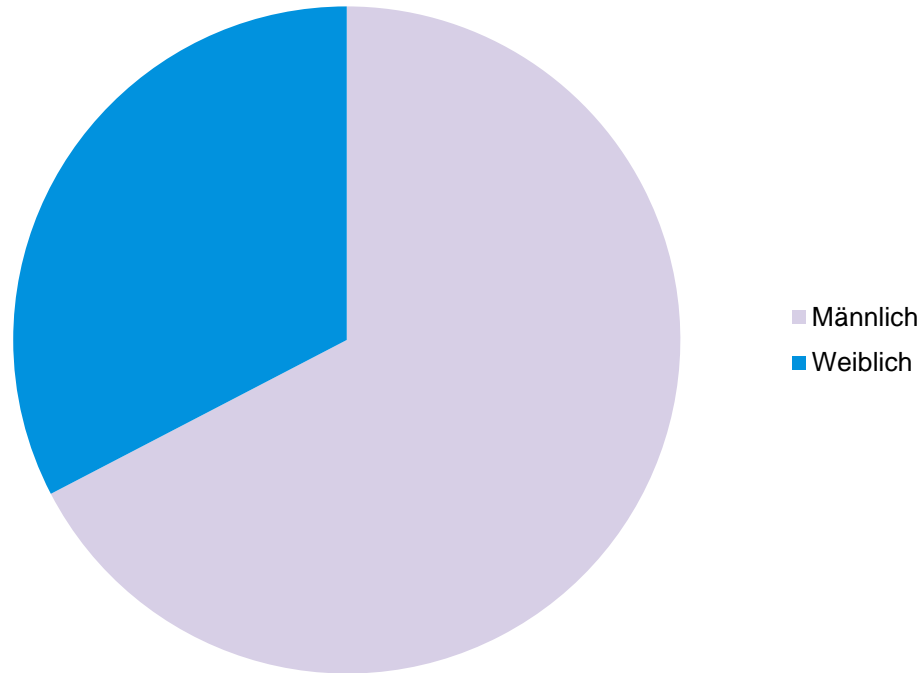


Evaluation Klientenzufriedenheit 2018

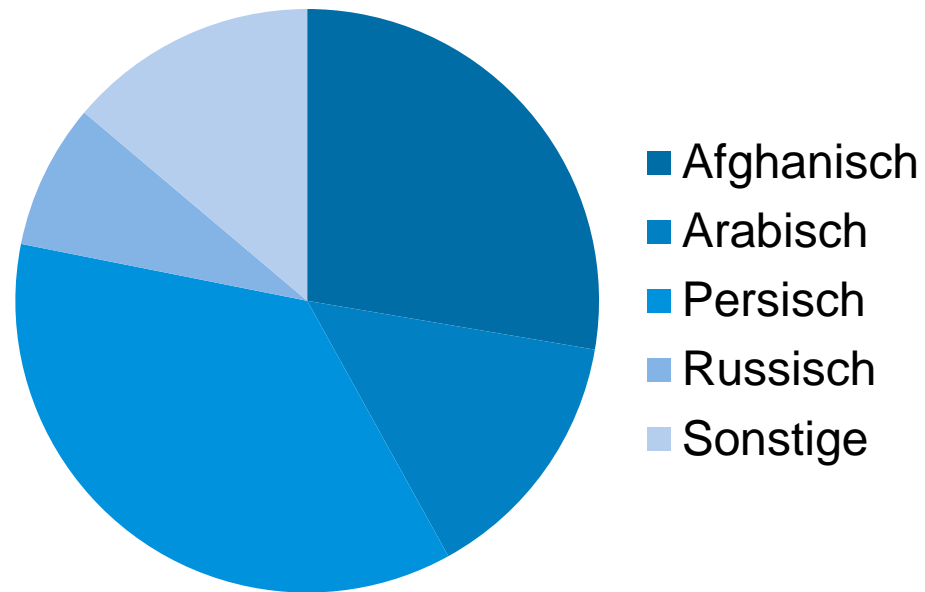
Diakonie Riesa-Großenhain gGmbH
Migrationsberatung

Teilnahme geordnet nach Geschlecht



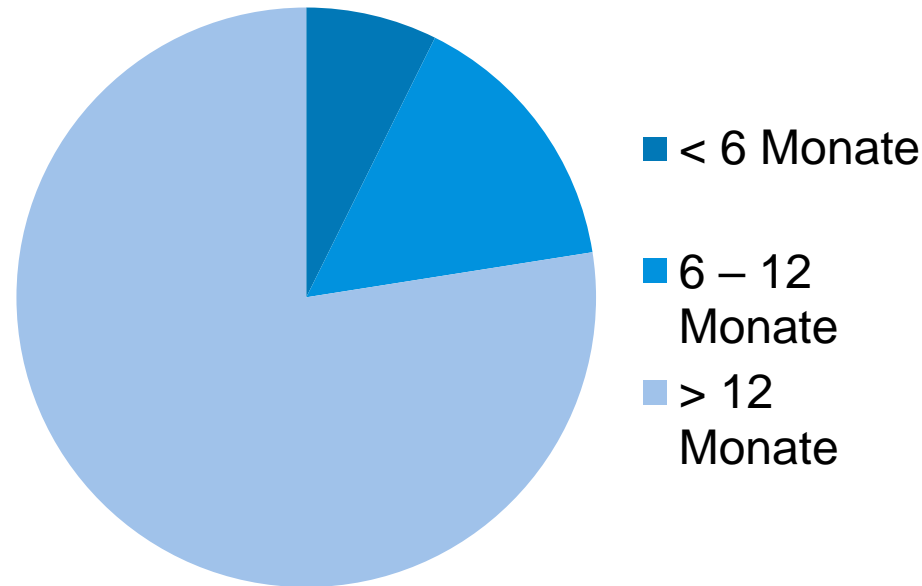
2/3 von Männern, 1/3 von Frauen ausgefüllt
(entspricht Normalverteilung/Zuweisung).

Teilnahme geordnet nach Herkunft



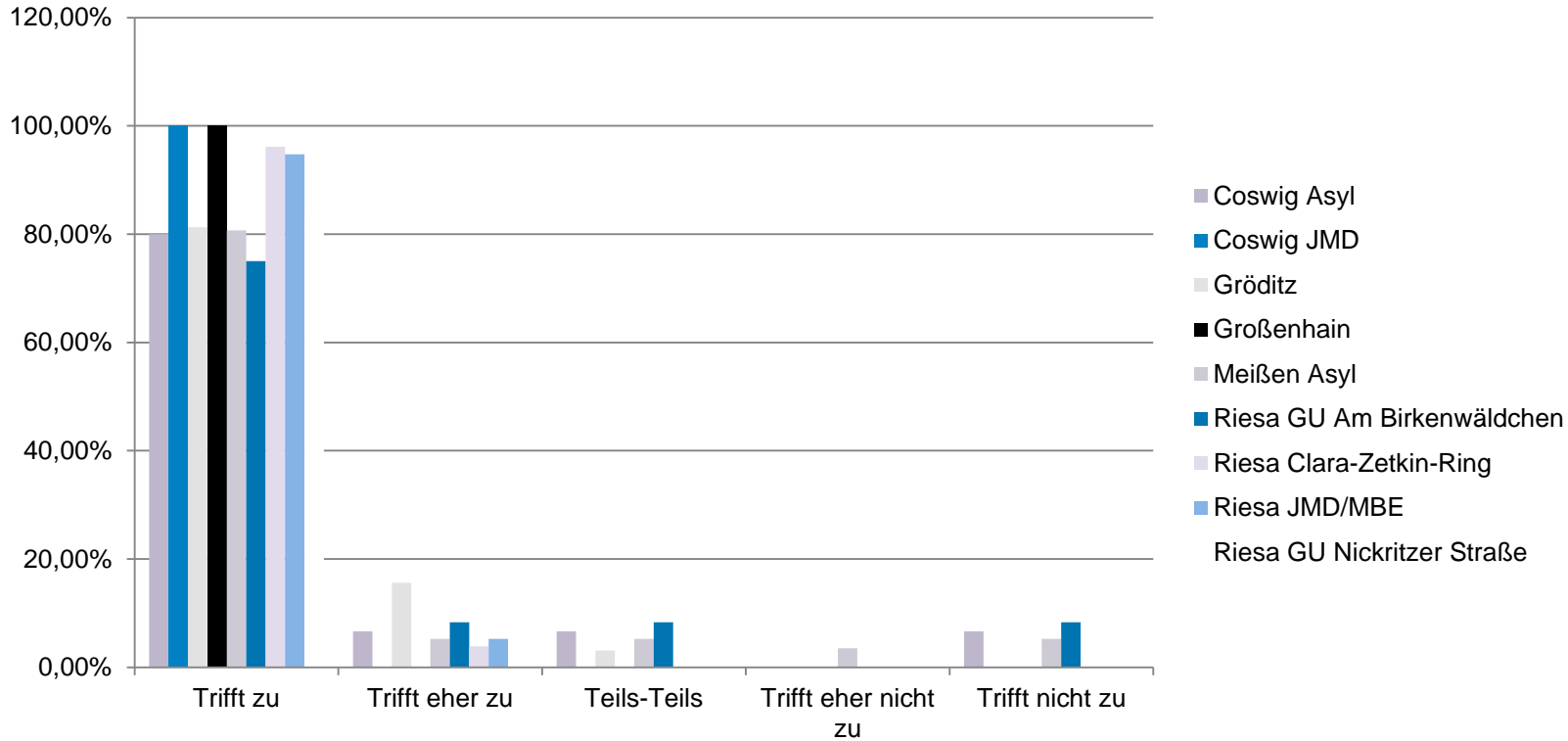
Es haben mehr afghanische als arabische Personen partizipiert.

Teilnahme geordnet nach Verweildauer



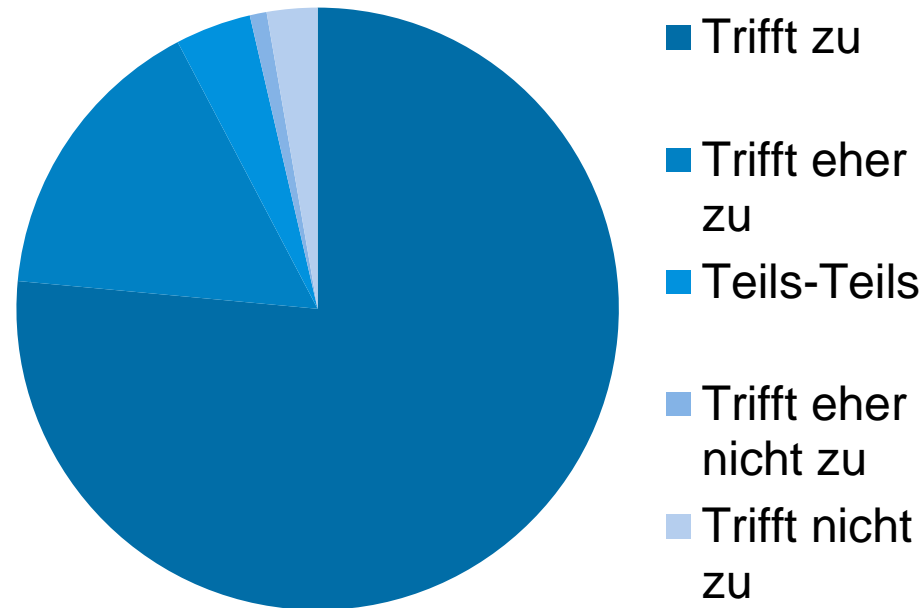
Der überwiegende Teil der Antworten stammt von Personen, die schon länger als 12 Monate in Deutschland leben.

Die Diakonie Migrationsberatung ist für mich ein hilfreicher Kontakt.



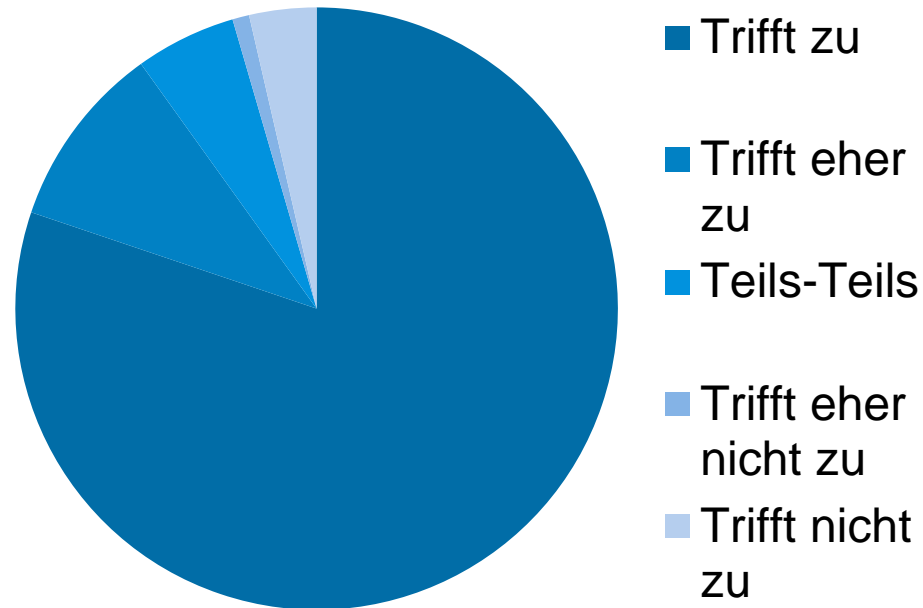
 **80-100% Zustimmung.**

Die Außenwirkung der Diakonie Migrationsberatung halte ich für professionell.



