

## **Klient\_innenbefragung durch die Ambulanten Dienste der GEBEWO**

Hiermit möchten wir alle Interessierten auf die Ergebnisse unserer Klient\_innen-Befragung aufmerksam machen.

In zwei Referenzwochen - 02.06. bis 15.06.2014 - haben wir in unseren 4 Regionalbüros insgesamt 166 Fragebögen mit jeweils 15 Fragen ausgeteilt. 65 Fragebögen wurden ausgefüllt abgegeben und konnten anonymisiert ausgewertet werden.

Neben 13 quantitativen Frageinhalten, haben wir auch 2 qualitative gestellt, um unseren Klient\_innen etwas mehr Raum zur Beantwortung zu geben.

## Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick:

- die Verteilung der Altersgruppen ist insgesamt gesehen sehr heterogen
- fast 50 % der Vermittlungen laufen über die Sozialämter und deren Fachstellen für Wohnungsnotfälle/ Soziale Wohnhilfen
- persönliche Termine können zeitnah potentiellen Klient\_innen angeboten werden
- das tatsächliche Einsetzen der Maßnahme wird mit deutlicher Mehrheit als kurz empfunden (Zeitspanne zwischen Erstgespräch und Maßnahmebeginn)
- fast alle Befragten fühlten sich zeitlich genügend von unseren Sozialarbeiter\_innen unterstützt
- 95 % der Befragten gaben an, dass unsere Sozialarbeiter\_innen sehr gut bis gut erreichbar sind (Telefon, Mail, SMS)
- alle Befragten fühlten sich an der Planung ihrer Hilfeziele beteiligt
- unsere fachliche Beratung wurde mit 97 % als sehr gut bis gut bewertet
- 95 % der Befragten hatten den Eindruck, dass unsere Unterstützung ihnen hilft zukünftige Schwierigkeiten zu verhindern
- die Gesamtzufriedenheit wurde mit sehr gut (67%) und gut (28%) benannt

## Anregungen unserer Klient\_innen:

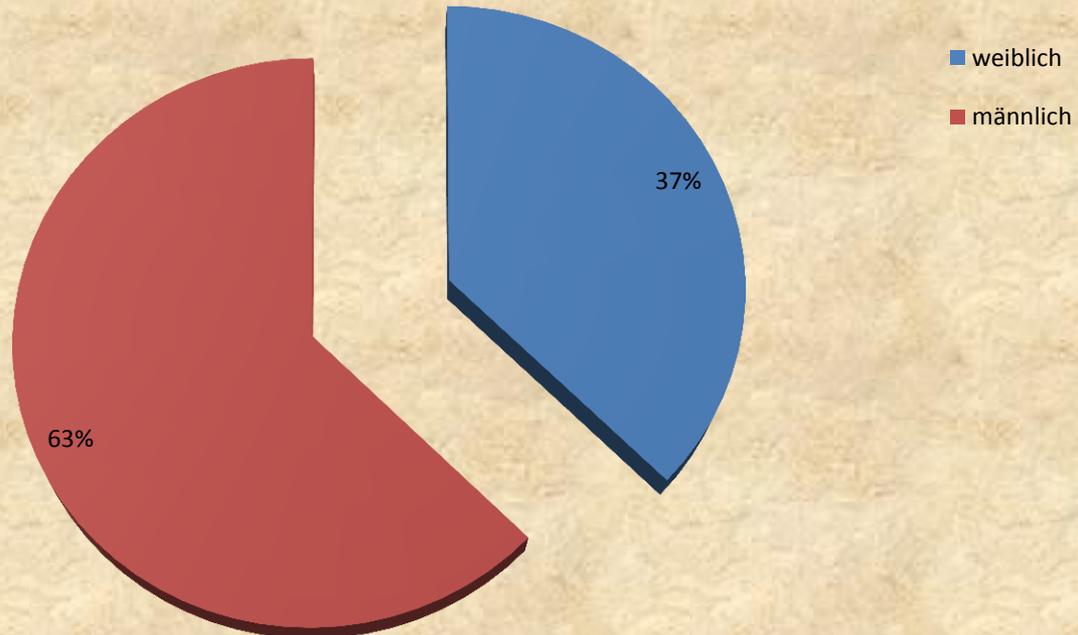
- Wunsch nach Beratung in Englisch
- mehr tatsächlich verfügbarer Wohnraum
- längere Betreuungszeiten

