

F&W FEEDBACKJAHRESBERICHT 2023

Hannes Friedrich, Laura Spiegel, Dr. Jan A. Köckritz

Inhalt

1	Einleitung	3
2	Erläuterung zum Ablauf und Systematik des Feedbackmanagements F&W	4
3	Kennzahl Eingangsort	6
4	Kennzahl Betroffene Bereiche	7
5	Kennzahl Eingangsart	8
6	Kennzahl Feedbackgebende	9
7	Kennzahl Feedbackart	10
8	Kennzahl Feedbackthema	11
8.1	Auswertung der wichtigsten Feedbackthemen	11
8.2	Entwicklung der wichtigsten Feedbackthemen	13
9	Kennzahl Bearbeitungsstatus	15
10	Kennzahl Fristeneinhaltung	16
11	Beurteilung der Wirksamkeit der getroffenen bzw. eingeleiteten Maßnahmen	17
12	Zusammenfassung und Bewertung des Berichts	19

1 Einleitung

Feedbacks sind der niedrigschwellige Weg für die Zielgruppen von F&W sowie Angehörigen, Betreuenden oder der Nachbarschaft ihrem jeweiligen Anliegen Gehör zu verschaffen. Diese Stimmen und den Umgang damit bündelt dieser Feedbackjahresbericht, den wir seit dem Berichtsjahr 2022 transparent öffentlich zur Verfügung stellen.

Das Feedbackmanagement bei F&W besteht seit dem 3. August 2020 und hat im Auftrag der Sozialbehörde die damalige Ombudsstelle für Geflüchtete ersetzt.

Jede Feedbackgeberin und jeder Feedbackgeber kann seitdem - gleich ob aus dem Bereich der Klient:innen und Bewohner:innen, aus dem Kreis der Angehörigen oder der Betreuenden, aus dem Bereich der Ehrenamtlichen oder der Nachbarschaft - auf mehreren Zugangswegen Feedback an F&W adressieren. Der Bearbeitungsprozess des Feedbacks wird dokumentiert und nachverfolgt, und jede Feedbackgeberin und Feedbackgeber erhält am Ende des Prozesses eine Rückmeldung.

Parallel dazu existiert die Zentrale Feedbackstelle (ZFS), die im zentralen Qualitätsmanagement organisiert ist und den gesamten Prozess im IT-Tool begleitet sowie die wöchentliche offenen Sprechstunde sicherstellt.

2 Erläuterung zum Ablauf und Systematik des Feedbackmanagements F&W

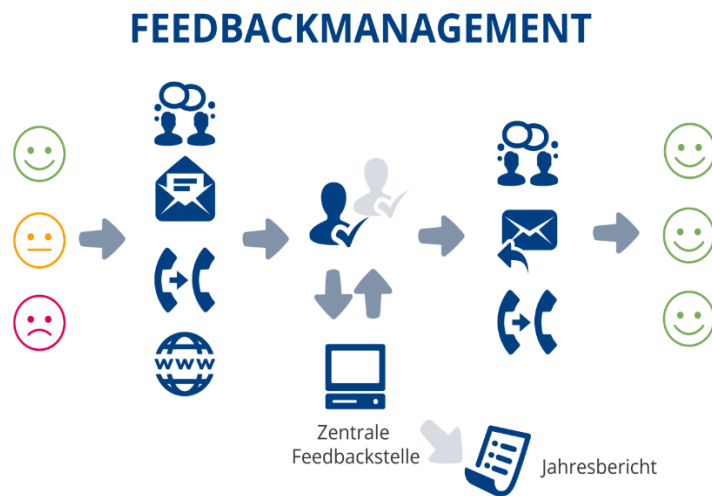


Abbildung 1: Umgang mit Feedbacks

Feedbacks an F&W können auf unterschiedliche Weise aufgegeben werden:

- ➔ Der Feedbackgegenstand wird im persönlichen Gespräch dezentral in der Einrichtung erläutert
- ➔ Ein Feedback wird über das Feedbackformular auf der F&W-Homepage versendet
- ➔ Das Feedback geht per Brief oder per E-Mail an Feedback@foerdernundwohnen.de ein, gelegentlich auch an andere E-Mailadressen
- ➔ Die Meldung des Feedbacks erfolgt telefonisch
- ➔ Die Feedbackgebenden besuchen die wöchentliche Feedbacksprechstunde

Feedbacks werden in einer internen Datenbank erfasst. Die Zentrale Feedbackstelle (ZFS) stellt die Zustellung der Feedbacks an die zuständige Organisationseinheit (OE) sicher. In dieser wird das Feedback bearbeitet, das heißt nötige Maßnahmen zur Abhilfe des Feedbackgegenstands werden eingeleitet und der feedbackgebenden Person eine Rückmeldung gegeben.

Für die abschließende Bearbeitung des Feedbacks gibt es eine Frist von 14 Tagen nach Eingang des Feedbacks. Der systemische Abschluss beinhaltet die Dokumentation der eingeleiteten Maßnahmen und der Art der Rückmeldung.

Feedbacks an F&W werden nach folgenden Formalkategorien unterschieden:

Anregungen: Verbale oder schriftliche Verbesserungsvorschläge zu Leistungen der Einrichtung, des Bereichs bzw. des Unternehmens. Im Rahmen der Feedbackbearbeitung werden diese erfasst und es wird geprüft, ob Maßnahmen initiiert werden können. Wenn ja, werden diese dokumentiert. In jedem Fall wird eine Rückmeldung an den Feedbackgebenden gegeben.

Beanstandungen: Beanstandungen sind Reaktionen auf gesellschaftspolitische, vertragliche sowie gesetzliche Vorgaben, die F&W und seine Mitarbeitenden ohne Ermessensspielräume erfüllen müssen. Beanstandungen und die Rückmeldung dazu wurden im Rahmen der Feedbackbearbeitung lediglich erfasst und Rückmeldungen wurden gegeben. Maßnahmen wurden weder initiiert noch dokumentiert.

Die Kategorie der Beanstandung wurde zu Beginn 2024 eingestellt, da sich diese mit der Wirksamkeitsprüfung der getroffenen Maßnahmen gedoppelt hat.

Beschwerden: Verbale oder schriftliche Äußerung von Unzufriedenheit hinsichtlich der Leistungen der Einrichtung, des Bereichs bzw. des Unternehmens. Im Rahmen der Feedbackbearbeitung werden diese erfasst und es wird geprüft, ob Maßnahmen initiiert werden können. Wenn ja, werden diese dokumentiert. In jedem Fall wird eine Rückmeldung an den Feedbackgebenden gegeben.

Lob: Verbale oder schriftliche Äußerung von Zufriedenheit hinsichtlich der Leistungen der Einrichtung bzw. des Unternehmens. Lob wird im Rahmen der Feedbackbearbeitung dokumentiert und zur Kenntnis an die angesprochene Organisationseinheit weitergeleitet.