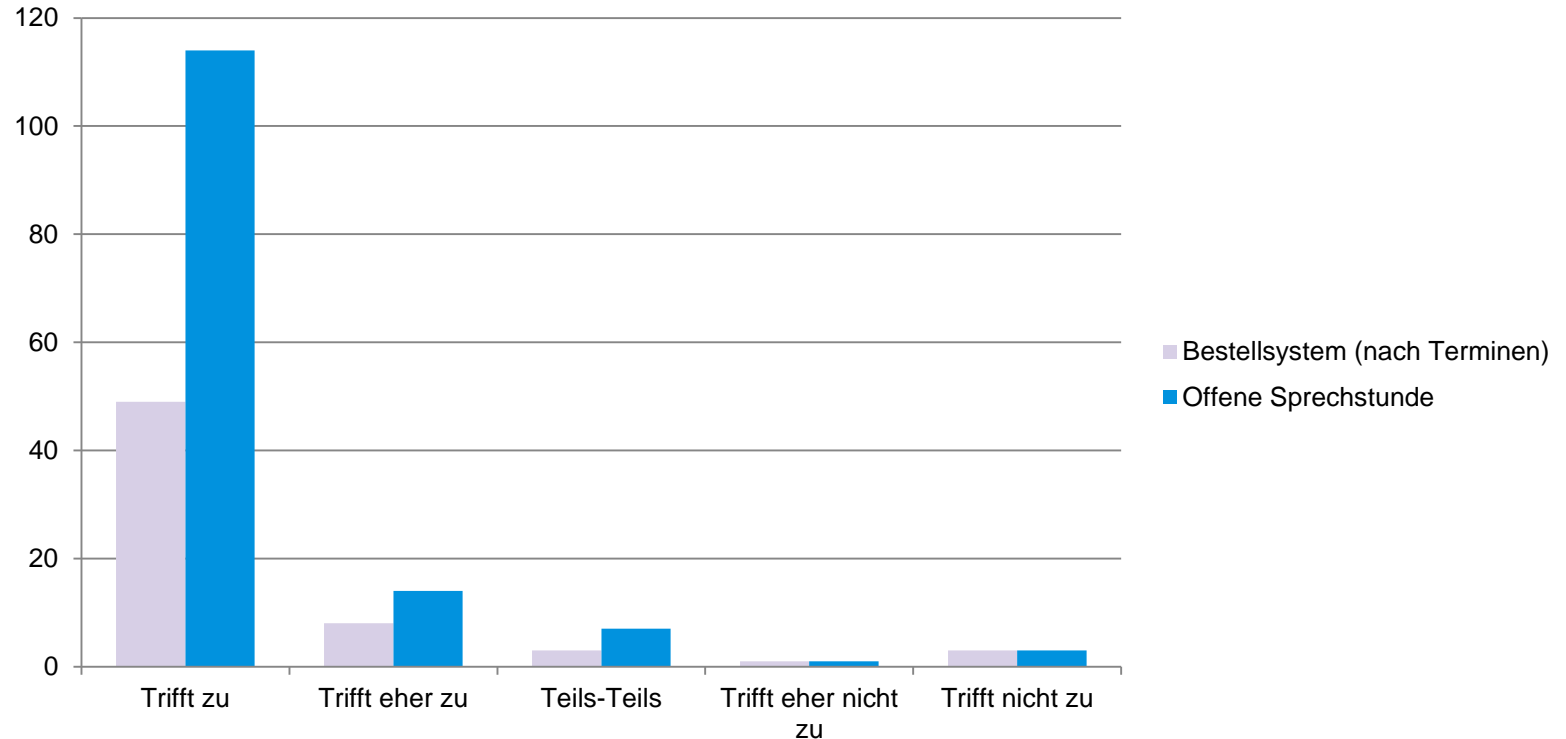
■ *9 von 10 Personen sind der Meinung, dass das Auftreten eher bzw. sehr professionell ist.*

Mir ist bekannt, welcher Ansprechpartner für mich zuständig ist.



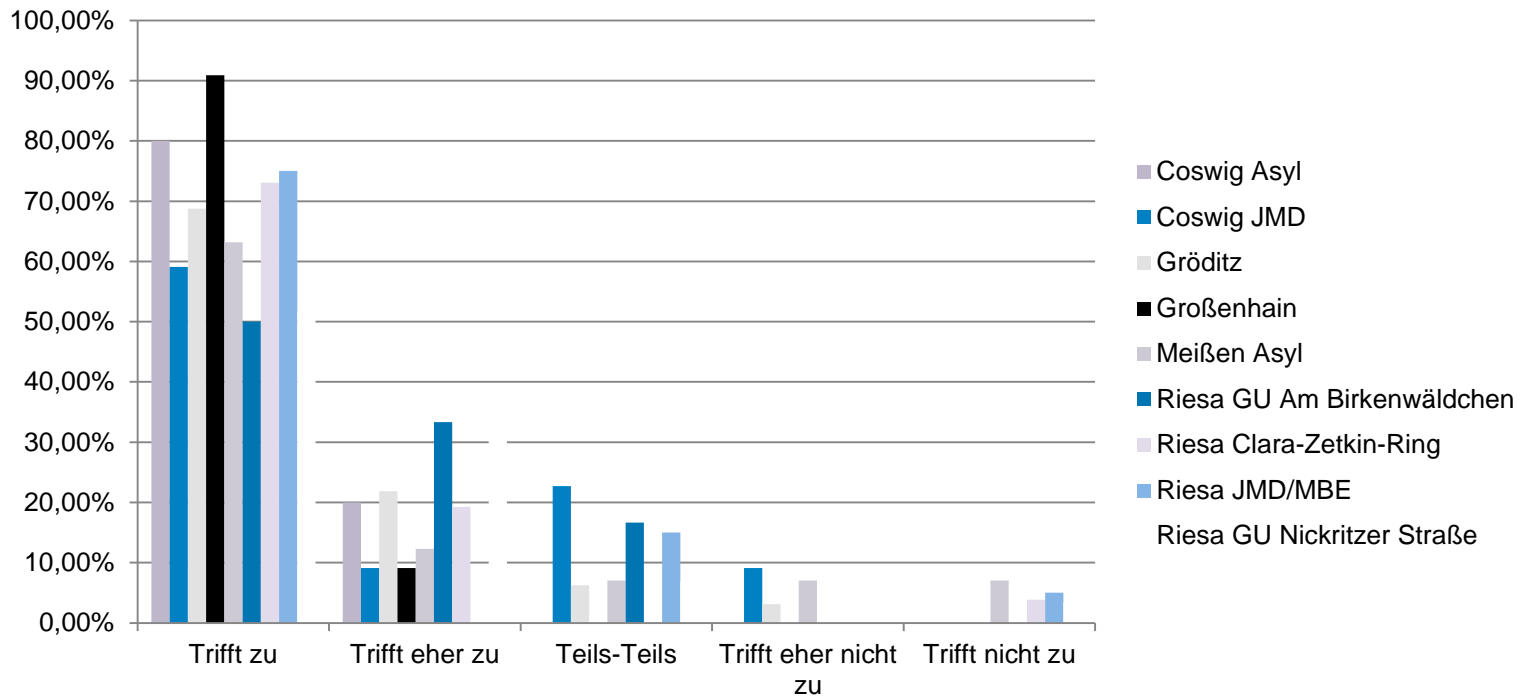
■ *4 von 5 Personen wissen, bei wem sie konkret Hilfe finden.*

Interessant:



■ *Personen, die eine offene Sprechstunde bevorzugen, kennen eher den für sie zuständigen Ansprechpartner als Personen, die Beratung nach Terminvergabe favorisieren.*

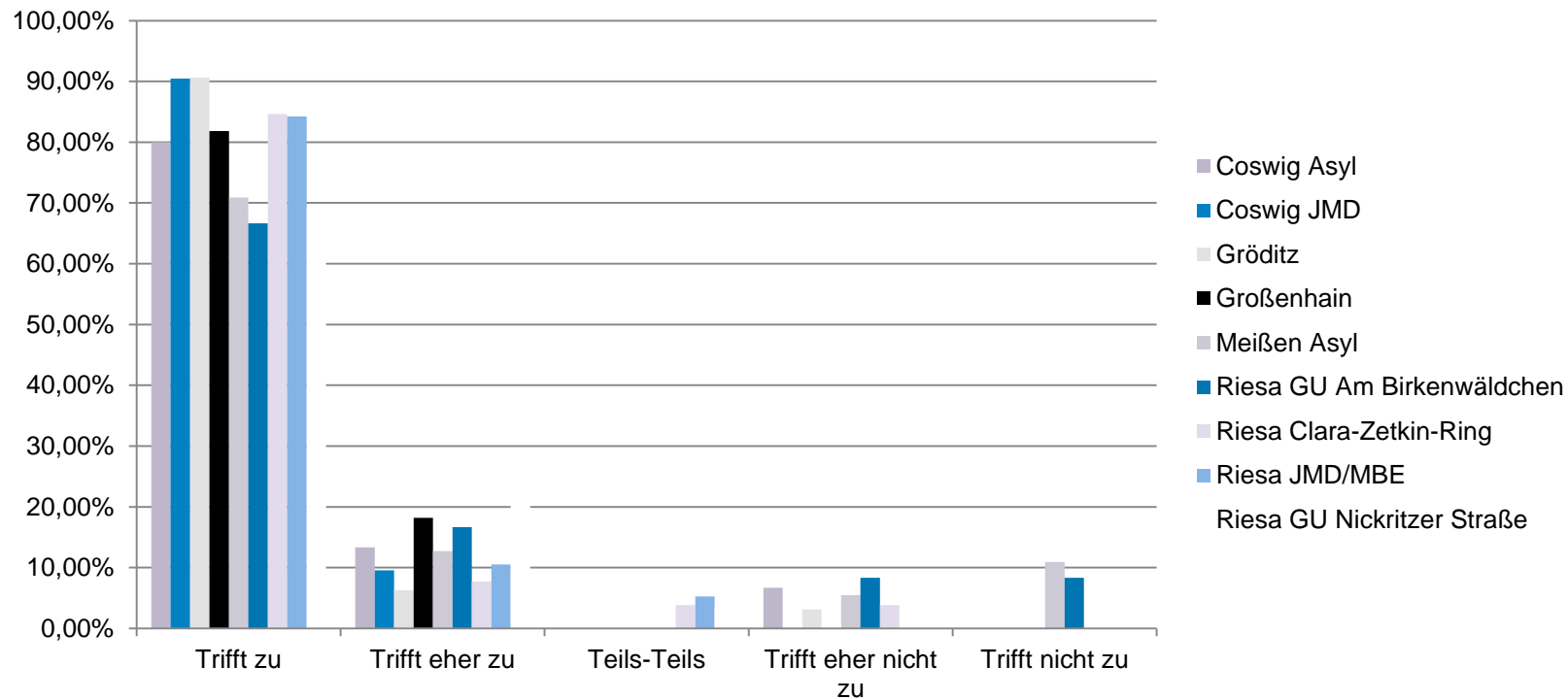
Die Sprechzeiten liegen so, dass ich sie neben anderen Verpflichtungen gut wahrnehmen kann.



