



„Ihre Meinung ist uns wichtig!“ Ergebnis der Nutzerbefragung im Integrationsfachdienst Bremerhaven/Wesermünde

Im Zeitraum vom 01.01.2018 bis zum 31.12.2018 wurden diejenigen Teilnehmer*innen befragt, deren Zusammenarbeit mit dem Integrationsfachdienst bzw. mit der Maßnahme Unterstützte Beschäftigung in diesem Zeitraum geendet hat. 43 Personen haben den Fragebogen ausgefüllt.

Darstellung der Auswertung

Die erste Tabelle, Fragen 1 bis 14, zeigt die Auswertung der Fragen, die mit einem Ankreuzsystem beantwortet werden konnten. Es werden die abgegebenen Stimmen dargestellt.

Die zweite Tabelle, Fragen 12 bis 14, zeigt die Auswertung der Fragen, bei denen ein Text eingegeben werden konnte. Hier können Sie ablesen, wie viele Personen einen Text formuliert haben.

Tabelle 1

Auswertung der geschlossenen Fragen

Nr.	Frage	gültige Antworten	ja	eher ja	eher nein	nein	nicht erforderlich
1	Der Standort des IFD war/ist für mich gut zu erreichen	42	35	5	1	1	
2	Die für mich zuständige Fachkraft war gut zu erreichen	42	40	2	0	0	
3	Es fanden/finden genügend Beratungsgespräche statt	42	39	2	0	0	
4	Termine und Absprachen wurden/werden durch die Fachkraft verbindlich eingehalten	43	41	2	0	0	
5	Ich konnte/kann meine Wünsche und Vorstellungen einbringen und die Zusammenarbeit mit gestalten	43	36	7	0	0	
6	Die Ziele der Unterstützung und die Vorgehensweise des IFD waren/sind mir stets deutlich	43	38	4	1	0	
7	Der IFD hat mich am Arbeitsplatz/im Vorstellungsgespräch/im Praktikum angemessen unterstützt (falls erforderlich)	41	30	2	1	1	7

8	Der IFD hat mich bei Kontakten mit Behörden oder anderen Einrichtungen angemessen unterstützt (falls erforderlich)	42	26	2	1	1	12
9.	Ich bin zufrieden mit dem (bisherigen) Ergebnis der Betreuung	43	39	2	2	0	
10.	Ich konnte/kann Perspektiven für meine berufliche Zukunft entwickeln	42	27	11	2	2	
11.	Ich würde den IFD weiter empfehlen	43	42	1	0	0	

Tabelle 2

Auswertung der Textfragen

Zielsetzung bei der Auswertung der Textfragen war es zu erfahren, was unsere Nutzer*innen an unserer Arbeit besonders schätzen und was ihnen nicht gut gefällt. Erfahren wollten wir darüber hinaus, ob es Ideen hinsichtlich der Qualitätssteigerung für unsere Arbeit gibt.

Die Antworten wurden den folgenden Oberbegriffen zugeordnet und jede Antwort daraufhin überprüft. In den Texten wurden häufig mehrere Oberbegriffe angesprochen. Deshalb sind Mehrfachnennungen möglich.

Frage 12 „Was hat Ihnen in der Beratung gut gefallen/was gefällt Ihnen gut?“

Es haben 39 Personen geantwortet

Kompetente Beratung/Unterstützung/Prozessbegleitung: 34

Empathie/Respekt/Individualität: 19

Verbindlichkeit/Verlässlichkeit/Zuverlässigkeit: 13

Atmosphäre/Gastlichkeit: 18

Geduld/Zeit: 17

Vier Personen haben auf diese Frage nicht geantwortet.

Frage 13 „Was hat Ihnen in der Beratung nicht gut gefallen/was gefällt Ihnen in der Beratung nicht gut?“

Es haben 14 Personen geantwortet.

Beratung/Unterstützung/Prozessbegleitung: 1

Es gibt nichts, was mir nicht gefällt: 8

Empathie/Verständnis: 2

Erreichbarkeit/Wartezeit: 1

Dauer des Prozesses: 1

Fehlende IFD-interne Beschäftigungsangebote: 1

29 Personen haben auf diese Frage nicht geantwortet.

Frage 14 „Haben Sie Anregungen für weitere Beratungs- und Serviceangebote des IFD?“

Es haben 17 Personen geantwortet.

10 Nutzer*innen waren mit dem Angebot so wie es ist zufrieden und hatten keine weiteren Anregungen.

Jeweils eine Person formulierte diese Anregungen:

- Infos zu Fördermöglichkeiten
- Nachbetreuung im neuen Job

- mehr Öffentlichkeitsarbeit und politischer Stellenwert
 - Kooperation mit behandelnden Ärzten
 - mehr Werbung für die Beschäftigung schwerbehinderter Menschen
 - weiterführende Arbeitsmaßnahmen im IFD/bei Kooperationspartnern
 - Ressourcen- und Wissenserhalt
- 26 Nutzer*innen haben die Frage nicht beantwortet.

Resümee

Die Rückmeldungen auf die Befragung sind tendenziell sehr positiv ausgefallen, und es lässt sich daraus eine hohe Zufriedenheit der Teilnehmer*innen mit unserem Angebot ablesen. Kritik und positive Anmerkungen werden in den Teams bewertet werden. Stellt man die Ergebnisse der Kundenbefragung insgesamt in Zusammenhang mit der Qualität unserer Arbeit, dann lesen wir gerne eine hohe Zufriedenheit daraus ab.

Die Mitarbeiter*innen des Integrationsfachdienstes Bremerhaven/ Wesermünde und der Maßnahme Unterstützte Beschäftigung bedanken sich für die Beteiligung an der Befragung. Ihre Zufriedenheit motiviert uns, unseren Standard zu erhalten und die Qualität weiter zu entwickeln.

Mai 2019

gez. Mechtild Ungar
Leiterin des Integrationsfachdienstes
Bremerhaven/Wesermünde