Folgende Abkürzungen werden für die Geschäftsbereiche respektive für die Organisationseinheiten verwendet:

GB AP	Geschäftsbereich Aufnahme und Perspektive
GB B	Geschäftsbereich Betreibermanagement • Externes Betreibermanagement 1-4 • Hotelmanagement 1-3
GB BT	Geschäftsbereich Begleitung und Teilhabe
GB EA & UnO West	Geschäftsbereich Erstaufnahme und Unterkunft und Orientierung West
GB UnO Mitte-Süd	Geschäftsbereich Unterkunft und Orientierung Mitte/Süd
GB UnO Nord-Ost	Geschäftsbereich Unterkunft und Orientierung Nord/Ost
H100	Zentrale
KV-Mietverwaltung	Kaufmännische Verwaltung - Mietverwaltung

3 Kennzahl Eingangsort

Feedbacks gehen in allen Geschäftsfeldern, Bereichen, Unterkünften oder Einrichtungen von F&W ein. Insgesamt sind 2023 456 Feedbacks erfasst worden (2022: 331 Feedbacks).

Feedbacks gehen hauptsächlich in der Zentrale ein, betreffen aber vor allem die Bereiche der Unterbringung.

In der Zentrale sind vor allem folgende OE Empfängerinnen von Feedbacks:

1. die Unternehmenskommunikation: 41% (185/456) zu 36% (118/331) in 2022
2. die zentrale Feedbackstelle im Qualitätsmanagement: 26%, (118/456) zu 20% (66/331) in 2022
3. die Sprechstunde der Zentralen Feedbackstelle: 20% (89/456) zu 16% (54/331) in 2022.

Der häufigste Eingangsort außerhalb der zentralen Stellen ist der Geschäftsbereich Begleitung und Teilhabe (BT), in dem 3,5% (16/456) aller Feedbacks eingegangen sind.

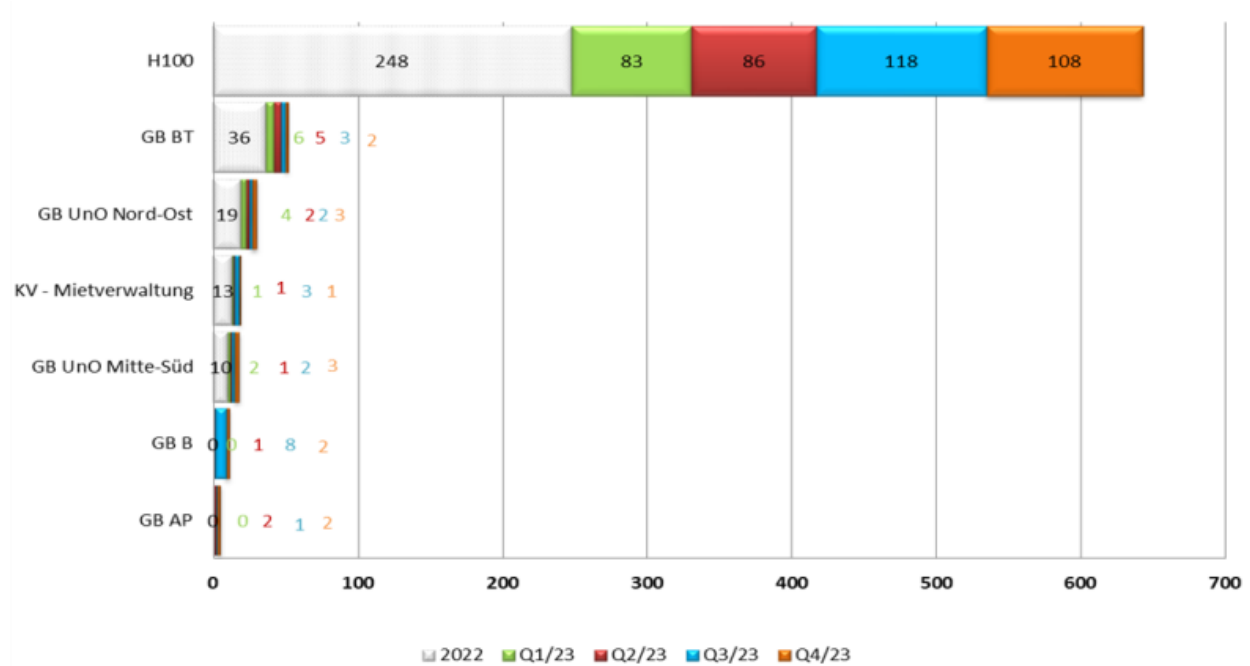


Abbildung 2: Eingangsort von Feedbacks F&W gesamt

Wie im Vorjahr sind auch 2023 die Feedbackeingänge in der zweiten Jahreshälfte deutlich angestiegen:

1. Quartal 2023 → 98 Feedbacks (1. Quartal 2022 → 66 Feedbacks)
2. Quartal 2023 → 99 Feedbacks (2. Quartal 2022 → 72 Feedbacks)
3. Quartal 2023 → 137 Feedbacks (3. Quartal 2022 → 86 Feedbacks)
4. Quartal 2023 → 122 Feedbacks (4. Quartal 2022 → 104 Feedbacks)

4 Kennzahl Betroffene Bereiche

Wie bereits in 2022 betreffen auch in 2023 die eingegangenen Feedbacks fast alle Einrichtungen und Bereiche von F&W, vor allem jedoch die Geschäftsbereiche der Unterbringung, mit 82% (372/456) aller Feedbacks und damit nochmal deutlich häufiger als im Jahr 2022 mit 66% (218/331). Das zentrale Feedbackmanagement hat sich als mögliche Eskalationsstufe verstetigt, wenn vor Ort keine Maßnahmen im Sinne der Feedbackgebenden ergriffen werden.

Im Berichtsjahr 2023 wurde eine technische Lösung für die Dokumentation von Feedbacks von externen Betreibern eingeführt und etabliert. Dieser Geschäftsbereich war im zweiten Halbjahr 2023 am häufigsten von Feedbacks betroffen. In diesen Geschäftsbereich fallen vor allem die öffentlich-rechtlich untergebrachten Schutzsuchenden aus der Ukraine.

Mit 11% (52/456) und knapp 4% (18/456) sind die OE der Zentrale und des Geschäftsbereichs BT die weiteren von Feedback betroffenen Bereiche.

