Diakonie
Riesa - Großenhain gGmbH

Diakonie Riesa-Großenhain gGmbH

Migrationsberatung im Landkreis Meißen

Evaluation Klientenzufriedenheit 2019

Ergebnispapier

Diakonie
Riesa - Großenhain gGmbH

Vorwort

Zum zweiten Mal nach 2018 haben wir als Migrationsberatung der Diakonie Riesa-Großenhain gGmbH im Landkreis Meißen die *Evaluation Klientenzufriedenheit* durchgeführt.

Dabei wurden alle Fachbereiche wie Flüchtlingssozialarbeit, Jugendmigrationsdienst und Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer einbezogen. Die Evaluation zeigt das Ergebnis der Migrationsberatung im Querschnitt.

Regional bedingte Unterschiede in der Beratungsqualität können dadurch erkannt und austariert werden. Die Evaluation dient daher nicht zuletzt einer kritischen Selbstreflexion.

Mit der Umfrage sollen Partizipation und Beteiligung von KlientInnen im Sinne eines Mitspracherechts gestärkt werden. Ihre Meinungen und Interessen werden eruiert sowie aktiv berücksichtigt.

Wir veröffentlichen die Ergebnisse, um interessierten Personen Einblick in unsere Arbeit zu ermöglichen.

Für weitere Rückfragen stehen wir Ihnen jederzeit gern zur Verfügung.

Gerlinde Franke
Einrichtungsleiterin

MIGRATIONSBERATUNG

Inhalt

2 Vorwort

3 Inhaltsverzeichnis

4 Einführung

5 Fragebogen

6 Beobachtung

7 Ergebnisse allgemein

8 Statistische Auswertung

20 Fazit

22 Vergleich 2018/19

24 Impressum

Einführung

Ziel der Evaluation

Der Fragebogen soll KlientInnen die Chance bieten, sich außerhalb des Beratungskontextes zu ihrer individuellen Zufriedenheit zu äußern. Damit wird Augenhöhe zwischen Beratenden und Beratenen hergestellt. Indem der Fragebogen zugewanderten Personen eine Stimme gibt, befördert er ihre Teilhabe. Sie werden aktiviert.

Die Evaluation ist sowohl demokratieförderndes Element als auch Instrument zur Kontrolle unserer Arbeitsqualität und damit Teil des Qualitätsmanagements.

Ziel ist es, aus den subjektiven Meinungen objektive Schlüsse zu ziehen.

Einflussfaktoren

Viele äußere Faktoren können eine Bewertung wesentlich beeinflussen. Unter anderem:

- ✓ Aktueller Status im Asylverfahren (BAMF)
- ✓ Zentrale/dezentrale Unterbringung (LRA)
- ✓ Personalstruktur in der Beratung
- ✓ Diverse persönliche Umstände

Für viele solcher Rahmenbedingungen ist die Migrationsberatung nicht direkt verantwortlich. Mitunter ist das den KlientInnen nicht bewusst.
Daher sollte bei der Analyse beachtet werden, dass Ergebnisse nicht als „absolut“, sondern als „relativ“ zu verstehen sind.

Durchführung

Der Fragebogen wurde, mit Blick auf die am häufigsten vertretenen Herkunftsstaaten im Landkreis Meißen, in alle relevanten Sprachen übersetzt und den KlientInnen zur Verfügung gestellt:

- ✓ Arabisch
- ✓ Deutsch
- ✓ Englisch
- ✓ Französisch
- ✓ Persisch
- ✓ Russisch
- ✓ Spanisch

Durchführungszeitraum war das 4. Quartal 2019. Dabei wurden die Fragebögen von den MitarbeiterInnen ausgehändigt bzw. ausgelegt und anschließend anonymisiert gesammelt.

Diakonie
Riesa - Großenhain gGmbH

Teilnahme in Zahlen

Standort	2018	2019
Coswig, FSA	15	8
Coswig, JMD	22	44
Gröditz	32	30
Großenhain	11	37
Meißen	57	94
Riesa, Birkenwäldchen	12	11
Riesa, Clara-Zetkin-Ring	26	17
Riesa, Informations-/Kommunikationszentrum	20	/
Riesa, Nickritzer Straße	29	15
Riesa, Rittergutstraße	/	29
Gesamt	**224**	**285**

Teilgenommen haben insgesamt 285 KlientInnen. Dies ist eine Steigerung zum Vorjahr (224) um 27,2 Prozent. Das Ergebnis ist daher repräsentativer und aussagekräftiger.

Qualitätssicherung
Fragebogen Klientenzufriedenheit
© Diakonie Riesa-Großenhain gGmbH, Bereich Migrationsberatung, 4. Quartal 2019

MIGRATIONSBERATUNG Diakonie Riesa - Großenhain gGmbH ...damit Leben gelingt!

Bitte kreuzen Sie an!
Alle Fragen beziehen sich ausschließlich auf die Diakonie Migrationsberatung

1 Ich stimme gar nicht zu
2 Ich stimme eher nicht zu
3 Teils-Teils
4 Ich stimme eher zu
5 Ich stimme voll zu

	Fragen zur Beratungsstruktur	1	2	3	4	5
1	Die Diakonie ist für mich ein wichtiger Kontakt.	o	o	o	o	o
2	Die Arbeit der Diakonie (wie Beratung, öffentliches Auftreten etc.) halte ich für professionell.	o	o	o	o	o
3	Die Sprechzeiten liegen so, dass ich sie neben anderen Verpflichtungen gut wahrnehmen kann.	o	o	o	o	o
4	Die angegebenen Sprechzeiten finden regelmäßig statt.	o	o	o	o	o
5	Veränderungen der Sprechzeit werden rechtzeitig und nachvollziehbar bekanntgegeben.	o	o	o	o	o
6	Die Wartezeiten finde ich akzeptabel.	o	o	o	o	o
7	Im Beratungsraum fühle ich mich wohl.	o	o	o	o	o
8	Das Gespräch ist frei von Störungen.	o	o	o	o	o
9	Mir ist wichtig, dass mir die Diakonie während des Beratungsgesprächs Dolmetscher (persönlich, telefonisch, online) zur Verfügung stellt.	o	o	o	o	o
10	Hausbesuche durch die Mitarbeiter der Diakonie finde ich wichtig.	o	o	o	o	o

	Fragen zum Beratungsgespräch	1	2	3	4	5
11	Der Mitarbeiter der Diakonie nimmt sich genügend Zeit für das Gespräch.	o	o	o	o	o
12	Der Mitarbeiter der Diakonie bearbeitet mein Anliegen zuverlässig.	o	o	o	o	o
13	Der Mitarbeiter der Diakonie begegnet mir mit Respekt.	o	o	o	o	o
14	Der Mitarbeiter der Diakonie nimmt mein Problem ernst.	o	o	o	o	o
15	Mir ist wichtig, dass ich stets ein und denselben Ansprechpartner bei der Diakonie habe.	o	o	o	o	o
16	Auch wenn der Ansprechpartner bei der Diakonie wechselt, fühle ich mich gut beraten.	o	o	o	o	o
17	Ich gehe mit einem Ergebnis aus der Beratung der Diakonie.	o	o	o	o	o
18	Nach dem Beratungsgespräch bei der Diakonie fühle ich mich allgemein besser.	o	o	o	o	o
19	Den Schutz meiner persönlichen Daten und Informationen sehe ich gewährleistet.	o	o	o	o	o
20	Zusatzangebote der Diakonie (z.B. Ferienangebote, Workshops, Veranstaltungen etc.) halte ich für wichtig.	o	o	o	o	o

Herzlichen Dank für Ihre Mitarbeit *Thank you for cooperating* *Спасибо за совместную работу* *Gracias por su cooperación*
شكرا لتعاونكم ممنون از همکاری شما

Qualitätssicherung
Fragebogen Klientenzufriedenheit
© Diakonie Riesa-Großenhain gGmbH, Bereich Migrationsberatung, 4. Quartal 2019

MIGRATIONSBERATUNG Diakonie Riesa - Großenhain gGmbH ...damit Leben gelingt!

Die Qualität unserer Arbeit ist uns wichtig. Wir möchten Sie daher bitten, Fragen ehrlich, unabhängig und anonym zu beantworten. Ihre Meinung trägt dazu bei, unsere Beratungsleistung langfristig zu verbessern. Bitte füllen Sie den Fragebogen nur einmalig aus. Die folgenden Angaben sind freiwillig.

Mein Alter:	o < 18 Jahre o 18 – 24 Jahre o 25 – 34 Jahre o 35 – 44 Jahre o 45 – 54 Jahre o 55 – 64 Jahre o > 64 Jahre
Mein Geschlecht:	o Männlich o Weiblich
Mir ist bekannt, welcher Mitarbeiter der Diakonie für mich zuständig ist.	o Ja o Nein
Ich gehe zur Beratung in:	o Coswig o Gröditz o Großenhain o Meißen o Riesa (Am Birkenwäldchen) o Riesa (Clara-Zetkin-Ring) o Riesa (Nickritzer Straße) o Riesa (Rittergutstraße) o Riesa (sonstige Adresse)
In Deutschland bin ich seit:	o < 6 Monate o 6 – 12 Monate o > 12 Monate
Der aktuelle Status in meinem Asylverfahren:	o Im Asylverfahren (BAMF) o Anerkennung/Aufenthalt o Im Klageverfahren (Gericht) o Ablehnung des Asylantrags (BAMF & Gericht)
Ich stamme aus folgendem Land: *(Bitte eintragen)*	

Ich favorisiere folgendes Beratungssystem:	o Bestellsystem (nach Terminen) o Offene Sprechstunde
Informationen zu zusätzlichen Angeboten der Diakonie (z.B. Ferienangebote, Workshops, Vorträge etc.) erhalte ich am ehesten über:	o Empfehlung von Bekannten o Sozialarbeiter o Homepage/Facebook o Flyer/Aushänge o Sonstige Quellen
Terminabsprachen/Einladungen zu Veranstaltungen erhalte ich lieber:	o Mündlich o Schriftlich

Kritik

Was sollte innerhalb der Diakonie verbessert bzw. ausgebaut werden?

