



Universität Zürich

Institut für Politikwissenschaft

*Forschungsbereich Politisches
Verhalten und Öffentliche Meinung*

CH-8006 Zürich, Gloriastrasse 32

Vera Indermaur, indermaur@swissonline.ch

Wie zufrieden sind Eltern mit ihrer Kinderkrippe?

Auswertung der
Elternbefragung November 2000

ZUSAMMENFASSUNG

im Auftrag des
Sozialdepartements der Stadt Zürich, Zürich

Zusammenfassung

Im November 2000 wurde in 25 der insgesamt 28 städtischen und subventionierten Krippen der Stadt Zürich unter Mitarbeit des Instituts für Politikwissenschaft der Universität Zürich eine schriftliche Befragung zum Thema „KundInnen- resp. Elternzufriedenheit“ durchgeführt. Gefragt wurde nach der Zufriedenheit in den Bereichen Betreuung (Förderung, Aktivitäten), Personal und Dienstleistung (Öffnungszeiten, Essen, etc.). Im Schnitt haben 62% der Eltern den Fragebogen ausgefüllt (je nach Krippe lag der Rücklauf zwischen 34 und 90%). Eine Analyse nach dem Alter der Kinder zeigt trotz des eher niederen Rücklaufs eine gute Repräsentation der Grundgesamtheit.

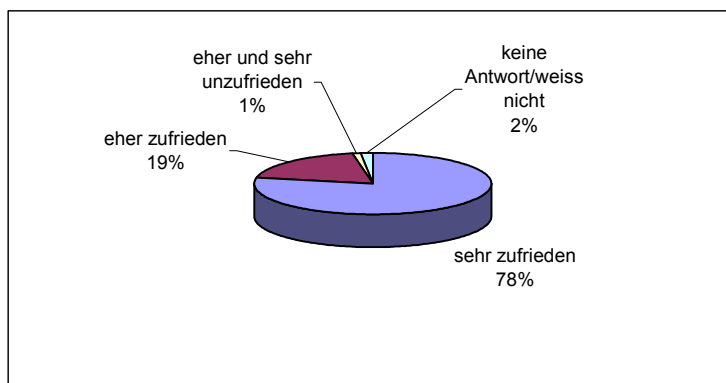
In der folgenden Zusammenfassung werden – für den eiligen Leser – die wichtigsten Ergebnisse nochmals kurz zusammengefasst und Erklärungsansätze aufgezeigt.

- **Zufriedenheit mit der Krippe allgemein**

Die Qualität von Kinderkrippen kann unter anderem an der Zufriedenheit der Eltern gemessen werden, welche ihre Kinder in einer Krippe betreuen lassen. Die Erfassung dieser Zufriedenheit war Ziel einer im November 2000 in den städtischen und subventionierten Kinderkrippen durchgeführten, schriftlichen Befragung. Dabei wurde die Zufriedenheit der Eltern in unterschiedlichen Bereichen, wie z.B. der Betreuung des Kindes, dem Personal und den Dienstleistungen erhoben.

Grundsätzlich zeigt sich, dass eine grosse Mehrheit der Eltern allgemein mit der Krippe zufrieden bis sehr zufrieden sind.

Zufriedenheit mit der Krippe allgemein (n=748)

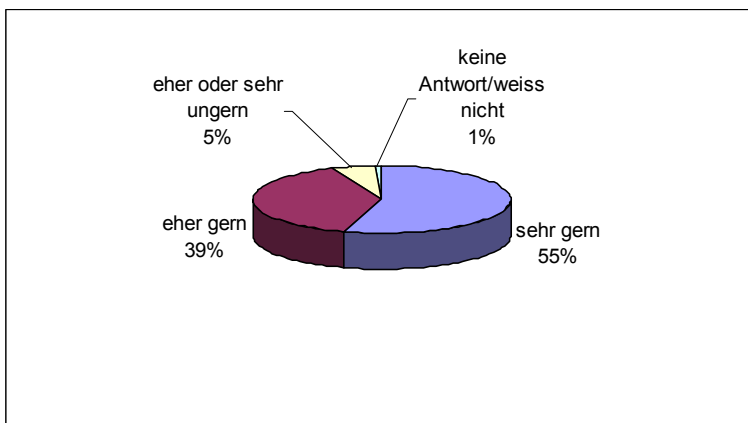


Eltern von Mädchen und Eltern mit Schweizerdeutsch sprechenden Kindern sind dabei leicht zufriedener. Es zeigt sich weiter, dass mit der Zunahme der Betreuungstage pro Woche die Zufriedenheit der Eltern steigt.

