



Tagesstrukturen
Ennetbaden

BEFRAGUNG ZUR ELTERNZUFRIEDENHEIT 2017

ERKENNTNISSE UND MASSNAHMEN

Vorstand und Geschäftsleitung der Tagesstrukturen Ennetbaden haben im Juni 2017 eine Elternbefragung durchgeführt. Befragt wurden alle Eltern, die im Schuljahr 2016/2017 ihre Kinder in der Tagesstrukturen Ennetbaden betreuen liessen. Es wurden auch jene Eltern befragt, die ihre Kinder im Laufe des Jahres abgemeldet haben.

Während des Zeitpunkts der Umfrage waren von 132 Eltern 196 Kinder angemeldet. Der Rücklauf betrug über 60%, d.h. rund 80 Eltern haben an der Umfrage teilgenommen. Die Ergebnisse sind somit auf diesem Hintergrund aussagekräftig.

Zusammengefasst lässt sich sagen: Die Eltern sind mit den Tagesstrukturen mehrheitlich zufrieden bis sehr zufrieden. Wichtig sind den Eltern Förderung der Kinder, Vertrauen in das Personal, Qualität der Leitungspersonen, Aktivitäten in den Gruppen und das Essen. Weniger wichtig sind ihnen administrative Abwicklung, schriftliche Informationen, Elterngespräche, sowie auch Spielangebot, Betreuungsangebot, Sauberkeit und Hygiene.

Insgesamt hat sich gezeigt, dass die Tagesstrukturen auf dem richtigen Weg sind und zur allgemeinen Zufriedenheit der Eltern geführt wird. Allerdings haben eine grössere Zahl von Eltern rückgemeldet, dass ihre Kinder ungern in die Tagi gehen und eine gleich grosse Anzahl möchte abwechslungs- und vitaminreicheres Essen.

Vorstand und Leitung haben mit der Umsetzung von Massnahmen begonnen, die auf die Bereiche fokussiert sind, bei denen weniger gute Rückmeldungen kamen. Weitere Massnahmen diesbezüglich werden in den nächsten Monaten erarbeitet und umgesetzt.

1. Themen der Umfrage

In der Umfrage wurden die Eltern befragt zu Ihrer Zufriedenheit bezüglich

- a. Betreuung der Kinder,
- b. administrativen Abläufen,
- c. Qualität von Personal und Leitung,
- d. Vorstand.

Nicht Thema der Befragung waren Fragestellungen, die vom Verein Tagesstrukturen nicht beeinflussbar sind wie zum Beispiel die Preise oder ähnliche Aspekte.

2. Wichtigste Bereiche aus der Sicht der Eltern

Um eine Gewichtung der Antworten vornehmen zu können, wurden die Eltern danach gefragt, welche Fragebereiche ihnen wichtig sind.

Die wichtigsten Aspekte aus der Sicht der Eltern waren:

- a. das Vertrauen in das Personal (89%)
- b. die Förderung der Kinder (83%)
- c. die Qualität der Leitungspersonen (80%)
- d. die Aktivitäten in der Gruppe (61%)
- e. das Essen (59%)

Mittelmässig interessant sind für die Eltern: Die Grösse der Tagi, das Spielangebot, die Sauberkeit und Hygiene, sowie auch die Öffnungszeiten und das bestehende Betreuungsangebot.

Weniger interessant sind für die Eltern: Die administrative Abwicklung, die schriftlichen Informationen und die Elterngespräche.

3. Detailauswertung der aus Sicht der Eltern wichtigsten Bereiche

Im Folgenden werden die Bereiche genauer ausgewertet, die von den Eltern als wichtige Bereiche (siehe oben) genannt wurden. Schliesslich werden auch einige Bereiche genauer ausgewertet, die wichtig schienen.

- a. Vertrauen in das Personal

Die Eltern haben sehr grosses Vertrauen in das Personal (>95%). Der Umgang des Personals mit den Eltern wird bei über 90% der Eltern als eher gut bis gut eingeschätzt. Über 90% der Eltern können sich bei Problemen in der Betreuung mit ihren Kindern an die Betreuerinnen

wenden und ebenso viele Eltern haben den Eindruck, dass das Betreuungspersonal angemessen auf ihre Anliegen eingeht.

b. Förderung der Kinder

Die Förderung der Kinder wird von den Eltern sehr geschätzt und mehrheitlich zu ihrer Zufriedenheit umgesetzt. Auch haben die Eltern den Eindruck, dass die Kinder in der Tagi angemessene Freiheiten haben. Mehr als 80% der Eltern haben den Eindruck, dass das Betreuungspersonal in der Tagi auf die Bedürfnisse der Kinder eingeht.

c. Die Qualität der Leitung

Die Qualität der Leitung wird von den Eltern als sehr gut eingeschätzt. Über 95% der Eltern fühlen sich von der Tagi-Leitung ernst genommen und ihre Anliegen werden angemessen berücksichtigt. Die Eltern werden von der Tagi-Leitung respektvoll behandelt.