_____

Welche Veranstaltungen der Diakonie finden Sie für sich und Ihre Familie interessant? (Ferienangebote, Workshops, Vorträge etc.)

_____

Welche Themen wünschen Sie sich?

_____

Was ich schon immer einmal über die Diakonie sagen wollte:

_____

Herzlichen Dank für Ihre Mitarbeit *Thank you for cooperating* *Спасибо за совместную работу* *Gracias por su cooperación*
شكرا لتعاونكم ممنون از همکاری شما

Beobachtung

Im Vergleich zum Vorjahr sind die Fragebögen ausführlicher und differenzierter beantwortet worden. Zwar zeigen sich Menschen aus dem arabischen Kulturraum noch immer vergleichsweise unkritisch, dennoch war auffällig, dass auch sie offener und meinungsstärker geworden sind.

Viele KlientInnen leben schon über einen längeren Zeitraum im Landkreis Meißen (vgl. S. 9) und sind gut vertraut mit der Arbeit der Migrationsberatung, so dass ein Vertrauensverhältnis entsteht, auf dessen Grundlage Kritik konstruktiv geäußert werden kann.

Umso wichtiger ist es für eine langfristige Beziehung zwischen SozialarbeiterInnen und KlientInnen, auf geäußerte Wünsche und Interessen einzugehen.

Die offenen Fragen

Die offenen Fragen wurden individuell ausgewertet und mithilfe von Sprach-mittlerInnen 1:1 übersetzt. Daraufhin wurden die Daten nach Region/ Häufigkeit geordnet und schließlich zusammengefasst. Am Beispiel von Großenhain soll das kurz dokumentiert werden:

Diakonie
Riesa - Großenhain gGmbH

Großenhain

Frage	Antwort	Anzahl
Welche Themen wünschen Sie sich?	Mehr Hilfe für Flüchtlinge.	2
	Ferien.	1
	Ich hoffe, dass ich immer einen Dolmetscher finde.	1
	Ausbildung und Arbeit.	1
	Alles was gut ist.	1
	Finanzielle Unterstützung für kinderreiche Familien.	1
	Ich interessiere mich für das Thema Wohnbereich/Unterbringung.	1
	Wann kann ich die AOK-Karte bekommen?	1
	Ein jährliches Fußballturnier.	1
	Sport, Integration, Feiern.	1
	Interkulturelle Themen.	1

Diakonie Riesa-Großenhain gGmbH - Migrationsberatung Seite 21

Diakonie
Riesa - Großenhain gGmbH

Großenhain

Frage	Antwort	Anzahl
Welche Veranstaltungen der Diakonie finden Sie für sich und Ihre Familie interessant? (Ferienangebote, Workshops, Vorträge etc.)	Alle.	2
	Gut.	1
	Essen kochen.	1
	Veranstaltungen für Kinder und mehr Veranstaltung zum Spaß haben.	1
	Eltern-Kind-Gruppe.	1
	Feiertage + sportliche Veranstaltungen.	1
	Ich stimme eher nicht zu.	1
	Ferienangebote, Workshops	1
	Sprachkaffee, Kinder- und Familienprogramm	1

Diakonie Riesa-Großenhain gGmbH - Migrationsberatung Seite 20

Diakonie
Riesa - Großenhain gGmbH

Großenhain

Frage	Antwort	Anzahl
Was ich schon immer einmal über die Diakonie sagen wollte:	Vielen Dank.	8
	Sehr gute Mitarbeiter der Diakonie.	3
	Perfekte Organisation. ***„Vielen Dank von mir und meiner Familie aus ganzem Herzen. Diakonie ist perfekt."***	2
	Viel Erfolg.	1
	Machen Sie bitte keine Religionsunterschiede.	1
	Beste Hilfe für Flüchtlinge.	1

Diakonie Riesa-Großenhain gGmbH - Migrationsberatung Seite 22

Diakonie
Riesa - Großenhain gGmbH

Großenhain

Frage	Antwort	Anzahl
Was sollte innerhalb der Diakonie verbessert werden?	Dolmetscher in allen Sprachen für Flüchtlinge.	3
	Gibt nichts. Alles perfekt.	3
	Mehr Arbeitszeiten.	2
	Ich wünsche mir mehr Hilfe für kinderreiche Familien.	2
	Nachhilfe.	1
	Probleme müssen ernst genommen werden.	1
	Noch mehr Veranstaltungen für Kinder: Tanzen, Musik, Schwimmen lernen.	1
	Ja.	1

Ergebnisse allgemein

Im Querschnitt aller Standorte/ Fachbereiche ergibt sich folgendes Bild:

„Was sollte innerhalb der Diakonie verbessert werden?“

Standortübergreifend Kritik an den Wartezeiten.

✓ *Wir versuchen daher, diese soweit wie möglich angenehm zu gestalten, etwa indem wir Wasserspender bereitstellen und eine kostenfreie W-LAN-Nutzung ermöglichen.*

Zudem steht der Wunsch nach generell mehr Beratungszeit am Tag/ in der Woche wie auch der Wunsch nach gleichen Dolmetscherleistungen bzw. deren Verfügbarkeiten im Vordergrund.

✓ *Da es inzwischen viele KlientInnen aus der Russischen Föderation und Georgien gibt, werden wir versuchen, diese Kapazitäten künftig auszubauen.*

„Welche Veranstaltungen der Diakonie finden Sie für sich und Ihre Familie interessant? (Ferienangebote, Workshops, Vorträge etc.)“

Bildungsangebote bzw. Workshops zum Thema „Integration in Deutschland“.

✓ *Das könnte ein interessantes Angebot für Menschen aus jenen Herkunftsstaaten sein, deren Community im Landkreis Meißen relativ klein ist. Sie sind ziemlich auf sich allein gestellt und wären dankbar für dieses Informationsangebot.*

Angebote für Familien/Kinder, besonders in den Ferien.

✓ *KlientInnen wünschen sich Unternehmungen, die Spaß machen, z.B. auch eine Grillparty.*

Ausflüge und Sehenswürdigkeiten.

✓ *Möglicherweise wären Exkursionen in die Partnerstädte von Großenhain, Meißen, Riesa ein passendes Ferienangebot.*

„Welche Themen wünschen Sie sich?“

Hier steht der Wunsch nach gezielter Vermittlung/Empfehlung zu RechtsanwältInnen im Vordergrund.

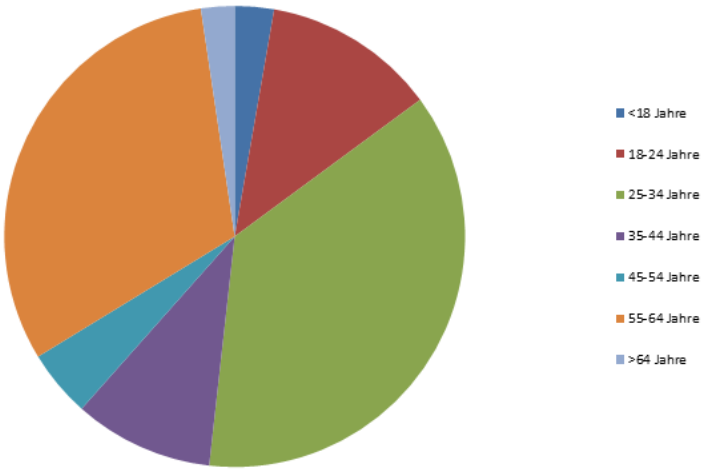
Auch gab es vermehrt im Raum Coswig den Wunsch, das Thema Rassismus stärker zu berücksichtigen.

✓ *Hierzu könnten wir Workshops anbieten, ähnlich denen zu Verbraucherschutz/Drogenprävention. In Anbetracht der aktuellen politischen Situation erscheint es sinnvoll, KlientInnen mit einem Training „Wie ich mich gegenüber rassistischen Anfeindungen richtig verhalte“ zu unterstützen.*

