

Michael Schrader/Gabriele Dahle (Hrsg.)

Kindergarten & Hort erfolgreich leiten

Know-how für eine bessere Kita

Ausgabe: 06

Thema: Kita-Management nach innen

Titel: Kundenorientierung - Elternumfrage (28 S.)

Produkthinweis

Dieser Beitrag ist Teil einer Printausgabe des Standardwerkes „**Kindergarten & Hort erfolgreich leiten**“. Das Handbuch berät in allen Fragen der Kindergarten- und Qualitätsentwicklung und bietet mit erprobten Konzepten, Maßnahmen und Problemlösungen, Schritt-für-Schritt-Anleitungen und Erfahrungsberichten eine konkrete Hilfestellung für die Kita-Praxis.

▶ Alle Beiträge dieser Ausgabe finden Sie [hier](#).

Nutzungsbedingungen

Die Materialien dürfen nur persönlich für Ihre eigenen Zwecke genutzt und nicht an Dritte weitergegeben bzw. Dritten zugänglich gemacht werden. Sie sind berechtigt, für Ihren eigenen Bedarf Fotokopien zu ziehen, bzw. Ausdrucke zu erstellen. Jede gewerbliche Weitergabe oder Veröffentlichung der Materialien – auch auszugsweise – ist unzulässig.

▶ Die vollständigen Nutzungsbedingungen finden Sie [hier](#).

Haben Sie noch Fragen? Gerne hilft Ihnen unser Kundenservice weiter:

[Kontaktformular](#) | ✉ Mail: service@olzog.de
✉ Post: OLZOG Verlag | c/o Rhenus Medien Logistik GmbH & Co. KG
Justus-von-Liebig-Str. 1 | 86899 Landsberg
☎ Tel.: +49 (0)8191/97 000 220 | 📠 Fax: +49 (0)8191/97 000 198
www.olzog.de | www.edidact.de

Es gibt viele Möglichkeiten, Elternumfragen in Kitas durchzuführen. In vielen Bundesländern ist es verpflichtend, zumindest die von den Eltern gewünschten Öffnungszeiten abzufragen. Viele Kitas lassen es dabei bewenden, viele Kitas machen aber deutlich mehr. In Qualitätsmanagementsystemen, z.B. wenn man sich nach der ISO DIN 9000 zertifizieren lassen will, kommt man an der



Das tägliche Elterncafé in der Schikita

Befragung der Kunden nach ihrer Zufriedenheit nicht vorbei. Umstritten ist dabei vielfach, ob Eltern eigentlich Kunden sind. Mit diesem aus dem Business kommenden Begriff verbinden sich oft Befürchtungen, dass man sich Kundenwünschen bedingungslos unterwerfen müsse und damit Erziehungspartnerschaft und das Wohl der Kinder unwiederbringlich „über Bord“ werfe. Auch wenn der Kundenbegriff in pädagogischen Arbeitsfeldern komplexer ist als im Profit-Bereich (siehe Beitrag 6/1 in dieser Ausgabe), sind diese Befürchtungen unberechtigt.

Bericht aus der Praxis

1

Die Integrative Kindertagesstätte Schikita in Aachen:

Schikita kommt von **Scheibenstr. – Integrative Kindertagesstätte**. In der Schikita kommen zwölf Nationen und fünf Glaubensrichtungen zusammen. Hier ist das Hauptthema Integration – von Kulturen, Sprachen, Religionen, Menschen mit ohne Behinderung ... Es gibt einige bildungsstarke, aber auch viele bildungsschwache Familien: Schulden, Armuts-, Sucht- und Gewaltprobleme sind nicht unbekannt. In dem 2002 nach einem Wasserschaden und einem Jahr Leerstand wieder fertiggestellten Bau kommen täglich zwischen 7.30 und 16.30 Uhr 38 Kinder zusammen und werden in zwei integrativen Gruppen und einer heilpädagogischen Gruppe betreut. 60% der Menschen im Stadtteil haben einen Migrationshintergrund. 18 Kinder haben einen sogenannten „sonderpädagogischen Förderbedarf“: Entwicklungsverzögerungen, Verhaltensauffälligkeiten und Behinderungen. Insgesamt kümmern sich knapp 20 Fachkräfte – teilweise in Teilzeit – um das Wohl der Kinder, darunter drei Physiotherapeutinnen und drei Logopädinnen. Die Schikita gehört zu den Caritas Lebenswelten. Die gemeinnützige GmbH ist Träger von zehn integrativ arbeitenden Kindertagesstätten und bietet darüber hinaus für erwachsene Menschen mit Behinderung vielfältige und bedarfsorientierte betreute Wohnformen an.

