

Bern, 24. April 2012

Kurzbericht

Sozialdienst Münchenbuchsee

Zufriedenheitsbefragung bei Klienten und Klientinnen

Andreas Dvorak
MBA

Charlotte Miani
lic. phil. I

Tanja Klöti
MA

Inhaltsverzeichnis

1	Ausgangslage	3
2	Erhebungs- und Analyseverfahren	3
2.1	Datenerhebung und Datenauswertung	3
2.2	Aufbau des vorliegenden Berichts.....	4
3	Ergebnisse der schriftlichen Befragung	4
3.1	Erreichbarkeit des Sozialdienstes Münchenbuchsee.....	5
3.2	Empfangs- und Wartebereich.....	6
3.3	Information an die Klienten und Klientinnen.....	8
3.4	Unterstützung durch den Sozialdienst Münchenbuchsee	9
4	Ergebnisse des Fokusgruppengesprächs	11
4.1	Erreichbarkeit des Sozialdienstes	11
4.2	Empfangs- und Wartebereich.....	12
4.2.1	Atmosphäre im Empfangs- und Wartebereich	12
4.2.2	Diskretion im Empfangs- und Wartebereich	12
4.3	Beziehung und Unterstützung	13
4.3.1	Beziehung zu den Sozialarbeitenden	13
4.3.2	Unterstützung durch den Sozialdienst	13
4.4	Finanzen.....	13
4.4.1	Berechnung der finanziellen Unterstützung.....	13
4.4.2	Zuverlässigkeit der finanziellen Unterstützung	13
4.4.3	Stigmatisierung durch Sozialhilfeabhängigkeit	14
5	Schlussfolgerungen und Empfehlungen	14
5.1	Servicequalität	14
5.2	Beratungsqualität.....	15
5.3	Wünsche und Erwartungen	16
5.4	Empfehlungen	16
6	Anhang	18

1 Ausgangslage

Der Sozialkommission sowie den Mitarbeitenden des Sozialdienstes Münchenbuchsee ist es ein Anliegen, ihren Klienten und Klientinnen im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten den bestmöglichen Service zu bieten und sie optimal zu beraten. Aus diesem Grund wurde eine Befragung in Auftrag gegeben und durchgeführt, um zu erfahren, wie die Klient/innen die Dienstleistungen und das Angebot des Sozialdienstes erleben und einschätzen und wie weit sie damit zufrieden sind. Mit Hilfe eines Fokusgruppengesprächs sowie eines schriftlichen Fragebogens wurden die Stärken und Vorteile der Dienstleistungen des Sozialdienstes Münchenbuchsee, aber auch allfällige Schwierigkeiten, sowie die Erwartungen von Seiten der Klientinnen und Klienten erhoben.

Im Zentrum der Zufriedenheitsbefragung standen die beiden Bereiche der Service- und der Beratungsqualität. Konkret wurden folgende Fragestellungen untersucht:

- Wie zufrieden sind die Klienten und Klientinnen mit den vom Sozialdienst Münchenbuchsee erbrachten Dienstleistungen und Angeboten (Servicequalität)?
- Wie zufrieden sind die Klienten und Klientinnen mit der Beratung durch ihre/n Sozialarbeiter/in (Beratungsqualität)?
- Wie schätzen die Klienten und Klientinnen die problemlösende Wirkung der erbrachten Hilfeleistungen ein?
- Welche Wünsche und Erwartungen haben die Klienten und Klientinnen an den Sozialdienst Münchenbuchsee?

Die Zufriedenheitsbefragung soll dem Sozialdienst Informationen darüber zur Verfügung stellen, ob Handlungsvorgehen bestehen, welche die Zusammenarbeit besonders unterstützen oder ob allfällige bestehende Abläufe im Service oder in der Beratung eher störende Auswirkungen auf diese Zusammenarbeit haben. Daraus lassen sich allfällige Empfehlungen für die aktuelle Ausgestaltung und zukünftige Entwicklung des Sozialdienstes ableiten (vgl. Kapitel 5).

Zweck des hiermit vorliegenden Kurzberichtes ist es somit, einerseits Steuerungs- und Handlungswissen zu generieren und andererseits eine Basis für die zukünftige Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung zu legen. Der Kurzbericht bietet zusätzlich eine Diskussionsgrundlage zur Weiterentwicklung von Vorgehens-, Ablauf- und Qualitätsfragen im Sozialdienst Münchenbuchsee.

2 Erhebungs- und Analyseverfahren

Die Datenerhebung fand zwischen Februar und April 2012 statt. Die erarbeiteten Resultate stellen somit ein Abbild dieser Untersuchungszeitspanne dar. Seither ist die Zeit beim Sozialdienst Münchenbuchsee nicht still gestanden und allfällige Veränderungen und Anpassungen können mittlerweile bereits erfolgt sein. Diese können in diesem Kurzbericht nicht berücksichtigt werden.

2.1 Datenerhebung und Datenauswertung

Die Datenerhebung und -analyse erfolgte durch Andreas Dvorak, MBA, Charlotte Bütler, lic.phil.I und Tanja Klöti, MA. Der Datenschutz der teilnehmenden Klienten und Klientinnen wurde zu jederzeit gewährleistet.

Gemäss dem Prinzip der Triangulation wurden verschiedenen Erhebungs- (mündliche und schriftliche Befragung) und Analysemethoden (qualitative und quantitative Analyse) angewendet.

Es handelt sich dabei um:

- *Fokusgruppengespräch:* Im Rahmen eines anderthalbstündigen Fokusgruppengesprächs wurden sieben Klienten und Klientinnen des Sozialdienstes Münchenbuchsee zu ihren Erfahrungen und ihrer Zufriedenheit mit den Dienstleistungen und Angeboten des Sozialdienstes befragt¹. In der Gruppe wurden einerseits die Stärken und Vorteile, andererseits allfällige Schwächen und Nachteile sowie Optimierungsmöglichkeiten diskutiert. Dank der sehr heterogenen Zusammensetzung der Fokusgruppe (unterschiedliche Personen bzgl. Alter, Dauer der Unterstützung, Geschlecht, Nationalität etc.) konnten sowohl Gemeinsamkeiten in der Einschätzung als auch sehr unterschiedliche Sichtweisen erhoben werden.
- *Schriftliche Befragung:* Mittels eines schriftlichen Fragebogens (9 geschlossenen Fragestellungen, plus eine offene Frage) wurden die Klienten und Klientinnen zu ihrer Zufriedenheit mit dem Sozialdienst befragt. Die Fragen fokussierten einerseits auf die beiden Bereiche der Service- und Beratungsqualität, andererseits wurden sie aus den als relevant erkannten Themengebieten, welche sich aus dem Fokusgruppengespräch ergeben haben, abgeleitet². Der schriftliche Fragebogen inkl. frankiertem Rückantwortcouvert wurde an 218 Klienten und Klientinnen des Sozialdienstes Münchenbuchsee per Post versandt. Ausserdem bestand die Möglichkeit, den Fragebogen online auszufüllen. Insgesamt haben 134 Personen an der Befragung teilgenommen.

Die Daten des Fokusgruppengesprächs sowie die Antworten auf die offene Frage des Fragebogens wurden mittels qualitativer Inhaltsanalyse ausgewertet. Für die schriftliche Befragung wurde die Methode der deskriptiven statistischen Analyse angewendet.

2.2 Aufbau des vorliegenden Berichts

Nachfolgend sind die Ergebnisse der schriftlichen Befragung und des Fokusgruppengesprächs getrennt dargestellt: Gesamthaft werden in Kapitel 3 die Daten zu den einzelnen Fragen des Fragebogens kurz zusammengefasst und anhand von Grafiken erklärt und dargelegt. Kapitel 4 vermittelt eine Übersicht über die von den Teilnehmenden im Rahmen des Fokusgruppengesprächs vorgenommenen Aussagen zur Zufriedenheit mit dem Sozialdienst. Die Ergebnisse sind themenspezifisch aufbereitet und dargestellt. Abschliessend werden aus den Gesamtergebnissen Schlussfolgerungen für die beiden Bereiche der Service- und Beratungsqualität gezogen und Empfehlungen für das weitere Vorgehen im Hinblick auf die aktuelle Ausgestaltung und die zukünftige Entwicklung des Sozialdienstes Münchenbuchsee abgegeben.

3 Ergebnisse der schriftlichen Befragung

Der Fragebogen wurde gemeinsam mit einem Begleitschreiben des Sozialdienstes Münchenbuchsee sowie einem frankierten Rückantwortcouvert an insgesamt 218 Personen versandt. Derselbe Fragebogen wurde auch online aufgeschaltet, sodass die Klienten/innen zwischen der papiernen und der Online-Version entscheiden konnten. Die Befragten hatten 5 Wochen Zeit, den ausgefüllten Fragebogen an socialdesign zurückzusenden (bzw. ihre Antworten in den Online-Fragebogen einzugeben). Von den 218 Personen haben insgesamt 134 Klienten und Klientinnen an der Befragung teilgenommen (2 davon per Online-Fragebogen), sodass die Rücklaufquote 62% beträgt. Dies gilt als sehr hoher Rücklaufwert, da im Allgemeinen bei einer schriftlichen Befragung von Personen, welche nicht in einer Organisation arbeiten, wie beispielsweise Kundinnen und Kunden, Angehörige oder Auftraggebende, von einer Rücklaufquote von 25% ausgegangen wird. Das Erinnerungsschreiben, welches vom Sozialdienst drei Wochen nach dem ersten Versand an jene Klient/innen verschickt wurde, die noch nicht teilgenommen hatten, hat sicherlich zu dieser hohen Rücklaufquote beigetragen.

