



WfbM - Küchenbefragung

KUNDENZUFRIEDENHEIT



verfasst durch: Qualitätsmanagement-Beauftragte (H. Schubert)
Stand: 05.06.2019

INHALTSVERZEICHNIS

Inhalt

Abbildungsverzeichnis	2
Zusammenfassung	3
Vorgehen.....	4
Ergebnisse	5
Maßnahmen	19
Kontakt.....	20
Firmeninformationen	20
Anlagen	I

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Privatkunden - Bewertung Geschmack (2018)	6
Abbildung 2: Privatkunden - Bewertung Kontinuität im Geschmack (2018).....	6
Abbildung 3: Privatkunden - Bewertung Konsistenz (2018).....	7
Abbildung 4: Privatkunden - Bewertung Temperatur (2018).....	7
Abbildung 5: Privatkunden - Bewertung Verbindlichkeit Speiseplan (2018)	8
Abbildung 6: Privatkunden - Bewertung Portionsgröße (2018).....	8
Abbildung 7: Privatkunden - Bewertung Vielfalt (2018).....	9
Abbildung 8: Privatkunden - Bewertung Preis-Leistungs-Verhältnis (2018).....	9
Abbildung 9: Privatkunden – Bewertung „einfache Bestellung“ (2018).....	10
Abbildung 10: Privatkunden - Bewertung Pünktlichkeit der Lieferung (2018).....	10
Abbildung 11: Privatkunden – Bewertung Information bei Änderungen (2018)	11
Abbildung 12: Privatkunden - Bewertung Reaktion auf Anliegen (2018).....	11
Abbildung 13: Privatkunden - Bewertung Ansprechpartner bei Beschwerden (2018)	12
Abbildung 14: Privatkunden - Bewertung Zahlungsmöglichkeiten (2018)	12
Abbildung 15: Privatkunden - Bewertung Freundlichkeit Personal / Küche (2018).....	13
Abbildung 16: Privatkunden - Bewertung Freundlichkeit Personal / Fahrer (2018).....	13
Abbildung 17: Privatkunden - Bewertung Erreichbarkeit Küche (2018).....	14
Abbildung 18: Privatkunden - Bewertung Sauberkeit Behälter (2018).....	14
Abbildung 19: Privatkunden - Bewertung Handhabbarkeit Behälter (2018)	14
Abbildung 20: Beschäftigte - Freuen Sie sich jeden Tag auf das Mittag-Essen? (2018).....	15
Abbildung 21: Beschäftigte - Bewertung Geschmack (2018).....	15
Abbildung 22: Beschäftigte - Bewertung Vielfalt (2018).....	16
Abbildung 23: Beschäftigte - Bewertung Temperatur (2018).....	16
Abbildung 24: Beschäftigte - Wie wichtig ist ein warmes Mittagessen? (2018).....	17
Abbildung 25: Beschäftigte – Bewertung Freundlichkeit Personal / Hauptküche (2018).....	17
Abbildung 26: Beschäftigte - Bewertung Freundlichkeit Personal / V-Küche (2018)	18



Zusammenfassung

Die Durchführung von Zufriedenheitsbefragungen ist fester Bestandteil des Qualitätsmanagements der gGmbH „Lebenshilfe“ WfbM Eberswalde. Die Ergebnisse unterstützen bei der kontinuierlichen Verbesserung unserer Leistung im Hinblick auf die Zufriedenheit der Anspruchsgruppen. Des Weiteren unterstützen sie strategische Entscheidungen der Geschäftsführung hinsichtlich der weiteren Unternehmensentwicklung. Letztere wird maßgeblich von gesetzlichen Rahmenbedingungen mitbestimmt. Durch die aktuellen, grundlegenden Veränderungen im Bundesteilhabegesetz (BTHG) muss sich die WfbM Eberswalde auf neue Rahmenbedingungen einstellen, die u. a. die Versorgung der Werkstatt – Beschäftigten betreffen.

Vor diesem Hintergrund haben wir unsere Beschäftigten und zeitgleich auch die privaten Kunden nach ihrer Meinung zur *Qualität des Essens* und zum *Service* befragt. Eine der wichtigsten Erkenntnisse ist sicherlich das Ergebnis zur Frage „*Wie wichtig ist Ihnen ein warmes Mittag-Essen?*“, die wir an unsere Beschäftigten gerichtet haben. 84,6 % der Befragten (247 Antworten) geben an, dass ihnen ein warmes Mittagessen wichtig ist. Für weitere 11,6 % (34 Antworten) ist das teilweise so. 67,1 % (196 Antworten) der befragten Beschäftigten freuen sich jeden Tag auf ihr Mittagessen. Den Geschmack bewerten sie zu 48,6 % als gut.

Die geschmackliche Bewertung durch die Privatkunden zeigt, dass 15,2 % bzw. 69,5 % das Essen „sehr gut“ bzw. „gut“ schmeckt. Während bei den Beschäftigten eine dreistufige Skala verwendet wurde, stand für die Privatkunden eine 5-stufige Skala für die Bewertung zur Verfügung, welche auch die Grundlage für die Auswertung im Schulnotensystem bildet. Die Ergebnisse zeigen insgesamt, dass ein guter Service zu unseren Stärken gehört. Kunden schätzen u. a. den einfachen und unkomplizierten Bestellablauf (84,1%). Die Ergebnisse zeigen aber auch hier und da Verbesserungsmöglichkeiten wie beispielsweise in der Portionierung oder der Ausstattung der Küche. Weiteres dazu ist im Abschnitt zu den Maßnahmen zu finden. Nach einer kurzen Darstellung zum Vorgehen werden die Ergebnisse der Befragung im Einzelnen aufgeführt.

Mit Rücklaufquoten von ca. 73 % (Beschäftigte) und 54 % (Privatkunden) wurde ein gutes Ergebnis für die Auswertung erzielt. Unser Dank gilt an dieser Stelle allen Teilnehmenden!





Vorgehen

Brainstorming im QM-Team

Sammlung möglicher Fragen zur Bewertung des Essens und der Kundenzufriedenheit

Zusammenstellung ausgewählter Fragen im Fragebogen

Erstellung des 1. Fragebogens für Privatkunden

Erstellung des 2. Fragebogens in leichter Sprache

in Zusammenarbeit mit dem Werkstatttratt der WfbM

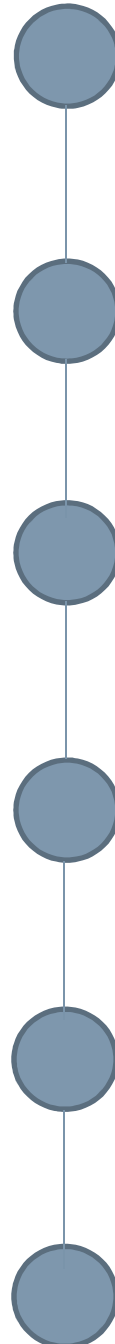
Pre-Test der Fragebögen

Probelauf zur Verständlichkeit

Verteilung der Fragebögen

an alle Küchenkunden und Beschäftigten der WfbM

Auswertung der Ergebnisse





Ergebnisse

Privatkunden

ausgeteilte Fragebögen gesamt: **280**
 beantwortete Fragebögen: **151**
 Rücklaufquote: **54 %**
 Bewertung im Schulnotensystem (**1 – sehr zufrieden / 5 – mangelhaft**)

Qualität des Essens	Note
Wie beurteilen Sie den Geschmack des Essens?	2,0
Wie beurteilen Sie die Kontinuität im Geschmack?	2,3
Wie bewerten Sie die Konsistenz der Komponenten?	2,2
Wie beurteilen Sie die Temperatur des Essens?	2,6
Wie verbindlich bzw. zuverlässig ist der Speiseplan?	1,5
Wie zufrieden sind Sie mit der Größe der Portionen?	1,7
Wie beurteilen Sie die Vielfalt angebotener Speisen?	2,0
Wie beurteilen Sie das Preis-Leistungs-Verhältnis insgesamt?	1,4

Service	Note
Die Bestellung der Speisen ist einfach u. unkompliziert.	1,2
Ich bin zufrieden mit der Pünktlichkeit bei der Lieferung.	1,6
Ich fühle mich bei Änderungen, z. B. d. Speiseplans, der Lieferzeiten o. d. Kosten ausreichend informiert.	1,7
Auf meine Anliegen wird schnell und flexibel reagiert.	1,4
Ich weiß, an wen ich mich bei Anregungen o. Beschwerden wenden kann.	1,4
Ich bin zufrieden mit den angebotenen Zahlungsmöglichkeiten.	1,4
Wie beurteilen Sie die Erreichbarkeit der Küche?	1,4
Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit des Küchenpersonals?	1,3
Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit der Essensfahrer?	1,3
Wie beurteilen Sie die Transportbehälter des Essens?	
Sauberkeit	1,7
Handhabbarkeit	1,9

Im Folgenden werden die prozentualen Verteilungen der Antworten im Einzelnen graphisch dargestellt.



