

## ERGEBNISBERICHT

### Mitarbeiter- und Kundenbefragung 2017

### „QUALITÄT<sup>3</sup>: Führung – Gesundheit – Teilhabe“

Der vorliegende Ergebnisbericht zur Mitarbeiter- und Kundenbefragung 2017 in den Kindertagesstätten der AWO Schleswig-Holstein gGmbH ist im Rahmen des Projekts „QUALITÄT<sup>3</sup>: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ in Zusammenarbeit mit der Consulimus AG (Köln) entstanden. Die Befragung wurde durch das Projektteam Q<sup>3</sup> gemeinsam mit Beschäftigten der Kindertageseinrichtungen entwickelt. Eine professionelle Begleitung wurde durch die Consulimus AG (Herr Achim Freyer) insbesondere in den Bereichen Fragebogenentwicklung, Kommunikation, Datenerhebung, Teilnehmerservice und Ergebnisbereitstellung gewährleistet.

Der Bericht stellt die Qualität in den Kindertageseinrichtungen vor dem Hintergrund der Aspekte Führung, Gesundheit und Teilhabe dar. Es erfolgt eine Qualitätsanalyse der personellen, strukturellen und organisatorischen Faktoren der Einrichtungen. Zur Erhebung der Daten wurden Mitarbeiter\*innen sowie Kundinnen und Kunden mit einem Fragebogen befragt (quantitative standardisierte Befragung).

Durch die Verwendung europäischer Fördermittel ist die durchführende Projektstelle dazu verpflichtet, Berichte sowie erhobene Daten der Öffentlichkeit zur Verfügung zu stellen.

#### **Verantwortung für den Bericht:**

AWO Schleswig-Holstein gGmbH

Bildungszentrum Preetz

Projektteam QUALITÄT<sup>3</sup>

Hinter dem Kirchhof 10

24211 Preetz

Das Projekt „QUALITÄT<sup>3</sup>: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ wird im Rahmen des Programms „rückenwind - Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

## Inhaltsverzeichnis

1. Vorstellung des Projekts .....	3
2. Befragungsdesign .....	4
2.1. Zielgruppe .....	4
2.2. Befragungsmethode .....	5
2.3. Befragungssettings .....	6
2.4. Fragebogen .....	7
2.5. Datenschutz .....	8
3. Kommunikation .....	9
3.1. Kundinnen und Kunden .....	9
3.2. Mitarbeiter*innen .....	9
4. Fragebogenentwicklung .....	10
4.1. Beteiligte .....	11
4.2. Auswahl der Fragen .....	11
5. Auswertung .....	12
5.1. statistische Auswertung .....	12
5.2. Aufzeigen von Zusammenhängen .....	14
6. Ausblick .....	17
6.1. Ergebniszusammenfassung .....	17
6.2. Handlungsstrategien .....	18
6.3. Maßnahmen .....	19
6. Anhang .....	21

Das Projekt „QUALITÄT<sup>3</sup>: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ wird im Rahmen des Programms „rückenwind - Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

## 1. Vorstellung des Projekts

In Kindertageseinrichtungen gilt die Arbeitsbelastung als besonders hoch, was zumeist auf gestiegene Anforderungen zurückgeführt wird. Sowohl Mitarbeiter\*innen als auch Führungskräfte sehen sich mit einer wachsenden Komplexität an Aufgaben und Herausforderungen konfrontiert.

Den daraus resultierenden Handlungsbedarf stellt das Projekt „QUALITÄT<sup>3</sup>“ in den Mittelpunkt. Die Zielsetzung des Projektes liegt vor allem in der passgenauen Entwicklung und Etablierung eines Qualitätsmanagementsystems sowie gesundheitsförderlicher Arbeitsbedingungen in den Kindertageseinrichtungen. Es gilt den wachsenden Qualitätsansprüchen und zunehmenden gesundheitlichen Belastungen der Beschäftigten mit innovativen Konzepten zu begegnen. Die integrative Leistung des Projektes liegt im Zusammenhang zwischen hochqualitativer Arbeit und individueller Gesundheit. Neben der Erfassung der Bedarfe der Beschäftigten (z.B. in Workshops) sowie durch Befragungen der Beschäftigten und Kund\*innen, wird es von großer Bedeutung sein, Instrumente für den Arbeitsalltag (z.B. Qualitätsleitfaden, Handbuch der Gesundheitsförderung, u.a.) zu entwickeln und etablieren. Diese werden dann durch eigens ausgebildete Multiplikator\*innen in den Einrichtungen erprobt und implementiert. Während der gesamten Projektlaufzeit wird eine enge Zusammenarbeit mit den Führungskräften der Einrichtungen bestehen, welche zusätzlich am Training „Gesunde Führung“ teilnehmen können.

Schon heute wird in den Kindertageseinrichtungen der AWO Schleswig-Holstein gGmbH Partizipation vollumfänglich gelebt, d.h. jede einzelne Einrichtung funktioniert als Gesellschaft, in der gleichberechtigte, demokratische Strukturen bestehen. Dies ist einzigartig in Deutschland. Eben darum werden auf dem Weg der Förderung von qualitätsstarken, gesunden Kindertageseinrichtungen nicht nur alle Mitarbeiter\*innen und Führungskräfte beteiligt: Auch die Mitwirkung von Eltern und Kindern ist vorgesehen. Durch diese Besonderheit rückt neben den Kernelementen Führung und Gesundheit auch der Aspekt der Teilhabe in den Fokus.

Gefördert wird das Projekt im Zeitraum vom 01.09.2016 – 31.08.2019 im Programm „rückenwind – Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfond.

Das Projekt „QUALITÄT<sup>3</sup>: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ wird im Rahmen des Programms „rückenwind - Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

## 2. Befragungsdesign

Um eine zielgerichtete und aussagekräftige Mitarbeiter- und Kundenbefragung zu konzipieren, wurde in Zusammenarbeit mit dem Projektteam Q<sup>3</sup>, dem Projektbeirat und der Steuerungsgruppe die Zielgruppe und Erwartungs- sowie Anspruchshaltung der Befragung definiert. Aus den Ergebnissen wurde das Befragungsdesign, unter Berücksichtigung der sich daraus ergebenden Besonderheiten zum Datenschutz sowie das Befragungssetting festgelegt. Der Befragungsaufbau beinhaltet die Definierung der Zielgruppe, die Auswahl und Entwicklung des Befragungsdesigns, die Definition des Befragungssettings sowie die Sicherstellung des Datenschutzes.

### 2.1. Zielgruppe

Die AWO Schleswig-Holstein gGmbH zählt zu den größten sozialwirtschaftlichen Arbeitgebern des Landes Schleswig-Holsteins. Im Gesamtunternehmen sind derzeit rund 3500 Mitarbeiter\*innen beschäftigt. Einen Fokus legt das Projekt QUALITÄT<sup>3</sup> speziell auf die Mitarbeiter\*innen, Führungskräfte sowie Kundinnen und Kunden des Unternehmensbereichs Kindertagesbetreuung. Für die Mitarbeiter- und Kundenbefragung wurden 880 pädagogischen Mitarbeiter\*innen (inkl. Führungskräfte) und 3938 Kundinnen und Kunden kontaktiert.

Pro Kind konnte jeweils ein Elternteil bzw. eine sorgeberechtigte Person an der Befragung teilnehmen. Werden mehrere Kinder einer Familie (Geschwisterkinder) in einer Einrichtung betreut, wurde ebenfalls nur ein Elternteil befragt. Weitere Differenzierungen bei den Kundinnen und Kunden wurden nicht vorgenommen, um somit ein möglichst reales Bild der Kundinnen und Kunden darzustellen. Die Eltern bzw. Personensorgeberechtigten als Kundinnen und Kunden hatten die Möglichkeit, eine Fremdbewertung der Qualität ihrer Einrichtung bezogen auf die Umsetzung von Führung, Gesundheit und Teilhabe abzugeben. Da die Kundinnen und Kunden einen Einblick in das tägliche Geschehen der jeweiligen Einrichtung haben, sind diese in der Lage, qualitätsbezogenen Fragen zu beantworten.

Das Projekt „QUALITÄT<sup>3</sup>: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ wird im Rahmen des Programms „rückenwind - Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

Um die Umsetzung des Partizipationskonzepts und die Gesundheitsfaktoren verschiedener Arbeitsplätze im Unternehmen differenzierter darstellen zu können, erfolgte eine Unterscheidung zwischen Mitarbeiter\*innen und Führungskräften. Da sich die Bewertung der Qualität auf die Arbeit mit den Kindern, Kundinnen und Kunden sowie das Team der Einrichtung bezieht, wurden ausschließlich pädagogische Mitarbeiter\*innen und Führungskräfte befragt. Hauswirtschaftskräfte oder andere nicht pädagogische Mitarbeiter\*innen konnten an der Befragung nicht teilnehmen.

Angelehnt an die partizipative Grundhaltung des Unternehmensbereichs bestand der Grundgedanke, möglichst viele Mitarbeiter\*innen sowie Kundinnen und Kunden an der Befragung teilhaben zu lassen, woraus sich besondere Ansprüche bei der Entwicklung des Fragebogens und der Durchführung der Befragung ableiten ließen.

## 2.2. Befragungsmethode

Das Projektteam Q<sup>3</sup> und der dazugehörige Projektbeirat haben sich im Rahmen der Mitarbeiter- und Kundenbefragung für eine Onlinebefragung entschieden, um möglichst viele Mitarbeiter\*innen sowie Kundinnen und Kunden zu erreichen ohne dabei Datenschutzrichtlinien zu verletzen. (Die Alternative, mittels Einholung aller Privatanschrift der Kundinnen und Kunden eine Paper-Pencil-Befragung durchzuführen, wurde ausgeschlossen.) Es ist davon auszugehen, dass die Kundinnen und Kunden im Umgang mit elektronischen Geräten geübt sind und besonders Kundinnen und Kunden mit einem Migrationshintergrund ein elektronisches Gerät besitzen (Kommunikationsmittel um mit Angehörigen im Ausland zu kommunizieren). Der Fragebogen wird als Desktop- sowie als Mobileversion angeboten, so dass dieser auch auf mobilen Endgeräten (Smartphone, Tablet) ausgefüllt werden kann.

Alle Kindertageseinrichtungen erhielten vier Wochen vor dem Start der Befragung ein Schreiben mit detaillierten Informationen für die Mitarbeiter\*innen sowie Kundinnen und Kunden. Eine Woche vor dem Start der Befragung erhielten alle Mitarbeiter\*innen sowie Kundinnen und Kunden dann ein Einladungsschreiben mit den notwendigen Zugangsdaten sowie Informationen zum technischen Vorgehen beim Ausfüllen des Fragebogens. Die Zugangsdaten waren jeweils nur für eine einmalige Beantwortung des Fragebogens gültig und verfielen nach Beantwortung aller Fragen.

Das Projekt „QUALITÄT<sup>3</sup>: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ wird im Rahmen des Programms „rückenwind - Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

---

Die Befragung wurde durch die Consulimus AG unter der URL [www.consulimus.de/AWO](http://www.consulimus.de/AWO) bereitgestellt. Die Teilnehmer\*innen wurden darauf hingewiesen, dass eine inhaltliche sowie technische Unterstützung durch das Projektteam Q<sup>3</sup> bzw. ein technischer Service durch die Consulimus AG gegeben ist. Ausgefüllte Daten wurden verschlüsselt, anonymisiert und an die Consulimus AG geschickt. Die Consulimus AG hat alle Fragen sowie Antworten gelabelt und an das Projektteam Q<sup>3</sup> zur Auswertung übergeben.

### 2.3. Befragungssettings

Die Befragung richtete sich an alle Kundinnen und Kunden sowie pädagogische Mitarbeiter\*innen der Kindertageseinrichtungen der AWO Schleswig-Holstein gGmbH. Mit Hilfe der zuständigen Controller\*innen des Unternehmensbereichs wurde die Anzahl an Mitarbeiter\*innen und Kundinnen sowie Kunden erhoben, wodurch das Projektteam Q<sup>3</sup> eine exakte Anzahl an Einladungen bzw. Zugangsdaten an die Einrichtungen verschickte. Dadurch konnte die reale Teilnehmerquote bestimmt werden.

Am 18.04.2017 wurden alle Einladungen mit den entsprechenden Zugangsdaten an die Kindertageseinrichtungen der AWO Schleswig-Holstein gGmbH versandt, mit dem Hinweis, dass die Teilnahme an der Onlinebefragung ab dem 24.04.2017 bis zum 02.06.2017 möglich ist. Die Befragung wurde insgesamt auf einen Zeitraum von 6 Wochen ausgelegt.

Die Mitarbeiter\*innen wurden darum gebeten, die Zugangsdaten der Kundinnen und Kunden über die Fächer der Kinder zu verteilen. Für die Mitarbeiter\*innen selbst galt, dass die benötigte Zeit für das Ausfüllen des Onlinefragebogens als Arbeitszeit angerechnet wird, auch wenn die Beantwortung nicht am Arbeitsplatz vorgenommen wird.

Die Teilnahme an der Mitarbeiter- und Kundenbefragung war freiwillig, was bei jeder Kommunikation mit Mitarbeiter\*innen und Kundinnen sowie Kunden deutlich gemacht wurde. Eine zweite Befragungswelle wird Anfang 2019 in ähnlicher Form durchgeführt, so dass nochmals alle Mitarbeiter\*innen sowie Kundinnen und Kunden anhand eines Onlinefragebogens befragt werden. Inhaltlich wird sich dieser Fragebogen am aktuellen Fragebogen orientieren, wobei lediglich einzelne Fragen verändert bzw. ergänzt werden, um die Maßnahmen des Projektes zu evaluieren.

Das Projekt „QUALITÄT<sup>3</sup>: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ wird im Rahmen des Programms „rückenwind - Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

## 2.4. Fragebogen

Vorab wurde festgelegt, dass der Fragebogen 30-35 Fragen zum Thema Qualität, Führung, Gesundheit und Teilhabe (Partizipation) umfassen soll. Zusammen mit der Consulimus AG (Herr Achim Freyer) und Mitarbeiter\*innen der Kindertageseinrichtungen (Einrichtungsleiter\*innen, Erzieher\*innen, Sozialassistent\*innen), fand am 27. März 2017 eine Kick-Off-Veranstaltung in Form eines Workshops zur Fragebogenentwicklung statt. Mit allen Beteiligten wurde beraten, welche Inhalte bezüglich der genannten Themen abgefragt werden sollen. Einzelne Fragen wurden an diesem Tag bereits vorformuliert.