¹ Den Interviewleitfaden zum Fokusgruppengespräch ist im Anhang beigelegt.

² Der Fragebogen ist im Anhang beigelegt.

Da im Fragebogen keine Angaben zu Geschlecht, Alter oder Nationalität erfragt wurden, lässt sich nicht feststellen, ob eine gewisse Gruppe von Klienten/innen stärker vertreten ist als andere. Dennoch ist aufgrund der hohen Rücklaufquote davon auszugehen, dass die quantitativen Ergebnisse für die Gesamtheit der Klienten und Klientinnen des Sozialdienstes Münchenbuchsees repräsentativ sind.

Der Fragebogen wurde in die vier Themenbereiche „Erreichbarkeit“, „Empfangs- und Wartezimmer“, „Information“ und „Unterstützung“ unterteilt. Bei den Fragen handelte es sich um Aussagen, zu denen die Befragten in der Form von vier Antwortkategorien Stellung nehmen konnten. Konkret hatten sie die Möglichkeit, „trifft voll und ganz zu“, „trifft eher zu“, „trifft eher nicht zu“ oder „trifft überhaupt nicht zu“ anzukreuzen.

Im Folgenden werden die Antworten zu den 9 Fragen jeweils grafisch dargestellt und kurz erläutert. Die Interpretation der Daten erfolgt in Kapitel 5.

3.1 Erreichbarkeit des Sozialdienstes Münchenbuchsee

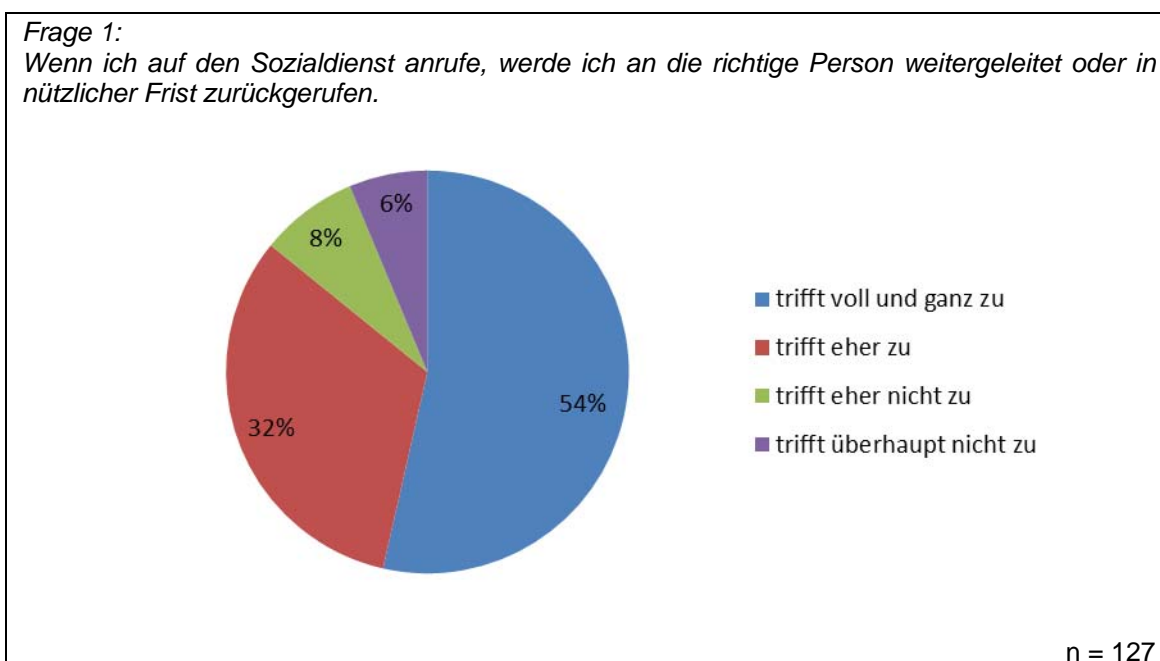


Abbildung 1: Ergebnisse zur Frage 1

Frage 1 wurde von 127 Personen korrekt beantwortet³. Davon stimmen 68 Personen der Aussage, dass sie bei einem Anruf an die richtige Person weitergeleitet oder in nützlicher Frist zurückgerufen werden, voll und ganz zu. 41 Befragte haben die Antwortkategorie „trifft eher zu“ angekreuzt. Eine Minderheit der Befragten stimmt dieser Aussage weniger (10 Personen) oder überhaupt nicht zu (8 Personen).

³ Bei allen Fragen gibt es sowohl keine als auch ungültige Antworten, welche nicht in die deskriptive Analyse mit einbezogen werden. Die Prozentzahlen in den Grafiken beziehen sich nur auf die korrekt gegebenen Antworten. Keine Antwort bedeutet, dass die entsprechende Person die Frage nicht beantwortet hat. Um eine ungültige Antwort handelt es sich dann, wenn die entsprechende Person mehrere Antwortvorgaben angekreuzt hat oder das Kreuz zwischen zwei Antwortvorgaben gesetzt hat. Die Anzahl der für die Auswertung verwendeten Antworten sind in der Abbildung angegeben (n=).

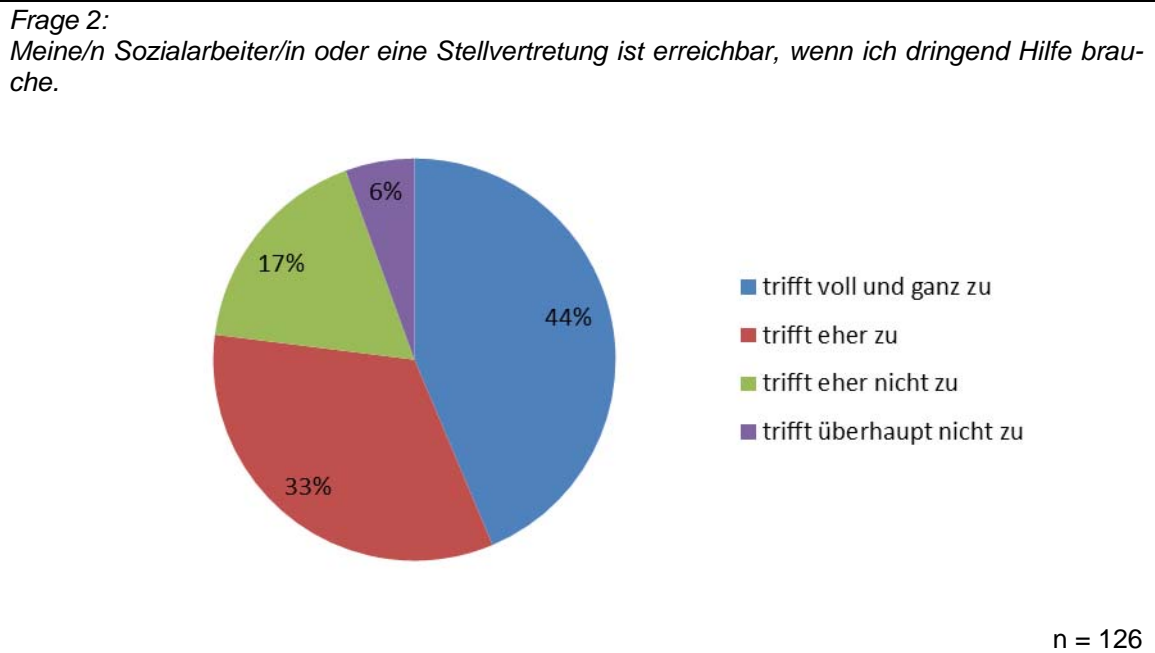


Abbildung 2: Ergebnisse zur Frage 2

126 Personen haben die Frage 2 korrekt beantwortet. Während 55 Personen der Aussage, dass ihr/e Sozialarbeiter/in oder eine Stellvertretung in Notfällen erreichbar ist, voll und ganz zustimmen, geben 42 Befragte an, dass für sie die Aussage eher zutrifft. 22 Personen haben die Antwortkategorie „trifft eher nicht zu“ angekreuzt, für 7 Befragte trifft die Aussage überhaupt nicht zu.

