



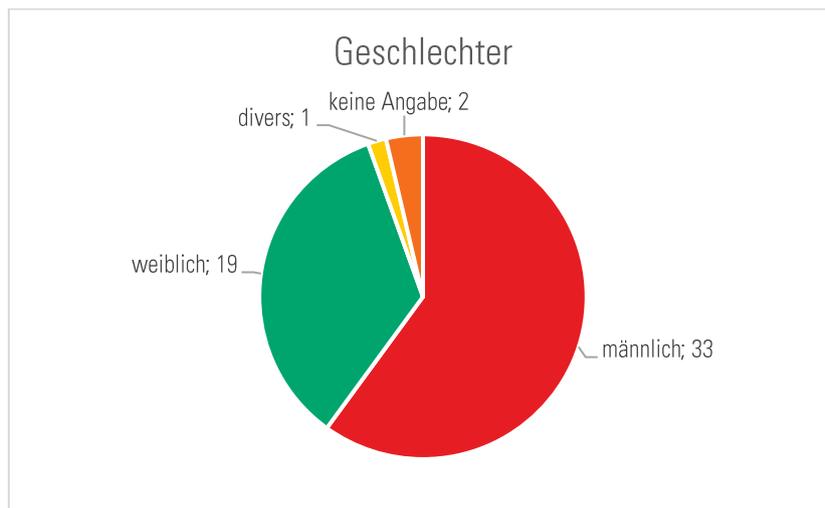
Auswertung Feedback mobeWO 2022-2023

Die Feedbackbögen wurden theoretisch an alle Personen / Personengemeinschaften ausgegeben, deren Betreuung 2022 und 2023 beendet wurde. 2022 wurden 126 Betreuungen beendet und 2023 waren es 112. Es muss allerdings erwähnt werden, dass bei 238 beendeten Betreuungen vermutlich nicht alle einen Bogen erhalten haben. Es gab Betreuungen, die bereits sehr kurz nach Beginn abgebrochen wurden (in den ersten 3 Monaten) und wo es zu keiner Übermittlung des Bogens kommen konnte. Von den 238 Betreuungen war dies bei 23 der Fall. Wir gehen daher davon aus, dass etwa 215 Bögen ausgeteilt wurden.

Insgesamt wurden 55 ausgefüllte Fragebögen an uns retourniert. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 25,58 Prozent, was als durchschnittlich für so eine Art der Befragung bewertet werden kann.

Um die Rücklaufquote zu erhöhen, werden wir die Bögen überarbeiten. Sie erschienen uns im Nachhinein als etwas zu komplex und kompliziert.

Von den 55 Personen, die uns ein Feedback gegeben haben, waren 33 männlich (60 %), 19 weiblich (34,6 %), 1 Person divers (1,8 %) und zwei Personen (3,6 %) haben zu ihrem Geschlecht keine Angabe gemacht.



Über die Betreuungsdauer der Personen lässt sich folgendes sagen:

6 Personen (10,9 %) haben die Betreuung 6 Monate in Anspruch genommen.

Knapp die Hälfte der Personen, nämlich 26 (47,3 %) waren zwischen 6 und 12 Monate in Betreuung.

Immerhin 22 Personen (40,0 %) haben die Betreuung länger als 12 Monate gebraucht.

Eine Person (1,8 %) konnte zur Dauer der Betreuung keine Angabe machen.



1 Rahmenbedingungen

Bei den Rahmenbedingungen der Betreuung gab es insgesamt eine große Zufriedenheit. Somit gaben fast alle der Befragten (98,2 %) an, dass sie die Inhalte der Betreuung mitbestimmen konnten. Eine Person (1,8 %) machte dazu keine Angabe.

