



**→ Kundenzufriedenheit
2008**



Auswertung Kundenbefragung 2008 und Massnahmen

Im 2008 wurde erstmals eine tagiübergreifende Kundenumfrage gemacht. Die Erarbeitung und Auswertung erfolgte unter Beizug unseres Beraters für das Qualitätsmanagement, Thomas Bolliger. Als erstes grad vorweg: **Die Rücklaufquote ist mit 65%** überdurchschnittlich hoch und wir danken allen Eltern für die Zeit, die sie sich für ihr Feedback genommen haben. Ebenfalls danken wir für das ausserordentlich gute Zeugnis, das den Tagesheimen Zug ausgestellt wird. Die **durchschnittliche Zustimmung von 85.5%** zeigt, dass wir uns auf dem richtigen Weg befinden und sie bestärkt uns in unserer täglichen Arbeit.

Der Vorstand der Tagesheime Zug ist mit dem Ergebnis sehr zufrieden. Trotzdem sind wir interessiert an Verbesserungspotenzial, da wir für unsere Kinder und Eltern sowie für die Stadt Zug eine gute und bedarfsgerechte Leistung erbringen wollen. Nachfolgend finden Sie die grafische Auswertung aller Antworten. Interessant ist hier der Vergleich der Wichtigkeit (Kurve pink) mit der effektiven Bewertung (Kurve blau). Im Anschluss sind die besten bzw. schlechtesten bewerteten Punkte der Kundenbefragung zusammengefasst und die beschlossenen Massnahmen aufgeführt.

Wir versichern Ihnen, dass wir uns weiterhin mit viel Engagement im Bereich familienergänzende Kinderbetreuung einsetzen werden.

TAGESHEIME ZUG

Karen Umbach
Präsidentin

Esther Krucker
Geschäftsführerin

Fragebogen

Kundenbefragung 2008

Name Eltern (fakultativ): _____

Tagesheim: Eichwald Guthirt Hofmatt Stampfi

Pensum: bis 40% bis 60% bis 80% bis 100%

Alter: Baby (3-18 Mt) Kleinkind Kindergartenkind Schulkind

Legende:

Stimme völlig zu Stimme eher zu Stimme eher nicht zu Stimme nicht zu

Bitte zutreffendes ankreuzen und mit beiliegendem Couvert einsenden. Dank!

Wir machen uns stark für familienergänzende Kinderbetreuung...		Bemerkungen	Wie wichtig ist mir dieser Punkt?	
			Wichtig	Nicht wichtig
Die Tagesheime Zug engagieren sich für die Sache der familienergänzenden Kinderbetreuung.				
Wir nehmen unsere Kunden ernst...		Bemerkungen	Wie wichtig ist mir dieser Punkt?	
Die Tagesheime Zug nehmen die Kunden ernst und gehen auf Wünsche ein.				
Die Öffnungszeiten/Ferienregelungen entsprechen dem Bedarf.				
Die Wartedauer auf der Warteliste bis zum Eintritt ist angemessen.				
Die Kommunikation mit den Eltern ist hinsichtlich Qualität und Quantität optimal.				
Der Einbezug der Eltern ist angemessen.				
Mit gutem Beispiel voran...		Bemerkungen	Wie wichtig ist mir dieser Punkt?	
Die Tagesheime Zug sind gut geführt und organisiert.				
Die administrativen Abläufe sind nachvollziehbar, übersichtlich und effizient.				
Der Informationsfluss entspricht dem Bedarf.				

Kundenbefragung 2008

Für die Grossen von morgen...		Bemerkungen	Wie wichtig ist mir dieser Punkt?	
			Wichtig	Nicht wichtig
Unser Kind geht gerne in das Tagesheim und fühlt sich dort wohl.				
Der Erziehungsstil sowie die Förderung entsprechen unseren Vorstellungen.				
Die Gruppendurchmischung ist optimal.				
Die Gruppengrösse ist optimal.				
Die Räumlichkeiten entsprechen bezüglich Grösse und Einrichtung unseren Vorstellungen.				
Die Ernährung der Kinder ist gesund, ausgewogen und kindergerecht.				
Hygiene, Sicherheit und Wohlbefinden stehen in einem sinnvollen Verhältnis zueinander.				
Wir sind vom Fach...		Bemerkungen	Wie wichtig ist mir dieser Punkt?	
Zu den Mitarbeitenden haben wir volles Vertrauen.				
Es sind genügend Mitarbeitende für die Betreuung anwesend.				
Die Stimmung im Team ist harmonisch und entspannt.				
Geld macht's möglich...		Bemerkungen	Wie wichtig ist mir dieser Punkt?	
Das Preis/Leistungsverhältnis stimmt für uns.				
Die Kosten sind für uns tragbar.				

