

Elternbefragung 2017 in den städt. Tagesheimen und Heilpädagogischen Tagesstätten

Sitzungsvorlage Nr. 14-20/V10231

4 Anlagen

Bekanntgabe in der Sitzung des Bildungsausschusses vom 10.01.2018 Öffentliche Sitzung

I. Vortrag der Referentin

1. Vorbemerkung

Die Abteilung Grund-, Mittel-, Förderschulen und Tagesheime im Geschäftsbereich Allgemeinbildende Schulen des Referates für Bildung und Sport (RBS-A-4) hat im Schuljahr 2016/17 die jährlich stattfindende, zentrale Befragung der Eltern der 40 städt. Tagesheime, des Regionalhauses Mitte und der zwei Heilpädagogischen Tagesstätten gemäß Art. 19 (2) BayKiBiG als Qualitätssicherungsmaßnahme durchgeführt.

Ziel war es, die Bedürfnisse und Meinungen der Eltern zu den pädagogischen Angeboten im Schuljahr 2016/17 umfassend zu ermitteln und die Ergebnisse zu evaluieren. Für die pädagogischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ergeben sich daraus wertvolle Hinweise, wie die Angebote in den Einrichtungen passgenau optimiert werden können.

In diesem Jahr wurden zum wiederholten Male die Strukturen und die Pädagogik in den Tagesheimgruppen der Innovativen Projektschule (IPS)¹ im Vergleich zu den klassischen Tagesheimgruppen abgefragt. Im besonderen Interesse lag daher der direkte Vergleich zum Vorjahr.

¹ Die Innovative Projektschule ist eine besondere Form des Tagesheimes. Unterrichts-, Übungs- und Freizeitangebote sind im Sinne einer rhythmisierten Ganztagschule auf den Vormittag und Nachmittag verteilt (vgl. www.muenchen.de 2016).

2. Rücklaufquote

Im Jahr 2017 wurden insgesamt 5.332 Fragebögen (Vorjahr 4.949) verteilt und 2.580 Fragebögen (Vorjahr 2.299) wieder abgegeben. Dies ergibt eine Rücklaufquote von 48,39 %.

Den pädagogischen Teams ist eine hohe Beteiligung der Eltern sehr wichtig, um die Bedürfnisse und Anliegen möglichst vieler Eltern zu erfahren und zu berücksichtigen. Um die Eltern zu erreichen und zu motivieren, wurden verschiedene kreative Aktionen (z. B. die visuelle Darstellung der bisher abgegebenen Fragebögen mit Legosteinen, wie viele Fragebögen schon abgegeben wurden, Elterncafés) durchgeführt. Somit konnten die Rücklaufquoten der letzten Jahre kontinuierlich gesteigert werden.

Jahr der Befragungen	Anzahl der ausgeteilten Fragebögen	Rücklaufquoten
2013	4.012	40,60 %
2014	4.237	41,60 %
2015	4.622	43,80 %
2016	4.949	46,45 %
2017	5.332	48,39 %

3 Durchführung der Befragung und Befragungsdesign

3.1 Durchführung

Die Elternbefragung 2017 wurde im Zeitraum vom 27. März bis einschließlich 07. April 2017 vorgenommen.

Die Durchführung der Befragung erfolgte, wie schon in den letzten Jahren, in enger Zusammenarbeit mit dem Statistischen Amt der Landeshauptstadt München. Zunächst wurde der Fragebogen abgestimmt. Weiterhin übernahm das Statistische Amt die Koordination mit einer externen Firma, welche die ausgefüllten Fragebögen einscannete, so dass die Daten neutral und anonym erfasst werden konnten. Auf elektronischem Weg wurden die Ergebnisse dann an das Statistische Amt weitergeleitet, wo die Weiterverarbeitung erfolgte und die Ergebnisse zusammengeführt wurden. Die Einrichtungen erhielten über RBS-A-4 zeitnah ihre jeweiligen Ergebnisse als PDF-Datei.

Ein besonderes Augenmerk wurde auf die Anonymität und die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen in den beteiligten Bereichen gelegt. Auch der Fragebogen enthielt „Informationen zum Datenschutz“, welche mit der Rechtsabteilung des Referates für Bildung und Sport (RBS-Recht) abgestimmt wurden.