Auch dass es leicht war eine Wohnung zu finden, hat der Großteil der Befragten (67,3 %) so empfunden. Für vier Personen (7,3 %) traf dies nicht zu und 14 Personen (25,4 %) machten keine Angabe. Das kann daher kommen, dass die befragten Personen schon wohnversorgt waren und sie diese Frage nicht mehr als relevant erachteten. Die mobeWO-Sozialarbeiter:innen haben außerdem nur begrenzten Einfluss auf die Zuweisung der Wohnungen und sind stark von den Sozialen Wohnungsmanagements abhängig. Wenn dort keine Wohnungen zur Verfügung stehen, können sie auch nicht vermittelt werden. Somit können wir uns vorstellen, dass das zwar für Unzufriedenheit bei Klient:innen sorgt, wir jedoch nur eingeschränkte Möglichkeiten haben, dagegen etwas zu tun.

Innerhalb von 3 Monaten konnte für mehr als die Hälfte der Befragten (54,6 %) eine Wohnung gefunden werden. Für 10 Personen (18,2 %) war dies nicht so. Das kann einerseits darin begründet sein, dass Personen sehr eingeschränkte Vorstellungen für eine passende Wohnung hatten oder die Wohnungszuweisung aus anderen Gründen (Personenanzahl, Bezirksausschlüsse, zu wenige Ressourcen bei Sozialen Wohnungsmanagements...) erschwert wurde. 15 Personen (27,2 %) machten keine Angaben zu dieser Frage. Dies kann daraus resultieren, dass diese Personen nicht mehr gewusst haben, wie lange es bis zur Wohnungszuweisung gedauert hat, oder auch, dass sie bereits wohnversorgt waren.

Dass sie jetzt mit dem selbständigen Wohnen besser zurechtkommen, beantworteten 51 Personen (92,7 %) eindeutig positiv. Vier Personen (7,3 %) machten dazu keine Angabe.

Auch dass sie besser auf ihre Gesundheit achten, fand der Großteil der Befragten (90,9 %), als zutreffend. Drei Personen (5,5 %) empfanden dies nicht so und zwei Personen (3,6 %) machten dazu keine Angabe.

Die Frage, ob sie sich das Geld besser einteilen können, wurde ebenfalls von der überwiegenden Mehrheit der Personen (85,4 %) positiv bewertet. Für vier Personen (7,3 %) traf dies nicht zu und ebenfalls vier Personen (7,3 %) beantworteten die Frage nicht.

Ebenso fanden 50 Personen (90,9 %), dass sie Unterstützung bekommen hatten, wenn sie sie gebraucht haben. Für eine Person (1,8 %) war dies nicht so und vier Personen (7,2 %) machten keine Angabe.

Dass sie jemanden zum Reden gehabt hatten, beantworteten 53 Personen (96,4 %) eindeutig positiv. Lediglich eine Person (1,8 %) hat dies nicht so empfunden und ebenso eine Person (1,8 %) beantwortete die Frage nicht.

Mit der Betreuung waren fast ausnahmslos alle (98,1 %) zufrieden. Nur für eine Person (1,8 %) traf dies nicht zu.

Anm.: Wir haben die Antworten „Trifft zu“ und „Trifft eher zu“ als positiv zusammengefasst, die Antworten „Trifft eher nicht zu“ und „Trifft nicht zu“ als negativ.

2 Zufriedenheit mit einzelnen Themenbereichen

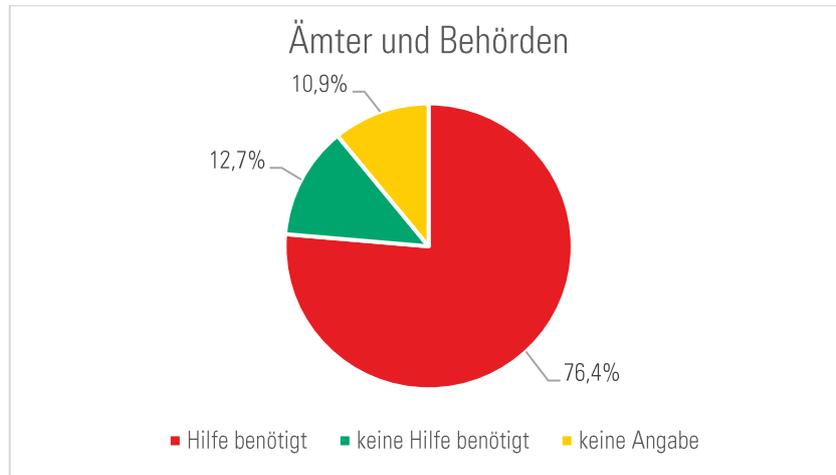
Im Feedbackbogen wurde abgefragt, in welchen Themenbereichen unsere Klient:innen Unterstützung benötigten. Die Themenbereiche, die abgefragt wurden, umfassten das Anmieten einer Wohnung, Unterstützung bei der Möblierung, Kennenlernen des Wohnumfeldes, Einkommenssicherung, Schuldenbearbeitung, das Betreute Konto, den Umgang mit Ämtern und Behörden und Gesundheit. Im Folgenden werden die Themenbereiche nach dem Ranking, wie viele Personen dabei Hilfe gebraucht haben, vorgestellt. Bei jedem Themenbereich gab es zwei Antwortkategorien zur Auswahl:

- ja, ich habe Hilfe gebraucht
- nein, ich habe keine Hilfe gebraucht

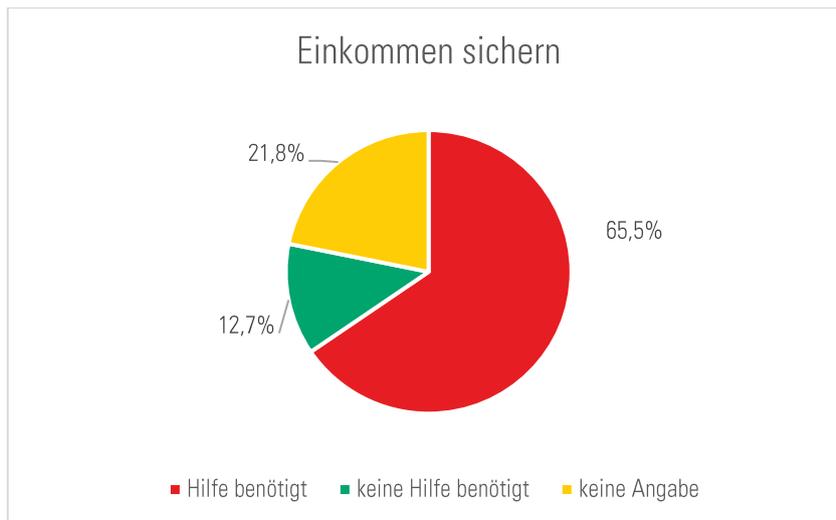


Wurde von den befragten Klient:innen keine der zwei Antwortmöglichkeiten gewählt, wurde in der Auswertung die Kategorie "keine Angabe" gewählt.

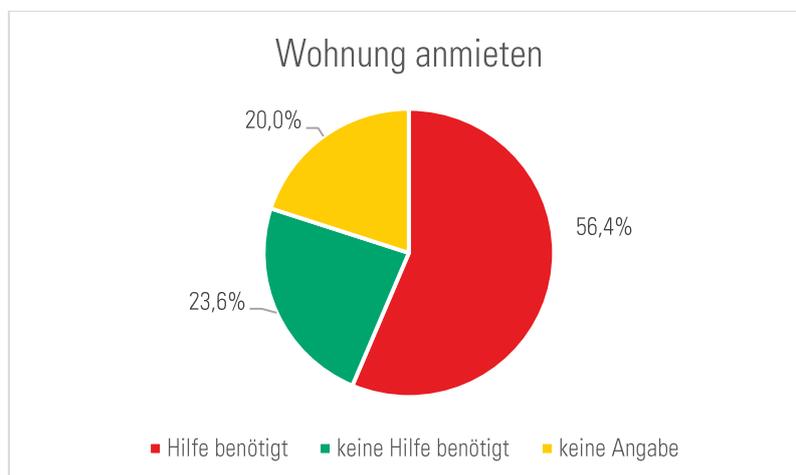
Das Themenfeld, bei dem die meisten Klient:innen Unterstützung benötigten, betraf den Umgang mit Ämtern und Behörden. Hier gaben 42 Personen (76,4 %) an, Hilfe gebraucht zu haben.



