

KiBiZ Kinderbetreuung Zug

Kundenbefragung Kitas



Umfrage 2019

Auswertung und Massnahmen

1 Auswertung und Massnahmen

Die im Herbst durchgeführte Kundenbefragung ist ausgewertet und KiBiZ dankt allen Eltern herzlich für die Teilnahme und die ergänzenden Rückmeldungen. Von 326 versendeten Fragebogen haben wir 104 Rückmeldungen erhalten. Der Rücklauf von 32% ist im Vergleich zu der im 2016 durchgeführten Umfrage (56%) eher bescheiden. Eine Interpretation des geringen Rücklaufs ist schwierig. Vielleicht liegt es an unserer Grösse und einer damit einhergehenden geringeren Identifikation der Eltern mit KiBiZ, vielleicht liegt es daran, dass die Eltern grundsätzlich zufrieden sind mit unserer Dienstleistung und eine Rückmeldung nicht nötig finden? Oder vielleicht hätte eine elektronische Umfrage eine höhere Resonanz. Hier prüfen wir für die nächste Periode Verbesserungen.

Wir haben uns mit den erhaltenen Aussagen auseinandergesetzt, denn ein qualitativ überzeugendes Angebot, das für die Eltern nützlich ist, ist Zielsetzung unseres Engagements. Dabei gilt es, den Bedarf der Eltern, organisatorischen Überlegungen, die Ansprüche der Mitarbeitenden, die pädagogischen Erkenntnisse sowie die Kosten zu berücksichtigen um einen bestmöglichen Mix zu erhalten. Mit einer Zustimmung von 84% (83%) wird das Angebot nach wie vor als sehr zufriedenstellend betrachtet. Die Eltern haben grosses Vertrauen in unsere Mitarbeitenden, die Kinder gehen gerne in die Kita und fühlen sich hier wohl. Auch mit dem Erziehungsstil und der Förderung sind die Eltern grossmehrheitlich einverstanden. Das freut uns sehr.

Die Detailauswertung, welche am Schluss dargestellt wird, zeigt die Zufriedenheit der Eltern mit den Einzelaspekten des Angebots auf.

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 es wird nach Verbesserungspotenzial gesucht. Zu den Anregungen bezüglich Rechnungsstellung und Verzicht auf Papierrechnung: Bald sind Verbesserungen möglich, wir werden eine neue Software einsetzen und können dann die Rechnungsstellung besser steuern. Details folgen im ersten Halbjahr 2020.

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

Siehe auch <https://www.kibiz-zug.ch/de/kibiz/aktuelles/>

1.1 Die drei höchsten Werte – top best

- **94% (90%) der Eltern haben volles Vertrauen in die Mitarbeitenden.**
- **94% (93%) der Kinder gehen gerne in die Kita.**
- **92% (90%) der Eltern sind mit dem Erziehungsstil und der Förderung der Kinder zufrieden.**

94% der Eltern vertrauen den Mitarbeitenden, das ist eine der wichtigsten Voraussetzungen für gelingende Betreuungsarbeit. Wenn die Eltern das Vertrauen haben, fällt es dem Kind leicht, eine ebenfalls vertrauensvolle, tragende Beziehung zu den Mitarbeitenden aufzubauen, welche ihm die nötige Sicherheit vermitteln. Dass wir uns hier sogar steigern konnten, zeigt uns den Nutzen von stetiger Investition in die Mitarbeitende, sei es durch die sorgfältige Auswahl des Personals, durch eine gute Ausbildung, aber auch durch stetige Weiterbildung und Wertschätzung. **94%** der Eltern geben die Rückmeldung, dass **ihr Kind gerne in die Kita geht**, eine weitere 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 verlässliche und vertrauensvolle Bezugspersonen zu sein. Mit **92%** Zustimmung präsentiert sich die **Zufriedenheit mit dem Erziehungsstil und der Förderung** der Kinder etwas höher als in der Vorperiode. Dieses Feedback ist für uns sehr wertvoll und bestätigt uns in unseren Anstrengungen für eine gute pädagogische Qualität in der täglichen Betreuung, Bildung und Erziehung.