Es wurde zudem abgestimmt, dass der Fragebogen mit einem Filter ausgestattet wird, sodass bei der Beantwortung der Fragen zwischen Mitarbeiter\*innen sowie Kundinnen und Kunden unterschieden werden konnte.

Der Fragebogen wurde so konzipiert, dass Fragen der Mitarbeiter\*innen mit denen der Kundinnen und Kunden vergleichbar sind, um so bei der Auswertung zwischen interner sowie externer Wahrnehmung eine Vergleichbarkeit zu schaffen.

Der erste Teil des Fragebogens enthält personenbezogene bzw. demografische Fragen, bei denen zuerst die Unterscheidung in Mitarbeiter\*in oder Kundin und Kunde getroffen werden konnte. Weitere Fragen waren zum Beispiel „Anzahl der Kinder“ und „wöchentliche Arbeitszeit“ bei den Kundinnen und Kunden. Die Mitarbeiter\*innen hingegen konnten Fragen wie „Betriebszugehörigkeit“ und „Alter“ beantworten (siehe Anlage „Fragebogen“).

Für die Mitarbeiter\*innen wurden zum Themengebiet Führung insgesamt 15 Fragen und für die Kundinnen und Kunden für dieses Themengebiet insgesamt 7 Fragen gestellt. Für das Themengebiet Gesundheit bekamen die Mitarbeiter\*innen 15 Fragen und die Kundinnen und Kunden 4 Fragen gestellt. Insgesamt 10 Fragen wurden im Bereich Teilhabe (Partizipation) für die Mitarbeiter\*innen und 10 Fragen für die Kundinnen und Kunden gestellt. Die beschriebenen Fragen wurden in drei Themenblöcke sortiert und mit den Überbegriffen Führung, Gesundheit und Teilhabe gekennzeichnet. Abschließend wurde jeweils eine Frage zur Zufriedenheit und eine Frage zur Weiterempfehlung gestellt, welche die Mitarbeiter\*innen sowie Kundinnen und Kunden beantworten konnten.

Durch die Bereitstellung eines Onlinefragebogens war es möglich, diesen in den Sprachen Deutsch, Englisch, Türkisch, Russisch und Arabisch anzubieten. Des Weiteren bestand die Möglichkeit, dass einzelne Fragen

Das Projekt „QUALITÄT<sup>3</sup>: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ wird im Rahmen des Programms „rückenwind - Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

nicht beantwortet werden mussten und die Befragung dennoch fortgeführt bzw. abgeschlossen werden konnte.

Alle Fragen wurden vor der Übergabe an das Projektteam Q<sup>3</sup> nochmals durch die Consulimus AG auf Plausibilität und Wirksamkeit geprüft. Das Projektteam Q<sup>3</sup> stimmte die Fragen final mit dem Projektbeirat ab.

## 2.5. Datenschutz

Die Umsetzung des Datenschutzes wurde durch die Consulimus AG garantiert und gewährleistet. Die Fragen des Fragebogens wurden so offen gefasst, dass es nicht möglich ist, Rückschlüsse auf einzelne Teilnehmer\*innen zu ziehen. Aufgrund dieser Anforderung wurden auf Fragen zum exakten Alter, zum Geschlecht und zum Arbeitsstandort verzichtet.

Bei der Übermittlung der Rohdaten durch die Consulimus AG an das Projektteam Q<sup>3</sup> wurden alle Befragungscodes gelöscht, damit keine Rückführungen auf einzelne Personen möglich sind. Die Befragungscodes wurden zu keiner Zeit personalisiert, so dass das Projektteam Q<sup>3</sup> beim Versand der Befragungscodes keine Einsicht hatte, welche\*r Mitarbeiter\*in, Führungskraft oder Kundin sowie Kunde welchen Code erhält.

Zur Beantwortung des Onlinefragebogens war es nicht nötig, Cookies oder andere individuelle Daten zu speichern. Alle digital erfassten Daten wurden auf High-Security-Datacenter mit einem Standort in Deutschland gespeichert.

Die Consulimus AG schützt sich vor externen Zutritt sowie internen Zutritt aus anderen Bereichen. Die Daten sind jederzeit vor Weitergabe an Dritte geschützt.

Das Projekt „QUALITÄT<sup>3</sup>: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ wird im Rahmen des Programms „rückenwind - Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.



### 3. Kommunikation

#### 3.1. Kundinnen und Kunden

Die Kommunikation mit den rund 3900 Kundinnen und Kunden erfolgte über den Kontakt mit den Kindertageseinrichtungen. Es wurde ein Informationsschreiben verfasst, welches jede Einrichtung per E-Mail, mit der Bitte dieses mindestens öffentlich und gut sichtbar für die Eltern auszuhängen, erhielt. Die Kundinnen und Kunden wurden somit zum Start der Befragung über den Inhalt, den Nutzen und den Datenschutz der Befragung mittels dieses Schreibens informiert.

Im Laufe der Befragung bestand weiterhin Kontakt zu den Einrichtungen, worüber die Einrichtungen angehalten wurden, die Kundinnen und Kunden zur Teilnahme zu motivieren.

Im Anschluss an die Befragung wurde eine Ergebnisübersicht erstellt, welche öffentlich in der Kita ausgehängen werden sollte, damit die Kundinnen und Kunden sich einen Überblick über die gewonnenen Erkenntnisse verschaffen können. Dieser Überblick verweist zusätzlich auf den vollständigen Ergebnisbericht, welcher allen Kindertageseinrichtungen digital per Email zur Verfügung gestellt wurde und zusätzlich als Download über die projekteigene Homepage zur Verfügung steht. Den Führungskräften wurde zudem vorgeschlagen, den Bericht im Rahmen einer Teamsitzung / Dienstbesprechung vorzustellen.

Während der Befragung erhielt das Projektteam Q<sup>3</sup> mehrere elektronische sowie telefonische Hinweise und/oder Nachfragen zur Befragung, welche beantwortet und dokumentiert wurden. Die Kundinnen und Kunden haben auch nach der Beendigung der Befragung jederzeit die Möglichkeit, Kontakt mit dem Projektteam Q<sup>3</sup> aufzunehmen. Dies gilt gleichermaßen für alle internen und externen Interessent\*innen.

#### 3.2. Mitarbeiter\*innen

Bereits auf den Eröffnungsworkshops „Zukunftswerkstatt A“ des Projekts im Januar 2017 erhielten die Mitarbeiter\*innen einen Hinweis, dass im Rahmen des Projekts eine Mitarbeiter- und Kundenbefragung durchgeführt wird.

Das Projekt „QUALITÄT<sup>3</sup>: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ wird im Rahmen des Programms „rückenwind - Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

Am 24. Februar 2017 wurden alle pädagogischen Mitarbeiter\*innen per E-Mail zur Teilnahme an der Kick-Off-Veranstaltung „Workshop zur Fragebogenentwicklung“ eingeladen. Am 31. März 2017 erhielten die Einrichtungen des Unternehmensbereiches per E-Mail eine weitere detaillierte Information darüber, dass eine Mitarbeiter- und Kundenbefragung durchgeführt wird. Diese E-Mail enthielt ebenfalls ein Kundenanschreiben in welchem der Nutzen, der Datenschutz und der Nutzen einer Teilnahme beschrieben wurden. Die Einrichtungen wurden darum gebeten, dieses Anschreiben sichtbar in ihren Einrichtungen auszuhängen und im Team zu besprechen. Es bestand zudem die Möglichkeit, zum Aushang eine Rückmeldung zu geben, die von einigen Einrichtungen via E-Mail genutzt wurde.

Die fertiggestellten und final auch vom Betriebsrat verabschiedeten Fragebögen erhielten alle Einrichtungen per E-Mail um sich einen Eindruck über die Befragung zu verschaffen und Fehler rückmelden zu können. Am 11. April 2017 wurden alle Einladungen (Anschreiben mit Zugangscode) an die Einrichtungen versandt, mit der Bitte, diese zum Start der Befragung am 24. April 2017 an alle Mitarbeiter\*innen sowie Kundinnen und Kunden zu verteilen.

Während des gesamten Befragungszeitraum stand das Projektteam Q<sup>3</sup> und die Consulimus AG für inhaltliche Fragen und technischen Service zur Verfügung.

Durch die Regionalleiterinnen wurden die Mitarbeiter\*innen immer wieder zur Teilnahme an der Befragung motiviert. Das Projektteam Q<sup>3</sup> selbst nutzte z.B. regionale Dienstbesprechungen der Einrichtungsleiter\*innen, um erneut auf die Befragung aufmerksam zu machen, und stellte Kontakt per E-Mail und Telefon zu den einzelnen Einrichtungen her.

#### 4. Fragebogenentwicklung

Die Entwicklung des Fragebogens ist ein wichtiger Bestandteil der Mitarbeiter- und Kundenbefragung, in welchen möglichst viele kompetente Akteure involviert werden sollten. Der Fragebogen ist für die Qualität und Aussagekraft der Ergebnisse verantwortlich. Der zu entwickelnde Fragebogen sollte vor allem in leichter Sprache verfasst sein und das messen, was gemessen werden soll (Validität).

Das Projekt „QUALITÄT<sup>3</sup>: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ wird im Rahmen des Programms „rückenwind - Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

#### 4.1. Beteiligte

Der Fragebogen wurde im Rahmen der Kick-Off-Veranstaltung „Workshop zur Fragebogenentwicklung“ erarbeitet. Als fester Bestandteil des Workshops wurde der Projektbeirat und Herr Freyer als Mitarbeiter der Consulimus AG ausgewählt. Zusätzlich konnten auch pädagogische Mitarbeiter\*innen der Kindertageseinrichtungen an dem Workshop teilnehmen: Fünf Personen haben diese Gelegenheit genutzt. Weiterhin hat ein zusätzlicher Vertreter des Gesamtbetriebsrates teilgenommen.

Bei der finalen Fertigstellung des Fragebogens wurden die Beteiligten des Workshops erneut einbezogen. Bei der Durchführung und Auswertung der Befragung kooperierte das Projektteam Q<sup>3</sup> mit Herrn Freyer. Letzterer selbst nutzte sein eigenes Projektteam, um den Fragebogen final zu bearbeiten, zu verbessern und auf seine Wirksamkeit zu prüfen.

#### 4.2. Auswahl der Fragen

Vor Beginn der Kick-Off-Veranstaltung „Workshop zur Fragebogenentwicklung“ wurde bereits durch das Projektteam Q<sup>3</sup> in Abstimmung mit dem Projektbeirat festgelegt, dass der Fragebogen insgesamt 30-35 Fragen zu den Themengebieten Qualität, Führung, Gesundheit und Teilhabe abfragen soll.

Durch die multiprofessionelle Bearbeitung im Workshop wurden die Beteiligten vorab durch das Projektteam Q<sup>3</sup> in Gruppen eingeteilt, um Vorüberlegungen zu treffen. Die Gruppen sollten für sich erarbeiten, was sie zu ihren Themengebieten anhand des Fragebogens erfragen möchten. Jede Gruppe hatte die Möglichkeit, Inhalte des Fragebogens zu erarbeiten.

Im Plenum wurden diese Punkte zusammengetragen. Im Plenum wurde dann abgestimmt, aus welchen eingebrachten Inhalten Fragen konzipiert werden sollen. Herr Freyer übernahm die Vorschläge und Anregungen und konzipierte daraus die Fragen für den Fragebogen, welche im weiteren Prozess mit den Beteiligten erneut abgestimmt wurden.

Das Ziel war es, dass die Fragen genau das messen, was sie messen sollen und dass diese in einer einfachen Sprache gehalten werden, um so die Teilnahme für alle Beteiligten zu erleichtern. Zusätzlich wurden Benchmarkfragen eingebaut, welche die Qualität anhand weiterer Befragungen bzw. der zweiten Welle in 2019

Das Projekt „QUALITÄT<sup>3</sup>: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ wird im Rahmen des Programms „rückenwind - Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

vergleichbar machen. Zusätzlich wurden demografische und personenbezogene Fragen integriert. Das Projektteam Q<sup>3</sup> verzichtet bewusst auf den Einsatz von Kontrollfragen.

## 5. Auswertung

### 5.1. statistische Auswertung

Insgesamt wurden 4818 Einladungen bzw. Teilnahmecodes an die Einrichtungen verschickt, worunter sich 880 Einladungen für Mitarbeiter\*innen und 3938 für Kundinnen und Kunden befanden. Von den eingeladenen Personen haben insgesamt 268 Mitarbeiter\*innen (30,4% aller Mitarbeiter\*innen) und 506 Kundinnen und Kunden (12,8% aller Kundinnen und Kunden) teilgenommen.

Der Altersdurchschnitt der Mitarbeiter\*innen liegt im Bereich zwischen 40-50 Jahren. Dieser setzt sich aus 90 Mitarbeiter\*innen und insgesamt 29 Führungskräften zusammen. 48 Mitarbeiter\*innen sind jünger als 30 Jahre und insgesamt 34 Mitarbeiter\*innen sind älter als 55 Jahre. Deutlich wird, dass das Unternehmen in diesem Bereich sehr wenige junge Führungskräfte hat. Im Bereich bis zu 40 Jahren gibt es laut der Befragung 4 Führungskräfte (siehe „Kreuztabelle Alter\*Funktion“).

Es zeigt sich, dass beim Vergleich der Mittelwerte zwischen den Mitarbeiter\*innen und den Kundinnen sowie Kunden nur geringe Abweichungen gibt. Eine geringe Abweichung lässt sich im Bereich Gesundheit abzeichnen, bei denen die Kundinnen und Kunden die gesundheitsfördernden Bedingungen besser einschätzen als die Mitarbeiter\*innen selbst. Alle Mittelwerte halten sich im guten Bereich (Trifft eher zu) auf.