Statistische Auswertung

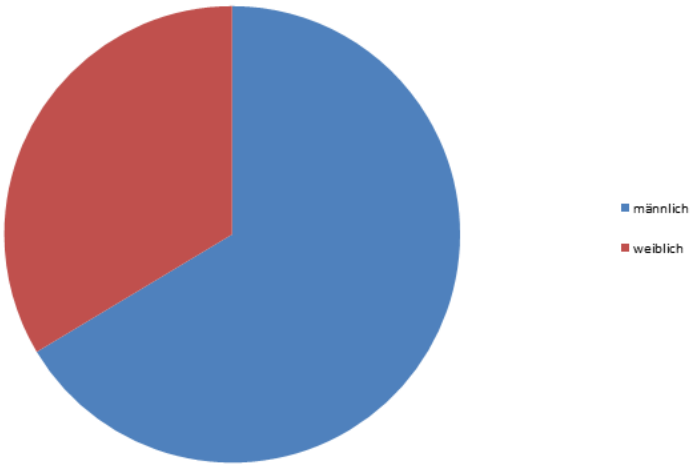
Diakonie
Riesa - Großenhain gGmbH

Teilnahme geordnet nach Alter



Diakonie
Riesa - Großenhain gGmbH

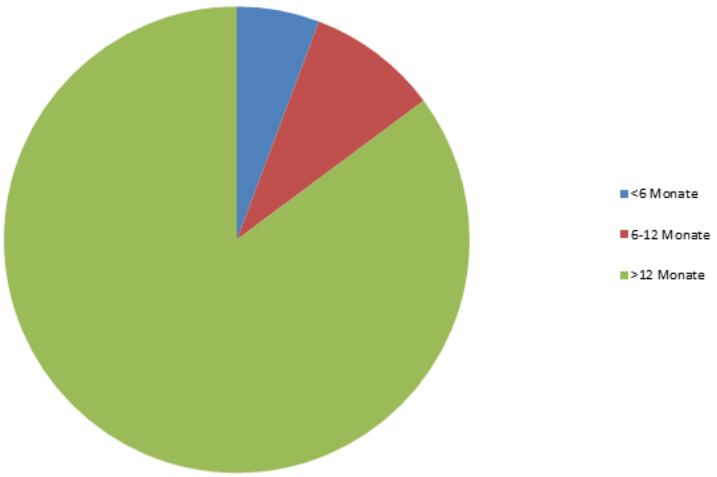
Teilnahme geordnet nach Geschlecht



Statistische Auswertung

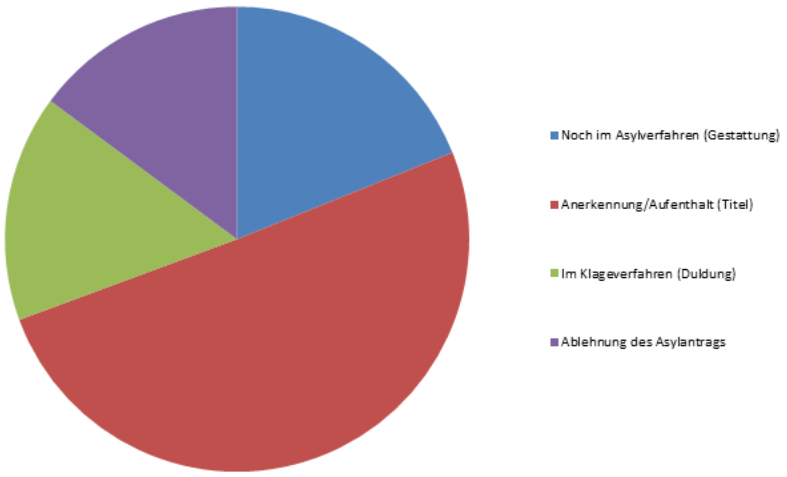
Diakonie
Riesa - Großenhain gGmbH

Teilnahme geordnet nach Verweildauer



Diakonie
Riesa - Großenhain gGmbH

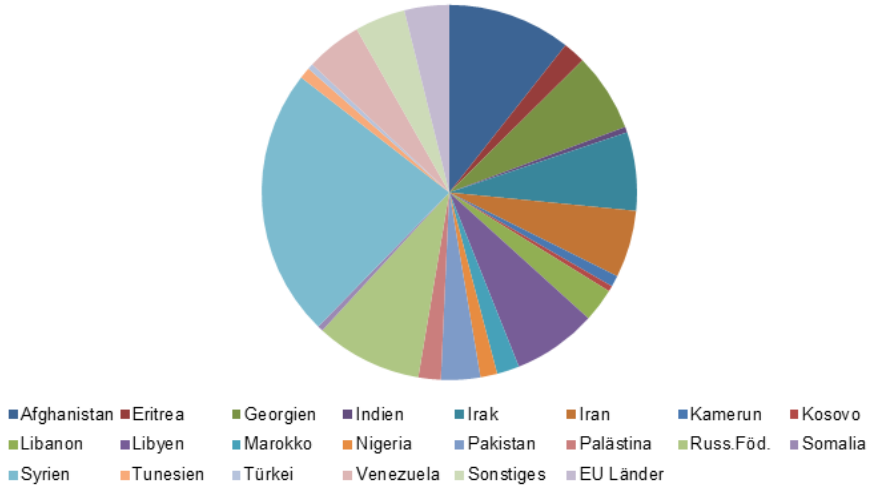
Teilnahme geordnet nach Aufenthaltsstatus



Statistische Auswertung

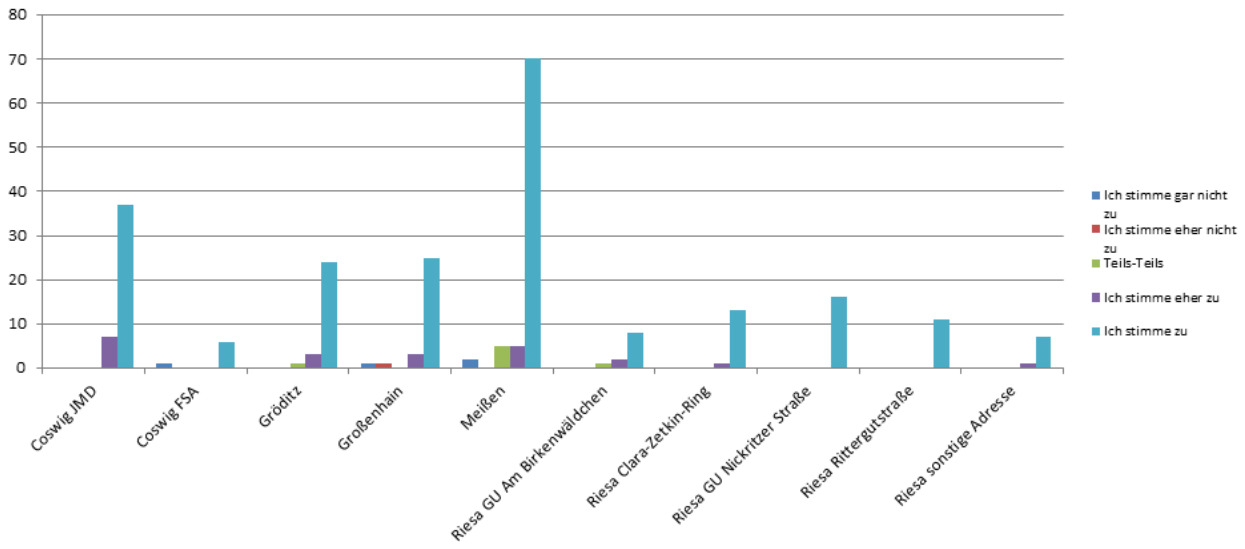
Diakonie
Riesa - Großenhain gGmbH

Teilnahme geordnet nach Nationalität



Diakonie
Riesa - Großenhain gGmbH

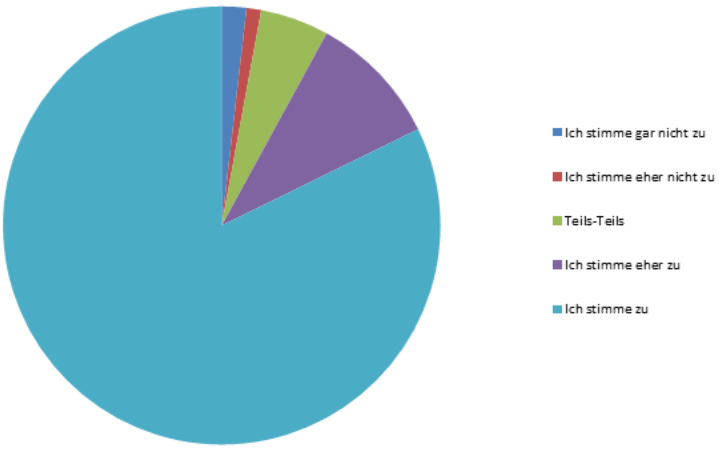
1. Die Diakonie ist für mich ein wichtiger Kontakt.



Statistische Auswertung

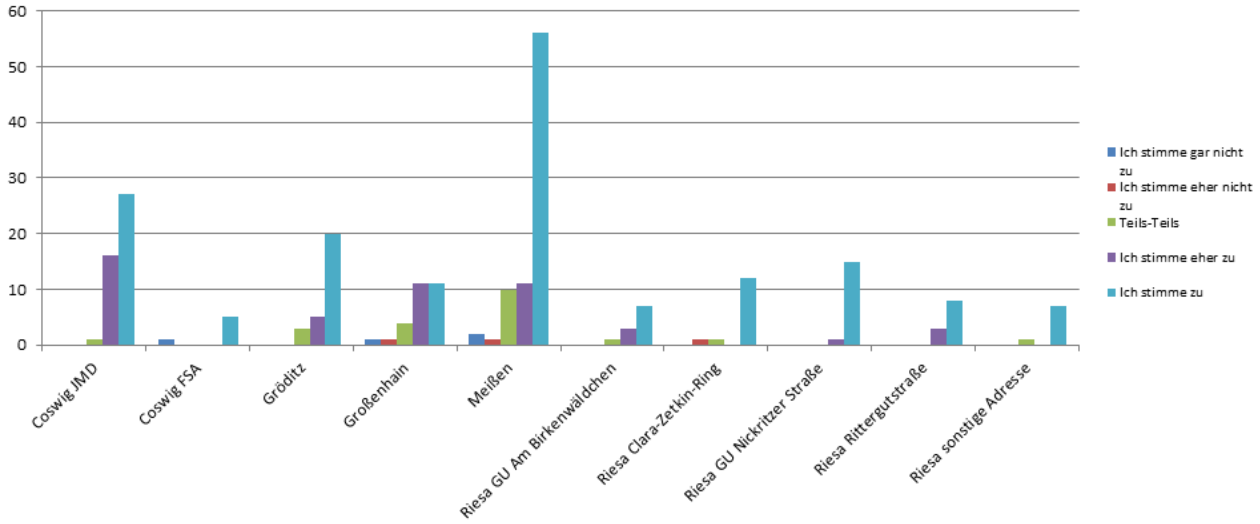
Diakonie
Riesa - Großenhain gGmbH

2. Die Arbeit der Diakonie (wie Beratung, öffentliches Auftreten etc.) halte ich für professionell.



Diakonie
Riesa - Großenhain gGmbH

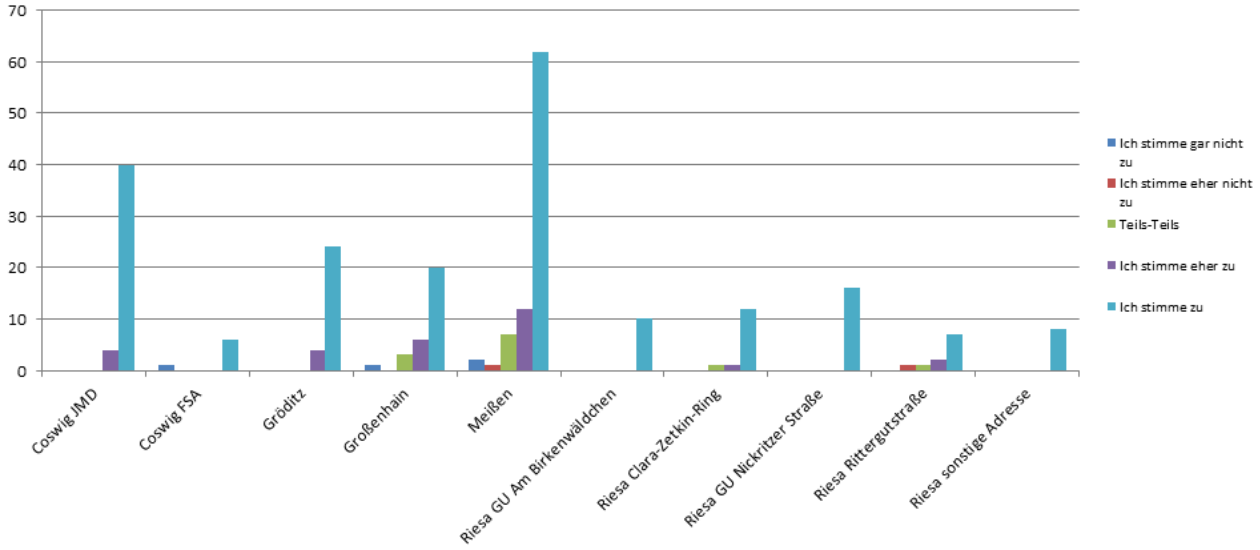
3. Die Sprechzeiten liegen so, dass ich sie neben anderen Verpflichtungen gut wahrnehmen kann.



