



Auswertung Elternbefragung 2016

Um unsere Arbeit zu reflektieren, bedarfsgerecht planen und unsere Betriebe den Wünschen und Bedürfnissen der Eltern entsprechend gestalten zu können, haben wir im Herbst 2016 diese Elternbefragung durchgeführt.

Die Teilnahme der Eltern an dieser Befragung war freiwillig. Die Befragung erfolgte anonym und bot den Eltern eine Chance, konkrete Anregungen zu Verbesserungen in ihrer KiTa oder TS einzubringen.

Rücklaufquote

Betrieb	Ausgeteilte Bögen	Bögen retour	In %
Alle Betriebe	459	189	41.2
Alle KiTas	256	133	52
Alle TS	203	56	27.6

KiTa Balzers	26	12	46.2
KiTa Triesen	30	12	40
KiTa Triesenberg	24	10	41.7
KiTa Vaduz	30	15	50
KiTa LLV	15	10	66.7
KiTa Schaan	30	17	56.7
KiTa Hilti	52	35	67.3
KiTa Eschen	30	13	43.3
KiTa Ruggell	19	9	47.4

TS Triesen	49	19	38.8
TS Triesenberg	16	3	18.8
TS Vaduz	30	7	23.3
TS Schaan	79	18	22.8
TS Eschen	29	9	31

Leider war die **Rücklaufquote** der ausgeteilten Bögen nicht besonders gross. Das bedauern wir sehr. Über die Gründe dafür können wir nur spekulieren: Entweder hatten die Eltern keine Zeit, um den Bogen auszufüllen, der Bogen war vielleicht etwas zu ausführlich, vielleicht hatten die Eltern kein Interesse, oder sie teilen ihre Zufriedenheit direkt in der KiTa oder TS mit, so dass sie die Gelegenheit des Bogens nicht nutzen wollten. Wir denken, dass Eltern, die unzufrieden sind, die Gelegenheit mit dem anonymen Bogen eher genutzt haben, um ihren Unmut kundzutun, als Eltern, die ohnehin zufrieden sind.

Ein eher unerwartetes Ergebnis ist das, dass der Anteil der Fragen, die mit „**kann ich nicht beurteilen**“ beantwortet wurde, durchs Band höher ist als erwartet wurde. Das könnte mit dem Zeitpunkt der Befragung zu tun haben. Da wir die meisten Eintritte in die KiTas und vor allem auch in die TS mit Beginn des Schuljahres im August haben, gibt es im Herbst viele Eltern, die ihr Kind erst seit ein paar Wochen von uns betreuen lassen. In der kurzen Zeit von August bis Oktober (Zeitpunkt der Befragung) haben sie vielleicht viele der erfragten Situationen noch gar nicht erlebt und die Fragen darum nicht beurteilen können.

Rückmeldungen an die einzelnen Betriebe

Jede KiTa / TS hat eine eigene Auswertung der Befragung in ihrem Betrieb erhalten. Für jeden Betrieb wurde ein Bogen mit den Antworten in absoluten und in Prozentzahlen abgegeben. So erhält jede Leiterin eine direkte Rückmeldung über die Zufriedenheit ihrer Eltern und kann sehen, wo sie Verbesserungspotential hat oder wo sie besonders gelobt wird.

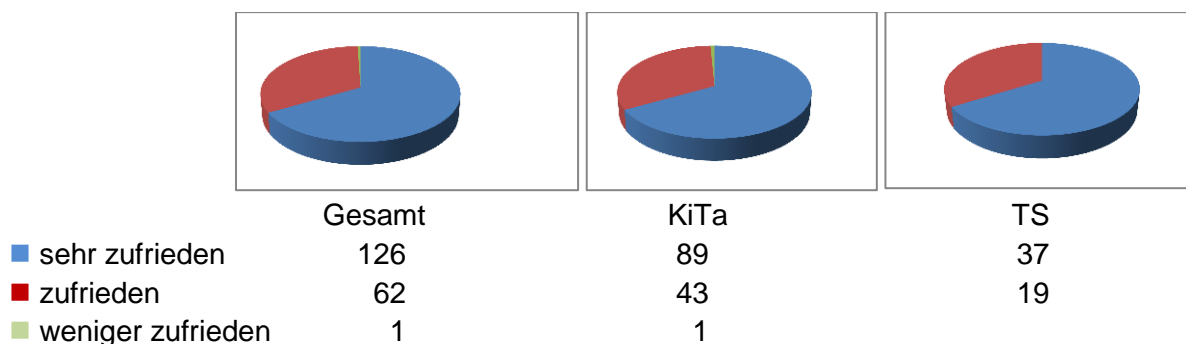
Im Folgenden wird auf einzelne ausgewählte Fragen und deren Resultate eingegangen.