Massnahmen

KiBiZ wird an der Ausrichtung auf **pädagogisch überzeugende Arbeit** festhalten, stetig an der Qualität arbeiten und auf **gut ausgebildete und motivierte Mitarbeitende** setzen. Mit dem Fokus auf **Bildung nach dem 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. Um den Eltern, denen qualitativ hochstehende Arbeit sehr wichtig ist, Transparenz bezüglich unserer Qualitätsarbeit zu vermitteln, hat KiBiZ beschlossen, bis 2022 alle KiBiZ Kitas mit dem anerkannten **Qualitätslabel QualiKita** des schweizerischen Branchenverbandes Kibesuisse zertifizieren zu lassen. Damit soll die Qualität nicht nur versprochen, sondern auch durch eine unabhängige Instanz bestätigt und ausgewiesen werden. Die KiBiZ Kita Hofmatt ist bereits zertifiziert, drei weitere Kitas sind nun auf dem Weg zum Label und die weiteren Kitas starten im Lauf der nächsten zwei Jahre mit dem Prozess.

1.2 Die tiefsten Werte - unter 70%

- **59% (52%) erachten die Wartedauer als angemessen.**
- **65% (62%) sind mit der Schliessung während den Betriebsferien einverstanden.**
- **68% (72%) beurteilen die Kosten als tragbar.**

Den tiefsten Wert zeigt die **Wartedauer mit 59% Zustimmung**. Der Wert hat sich im Vergleich zur letzten Umfrage (52%) um 7 Prozentpunkte und somit erfreulicherweise deutlich verbessert. Dies vielleicht, weil bei KiBiZ als auch allgemein in der Stadt Zug das Platzangebot deutlich ausgebaut wurde. Mehr als die Hälfte der Eltern erhält also einen Platz innert nützlicher Frist bei uns. Für die restlichen 41% ist die Wartedauer nicht zufrieden stellend. Wir verstehen das gut. Gerade für Mütter, die nach der Mutterschaftspause wieder in die Arbeit einsteigen wollen, ist die Wartedauer und die damit verbundene Ungewissheit ein grosses Problem. Mit der Einführung der Betreuungsgutscheine und der völligen Marktöffnung dürfte sich aber die Situation für die Eltern verbessern, da ihnen mehrere Kitas zur Auswahl stehen. Die **Schliessung während den Betriebsferien**

hat mit **65%** nach wie vor eine tiefe Zustimmung, allerdings hat sich das Resultat gegenüber der Vorperiode (62%) um 3% leicht verbessert. Negativ ins Gewicht fielen vor allem die Rückmeldungen der Eltern der Kitas Fuchsloch und Frauensteinmatt, welche früher durch die Zuger Chinderhüser geführt wurden. In diesen Kitas gab es keine Betriebsferien mehr, für diese Eltern bedeutete somit die Fusion und die damit einhergehenden Anpassungen bezüglich Ferienregelung eine Veränderung. Ohne die Werte der ehemaligen Chinderhüser-Kitas läge der Wert bei 68% Zustimmung. Die Organisation der zwei Wochen Betriebsferien im Sommer ist nicht für alle Familien einfach zu lösen. Diese Problematik deutet auf gestiegene Anforderungen und weniger Flexibilität am Arbeitsplatz. Schwierig sind auch unterschiedlichen Betriebsferien anderer Betreuungsangebote (von Geschwistern). **Die Kosten** beurteilen **68%** als tragbar. Dieses Ergebnis hat sich gegenüber den Vorperioden nochmals etwas verschlechtert und steht vermutlich im Zusammenhang mit den tieferen Subventionsbeiträgen in der Stadt Zug und der Gemeinden Baar und Walchwil, welche seit der Einführung der Betreuungsgutscheine gewährt werden. Der Wert zeigt generell die hohe finanzielle Belastung der Eltern durch die Kosten der Kinderbetreuung und bestätigt die Aussage vieler schweizweiten Akteure im Frühbereich, die die hohen Kosten für die Eltern bemängeln und sich für die Bezahlbarkeit von früher Förderung und Betreuung einsetzen.

