



**→ Kundenzufriedenheit
2010**



Auswertung Kundenbefragung 2010 und Massnahmen

Im 2010 haben wir zum zweiten Mal eine tagiübergreifende Kundenumfrage durchgeführt. Wir machen das jeweils im Zweijahresrhythmus. Interessant war dieses Jahr, dass wir mit den Ergebnissen des Jahres 2008 eine Vergleichsbasis hatten und Veränderungen sichtbar wurden.

Die Eltern aller Tagis wurden angeschrieben. **Die Rücklaufquote ist mit 64%** (2008: 65%) wiederum sehr hoch und wir freuen uns über die gute Beteiligung. Mit einer **durchschnittlichen Zustimmung von 87.4%** (85.5%) ist das Resultat wiederum gut ausgefallen, ein erfreuliches Feedback. Der Vorstand der Tagesheime Zug ist mit dem Ergebnis sehr zufrieden. Es gibt immer Verbesserungspotenzial – einiges ist für 2011 bereits aufgegleist und müsste auf die zukünftige Zufriedenheit positive Auswirkungen haben.

Nachfolgend finden Sie den Fragebogen sowie die grafischen Auswertungen aller Antworten. Interessant ist hier der Vergleich der Wichtigkeit (Kurve pink) mit der effektiven Bewertung (Kurve blau) sowie der Vergleich mit der Umfrage 2008 (Kurve gelb). Im Anschluss sind die wichtigsten Resultate der Kundenbefragung zusammengefasst und die beschlossenen Massnahmen aufgeführt.

Das Resultat der Umfrage gibt uns die Gewissheit, den richtigen Weg zu verfolgen. Zudem motiviert es uns, weiter an Verbesserungen zu arbeiten. Wir werden uns auch in den kommenden Jahren den Anforderungen stellen und uns mit unserer ganzen Kraft, unserer Freude und unserem Innovationsgeist für die familienergänzende Kinderbetreuung einsetzen.

TAGESHEIME ZUG

Zug, im Oktober 2010

Karen Umbach
Präsidentin

Esther Krucker
Geschäftsführerin

Fragebogen

Kundenbefragung 2010

Name Eltern (fakultativ): _____

Tagesheim: → bis Wald → Gullhöl → Holmatt → Stampf

Hensurt: → bis 40% → bis 60% → bis 80% → bis 100%

Alter: → Baby (J-18-MJ) → 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... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Bemerkungen ^x	Wie wichtig ist mir dieser Punkt? Wichtig = <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Nicht wichtig = <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Die Tagesheime zu engagierten sind in die Sache der Familien ergänzende Kinderbetreuung... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
Wir nehmen unsere Kunden ernst... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Bemerkungen ^x	Wie wichtig ist mir dieser Punkt? Wichtig = <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Nicht wichtig = <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Die Tagesheime zu nehmen die Kunden ernst und gehen auf Wünsche ein... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
Die Öffnungszeiten/Ferienregelungen entsprechen dem Bedarf... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
Die Wartezeiten auf die Warteplätze als 2. und 3. Platz angemessen... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
Die Kommunikation mit den Eltern hinsichtlich Qualität und Quantität... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
Der Einsatz der Eltern angemessen... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
Mit gutem Beispiel voran... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Bemerkungen ^x	Wie wichtig ist mir dieser Punkt? Wichtig = <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Nicht wichtig = <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Die Tagesheime zu gut organisiert... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
Die administrative Arbeit ist nachvollziehbar, übersichtlich und effizient... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
Der Informationsfluss entspricht dem Bedarf... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		