1.4. Geht ihr Kind grundsätzlich gerne in die KiTa /TS?

Von den 189 ausgefüllten Bögen beantworteten 103 diese Frage mit „sehr gerne“, 57 mit „gerne“. Dieses Ergebnis freut uns sehr, zeigt es doch, dass die Kinder sich mehrheitlich sehr wohl fühlen in unseren Betrieben. 28 Eltern beantworten die Frage mit „mal mehr, mal weniger gern“. Die Gründe dafür, dass ein Kind nicht immer gleich gerne in die KiTa/TS geht, können sehr vielseitig sein, sie wurden aber nicht explizit erhoben.

2. Rahmenbedingungen und Ausstattungen

2.1. a) Wie zufrieden sind Sie mit der KiTa/TS insgesamt?



99% der KiTa-Eltern haben hier „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“ angekreuzt. Bei den Eltern der TS-Kinder waren es sogar 100%!

2.1.b)

Die **Atmosphäre in den Betrieben** wird von den Eltern durchwegs als positiv beurteilt. Bei den wenigen, die „weniger zufrieden“ angekreuzt haben, liegt es hauptsächlich daran, dass die KiTa in einem älteren Haus mit relativ kleinen Räumen untergebracht ist.

2.1.c – f)

Bei der genaueren Nachfrage zur Gestaltung der Räume, dem vorhandenen Lern- und Spielmaterial, zu der Aussenanlage und deren Gestaltung und zur Sauberkeit dürfen wir feststellen, dass in allen diesen Bereichen 95-100% der Eltern zufrieden sind, ausser bei der Aussenanlage und ihrer Gestaltung. Hier hängt die Antwort sehr von den konkreten Häusern und ihrer Umgebung ab, in denen die Betriebe untergebracht sind. Die „Problemhäuser“ sind uns bestens bekannt und deren Defizite haben sich in der Befragung bestätigt. Es sind dort oft die Gärten zu klein, zu spartanisch mit Spielmaterial versorgt oder das Spielmaterial ist veraltet und nicht mehr so schön. Hier können wir aber wenig ändern, da die Immobilien und ihre Aussenanlagen gegeben sind und es aus Platz- oder Geldmangel oft keine Möglichkeiten gibt, diese zu verbessern.

3. Fragen zur pädagogischen Arbeit unserer Betriebe

3.1. In diesem Fragenblock wurde sehr detailliert nach **einzelnen Aspekten der pädagogischen Arbeit** gefragt.

Auffallend ist ein grosser Unterschied zwischen den Antworten der KiTa-Eltern und der Eltern der TS-Kinder. Bei den Fragen, die nach konkreten pädagogischen Aktivitäten, wie z.B. „Wecken von Verständnis für Natur und Umwelt“, „Förderung der Sprachentwicklung“ und „Unterstützung beim Erlernen der deutschen Sprache“ sowie „musikalische Anregungen“ fragen, sagen viele Eltern der TS-Kinder, dass sie das nicht beurteilen können. Das liegt wohl hauptsächlich daran, dass viele Eltern ihre Kinder nicht mehr direkt in die TS bringen oder dort abholen und es so viel weniger Tür-und-Angel-Gespräche über den Tagesablauf der Kinder gibt. Auch ist es möglich, dass die grösseren Kinder zu Hause nicht mehr bis ins Detail über alles berichten, was sie den ganzen Tag in der Schule, dem Kindergarten und der TS gemacht haben.

