

Klientenbefragung in der Schuldnerberatung

Im Caritasverband Konstanz e.V. wurde das Qualitätsmanagement nach DIN ISO 9001:2008 eingeführt. Seit 2011 ist auch die Schuldnerberatung zertifiziert. Bestandteil des Qualitätsmanagementsystems ist auch die Überprüfung der Zufriedenheit der Klienten. Dieses Thema ist in der Sozialarbeit bekanntlich sehr schwer umzusetzen. Wir haben uns dazu entschlossen, Klienten zu befragen, deren Beratung seit mind. einem Jahr beendet ist. Bewusst haben wir nicht sofort nach dem Beratungsende gefragt. So konnten wir prüfen wie die Beratung mit etwas Abstand bewertet wurde und wie sich die persönliche Situation inzwischen darstellt. Ziel war es, einfache Fragen auf einem DIN A4 Blatt unterzubringen und trotzdem ein paar aussagekräftige Daten zu bekommen.

Erstmals haben wir im Juni 2013 Fragebogen (Anlage 1) an Klienten verschickt, deren Beratung zwischen Juni 2011 und Juni 2012 beendet wurde (Anlage 2). Die zweite Befragung erfolgte im Juni 2014 für den Zeitraum 06/2012 bis 06/2013 (Anlage 3).

Die Rücklaufquote beider Befragungen lag bei über 40%. Damit lassen sich Aussagen über die Qualität der Schuldnerberatung treffen. Sie sind sicherlich nicht repräsentativ, aber doch von Bedeutung.

Aus beiden Befragungen lässt sich ableiten, dass sich die persönliche, gesundheitliche und finanzielle Situation der Betroffenen gebessert hat. Die Menschen haben einen besseren Überblick über ihre Finanzen. Sie können besser schlafen und haben keine Ängste mehr.

In der Aussage „Meine Lebenssituation hat sich verbessert“ wird diese positive Einschätzung unterstrichen. Es stimmten 2013 70,6% und 2014 66,7% der Befragten dieser Aussage zu.

Sehr unterschiedlich war der Zugang zur Schuldnerberatung. Gaben 2013 58,8% der Befragten an, ihnen sei die Schuldnerberatung durch das nahe Umfeld (Freunde/Familie) empfohlen worden, waren es 2014 nur 18,5%. Im Jahr 2014 gaben 66,7% an, sie hätten die Beratung selbst gesucht. 2013 waren es nur 23,5%.

Wir haben auch gefragt wie, die Menschen die Beratung nach Schulnoten bewerten. Hier kommen wir in beiden Jahren auf sehr gute Durchschnittsnoten, 2013 Note 1,3 und 2014 Note 1,4. Wir hatten erwartet, dass die Terminvergabe nicht so gut bewertet wird. Mit der Note 1,5 im Jahr 2013 und Note 1,7 im Jahr 2014 ist sie immer noch recht gut. Anders ausgedrückt; 2013 waren 88,2 % und 2014 waren 85,2% der Befragten zufrieden mit der Terminvergabe. Hier ist es unser Ziel, über 90% zu kommen.

Persönliche Anmerkungen der Befragten:

- *Ich fühlte mich total verzweifelt und empfand die Hilfe der Caritas als Rettung in meiner Not, aus der ich mich alleine nicht hätte befreien können. Das werde ich nie vergessen und freue mich, dass ich auf diesem Wege nochmals Danke sagen kann.*
- *Danke, Danke, Danke.....! Meine Situation ist verbessert.*
- *Die Beratung war hervorragend. Es hat mir persönlich sehr geholfen zu hören, dass meine Ausgaben schon minimal sind. Das Schuldgefühl hat sich durch die Beratung verringert.*
- *ohne Worte -:)) Herzlichen Dank!*

- *Sehr verständnisvoll betreut von Hr. und Fr., jederzeit empfehlenswert, man fühlt sich wieder als „Mensch“.*
- *Hr.hat uns sehr geholfen und uns durch seinen großartigen Einsatz wieder Mut gemacht.*
- *Vielen Dank für die ganz große Hilfe. Ich werde diese Hilfe nie vergessen, ein Leben lang!*
- *Hr. hat mich sehr kompetent beraten und von einer sehr großen Last befreit.*
- *Ich möchte mich auf diesem Wege noch einmal recht herzlich bei Hr. für die ausführliche und freundliche Beratung bedanken.*
- *Besonders dankbar bin ich für das Einfühlungsvermögen mit der die Beratungen geführt wurden.*
- *Ich bin froh über die freundliche und kompetente Hilfe.*
- *Auf diesem Wege bedanke ich mich herzlich für die Zuwendung, Aufmerksamkeit und Hilfe.*
- *Ich bedanke mich noch einmal bei Hr., der mir ein perfekter Ansprechpartner und Betreuer während der Vergleichsfindung war.*
- *Ich möchte mich sehr bedanken für die Hilfe.*
- *Ich bin sehr dankbar für die Hilfe die ich bekommen habe.*
- *Allererste Sahne, weiß nicht was ich ohne Sie gemacht hätte -:)*
-