Dem Bericht ist eine Auswertung der Mittelwerte aller Fragen beigefügt. Die Befragung ermöglicht es, die Mittelwerte der Mitarbeiter\*innen, Führungskräfte sowie Kundinnen und Kunden zu vergleichen, um somit eine Aussage über die Eigen- und Fremdwahrnehmung der Kindertageseinrichtungen treffen zu können (siehe „Mittelwerte Kundinnen und Kunden“ sowie „Mittelwerte Mitarbeiter\*innen“). Folgende Ergebnisse lassen sich für die Bereiche Führung, Gesundheit und Teilhabe auswerten:

Das Projekt „QUALITÄT<sup>3</sup>: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ wird im Rahmen des Programms „rückenwind - Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

## Führung

Zielgruppe	Mittelwert Führung
Mitarbeiter*in	1,93
Führungskräfte	1,7
Kundinnen und Kunden	2,06

\* Trifft zu (1); Trifft eher zu (2); Trifft teilweise zu (3); Trifft eher nicht zu (4); Trifft nicht zu (5)

Die Auswertung der Mittelwerte im Bereich Führung zeigt, dass die Führungskräfte die Umsetzung der Mitarbeiterführung und Leitung einer Einrichtung positiver einschätzen als die Mitarbeiter\*innen und Kundinnen sowie Kunden. Die Kundinnen und Kunden schätzen die Führungskräfte positiv ein, jedoch negativer als die Führungskräfte sich selbst einschätzen. Mitarbeiter\*innen tendieren zu dem Mittelwert der Kundinnen und Kunden.

## Gesundheit

Zielgruppe	Mittelwert Gesundheit
Mitarbeiter*in	2,63
Führungskräfte	2,42
Kundinnen und Kunden	2,21

\* Trifft zu (1); Trifft eher zu (2); Trifft teilweise zu (3); Trifft eher nicht zu (4); Trifft nicht zu (5)

Die Auswertung der Mittelwerte im Bereich Gesundheit zeigt, dass die Mitarbeiter\*innen die Gesundheitsfaktoren und ihre eigene Gesundheit schlechter als die Führungskräfte und Kundinnen sowie Kunden einschätzen. Deutlich wird auch, dass die Kundinnen und Kunden die Gesundheitsbedingungen und die Gesundheit der Mitarbeiter\*innen besser einschätzen als diese selbst. Es lässt sich ableiten, dass Kundinnen und Kunden keine reale Sicht zu den Gesundheitsbedingungen der Einrichtung haben und die Belastungen der Mitarbeiter\*innen nicht in vollem Umfang erkennen.

Das Projekt „QUALITÄT<sup>3</sup>: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ wird im Rahmen des Programms „rückenwind - Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

## Teilhabe

Zielgruppe	Mittelwert Teilhabe
Mitarbeiter*in	2,05
Führungskräfte	1,83
Kundinnen und Kunden	2,07

\* Trifft zu (1); Trifft eher zu (2); Trifft teilweise zu (3); Trifft eher nicht zu (4); Trifft nicht zu (5)

Die Auswertung der Mittelwerte im Bereich Teilhabe zeigt, dass die Führungskräfte partizipatives Handeln der Mitarbeiter\*innen am positivsten einschätzen. Mitarbeiter\*innen sowie Kundinnen und Kunden haben eine beinahe identische Einschätzung der Umsetzung des partizipativen Arbeitens. Alle Mittelwerte zu den Teilhabefragen liegen im guten Bereich. Teilhabe und somit partizipatives Handeln gelingt in der Umsetzung und wird von den Beteiligten wahrgenommen.

### 5.2. Aufzeigen von Zusammenhängen

Aus der Befragung geht hervor, dass Mitarbeiter\*innen im Alter zwischen 30-40 Jahren am stärksten körperliche Belastungen durch ihre Arbeit wahrnehmen. Es zeigt sich, dass Mitarbeiter\*innen unter 30 am wenigsten betroffen sind, was auf das junge Alter und die geringere Arbeitszeit/Jahren zurückzuführen ist. Mitarbeiter\*innen über 40 Jahren leiden statistisch gesehen ebenfalls unter weniger körperlicher Belastung, was darauf zurückgeführt werden kann, dass vermehrt Führungskräfte in diese Alterskategorie fallen und das Aufgabenspektrum weniger körperliche Belastungen enthält.

Die Auswertungen zeigen auf, dass Führungskräfte im Umkehrschluss durch ihre Tätigkeiten vermehrten Stress empfinden als die Mitarbeiter\*innen im Gruppendienst (siehe „Auswertung psychischer und physischer Belastung hinsichtlich Funktion und Alter“).

Das Projekt „QUALITÄT<sup>3</sup>: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ wird im Rahmen des Programms „rückenwind - Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

Durch die Frage „Insgesamt bin ich mit der Einrichtung zufrieden“ sollten Kundinnen und Kunden die Gesamtqualität ihrer Einrichtung bewerten. Um herauszufiltern, welche Faktoren einen besonders starken positiven und negativen Einfluss auf die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden haben, wurden die Ergebnisse der einzelnen Fragen mit der Zufriedenheitsfrage verglichen. Folgende Ergebnisse konnten im positiven Bereich errechnet werden.

Kundinnen und Kunden, die bei der Frage „**Insgesamt bin ich mit der Einrichtung zufrieden**“ „**Trifft zu**“ bis „**Trifft eher zu**“ angekreuzt haben, zeigen besonders gute Ergebnisse bei den Fragen:

- **„Die Mitarbeiter\*innen der AWO sind freundlich“**: Diese Fragen haben insgesamt 95,2% der genannten Kundinnen und Kunden mit „**Trifft zu**“ bis „**Trifft eher zu**“ beantwortet.
- **„Absprachen mit den Mitarbeiter\*innen der AWO sind verbindlich“**: Diese Fragen haben insgesamt 92,2% der genannten Kundinnen und Kunden mit „**Trifft zu**“ bis „**Trifft eher zu**“ beantwortet.
- **„Ich werde durch die Mitarbeiter\*innen der AWO respektiert“**: Diese Fragen haben insgesamt 98,3% der genannten Kundinnen und Kunden mit „**Trifft zu**“ bis „**Trifft eher zu**“ beantwortet.
- **„Ich habe die Möglichkeit für mich wichtige Informationen zu bekommen“**: Diese Fragen haben insgesamt 90,3% der genannten Kundinnen und Kunden mit „**Trifft zu**“ bis „**Trifft eher zu**“ beantwortet.
- **„Für Ideen und Vorschläge sind die Mitarbeiter\*innen der AWO grundsätzlich offen und ansprechbar“**: Diese Fragen haben insgesamt 89,1% der genannten Kundinnen und Kunden mit „**Trifft zu**“ bis „**Trifft eher zu**“ beantwortet.

Insgesamt haben 82,7% der Kundinnen und Kunden, welche die Frage „**Insgesamt bin ich mit der Einrichtung zufrieden**“ mit „**Trifft zu**“ und „**Trifft eher zu**“ ankreuzt haben, alle anderen Fragen ebenfalls positiv mit „**Trifft zu**“ bis „**Trifft eher zu**“ angekreuzt.

Das Projekt „QUALITÄT<sup>3</sup>: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ wird im Rahmen des Programms „rückenwind - Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

Kundinnen und Kunden, welche die Frage „**Insgesamt bin ich mit meiner Einrichtung zufrieden**“ mit „**Trifft nicht zu**“ und „**Trifft eher nicht zu**“, bewerteten haben, bewerteten folgende Fragen ebenfalls negativ:

- **„Eine stetige Weiterentwicklung der Einrichtung ist für mich erkennbar“**: Diese Frage haben 72,4% der genannten Kundinnen und Kunden mit „**Trifft eher nicht zu**“ bis „**Trifft nicht zu**“ beantwortet.
- **„Bei der Arbeit der Mitarbeiter\*innen der AWO ist klar das Konzept der Einrichtung erkennbar“**: Diese Frage haben 68,3% der genannten Kundinnen und Kunden mit „**Trifft nicht zu**“ und „**Trifft eher nicht zu**“ beantwortet.
- **„Ich kann erkennen, wie es in der Einrichtung zu einer Entscheidung gekommen ist“**: Diese Frage haben 71,2% der genannten Kundinnen und Kunden mit „**Trifft nicht zu**“ und „**Trifft eher nicht zu**“ beantwortet.
- **„Ich kann mich und meine Ideen in die Einrichtung einbringen“**: Diese Frage haben 61,7% der genannten Kundinnen und Kunden mit „**Trifft nicht zu**“ und „**Trifft eher nicht zu**“ beantwortet.
- **„Bei Ausfall von Mitarbeiter\*innen reagiert die Einrichtung angemessen“**: Diese Frage haben 61,6% der genannten Kundinnen und Kunden mit „**Trifft nicht zu**“ und „**Trifft eher nicht zu**“ beantwortet.

Insgesamt haben 48,2% der Kundinnen und Kunden, welche die Frage „**Insgesamt bin ich mit der Einrichtung zufrieden**“ mit „**Trifft nicht zu**“ und „**Trifft eher nicht zu**“ ankreuzt haben, alle anderen Fragen ebenfalls negativ mit „**Trifft nicht zu**“ bis „**Trifft eher nicht zu**“ angekreuzt.

Anhand der gefilterten Auswertung ist nachzuvollziehen, welche gelungene Umsetzung sich positiv und welche verbesserungsfähige Umsetzung sich negativ auf die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden auswirkt.

Das Projekt „QUALITÄT<sup>3</sup>: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ wird im Rahmen des Programms „rückenwind - Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.



## 6. Ausblick

### 6.1. Ergebniszusammenfassung

Durch die positiv formulierten Fragen liegt die Gesamtauswertung der Mitarbeiter\*innen mit einem Mittelwert bei 2,1 (Trifft eher zu) und die Kundinnen sowie Kunden bei 2,3 (Trifft eher zu). Es lässt sich ableiten, dass die Arbeit, Arbeitsbedingungen und die Umsetzung der Konzepte in einem guten Bereich liegen und dies auch so von den Kundinnen und Kunden erkannt wird.

Negativ wirkt sich die geringe Beteiligung an der Befragung von 30,4% der Mitarbeiter\*innen und 12,8% der Kundinnen und Kunden aus. Im Nachgang gilt es zu evaluieren, wodurch die geringe Beteiligung, besonders bei Mitarbeiter\*innen, entstanden ist und wie Mitarbeiter\*innen bei der zweiten Befragung motiviert werden können. Dies gilt ebenso für die Kundinnen und Kunden. Durch die Bereitstellung des Fragebogens in mehreren Sprachen wurde angenommen, dass die größte Hürde (Sprachbarriere) bereits genommen wurde. Bei den Fragen zur Mitarbeiterbindung zeigte sich, dass die Mitarbeiter\*innen zufrieden sind mit der AWO als Arbeitgeber. Die Bereitschaft zur Weiterempfehlung des Arbeitgebers lag bei einer 6,6 auf der Skala 1-10. Bei den Kundinnen und Kunden zeichnet sich das gleiche Bild ab. Auch diese sind mit der Einrichtung zufrieden und liegen mit einem Mittelwert von 6,9 auf dem gleichen Weiterempfehlungsniveau wie die Mitarbeiter\*innen.

Im Einzelnen zeigt sich, dass Kundinnen und Kunden besonders dann eine hohe Zufriedenheit haben, wenn sie von Mitarbeiter\*innen wertgeschätzt, akzeptiert und mit eingebunden werden.

Unzufriedenheit bildete sich bei Kundinnen und Kunden dann, wenn das Konzept der Einrichtung und eine Weiterentwicklung nicht erkennbar sind und Prozesse nicht transparent gestaltet werden sowie Anregungen der Kundinnen und Kunden kein Gehör finden.

Rückmeldung der Kundinnen und Kunden bezüglich des Fragebogens bezogen sich auf den Wunsch, die Mitarbeiter\*innen und die Führungskräfte differenziert zu bewerten. Abgesehen des Differenzierungswunsches erhielt das Projektteam Q<sup>3</sup> keine weiteren Rückmeldungen zur Verbesserung des Fragebogens. Bezüglich der Wahl der Onlinebefragung als Methode wurde vereinzelt nachgefragt, warum keine Paper-Pencil-Befragung

Das Projekt „QUALITÄT<sup>3</sup>: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ wird im Rahmen des Programms „rückenwind - Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

durchgeführt wurde. Die Wahl der Onlinebefragung wurde mit dem Projektbeirat Q<sup>3</sup> aus dem Grund abgestimmt, dass sich die Kindertageseinrichtungen der AWO Schleswig-Holstein gGmbH dem Thema Digitalisierung weiterhin verstärkt annähern möchten.

## 6.2. Handlungsstrategien

Durch die Auswertung der Mitarbeiter- und Kundenbefragung werden verschiedene Handlungsstrategien deutlich, welche einen positiven Einfluss auf die 2. Befragung im Jahr 2019 haben können. Durch die Strukturierung der Befragung in die Themenfelder Qualität, Führung, Gesundheit und Teilhabe können differenzierte Handlungsstrategien den Themenfeldern zugeordnet werden.

Handlungsstrategien sollen aufzeigen, welche Bereiche verbessert werden können und wo Ressourcen im Unternehmen sind bzw. wie diese genutzt und verstärkt werden. Den Handlungsstrategien werden in einem weiteren Schritt Maßnahmen zugeordnet, um Ziele zu erreichen.

**Führung:** Die Befragung zeigt, dass die Einschätzung der Führungskräfte sowie der Mitarbeiter\*innen zum Teil auseinanderliegen und die Führungskräfte die Fragen positiver beantworten als Mitarbeiter\*innen und Kundinnen sowie Kunden. Die Diskrepanz zwischen den Mitarbeiter\*innen sowie Kundinnen und Kunden ist geringer. Um die Ursache der Diskrepanz aufzudecken und Führungskompetenzen nachhaltig zu stärken, sind weiterhin Reflektionen zwischen Mitarbeiter\*innen und den Führungskräften empfehlenswert.

Mitarbeiter\*innen wünschen sich mehr Transparenz um Entscheidungen nachvollziehen zu können und wollen bei der Entscheidungsfindung verstärkt mit einbezogen werden. Die (teilweise) Offenlegung von Entscheidungsprozessen kann zum Erfolg führen.