Trotzdem ist auch der Anteil der Eltern, die ihr Kind in einer KiTa haben und die einzelnen Aspekte der pädagogischen Arbeit nicht beurteilen können z.T. recht hoch (bis zu 32%). Vielleicht beschränken sich die Tür- und Angelgespräche doch eben zumeist auf den Austausch der wichtigsten Informationen und es bleibt zu wenig Zeit, um den Eltern genau zu berichten, was ihr Kind den ganzen Tag gemacht und erlebt hat. Hier gibt es in vielen Betrieben Potential, wie sie ihren Tagesablauf für Eltern und Kinder sichtbarer machen können.

3.1.a)

95% der Eltern der KiTa-Kinder sagen, dass ihr Kind in den KiTa **genügend Zeit für freies Spiel** hat. Es ist uns sehr wichtig, dass die Kinder dafür genügend Zeit haben, da das freie Spiel eine immense Bedeutung für die Entwicklung der Kinder hat. In den Tagesstrukturen sagen immerhin auch 93% der Eltern, dass die Kinder genügend Zeit für freies Spiel hätten. Auch für die grösseren Kinder ist das sehr wichtig, sie haben aber z.T. schon Hausaufgaben zu erledigen, die sie zu einem grossen Teil in den TS machen können.

3.1.c)

94 % der Eltern von KiTa-Kindern und 93% der Eltern von TS- Kindern sagen, dass ihr Kind in ihrer KiTa oder TS bei der **Entwicklung seiner Selbständigkeit** unterstützt wird. die restlichen Eltern sind damit nicht unzufrieden, sondern sie sagen, dass sie diese Aussage nicht beurteilen können.

3.1.d)

Auch die Aussage „**mein Kind erlebt sich in einer Gemeinschaft und übt soziales Verhalten**“ erhält mit 98% bei den Eltern der TS-Kinder und mit 95% der Eltern der KiTa-Kinder eine grosse Zustimmung. Die restlichen Eltern können die Aussage nicht beurteilen.

3.1. j)

Hier wird danach gefragt, ob ihr Kind **vielfältige musikalischer Anregung** erhält und wir stellen fest, dass die Eltern hier Verbesserungspotential sehen. Über alle Betriebe gesehen stimmen nur etwas mehr als 2/3 dieser Aussage zu. In den KiTas wird noch mehr gesungen als in den TS. Was die einzelnen Betriebe hier anbieten können, hängt sehr stark von den Fähigkeiten und Vorlieben der einzelnen Mitarbeiterinnen ab.

3.1.i)

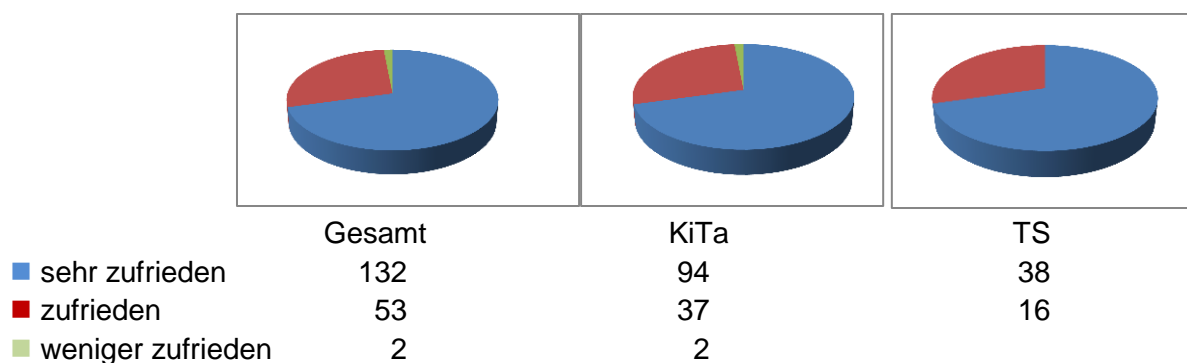
Ob ihr Kind **Unterstützung beim Erlernen der deutschen Sprache** erhält, können erstaunlicherweise mehr als 50% der TS-Eltern und auch mehr als 30% der KiTa-Eltern nicht beurteilen. Hier herrscht offenbar eine Informationslücke, die geschlossen werden muss. Gerade in den KiTas dürfen die Mitarbeiterinnen durchaus die Eltern immer wieder darauf hinweisen, was sie alles zur Unterstützung des Erlernens der deutschen Sprache machen und welche Fortschritte sie bei den Kindern feststellen.