Massnahmen

KiBiZ konnte in den letzten Jahren das Platzangebot kontinuierlich erhöhen. Die KiBiZ Warteliste ist trotzdem immer noch lang und es ist uns nicht gelungen, die **Wartedauer** für die Eltern deutlich zu verkürzen. Somit bleibt die Situation für viele wartende Eltern schwierig. Das ist sehr unbefriedigend und KiBiZ wird weiterhin eine Wachstumsstrategie verfolgen, um dem Bedarf der Eltern zu entsprechen. Allerdings müssen wir im Interesse der guten Qualität moderat vorgehen, wie wollen unsere Organisation und unsere Mitarbeitende nicht durch ein zu schnelles Wachstum überfordern. **Die Schliessung während den Betriebsferien** ist für einen Teil der Eltern unbefriedigend. Uns ist dies bewusst und wir haben Verständnis. Für KiBiZ sind die Betriebsferien aus verschiedenen Gründen wichtig: Sie bilden eine wichtige Zäsur im Jahresablauf, die Kitas können geputzt, renoviert oder umgebaut werden. Die komplexe Personalplanung wird stark vereinfacht, dies insbesondere im Interesse der Kinder und konstanten, anwesenden Bezugspersonen. Die gesamte Belegschaft hat zudem eine Verschnaufpause. Ein Verzicht auf Betriebsferien hätte negative Auswirkungen auf diese Bereiche. Zudem würden die Kosten erhöht, was die finanzielle Tragbarkeit für die Eltern nochmals erschweren würde. Aus diesen Gründen hat KiBiZ beschlossen, das bestehende Angebot so zu belassen. Die gesunkene Zustimmung zur Tragbarkeit der **Kosten** können wir gut nachvollziehen. Die vollen Kosten für eine qualitativ gute Betreuung sind in der Tat erheblich. KiBiZ als Non-Profitorganisation strebt deshalb nur eine Kostendeckung an, Ertragsüberschüsse bleiben vollumfänglich in der Organisation. Bezüglich unseres Tarifs sehen wir leider keinen Handlungsspielraum. Hier ist nach wie vor die Politik gefordert. Dank Betreuungsgutscheinen werden die Kosten in Zug, Baar und Walchwil subventioniert und alle Eltern haben einen Anspruch darauf. Mit der Einführung des Betreuungsgutscheinmodells sind die Subventionen gekürzt worden. Das ist vielleicht der Grund für die gesunkene Zustimmung. KiBiZ wird sich weiterhin für bezahlbare Kosten für die Eltern einsetzen und das Ergebnis der Umfrage zur Kenntnisnahme an die politischen Entscheidungsträger weiterleiten.