**Gesundheit:** Der Gesundheitsbereich wurde von allen drei Themengebieten durch die Teilnehmer\*innen am verbesserungsfähigsten bewertet. Um Verbesserungen herbeizuführen sollten vermehrt gesundheitsförderliche Maßnahmen (Supervision, Mitarbeiterjahresgespräche, Teamentwicklungsprozesse, Fort- und Weiter-

Das Projekt „QUALITÄT<sup>3</sup>: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ wird im Rahmen des Programms „rückenwind - Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

bildungen, u.a.) angeboten und optimiert werden. Weitere gesundheitsförderliche Maßnahmen können entwickelt werden. Eine transparente Gestaltung ist wichtig, umso den Kundinnen und Kunden ein Bild professioneller Gesundheitsfürsorge übermitteln zu können.

Eine weitere Handlungsempfehlung ist die Optimierung von Prozessen, um dadurch Stresssituationen zu vermeiden und psychischen Belastungen von Mitarbeiter\*innen und Führungskräften vorzubeugen. Bei Mitarbeiter\*innen sollten zudem körperliche Belastungen eingeschränkt werden bzw. neue Maßnahmen zum Abbau körperlicher Belastungen entwickelt werden.

**Teilhabe:** Mitarbeiter\*innen wünschen sich auch bei dem Thema Teilhabe mehr Kommunikation und Transparenz, um Entscheidungen nachvollziehen zu können und alle Informationen zu erhalten. Hier empfiehlt es sich, Mitarbeiter\*innen in geeigneter Weise in die Entscheidungsprozesse einzubeziehen. Auch Kundinnen und Kunden wünschen sich mehr Transparenz und Kommunikation seitens der Einrichtung. Es ist daher zu empfehlen, Kundinnen und Kunden für sie relevante Entscheidungsprozesse offen zu legen und sie in geeigneter Weise in Abstimmungsprozesse mit einzubeziehen.

### 6.3. Maßnahmen

Die vorliegende Befragung liefert Anregungen, welche in den nächsten Projektschritten Anwendung finden. Ein Ziel des Projektes ist es, Verbesserungen in den Bereichen Führung, Gesundheit und Teilhabe zu erreichen, um Mitarbeiter\*innen und Führungskräfte der Kindertageseinrichtungen der AWO Schleswig-Holstein gGmbH zu stärken und die Qualität in den Einrichtungen zu erhalten bzw. zu verbessern. Nachfolgend werden Maßnahmen, welche durch das Projektteam Q<sup>3</sup> durchgeführt werden und die Ergebnisse der Befragung berücksichtigen, vorgestellt.

Die Kindertageseinrichtungen der AWO Schleswig-Holstein gGmbH werden bis zum Ende des Jahres 2019 alle vor dem Hintergrund der Querschnittsdimension Partizipation zertifiziert. Das Unternehmen strebt damit eine vertiefte Umsetzung des Partizipationskonzeptes an. Eine Erweiterung des Partizipationsprozesses fin-

Das Projekt „QUALITÄT<sup>3</sup>: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ wird im Rahmen des Programms „rückenwind - Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

det dahingehend statt, dass partizipative Arbeit auf allen Ebenen zwischen den Mitarbeiter\*innen und Führungskräften sowie zwischen den Kundinnen und Kunden ausgebaut wird. Derzeit liegt der Fokus vor allem auf dem partizipativen Handeln zwischen Mitarbeiter\*innen und Kindern, welcher sich dann auf alle Arbeitsbereiche in den Kindertageseinrichtungen der AWO Schleswig-Holstein gGmbH beziehen soll. Dadurch wird die Möglichkeit geboten, den Kundinnen und Kunden, welche über die Mitarbeiter- und Kundenbefragung mehr Beteiligung forderten, entgegen zu kommen. Das Projekt „QUALITÄT<sup>3</sup>“ unterstützt einzelne Modell-Kitas der AWO Schleswig-Holstein gGmbH bei der Zertifizierung als partizipative Kita.

Die Kindertageseinrichtungen, welche Modell-Kita sind, haben durch die Begleitung des Projektteams Q<sup>3</sup> die Möglichkeit, sich individuell zu entwickeln und Prozesse zu optimieren. Diese Modell-Kitas erhalten die Chance, neue Methoden, Techniken, Verfahren und Dokumente zusammen mit dem Projektteam zu erarbeiten und zu evaluieren. Das Ziel ist es auch, Führungskräfte zu fördern und zu entlasten sowie gesundheitsförderliche Aspekte in den Einrichtungen zu implementieren und partizipative Ressourcen zu nutzen sowie zu stärken.

Um die individuellen gesundheitlichen Bedürfnissen der Mitarbeiter\*innen und Führungskräften zu unterstützen, wird durch das Projektteam Q<sup>3</sup> in Zusammenarbeit mit allen freiwilligen Beteiligten ein „Markt der Ideen“ durchgeführt, welcher gesundheitsförderliche Bedingungen der Mitarbeiter\*innen und Führungskräfte am Arbeitsplatz in einem Gesundheitshandbuch vereint. Dieses Gesundheitshandbuch steht im Anschluss jeder Kita zur Verfügung und wird durch die Modell-Kitas erprobt und evaluiert.

Führungskräfte tragen die Fürsorgepflicht für ihre Mitarbeiter\*innen und sich selbst. Die Ergebnisse der Befragung zeigen, dass besonders die gesundheitsförderlichen Rahmenbedingungen in den Einrichtungen weiterhin im Fokus stehen müssen. Das Projekt bietet zudem ein Gesundheitstraining „Gesunde Führung“, welches speziell für Führungskräfte entwickelt wird und die Besonderheiten der Kindertagesbetreuungen aufnimmt. Somit soll eine gesundheitliche Verbesserung erreicht werden.

Über diese Maßnahmen hinaus befindet sich der Unternehmensbereich Kindertagesbetreuung mit Unterstützung des Projektteams Q<sup>3</sup> aktuell bereits in einem Entwicklungsprozess, dessen Ziel es ist, bis März 2018

Das Projekt „QUALITÄT<sup>3</sup>: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ wird im Rahmen des Programms „rückenwind - Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

---

ein Qualitätsmanagementsystem für die Kindertageseinrichtungen zur Verfügung zu stellen. Dieses System umfasst vier Handbücher, die sowohl manuell als auch digital zur Verfügung stehen werden: Qualitätsmanagementhandbuch, Organisationshandbuch, Arbeitssicherheitshandbuch und Notfallhandbuch.

Im Jahr 2019 startet eine zweite Befragung, durch welche die Umsetzung der einzelnen Projektmeilensteine gemessen und somit evaluiert werden sollen. Zur zweiten Befragung wird der grundlegende Fragebogen benutzt, wobei einige Fragen angepasst bzw. hinzukommen werden, um spezielle Veränderungen darstellen zu können.

## 6. Anhang

Das Projekt „QUALITÄT<sup>3</sup>: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ wird im Rahmen des Programms „rückenwind - Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

**Kreuztabelle Funktion\*Alter**

			Alter			Gesamtsumme
			30-40	40-55	>55	
Funktion	Führungskraft	Anzahl	4	29	11	44
		% in Funktion	9,1%	65,9%	25,0%	100,0%
Gesamtsumme		Anzahl	4	29	11	44
		% in Funktion	9,1%	65,9%	25,0%	100,0%

## Auswertung Fragen Kundinnen und Kunden

**Kreuztabelle Anzahl der Kinder in der Einrichtung \*Teilnehmer**

			Teilnehmer	Gesamtsumme
			Kunde	
Anzahl der Kinder in der Einrichtung	1	Anzahl	391	391
		% in Teilnehmer	77,4%	77,4%
	2	Anzahl	107	107
		% in Teilnehmer	21,2%	21,2%
	3	Anzahl	7	7
		% in Teilnehmer	1,4%	1,4%
Gesamtsumme	Anzahl	505	505	
	% in Teilnehmer	100,0%	100,0%	

**Kreuztabelle Bei der Arbeit der Mitarbeiter\*innen der AWO ist klar das Konzept der Einrichtung erkennbar.\*Teilnehmer**

			Teilnehmer	Gesamtsumme
			Kunde	
Bei der Arbeit der Mitarbeiter*innen der AWO ist klar das Konzept der Einrichtung erkennbar.	Trifft voll zu	Anzahl	161	161
		% in Teilnehmer	32,9%	32,9%
	Trifft eher zu	Anzahl	152	152
		% in Teilnehmer	31,1%	31,1%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	104	104
		% in Teilnehmer	21,3%	21,3%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	41	41
		% in Teilnehmer	8,4%	8,4%
	Trifft nicht zu	Anzahl	31	31
		% in Teilnehmer	6,3%	6,3%
Gesamtsumme	Anzahl	489	489	
	% in Teilnehmer	100,0%	100,0%	

**Kreuztabelle Eine stetige Weiterentwicklung der Einrichtung ist für mich erkennbar.\*Teilnehmer**

			Teilnehmer	Gesamtsumme
			Kunde	
Eine stetige Weiterentwicklung der Einrichtung ist für mich erkennbar.	Trifft voll zu	Anzahl	114	114
		% in Teilnehmer	23,6%	23,6%
	Trifft eher zu	Anzahl	154	154
		% in Teilnehmer	31,8%	31,8%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	115	115
		% in Teilnehmer	23,8%	23,8%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	66	66
		% in Teilnehmer	13,6%	13,6%
	Trifft nicht zu	Anzahl	35	35
		% in Teilnehmer	7,2%	7,2%
Gesamtsumme	Anzahl	484	484	
	% in Teilnehmer	100,0%	100,0%	

**Kreuztabelle Die Mitarbeiter\*innen der AWO sind freundlich.\*Teilnehmer**

			Teilnehmer	Gesamtsumme
			Kunde	
Die Mitarbeiter*innen der AWO sind freundlich.	Trifft voll zu	Anzahl	278	278
		% in Teilnehmer	56,7%	56,7%
	Trifft eher zu	Anzahl	133	133
		% in Teilnehmer	27,1%	27,1%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	71	71
		% in Teilnehmer	14,5%	14,5%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	6	6
		% in Teilnehmer	1,2%	1,2%
	Trifft nicht zu	Anzahl	2	2
		% in Teilnehmer	,4%	,4%
Gesamtsumme	Anzahl	490	490	
	% in Teilnehmer	100,0%	100,0%	



**Kreuztabelle Die Mitarbeiter\*innen der AWO informieren mich angemessen über Dinge, die mein Kind betreffen.\*Teilnehmer**

			Teilnehmer	Gesamtsumme
			Kunde	
Die Mitarbeiter*innen der AWO informieren mich angemessen über Dinge, die mein Kind betreffen.	Trifft voll zu	Anzahl	201	201
		% in Teilnehmer	41,1%	41,1%
	Trifft eher zu	Anzahl	134	134
		% in Teilnehmer	27,4%	27,4%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	90	90
		% in Teilnehmer	18,4%	18,4%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	46	46
		% in Teilnehmer	9,4%	9,4%
	Trifft nicht zu	Anzahl	18	18
		% in Teilnehmer	3,7%	3,7%
Gesamtsumme	Anzahl	489	489	
	% in Teilnehmer	100,0%	100,0%	

**Kreuztabelle Über Neuerungen werde ich informiert.\*Teilnehmer**

			Teilnehmer	Gesamtsumme
			Kunde	
Über Neuerungen werde ich informiert.	Trifft voll zu	Anzahl	187	187
		% in Teilnehmer	38,4%	38,4%
	Trifft eher zu	Anzahl	151	151
		% in Teilnehmer	31,0%	31,0%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	96	96
		% in Teilnehmer	19,7%	19,7%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	39	39
		% in Teilnehmer	8,0%	8,0%
	Trifft nicht zu	Anzahl	14	14
		% in Teilnehmer	2,9%	2,9%
Gesamtsumme	Anzahl	487	487	
	% in Teilnehmer	100,0%	100,0%	

**Kreuztabelle Absprachen mit den Mitarbeiter\*innen der AWO sind verbindlich.\*Teilnehmer**

			Teilnehmer	
			Kunde	Gesamtsumme
Absprachen mit den Mitarbeiter*innen der AWO sind verbindlich.	Trifft voll zu	Anzahl	246	246
		% in Teilnehmer	50,7%	50,7%
	Trifft eher zu	Anzahl	134	134
		% in Teilnehmer	27,6%	27,6%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	76	76
		% in Teilnehmer	15,7%	15,7%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	20	20
		% in Teilnehmer	4,1%	4,1%
	Trifft nicht zu	Anzahl	9	9
		% in Teilnehmer	1,9%	1,9%
Gesamtsumme	Anzahl	485	485	
	% in Teilnehmer	100,0%	100,0%	

**Kreuztabelle Die Mitarbeiter\*innen der AWO reagieren bei Konflikten angemessen.\*Teilnehmer**

			Teilnehmer	
			Kunde	Gesamtsumme
Die Mitarbeiter*innen der AWO reagieren bei Konflikten angemessen.	Trifft voll zu	Anzahl	152	152
		% in Teilnehmer	31,5%	31,5%
	Trifft eher zu	Anzahl	182	182
		% in Teilnehmer	37,7%	37,7%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	95	95
		% in Teilnehmer	19,7%	19,7%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	32	32
		% in Teilnehmer	6,6%	6,6%
	Trifft nicht zu	Anzahl	22	22
		% in Teilnehmer	4,6%	4,6%
Gesamtsumme	Anzahl	483	483	
	% in Teilnehmer	100,0%	100,0%	

**Kreuztabelle Die Lautstärke in der Einrichtung ist für mich angemessen.\*Teilnehmer**

			Teilnehmer	Gesamtsumme
			Kunde	
Die Lautstärke in der Einrichtung ist für mich angemessen.	Trifft voll zu	Anzahl	183	183
		% in Teilnehmer	37,7%	37,7%
	Trifft eher zu	Anzahl	153	153
		% in Teilnehmer	31,5%	31,5%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	90	90
		% in Teilnehmer	18,5%	18,5%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	39	39
		% in Teilnehmer	8,0%	8,0%
	Trifft nicht zu	Anzahl	21	21
		% in Teilnehmer	4,3%	4,3%
Gesamtsumme		Anzahl	486	486
		% in Teilnehmer	100,0%	100,0%