3.1. l) und m)

Auch die beiden Punkte „mein Kind erlebt **verschieden Ausflüge/Projekte und Feste**“ erhalten nicht nur Zustimmung. Einige Eltern wünschen sich, dass hier mehr geboten wird.

3.2. a) Eingewöhnung am Anfang

Die Eingewöhnung in eine KiTa oder TS ist eine sehr wichtige Zeit, der wir besonders sorgfältige Aufmerksamkeit schenken. Deshalb freut es uns sehr, dass von allen ausgefüllten Bögen nur zwei Eltern mit der Eingewöhnung in ihrer KiTa nicht zufrieden waren. Alle anderen waren „sehr zufrieden“ und „zufrieden“.



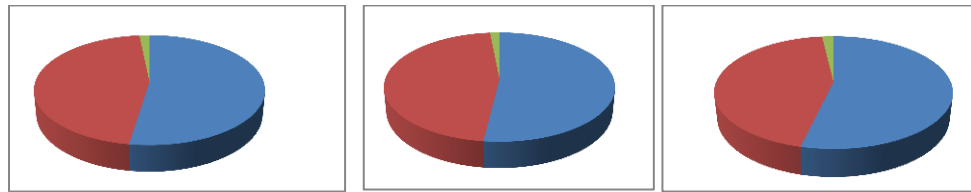
3.2.b) Abholsituation

Auch diese Situation ist für die Eltern sehr wichtig. Hier gibt es Gelegenheit für ein Gespräch mit den Betreuerinnen darüber, was ihr Kind in der KiTa oder TS erlebt hat, oder die Kinder haben die Möglichkeit den Eltern zu zeigen, was sie gemacht haben oder womit sie gerade beschäftigt sind.

Auch mit dieser Situation dürfen wir eine grosse Zufriedenheit feststellen (95%). Dort wo die Eltern damit nicht so zufrieden sind handelt es sich um grössere Betriebe mit mehreren Gruppen. In diesen Häusern geht es gerade zu den Zeiten, zu denen die Kinder abgeholt werden, in den Garderoben oft turbulent zu und die Betreuerinnen haben nicht immer die nötige Zeit, sich mit allen Eltern länger auszutauschen.

3.3. Zufriedenheit mit der pädagogischen Arbeit insgesamt

Von den 189 Eltern, die den Bogen ausgefüllt haben, sind 97 Eltern „sehr zufrieden“, 85 sind „zufrieden“, und nur drei Eltern sind mit der pädagogischen Arbeit weniger zufrieden. Wir gehen davon aus, dass unsere Mitarbeiterinnen die Eltern, die weniger zufrieden sind kennen, und mit ihnen das Gespräch suchen.



	Gesamt	KiTa	TS
■ sehr zufrieden	97	68	29
■ zufrieden	85	61	24
■ weniger zufrieden	3	2	1

4. Fragen zur Zusammenarbeit mit den Eltern

4.1.a)

Hier wird danach gefragt, ob die Eltern sich **ausreichend über unser pädagogisches Konzept informiert** fühlen. Nur rund 68% beantworten diese Frage mit „ja“. Es stellt sich die Frage, ob die Eltern sich nicht für das pädagogische Konzept interessieren, oder ob sie von den Mitarbeitenden zu wenig informiert wurden. Dieser Frage werden wir nachgehen.

4.1.b)

Hingegen fühlen sich 89% aller Eltern **ausreichend über die Entwicklung ihres Kindes informiert**. Fünf unserer Betriebe bekommen bei dieser Frage sogar 100%ige Zustimmung. In den drei grossen TS Eschen, Triesen und Schaan fühlen sich am meisten Eltern nicht so gut informiert oder können diese Frage nicht beurteilen. Gründe dafür dürften die gleichen sein wie bei Frage 3.1. und 3.2.b)

4.1.e)

Information über die Ausbildung des Personals scheint nicht für alle Eltern oberste Priorität zu haben. Rund 37% der Eltern fühlen sich nicht ausreichend informiert oder können es nicht beurteilen. Ein Grund dafür könnte sein, dass den Eltern vor allem die Person wichtig ist, die ihr Kind betreut und weniger ihre Ausbildung.