Statistische Auswertung

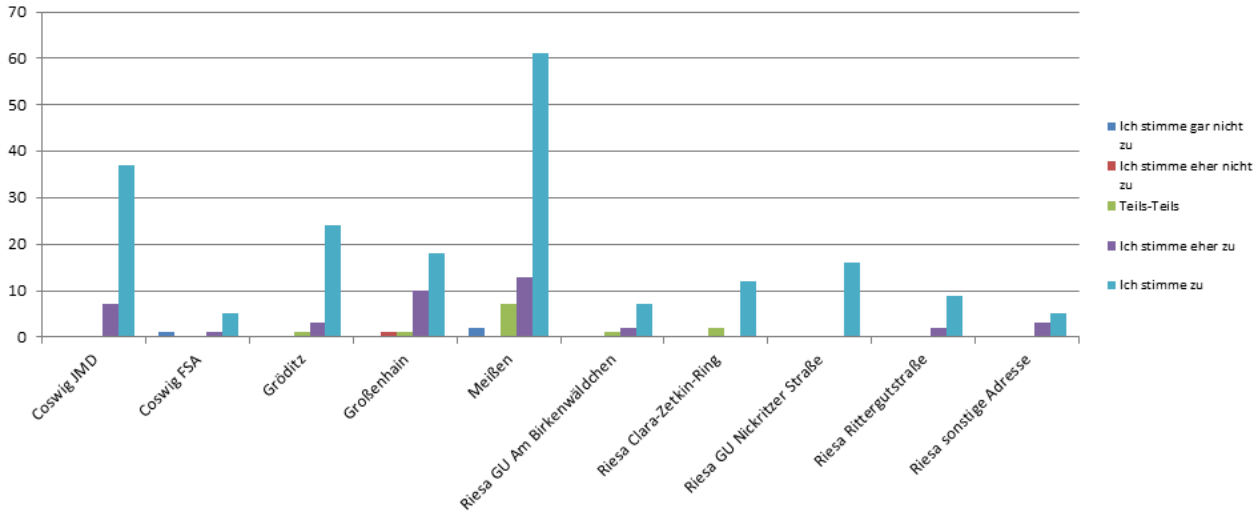
Diakonie
Riesa - Großenhain gGmbH

4. Die angegebenen Sprechzeiten finden regelmäßig statt.



Diakonie
Riesa - Großenhain gGmbH

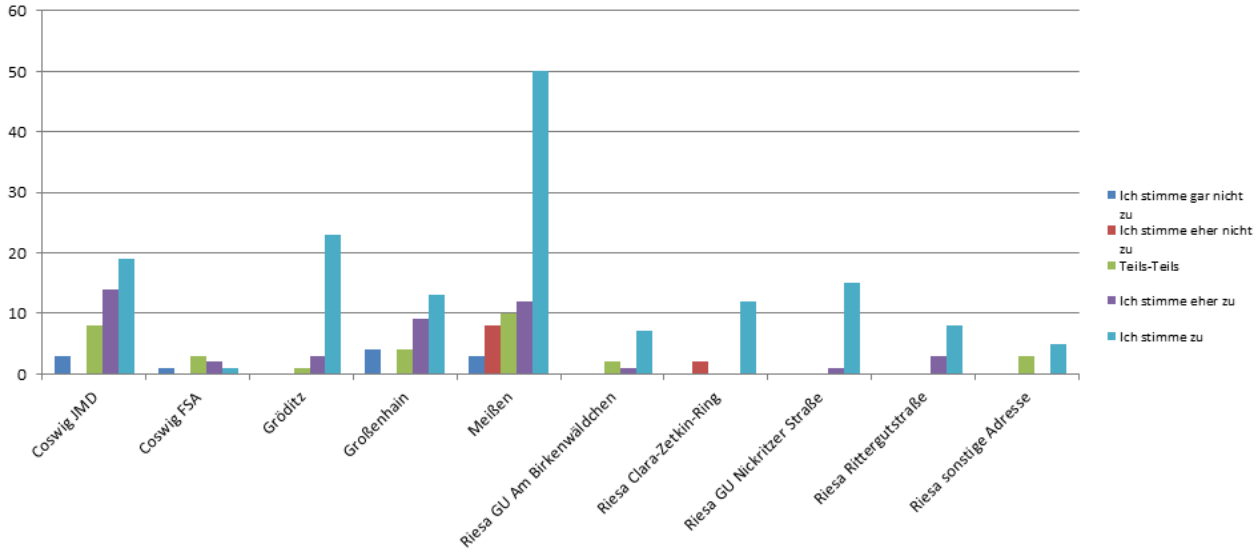
5. Veränderungen der Sprechzeit werden rechtzeitig und nachvollziehbar bekanntgegeben.



Statistische Auswertung

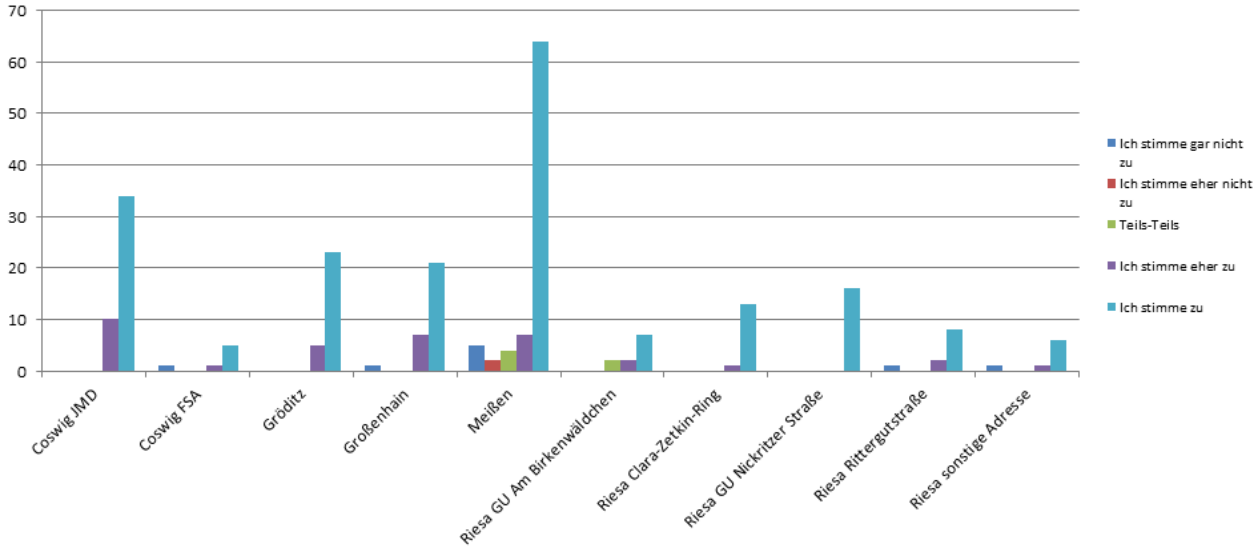
Diakonie
Riesa - Großenhain gGmbH

6. Die Wartezeiten finde ich akzeptabel.



Diakonie
Riesa - Großenhain gGmbH

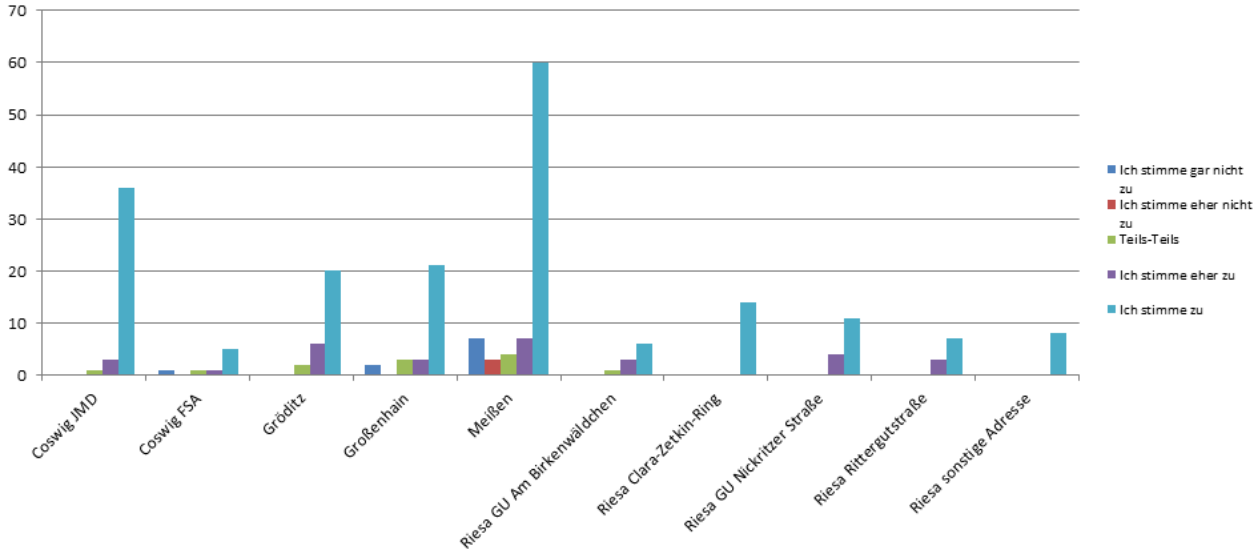
7. Im Beratungsraum fühle ich mich wohl.