■ *66% können eine gute Vereinbarkeit bestätigen.*

■ *Unterschiede zwischen den Beratungsstandorten.*

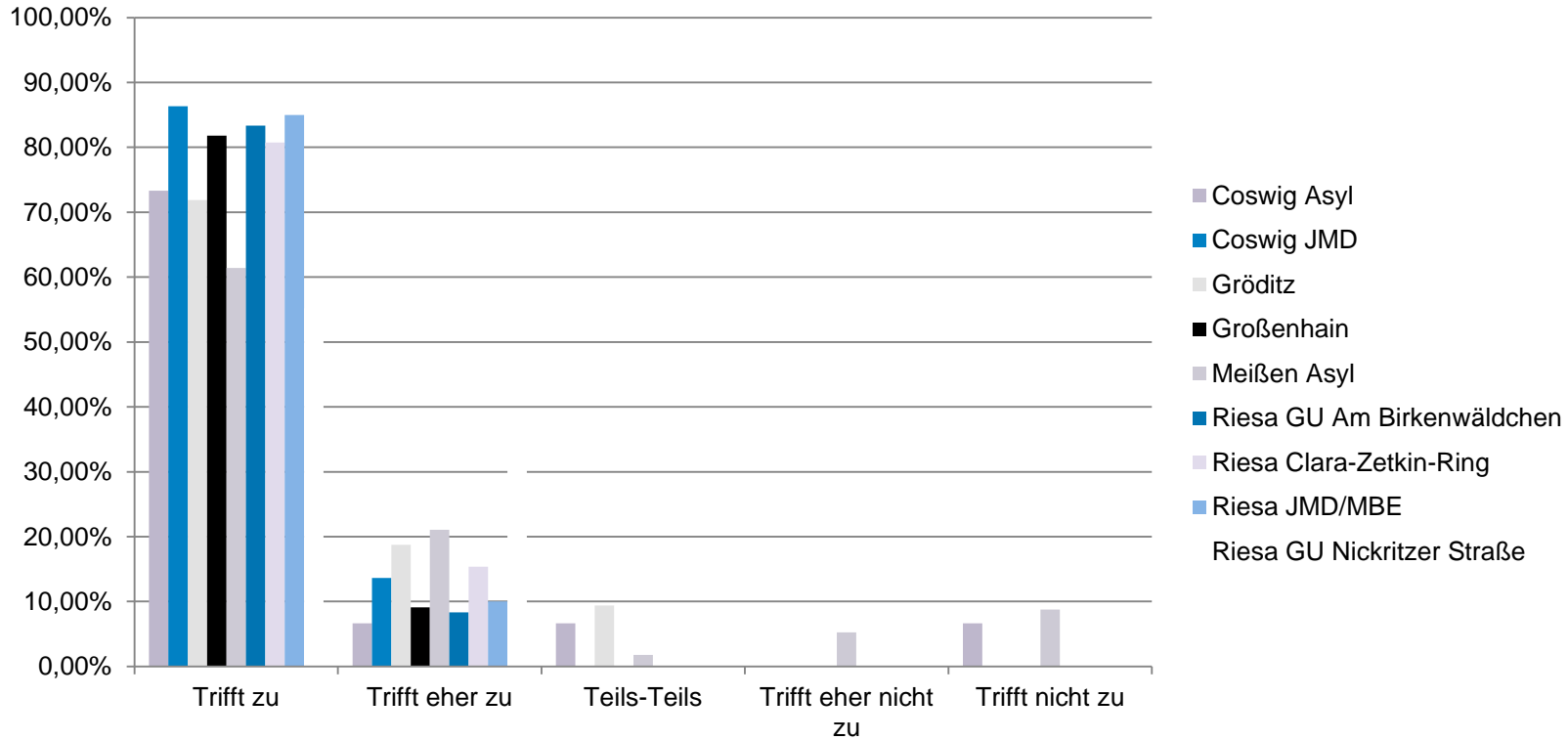
Die angegebenen offenen Beratungszeiten finden regelmäßig/zuverlässig statt.



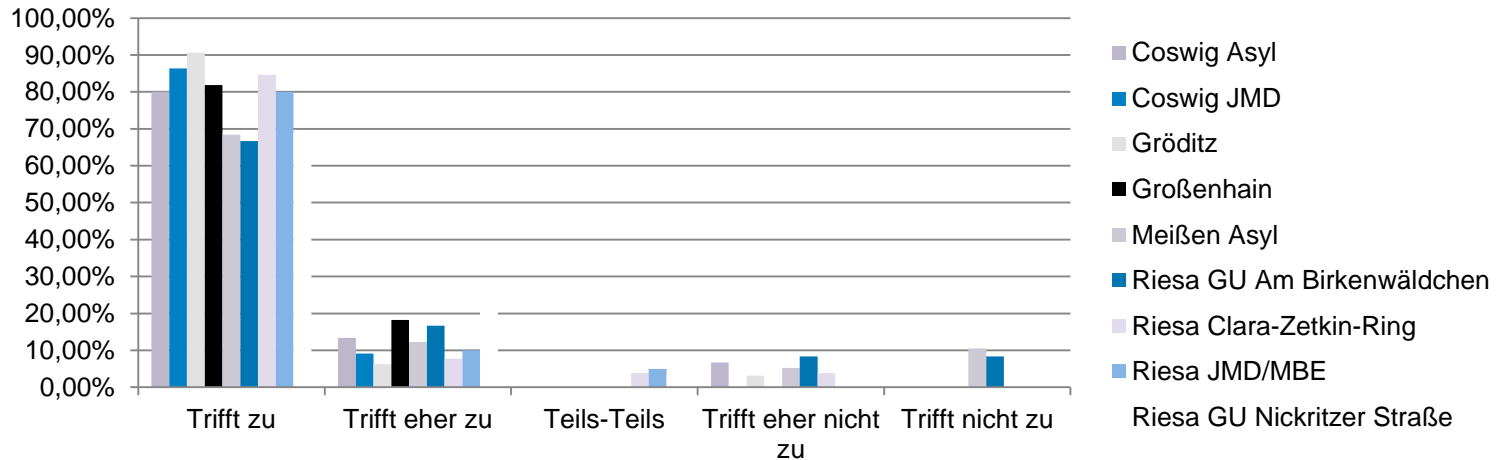
■ *65 bis 90% bestätigen dies.*

■ *Wie sich bei der Gegenüberstellung von Frage 5 und 6 zeigt, werden, wo Beratungen ausfallen, Veränderungsmitteilungen klar und nachvollziehbar bekanntgegeben.*

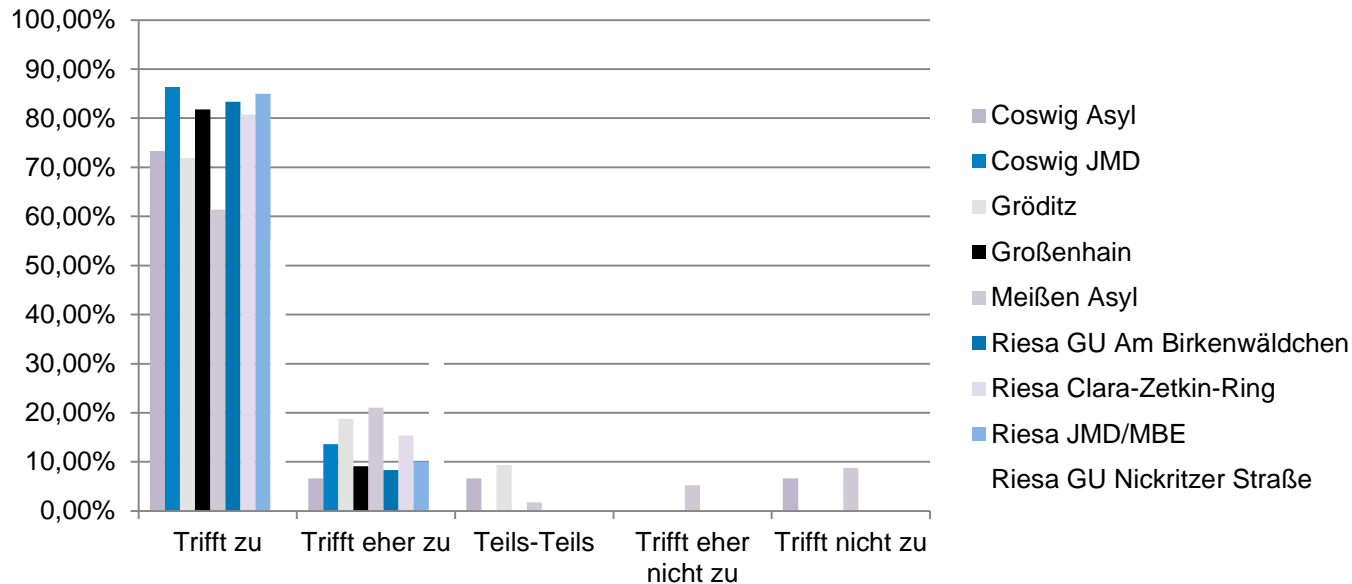
Veränderungen werden klar, d.h. nachvollziehbar bekanntgegeben.



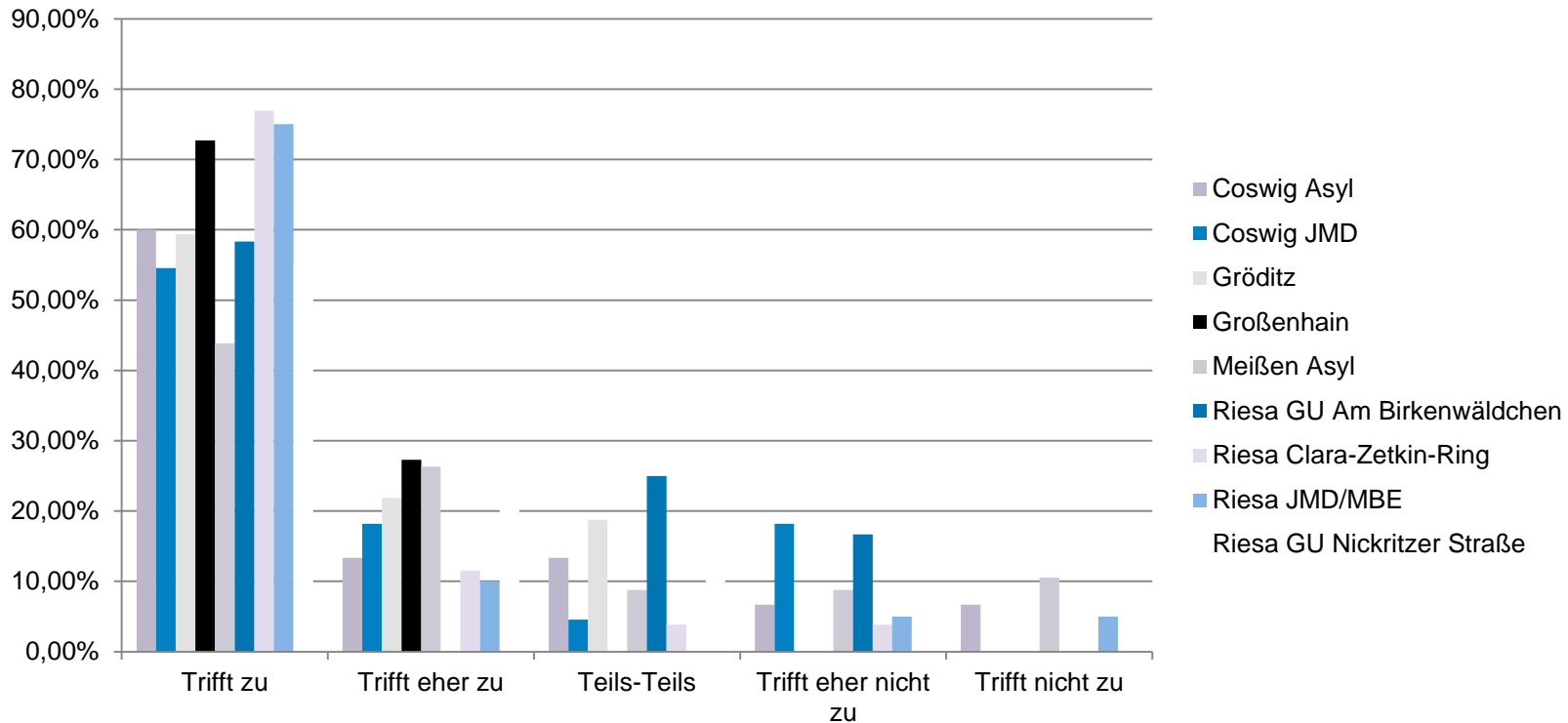
Die angegebenen offenen Beratungszeiten finden regelmäßig/zuverlässig statt.