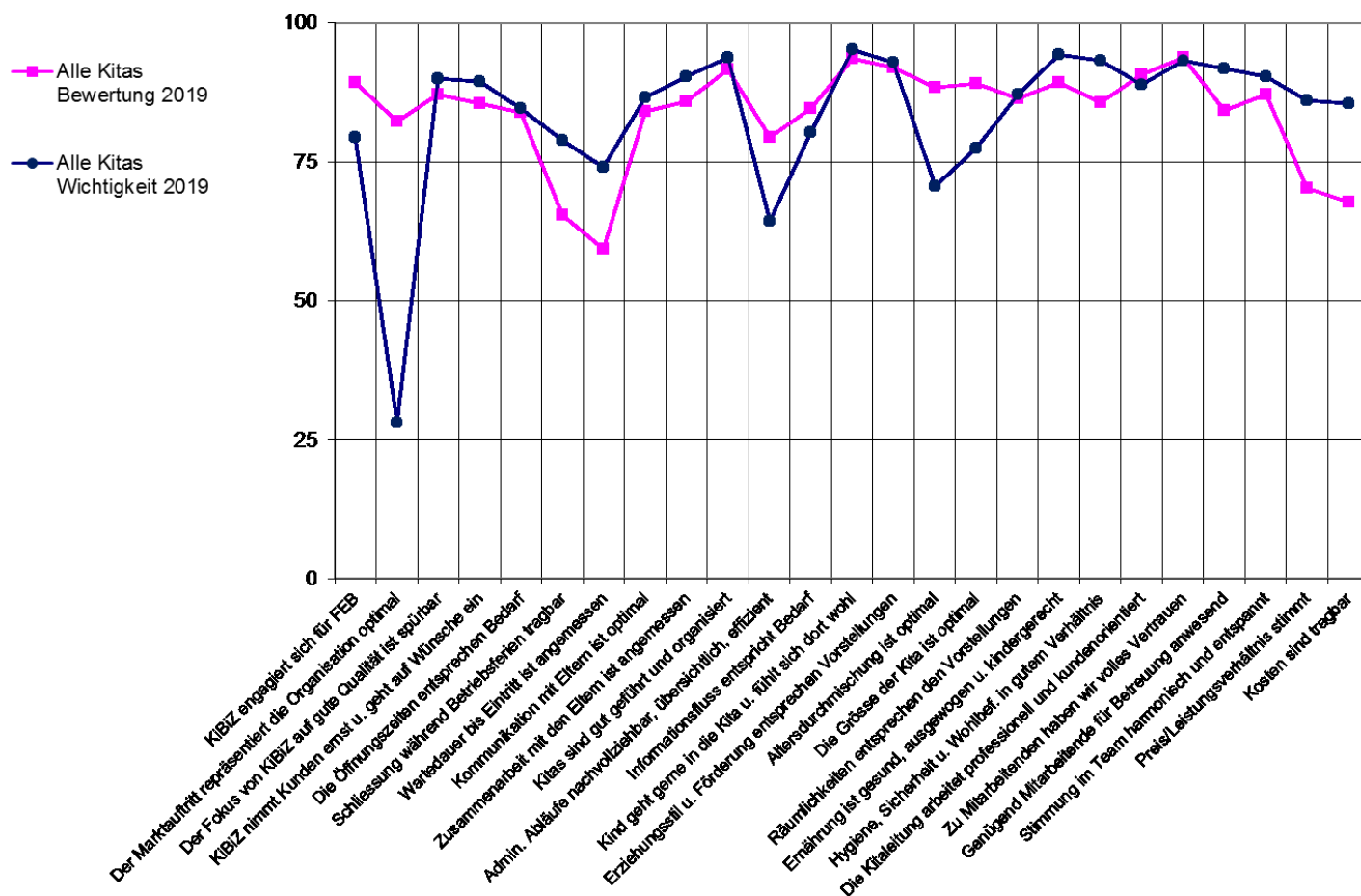
2 Zusammenfassende Facts

2.1 Rücklauf und Durchschnittszufriedenheit nach Alter im Jahresvergleich

Rücklauf	2019	2016	2012	2010
Total versandt	326	213	172	132
Rücklauf	104	119	89	84
Rücklaufquote	32%	56%	52%	64%
Durchschnittszufriedenheit alle Alter	84%	83%	82%	87%
Durchschnittszufriedenheit Babys	84%	80%	87%	90%
Durchschnittszufriedenheit Kleinkinder	84%	82%	82%	88%
Durchschnittszufriedenheit Kindergarten	85%	88%	83%	90%