**Kreuztabelle Die Mitarbeiter\*innen der AWO erfüllen ihre Aufgaben ausgeglichen.\*Teilnehmer**

			Teilnehmer	Gesamtsumme
			Kunde	
Die Mitarbeiter*innen der AWO erfüllen ihre Aufgaben ausgeglichen.	Trifft voll zu	Anzahl	155	155
		% in Teilnehmer	32,0%	32,0%
	Trifft eher zu	Anzahl	171	171
		% in Teilnehmer	35,3%	35,3%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	114	114
		% in Teilnehmer	23,5%	23,5%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	30	30
		% in Teilnehmer	6,2%	6,2%
	Trifft nicht zu	Anzahl	15	15
		% in Teilnehmer	3,1%	3,1%
Gesamtsumme		Anzahl	485	485
		% in Teilnehmer	100,0%	100,0%

**Kreuztabelle Bei Ausfall von Mitarbeiter\*innen reagiert die Einrichtung angemessen.\*Teilnehmer**

			Teilnehmer	
			Kunde	Gesamtsumme
Bei Ausfall von Mitarbeiter*innen reagiert die Einrichtung angemessen.	Trifft voll zu	Anzahl	154	154
		% in Teilnehmer	31,7%	31,7%
	Trifft eher zu	Anzahl	109	109
		% in Teilnehmer	22,4%	22,4%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	113	113
		% in Teilnehmer	23,3%	23,3%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	60	60
		% in Teilnehmer	12,3%	12,3%
	Trifft nicht zu	Anzahl	50	50
		% in Teilnehmer	10,3%	10,3%
Gesamtsumme		Anzahl	486	486
		% in Teilnehmer	100,0%	100,0%

**Kreuztabelle Wenn ich mein Kind bringe / abhole, haben die Mitarbeiter\*innen der AWO Zeit für mich.\*Teilnehmer**

			Teilnehmer	
			Kunde	Gesamtsumme
Wenn ich mein Kind bringe / abhole, haben die Mitarbeiter*innen der AWO Zeit für mich.	Trifft voll zu	Anzahl	170	170
		% in Teilnehmer	34,8%	34,8%
	Trifft eher zu	Anzahl	148	148
		% in Teilnehmer	30,3%	30,3%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	113	113
		% in Teilnehmer	23,2%	23,2%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	36	36
		% in Teilnehmer	7,4%	7,4%
	Trifft nicht zu	Anzahl	21	21
		% in Teilnehmer	4,3%	4,3%
Gesamtsumme		Anzahl	488	488
		% in Teilnehmer	100,0%	100,0%

**Kreuztabelle Ich werde durch die Mitarbeiter\*innen der AWO respektiert.\*Teilnehmer**

			Teilnehmer	Gesamtsumme
			Kunde	
Ich werde durch die Mitarbeiter*innen der AWO respektiert.	Trifft voll zu	Anzahl	301	301
		% in Teilnehmer	61,7%	61,7%
	Trifft eher zu	Anzahl	125	125
		% in Teilnehmer	25,6%	25,6%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	47	47
		% in Teilnehmer	9,6%	9,6%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	10	10
		% in Teilnehmer	2,0%	2,0%
	Trifft nicht zu	Anzahl	5	5
		% in Teilnehmer	1,0%	1,0%
Gesamtsumme	Anzahl	488	488	
	% in Teilnehmer	100,0%	100,0%	

**Kreuztabelle Ich kann mich und meine Ideen in der Einrichtung einbringen.\*Teilnehmer**

			Teilnehmer	Gesamtsumme
			Kunde	
Ich kann mich und meine Ideen in der Einrichtung einbringen.	Trifft voll zu	Anzahl	135	135
		% in Teilnehmer	28,4%	28,4%
	Trifft eher zu	Anzahl	172	172
		% in Teilnehmer	36,1%	36,1%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	89	89
		% in Teilnehmer	18,7%	18,7%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	53	53
		% in Teilnehmer	11,1%	11,1%
	Trifft nicht zu	Anzahl	27	27
		% in Teilnehmer	5,7%	5,7%
Gesamtsumme	Anzahl	476	476	
	% in Teilnehmer	100,0%	100,0%	

**Kreuztabelle Die Einbindung und Partizipation in die Einrichtung wird für mich durch eine leichte Sprache ermöglicht.\*Teilnehmer**

			Teilnehmer	
			Kunde	Gesamtsumme
Die Einbindung und Partizipation in die Einrichtung wird für mich durch eine leichte Sprache ermöglicht.	Trifft voll zu	Anzahl	208	208
		% in Teilnehmer	44,6%	44,6%
	Trifft eher zu	Anzahl	152	152
		% in Teilnehmer	32,6%	32,6%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	73	73
		% in Teilnehmer	15,7%	15,7%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	22	22
		% in Teilnehmer	4,7%	4,7%
	Trifft nicht zu	Anzahl	11	11
		% in Teilnehmer	2,4%	2,4%
Gesamtsumme		Anzahl	466	466
		% in Teilnehmer	100,0%	100,0%

**Kreuztabelle Informationen werden innerhalb der Einrichtung verlässlich weitergegeben.\*Teilnehmer**

			Teilnehmer	
			Kunde	Gesamtsumme
Informationen werden innerhalb der Einrichtung verlässlich weitergegeben.	Trifft voll zu	Anzahl	175	175
		% in Teilnehmer	36,0%	36,0%
	Trifft eher zu	Anzahl	161	161
		% in Teilnehmer	33,1%	33,1%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	93	93
		% in Teilnehmer	19,1%	19,1%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	38	38
		% in Teilnehmer	7,8%	7,8%
	Trifft nicht zu	Anzahl	19	19
		% in Teilnehmer	3,9%	3,9%
Gesamtsumme		Anzahl	486	486
		% in Teilnehmer	100,0%	100,0%

**Kreuztabelle Vereinbarungen und Absprachen werden von allen Mitarbeiter\*innen der AWO eingehalten und umgesetzt.\*Teilnehmer**

			Teilnehmer	
			Kunde	Gesamtsumme
Vereinbarungen und Absprachen werden von allen Mitarbeiter*innen der AWO eingehalten und umgesetzt.	Trifft voll zu	Anzahl	173	173
		% in Teilnehmer	36,1%	36,1%
	Trifft eher zu	Anzahl	182	182
		% in Teilnehmer	38,0%	38,0%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	82	82
		% in Teilnehmer	17,1%	17,1%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	27	27
		% in Teilnehmer	5,6%	5,6%
	Trifft nicht zu	Anzahl	15	15
		% in Teilnehmer	3,1%	3,1%
Gesamtsumme		Anzahl	479	479
		% in Teilnehmer	100,0%	100,0%

**Kreuztabelle Ich habe die Möglichkeit, für mich wichtige Informationen zu bekommen.\*Teilnehmer**

			Teilnehmer	
			Kunde	Gesamtsumme
Ich habe die Möglichkeit, für mich wichtige Informationen zu bekommen.	Trifft voll zu	Anzahl	215	215
		% in Teilnehmer	44,5%	44,5%
	Trifft eher zu	Anzahl	157	157
		% in Teilnehmer	32,5%	32,5%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	84	84
		% in Teilnehmer	17,4%	17,4%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	17	17
		% in Teilnehmer	3,5%	3,5%
	Trifft nicht zu	Anzahl	10	10
		% in Teilnehmer	2,1%	2,1%
Gesamtsumme		Anzahl	483	483
		% in Teilnehmer	100,0%	100,0%

**Kreuztabelle Für Ideen und Vorschläge sind die Mitarbeiter\*innen der AWO grundsätzlich offen und ansprechbar.\*Teilnehmer**

			Teilnehmer	Gesamtsumme
			Kunde	
Für Ideen und Vorschläge sind die Mitarbeiter*innen der AWO grundsätzlich offen und ansprechbar.	Trifft voll zu	Anzahl	196	196
		% in Teilnehmer	40,6%	40,6%
	Trifft eher zu	Anzahl	164	164
		% in Teilnehmer	34,0%	34,0%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	84	84
		% in Teilnehmer	17,4%	17,4%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	25	25
		% in Teilnehmer	5,2%	5,2%
	Trifft nicht zu	Anzahl	14	14
		% in Teilnehmer	2,9%	2,9%
Gesamtsumme		Anzahl	483	483
		% in Teilnehmer	100,0%	100,0%

**Kreuztabelle Eingebraachte Ideen werden in der Einrichtung wertgeschätzt.\*Teilnehmer**

			Teilnehmer	Gesamtsumme
			Kunde	
Eingebraachte Ideen werden in der Einrichtung wertgeschätzt.	Trifft voll zu	Anzahl	142	142
		% in Teilnehmer	30,1%	30,1%
	Trifft eher zu	Anzahl	178	178
		% in Teilnehmer	37,8%	37,8%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	91	91
		% in Teilnehmer	19,3%	19,3%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	38	38
		% in Teilnehmer	8,1%	8,1%
	Trifft nicht zu	Anzahl	22	22
		% in Teilnehmer	4,7%	4,7%
Gesamtsumme		Anzahl	471	471
		% in Teilnehmer	100,0%	100,0%



**Kreuztabelle Ich kann erkennen, wie es in der Einrichtung zu einer Entscheidung gekommen ist.\*Teilnehmer**

			Teilnehmer	
			Kunde	Gesamtsumme
Ich kann erkennen, wie es in der Einrichtung zu einer Entscheidung gekommen ist.	Trifft voll zu	Anzahl	95	95
		% in Teilnehmer	20,0%	20,0%
	Trifft eher zu	Anzahl	145	145
		% in Teilnehmer	30,5%	30,5%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	119	119
		% in Teilnehmer	25,1%	25,1%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	65	65
		% in Teilnehmer	13,7%	13,7%
	Trifft nicht zu	Anzahl	51	51
		% in Teilnehmer	10,7%	10,7%
Gesamtsumme		Anzahl	475	475
		% in Teilnehmer	100,0%	100,0%

**Kreuztabelle Das Partzipationsprinzip ist bei der täglichen Arbeit der Einrichtung klar erkennbar.\*Teilnehmer**

			Teilnehmer	
			Kunde	Gesamtsumme
Das Partzipationsprinzip ist bei der täglichen Arbeit der Einrichtung klar erkennbar.	Trifft voll zu	Anzahl	168	168
		% in Teilnehmer	34,9%	34,9%
	Trifft eher zu	Anzahl	150	150
		% in Teilnehmer	31,1%	31,1%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	107	107
		% in Teilnehmer	22,2%	22,2%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	37	37
		% in Teilnehmer	7,7%	7,7%
	Trifft nicht zu	Anzahl	20	20
		% in Teilnehmer	4,1%	4,1%
Gesamtsumme		Anzahl	482	482
		% in Teilnehmer	100,0%	100,0%

**Kreuztabelle Ich würde die Einrichtung anderen Eltern weiterempfehlen.<br>(1 = sehr unwahrscheinlich; 10 = sehr wahrscheinlich)\*Teilnehmer**

			Teilnehmer	
			Kunde	Gesamtsumme
Ich würde die Einrichtung anderen Eltern weiterempfehlen. (1 = sehr unwahrscheinlich; 10 = sehr wahrscheinlich)	Sehr unwahrscheinlich	Anzahl	51	51
		% in Teilnehmer	10,7%	10,7%
	2	Anzahl	26	26
		% in Teilnehmer	5,5%	5,5%
	3	Anzahl	20	20
		% in Teilnehmer	4,2%	4,2%
	4	Anzahl	13	13
		% in Teilnehmer	2,7%	2,7%
	5	Anzahl	32	32
		% in Teilnehmer	6,7%	6,7%
	6	Anzahl	23	23
		% in Teilnehmer	4,8%	4,8%
	7	Anzahl	42	42
		% in Teilnehmer	8,8%	8,8%
8	Anzahl	71	71	
	% in Teilnehmer	14,9%	14,9%	
9	Anzahl	59	59	
	% in Teilnehmer	12,4%	12,4%	
	Sehr wahrscheinlich	Anzahl	138	138
		% in Teilnehmer	29,1%	29,1%
Gesamtsumme		Anzahl	475	475
		% in Teilnehmer	100,0%	100,0%

**Kreuztabelle Insgesamt bin ich mit der Einrichtung zufrieden.\*Teilnehmer**

			Teilnehmer	
			Kunde	Gesamtsumme
Insgesamt bin ich mit der Einrichtung zufrieden.	Trifft voll zu	Anzahl	199	199
		% in Teilnehmer	41,4%	41,4%
	Trifft eher zu	Anzahl	153	153
		% in Teilnehmer	31,8%	31,8%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	69	69
		% in Teilnehmer	14,3%	14,3%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	39	39
		% in Teilnehmer	8,1%	8,1%
	Trifft nicht zu	Anzahl	21	21
		% in Teilnehmer	4,4%	4,4%
Gesamtsumme		Anzahl	481	481
		% in Teilnehmer	100,0%	100,0%

## Auswertung Fragen Mitarbeiter\*innen

**Kreuztabelle Mitarbeiter/Kunde\*Funktion**

			Funktion		Gesamtsumme
			Mitarbeiter*in	Führungskraft	
Mitarbeiter/Kunde	Mitarbeiter	Anzahl	219	44	263
		% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%
Gesamtsumme		Anzahl	219	44	263
		% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%

**Kreuztabelle Alter\*Funktion**

			Funktion		Gesamtsumme
			Mitarbeiter*in	Führungskraft	
Alter	<30	Anzahl	48	0	48
		% in Funktion	22,0%	0,0%	18,3%
	30-40	Anzahl	57	4	61
		% in Funktion	26,1%	9,1%	23,3%
	40-55	Anzahl	90	29	119
		% in Funktion	41,3%	65,9%	45,4%
	>55	Anzahl	23	11	34
		% in Funktion	10,6%	25,0%	13,0%
Gesamtsumme		Anzahl	218	44	262
		% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%

**Kreuztabelle Dauer der Betriebszugehörigkeit \*Funktion**

			Funktion		Gesamtsumme
			Mitarbeiter*in	Führungskraft	
Dauer der Betriebszugehörigkeit	0-2	Anzahl	40	2	42
		% in Funktion	18,4%	4,5%	16,1%
	2-5	Anzahl	58	9	67
		% in Funktion	26,7%	20,5%	25,7%
	5-10	Anzahl	38	7	45
		% in Funktion	17,5%	15,9%	17,2%
	>10	Anzahl	81	26	107
		% in Funktion	37,3%	59,1%	41,0%
Gesamtsumme	Anzahl	217	44	261	
	% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%	

**Kreuztabelle Meine direkte Führungskraft orientiert sich bei der Arbeit am Leitbild und den Werten der AWO.\*Funktion**