Fazit

Die Befragung ist ein wichtiges Instrument unserer Arbeit geworden. Sie ist sicherlich nicht repräsentativ, lässt aber trotzdem Rückschlüsse auf die Wirksamkeit der Schuldnerberatung zu. Besonders zeigt sich wie sich das persönliche und gesundheitliche Wohlbefinden der Menschen durch die Beratung verbessert. Alleine diese Tatsache hat enorme positive familiäre und gesellschaftliche Auswirkungen. Es gibt weniger Auseinandersetzungen in der Familie wg. der Verschuldung und oft finden die Menschen wieder einen Weg aus der Arbeitslosigkeit, gehen weniger zum Arzt, sind leistungsfähiger, das Selbstbewusstsein steigt, etc.

Joachim Trautner
 Fachbereichsleiter Soziale Dienste

Caritasverband Konstanz e.V.
 Uhlandstrasse 15
 78464 Konstanz
 ☎ 07531-1200-250
 trautner@caritas-kn.de

21/08/2014

Guten Tag,

nach dem Ende der Schuldnerberatung möchten wir Ihnen ein paar Fragen stellen. Ihre Meinung ist uns wichtig, weil wir unsere Arbeit den Bedürfnissen der Ratsuchenden entsprechend weiterentwickeln wollen. Die Antworten werden vertraulich und anonym ausgewertet. Kreuzen Sie einfach an, was für Sie zutrifft.

Bitte schicken Sie den Fragebogen mit dem Freiumschlag zurück.

Vielen Dank für Ihre Bemühungen.

Das Team der Schuldnerberatung

Wie geht es Ihnen nach der Schuldnerberatung?		Bitte ankreuzen, auch mehrfach möglich	
<input type="checkbox"/> Ich habe einen besseren Überblick über die Einnahmen und Ausgaben	<input type="checkbox"/> Bei Bedarf würde ich die Schuldnerberatung wieder aufsuchen		
<input type="checkbox"/> Ich kann besser mit Geld umgehen	<input type="checkbox"/> Ich bin im Insolvenzverfahren		
<input type="checkbox"/> Ich kann besser schlafen	<input type="checkbox"/> Ich bin nicht mehr arbeitslos		
<input type="checkbox"/> Mir geht es gesundheitlich besser	<input type="checkbox"/> Es hat sich nichts geändert		
<input type="checkbox"/> Ich habe keine Ängste mehr	<input type="checkbox"/> Mir geht es schlechter		
<input type="checkbox"/> Meine Lebenssituation hat sich verbessert	<input type="checkbox"/>		

Wer hat Ihnen die Schuldnerberatung empfohlen ?			Bitte ankreuzen, auch mehrfach möglich		
<input type="checkbox"/> Selbst gesucht	<input type="checkbox"/> Freunde / Bekannte	<input type="checkbox"/> andere Beratungsstelle			
<input type="checkbox"/> Fernsehen	<input type="checkbox"/> Familie	<input type="checkbox"/> Sonstige.....			
<input type="checkbox"/> JobCenter / Arbeitsamt	<input type="checkbox"/> Internet				

	Bewerten Sie bitte nach Schulnoten von 1 bis 6	Sehr gut	Gut	Befriedigend	Ausreichend	Mangelhaft	Trifft nicht zu
	Bitte ankreuzen	1	2	3	4	5	6
1	Wurden Ihre Erwartungen erfüllt ?						
2	Die Terminvergabe war für Sie.....						
3	Wie zufrieden sind Sie mit der Beratung ?						
4	Wie wurden Sie auf das Insolvenzverfahren vorbereitet ?						

Wenn Sie wollen, können Sie uns noch persönlich etwas aufschreiben:

Vielen Dank !

Klientenbefragung 2013

Im Juni 2013 wurden 40 Fragebögen verschickt an Klienten deren Beratung bis zum Juni 2012 beendet war.

verschickte Fragebögen	40
zurück erhaltene Fragebögen	17
Rücklaufquote	42.50%

Wie geht es Ihnen nach der Schuldnerberatung

Mehrfachnennung möglich

Ich habe einen besseren Überblick	52.9%	9
Ich kann besser mit Geld umgehen	29.4%	5
Ich kann besser schlafen	76.5%	13
Mir geht es gesundheitlich besser	47.1%	8
Ich habe keine Ängste mehr	64.7%	11
Meine Lebenssituation hat sich verbessert	70.6%	12
Bei Bedarf würde ich SB wieder aufsuchen	76.5%	13
Ich bin im Insolvenzverfahren	70.6%	12
Ich bin nicht mehr arbeitslos	5.9%	1
Es hat sich nichts geändert	5.9%	1
Mir geht es schlechter	0.0%	0

