

**Anlage 1**  
zu § 4 Abs. 3 iVm § 87 Abs. 2 K-GMG

**Verhaltensmerkmale**

<b>Merkmal - Arbeitsqualität</b>	
	<b>Arbeitsqualität</b> zeigt sich in der Sorgfalt, in der erforderlichen Genauigkeit und Selbständigkeit (im Rahmen des zugeteilten Aufgabenbereichs) bei der Ausführung von Aufgaben, in der Zuverlässigkeit, in der Ordnungshaltung sowie in der Güte der erbrachten Resultate. Die Arbeiten werden in einem angemessenen Zeitraum unter Einhaltung der Terminvorgaben erbracht.
80	Hauptaufgaben werden ungenau verrichtet. Es kommt häufig zu Fehlern. Termine werden nicht eingehalten. Der / die Bedienstete muss häufig zur Sorgfalt angehalten werden vertritt seine / ihre Arbeitsauffassung auch gegenüber Kollegen.
85	
90	Der / die Bedienstete erbringt Neben- oder Randarbeiten meist ungenau. Der / die Bedienstete muss diesbezüglich zu mehr Sorgfalt und zur Einhaltung der Terminvorgaben angehalten werden.
95	
100	Der / die Bedienstete erledigt im Normal-Alltag die übertragenen Arbeiten größtenteils fehlerfrei und termingerecht. Der / die Bedienstete hält sich an geregelte Prozesse und geht systematisch vor.
105	
110	Der / die Bedienstete erledigt im Normal-Alltag sämtliche Arbeiten fehlerfrei und arbeitet sich rasch in neue Aufgaben ein. Der / die Bedienstete ist rasch und pünktlich in der Bearbeitung. Der / die Bedienstete hält sich an geregelte Prozesse und geht systematisch vor. Der / die Bedienstete bringt Verbesserungsvorschläge ein.
115	
120	Der / die Bedienstete erledigt seine Aufgaben auch in Stresssituationen zeitgerecht, selbständig, zuverlässig und fehlerfrei. Ergebnisabweichungen werden von dem / der Bediensteten selbständig festgestellt und sofort bearbeitet. Der / die Bedienstete wirkt als Vorbild für die anderen Bediensteten.

	Merkmals - <b>Arbeitsqualität (Pflege)</b>
	<b>Arbeitsqualität</b> zeigt sich in der Sorgfalt, in der erforderlichen Genauigkeit und Selbständigkeit (im Rahmen des zugeteilten Aufgabenbereichs) bei der Ausführung von Aufgaben, in der Zuverlässigkeit, in der Ordnungshaltung sowie in der Gute der erbrachten Resultate. Die Arbeiten werden in einem angemessenen Zeitraum unter Einhaltung der Terminvorgaben erbracht.
80	Der / die Bedienstete erbringt selbst die Grund- und Behandlungspflege ungenau. Es kommt häufig zu Beschwerden. Der / die Bedienstete muss laufend zur Sorgfalt angehalten werden und vertritt seine Arbeitsauffassung auch gegenüber Kollegen.
85	
90	Der / die Bedienstete erbringt Grund- und Behandlungspflege zufriedenstellend, Nebentätigkeiten werden wenig beachtet. Er / Sie muss diesbezüglich zu mehr Sorgfalt angehalten werden.
95	
100	Der / die Bedienstete erledigt im Normal-Alltag sämtliche Pfllegetätigkeiten sowie Nebentätigkeiten zufriedenstellend und im erforderlichen Zeitraum. Er / Sie hält sich an geregelte Prozesse und geht systematisch vor.
105	
110	Der /die Bedienstete erledigt im Normal-Alltag sämtliche Pfllegetätigkeiten sowie Nebentätigkeiten gewissenhaft, fachkundig und situationsmgepasst. Er / Sie bewahrt in Stresssituationen die Ruhe und handelt überlegt. Der / die Bedienstete hält sich an geregelte Prozesse, geht systematisch vor, bringt Vorschläge ein und wirkt aktiv an der Umsetzung von Veränderungen mit.
115	
120	Der / die Bedienstete erledigt im Normal-Alltag sämtliche Pfllegetätigkeiten sowie Nebentätigkeiten gewissenhaft, fachkundig und situationsangepasst. Er / Sie bewahrt in Stresssituationen die Ruhe und handelt überlegt. Der / die Bedienstete hält sich an geregelte Prozesse und geht systematisch vor. Weilers bringt er / sie innovative Vorschläge zur Qualitätsverbesserung ein und wirkt aktiv m der Umsetzung mit. Ergebnisabweichungen werden von dem/ der Bediensteten selbständig festgestellt und sofort bearbeitet. Der / die Bedienstete wirkt als Vorbild fiir die anderen Bediensteten.

Merkmal - Auftreten	
	<b>Auftreten</b> zeigt sich im Erscheinungsbild und den Umgangsformen des / der Bediensteten
80	Der / die Bedienstete legt wenig Wert auf das Erscheinungsbild und die Umgangsformen wodurch das Auftreten nachlässig, unpassend und ungepflegt wirkt.
85	
90	Das Erscheinungsbild und die Umgangsformen wirken auf andere unsicher und unpassend.
95	
100	Das Erscheinungsbild und die Umgangsformen werden von Kolleginnen und Bürgerinnen durchwegs als korrekt empfunden.
105	
110	Der / die Bedienstete pflegt auch in Stresssituationen ein dem Arbeitsplatz entsprechendes Auftreten. Das Erscheinungsbild ist stets sehr gepflegt. Gegenüber anderen Bediensteten ist er / sie freundlich, entgegenkommend und aufmerksam.
115	
120	Aufgrund des sicheren, auf die jeweilige Gesprächspartnerin eingehenden Umgangs wird das Auftreten durch andere als vorbildlich geschätzt. Das Erscheinungsbild des / der Bediensteten wirkt auf interne und externe Ansprechpartner stets sehr gepflegt.