d. Die Aktivitäten in der Gruppe

Die Eltern sind mit den Aktivitäten, die in der Tagi angeboten werden, grundsätzlich zufrieden (90%). Bei 75% der Eltern wird in der Tagi das richtige Mass an Aktivitäten unternommen. 75% der Eltern sind auch der Ansicht, dass das vorhandene Spielmaterial qualitativ gut bis sehr gut ist.

e. Das Essen

Das Essen wird von über 80% der Eltern als eher gut bis sehr gut eingeschätzt. 30% der Eltern (d.h. 24 von 80 Eltern) sind der Ansicht, dass das Essen abwechslungs- und vitaminreicher sein sollte. Es wird mehrmals erwähnt, dass das Essen besser geworden ist, seit wieder in der Tagi gekocht wird.

f. Punktuelle Auswertung: Ausgewählte Bereiche

Zufriedenheit der Kinder: 30% der befragten Eltern (d.h. 24 von 80 Eltern) sind der Ansicht, dass ihre Kinder eher ungern in die Tagi gehen.

Hausaufgaben: 50% der Eltern sind der Ansicht, dass in der Tagi genügend Hausaufgaben gemacht werden. 40% der Eltern sagen, dass ihr Kind keine Hausaufgaben macht, da es sie entweder zu Hause macht oder gar keine machen muss.

Zufriedenheit mit dem Vorstand: Die grosse Mehrheit der Eltern ist mit der Arbeit des Vorstandes zufrieden bis sehr zufrieden. Nur gerade 8% der Eltern sind eher unzufrieden. An Verbesserungsvorschlägen werden punktuelle Aspekte unterbreitet (regelmässiger Infoletter, andere Strukturierung Anmeldeprozedere).

4. Fazit der Befragung

Die Elternbefragung hat uns gezeigt, dass die Eltern mit den Tagesstrukturen mehrheitlich zufrieden sind und die Tagesstrukturen sich auf einem guten Weg befinden.

Allerdings sind 30% der befragten Eltern der Ansicht, dass ihre Kinder nicht sehr gerne in die Tagi kommen. Dies ist einerseits ein hoher Wert, andererseits war die Frage zu diesem Thema so pauschal gestellt, dass es nicht einfach zu erkennen ist, welches die Gründe dafür sind. Der Tagesstruktur ist es ein Anliegen, dem weiter auf den Grund zu gehen. An der Sitzung von Vorstand und Geschäftsleitung am 30. November 2017 wurde entschieden, dies mittels einer Umfrage bei den Kindern mit einer altersgerechten Methode zu machen.

5. Massnahmen

Aufgrund der Erkenntnisse aus der Zufriedenheitsbefragung sind bereits gewisse Massnahmen in die Wege geleitet worden.

a. Vielfältigeres Programm am Mittwochnachmittag und in den Schulferien

Den Kindern werden an schulfreien Nachmittagen und in der Schulferienbetreuung verschiedene unterschiedliche Angebote gemacht, an denen sie je nach Wunsch teilnehmen können. Während der Schulferien werden regelmässig Ausflüge gemacht.

b. Mahlzeiten nach Schulstufen

Für die Mahlzeiten wurden die Kinder noch stärker als bisher nach Schulstufen eingeteilt. Mit diesem stufengerechteren Umgang kann den Bedürfnissen der Kinder besser gerecht werden.

c. Ausgewogenes Essen

Die Verpflegungssituationen wurden generell überdacht. Zwischenmahlzeiten wie Znüni und Zföifi wurden abgeschafft. Das Essen wird noch ausgewogener geplant. Zucker wird vermehrt durch Honig ersetzt.

d. Weiterbildung

Das Personal hat verschiedene Weiterbildungen und Kongresse besucht, die sich mit Themen im Bereich der Betreuung von Schulkindern befassen. Daraus sollen in den nächsten Monaten weitere Massnahmen abgeleitet werden.

e. Kinderbefragung

An der Sitzung von Vorstand und Geschäftsleitung am 30. November 2017 wurde entschieden, die Kinder über ihre Zufriedenheit mit der Tagi mit einer altersgerechten Methode direkt zu befragen.

6. Ausblick

Die systematische Elternbefragung war die erste ihrer Art in den Tagesstrukturen. Sie hat ein Bild gekennzeichnet, welche in einigen Bereichen überraschend ist, in andern Bereichen Ergebnisse zu Tage gefördert, die zu erwarten waren. In jedem Fall waren aber die Antworten sehr hilfreich, um zu erkennen, wo Schwerpunkte gesetzt werden und optimiert werden muss.

Die Tagesstrukturen möchten in Zukunft regelmässig Befragungen zu bestimmten Themen machen, um die Bedürfnisse von Eltern und Kindern noch besser abzuholen und um deren Zufriedenheit zu messen.

Allen beteiligten Eltern sei hier an dieser Stelle nochmals ausdrücklich gedankt für die Teilnahme an der Befragung.