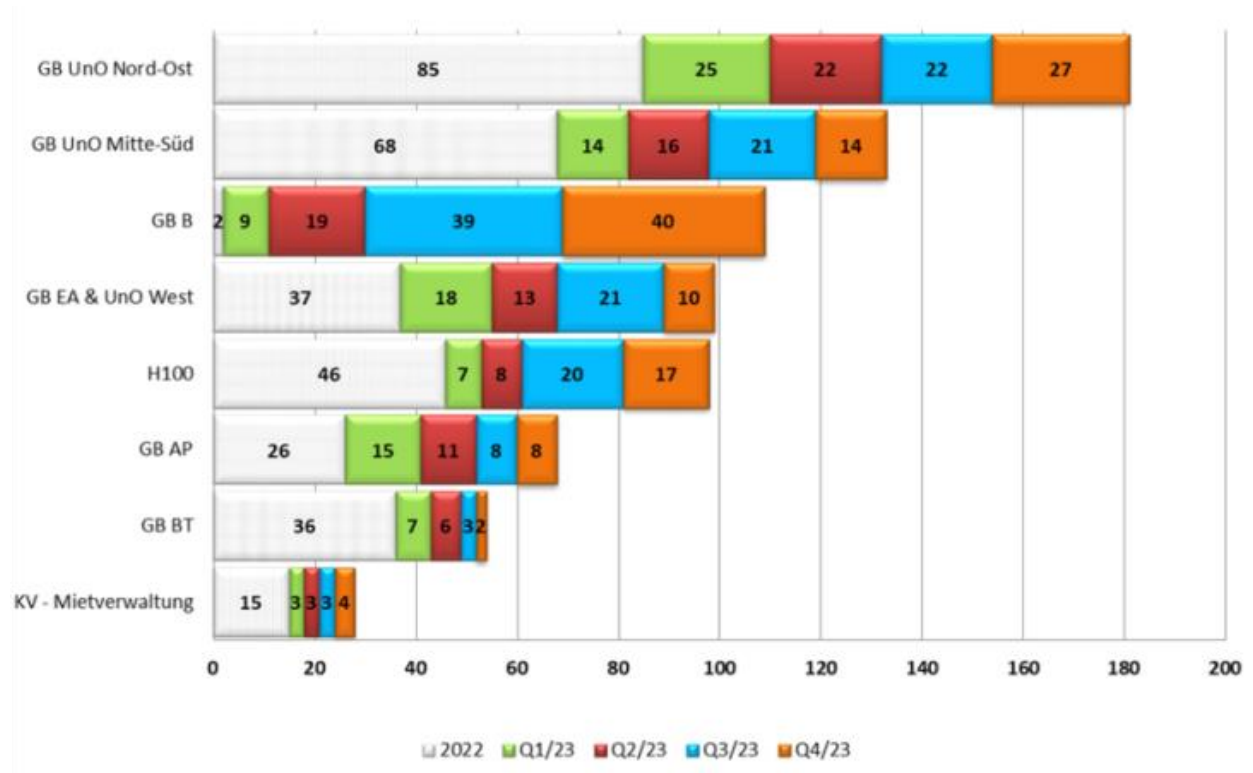


Abbildung 3: Betroffene Bereiche F&W gesamt

5 Kennzahl Eingangsart

Feedbacks an F&W können persönlich (u.a. in den Standorten oder der zentralen Feedbacksprechstunde), schriftlich (u.a. per E-Mail oder über das Feedbackformular auf der Homepage) oder telefonisch eingegeben werden.

Das persönliche Feedback hat im vergangenen Jahr an Bedeutung verloren: Rund 27% (122/456) Feedbacks zu 31% (104/331) im Jahr 2022 wurden persönlich vorgetragen. Davon entfällt der überwiegende Teil mit 20% (89/456) auf die ZFS-Sprechstunde, die damit wieder deutlich mehr Zulauf hatte, als im Jahr 2022 mit 16% (54/331).

Der schriftliche Zugang an Feedbacks hat im Jahr 2023 nochmals deutlich zugenommen. Mittlerweile gehen 71%, (324/456) zu 62%, (205/331) im Jahr 2022 aller Feedbacks schriftlich ein.

Der telefonische Zugang spielt mit 2% (10/456) aller Feedbacks im Jahr 2023, zu 7% (22/331) im Jahr 2022, kaum eine Rolle.

Die verschiedenen Zielgruppen nutzen verschieden ausgeprägt die Zugangswege: In allen Eingangsarten geben Klient:innen bzw. Bewohner:innen die meisten Feedbacks ab. Die persönlichen Feedbacks gehen mit 96% (117/122) nahezu vollständig auf diese Gruppe zurück. Im Jahr 2022 betrug der Wert noch 89% (93/104).

Alle anderen Feedbackgebenden wenden sich mit 91% (106/116) fast ausschließlich schriftlich ans Feedbackmanagement und damit nochmals häufiger als 2022 mit 83% (85/103).

Die wenigen als Feedback dokumentierten Anrufe gingen fast vollständig durch Klient:innen bzw. Bewohner:innen und Anwohner:innen ein.

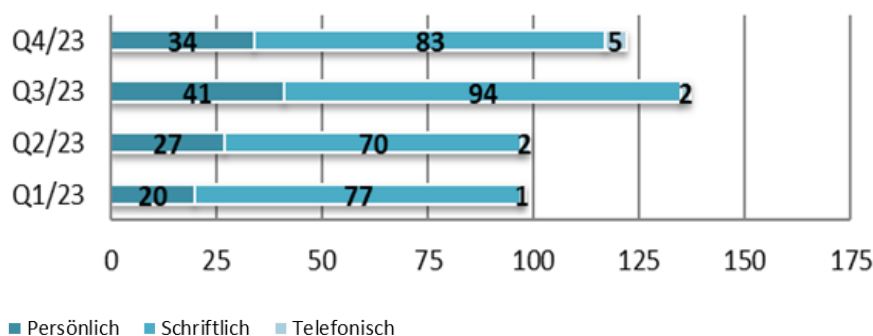


Abbildung 4: Eingangsart von Feedbacks F&W gesamt

6 Kennzahl Feedbackgebende

Grundsätzlich kann jede:r F&W ein Feedback geben. Die Zugangsarten hierfür sind vielfältig und der Zugang niedrigschwellig und barrierefrei möglich.

Der Anteil an Feedbacks durch Klient:innen bzw. Bewohner:innen hat im Jahr 2023 mit 75% (340/456) zu 69% (228/331) zugenommen.

Anwohner:innen wendeten sich im Berichtsjahr in Summe deutlich häufiger an das Feedbackmanagement, relativ ist der Anteil aber nur geringfügig auf 15% (69/456), zu 13% (44/331), gestiegen.

Der Anteil an Feedbacks durch Betreuer:innen hat sich 2023 auf 3% (15/456), zu 1% (4/331) im Jahr 2022, erhöht. Bei anderen Personen ist der Anteil auf 4% (19/456), zu 9% (31/331) im Jahr 2022, deutlich zurückgegangen.

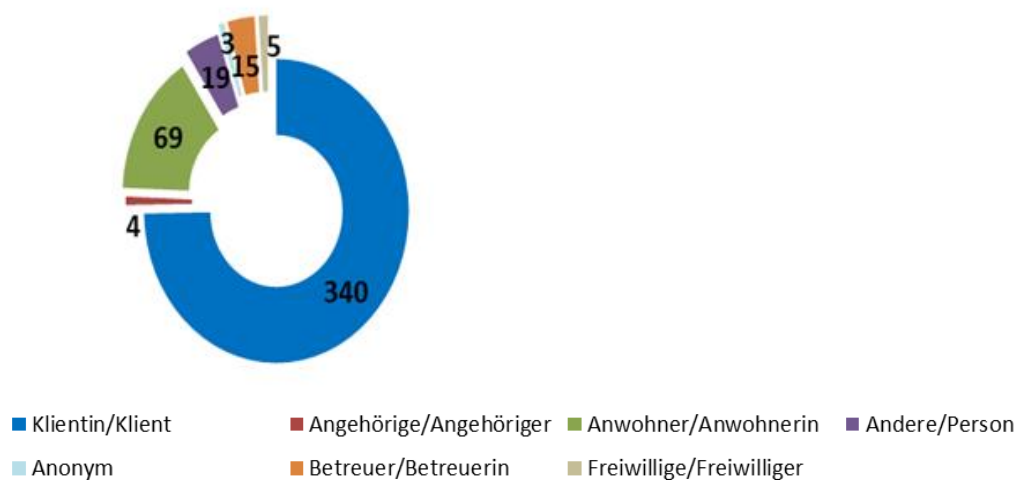


Abbildung 5: Feedbackgebende F&W gesamt

Auffällig hierbei ist, dass Feedbacks, die von Anwohner:innen an die Zentrale von F&W herangetragen werden, insbesondere den Geschäftsbereich 2 (Sozial- und Wohnungsbau sowie das Objektmanagement) betreffen. Eine weitere Besonderheit weist der Bereich GB B auf, da hier nur äußerst wenig Feedback von Anwohner:innen eingehen. Im Gegensatz zu Bereich GB UnO Nord-Ost, bei welchem eine Vielzahl von Feedbacks von Anwohner:innen auflaufen. Der Bereich GB UnO Mitte-Süd erhält beachtlich viele Feedbacks von Betreuer:innen.