<b>Merkmal - BewohnerInnengespräch</b>	
	Durch das <b>BewohnerInnengespräch</b> wird der / die Bewohnerin durch aktive Kommunikation im Wohlbefinden gefördert. Dieses erfordert sachliche Information und einfühlsames sowie der Situation angemessenes Zugehen auf die BewohnerIn-
so	Der / die Bedienstete informiert Bewohnerinnen wenn überhaupt, reaktiv (= auf Anfrage oder Drängen) und geht kaum auf deren Verfassung ein.
85	
90	Der / die Bedienstete informiert üblicherweise Bewohnerinnen aber ihre Situation, manchmal allerdings, ohne deren Verfassung zu berücksichtigen.
95	
100	Der / die Bedienstete nimmt sich die nötige Zeit, informiert Bewohnerinnen und gibt bereitwillig Auskunft zur Sachlage. Er / Sie geht auf das spezifische Befinden der Bewohnerin ein und versucht, dieses zu verstehen.
105	
110	Der / die Bedienstete sucht das Gespräch, nimmt sich die nötige Zeit, informiert Bewohnerinnen und gibt bereitwillig Auskunft zur Sachlage. Der / die Bedienstete bemüht sich um ein angenehmes Gesprächsklima, geht auf das spezifische Befinden der Bewohnerin ein und versucht, das Wohlbefinden zu steigern.
115	
120	Der / die Bedienstete versteht es, dem Niveau und der Situation angemessen zu kommunizieren und schafft ein angenehmes Gesprächsklima. Ihm / Dir gelingt es durchwegs, ein hohes Maß an Vertrauen zu gewinnen - auch in heiklen Situationen. Dadurch gelingt es dem / der Bediensteten, das Wohlbefinden der Bewohnerin nachhaltig zu steigern.

<b>Merkmal - Delegation</b>	
	<b>Delegation</b> erfordert von der Führungskraft die Übertragung von Aufgaben unter Berücksichtigung der Fähigkeiten der Mitarbeiterinnen. Im Bedarfsfall werden die Mitarbeiterinnen unterstützt.
80	Dem / der Bediensteten fehlt das Augenmass iir richtiges Delegieren. Aufgaben werden von dem / der Bediensteten lieber selbst erledigt, ODER: der / die Bedienstete delegiert zu viel und riskiert, dass ihm / ihr die Dinge entgleiten. ODER der / die Bedienstete delegiert öfters ohne klare Anweisungen, was zu Fehlleistungen führt.
85	
90	Der / die Bedienstete überträgt Aufgaben und Kompetenzen meist mit klaren Angaben und Erwartungen. Das Potenzial der Mitarbeiterinnen wird gelegentlich über-/unterschätzt, der Unterstützungsbedarf wird nicht immer rechtzeitig erkannt. Die Mitarbeiterinnen müssen im Bereich der Weiterbildung oft selbst initiativ werden.
95	
100	Der / die Bedienstete überträgt seine / ihre Aufgaben und Kompetenzen mit klaren Angaben und Erwartungen. Er / sie fordert die Mitarbeiterinnen angemessen und orientiert sich dabei an den Stärken. erkennt Schwächen und unterstützt die Mitarbeiterinnen entsprechend.
105	
110	Der / die Bedienstete misst der Förderang und Entwicklung der Mitarbeiterinnen hohe Priorität bei. Er / sie zeigt Entwicklungsperspektiven auf, setzt sie ihren Fähigkeiten entsprechend ein und lässt optimalen Handlungsspielraum. Der / die Bedienstete fördert Mitarbeiterinnen mit ungenutztem Potenzial.
115	
120	Der / die Bedienstete geht gekonnt auf Stärken / Schwächen der Mitarbeiterinnen ein und motiviert sie, an sich zu arbeiten. Durch treffende, gut durchdachte Zielvereinbarungen / Aufgabenstellungen werden Handlungsspielräume geschaffen, für die die Mitarbeitenden das richtige Maß an Verantwortung tragen. Der / die Bedienstete unterstützt seine Mitarbeiterinnen auch aktiv bei der Karriereplanung.

<b>Merkmal - Einsatzbereitschaft</b>	
	<b>Einsatzbereitschaft</b> zeigt sich im Engagement für das Aufgabengebiet und für das Team sowie in der Kontinuität der Leistungserbringung und zuverlässigen Verfügbarkeit.
80	Im Arbeitsalltag ist ein geringes Engagement für Aufgabengebiet und Team zu verzeichnen. Über das Übliche hinaus reichende Einsätze (Projekte, Sitzungen und Vertretungsdienste) werden generell abgewehrt.
85	
90	Das Engagement für Aufgabengebiet und Team ist verbesserungsbedürftig. Über das Übliche hinaus reichende Einsätze werden abgewehrt bzw. ungern übernommen.
95	
100	Der / die Bedienstete engagiert sich im Arbeitsalltag für das Aufgabengebiet und das Team. Dienste außerhalb der Normalarbeitszeit (Projekte, Sitzungen und Vertretungsdienste) werden meist ohne Widerstand übernommen.
105	
110	Der / die Bedienstete zeigt eine über den Normaleinsatz hinausgehende Bereitschaft an Untemehmensprozessen mitzuwirken und ist meist gerne bereit, Projekte, Sitzungen oder Vertretungsdienste zu übernehmen. Der / die Bedienstete ist flexibel, engagiert und teamorientiert.
IIS	
120	Der / die Bedienstete sieht sich mitverantwortlich für den Erfolg der Gemeinde / des Gemeindeverbandes. Er / sie erkennt Handlungsbedarf, richtet seine / ihre Arbeitsleistung darauf aus. Der / die Bedienstete ist jederzeit gerne bereit, Sondereinsätze zu leisten, wirkt an Untemehmensprozessen mit, entscheidet und handelt Bedarfs- und verantwortungsbewusst. Der / die Bedienstete wirkt als Vorbild für die anderen Bediensteten.

	<b>Merkmal - Fachwissen</b>
	<b>Fachwissen</b> umfasst die Kenntnisse über das unmittelbare Arbeitsgebiet und die damit zusammenhängenden Bereiche.
80	Wegen fehlender fachlicher und praktischer Kenntnisse der / des Bediensteten sind die Arbeiten oft mangelhaft. Daher ist die laufende Unterstützung und Kontrolle des / der Bediensteten erforderlich
85	
90	Der / die Bedienstete verfügt grundsätzlich über ausreichende Fachkenntnisse. Diese können jedoch nur bei einfachen Arbeiten erfolgreich angewandt werden und müssen noch vertieft werden. Dies erfordert häufig die Unterstützung und Kontrolle des / der Bediensteten.
95	
100	Der / die Bedienstete verfügt über das erforderliche Fachwissen, beherrscht sein Fachgebiet und kennt die Arbeitsabläufe im Fachgebiet, soweit sie mit dem unmittelbaren Arbeitsplatz zusammenhängen.
105	
110	Der / die Bedienstete verfügt über sehr gute Fachkenntnisse und praktische Fertigkeiten. Fachfragen werden von dem / der Bediensteten kompetent beurteilt.
115	
120	Der / die Bedienstete verfügt über umfassende Fachkenntnisse und praktische Fertigkeiten, welche auch den unmittelbaren Arbeitsbereich hinausgehen. Der / die Bedienstete wird wegen seiner Fachkompetenz immer wieder als Unterstützung hinzugezogen.