Qualität des Essens

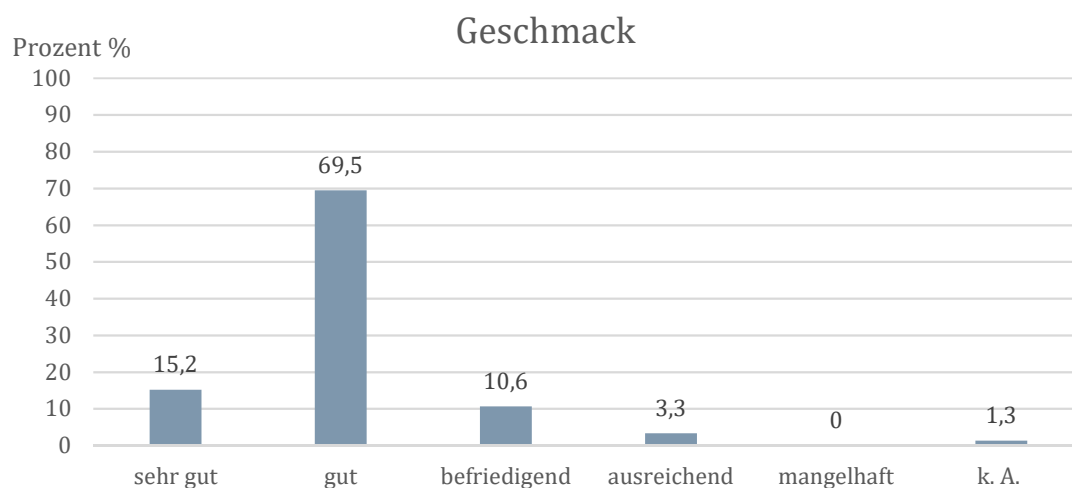


Abbildung 1: Privatkunden - Bewertung Geschmack (2018)

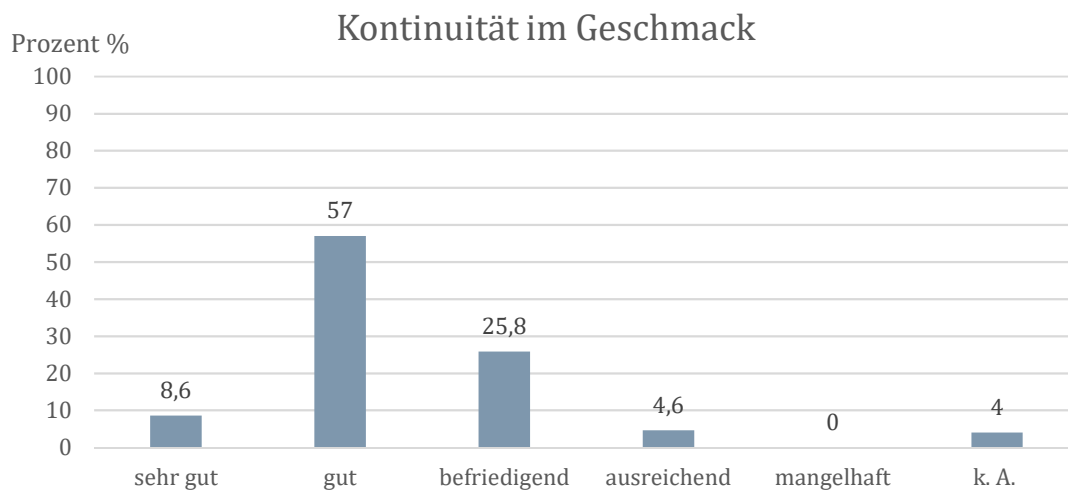


Abbildung 2: Privatkunden - Bewertung Kontinuität im Geschmack (2018)

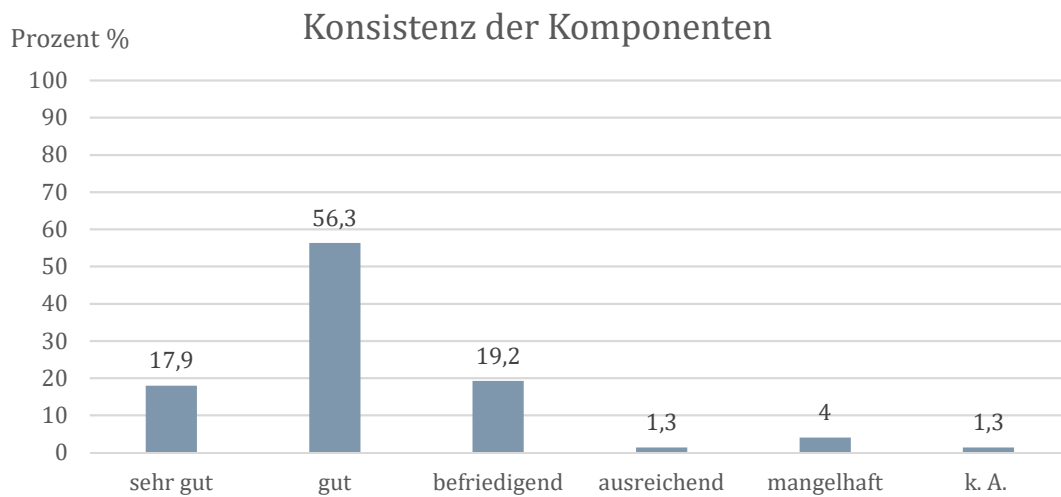


Abbildung 3: Privatkunden - Bewertung Konsistenz (2018)

Rückmeldungen der Kunden in den offenen Fragen zeigen hier v. a. Verbesserungsbedarf bei der Konsistenz der angebotenen Kartoffeln (zu hart) und der Soßen (zu dick).

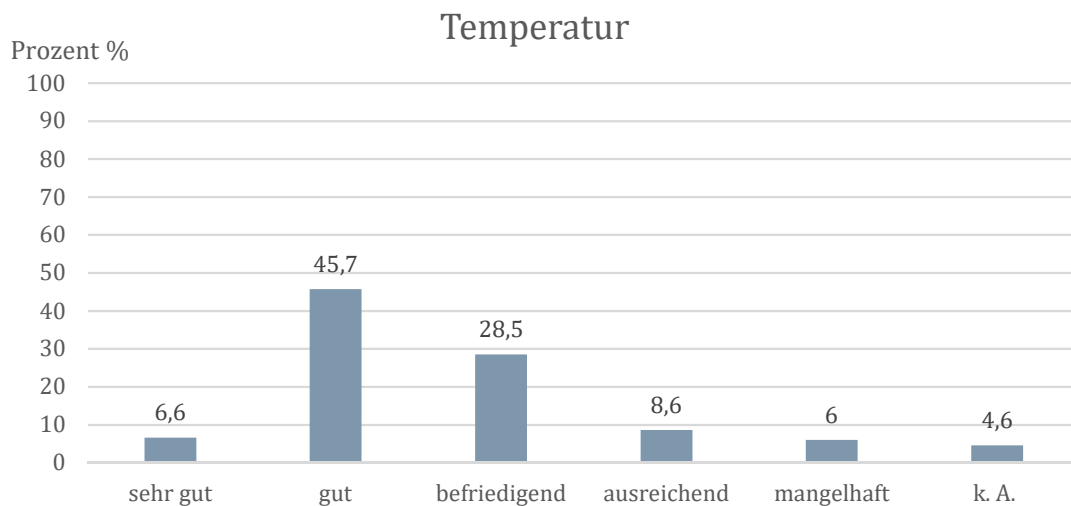


Abbildung 4: Privatkunden - Bewertung Temperatur (2018)

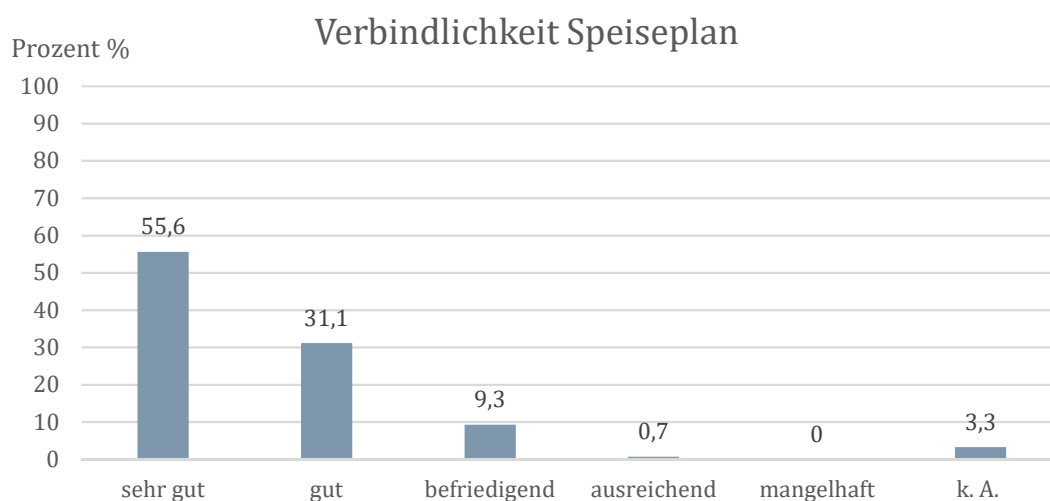


Abbildung 5: Privatkunden - Bewertung Verbindlichkeit Speiseplan (2018)

