

Telefon: 233 - 83940  
Telefax: 233 - 83944

**Referat für  
Bildung und Sport**  
Grund-, Mittel-,  
Förderschulen und  
Tagesheime  
RBS-A-4

## **Elternbefragung 2019 in den städtischen Tagesheimen und den städtischen Heilpädagogischen Tagesstätten**

### **Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 16851**

3 Anlagen

#### **Bekanntgabe im Bildungsausschuss des Stadtrates vom 04.12.2019 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 2018/2019 die jährlich stattfindende, zentrale Befragung der Eltern der 42 städtischen Tagesheime und einer städtischen Heilpädagogischen Tagesstätte gemäß Art. 19 Nr. 2 BayKiBiG als Qualitätssicherungsmaßnahme durchgeführt.

Ziel war es, die Bedürfnisse und Meinungen der Eltern zu den pädagogischen Angeboten im Schuljahr 2018/2019 umfassend zu ermitteln und die Ergebnisse zu evaluieren. Für das pädagogische Personal ergeben sich daraus wertvolle Hinweise, wie die Angebote in den Einrichtungen passgenau optimiert werden können.

##### **2. Durchführung der Befragung und Befragungsdesign**

###### **2.1 Durchführung**

Die Elternbefragung 2019 wurde im Zeitraum vom 18. bis einschließlich 29. März 2019 vorgenommen. Die Befragung erfolgte, wie schon in den letzten Jahren, in enger Zusammenarbeit mit dem Statistischen Amt der Landeshauptstadt München (D-I-STA).

Die grafische Leistung bei der Erstellung der Fragebögen wurde wiederholt von einer externen Firma erbracht.

Ein besonderes Augenmerk wurde auf die Anonymität und die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen in den beteiligten Bereichen gelegt. Der Fragebogen enthielt

„Informationen zum Datenschutz“, welche mit der örtlichen Datenschutzbeauftragten des Referates für Bildung und Sport (RBS-Recht) abgestimmt wurden.

In jeder Einrichtung standen einheitliche, abschließbare Sammelboxen bereit.

35 Eltern nutzten die Möglichkeit, ihren ausgefüllten Fragebogen per Post direkt an D-I-STA zu senden.

Die Einrichtungen erhielten über RBS-A-4 bereits im Mai 2019 zwei PDF-Dateien sowohl mit ihren Ergebnissen als auch mit einer Zusammenstellung der Freitexte. Eine weitere PDF-Datei mit Grafiken mit den einrichtungsspezifischen Ergebnissen ging ihnen im Juni 2019 zur Präsentation für die Eltern zu. Diese wurde von einer externen Firma pro Haus erstellt.

Das Gesamtergebnis wurde den Leitungen im Juli 2019 in einer Leitungskonferenz und den Qualitätsbeauftragten der Einrichtungen im Oktober 2019 im Rahmen eines Qualitätszirkels präsentiert. Die Ergebnisse, der Ablauf sowie der Fragebogen wurden reflektiert und diskutiert.

Wie in den Vorjahren ist das Gesamtergebnis für die städtischen Tagesheime im Internet unter folgendem Link veröffentlicht:

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

Auf eine Veröffentlichung von Ergebnissen einzelner Einrichtungen wird abgesehen, um Rückschlüsse auf einzelne Häuser zu vermeiden. Daher gibt es auch keine Grafiken der einzigen befragten Heilpädagogischen Tagesstätte im Internet.

## 2.2 Befragungsdesign

Die Befragung erfolgte ausschließlich mittels standardisierter Fragebögen (vorgegebene Antwortmöglichkeiten). Am Ende der Fragebögen konnten die Eltern zusätzlich, wie gewohnt, Wünsche, Lob, Kritik und Verbesserungsvorschläge offen äußern. Die Fragebögen sind in den **Anlagen 1 und 2** beigefügt. Der Umfang des Fragebogens wurde leicht gekürzt, die Fragen teilweise überarbeitet und aktuellen Themen angepasst. Eine Vergleichbarkeit ist jedoch, bis auf wenige Ausnahmen, gegeben. Die Auswahl der Fragen fokussierte sich auf pädagogische Schlüsselbereiche. Es gab verschiedene Themenfelder mit zehn Fragen für die Eltern der städtischen Tagesheime sowie elf Fragen für die Eltern der städtischen Heilpädagogischen Tagesstätte, welche teilweise in Teilfragen untergliedert wurden.

Im weiteren Verlauf werden die Ergebnisse der städtischen Tagesheime dargestellt. Auf die Thematisierung des Ergebnisses der einen städtischen Heilpädagogischen Tagesstätte wird verzichtet, um auch hier die Anonymität zu gewährleisten.

