

# Auswertung der Befragung zur Kundenzufriedenheit

September / Oktober 2015





#### Auswertung der Kundenbefragung 2015

Im September/ Oktober 2015 fand über einen Zeitraum von vier Wochen (14.09. bis 11.10.2015) die zweite vista-weite Befragung zur Kundenzufriedenheit statt.

Bereits in 2012 hatte es eine Befragung gegeben, deren Ergebnisse ausgesprochen positiv waren. Zum Teil erschien uns aber die Aussagekraft der Daten aufgrund des sehr unterschiedlichen Rücklaufs nicht gänzlich gesichert: In 2012 erreichten wir Rückläufe zwischen 10 und 90% und im Gesamtergebnis ca. 45%.

Es zeigten sich damals rund 94% der Befragten zufrieden bis sehr zufrieden mit unseren Angeboten und der Unterstützung, die sie erhielten.

Die Umfrage in 2015 sollte zeigen, ob wir dieses Ergebnis halten und in allen Bereichen verifizieren können.

Grundlage der Befragung

Zum Zweck der Vergleichbarkeit wurden die gleichen Fragebögen wie in 2012 verwendet.

Relativ zeitgleich mit vista führte auch der Drogennotdienste e.V. (DND) eine Befragung mit identischen Fragebögen durch.

Ein Vergleich der Bewertung der Leistungsbereiche im Sinne eines "Benchmarking" von vista und DND (Beratung, PSB, Arbeit, Wohnen) wird gesondert erfolgen.

Die Anonymität der Befragung war an allen Standorten gewährleistet (selbständiges unbeobachtetes Ausfüllen und verschlossene Behälter für die Fragebögen). Zum Teil wurden die Fragebögen mit frankiertem Rückumschlag ausgegeben.

Die Fragebögen umfassten zehn allgemeine Fragen zu Geschlecht, Alter, Migrationshintergrund, Qualität und Umfang und Zufriedenheit mit dem Leistungsangebot insgesamt. Vier bzw. fünf Fragen bezogen sich jeweils auf das spezielle Angebot. Insgesamt wurden die Leistungsempfänger\*innen in 23 Einrichtungen nach ihrer Beurteilung von 12 unterschiedlichen Leistungsangeboten¹ befragt.

Während des Befragungszeitraums befanden sich 2460 Klient\*innen im Beratungs- bzw. Betreuungsprozess. (Vergleich 2012: 2581) Die Rücklaufquote in 2015 betrug **50,7**% (1248 Fragebögen).

Der Rücklauf ist somit insgesamt sehr zufriedenstellend und besser als in 2012.

Mit über 50% wurde uns ein aussagekräftiges Bild des Trägers gegeben.

Diese Steigerung ist vor allem dem besonderen Einsatz der Kolleginnen und Kollegen vor Ort geschuldet und wir bedanken uns bei allen, die dazu beigetragen haben.

Fazit

Insgesamt scheinen die Klient\*innen von vista, un-

abhängig davon in welchem Leistungsbereich sie Unterstützung und Hilfe erhalten, sehr zufrieden mit vista und den Mitarbeiter\*innen zu sein.

Die guten bis sehr guten Ergebnisse über alle Bereiche hinweg lassen den Schluss zu, dass Hilfen nicht nur in Anspruch genommen werden, sondern - vor dem Hintergrund einer hohen Kundenzufriedenheit - für die Klient\*innen nützlich sind und zu einer Verbesserung ihrer Lebenssituation beitragen.

Erfreulicherweise ist es nach den bereits sehr guten Bewertungen in 2012 vista und ihren Mitarbeiter\*innen gelungen, diese Ergebnisse noch zu verbessern.

Die Ergebnisse sprechen in ihrer Gesamtheit eindeutig für vista und ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

l .. . ...