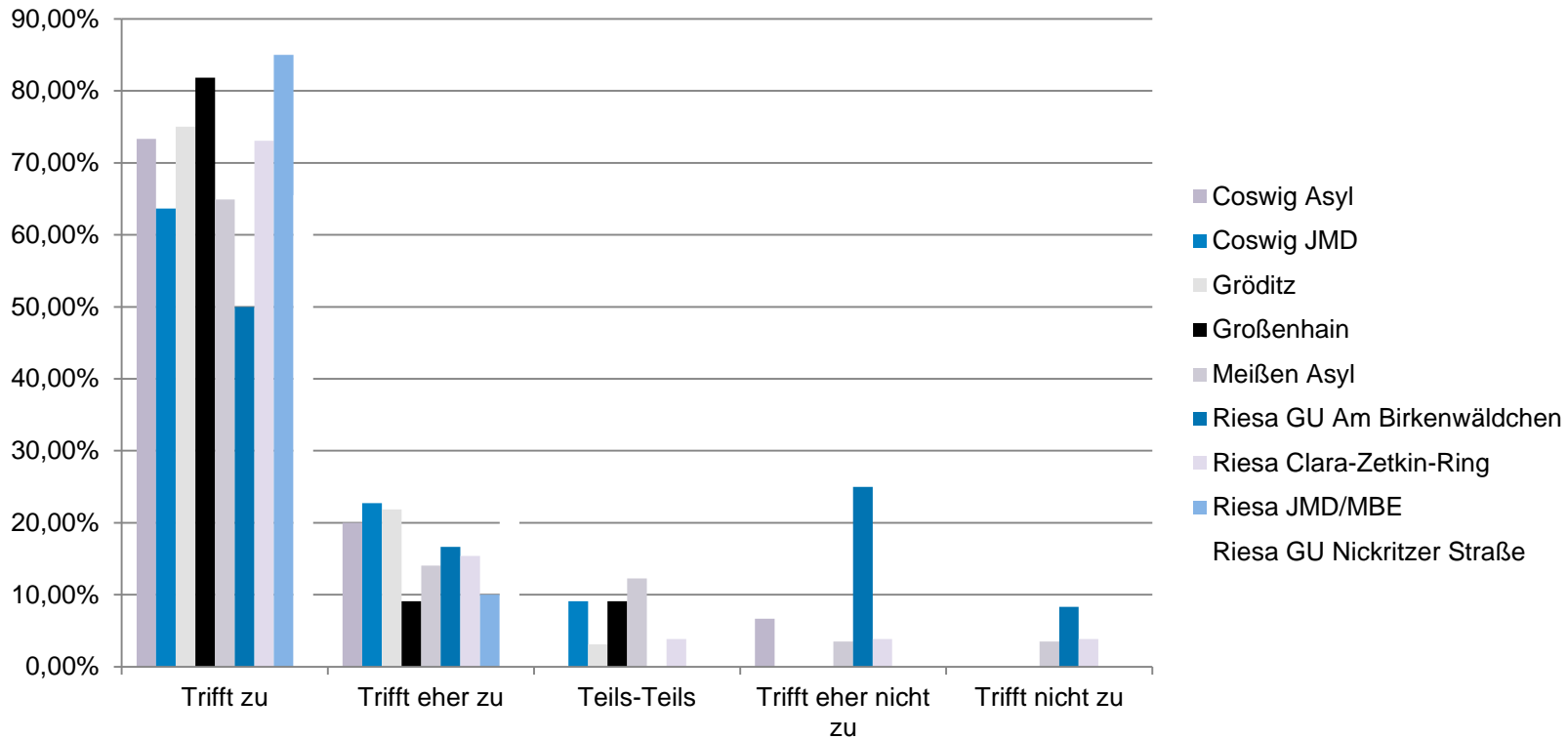
Veränderungen werden klar, d.h. nachvollziehbar bekanntgegeben.



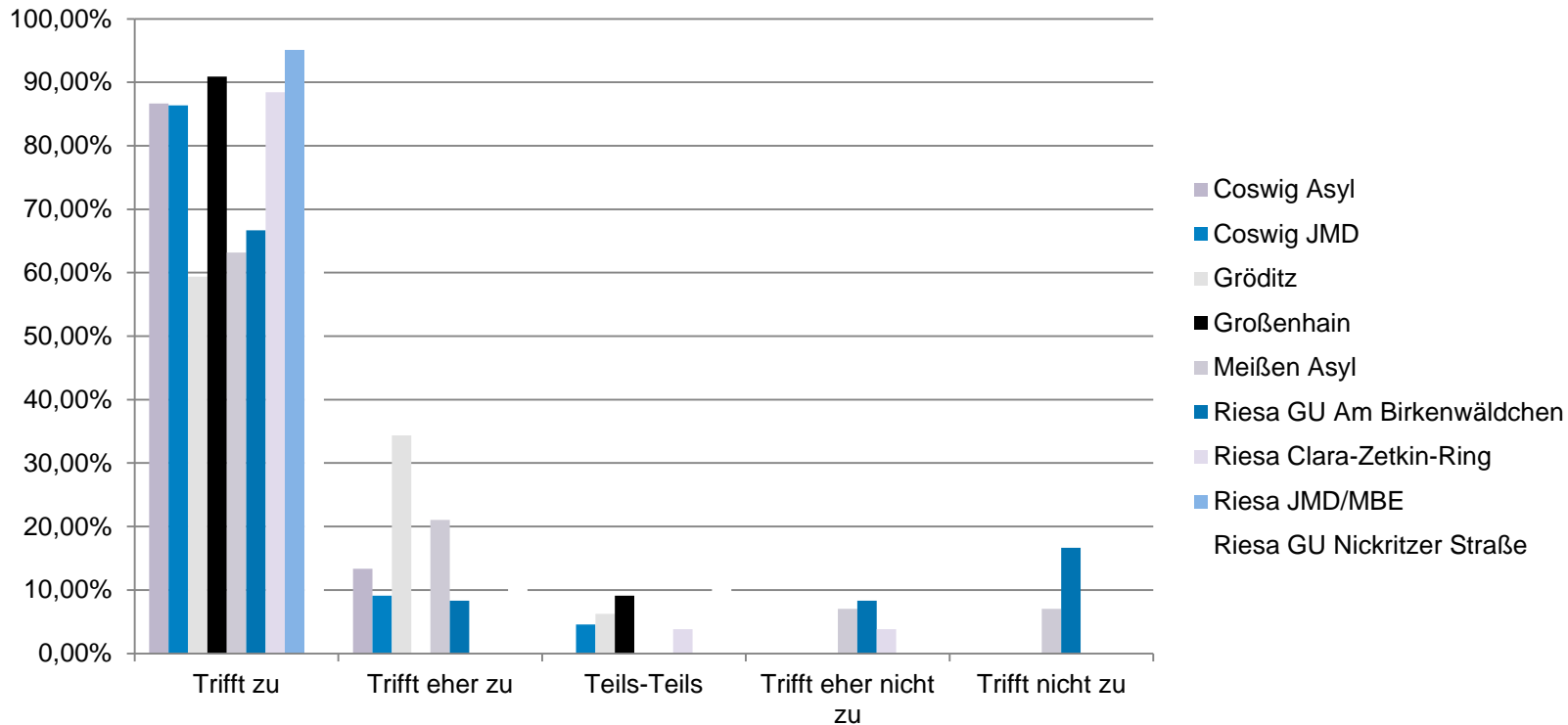
Die Wartezeiten finde ich akzeptabel.



Der Beratungsraum ist angenehm gestaltet.



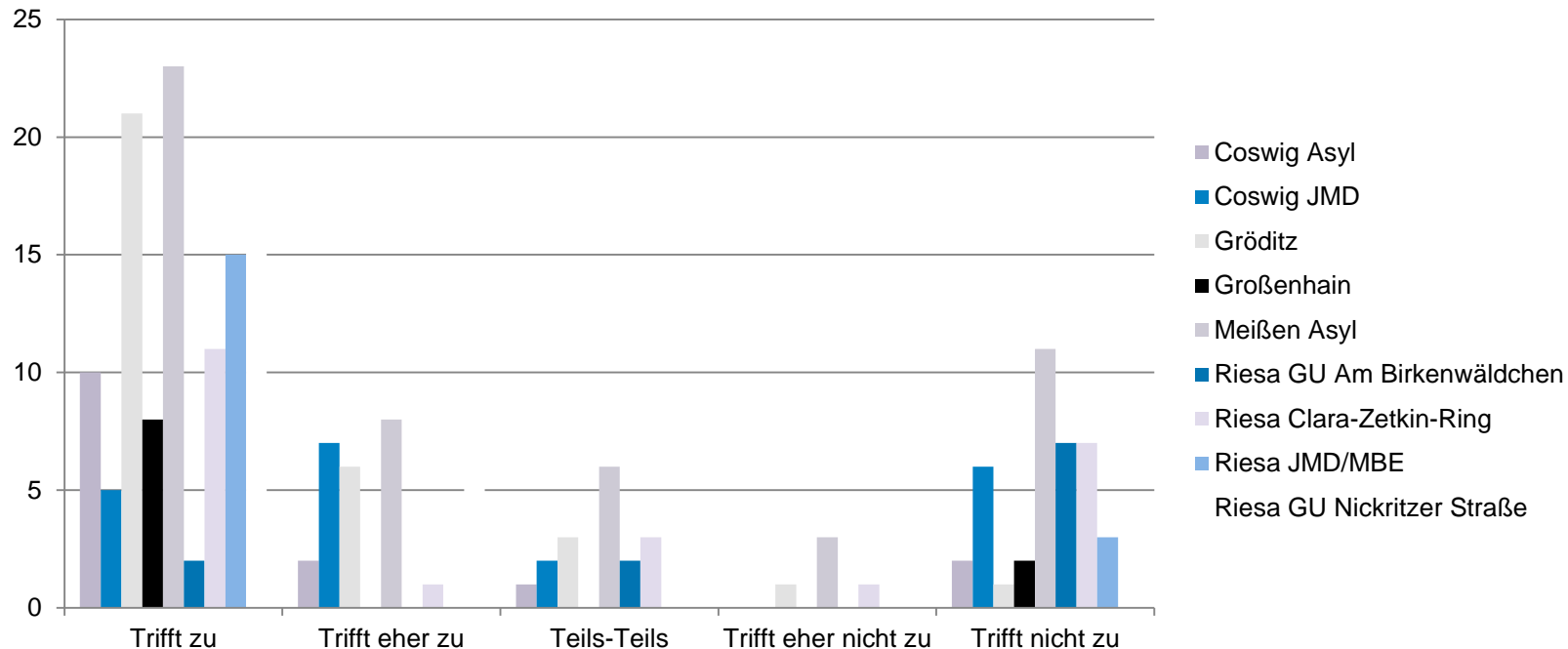
Die Gesprächsatmosphäre ist frei von Störungen.



■ *Gehört indirekt zu Frage 15 (Datenschutz).*

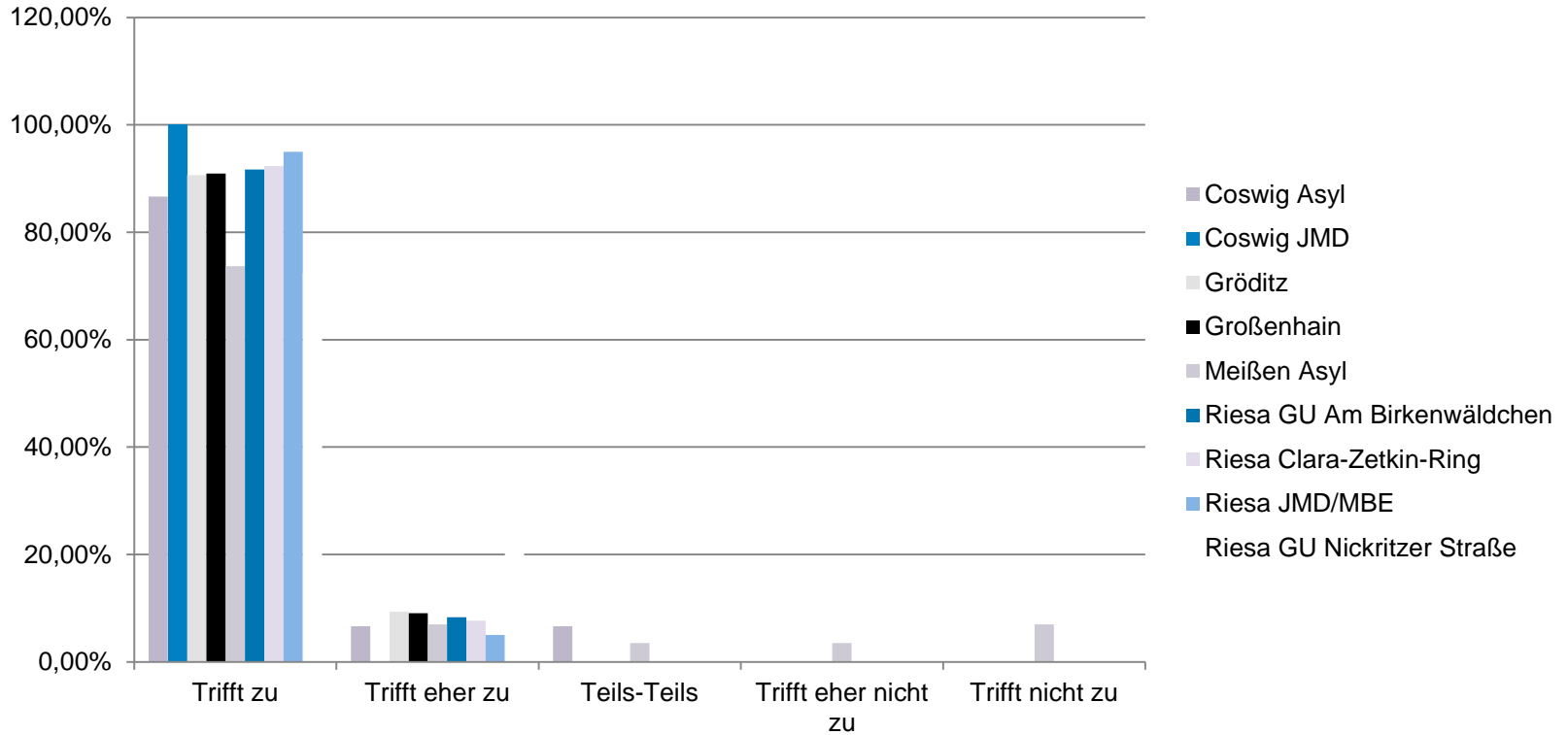
■ *Ergebnisse überwiegend positiv.*

Mir ist es schon einmal passiert, dass ich, trotz aller Bemühungen der Diakonie um Sprachmittlung, mit meinem Problem allein dastand.