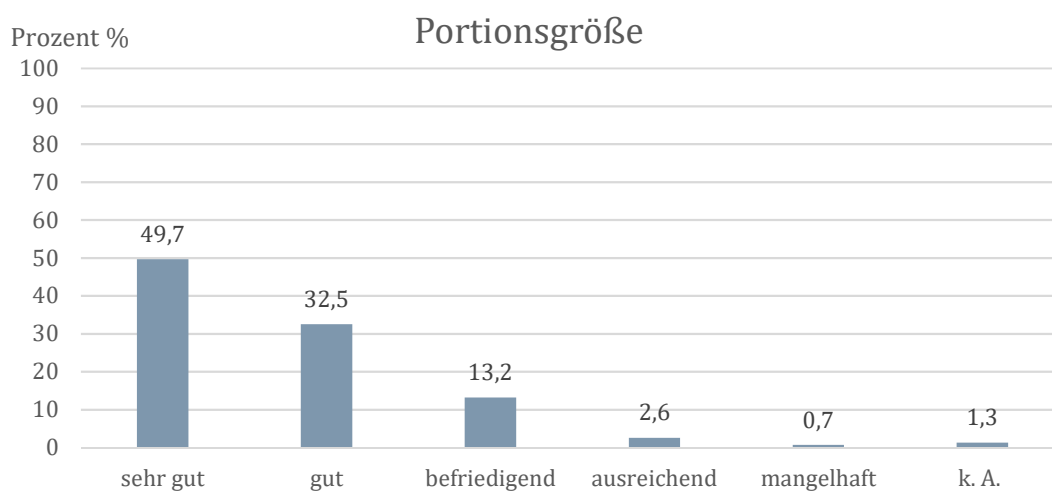


Abbildung 6: Privatkunden - Bewertung Portionsgröße (2018)

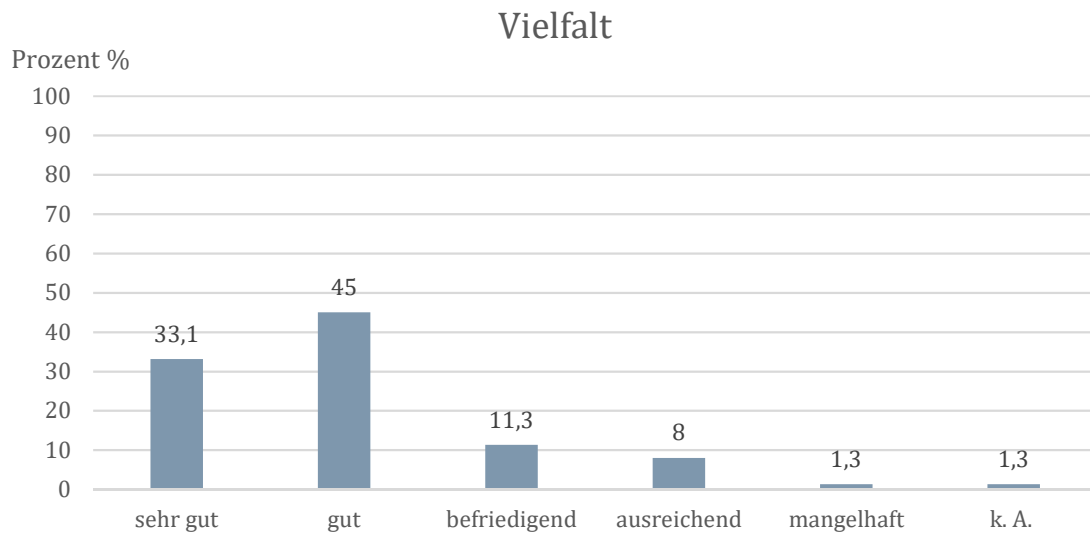


Abbildung 7: Privatkunden - Bewertung Vielfalt (2018)

Das Speisenangebot könnte insgesamt vielfältiger gestaltet werden, so das Ergebnis der Befragung. Auch das Anbieten veganer oder Bio-Gerichte wurden durch die Kunden angesprochen.

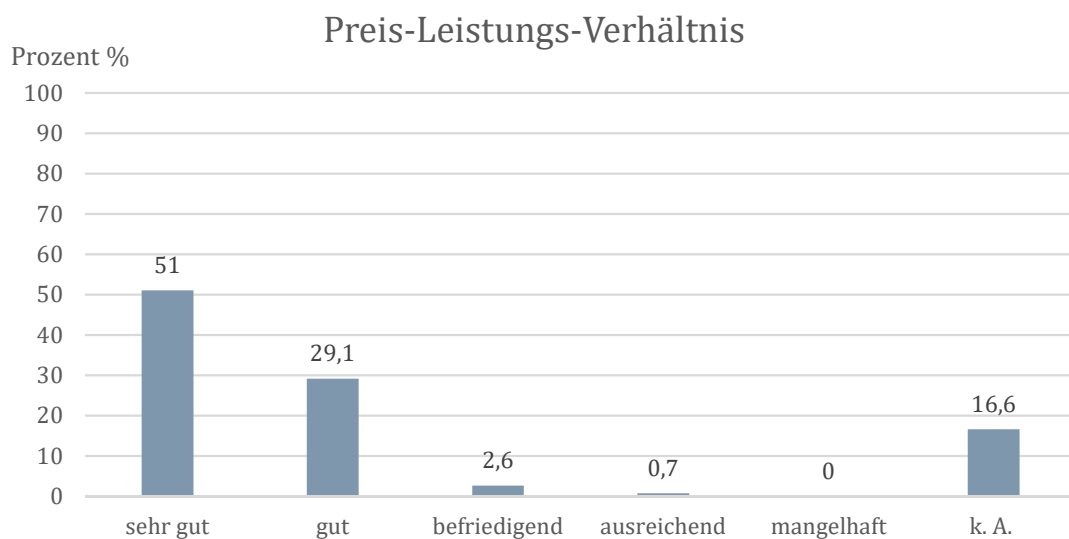


Abbildung 8: Privatkunden - Bewertung Preis-Leistungs-Verhältnis (2018)



Service



Abbildung 9: Privatkunden – Bewertung „einfache Bestellung“ (2018)

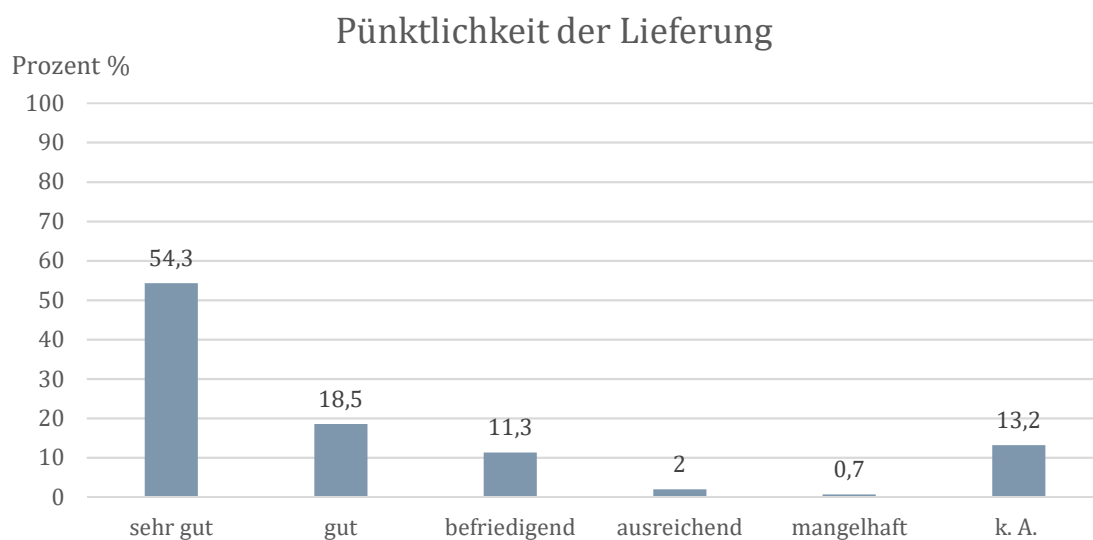


Abbildung 10: Privatkunden - Bewertung Pünktlichkeit der Lieferung (2018)