7 Kennzahl Feedbackart

An F&W adressierte Feedbacks werden nach vier Feedbackarten unterschieden: Anregung, Beanstandung, Beschwerde, Lob.

Im Jahr 2023 wurden nochmals deutlich mehr Beschwerden dokumentiert, als im Vorjahr und auch der Anteil ist mit 92% (419/456), zu 81% (269/331) im Jahr 2022, deutlich angestiegen.

Der Anteil an Lob ist im Vergleich zum Vorjahr deutlich auf 2% (8/456), zu 6% (20/331) im Jahr 2022, zurückgegangen.

Beanstandungen wurden im Jahr 2023 letztmalig als Feedbackart dokumentiert. Diese Feedbackart bezieht sich auf Themen, für die F&W nicht ursächlich die Verantwortung trägt (u.a. Gesetzgebung, politische oder gesellschaftliche Entwicklungen). Der Umgang mit diesen Themen spiegelt sich zukünftig in der Einschätzung der Wirksamkeit von Maßnahmen wider.

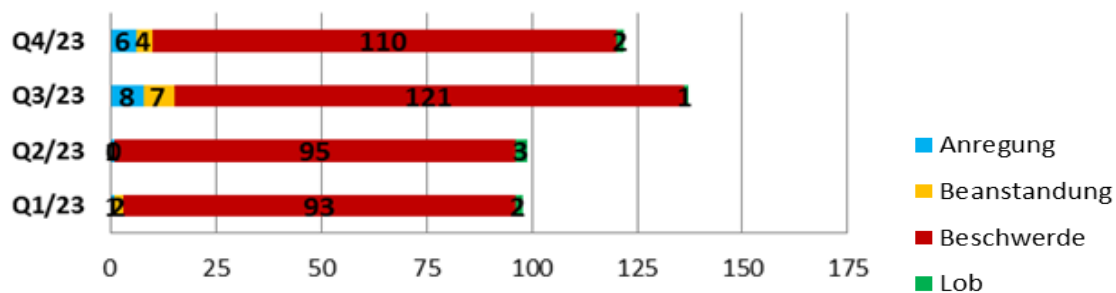


Abbildung 6: Feedbackart F&W gesamt

8 Kennzahl Feedbackthema

Die Feedbackeingaben werden nach fünf Oberthemen kategorisiert und können auch mehreren Themen zugewiesen werden:

1. **Wohnverhältnisse und Unterbringung** (u.a. Verlegungswunsch, Infrastruktur, Ausstattung)
2. **Leistung/Angebot/Maßnahme** (u.a. Beratung und Betreuung durch F&W-Mitarbeiter:innen)
3. **Mitarbeitende/externe Dienstleistende** (u.a. Verhalten der Mitarbeiter:innen)
4. **Andere Bewohner:innen/Klient:innen** (u.a. Verhalten der Mitbewohner:in, Ruhestörung)
5. **Sonstiges** (alles, was den anderen vier Themen nicht zugeordnet werden kann)

Bei 163 Feedbacks wurde mehr als ein Thema angesprochen.

Die Reihenfolge der häufigsten Feedbackthemen hat sich im Vergleich zum Vorjahr nicht geändert:

Das Thema „Wohnverhältnisse/Unterbringung“ hat im Jahr 2023 sehr deutlich zugenommen und wurde in 64% (294/456) aller Feedbacks angesprochen, zu 47% (154/331) im Jahr 2022.

Feedbacks, die Mitarbeiter:innen bzw. externe Dienstleister:innen betreffen, wurden in 27% (121/456), zu 26% (87/331) im Jahr 2022, thematisiert.

Andere Klient:innen bzw. Bewohner:innen waren in 23% (104/456) Feedbackgegenstand, zu 22% (72/456) in 2022.

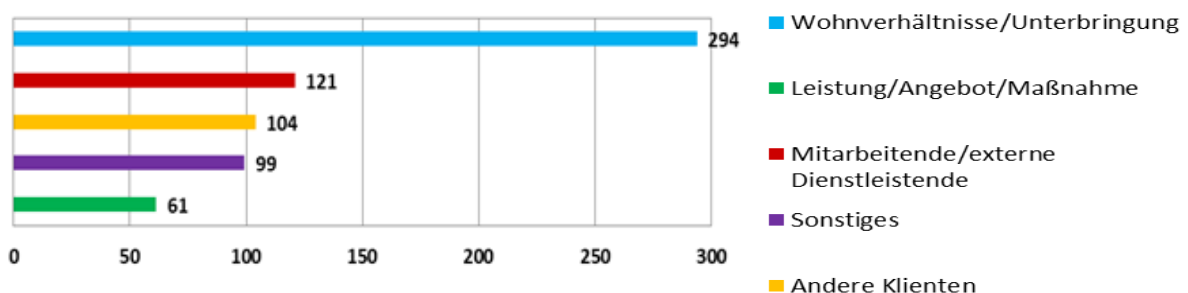


Abbildung 7: Feedbackthema F&W gesamt

Die Beschwerden von Klient:innen/Bewohner:innen betreffen vor allem das unmittelbare Wohnumfeld, in den meisten Fällen die Unterbringung bzw. die Wohnverhältnisse an sich. Auch der regelhafte Austausch bzw. der Umgang mit Anliegen durch Mitarbeiter:innen führt zu vielen Beschwerden, ebenso die Auseinandersetzung mit anderen Klient:innen/(Mit-) Bewohner:innen.

Die Beschwerden aus der Nachbarschaft hinsichtlich der Wohnverhältnisse/Unterbringung, aber auch zu anderen Klient:innen und Bewohner:innen sind vor allem hinsichtlich der Vermüllung der Umgebung oder der Lärmbelästigung aus der Einrichtung zu verstehen.