3.2 Empfangs- und Wartebereich

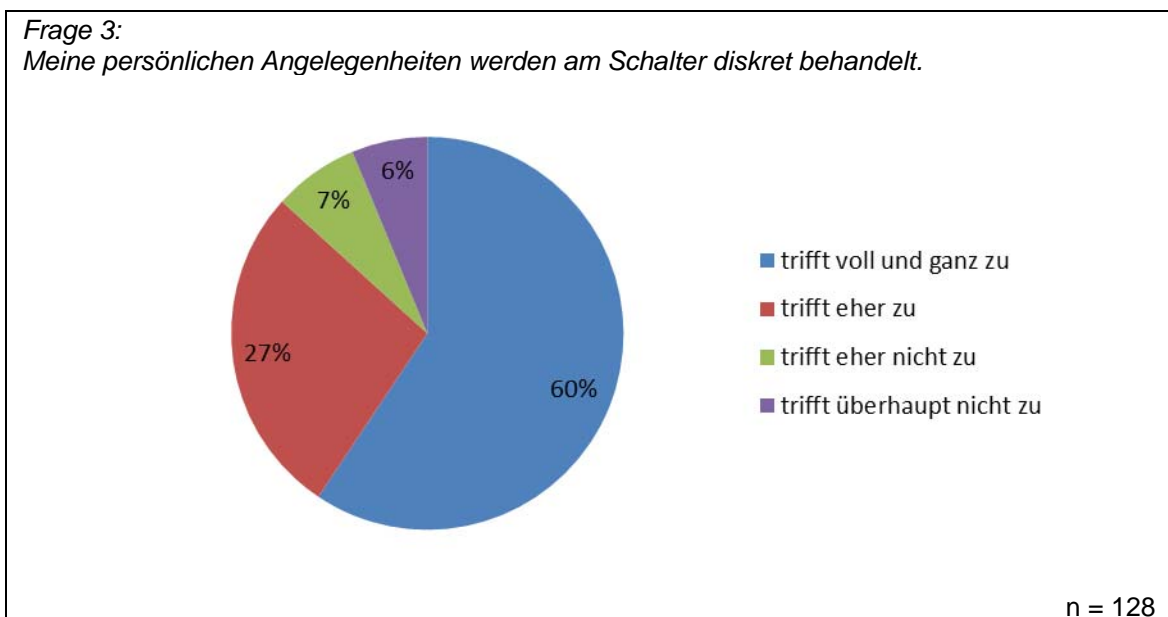


Abbildung 3: Ergebnisse zur Frage 3

Von den 128 Personen, welche diese Frage korrekt beantwortet haben, geben 76 Befragte ihre volle Zustimmung zur Aussage, dass ihre persönlichen Angelegenheiten am Schalter diskret behandelt werden. 35 Personen haben die Antwortkategorie „trifft eher zu“ angekreuzt. Ledig-

lich 9 Befragte stimmen der Aussage eher nicht zu, 8 Personen sind mit der Aussage überhaupt nicht einverstanden.

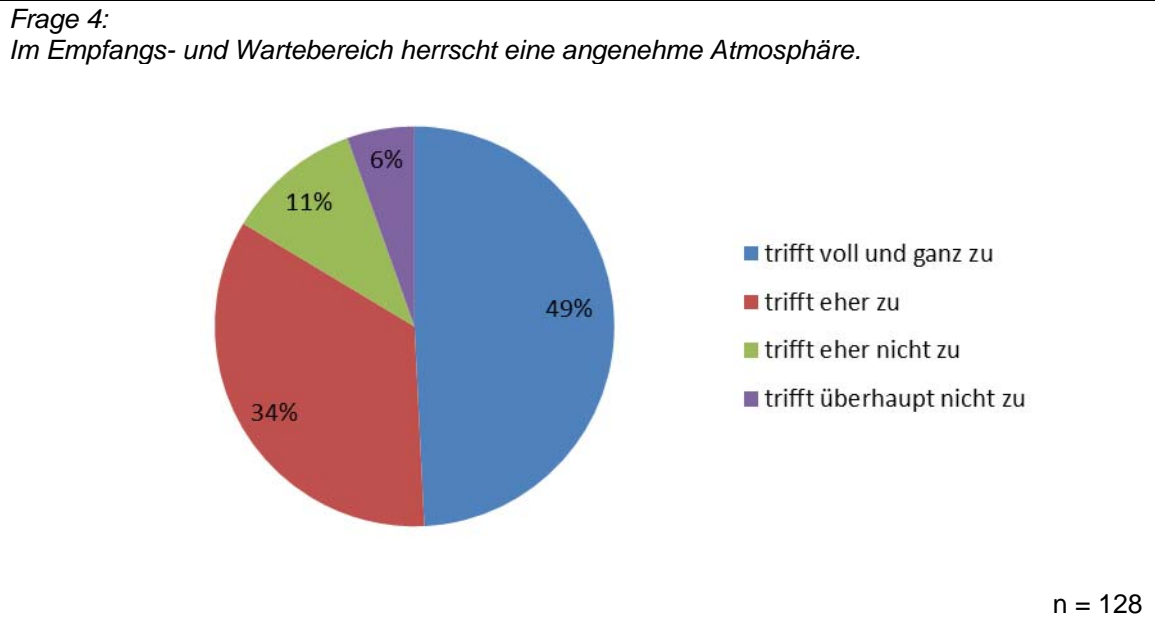


Abbildung 4: Ergebnisse zur Frage 4

Frage 4 wurde von 128 Personen korrekt ausgefüllt. 63 Personen sind mit der Aussage, dass im Empfangs- und Wartebereich eine angenehme Atmosphäre herrscht, voll und ganz einverstanden. 44 Befragte geben an, dass sie dieser Aussage eher zustimmen. Für 14 Personen trifft diese Aussage eher nicht zu, 7 Personen sind überhaupt nicht mit der Aussage einverstanden.

Aus den Fragen 1 bis 4 geht hervor, dass 83% der befragten Klienten und Klientinnen voll und ganz oder mehrheitlich mit dem Service (Erreichbarkeit, Atmosphäre, Diskretion) des Sozialdienstes Münchenbuchsee zufrieden sind. 17% der Befragten bewerten die Servicequalität hingegen als ungenügend.

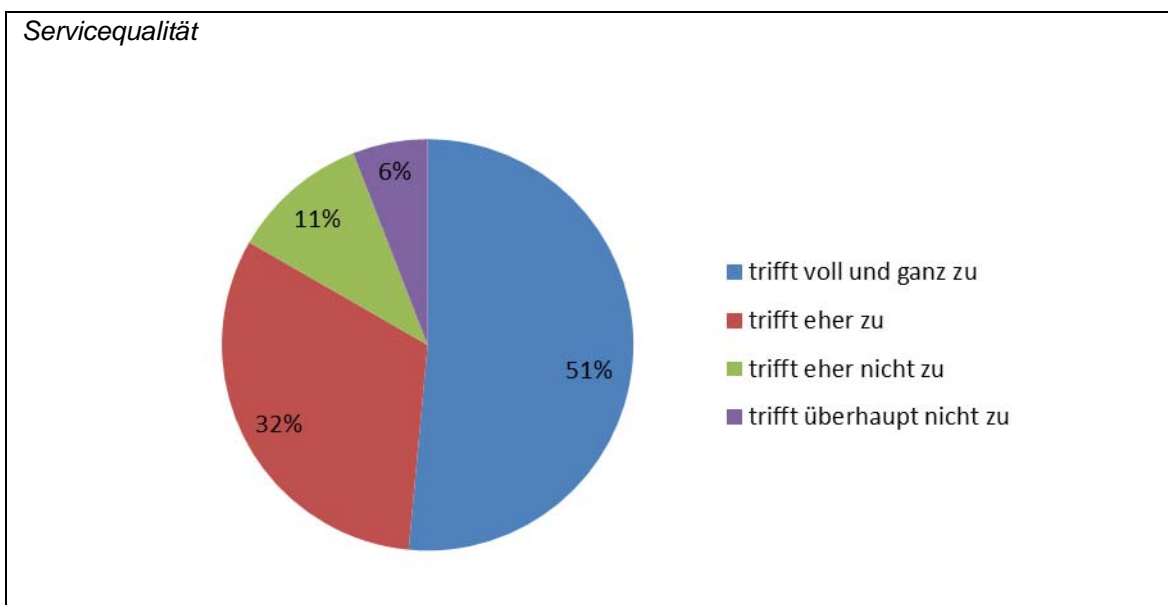


Abbildung 5: Zusammenfassende Ergebnisse zur Servicequalität (Frage 1 bis 4)

Vergleicht man die vier servicebezogenen Fragestellungen 1 bis 4 schneidet die Diskretion am besten ab (87% positive Antworten), gefolgt von der Weiterleitungs- und Rückrufpraxis. (86% positive Antworten). 83% der befragten Personen sind mit der Empfangsatmosphäre zufrieden. Am wenigsten zufrieden in den vier erfragten Themenbereichen sind die Klienten mit der Erreichbarkeit im Notfall (77% positive Antworten).