In jeder Einrichtung wurden für den Einwurf der Fragebögen einheitliche, abschließbare

Sammelboxen aufgestellt.

Die Eltern hatten zusätzlich die Möglichkeit, ihren ausgefüllten Fragebogen per Post direkt an das Statistische Amt zu senden.

Den Einrichtungen wurden zur Präsentation der Ergebnisse für die Eltern visuell ansprechende Grafiken mit den einrichtungsspezifischen Ergebnissen von RBS-A-4 zeitnah bereitgestellt. Dieses bewährte Verfahren trägt vor allem zur Entlastung des Personals in den Einrichtungen bei.

Das Gesamtergebnis wurde den Leitungen im September 2017 in einer Leitungskonferenz und den Qualitätsbeauftragten der städt. Tagesheime und Heilpädagogischen Tagesstätten im Oktober 2017 im Rahmen eines Qualitätszirkels präsentiert. Die Ergebnisse, der Ablauf sowie der Fragebogen wurden reflektiert und diskutiert.

Wie in den zwei Vorjahren sind die Ergebnisse jeweils getrennt für die städt. Tagesheime mit dem Regionalhaus sowie für die Heilpädagogischen Tagesstätten im Internet für Interessierte unter folgendem Link veröffentlicht:

<https://www.muenchen.de/rathaus/Stadtverwaltung/Referat-fuer-Bildung-und-Sport/Kindertageseinrichtungen/Eltern/Elternmitwirkung.html>

3.2 Befragungsdesign

Die Befragung der Eltern erfolgte ausschließlich mittels standardisierter Fragebögen (vorgegebene Antwortmöglichkeiten). Die Fragebögen sind in den **Anlagen 1 und 2** beigefügt. Die Auswahl der Fragen fokussierte sich auf pädagogische Schlüsselbereiche. Es war beabsichtigt, dass möglichst viele Eltern zum Ausfüllen des Fragebogens motiviert werden. Der zeitliche Aufwand sollte außerdem für die Ausfüllenden so gering wie möglich gehalten werden.

Die Fragen wurden vom Vorjahr übernommen, so dass eine Vergleichbarkeit gegeben ist.

Themenfelder waren „Pädagogik“, „Ferien“, „Lern- und Übungszeiten“ (Hausaufgaben), „Bildungs- und Erziehungspartnerschaft“, „Verpflegung“ und „Übergang von der Kita in das Tagesheim bzw. in die Heilpädagogische Tagesstätte“. Somit ergab sich eine Schwerpunktbildung von elf Fragen für die Eltern der städt. Tagesheime sowie dem Regionalhaus Mitte und von zwölf Fragen für die Eltern der städt. Heilpädagogischen Tagesstätten, welche in Teilfragen untergliedert wurden. Für die Heilpädagogischen Tagesstätten gab es zum zweiten Mal Fragen zum Thema „Fachdienst“.

Unter den Fragen befand sich auch wieder eine offene Fragestellung, bei der die Eltern eine Gesamtbewertung abgeben und ihre individuellen Wünsche, Lob, Kritik oder Verbesserungsvorschläge mitteilen konnten.

4 Ergebnisse

Alle Ergebnisse werden nachfolgend im Einzelnen beschrieben.

In der als **Anlage 3 und 4** beigefügten Aufstellung werden die Ergebnisse zusätzlich grafisch differenziert dargestellt. In dieser Aufstellung sind die Ergebnisse der offenen Nennungen der Eltern ausgenommen (Frage Nr. 10 beim Fragebogen der städt. Tagesheime und des Regionalhaus Mitte sowie Frage Nr. 11 beim Fragebogen der Heilpädagogischen Tagesstätten).

Aufgrund der teilweise unterschiedlichen Fragebogengestaltung erfolgt eine getrennte Darstellung der Ergebnisse für die Einrichtungen der städt. Tagesheime (TH) und das Regionalhaus (RH) sowie für die Einrichtungen der städt. Heilpädagogischen Tagesstätten (HPT). Aus statistischen Gründen werden in diesem Jahr zum zweiten Mal die Ergebnisse der HPT separat aufgeführt.

Ein Vergleich zum Vorjahr kann sowohl für die TH/RH als auch für die HPT vorgenommen werden.