8.1 Auswertung der wichtigsten Feedbackthemen

Die drei häufigsten Oberthemen der Feedbackeingänge wurden inhaltlich detaillierter ausgewertet: Im Feedbackthema „Wohnverhältnisse/Unterbringung“ sticht vor allem weiterhin der

Wunsch nach Verlegung heraus. Unter dem Stichwort „Verlegung“ sind die Themen „Verlegung in eine andere Einrichtung“, „Forderung nach einem Einzelzimmer“ oder die „Wohnungsgröße“ zusammengefasst. „Hygiene“ umfasst u.a. den Schabenbefall, erhöhtes Rattenaufkommen und die Vermüllung der Nachbarschaft. „Wohnbedingungen allgemein“ meint z.B. Defekte (u.a. Sanitär, Elektrogeräte, Wasserschäden), Temperatur (Heizung und Warmwasser) oder die Essensversorgung (v.a. Qualität). Die regulierte Heizungstemperatur führte im Berichtsjahr zu 10 Feedbacks, zu 2 Feedbacks im Jahr 2022.

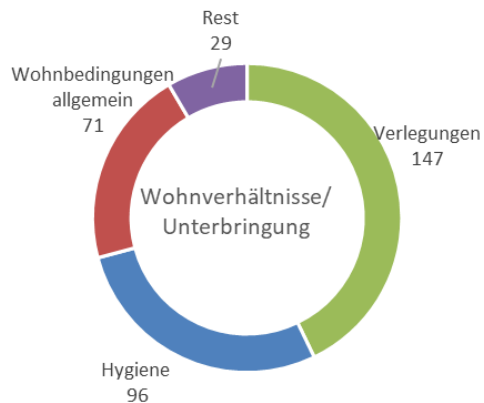


Abbildung 8: Detailthemen Wohnverhältnisse und Unterbringung

Im Feedbackthema „Mitarbeitende/ext. Dienstleistende“ wurde der Vorwurf der Untätigkeit 2023 häufiger als im Vorjahr thematisiert, 9% (42/456) zu 5% (18/331) im Jahr 2022. Ebenfalls angestiegen ist der Vorwurf bezüglich des Verhaltens der Mitarbeiter:innen bzw. externen Dienstleister:innen: 17% (75/456) zu 14% (45/331) im Jahr 2022.

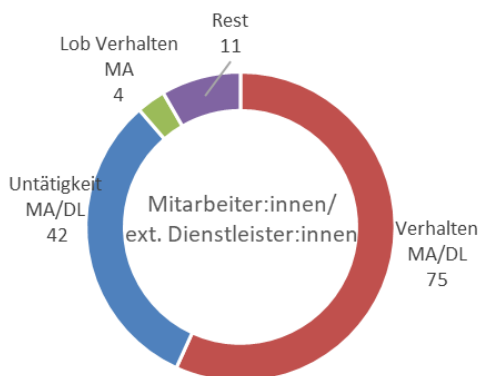


Abbildung 9: Detailthemen Mitarbeiter:innen und externe Dienstleistende

Im Feedbackthema „Andere Bewohner:innen/Klient:innen“ haben die Beschwerden bezüglich des Verhaltens von Klient:innen/(Mit-)Bewohner:innen von 19% (87/456) im Jahr 2023 zu 8% (28/331) im Jahr 2022 sehr deutlich zugenommen. „Ruhestörung/Lärm“ umfasst nicht nur den Lärm in der Einrichtung, sondern auch Beschwerden aus der Nachbarschaft.

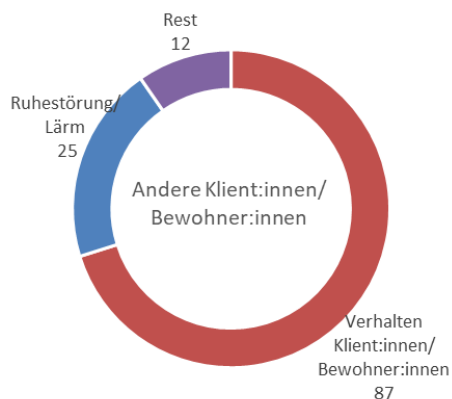


Abbildung 10: Detailthemen Andere Klient:innen

8.2 Entwicklung der wichtigsten Feedbackthemen

Zusätzlich zur quantitativen Darstellung der wichtigsten Feedbackthemen, wurde auch deren quartalsweise Entwicklung ausgewertet.

Der Wunsch nach Verlegung bleibt über das Jahr 2023 das meistgenannte Thema. Insbesondere im Q3/2023 gab es eine deutliche Zunahme. Es wird eine Korrelation zwischen den Themen „Verlegung“ und „Wohnbedingungen allgemein“ deutlich.

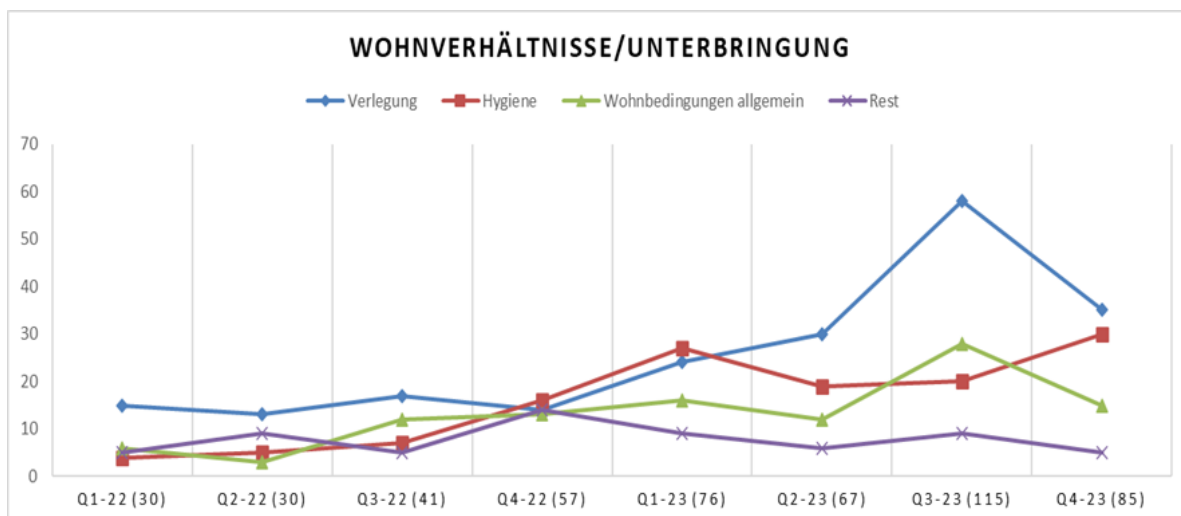


Abbildung 11: zeitliche Entwicklung der Detailthemen „Wohnverhältnisse und Unterbringung“

Im 4. Quartal 2023 wurden besonders viele Beschwerden bzgl. des Verhaltens von externen Dienstleister:innen dokumentiert.

Der Vorwurf der Untätigkeit von Mitarbeiter:innen bzw. externen Dienstleister:innen hat dagegen im 4. Quartal 2023 deutlich abgenommen.