4.2. d)

Hier wurde nach der **Zufriedenheit mit der Beteiligung von Seiten der Eltern** gefragt. Nur 55% der Eltern sind damit zufrieden. 39% der Eltern können das nicht beurteilen. Dies ist wohl damit zu begründen, dass die Eltern tatsächlich wenig Möglichkeiten haben, sich in ihrer KiTa oder TS aktiv am Geschehen zu beteiligen. 6% der Eltern sind nicht zufrieden. Es ist davon ausgehen, dass zumindest diese 6% sich gerne mehr an der KiTa oder TS beteiligen würden, wenn sie die Möglichkeit dazu hätten. Vermutlich sind auch bei denen, die das nicht beurteilen können einige dabei, die sich gerne mehr in irgendeiner Form beteiligen würden.

4.2.e)

Auch die **Zufriedenheit mit der Gestaltung von Elternabenden** ist nicht so hoch, wie wir sie gerne hätten. Nur 53% der Eltern in allen Betrieben sind damit zufrieden. Leider ist auch der Anteil der Eltern, die zu dieser Frage keine Beurteilung abgeben können, erstaunlich hoch (41% in den KiTas, 48% in den TS). Dieses Ergebnis lässt nur den Schluss zu, dass diese Eltern keine Elternabende erlebt haben und sie deshalb nicht sagen können, ob sie zufrieden sind oder nicht. Ob in ihrer KiTa/TS keine Elternabende angeboten werden, oder

ob sie an den angebotenen Abenden nicht teilgenommen haben, können wir nicht feststellen.

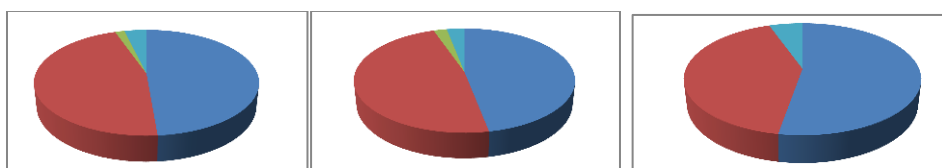
In den kommenden pädagogischen Sitzungen mit den Leiterinnen wird das Thema Elternabende aufgenommen.

4.2.g)

Hier wurde nach dem **Umgang des Teams mit Beschwerden oder Kritik** gefragt. 63% aller Eltern, die den Bogen ausgefüllt haben, sind zufrieden damit, wie mit Beschwerden oder Kritik umgegangen wurde. 34% sagen, dass sie das nicht beurteilen können. Wir gehen davon aus, dass sie das nicht beurteilen können, weil sie diesen Fall noch nicht erlebt haben. Nur 2% der Eltern haben offenbar schlechte Erfahrungen in diesem Bereich gemacht und sind nicht zufrieden damit, wie mit Beschwerden oder Kritik umgegangen wurde.

4.3. Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit mit den Eltern

In den KiTas sind 94% der Eltern „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“ mit unserer Zusammenarbeit mit ihnen. 4% der Eltern können hier keine Beurteilung abgeben und nur 2% sind nicht zufrieden. In den TS sind 93% „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“, 7% können das nicht beurteilen. Dieser Anteil ist in den TS wieder etwas grösser, weil es in den TS doch einige Eltern gibt, die kaum Kontakt mit den Mitarbeiterinnen der TS haben. Ihre Kinder gehen selbständig in die TS und von dort wieder nach Hause. In diesen Fällen beschränkt sich die Zusammenarbeit mit den Eltern oft auf telefonische Kontakte bei Bedarf.



