



Positionspapier Bedarfe ermitteln - Angebote überprüfen und anpassen

„Qualität von Bildungsarbeit entsteht beim Gegenüber!“¹

Warum Bedarfs- und Zufriedenheitsermittlung?

Als Teil des diakonischen Auftrages tragen evangelische Träger mit ihrer Kindertagesstätte zur Verbesserung der Lebensmöglichkeiten von Kindern und Familien bei.²

„Evangelische Träger nutzen Bedarfsermittlung als wichtiges Instrument, um die Bedarfe zu ermitteln und diesem Auftrag gerecht zu werden.“³ Dieses Zitat aus den Leitlinien für die Arbeit in den evangelischen Kindertagesstätten und des Qualitätsstandards Bedarfsermittlung und Bedarfsplanung verknüpft den inhaltlichen Anspruch der EKHN an die Konzeptionen in ihren Kindertagesstätten mit dem gesetzlichen Auftrag im Achten Sozialgesetzbuch: „Die Förderung soll sich am Alter und Entwicklungsstand, den sprachlichen und sonstigen Fähigkeiten, der Lebenssituation sowie den Interessen und Bedürfnissen des einzelnen Kindes orientieren und seine ethnische Herkunft berücksichtigen. (...)Bedarfsbezogene Angebote wirken der strukturellen und sozialen Benachteiligung von Kindern und Familien entgegen.“⁴

Die Ergebnisse aus der regelmäßigen systematischen Betrachtung des Sozialraums und die interne Ermittlung der Zufriedenheit der unterschiedlichen Interessengruppen Kinder, Eltern und Mitarbeitende sind der Ausgangspunkt für die (Weiter-) Entwicklung der Konzeption und der Angebote in der Kita vor Ort. Sie sind wesentlicher Teil eines umfassenden Qualitätsmanagementsystems.

Qualitätsentwicklung und -sicherung ist neben Zusammenarbeit mit den Erziehungsberechtigten, Partizipation und Beschwerdeverfahren für Kinder ein gesetzlicher Auftrag. Diese Anforderungen müssen umgesetzt sein, um eine Betriebserlaubnis zu erhalten und öffentlich gefördert zu werden.

Kirchliche Regelungen bilden dieses ab. In den Qualitätsfacetten für Kitas in der EKHN sind für die Bereiche Bedarfsermittlung und Bedarfsplanung, Zusammenarbeit mit Eltern und Qualitätsentwicklung Standards formuliert. Die Themen „Partizipation“ und „Beschwerdemanagement“ finden sich in unterschiedlichen Standards wieder. Nach dem Evangelischen Gütesiegel zertifizierte Einrichtungen müssen diese Prozesse regelhaft nachweisen.

SGB VIII

- § 8b Abs. 2 Nr.2 Beschwerdeverfahren für Kinder
- § 9 Nr. 2 Selbständiges, verantwortungsbewusstes Handeln der Kinder und soziale und kulturelle Bedürfnisse und Eigenarten junger Menschen und ihrer Familien berücksichtigen
- § 22 Abs. 2 Nr. 2 Erziehung und Bildung in der Familie unterstützen und ergänzen
- § 22a Abs.1 Qualitätsentwicklung
- § 22a Abs. 2 Zusammenarbeit im Gemeinwesen
- § 45 Abs. 2 Nr. 3 Verfahren der Beteiligung sowie der Möglichkeit der Beschwerde
- § 78 Arbeitsgemeinschaften
- § 79 Abs. 2 Gesamtverantwortung, Grundausrüstung
- § 79a Qualitätsentwicklung
- § 80 Abs. 1 und 2 Jugendhilfeplanung

KiTaVO

- § 2 Abs. 2 Qualitätsentwicklung
- § 3 Abs. 3 + 4 einrichtungsbezogene Bedarfsermittlung und Angebotsplanung, Kooperation mit der Kommune in der Jugendhilfeplanung
- § 5 Kindertagesstättenausschuss
- § 35 Abs. 5 Beteiligung der Eltern - Anregungen für die Gestaltung und Organisation der Arbeit

KiTaO

- 10. Zusammenarbeit mit Eltern

1) Fialka, Viva. Handbuch Bildungs- und Sozialmanagement in Kita und Kindergarten, Herder Verlag 2011. S.184

2) vgl. Leitlinien der EKHN, Präambel S.1, Zentrum Bildung Darmstadt, Nachdruck 2016

3) vgl. EKHN Qualitätsstandard „Bedarfsermittlung und Bedarfsplanung“, Leitsatz, EKHN Darmstadt, 2018

4) Bildungs- und Erziehungsempfehlungen für Kindertagesstätten in Rheinland-Pfalz, S.196, Hrsg. Cornelson, Berlin 2014



Es ist Aufgabe des Trägers, alle Betriebsinteressen für die Umsetzung der ermittelten Bedarfe zu berücksichtigen und in Kooperation mit der Kommune in das Verhältnis zu setzen. Dies ist ein wichtiger Beitrag für die kommunale Bedarfsplanung.

