

# Teilnehmer/Teilnehmerinnen- Zufriedenheit im BTZ Gütersloh

Statistische Befragung im September 2009

Gütersloh, 16.11.2009

Rolf Haug-Benien

Auch im Jahre 2009 wurde eine Fragebogenbefragung bei den Teilnehmerinnen und Teilnehmern der beruflichen Rehabilitations-Maßnahme im Kolping Beruflichen Trainingszentrum Gütersloh (BTZ) durchgeführt.

Es ging darum, die subjektive Zufriedenheit der Teilnehmerinnen und Teilnehmer an einem Stichtag wiederholt zu erheben und somit „weiche Daten“ zur Qualität der Rehabilitation im BTZ Gütersloh zu erfassen.

Gerade, weil immer wieder in der rehabilitativen Fachdiskussion die rehabilitationsunterstützende Bedeutung der subjektiv empfundenen Sicherheit, der Stabilität von Beziehungen und der Transparenz von Abläufen hervorgehoben wird, sind diese Daten von aussagefähiger Bedeutung für den Maßnahmeerfolg. Dieses „emotionale“ Ziel steht in enger Wechselwirkung zum objektiven Ziel der Rehabilitation, der Reintegration in leistbare und stabilisierende Arbeit auf dem Arbeitsmarkt.

## 1) Zahl der Fragebögen:

Von den 40 Teilnehmern und Teilnehmerinnen (40 Rehabilitations-Plätze im BTZ Gütersloh) kamen 28 Bögen zurück (70% Rücklauf). 12 Teilnehmer und Teilnehmerinnen waren dauerhaft abwesend oder zu neu und noch zu unerfahren in der Einrichtung.

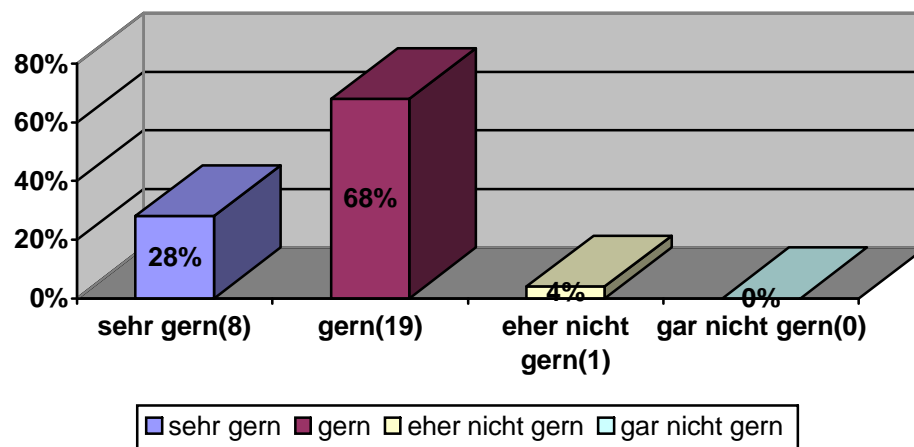
## 2) Quantitative Erhebung:

### • a) Sind Sie gerne in der Einrichtung?

- sehr gerne
- gerne
- eher nicht gerne
- gar nicht gerne

Eine überwältigende Mehrzahl von 96% der Rehabilitanden/ Rehabilitandinnen ist gern oder sehr gern im BTZ

### Graphik 1

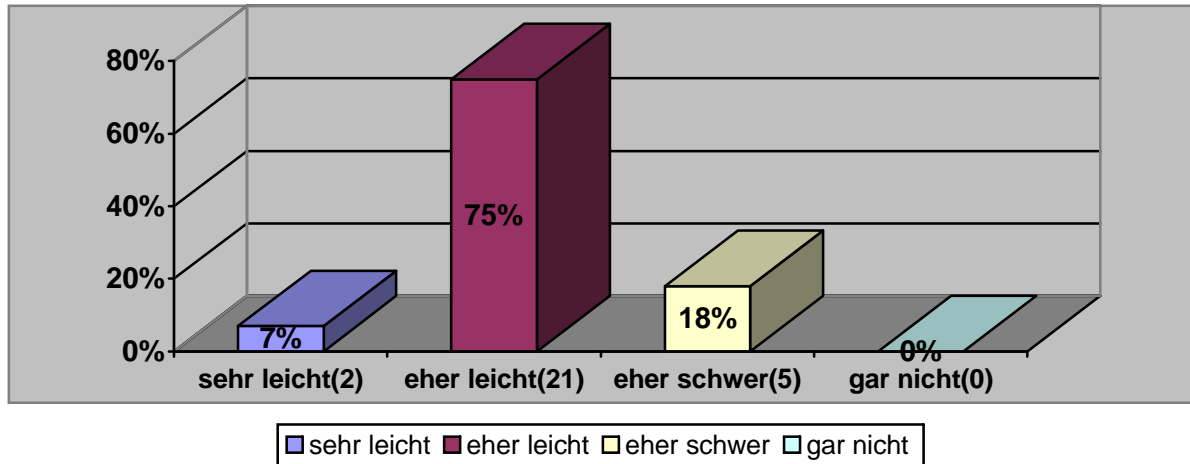


### • Bewältigen Sie die an Sie gestellten Aufgaben und Programmteile eher leicht oder schwer?

- ja, sehr leicht
- ja, eher leicht
- nein, eher schwer
- nein, gar nicht

Die Mehrzahl von 82% der Teilnehmern/Teilnehmerinnen empfindet das Wochenprogramm eher leicht, jedoch sind andere (18%) Teilnehmer/Teilnehmerinnen krankheitsbedingt auch latent überfordert und nach dem Programm erschöpft.