Wie gern geht das Kind in die Krippe?

55% der Kinder gehen nach Aussage der Eltern "sehr gern", 39% der Kinder "eher gern" in die Krippe. 5% der Kinder gehen – aus Sicht der Eltern – „sehr oder eher ungerne“ in die Krippe.

Wie gern geht das Kind in die Krippe? (n=748)

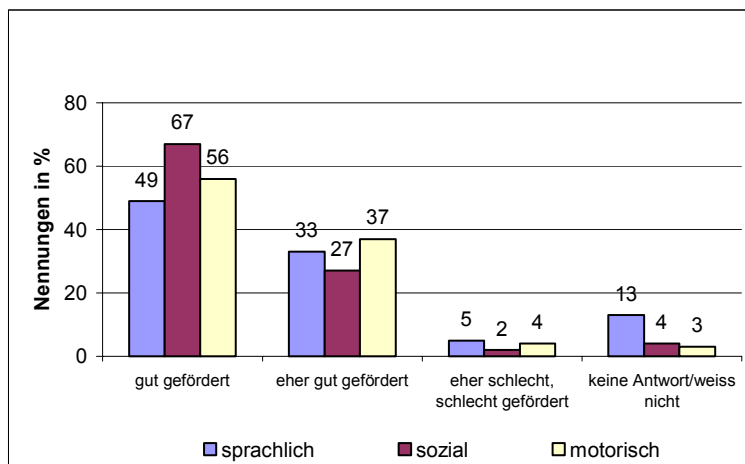


- **Betreuung und Förderung des Kindes**

Förderung der Entwicklung

Die Zufriedenheit mit der Förderung der Kinder im sprachlichen, sozialen und motorischen Bereich ist unterschiedlich. Während 67% der Eltern finden, dass ihre Kinder gut in ihrer sozialen Entwicklung gefördert werden, wird die motorische Förderung mit 56% und die sprachliche Förderung mit 49% sehr zufriedenen Eltern schlechter bewertet.

Förderung der Entwicklung der Kinder (n=748)



Grösse und Altersdurchmischung der Gruppen

Die Grösse der Kindergruppen und die Altersdurchmischung der Gruppe finden 89% der Eltern genau richtig. Am ehesten werden Gruppen mit 10-12 Kindern als zu gross beurteilt.

- **Betreuungspersonal / Leitung / Trägerschaft**

Anzahl und Alter der BetreuerInnen

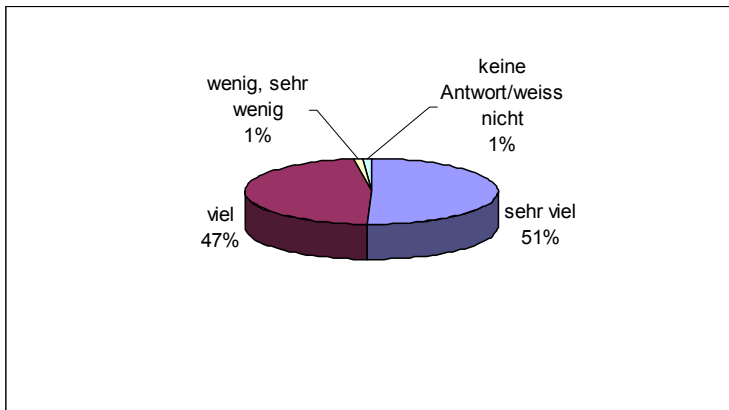
Während 72% der Eltern finden, dass die Anzahl der BetreuerInnen in den Krippen angemessen ist, finden 27% der Eltern, dass es in den Krippen zuwenig BetreuerInnen hat.

