhaltspunkte für Verbesserungen geliefert. Gerne berichten wir über die Resultate und Veränderungen zur letzten Umfrage. Resultate der Umfrage 2010 sind immer in Klammer gesetzt. Interessieren werden Sie sicher die geplanten Massnahmen.

Mit einer **durchschnittlichen Zustimmung von 82%** (87%) ist das Resultat wiederum sehr gut ausgefallen. Darüber freuen wir uns. Der gegenüber der Vorperiode gesunkenen Wert veranlasst uns, ganz genau hinzuschauen: Einiges lässt sich gut erklären, bei anderen Punkten ist die Interpretation etwas schwieriger. Handlungsbedarf sehen wir sicher bezüglich Öffnungszeiten.

Die Rücklaufquote ist mit 52% (64%) deutlich tiefer als in der Vorperiode. Obwohl wir immer noch mehr als die Hälfte der Fragebogen ausgefüllt zurückerhalten haben, sind wir etwas überrascht über die gesunkene Rücklaufquote. Über die Gründe können wir nur Vermutungen anstellen. Wir sind bestrebt, unsere Organisation zum Wohl der Kinder und Eltern laufend zu verbessern und sind deswegen auf Ihr Feedback angewiesen. Das soll aber möglichst unbürokratisch und schlank geschehen. Was meinen Sie? Fragen wir zu viel, zu oft oder gibt es andere Gründe?

Nachfolgend finden Sie die Auswertung der Antworten. Interessant ist auch der Vergleich der Wichtigkeit (Kurve pink) mit der effektiven Bewertung (Kurve blau) sowie der Vergleich mit der Umfrage 2010 (Kurve gelb). Im Anschluss sind die wichtigsten Resultate der Befragung zusammengefasst und die beschlossenen Massnahmen aufgeführt.

Das Resultat der Umfrage hilft uns, zielgerichtet an Verbesserungen zu arbeiten. Eine pädagogisch überzeugende, auf das Wohl der Kinder ausgerichtete Betreuung, kombiniert mit einer für die Eltern nützlichen Dienstleistung, ist das Ziel unseres Angebotes.

Zug, im September 2012

Karen Umbach
Präsidentin

Esther Krucker
Geschäftsführerin

Kundenbefragung 2012

Name Eltern (fakultativ): _____

Tagesheim: Eichwald Gultirt Hafmatt Stampf

Pensum: bis 40% bis 60% bis 80% bis 100%

Alter: Baby (3-18 Mt) Kleinkind Kindergartenkind

Betreuungsplatz: Subventioniert Selbstzahler

Legende:



Bitte zutreffendes ankreuzen und mit beiliegendem Couvert einsenden. Dank!

Wir machen uns stark für familienergänzende Kinderbetreuung...	Stimmungen				Bemerkungen	Wie wichtig ist mir dieser Punkt?	
	😊	🙂	😐	☹️		Wichtig	Nicht wichtig
Die Tagesheime Zug engagieren sich für die Sache der familienergänzenden Kinderbetreuung.							
Wir nehmen unsere Kunden ernst...							
Die Tagesheime Zug nehmen die Kunden ernst und gehen auf Wünsche ein.							
Die Öffnungszeiten entsprechen dem Bedarf.							
Die Schliessung während den Betriebsferien ist kein Problem.							
Die Wartezeit auf der Warteliste bis zum Eintritt ist angemessen.							
Die Kommunikation mit den Eltern ist hinsichtlich Qualität und Quantität optimal.							
Die Zusammenarbeit mit den Eltern ist angemessen.							
Mit gutem Beispiel voran...							
Die Tagesheime Zug sind gut geführt und organisiert.							
Die administrativen Abläufe sind nachvollziehbar, übersichtlich und effizient.							
Der Informationsfluss entspricht dem Bedarf.							

TAGESHEIME ZUG – GESCHÄFTSSTELLE – LÖSSIWEG 17 – 6300 ZUG
TELEFON 041 712 33 23 – TELEFAX 041 712 33 24

Kundenbefragung 2012

Für die Grossen von morgen...	Stimmungen				Bemerkungen	Wie wichtig ist mir dieser Punkt?	
	😊	🙂	😐	☹️		Wichtig	Nicht wichtig
Unser Kind geht gerne in das Tagesheim und fühlt sich dort wohl.							
Der Erziehungsstil sowie die Förderung entsprechen unseren Vorstellungen.							
Die Gruppendurchmischung ist optimal.							
Die Gruppengrösse ist optimal.							
Die Räumlichkeiten entsprechen bezüglich Grösse und Einrichtung unseren Vorstellungen.							
Die Ernährung der Kinder ist gesund, ausgewogen und kindgerecht.							
Hygiene, Sicherheit und Wohlbefinden stehen in einem sinnvollen Verhältnis zueinander.							
Wir sind vom Fach...							
Zu den Mitarbeitenden haben wir volles Vertrauen.							
Es sind genügend Mitarbeitende für die Betreuung anwesend.							
Die Stimmung im Team ist harmonisch und entspannt.							
Geld macht's möglich...							
Das Preis/Leistungsverhältnis stimmt für uns.							
Die Kosten sind für uns tragbar.							