Auswertungsbericht 12/2015 • Kundenbefragung 2015

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Erfragt wurde die Zufriedenheit mit den Angeboten der Leistungsbereiche PSB, PSB Wohnen und Gruppenwohnen nach § 67 , Betreutes Einzelwohnen / WuW nach § 53 / § 67, ambulante Therapie/ Reha, Beratung, Konsumraum, Kontaktladen, Familienhilfe und Arbeit



#### Ergebnisse / Bewertung des Trägers

Die im Folgenden ausgewählten Darstellungen und Auswertungen beziehen sich zunächst auf die Beurteilung des Trägers insgesamt. Die Ergebnisse der einzelnen Fachbereiche werden im Anschluss zusammengefasst vorgestellt.

Eine Auswertung innerhalb der Fachbereiche (Vergleiche der Einrichtungen) erfolgt intern.

#### Zusammensetzung des Personenkreises

- Im Befragungszeitraum waren etwas weniger als 1/3 der Leistungsempfänger\*innen (die an der Befragung teilgenommen haben) weiblich.
- Der Anteil der Menschen mit Migrationshintergrund betrug 21% (2012 = 18%).
- Die Verteilung nach Alter zeigte, dass der Großteil über 26 Jahre alt ist. Den Anteil der unter 26 jährigen auszubauen ist uns leider nicht gelungen und er liegt jetzt bei 6,9% (2012 = ca. 10%), wobei hier einschränkend zu bemerken ist, dass es sich eben um den Anteil der Klient\*innen handelt, die an der Befragung teilgenommen haben.

# Bewertung der Angebote und Qualität der Leistungen

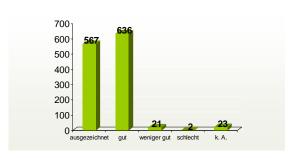
Insgesamt beurteilen 50,9% die Qualität der Leistung als gut und 45,4% sogar als ausgezeichnet. (2012 = 55,7% bzw. 39,9%)

Rund 95% der Befragten sind mit den Angeboten und der Unterstützung, die sie erhalten zufrieden bis sehr zufrieden und beurteilen die Angebote als ihren Bedürfnissen entsprechend.

Fast 71% sind sich ganz sicher und 24% glauben, dass sie "ihre" Einrichtung weiter empfehlen würden.

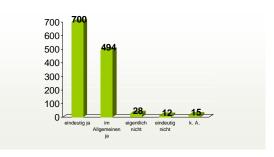
### Qualität

"Wie würden Sie allgemein die Qualität der Leistung beurteilen? n=1249



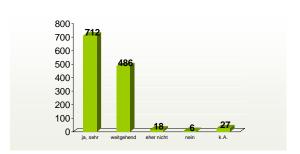
## Unterstützung

"Erhalten Sie in Ihrer Beratung die Art von Unterstützung, die Sie sich wünschen?"



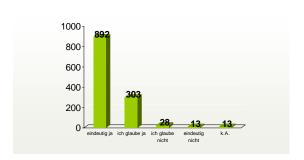
## Bedürfnisse

"Entspricht diese Einrichtung Ihren Bedürfnissen?"



## Empfehlung

"Würden Sie diese Einrichtung einem Freund/ einer Freundin empfehlen wenn er/ sie ähnliche Hiffe benötigen würde?"







#### **Fachbereich Beratung**

Im Bereich Beratung finden sich die Ergebnisse aus allen sieben Beratungsstellen wieder. Insgesamt konnten 556 Fragebögen ausgewertet werden. Die Beteiligung in den einzelnen Einrichtungen variiert von 28,9% bis 60,7%.

Der Anteil der Frauen, die an der Befragung teilgenommen haben beträgt 27,5% (2012 = 22%), der der Männer 71,6%.

Der Anteil der Klient\*innen mit Migrationshintergrund liegt bei insgesamt 20,7% und variiert zwischen den einzelnen Einrichtungen.

Die Alterstruktur der Befragten setzt sich wie folgt zusammen: 33,6% sind 46 Jahre und älter; 26% sind zwischen 36 und 45 Jahre alt, 28,9% sind zwischen 26 und 35 Jahre alt und 11% sind bis 25 Jahre alt.

Die Einrichtung Birkenstube und die Kontaktstelle Confamilia wurden aufgrund der mangelnden Vergleichbarkeit mit den Beratungsstellen gesondert ausgewertet.