Wer hat Ihnen die Schuldnerberatung empfohlen

Mehrfachnennung möglich

Selbst gesucht	23.5%	4
Fernsehen	0.0%	0
JobCenter / Arbeitsamt	5.9%	1
Freunde / Bekannte	47.1%	8
Familie	11.8%	2
Internet	0.0%	0
andere Beratungsstelle	17.6%	3
<i>Sonstige</i>		
Bank	5.9%	1
Schule	5.9%	1
Rechtsanwalt	5.9%	1

nahes Umfeld
(Freunde/Familie)

58.8%

Klientenbefragung 2013

Im Juni 2013 wurden 40 Fragebogen verschickt an Klienten deren Beratung bis zum Juni 2012 beendet war.

Bewertung nach Schulnoten - in Prozent	1	2	3	4	5	6	gut oder besser
Wurden Ihre Erwartungen erfüllt	76.5%	23.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Die Terminvergabe war für Sie...	64.7%	23.5%	5.9%	5.9%	0.0%	0.0%	88.2%
Wie zufrieden sind Sie mit der Beratung	82.4%	17.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Wie wurden Sie auf das InsO-Verfahren vorbereitet	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

Bewertung nach Schulnoten - Anzahl der Noten	1	2	3	4	5	6	abgegebene Noten	Ø Note
Wurden Ihre Erwartungen erfüllt	13	4	0	0	0	0	17	1.2
Die Terminvergabe war für Sie...	11	4	1	1	0	0	17	1.5
Wie zufrieden sind Sie mit der Beratung	14	3	0	0	0	0	17	1.2
Wie wurden Sie auf das InsO-Verfahren vorbereitet	9	6	0	0	0	0	15	1.4

Klientenbefragung 2014

Im Juni 2014 wurden 61 Fragebögen verschickt an Klienten deren Beratung bis zum Juni 2013 beendet war.

verschickte Fragebögen	61
zurück erhaltene Fragebögen	27
Rücklaufquote	44.26%

Wie geht es Ihnen nach der Schuldnerberatung		
<i>Mehrfachnennung möglich</i>		
Ich habe einen besseren Überblick	70.4%	19
Ich kann besser mit Geld umgehen	48.1%	13
Ich kann besser schlafen	63.0%	17
Mir geht es gesundheitlich besser	55.6%	15
Ich habe keine Ängste mehr	66.7%	18
Meine Lebenssituation hat sich verbessert	66.7%	18
Bei Bedarf würde ich SB wieder aufsuchen	55.6%	15
Ich bin im Insolvenzverfahren	55.6%	15
Ich bin nicht mehr arbeitslos	22.2%	6
Es hat sich nichts geändert	3.7%	1
Mir geht es schlechter	3.7%	1

Wer hat Ihnen die Schuldnerberatung empfohlen		
<i>Mehrfachnennung möglich</i>		
Selbst gesucht	66.7%	18
Fernsehen	0.0%	0
JobCenter / Arbeitsamt	11.1%	3
Freunde / Bekannte	14.8%	4
Familie	3.7%	1
Internet	0.0%	0
andere Beratungsstelle	0.0%	
<i>Sonstige</i>		
Bank	3.7%	1
Schule	3.7%	1
Rechtsanwalt	3.7%	1

nahes Umfeld (Freunde/Familie)	18.5%
--------------------------------	-------

Klientenbefragung 2014

Im Juni 2014 wurden 61 Fragebogen verschickt an Klienten deren Beratung bis zum Juni 2013 beendet war.

Bewertung nach Schulnoten - in Prozent	1	2	3	4	5	6	gut oder besser
Wurden Ihre Erwartungen erfüllt	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Die Terminvergabe war für Sie...	51.9%	33.3%	11.1%	3.7%	0.0%	0.0%	85.2%
Wie zufrieden sind Sie mit der Beratung	77.8%	14.8%	7.4%	0.0%	0.0%	0.0%	92.6%
Wie wurden Sie auf das InsO-Verfahren vorbereitet	65.0%	25.0%	5.0%	5.0%	0.0%	0.0%	90.0%

Bewertung nach Schulnoten - Anzahl der Noten	1	2	3	4	5	6	abgegebene Noten	Ø Note
Wurden Ihre Erwartungen erfüllt	18	9	0	0	0	0	27	1.3
Die Terminvergabe war für Sie...	14	9	3	1	0	0	27	1.7
Wie zufrieden sind Sie mit der Beratung	21	4	2	0	0	0	27	1.3
Wie wurden Sie auf das InsO-Verfahren vorbereitet	13	5	1	1	0	0	20	1.5
Gesamtnote								1.4