<b>Merkmal - Fachwissen (Pflege)</b>	
	<b>Fachwissen (Pflege)</b> umfasst die Kenntnisse über das unmittelbare Arbeitsgebiet und die damit zusammenhängenden Bereiche.
80	Wegen unzureichender fachlicher und praktischer Kenntnisse des / der Bediensteten sind die Arbeiten oft mangelhaft. Daher ist die laufende Unterstützung und Kontrolle des / der Bediensteten erforderlich
85	
90	Fachkenntnisse des / der Bediensteten sind vorhanden. Diese können nicht bei allen Arbeiten erfolgreich angewandt werden und müssen noch vertieft werden. Dies erfordert häufig die Unterstützung und Kontrolle des / der Bediensteten.
95	
100	Der / die Bedienstete verfügt über die erforderlichen Kenntnisse, beherrscht das Fachgebiet und kennt die Arbeitsabläufe im Fachgebiet, soweit sie mit dem unmittelbaren Arbeitsplatz zusammenhängen.
105	
110	Der / die Bedienstete verfügt über überdurchschnittliche theoretische und praktische Fähigkeiten. Fachfragen werden von dem / der Bediensteten kompetent beurteilt/beantwortet.
115	
120	Der / die Bedienstete zeichnet sich durch überdurchschnittliche theoretische und praktische Kenntnisse aus, welche auch über den eigenen Aufgabenbereich hinausgehen. Der / die Bedienstete wird wegen des hervorragenden Fachwissens immer wieder zur Unterstützung herangezogen.



<b>Merkmale - Fachwissen - Professionalität</b>	
	<b>Das Fachwissen</b> umfasst die für das Aufgabenprofil der Stelle erforderlichen theoretischen und praktischen Kenntnisse. <b>Professionalität</b> zeigt sich in der überlegten Umsetzung des Wissens.
80	Im Hinblick auf das geforderte Aufgabenprofil fehlen dem / der Bediensteten wichtige Kenntnisse und Fähigkeiten. Das zeigt sich in ständigen Unsicherheiten, einer umständlichen Vorgehensweise, "unnötigen" Rückfragen und laufenden Fehlern usw. Dies erfordert intensive Unterstützung und Kontrolle des / der Bediensteten.
85	
90	Die eingebrachten Kenntnisse und Fähigkeiten des / der Bediensteten werden nicht entsprechend eingesetzt. Das zeigt sich in häufigeren Unsicherheiten, einer umständlichen Vorgehensweise, "unnötigen" Rückfragen, Fehlern usw. Dies erfordert die häufigere Unterstützung und Kontrolle des / der Bediensteten.
95	
100	Die eingebrachten Kenntnisse und Fähigkeiten des / der Bediensteten werden im Arbeitsalltag gut eingesetzt. Das zeigt sich im weitgehend selbständigen, sicheren Vorgehen und in der groCteils fehlerlosen und zügigen Arbeit.
105	
110	Die eingebrachten Kenntnisse und Fähigkeiten des / der Bediensteten werden vorbildlich eingesetzt. Das zeigt sich im selbständigen, sicheren Vorgehen und in der meist fehlerlosen und zügigen Arbeit.
115	
120	Die eingebrachten Kenntnisse und Fähigkeiten des / der Bediensteten werden konsequent und vorbildlich eingesetzt. Problemloser! Er / Sie ist Experte für Spezialfälle und unterstützt andere bei Problemlösungen. Der / die Bedienstete wirkt als Vorbild für die anderen Bediensteten.

	<b>Merkmal - Kommunikationsverhalten</b>
	Gutes <b>Kommunikationsverhalten</b> zeigt sich in der Fähigkeit, sich in dienstlichen Belangen wirksam mitzuteilen, Informationen anderer richtig zu erfassen und folgerichtig zu handeln. Des Weiteren zeigt es sich in der Weiterleitung von Informationen an Vorgesetzte und Kollegen, die ihnen bei der Erfüllung ihrer Aufgaben helfen.
80	Anliegen oder Mitteilungen des / der Bediensteten werden laufend schwer verständlich weiter vermittelt oder unklar aufgenommen (z. B. zu wortkarg oder zu umschweifend, hört nicht aufmerksam zu, versteht oft nicht, worauf es ankommt). Es kommt dadurch zu Missverständnissen und Fehlleistungen. Informationen, die für andere zur Erfüllung ihrer Aufgaben wichtig bzw. nützlich waren, werden vielfach zurückgehalten.
85	
90	Anliegen oder Mitteilungen werden häufig schwer verständlich vermittelt oder unklar aufgenommen. Es kommt dadurch zu gelegentliche Mlissverständnissen und Fehlleistungen. Es wird mitunter nicht erkannt, dass Informationen für andere wichtig wären und sie werden deshalb überhaupt nicht, umständlich oder unvollständig weitergegeben.
95	
100	Der / die Bedienstete bringt sich in Sachgesprächen und Diskussionen gut ein, macht sich taktvoll und gezielt verständlich, hört anderen gut zu und geht in der Regel auf sie ein. Das Wesentliche wird richtig erfasst und Betroffene werden direkt, richtig und rechtzeitig informiert.
105	
110	Der / die Bedienstete bringt sich über Sachgespräche und Diskussionen hinaus auch in Konfliktsituationen gut ein und ist in wichtigen Fällen gut vorbereitet, taktvoll, klar verständlich, hört gut zu und geht auf andere ein. Der / die Bedienstete übernimmt mitunter die Rolle des Moderators. Das Wesentliche wird von ihm / ihr rasch erfasst. Neben Informationen wird auch Grundlagenwissen weitergegeben.
115	
120	Der / die Bedienstete beherrscht die Regeln der Kommunikation und versetzt sich in die Rolle seines Gegenübers. So schafft er / sie es, auch komplexe Sachverhalte verständlich zu machen. Er / sie übernimmt nicht nur häufig informell die Rolle des Moderators, sondern wird oft formal im Team oder in sonstigen Kreisen mit dieser Rolle bedacht. Das Wesentliche wird von ihm / ihr rasch erfasst. Die Ursachen und Folgewirkungen im breiteren Umfeld werden erkannt. Neben umsichtigen und präventiven Informationen wird auch Feedback und Knowhow weitergegeben. Der / die Bedienstete wirkt als Vorbild für die anderen Bediensteten.