■ *Mit dem Wissen, dass besonders viele Menschen den Fragebogen ausgefüllt haben, die schon länger als 12 Monate im Landkreis Meißen leben, ist die Wahrscheinlichkeit, dass so etwas schon einmal vorkam, natürlich höher (bspw. Riesa JMD).*

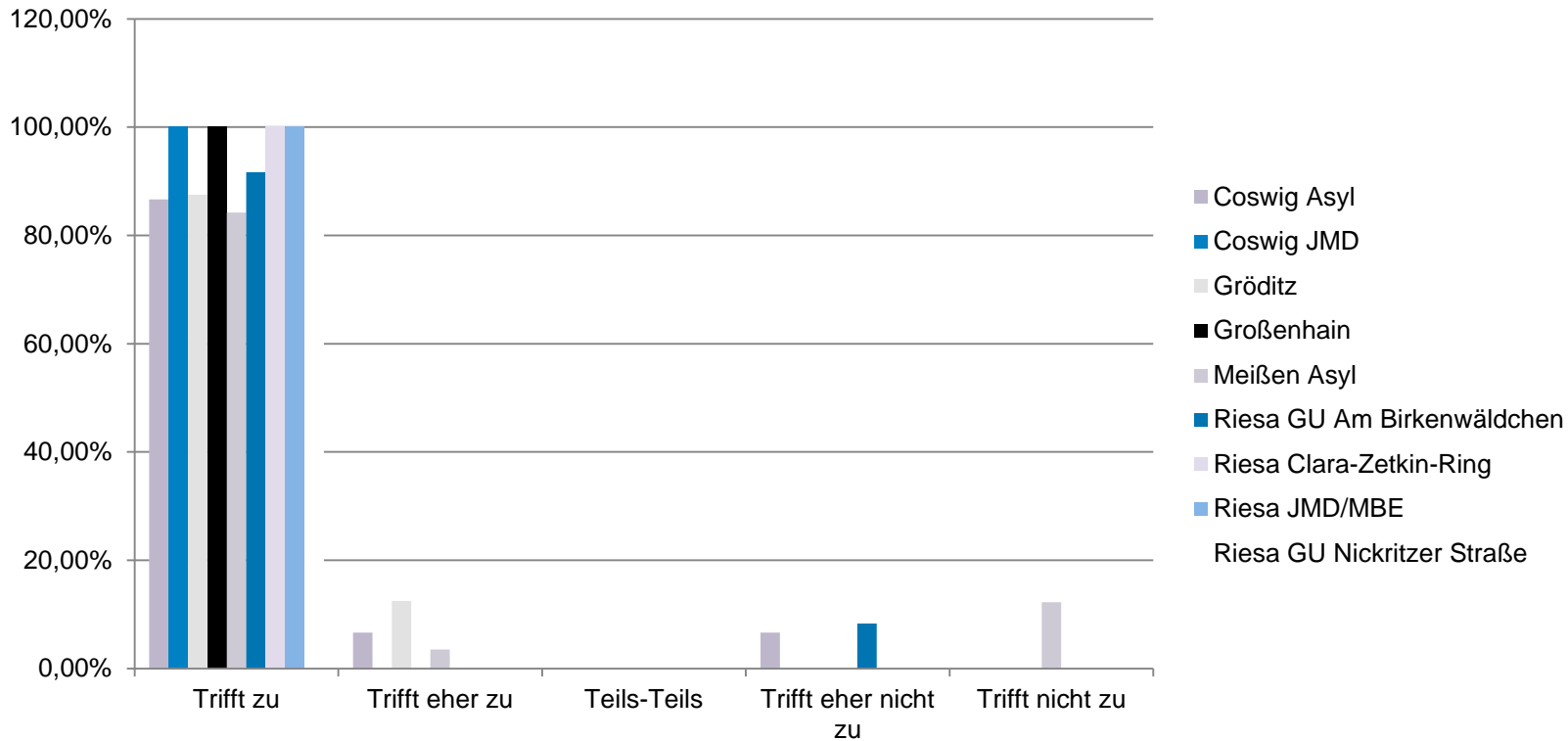
Der Mitarbeiter nimmt sich genügend Zeit für das Gespräch.



 *Ausgesprochen gutes Ergebnis.*

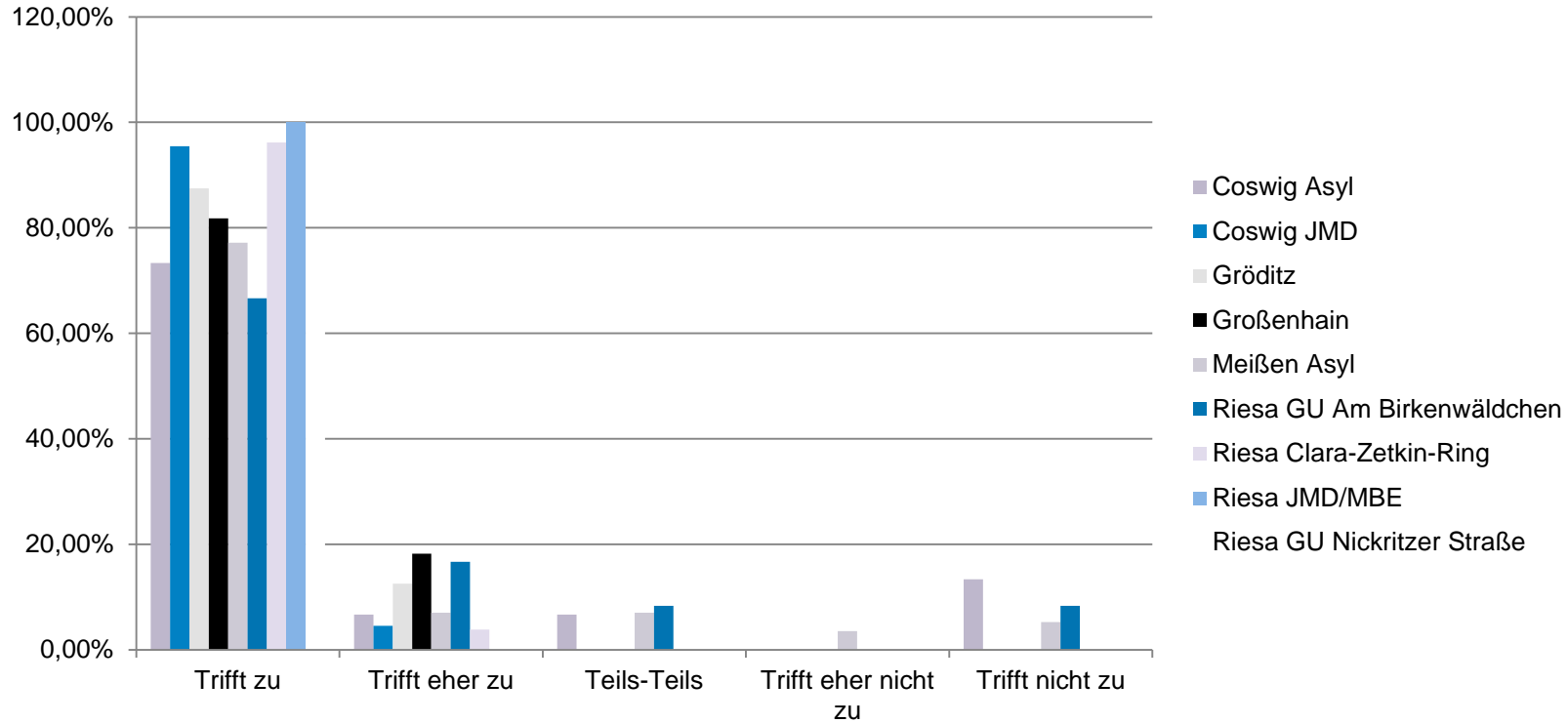
 *Mind. 75% bestätigten dies voll.*

Der Mitarbeiter begegnet mir mit Respekt.



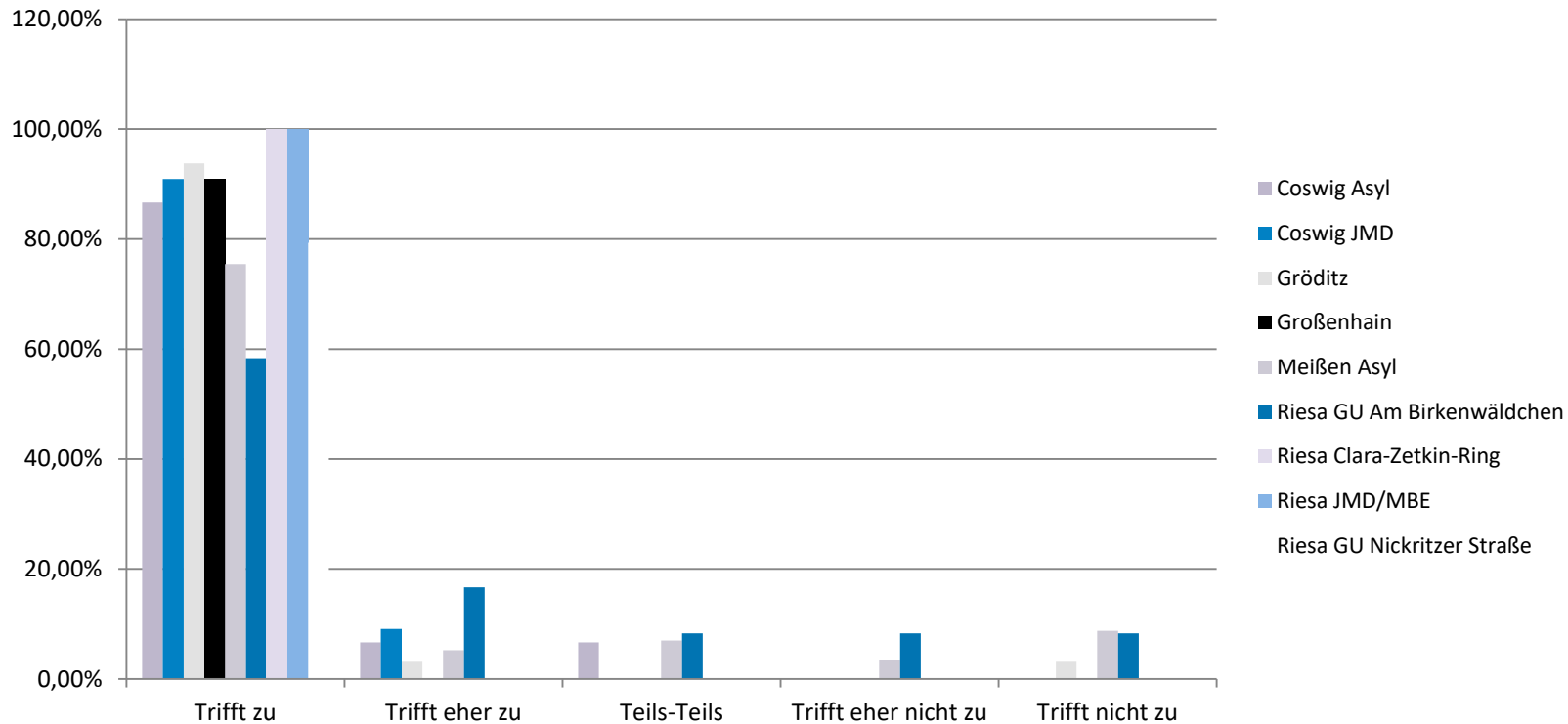
■ *Hervorragendes Ergebnis: 80% volle Zustimmung.*

Der Mitarbeiter nimmt mein Problem ernst.