## Was hat am meisten geholfen?

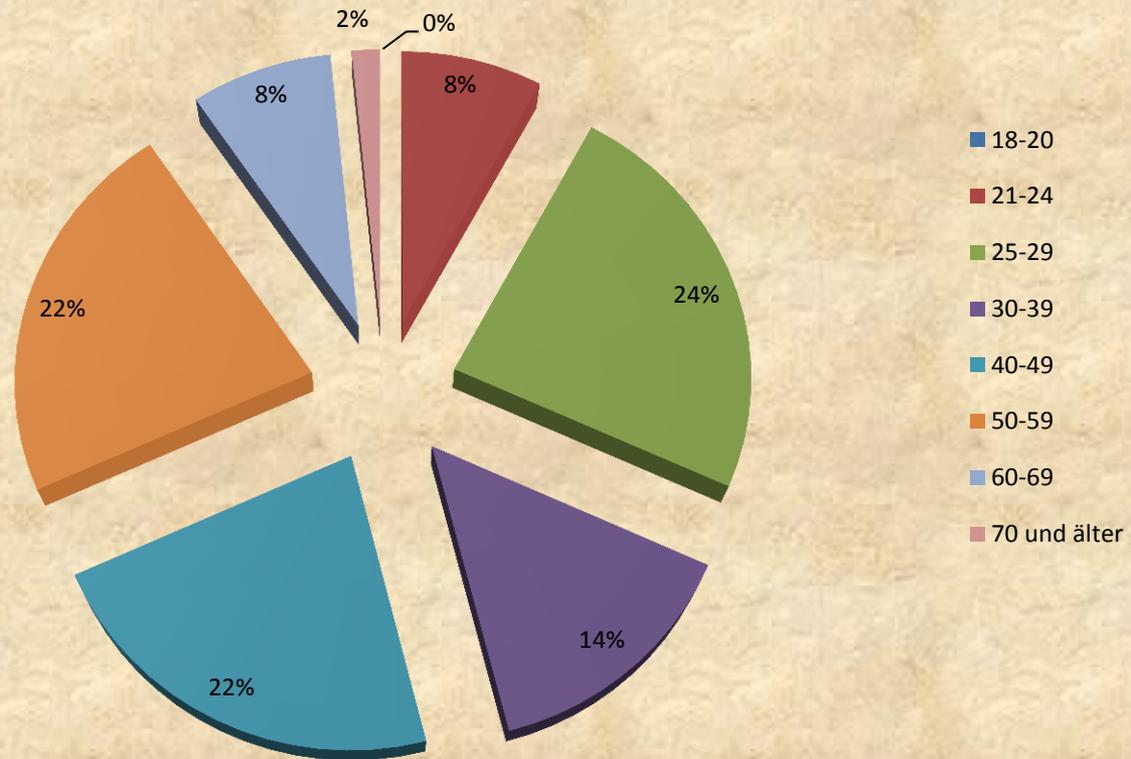
- persönlicher und regelmäßiger Kontakt
- Beratung, persönliche Unterstützung, Gespräche, Begleitung zu Ämter und Behörden

Wir beabsichtigen diese Befragung jährlich durchzuführen, um damit auf die Bedürfnisse unserer Klient\_innen besser eingehen zu können. Die Ergebnisse werden auf unserer Internetseite publiziert.

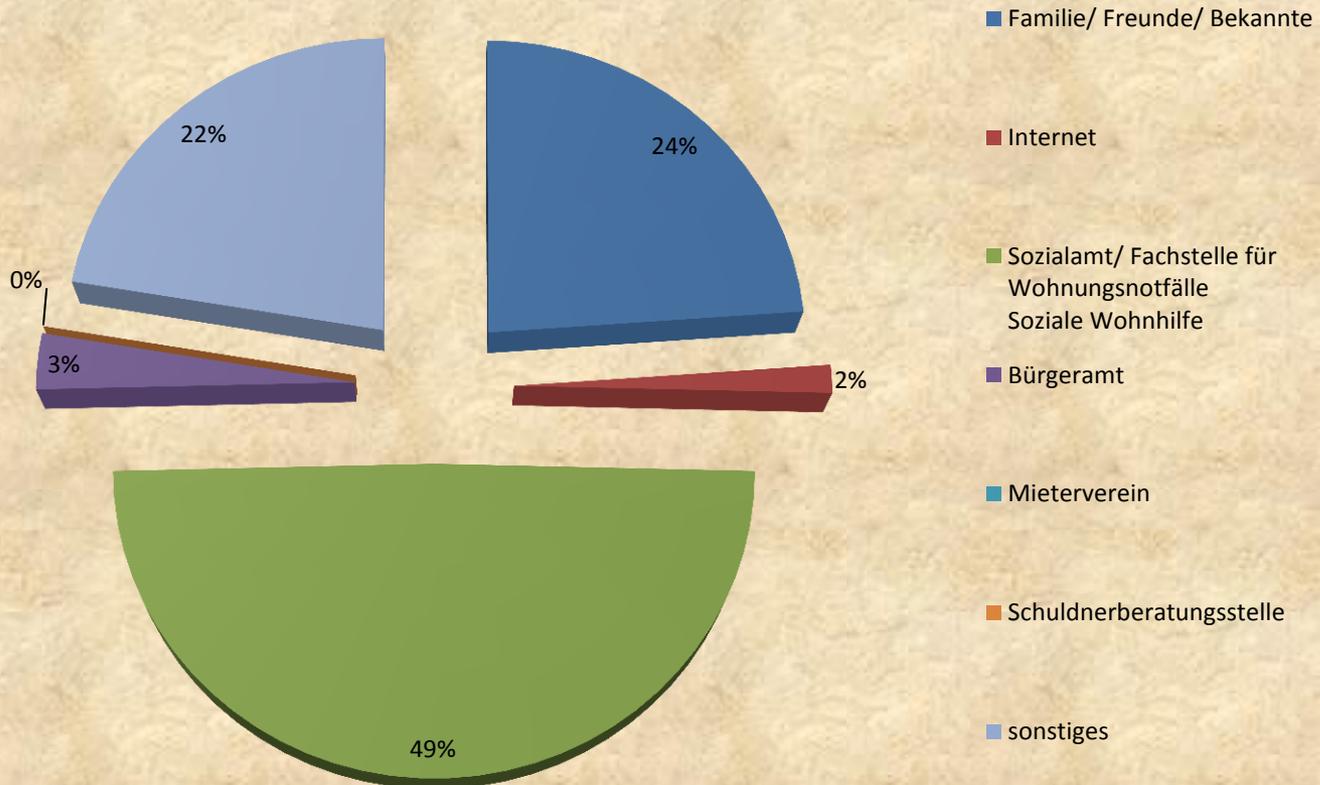
## Frage 1: Angaben zur Person Geschlecht