Kundenbefragung 2010

Für die Grossen von morgen... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Bemerkungen ^x	Wie wichtig ist mir dieser Punkt? Wichtig = <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Nicht wichtig = <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Unser Kindergarten hat das Tagesheim und funktioniert... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
Der Einzugsstift sowie die Förderung entsprechen unseren Vorstellungen... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
Die Gruppenumfänge sind... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
Die Gruppengrösse ist... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
Die Räumlichkeiten entsprechen logik, Größe und Einrichtung unseren Vorstellungen... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
Die Ernährung der Kinder ist gesund, ausgewogen und kindgerecht... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
Hygiene, Sicherheit und Wohlfühlen stehen in einem sinnvollen Verhältnis zueinander... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
Wir sind vom Fach... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Bemerkungen ^x	Wie wichtig ist mir dieser Punkt? Wichtig = <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Nicht wichtig = <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Zu den Mitarbeitern haben wir volles Vertrauen... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
Es sind gute Mitarbeiter für die Betreuung... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
Die Stimmung im Team ist harmonisch und entspannt... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
Geld macht's möglich... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Bemerkungen ^x	Wie wichtig ist mir dieser Punkt? Wichtig = <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Nicht wichtig = <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Das Preis/Leistungsverhältnis stimmt für uns... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
Die Kosten sind für uns... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		

Besonders gefällt mir: → _____

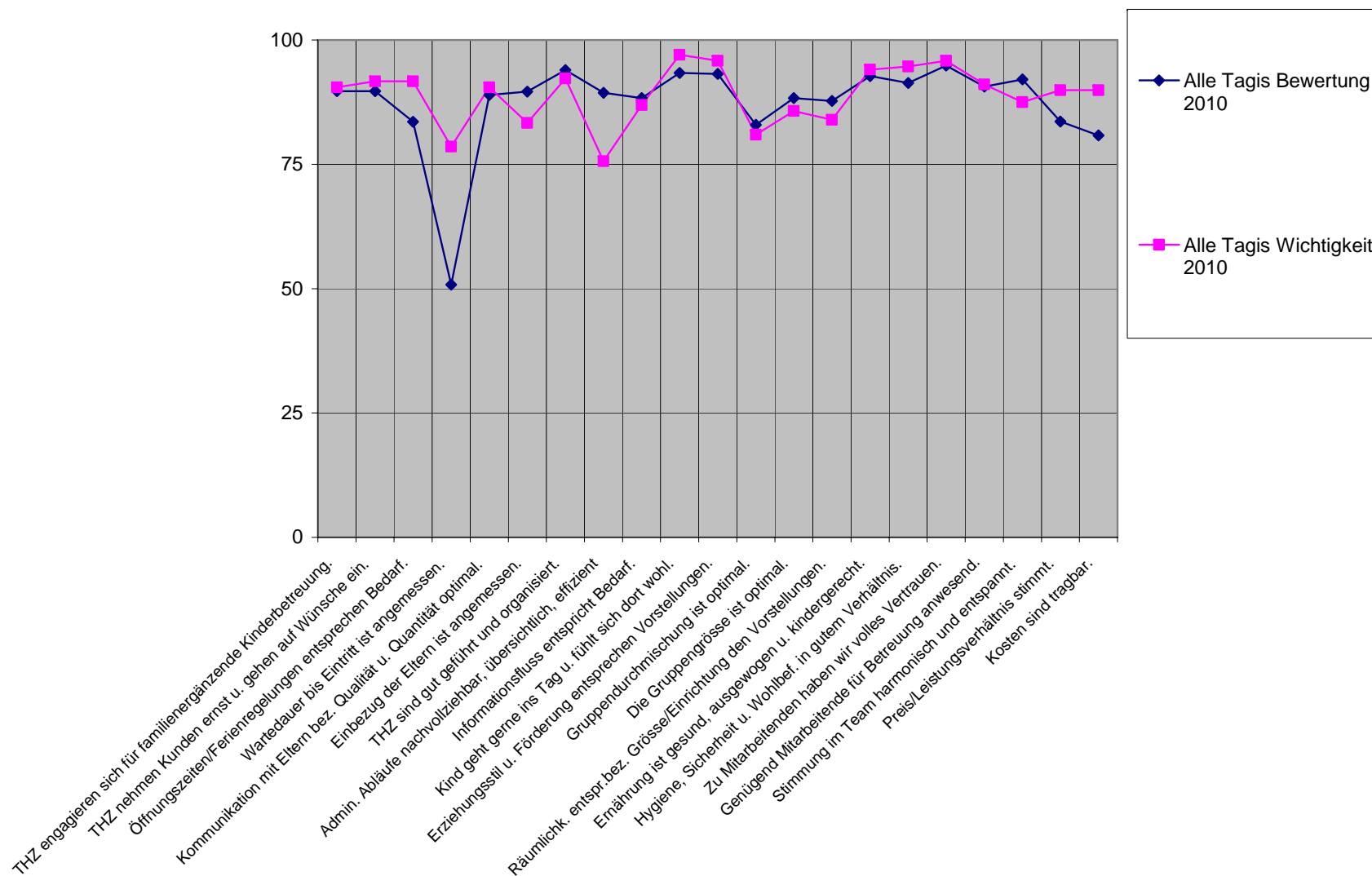
Diese Punkte würde ich verbessern: → _____

