

KiBiZ Kinderbetreuung Zug

Kundenbefragung Tagesfamilien



Umfrage 2019
Auswertung und Massnahmen

1 Auswertung und Massnahmen

Die im Herbst durchgeführte Kundenbefragung ist ausgewertet und KiBiZ dankt allen Eltern herzlich, die sich die Zeit für eine Rückmeldung genommen haben. Im Bereich Tagesfamilien wurde, nach 2016, zum zweiten Mal eine Kundenbefragung durchgeführt (in Klammer werden jeweils die Zahlen aus dem Jahr 2016 aufgeführt). Von 198 (215) versendeten Fragebogen haben wir 53 (88) Rückmeldungen erhalten. Der Rücklauf von 27% (41%) ist 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. Die Detailauswertung zeigt die Zufriedenheit der Eltern mit den Einzelaspekten des Angebots. Die durchschnittliche Zustimmung von 87% konnte gegenüber der Vorperiode (83%) gesteigert werden und zeigt, dass das Angebot als sehr zufriedenstellend betrachtet wird. Den Tagesfamilien wird von den Eltern grosses Vertrauen entgegengebracht, die Stimmung in den Familien wird als harmonisch und entspannt wahrgenommen und die Kinder gehen gerne zur Tagesmutter. Die bedarfsgerechten Betreuungszeiten sind ein Pluspunkt ebenso wie die Erziehung und Förderung der Kinder. Es ist KiBiZ in den letzten Jahren gelungen, ein äusserst zufriedenstellendes, bedarfsgerechtes Angebot zu etablieren, das trotz starkem Ausbau der Kitaplätze in vielen Zuger Gemeinden, 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 es wird nach Verbesserungspotenzial gesucht.

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

- **96% (94%) der Eltern haben volles Vertrauen zur Tagesmutter.**
- **94% (92%) der Eltern empfinden die Stimmung in der Tagesfamilie harmonisch und entspannt.**
- **94% (93%) der Eltern bestätigen, dass ihr Kind gerne zur Tagesmutter geht.**

An erster Stelle mit **96%** Zustimmung rangiert nach wie vor das **Vertrauen der Eltern zur Tagesmutter**. Hier konnte die Zustimmung sogar etwas gesteigert werden. Das ist ein überwältigendes Vertrauensvotum für unsere Tagesmütter, die sich engagiert für ihre Tageskinder und eine bestmögliche Betreuung einsetzen. Dieses Vertrauen ist die Basis für ein gelingendes Betreuungsverhältnis. Deshalb achten die Vermittlerinnen bei der Auswahl der Tageseltern darauf, dass diese die nötigen Voraussetzungen für die verantwortungsvolle Aufgabe mitbringen und dass sie gut in die Arbeit eingeführt und darin dann auch begleitet werden. **Die Stimmung in der Tagesfamilie empfinden 94% der Eltern als harmonisch und entspannt.** Dieser Wert zeigt uns, dass es den Tageseltern gelingt, eine angenehme Atmosphäre für die Tageskinder zu schaffen. Wenn sich Kinder sicher und geborgen fühlen, können sie ihre Entwicklungsschritte machen und die Welt erkunden. **94%** der Eltern geben die Rückmeldung, dass **ihr Kind gerne zur Tagesmutter geht**. Hier gelingt es den KiBiZ Tagesmüttern ganz offensichtlich, den betreuten Kindern eine verlässliche und vertrauensvolle Bezugsperson zu sein.

Massnahmen

Aufgrund der guten Werte wird KiBiZ an der bewährten Zusammenarbeit mit den Tageseltern festhalten. Wichtig sind nach wie vor die sorgfältige Auswahl der Tageseltern, aber auch die Einführung, die stetige Weiterbildung und die adäquate Begleitung und Unterstützung durch die Vermittlerin. Im Bereich der Weiterbildung gilt es, Tageseltern die Möglichkeit zu geben, sich mit den aktuellen Themen der frühen Bildung aktiv auseinanderzusetzen und so weiterhin in die pädagogische Qualität zu investieren.