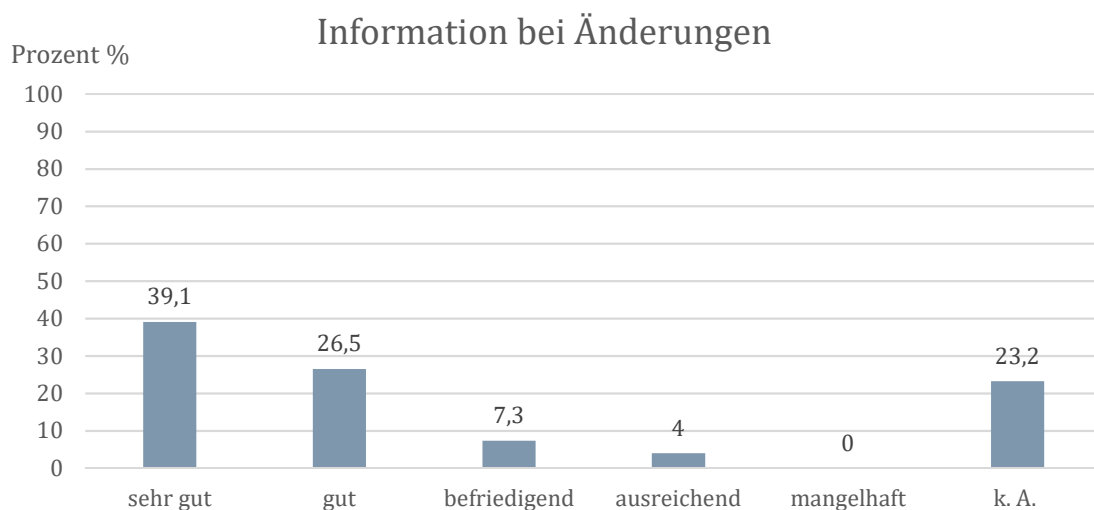


Abbildung 11: Privatkunden – Bewertung Information bei Änderungen (2018)

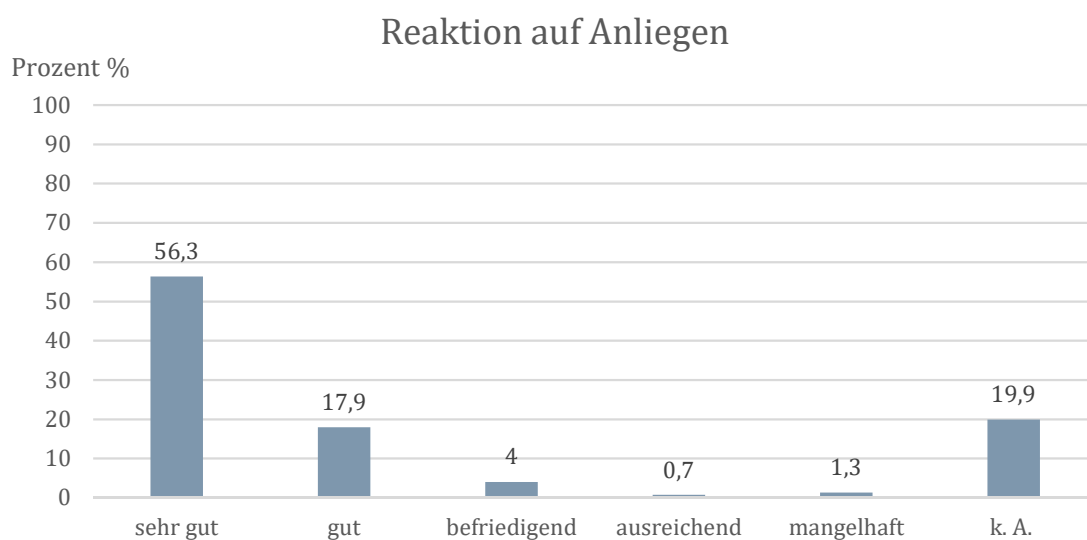


Abbildung 12: Privatkunden – Bewertung Reaktion auf Anliegen (2018)

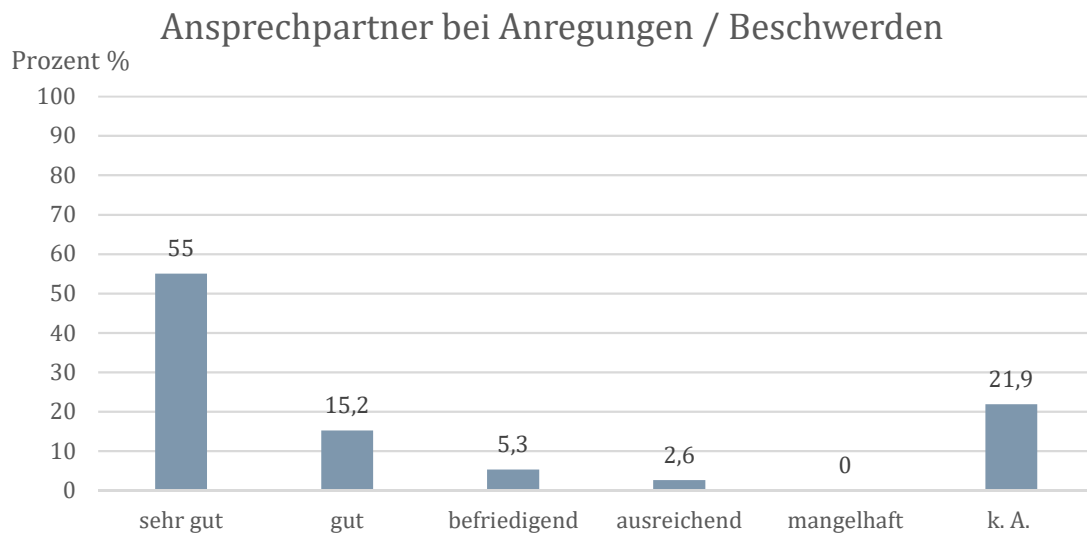


Abbildung 13: Privatkunden - Bewertung Ansprechpartner bei Beschwerden (2018)

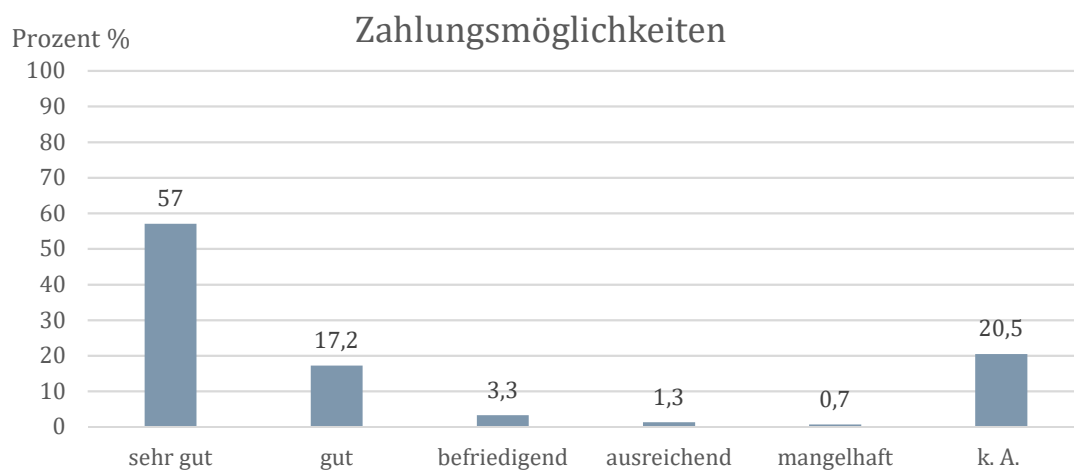


Abbildung 14: Privatkunden - Bewertung Zahlungsmöglichkeiten (2018)

Einige Kunden melden den Wunsch einer Änderung bei der Gestaltung des Abrechnungszeitraums zurück. Hier geht es v. a. um eine Verkürzung des Zeitraums für die Abrechnung bzw. eine zeitnahe Rechnungslegung. Außerdem sollte der Zeitraum der Lieferungen deutlich auf der Abrechnung zu sehen sein.



„Küchenpersonal und Essenfahrer sehr sehr freundlich und flexibel!“

„Ein dickes Lob an das gesamte Personal für die Freundlichkeit!“

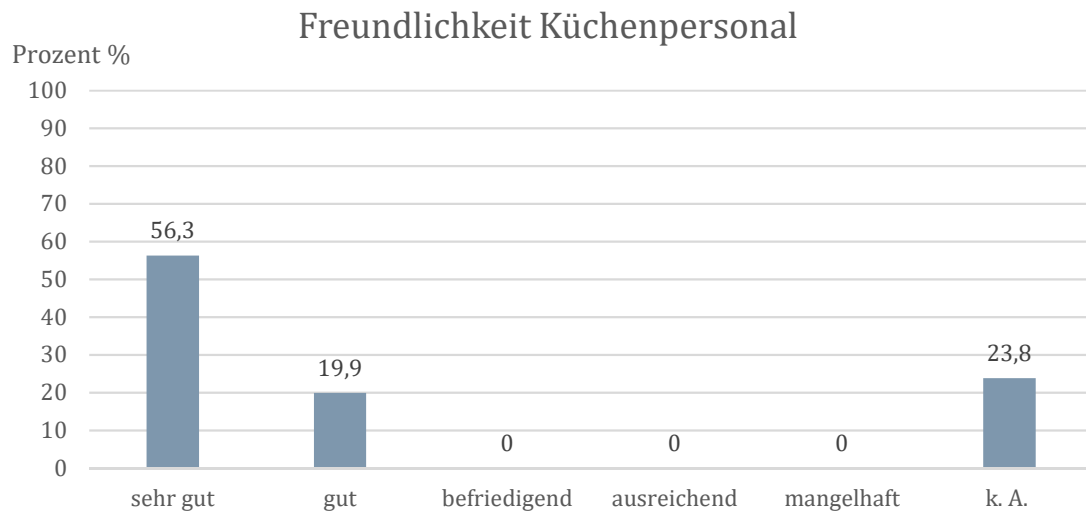


Abbildung 15: Privatkunden - Bewertung Freundlichkeit Personal / Küche (2018)