**Graphik 2**

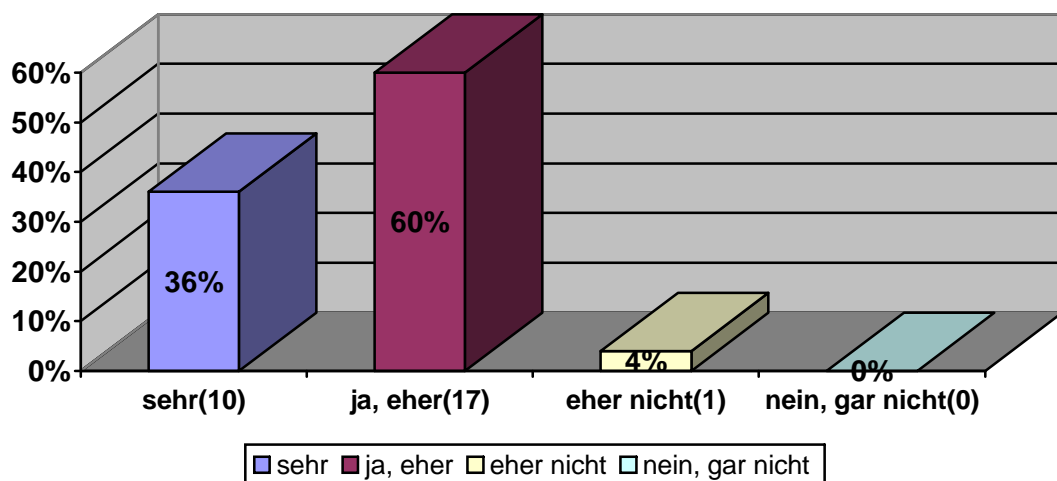


• Haben Sie den Eindruck, dass Ihr Engagement im Training geschätzt wird?

- ja, sehr
- ja, eher
- nein, eher nicht
- nein, gar nicht

Das Programm im BTZ ist ausgesprochen teilnehmerorientiert und fördert eine aktive Teilhabe der Teilnehmerinnen und Teilnehmer an der Programmgestaltung. Eine überwältigende Mehrzahl von 96% findet ihr Engagement im Programm wertgeschätzt.

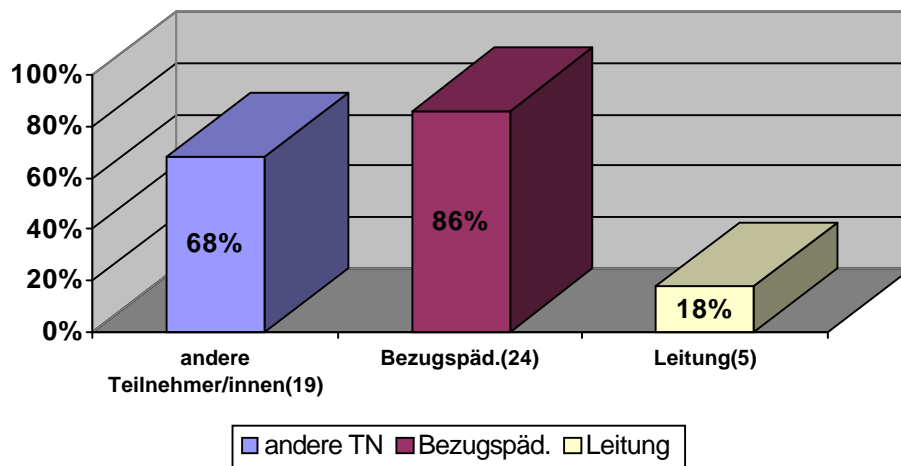
**Graphik 3**



- Von wem wird das Engagement vor allem geschätzt? (Mehrfachnennung möglich!)
  - von den anderen Teilnehmer/Teilnehmerinnen
  - von den Bezugspädagogen/Bezugspädagoginnen
  - von der Leitung

Da die pädagogische Arbeit im Gütersloher BTZ auf der Beziehungsarbeit in der Bezugsgruppe aufgebaut ist, ist konsequent, dass die Wertschätzung des Engagements der Teilnehmer und Teilnehmerinnen von den Bezugspädagogen/Bezugspädagoginnen geleistet und empfunden wird (86%).