1.2 Die drei tiefsten Werte

- **76% (n.a.) der Eltern sind der Meinung, dass unser Marktauftritt die Organisation optimal präsentiert.**
- **78% (66%) der Eltern haben kein Problem mit der Betreuung während der Ferien der Tagesmutter.**
- **81% (73%) der Eltern erachten die Kosten als tragbar.**

Die tiefsten Werte sind erfreulicherweise nicht wirklich tief. Bis anhin haben wir hier die Werte unter 75% Zustimmung analysiert. In dieser Umfrage liegt der tiefste Wert bei 76%. Trotzdem schauen wir uns die drei tiefsten Werte genauer an.

Den tiefsten Wert erreicht der **Marktauftritt, welchen nur 76% der Eltern als repräsentativ** einstufen. Wir können die Bewertung schlecht einschätzen, sind jedoch froh, dass der schlechteste Wert nicht bei den Tageseltern oder der Vermittlung oder gar bei der Betreuung des Kindes liegt. Die **Betreuung während der Ferien der Tagesmutter erreicht eine Zustimmung von 78%**. Es ist offensichtlich für gewisse Eltern schwierig, eine passende Betreuungslösung während der Abwesenheit der Tagesmutter zu finden. Das ist die Kehrseite und Schwachstelle des persönlichen und familiären Betreuungsangebots mit nur einer Bezugsperson. Wir sind aber froh, dass die Ferienregelung für 4 von 5 Familien zu stimmen scheint und lösbar ist. Die **Tragbarkeit der Kosten ist für 81% der Eltern** gegeben. Dieser Wert hat zwar den 3. Schlussrang, er hat sicher aber im Vergleich zur Vorperiode von 73% auf 81% Zustimmung deutlich gesteigert. Das führen wir auf das 2019 neu eingeführte Tarifreglement zurück, das die Subventionen noch besser den finanziellen Verhältnissen der Eltern anpasst. Dazu erhielten wir auch einige positive Rückmeldungen.

Massnahmen

Bezüglich **Marktauftritt** ist KiBiZ immer dran und versucht, so transparent wie möglich zu informieren. Bezüglich der **Ferienproblematik** wurden schon verschiedene Überlegungen betreffend Alternativlösungen für die Betreuung während den Ferien der Tagesmutter gemacht. Ferientagesmütter sind da ein Thema, allerdings gibt es hier das Problem, dass es nicht so viele Ferientagesmütter gibt, bzw. die Tageskinder keine gefestigte Beziehung zur Ferientagesmutter haben. Die Vermittlerinnen sind auf jeden Fall auf das Thema sensibilisiert und helfen gerne bei der Lösungssuche. Bezüglich **Kosten** konnte mit dem auf 2019 eingeführten Tarifreglement eine wesentliche Verbesserung der Subventionierung der Eltern durch die Gemeinde und somit auch im Zufriedenheitsgrad erreicht werden. KiBiZ als Non-Profitorganisation strebt weiterhin nur eine Kostendeckung an, Ertragsüberschüsse bleiben vollumfänglich in der Organisation. KiBiZ wird das erfreuliche Resultat an die subventionierenden Zuger Gemeinden weiterleiten und sich weiterhin für ein bezahlbares Angebot engagieren.

2 Zusammenfassende Facts

2.1 Rücklauf und Durchschnittszufriedenheit nach Region/Alter im Jahresvergleich

Rücklauf	2019	2016*
Total versandt	198	215
Rücklauf	53	88
Rücklaufquote	27%	41%
Rücklaufquote Region 1: Cham/Hünenberg/Risch/Walchwil/Zug	31%	48%
Rücklaufquote Region 2: Baar	19%	29%
Rücklaufquote Region 3: Menzingen/Neuheim/Oberägeri/Steinhausen	25%	42%
Durchschnittszufriedenheit alle Alter	87%	83%
Durchschnittszufriedenheit Babys	86%	84%
Durchschnittszufriedenheit Kleinkinder	86%	84%
Durchschnittszufriedenheit Kindergartenkinder	97%	87%