Besonders gefällt mir: _____

Diese Punkte würde ich verbessern: _____

Was ich sonst noch sagen möchte: _____

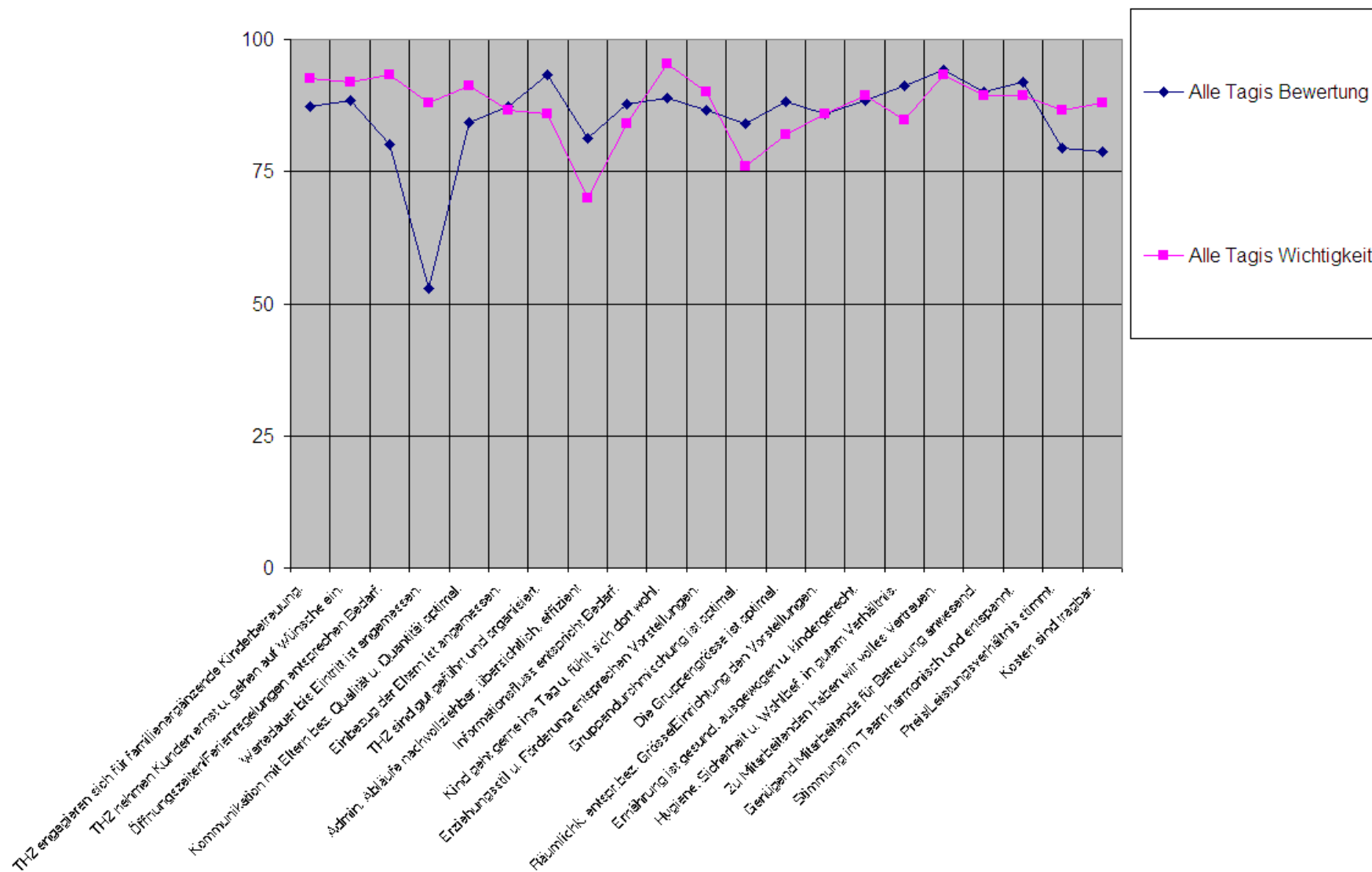
Auswertung in Zahlen

Total versandt	118	
Rücklauf bis 28.7.08	77	
Rücklaufquote	65%	
Rücklaufquote Tagesheim Eichwald	70%	
Rücklaufquote Tagesheim Guthirt	62%	
Rücklaufquote Tagesheim Hofmatt	61%	
Rücklaufquote Tagesheim Stampfi	73%	