<b>Merkmal - Konfliktmanagement</b>	
	Unter <b>Konfliktmanagement</b> versteht man das rechtzeitige Erkennen von Meinungs- und Auffassungsunterschieden im zwischenmenschlichen Bereich und gleichzeitig die Fähigkeit, Kritik anzunehmen und im Sinne einer gemeinsamen Lösung zu handeln.
80	Konflikte werden von dem / der Bediensteten nicht als solche wahrgenommen oder "unter den Teppich gekehrt". Mitarbeiterinnen, die Probleme offen aussprechen, werden als störend eingestuft.
85	
90	Der / die Bedienstete "löst" Konflikte aufgrund der formalen Stellung durch Anweisungen, ohne auf die Konfliktparteien einzugehen. Die Bereitschaft, eigene Standpunkte zu hinterfragen, besteht nicht.
95	
100	Der / die Bedienstete erkennt Konflikte rechtzeitig, bleibt auch im Konfliktfall sachlich u. konstruktiv und ist, auch wenn selbst betroffen, um Deeskalation bemüht.
105	
110	Der / die Bedienstete sieht Konflikte als Chance für Veränderungen / Verbesserungen. Er / Sie gibt den Konfliktparteien ausreichend Zeit, ihre Sicht darzustellen und ist bemüht, durch Konfliktlösungsstrategien eine von allen akzeptierte Lösung zu finden.
115	
120	Der / die Bedienstete sieht Konflikte als Chance für Veränderungen / Verbesserungen. Er wendet Konfliktlösungsstrategien und/oder Interventionstechniken an, spricht Konflikte an, arbeitet mit den Konfliktparteien und wirkt bei einer für beide Seiten annehmbaren Lösung entscheidend mit.

	Merkmals - <b>Kostenbewusstsein</b>
	<b>Kostenbewusstsein</b> zeigt sich im sparsamen und schonenden Umgang mit Ressourcen, anvertrautem Personal, Werkzeugen, Anlagen, Materialien und Hilfsmitteln. Dies umfasst auch die Beachtung des Verhältnisses von Kosten und Nutzen.
80	Der / die Bedienstete legt häufig einen sorglosen, verschwenderischen Umgang mit anvertrauten Mitteln und Ressourcen an den Tag. Dies zeigt sich durch einen übermäßigen Verlust oder Verschleiss der Mittel ODER AUCH einen laufenden <b>GEBRAUCH</b> der Mittel für eigene, private Zwecke. Der / die Bedienstete macht sich keine Gedanken über die Kostenfolgen seines Handelns.
85	
90	Der / die Bedienstete geht gelegentlich sorglos und verschwenderisch mit anvertrauten Mitteln und Ressourcen um. Dies zeigt sich durch wiederholten Verlust oder Verschleiss der Mittel ODER AUCH eine Neigung zum <b>GEBRAUCH</b> der Mittel für eigene, private Zwecke.
95	
100	Der Umgang des / der Bediensteten mit den anvertrauten Mitteln und Ressourcen im eigenen Verantwortungsbereich ist angemessen. Er / sie beachtet im Arbeitsalltag das Verhältnis zwischen Kosten und Nutzen.
105	
110	Der / die Bedienstete zeichnet sich durch einen durchwegs bewussten, schonenden und sparsamen Umgang mit Mitteln und Ressourcen aus. Der / die Bedienstete machen wiederholt Vorschläge zu Kostenreduktionen / Einsparungen.
115	
120	Der / die Bedienstete zeichnet sich durch die vorbildliche Berücksichtigung der Aspekte Qualität, Kostenersparnis und Umweltschutz aus. Er / sie versucht auch, andere zu diesem Verhalten zu bewegen.

<b>Merkmal - Kreativität (Animation)</b>	
	<b>Kreativität</b> zeigt sich in der Fähigkeit und Bereitschaft, auf die Bedürfnisse der Bewohner angepasste Konzepte zu entwickeln und diese auch selbst umzusetzen und andere zur Mitarbeit zu bewegen. Dazu gehört Überzeugungskraft und Einfühlungsvermögen.
80	Die Aufgaben werden von der / dem Bediensteten in gewohnter Art erledigt, ohne über Neuemngen oder Verbesserungen nachzudenken, auch wenn dazu durchaus Spielraum vorhanden wäre. Der / die Bedienstete legt eine ablehnende Haltung und Skepsis gegenüber Neuerungen, die von anderen ein-gebracht werden, an den Tag.
85	
90	Die Aufgaben werden von dem / der Bediensteten in gewohnter Art erledigt, ohne über Neuemngen oder Verbesserungen nachzudenken, auch wenn dazu durchaus Spielraum vorhanden wäre. Anregungen werden von dem / der Bediensteten akzeptiert, jedoch etwas widerwillig umgesetzt.
95	
100	Der / die Bedienste orientiert sich bei Konzepten und Abläufen an den Bedürfnissen, Wünschen sowie Fähigkeiten der Bewohnerinnen und evaluiert die Wirkung der durchgeführten Aktivitäten.
105	
110	Der / die Bedienstete entwickelt sehr gute auf die Bedürfnisse, Wünsche und Fähigkeiten der BewohnerInnen abgestimmte Abläufe und Konzepte, die Anklang bei den Bewohnerinnen finden und evaluiert die Wirkung der durchgeführten Aktivitäten, erkennt Verbesserungspotential und setzt dieses um.
115	
120	Der / die Bedienstete entwickelt sehr gute, auf die Bedürfnisse, Wünsche und Fähigkeiten der BewohnerInnen abgestimmte Abläufe und Konzepte, die Anklang bei den Bewohnerinnen finden und evaluiert die Wirkung der durchgeführten Aktivitäten, erkennt Verbesserungspotential und setzt dieses um. Die entwickelten Maßnahmen stoßen auf großes Interesse und die BewohnerInnen nehmen mit Freude an den angebotenen Aktivitäten teil.