#### Ergebnisse

45% (2012 = 51%) der Klient\*innen beurteilten die Qualität ihrer Beratung mit gut und 51,7 % mit ausgezeichnet (2012 = 46,9%).

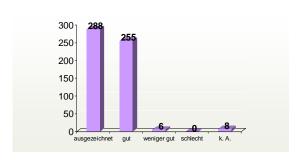
424 von 557 (76,1%) würden die Beratungsstelle weiterempfehlen. Vor allem die Zufriedenheit mit dem/ der jeweiligen Berater\*in ist besonders hoch. 97% der Befragten gaben an weitgehend bis sehr zufrieden mit ihrem/r Berater\*in zu sein.

78,8% der Befragten würden in jedem Fall die Beratungsstelle wieder aufsuchen, wenn sie erneut Hilfe benötigen und 18% würden vermutlich wieder Unterstützung bei vista in Anspruch nehmen. Die Zahl derer die wahrscheinlich oder ganz sicher nicht erneut die Beratung in Anspruch nehmen würden lag bei unter 2%.

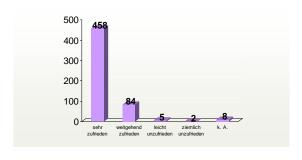
Wir können mit diesem Ergebnis sehr zufrieden sein. Lediglich die demographische Verteilung der Beratungsstellenklient\*innen macht deutlich, dass junge Menschen bis zu einem Lebensalter von 25 Jahren im Vergleich zu den älteren Altersgruppen deutlich weniger mit den Angeboten der Beratungsstellen erreicht werden.

Der Anteil der Menschen mit Migrationshintergrund, die Unterstützung in Anspruch nahmen, ist in einigen Beratungsstellen im Vergleich zur Population der jeweiligen Region/ Bezirk als gering zu betrachten.

#### Beratung "Wie würden Sie allgemein die Qualität Ihrer Beratung beurteilen?" n=557







Allerdings sind die Migrant\*innen, die Beratungsleistungen bei vista in Anspruch nahmen sehr zufrieden.

Die stärkere Inanspruchnahme der Suchtberatungsstellen durch Menschen mit Migrationshintergrund ist vom Träger ausdrücklich erwünscht, so dass wir auch hier neben den bisherigen Erfolgen Entwicklungsbedarf für unsere Angebote sehen.



# Unsere Kontaktstellen Birkenstube und Confamilia

Die Kontaktstellen Confamilia und Birkenstube sind in ihren Angeboten nicht unmittelbar vergleichbar. Daher werden die Ergebnisse hier getrennt von einander betrachtet.

#### Birkenstube

Während des Befragungszeitraums nahmen 100 Menschen die Angebote in der Birkenstube in Anspruch. An der Befragung haben ca. 64% der Klient\*innen teilgenommen (2012 = 33%). Dies ist in Anbetracht der Struktur der Einrichtung, deren Angebot niedrigschwellig ist und vornehmlich lebenspraktische Hilfen, wie medizinische Versorgung,

Essen, Hygiene und Beratung (zumeist ohne vorherige Terminvereinbarung) umfasst, ein sehr gutes Ergebnis und zeigt die hohe Bindung der Klient\*innen an die Einrichtung.

82,8% der Befragten sind Männer, 14 % Frauen (2012 = 18%).

Auch wenn die Altersstruktur der Klient\*innen etwas jünger als im

Beratungsbereich ist, zeigt sich auch hier der Trend, dass das Klientel eher älter wird. So sind 25% 46 Jahre und älter, 23% zwischen 36 und 45 Jahre alt, sowie 42% zwischen 25 und 35 Jahren alt. lediglich 4,7% sind bis zu 25 Jahre alt (2012 = 10%).

Der Anteil der Menschen mit Migrationshintergrund liegt bei 15% (2012 = 24%!).