Durchschnittszufriedenheit alle Alter	85.48%	Die Durchschnittszufriedenheit liegt bei 85.48%
Durchschnittszufriedenheit Säuglinge	88.75%	
Durchschnittszufriedenheit Kleinkinder	85.63%	
Durchschnittszufriedenheit Kindergarten	87.73%	
Durchschnittszufriedenheit Schulkinder	88.60%	
Durchschnittszufriedenheit Mehrere Kinder	81.99%	

Gesamtbewertung		
stimme völlig zu (76-100%)	95.25%	Bei 95.25% der Fragen liegt die Gesamtbewertung bei stimme völlig zu
stimme eher zu (51-75%)	4.75%	Bei 4.75% der Fragen liegt die Gesamtbewertung bei stimme eher zu
stimme eher nicht zu (26-50%)	0%	Bei 0% der Fragen liegt die Gesamtbewertung bei stimme eher nicht zu
stimme nicht zu (1-25%)	0%	Bei 0% der Fragen liegt die Gesamtbewertung bei stimme nicht zu

Auswertung grafisch





Die drei besten Werte – top best

- **94% haben volles Vertrauen in die Mitarbeitenden**
- **93% finden die Tagesheime Zug sind gut geführt und organisiert**
- **92% finden die Stimmung im Team harmonisch und entspannt**

Die drei besten Werte verzeichnen wir vor allem im Bereich der Mitarbeitenden. Gerne möchten wir diese Werte noch kommentieren. Es sind aufgrund der positiven Feedbacks keine Massnahmen geplant.

94% haben volles Vertrauen in die Mitarbeitenden

Diese Bewertung freut uns besonders. Sie stimmt zudem mit der Bewertung der Wichtigkeit dieses Punkts genau überein. Das Vertrauen der Eltern in unsere Mitarbeitenden ist Grundvoraussetzung für eine optimale Betreuung der uns anvertrauten Kinder sowie Basis für eine nahe und vertrauensvolle Zusammenarbeit.

93% finden die Tagesheime Zug sind gut geführt und organisiert

In diesem Bereich haben wir die Anforderungen der Eltern übertroffen. Die Wichtigkeit liegt bei 86%. Dass dieser Punkt weniger wichtig eingeschätzt wird, hat vermutlich damit zu tun, dass davon die Kinder nur indirekt betroffen sind. Den Eltern liegt vor allem das Kindeswohl am Herzen. Trotzdem ist es für uns als Organisation wichtig, über eine gute Führung und eine optimale Organisation zu verfügen, da wir die uns zur Verfügung gestellten Ressourcen effektiv und effizient einsetzen möchten.

92% finden die Stimmung im Team harmonisch und entspannt

Diese positive Rückmeldung ist für uns sehr wichtig. Eine harmonische Stimmung im Team überträgt sich auf die Kinder und prägt die ganze Stimmung auf der Kindergruppe. Aus diesem Grund wird der Anstellung von Personal eine hohe Beachtung geschenkt. Neben den Voraussetzungen bezüglich Ausbildung und Erfahrung wird auch auf „weiche“ Faktoren geachtet. Die Fähigkeit im Team zu arbeiten ist wichtig, auch die „Chemie“ muss stimmen. Alle potenziellen Mitarbeitenden schnuppern deshalb 1-2 Tage in einem Tagi, bevor über eine Anstellung entschieden wird.



Die drei schlechtesten Werte - not so top

→ 53% finden die Wartedauer bis Eintritt angemessen

→ 79% finden die Kosten tragbar bzw. das Verhältnis Preis/Leistung als angemessen

→ 80% sind mit den Öffnungszeiten/Ferien zufrieden

Ausser bei der Wartedauer mit 53% Zustimmung sind die beiden weiteren am schlechtesten bewerteten Punkte mit einer Zustimmung von 79 bzw. 80% immer noch im Bereich 75-100% = Stimme völlig zu. Für die Wartedauer sowie die Kosten sind die Tagesheime Zug nur beschränkt verantwortlich. Hier betrifft einiges den Leistungsauftraggeber, die Stadt Zug, die sich der Thematik bewusst ist. Gerne möchten wir auch diese Punkte kommentieren und die getroffenen Massnahmen präsentieren.

53% finden die Wartedauer bis Eintritt angemessen

Das schlechte Abschneiden der Wartedauer hat uns nicht verwundert. Es ist klar, dass die Wartedauer teilweise sehr lang ist und Eltern die Zeit oft mit anderen (Not-)Lösungen überbrücken müssen. Die Tatsache, dass keine rechtzeitigen und verbindlichen Platzzusagen gemacht werden können, macht für viele Eltern eine vernünftige Planung des Familien- und Berufslebens unmöglich. In dieser Umfrage wurden zudem nur Eltern befragt, die einen Platz bei den Tagesheimen Zug haben. Alle Eltern, die trotz Anmeldung nie einen Platz erhielten, sind nicht berücksichtigt.