	Gesamt	KiTa	TS
■ sehr zufrieden	91	62	29
■ zufrieden	86	63	23
■ weniger zufrieden	3	3	0
■ unzufrieden	0	0	0
■ kann ich nicht beurteilen	7	4	3

5. Fragen zur Zufriedenheit mit der Verpflegung

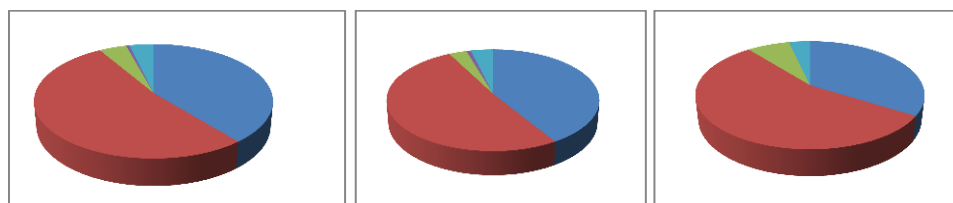
Seit August 2016 hat unser Verein ein Ernährungskonzept. Es ist heute in allen Betrieben die Grundlage auf der eingekauft, gekocht und gemeinsam gegessen wird. Zum Zeitpunkt der Befragung war dieses Konzept seit einigen Wochen in der ersten Umsetzungsphase.

Deshalb war die Frage nach der Zufriedenheit mit der Verpflegung für uns interessant. Da die Eltern aber nicht selber in der KiTa oder TS essen, sind sie bei der Beurteilung dieser Frage auf die Aussage ihrer Kinder, oder bei den Kleinen, die noch nicht sprechen können, auf die Informationen der Mitarbeiterinnen angewiesen, die ihnen sagen, ob und wieviel ihr Kind gegessen hat.

Deshalb haben wir die Eltern bei der Frage 5.2.c) gefragt, **ob es ihren Kindern schmeckt**. Hier zeigt sich ein Unterschied zwischen den KiTas und den TS. In den KiTas sagen 89 % der Eltern, dass das Essen ihren Kindern schmeckt, 3% sind nicht zufrieden und 8% können

die Frage nicht beurteilen. In den TS sagen 77% der Eltern, dass das Essen ihren Kindern schmeckt, 20% sind nicht zufrieden (es schmeckt ihren Kindern nicht) und 3% können die Frage nicht beurteilen. Die grösseren Kinder sind also kritischer oder können eher sagen, dass oder was ihnen schmeckt oder nicht. In den KiTas gibt es auch Kinder, die noch Milch- oder Breimahlzeiten bekommen und diese können natürlich nicht sagen, ob ihnen diese schmecken oder nicht.

Insgesamt dürfen wir eine hohe Zufriedenheit mit der Verpflegung feststellen (90%). Der Unterschied zwischen KiTa und TS stellt sich so dar:



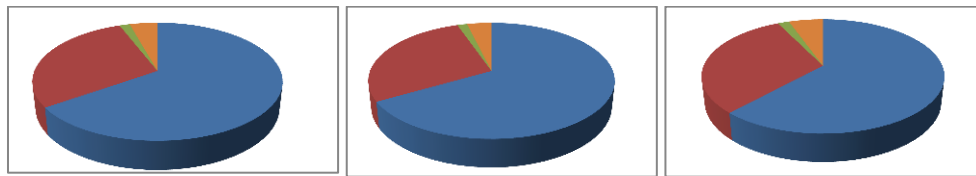
	Gesamt	KiTa	TS
■ sehr zufrieden	73	54	19
■ zufrieden	98	67	31
■ weniger zufrieden	8	4	4
■ unzufrieden	1	1	0
■ kann ich nicht beurteilen	7	5	2

6. Fragen zum Team und zur Leitung

Der Fragenblock 6.1. fragt danach, wie das **Team** beurteilt wird. Es stellt sich heraus, dass die Eltern das Team ihrer KiTa besser kennen, als die Eltern der TS. Je mehr Gruppen ein Betrieb hat und je grösser der Betrieb ist, umso eher kennen die Eltern nicht mehr alle Teammitglieder. In den KiTas beurteilen die Eltern die Atmosphäre und die fachliche Kompetenz des Teams, die Erziehungsmethoden und den Umgang mit Unstimmigkeiten mit über 90% als sehr positiv. In den TS ist dieser Anteil geringer, dafür ist aber der Anteil der Eltern, die diese Fragen nicht beurteilen können, sehr viel höher. Das erklärt sich wieder aus dem Umstand, dass die Eltern in den KiTas viel mehr Kontakt zum Team haben als in den TS.