#### **Ergebnisse**

Obwohl die Werte nicht ganz so überragend sind wie in 2012, sind sie weiterhin ausgezeichnet. So bewerten über 90% der Befragten die Qualität der Angebote in der Birkenstube in etwa zu gleichen Teilen mit ausgezeichnet bis gut (2012 = 98%).

75% würden die Einrichtung eindeutig weiterempfehlen. Die Zufriedenheit mit dem Umfang der Hilfsund Beratungsangebote (87,5% sehr bis weitgehend zufrieden) und den Angeboten im Großen und

Ganzen (90% sehr bis weitgehend zufrieden) ist ebenfalls sehr hoch.

#### Kontaktstelle Confamilia

Von den Besuchern der Kontaktstelle Confamilia haben sich 73,8% an der Kundenzufriedenheitsbefragung beteiligt (2012 = 63%). Der Anteil der Frauen liegt mit 38,7% höher, als in der Beratung. 77,4% der Befragten sind 46 Jahre und älter. 19% sind zwischen 36 und 45 Jahre alt.

Der Anteil der Menschen mit Migrationshintergrund beträgt lediglich 3,2%.

"Gut, dass es die Stube gibt, denn sie schützt vor Krankheiten und man ist nicht allein. Die Mitarbeiter sind top!."

Zitat, Fragebogen Birkenstube

#### Ergebnisse

In der Kontaktstelle machte sich 2013/ 2014 ein häufiger Personalwechsel bemerkbar. Erwartungsgemäß wurde auch in den schriftlichen Anmerkungen mehrmals der Wunsch nach personeller Konstanz geäußert. Vor diesem

Hintergrund hat uns das Ergebnis sehr positiv überrascht und gefreut:

Die Nutzer\*innen sind rund 100% zufrieden bis sehr zufrieden mit den Mitarbeiter\*innen. Sie bewerten die Qualität der Betreuung zu 93,6% als gut bis ausgezeichnet und geben zu 90,2% an, im Allgemeinen oder auch eindeutig, die Art der Unterstützung zu bekommen, die sie sich wünschen.

#### **Reha und Nachsorge:**

Im Bereich der ambulanten Reha haben 68,9% der Patient\*innen an der Befragung teilgenommen, damit ist die Beteiligung weiterhin ausgesprochen hoch, aber nicht so herausragend wie in 2012 (90%).

Die Aufteilung der Geschlechter weicht nur leicht von den Ergebnissen aus der Beratung ab: 67,1% Männer und 32,9 % Frauen. (2012 = 38%)



Menschen mit Migrationshintergrund scheinen in der ambulanten Reha eher wenig vertreten zu sein. 3,7% gaben an, selbst Migrant\*in zu sein bzw. 4,9% wurden als Kind von Migranten geboren.

Die meisten Klient\*innen in ambulanter Reha oder Nachsorge sind 46 Jahre und älter (51,2%). Vor allem die Gruppe der bis 25-Jährigen ist wenig vertreten.

#### **Ergebnisse**

Über 95% der KlientInnen bewerten die Qualität ihrer Therapie mit ausgezeichnet bis gut (39% der Klient\*innen ausgezeichnet und 56% mit gut). Vor dem Hintergrund der hohen Beteiligung ist dieses Ergebnis umso erfreulicher.

Ähnlich bewerteten die Klient\*innen auch die Art der Unterstützung und den Umfang der Reha/ Nachsorge.

95% der befragten Klient\*innen sind mit ihrer/ ihrem Therapeut\*in zufrieden bis sehr zufrieden und würden die Einrichtung wieder aufsuchen, wenn sie erneut Hilfe bräuchten.

Die Zufriedenheit der Klient\*innen im Reha/ Nachsorge Bereich ist sehr hoch, so dass es hier kaum Veränderungsbedarf besteht.



#### Fachbereich Familienhilfe

Aufgrund der äußerst geringen Beteiligung bei der Zufriedenheitsbefragung 2012 (8%) liegen für Wigwam keine Vergleichswerte vor.

