

# Elternzufriedenheitsumfrage 2023

## QUALIS evaluation

Bei der unabhängigen Eltern-Zufriedenheitsbefragung der Firma QUALISEvaluation im Frühling 2023 hat TFZU im Vergleich zu 7 vergleichbaren Tagesfamilienorganisationen in der Deutschschweiz sehr gut abgeschnitten.

Die Umfrage wurde an 131 Eltern verschickt, davon wurden 65 Umfragen ausgefüllt. Die Rücklaufquote liegt somit bei 49.6%.

Der **Executive Summary** der Elternbefragung 2023 gibt einen Überblick über die Resultate und das Benchmarking mit vergleichbaren Tagesfamilienorganisationen.

**Leider wird der Gesamteindruck getrübt durch die Unzufriedenheit der Eltern in Bezug auf die finanzielle Unterstützung durch die Gemeinden.** Als Non-Profit-Organisation setzt sich TFZU für faire Subventionslösungen in den Gemeinden ein, hat aber keinen Einfluss auf die Ausgestaltung der individuellen Reglemente der Gemeinden.

Die Resultate werden intern ausgewertet. Wir sind bestrebt, das sehr gute Ergebnis in zwei Jahren zu wiederholen und uns in einzelnen Punkten zu verbessern.

# Elternbefragung Tagesfamilien 2023

## Executive summary - Ihre Messergebnisse im Überblick

### Auswertung für Tagesfamilien Zürcher Unterland

#### A Einleitung

Das **Executive Summary** fasst die Stärken und Schwächen Ihrem Betrieb aus der Sicht der Eltern zusammen. Wir präsentieren die Ergebnisse in Form von **Zustimmungsgraden (ZG)**. Pro Frage wird der Durchschnittswert aller Antworten berechnet (von 3 - trifft zu, bis 0 - trifft nicht zu). Die Ergebnisse sind grundsätzlich als Ressourcenbeschreibung zu verstehen. Ein hoher Zustimmungsgrad bedeutet hohe Ressourcen, tiefe Zustimmung bedeuten ein grosses Verbesserungspotenzial. Für die Vertiefung des Executive Summary erhalten Sie eine detaillierte Auswertung.

#### B Fragebogen- und Auswertungsstruktur

Der Fragebogen gliedert sich in 48 Beurteilungsfragen und 7 Fragen zur ausfüllenden Person. Die Beurteilungsfragen werden 7 **Bereichen** zugeordnet. Die Gesamtheit aller Fragen bildet die **Gesamt-Elternzufriedenheit**. In der folgenden Grafik kann der Aufbau des Messsystems eingesehen werden:

7 Bereiche	Fragen	} Gesamtzufriedenheit
Bereich 1: Umgang der Betreuungsperson mit Eltern und Kindern	Fragen 1.1 - 1.11	
Bereich 2: Der Alltag in der Tagesfamilie	Fragen 2.1 - 2.7	
Bereich 3: Betreuung der Kinder	Fragen 3.1 - 3.5	
Bereich 4: Räumlichkeiten der Tagesfamilie	Fragen 4.1 - 4.5	
Bereich 5: Verpflegung	Fragen 5.1 - 5.4	
Bereich 6: Tagesfamilien-Organisation (Koordinations-/Vermittlungs-/Geschäftsstelle)	Fragen 6.1 - 6.10	
Bereich 7: Gesamteindruck	Fragen 7.1 - 7.6	

## C Gesamtzufriedenheit (GZ) im externen Benchmarking (BM)

In der Tabelle finden Sie Ihre Gesamtzufriedenheit dem Schweizer Benchmark (Median) gegenübergestellt. Ist das Feld „Differenz“ grün hinterlegt, so liegt die GZ Ihres Betriebs in der besseren Hälfte aller von QUALIS evaluation untersuchten Schweizer Betriebe, bei einer Gelbfärbung liegt er in der schlechteren Hälfte.

Im internen Vergleich ist der Gesamtzufriedenheitswert des eigenen Betriebs der massgebende Benchmark.