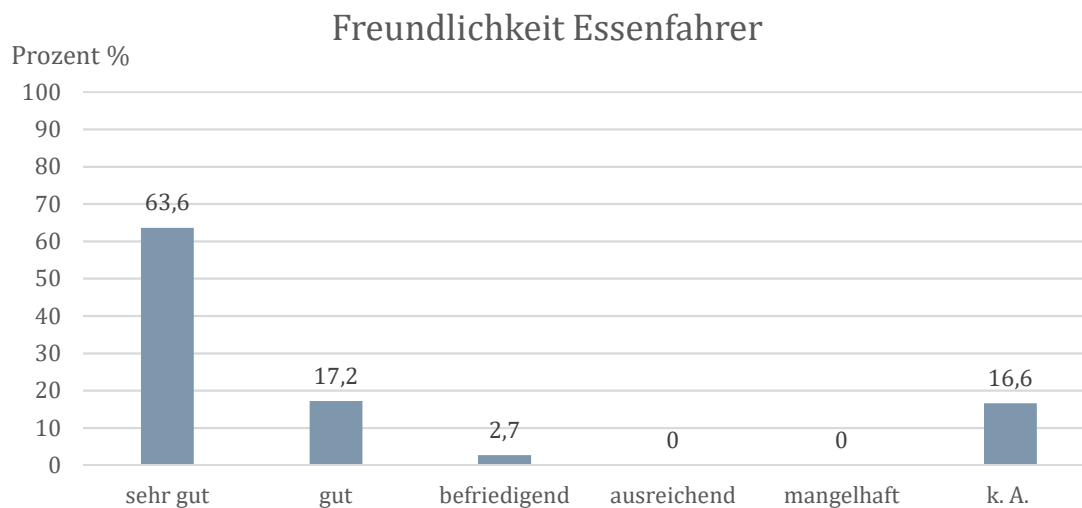


Abbildung 16: Privatkunden - Bewertung Freundlichkeit Personal / Fahrer (2018)

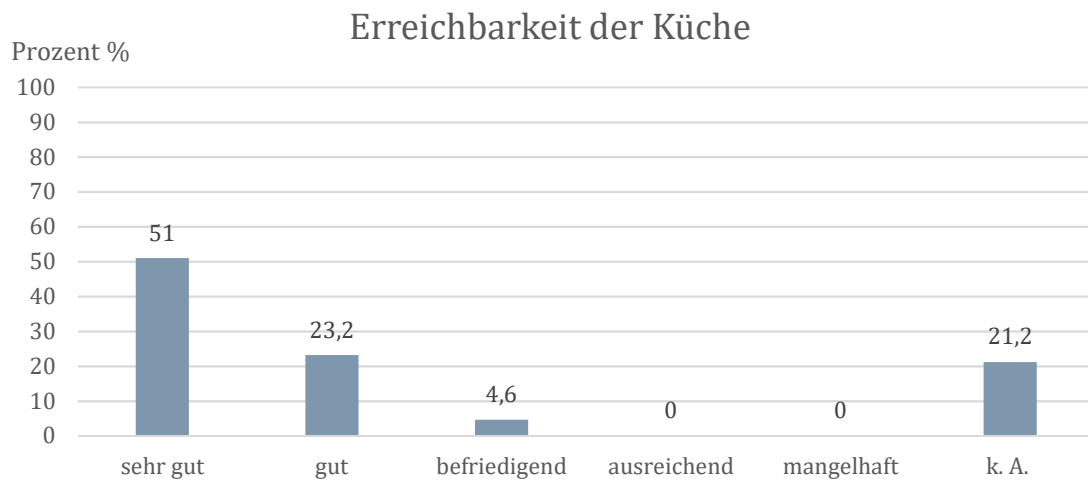


Abbildung 17: Privatkunden - Bewertung Erreichbarkeit Küche (2018)

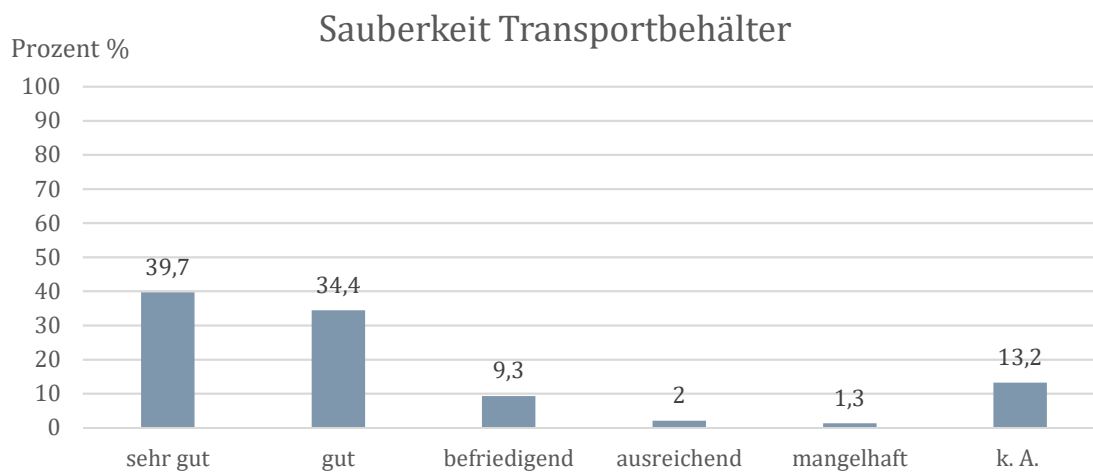


Abbildung 18: Privatkunden - Bewertung Sauberkeit Behälter (2018)

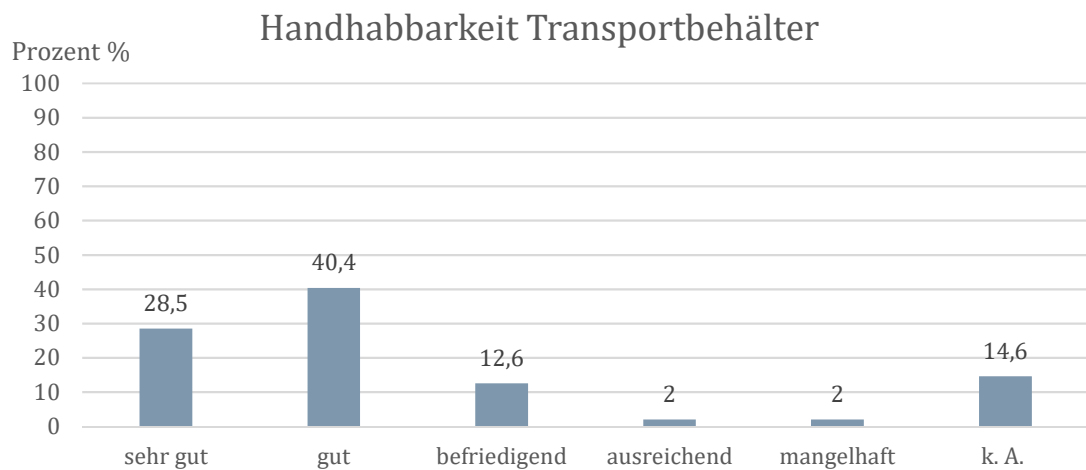


Abbildung 19: Privatkunden - Bewertung Handhabbarkeit Behälter (2018)



Beschäftigte WfbM

ausgeteilte Fragebögen gesamt: **400**

beantwortete Fragebögen: **292**

Rücklaufquote: **ca. 73 %**

Bewertung 3-stufig: 😊 😐 😞

Im Folgenden werden die prozentualen Verteilungen der Antworten im Einzelnen graphisch dargestellt.

Freuen Sie sich jeden Tag auf das Mittag-Essen?