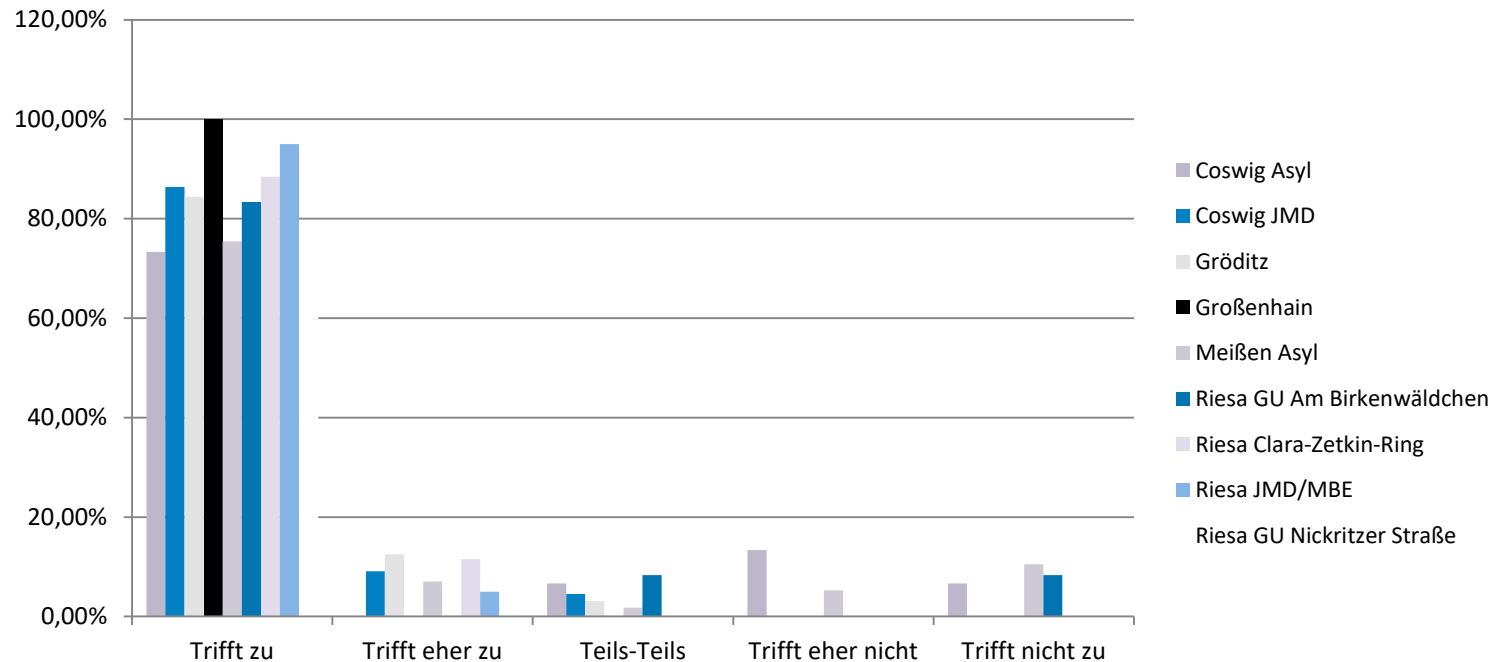
■ *Das Ergebnis ist gut.*

Ich halte den Mitarbeiter für zuverlässig.



 *Clara-Zetkin-Ring in Riesa und Riesa JMD 100%.*

Im Umgang mit persönlichen Daten sehe ich meine Privatsphäre geschützt.

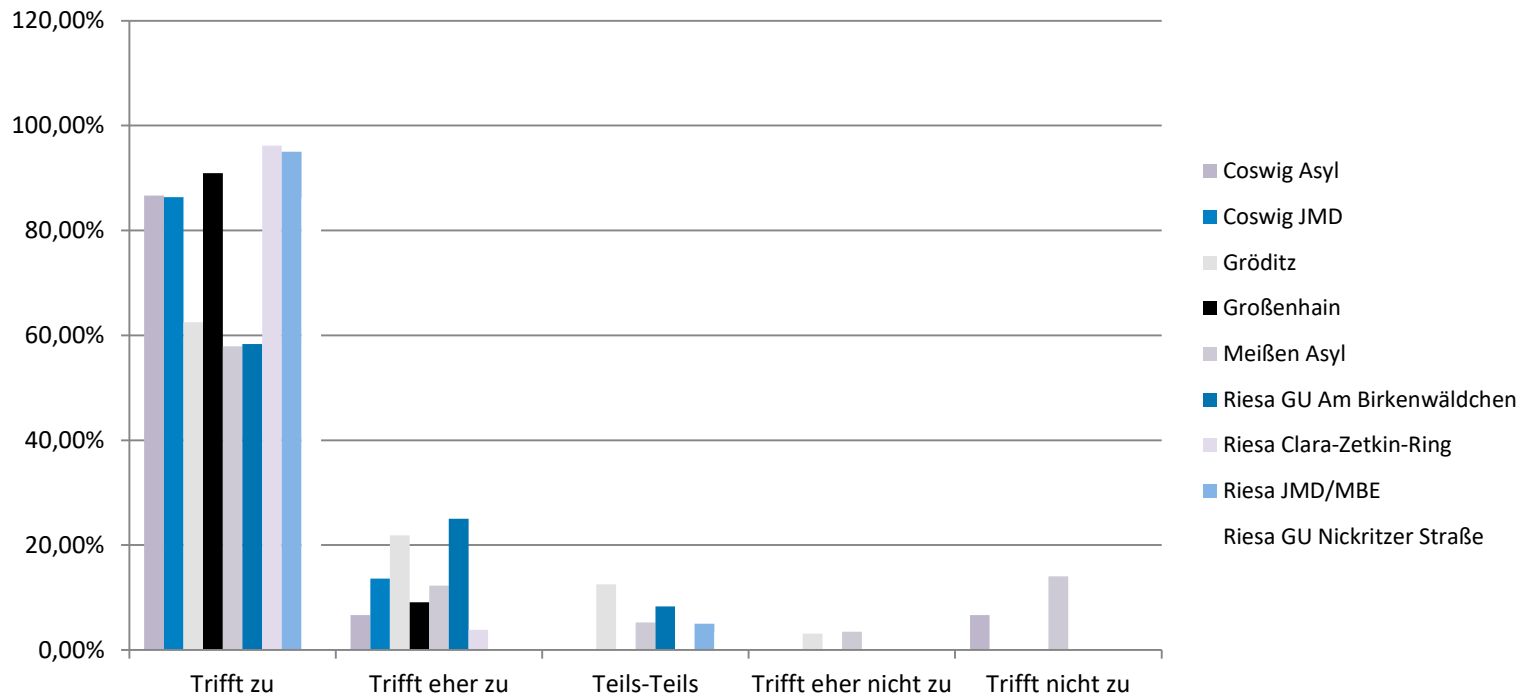


■ *Beratung in Großenhain: 100%.^{zu}*

■ *These: Klienten, bei Beratungsstellen mit mehreren Beratern in einem Raum, sehen den Datenschutz tendenziell gefährdeter.*

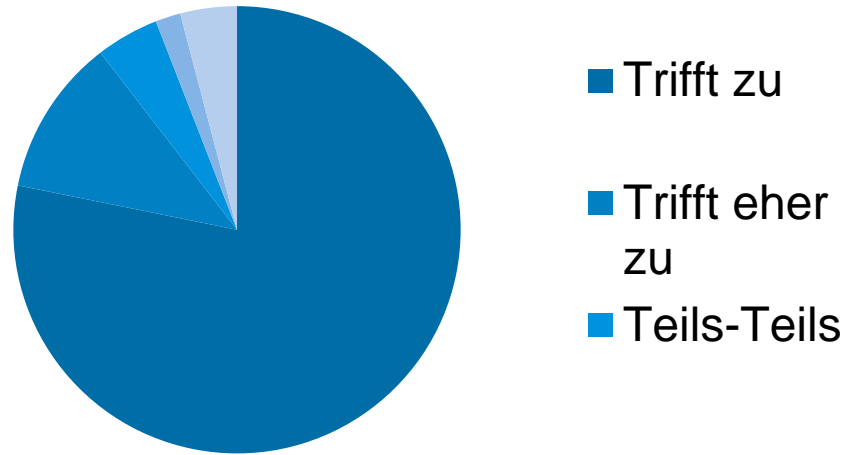
■ *Bsp. Coswig FSA etwas schlechter.*

Mir ist wichtig, dass ich stets ein und denselben Ansprechpartner habe.

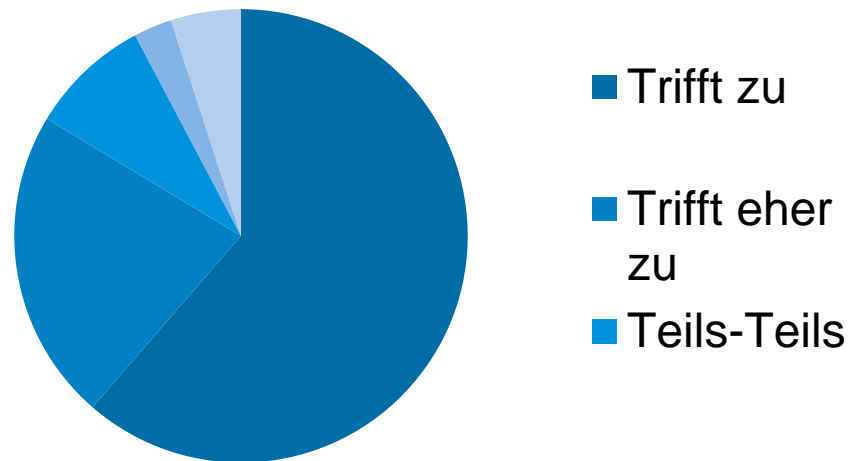


■ **Sehr wichtiger Faktor für unsere Klienten.**

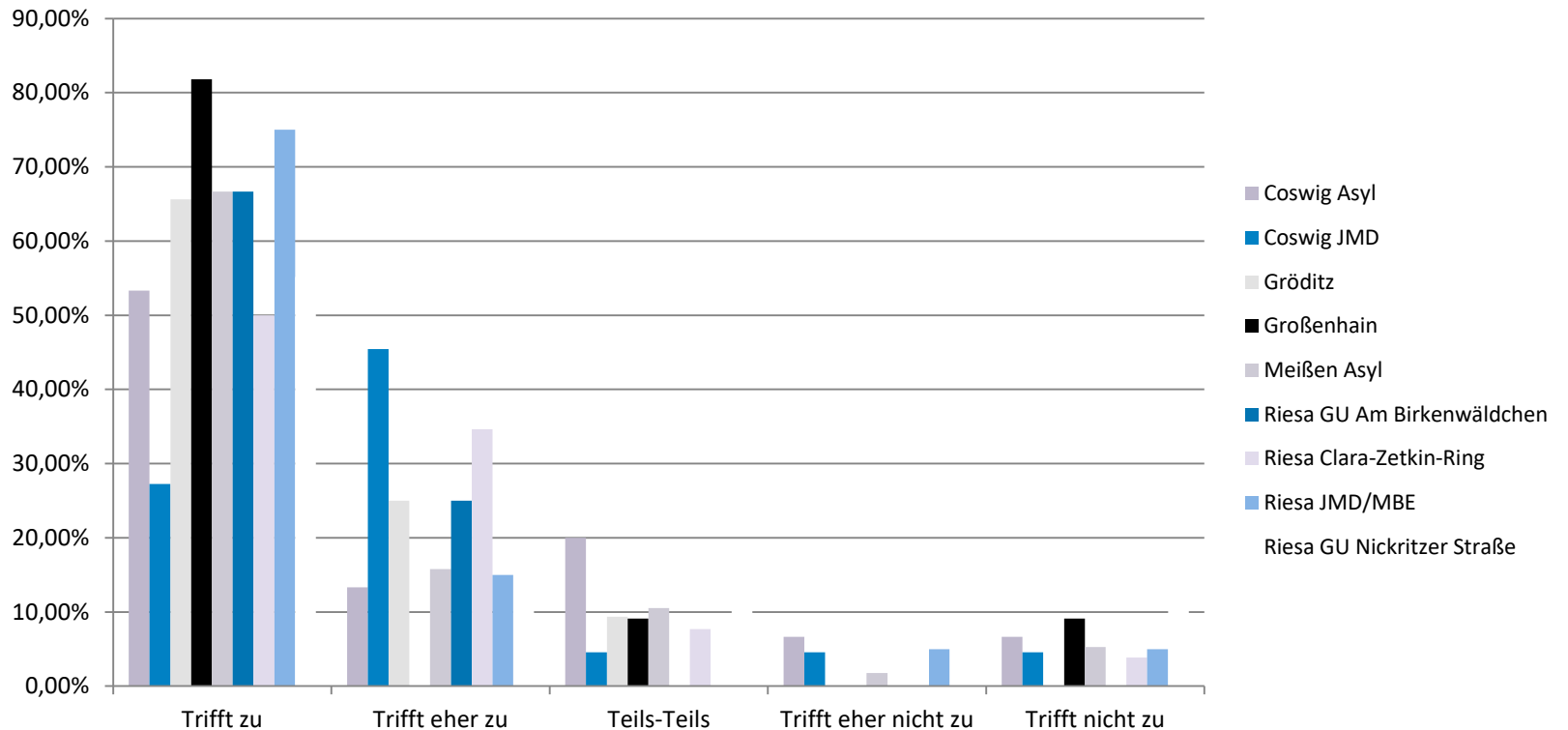
Mir ist wichtig, dass ich stets ein und denselben Ansprechpartner habe.