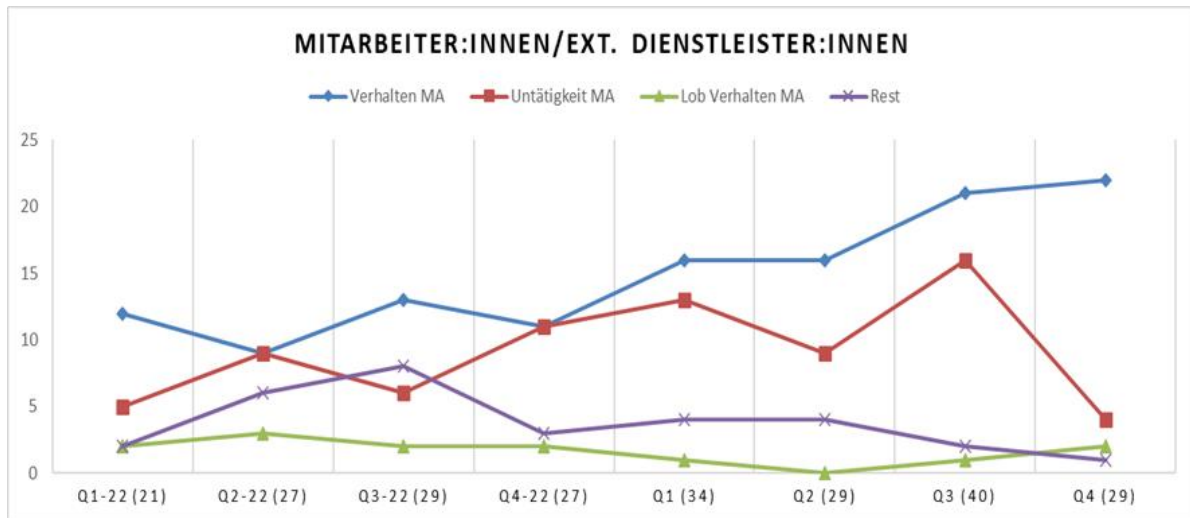


Abbildung 12: zeitliche Entwicklung der Detailthemen „Mitarbeitende und externe Dienstleistende“

Das Verhalten von Mitbewohner:innen bzw. Klient:innen war im gesamten Jahr 2023 auf einem hohen Niveau Thema, hat allerdings im vierten Quartal 2023 abgenommen.

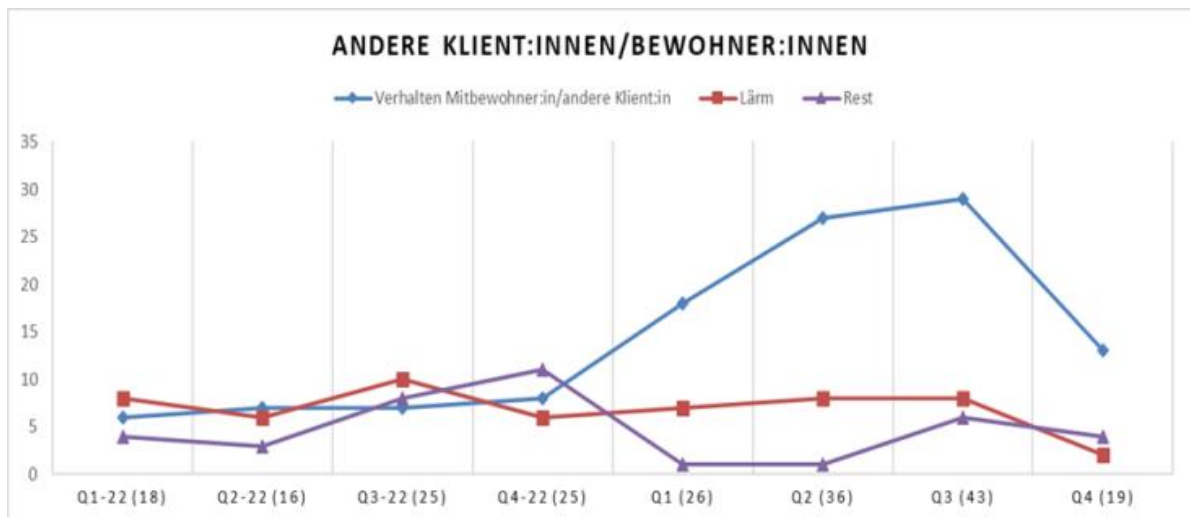


Abbildung 13: zeitliche Entwicklung der Detailthemen "Andere Klient:innen"

9 Kennzahl Bearbeitungsstatus

Der Anteil an abgeschlossenen Feedbacks ist 2023 über alle Bereiche hinweg deutlich angestiegen und lag zum Stichtag 31.12.2023 bei 91% (F&W gesamt 2022: 70%; 231/331).

Feedbacks, die 2023 eingingen und die den GB AP, GB BT, die Mietverwaltung und die zentralen Bereiche betreffen, wurden vollständig bearbeitet.

Im Jahr 2023 wurde bei nicht fristgerecht bearbeiteten Feedbacks die Erinnerung an die abschließende Bearbeitung wieder aufgenommen.

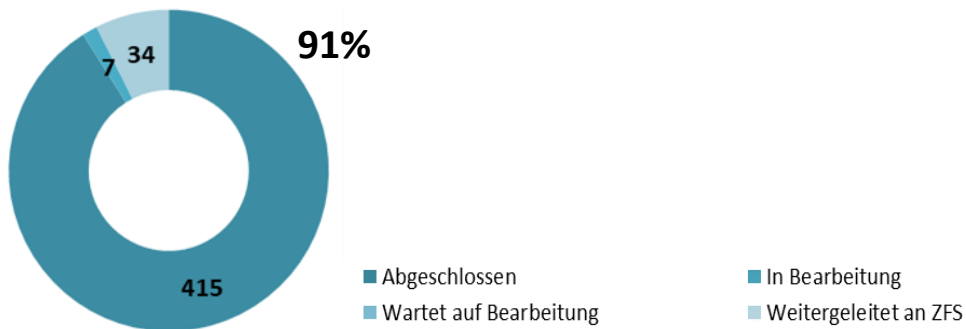


Abbildung 14: Bearbeitungsstatus der eingegangenen Feedbacks von F&W gesamt

10 Kennzahl Fristeneinhaltung

Mit Einführung des Feedbackmanagements bei F&W wurde festgelegt, dass Feedbackgebende innerhalb von zwei Wochen nach Eingang des Feedbacks eine Rückmeldung erhalten sollen.

Die Quote der fristgerechten abschließenden Bearbeitung ist vor allem im ersten Halbjahr 2023 leider deutlich zurückgegangen. Dies lag im Berichtszeitraum v.a. daran, dass angesichts der zahlreichen aus der Ukraine geflüchteten Menschen in kürzester Zeit eine Vielzahl neuer Einrichtungen eröffnet wurden. Bestehende Personalengpässe konnten durch viele Neueinstellungen erst sukzessive behoben werden. Betrachtet man alle 456 eingegangenen Feedbacks für das Jahr 2023, so lag die Quote der fristgerecht abgeschlossenen Feedbacks mit 52% unter dem Vorjahreswert von 54%. Bis auf den GB UnO Nord-Ost lagen alle betrieblichen Geschäftsbereiche teils deutlich unter der Gesamtquote.