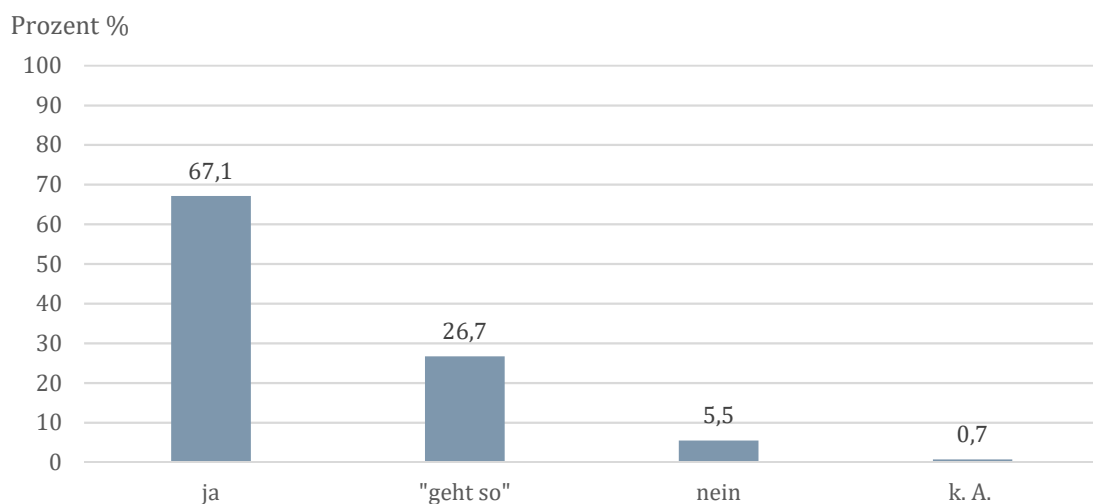


Abbildung 20: Beschäftigte - Freuen Sie sich jeden Tag auf das Mittag-Essen? (2018)

Wie schmeckt Ihnen das Mittag-Essen?

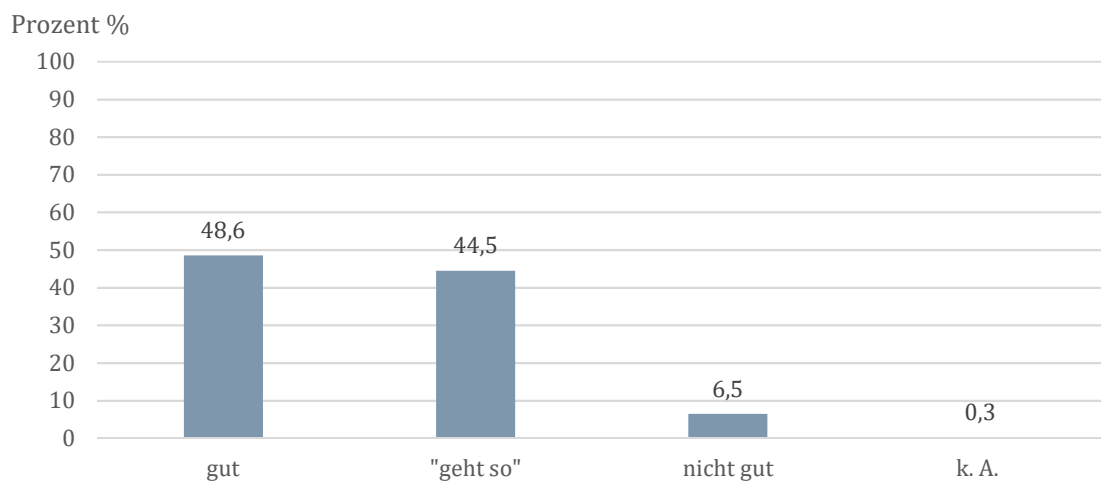


Abbildung 21: Beschäftigte - Bewertung Geschmack (2018)

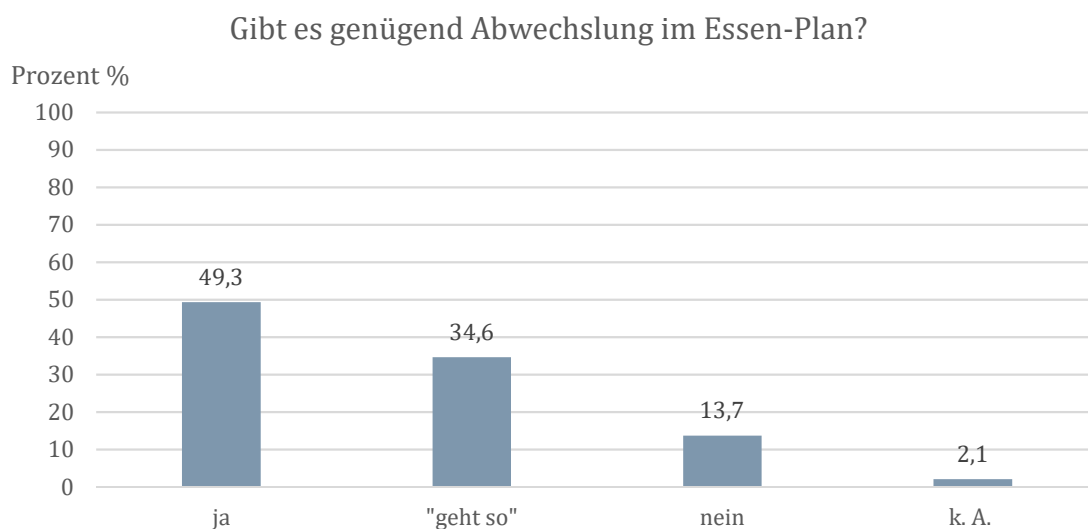


Abbildung 22: Beschäftigte - Bewertung Vielfalt (2018)

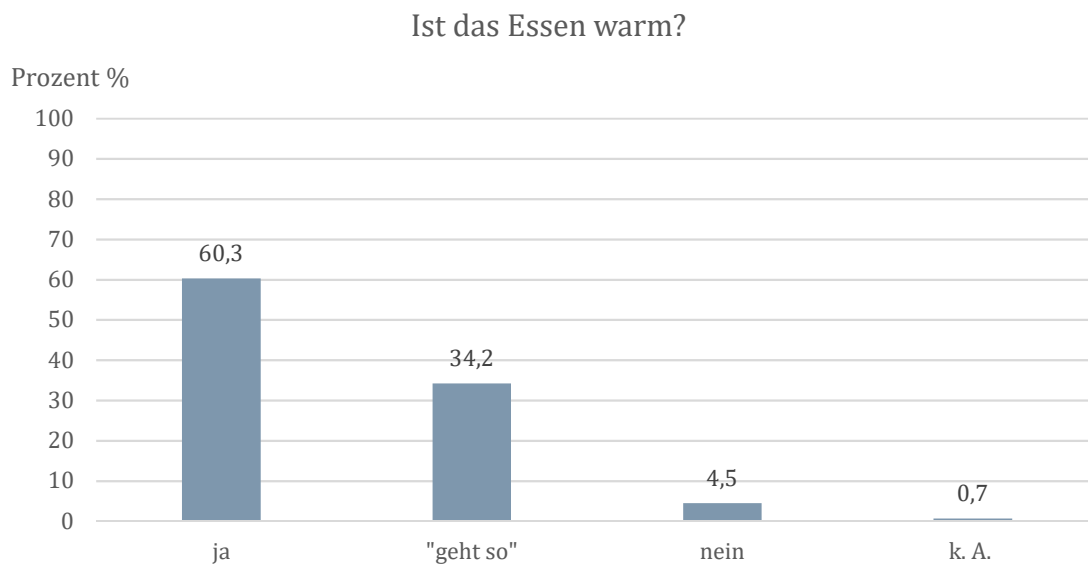


Abbildung 23: Beschäftigte - Bewertung Temperatur (2018)

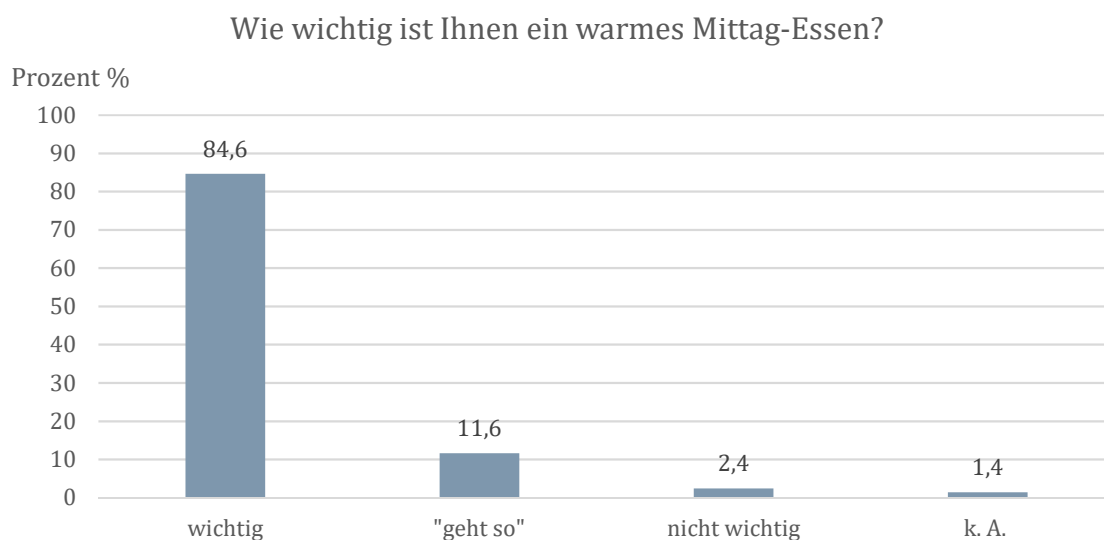


Abbildung 24: Beschäftigte - Wie wichtig ist ein warmes Mittagessen? (2018)