Im Fragenblock 6.2. wurde nach der **Arbeit der KiTa-/TS-Leitung** gefragt. Auch hier zeigt sich wieder ein ähnliches Bild. Die Arbeit der KiTa-Leiterinnen wird wenn, dann positiv beurteilt, allerdings ist der Anteil der Eltern, die das nicht beurteilen können in allen Betrieben recht hoch (17-37%).

Besonders wichtig ist uns jedoch, dass die Frage 6.2.e) „**Bei Gesprächsbedarf finde ich immer eine offene Türe**“ insgesamt von 95 % aller Eltern positiv beantwortet wurde. Die restlichen 5% können das nicht beurteilen, wir gehen davon aus, dass sie noch keinen Bedarf hatten. Aber die Eltern wissen demnach, dass sie bei Bedarf immer kommen und ihre Anliegen bei der Leiterin ihrer KiTa oder TS anbringen können.



	Gesamt	KiTa	TS
■ stimme voll zu	122	88	34
■ stimme zu	54	37	17
■ teils/teils	3	2	1
■ stimme weniger zu	0	0	0
■ stimme gar nicht zu	0	0	0
■ kann ich nicht beurteilen	8	5	3

Die Frage 6.2.f) fragt danach, ob eine **Sprechstunde mit geregelten Zeiten** erwünscht wäre. Nur rund ein Drittel der Eltern stimmte dem zu (31%), 40% stimmten dem nicht zu und ebenfalls rund ein Drittel konnte das nicht beurteilen (29%). Es scheint also keinen grossen Bedarf an geregelten Sprechstunden zu geben. Offenbar finden die Eltern auch so genügend Gelegenheiten für Gespräche mit den Betreuerinnen.

Der Fragenblock 6.3. fragt nach der **Beurteilung der Arbeit der Geschäftsleitung, resp. des Vorstandes.**

Die Anzahl der Eltern, die mit der Arbeit der Geschäftsleitung, resp. des Vorstandes unzufrieden ist, ist sehr gering. Aber alle Fragen in diesem Bereich wurden zu einem sehr grossen Anteil von 31% bis 45% mit „kann ich nicht beurteilen“ beantwortet. Daraus schliessen wir, dass die Eltern in der Regel mit der Geschäftsleitung, resp. mit dem Vorstand nichts zu tun haben. Der Kontakt im Alltag beschränkt sich sicher auf ihre KiTa oder TS. Wenn es Fragen gibt, wenden sich die Eltern direkt an ihre Vertrauenspersonen in der KiTa oder TS. Diese klären dann bei der Geschäftsleitung die anstehenden Fragen ab. So sind Vorstand und Geschäftsleitung in der Wahrnehmung der Eltern wahrscheinlich „weit weg“. Vielleicht ist auch Interesse an den Tätigkeiten der Geschäftsleitung, resp. des Vorstandes nicht sehr hoch. Für die Eltern ist sicher die konkrete Arbeit mit ihren Kindern das Wichtigste, und wenn in der KiTa oder TS alles rund läuft, dann genügt das wohl den meisten Eltern. Wir müssen uns aber auch die Frage stellen, ob der Anteil der Nicht-Beurteilung dieser Fragen darum so hoch ist, weil Geschäftsleitung und /oder Vorstand zu wenig transparent über ihre Tätigkeiten informieren.

7. Gesamtbewertung

Wir freuen uns, dass die letzte Frage „Wie zufrieden sind sie insgesamt mit ihrer KiTa/TS?“ von 99% der Eltern mit „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“ beantwortet wird. Auf dieses Resultat dürfen wir stolz sein. Es bedeutet aber nicht, dass wir uns auf den Lorbeeren ausruhen werden. Die Rückmeldung an jeden einzelnen Betrieb werden wir sehr sorgfältig machen und das entdeckte Potential zur Verbesserung nutzen.

Triesen, im Mai 2017
 Bettina Eberle-Frommelt
 Leiterin Pädagogik