Unterstützung bei der Einkommenssicherung benötigten 36 Klient:innen (65,5 %). Damit war die Sicherung des Einkommens der zweit dringendste Bereich, bei dem unsere Klient:innen Hilfe in Anspruch genommen haben.

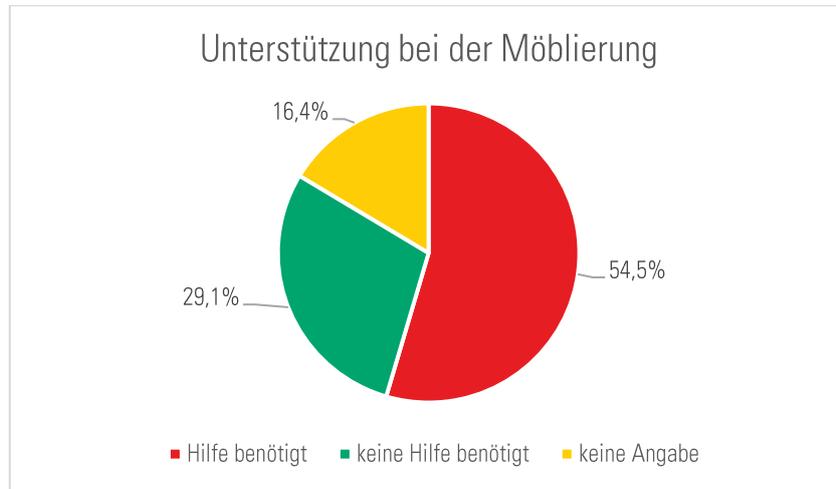


Viele Menschen nahmen unsere Hilfe beim Anmieten einer Wohnung in Anspruch. 31 von 55 Klient:innen (56,4 %) hatten in diesem Themenbereich Unterstützungsbedarf.

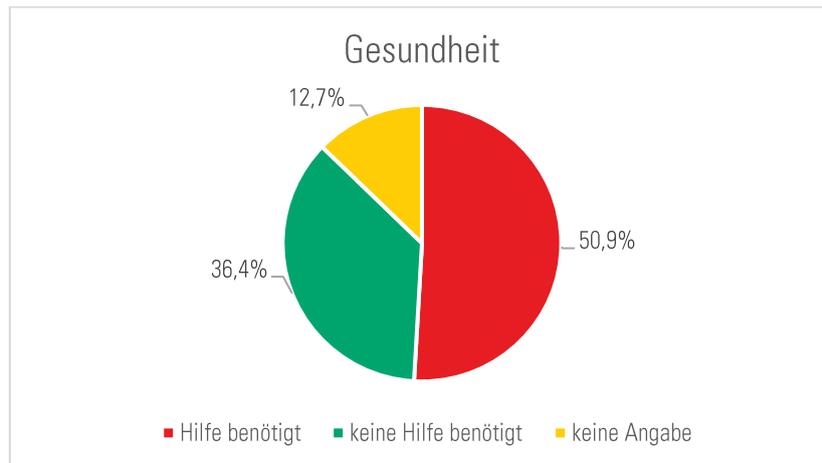




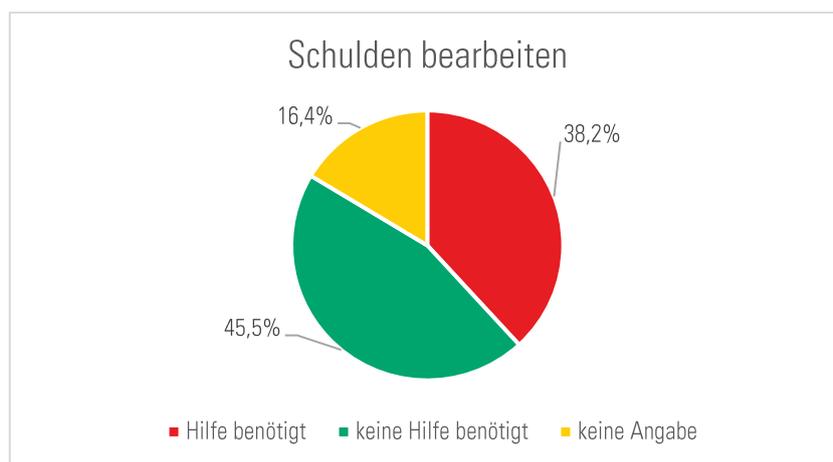
Mit der Anmietung der Wohnung ist der Themenbereich "Unterstützung bei der Möblierung" der Wohnung eng verbunden. Hier benötigten 30 Personen (54,5 %) Hilfe.