***Aufteilung Gemeinden 2016:**

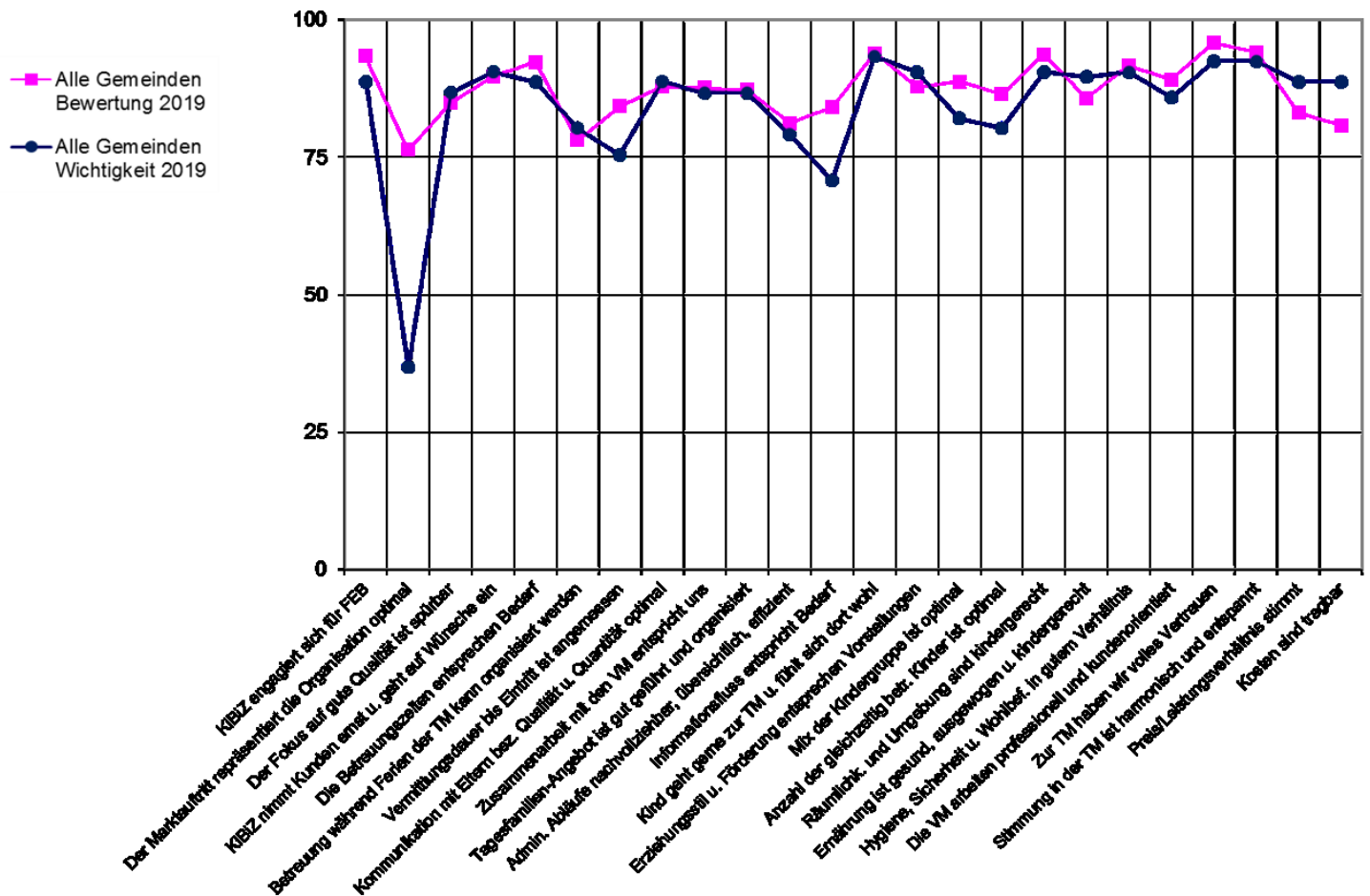
Region 1: Zug/Walchwil/Ennetsee (Tal/Ennetsee)

Region 2: Baar

Region 3: Menzingen/Neuheim/Oberägeri/Unterägeri (Berg)