Was ich sonst noch sagen möchte: → _____

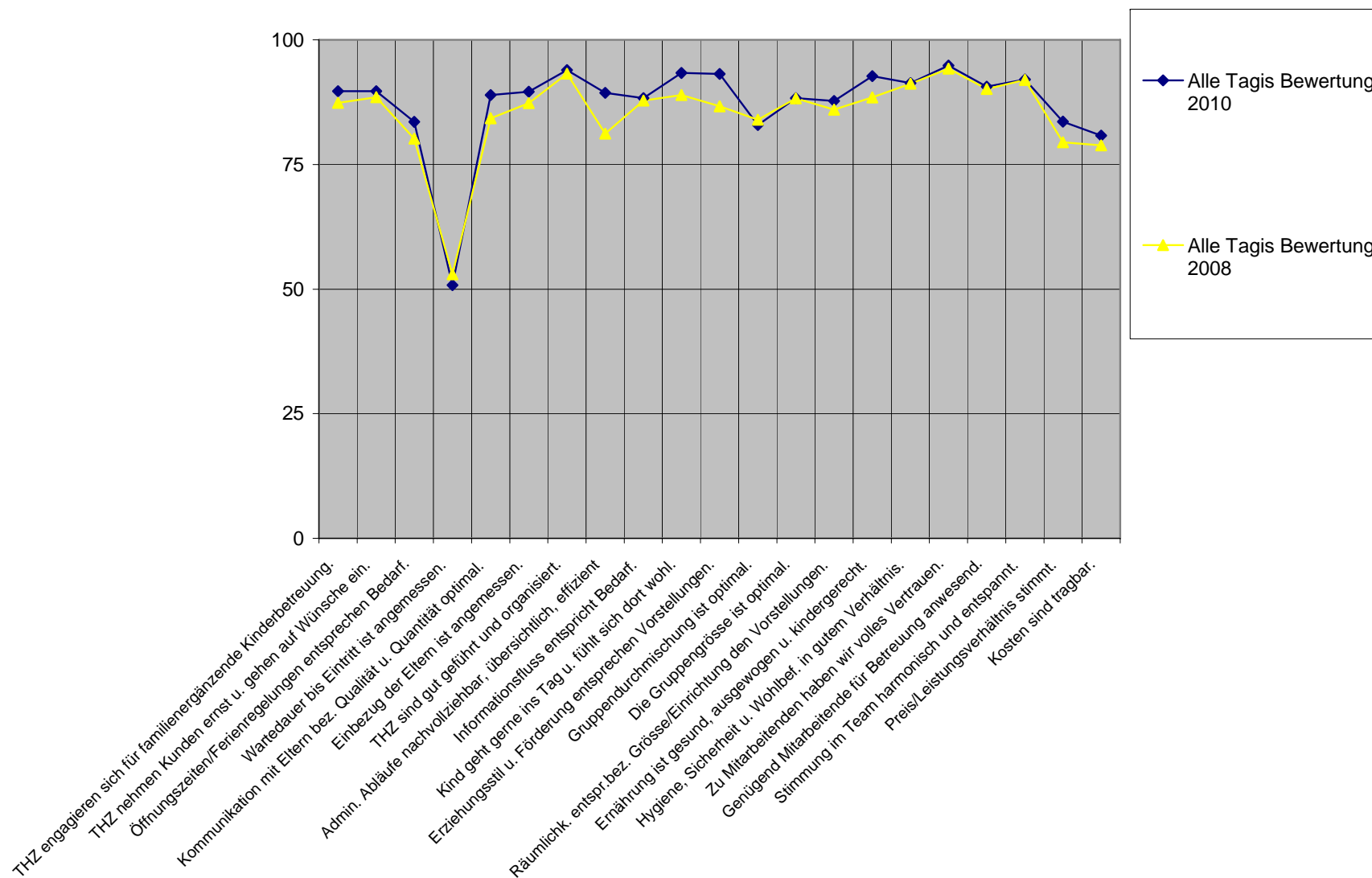
Auswertung in Zahlen

	2010	2008
Total versandt	132	118
Rücklauf	84	77
Rücklaufquote	64%	65%
Rücklaufquote EI	70%	70%
Rücklaufquote GU	61%	62%
Rücklaufquote HO	59%	61%
Rücklaufquote ST	68%	73%
Durchschnittszufriedenheit alle Alter	87%	85%
Durchschnittszufriedenheit Säuglinge	90%	89%
Durchschnittszufriedenheit Kleinkinder	88%	86%
Durchschnittszufriedenheit Kindergarten	90%	88%
Durchschnittszufriedenheit Schulkinder	94%	89%
Durchschnittszufriedenheit Mehrere Kinder	80%	82%

Alle Tagis Bewertung



Alle Tagis Vergleich 2010 - 2008





Die drei wichtigsten höchsten Werte – top best

- **93%** (87%) *„Erziehungsstil und Förderung entsprechen meinen Vorstellungen“*
- **93%** (89%) *„Mein Kind geht gerne in das Tagi“*
- **95%** (94%) *„Wir haben volles Vertrauen in die Mitarbeitenden“*

Die drei wichtigsten Werte verzeichnen wir vor allem im Bereich der Pädagogik bzw. der Mitarbeitenden. Gerne möchten wir diese Werte kommentieren.

93% (87%) *„Erziehungsstil und Förderung entsprechen meinen Vorstellungen“*

Dieser Punkt freut uns am allermeisten. Die hohe Zufriedenheit sowie die Zunahme um 6% könnten unter anderem auf unser neues pädagogisches Konzept zurückzuführen sein, das die Eltern offensichtlich anspricht. Allerdings liegt hier die Erwartung der Eltern mit 96% noch höher.

→ **Ziele, Massnahmen:** Das neue pädagogische Konzept ist noch nicht vollständig umgesetzt. Mit den weiteren geplanten Umsetzungsschritten möchten wir den Erwartungen der Eltern in Zukunft noch näher kommen.

93% (89%) *„Mein Kind geht gerne in das Tagi“*