<b>Merkmal - KundInnenorientierung</b>	
	<b>Kundenorientierung</b> zeigt sich in der Bereitschaft, auf interne und externe Kunden und ihre Bedürfnisse einzugehen, sie mit Tipps zu unterstützen und die Lösung optimal - mit Rücksicht auf Kunden- und Unternehmensinteressen im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben zu realisieren.
80	Die Stelleninhaberto erledigt in der Zusammenarbeit mit dem Kunden ihre Aufgaben. Sie „macht den Job“ ohne großes Engagement und sieht sich als AuftragserfüllerIn. Der Arbeitsablauf wird ohne Rücksicht auf Kundenbedürfnisse abgewickelt.
85	
90	Die Stelleninhaberto geht in der Zusammenarbeit mit dem Kunden nur dann auf seine Wünsche ein, wenn er / sie dazu angehalten wird (passives Verhalten). Von der / dem StelleninhaberIn aus werden kaum Vorschläge/Empfehlungen zur Lösung und zum Ablauf unterbreitet.
95	
100	Die Zusammenarbeit mit Kundinnen ist gut. Die Beziehungs- / Kontaktpflege ist m diejeweilige Situation angepasst und erfolgreich. Der / die StelleninhaberIn geht auf Kundenbedürfnisse ein.
105	
110	Die Zusammenarbeit mit Kundinnen ist sehr gut. Der / die Bedienstete versteht es , einen Interessensausgleich zwischen KundInnenbedürfnissen und Unternehmenszielen herzustellen. Durch den positiven Umgang mit den Kundinnen wird ein vertrauensvolles Verhältnis mit den Kundinnen hergestellt.
115	
120	Der / die Stelleninhaberto pflegt eine ausgezeichnete Zusammenarbeit mit internen und externen Kundinnen. Die KundInnenwünsche werden unter Berücksichtigung der gesetzlichen und organisatorischen Vorgaben durch optimale Koordination mit anderen Bereichen hervorragend erfüllt. Der / die Bedienstete versteht es sehr gut, einen Interessensausgleich zwischen KundInnenbedürfnissen und Unternehmenszielen herzustellen. Das Feedback der Kunden ist äußerst positiv.

## Merkmale - Kundenorientierung (KIGA)

**Kundenorientierung** zeigt sich in der Fähigkeit und Bereitschaft, auf die Bedürfnisse der Kinder und Eltern angepasste Konzepte zu entwickeln und diese auch selbst umzusetzen. Ebenso sind Eltern in Ihrer Erziehungsarbeit gegebenenfalls durch Tipps zu unterstützen und ist die Pädagogin gefordert, diese bei der Umsetzung der Konzepte zur Mitarbeit zu bewegen. Dazu gehört Überzeugungskraft und Einfühlungsvermögen.

80 Die Aufgaben werden in gewohnter Art erledigt, ohne über Neuerungen oder Verbesserungen nachzudenken, auch wenn dazu durchaus Spielraum vorhanden wäre. Der / die Bedienstete hat eine ablehnende Haltung und Skepsis gegenüber Neuerungen, die von anderen eingebracht werden.

85

90 Die Aufgaben werden in gewohnter Art erledigt, ohne über Neuerungen oder Verbesserungen nachzudenken, auch wenn dazu durchaus Spielraum vorhanden wäre. Anregungen werden von dem / der Bediensteten akzeptiert, jedoch etwas widerwillig umgesetzt.

95

100 Der / die Bedienstete orientiert sich bei Konzepten und Abläufen an den Bedürfnissen und Wünschen der Kinder und Eltern und den Fähigkeiten der Kinder. Er / Sie evaluiert die Wirkung der durchgeführten Aktivitäten.

105

110 Der / die Bedienstete entwickelt sehr gut auf die Bedürfnisse und Wünsche der Kinder und Eltern sowie die Fähigkeiten der Kinder abgestimmte und geplante Abläufe und Konzepte, die Anklang bei diesen finden. Der / die Bedienstete evaluiert die Wirkung der durchgeführten Aktivitäten, erkennt Verbesserungspotential und setzt dieses um.

115

120 Der / die Bedienstete entwickelt sehr gut auf die Bedürfnisse und Wünsche der Kinder und Eltern sowie die Fähigkeiten der Kinder abgestimmte und geplante Abläufe und Konzepte, die Anklang bei diesen finden. Der / die Bedienstete evaluiert die Wirkung der durchgeführten Aktivitäten, erkennt Verbesserungspotential und setzt dieses um. Die entwickelten Maßnahmen stoßen auf großes Interesse. Die Kinder nehmen mit Freude an den angebotenen Aktivitäten teil.

	<b>Merkmal - Lernbereitschaft</b>
	<b>Lernbereitschaft</b> zeigt sich durch die Motivation, sich das für die Aufgabenerfüllung erforderliche Wissen durch Praxisanleitungen, Seminare und Workshops anzueignen und laufend zu aktualisieren. Dies geht über den Besuch von (gesetzlich) vorgeschriebenen Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen hinaus.
80	Der / die Bedienstete zeigt kein Interesse am Erlernen neuer Fertigkeiten und am Besuch von Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen. Die angeordneten Maßnahmen werden widerwillig oder gar nicht besucht, angebotene Hilfestellungen nicht angenommen.
85	
90	Der / die Bedienstete zeigt geringes Interesse am Erlernen neuer Fertigkeiten und am Besuch von Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen. Die angeordneten Maßnahmen werden besucht, Unterstützung wird widerwillig angenommen. Darüber hinaus werden keine Initiativen hinsichtlich Weiterbildung unternommen.
95	
100	Der / die Bedienstete ist am Besuch von Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen interessiert und nimmt Verbesserungsvorschläge und Hilfestellungen bereitwillig an. Teilweise werden auch Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen aus eigener Initiative vorgeschlagen.
105	
110	Der / die Bedienstete zeigt starkes Interesse am Besuch von Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen und ist bestrebt, sich neue Kenntnisse und Fertigkeiten praktisch anzueignen. Es werden auf die konkreten Anforderungen abgestimmte Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen aus eigener Initiative vorgeschlagen und, sofern erforderlich auch außerhalb der Dienstzeit, besucht.
115	
120	Der / die Bedienstete zeigt starkes Interesse am Besuch von Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen. Es werden auf die konkreten Anforderungen abgestimmte Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen aus eigener Initiative vorgeschlagen und, sofern erforderlich, auch außerhalb der Dienstzeit, besucht. Der / die Bedienstete gibt das erworbene Wissen an interessierte Kolleginnen weiter.



