

So erfüllen Sie die Erwartungen der Eltern an Ihre Einrichtung

Eine Mutter kommt auf Sie zu und sagt: „*Ich staune, wie der Kindergarten meiner Nichte die Kinder fördert. Dort gibt es für die Kinder Englischunterricht und die Eltern können Computerkurse für ihre Kinder buchen. Außerdem findet für die Kinder 14-täglich am Nachmittag ein Kinderschwimmkurs statt!*“

Hinter dieser Aussage der Mutter kann die **Befürchtung** stecken, **dass** ihr **Kind** in Ihrer Einrichtung **nicht genügend gefördert wird**. Diese Angst ist mit der Erwartung gekoppelt, dass die Kindertagesstätte ihr Angebot ändert und zusätzliche Angebote zur Förderung der Kinder umsetzt.

Erwartungen identifizieren

Sie können nicht alle Erwartungen der Eltern erfüllen. Und dennoch: **Um** auch nur die kleinste **Erwartung umsetzen zu können, müssen Sie sie** zunächst einmal **kennen**. Hören Sie deshalb im Gespräch mit den Eltern ganz genau zu, oft äußern die Eltern hier verdeckte Erwartungen: „*Mein Kind sagt, es gibt bei Ihnen fast jeden Tag Kartoffeln*“ kann die verdeckt ausgesprochene Erwartung nach mehr Vielfalt in Ihrem Speiseplan sein. Als Forderung nach Sprachkursen in der Kindertagesstätte können Sie die Äußerung werten: „*Jonas fängt jetzt zu Hause an, englische Wörter zu sprechen. Ich kann ihm da leider nicht helfen!*“

Befragen Sie die Eltern nach ihren konkreten Erwartungen, die sie an die Kindertagesstätte richten. Führen Sie dazu eine anonyme Befragung durch. Hilfreich kann es für Sie sein, wenn Sie folgende Inhalte abfragen:

- Erwartungen an die pädagogische Arbeit
- Wünsche an die Zusammenarbeit und Information der Eltern
- Erwartungen an das Personal
- Erwartungen an die Öffnungszeiten
- Anregungen für die Ausstattung der Einrichtung
- Vorschläge für zusätzliche Angebote und Leistungen

Erwartungen klären

Durch die Auswertung der **Befragung erhalten Sie ein realistisches Bild über** die Erwartungen aller Eltern. Ihre Angst, Sie müssten sich durch eine solche Erhebung der **elterlichen Erwartungen** nur noch nach deren Wünschen richten, ist völlig unbegründet. Im Regelfall äußern Eltern ihre Wünsche eher vorsichtig und bescheiden.

Sie legen vor der Befragung **teamintern** einen bestimmten **Prozentwert fest**, bei dem Sie reagieren werden. Wenn Sie einen Wert von 30 % festgelegt haben, führen Sie eine Änderung erst herbei, wenn sich 30 % der Eltern beispielsweise für längere Öffnungszeiten oder mehr Elternabende ausgesprochen haben.

Spiegeln Sie den Eltern ihre **Erwartungen aus** der **Elternbefragung** wider, indem Sie ihnen die Auswertung mit den Prozentwerten und einer persönlichen Reaktion des Teams auf die Fragen zukommen lassen. Erklären Sie den Eltern dabei, dass Sie nicht in der Lage sind,

jede einzelne Erwartung umzusetzen, dass Sie jedoch eine Änderung herbeiführen werden, wenn über 30 % der Eltern einen ähnlichen Vorschlag vorbringen.

Grundsätzliche Erwartungen aufgreifen

Greifen Sie in Ihrer Arbeit die grundsätzlichen Erwartungen von Eltern auf und setzen Sie diese um. Die Erwartungen kennen Sie auch ohne die Befragung der Eltern. Alle **Eltern**, die Ihnen ihr Kind anvertrauen, **wünschen sich Folgendes:**

- Optimale Betreuung für das Kind
- Gezielte Förderung und bestmögliche Vorbereitung auf die Schule
- Kompetente Beratung durch das pädagogische Personal
- Informationen über das Kind und seine Stärken und Schwächen

Diesen Erwartungen der Eltern sollten Sie Rechnung tragen, indem Sie die **Eltern regelmäßig** durch Elternbriefe, Fotowände oder Elternzeitungen **über alle Leistungen** der Einrichtung **informieren**. Dadurch erhalten die Eltern einen vielfältigen Eindruck von der Betreuungsqualität, die Sie leisten, und von der Tagesstruktur, die ihr Kind erlebt.

Benachrichtigen Sie die Eltern in Form von Elternabenden **über die Förderung und Bildungsangebote**, mit denen Sie alle Kinder auf die Schule vorbereiten. So gewinnen die Eltern einen umfassenden Einblick in Ihre pädagogische Arbeit, und die Ängste, das eigene Kind könnte in einer anderen Einrichtung eventuell eine bessere Förderung erhalten, werden nachhaltig ausgeräumt.

Bieten Sie den Eltern **Beratung an**, warten Sie jedoch nicht darauf, dass die Eltern dieses Angebot von sich aus wahrnehmen. Koordinieren Sie mit den Eltern Beratungsgespräche, bei denen Sie sie über die Stärken und Schwächen des Kindes informieren. Bieten Sie Unterstützung für die Eltern an und zeigen Sie ihnen bei Bedarf den Weg zu fachtherapeutischer Hilfe.

Tipp für Ihre Praxis: Die meisten Eltern haben keine überzogenen Erwartungen an Ihre Kindertageseinrichtung. Lernen Sie die Wünsche der Eltern kennen und **zeigen Sie** den Eltern, **wie Sie zentrale Erwartungen erfüllen**. Berichten Sie den Eltern immer wieder durch Aushänge, Elternbriefe und Elternabende. Sie werden sehen, wie schnell die Zufriedenheit der Eltern steigt!