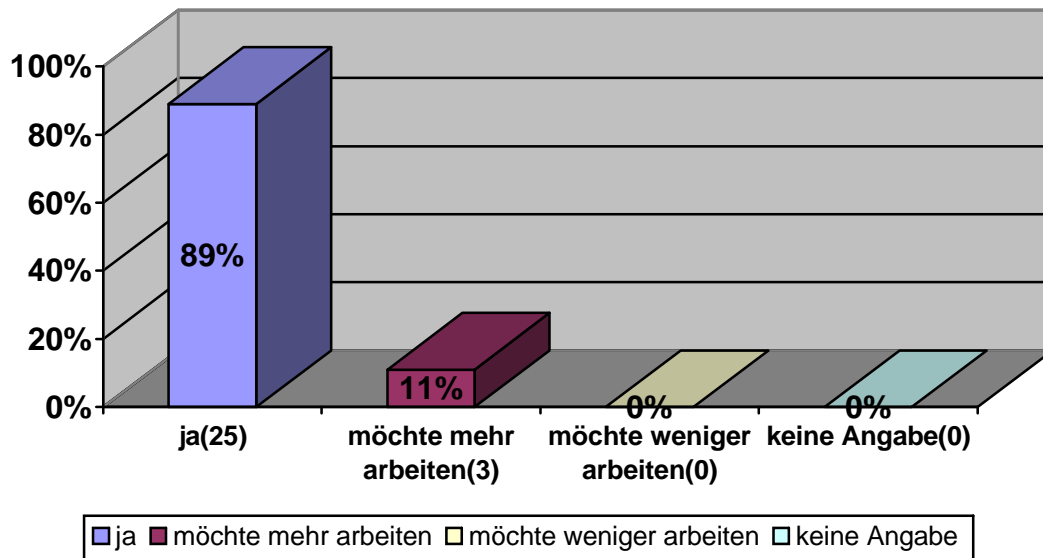
#### Graphik 4



- Passt für Sie das Ausmaß der Trainingszeiten und Ihres Engagements in der Einrichtung?
  - ja
  - nein, ich möchte mehr mitarbeiten
  - nein, ich möchte weniger mitarbeiten.

Es wird deutlich, dass für die Meisten die Arbeitszeiten akzeptabel sind (89%). Die latente Unterforderung wird von einigen Teilnehmern/Teilnehmerinnen gesehen (11%). Sie wollen sich mehr engagieren. Dies ist häufig dann der Zeitpunkt und das „motivationale Sprungbrett“ ins Praktikum oder in Arbeit.

Graphik 5



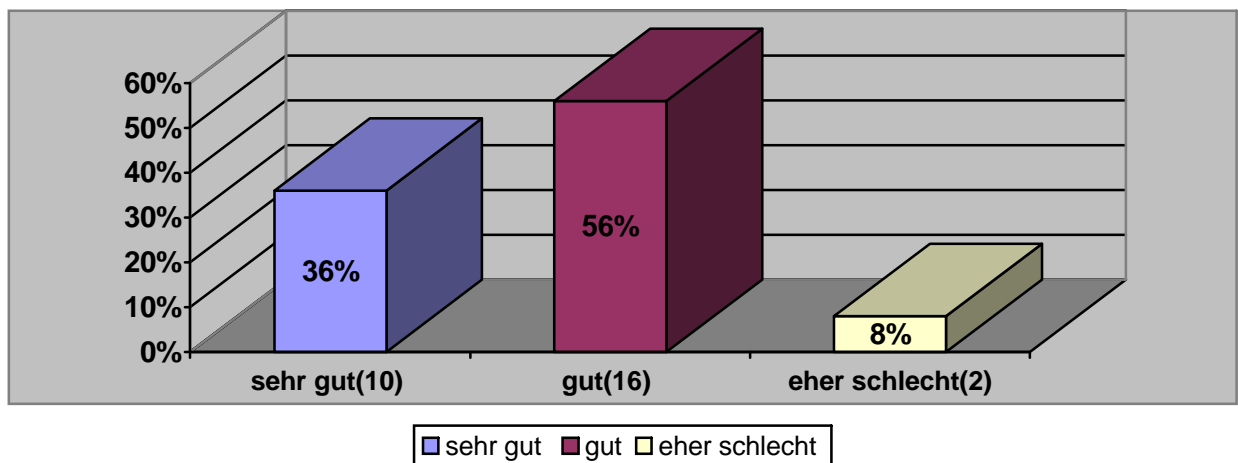
- Ist Ihre Einrichtung für Sie gut oder schlecht erreichbar?

- sehr gut
- gut
- eher schlecht
- sehr schlecht

Für deutlich die Meisten ( 92%) ist das zentral in der Innenstadt von Gütersloh, 5 Fußminuten vom Bahnhof entfernt liegende BTZ sehr gut oder gut erreichbar und daher der Pendelweg kaum ein Stressor.

Nur von Wenigen (8%) wird eine schlechte Erreichbarkeit bemängelt.