<b>Merkmals - Lernbereitschaft (Pflege)</b>	
	<b>Lernbereitschaft</b> zeigt sich durch die Motivation, sich das für die Aufgabenerfüllung erforderliche Wissen durch Praxisanleitungen, Seminare und Workshops anzueignen und laufend zu aktualisieren. Dies geht über den Besuch von (gesetzlich) vorgeschriebenen Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen hinaus.
80	Der / die Bedienstete zeigt kein Interesse am Erlernen neuer Fertigkeiten und am Besuch von Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen. Die angeordneten Maßnahmen werden widerwillig oder gar nicht besucht, angebotene Hilfestellungen nicht angenommen. Der / die Bedienstete erfüllt die gesetzlichen und innerbetrieblichen Vorgaben nicht.
85	
90	Der / die Bedienstete zeigt geringes Interesse am Erlernen neuer Fertigkeiten und am Besuch von Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen. Die angeordneten Maßnahmen werden besucht, Unterstützung wird widerwillig angenommen. Darüber hinaus werden keine Initiativen in punkto Weiterbildung unternommen. Der / die Bedienstete erfüllt die gesetzlichen und innerbetrieblichen Vorgaben nicht.
95	
100	Der / die Bedienstete ist am Besuch von Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen interessiert. Teilweise werden auch Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen aus eigener Initiative vorgeschlagen. Die gesetzlichen und innerbetrieblichen Vorgaben in punkto Weiterbildung werden erfüllt.
105	
110	Der / die Bedienstete zeigt starkes Interesse am Besuch von Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen und ist bestrebt, sich neue Kenntnisse und Fertigkeiten praktisch anzueignen. Es werden auf die konkreten Anforderungen abgestimmte Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen aus eigener Initiative vorgeschlagen und, sofern erforderlich auch außerhalb der Dienstzeit, besucht. Der / die Bedienstete gibt das erworbene Wissen an interessierte Kolleginnen weiter.
115	
120	Der / die Bedienstete zeigt starkes Interesse am Besuch von Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen. Es werden auf die konkreten Anforderungen abgestimmte Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen aus eigener Initiative vorgeschlagen und, sofern erforderlich, auch außerhalb der Dienstzeit, besucht. Der / die Bedienstete gibt das erworbene Wissen laufend und nach innerbetrieblich definierten Standards weiter.

<b>Merkmal - Loyalität und Identifikation</b>	
	<b>Loyalität</b> zeigt sich in der <b>Identifikation</b> mit der Gemeinde / dem Gemeindeverband sowie der Bereitschaft, die Interessen und Ziele dieser Organisation zu vertreten, jedenfalls aber zu respektieren und das Standesansehen zu wahren.
80	Die Arbeit des / der Bediensteten ist Mittel zum Zweck. Daher wird wenig Interesse am eigenen Arbeitsgebiet bzw. am Unternehmen gezeigt. Der / die Bedienstete übt gegenüber Dritten offene Kritik an den Zielen und Entscheidungen der Organisation.
55	
90	Die Arbeit des / der Bediensteten besitzt in der Prioritätsskala einen geringen Stellenwert. Ein über das eigene Arbeitsgebiet hinausgehendes Interesse des / der Bediensteten ist nicht vorhanden. Der / die Bedienstete bringt in seinem Verhalten mangelnden Respekt gegenüber den Unternehmenszielen zum Ausdruck.
95	
100	Der / die Bedienstete identifiziert sich mit dem Unternehmen und bringt dies in seinem öffentlichkeitswirksamen Verhalten zum Ausdruck.
105	
110	Die Interessen und Zielsetzungen der Organisation werden mit Überzeugung gegenüber Dritten vertreten und positiv kommuniziert.
115	
120	Der / die Bedienstete identifiziert sich mit dem Unternehmen und bringt dies in seinem öffentlichkeitswirksamen Verhalten zum Ausdruck. Der / die Bedienstete gibt gegenüber Dritten ein überzeugendes Bekenntnis zur Organisation ab und tritt als Promotor der Organisationsziele auf.

<b>Merkmale - MitarbeiterInnenführung</b>	
	<p><b>MitarbeiterInnenführung</b> zeigt sich in einem bestmöglichen Ausgleich von Dienstgeber- und Dienstnehmerinteressen. Dies umfasst die Fähigkeit, für Aufgaben und Ziele zu begeistern, sowie laufende Rückmeldung über Arbeitsergebnisse, Ausblick und Rückblicke zu geben und die Vereinbarung von Zielen. Die Führung erfolgt unabhängig von Geschlecht, ethnischer Zugehörigkeit, Religion/Weltanschauung, Alter, sexueller Orientierung oder Behinderungen. <b>Die jährliche Leistungsbewertung folgt sachlichen Argumenten, die Leistung der MitarbeiterInnen wird ausreichend dokumentiert.</b></p>
80	Die Führungsarbeit wird nicht wahrgenommen. Bedienstete erhalten keine klaren Vorgaben und keine Rückmeldung über den Zielerreichungsgrad. Die Förderung und Motivation der Bediensteten hat keine Priorität. Die Bewertung ist nicht nachvollziehbar (z.B. Gleichmacherei, Willkür) und wird auch nicht begründet. Die Führungskraft ignoriert Reklamationen/Rückmeldungen der Bediensteten zum Bewertungsverhalten.
85	
90	Wesentliche Teile der Führungsarbeit (z.B. Kontrolle des Arbeitserfolges, Planung von Weiterbildungsaktivitäten) werden nicht wahrgenommen. Die erfolgten Bewertungen und Zielvorgaben sind teilweise schwer nachvollziehbar und unzureichend begründet. Gespräche mit Bediensteten werden nur im Anlassfall geführt. Rückmeldungen/Reklamationen der Bediensteten zum Bewertungsverhalten werden zwar "gehört", fließen jedoch nicht im erforderlichen Ausmaß in das Bewertungsverhalten der Führungskraft ein.
95	
100	Die Führungskraft praktiziert einen aufgabenorientierten Führungsstil und geht auch auf die Bedürfnisse der Bediensteten ein. Bei der Bewertung finden nachvollziehbare und schlüssige Differenzierungen statt. Die Führungskraft zeigt Ziele und Perspektiven auf. Unterjährig werden im Bedarfsfall Gespräche geführt (meist nur in Problemfällen). Die Bewertungen werden von den Bediensteten weitgehend akzeptiert. Rückmeldungen/Reklamationen der Bediensteten zum Bewertungsverhalten werden in der Regel geprüft und - sofern fachlich gerechtfertigt - so weit als möglich berücksichtigt.
105	
110	Die Führungskraft praktiziert einen aufgabenorientierten Führungsstil und geht auch auf die Bedürfnisse der Bediensteten ein. Bei der Bewertung finden nachvollziehbare und schlüssig begründete Differenzierungen statt. Die Beurteilungen scheinen durchwegs durchdacht und stimmig. Die Führungskraft zeigt Ziele und Perspektiven auf und fordert die Bediensteten in ihrer Entwicklung und ihrem beruflichen Fortkommen. Auch unterjährig werden laufend Feedback-Gespräche geführt. Es zeigt sich ein aktives Bemühen um die Schaffung eines dem Betrieb dienlichen guten Betriebsklimas. Rückmeldungen/Reklamationen der Bediensteten zum Bewertungsverhalten werden stets ernsthaft geprüft und - falls fachlich gerechtfertigt - stets berücksichtigt.