Ein Konzept zur Umsetzung und die Entwicklung der Instrumente zur Ermittlung der Bedarfe und der Zufriedenheit müssen in jeder Kita vorliegen.

Das Konzept

Die Leitung und das Team einer Kindertagesstätte beobachten in der Regel sehr genau, wo die Interessen, Anliegen und Bedarfe der Familien sind, die die Einrichtung besuchen. In der alltäglichen Arbeit mit den Kindern, aus Gesprächen mit Mitarbeiter*innen, in Elterngesprächen oder auch auf gemeinsamen Veranstaltungen, die in der Kita oder der Gemeinde stattfinden, nehmen sie wahr, was Kinder und deren Familien brauchen bzw. von der Kindertagesstätte erwarten.

Es lohnt sich, hier langfristig Zeit und Energie zu investieren. Gezielte und systematische Erfassung von Bedarfen, Erwartungen und Zufriedenheit gibt zuverlässige Planungssicherheit. Der subjektiv „gefühlte“ Bedarf und eventuelle Unzufriedenheiten wandeln sich dadurch zu einer objektiven Grundlage für die Weiterentwicklung. Es kann entlastend sein und gleichzeitig auch aufzeigen, an welcher Stelle tatsächlicher Änderungsbedarf besteht. Daher ist es wichtig, dass die Befragten eingeladen sind, auch kritische Rückmeldungen zu geben, ohne befürchten zu müssen, dass ihnen daraus Nachteile entstehen.

Kitas benötigen unterschiedliche Formen der Bedarfserhebung, um die „gefühlten“ Bedarfe zu verifizieren. Was eine Kita tatsächlich nutzt, sollte auf dem Hintergrund eines einrichtungsbezogenen „Konzeptes für die Bedarfsermittlung“ geschehen. Dabei entscheiden Ziele und Zielgruppe über die Auswahl der Befragungsform. Wichtig ist der sprachliche Zugang. Es ist zu entscheiden, ob die Fragen in einfacher Sprache gestellt werden oder man mit Symbolen und Piktogrammen arbeitet. Vorstellungen von und Erwartungen an Kitaarbeit der unterschiedlichen Interessensgruppen sind ebenfalls dabei zu berücksichtigen.

Für die Durchführung einer Bedarfserhebung ist ein Gremium zu bilden. Neben dem Einbezug des Teams der Kindertagesstätten und des Trägers bedarf es der Beteiligung des Kita-Ausschusses. Zusätzlich sollte überlegt werden, ob noch weitere Personen hinzugezogen werden, beispielsweise eine Vertretung der Kommune. In diesem Gremium soll der Inhalt und die geplante Durchführung der Bedarfserhebung besprochen werden.

Die Beschäftigung mit folgenden Kriterien und Fragen ist sinnvoll.

1. Ziele der Bedarfsermittlung formulieren

Eine eindeutige Zielbeschreibung und dementsprechende Fragestellungen sind von großer Bedeutung. Es sollen keine Erwartungen bei den Befragten geweckt werden, die nicht realisierbar sind.

Je klarer und eindeutiger das Ziel formuliert ist, desto leichter fällt es, die passende Form der Bedarfsermittlung zu finden. Zielformulierungen könnten z.B. sein:

- Die Essenplätze sind dem Bedarf angepasst.
- Die Zufriedenheit der Eltern und / oder der Kinder mit dem pädagogischen Angebot ist ermittelt.
- Die Räume der Kita entsprechen dem pädagogischen Konzept.



2. Zielgruppe der Bedarfsermittlung benennen

Die Zielgruppe ist entscheidend für die Befragungsform.

- Wen wollen wir befragen?
- Wessen Meinung ist uns wichtig?
- Wessen Meinung müssen wir mit einbeziehen?

3. Verantwortungen für die Bedarfsermittlung festlegen

Gemäß §3 Abs.3 KiTaVO obliegt die Verantwortung zur Durchführung von Bedarfs- und Zufriedenheits-ermittlungen dem Träger. Die Zuständigkeiten für die Durchführung müssen deshalb mit der Trägervertretung abgestimmt werden.

Je nach gewählter Form der Ermittlung werden die konkreten Inhalte erarbeitet.

- Gibt es gute Praxisbeispiele, die bei der Erstellung helfen können?
- Gibt es geeignete EDV-Programme? (z.B. grafstad)
- Soll die Befragung mit dem Briefkopf des Trägers herausgegeben werden?

4. Überlegungen zum Umgang mit den Ergebnissen anstellen

Bereits im Vorfeld sollte deutlich gemacht werden, wie mit den Ergebnissen umgegangen wird. Dieses schafft Transparenz, Vertrauen in die Ernsthaftigkeit der Erhebung und motiviert die Befragten besonders im Sinne der Partizipation.

- Wer wird bei den Überlegungen zum Umgang mit den Ergebnissen beteiligt?
- Welche Punkte sollen gemäß dem Ergebnis in Frage gestellt und ggf. verändert bzw. weiterentwickelt werden?
- Werden kritische Rückmeldungen oder Veränderungsvorschläge bereits bei einer geringen Anzahl aufgegriffen? Oder ab wann geschieht dies?
- In welcher Form erfahren die Befragten von den Ergebnissen der Ermittlung?
- In welcher Form erfahren die Befragten vom Umgang mit den Ergebnissen?
- In welcher Form erfahren alle weiteren Beteiligten von den Ergebnissen und dem Umgang damit?
- In welcher Form werden die Ergebnisse dokumentiert?