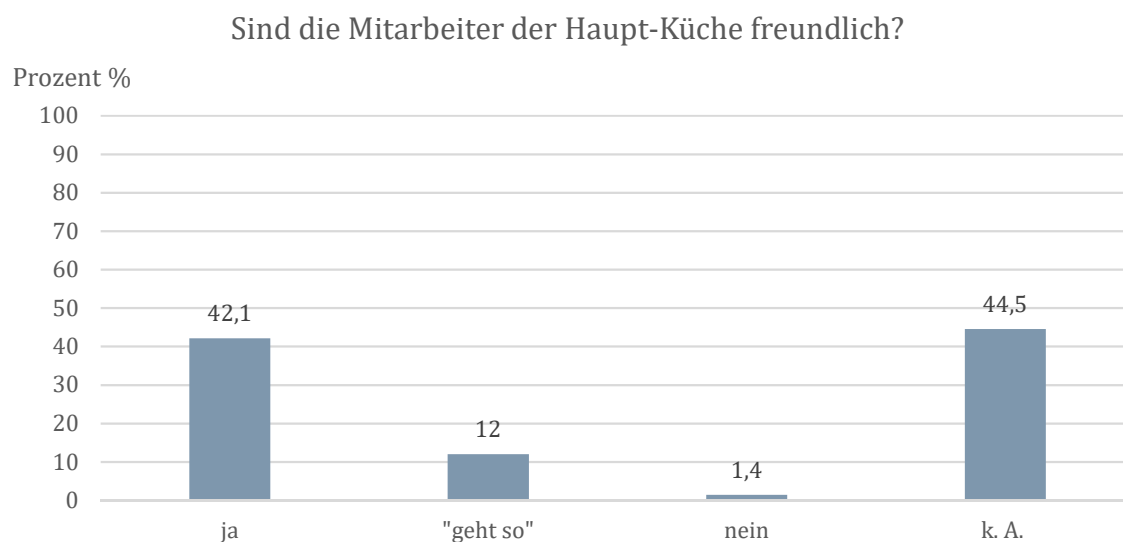


Abbildung 25: Beschäftigte - Bewertung Freundlichkeit Personal / Hauptküche (2018)



Sind die Mitarbeiter der Verteiler-Küche freundlich?

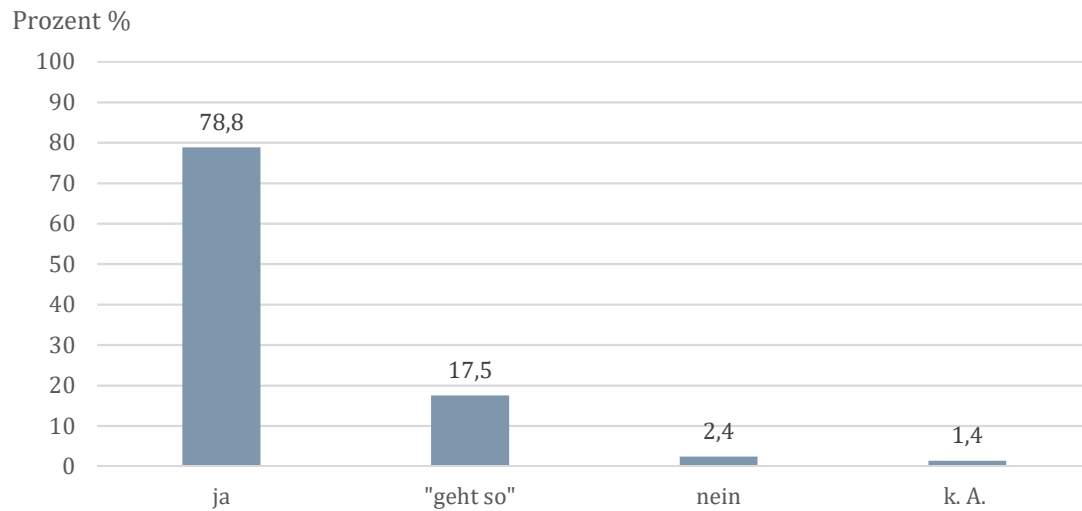


Abbildung 26: Beschäftigte - Bewertung Freundlichkeit Personal / V-Küche (2018)





Maßnahmen

Im März 2019 erfolgte die gemeinsame Auswertung der Ergebnisse mit der Geschäftsführung und Mitarbeitern der Küche. Folgende Maßnahmen wurden besprochen.

Kontinuität im Geschmack

- Beim Umsetzen kurzfristiger Nachbestellungen wird das Verhältnis der Komponenten / der Würzung teilweise beeinflusst.
- Erkennbare Messskalen in den Kochtöpfen könnten eine individuelle Anpassung unterstützen. Die Anschaffung neuer Töpfe mit erkennbaren Messskalen wird geprüft.

Konsistenz der Komponenten

- Die Qualität der verwendeten Kartoffeln kann, je nach Ernte und Behandlungsverfahren, variieren. Hier ist keine Einflussmöglichkeit gegeben.
- Es besteht Verbesserungspotenzial in der technischen Ausrüstung der Küche. Um den täglich umgesetzten Mengen qualitativ gerecht zu werden, wären Investitionen in Dampfgeräte notwendig.

Größe der Portionen

- Die Abfertigung einheitlicher Portionsgrößen wird verbindlich als Maßnahme festgelegt.

Transportbehälter

- Ende 2018 wurden bereits 105 neue Edelstahlbehälter im Wert von knapp 5.000,- € angeschafft.
- Der monatliche Investitionsbedarf entspricht ca. 20 - 30 neuen Behältern.
- Das vorhandene Mehrwegsystem wird beibehalten.
- Verstärkte Kontrolle der Behälter auf Gerüche und Gebrauchsspuren.

Zahlungsmöglichkeiten

- Verkürzung des Abrechnungszeitraums
- zeitnahe Rechnungslegung
- Angabe des Lieferzeitraums auf Rechnung / Quittung



Kontakt

THOMAS HERZBERG
GESCHÄFTSFÜHRER

CARMEN WIESE
STELLV. GESCHÄFTSFÜHRERIN
LEITERIN BBB / BEGLEITENDER DIENST

Tel. 03334 / 63989 - 37
t.herzberg@lebenshilfe-barnim.de

Tel. 03334 / 63989 - 16
c.wiese@lebenshilfe-barnim.de

HENRIETTE SCHUBERT
QMB

CHRISTIAN BRUHN
KÜCHENLEITER

Tel. 03334 / 4299 - 18
h.schubert@lebenshilfe-barnim.de

Tel. 03334 / 63989-34

Firmeninformationen

gGmbH „Lebenshilfe“ WfbM Eberswalde
Dr.-Zinn-Weg 22, 16225 Eberswalde
Tel. 03334 / 63989 - 0
Fax 03334 / 63989 - 32
www.lebenshilfe-barnim.de

HRB 4711 – Amtsgericht Frankfurt (Oder)

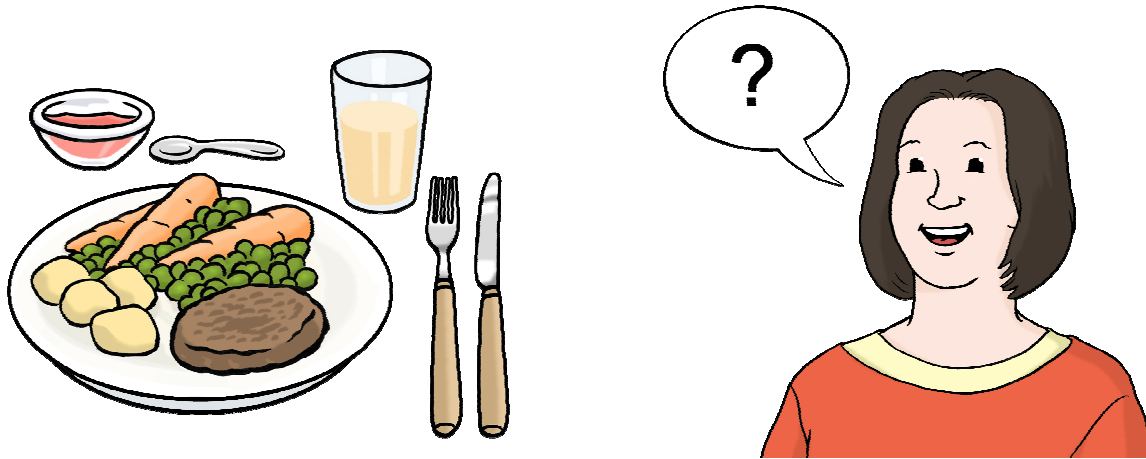


Anlagen

Fragebogen für Beschäftigte

Fragebogen für Privatkunden

FRAGE-BOGEN



**Wir möchten Ihnen gern Fragen zu unserem Mittag-Essen stellen.
Bitte antworten sie offen und ehrlich.**

Freuen Sie sich jeden Tag auf das Mittag-Essen?



Wie schmeckt Ihnen das Mittag-Essen?



Sind die Mitarbeiter in der Verteiler-Küche freundlich?



Sind die Mitarbeiter in der Haupt-Küche freundlich?



Ist das Essen warm?



Gibt es genügend Abwechslung im Essen-Plan?