3.3 Information an die Klienten und Klientinnen

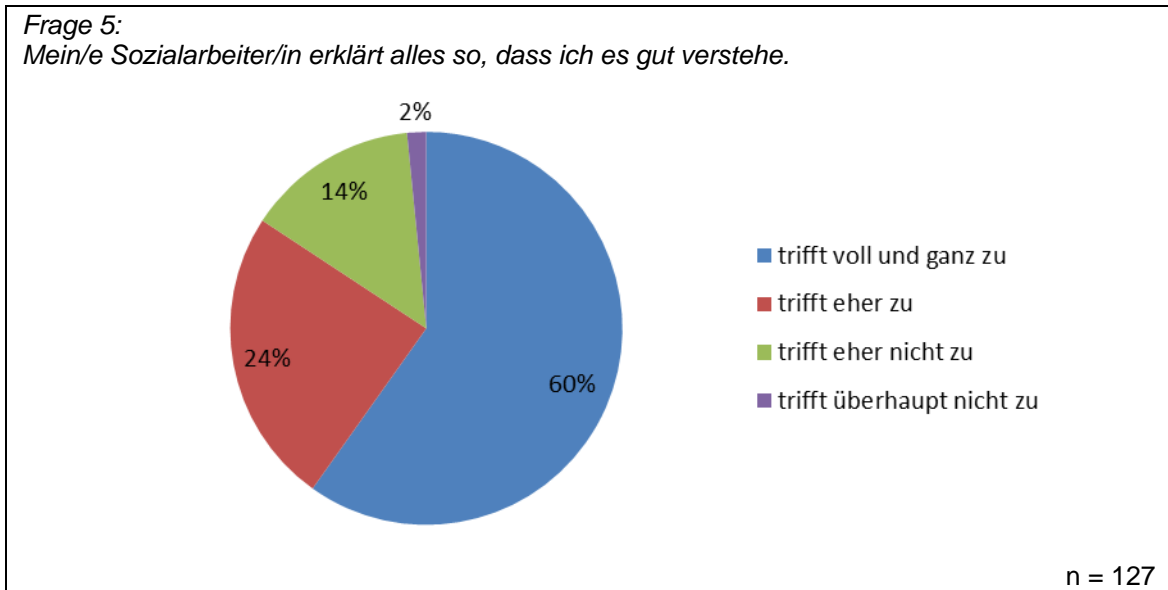


Abbildung 6: Ergebnisse zur Frage 5

Von den 127 Befragten, welche diese Frage korrekt beantwortet haben, sind 76 Personen mit der Aussage, dass ihr/e Sozialarbeiter/in ihnen alles verständlich erklärt, voll und ganz einverstanden. 31 Befragte haben die Antwortkategorie „trifft eher zu“ angekreuzt. 18 Personen sind der Meinung, dass diese Aussage eher nicht zutrifft. Nur 2 Befragte finden, dass diese Aussage überhaupt nicht zutrifft.

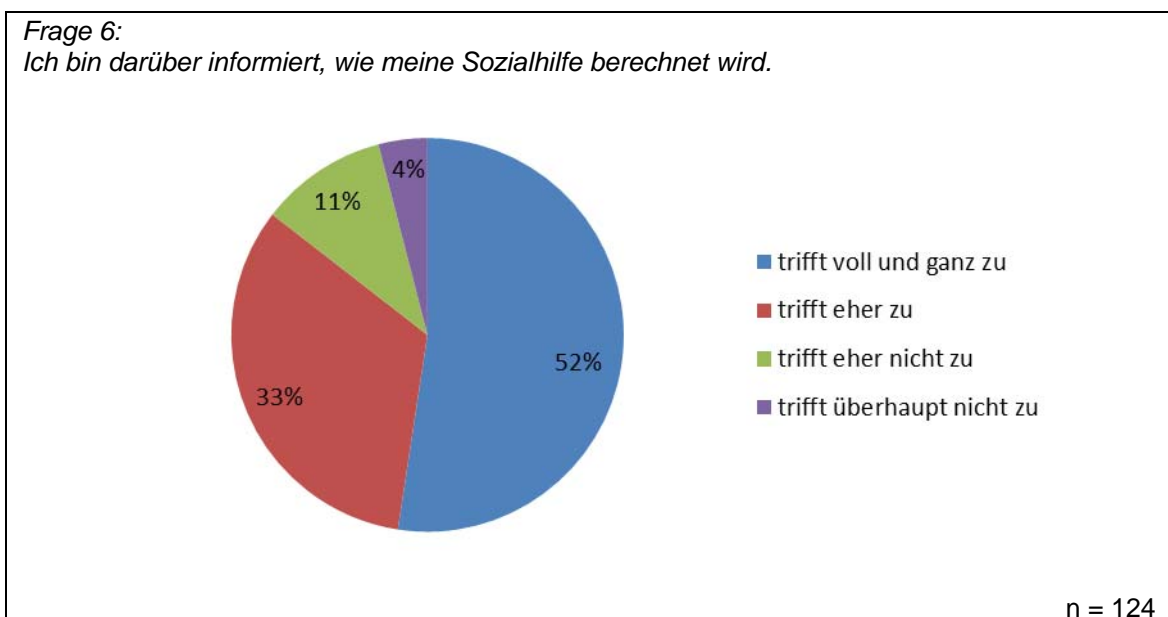


Abbildung 7: Ergebnisse zur Frage 6

Frage 6 haben 124 Personen korrekt beantwortet. Davon stimmen 65 Befragte der Aussage, dass sie ausreichend über die Berechnung ihrer Sozialhilfe informiert sind, voll und ganz zu. 41 Personen können dieser Aussage eher zustimmen. 13 Befragte sind der Meinung, dass diese Aussage eher nicht zutrifft und 5 Befragte stimmen der Aussage überhaupt nicht zu.

3.4 Unterstützung durch den Sozialdienst Münchenbuchsee

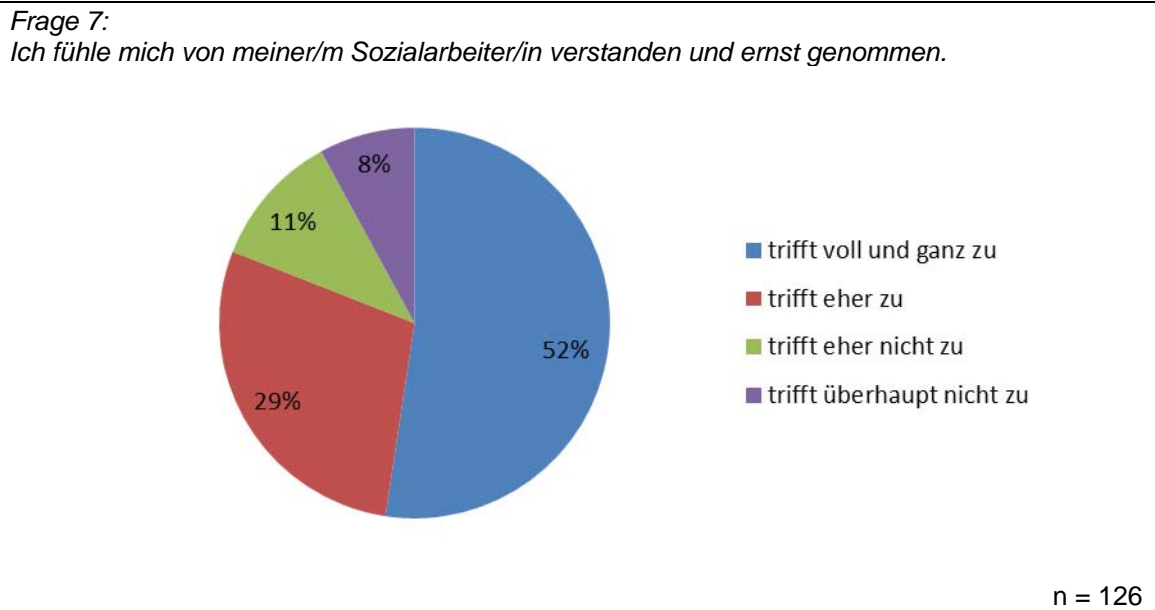


Abbildung 8: Ergebnisse zur Frage 7

126 Personen haben die Frage 7 korrekt beantwortet. Während 66 Personen der Aussage, dass sie sich von ihrem/r Sozialarbeiter/in verstanden und ernst genommen fühlen, voll und ganz zustimmen, haben 36 Befragte die Antwortkategorie „trifft eher zu“ angekreuzt. 14 Befragte finden, dass diese Aussage eher nicht zutrifft. 10 Personen haben die Antwortkategorie „trifft überhaupt nicht zu“ angekreuzt.

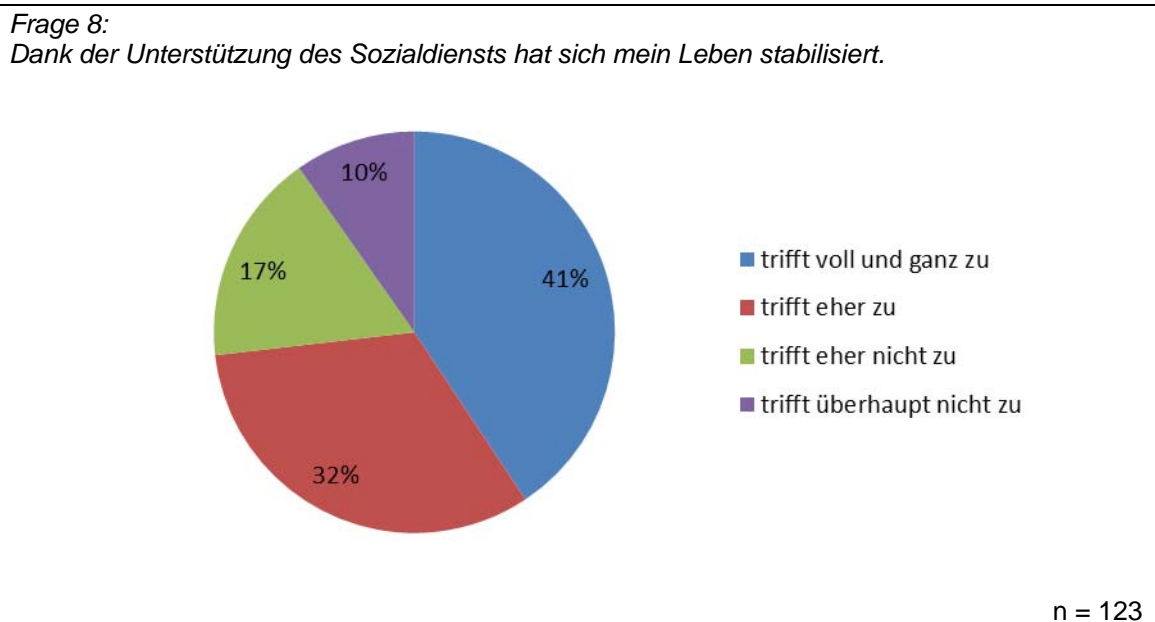
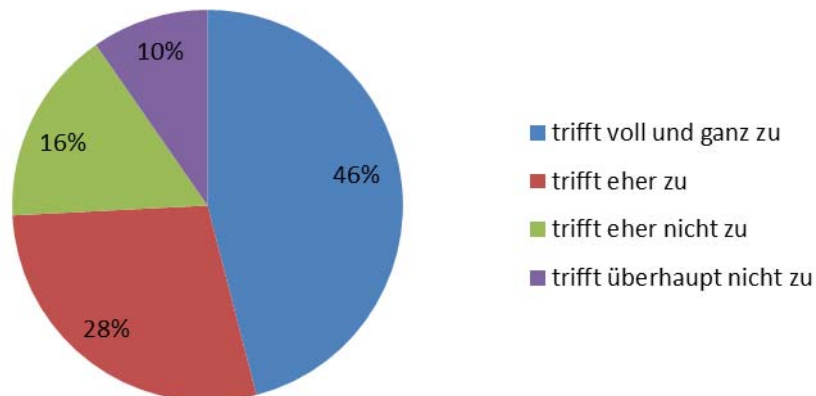