Diese positive Rückmeldung ist uns sehr wichtig. Dass die Kinder gerne ins Tagi kommen und sich bei uns wohl fühlen ist uns ein Hauptanliegen. Wichtig ist in diesem Zusammenhang die professionelle Eingewöhnung der Kinder in die neue Tagi-Welt. Die Standards, die wir in verschiedenen pädagogischen Bereichen in den letzten Jahren erarbeitet haben und tagi-übergreifend umsetzen, sind dabei sicher wichtige Puzzleteile.

→ **Ziele, Massnahmen:** Diese Zufriedenheit möchten wir beibehalten. Wir werden weiterhin sorgfältig eingewöhnen und das Kind in seiner Individualität erfassen und begleiten. Dass wir hier eine Deckung mit der Wichtigkeit von 97% erreichen können, setzen wir uns als Fernziel.

95% (94%) *„Wir haben volles Vertrauen in die Mitarbeitenden“*

Diese sehr gute Bewertung, die sich gegenüber der früheren Umfrage um 1% verbessert hat, freut uns. Sie stimmt – wie letztes Mal – 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 kooperative Zusammenarbeit.



Die vier tiefsten Werte - not so top

- 51% (53%) „Die Wartedauer bis Eintritt ist angemessen“
- 81% (79%) „Das Verhältnis Preis/Leistung ist angemessen“
- 84% (79%) „Die Kosten sind tragbar“
- 84% (80%) „Die Öffnungszeiten/Ferien entsprechen dem Bedarf“

Ausser bei der Wartedauer mit 51% Zustimmung sind alle weiteren tief bewerteten Punkte mit einer Zustimmung von über 80% im grünen Bereich = „Stimme völlig zu“ und wurden besser bewertet als in der Vorperiode. Die Punkte Wartedauer sowie Preis/Kosten können die Tagesheime Zug nur indirekt beeinflussen. Hier steuert die Stadt Zug und trifft Massnahmen. Gerne möchten wir auch diese Punkte kommentieren.