Erfreulicherweise lag die Beteiligung 2015 für die Familienhilfeeinrichtung Wigwam aber mit 41,67% (25 von 60) recht hoch, so dass wir diesen Bereich erstmals auswerten können. Ausgenommen bleibt "Wigwam Connect", bei dem die Beteiligung auch in 2015 bei nicht relevanten 16 % blieb (2 von 12).

Erwähnenswert ist, dass jeweils alle beteiligten Erziehungsberechtigten/ Lebenspartner einen Frage-

bogen bekamen und somit getrennt von einander die Einrichtung bewerten konnten.

Der Personkreis weicht leistungstypbedingt von allen anderen Bereichen deutlich ab Bei Wigwam beteiligten sich an der Befragung 36 % Männer und 60 % Frauen.

36% von ihnen haben einen Migrationshintergrund. (24% gaben an, selbst Migrant\*in zu sein bzw. 12%, dass sie als Kind von Migranten geboren wurden).

Auch die Verteilung der Altersgruppen weicht deutlich von anderen vista-Einrichtungen ab. Hier sind die unter 25-jährigen und die Menschen zwischen 26 und 35 Jahren mit jeweils 28% stark vertreten. Allerdings sind auch 16% über 46 Jahre und noch 8% 55 Jahre oder älter.

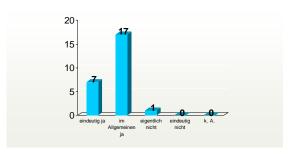
#### **Ergebnisse**

Über 96% der Klient\*innen bewerten die Qualität ihrer Therapie mit ausgezeichnet bis gut (32% der Klient\*innen ausgezeichnet und 64% mit gut).

Ähnlich positiv bewerteten die Klient\*innen auch die Frage, ob sie die von ihnen gewünschte Unterstützung erhalten. 28% sagen "eindeutig ja" und 68% meinen: "im Allgemeinen ja"

40% der befragten Klient\*innen sind mit ihrerm/ihrer Betreuer\*in weitgehend zufrieden, 80% sogar sehr zufrieden und 88% würden die Einrichtung wieder aufsuchen, wenn sie erneut Hilfe bräuchten (ich glaube ja = 40%, eindeutig ja = 48%).









#### **Fachbereich Arbeit**

Hier fließen die Ergebnisse aus den Einrichtungen ABO-Mitte, ABO-Neukölln und ABO-Prolog ein. An der Befragung haben sich insgesamt 66,4% der ABO-Klient\*innen beteiligt (2012 = 85,6%)

29% der Befragten sind Frauen und 71% sind Männer.

Die größte Altersgruppe unter den Befragten stellt die Gruppe 36- bis 45-Jährigen mit 31% dar. 37,9% sind 46 Jahre und älter.

12,6% der befragten Klient\*innen haben einen Migrationshintergrund.

#### Ergebnisse

70% bewerten die Qualität der Arbeitsprojekte insgesamt mit gut und 27,6% der Teilnehmer\*innen mit ausgezeichnet.

Die Frage, ob die Arbeitsprojekte eine Hilfe bei der Gewöhnung an einen geregelten Arbeitstag sind beantworten 55% mit ja, sehr und 40% mit ja, etwas.

Die Zufriedenheit mit den Sozialarbeiter\*innen und den Anleiter\*innen (96% sind sehr zufrieden und weitgehend zufrieden) ist sehr hoch.

hen, sowohl was die internen
Abläufe angeht, als auch wie
es mit Kosten/ Zeitsatz und
den eigenen Daten aussieht.
Betreuer gehen den härteren
Weg mit ganzem Einsatz, wenn
es dem Klient hilft. Vorbild für
den Sozialstaat, weiter so!"

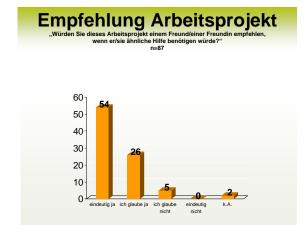
Zitat, Fragebogen PSB / Wohnen

73,6% der Befragten würden die ABO-Projekte eindeutig erneut aufsuchen, wenn sie Hilfe benötigen würden.