Abbildung 9: Ergebnisse zur Frage 8

Die Frage 8 wurden von 123 Personen korrekt beantwortet. Davon stimmen 50 Befragte der Aussage, dass sich dank der Unterstützung des Sozialdiensts ihre Leben stabilisiert habe, voll und ganz zu. 40 Personen sind der Meinung, dass diese Aussage eher zutrifft, während 21 Befragte finden, dass die Aussage eher nicht zutrifft. 12 Personen sind mit der Aussage überhaupt nicht einverstanden.

Frage 9:

Mein/e Sozialarbeiter/in unterstützt mich dabei, meine Ziele für die Zukunft zu erreichen.



n = 124

Abbildung 10: Ergebnisse zur Frage 9

Von den 124 Befragten, welche die Frage 9 korrekt beantwortet haben, stimmen 57 Personen der Aussage, dass ihr/e Sozialarbeiter/in sie in der Erreichung ihrer Ziele für die Zukunft unterstützt, voll und ganz zu. 35 Personen sind der Meinung, dass diese Aussage eher zutrifft. Die Antwortkategorie „trifft eher nicht zu“ wurde von 20 Personen angekreuzt. 12 Befragte geben an, dass diese Aussage überhaupt nicht zutrifft.

Die Zusammenfassung der Fragen 5 bis 9 zeigt eine relativ hohe Zufriedenheit der befragten Klienten/innen mit der Beratungsqualität: 79% der Befragten sind voll und ganz oder mehrheitlich mit der Beratung und erhaltenden Unterstützung zufrieden. 21% bewerten die Beratungsqualität als ungenügend.

Der Vergleich der beratungsbezogenen Fragestellungen 5 bis 9 lässt erkennen, dass die „Information an die Klienten/innen“ den höchsten Wert erhält und somit am besten abschneidet (85% positive Antworten), während die Unterstützung durch den Sozialdienst tiefer bewertet wird. Insbesondere die problemlösende Wirkung der Unterstützungsmassnahmen (Frage 8 und 9) wird von einem Viertel der Befragten negativ beurteilt (Frage 8: 73% positive Antworten; Frage 9: 74% positive Antworten).

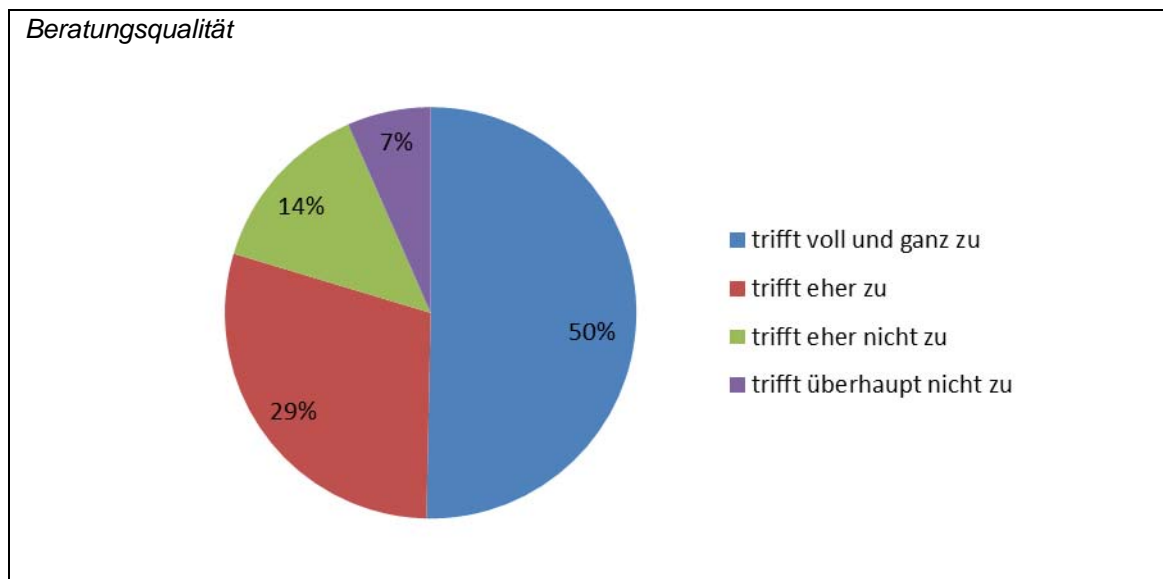


Abbildung 11: Zusammenfassende Ergebnisse zur Beratungsqualität (Frage 5 bis 9)

4 Ergebnisse des Fokusgruppengesprächs

Das Fokusgruppengespräch fand am 22. März 2012 in Münchenbuchsee statt und dauerte anderthalb Stunden. Im Rahmen des Gesprächs wurden sieben Klienten und Klientinnen zu ihren Erfahrungen mit dem Sozialdienst Münchenbuchsee befragt. Demnach handelt es sich bei den folgenden Ergebnissen um die subjektive Sicht der von uns befragten Personen. Die Aussagen stammen direkt von den Befragten und wurden von uns lediglich strukturiert, jedoch nicht weiter interpretiert. Eine Synthese der qualitativen und quantitativen Daten wird im Kapitel 5 geleistet.

Das Kapitel gliedert sich nach den von den befragten Klienten/innen angesprochenen Themenfeldern. Darin werden neben den Aussagen aus dem Fokusgruppengespräch auch die Antworten auf die offene Frage aus dem Fragebogen miteinbezogen. Gewissen Themenfelder im Bereich Dienstleistungen und Angebote des Sozialdienstes Münchenbuchsee wurden von den Befragten sehr unterschiedlich beurteilt, während bei anderen eine hohe Übereinstimmung festzustellen war. Diese Widersprüche können einerseits Ausdruck der subjektiv gefärbten Erfahrung und individuellen Lebenssituation der Klienten und Klientinnen sein, andererseits lassen sich diese möglicherweise auch auf eine unterschiedliche Handhabung der Abläufe und Vorgehensweisen im Sozialdienst zurückführen.

4.1 Erreichbarkeit des Sozialdienstes

Für die Klienten und Klientinnen des Sozialdienstes Münchenbuchsee ist die Erreichbarkeit des Dienstes, sei es nun telefonisch oder persönlich, ein zentrales Thema. Gerade bei dringenden Angelegenheiten sind sie gemäss ihren Aussagen auf eine rasche Kontaktaufnahme angewiesen.

Mehrere Befragte bewerten die Erreichbarkeit des Sozialdienstes als unzureichend. Einige Klienten/innen haben bereits erlebt, dass sie während den Öffnungszeiten das Sekretariat nicht erreichten oder aber dass überhaupt nicht oder nur sehr spät zurückgerufen wurde. Bei Kontakten von socialdesign mit dem Sozialdienst Münchenbuchsee im Rahmen des Projekts hat sich gezeigt, dass der Anrufbeantworter in Dialekt gesprochen ist. Dies könnte zu allfälligen Verständigungsproblemen mit ausländischen Klienten/innen führen. Auch sind angeblich Probleme

bei der Weiterleitung von Anrufen aufgetreten. Für einige Klienten/innen ist es unbefriedigend, dass ihr/e Sozialarbeiter/in meistens besetzt ist und sie jeweils auf einen Rückruf warten müssen. Aus diesem Grund wird bemängelt, dass sie (ausser einer der anwesenden Klienten) keine direkte Telefonnummer ins Büro ihres/r Sozialarbeiters/in haben.

Teilweise berichten die Befragten davon, dass sie nach einer gescheiterten telefonischen Kontaktaufnahme persönlich beim Sozialdienst vorbeigingen – wobei sie aber auch in solchen Fällen nicht darauf zählen konnten, dass ihr/e Sozialarbeiter/in für sie Zeit hat. Für einige Klienten/innen scheint diese Option aber eine der wenigen Möglichkeiten zu sein, überhaupt eine Kontaktaufnahme zu erreichen und auf dringende Anliegen zumindest aufmerksam zu machen.