Graphik 6



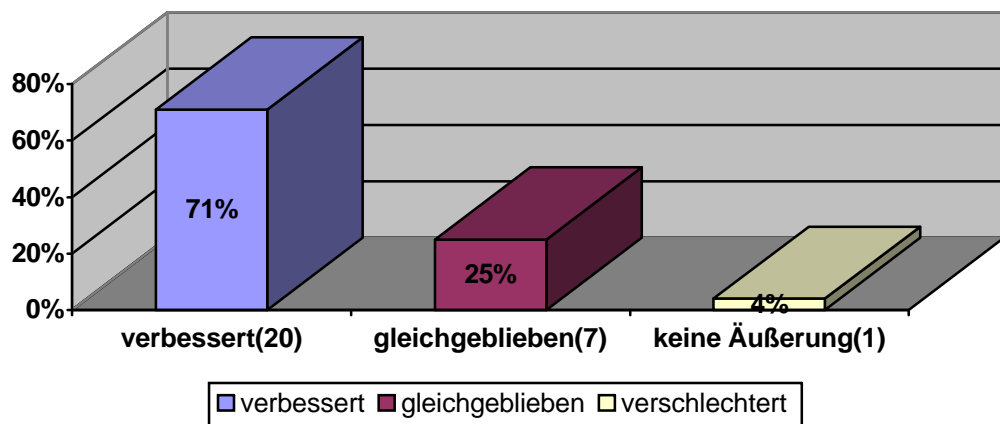
- Hat sich während Ihres Trainingsaufenthalts im BTZ Ihr persönliches Wohlbefinden verändert?

- verbessert
- gleichgeblieben
- verschlechtert

Bei einer großen Mehrheit hat sich das persönliche Wohlbefinden im Verlaufe der Rehabilitations-Maßnahme verbessert oder ist zumindest gleich geblieben (96%)

### Graphik 7

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Punkten?



	sehr zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden	sehr unzufrieden	Keine Angabe
<u>Mit der Betreuung/Begleitung durch die Bezugspädagogen</u>	71%	25%	0%	4%	
<u>Mit der Leitung (Leiter und Päd.Koordinatorin)</u>	36%	50%	6%	4%	4%
<u>Mit dem Wochenprogramm</u>	21%	54%	21%	4%	
<u>Mit dem Arbeitsklima im BTZ</u>	50%	36%	6%	4%	4%
<u>Mit dem freizeitorientierten Angebot (Ausflüge, Sport, Kanu, Außenaktivität)</u>	39%	54%	4%	4%	

Mit den Bezugspädagogen sind 96% der Teilnehmer/Teilnehmerinnen sehr zufrieden und zufrieden.

Mit der Leitung und der pädagogischen Koordinatorin sind 86% der Teilnehmer/Teilnehmerinnen zufrieden.

Auch mit dem Arbeitsklima sind 86% und dem freizeitorientierten Angebot sind 83% der Teilnehmer/Teilnehmerinnen zufrieden.

75% der Teilnehmer/Teilnehmerinnen sind zufrieden bzw. sehr zufrieden mit dem Wochenprogramm. In der Zahl der eher Unzufriedenen (25%) dürften sowohl die enthalten sein, die sich unterfordert fühlen, als auch die, die große Konzentrationsprobleme und Versagensängste zeigen.