51% (53%) „Die Wartedauer bis Eintritt ist angemessen“

Die tiefen Werte bei der Wartedauer sind wiederum nicht verwunderlich. Es ist nicht möglich, Eltern frühzeitig Zusagen für einen Betreuungsplatz geben zu können. Die Planbarkeit des Familien- und Berufslebens ist somit nicht gewährleistet. In dieser Umfrage wurden zudem nur Eltern befragt, die einen Platz bei den Tagesheimen Zug erhalten haben. Alle Eltern, die trotz Anmeldung nie einen Platz erhielten und eine andere Lösung suchen mussten, sind nicht berücksichtigt.

→ **Ziele, Massnahmen:** Mit der Eröffnung der neuen Kita im Herti 6 können wir ab Herbst 2011 24 Plätze mehr anbieten. Mit der Verabschiedung aus der Betreuung der 1.Klässler ab Sommer 2011 werden zudem nochmals Plätze für die kleinen Kinder frei. Weiter eröffnen die Zuger Chinderhüser im 2011 die Kita Frauensteinmatt und die Stadt Zug kauft Plätze in weiteren Kitas ein. All diese Massnahmen werden voraussichtlich eine Entlastung der Warteliste mit sich bringen. Wenn der Bedarf weiterhin nicht gedeckt werden kann, sind die Tagesheime Zug bereit, die Führung weiterer Kitas zu übernehmen.



81% (79%) „Das Verhältnis Preis/Leistung ist angemessen“

84% (79%) „Die Kosten sind tragbar“

Der Kostenpunkt wurde v.a. von Eltern mit mehreren Kindern negativ bewertet. Das widerspiegelt die Tatsache, dass das jetzige Tarifsystem die Familiengrösse nicht berücksichtigt. Die Gesamtzustimmung ist zwar im Vergleich mit den anderen Punkten tief, insgesamt aber mit 84/81% doch in einem akzeptablen Bereich. Sie hat sich seit der letzten Umfrage sogar deutlich verbessert. Die Tarife in der Stadt Zug sind im Vergleich mit anderen Gemeinden sehr moderat, das wird den Eltern auch immer wieder kommuniziert.

→ **Ziele, Massnahmen:** Mit dem neuen Tarifsystem ab 2011, das noch individueller auf die finanzielle Situation der Eltern eingeht, sollte die Tragbarkeit noch verbessert werden. Deshalb erwarten hier für die Zukunft eine deutliche Verbesserung der Zufriedenheit.

84% (80%) „Die Öffnungszeiten/Ferien entsprechen dem Bedarf“

Das Thema Öffnungszeiten/Ferien wurde wiederum kombiniert abgefragt und bewertet. Das Ergebnis liegt auf der unteren Zufriedenheitsskala, ist mit 84% Zustimmung allerdings in einem akzeptablen Bereich. Die Abschaffung der früheren Schliesszeit an Vorfeiertagen hat allenfalls zur Steigerung der Zufriedenheit geführt, wurde die frühe Schliessung an Vorfeiertagen doch in der letzten Umfrage bemängelt. Die Vorverlegung der Betriebsferien zu Gunsten der Annäherung an den Ferienzug wurde teils begrüsst, teils kritisiert. Den meisten Eltern, die nicht zufrieden sind, geht es 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. Vor allem Eltern die ausserhalb des Kantons Zug arbeiten oder Eltern in einem Verkaufsberuf, können wir mit unserem Angebot nicht den ganzen Betreuungsbedarf abdecken. Mit einer Zustimmung zu den Öffnungszeiten/Ferien von 84%, welche sich immer noch im Bereich „Stimme völlig zu“ befindet, sehen wir im Moment allerdings keinen dringenden Handlungsbedarf.

→ **Ziele, Massnahmen:** Wir werden das Thema, vor allem die Öffnungszeiten, sehr gut im Auge behalten. Wir sind uns bewusst, dass in Zukunft hier Anpassungen nötig werden könnten.

Tagesheime Zug, Oktober 2010