21% der Befragten sind sehr zufrieden und knapp 53% der Befragten sind weitgehend zufrieden damit, dass sie durch die Unterstützung ihre beruflichen Fähigkeiten weiterentwickeln konnten.

Vor dem arbeitsmarktpolitischen Hintergrund ist dies ein gutes Ergebnis.

Die Arbeitsprojekte eindeutig weiterempfehlen würden 62% der Teilnehmer\*innen und knapp 30% glauben, dass sie die Einrichtungen weiterempfehlen würden, wenn Freunde ähnliche Unterstützung benötigen würden.





#### Fachbereich PSB / Wohnen

Die Ergebnisse der Befragungen in diesem Fachbereich beziehen auf die Erhebungen in der Ambulanten PSB, PSB-Wohnen, Betreutes Einzelwohnen nach § 53 / § 67, WuW nach § 67 und Betreutes Gruppenwohnen § 67.

Wobei der gesamte Bereich der Wohnungslosenhilfe nach §67 durch Umstrukturierungen nur noch marginal vertreten ist und gemeinsam mit dem Wohnen nach § 53 (BEW und PSB-Wohnen) befragt und ausgewertet wurden.



#### Betreutes Einzelwohnen nach § 53 / § 67 (BEW)

Die Rücklaufquote bei 79 insgesamt in diesem Leistungsbereich betreuten Klient\*innen betrug mit 65 Bögen 82,2%.

Insgesamt bezog sich die Befragung im BEW § 53/67 auf das Angebot von fünf Einrichtungen.

Der Anteil der Frauen lag in diesem Bereich im Vergleich zu anderen Angeboten in 2012 mit 42,2%

recht hoch und liegt 2015 mit 27,7% eher im durchschnittlichen Bereich.

Der Anteil der unter 35 jährigen ist bei 47,7% recht hoch und 10,7% haben einen Migrationshintergrund.

#### **Ergebnisse**

Die Qualität der Betreuung bezeichnen 43% als gut und 56,9% als ausgezeichnet.

Die Frage, ob sie die Art der Unterstützung erhalten, die sie sich wünschen, beantworten 35,4% mit "im allgemeinen ja" und 61,5% mit "eindeutig ja".

97% sind weitgehend bis sehr zufrieden mit den Angeboten, der Betreuung und der Organisation und würden die Einrichtung im gleichen Umfang eindeutig oder wahrscheinlich weiterempfehlen.

26,2% sind mit dem Umfang der Betreuung weitgehend und fast 70% sehr zufrieden.

99% empfinden die Betreuung als eine Hilfe besser mit ihren Problemen umzugehen.

13,8% sind weitgehend und 83 % sehr zufrieden mit ihrer/m Betreuer\*in.

# Gute Praxis PSB Unsere Klient\*innen sind noch zufriedener!

Im Jahr 2009 haben wir die Klient\*innen in der ambulanten PSB und in den Wohnprojekten zu ihrer Zufriedenheit befragt, so dass wir bei der Auswertung 2012 die Ergebnisse gegenüber stellen konnten. Es zeigte sich, dass unsere Klient\*innen noch zufriedener geworden waren.

2009 hatten an der Befragung 322 Klient\*innen der

ambulanten PSB teilgenommen, im Jahr 2012 waren es mit 232 Personen deutlich weniger. In diesem Jahr haben wir von insgsamt 648 PSB-Klient\*innen 282, d.h. 43,5%, erreicht.

In den Wohnprojekten konnten 2009 33 Klient\*innen und 2012 46 Personen befragt werden.

Durch Umwandlung des Betreuten Gruppenwohnens nach § 67 zum Wohnen-PSB, kam es zu einer erneuten Erhöhung der Platzzahl, so dass 2015 74 Personen befragt wurden, von denen 54 (72,97%)

an der Umfrage teilnahmen.

"Gespräche werden im Allgemeinen auf Augenhöhe geführt [....] schneidet vista sehr gut in meiner Beurteilung ab, weil ich als erwachsene Frau betreut werde. Es besteht kein Erziehungsauftrag."