**Was ist Ihnen bei Ihrer Mitarbeit in der Einrichtung besonders wichtig?**  
(Mehrfachnennungen möglich)

Das Zusammenkommen mit anderen Menschen

Außer Haus kommen

Eine Beschäftigung haben

Das Gefühl haben, etwas Sinnvolles tun

Während des Trainings über Geld verfügen

Kontakt / Freundschaft schließen

Eine Aufgabe / feste Tagesstruktur zu haben

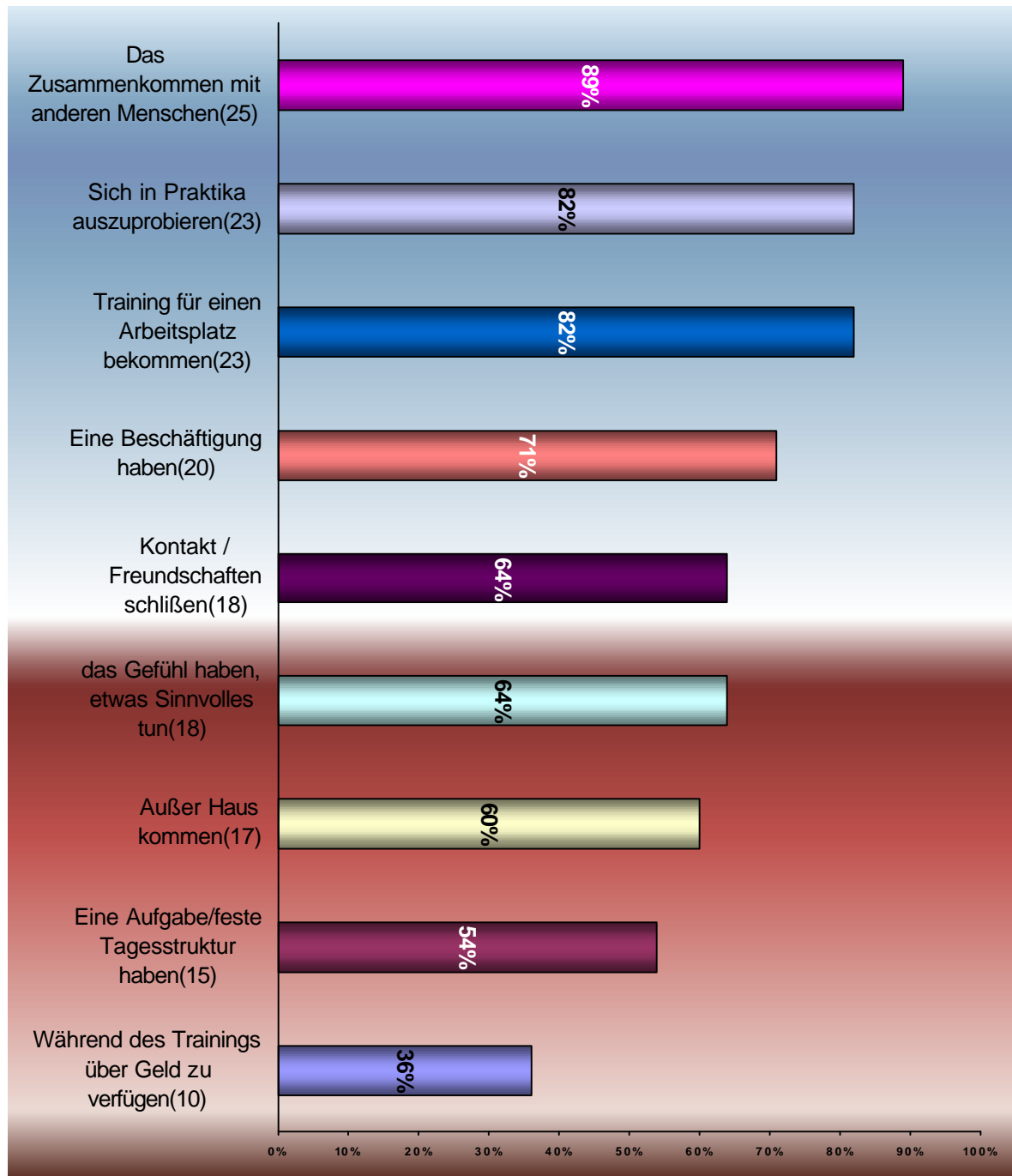
Training für einen Arbeitsplatz zu bekommen

Sich in Praktika ausprobieren können

**Die meist genannten Motive für die Mitarbeit in der folgenden Reihenfolge  
waren es: (Mehrfachnennungen waren möglich)**

• Das Zusammenkommen mit anderen Menschen	25 Nennungen	89%
• Sich in Praktika ausprobieren können	23 Nennungen	82%
• Training für einen Arbeitsplatz bekommen	23 Nennungen	82%
• Eine Beschäftigung haben	20 Nennungen	71%
• Kontakt / Freundschaft schließen	18 Nennungen	64%
• Das Gefühl haben, etwas Sinnvolles tun	18 Nennungen	64%
• Außer Haus kommen	17 Nennungen	60%
• Eine Aufgabe / feste Tagesstruktur zu haben	15 Nennungen	54%
• Während des Trainings über Geld verfügen	10 Nennungen	36%

Graphik 8



## Kategorisierung der qualitativen (offen gestellten) Fragen

Äußerungen der Reha-Teilnehmerinnen/-Teilnehmer:

- 1) **Was hat die Zeit des Trainings in der Einrichtung bisher für Sie gebracht?**
- 2) **Haben Sie durch diese Zeit etwas für Sie Wichtiges gelernt? Wenn ja, was?**
- 3) **Was hat Ihnen an der Einrichtung gut gefallen?**
- 4) **Was Sie uns sonst noch sagen möchten:**

Die Antworten auf die offenen Fragen wurden in einzelne, thematisch untergliederte Nennungen zerlegt, da viele Teilnehmerinnen/Teilnehmer bei der Beantwortung der Fragen mehrere Bereiche angesprochen haben.

### **Zur Frage 1:**

#### **Was hat die Zeit des Trainings in der Einrichtung bisher für Sie gebracht?**

- Eine Tagesstruktur 2x
- Wieder eigene Fähigkeiten entdecken und stärken
- Ich konnte die Hemmungen abbauen
- Mein Leistungsvermögen zu überprüfen 2x
- Mein Selbstbild positiv verändert durch die entgegengebrachte Wertschätzung
- Mehr Akzeptanz für meine persönliche Eigenschaften
- Meine Sorgen um Arbeit und Beruf kann ich teilen
- Ich konnte ein wenig meine Blockaden abbauen
- Perspektive erarbeiten 3x
- Unterstützung zur Problembewältigung
- Unterstützung zur Übernahme von Eigenverantwortung
- Freundschaften schließen
- Das Gefühl kennen zu lernen, etwas wert zu sein
- Erarbeiten des beruflichen Ziels
- Psychische Stabilisierung
- Sich in Praktika ausprobieren zu können
- Eine feste Tagesstruktur zu haben
- Das Zusammenkommen mit anderen Menschen 2x
- Freundschaften schließen
- Das Gefühl zu haben etwas Sinnvolles zu tun
- Eine Aufgabe zu haben
- Selbstwertgefühl gestärkt zu bekommen
- Mehr Selbstbewusstsein und ein besseres Selbstwertgefühl 3x