Knapp die Hälfte der Klient:innen (50.9 %, 28 Personen) gaben an, dass sie Unterstützung beim Thema "Gesundheit" in Anspruch genommen haben.

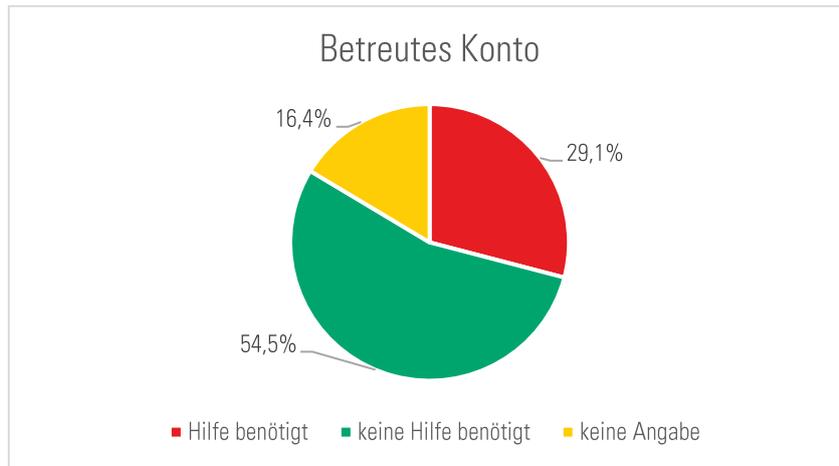


Die Bearbeitung von bestehenden Schulden war für 21 Personen (38,2 %) ein Thema in der Betreuung, bei der sie Hilfe durch die Sozialarbeit in Anspruch genommen haben.





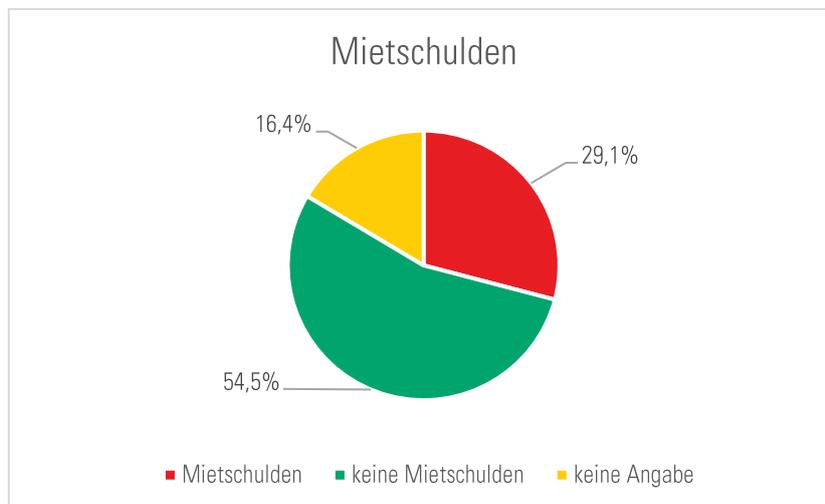
16 Personen (29,1 %) der befragten Klient:innen gaben an, dass sie beim Bereich "Betreutes Konto" Unterstützung durch uns gebraucht haben.