Zitat, Fragebogen PSB / Wohnen

#### Wohnprojekte

Es wurden insgesamt 74 Personen befragt, der Anteil der Frauen war mit 20,4% weiterhin wesentlich geringer als 2009 (30,3%).

Die Altersverteilung veränderte sich, einen Rückgang gab es mit 35% in der Gruppe der 26- bis 35-jährigen. (2012 = 54,3% / 2009 = 42,3%). Der Anteil der Klient\*innen über 46 Jahren ist mit fast 28% deutlich gestiegen (2012 = 6,5%; 2009 = 6,1%)

Etwa 33 % haben einen Migrationshintergrund.

63% der Klient\*innen beurteilen die Qualität ihrer PSB als gut und 27,85 als ausgezeichnet, ein weiterer Anstieg nach 2009 und 2012.



Einen kontinuierlichen und deutlichen Anstieg gibt es bei der Empfehlung der Einrichtung: Würden 2009 51,5% der Befragten die Einrichtung einem Freund/ einer Freundin weiterempfehlen, so waren es 2012 67,4%. 2015 würden sogar 70% die Einrichtung eindeutig und 20% vermutlich weiterempfehlen.

Wie 2009 und 2012 haben wir auch nach der Zufriedenheit mit den Wohnungen gefragt.

Das Ergebnis ist in etwa gleich geblieben, so sind ca. 89% der Klient\*innen weitgehend bis sehr zufrieden.

Die Frage, ob die PSB eine Hilfe ist mit Problemen besser umzugehen beantworten 51,9 % mit: "ja, sehr" und 42% mit " ja, etwas".

Auf die Frage nach der Zufriedenheit dem/der verantwortlichen Bezugsbetreuer\*in sagten 53 von 54 Klient\*innen "ja, sehr" oder "weitgehend".

#### Ambulante PSB

Der Anteil der Frauen der 2012 von 30,4% auf 34,5% gestiegen war, ist 2015 auf 26,6% gesunken.

Der Anteil der Klient\*innen über 46 Jahren war zwischen 2009 und 2012 mit ca. 23,7% fast gleich geblieben und stieg in 2015 auf 33%. Dafür ging der Anteil der 26- bis 35-Jährigen von 33,6% auf 26,2% zurück.

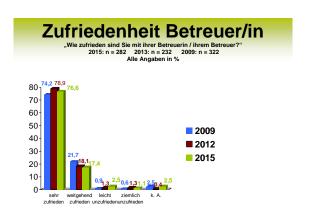
Die Frage nach dem Migrationshintergrund wurde 2012 das erste Mal gestellt und blieb in 2015 mit 27,7% annähernd gleich (2012 = 25%).

Im Vergleich zu den vorherigen Befragungen gab es zum Beispiel bei folgender Frage einen deutlichen Anstieg: "Entspricht die Einrichtung ihren Bedürfnissen?" Im Jahr 2009 beantworteten 43,5% die Frage mit "ja, sehr" bzw. "eindeutig ja", so waren es 2012 51,7% und 2015 54,3%.

Die Organisation und die Inhalte der PSB wurden ebenfalls sehr gut bewertet. Gab es schon 2012 einen Anstieg von 13% auf 62,5%, sind es 2015 67% die sehr und 28% die weitgehend zufrieden sind.

Auch der Umfang der PSB wurde noch positiver beurteilt als in 2012 (61,3% sehr zufrieden).

Bei der Frage nach der Zufriedenheit mit dem/ der PSB Betreuer\*in konnte der Spitzenwert aus 2012, der bei 78,9% "sehr zufrieden" lag, nicht ganz gehalten werden. Weiterhin sind aber 76,6% sehr und 17,4% weitgehend zufrieden mit "ihrer" PSB.



PSB-Wohnen (2009, 2012 und 2015 im Vergleich)

#### Danksagung

Wir bedanken uns abschließend bei allen, die sich an der Befragung beteiligt haben, für ihre persönliche Einschätzung.

Das sehr gute Ergebnis ist ein großes Lob an unsere Arbeit und gibt uns Ansporn für die kommenden Jahre.