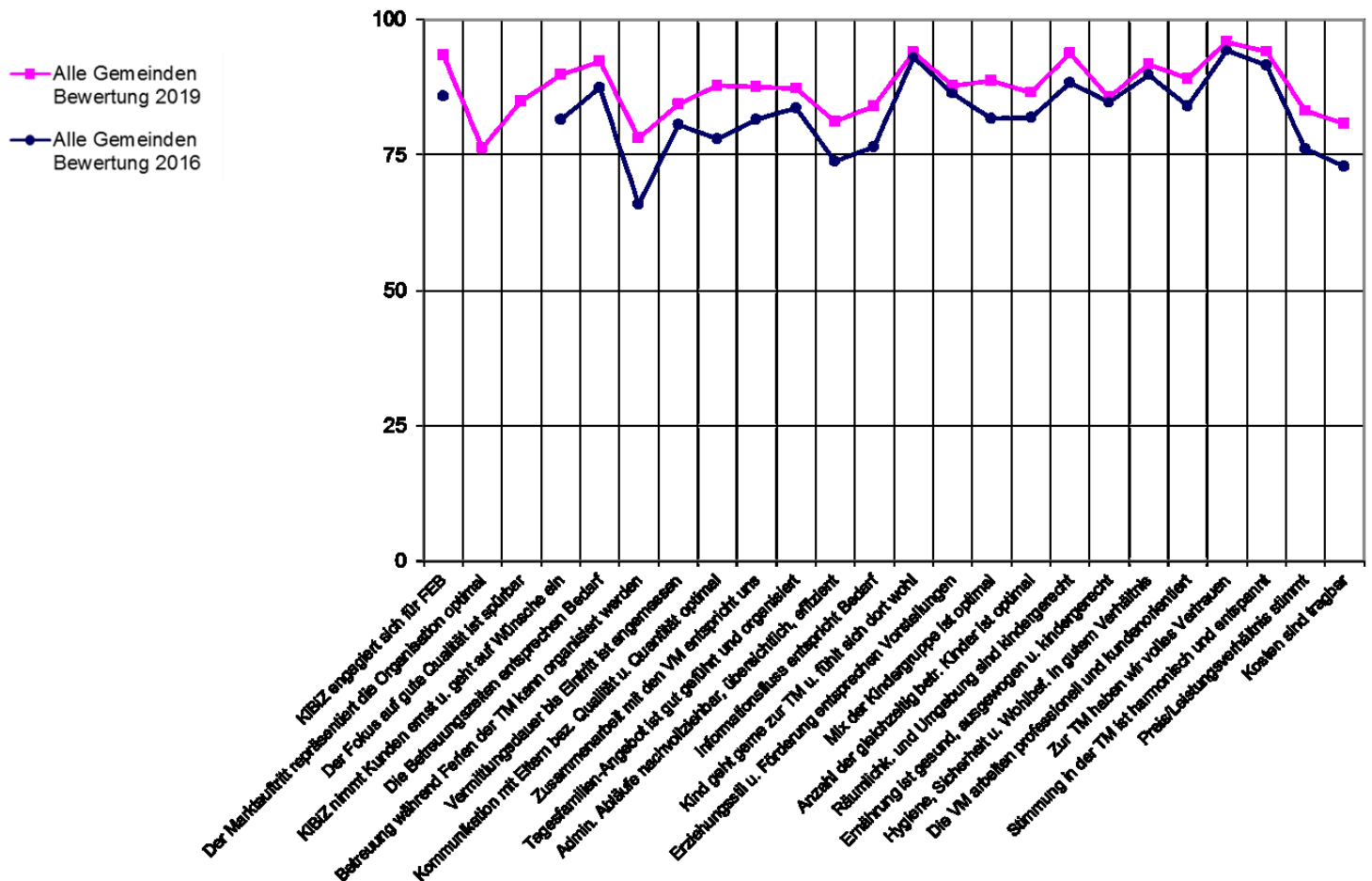
2.2 Vergleich Bewertung mit Wichtigkeit

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 Vorjahren

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