2

Kurzbeschreibung:

In der Schikita hat die Elternarbeit einen sehr hohen Stellenwert. Deswegen werden schon seit dem Bestehen der Einrichtung die Zufriedenheit, die Wünsche und die Anregungen der Eltern jährlich ermittelt. Dabei ist im Laufe der Zeit ein recht umfangreicher Fragebogen mit insge-

samt 37 Fragen entstanden. Die Eltern selbst haben eine ganze Reihe von Anregungen gegeben, den Fragenkatalog zu erweitern. Dies und auch die hohen Rücklaufquoten sind um so überraschender, wenn man sich die Zusammensetzung der Elternschaft in der Schikita anschaut (siehe oben) – gibt es unter den Eltern doch Analphabeten und auch Menschen, die schlecht oder gar nicht Deutsch sprechen können. Diesen Eltern steht eine Jahrespraktikantin zur Verfügung, die ihnen beim Ausfüllen des Fragebogens hilft. Die Eltern – so Leiterin Silke Bührmann – fühlen sich durch diese ausführliche Form der Befragung sehr ernst genommen und wertgeschätzt. Und neben der überwiegend positiven Resonanz gibt es auch immer einige Anregungen, Dinge anzuschaffen, auszuprobieren und zu verbessern, die Leitung oder Team sonst nicht erfahren hätten – vielleicht gerade weil ein Teil der Eltern nicht so gut Deutsch spricht, um das eine oder andere in den täglichen Kontakten anzusprechen. Dies rechtfertigt den Aufwand allemal. Darüber hinaus ist es auch wichtig, von den Wünschen oder Erwartungen zu erfahren, die die Kita nicht erfüllen kann (z.B. Plätze für Kinder unter drei Jahren) oder aus konzeptionellen Gründen nicht erfüllen will. Darauf kann man dann gezielt eingehen. Auch das kommt bei den Eltern gut an.

3 Ziele:

Bei der Elternbefragung geht es vor allem darum, einmal im Jahr jedes Elternteil dazu zu veranlassen, sich intensiv (ca. 30 bis 60 Minuten) mit den Angeboten und Leistungen der Schikita auseinanderzusetzen. Diese Erwartung wird auch gegenüber den Eltern so kommuniziert. Damit verbinden Leitung und Team drei zentrale Ziele:

- Vordergründig – und damit nicht unwichtig – geht es um die kleineren und größeren Anregungen, die der Leitung und dem Team Hinweise geben, wo etwas zu verbessern ist, wo etwas fehlt usw.
- Darüber hinaus – hintergründig – fühlen sich die Eltern ernst genommen und wertgeschätzt. Ihnen wird deutlich gemacht, dass ihre Meinung zählt, dass sie wichtig ist.
- Über dieses Feedback der Eltern holen sich Leitung und Team die Bestätigung, mit ihrer Arbeit auf dem richtigen Weg zu sein. Gleichzeitig stärken positive Rückmeldungen das Selbstbewusstsein, die Identifikation mit und die Freude an der Arbeit.

Vor allem die Bedeutung der letzten beiden Aspekte wird oft unterschätzt.

4 Vorgehen:



Eltern beim gemeinsamen Spiel

Mittlerweile wird die anonyme Elternbefragung schon seit fünf Jahren in der Schikita durchgeführt. Der Fragebogen ist – wie schon erwähnt – im Laufe der Zeit erweitert worden. Die jährliche Befragungsaktion läuft folgendermaßen ab:

Schritt 1: Ankündigung

Jeweils ca. acht Wochen nach Beginn des Kindergartenjahres werden die Eltern darüber informiert, dass die jährliche Befragungs-

aktion ansteht. Dies geschieht per Aushang im Eingangsbereich, per Brief inklusive Fragebogen (siehe Materialteil) und durch direkte Ansprache der Mitarbeiter/innen. Letzteres ist vor allem bei den Eltern wichtig, die Schwierigkeiten mit dem Lesen oder mit der deutschen Sprache haben.

Schritt 2: Durchführung

Der Zeitraum, in dem die Bögen ausgefüllt werden sollen, ist mit zehn Tagen immer recht knapp bemessen. Ein Teil der Eltern nimmt den Bogen mit nach Hause, um ihn gemeinsam mit dem Partner auszufüllen. Einige Eltern erledigen dies direkt in der Schikita am Rande des täglich stattfindenden Elterncafés. Wiederum andere nehmen die Hilfe der Jahrespraktikantin oder einer der gruppenübergreifenden Kräfte in Anspruch, um sich beim Bearbeiten der Fragen helfen zu lassen. Die jeweiligen „Helfer/innen“ sind natürlich zur Verschwiegenheit verpflichtet. So gelingt es in der Regel, von weit mehr als der Hälfte der insgesamt 38 Familien die ausgefüllten Bögen zurückzubekommen. Die Bögen werden in einer Box im Eingangsbereich gesammelt.