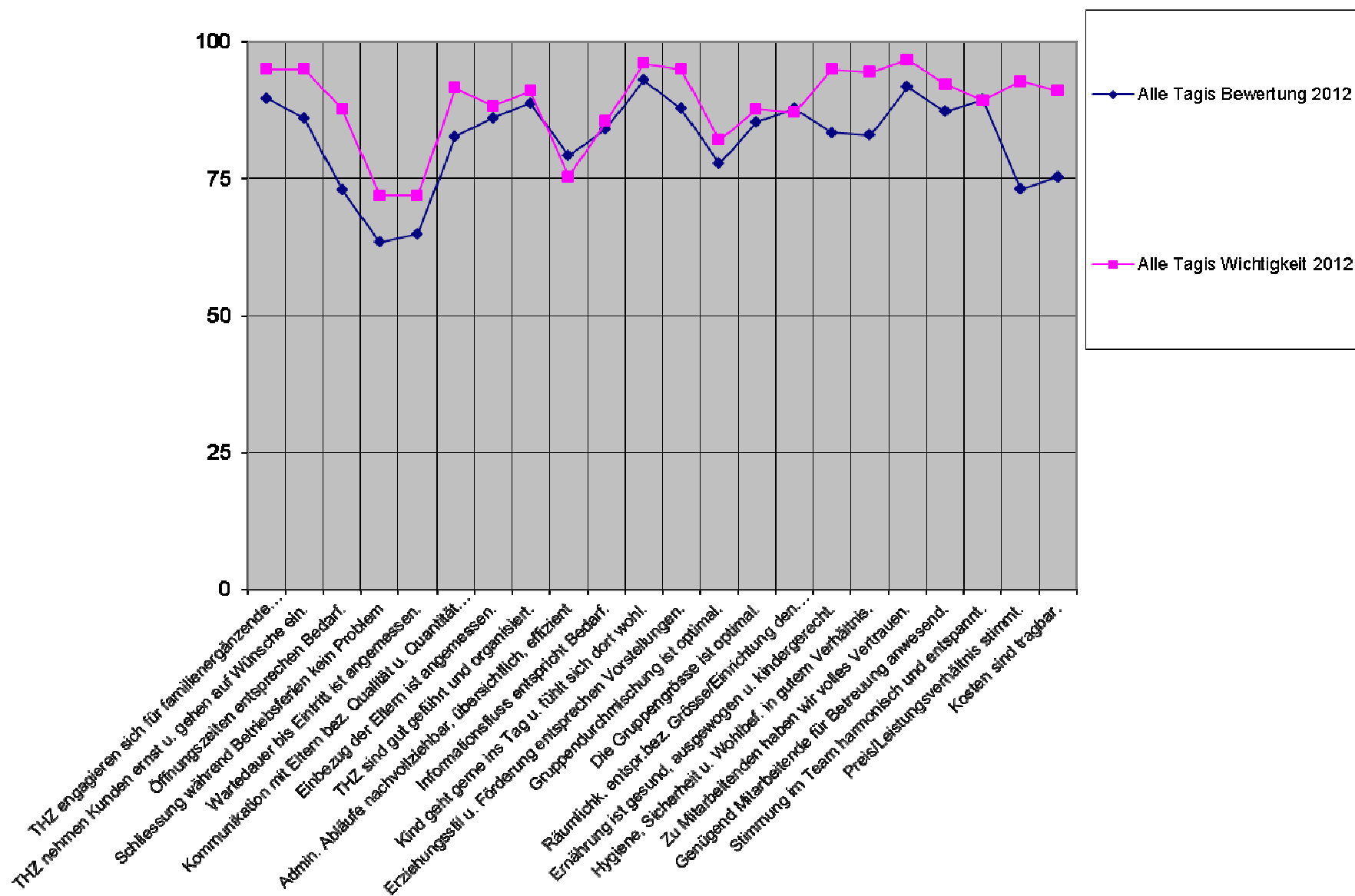
Besonders gefällt mir: _____

Diese Punkte würde ich verbessern: _____

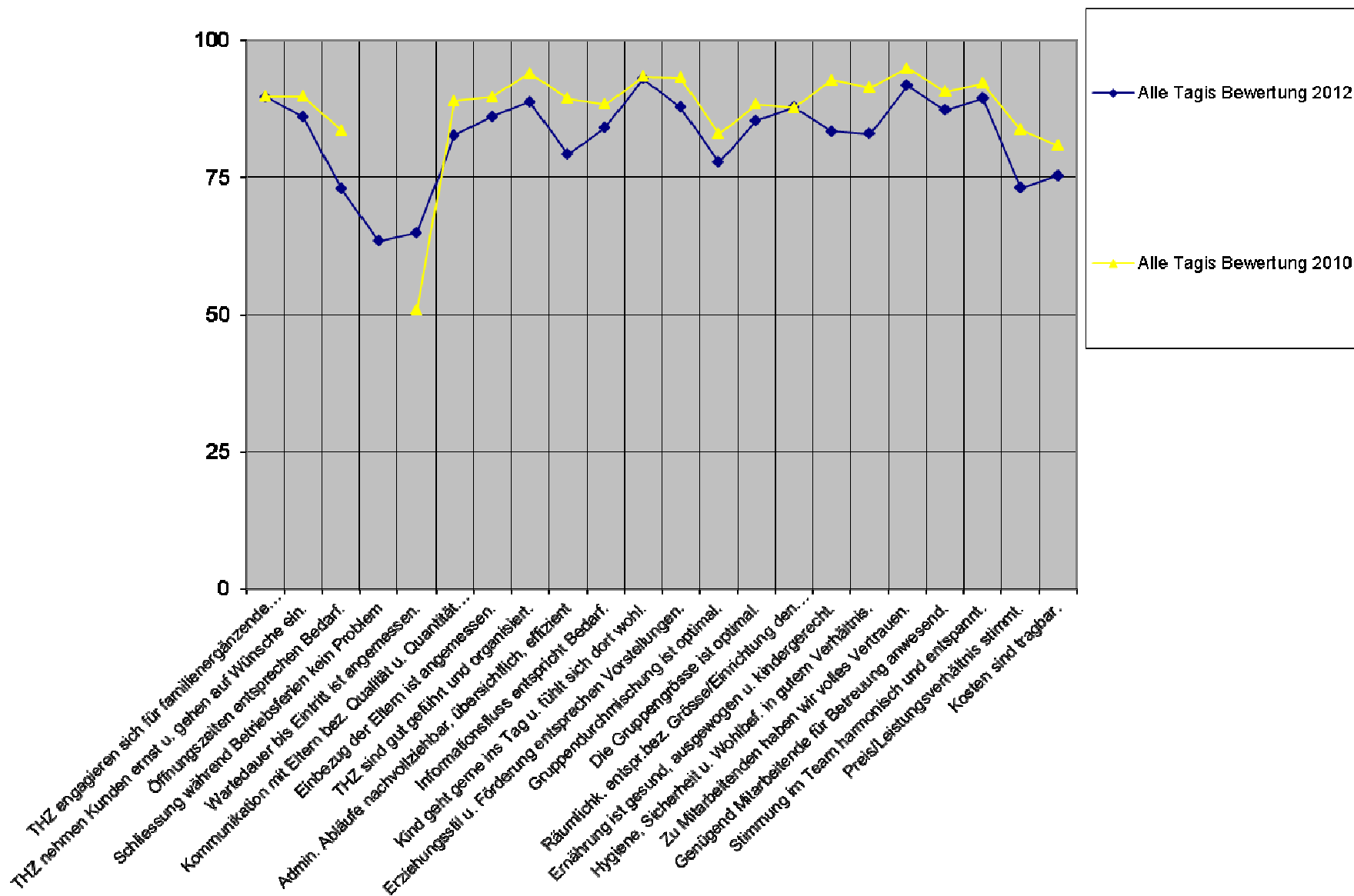
Was ich sonst noch sagen möchte: _____

TAGESHEIME ZUG – GESCHÄFTSSTELLE – LÖSSIWEG 17 – 6300 ZUG
TELEFON 041 712 33 23 – TELEFAX 041 712 33 24

Alle Tagis - Bewertung



Alle Tagis – Vergleich 2012 mit 2010





Die höchsten Werte

- **93%** (93%) **„Mein Kind geht gerne in das Tagi“**
- **92%** (95%) **„Wir haben volles Vertrauen in die Mitarbeitenden“**
- **90%** (90%) **„THZ engagieren sich für familienergänzende Kinderbetreuung“**