## 3. Rücklaufquote

Im Jahr 2019 wurden insgesamt 5.632 Fragebögen an die Eltern der städtischen Tagesheime (Vorjahr 5.409) verteilt und 3.423 Fragebögen (Vorjahr 2.949) wieder abgegeben. Dies ergibt eine Rücklaufquote von 60,78 % (Vorjahr 54,52 %).

Eine kontinuierliche Steigerung der Rücklaufquote kann verzeichnet werden.

## 4. Ergebnisse

Alle Ergebnisse der städtischen Tagesheime werden nachfolgend im Einzelnen beschrieben. In der als **Anlage 3** beigefügten Aufstellung werden sie (ausgenommen die offenen

Nennungen der Frage Nr. 11) zudem grafisch dargestellt.

Ebenso wird im Folgenden, wie oben angekündigt, soweit möglich ein Vergleich zum Vorjahr vorgenommen.

#### 4.1 Pädagogik

Zunächst wurden die Eltern in elf Teilfragen zu den Angeboten verschiedener Erziehungs- und Bildungsbereiche und zur Partizipation (Berücksichtigung der Wünsche der Kinder, Spiel und Bewegung, Musik, Sprachentwicklung, Erforschen/Experimentieren, Natur/Umwelt/Technik, Kreativität, Interkulturalität, Mitbestimmung, Kritikäußerungen) sowie zur Beziehung zwischen Personal und Kind befragt. Die Frage zur Beziehung wurde neu aufgenommen und das Thema Partizipation erweitert.

Mit unterschiedlicher Zustimmung bewerteten die Eltern die Bereiche. In der nachfolgenden Tabelle sind zum einen der niedrigste und zum anderen der höchste Wert der Fragen dargestellt.

	2019	2018
niedrigster Wert Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“	59,3 % Bereich: Möglichkeiten, sich musikalisch zu betätigen	53,6 % Bereich: Möglichkeiten, sich musikalisch zu betätigen
höchster Wert Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“	97,5 % Bereich: Spiel und Bewegung	96,3 % Bereich: Sozialverhalten

Die Prozentwerte im Bereich Musik sind zwar leicht gestiegen, dennoch müssen hier noch weitere Anstrengungen unternommen werden, um mehr musikalische Betätigungen zu ermöglichen.

#### 4.2 Ferien

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

Frage	2019	2018
„In den Ferien wird ein abwechslungsreiches Programm angeboten.“	Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“ 91,8 %	Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“ 90,7 %
„Mein Kind hat die Möglichkeit, das Ferienprogramm mitzubestimmen und mitzugestalten.“	Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“ 76,7 %	Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“ 71,3 %

#### 4.3 Lern- und Übungszeiten (Hausaufgaben)

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

ein nahezu identisches Ergebnis.

Frage	2019	2018
„Es herrscht eine gute Atmosphäre zum Lernen.“	Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“ 82,3 %	Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“ 82,3 %
„Mein Kind erhält bei Bedarf Erklärung und Hilfestellung, um die schriftlichen Aufgaben selbstständig zu erledigen.“	Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“ 90,0 %	Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“ 89,9 %

#### 4.4 Pädagogik insgesamt

Bei der zusammenfassenden Frage „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Pädagogik in unserer Einrichtung?“ waren 94,8 % (Vorjahr 93,7 %) der Tagesheim-Eltern „(sehr) zufrieden“.

#### 4.5 Eltern und pädagogisches Personal

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

	2019	2018
niedrigster Wert Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“	82,7 %. Bereich: Mitwirkung	75,6 % Bereich: Mitwirkung
höchster Wert Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“	96,7 % Bereich: Angenommensein	96,5 % Bereich: Angenommensein

Bemerkenswert ist, dass bei der diesjährigen Befragung wesentlich mehr Eltern (voll und ganz) zustimmen, dass sie Möglichkeiten zur Mitwirkung im Tagesheim haben.

#### 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 95,7 % (Vorjahr 94,7 %) der Tagesheim-Eltern, dass sie „(sehr) zufrieden“ seien.

#### 4.7 Mittagessen

Da das Thema Ernährung und Ernährungspädagogik in den letzten zwei Vorjahren bei den offenen Nennungen am zweithäufigsten genannt wurde und um die offenen Rückmeldungen der Eltern besser einordnen zu können, gab es wieder drei detaillierte Fragen.

<b>Fragen</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
„Der Ablauf des Mittagessens wird pädagogisch gut begleitet.“	Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“ 88,6 %	Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“ 86,2 %
„Die angebotenen Speisen entsprechen dem Geschmack meines Kindes.“	Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“ 58,2 %	Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“ 52,7 %
„Mein Kind kann in einer guten Atmosphäre zu Mittag essen.“	Kategorie „stimme (voll und ganz) zu“ 87,5 %	kein Vergleich möglich

Der Wechsel eines Caterers innerhalb des letzten Befragungszeitraumes in zwölf Einrichtungen macht sich in der Frage zum Geschmack der angebotenen Speisen positiv bemerkbar.