4.1 Pädagogik

Zunächst wurden die Eltern zu den Angeboten von zehn Erziehungs- und Bildungsbereichen (Selbstständigkeit, Mitbestimmung, Sozialverhalten, Spiel und Bewegung, Rückzug und Entspannung, Sprachentwicklung, Erforschen und Experimentieren, Interkulturalität, Natur/Umwelt/Technik sowie Kreativität) befragt. Diese Bereiche wurden mit unterschiedlicher Zustimmung der Eltern bewertet. In den nachfolgenden Tabellen sind zum einen der niedrigste und zum anderen der höchste Wert der zehn Fragen jeweils für die TH und HPT dargestellt.

TH/RH	2017	2016
niedrigster Wert Kategorie „stimme voll und ganz zu“ bzw. „stimme zu	73,0 % Bereich: Erforschen und Experimentieren	70,5 % Bereich: Erforschen und Experimentieren
höchster Wert Kategorie „stimme voll und ganz zu“ bzw. „stimme zu	96,2 % Bereiche: Sozialverhalten sowie Spiel und Bewegung	96,3 % Bereich: Sozialverhalten

HPT	2017	2016
niedrigster Wert Kategorie „stimme voll und ganz zu“ bzw. „stimme zu	82,1 % Bereich: Erforschen und Experimentieren	84,3 % Bereich: Natur/Umwelt/Technik

höchster Wert Kategorie „stimme voll und ganz zu“ bzw. „stimme zu	96,7 % Bereiche: Sozialverhalten	96,4 % Bereich: Spiel und Bewegung
---	-------------------------------------	---------------------------------------

4.2 Ferien

Zu diesem Thema gab es zwei Teilfragen, deren Ergebnisse in den folgenden Tabellen mit den zusätzlichen Vergleichswerten zum Vorjahr dargestellt sind.

TH/RH	2017	2016
„In den Ferien wird ein abwechslungsreiches Programm angeboten.“	Kategorie „stimme voll und ganz zu“ bzw. „stimme zu 89,7 %	Kategorie „stimme voll und ganz zu“ bzw. „stimme zu 86,8 %
„Mein Kind hat die Möglichkeit, das Ferienprogramm mitzubestimmen und mitzugestalten.“	Kategorie „stimme voll und ganz zu“ bzw. mit „stimme zu 73,0 %	Kategorie „stimme voll und ganz zu“ bzw. „stimme zu 70,2 %

HPT	2017	2016
„In den Ferien wird ein abwechslungsreiches Programm angeboten.“	Kategorie „stimme voll und ganz zu“ bzw. mit „stimme zu 92,1 %	Kategorie „stimme voll und ganz zu“ bzw. „stimme zu 83,8 %
„Mein Kind hat die Möglichkeit, das Ferienprogramm mitzubestimmen und mitzugestalten.“	Kategorie „stimme voll und ganz zu“ bzw. mit „stimme zu 81,8 %	Kategorie „stimme voll und ganz zu“ bzw. „stimme zu 81,4 %

Bei dem Ergebnis der HPT zur „abwechslungsreichen Gestaltung des Ferienprogramms“ ist hier besonders die Steigerung der Zustimmung der Eltern um 8,3 % bei den Prozentwerten hervorzuheben.

4.3 Lern- und Übungszeiten (Hausaufgaben)

Der Schwerpunkt wurde in zwei Fragen aufgeteilt. Auch diese Ergebnisse sind in den folgenden Tabellen mit den zusätzlichen Vergleichswerten zum Vorjahr aufgeführt.

TH/RH	2017	2016
„Es herrscht eine gute Atmosphäre zum Lernen.“	Kategorie „stimme voll und ganz zu“ bzw. „stimme zu 85,4 %	Kategorie „stimme voll und ganz zu“ bzw. „stimme zu 85,8 %
„Mein Kind erhält bei Bedarf Erklärung und Hilfestellung, um die schriftlichen Aufgaben selbstständig zu erledigen.“	Kategorie „stimme voll und ganz zu“ bzw. mit „stimme zu 88,9 %	Kategorie „stimme voll und ganz zu“ bzw. „stimme zu 90,7 %