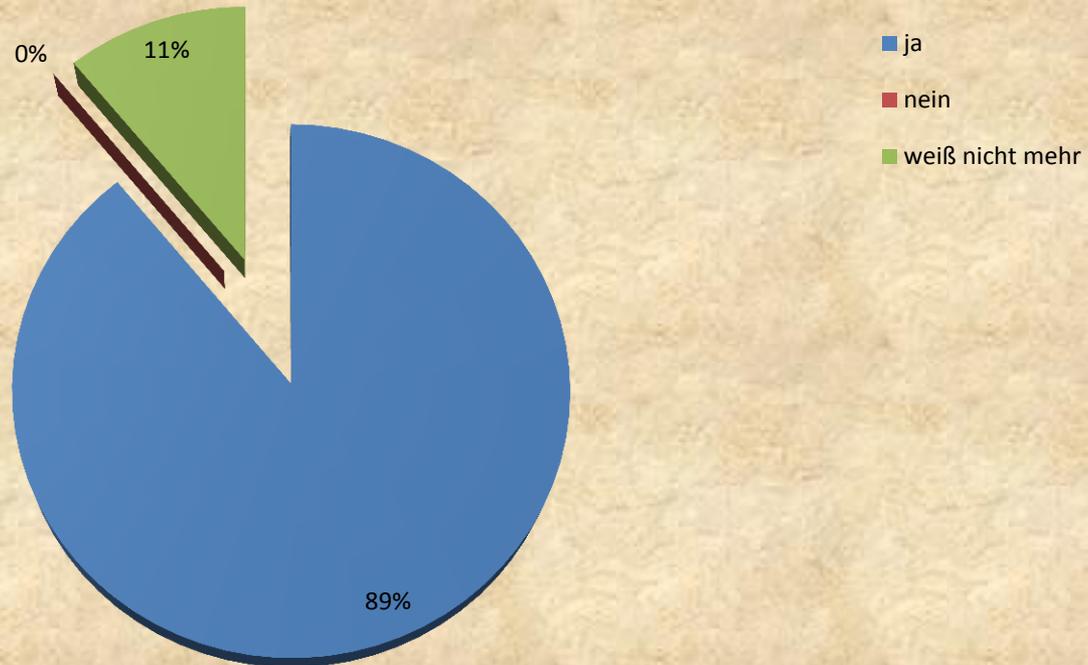
### Frage 1: Angaben zur Person Altersgruppe