			Funktion		Gesamtsumme
			Mitarbeiter*in	Führungskraft	
Meine direkte Führungskraft orientiert sich bei der Arbeit am Leitbild und den Werten der AWO.	Trifft voll zu	Anzahl	131	30	161
		% in Funktion	61,2%	69,8%	62,6%
	Trifft eher zu	Anzahl	52	10	62
		% in Funktion	24,3%	23,3%	24,1%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	25	2	27
		% in Funktion	11,7%	4,7%	10,5%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	3	1	4
		% in Funktion	1,4%	2,3%	1,6%
	Trifft nicht zu	Anzahl	3	0	3
		% in Funktion	1,4%	0,0%	1,2%
Gesamtsumme	Anzahl	214	43	257	
	% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%	

**Kreuztabelle Meine direkte Führungskraft vertritt das Konzept meiner Einrichtung.\*Funktion**

			Funktion		Gesamtsumme
			Mitarbeiter*in	Führungskraft	
Meine direkte Führungskraft vertritt das Konzept meiner Einrichtung.	Trifft voll zu	Anzahl	139	26	165
		% in Funktion	65,0%	60,5%	64,2%
	Trifft eher zu	Anzahl	50	14	64
		% in Funktion	23,4%	32,6%	24,9%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	22	2	24
		% in Funktion	10,3%	4,7%	9,3%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	1	1	2
		% in Funktion	,5%	2,3%	,8%
	Trifft nicht zu	Anzahl	2	0	2
		% in Funktion	,9%	0,0%	,8%
Gesamtsumme		Anzahl	214	43	257
		% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%

**Kreuztabelle Meine direkte Führungskraft sorgt dafür, dass das Konzept meiner Einrichtung kontinuierlich weiterentwickelt wird.\*Funktion**

			Funktion		Gesamtsumme
			Mitarbeiter*in	Führungskraft	
Meine direkte Führungskraft sorgt dafür, dass das Konzept meiner Einrichtung kontinuierlich weiterentwickelt wird.	Trifft voll zu	Anzahl	128	12	140
		% in Funktion	60,1%	29,3%	55,1%
	Trifft eher zu	Anzahl	46	14	60
		% in Funktion	21,6%	34,1%	23,6%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	31	10	41
		% in Funktion	14,6%	24,4%	16,1%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	5	4	9
		% in Funktion	2,3%	9,8%	3,5%
	Trifft nicht zu	Anzahl	3	1	4
		% in Funktion	1,4%	2,4%	1,6%
Gesamtsumme		Anzahl	213	41	254
		% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%

**Kreuztabelle Meine direkte Führungskraft begegnet mir mit Respekt.\*Funktion**

			Funktion		Gesamtsumme
			Mitarbeiter*in	Führungskraft	
Meine direkte Führungskraft begegnet mir mit Respekt.	Trifft voll zu	Anzahl	122	33	155
		% in Funktion	56,2%	76,7%	59,6%
	Trifft eher zu	Anzahl	49	6	55
		% in Funktion	22,6%	14,0%	21,2%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	33	4	37
		% in Funktion	15,2%	9,3%	14,2%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	8	0	8
		% in Funktion	3,7%	0,0%	3,1%
	Trifft nicht zu	Anzahl	5	0	5
		% in Funktion	2,3%	0,0%	1,9%
Gesamtsumme		Anzahl	217	43	260
		% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%

**Kreuztabelle Die Kommunikation mit meiner direkten Führungskraft ist freundlich und kollegial.\*Funktion**

			Funktion		Gesamtsumme
			Mitarbeiter*in	Führungskraft	
Die Kommunikation mit meiner direkten Führungskraft ist freundlich und kollegial.	Trifft voll zu	Anzahl	117	32	149
		% in Funktion	54,4%	74,4%	57,8%
	Trifft eher zu	Anzahl	52	8	60
		% in Funktion	24,2%	18,6%	23,3%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	36	2	38
		% in Funktion	16,7%	4,7%	14,7%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	6	1	7
		% in Funktion	2,8%	2,3%	2,7%
	Trifft nicht zu	Anzahl	4	0	4
		% in Funktion	1,9%	0,0%	1,6%
Gesamtsumme		Anzahl	215	43	258
		% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%

**Kreuztabelle Meine direkte Führungskraft ist für mich erreichbar, wenn ich ein Anliegen habe.\*Funktion**

			Funktion		Gesamtsumme
			Mitarbeiter*in	Führungskraft	
Meine direkte Führungskraft ist für mich erreichbar, wenn ich ein Anliegen habe.	Trifft voll zu	Anzahl	121	21	142
		% in Funktion	55,8%	48,8%	54,6%
	Trifft eher zu	Anzahl	52	12	64
		% in Funktion	24,0%	27,9%	24,6%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	33	9	42
		% in Funktion	15,2%	20,9%	16,2%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	10	1	11
		% in Funktion	4,6%	2,3%	4,2%
	Trifft nicht zu	Anzahl	1	0	1
		% in Funktion	,5%	0,0%	,4%
	Gesamtsumme	Anzahl	217	43	260
		% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%

**Kreuztabelle Meine direkte Führungskraft hat ein offenes Ohr für meine Anliegen.\*Funktion**

			Funktion		Gesamtsumme
			Mitarbeiter*in	Führungskraft	
Meine direkte Führungskraft hat ein offenes Ohr für meine Anliegen.	Trifft voll zu	Anzahl	132	30	162
		% in Funktion	61,7%	69,8%	63,0%
	Trifft eher zu	Anzahl	45	8	53
		% in Funktion	21,0%	18,6%	20,6%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	25	4	29
		% in Funktion	11,7%	9,3%	11,3%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	10	1	11
		% in Funktion	4,7%	2,3%	4,3%
	Trifft nicht zu	Anzahl	2	0	2
		% in Funktion	,9%	0,0%	,8%
	Gesamtsumme	Anzahl	214	43	257
		% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%



**Kreuztabelle Meine direkte Führungskraft stellt mir alle Informationen zur Verfügung, die ich für meine Arbeit brauche.\*Funktion**

			Funktion		Gesamtsumme
			Mitarbeiter*in	Führungskraft	
Meine direkte Führungskraft stellt mir alle Informationen zur Verfügung, die ich für meine Arbeit brauche.	Trifft voll zu	Anzahl	100	18	118
		% in Funktion	46,5%	41,9%	45,7%
	Trifft eher zu	Anzahl	61	18	79
		% in Funktion	28,4%	41,9%	30,6%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	42	5	47
		% in Funktion	19,5%	11,6%	18,2%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	7	2	9
		% in Funktion	3,3%	4,7%	3,5%
	Trifft nicht zu	Anzahl	5	0	5
		% in Funktion	2,3%	0,0%	1,9%
Gesamtsumme		Anzahl	215	43	258
		% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%

**Kreuztabelle Meine direkte Führungskraft informiert mich angemessen über die Hintergründe von Entscheidungen.\*Funktion**

			Funktion		Gesamtsumme
			Mitarbeiter*in	Führungskraft	
Meine direkte Führungskraft informiert mich angemessen über die Hintergründe von Entscheidungen.	Trifft voll zu	Anzahl	72	19	91
		% in Funktion	33,3%	45,2%	35,3%
	Trifft eher zu	Anzahl	59	13	72
		% in Funktion	27,3%	31,0%	27,9%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	61	8	69
		% in Funktion	28,2%	19,0%	26,7%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	15	2	17
		% in Funktion	6,9%	4,8%	6,6%
	Trifft nicht zu	Anzahl	9	0	9
		% in Funktion	4,2%	0,0%	3,5%
Gesamtsumme		Anzahl	216	42	258
		% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%

**Kreuztabelle Absprachen mit meiner direkten Führungskraft sind verbindlich.\*Funktion**

			Funktion		Gesamtsumme
			Mitarbeiter*in	Führungskraft	
Absprachen mit meiner direkten Führungskraft sind verbindlich.	Trifft voll zu	Anzahl	105	26	131
		% in Funktion	48,8%	61,9%	51,0%
	Trifft eher zu	Anzahl	57	14	71
		% in Funktion	26,5%	33,3%	27,6%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	37	1	38
		% in Funktion	17,2%	2,4%	14,8%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	7	1	8
		% in Funktion	3,3%	2,4%	3,1%
	Trifft nicht zu	Anzahl	9	0	9
		% in Funktion	4,2%	0,0%	3,5%
Gesamtsumme		Anzahl	215	42	257
		% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%

**Kreuztabelle Die Organisationsfähigkeit meiner direkten Führungskraft ermöglicht reibungslose Arbeitsabläufe.\*Funktion**

			Funktion		Gesamtsumme
			Mitarbeiter*in	Führungskraft	
Die Organisationsfähigkeit meiner direkten Führungskraft ermöglicht reibungslose Arbeitsabläufe.	Trifft voll zu	Anzahl	58	15	73
		% in Funktion	27,1%	34,9%	28,4%
	Trifft eher zu	Anzahl	72	20	92
		% in Funktion	33,6%	46,5%	35,8%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	52	5	57
		% in Funktion	24,3%	11,6%	22,2%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	17	3	20
		% in Funktion	7,9%	7,0%	7,8%
	Trifft nicht zu	Anzahl	15	0	15
		% in Funktion	7,0%	0,0%	5,8%
Gesamtsumme		Anzahl	214	43	257
		% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%

**Kreuztabelle Meine direkte Führungskraft schafft die Rahmenbedingungen für ein positives Arbeitsklima in meiner Einrichtung.\*Funktion**

			Funktion		Gesamtsumme
			Mitarbeiter*in	Führungskraft	
Meine direkte Führungskraft schafft die Rahmenbedingungen für ein positives Arbeitsklima in meiner Einrichtung.	Trifft voll zu	Anzahl	67	9	76
		% in Funktion	31,5%	22,5%	30,0%
	Trifft eher zu	Anzahl	68	16	84
		% in Funktion	31,9%	40,0%	33,2%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	47	12	59
		% in Funktion	22,1%	30,0%	23,3%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	20	3	23
		% in Funktion	9,4%	7,5%	9,1%
	Trifft nicht zu	Anzahl	11	0	11
		% in Funktion	5,2%	0,0%	4,3%
Gesamtsumme		Anzahl	213	40	253
		% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%

**Kreuztabelle Meine direkte Führungskraft steht ihren Aufgaben und Herausforderungen motiviert gegenüber.\*Funktion**

			Funktion		Gesamtsumme
			Mitarbeiter*in	Führungskraft	
Meine direkte Führungskraft steht ihren Aufgaben und Herausforderungen motiviert gegenüber.	Trifft voll zu	Anzahl	109	32	141
		% in Funktion	51,2%	76,2%	55,3%
	Trifft eher zu	Anzahl	53	7	60
		% in Funktion	24,9%	16,7%	23,5%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	36	2	38
		% in Funktion	16,9%	4,8%	14,9%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	10	1	11
		% in Funktion	4,7%	2,4%	4,3%
	Trifft nicht zu	Anzahl	5	0	5
		% in Funktion	2,3%	0,0%	2,0%
Gesamtsumme		Anzahl	213	42	255
		% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%

**Kreuztabelle Meine direkte Führungskraft delegiert Aufgaben in angemessenem Umfang.\*Funktion**

			Funktion		Gesamtsumme
			Mitarbeiter*in	Führungskraft	
Meine direkte Führungskraft delegiert Aufgaben in angemessenem Umfang.	Trifft voll zu	Anzahl	68	21	89
		% in Funktion	31,8%	51,2%	34,9%
	Trifft eher zu	Anzahl	65	12	77
		% in Funktion	30,4%	29,3%	30,2%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	49	3	52
		% in Funktion	22,9%	7,3%	20,4%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	27	4	31
		% in Funktion	12,6%	9,8%	12,2%
	Trifft nicht zu	Anzahl	5	1	6
		% in Funktion	2,3%	2,4%	2,4%
Gesamtsumme		Anzahl	214	41	255
		% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%

**Kreuztabelle Bei Konflikten trägt meine direkte Führungskraft aktiv zur Findung einer konstruktiven Lösung bei.\*Funktion**

			Funktion		Gesamtsumme
			Mitarbeiter*in	Führungskraft	
Bei Konflikten trägt meine direkte Führungskraft aktiv zur Findung einer konstruktiven Lösung bei.	Trifft voll zu	Anzahl	84	27	111
		% in Funktion	39,3%	64,3%	43,4%
	Trifft eher zu	Anzahl	60	8	68
		% in Funktion	28,0%	19,0%	26,6%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	43	5	48
		% in Funktion	20,1%	11,9%	18,8%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	19	2	21
		% in Funktion	8,9%	4,8%	8,2%
	Trifft nicht zu	Anzahl	8	0	8
		% in Funktion	3,7%	0,0%	3,1%
Gesamtsumme		Anzahl	214	42	256
		% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%

**Kreuztabelle Die Belastung durch die körperlichen Anforderungen meiner Arbeit sind für mich leicht zu bewältigen.\*Funktion**

			Funktion		Gesamtsumme
			Mitarbeiter*in	Führungskraft	
Die Belastung durch die körperlichen Anforderungen meiner Arbeit sind für mich leicht zu bewältigen.	Trifft voll zu	Anzahl	33	12	45
		% in Funktion	15,3%	27,9%	17,4%
	Trifft eher zu	Anzahl	88	19	107
		% in Funktion	40,7%	44,2%	41,3%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	75	10	85
		% in Funktion	34,7%	23,3%	32,8%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	15	2	17
		% in Funktion	6,9%	4,7%	6,6%
	Trifft nicht zu	Anzahl	5	0	5
		% in Funktion	2,3%	0,0%	1,9%
Gesamtsumme	Anzahl	216	43	259	
	% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%	

**Kreuztabelle Die Ausstattung meines Arbeitsplatzes ist geeignet, um die körperliche Belastung bei der Arbeit gering zu halten.\*Funktion**