Schritt 3: Auswertung

Zeitnah werden dann die Bögen ausgewertet. Dies dauert angesichts des Umfangs des Bogens schon einige Zeit. In der Regel wird die Auswertung vom Zivildienstleistenden der Einrichtung übernommen.

Schritt 4: Schlussfolgerungen

Unmittelbar danach werden die Ergebnisse von Leitung und Team besprochen. Es wird geklärt, wie mit den Anregungen und Wünschen der Eltern umgegangen werden soll.

Schritt 5: Rückmeldung an die Eltern

Die Ergebnisse der Befragung und der Teambesprechung werden spätestens nach vier Wochen an der Pinnwand im Eingangsbereich der Schikita ausgehängt.

Schritt 6: Umsetzung

Danach erfolgt je nach Komplexität und Intensität die Umsetzung der vom Team aufgenommenen Vorschläge und Anregungen der Eltern.

5 Hintergründe, Umsetzung:

Eine gute Kommunikation mit den Eltern ist eine der entscheidenden Grundlagen für eine erfolgreiche Arbeit in der Kita. Dazu gehört auch, den Eltern hin und wieder die Möglichkeit zu geben, jenseits der direkten Kommunikation mit den Mitarbeiter/innen ein Feedback zu geben. Dies geschieht zum Beispiel in Form der anonymen Elternumfrage. Eltern sind ja auch nur „Menschen“, und wer spricht schon immer all das, was ihn stört oder geärgert hat, direkt an? Die anonyme Elternbefragung macht es den Eltern leichter, das einzubringen, was sie sich sonst im direkten Kontakt nicht zutrauen würden. Und für die Kita ist es gut, frühzeitig eine Wahrnehmung davon zu bekommen, ob die Eltern weiterhin eher zufrieden sind oder ob an der einen oder anderen Stelle Unmut und Unzufriedenheit entstehen. Dann lässt sich frühzeitig darauf reagieren, und das ist immer einfacher und besser, als wenn sich die Entwicklungen zu einem offenen Konflikt verdichtet haben. Insofern ist eine Elternbefragung immer auch ein „Frühwarnsystem“.

Der Bogen

Der in der Schikita eingesetzte Bogen enthält insgesamt 37 Fragen. Es werden folgende Bereiche unterschieden:

- Teil 1: Allgemeine Fragen zu Ihren Erwartungen an unsere Einrichtung
- Teil 2: Rahmenbedingungen und mögliche Weiterentwicklungsschwerpunkte
- Teil 3: Fragen zur pädagogischen Arbeit unserer Einrichtung
- Teil 4: Weiterentwicklung unserer Einrichtung zu einem Ort der Begegnung und der Kommunikation
- Teil 5: Fragen zur therapeutischen Arbeit unserer Einrichtung
 - 5.1 Logopädie: Von allen Eltern zu beantworten
 - 5.2 Nur von Eltern zu beantworten, deren Kinder logopädische Therapie in unserer Einrichtung erhalten.
 - 5.3 Physiotherapie: von allen Eltern zu beantworten
 - 5.4 Nur von Eltern zu beantworten, deren Kinder Physiotherapie in unserer Einrichtung erhalten.
- Teil 6: Fragen zu Angeboten und Leistungen der Schikita
- Teil 7: Abschließend noch einige Fragen, die Ihr allgemeines Vertrauen und Ihre Zufriedenheit betreffen

Der vollständige Bogen ist im Materialteil dokumentiert.

Die Fragen zielen in fast allen Teilen (Teil 2 bis Teil 7) darauf ab, die Zufriedenheit der Eltern zu ermitteln und deren Anregungen für Veränderungen oder Verbesserungen zu erfahren. Die Fragen 22 bis 31 (5.1 bis 5.4) stehen im unmittelbaren Zusammenhang mit spezifischen Leistungen und Angeboten, die mit dem integrativen Charakter der Einrichtung zu tun haben. In Teil 1 wird nach den Gründen gefragt, die für die Wahl der Einrichtung ausschlaggebend waren. Eine wichtige Marketingfrage: Was beeinflusst die Kaufentscheidung? Oder: Warum wähle ich dieses Angebot, diese Kita?

Auswertung

Schauen wir uns zunächst den Rücklauf der Fragebögen aus den letzten drei Jahren an:

	2005	2006	2007
Ausgegebene Bögen	34	32	32
Ausgefüllte Bögen	18	24	22
Rücklauf in Prozent	52,94 %	75 %	68,75 %



Gemeinsames Essen

Die Rücklaufquoten aus den Jahren 2006 und 2007 sind – wenn man die Zusammensetzung der Elternschaft mit in Betracht zieht – ganz ordentlich. Trotzdem stellt man sich natürlich die Frage, warum ein Viertel der Eltern sich nicht an der Umfrage beteiligt hat.