HPT	2017	2016
„Es herrscht eine gute Atmosphäre zum Lernen.“	Kategorie „stimme voll und ganz zu“ bzw. mit „stimme zu 82,7 %	Kategorie „stimme voll und ganz zu“ bzw. „stimme zu 82,9 %
„Mein Kind erhält bei Bedarf Erklärung und Hilfestellung, um die schriftlichen Aufgaben selbstständig zu erledigen.“	Kategorie „stimme voll und ganz zu“ bzw. mit „stimme zu 87,8 %	Kategorie „stimme voll und ganz zu“ bzw. „stimme zu 94,5 %

Bei den HPT-Eltern ging die Zufriedenheit bei der zweiten Frage in Bezug auf die Erklärung und Hilfestellung in der Lern- und Übungszeit um insgesamt 6,7 % zurück. Dieses Ergebnis kann darauf zurückzuführen sein, dass sich durch die Eröffnung des Förderzentrums an der Margarethe-Danzi-Str. und der damit einhergehenden Neuaufteilung der Gruppen, das bisher gewohnte Umfeld der Kinder und Jugendlichen verändert hat. Aufgrund ihrer Behinderung benötigen die Kinder und Jugendlichen für die Eingewöhnung und Neuorientierung bedeutend mehr Zeit. Das Ergebnis ist mit 87,8 % dennoch als ausgesprochen gut zu bewerten.

4.4 Pädagogik insgesamt

Bei der zusammenfassenden Frage „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Pädagogik in unserer Einrichtung?“ waren 93,1 % (Vorjahr 93,9 %) der TH/RH-Eltern und 93,8 % (Vorjahr 92,7 %) der HPT-Eltern „sehr zufrieden“ bzw. „zufrieden“.

4.5 Eltern und pädagogisches Personal

Zur Bildungs- und Erziehungspartnerschaft wurden die Eltern in den sechs Teilbereichen Informationsvermittlung, Gespräche, Mitwirkung, Umgang mit Beschwerden, Entwicklungsgespräche, Angenommensein der Eltern in der Einrichtung befragt.

TH/RH	2017	2016
niedrigster Wert Kategorie „stimme voll und ganz zu“ bzw. „stimme zu	78,9 % Bereich: Mitwirkung	75,2 % Bereich: Mitwirkung
höchster Wert Kategorie „stimme voll und ganz zu“ bzw. „stimme zu	96,3 % Bereich: Angenommensein der Eltern	96,8 % Bereich: Angenommensein der Eltern

HPT	2017	2016
niedrigster Wert Kategorie „stimme voll und ganz zu“ bzw. „stimme zu	69,6 % Bereich: Mitwirkung	72,2 % Bereich: Mitwirkung
höchster Wert Kategorie „stimme voll und ganz zu“ bzw. „stimme zu	96,8 % Bereich: Angenommensein der Eltern	92,8 % Bereich: Entwicklungsgespräche

4.6 Eltern und pädagogisches Personal insgesamt

Auf die Frage „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Partnerschaft zwischen Eltern und dem pädagogischen Personal?“ antworteten 94,3 % (Vorjahr 95,3 %) der TH/RH-Eltern und 95,8 % (Vorjahr 93,9 %) der HPT-Eltern, dass sie „sehr zufrieden“ bzw. „zufrieden“ seien.

4.7 Verpflegung

Zur Verpflegung gaben die Eltern ihre Rückmeldung auf die Frage „Wie zufrieden sind Sie mit der Verpflegung in unserem Tagesheim/Regionalhaus Mitte bzw. in der Heilpädagogischen Tagesstätte?“. 79,1 % (Vorjahr 77,4 %) der TH/RH-Eltern und 89,7 % (Vorjahr 92,4 %) der HPT-Eltern zeigten sich „sehr zufrieden“ bzw. „zufrieden“.

4.8 Zufriedenheit insgesamt

Die Eltern hatten die Gelegenheit, eine Gesamtbewertung abzugeben.

Auf die Frage „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Tagesheim/Regionalhaus Mitte bzw. mit der Heilpädagogischen Tagesstätte?“ äußerten sich 94,8 % (Vorjahr 95,3 %) der TH/RH-Eltern und 92,8 % (Vorjahr 94 %) der HPT-Eltern mit „sehr zufrieden“ bzw. „zufrieden“.