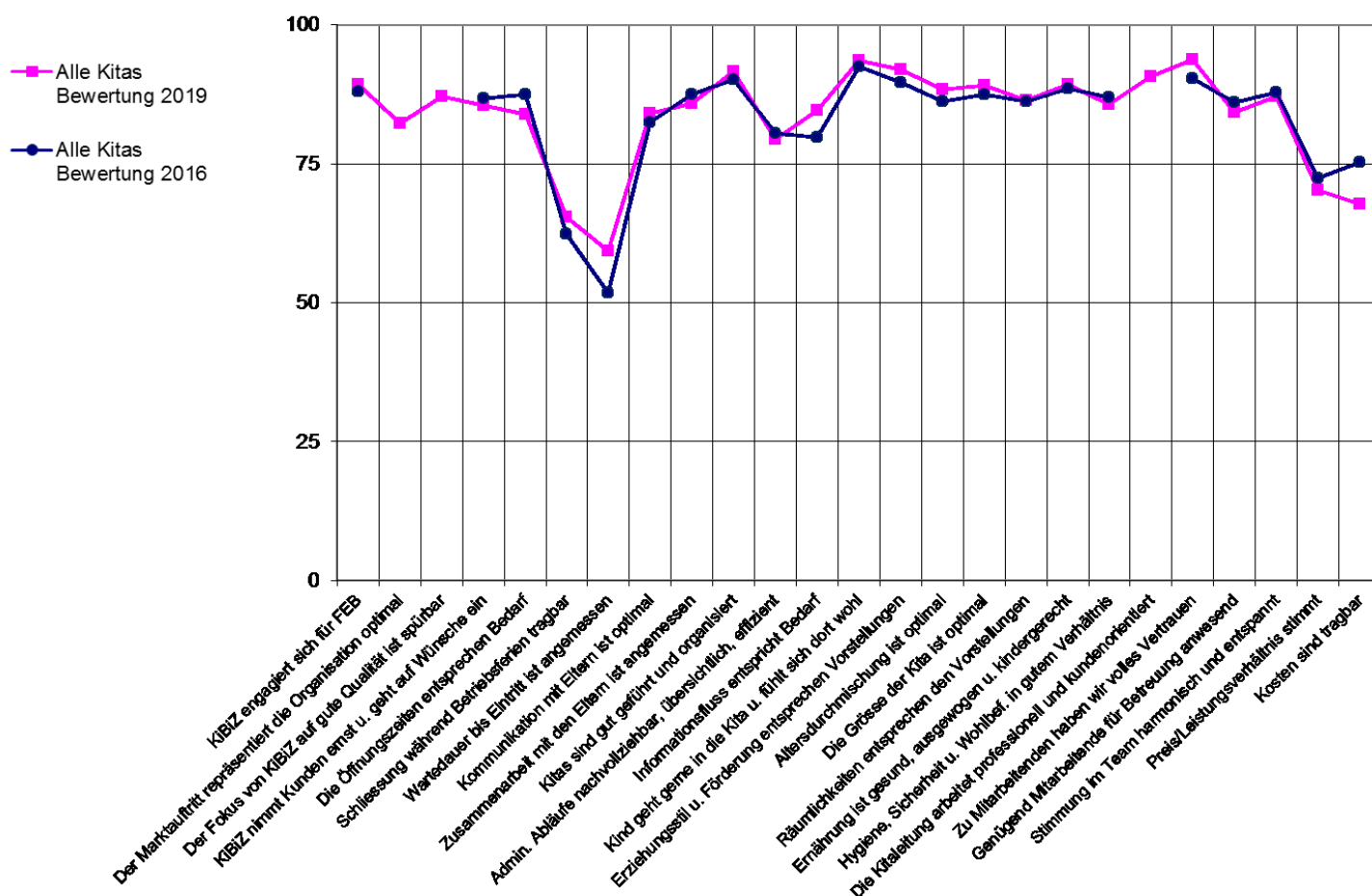
2.2 Vergleich Bewertung mit Wichtigkeit

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



2.3 Vergleich mit Vorperiode

Die lila Kurve zeigt die Bewertung im 2019, die blaue Kurve zeigt diejenige von 2016. Einige Fragen wurden in der diesjährigen Befragung neu hinzugefügt, daher existieren keine Vergleichswerte.



KiBiZ Kinderbetreuung Zug, November 2019