15 Personen (27,3 %) wurden dabei unterstützt, ihr (neues) Wohnumfeld besser kennen zu lernen.

Im Feedbackbogen gaben die befragten Klient:innen eine hohe Zufriedenheit an. Die angebotenen Themenbereiche im Mobil Betreuten Wohnen der Heilsarmee scheint also effektive Unterstützung zu bieten. Bzgl. der Zufriedenheit gibt es im Bereich "Unterstützung bei der Möblierung" aus der Sicht unserer Klient:innen das größte Verbesserungspotenzial. Auch wenn hier generell die Zufriedenheit hoch ist (27 von 30 Personen), gaben auch zwei Personen an, dass sie mit der empfangenen Hilfe (eher) nicht zufrieden waren. Bereiche mit sehr hoher Zufriedenheit sind "Ämter und Behörden", "Einkommen sichern" und "Wohnung anmieten". Neben dem großen Unterstützungsbedarf im Themenfeld "Umgang mit Ämtern und Behörden" lag hier auch ein besonders hohes Zufriedenheitsniveau vor. Alle Personen, die Angaben zur Zufriedenheit mit der Unterstützung im Umgang mit Ämtern und Behörden machten, gaben an, dass sie (sehr) zufrieden mit unserer Hilfe waren.

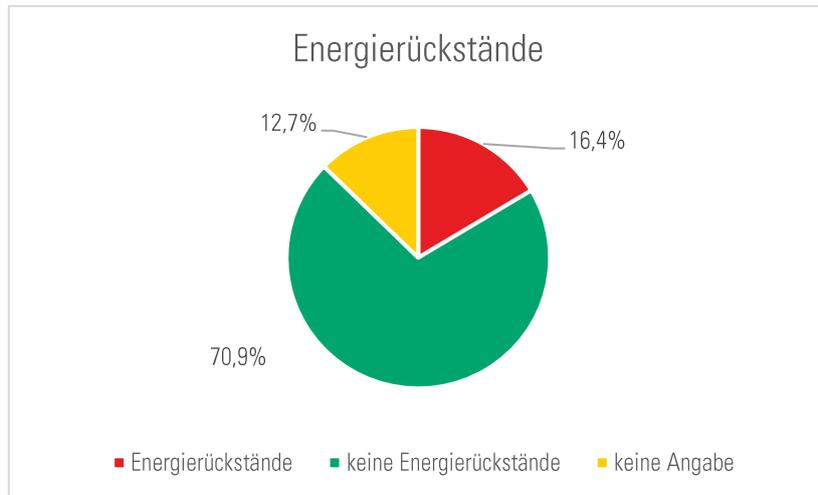
16 von 55 Personen (29,1 %) gaben an, während der Betreuung Mietschulden gehabt zu haben. Auf 30 Personen (54,5 %) traf dies nicht zu, 9 Personen (16,4 %) haben dazu keine Angabe gemacht. Von den Personen mit Mietschulden gaben alle (100 %) an, mit der angebotenen Hilfe zufrieden gewesen zu sein, wobei 87,50 % sogar explizit *sehr* zufrieden waren.



Neun Personen (16,4 %) erinnerten sich daran, während der Betreuung Rückstände bei Gas, Strom oder Fernwärme gehabt zu haben. 39 Personen (70,9 %) hatten keine Energierückstände und 7 Personen (12,7 %) haben dazu keine Angabe



gemacht. Von den Personen mit Energierückständen waren 8 der 9 (88,9 %) mit der gebotenen Unterstützung zufrieden, wobei 6 davon (66,7 %) sehr zufrieden waren und 2 (22,2 %) zufrieden. Eine Person hat das Unterstützungsangebot als nicht ausreichend empfunden.



Nur bei 2 der 55 Personen (3,6 %), die an der Befragung teilgenommen haben, kam es zu einer Abschaltung vom Strom. Beide Personen (100 %) waren mit der Hilfestellung durch mobeWO sehr zufrieden. Wiederum haben aber 9 Personen (16,4 %) dazu keine Angabe gemacht.

Abgefragt wurde auch, bei wie vielen Personen es zu einer Abschaltung der Heizung kam. Dies war, wie auch beim Strom, ebenfalls bei 2 von 55 der Fall (3,6 %). 44 Personen (80 %) hatten diesbezüglich keine Probleme, 9 haben dazu keine Angabe gemacht. Von den 2 Personen mit abgeschalteter Heizung war eine sehr zufrieden mit der Hilfe und die andere hat das Angebot wiederum als für sie nicht hilfreich bewertet.