Schliesslich bemängeln einige Klienten/innen die zu knappen Öffnungszeiten des Sozialdienstes.

Einzelne Klienten und Klientinnen zeigen sich mit der Erreichbarkeit des Sozialdienstes zufrieden. Auch Sie machten zwar die Erfahrung, dass die Kontaktaufnahme nicht immer auf Anhieb gelingt, jedoch nehmen sie dies nicht in erster Linie negativ wahr. Eine Person meldet positiv zurück, dass bei einem Notfall umgehend eine Stellvertretung eingesprungen ist.

4.2 Empfangs- und Wartebereich

4.2.1 Atmosphäre im Empfangs- und Wartebereich

Die Befragung zur Atmosphäre und Diskretion im Empfangs- und Wartebereich lässt erkennen, dass die Klienten und Klientinnen diesbezüglich unterschiedliche Wahrnehmungen haben. Einige Befragte erleben die Atmosphäre im Empfangs- und Wartebereich im Allgemeinen positiv und schätzen den Kontakt mit freundlichen Mitarbeitenden und anderen Klienten/innen. Andere hingegen versuchen, solchen Kontakten eher aus dem Weg zu gehen, indem sie beispielsweise möglichst pünktlich auf den Termin kommen oder auch am Empfang nur das Nötigste mitteilen. Wenige Befragte wiederum bewerten den Empfangs- und Wartebereich als negativ, beispielsweise weil die Mitarbeitenden unfreundlich sind oder es im Wartebereich stinkt.

Verschiedene befragte Klienten und Klientinnen geben an, dass die Wahrnehmung der Empfangsqualität von dem jeweils individuellen und situativen Anlass für den Besuch beim Sozialdienst abhängt. Haben die Klienten/innen ein ungutes Gefühl oder sind eher wenig motiviert, erscheint ihnen auch der Empfangs- und Wartebereich eher negativ. Sind sie gegenüber dem anstehenden Termin jedoch positiv eingestellt, wirkt die Atmosphäre angenehm auf sie.

Einige Befragte betonen, dass sie es überaus schätzen, dass sie von ihrem/r Sozialarbeiter/in persönlich im Wartebereich abgeholt und auch wieder herausbegleitet werden. Eine Person meldet positiv zurück, dass sie manchmal ohne Anmeldung direkt ins Büro des/r Sozialarbeitenden gehen darf. Eine andere Person ist sehr dankbar dafür, dass ihre Sozialarbeiterin auch Hausbesuche macht.

4.2.2 Diskretion im Empfangs- und Wartebereich

Generell ist die Diskretion ein wichtiges Anliegen der Klienten/innen. Während es ihnen im Wartebereich möglich und teilweise auch notwendig ist, sich bei Bedarf von anderen Klienten/innen abzugrenzen, nehmen einige der Befragten die Diskretion beim Empfang als mangelhaft wahr. Insbesondere wenn mehrere Klienten/innen anstehen, ist es schwierig, die eigene Diskretion zu wahren.

4.3 Beziehung und Unterstützung

4.3.1 Beziehung zu den Sozialarbeitenden

Viele Klienten und Klientinnen erleben die Beziehung zu ihrem/r Sozialarbeiter/in als positiv. Sie loben sowohl die persönliche Zusammenarbeit als auch die durch den/die Sozialarbeiter/in erfahrene Unterstützung (s. 4.3.2.). Die Befragten schätzen es sehr, dass sich der/die Sozialarbeiter/in für ihre Situation interessiert, einfühlsam auf sie eingeht und auf die aktuelle Situation Rücksicht nimmt. Die Klienten/innen fühlen sich von ihrem/r Sozialarbeiter/in verstanden, ernst genommen und ausreichend unterstützt. Mehrere befragte Personen haben mündlich oder im Fragebogen an den/die zuständige/n Sozialarbeitende ihren Dank ausgesprochen.

Einige befragten Klienten/innen geben an, dass ihr Verhältnis zum/r Sozialarbeiter/in negativ geprägt ist. Einige von ihnen fühlen sich von ihrem/r Sozialarbeiter/in nicht ernst genommen oder nehmen ihn/sie als unzuverlässig und unprofessionell wahr. Andere bewerten ihre/e Sozialarbeiter/in als ungeduldig und unfreundlich. Teilweise fühlen sich die Klienten/innen missverstanden, bevormundet und unter Druck gesetzt oder sie empfinden Misstrauen von Seiten der Sozialarbeitenden.

4.3.2 Unterstützung durch den Sozialdienst

Trotz der generell als positiv und vertrauensvoll erlebten Beziehungen zwischen Klienten/innen und Sozialarbeitenden treten in der Beratung verschiedentlich Schwierigkeiten auf, welche die befragten Personen als wenig unterstützend erleben. Einige Befragte haben das Gefühl, dass es ihnen aufgrund der fehlenden Unterstützung durch den/die Sozialarbeiter/in sogar schlechter gehe als zuvor. In ihren Augen erscheint der Sozialdienst nicht als Unterstützung sondern als Auslöser für die eigene schwierige Lebenssituation.

Einige Befragte nehmen die Arbeitsintegrationsmassnahmen als unbefriedigend wahr. Für sie stellt diese Form der Beschäftigung keine langfristige Lösung ihrer Probleme dar, sondern führt im Gegenteil dazu, dass sie in der Arbeitslosigkeit verbleiben. Mehrere Klienten/innen wünschen sich deshalb mehr Unterstützung in der Form von Weiterbildung und Möglichkeiten zur Qualifizierung (s. 5.3).

4.4 Finanzen

4.4.1 Berechnung der finanziellen Unterstützung

Auch wenn die Klienten und Klientinnen nicht direkt zu ihrer Zufriedenheit mit der finanziellen Unterstützungshöhe befragt wurden, haben sich sehr viele Personen sowohl im Interview als auch im Fragebogen zu dieser Thematik geäussert. Viele befragte Personen haben dargestellt, dass die ihnen ausgerichtete Sozialhilfe sehr knapp bemessen ist und kaum zum Leben ausreicht. Unter solchen Umständen ist es für sie unmöglich, ausserordentliche Ausgaben (z.B. Ferienlager für Kinder) zu tätigen oder dafür zu sparen.

Ausserdem erwähnen die Klienten/innen, dass ihnen für entstandene Kosten bzw. für notwendige Aufwände keine Vergütungen gewährt werden. Es handelt sich dabei vor allem um Krankheits-/Zahnarztkosten, Ausgaben für Bewerbungsschreiben oder Weiterbildungen sowie Ausgaben für den öffentlichen Verkehr. Mehrere Klienten/innen fühlen sich ungenügend über die Berechnung ihrer finanziellen Unterstützung informiert und deshalb sei es für sie meist nicht nachvollziehbar, weshalb sie welche Vergütungen erhalten oder aus welchen Gründen ihnen die Sozialhilfe gekürzt wurde.

4.4.2 Zuverlässigkeit der finanziellen Unterstützung

Neben der eigentlichen Höhe und Berechnung der finanziellen Unterstützung haben die befragten Klienten/innen auch die Zuverlässigkeit der Unterstützungsauszahlung angesprochen. Mehrere Personen sind mit der Terminierung der Geldüberweisung unzufrieden, v.a. deshalb weil sie nicht regelmässig am selben monatlichen Datum erfolgt. Ebenfalls wurde von mehreren

Befragten darauf aufmerksam gemacht, dass sie keine (detaillierte) Abrechnung erhalten und es für sie deshalb schwierig ist, den Überblick über ihre finanziellen Verhältnisse zu behalten. Auch aufgrund der im vorherigen Abschnitt erwähnten Unsicherheiten bezüglich der Handhabung von allfälligen Vergütungen falle es den Klienten/innen schwer, für sich ein Budget zu erstellen und dieses auch einzuhalten.

Nur wenige Befragte geben im Interview an, dass sie im Bezug zur finanziellen Unterstützung bis anhin keine Schwierigkeiten aufgetreten sind. Generell scheint der Bereich der finanziellen Unterstützung immer wieder zu Missverständnissen zwischen den Klienten/innen und den ihnen zugeteilten Sozialarbeitenden zu führen. Einige befragte Personen geben an, dass ihnen das Vertrauen in eine zuverlässige Abwicklung ihrer finanziellen Angelegenheiten fehlt; unter anderem auch deshalb, weil bereits Fehler aufgetreten sind (z.B. im Bereich des Krankenkassenwesens oder bei Steuererlassgesuchen), die zu negativen Konsequenzen für die Klienten/innen geführt haben.

4.4.3 Stigmatisierung durch Sozialhilfeabhängigkeit

Während tendenziell viele Befragte sich zur Berechnung und der Zuverlässigkeit der finanziellen Unterstützung geäussert haben, wurde die Thematik der Stigmatisierung von relativ wenigen Klienten/innen angesprochen. Zwei Personen haben sich jedoch im Vorfeld vom Interview abgemeldet, eine mit der expliziten Begründung, Mühe damit zu haben, sich als Sozialhilfe beziehende Person zu outen. Jene Personen, welche die Thematik im Interview angesprochen haben, nehmen es als grosse Belastung wahr, von der Unterstützung sowohl vom Sozialdienst als auch von Familie und Freunden abhängig zu sein. Eine Person beschreibt, dass sie in ihrem Alltag von anderen Personen aufgrund ihrer Sozialhilfeabhängigkeit gemieden wird, und u.a. grosse Schwierigkeiten hatte, eine Wohnung zu finden.