Statistische Auswertung

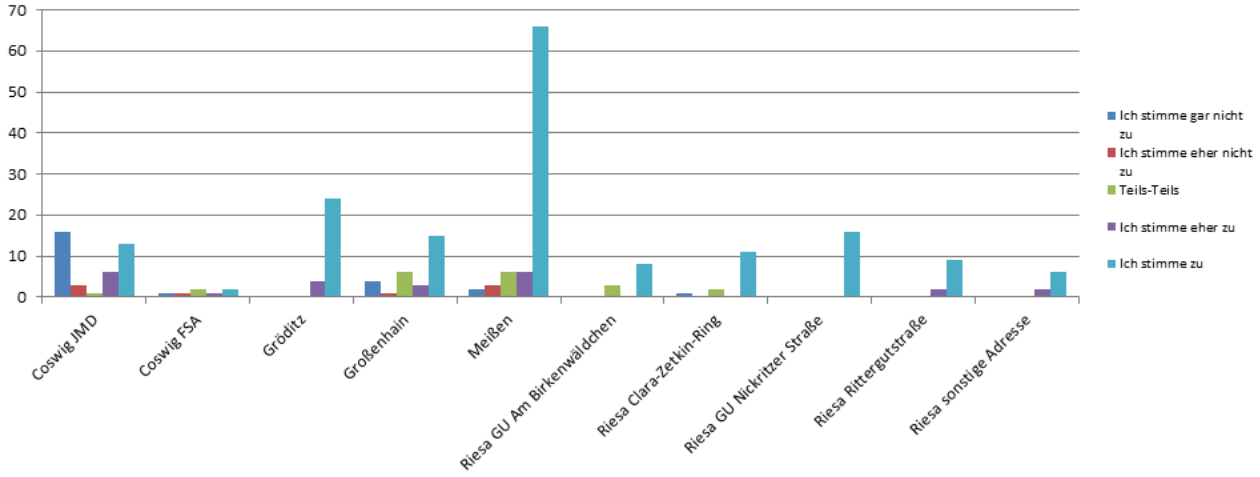
Diakonie
Riesa - Großenhain gGmbH

8. Das Gespräch ist frei von Störungen.



Diakonie
Riesa - Großenhain gGmbH

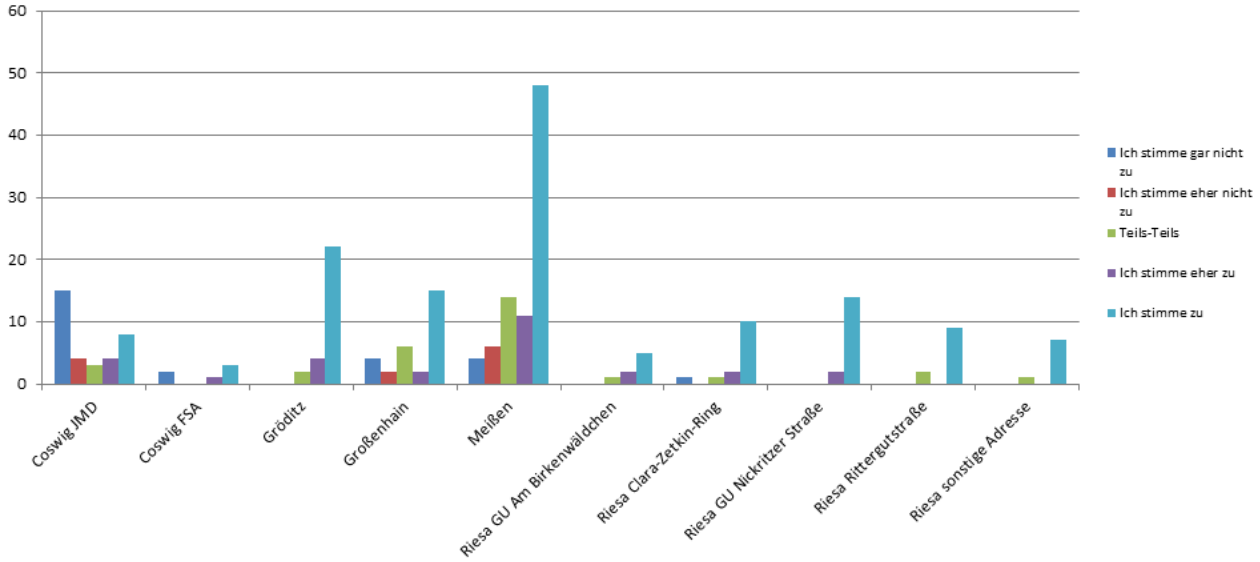
9. Mir ist wichtig, dass mir die Diakonie während des Beratungsgesprächs Dolmetscher (persönlich, telefonisch, online) zur Verfügung stellt.



Statistische Auswertung

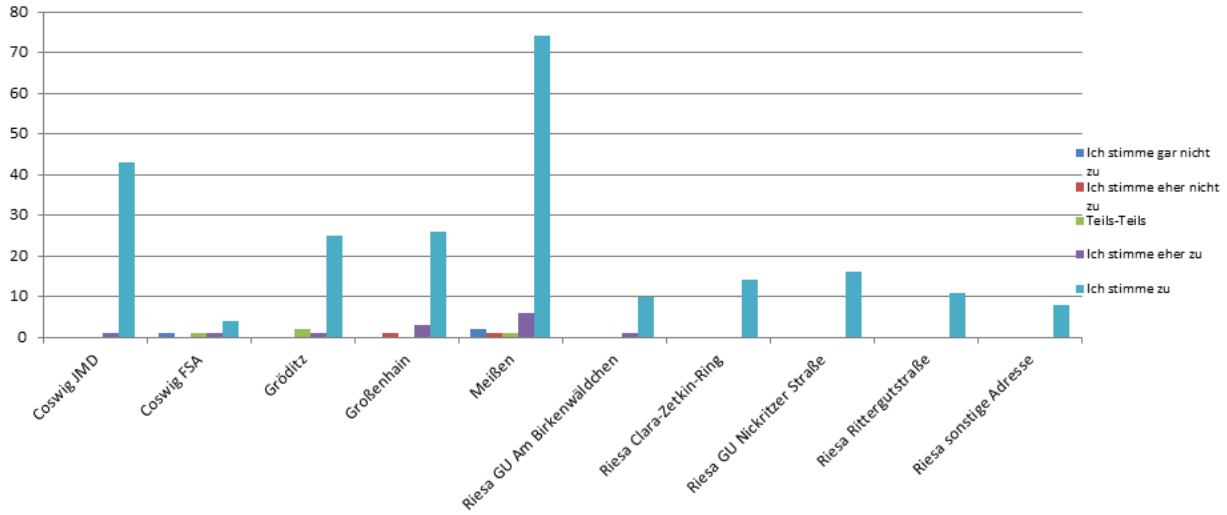
Diakonie
Riesa - Großenhain gGmbH

10. Hausbesuche durch die Mitarbeiter der Diakonie finde ich wichtig.



Diakonie
Riesa - Großenhain gGmbH

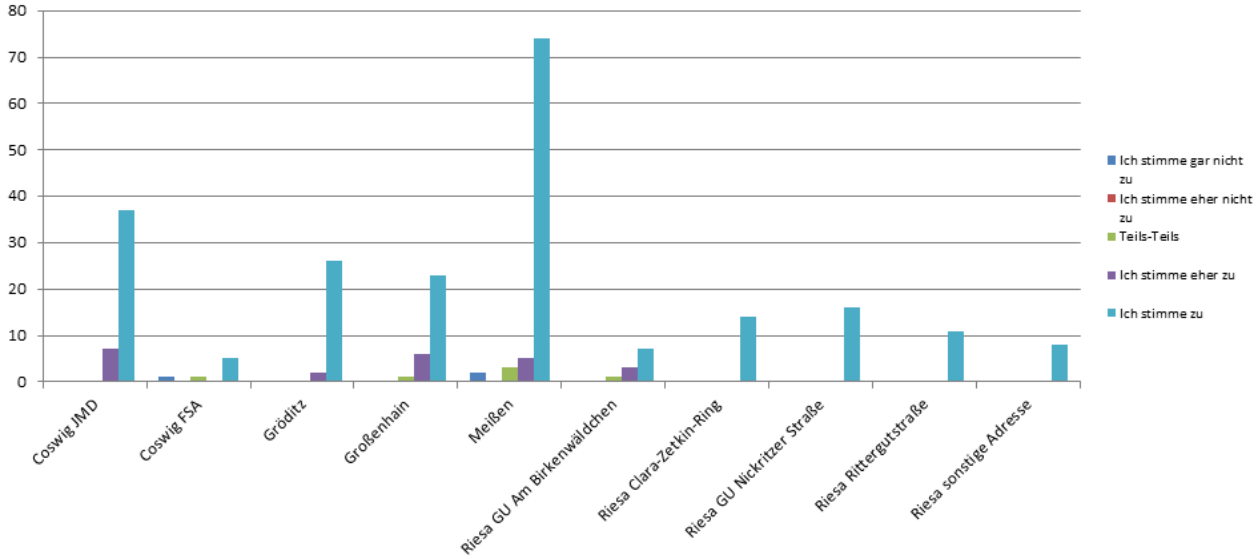
11. Der Mitarbeiter der Diakonie nimmt sich genügend Zeit für das Gespräch.