			Funktion		Gesamtsumme
			Mitarbeiter*in	Führungskraft	
Die Ausstattung meines Arbeitsplatzes ist geeignet, um die körperliche Belastung bei der Arbeit gering zu halten.	Trifft voll zu	Anzahl	22	6	28
		% in Funktion	10,2%	14,0%	10,8%
	Trifft eher zu	Anzahl	68	13	81
		% in Funktion	31,5%	30,2%	31,3%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	87	18	105
		% in Funktion	40,3%	41,9%	40,5%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	30	5	35
		% in Funktion	13,9%	11,6%	13,5%
	Trifft nicht zu	Anzahl	9	1	10
		% in Funktion	4,2%	2,3%	3,9%
Gesamtsumme	Anzahl	216	43	259	
	% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%	

**Kreuztabelle Maßnahmen zum Arbeitsschutz werden in meiner Einrichtung ergriffen.\*Funktion**

			Funktion		Gesamtsumme
			Mitarbeiter*in	Führungskraft	
Maßnahmen zum Arbeitsschutz werden in meiner Einrichtung ergriffen.	Trifft voll zu	Anzahl	46	11	57
		% in Funktion	21,5%	25,6%	22,2%
	Trifft eher zu	Anzahl	88	13	101
		% in Funktion	41,1%	30,2%	39,3%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	61	17	78
		% in Funktion	28,5%	39,5%	30,4%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	16	2	18
		% in Funktion	7,5%	4,7%	7,0%
	Trifft nicht zu	Anzahl	3	0	3
		% in Funktion	1,4%	0,0%	1,2%
Gesamtsumme	Anzahl	214	43	257	
	% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%	

**Kreuztabelle Es ist für mich möglich, die arbeitsbezogenen Anforderungen an mich stressfrei innerhalb der vorgesehenen Arbeitszeit zu erfüllen.\*Funktion**

			Funktion		Gesamtsumme
			Mitarbeiter*in	Führungskraft	
Es ist für mich möglich, die arbeitsbezogenen Anforderungen an mich stressfrei innerhalb der vorgesehenen Arbeitszeit zu erfüllen.	Trifft voll zu	Anzahl	24	2	26
		% in Funktion	11,2%	4,8%	10,1%
	Trifft eher zu	Anzahl	61	8	69
		% in Funktion	28,4%	19,0%	26,8%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	80	17	97
		% in Funktion	37,2%	40,5%	37,7%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	35	13	48
		% in Funktion	16,3%	31,0%	18,7%
	Trifft nicht zu	Anzahl	15	2	17
		% in Funktion	7,0%	4,8%	6,6%
Gesamtsumme	Anzahl	215	42	257	
	% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%	

**Kreuztabelle In meiner Einrichtung wird Supervision als Mittel zur Stressreduzierung angeboten.\*Funktion**

			Funktion		Gesamtsumme
			Mitarbeiter*in	Führungskraft	
In meiner Einrichtung wird Supervision als Mittel zur Stressreduzierung angeboten.	Trifft voll zu	Anzahl	19	5	24
		% in Funktion	9,0%	11,6%	9,4%
	Trifft eher zu	Anzahl	18	8	26
		% in Funktion	8,5%	18,6%	10,2%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	28	6	34
		% in Funktion	13,2%	14,0%	13,3%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	44	11	55
		% in Funktion	20,8%	25,6%	21,6%
	Trifft nicht zu	Anzahl	103	13	116
		% in Funktion	48,6%	30,2%	45,5%
Gesamtsumme		Anzahl	212	43	255
		% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%

**Kreuztabelle Bei der Gestaltung des Dienstplans werden die Wünsche der Mitarbeiter\*innen - sofern möglich - berücksichtigt.\*Funktion**

			Funktion		Gesamtsumme
			Mitarbeiter*in	Führungskraft	
Bei der Gestaltung des Dienstplans werden die Wünsche der Mitarbeiter*innen - sofern möglich - berücksichtigt.	Trifft voll zu	Anzahl	106	34	140
		% in Funktion	49,3%	79,1%	54,3%
	Trifft eher zu	Anzahl	63	9	72
		% in Funktion	29,3%	20,9%	27,9%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	37	0	37
		% in Funktion	17,2%	0,0%	14,3%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	8	0	8
		% in Funktion	3,7%	0,0%	3,1%
	Trifft nicht zu	Anzahl	1	0	1
		% in Funktion	,5%	0,0%	,4%
Gesamtsumme		Anzahl	215	43	258
		% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%

**Kreuztabelle Die Regelungen zum Umgang mit dem Ausfall von Mitarbeiter\*innen sind geeignet, um Überlastungen zu vermeiden.\*Funktion**

			Funktion		Gesamtsumme
			Mitarbeiter*in	Führungskraft	
Die Regelungen zum Umgang mit dem Ausfall von Mitarbeiter*innen sind geeignet, um Überlastungen zu vermeiden.	Trifft voll zu	Anzahl	14	2	16
		% in Funktion	6,5%	4,7%	6,2%
	Trifft eher zu	Anzahl	40	12	52
		% in Funktion	18,7%	27,9%	20,2%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	71	16	87
		% in Funktion	33,2%	37,2%	33,9%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	52	5	57
		% in Funktion	24,3%	11,6%	22,2%
	Trifft nicht zu	Anzahl	37	8	45
		% in Funktion	17,3%	18,6%	17,5%
Gesamtsumme	Anzahl	214	43	257	
	% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%	

**Kreuztabelle Meine Arbeitszeitgestaltung ermöglicht mir eine konfliktfreie Verknüpfung von Privatleben und Beruf.\*Funktion**

			Funktion		Gesamtsumme
			Mitarbeiter*in	Führungskraft	
Meine Arbeitszeitgestaltung ermöglicht mir eine konfliktfreie Verknüpfung von Privatleben und Beruf.	Trifft voll zu	Anzahl	63	13	76
		% in Funktion	29,3%	30,2%	29,5%
	Trifft eher zu	Anzahl	88	17	105
		% in Funktion	40,9%	39,5%	40,7%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	45	9	54
		% in Funktion	20,9%	20,9%	20,9%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	16	3	19
		% in Funktion	7,4%	7,0%	7,4%
	Trifft nicht zu	Anzahl	3	1	4
		% in Funktion	1,4%	2,3%	1,6%
Gesamtsumme	Anzahl	215	43	258	
	% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%	



**Kreuztabelle Die Mitarbeiterjahresgespräche empfinde ich als positives und motivierendes Instrument.\*Funktion**

			Funktion		Gesamtsumme
			Mitarbeiter*in	Führungskraft	
Die Mitarbeiterjahresgespräche empfinde ich als positives und motivierendes Instrument.	Trifft voll zu	Anzahl	64	17	81
		% in Funktion	31,1%	42,5%	32,9%
	Trifft eher zu	Anzahl	51	12	63
		% in Funktion	24,8%	30,0%	25,6%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	40	5	45
		% in Funktion	19,4%	12,5%	18,3%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	17	2	19
		% in Funktion	8,3%	5,0%	7,7%
	Trifft nicht zu	Anzahl	34	4	38
		% in Funktion	16,5%	10,0%	15,4%
Gesamtsumme		Anzahl	206	40	246
		% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%

**Kreuztabelle Die Möglichkeiten zur persönlichen Weiterentwicklung innerhalb der AWO empfinde ich als angemessen.\*Funktion**

			Funktion		Gesamtsumme
			Mitarbeiter*in	Führungskraft	
Die Möglichkeiten zur persönlichen Weiterentwicklung innerhalb der AWO empfinde ich als angemessen.	Trifft voll zu	Anzahl	31	12	43
		% in Funktion	14,5%	27,9%	16,7%
	Trifft eher zu	Anzahl	89	16	105
		% in Funktion	41,6%	37,2%	40,9%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	59	9	68
		% in Funktion	27,6%	20,9%	26,5%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	23	5	28
		% in Funktion	10,7%	11,6%	10,9%
	Trifft nicht zu	Anzahl	12	1	13
		% in Funktion	5,6%	2,3%	5,1%
Gesamtsumme		Anzahl	214	43	257
		% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%

**Kreuztabelle Kundinnen und Kunden werden innerhalb meiner Einrichtung respektvoll behandelt.\*Funktion**

			Funktion		Gesamtsumme
			Mitarbeiter*in	Führungskraft	
Kundinnen und Kunden werden innerhalb meiner Einrichtung respektvoll behandelt.	Trifft voll zu	Anzahl	146	35	181
		% in Funktion	67,6%	81,4%	69,9%
	Trifft eher zu	Anzahl	54	7	61
		% in Funktion	25,0%	16,3%	23,6%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	15	0	15
		% in Funktion	6,9%	0,0%	5,8%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	1	1	2
		% in Funktion	,5%	2,3%	,8%
Gesamtsumme		Anzahl	216	43	259
		% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%

**Kreuztabelle Meine Einrichtung bietet gute Rahmenbedingungen für die Einbindung von Eltern.\*Funktion**

			Funktion		Gesamtsumme
			Mitarbeiter*in	Führungskraft	
Meine Einrichtung bietet gute Rahmenbedingungen für die Einbindung von Eltern.	Trifft voll zu	Anzahl	97	15	112
		% in Funktion	45,1%	34,9%	43,4%
	Trifft eher zu	Anzahl	71	21	92
		% in Funktion	33,0%	48,8%	35,7%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	42	5	47
		% in Funktion	19,5%	11,6%	18,2%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	5	2	7
		% in Funktion	2,3%	4,7%	2,7%
Gesamtsumme		Anzahl	215	43	258
		% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%

**Kreuztabelle Die Partizipation der Mitarbeiter\*innen sowie Kundinnen und Kunden meiner Einrichtung wird durch eine leichte Sprache ermöglicht.\*Funktion**

			Funktion		Gesamtsumme
			Mitarbeiter*in	Führungskraft	
Die Partizipation der Mitarbeiter*innen sowie Kundinnen und Kunden meiner Einrichtung wird durch eine leichte Sprache ermöglicht.	Trifft voll zu	Anzahl	78	17	95
		% in Funktion	36,8%	40,5%	37,4%
	Trifft eher zu	Anzahl	87	15	102
		% in Funktion	41,0%	35,7%	40,2%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	38	6	44
		% in Funktion	17,9%	14,3%	17,3%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	6	4	10
		% in Funktion	2,8%	9,5%	3,9%
	Trifft nicht zu	Anzahl	3	0	3
		% in Funktion	1,4%	0,0%	1,2%
Gesamtsumme	Anzahl	212	42	254	
	% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%	

**Kreuztabelle Informationen werden innerhalb meiner Einrichtung verlässlich weitergegeben.\*Funktion**

			Funktion		Gesamtsumme
			Mitarbeiter*in	Führungskraft	
Informationen werden innerhalb meiner Einrichtung verlässlich weitergegeben.	Trifft voll zu	Anzahl	48	16	64
		% in Funktion	22,2%	38,1%	24,8%
	Trifft eher zu	Anzahl	86	21	107
		% in Funktion	39,8%	50,0%	41,5%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	63	4	67
		% in Funktion	29,2%	9,5%	26,0%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	15	1	16
		% in Funktion	6,9%	2,4%	6,2%
	Trifft nicht zu	Anzahl	4	0	4
		% in Funktion	1,9%	0,0%	1,6%
Gesamtsumme	Anzahl	216	42	258	
	% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%	

**Kreuztabelle Absprachen im Team werden von allen Mitarbeiter\*innen mitgetragen und eingehalten.\*Funktion**

			Funktion		Gesamtsumme
			Mitarbeiter*in	Führungskraft	
Absprachen im Team werden von allen Mitarbeiter*innen mitgetragen und eingehalten.	Trifft voll zu	Anzahl	38	8	46
		% in Funktion	17,6%	18,6%	17,8%
	Trifft eher zu	Anzahl	76	26	102
		% in Funktion	35,2%	60,5%	39,4%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	68	7	75
		% in Funktion	31,5%	16,3%	29,0%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	29	2	31
		% in Funktion	13,4%	4,7%	12,0%
	Trifft nicht zu	Anzahl	5	0	5
		% in Funktion	2,3%	0,0%	1,9%
Gesamtsumme	Anzahl	216	43	259	
	% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%	

**Kreuztabelle Die Kommunikationsmittel zur Information innerhalb meiner Einrichtung (Teamsitzungen, Aushänge usw.) empfinde ich als geeignet.\*Funktion**

			Funktion		Gesamtsumme
			Mitarbeiter*in	Führungskraft	
Die Kommunikationsmittel zur Information innerhalb meiner Einrichtung (Teamsitzungen, Aushänge usw.) empfinde ich als geeignet.	Trifft voll zu	Anzahl	74	20	94
		% in Funktion	34,4%	46,5%	36,4%
	Trifft eher zu	Anzahl	86	21	107
		% in Funktion	40,0%	48,8%	41,5%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	46	2	48
		% in Funktion	21,4%	4,7%	18,6%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	6	0	6
		% in Funktion	2,8%	0,0%	2,3%
	Trifft nicht zu	Anzahl	3	0	3
		% in Funktion	1,4%	0,0%	1,2%
Gesamtsumme	Anzahl	215	43	258	
	% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%	

**Kreuztabelle Für Ideen und Vorschläge von allen Seiten sind die Mitarbeiter\*innen meines Teams grundsätzlich offen und ansprechbar.\*Funktion**

			Funktion		Gesamtsumme
			Mitarbeiter*in	Führungskraft	
Für Ideen und Vorschläge von allen Seiten sind die Mitarbeiter*innen meines Teams grundsätzlich offen und ansprechbar.	Trifft voll zu	Anzahl	70	22	92
		% in Funktion	32,4%	51,2%	35,5%
	Trifft eher zu	Anzahl	85	13	98
		% in Funktion	39,4%	30,2%	37,8%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	46	7	53
		% in Funktion	21,3%	16,3%	20,5%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	14	1	15
		% in Funktion	6,5%	2,3%	5,8%
Trifft nicht zu	Anzahl	1	0	1	
	% in Funktion	,5%	0,0%	,4%	
Gesamtsumme		Anzahl	216	43	259
		% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%

**Kreuztabelle Von mir eingebrachte Ideen werden in meiner Einrichtung wertgeschätzt.\*Funktion**

			Funktion		Gesamtsumme
			Mitarbeiter*in	Führungskraft	
Von mir eingebrachte Ideen werden in meiner Einrichtung wertgeschätzt.	Trifft voll zu	Anzahl	67	17	84
		% in Funktion	31,0%	39,5%	32,4%
	Trifft eher zu	Anzahl	105	24	129
		% in Funktion	48,6%	55,8%	49,8%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	39	1	40
		% in Funktion	18,1%	2,3%	15,4%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	5	1	6
		% in Funktion	2,3%	2,3%	2,3%
Gesamtsumme		Anzahl	216	43	259
		% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%