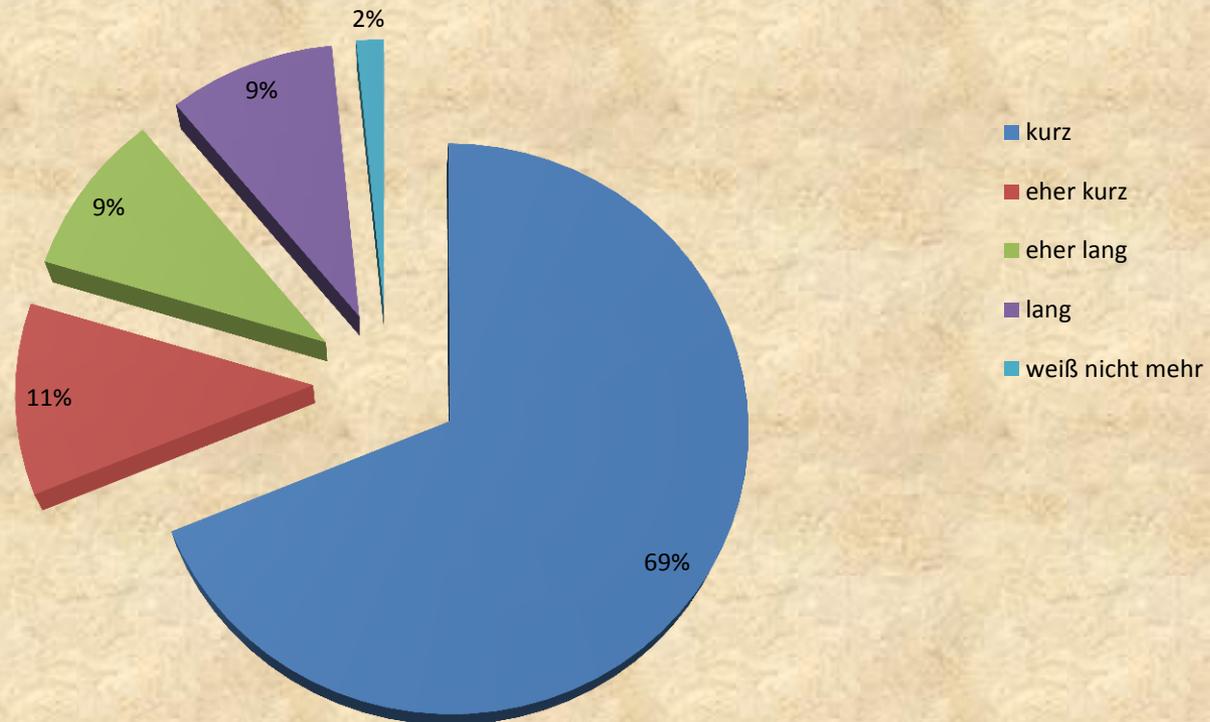
## Frage 2: Wie sind Sie auf uns aufmerksam geworden?



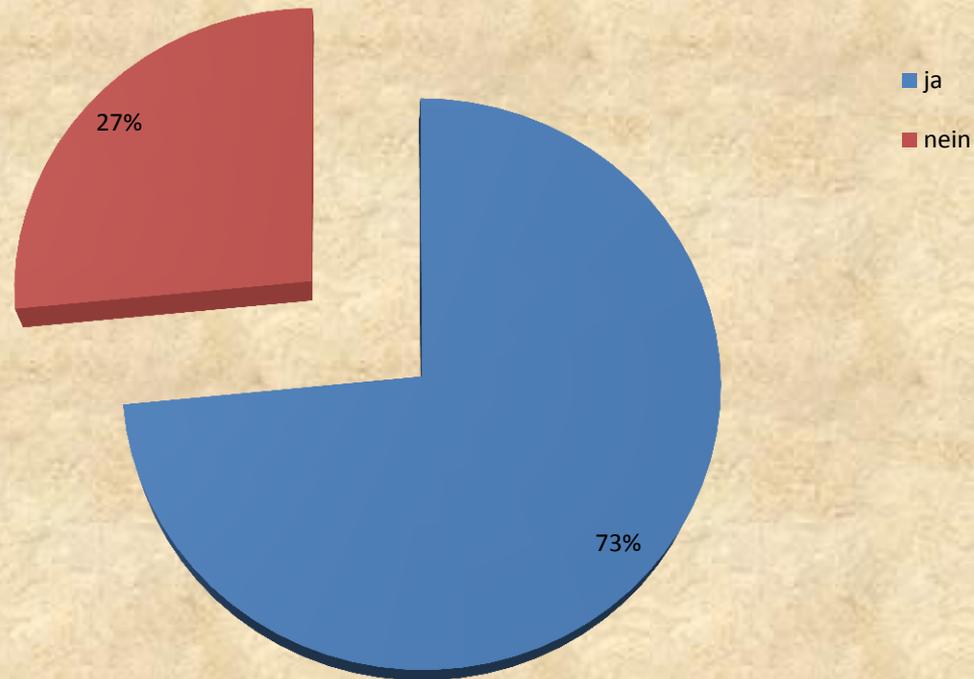
**Frage 3: Als Sie zum ersten Mal zu uns Kontakt aufnehmen,  
haben Sie zeitnah (ca. 5 Werkzeuge) einen persönlichen  
Termin bei uns erhalten?**