Die Befragten sollten zu jedem Aspekt der Befragung eine Aussage zum Umgang mit dem Ergebnis erhalten.



5. Formen der Bedarfsermittlung kennen und aussuchen

Es gibt verschiedene Möglichkeiten und Formen der Bedarfserhebung. Hierzu gehören:

- Sozialraumanalyse
- Dokumentierte Beobachtungen
- Interviewfragen für Kinder
- Kinder fotografieren ihre Lieblingsplätze
- Kinderkonferenz
- Zufriedenheitsabfragen
- Entwicklungsgespräche mit Eltern
- Vorliegende Beschwerden
- Rückmeldung aus Netzwerken
- Mitarbeitendengespräche
- Anmelde- und Wartelisten
- Statistiken

Ziele und Zielgruppe entscheiden über die Auswahl der Befragungsform.

6. Regelmäßigkeit und Vergleichbarkeit sichern

Für die kontinuierliche Weiterentwicklung von Qualität in der Kita sind Regelmäßigkeit und Vergleichbarkeit der Bedarfsabfragen von großer Wichtigkeit.

- Ist eine längerfristige Nutzung möglich?
- Soll eine einmalige Erhebung stattfinden?
- In welchen Zyklen sollen welche Erhebungen stattfinden?

Aus diesem Grund sollte die Form der Bedarfserhebung so konzipiert sein, dass eine längerfristige Nutzung möglich ist. Zwei Beispiele:

anstelle der Frage

„Sind Sie mit dem pädagogischen Angebot der Waldwochen zufrieden?“ eher

„Sind Sie mit unserem vorhandenen pädagogischen Angebot zufrieden?“

oder bei Kindern,

„In welchem Raum spielst du am liebsten?“ statt

„Spielst du gerne im Bauraum?“

7. Erhebung durchführen

Folgende Aspekte sind zu bedenken:

- Wann ist ein guter Zeitpunkt zur Durchführung?
- Wer verteilt die Umfrage? Bzw. wer erfragt die Inhalte?
- Welcher Zeitraum/ welche Abgabefrist wird festgesetzt?
- Wie können die Antworten zurückgegeben werden?
- Wo werden die Ergebnisse gesammelt?
- An wen oder an welchem Ort?
- Soll eine Erinnerung kurz vor Ende der Frist erfolgen?



8. Erhebung auswerten

Nach Ende der Frist wird die Erhebung ausgewertet:

- Wer ist verantwortlich für die Auswertung der Inhalte?
- Erfolgt die Auswertung mit Hilfe des vorher festgelegten EDV-Programms oder manuell?
- Sollen aus den Ergebnissen Grafiken und Schaubilder erstellt werden? (beispielsweise mit Excel)
- Wie wird mit den Antworten bei offenen Fragen umgegangen (einzeln gelistet oder nach Inhalten zusammengefasst?)

9. Ergebnisse evaluieren und Qualität weiterentwickeln

Die wichtigste Arbeit beginnt oft erst nach der eigentlichen Erhebung. Eine Weiterentwicklung ohne Bedarfserhebung und Evaluation des Angebotes und der päd. Arbeit ist in der Kindertagesstätte nicht denkbar. Die Weiterentwicklung der pädagogischen Arbeit und der organisatorischen Rahmenbedingungen setzt sich letztendlich aus allen Formen der Bedarfserhebung zusammen. Hier ist abzugleichen, ob die Erfahrungen aus den unterschiedlichen Formen (s. Punkt 5) mit einer durchgeführten allgemeinen Zufriedenheitsabfrage übereinstimmen bzw. sich ergänzen. Eine Gesamtschau auf alle Formen der vorliegenden Ergebnisse wird die Kita dabei unterstützen, ihren „roten Faden“ der pädagogischen Arbeit und ihres Angebotes zu finden bzw. weiter zu spannen.

- Wurden die festgelegten Ziele erreicht?
- War die genutzte Erhebungsform zielführend?
- Was bedeuten die Ergebnisse für ihre zukünftige Arbeit und ihr Angebot?
- Was davon kann umgesetzt werden und wo sind ggf. Grenzen gesetzt?
- Wer wird mit der Umsetzung beauftragt und beteiligt? Auch dies muss transparent und nachvollziehbar für die Beteiligten sein.

Beispiele zu den Formen der Bedarfserhebung und weiteres Unterstützungsmaterial finden sich für angemeldete User im internen Bereich auf der Website des Fachbereichs:

<https://kita.zentrumbildung-ekhn.de/service/interner-bereich/qualitaetsentwicklung/qe-praxisbeispiele/bedarfsermittlung/>

Anlagen

- Checkliste Bedarfs- und Zufriedenheitsermittlung
- Der Fragebogen als Erhebungsmethode

Stand: 11/2018