Statistische Auswertung

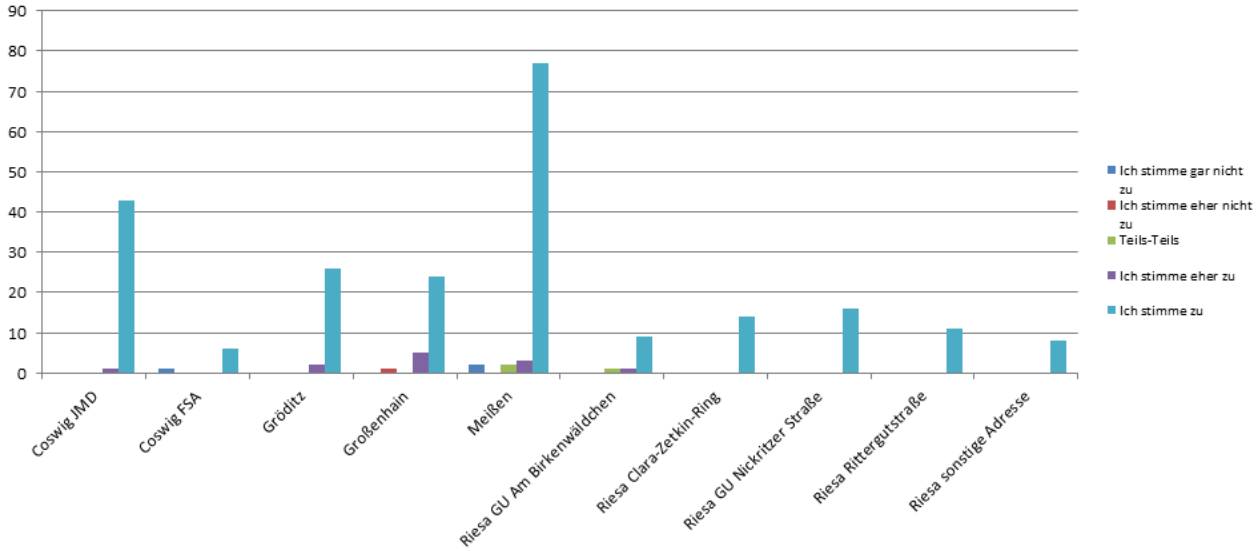
Diakonie
Riesa - Großenhain gGmbH

12. Der Mitarbeiter der Diakonie bearbeitet mein Anliegen zuverlässig.

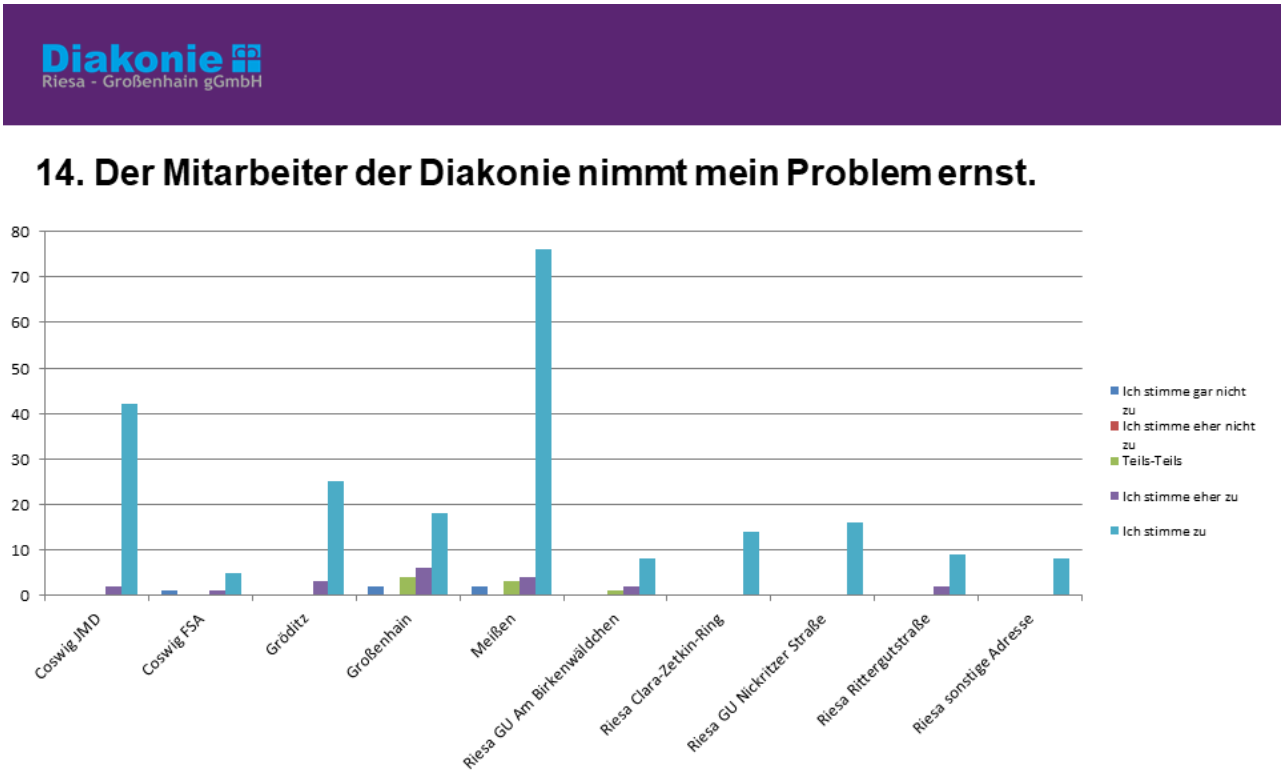


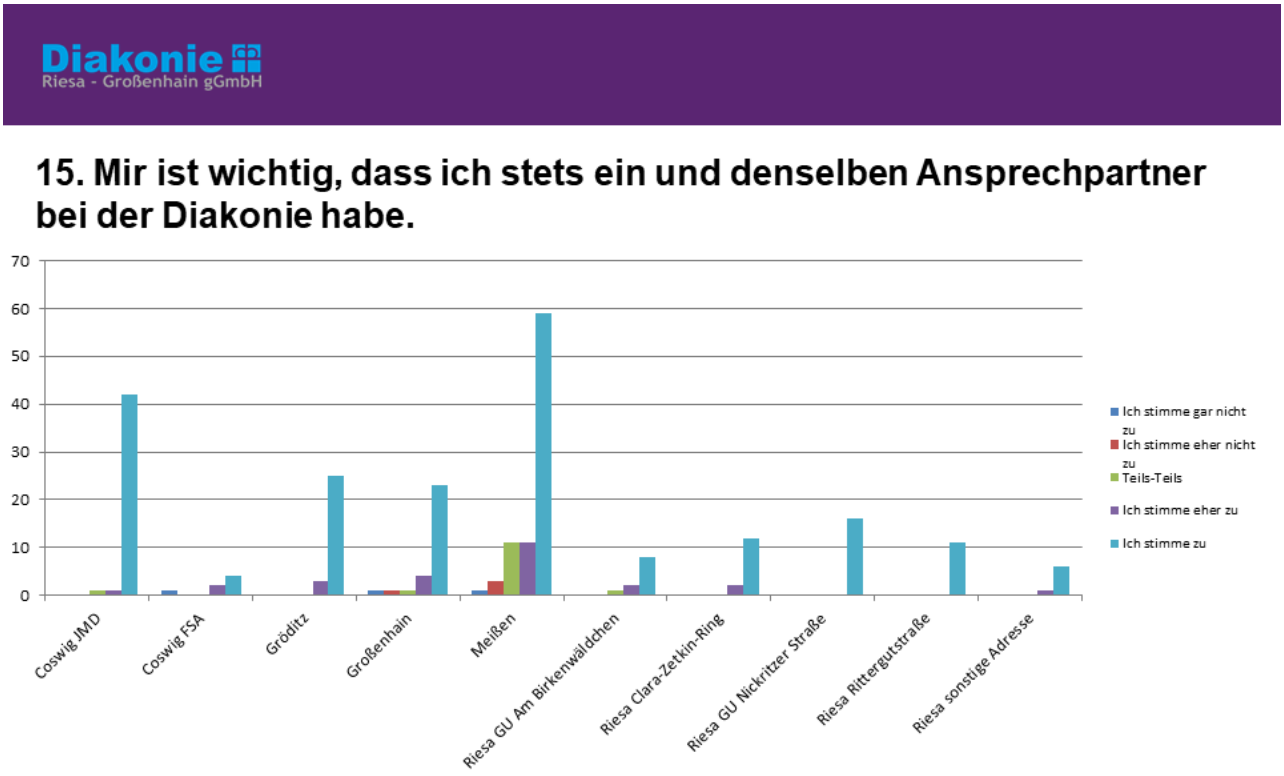
Diakonie
Riesa - Großenhain gGmbH

13. Der Mitarbeiter der Diakonie begegnet mir mit Respekt.



Statistische Auswertung

