

Ergebnisse der Opinionleader- und Schlüsselkunden-Befragung 2019

Im November 2017 wurden bundesweit 6.420 (2016: 6.201) Stakeholder via E-Mail um ein Feedback zu NEUSTART gebeten. Der Befragungsmodus wurde seither umgestellt. Es sollten vergleichsweise weniger aber dafür die wichtigsten Personen angesprochen werden. Im November 2019 wurden schließlich an **1.323 Schlüsselkunden und Opinionleader** Fragebögen versandt.

719 Zuweiserinnen und Zuweiser, 531 Vertreterinnen und Vertreter der qualifizierten Öffentlichkeit und 73 Auftraggeberinnen und Auftraggeber wurden um eine Rückmeldung gebeten. Die Rücklaufquote für alle Personengruppen betrug 23 Prozent. Innerhalb der einzelnen Gruppen belief sie sich auf:

- Zuweiserinnen und Zuweiser: 23 Prozent (162)
- Auftraggeberinnen und Auftraggeber: 25 Prozent (18)
- Qualifizierte Öffentlichkeit (Fachöffentlichkeit, Kooperationspartner, Medien, Politik): 24 Prozent (127).

Insgesamt standen somit 307 Fragebögen zur Auswertung zur Verfügung.

Wir bedanken uns an dieser Stelle herzlich für die Mitwirkung an unserer Befragung! Wir haben aus den Ergebnissen wichtige Hinweise für die Weiterarbeit erhalten.

Nutzen für die Befragten

Die Frage nach dem beruflichen Nutzen aus der Arbeit von NEUSTART für die Stakeholder wurde von rund 89 Prozent positiv beantwortet. Nur 3 Prozent sprachen von überhaupt keinem Nutzen für die eigene Arbeit. 92 Prozent der im Gericht Tätigen, 93 Prozent der Auftraggeberinnen und Auftraggeber und 82 Prozent der qualifizierten Öffentlichkeit haben einen Nutzen durch NEUSTART.

Die drei wichtigsten persönlichen Beurteilungskriterien der Stakeholder für die Arbeit von NEUSTART sind:

- Zuverlässigkeit in der Auftragsbearbeitung (kurze Bearbeitungsdauer etc.)
- Erfolg in der Sozialarbeit (Erfolgsquote, Rückfallvermeidung)
- kooperativ bei der Lösung von Sachfragen des Stakeholders

Die wichtigste Wirkung, die NEUSTART mit seiner Arbeit erzielen sollte, ist die „Reintegration der Klientinnen und Klienten“ (40 Prozent) und der „Beitrag zur öffentlichen Sicherheit“ (27 Prozent). Die „Schaffung von Alternativangeboten zu herkömmlichen Strafen“ und der „Beitrag zur Bewusstseinsbildung im Sinn von „Restorative Justice“ liegen bei 16 Prozent. Die Erfüllung dieser Erwartungen der Stakeholder wird mit 98 Prozent jedenfalls sehr zufriedenstellend oder zufriedenstellend beurteilt.

100 Prozent Zufriedenheit besteht mit den sozialarbeiterischen Dienstleistungen, 68 Prozent beurteilen diese als sehr zufriedenstellend, die restlichen 32 Prozent als zufriedenstellend. Die Teilnahme am öffentlichen kriminalpolitischen Diskurs wird als ausreichend bis zufriedenstellend beschrieben.

Die Kompetenz des Managements wird von 84 Prozent als zufriedenstellend bewertet.

Wesentliche Qualitätsmerkmale werden von einem Großteil der Befragten als „sehr gut“ beziehungsweise „eher gut“ bewertet: „Verlässlichkeit“ von 98 Prozent, die „Orientierung am beruflichen Bedarf der Stakeholder“ von 96 Prozent, die Innovationsbereitschaft von 97 Prozent, das Engagement der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von 98 Prozent und das Image in der Öffentlichkeit von 96 Prozent.

Verbesserungsbedarf

Verbesserungsbedarf bei den Dienstleistungen sehen die Stakeholder nur in sehr geringem Ausmaß (um die 5 Prozent). Auf die Frage, in welchen Bereichen NEUSTART künftig aktiv werden sollte, antworteten die Stakeholder:

- Gewaltprävention bei häuslicher Gewalt (87 Prozent)
- Schulsozialarbeit (67 Prozent)
- VGL bei Verwaltungsstrafen (65 Prozent)
- Wohnprojekt (62 Prozent)
- Gerichtshilfe für Erwachsene, EÜH bei Verwaltungsstrafen, Suchtprävention (60 Prozent)
- mehr Medienarbeit (51 Prozent)
- Arbeitsprojekte (48 Prozent)

Welche Angebote zur Problemlösung in sozial- und kriminalpolitischen Problemlagen empfehlen die Stakeholder NEUSTART?

Die Auftraggeberinnen und Auftraggeber haben keine Anregungen geäußert. Die Zuweiserinnen und Zuweiser empfehlen NEUSTART, im Maßnahmenvollzugsbereich, in der Suchtprävention und in der Schularbeit aktiv zu werden. Die qualifizierte Öffentlichkeit betont in diesem Zusammenhang die Gewaltprävention bei häuslicher Gewalt und in der Arbeit mit Migrantinnen und Migranten.

NEUSTART als unverzichtbarer Partner der Justiz

Eine überwiegende Mehrheit der befragten Auftraggeberinnen, Auftraggeber, Zuweiserinnen und Zuweiser sieht NEUSTART als unverzichtbaren Partner (63 Prozent) beziehungsweise nahezu unverzichtbaren Partner (32 Prozent). Nur 5 Prozent bezeichnen NEUSTART als nahezu verzichtbar bzw. verzichtbar.

75 Prozent der Stakeholder sind bereit in ihrem beruflichen Umfeld für NEUSTART einzutreten. 24 Prozent würden das fallweise tun. Nur 13 Prozent der Auftraggeberinnen und Auftraggeber möchten das grundsätzlich nicht tun.

Die abschließende Möglichkeit, persönliche Anregungen an NEUSTART zu platzieren, nutzten 39 Personen, also 13 Prozent. Hier ging es um:

- Dank für die gute Zusammenarbeit
- Entwicklung von Haftalternativen (betreute Wohneinrichtungen statt Haft)
- Ermutigung, neue Aufgaben wahrzunehmen („Bitte weiter querdanken in dem starren System des Strafvollzugs“)
- mehr öffentliche Präsenz in der kriminalpolitischen Diskussion, proaktiv handeln, Schicksale von Menschen medial transportieren
- Kooperation mit den Kommunen im Vorfeld von Betreuungen (Sozialraumplanung o.ä.)
- weniger Bürokratie zur Entlastung der NEUSTART Mitarbeiterschaft
- mehr Zusammenarbeit mit der österreichischen Jungarbeiterbewegung (Heimunterbringung)

Andreas Zembaty, Kommunikation