

## ERGEBNISÜBERBLICK

### Mitarbeiter- und Kundenbefragung 2017 „QUALITÄT<sup>3</sup>: Führung – Gesundheit – Teilhabe“

**Vielen Dank für Ihr Engagement und die Teilnahme an der Mitarbeiter- und Kundenbefragung!**  
Nachfolgend stellen wir für Sie die wichtigsten Ergebnisse zusammengefasst dar.

Insgesamt haben teilgenommen:

268 Mitarbeiter\*innen (30,5 %)

506 Kundinnen und Kunden (12,8 %)

- ✓ Beide Zielgruppen liegen im Ergebnis nah beieinander und kommen insgesamt bei den Fragen der Bereiche Führung, Gesundheit, Teilhabe/Partizipation zu **guten bis sehr guten Einschätzungen** für die Kindertagesstätten.
- ✓ Die Fragestellungen im Bereich **Führung** werden von den Mitarbeiter\*innen insgesamt positiv eingeschätzt (66,3 % kommen zur Einschätzung „trifft voll zu“ und „trifft eher zu“). Die Kundinnen und Kunden kommen zu einer ähnlich positiven Einschätzung (69,8 % kommen zur Einschätzung „trifft voll zu“ und „trifft eher zu“).
- ✓ Im Bereich **Gesundheit** wird von 48,8 % der Mitarbeiter\*innen ein Bedarf zur Verbesserung aufgedeckt. Allerdings nehmen 63,9 % der Kundinnen und Kunden gesundheitliche Aspekte für die Mitarbeiter\*innen als positiv wahr.
- ✓ Die Umsetzung von **Teilhabe/Partizipation** wird von 72,4 % der Mitarbeiter\*innen als gelungen bewertet. Aus Sicht von 70,8 % der Kundinnen und Kunden wird die Umsetzung eines partizipativen Konzeptes ebenfalls als erfolgreich bewertet. Beide Zielgruppen kommen hier überwiegend zu Einschätzungen in den Bereichen „trifft voll zu“ und „trifft eher zu“.
- ✓ Sowohl die **Gesamtzufriedenheit** der Mitarbeiter\*innen mit der AWO als Arbeitgeber als auch die Gesamtzufriedenheit der Kundinnen und Kunden mit ihrer Einrichtung ist jeweils überdurchschnittlich hoch: Es kamen 69,3 % Mitarbeiter\*innen sowie 73,2 % der Kundinnen und Kunden zu den Aussagen „trifft voll zu“ und „trifft eher zu“.
- ✓ Die Frage nach der **Weiterempfehlung** schätzen 62,8 % der Mitarbeiter\*innen als „wahrscheinlich“ bis „eher wahrscheinlich“ es ein. Bei den Kundinnen und Kunden kommen 56,3 % zu der Einschätzung, dass die Empfehlung ihrer Einrichtung „wahrscheinlich“ bis „eher wahrscheinlich“ ist.

Die gewonnenen Erkenntnisse, werden zukünftig einen Beitrag dazu leisten, die Qualität der Kindertageseinrichtungen zu stärken. Es ist das Ziel, daraus Konzepte und Methoden abzuleiten, die gesunde, qualitätsstarke und partizipative Einrichtungen fördern.

**Einen ausführlichen Bericht zur Mitarbeiter- und Kundenbefragung erhalten Sie unter:**  
[www.qualitaet-hoch-drei.eu/downloads](http://www.qualitaet-hoch-drei.eu/downloads)

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.