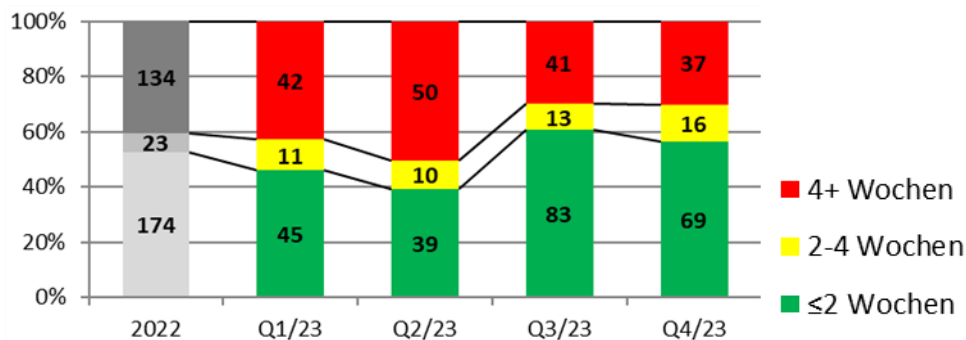


Abbildung 15: Bearbeitungsdauer der eingegangenen Feedbacks von F&W gesamt

11 Beurteilung der Wirksamkeit der getroffenen bzw. eingeleiteten Maßnahmen

Die Wirksamkeit der eingeleiteten Maßnahmen zur Abhilfe des Feedbackgegenstandes wurde von den Maßnahmenverantwortlichen auch im Jahr 2023 deutlich positiv bewertet.

Im Hinblick auf die Einrichtung sind die getroffenen Maßnahmen mit 74% (2022:63%) deutlich wirksamer, als im Hinblick auf das Umfeld mit 59% (2022: 59%), wo F&W deutlich weniger direkte Einflussmöglichkeiten hat.

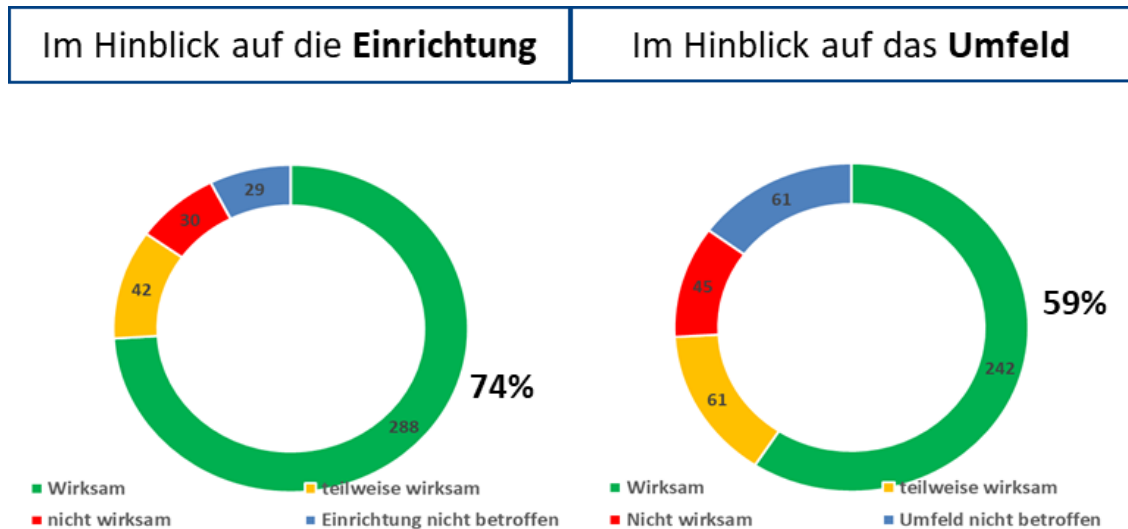


Abbildung 16: Wirksamkeit der Maßnahmen "Einrichtung"

Abbildung 17: Wirksamkeit der Maßnahmen "Umfeld"

Die Top-Themen gleichen sich sowohl bei den wirksamen Maßnahmen, als auch bei den nicht/teilweise wirksamen Maßnahmen.

In Summe zeichnen sich vier große Themenblöcke ab:

- (interne) Verlegung
- allgemeine Wohnbedingungen
- die hygienische Situation
- die Wahrung des sozialen Frieden

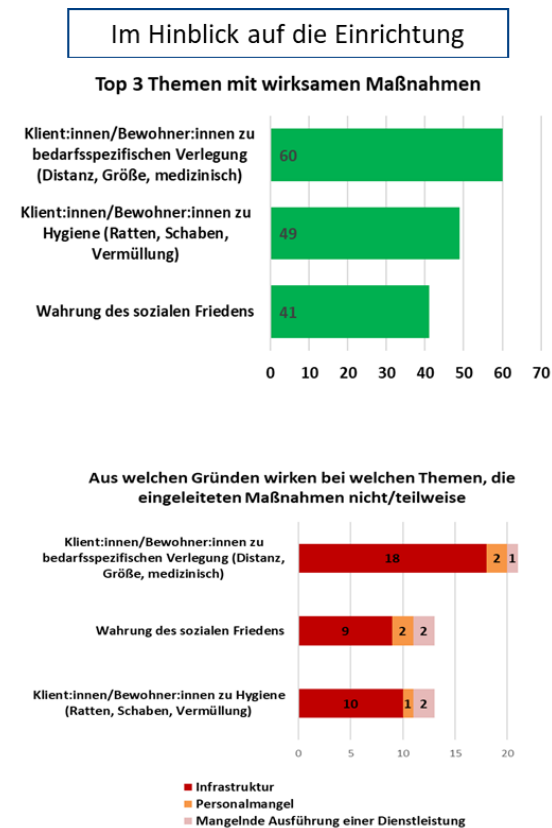


Abbildung 18: Top 3 Themen „Einrichtung“

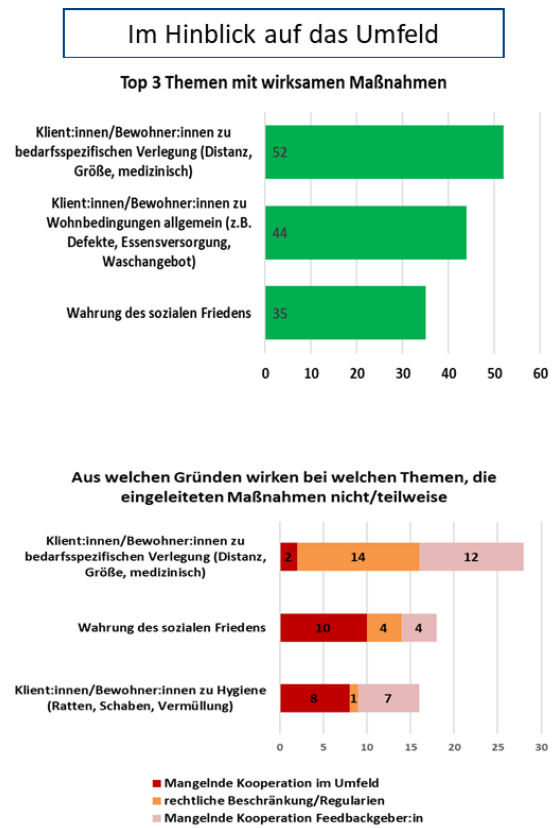


Abbildung 19: Top 3 Themen „Umfeld“

Die Nicht- oder nur teilweise Wirksamkeit von Maßnahmen geht im Hinblick auf die Einrichtung insbesondere auf folgende Umstände zurück:

1. die Infrastruktur, meint v.a. Unterbringungsstandards (Einzelzimmer, Größe des Wohnraums)
2. den Personalmangel
3. die mangelnde Ausführung einer Dienstleistung

Dem Wunsch nach Verlegung steht ein Mangel an freien Unterbringungsplätzen entgegen. Die dichtere Belegung führt zu vermehrten hygienischen Problemen.