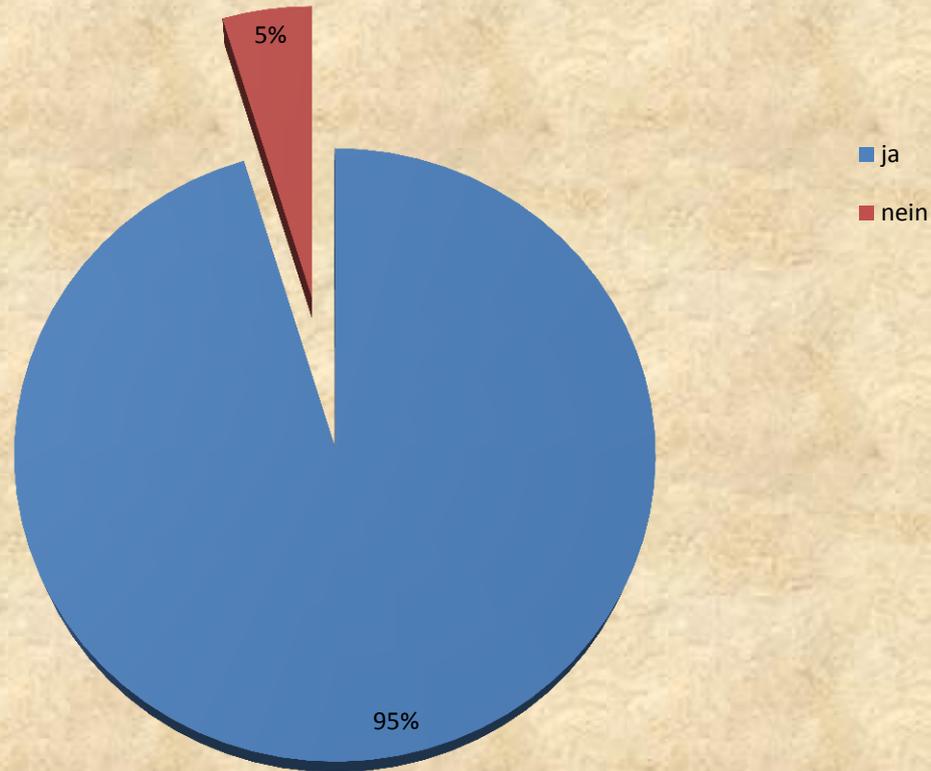
### Frage 4: Die Zeit zwischen Ihrem Erstgespräch und dem Einsetzen der Hilfe war in Ihrer Erinnerung ...



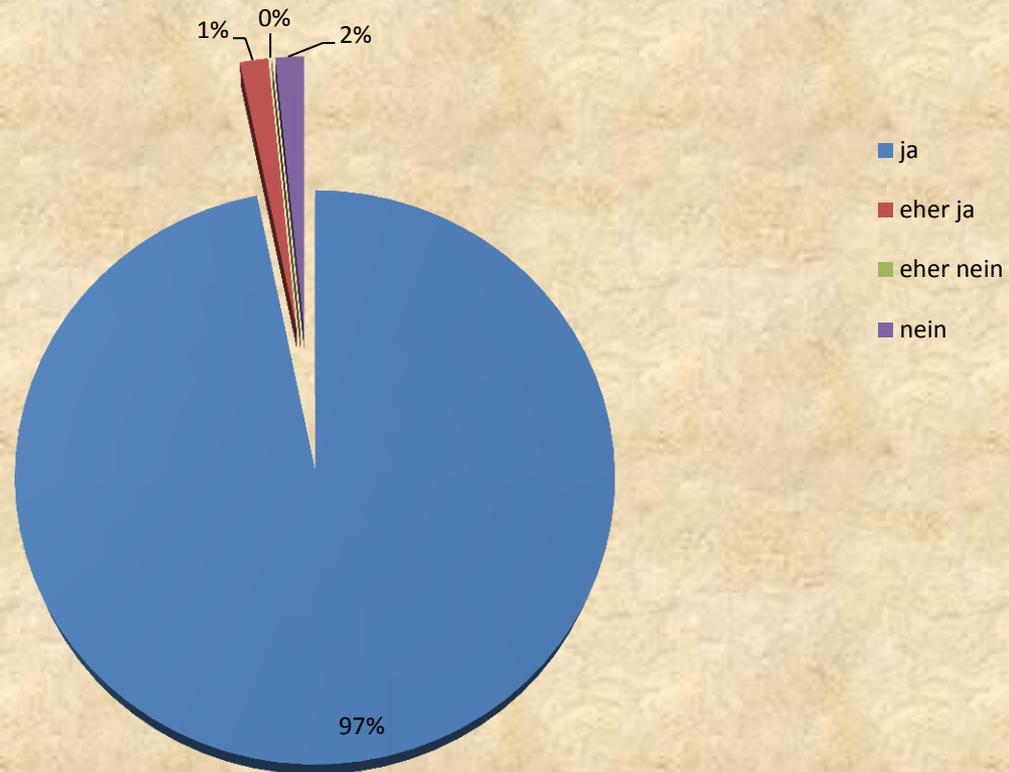
## Frage 5: Fahren Sie in der Regel mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu den Beratungsterminen?