4.9 „Wie gerne geht Ihr Kind in unsere Einrichtung?“

Auf die Frage „Wie gerne geht Ihr Kind in unsere Einrichtung?“ haben 96,3 % (Vorjahr 96,5 %) der TH/RH-Eltern und 93,8 % (Vorjahr 92,7 %) der HPT-Eltern geantwortet, dass ihr Kind „sehr gerne“ bzw. „gerne“ das städt. Tagesheim bzw. die städt. Heilpädagogische Tagesstätte besucht.

4.10 Wünsche, Lob, Kritik, Verbesserungsvorschläge

1.077 (Vorjahr 955) TH/RH- und HPT-Eltern nutzten die Möglichkeit, eine persönliche Rückmeldung zu geben.

Die Themenbereiche bei den offenen Nennungen der Befragung lassen sich wie folgt in der Reihenfolge der am häufigsten genannten Antworten zusammenfassen:

1. 465 x Zufriedenheit mit dem Personal und Dank (Vorjahr 408)
2. 256 x Ernährung und Ernährungspädagogik (Vorjahr 214)
3. 205 x Verbesserungsvorschläge und Kritik zu pädagogischen Aktivitäten (Vorjahr 154)
4. 176 x Hausaufgaben (Vorjahr 115)
5. 135 x Personalmangel (Vorjahr 109)

zu 1: Bemerkenswert war die hohe Anzahl der positiven Anmerkungen zu den pädagogischen Fachkräften und Teams sowie zur allgemeinen Zufriedenheit. Die Eltern bedankten sich explizit für die gute, sehr gute oder hervorragende Betreuung ihres Kindes. Häufig wurden die Teams als freundlich, kompetent, nett und/oder hilfsbereit bezeichnet.

Zu 2: Die Eltern äußerten sich zu verschiedenen Themen der Verpflegung und Ernährung, und dies sowohl kritisch als auch positiv. Themen waren z. B der Geschmack und die Menge des Essens, die Brotzeit am Nachmittag oder das Angebot an Nachspeisen.

Zu 3: Unter diesem Punkt gaben die Eltern vielfältige Anregungen für Aktivitäten wie Ausflüge, Kurse und Projekte.

Zu 4: Bei dem Thema Hausaufgaben war den Eltern eine ruhige Lernatmosphäre besonders wichtig und dass die Hausaufgaben in der Einrichtung vollständig angefertigt werden. Auch die Möglichkeit, dass die Lern- und Übungszeit für die Kinder flexibel angeboten wird, ist eine vielfache Anregung der Eltern.

Zu 5: In diesem Jahr wurde das Thema Personalmangel und Personaleinsatz häufiger genannt als im Vorjahr. Die Eltern wünschen sich eine Verstärkung des Personals zur besseren Betreuung bei den Hausaufgaben oder zur Ermöglichung von mehr Aktivitäten.

4.11 Fragen an Eltern, deren Kinder im Schuljahr 2016/17 neu eingetreten sind

Auf die Frage „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Unterstützung bei dem Übergang Ihres Kindes in das Tagesheim/Regionalhaus Mitte bzw. in die Heilpädagogische Tagesstätte?“ konnten die Eltern eine Rückmeldung zur individuellen Eingewöhnung geben. Insgesamt 96,2 % (Vorjahr 96,4 %) der TH/RH-Eltern bzw. 92,5 % (Vorjahr 97,9 %) der HPT-Eltern bewerteten dies mit „sehr zufrieden“ bzw. „zufrieden“.

4.12 Fachdienst (betrifft nur HPT)

Die erste Frage zu diesem Themenbereich „Ich bin über die Arbeit des Fachdienstes informiert“ bewerteten 78,0 % (Vorjahr 77,9 %) der HPT-Eltern mit „stimme voll und ganz zu“ bzw. „stimme zu“.

Bei der zweiten Frage „Ich bin mit dem Fachdienst zufrieden“ gaben 85,3 % (Vorjahr 88,2 %) eine Bewertung für „stimme voll und ganz zu“ bzw. „stimme zu“ ab.