Hemmnisse bezüglich der Wirksamkeit von Maßnahmen im Umfeld wurden durch folgende Faktoren begründet:

1. Mangelnde Kooperation im Umfeld (u.a. Mülltrennung oder Ruhestörungen)
2. Rechtliche Beschränkungen (z.B. die öffentlich-rechtlichen Unterbringungsstandards oder Residenzpflicht)
3. Mangelnde Kooperation von Feedbackgebenden (notwendige Mitwirkung blieb aus)

Bei der Nicht-/teilweise Wirksamkeit beim Thema „Hygiene“ ist zur Abhilfe die Mitwirkung der Klient:innen/Bewohner:innen nötig.

Im Hinblick auf Verlegungen ist es wichtig, die Bewohner:innen auf die geltenden Beschränkungen aufmerksam zu machen.

Es wurde festgestellt, dass die Unterscheidung zwischen der Wirksamkeit im Hinblick auf die Einrichtung und das Umfeld nicht trennscharf ist. Die Einschätzung ist durch die abschließend bearbeitende Mitarbeiter:in daher auch nicht immer eindeutig. Als Maßnahme für das Jahr 2025 wird eine Vereinfachung des Bearbeitungsvorgangs umgesetzt.

12 Zusammenfassung und Bewertung des Berichts

1. Das Feedbackmanagement ist etabliert, wird – vor allem durch die Zielgruppe - häufig genutzt und es wurden mit 456 Feedbacks deutlich mehr Eingänge als im Vorjahr (331 Feedbacks) verzeichnet. Im 3. Quartal 2023 gab es einen deutlichen Anstieg der Feedbackeingaben (137).
➔ Die Feedbacks steigen somit die letzten Jahre proportional mit dem Kapazitätsaufbau an.
2. Feedbacks gehen hauptsächlich in der Zentrale ein, betreffen aber vor allem die Bereiche der Unterbringung.
➔ Das Feedbackmanagement hat sich als Eskalationsstufe etabliert, wenn Feedbackgebende vor Ort nicht weiterkommen.
3. Der Anteil an Beschwerden hat im vergangenen Jahr deutlich zugenommen: 92% aller Feedbacks sind Beschwerden (2022:81%)
4. Die abschließende Bearbeitung von Feedbacks zum Stichtag 31.12.2023 erreicht mit 91% (415/456) wieder ein deutlich höheres Niveau, als im Jahr 2022 mit 70% (231/331). Die monatliche Erinnerung an die abschließende Bearbeitung trägt deutliche Früchte (Maßnahme 1/2022).
5. Die Quote der fristgerechten abschließenden Bearbeitung der Feedbacks ist hingegen enorm zurückgegangen und beträgt im Jahr 2023 52% (236/456) zu 77% (178/231) im Jahr 2022.
➔ F&W Mitarbeitende schafften es immer seltener Feedbacks fristgerecht abzuschließen
6. Die Nutzung der Feedbacksprechstunde verzeichnete einen deutlichen Anstieg: 20% (89/456) zu 16% (54/331) im Jahr 2022. Die Sprechstunde musste wegen personeller Engpässe 3x ausfallen (2022: 5x).
7. Die dichtere Belegung hat zu mehr Rückmeldungen von Anwohner:innen geführt: Die Feedbackeingaben von Anwohner:innen betragen im Jahr 2023 15% (69/456) zu 13% (44/331).
8. Der Wunsch nach einer Verlegung ist auch 2023 mit 32% (147/456) das mit Abstand häufigste von den Feedbackgebenden genannte Thema.
9. Die dichtere Belegung und der geringere Unterbringungsstandard führten erneut zu vielen Beschwerden: Die Hygiene und die allgemeinen Wohnbedingungen wurden hier besonders häufig thematisiert.
10. Eingeleitete Maßnahmen wirkten mehrheitlich: Im Hinblick auf die Einrichtung zu 74% (2022: 63%) und im Hinblick auf das Umfeld zu 59% (2022: 59%). Hemmnisse sind z.B. die Infrastruktur oder Personalmangel (Einrichtung) und mangelnde Kooperation und rechtliche Beschränkungen (Umfeld).
➔ Eine Analyse der Gründe, warum wir Anliegen nicht lösen konnten, hat keine direkte Hebelwirkung zur Verbesserung offen legen können. Vielmehr wurde deutlich, dass den oftmals bestehenden Erwartungshaltungen im Rahmen der öffentlich-rechtlichen Unterkunft (Notunterkünfte auf Zeit) nicht entsprochen werden kann und dass es hier vermehrter Kommunikation mit Bewohner:innen bedarf.

11. Polarisierung der Hauptthemen (interne) Verlegungen, allgemeine Wohnbedingungen, die hygienische Situation, die Wahrung des sozialen Frieden): Die vertiefenden Themen, zu denen wirksame Maßnahmen eingeleitet wurden, sind gleichzeitig die Themen, bei denen die Maßnahmen nicht oder nur teilweise wirken.

➔ Der soziale Frieden wird häufiger brüchig, indem die dichtere Belegung und der längere Verbleib zu mehr Konflikten untereinander führen

Abbildungsverzeichnis:

Abbildung 1: Umgang mit Feedbacks.....	4
Abbildung 2: Eingangsort von Feedbacks F&W gesamt.....	6
Abbildung 3: Betroffene Bereiche F&W gesamt.....	7
Abbildung 4: Eingangsart von Feedbacks F&W gesamt.....	8
Abbildung 5: Feedbackgebende F&W gesamt.....	9
Abbildung 6: Feedbackart F&W gesamt.....	10
Abbildung 7: Feedbackthema F&W gesamt.....	11
Abbildung 8: Detailthemen Wohnverhältnisse und Unterbringung.....	12
Abbildung 9: Detailthemen Mitarbeiter:innen und externe Dienstleistende	12
Abbildung 10: Detailthemen Andere Klient:innen.....	13
Abbildung 11: zeitliche Entwicklung der Detailthemen „Wohnverhältnisse und Unterbringung“	13
Abbildung 12: zeitliche Entwicklung der Detailthemen „Mitarbeitende und externe Dienstleis- tende“.....	14
Abbildung 13: zeitliche Entwicklung der Detailthemen "Andere Klient:innen"	14
Abbildung 14: Bearbeitungsstatus der eingegangenen Feedbacks von F&W gesamt	15
Abbildung 15: Bearbeitungsdauer der eingegangenen Feedbacks von F&W gesamt.....	16
Abbildung 16: Wirksamkeit der Maßnahmen "Einrichtung"	17
Abbildung 17: Wirksamkeit der Maßnahmen "Umfeld"	17
Abbildung 18: Top 3 Themen „Einrichtung“	18
Abbildung 19: Top 3 Themen „Umfeld“	18