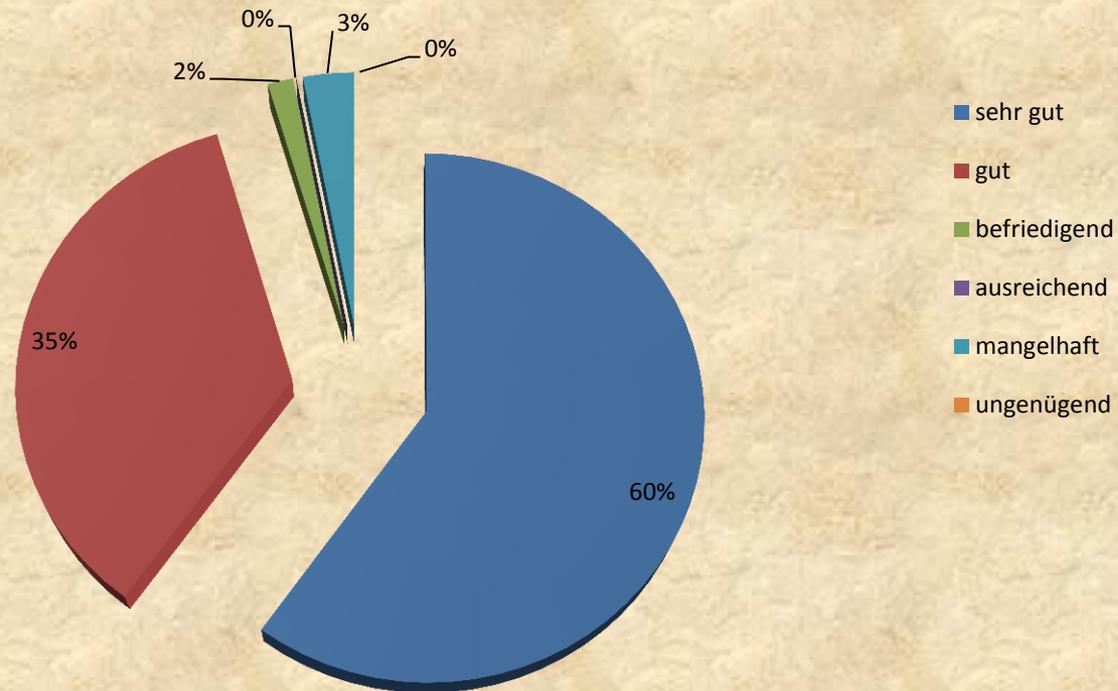
### Frage 6: Ist das Büro für Sie gut zu erreichen?



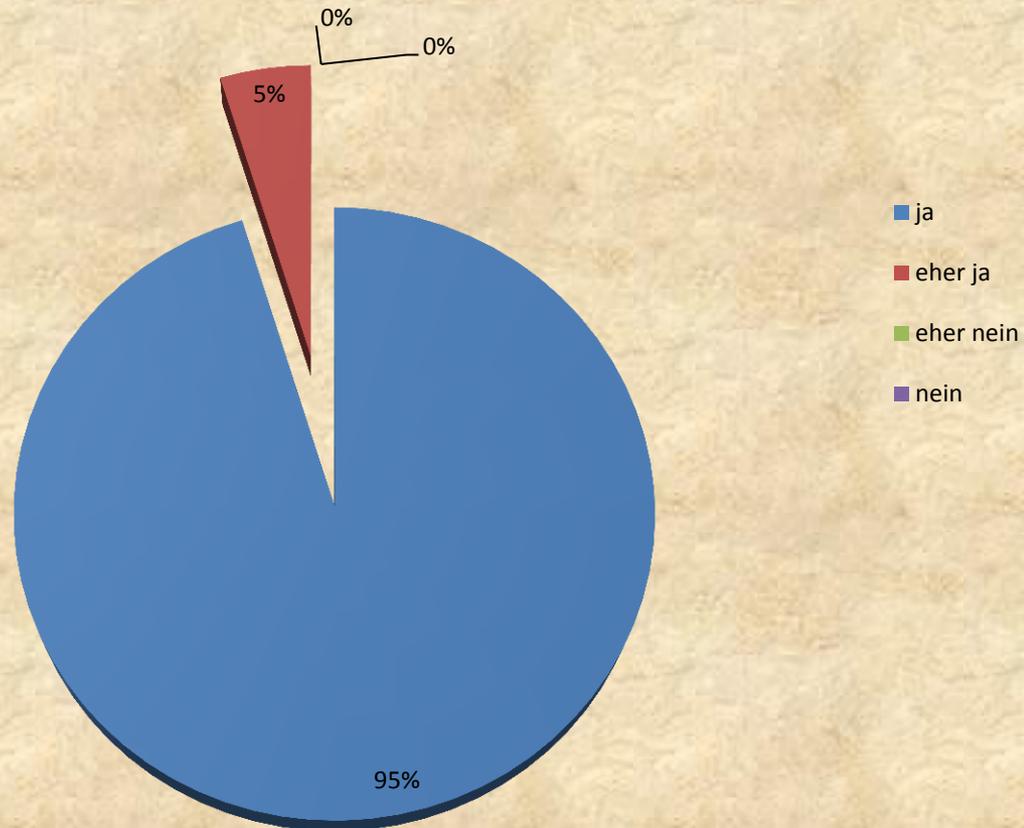
### Frage 7: Nimmt sich Ihre Sozialarbeiterin bzw. Ihr Sozialarbeiter genügend Zeit für Sie?