Elterngruppe	Gesamtzufriedenheit (durchschnittlicher Zustimmungsgrad)		
	Tagesfamilie Zürcher Unterland	Alle Betriebe	Differenz
Betrieb Total *	2.83	2.77	0.06

\* Die detaillierte Auswertung finden Sie in Kapitel 4

## D Rangiertes externes Benchmarking für Themenbereiche und Dimensionen

Die Übersichtstabelle zeigt Ihnen, wie Ihr Betrieb im Vergleich zu den anderen Betrieben im Benchmark rangiert ist. Hierfür werden pro Themenbereich durchschnittliche Zustimmungswerte berechnet. Die Ergebnisse aller Betriebe wurden dafür in die folgenden vier gleich grossen Sektoren (Quartile) unterteilt:

**Bestes Viertel: im 1. Quartil = 0 - 25% aller befragten Betriebe**

**Oberes Mittelfeld: im 2. Quartil = 26 - 50% aller befragten Betriebe**

**Unteres Mittelfeld: im 3. Quartil = 51 - 75% aller befragten Betriebe**

**Schlechtestes Viertel: im 4. Quartil = 76 - 100% aller befragten Betriebe**

Die Farben zeigen Ihnen auf einen Blick, ob sich der jeweilige Wert Ihres Betriebs im besten (hellgrün), im oberen/unteren Mittelfeld (dunkelgrün bzw. hellorange) oder im schlechtesten (orange) Viertel befindet.

**Achtung:** Für Bereiche, welche eine zu kleine Streuung aufweisen bzw. die messenden Betriebe sehr nahe beieinander liegen, werden keine Rangierungen berechnet.

Themenbereiche	Tagesfamilie Zürcher Unterland: Ihre Rangierung innerhalb der Quartile aller Betriebe			
	Bestes Viertel	Oberes Mittelfeld	Unteres Mittelfeld	Schlechtestes Viertel
B1: Umgang der Betreuenden mit Eltern / Kindern	Bestes Viertel			
B2: Alltag in der Tagesfamilie		Oberes Mittelfeld		
B3: Betreuung der Kinder		Oberes Mittelfeld		
B4: Räumlichkeiten der Tagesfamilie		Oberes Mittelfeld		
B5: Verpflegung	Bestes Viertel			
B6: Tagesfamilien-Organisation	Bestes Viertel			
B7: Gesamteindruck			Unteres Mittelfeld	

## E Externes Benchmarking (BM): Die 5 besten und schlechtesten Fragen

In der Tabelle finden Sie die Fragen, welche sich vom jeweiligen QUALIS BM-Wert am stärksten positiv und negativ unterscheiden. Diese Fragen stellen die grössten Stärken und Verbesserungspotenziale Ihres Betriebs dar.

Die 5 besten Fragen im Vergleich mit dem CH-Benchmark	Positive Differenzen: Eigener Zustimmungsgrad ist besser als CH-Benchmark		
	Tagesfamilie Zürcher Unterland: Zustimmungsgrad	CH-Benchmark: Zustimmungsgrad	Differenz
F6.6: Erreichbarkeit / Reaktionszeit bei Kontaktaufnahme	2.87	2.65	0.22
F6.9: Verständliches Abrechnungssystem	2.73	2.54	0.19
F3.2: Den Vorstellungen entsprechender pädagogischer Umgang	2.83	2.68	0.15
F6.10: Zufriedenheit mit Rechnungsstelle	2.73	2.59	0.14
F6.5: Kompetenz und Professionalität	2.85	2.73	0.12

Die 5 schlechtesten Fragen im Vergleich mit dem CH-Benchmark	Negative Differenzen: Eigener Zustimmungsgrad ist schlechter als CH-Benchmark		
	Tagesfamilie Zürcher Unterland: Zustimmungsgrad	CH-Benchmark: Zustimmungsgrad	Differenz
F7.3: Ausreichende finanzielle Unterstützung	1.87	2.25	-0.38
F1.1: Zufriedenstellende Eingewöhnung	2.83	2.87	-0.04
F7.2: Zufriedenheit mit Preis-Leistungsverhältnis	2.64	2.67	-0.03
F2.2: Gutes Verhältnis zwischen Aktivität und Ruhe	2.73	2.75	-0.02
F4.1: Altersgerechte und sichere Räumlichkeiten	2.82	2.84	-0.02