5 Schlussfolgerungen und Empfehlungen

In der Gesamtsicht der Ergebnisse wird dem Sozialdienst Münchenbuchsee ein positives Zeugnis ausgestellt: Die schriftliche Befragung zeigt, dass die befragten Klienten und Klientinnen mehrheitlich sowohl mit der Service- als auch mit der Beratungsqualität zufrieden sind. 21 Personen haben dem Sozialdienst gar die Bestnote⁴ vergeben, dies sind 16% aller Teilnehmenden der schriftlichen Befragung. Die Aussagen aus dem Fokusgruppengespräch ergänzen dieses Bild insofern, als dass sie die quantitativen Ergebnisse weiter präzisieren und aufzeigen, wo mögliche Optimierungsoptionen bestehen. Im Allgemeinen gilt es festzuhalten, dass der Sozialdienst Münchenbuchsee bereits eine hohe Qualität sowohl im Service als auch im Bezug zur Beratung erreicht hat. Die Kritikpunkte von Seiten der Klientschaft wie auch die von socialdesign erarbeiteten Empfehlungen sind deshalb als Möglichkeit zu erachten, die Dienstleistungen des Sozialdienstes zusätzlich zu verbessern.

5.1 Servicequalität

Aus der schriftlichen Befragung geht hervor, dass eine Mehrheit (83%) der befragten Klienten und Klientinnen mit dem Service (Erreichbarkeit, Atmosphäre, Diskretion) des Sozialdienstes Münchenbuchsee zufrieden ist. Ähnliches gilt auch für die Ergebnisse des Fokusgruppengesprächs, obschon im Rahmen dieser auch auf mögliche Problemfelder und Stolpersteine hinweisen wurde.

Bezogen auf die Servicequalität sind die befragten Klienten/innen gemäss Fragebogenergebnisse am stärksten mit der Diskretion am Empfang zufrieden (87% positive Antworten). Aus dem Interview geht hervor, dass dies nur dann gilt, wenn keine weiteren Personen am Empfang warten. In solchen Fällen ist es trotz des Bemühens der Empfangsmitarbeitenden schwierig, die Diskretion vollständig zu wahren. Verbesserungen könnten beispielsweise mit der Einrichtung

⁴ D.h. die Befragten haben bei allen gestellten Fragen „trifft voll und ganz zu“ angekreuzt.

eines geschlossenen Schalters geschaffen werden, wo bei Abwesenheit des/r zuständigen Sozialarbeiters/in dringliche Angelegenheiten erörtert werden können.

Auch die Atmosphäre im Empfangs- und Wartebereich wird in der schriftlichen Befragung mehrheitlich als zufriedenstellend bewertet (83% positive Antworten). Dies kann durch die Ergebnisse des Fokusgruppengesprächs bestätigt werden. Aus dem Interview geht weiter hervor, dass die Klienten/innen sehr unterschiedliche Strategien anwenden, um je nach Bedarf soziale Kontakte im Empfangs- und Wartebereich zu pflegen oder zu vermeiden. Es ist deshalb empfehlenswert, diese flexible Handhabung beizubehalten und wo möglich, die individuellen Bedürfnisse der Klienten/innen noch besser zu berücksichtigen.

Sowohl die Umfrageergebnisse als auch die Aussagen aus dem Fokusgruppengespräch zeigen auf, dass Fragen rund um das Thema Erreichbarkeit die Klienten/innen am stärksten beschäftigen. Insbesondere die Erreichbarkeit bei dringenden Angelegenheiten schneidet im Fragebogen schlechter ab als die anderen Fragestellungen (77% positive Antworten) und auch im Interview äussern sich die Teilnehmenden kritisch zum Telefondienst, der Anrufweiterleitung bzw. dem Rückruf sowie zur generellen Erreichbarkeit des/r zuständigen Sozialarbeiters/in. Da gemäss den Ergebnissen davon auszugehen ist, dass es ein grosses Anliegen der Klienten/innen ist, bei Anfragen möglichst rasch in Kontakt mit ihrem/r Sozialarbeiter/in treten zu können, sollten die telefonischen Abläufe und Öffnungszeiten des Sozialdienstes überprüft werden. Hier könnten kleine Verbesserungen (z.B. vorgegebene Telefonzeiten für Sozialarbeitende, verlängerte Öffnungszeiten, u.a.) eine grosse Wirkung zeigen.

5.2 Beratungsqualität

Die Ergebnisse der schriftlichen Befragung zeigen auf, dass 79 % der befragten Klienten/innen mit der Beratungsqualität (Information, Beziehung und Unterstützung, Finanzen) zufrieden sind. Dieser Wert ist leicht tiefer als der Zufriedenheitsgrad der Klienten/innen mit der Servicequalität. Die Analyse des Fokusgruppengesprächs bestätigte diese Ergebnisse teilweise.

Dies gilt beispielsweise für die Information der Klienten/innen des Sozialdienstes: Während im Vergleich zu den anderen beratungsbezogenen Fragestellungen die Frage zur Berechnung der Sozialhilfe im Fragebogen am besten abschneidet (85% positive Antworten), fühlen sich die interviewten Klienten oft ungenügend über die Berechnung ihrer Vergütungen informiert. Hier wäre somit zu überprüfen, ob die jeweilige Handhabung der Sozialarbeitenden vereinheitlicht und wo notwendig, optimiert werden kann. Allenfalls kann es aber auch an den Persönlichkeiten der interviewten Klienten liegen, welche dieser Thematik im Rahmen des Fokusgesprächs einen grösseren Raum zuerkannt haben. Generell scheint es von grosser Wichtigkeit zu sein, Missverständnisse und Unstimmigkeiten im Bezug auf die finanzielle Unterstützung wo immer möglich zu vermeiden. Wie die Ergebnisse des Fokusgruppengesprächs aufzeigen, sind es gerade diese negativ konnotierten Themen, welche die Zufriedenheit der Klienten/innen mit der Beratung und Unterstützung stark beeinträchtigen können. Fehlende Informationen verunmöglichen es den Klienten/innen, das Handeln der Sozialarbeitenden nachzuvollziehen, und geben ihnen das Gefühl, selber handlungsunfähig zu sein. Eine diesbezügliche Überprüfung der Unterstützungspraxis und der damit verbundenen Information der Klient/innen zum Vorgehen und der Konsequenzen erscheint deshalb empfehlenswert. Aber auch kurzfristig realisierbare Massnahmen wie beispielsweise die standardisierte Aushändigung einer detaillierten Budgetberechnung oder die Einhaltung einer fristgerechten Überweisung der Gelder können bereits eine Klärung bringen.

Abgesehen von den oben eben erwähnten Themen lässt sich aus der Analyse sowohl der schriftlichen Befragung wie auch des Fokusgruppengesprächs ableiten, dass sich die Beziehung zwischen den Sozialarbeitenden und den Klienten/innen im Allgemeinen durch ein hohes Vertrauen und gegenseitigen Respekt auszeichnet. Diese Beziehungsqualität gilt es aufrechtzuerhalten und weiterhin zu pflegen.

Bezogen auf die Beratungsqualität wird die problemlösende Wirkung der Unterstützungsmassnahmen am tiefsten bewertet. Sowohl die Antworten aus dem Fragebogen (73.5% positive Antworten) als auch die Aussagen aus dem Interview zeigen, dass in diesem Bereich der höchste Optimierungsbedarf besteht. Hier handelt es sich um Massnahmen, die eher langfristig angelegt sind und einen erhöhten Effort von Seiten des Sozialdienstes erfordern. Diesbezüglich wären die angewandte Methodik und die Zieldefinitionen resp. die mit den Klienten/innen ge-

meinsam erarbeiteten Resultate verstärkt auf den Erreichungsgrad zu überprüfen, sowohl was die Handlungen und Interventionen der Sozialarbeitenden betrifft, aber auch was die Kooperation und die Mitarbeit der Klientschaft angeht. Ebenfalls empfehlenswert wäre es, die vom Sozialdienst eingekauften Arbeitsintegrations- oder Qualifikationsprogramme für Klienten/innen auf ihre Wirksamkeit zu evaluieren. Andererseits stehen die Problemsituationen der Klienten und Klientinnen in der Regel auch in Zusammenhang mit strukturellen Determinanten, in welchen das Gemeinwesen als Ganzes, der Kanton oder Gesamtschweizerische Interventionen zur Linderung oder Lösung notwendig wären. Dennoch gibt es auch ganz konkrete Hilfestellungen, wie beispielsweise die Organisation eines Fahrdienstes oder die Bereitstellung von Bewerbungsmaterialien, welche ebenfalls im Alltag entlasten und dazu beitragen könnten, die Lebenssituation der Klienten/innen zu stabilisieren.