4.13 Vergleich IPS-Klassen und Tagesheimgruppen

Der Fragebogen der städt. Tagesheime wurde so gestaltet, dass die Eltern eingangs ankreuzen konnten, ob ihr Kind eine Tagesheimgruppe oder eine IPS-Klasse besucht. 1890 Kinder (Vorjahr 1687) besuchten demnach eine Tagesheimgruppe und 454 Kinder (Vorjahr 403) eine IPS-Klasse.

47 Nennungen (Vorjahr 56) konnten nicht eindeutig zugeordnet werden. Diese werden im weiteren Verlauf außer Acht gelassen.

Im Folgenden wird der Vergleich der IPS-Klassen mit den TH-Gruppen dargestellt, um einen Vergleich zu den noch nicht umfassend evaluierten IPS-Klassen zu erhalten.

Dabei wird die Differenz (Δ) der Prozentwerte (PW) der beiden Einrichtungsarten ermittelt. Bei den insgesamt 26 Fragen streuen die Prozentwerte zwischen 0,3 (Vorjahr 0,1) Prozentpunkten (niedrigster Wert) und 7,0 Prozentpunkten (Vorjahr 8,6) (höchster Wert).

Die zwei Ergebnisse mit einer Differenz über 5 Prozentpunkten sind in der nachfolgenden Tabelle aufgeführt.

In folgenden Bereichen erzielen IPS-Klassen höhere PW:	Δ der PW
1i) „Das Verständnis für Natur, Umwelt und Technik wird gefördert.“	7,0 (Vorjahr 8,6)
1h) „Mein Kind lernt die Vielfalt der verschiedenen Kulturen kennen.“	6,4 (Vorjahr 6,9)

Bei 17 (Vorjahr 14) der 26 Fragen liegt die Differenz der Prozentwerte bei 1,5 Prozentpunkten oder weniger.

5 Ziele und Maßnahmen aus den Ergebnissen

Die Befragung hat ergeben, dass insgesamt eine sehr hohe Zufriedenheit bei den Eltern vorhanden ist. Besonders erfreulich ist die hohe Zahl der Rückmeldungen zur hervorragend geleisteten täglichen Arbeit des pädagogischen Personals. Zahlreich äußern sich die Eltern sehr dankbar.

Auch dieses Jahr setzt sich jedes pädagogische Team mit den Rückmeldungen der Eltern auseinander, filtert den Handlungsbedarf heraus und leitet mindestens ein spezifisches Ziel aus der Elternbefragung als Jahresziel für das Schuljahr 2017/18 ab.

Die Ziele und Maßnahmen werden mit der jeweiligen Bereichsleitung als Fach- und Dienstaufsicht abgestimmt und gelten als verbindliches Instrument zur Weiterentwicklung. Folgende Schwerpunkte werden von den pädagogischen Teams als Jahresziele überwiegend aufgegriffen:

- 1g) Möglichkeiten zum Erforschen und Experimentieren (11 x)
- 1e) Schaffung von Möglichkeiten für Rückzug und Entspannung (9 x)
- 2b) Möglichkeit für Kinder, das Ferienprogramm mitzugestalten (9 x)

Der Fachbereich der städt. Tagesheime und Heilpädagogischen Tagesstätten im Referat für Bildung und Sport unterstützt als Dienst- und Fachaufsicht die Einrichtungen bei der Umsetzung der individuellen Ziele und Maßnahmen.

Der Kinder- und Jugendhilfeausschuss wurde um Vorberatung gebeten.

Anhörungsrechte eines Bezirksausschusses bestehen nicht.

Der Korreferentin, Frau Stadträtin Gabriele Neff, und der Verwaltungsbeirätin, Frau Stadträtin Sabine Krieger, wurde ein Abdruck zugeleitet.

II. Bekannt gegeben

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Die Vorsitzende

Die Referentin

Christine Strobl
3. Bürgermeisterin

Beatrix Zurek
Stadtschulrätin

III. Abdruck von I. mit II.

an das Direktorium – D-II/V-SP (2x)

an die Stadtkämmerei

an das Revisionsamt

z. K.

IV. Wiedervorlage im Referat für Bildung und Sport – Abteilung 4

1. Die Übereinstimmung vorstehenden Abdrucks mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.
2. An RBS-A-4-GT
An RBS-A-4-FQBÜ
An RGU
An S-Z-B
zur Kenntnis.

Am