

Evaluation in der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung

Inhalt

1. Einleitung	1
2. Evaluation – Begriffsklärung	2
3. Fragebogen zur Kundenzufriedenheit.....	3
3.1. Vorüberlegungen	3
3.2. Entwicklung eines Fragebogens	3
3.3. praktische Umsetzung der Befragung.....	4
3.4. Auswertung.....	5
3.5. Nutzung der gewonnenen Erkenntnisse	6
4. Vorschläge für die Weiterarbeit in Sachsen	6
5. Offene Fragen.....	6
Literaturverzeichnis	7

1. Einleitung

Am 01.06.2022 fand ein Online-Fachtausch zum Thema „Evaluation in der Schuldner- und Insolvenzberatung“ statt, organisiert und moderiert durch die Landesfachstelle.

Ein kleiner Test zeigte: Befragungen erfreuen sich unter den Teilnehmenden mittelmäßiger Beliebtheit. Sie dürfen maximal zehn Minuten dauern, wobei eine noch kürzere Dauer (bis fünf Minuten) bevorzugt wird.

Der Anstoß für eine eingehendere Beschäftigung mit dem Thema Evaluation wurde durch die Auswertung des Modellprojektes gegeben. Wie in Gesprächen der Landesfachstelle mit Beratungsfachkräften deutlich wurde, ist das Interesse an der Reflexion und ständigen Verbesserung der Arbeit hoch. Einige Stellen halten eigens dafür entwickelte Evaluationsbögen vor. Ihr Anliegen ist es, diese Bögen zu optimieren. Andere Beratungsstellen möchten damit beginnen, Instrumente der Evaluation gezielt einzusetzen.

Evaluation ist wichtiger Bestandteil des Qualitätsprozesses der Schuldner- und Insolvenzberatung und von zentraler Bedeutung für die Beratungsstellen. Laut den „Qualitätsstandards in der Verbraucherinsolvenzberatung in Sachsen“ vom 19.05.2014 sind Evaluationen durchzuführen. Unter Punkt 8 (Ergebnisqualität) ist explizit ausgeführt:

Die Erhebung empirischer Daten kann auf verschiedene Weise durchgeführt werden. Im Folgenden wird ausschließlich die Befragung unter Anwendung von Evaluationsbögen betrachtet.

3. Fragebogen zur Kundenzufriedenheit

3.1. Vorüberlegungen

Wenn sich eine Beratungsstelle dazu entscheidet, ihre Beratungsleistungen durch den Einsatz von Fragebögen zu evaluieren, sollten mehrere Überlegungen am Anfang stehen:

- Auf welches Vorwissen, auf welche Vorerfahrungen kann Bezug genommen werden? Wenn bisher bereits Fragebögen eingesetzt wurden: Was ist gut daran und sollte beibehalten werden? An welchen Stellen besteht Überarbeitungsbedarf?
- Was genau soll erhoben werden? Was ist das Ziel der Befragung? Besteht es einzig in der Ermittlung der Kundenzufriedenheit oder sollen darüber hinaus beispielsweise Daten erhoben werden, die in den sozialpolitischen Diskurs eingebracht werden können?
- Wie groß soll der Umfang der Befragung sein?
- Welche Korrelationen sollen überprüft werden? (z.B. Alter und Zufriedenheit, Verweildauer in der Beratung und Zufriedenheit)
- Werden alle Ratsuchenden unabhängig von der Stundenzahl und Art der Beratung (VIB, soziale SB) befragt?
- Wie kann eine hohe Teilnahmebereitschaft hergestellt werden?
- Über welchen Zeitraum wird befragt – dauerhaft, einmalig, periodisch?
- Zu welchem Zeitpunkt wird befragt? (mitten im Beratungsprozess, am Ende der Beratung?)
- Welche Ressourcen bestehen zur Auswertung?
- In welchem Rahmen sollen die Auswertungsergebnisse vorgestellt und diskutiert werden?
- Wie werden die Auswertungsergebnisse in den Qualitätsprozess einbezogen?

3.2. Entwicklung eines Fragebogens

Nach den Vorüberlegungen geht es an die Entwicklung des Erhebungsbogens.