Eine der Kernaufgaben von mobeWO ist es, Delogierungen zu verhindern. Von den 55 Personen, die einen Feedbackbogen abgegeben haben, kam es bei 3 (5,5 %) zu einer Räumungsklage vom Gericht. In allen drei Fällen (100 %) konnte eine Delogierung verhindert werden und alle drei Personen waren mit der Hilfe in dieser sehr unangenehmen Situation auch *sehr* zufrieden.

78,2% der Teilnehmenden (43 Personen) hatten keinesfalls eine Räumungsklage, während 9 Personen (16,4 %) auch hierzu wiederum keine Angabe machten.

3 Persönliche Anmerkungen

Viele Personen haben sich die Zeit genommen, eine persönliche Anmerkung auf den Feedbackbögen hinzuzufügen. Von den 55 eingegangenen Bögen haben tatsächlich 38 noch eigene Kommentare dazugeschrieben. Dabei waren die meisten Anmerkungen positiv und wohlwollend, die Ergebnisse aus dem quantitativen Teil spiegeln sich also auch in den qualitativen Aussagen wider.

Besonders hervorgehoben wurde die Hilfsbereitschaft und die generelle Zufriedenheit mit der Betreuung. 15 Personen war es vor allem ein Anliegen, die gute Arbeit der jeweils zuständigen Sozialarbeiter:innen hervorzuheben und haben sie oft auch namentlich erwähnt. Zwei Personen meinten, ihr Leben hätte sich dank der Betreuung stark zum Positiven entwickelt und eine Person meinte sogar, dank der Heilsarmee und dank der zuständigen Betreuerin hätte das Leben wieder angefangen, Spaß zu machen.

Eine Person hätte sich gewünscht, dass die Betreuung früher gestartet hätte, eine andere wiederum hätte sich gewünscht, dass die Betreuung nach Einzug in die Wohnung noch länger gelaufen wäre. Eine Person hätte sich über eine Feedback-Möglichkeit für das Soziale Wohnungsmanagement gefreut.



4 Fazit

Die Rückmeldungen, die wir aus den Feedbacks unserer Klient:innen erhalten haben waren zu einem großen Teil sehr positiv. Vor allem bei den Rahmenbedingungen konnten wir eine große Zufriedenheit bei den meisten abgefragten Themenfeldern feststellen. Bei den zwei Fragen zum Thema Wohnungssuche hatten einige Klient:innen gar keine Angaben gemacht, oder waren nicht so zufrieden, wie mit den anderen Themen. Das führen wir einerseits darauf zurück, dass einige Klient:innen bereits mit eigener Wohnung in Betreuung kommen. Andererseits mussten viele Personen lange auf Wohnungen warten, was jedoch vor allem an externen Einflussfaktoren liegt.

Viele Personen gaben an, dass sie Unterstützung beim Sichern ihres Einkommens (65%), sowie beim Umgang mit Ämtern und Behörden (76%) brauchten. Das deckt sich auch mit unserer Wahrnehmung häufiger Problemfelder.

Aufgrund einiger fehlerhaft oder unklar ausgefüllter Feedbackbögen vermuten wir, dass dieser teilweise zu kompliziert aufgebaut ist. Das hat uns dazu veranlasst, den Bogen zu überarbeiten und die Fragestellungen zu vereinfachen. Ab dem 01.01.2025 soll dann der neue Feedbackbogen in Verwendung gehen.

Ein Rücklauf von ca. einem Viertel der ausgegebenen Feedbackbögen ist zwar ein erwartbarer Wert für eine Befragung dieser Art, wir würden uns jedoch noch mehr Rückmeldungen wünschen. Wenn keine persönliche Übergabe möglich ist, versenden wir den Bogen per Post. Erfahrungsgemäß bekommen wir die Bögen jedoch eher zurück, wenn wir sie persönlich übergeben, was wir verstärkt machen wollen.

Die positiven Rückmeldungen bestärken uns in unserer Arbeit und vor allem darin, wie wir die Betreuung im mobeWO verstehen und gestalten.