115	
120	<p>Die Führungskraft praktiziert einen aufgabenorientierten Führungsstil und geht auch auf die Bedürfnisse der Bediensteten ein. Bei der Bewertung finden nachvollziehbare und schlüssig begründete Differenzierungen statt. Die Führungskraft zeigt Ziele und Perspektiven auf und fördert die Bediensteten in ihrer Entwicklung und ihrem beruflichen Fortkommen. Auch unterjährig werden laufend Feedback-Gespräche geführt. Die Führungskraft lebt die von den Bediensteten erwarteten Werte und Verhaltensweisen vor, ist selbst kritikfähig und schafft es so, die Bediensteten zu motivieren. Sämtliche Bewertungen sind ausgewogen und durchdacht, Begründungen sind für MitarbeiterL-inen und Bürgermeisterin gleichermaßen nachvollziehbar.</p>

Merkmal - <b>Ordnungssinn / Hygiene</b>	
	<b>Ordnungssinn / Hygiene</b> erfasst die Sauberkeit und Hygiene am Arbeitsplatz unter Einhaltung der jeweils geltenden gesetzlichen Vorgaben und Betriebsvorschriften.
80	Der / die Bedienstete hält sich nicht an die Hygienevorschriften bzw. erzielt aufgrund des nicht sachgemäßen Umgangs mit den anvertrauten Betriebsmitteln nicht die geforderten Ergebnisse. Dies führt zu Beschwerden und macht häufige Kontrollen erforderlich.
85	
90	Da Sauberkeit und Ordnung am Arbeitsplatz für den / die Bedienstete eine untergeordnete Rolle spielen, sind mitunter Kontrollen und Anweisungen zur Einhaltung der Hygienevorschriften und zum sachgemäßen Umgang mit den Betriebsmitteln erforderlich.
95	
100	Die anvertrauten Betriebsmittel werden von dem / der Bediensteten sachgemäß eingesetzt. Der Zuständigkeitsbereich ist meist sauber und ordentlich. Der / die Bedienstete hält sich an die gesetzlichen und innerbetrieblichen Hygienevorschriften.
105	
110	Die anvertrauten Betriebsmittel werden von dem / der Bediensteten sachgemäß eingesetzt. Der Zuständigkeitsbereich ist durchwegs sauber und ordentlich. Der / die Bedienstete hält sich vorbildlich an die gesetzlichen und innerbetrieblichen Hygienevorschriften. Auf Sauberkeit und Hygiene wird spürbar Wert gelegt.
115	
120	Die anvertrauten Betriebsmittel werden von dem / der Bediensteten sachgemäß eingesetzt. Der Zuständigkeitsbereich ist stets sauber und ordentlich. Der / die Bedienstete hält sich vorbildlich an die gesetzlichen und innerbetrieblichen Hygienevorschriften. Sauberkeit, Ordnung und Hygiene am Arbeitsplatz sind auch über den unmittelbaren Arbeitsbereich hinaus ein Anliegen. Betreffend Hygienestandard bringt der / die Bedienstete auch Verbesserungsvorschläge ein. Er / Sie wirkt als Vorbild für die anderen Bediensteten.

<b>Merkmal - Strategisches Denken</b>	
	<b>Strategisches Denken</b> erfordert die Fähigkeit, verschiedene Aspekte einer Aufgabenstellung in einen logischen Zusammenhang zu stellen, strukturiert durchzuführen und zeigt sich in der Bereitschaft, Veränderungen zuzulassen und aktiv zu gestalten.
80	Dem/der Bediensteten fehlt es an einem Grundverständnis für die Zusammenhänge in seinem Aufgabenbereich. Er / Sie verliert sich in Details und ist nicht in der Lage, Aufgaben zu strukturieren. Außerdem verliert er / sie sich im operativen Geschäft und in der Tagesarbeit. Das starre Festhalten an Regulativen hat oberste Priorität.
85	
90	Teilweise fehlt dem / der Bediensteten die Sicht für Gesamtzusammenhänge. Es macht Mühe, Aufgaben zu strukturieren und zu planen. Veränderungen werden von dem / der Bediensteten als Gefahr für sich und das Arbeitsgebiet interpretiert. Die daraus resultierende Abwehrhaltung verstellt mitunter den Blick für eine aktive Gestaltung der Zukunft.
95	
100	Der / die Bedienstete ist in der Lage, die übertragenen Aufgaben unter Berücksichtigung der Zusammenhänge in seinem Aufgabenbereich zu planen und strukturiert zu bearbeiten. Er / Sie beteiligt sich aktiv an der Umsetzung der Unternehmensstrategie im eigenen Aufgabengebiet.
105	
110	Der / die Bedienstete zeichnet sich durch logische Planungen und Arbeitsweisen aus. Wesentliches wird von Unwesentlichem unterschieden und die Aufgaben nach ihrer Dringlichkeit erledigt. Künftige Herausforderungen werden erkannt und Veränderungen als Chance erkannt. Die Arbeit zeichnet sich durch langfristiges Denken und wertvolle Beiträge zur strategischen Positionierung des eigenen Arbeitsgebietes innerhalb der Gesamtstrategie der Organisation aus. Probleme in der Umsetzung werden rechtzeitig erkannt und bearbeitet.
115	
120	Der / die Bedienstete zeichnet sich durch überdurchschnittliche Fähigkeiten aus, Probleme zu analysieren, Informationen zu beschaffen und fundierte Planungen anzustellen. Effiziente, in die Praxis umsetzbare Lösungen werden vorgeschlagen und Handlungsalternativen abgeschätzt. Visionäres Denken und eine positive Einstellung zur Veränderung prägen den Arbeitsstil. Konstruktive Arbeiten zur langfristigen Ausrichtung der Aktivitäten werden nicht nur für den eigenen Aufgabenbereich, sondern für die gesamte Organisation geleistet. Widerstände gegen notwendige Veränderungen werden rechtzeitig erkannt und aktiv bearbeitet. Der / die Bedienstete leistet einen aktiven Beitrag zur Weiterentwicklung der Gesamtstrategie der Organisation.