Die Tagesheime Zug haben die Stadt Zug laufend über die unbefriedigende Wartesituation informiert und aufgrund der Ergebnisse der Umfrage werden wir die Stadt Zug wieder informieren. Wir wissen aber: Die Stadt Zug ist sich der Problematik bewusst und sie packt das Thema an. Sie hat die schulergänzende Kinderbetreuung in allen Quartieren der Stadt Zug auf- bzw. ausgebaut, was die Tagesheimplätze spürbar entlastet. Zudem hat die Stadt Zug auch der Erhöhung unseres Platzangebotes um 9 Plätze im Sommer 2008 zugestimmt. Ein weiterer Ausbau der Kinderbetreuungsplätze im Vorschulbereich wird ins Auge gefasst. In diesem Zusammenhang sind die Tagesheime Zug bereit, die Trägerschaft für weitere Tagesheime zu übernehmen und somit mehr Betreuungsplätze anzubieten.

Zusammenfassung Massnahmen:

→ Information an Stadt Zug über Resultat Zufriedenheit mit Warteliste

→ Organisation auf die mögliche Übernahmen weiterer Tagesheime vorbereiten



79% finden die Kosten tragbar bzw. das Verhältnis Preis/Leistung als angemessen

Der Kostenpunkt wurde v.a. von Eltern mit mehreren Kindern schlecht bewertet. Das widerspiegelt die Tatsache, dass das Tarifsystern die Familiengrösse nicht berücksichtigt. Familien mit 4 Kindern bezahlen den gleichen Tarif wie eine Familie mit nur einem Kind. Weiter besteht ein Problem darin, dass Alimentenzahlungen vom anrechenbaren Einkommen nicht abgezogen werden können. Somit kann zwar von einem einkommensabhängigen, nur beschränkt aber von einem Sozialtarif gesprochen werden. Die Stadt Zug ist zuständig für die Tarifpolitik im Bereich der familienergänzenden Kinderbetreuung, deshalb werden wir diese über die Auswertung betreffend Kosten sowie Preis/Leistung informieren, Verbesserungspotenzial aufzeigen und uns bei der nächsten Tarifrevision für die Anliegen der Eltern einsetzen. Wir möchten jedoch auch darauf hinweisen, dass grundsätzlich die Tarife im regionalen und überregionalen Vergleich sehr moderat sind.

Zusammenfassung Massnahmen:

- Information an Stadt Zug über Resultat zur Angemessenheit der Kosten bzw. Preis/Leistung
- Verbesserungspotenzial aufzeigen
- Der Stadt Zug die Mitwirkung bei der Erarbeitung eines neuen Tarifmodells beantragen

80% sind mit den Öffnungszeiten/Ferien zufrieden

Das Thema Öffnungszeiten/Ferien wurde kombiniert abgefragt und bewertet. Allerdings kann hier aufgrund der Bemerkungen davon ausgegangen werden, dass die Ferienregelung der Tagesheime Zug keinerlei Probleme für die Eltern bietet. Es geht hier für einige Eltern um die Öffnungszeiten. Gewisse wünschen sich frühere Öffnungszeiten am Morgen bzw. längere Öffnungszeiten am Abend. Es ist uns bewusst, dass wir mit unserem Angebot nicht den Bedarf aller Eltern abdecken können. Für Eltern die z.B. ausserhalb des Kantons Zug arbeiten oder Eltern in einem Verkaufs- oder Pflegeberuf deckt unser Angebot nicht den ganzen Betreuungsbedarf ab. Die Öffnungszeiten sind immer wieder Thema in der Kita-Welt. Die Diskussion verläuft im Spannungsfeld zwischen Bedarf der Eltern, pädagogischen Überlegungen und Finanzen. Mit einer Zustimmung zu den Öffnungszeiten von 80%, welche sich immer noch im Bereich „Stimme völlig zu“ befindet, sehen wir keinen dringenden Handlungsbedarf. Trotzdem: wir werden das Thema im Auge behalten, mit der Stadt Zug besprechen und uns mit anderen Kitas vergleichen.

Zusammenfassung Massnahmen:

- Information an Stadt Zug über Resultat zu den Öffnungszeiten
- Thema weiter verfolgen
- Vergleich mit anderen Kitas

Tagesheime Zug, Dezember 2008