Die drei höchsten Werte betreffen Bereiche, die uns sehr wichtig sind und in welche wir viel investieren. Gerne kommentieren wir die einzelnen Punkte kurz:

93% (93%) **„Mein Kind geht gerne in das Tagi“**

Nur in einer Umgebung, in der sich Kinder sicher und vertraut fühlen, können sie aktiv forschend auf Entdeckungsreise gehen und ihre Entwicklungsaufgabe bewältigen. Eine Betreuung, die dieses Grundbedürfnis der Kinder berücksichtigt, ist Basis unserer Arbeit. Wenn Kinder gerne in das Tagi gehen, ist es den Mitarbeitenden der Tagesheime Zug gelungen, diese sichere Basis für die Kinder zu bieten.

→ **Ziele, Massnahmen:** Wir werden weiterhin konsequent auf den Aufbau von stabilen „3-V-Bezugspersonen“ (vertraut, verfügbar, verlässlich) setzen, sei es durch individuelle und professionelle Eingewöhnungen, sei es durch Massnahmen im Personalbereich.

92% (95%) **„Wir haben volles Vertrauen in die Mitarbeitenden“**

Das Vertrauen der Eltern in unsere Mitarbeitenden ermöglicht die erfolgreiche, partnerschaftliche Zusammenarbeit, die für die Entwicklungsprozesse der Kinder so zentral ist. Im Mittelpunkt der Zusammenarbeit steht es, gemeinsam Wege zu finden, um in allen Lernumgebungen der Kinder bestmögliche Bildungs- und Entwicklungsbedingungen bereitzustellen.

→ **Ziele, Massnahmen:** Die Zusammenarbeit mit Eltern soll weiterhin ein starkes Gewicht haben; sei es bei den täglichen Tür- und Angelgesprächen, bei den Elterngesprächen, bei Elternabenden und Tagi-Events oder bei tagiübergreifenden Eltern- und Infoveranstaltungen.

90% (90%) **„Die Tagesheime Zug engagieren sich für familienergänzende Kinderbetreuung“**

Es freut uns, dass das Engagement des Vereins wahrgenommen wird. Wir setzen uns ein für eine qualitativ hoch stehende Kinderbetreuung und für ein quantitativ ausreichendes Angebot. Gerade jetzt haben wir uns stark gemacht für die Weiterführung des Kantonalen Kinderbetreuungsgesetzes und für eine sinnvolle Verordnung. Ab 2013 werden wir das Tagesfamilienangebot für die Gemeinden des Kantons Zug in unsere Organisation integrieren. Hier spielen Synergieüberlegungen eine starke Rolle.

→ **Ziele, Massnahmen:** Wir bleiben weiterhin am Ball. Als grösste und langjährigste Anbieterin von familienergänzender Kinderbetreuung im Kanton Zug sehen wir uns in der Verantwortung, den Bereich der familienergänzenden Kinderbetreuung aus fachlicher sowie gesellschaftspolitischer Sicht aktiv und engagiert zu vertreten.

Die tiefsten Werte

- **63%** (84%) „**Die Schliessung während Betriebsferien ist kein Problem**“
- **65%** (51%) „**Die Wartedauer bis Eintritt ist angemessen**“
- **73%** (84%) „**Die Öffnungszeiten entsprechen dem Bedarf**“
- **73%** (81%) „**Das Verhältnis Preis/Leistung ist angemessen**“
- **75%** (84%) „**Die Kosten sind tragbar**“

Wir haben in fünf Themen eine Zustimmung unter 76%. (= stimme eher zu). Ausser bei der Wartedauer hat die Zustimmung überall deutlich abgenommen. Die Themen betreffen alle die Strukturqualität bzw. die Rahmenbedingungen. Wir sind froh, dass keine pädagogischen Themen von der geringeren Zustimmung betroffen sind. Nachfolgend unsere Einschätzung zu den Themen sowie unsere Überlegungen zu möglichen Massnahmen.

63% (84%) „**Die Schliessung während den Betriebsferien ist kein Problem**“

Das Thema Betriebsferien haben wir neu in die Befragung aufgenommen. Es erstaunt uns sehr, dass hier der tiefste Wert generiert wurde. Bis anhin waren Betriebsferien noch nie Thema. Ob sich die Arbeitswelt so verändert hat und die Anforderungen an die Arbeitnehmer/innen so gestiegen sind? Allerdings wird den Betriebsferien keine so hohe Bedeutung zugemessen, die Wichtigkeit ist mit 72% ebenfalls sehr tief.