**Kreuztabelle Es wird in meiner Einrichtung klar kommuniziert, wie es zu einer Entscheidung gekommen ist.\*Funktion**

			Funktion		Gesamtsumme
			Mitarbeiter*in	Führungskraft	
Es wird in meiner Einrichtung klar kommuniziert, wie es zu einer Entscheidung gekommen ist.	Trifft voll zu	Anzahl	50	20	70
		% in Funktion	23,4%	46,5%	27,2%
	Trifft eher zu	Anzahl	77	19	96
		% in Funktion	36,0%	44,2%	37,4%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	62	4	66
		% in Funktion	29,0%	9,3%	25,7%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	19	0	19
		% in Funktion	8,9%	0,0%	7,4%
	Trifft nicht zu	Anzahl	6	0	6
		% in Funktion	2,8%	0,0%	2,3%
Gesamtsumme		Anzahl	214	43	257
		% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%

**Kreuztabelle Innerhalb der AWO wird das Partizipationskonzept durchgehend vorgelebt.\*Funktion**

			Funktion		Gesamtsumme
			Mitarbeiter*in	Führungskraft	
Innerhalb der AWO wird das Partizipationskonzept durchgehend vorgelebt.	Trifft voll zu	Anzahl	51	4	55
		% in Funktion	24,3%	9,3%	21,7%
	Trifft eher zu	Anzahl	69	15	84
		% in Funktion	32,9%	34,9%	33,2%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	59	11	70
		% in Funktion	28,1%	25,6%	27,7%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	17	8	25
		% in Funktion	8,1%	18,6%	9,9%
	Trifft nicht zu	Anzahl	14	5	19
		% in Funktion	6,7%	11,6%	7,5%
Gesamtsumme		Anzahl	210	43	253
		% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%

Kreuztabelle Ich würde die AWO als Arbeitgeber weiterempfehlen.\*Funktion

			Funktion		Gesamtsumme
			Mitarbeiter*in	Führungskraft	
Ich würde die AWO als Arbeitgeber weiterempfehlen.	Sehr unwahrscheinlich	Anzahl	6	7	13
		% in Funktion	2,8%	16,3%	5,1%
	2	Anzahl	7	3	10
		% in Funktion	3,3%	7,0%	3,9%
	3	Anzahl	15	3	18
		% in Funktion	7,0%	7,0%	7,0%
	4	Anzahl	13	1	14
		% in Funktion	6,1%	2,3%	5,5%
	5	Anzahl	22	4	26
		% in Funktion	10,3%	9,3%	10,2%
	6	Anzahl	13	1	14
		% in Funktion	6,1%	2,3%	5,5%
	7	Anzahl	34	5	39
		% in Funktion	16,0%	11,6%	15,2%
	8	Anzahl	49	6	55
		% in Funktion	23,0%	14,0%	21,5%
	9	Anzahl	35	6	41
		% in Funktion	16,4%	14,0%	16,0%
Sehr wahrscheinlich	Anzahl	19	7	26	
	% in Funktion	8,9%	16,3%	10,2%	
Gesamtsumme	Anzahl	213	43	256	
	% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%	

Kreuztabelle Insgesamt bin ich mit der AWO als Arbeitgeber zufrieden.\*Funktion

			Funktion		Gesamtsumme
			Mitarbeiter*in	Führungskraft	
Insgesamt bin ich mit der AWO als Arbeitgeber zufrieden.	Trifft voll zu	Anzahl	55	15	70
		% in Funktion	25,8%	35,7%	27,5%
	Trifft eher zu	Anzahl	90	17	107
		% in Funktion	42,3%	40,5%	42,0%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	58	7	65
		% in Funktion	27,2%	16,7%	25,5%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	9	3	12
		% in Funktion	4,2%	7,1%	4,7%
	Trifft nicht zu	Anzahl	1	0	1
		% in Funktion	,5%	0,0%	,4%
Gesamtsumme	Anzahl	213	42	255	
	% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%	



## Auswertung psychischer und physischer Belastung hinsichtlich Funktion und Alter

Kreuztabelle Die Belastung durch die körperlichen Anforderungen meiner Arbeit sind für mich leicht zu bewältigen.\*Funktion

			Funktion		Gesamtsumme
			Mitarbeiter*in	Führungskraft	
Die Belastung durch die körperlichen Anforderungen meiner Arbeit sind für mich leicht zu bewältigen.	Trifft voll zu	Anzahl	33	12	45
		% in Funktion	15,3%	27,9%	17,4%
	Trifft eher zu	Anzahl	88	19	107
		% in Funktion	40,7%	44,2%	41,3%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	75	10	85
		% in Funktion	34,7%	23,3%	32,8%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	15	2	17
		% in Funktion	6,9%	4,7%	6,6%
	Trifft nicht zu	Anzahl	5	0	5
		% in Funktion	2,3%	0,0%	1,9%
Gesamtsumme	Anzahl	216	43	259	
	% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%	

**Kreuztabelle Die Belastung durch die körperlichen Anforderungen meiner Arbeit sind für mich leicht zu bewältigen.\*Alter**

			Alter				Gesamtsumme
			<30	30-40	40-55	>55	
Die Belastung durch die körperlichen Anforderungen meiner Arbeit sind für mich leicht zu bewältigen.	Trifft voll zu	Anzahl	11	8	20	7	46
		% in Alter	22,9%	13,1%	17,1%	20,6%	17,7%
	Trifft eher zu	Anzahl	20	23	48	15	106
		% in Alter	41,7%	37,7%	41,0%	44,1%	40,8%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	12	22	42	10	86
		% in Alter	25,0%	36,1%	35,9%	29,4%	33,1%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	4	7	5	1	17
		% in Alter	8,3%	11,5%	4,3%	2,9%	6,5%
	Trifft nicht zu	Anzahl	1	1	2	1	5
		% in Alter	2,1%	1,6%	1,7%	2,9%	1,9%
Gesamtsumme		Anzahl	48	61	117	34	260
		% in Alter	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Kreuztabelle Es ist für mich möglich, die arbeitsbezogenen Anforderungen an mich stressfrei innerhalb der vorgesehenen Arbeitszeit zu erfüllen.\*Funktion**

			Funktion		Gesamtsumme
			Mitarbeiter*in	Führungskraft	
Es ist für mich möglich, die arbeitsbezogenen Anforderungen an mich stressfrei innerhalb der vorgesehenen Arbeitszeit zu erfüllen.	Trifft voll zu	Anzahl	24	2	26
		% in Funktion	11,2%	4,8%	10,1%
	Trifft eher zu	Anzahl	61	8	69
		% in Funktion	28,4%	19,0%	26,8%
	Trifft teilweise zu	Anzahl	80	17	97
		% in Funktion	37,2%	40,5%	37,7%
	Trifft eher nicht zu	Anzahl	35	13	48
		% in Funktion	16,3%	31,0%	18,7%
	Trifft nicht zu	Anzahl	15	2	17
		% in Funktion	7,0%	4,8%	6,6%
Gesamtsumme		Anzahl	215	42	257
		% in Funktion	100,0%	100,0%	100,0%

Kreuztabelle Funktion\*Alter

			Alter				Gesamtsumme
			<30	30-40	40-55	>55	
Funktion	Mitarbeiter*in	Anzahl	48	57	90	23	218
		% in Funktion	22,0%	26,1%	41,3%	10,6%	100,0%
	Führungskraft	Anzahl	0	4	29	11	44
		% in Funktion	0,0%	9,1%	65,9%	25,0%	100,0%
Gesamtsumme		Anzahl	48	61	119	34	262
		% in Funktion	18,3%	23,3%	45,4%	13,0%	100,0%

Mittelwerte Kundinnen und Kunden

Deskriptive Statistiken

	Mittelwert
Bei der Arbeit der Mitarbeiter*innen der AWO ist klar das Konzept der Einrichtung erkennbar.	2,24
Eine stetige Weiterentwicklung der Einrichtung ist für mich erkennbar.	2,49
Die Mitarbeiter*innen der AWO sind freundlich.	1,61
Die Mitarbeiter*innen der AWO informieren mich angemessen über Dinge, die mein Kind betreffen.	2,07
Über Neuerungen werde ich informiert.	2,06
Absprachen mit den Mitarbeiter*innen der AWO sind verbindlich.	1,79
Die Mitarbeiter*innen der AWO reagieren bei Konflikten angemessen.	2,15
Die Lautstärke in der Einrichtung ist für mich angemessen.	2,10
Die Mitarbeiter*innen der AWO erfüllen ihre Aufgaben ausgeglichen.	2,13
Bei Ausfall von Mitarbeiter*innen reagiert die Einrichtung angemessen.	2,47
Wenn ich mein Kind bringe / abhole, haben die Mitarbeiter*innen der AWO Zeit für mich.	2,16
Ich werde durch die Mitarbeiter*innen der AWO respektiert.	1,55
Ich kann mich und meine Ideen in der Einrichtung einbringen.	2,30
Die Einbindung und Partizipation in die Einrichtung wird für mich durch eine leichte Sprache ermöglicht.	1,88

## Mittelwerte Kundinnen und Kunden

Informationen werden innerhalb der Einrichtung verlässlich weitergegeben.	2,10
Vereinbarungen und Absprachen werden von allen Mitarbeiter*innen der AWO eingehalten und umgesetzt.	2,02
Ich habe die Möglichkeit, für mich wichtige Informationen zu bekommen.	1,86
Für Ideen und Vorschläge sind die Mitarbeiter*innen der AWO grundsätzlich offen und ansprechbar.	1,96
Eingebrachte Ideen werden in der Einrichtung wertgeschätzt.	2,19
Ich kann erkennen, wie es in der Einrichtung zu einer Entscheidung gekommen ist.	2,65
Das Partzipationsprinzip ist bei der täglichen Arbeit der Einrichtung klar erkennbar.	2,15
Gültige Anzahl (listenweise)	

### Deskriptive Statistiken

	Mittelwert
Meine direkte Führungskraft orientiert sich bei der Arbeit am Leitbild und den Werten der AWO.	1,54
Meine direkte Führungskraft vertritt das Konzept meiner Einrichtung.	1,49
Meine direkte Führungskraft sorgt dafür, dass das Konzept meiner Einrichtung kontinuierlich weiterentwickelt wird.	1,74
Meine direkte Führungskraft begegnet mir mit Respekt.	1,66
Die Kommunikation mit meiner direkten Führungskraft ist freundlich und kollegial.	1,67
Meine direkte Führungskraft ist für mich erreichbar, wenn ich ein Anliegen habe.	1,72
Meine direkte Führungskraft hat ein offenes Ohr für meine Anliegen.	1,59
Meine direkte Führungskraft stellt mir alle Informationen zur Verfügung, die ich für meine Arbeit brauche.	1,85
Meine direkte Führungskraft informiert mich angemessen über die Hintergründe von Entscheidungen.	2,15
Absprachen mit meiner direkten Führungskraft sind verbindlich.	1,81
Die Organisationsfähigkeit meiner direkten Führungskraft ermöglicht reibungslose Arbeitsabläufe.	2,27

Meine direkte Führungskraft schafft die Rahmenbedingungen für ein positives Arbeitsklima in meiner Einrichtung.	2,25
Meine direkte Führungskraft steht ihren Aufgaben und Herausforderungen motiviert gegenüber.	1,74
Meine direkte Führungskraft delegiert Aufgaben in angemessenem Umfang.	2,17
Bei Konflikten trägt meine direkte Führungskraft aktiv zur Findung einer konstruktiven Lösung bei.	2,01
Die Belastung durch die körperlichen Anforderungen meiner Arbeit sind für mich leicht zu bewältigen.	2,34
Die Ausstattung meines Arbeitsplatzes ist geeignet, um die körperliche Belastung bei der Arbeit gering zu halten.	2,69
Maßnahmen zum Arbeitsschutz werden in meiner Einrichtung ergriffen.	2,27
Es ist für mich möglich, die arbeitsbezogenen Anforderungen an mich stressfrei innerhalb der vorgesehenen Arbeitszeit zu erfüllen.	2,86
In meiner Einrichtung wird Supervision als Mittel zur Stressreduzierung angeboten.	3,84
Bei der Gestaltung des Dienstplans werden die Wünsche der Mitarbeiter*innen - sofern möglich - berücksichtigt.	1,67

Die Regelungen zum Umgang mit dem Ausfall von Mitarbeiter*innen sind geeignet, um Überlastungen zu vermeiden.	3,25
Meine Arbeitszeitgestaltung ermöglicht mir eine konfliktfreie Verknüpfung von Privatleben und Beruf.	2,12
Die Mitarbeiterjahresgespräche empfinde ich als positives und motivierendes Instrument.	2,48
Die Möglichkeiten zur persönlichen Weiterentwicklung innerhalb der AWO empfinde ich als angemessen.	2,47
Kundinnen und Kunden werden innerhalb meiner Einrichtung respektvoll behandelt.	1,38
Meine Einrichtung bietet gute Rahmenbedingungen für die Einbindung von Eltern.	1,80
Die Partizipation der Mitarbeiter*innen sowie Kundinnen und Kunden meiner Einrichtung wird durch eine leichte Sprache ermöglicht.	1,91
Informationen werden innerhalb meiner Einrichtung verlässlich weitergegeben.	2,18
Absprachen im Team werden von allen Mitarbeiter*innen mitgetragen und eingehalten.	2,41



Die Kommunikationsmittel zur Information innerhalb meiner Einrichtung (Teamsitzungen, Aushänge usw.) empfinde ich als geeignet.	1,90
Für Ideen und Vorschläge von allen Seiten sind die Mitarbeiter*innen meines Teams grundsätzlich offen und ansprechbar.	1,98
Von mir eingebrachte Ideen werden in meiner Einrichtung wertgeschätzt.	1,88
Es wird in meiner Einrichtung klar kommuniziert, wie es zu einer Entscheidung gekommen ist.	2,21
Innerhalb der AWO wird das Partizipationskonzept durchgehend vorgelebt.	2,50
Ich würde die AWO als Arbeitgeber weiterempfehlen.	6,63
Gültige Anzahl (listenweise)	