Die Altersdurchmischung finden 84% der Eltern gut. Lediglich 10% der Eltern betrachten das Alter der BetreuerInnen als „sehr wichtig“. 15% empfinden die BetreuerInnen als „eher zu jung“.

Vertrauen in die Betreuerinnen

Das Vertrauen in die Betreuerinnen steht für die Eltern bei der Wichtigkeit der Punkte an erster Stelle. 51% der Eltern haben „sehr viel“ Vertrauen, 47% „viel“ Vertrauen.

Vertrauen in die Betreuerinnen (n=748)



Leitung und Trägerschaft der Krippe

Die Leitung der Krippe wird gut bewertet, 80% der Eltern finden, dass die Leitung immer oder oft ansprechbar ist und sich für die Anliegen der Eltern Zeit nimmt.

57% der Eltern kennen den Namen der Trägerschaft ihrer Krippe, es besteht nach Ansicht der Eltern jedoch weiterer Informationsbedarf.

- **Dienstleistungen**

Öffnungszeiten und Betreuungsangebot

59% der Eltern sind mit den Öffnungszeiten voll und ganz zufrieden. Am häufigsten wird von den weniger zufriedenen Eltern der Wunsch geäußert, die Krippe sollte später schliessen, früher öffnen oder nicht aufgrund von Ferien- und Feiertagen schliessen.

Mit dem Betreuungsangebot sind 51% der Eltern sehr zufrieden. Hier wünschen sich die Eltern vor allem längere Abholzeiten, die Möglichkeit, ein Kind auch einmal an einem Wochenende betreuen zu lassen, mehr Teilzeitbetreuung und längere Bringzeiten. Ebenfalls besteht der Wunsch nach flexibleren Wochenplänen und die Möglichkeit, das Kind bei Notfällen für ein paar Stunden in die Krippe bringen zu können.

Sauberkeit und Essen

Mit der Sauberkeit in der Krippe sind 63% der Eltern „sehr zufrieden“, 46% der Eltern beurteilen das Essen als „sehr gut“. Beim Essen besteht vor allem der Wunsch nach vitaminreicher Ernährung mit viel Früchten und Gemüse (17%), abwechslungsreichem Essen (9%). Auch biologische Nahrungsmittel (4%), möglichst wenig Süßigkeiten (3%) und kein oder weniger Fleisch - vor allem kein Rindfleisch – sind ein Thema (4%).

Höhe der Elternbeiträge

65% der Eltern finden die Elternbeiträge angemessen, 31% schätzen sie als zu hoch ein.

• Alter, Geschlecht und Muttersprache des Kindes

Grundsätzlich sind Eltern von Mädchen in fast allen Bereichen der Krippe (Ausnahme Essen) zufriedener als Eltern von Knaben. Bei den Knaben nimmt dieser Zusammenhang mit zunehmendem Alter des Kindes sogar noch zu: Je älter die betreuten Knaben sind, desto unzufriedener sind die Eltern.

Diese Unterschiede sind erklärungsbedürftig, im folgenden sollen dazu einige Thesen formuliert werden:

- Der Grund für die Besserbewertung von Eltern mit Mädchen kann darin liegen, dass das Angebot der Krippen – auch durch den Umstand, dass die Betreuung überwiegend durch Frauen erfolgt – mehr auf Bedürfnisse der Mädchen ausgerichtet ist, als auf spezifische Bedürfnisse der Knaben.
- Möglich ist zudem, dass Knaben aufgrund einer geschlechterspezifischen Sozialisation schneller für sie unbefriedigende Situationen oder Konflikte thematisieren, die Eltern also aufgrund dieser Rückmeldungen eher unzufriedener sind.
- Die dritte These sieht die Ursache für den geschlechterspezifischen Unterschied im Umstand, dass seitens der Eltern an die Betreuung von Knaben möglicherweise höhere Ansprüche gestellt werden, als an die Betreuung von Mädchen.