#### **4.8 Verpflegung insgesamt**

Zur Verpflegung gaben die Eltern ihre Rückmeldung auf die zusammenfassende Frage „Wie zufrieden sind Sie mit der Verpflegung in der Einrichtung?“. 77,9 % (Vorjahr 74,3 %) der Tagesheim-Eltern zeigten sich „(sehr) zufrieden“.

#### **4.9 Zufriedenheit insgesamt**

Die Eltern hatten die Gelegenheit, eine Gesamtbewertung abzugeben. Auf die Frage „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Tagesheim?“ äußerten sich 96,5 % (Vorjahr 95,8 %) der Tagesheim-Eltern mit „(sehr) zufrieden“.

#### **4.10 „Wie gerne geht Ihr Kind in unsere Einrichtung?“**

Auf die Frage „Wie gerne geht Ihr Kind in unsere Einrichtung?“ haben 97,0 % (Vorjahr 96,6 %) der Tagesheim-Eltern geantwortet, dass ihr Kind „(sehr) gerne“ das städtische Tagesheim besucht.

#### **4.11 Wünsche, Lob, Kritik, Verbesserungsvorschläge**

1.184 (Vorjahr 1.110) Tagesheim-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. 470 x Zufriedenheit mit dem Personal und Dank (Vorjahr 399)
2. 368 x Ernährung und Ernährungspädagogik (Vorjahr 374)
3. 193 x Kommunikation und Information Eltern (Vorjahr 177)
4. 192 x Vorschläge und Kritik zu pädagogischen Aktivitäten (Vorjahr 228)
5. 175 x Interaktion pädagogisches Personal – Kind (Vorjahr 156)

zu 1.: Die positiven Anmerkungen zum pädagogischen Personal und zur allgemeinen Zufriedenheit stehen, wie in den letzten Jahren, an erster Stelle und haben sich im Vergleich zum Vorjahr weiter erhöht. Explizit bedanken sich die Eltern für die gute, sehr gute oder hervorragende Betreuung ihres Kindes.

zu 2.: Die Eltern äußerten sich hauptsächlich kritisch zu verschiedenen Themen der Verpflegung und Ernährung. Themen waren z. B. Qualität des Mittagessens, der Caterer, der Geschmack und die Menge des Essens, der Wunsch nach einer Frischküche oder mehr Mitbestimmung der Kinder bei der Speiseplangestaltung.

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

zu 4.: Eltern sind Informationen zu Veranstaltungen und Projekten in den Einrichtungen sehr wichtig. Teilweise regen sie an, über digitale Kommunikationsformen Informationen zu erhalten. Gleichermaßen wünschen sie sich regelmäßige Entwicklungsgespräche und mehr Feedback zu ihrem Kind.

zu 5.: Sowohl positive als auch kritische Anmerkungen gab es zum Umgang mit den Kindern seitens des pädagogischen Personals.

Es fällt auf, dass sich die fünf meistgenannten Themen von 2018 auch dieses Jahr wiederholen.

## **5. Ziele und Maßnahmen aus den Ergebnissen**

Wie im QSE-System festgelegt setzt sich jedes pädagogische Team mit seinen einrichtungsspezifischen Ergebnissen von 2019 auseinander, filtert den Handlungsbedarf heraus und leitet mindestens ein Ziel als Jahresziel bis zum 31.08.2019 für das Schuljahr 2019/2020 mit den entsprechenden Maßnahmen ab. Diese werden mit der jeweiligen Bereichsleitung Tagesheime (BL) als Fach- und Dienstaufsicht abgestimmt und gelten als verbindliches Instrument zur Weiterentwicklung.

Der Kinder- und Jugendhilfeausschuss wurde um Vorberatung gebeten.

Anhörungsrechte eines Bezirksausschusses bestehen nicht.

Der Korreferentin, Frau Stadträtin Neff, und der Verwaltungsbeirätin, Frau Stadträtin Krieger, wurden ein Abdruck der Beschlussvorlage 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 III.

über das Direktorium D-II/V-SP  
an das Direktorium Dokumentationsstelle  
an die Stadtkämmerei  
an das Revisionsamt  
z. K.

## IV. Wiedervorlage im Referat für Bildung und Sport – A-4

1. Die Übereinstimmung vorstehenden Abdrucks mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.
2. **An RBS-A-4-GT**  
**An RBS-A-4-FQBÜ**  
**An RBS-KITA**  
**An das RGU**  
**An das S-Z-B**  
z. K.

Am