Nach Schaffer stellt die Konstruktion „eines validen vollstandardisierten Fragebogens nicht nur eine Technik, sondern schon fast so etwas wie eine Kunstform dar... Fragebogenkonstruktion muss außerdem im Team erfolgen, die Gefahr einer subjektiven und unreflektiert selektiven Konzeption ist ansonsten viel zu groß.“ (Schaffer, 2014, S. 129)

Hier sind die folgenden Fragen zu klären:

- Wie sollte der Fragebogen aufgebaut sein?
 - z.B. chronologisch nach Beratungsablauf
 - z.B. Platzierung der soziodemografischen Daten (am Anfang, am Ende)
- Wie gelingt eine motivierende Einleitung?
- Was sind geeignete und leicht zu beantwortende „Warming-up-Fragen“ (Eisbrecherfragen) für den Anfang?

Zu achten ist auf:

- eindimensionale, einfache und direkte Formulierung der Fragen
- bei offenen Fragen – deren Beantwortung erfahrungsgemäß schwieriger ist als die von geschlossenen Fragen – nur einen Aspekt erfragen, z.B.:

„Was war Ihnen während der Beratung besonders wichtig? Welche Anregungen haben Sie für uns?“ voneinander trennen mit jeweils genug Platz zum Antworten

- das eventuelle Benennen von Beispielen bei offenen Fragen, damit eindeutig ist, was gemeint ist
- kein „Richtungswechsel“ bei den Antwortmöglichkeiten der nachfolgenden Fragen, z.B.:

1. Die verabredeten Vereinbarungen sind für mich nachvollziehbar.

trifft zu trifft überwiegend zu trifft teilweise zu trifft nicht zu

so nicht:

2. Der zeitliche Aufwand für die Beratung ist für mich belastend.

trifft zu trifft überwiegend zu trifft teilweise zu trifft nicht zu

sondern so:

2. Der zeitliche Aufwand für die Beratung ist für mich in Ordnung.

trifft zu trifft überwiegend zu trifft teilweise zu trifft nicht zu

- eine ansprechende grafische (und evtl. farbliche) Gestaltung und Gliederung (z.B. durch Themenblöcke)

3.3. praktische Umsetzung der Befragung

Die Teilnehmenden des Workshops waren sich einig, dass ein Papierfragebogen am besten für die Befragung geeignet ist. Eine Online-Befragung über die Homepage der Beratungsstelle würde eher nicht die gewünschte Beteiligung bringen. Ein Auslegen der Fragebögen im Wartezimmer ist ebenso wenig ausreichend wie ein „Mit-nach-Hause-geben“ und wieder zuschicken lassen.

Landesfachstelle

Verbraucherinsolvenzberatung im Freistaat Sachsen

Eine unmittelbare Ansprache der Ratsuchenden ist erforderlich, um die nötige Motivation zu erreichen. Diese kann direkt im Beratungsgespräch erfolgen. Gute Erfahrungen bestehen in der Einbeziehung der Verwaltungskräfte, die ohnehin meist die ersten Kontaktpersonen in der Beratungsstelle sind. Die Beratungs- oder Verwaltungskräfte moderieren den Einsatz des Fragebogens an und geben Hilfestellung bei eventuellen Rückfragen. In der Hinführung der Ratsuchenden zum Fragebogen kommt die Wertschätzung der Ratsuchenden als Expertinnen und Experten zum Tragen. Ihre Einschätzung ist gefragt und dient zukünftigen Nutzerinnen und Nutzern von Schuldnerberatung!

3.4. Auswertung

Neben der Zielstellung der Befragung sind auch die vorhandenen Ressourcen der Beratungsstelle entscheidend für die Art und den Umfang der Auswertung.

Geschlossene Fragen (Fragen, zu denen die Antwortmöglichkeiten vorgegeben sind) lassen sich gut über Excel-Tabellen auswerten. Sollen die Befragungsergebnisse für Sachberichte und Öffentlichkeitsarbeit genutzt werden, bietet sich eine Veranschaulichung durch Diagramme an, die unkompliziert mit Hilfe von Excel erstellt werden können.

Höher ist der Auswertungsaufwand bei offenen Fragen, d.h. Fragen, auf die die Befragten mit eigenen Worten, völlig frei formuliert, antworten. Die Antworten müssen (im Nachhinein) kategorisiert werden.