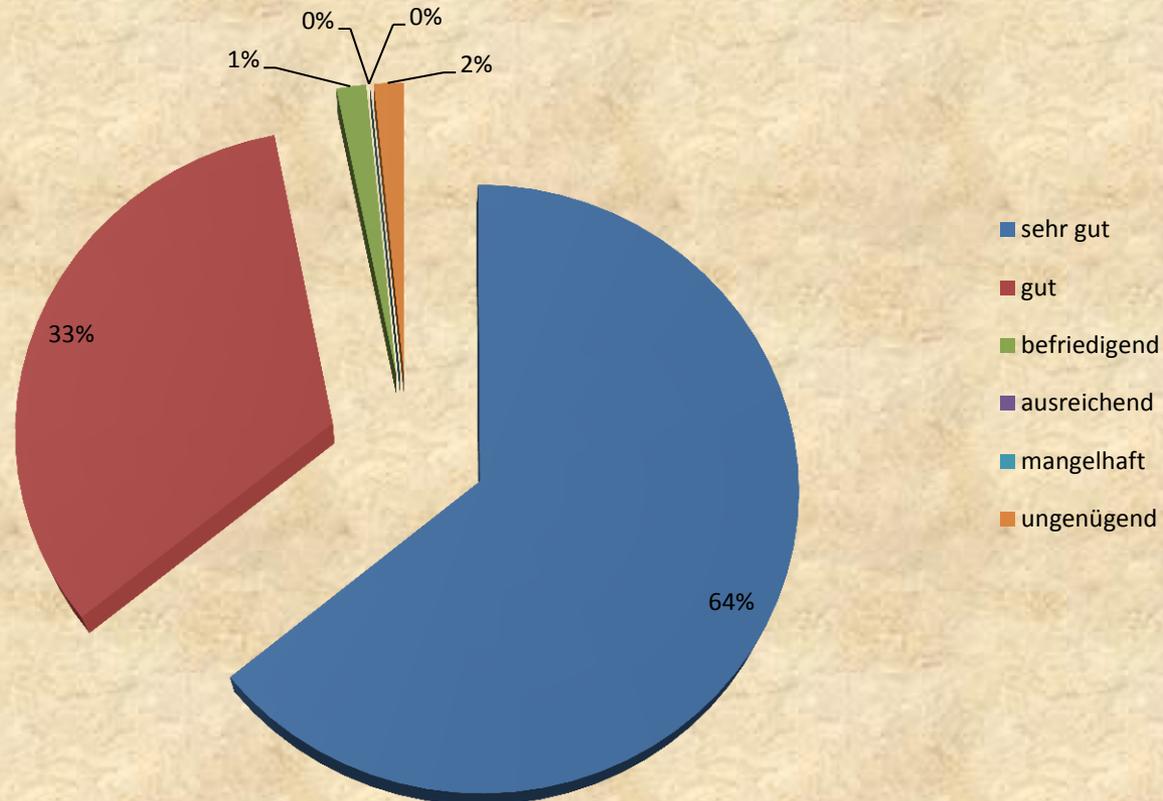
### Frage 8: Wie bewerten Sie die Erreichbarkeit Ihrer Sozialarbeiterin bzw. Ihres Sozialarbeiters? (telefonisch, E-Mail, SMS)