<b>Merkmal - Team- / Rollenverhalten</b>	
	Ansprechendes <b>Team- / Rollenverhalten</b> erfordert die Rücknahme der persönlichen Bedürfnisse hinter die Interessen des Teams. Eigenschaften wie Zuhören-Können, Meinungen anderer zu respektieren sowie die Fähigkeit zur Einordnung sind hierfür erforderlich.
80	Der / die Bedienstete orientiert sich stark an eigenen persönlichen Interessen und versucht diese dem Team aufzudrängen. Er / Sie nimmt wenig Rücksicht auf das Team und ist wenig bereit, andere zu unterstützen. Es besteht keine Bereitschaft, sich in das Team einzufügen.
85	
90	Der / die Bedienstete verhält sich im Team passiv, bringt sich selten ein, ist wenig engagiert. Er / Sie arbeitet wohl mit, bringt aber kaum Anregungen und unterstützt andere erst, wenn er / sie dazu aufgefordert wird ODER: der / die Bedienstete ist überaktiv im Team und möchte das Team einseitig nach seinem Kopf steuern.
95	
100	Der / die Bedienstete praktiziert eine durchwegs gute, anerkannte Zusammenarbeit im Team. Der / die Bedienstete ist gut integriert und bringt Anregungen, informiert und unterstützt das Team.
105	
110	Der / die Bedienstete unterstützt das Team in unterschiedlichen Situationen und versetzt sich, wenn erforderlich, in unterschiedliche Rollen. Er / Sie bringt aktiv wertvolle Anregungen, informiert und unterstützt das Team und genießt dadurch eine hohe Akzeptanz.
115	
120	Der / die Bedienstete unterstützt das Team in unterschiedlichen Situationen. Wenn erforderlich, versetzt er / sie sich in unterschiedliche Rollen. Der / die Bedienstete bringt aktiv wertvolle Anregungen, informiert und unterstützt das Team, ist Problemlöser für besondere Aufgaben. Der / Die Bedienstete genießt hohe Anerkennung im eigenem Team und wirkt als Vorbild für die anderen Bediensteten.

Merkmal - <b>Wirtschaftliches Denken</b>	
	<b>Wirtschaftliches Denken</b> zeigt sich im Suchen und Realisieren von Optimierung- und Einsparungspotentialen. Allen Entscheidungen soll eine fundierte Abwägung von Kosten und Nutzen zugrunde liegen.
80	Der / die Bedienstete zeigt kein Interesse, sich mit Optimierungen bzw. Einsparungen im eigenen Arbeitsbereich auseinander zu setzen.
85	
90	Überlegungen, im eigenen Bereich Kosten zu sparen oder Arbeitsabläufe zu verbessern werden nur selten angestellt. Sie bedürfen in den meisten Fällen der Anordnung und Unterstützung des Vorgesetzten.
95	
100	Der / die Bedienstete ist es gewohnt, in Kosten-/Nutzenrelationen zu denken. Optimierungs- / Einsparungspotentiale im eigenen Arbeitsbereich werden regelmäßig gesucht.
105	
110	Einsparungen und die Optimierung von Arbeitsabläufen sind ein wesentliches Anliegen der / des Bediensteten. Dabei betreffen die ausgearbeiteten Vorschläge auch an den eigenen Arbeitsbereich angrenzende Aufgabengebiete.
115	
120	Der / die Bedienstete ist laufend bemüht, Einsparungspotentiale aufzuspüren und aufzuzeigen. Er / Sie arbeitet fundiert Optimierung-/Einsparungsvorschläge (Personal-/Miteinsatz, Arbeitsabläufe, Aufgabenkritik) aus, die auch über den eigenen Arbeitsbereich hinausgehen.



Merkmal - Zeremonielles Verhalten	
	<b>Zeremonielles Verhalten</b> zeigt sich in der Bereitschaft, mit angemessener Pietät, Kondolenz und in gebotener Distanz auf Hinterbliebene und ihre Bedürfnisse im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen einzugehen, der Kenntnis und Umsetzung des Ritus einer Bestattung (Zeremonien verschiedener Glaubensrichtungen) und dem pietätvollen Umgang mit den Toten.
80	Der Kontakt mit Hinterbliebenen beschränkt sich überwiegend auf "mechanische" Abläufe. Dabei werden die angemessene Kondolenz und die gebotene Pietät außer Acht gelassen. Die Aufgaben werden ohne erkennbare Bemühung um die Bedürfnisse der Hinterbliebenen erledigt.
85	
90	Der / die Bedienstete ist bemüht, einen guten Kontakt mit den Hinterbliebenen herzustellen, dies gelingt ihm/ ihr (z.B. aufgrund mangelnder Kenntnis von Zeremonien verschiedener Glaubensrichtungen) nicht im erforderlichen Ausmaß.
95	
100	Der Kontakt mit Hinterbliebenen ist durchwegs pietätvoll. Auf die Bedürfnisse der Hinterbliebenen wird in einem zufriedenstellenden Ausmaß eingegangen, auf rituelle Vorstellungen wird Rücksicht genommen.
105	
110	Der Kontakt mit Hinterbliebenen ist einfühlsam, ansprechend und professionell. Es gelingt fast immer, eine vertrauensvolle Beziehung herzustellen. Der / die Bedienstete versteht es sehr gut, auf die Bedürfnisse der Hinterbliebenen mit angemessener Pietät und Distanz einzugehen. Rituale und Wünsche werden besprochen und umgesetzt.
115	
120	Der Kontakt mit Hinterbliebenen ist durch große Rücksichtnahme und Einfühlungsvermögen sowie Professionalität gekennzeichnet. Es wird stets eine vertrauensvolle Beziehung hergestellt. Der / die Bedienstete versteht es sehr gut, auf die Bedürfnisse der Hinterbliebenen in angemessener Pietät und Distanz einzugehen. Rituale und Wünsche werden eingehend besprochen und umgesetzt.