→ **Ziele, Massnahmen:** Nach gründlicher Abwägung der Vor- und Nachteile kommen wir zum Schluss, an den Betriebsferien festzuhalten. Die jährliche Zäsur im Sommer hat einen hohen organisatorischen Nutzen. Die Zeit, die so für Renovations-, Reparatur- und Reinigungsarbeiten zur Verfügung steht, wird dringend gebraucht. Die gleichzeitige Ferienabwesenheit des Gesamtpersonals und der Kinder stellt sicher, dass während den Betriebszeiten mehr personelle Konstanz besteht. Zudem würde der Verzicht auf Betriebsferien Mehrkosten von rund CHF 1'100.— pro Platz/Jahr bedeuten.

65% (51%) „**Die Wartedauer bis Eintritt ist angemessen**“

Dieser Punkt bereitet trotz der tiefen Zustimmung eine gewisse Freude, kann doch eine deutliche Verbesserung festgestellt werden. Die Stadt Zug hat in den letzten Jahren deutlich mehr Kita-Plätze geschaffen. Dies ist deutlich spürbar, unsere Anmeldeleiste ist kleiner und die Eltern erhalten schneller einen Platz. Engpässe gibt es nach wie vor bei den Babyplätzen.

→ **Ziele, Massnahmen:** Die Tagesheime Zug setzen sich weiterhin für ein bedarfsgerechtes Angebot ein und sind bereit, weitere Kitas zu führen. Mit der Integration des Tagesfamilienangebotes in unsere Organisation ab Januar 2013 kann das Angebot um die Tagesfamilienplätze ergänzt werden. Eine optimale Situation für Eltern, die nun die Auswahl aus zwei Betreuungsformen bei derselben Organisation haben. Viele Massnahmen hat auch die Stadt Zug getroffen, die das Kitaangebot stark ausgebaut hat und weiter ausbaut.



→ **73%** (84%) **„Die Öffnungszeiten entsprechen dem Bedarf“**

Die Zustimmung hat im Vergleich zur Vorperiode abgenommen. Obwohl immer noch rund drei Viertel der Befragten unsere Öffnungszeiten als bedarfsgerecht beurteilen, wird zunehmend der Wunsch nach längeren Öffnungszeiten an uns herangetragen. Tatsächlich zeigt ein Vergleich mit anderen Kitas in der Stadt Zug, dass unsere Öffnungszeiten etwas unter dem Durchschnitt liegen.

→ **Ziele, Massnahmen:** Bezüglich Öffnungszeiten sehen wir Handlungsbedarf. Obwohl wir aus pädagogischen Gründen die Verlängerung der „Arbeitstage“ für die Kinder ungern sehen, wollen wir hier den Wünschen der Eltern entgegenkommen. Auf 2014 streben wir eine Ausdehnung bis 18.30 Uhr an. Allerdings muss diese Massnahme mit der Stadt Zug ausgehandelt werden, da sie kostenrelevant ist und den Preis beeinflussen wird.

73% (81%) **„Das Verhältnis Preis/Leistung ist angemessen“**

75% (84%) **„Die Kosten sind tragbar“**

Bezüglich Kosten und Preis ist die Zustimmung stark gesunken. Wir sehen hier einen Zusammenhang mit der Einführung des neuen Tarifmodells, welche unglücklich verlaufen ist und die für einige Eltern eine grosse Preisänderung bedeutete. Unterdessen ist das System etabliert und grossmehrheitlich akzeptiert. Die Kita-Kosten werden trotzdem ein Thema bleiben. Obwohl in der Stadt Zug die Tarife elternfreundlich gestaltet sind, ist die monatliche Belastung für die Eltern doch erheblich.

→ **Ziele, Massnahmen:** Hier sehen wir wenig Handlungsmöglichkeiten. Unsere Kosten bewegen sich im marktüblichen Rahmen. Der Tarif der Stadt Zug ist vergleichsweise moderat, er hält einem Vergleich mit andern Gemeinden und Städten durchaus stand. Gesellschaftspolitisch ist eine noch stärkere Subventionierung heikel, muss doch das Gleichgewicht mit den Eltern, die ihre Kinder traditionell zu Hause erziehen, gewahrt bleiben. Den einzigen Handlungsansatz sehen wir auf politischer Ebene: Hier gilt es, sich für einen vollen Abzug der Kita-Kosten von den Steuern einzusetzen. Da sind auch Sie als Eltern und Stimmbürger gefragt.

Tagesheime Zug, September 2012