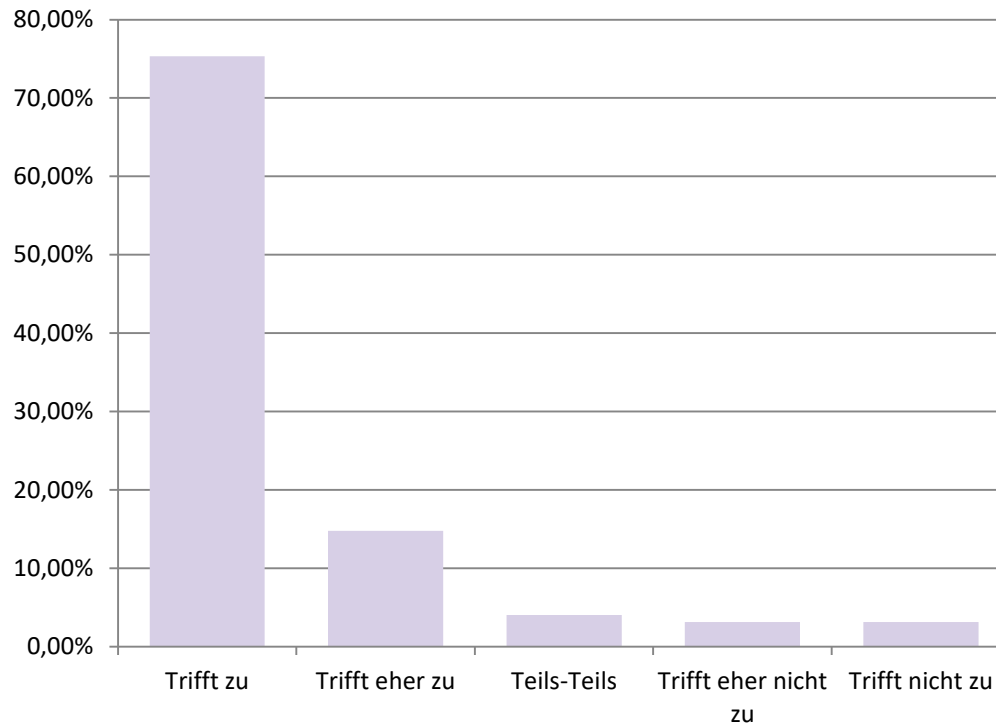
Auch wenn der Ansprechpartner wechselt, fühle ich mich gut beraten.



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



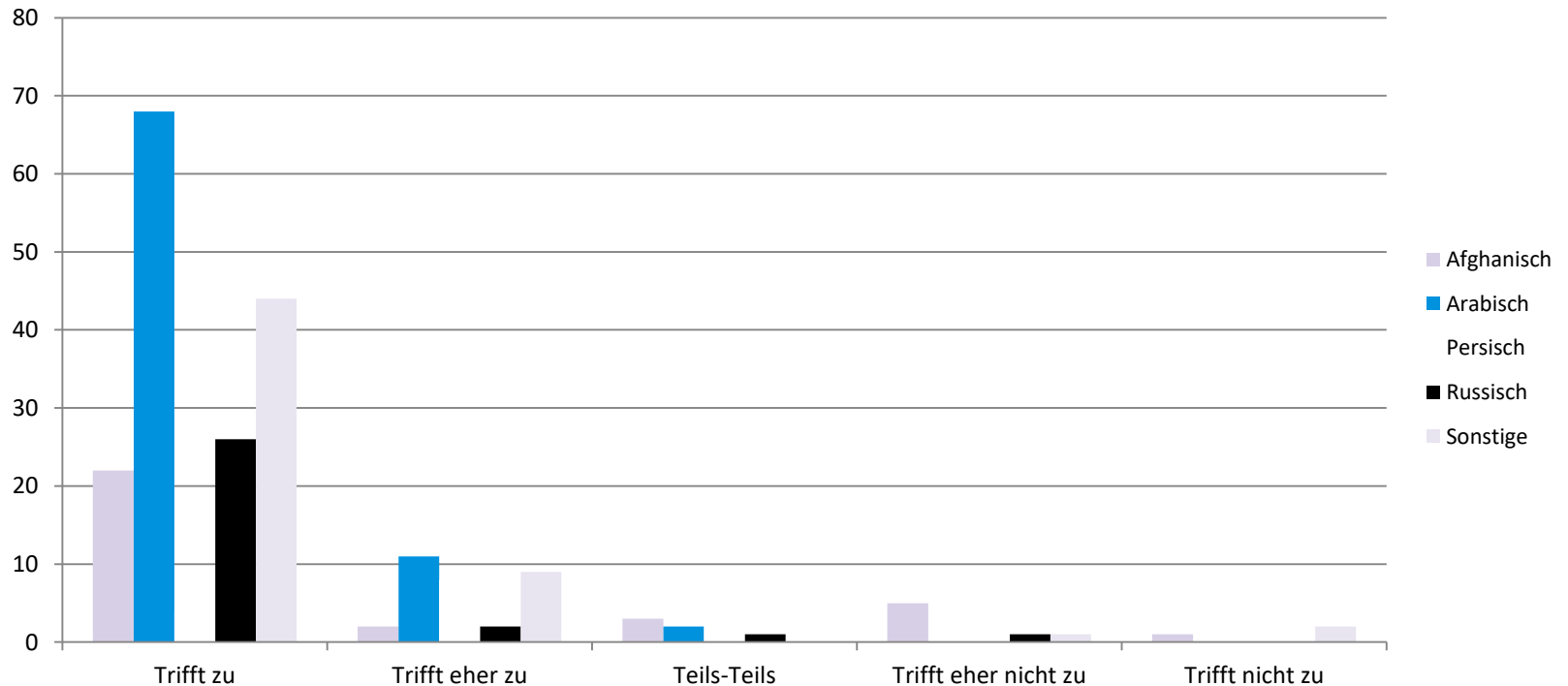
Ich gehe mit einem konkreten Ergebnis aus der Beratung.



■ *75% volle Zustimmung, 15% eher Zustimmung.*

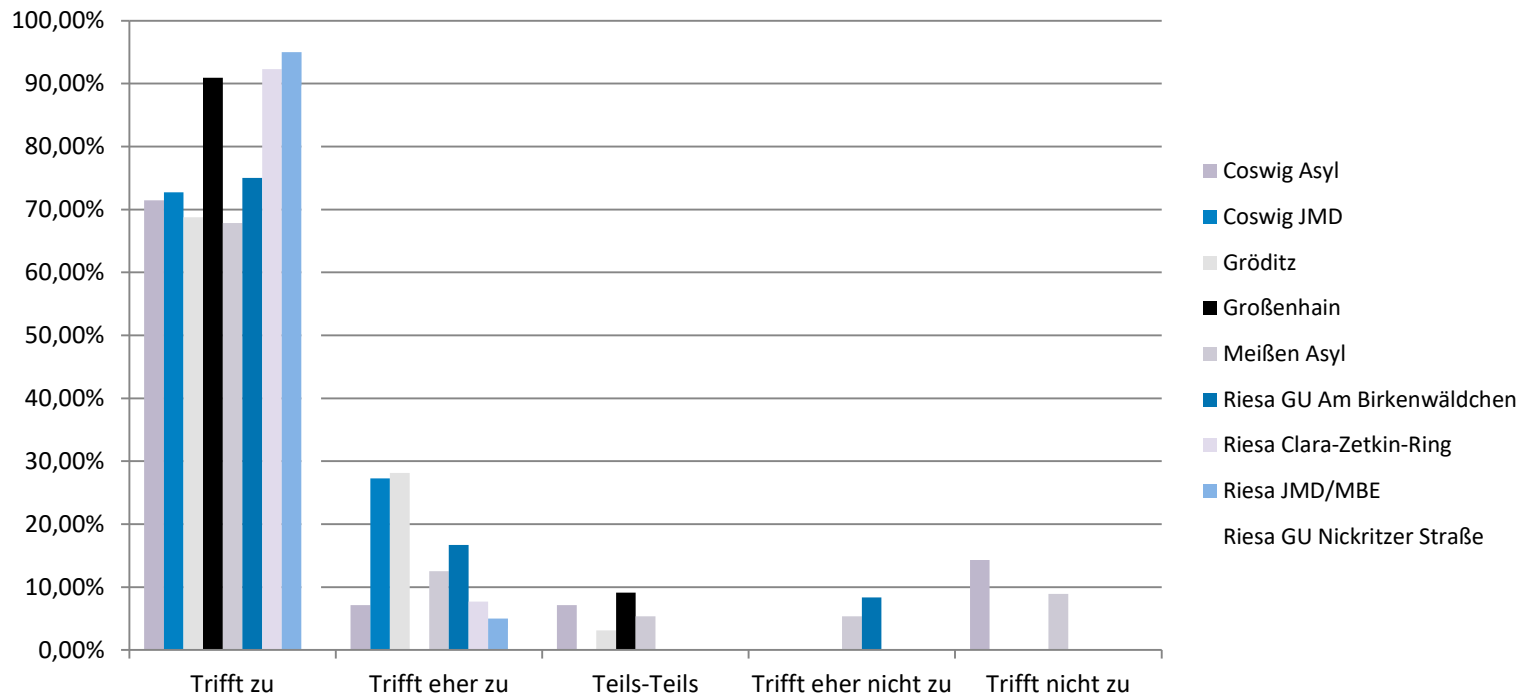
■ ***Starkes Ergebnis.***

Ich gehe mit einem konkreten Ergebnis aus der Beratung.



■ *Jedoch ergeben sich Unterschiede bei der Bewertung unter den Nationalitäten: während arabische Personen in der Regel voll zustimmen, fanden das die meisten afghanischen Personen eher unzutreffend. Dies hängt auch oft mit deren Asylverfahren zusammen, welches nicht selten langwierig ist und negativ ausfällt.*

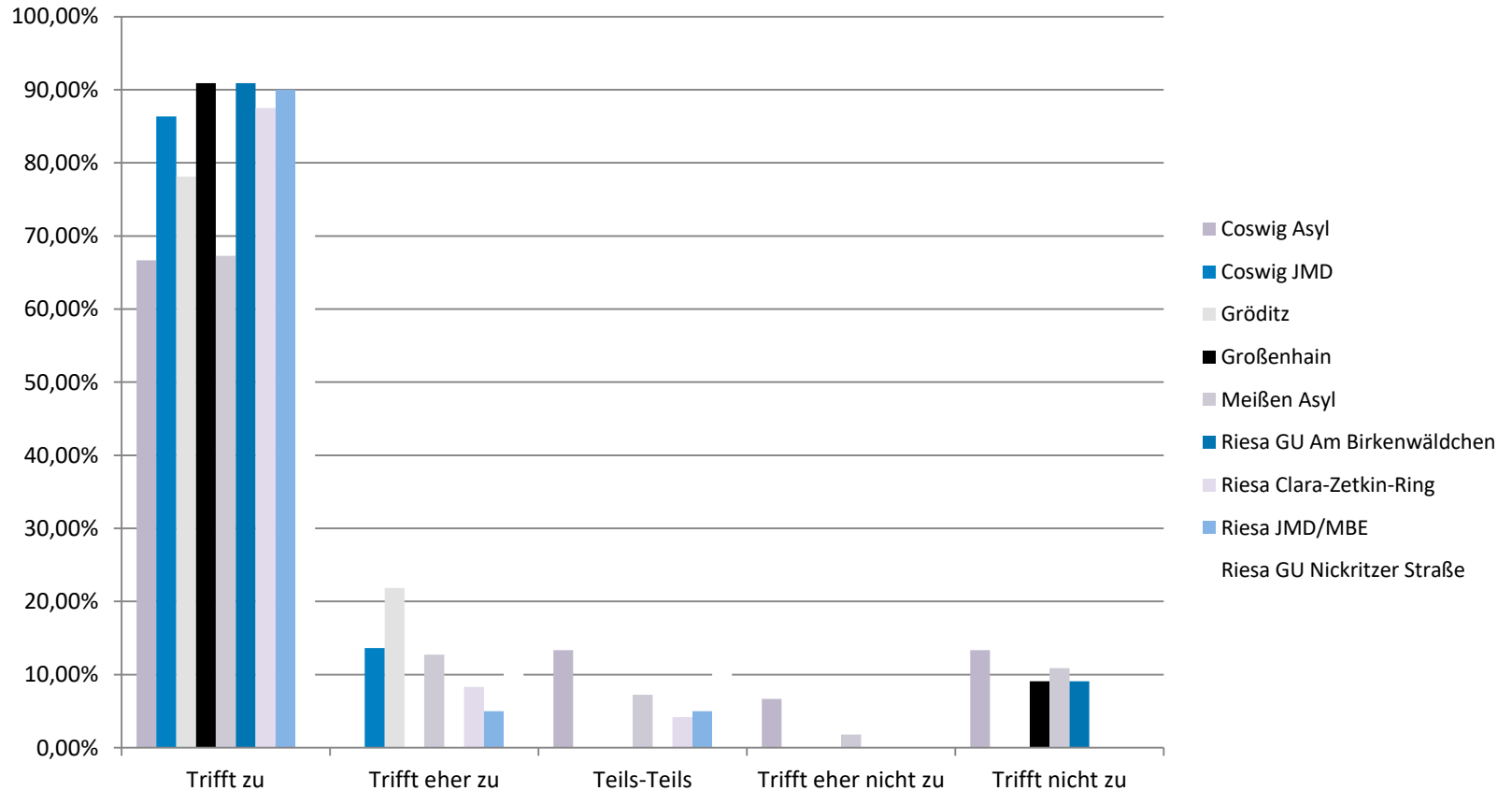
Das Beratungsgespräch empfinde ich als befreiend und entlastend.