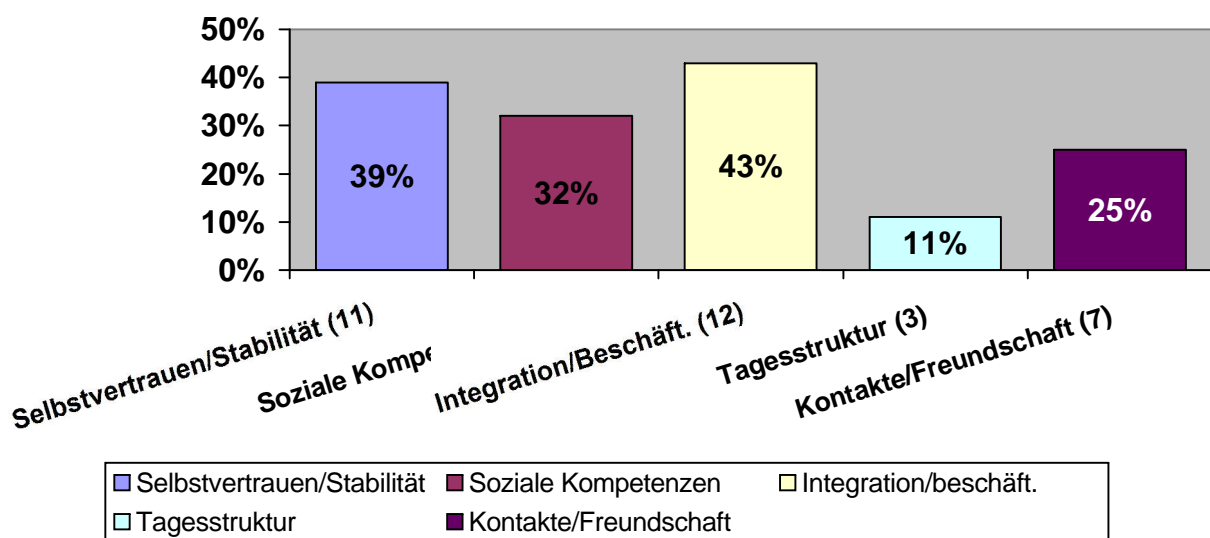
- Einen Praktikumsplatz, der in eine feste Einstellung übergegangen ist 2x
- Förderung der Eigenmotivation auch im Freizeitbereich, um Neues auszuprobieren
- Stärkung der Selbstsicherheit, um Kontakte zu knüpfen
- Den PC mehr, gekonnt und sinnvoll zu nutzen
- Aufarbeitung alter Muster
- Dass ich wieder lernen kann
- Entscheidungen zu treffen und Verantwortung für mich zu übernehmen
- Seit längerem habe ich gehört, dass ich ein netter Mensch bin
- 10-Finger Tastaturschreiben
- EDV-Layout
- Kontakt mit anderen Menschen 2x
- Mehr über mich und meine Wirkung auf andere erfahren
- Durch Praktikum meine Leistungsfähigkeit trainieren und mich an den Arbeitsalltag gewöhnen

### **Fazit:**

**Die Teilnehmer/Teilnehmerinnen nannten folgende Bereiche am häufigsten:**

Stärkung des Selbstvertrauens, Selbstbewusstseins, Stabilität, Sicherheit	11 Nennungen	39%
Erwerb sozialer Kompetenzen	9 Nennungen	32%
Integration in den Arbeitsprozess, Praktikum, Beschäftigung	12 Nennungen	43%
Tagesstruktur	3 Nennungen	11%
Umgang mit Menschen, Kontakte, Freundschaft	7 Nennungen	25%