5.3 Wünsche und Erwartungen

Folgende Wünsche und Erwartungen wurden von den befragten Klienten und Klientinnen formuliert:

- Langfristige und stabile Problemlösung anstreben (Qualifikation statt Disqualifikation)
- Konkrete Hilfestellungen für den Alltag
- Individuelle Lösungen anstreben
- Gleichbehandlung aller Klienten
- Fallrevisionen

5.4 Empfehlungen

	Themenbereiche	Lösungsmöglichkeiten	Dringlichkeit ⁵
Stärken			
1	Bedürfnisgerechte Ausgestaltung des Empfangs- und Wartebereichs	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Stärken sind beizubehalten und „best resp. good practices“ zwischen den Teams auszutauschen und wo sinnvoll gesamthaft zu standardisieren. 	
2	Begleitung durch den/die Sozialarbeitende/n vom/zum Wartebereich		
3	Positive und vertrauensvolle Beziehung zu den Sozialarbeitenden		
Schwächen			
5	Unbefriedigende telefonische Erreichbarkeit	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vorgegebene Telefonzeiten für Sozialarbeitende einrichten ▪ Öffnungszeiten verlängern ▪ Telefonkonzept er-/überarbeiten 	S
6	Keine Garantie auf Diskretion im Empfangsbereich	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empfang so einrichten, damit Diskretion gewährt werden kann, z.B. einen geschlossenen Schalter einrichten, ein kleines Besprechungszimmer bereitstellen, etc. ▪ Diskretionslinie einrichten 	S
7	Information der Klienten/innen zur Berechnung der finanziellen Unterstützung / fehlendes Vertrauen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informations- und Beratungspraxis zu finanzrelevanten Fragestellungen überprüfen und wo notwendig optimieren und vereinheitlichen ▪ Z.B. Budgetberechnung abgeben 	Lf S

⁵ Legende: So = sofort, S = schnell, Mf = mittelfristig, Lf = längerfristig

6 Anhang

Der Anhang dient dazu, zusätzliche Informationen bereit zu stellen, welche den Kurzbericht ergänzen. Sie sind aber zum Verständnis des Berichtes nicht erforderlich.

Der Anhang enthält erstens den Interviewleitfaden für das Fokusgruppengespräch. Nicht alle Fragen, die im Leitfaden enthalten sind, wurden exakt so im Fokusgruppengespräch gestellt, jedoch konnten alle genannten Themenbereiche behandelt werden. Der Leitfaden diente dem Befrager ebenso als Gedankenstütze im Interview und half, das Gespräch mit den Klienten und Klientinnen zu strukturieren.

Zweitens findet sich der schriftliche Fragebogen inkl. Begleitschreiben im Anhang. Die Fragen fokussieren einerseits auf die beiden Bereiche der Service- und Beratungsqualität, andererseits wurden sie aus den als relevant erkannten Themengebieten, welche sich aus dem Fokusgruppengespräch ergeben haben, abgeleitet.

Bern, 31.1.2012

SD Münchenbuchsee: Interviewleitfaden Gruppeninterview Klienten/innen

Leitfragen

a) Allg. Zufriedenheit mit dem SD Münchenbuchsee (Einstiegsfrage)

1. Welche Erfahrungen haben sie seit ihrem Eintritt in die Sozialhilfe mit dem Sozialdienst Münchenbuchsee gemacht?

b) Zufriedenheit mit der Servicequalität

Unter Servicequalität verstehen wir Dienstleistungen, die ihnen als Klient oder Klientin die Zusammenarbeit mit dem Sozialdienst erleichtern sollen. Beispiele dafür sind auf ihre Bedürfnisse angepasste Öffnungszeiten, ein freundlicher Telefondienst oder eine angenehme Empfangsatmosphäre.

Atmosphäre und Kontakt mit den Mitarbeitenden

1. Wie würden sie die Atmosphäre im Sozialdienst Münchenbuchsee beschreiben? Was gefällt ihnen? Was nicht?
2. Wie erleben sie den Kontakt mit den Mitarbeitenden des Sozialdienstes? Was gefällt ihnen? Was stört sie?

Erreichbarkeit und Information

3. Wie beurteilen sie die Öffnungszeiten und telefonische Erreichbarkeit des Sozialdienstes? Was finden sie gut? Was weniger?
4. Wie bewerten sie die zur Verfügung gestellten Informationen im Sozialdienst und im Internet? Was davon finden sie nützlich? Was fehlt?

Verbesserungen

5. Wenn sie das, was wir bisher zum Thema Service besprochen haben (Atmosphäre, Kontakt mit Mitarbeitenden, Erreichbarkeit und Informationen), nun zusammenfassen würden, welche Verbesserungen wünschen sie sich?
6. Was ist ihnen im Zusammenhang mit dem Service besonders wichtig?

c) Zufriedenheit mit der Beratungsqualität (Sozialhilfe)

Die Beratung durch einen Sozialarbeiter oder eine Sozialarbeiterin ist neben der finanziellen Unterstützung ein wichtiges Angebot des Sozialdienstes Münchenbuchsee. Deshalb wollen wir wissen, ob sie mit der Beratung zufrieden sind.

Persönliche Beziehung zum Berater / zur Beraterin

7. Wie würden sie ihre persönliche Beziehung zum ihnen zugeteilten Sozialarbeiter oder zur ihnen zugeteilten Sozialarbeiterin beschreiben?

Zusammenarbeit

8. Wie beurteilen sie die bisherige Zusammenarbeit mit dem Sozialarbeiter oder der Sozialarbeiterin?

Wirkung

9. Was hat ihnen die bisherige Beratung durch ihren Sozialarbeiter oder ihre Sozialarbeiterin gebracht?

Verbesserungen

10. Wenn sie das, was wir bisher zum Thema Beratung besprochen haben (persönliche Beziehung, Zusammenarbeit, Wirkung), nun zusammenfassen würden, welche Verbesserungen wünschen sie sich?
11. Was ist ihnen im Zusammenhang mit der Beratung besonders wichtig?

d) Abschluss

12. Welchen Gesamteindruck haben sie vom Sozialdienst Münchenbuchsee?
13. Haben Sie noch offene Fragen oder weitere Bemerkungen?

Zufriedenheitsbefragung der Klienten und Klientinnen des Sozialdienstes Münchenbuchsee

Sehr geehrte Damen und Herren

Der Sozialdienst Münchenbuchsee ist daran interessiert, Sie im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben in Ihrer Lebenssituation bestmöglich zu unterstützen und möchte deshalb mehr über Ihre Bedürfnisse und Erwartungen an die Sozialhilfe erfahren. Aus diesem Grund hat der Sozialdienst uns als unabhängiges Unternehmen beauftragt, Sie zu Ihrer Zufriedenheit mit den Leistungen der Sozialhilfe zu befragen. Gerne möchten wir Sie bitten, dafür beiliegenden Fragebogen auszufüllen. Wir garantieren Ihnen, dass Ihre Antworten anonym bleiben.

Das Ausfüllen des Fragebogens dauert ca. 10 Minuten. Sie können den Fragebogen entweder schriftlich oder online ausfüllen. Bitte gehen Sie folgendermassen vor:

SCHRIFTLICH:

Füllen Sie den beiliegenden Fragebogen von Hand aus und senden ihn im beigelegten, adressierten und bereits frankierten Antwortcouvert bis zum 26. März 2012 an socialdesign zurück.

ONLINE:

Gehen Sie auf die Internetadresse <http://survey.2ask.ch/90560ee2b3c71cc4/survey.html>. Bevor Sie mit dem Fragebogen beginnen können, bitten wir Sie, die auf Ihrem Couvert vermerkte Nummer anzugeben (Frage 1). Füllen Sie den Rest des Fragebogens aus und drücken Sie am Ende auf „Abschicken“. Der von Ihnen ausgefüllte Fragebogen wird automatisch an uns gesendet. Ihre Antworten bleiben anonym. Wir bitten Sie, den Fragebogen bis zum 26. März 2012 auszufüllen.

Bei Fragen dürfen Sie sich jederzeit gerne an Frau Charlotte Miani (031 310 24 80, charlotte.miani@socialdesign.ch.) wenden.

Wir danken Ihnen herzlich für Ihre Teilnahme.

Fragebogen

Erreichbarkeit

1. **Wenn ich auf den Sozialdienst anrufe, werde ich an die richtige Person weitergeleitet oder in nützlicher Frist zurückgerufen.**

Trifft voll und ganz zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft überhaupt nicht zu
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. **Meine/n Sozialarbeiter/in oder eine Stellvertretung ist erreichbar, wenn ich dringend Hilfe brauche.**

Trifft voll und ganz zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft überhaupt nicht zu
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Empfangs- und Wartebereich

3. **Meine persönlichen Angelegenheiten werden am Schalter diskret behandelt.**

Trifft voll und ganz zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft überhaupt nicht zu
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. **Im Empfangs- und Wartebereich herrscht eine angenehme Atmosphäre.**

Trifft voll und ganz zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft überhaupt nicht zu
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Information

5. **Mein/e Sozialarbeiter/in erklärt alles so, dass ich es gut verstehe.**

Trifft voll und ganz zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft überhaupt nicht zu
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. **Ich bin darüber informiert, wie meine Sozialhilfe berechnet wird.**

Trifft voll und ganz zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft überhaupt nicht zu
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Unterstützung

7. Ich fühle mich von meiner/m Sozialarbeiter/in verstanden und ernst genommen.

Trifft voll und ganz zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft überhaupt nicht zu
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Dank der Unterstützung vom Sozialdienst hat sich mein Leben stabilisiert.

Trifft voll und ganz zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft überhaupt nicht zu
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Mein/e Sozialarbeiter/in unterstützt mich dabei, meine Ziele für die Zukunft zu erreichen.

Trifft voll und ganz zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft überhaupt nicht zu
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Möglichkeit für Bemerkungen/Ergänzungen

Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen mit beiliegendem Antwortcouvert bis zum 26. März 2012 an socialdesign ag.

Besten Dank für die Zusammenarbeit!