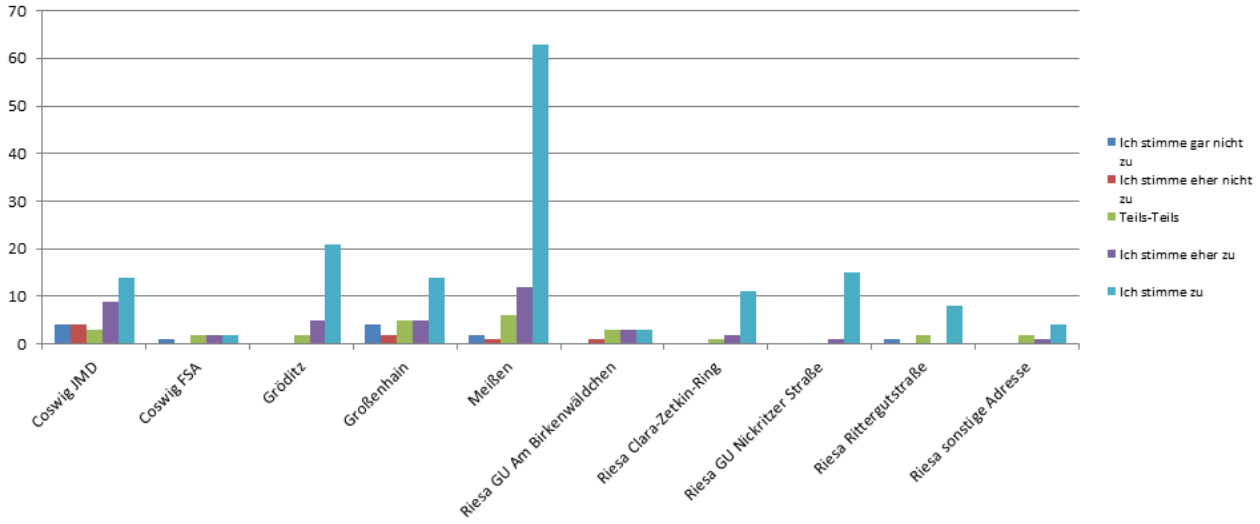




Statistische Auswertung

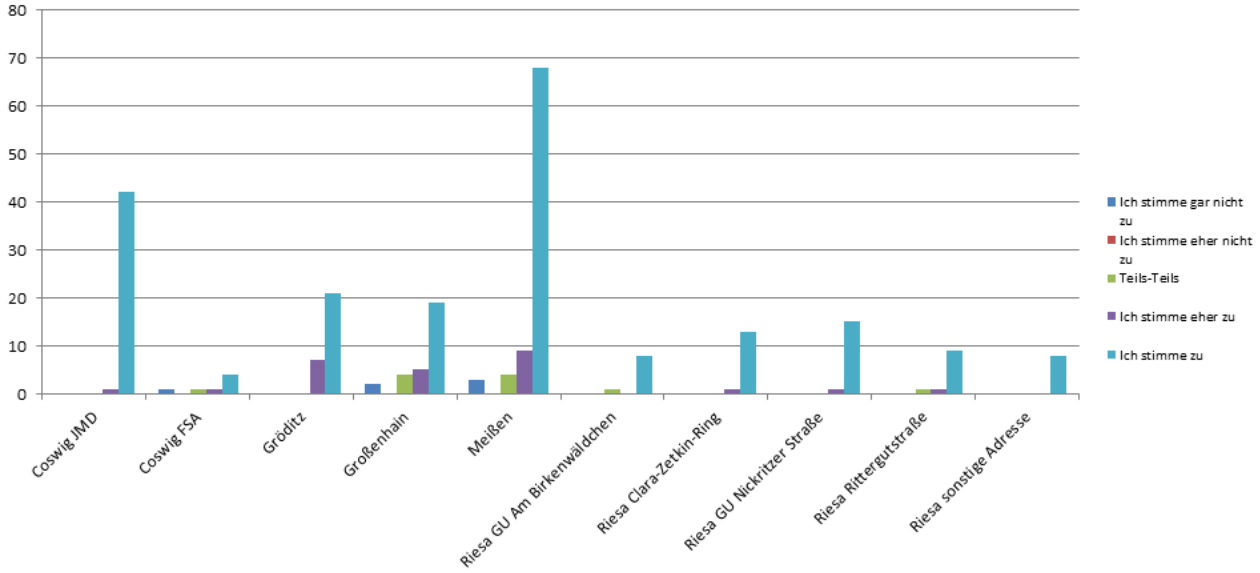
Diakonie
Riesa - Großenhain gGmbH

16. Auch wenn der Ansprechpartner bei der Diakonie wechselt, fühle ich mich gut beraten.



Diakonie
Riesa - Großenhain gGmbH

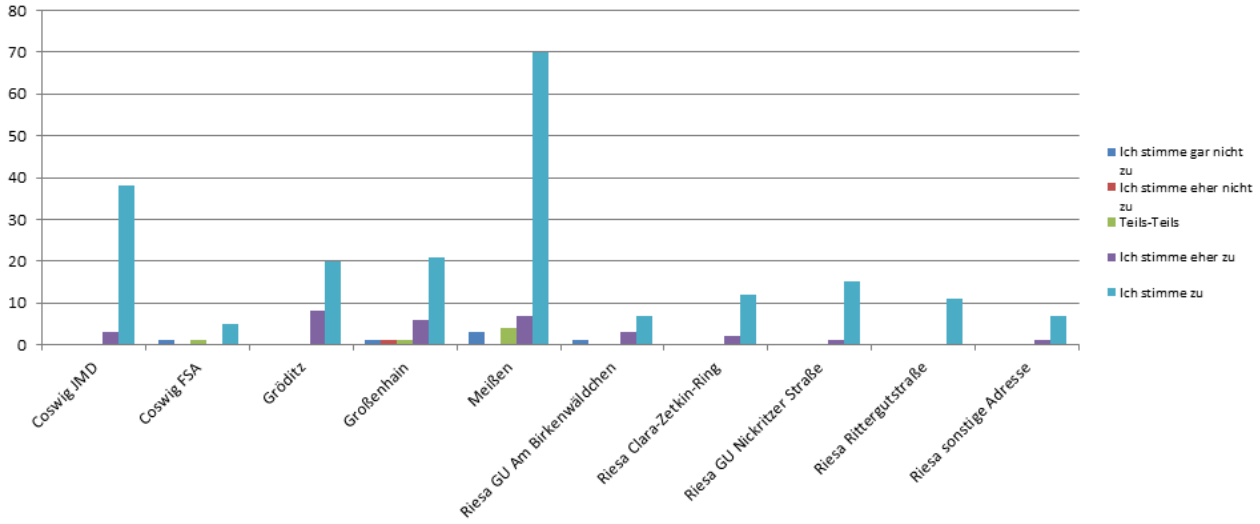
17. Ich gehe mit einem Ergebnis aus der Beratung der Diakonie.