### **Graphik 9**



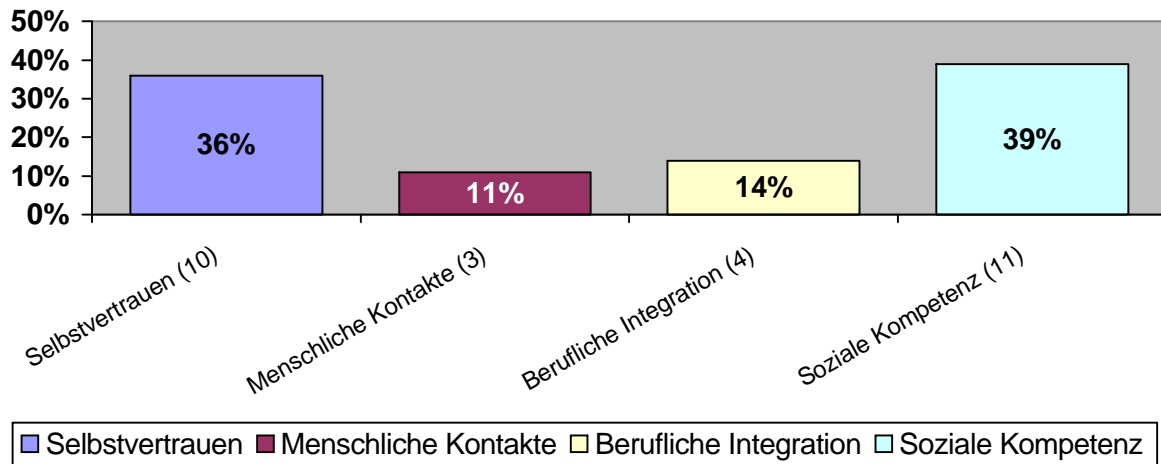
**Zur Frage 2:****Haben Sie durch diese Zeit etwas für Sie Wichtiges gelernt? Wenn Ja, was?**

- Dass der gewählte Beruf meine Interessen und Fähigkeiten trifft
- Dass der Spaß an der Arbeit wichtiger ist als der Gehalt
- Dass Arbeit auch Spaß machen kann
- Dass das Leben nicht nur aus Arbeit besteht
- Dass ein Mensch Fehler machen darf
- Akzeptieren dass, die Krankheit mich verändert hat
- Ich kann jetzt mit meiner Situation besser umgehen und muss mich nicht verstecken
- Vertrauen zu anderen Menschen lernen
- Mich öffnen zu können
- Meine Stärken und Schwächen zu akzeptieren 2x
- Angenommen zu werden, mich wohl zu fühlen
- Dass man Verständnis für meine Situation zeigte
- Dass ich viel kann und wertvoll bin und wichtig für mich und andere bin
- Ich kann mich und meine Grenzen besser einschätzen und überfordere mich nicht
- Mich besser abzugrenzen und die grenzen meiner Mitmenschen wahrzunehmen und besser in Einklang zu bringen (soziales Training)
- Vertrauen lernen
- Positive Kommunikation auch bei negativen Sachverhalten
- Dass sich bei Ruhe und Gelassenheit Inhalte besser klären lässt
- Pünktlich und verlässlich sein und bleiben
- Besser für mich zu sorgen
- Dass ich kein „Verlierer“ bin
- Ich selbst zu sein
- Mehr Verständnis für mich (Ansprüche runterschrauben)
- Ich kann und bin mehr als ich von mir gedacht habe (ich weiß viel mehr, ich verfüge über praktische Fertigkeiten)
- Dass ich nicht überall „durch muss“, sondern das Ziel ist es mich Wohlfühlen in dem, was ich gerade tue
- Durch den Austausch ein besseres Lebensgefühl

**Fazit:****Die Teilnehmerinnen/Teilnehmer nannten folgende Bereiche am häufigsten:**

Selbstvertrauen / Selbstwertgefühl	10 Nennungen	36%
Menschliche Kontakte	3 Nennungen	11%
berufliche Erkenntnisse und Integration	4 Nennungen	14%
soziale Kompetenz:	11 Nennungen	39%

Graphik 10



### Zur Frage 3:

#### Was hat Ihnen an der Einrichtung gut gefallen?

- Die Unterstützung durch Pädagogen in jeder Hinsicht 3x
- Der offene Umgang mit anderen
- Das Engagement und Hilfsbereitschaft der Pädagogen/Pädagoginnen 2x
- Die Lage des Hauses
- Der wertschätzende Umgang untereinander
- Dass, die Ansprechpersonen immer für mich da waren
- Gemeinschaft mit anderen Betroffenen
- Die Art für uns da zu sein, Unterstützung zur Selbständigkeit
- Auf die Betreuung zurück greifen zu können
- Dass man Zugang zu mir gefunden hat
- Bedingungsloses Miteinander und gute Gespräche 2x
- Fachliche Unterstützung
- Anspruchsvolles Angebot im Wochenprogramm
- Gute Erreichbarkeit der Pädagogen/ Pädagoginnen
- Die Flexibilität der Pädagogen/ Pädagoginnen. Dass, nicht nur mein Bezugspädagoge/Bezugspädagogin mein Ansprechpartner war
- Die Sicherheit immer bei Bedarf Hilfe bekommen zu können
- Die wertschätzende Atmosphäre
- Unterstützung von der Verwaltung bei Schriftverkehr
- Die Vielfalt der Angebote 2x
- Einfache, gute Kommunikation
- Die Betriebsbesichtigungen 2x
- Dass, ich mich in Praktika ausprobieren konnte
- Mich anzunehmen und zu akzeptieren, wie ich bin 2x
- Gespräche mit den Pädagogen/ Pädagoginnen
- Lösungswege aufgezeigt bekommen