☐☐☐

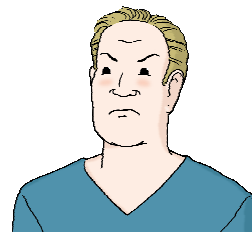
Wie wichtig ist Ihnen ein warmes Mittag-Essen?

☐☐☐

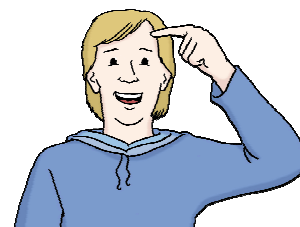
Das gefällt mir gut:



Das gefällt mir nicht gut:



Das sind meine Ideen:



Das esse ich gern:

Das esse ich nicht gern:

Vielen Dank!!!

Fragebogen an unsere Kunden



Sehr geehrte Kunden,

mit diesem Fragebogen möchten wir herausfinden, wie zufrieden Sie mit den Leistungen und Angeboten unserer Küche der gGmbH „Lebenshilfe“ WfbM Eberswalde sind.

Bitte nehmen Sie sich einige Minuten Zeit, um uns Ihre Meinung mitzuteilen. Die Fragebögen sind anonym. Rückschlüsse auf einzelne Personen sind nicht möglich. Dies ist uns besonders wichtig, denn wir wünschen uns, dass Sie die Fragen offen und ehrlich beantworten. Damit helfen Sie uns, unsere Arbeit einzuschätzen und unsere Leistungen stets weiter zu verbessern.

Zunächst würden wir gern von Ihnen wissen, wie sind Sie auf unsere Küche bzw. unser Angebot aufmerksam geworden?

☐ durch Verwandte / Bekannte

☐ Zeitung / Flyer

☐ Internet

☐ andere: _____

Im Folgenden möchten wir Sie bitten, die Qualität des Essens sowie unseren Service zu bewerten.

Qualität des Essens		Bitte Zutreffendes ankreuzen ↓					
1	Wie beurteilen Sie den Geschmack des Essens?	sehr gut <input type="checkbox"/>	gut <input type="checkbox"/>	befriedigend <input type="checkbox"/>	ausreichend <input type="checkbox"/>	mangelhaft <input type="checkbox"/>	weiß nicht <input type="checkbox"/>
2	Wie beurteilen Sie die Kontinuität im Geschmack (z. B. Spaghetti Bolognese schmeckt immer gleich)?	immer gleich <input type="checkbox"/>	meist gleich <input type="checkbox"/>	teils / teils <input type="checkbox"/>	eher wenig <input type="checkbox"/>	keine <input type="checkbox"/>	weiß nicht <input type="checkbox"/>
3	Wie bewerten Sie die Konsistenz der Komponenten (z. B. die Festigkeit von Kartoffeln, Fleisch etc.)?	sehr gut <input type="checkbox"/>	gut <input type="checkbox"/>	befriedigend <input type="checkbox"/>	ausreichend <input type="checkbox"/>	mangelhaft <input type="checkbox"/>	weiß nicht <input type="checkbox"/>
3a	weitere Anmerkungen:						
4	Wie beurteilen Sie die Temperatur des Essens?	sehr gut <input type="checkbox"/>	gut <input type="checkbox"/>	befriedigend <input type="checkbox"/>	ausreichend <input type="checkbox"/>	mangelhaft <input type="checkbox"/>	weiß nicht <input type="checkbox"/>
5	Wie verbindlich bzw. zuverlässig ist der Speiseplan (Übereinstimmung von Speiseplan und Lieferung)?	sehr <input type="checkbox"/>	größtenteils <input type="checkbox"/>	teils / teils <input type="checkbox"/>	eher wenig <input type="checkbox"/>	gar nicht <input type="checkbox"/>	weiß nicht <input type="checkbox"/>
6	Wie zufrieden sind Sie mit der Größe der Portionen (Menge der Speise)?	sehr <input type="checkbox"/>	größtenteils <input type="checkbox"/>	teils / teils <input type="checkbox"/>	eher wenig <input type="checkbox"/>	gar nicht <input type="checkbox"/>	weiß nicht <input type="checkbox"/>
7	Wie beurteilen Sie die Vielfalt angebotener Speisen (viele unterschiedliche Gerichte)?	sehr gut <input type="checkbox"/>	gut <input type="checkbox"/>	befriedigend <input type="checkbox"/>	ausreichend <input type="checkbox"/>	mangelhaft <input type="checkbox"/>	weiß nicht <input type="checkbox"/>
8	Wie beurteilen Sie das Preis-Leistungs-Verhältnis insgesamt?	sehr gut <input type="checkbox"/>	gut <input type="checkbox"/>	befriedigend <input type="checkbox"/>	ausreichend <input type="checkbox"/>	mangelhaft <input type="checkbox"/>	weiß nicht <input type="checkbox"/>
Service		Bitte Zutreffendes ankreuzen ↓					
9	Die Bestellung der Speisen ist einfach und unkompliziert.	stimme voll und ganz zu <input type="checkbox"/>	stimme eher zu <input type="checkbox"/>	stimme teilweise zu <input type="checkbox"/>	stimme eher nicht zu <input type="checkbox"/>	stimme nicht zu <input type="checkbox"/>	weiß nicht <input type="checkbox"/>
10	Ich bin zufrieden mit der Pünktlichkeit bei der Lieferung.	stimme voll und ganz zu <input type="checkbox"/>	stimme eher zu <input type="checkbox"/>	stimme teilweise zu <input type="checkbox"/>	stimme eher nicht zu <input type="checkbox"/>	stimme nicht zu <input type="checkbox"/>	weiß nicht <input type="checkbox"/>

Fragebogen an unsere Kunden



11	Ich fühle mich bei Änderungen, z. B. des Speiseplans, der Lieferzeiten oder der Kosten ausreichend informiert.	stimme voll und ganz zu <input type="checkbox"/>	stimme eher zu <input type="checkbox"/>	stimme teilweise zu <input type="checkbox"/>	stimme eher nicht zu <input type="checkbox"/>	stimme nicht zu <input type="checkbox"/>	weiß nicht <input type="checkbox"/>
12	Auf meine Anliegen wird schnell und flexibel reagiert (z.B. Änderungswünsche zu Essen oder Lieferzeit).	stimme voll und ganz zu <input type="checkbox"/>	stimme eher zu <input type="checkbox"/>	stimme teilweise zu <input type="checkbox"/>	stimme eher nicht zu <input type="checkbox"/>	stimme nicht zu <input type="checkbox"/>	weiß nicht <input type="checkbox"/>
13	Ich weiß, an wen ich mich bei Anregungen oder Beschwerden wenden kann.	stimme voll und ganz zu <input type="checkbox"/>	stimme eher zu <input type="checkbox"/>	stimme teilweise zu <input type="checkbox"/>	stimme eher nicht zu <input type="checkbox"/>	stimme nicht zu <input type="checkbox"/>	weiß nicht <input type="checkbox"/>
14	Ich bin zufrieden mit den angebotenen Zahlungsmöglichkeiten.	stimme voll und ganz zu <input type="checkbox"/>	stimme eher zu <input type="checkbox"/>	stimme teilweise zu <input type="checkbox"/>	stimme eher nicht zu <input type="checkbox"/>	stimme nicht zu <input type="checkbox"/>	weiß nicht <input type="checkbox"/>
15	Wie beurteilen Sie die Erreichbarkeit der Küche?	sehr gut <input type="checkbox"/>	gut <input type="checkbox"/>	befriedigend <input type="checkbox"/>	ausreichend <input type="checkbox"/>	mangelhaft <input type="checkbox"/>	weiß nicht <input type="checkbox"/>
16	Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit des Küchenpersonals?	sehr gut <input type="checkbox"/>	gut <input type="checkbox"/>	befriedigend <input type="checkbox"/>	ausreichend <input type="checkbox"/>	mangelhaft <input type="checkbox"/>	weiß nicht <input type="checkbox"/>
17	Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit der Essenfahrer?	sehr gut <input type="checkbox"/>	gut <input type="checkbox"/>	befriedigend <input type="checkbox"/>	ausreichend <input type="checkbox"/>	mangelhaft <input type="checkbox"/>	weiß nicht <input type="checkbox"/>
18	Wie beurteilen Sie die Transport-Behälter des Essens?						
	Sauberkeit Handhabbarkeit	sehr gut <input type="checkbox"/> sehr gut <input type="checkbox"/>	gut <input type="checkbox"/> gut <input type="checkbox"/>	befriedigend <input type="checkbox"/> befriedigend <input type="checkbox"/>	ausreichend <input type="checkbox"/> ausreichend <input type="checkbox"/>	mangelhaft <input type="checkbox"/> mangelhaft <input type="checkbox"/>	weiß nicht <input type="checkbox"/> weiß nicht <input type="checkbox"/>
19	Haben Sie Ideen, Anregungen oder Verbesserungsvorschläge, die Sie uns mitteilen möchten?						
20	Was möchten Sie uns außerdem noch mitteilen? / Haben Sie konkrete Wünsche an die Einrichtung?						

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!!!