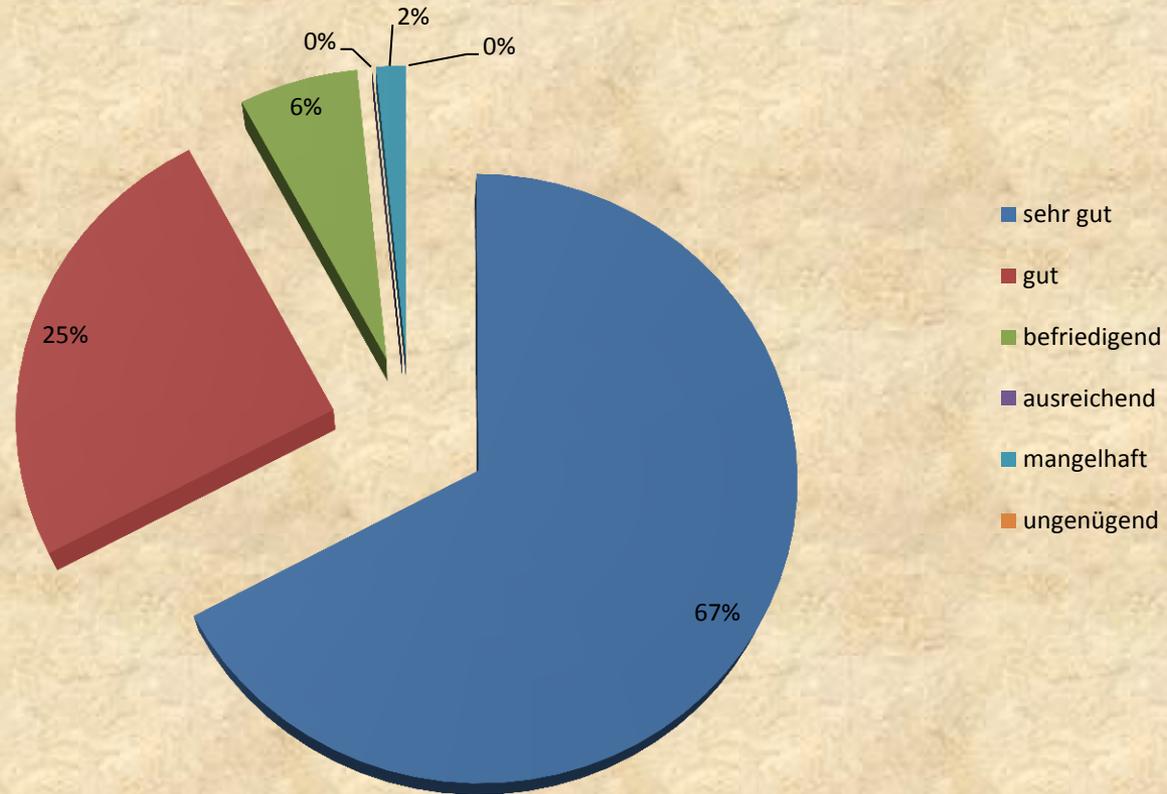
### Frage 9: Sind Sie an der Planung der Hilfeziele beteiligt?



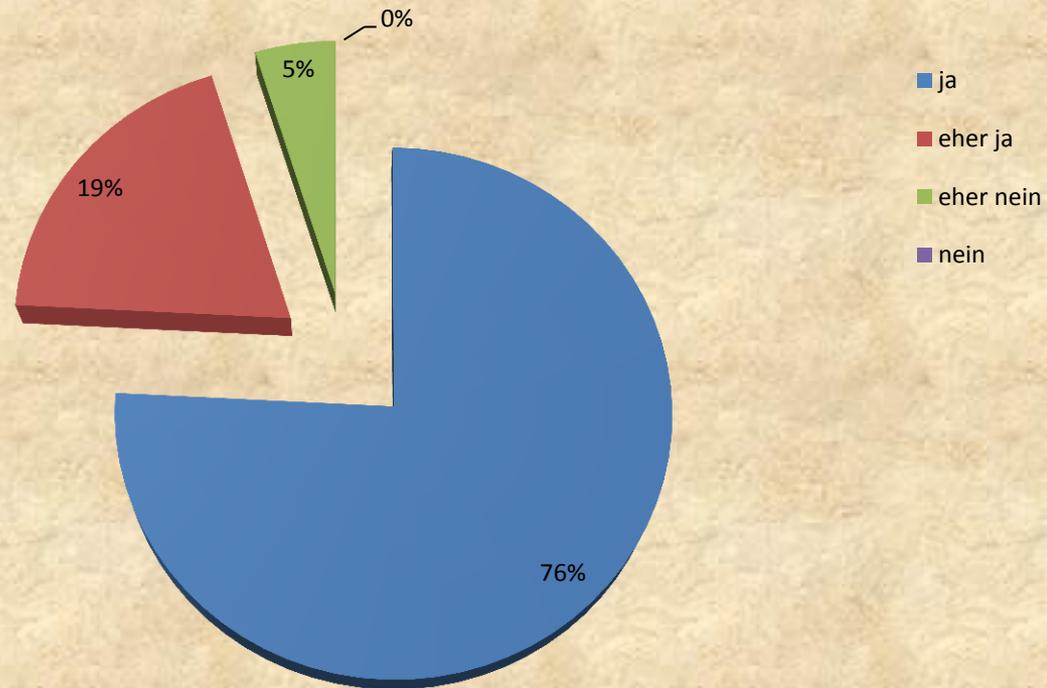
## Frage 10: Fühlen Sie sich fachlich gut beraten?



### Frage 11: Wie hilfreich ist die Maßnahme für Sie?



**Frage 13: Haben Sie den Eindruck, dass Ihnen die Maßnahme zu mehr Kompetenzen verhilft, um zukünftige Schwierigkeiten zu bewältigen?**



### Frage 14: Wie zufrieden sind Sie mit uns insgesamt (Erreichbarkeit, Hilfeumfang, Fachlichkeit, Beteiligung etc.)?