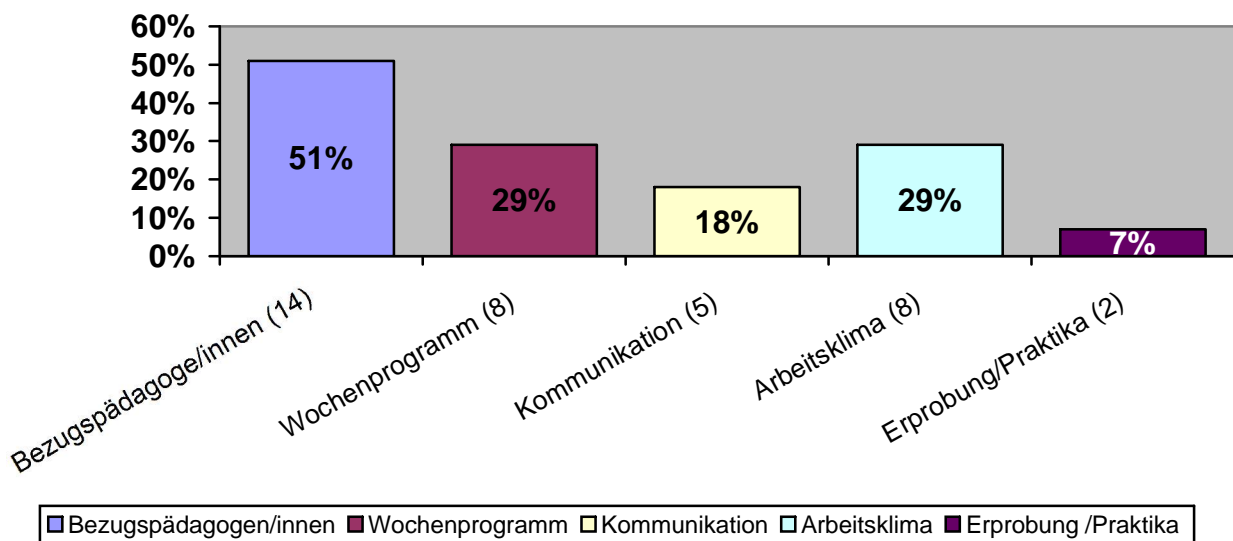
- Der Zusammenhalt der Teilnehmer/Teilnehmerinnen und das Gefühl von Angenommensein von der Leitung, Pädagogen/ Pädagoginnen
- Das Praktikum zu machen, Praktikumsstelle
- Die Einzelgespräche
- Ausflüge mit der Bezugsgruppe und das Angebot „Kochen“
- Die Hilfsbereitschaft, Freundlichkeit der Bezugspädagogen/ Pädagoginnen
- Dass alle sehr nett waren

### Fazit

#### **Die Teilnehmerinnen/Teilnehmer nannten folgende Bereiche am häufigsten:**

Bezugspädagogen / Kollegen	14 Nennungen	51%
Arbeitsinhalte / Wochenprogramm	8 Nennungen	29%
Kommunikation / Erfahrungen machen	5 Nennungen	18%
Arbeitsklima / Kollegialität	8 Nennungen	29%
Erprobung durch Praktika	2 Nennungen	7%

### **Graphik 11**



**Zur Frage 4:****Was Sie uns sonst noch sagen möchten:**

- Ich bin dankbar dass, es diese Einrichtung gibt (schade, dass diese Chance und Möglichkeit nur einmal besteht)
- Danke für die mir entgegengebrachte Geduld
- Für mich war das der Ort, an dem ich, ich selbst sein konnte
- Ich wünschte noch mehr Training, um Blockaden abzubauen
- Ich möchte Danke für die Unterstützung sagen 2x
- Mich störte die Unpünktlichkeit der Teilnehmer/Teilnehmerinnen
- Danke für Ihre Mühe und Engagement
- Künftig das Ehemaligentreffen zusammen mit den Teilnehmer/Teilnehmerinnen organisieren für einen Erfahrungsaustausch
- Bin wunschlos glücklich. Bitte weiter so machen wie bisher
- Mehr Zeit für Eigenarbeit
- Danke an die Leitung, Pädagogen/Pädagoginnen, Verwaltung und andere Teilnehmer/Teilnehmerinnen
- Danke
- Die zeitliche Dauer der Angebote war zu lang
- Ich bin dankbar für die Zeit im BTZ
- Mehr praxisorientierte Angebote

Wir danken dem Arbeitstrainingszentrum (ATZ)  
Oberösterreich in Linz, für die Unterstützung bei der Ideenentwicklung und  
Überlassung von methodischen Hilfen bei der Durchführung dieser Untersuchung.

Rolf Haug-Benien

BTZ Gütersloh  
Münsterstr. 23  
33330 Gütersloh

Tel. 05241/211 70-11

Fax 05241/211 70-19

[rolf.haug-benien@kolping-ostwestfalen.de](mailto:rolf.haug-benien@kolping-ostwestfalen.de)

[www.btz-guetersloh.de](http://www.btz-guetersloh.de)