Bei der Unterscheidung nach der Muttersprache sind es vor allem Eltern mit Schweizerdeutsch sprechenden Kindern welche zufriedener sind. Eltern mit

fremdsprachigen Kindern bewerten zwar die meisten Bereiche der Krippe kritischer, ihre Kinder gehen aber – nach Aussage der Eltern – lieber in die Krippe als ihre Schweizerdeutsch sprechenden „Gspänli“.

Hier besteht ebenfalls weiterer Klärungsbedarf. Folgende Erklärungsansätze bieten sich an:

- Zum einen besteht die Möglichkeit, dass die Betreuerinnen – z.B. aufgrund von Sprachproblemen – zuwenig auf die Bedürfnisse der Kinder eingehen können, und die Eltern daher unzufriedener sind.
- Zum anderen ist es möglich, dass sich die Erwartungshaltungen der Eltern mit fremdsprachigen Kindern von denen mit Schweizerdeutsch sprechenden Kindern unterscheiden, indem kulturspezifische Erwartungen an die Krippe gestellt werden (z.B. bei den Freiheiten, die das Kind in der Krippe hat), welchen die Krippe nicht vollumfänglich gerecht werden können. Für diese These spricht vor allem der Umstand, dass zwar die Eltern mit fremdsprachigen Kindern das Angebot der Krippe kritischer beurteilen, ihre Kinder jedoch lieber in die Krippe gehen, als Schweizerdeutsch sprechende Kinder.

- **Betreuungsintensität (Anzahl Betreuungstage pro Woche)**

Bei der Betreuungsintensität besteht die Tendenz, dass die Eltern zufriedener mit der Krippe sind, je häufiger ihr Kind pro Woche betreut wird. Jedoch hat die Höhe der Betreuungsintensität auch negative Effekte: So wird die Höhe der Elternbeiträge und die Anzahl Betreuerinnen von Eltern, welche ihre Kinder über 4 Tage pro Woche betreuen lassen, negativer beurteilt.

Allgemein ist bei der Betreuungsintensität ein Zusammenhang zur Muttersprache des Kindes feststellbar:

- Zufriedener sind Eltern Schweizerdeutsch sprechender Kinder mit gleichzeitig tiefer Betreuungsintensität (2,5 Tage pro Woche) und Eltern fremdsprachiger Kinder mit hoher Betreuungsintensität.
- Umgekehrt sind Eltern Schweizerdeutsch sprechender Kinder mit gleichzeitig hoher Betreuungsintensität und Eltern fremdsprachiger Kinder mit tiefer Betreuungsintensität unzufriedener.

- **Grösse und Altersdurchmischung der Kindergruppe**

Zwischen Gruppengrösse resp. Altersdurchmischung und der Zufriedenheit der Eltern mit der Betreuung des Kindes zeigen sich Zusammenhänge. Eltern, welche die Gruppe als „eher zu gross“ oder die Kinder der Gruppe als „eher zu jung“ oder „eher zu alt“ bewerten, sind mit der Betreuung und Förderung des Kindes allgemein unzufriedener, jedoch auf sehr tiefem Niveau. Aufgrund der Daten kann allerdings keine Aussage über die *Richtung* des Zusammenhangs gemacht werden.

- **Anzahl und Alter der Betreuerinnen**

Zwischen Anzahl resp. Alter der Betreuerinnen und der Zufriedenheit der Eltern mit der Betreuung des Kindes zeigt sich ebenfalls obiges Muster: Eltern die der Meinung sind, dass die Betreuerinnen „eher zu jung“ sind oder welche finden, dass es zuwenig Betreuerinnen in der Krippe hat, sind unzufriedener mit der Betreuung und Förderung ihrer Kinder. Auch hier können keine Aussagen über die *Richtung* des Zusammenhangs gemacht werden.

- **Unterschiede zwischen den Krippen**

Das Niveau der Zufriedenheit der Eltern ist zwar in allen Krippen hoch, die Unterschiede zwischen den Krippen in einzelnen Bereichen ist jedoch zum Teil beträchtlich. Die Ursachen dieser Unterschiede (Unterschiede in der Qualität der Krippen, unterschiedliche Erwartungshaltungen der Eltern, verschiedene Rahmenbedingungen) sind weiter erklärungsbedürftig.