Statistische Auswertung

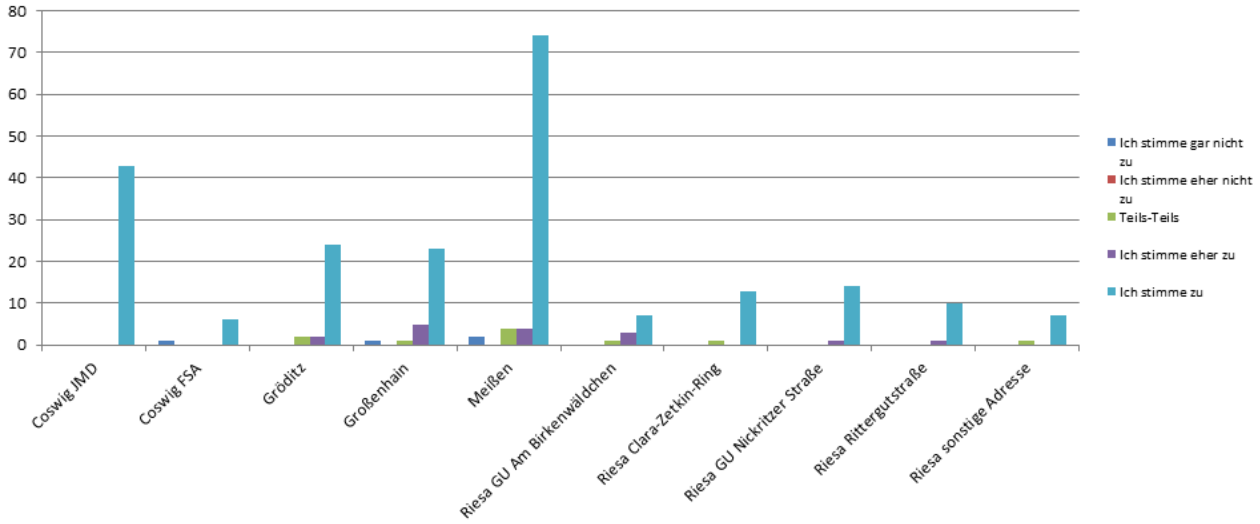
Diakonie
Riesa - Großenhain gGmbH

18. Nach dem Beratungsgespräch bei der Diakonie fühle ich mich allgemein besser.

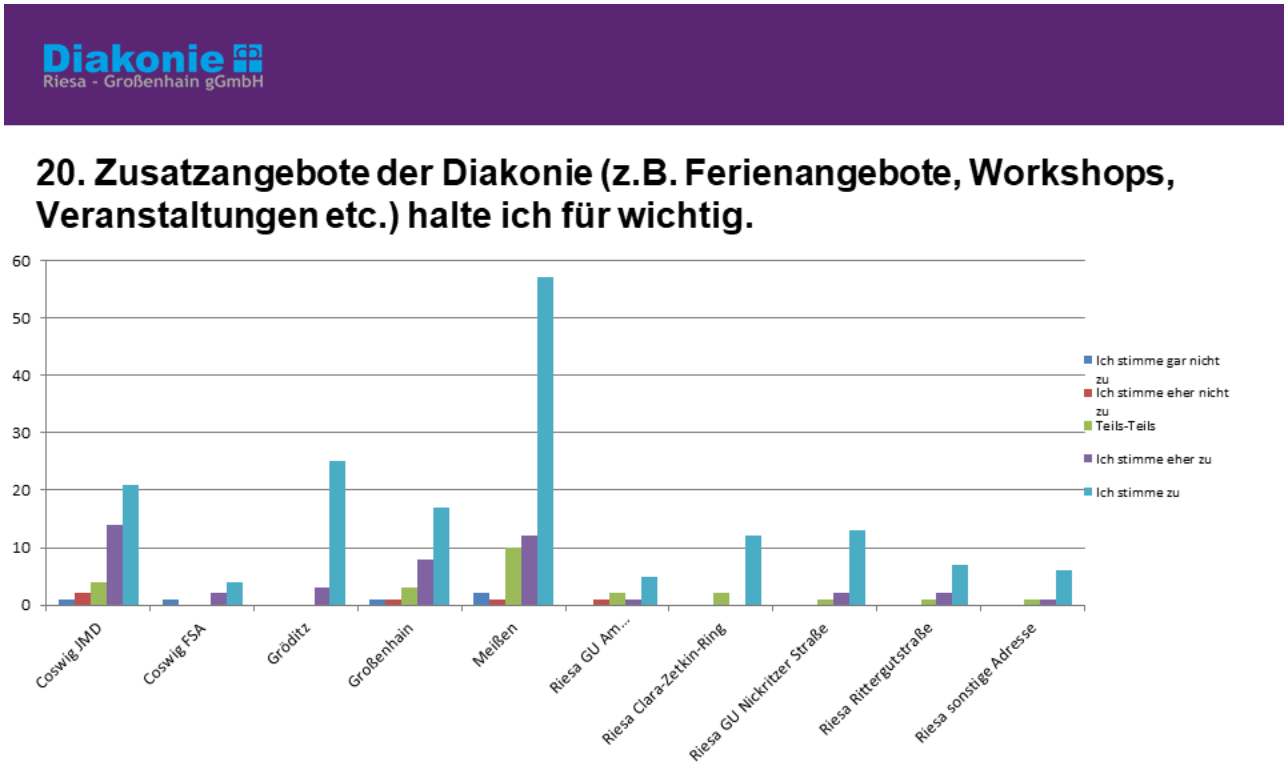


Diakonie
Riesa - Großenhain gGmbH

19. Den Schutz meiner persönlichen Daten und Informationen sehe ich gewährleistet.



Statistische Auswertung



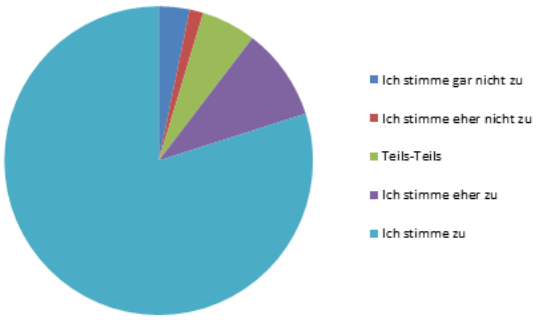
Fazit

Am stärksten partizipiert haben Menschen im Alter von 25-34 Jahren (da oft Familien, schließt dies Kinder unter 18 Jahren automatisch ein) und 55-64 Jahren. Die größte Gruppe der TeilnehmerInnen kommt aus Syrien, Afghanistan und der Russischen Föderation. Am Standort in Meißen sind die meisten Fragebögen ausgefüllt worden.

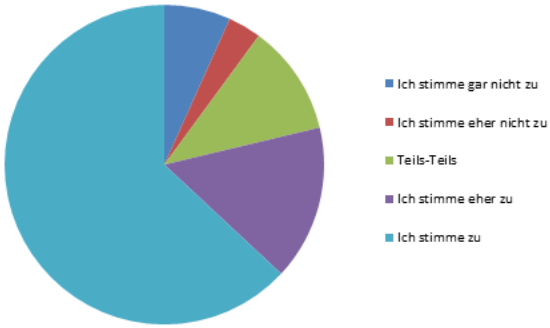
Anhand der Evaluation lässt sich eine grundsätzlich positive Meinung gegenüber der Arbeit der Migrationsberatung ablesen. In allen Bereichen ist die Zufriedenheit groß oder sehr groß. Kritik wird eher an der Beratungsstruktur als am Beratungsgespräch geübt.

Diakonie
Riesa - Großenhain gGmbH

15. Mir ist wichtig, dass ich stets ein und denselben Ansprechpartner bei der Diakonie habe.



16. Auch wenn der Ansprechpartner bei der Diakonie wechselt, fühle ich mich gut beraten.



Die persönliche Beziehung zu den verantwortlichen MitarbeiterInnen ist KlientInnen überaus wichtig und wird wertgeschätzt. Doch auch wenn der Ansprechpartner wechselt, ist die Zufriedenheit mit der Beratungsqualität sehr groß.
Damit einher geht auch die Planung von Informationsveranstaltungen und weiteren Angeboten: Diese sollten stets persönlich vermittelt werden.

Einerseits geben KlientInnen an, dass sich MitarbeiterInnen genügend Zeit für das persönliche Gespräch nehmen, andererseits werden zu lange Wartezeiten beklagt. Wie leicht zu verstehen sein wird, korrelieren beide Fragen miteinander, so dass sich die Antworten gewissermaßen ausgleichen. Interessant ist, dass, unabhängig von der Dauer, wie lange KlientInnen bereits in Deutschland/im Landkreis Meißen leben, stets großer Wert darauf gelegt wird, dass ein entsprechender Dolmetscher zur Verfügung steht. Das Ergebnis überrascht. Denn es ist anzunehmen, KlientInnen seien im Laufe der Zeit befähigt, sich selbst zu verständigen. Eine Erklärung dafür könnte sein, dass, unabhängig von der Sprachfähigkeit und der Selbstwirksamkeit der KlientInnen, das Gefühl der Sicherheit, mit einem Dolmetscher alles verstanden zu haben, überwiegt. Vergleicht man diesbezüglich die Nationalitäten untereinander, scheinen Personen aus Afghanistan und Syrien Sprachmittlung nicht in dem Maße zu benötigen wie Personen aus anderen Nationalitäten.

Vergleich 2018/19

In einem Vergleich 2018/19 können konkret 12 von 20 Fragen einander gegenüber gestellt werden. Acht davon aus dem Bereich „Beratungsstruktur“, vier aus dem Bereich „Beratungsgespräch“. Dabei werden ausschließlich jeweils die Extreme (trifft zu/trifft nicht zu; stimme zu/stimme nicht zu) miteinander verglichen.

Diakonie
Riesa - Großenhain gGmbH

Ergebnis 2018/2019 im Vergleich

	Jahr	Frage	*Ich stimme zu/Trifft zu* Ergebnis in %	Vergleichswert
1	2018	Die Diakonie Migrationsberatung ist für mich ein hilfreicher Kontakt.	87,7	
	2019	Die Diakonie ist für mich ein wichtiger Kontakt.	73,3	-14,4
2	2018	Die Außenwirkung der Diakonie Migrationsberatung halte ich für professionell.	76	
	2019	Die Arbeit der Diakonie (wie Beratung, öffentliches Auftreten etc.) halte ich für professionell.	82	+6
3	2018	Die Sprechzeiten liegen so, dass ich sie neben anderen Verpflichtungen gut wahrnehmen kann.	67,7	
	2019	Die Sprechzeiten liegen so, dass ich sie neben anderen Verpflichtungen gut wahrnehmen kann.	56	-11,7
4	2018	Die angegebenen offenen Beratungszeiten finden regelmäßig/zuverlässig statt.	79,8	
	2019	Die angegebenen Sprechzeiten finden regelmäßig statt.	69,1	-10,7

Diakonie
Riesa - Großenhain gGmbH

Ergebnis 2018/2019 im Vergleich

	Jahr	Frage	*Ich stimme zu/Trifft zu* Ergebnis in %	Vergleichswert
5	2018	Veränderungen werden klar, d.h. nachvollziehbar bekanntgegeben.	75,3	
	2019	Veränderungen der Sprechzeit werden rechtzeitig und nachvollziehbar bekanntgegeben.	66,3	-9
6	2018	Die Wartezeiten finde ich akzeptabel.	61,7	
	2019	Die Wartezeiten finde ich akzeptabel.	51,9	-9,8
7	2018	Der Beratungsraum ist angenehm gestaltet.	70,3	
	2019	Im Beratungsraum fühle ich mich wohl.	67	-3,3
8	2018	Die Gesprächsatmosphäre ist frei von Störungen.	77,5	
	2019	Das Gespräch ist frei von Störungen.	63,1	-14,4

Vergleich 2018/19

Diakonie
Riesa - Großenhain gGmbH

Ergebnis 2018/2019 im Vergleich

	Jahr	Frage	*Ich stimme zu/Trifft zu* Ergebnis in %	Vergleichswert
9	2018	Der Mitarbeiter nimmt sich genügend Zeit für das Gespräch.	88,2	
	2019	Der Mitarbeiter der Diakonie nimmt sich genügend Zeit für das Gespräch.	78,2	-10
10	2018	Der Mitarbeiter begegnet mir mit Respekt.	92,6	
	2019	Der Mitarbeiter der Diakonie begegnet mir mit Respekt.	79,3	-13,3
11	2018	Der Mitarbeiter nimmt mein Problem ernst.	84,1	
	2019	Der Mitarbeiter der Diakonie nimmt mein Problem ernst.	74,7	-9,4
12	2018	Im Umgang mit persönlichen Daten sehe ich meine Privatsphäre geschützt.	84,7	
	2019	Den Schutz meiner persönlichen Daten und Informationen sehe ich gewährleistet.	79,2	-5,5

Das Ergebnis zeigt, dass wir uns in vielen Bereichen tendenziell scheinbar verschlechtert haben. Einzig die Frage nach der „professionellen Außenwirkung“ wurde um rund sechs Prozent besser bewertet.

Beim Betrachten der Resultate gilt zu berücksichtigen, dass

1) deutlich mehr KlientInnen partizipiert haben (+27,2 Prozent),
2) der Fragebogen in toto differenzierter/authentischer als in 2018 ausgefüllt wurde,
3) nur die Extreme verglichen wurden, ergo Verschiebungen im Mittelfeld nicht berücksichtigt wurden.

Ein Vergleich der Ergebnisse aus beiden Jahren ist demzufolge zu relativieren.

Festhalten lässt sich indes, dass wir mit der Evaluation aus 2019 der tatsächlichen Klientenzufriedenheit sehr viel näher gekommen sind als noch im Vorjahr.

Das Ergebnis ist daher nicht zwingend schlechter, sondern treffender und repräsentativer.

Es bildet damit eine Basis bzw. die Referenz für alle künftigen Evaluationen.

Diakonie
Riesa - Großenhain gGmbH

Diakonie Riesa-Großenhain gGmbH

Bereich Migrationsberatung
Marktgasse 14
01558 Großenhain
Tel.: 03522/3089908
FAX: 03522/3089916
www.diakonie-rg.de
gerlinde.franke@diakonie-rg.de

Koordination/Redaktion: Felix Kim
Layout/Statistik: Markus Bieberstein
Softwareentwicklung: Konstantin Hananov

Diese Maßnahme wird mitfinanziert durch Steuermittel auf der Grundlage des von den Abgeordneten des Sächsischen Landtags beschlossenen Haushaltes.

INTEGRATION SACHSEN

STAATSMINISTERIUM FÜR SOZIALES UND VERBRAUCHERSCHUTZ | Freistaat SACHSEN

Die Staatsministerin für Gleichstellung und Integration

© 2020 Diakonie Riesa-Großenhain gGmbH, Bereich Migrationsberatung