Beispiel:

	A	B	C	D	E
1		Wurden Ihre Fragen verständlich beantwortet?			
2					
3		immer ▾	meist ▾	selten ▾	nie ▾
4	Klient 1		x		
5	Klient 2	x			
6	Klient 3	x			
7	Klient 4	x			
8	Klient 5	x			
9	Klient 6		x		
10	Klient 7	x			
11	Klient 8		x		
12	Klient 9	x			
13	Klient 10			x	
14	Klient 11			x	
15	Klient 12	x			
16	Klient 13	x			
17					
18	ges.:	8	3	2	

Die Antworten auf die Frage „Was fand bei Ihnen besonderen Anklang?“ können ganz unterschiedlicher Natur sein und verschiedene Bereiche betreffen, wie die Rahmenbedingungen, die Fachkompetenz oder die Sozialkompetenz der Beratenden. Die Kategorisierung gibt die Möglichkeit der Gewichtung und weiteren Auswertung.

Um die Qualität der Beratung zu verbessern oder Rahmenbedingungen zu optimieren und den Auswertungsaufwand gering zu halten, ist es auch möglich, sich zunächst nur auf kritische Anmerkungen (offene Fragen) und negative Bewertungen (Rating-Fragen) zu fokussieren.

3.5. Nutzung der gewonnenen Erkenntnisse

Eine Bestätigung der geleisteten Arbeit tut gut! Eine in den Fragebögen attestierte hohe Kundenzufriedenheit sollte nach außen kommuniziert werden, in den Jahresberichten dokumentiert werden und sich in der Öffentlichkeitsarbeit der Beratungsstelle wiederfinden.

Der professionelle Umgang mit kritischen Anmerkungen und Bewertungen in den beantworteten Fragen ist im Rahmen der Qualitätsentwicklung Teil des Beschwerdemanagements.

Verbesserungsmaßnahmen sollten regelmäßig in Teamsitzungen und Dienstberatungen erörtert werden. Können diese allein im Team nicht umgesetzt werden, sollte die Geschäftsführung mit einbezogen werden. In den regelmäßigen Sitzungen findet auch die kontinuierliche Erfolgskontrolle der eingeleiteten Maßnahmen statt. Kritische Anmerkungen von Ratsuchenden, die außerhalb der Fragebögen – z.B. direkt in den Beratungsgesprächen – geäußert werden, sollten dabei auch Berücksichtigung finden.

4. Vorschläge für die Weiterarbeit in Sachsen

- Entwicklung eines einheitlichen Evaluationsbogens für Sachsen durch die Landesfachstelle, in den die bisherigen Erfahrungen und die Ideen des Fachaustauschs einfließen
- Prüfung des Bogens und eventuelle Verbesserungsvorschläge durch die Teilnehmenden am Fachaustausch
- Evaluationsbogen wird allen SB-Stellen zur Verfügung gestellt
- Die Landesfachstelle stellt bei Bedarf Excel-Tabellen für die Auswertung bereit
- Für eine dauerhafte Auswertung der Evaluationsbögen hat die Landesfachstelle keine Kapazitäten.

5. Offene Fragen

Zum Abschluss der Beratung ist bei den meisten Ratsuchenden vermutlich das höchste Maß an Zufriedenheit gegeben. In der Schuldnerberatung wurde eine Lösung erarbeitet und die Ratsuchenden sehen wieder „Licht am Ende des Tunnels“. Wenn die Evaluationsbögen am Ende des Beratungsprozesses ausgefüllt werden, hat die hohe Zufriedenheit Einfluss auf die Antworten. Kritische Anmerkungen werden eher unterbleiben. Damit stellt sich die Frage, ob das Ende des Beratungsprozesses immer der geeignete Zeitpunkt der Erhebung ist.

Ein weiteres Problem bei einer Erhebung am Ende der Beratung ist, dass Ratsuchende, die den Beratungsprozess abgebrochen haben, gar nicht erreicht werden. Die

Landesfachstelle

Verbraucherinsolvenzberatung im Freistaat Sachsen

Gründe eines Abbruchs können – wenn sie in der Beratung oder den Rahmenbedingungen liegen – nicht beseitigt werden.

Literaturverzeichnis

Merchel, J. (2013). *Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit*. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.

Sächsisches Staatsministerium für Soziales und Verbraucherschutz. (2014). Qualitätsstandards in der Verbraucherinsolvenzberatung in Sachsen.

Schaffer, H. (2014). *Empirische Sozialforschung für die Soziale Arbeit*. Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag.

Karla Darlatt

Landesfachstelle Verbraucherinsolvenzberatung
im Freistaat Sachsen
Ritterstraße 5
04109 Leipzig
Tel.: 0341/ 656 796 50
mobil: 01573 2089 421
ifs-inso@evlks.de
<https://ifs-inso.de>

Leipzig, 20.07.2022