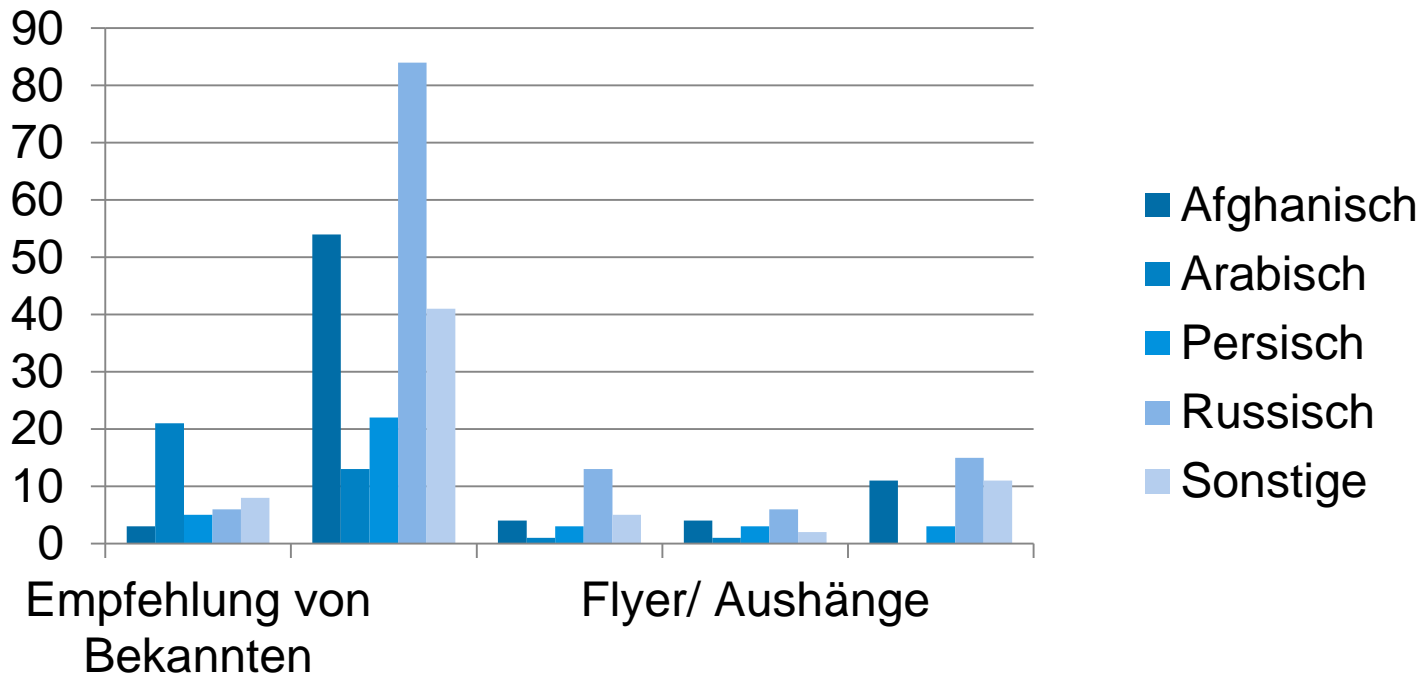
■ *Gutes Ergebnis.*

■ *mit Blick auf das „Birkenwäldchen“: besonders viele Menschen mit psychischen Erkrankungen und viel seelischem Ballast: 75% Zustimmung.*

Das Beratungsgespräch mit dem Mitarbeiter würde ich einer anderen Person empfehlen.



Informationen zu Beratungsangeboten gewinne ich am ehesten über ...



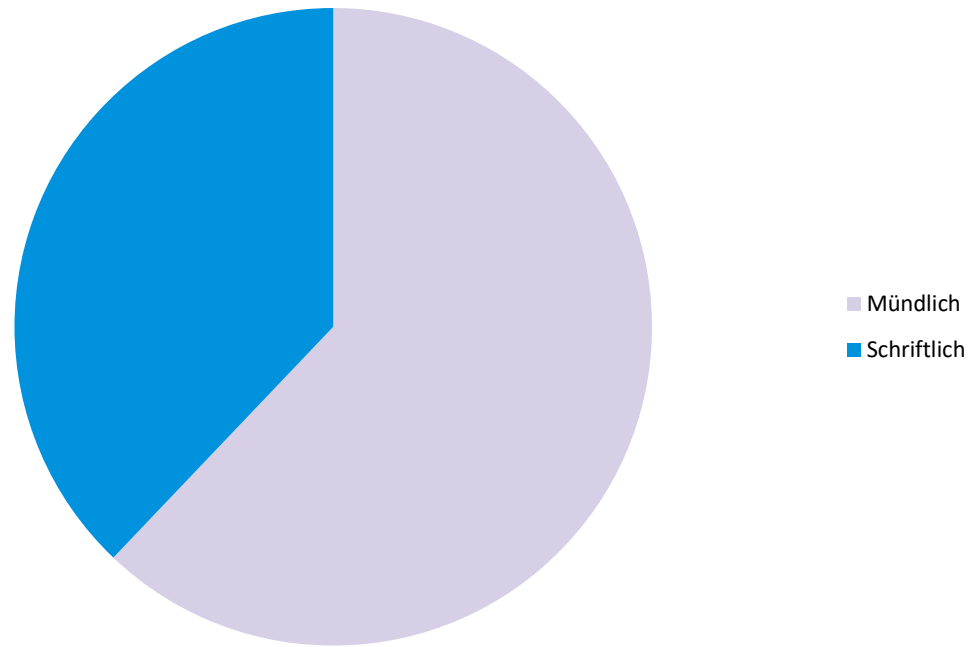
■ *Arabische Personen: Information zumeist über Bekannte.*

- *Arabische Community, gerade in den Städten groß und gut vernetzt.*
- *Sollten bei Veranstaltungsplanungen als Multiplikatoren eingesetzt werden.*

■ *Information sonst am ehesten durch Sozialarbeiter weitergeben.*

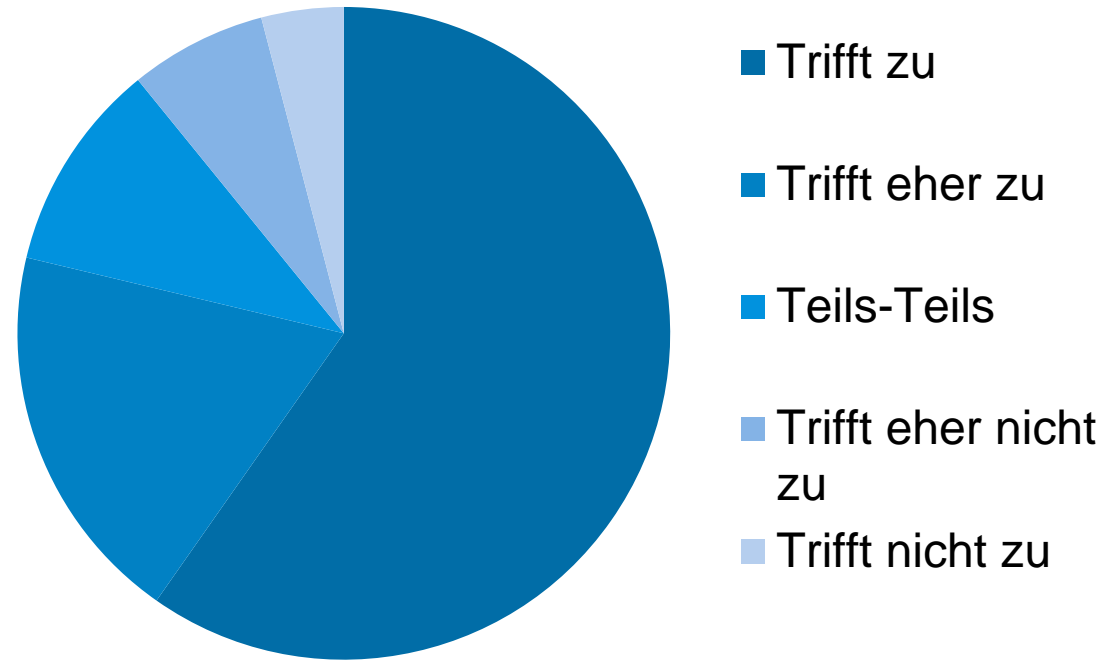
■ *Personen aus dem russischen Kulturraum: sogar relativ häufig Nutzung digitaler Medien wie Facebook oder Homepage.*

Beratungsangebote nehme ich eher wahr, wenn ich sie wie folgt erhalte:



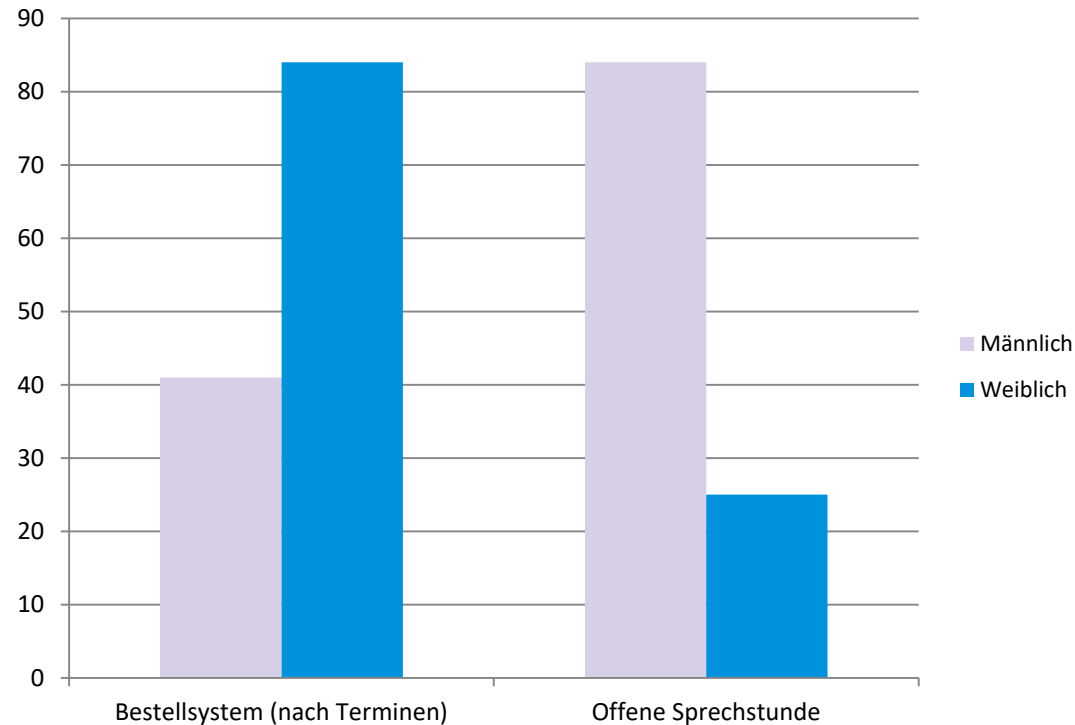
■ Landkreisweit bevorzugen ca. 2/3 der Klienten eine mündliche Information.

Wartezeiten:



■ Landkreisweit finden nur 60% die Wartezeiten akzeptabel.

Deutlicher Unterschied:



■ Männer favorisieren eine offene Sprechstunde, Frauen Beratung nach Terminvergabe.