

Ergebnisse der Opinionleader-Befragung 2017

Im November 2017 wurden bundesweit 6.420 Stakeholder via E-Mail um ein Feedback zu **NEUSTART** gebeten. 1.367 (21 Prozent) antworteten. Das sind 10 Prozent der Auftraggeberinnen und Auftraggeber, 23 Prozent der Zuweiserinnen und Zuweiser und 21 Prozent der Gruppe Fachöffentlichkeit, (VGL)-Kooperationspartnerinnen und -partner, Politik und Medien.

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 insgesamt mit rund 70 Prozent positiv beantwortet. Immerhin acht Prozent sprachen von überhaupt keinem Nutzen für die eigene Arbeit. 87 Prozent der im Gericht Tätigen, 93 Prozent der Staatsanwältinnen und Staatsanwälte, 88 Prozent der Auftraggeberinnen und Auftraggeber (→ nur sehr kleine Gruppe: 19 Rückantworten) und 73 Prozent der Kooperationspartnerinnen und -partner im weiteren Sinn und 61 Prozent der VGL-Kooperationspartnerinnen und -partner haben einen Nutzen durch **NEUSTART**.

Die wichtigsten drei persönlichen Beurteilungskriterien der Arbeit von **NEUSTART** sind:

- Zuverlässigkeit in der Auftragsbearbeitung
- positives Image von **NEUSTART** in der Öffentlichkeit (sehr hoch bewertet von Auftraggeberinnen und Auftraggebern und Gruppe Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartner, aber kaum gepunktet bei Gruppe Zuweiserinnen und Zuweiser)
- Akzeptanz seitens der Klientinnen und Klienten (jeweils circa 30 Prozent Zustimmung bei Zuweiserinnen und Zuweisern und Gruppe Kooperationspartnerinnen und -partner, hingegen nur zwölf Prozent bei Auftraggeberinnen und Auftraggebern)
- fachlich am neuesten Stand (bei allen drei Gruppen ein wichtiger Faktor, jeweils 18 Prozent beziehungsweise acht Prozent bei Zuweiserinnen und Zuweisern)

Auffallend ist, dass bei allen drei Gruppen die Auswahlmöglichkeit „vertretbare Kosten“ kaum eine Rolle gespielt hat. Die Frage nach einem zusätzlichen Beurteilungskriterium nutzen viele Personen, um das hohe Engagement, die Bereitschaft zur Kooperation und die Kompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zurückzumelden. Mit den sozialarbeiterischen Dienstleistungen sind insgesamt 97 Prozent zufrieden (60 Prozent sehr, 37 Prozent eher zufrieden). Bei Gerichten und Staatsanwaltschaft liegt die Zufriedenheit bei 66 Prozent sehr zufrieden und 30 Prozent zufrieden.

Die Teilnahme am öffentlichen kriminalpolitischen Diskurs ist für 23 Prozent ausreichend, für elf Prozent nicht ausreichend und acht Prozent nehmen sie nicht wahr.

Die Kompetenz des Managements ist für 56 Prozent sehr zufriedenstellend, für 30 Prozent eher zufriedenstellend und für zwei Prozent wenig zufriedenstellend.

Die (am häufigsten genannten) wichtigsten Wirkungen, die **NEUSTART** erzielen sollte, sind:

Bei Zuweiserinnen und Zuweisern

- Beitrag zur öffentlichen Sicherheit
- Reintegration der Klientinnen und Klienten
- Schaffung von Alternativen zu herkömmlichen Strafen

Bei Auftraggeberinnen und Auftraggebern

- Beitrag zur öffentlichen Sicherheit
- Reintegration der Klientinnen und Klienten
- Beitrag zu einer wiedergutmachenden Gerechtigkeit in der Gesellschaft

Bei Fachöffentlichkeit, Medien, Politik, (VGL)-Kooperationspartnerinnen und -partnern

- Reintegration der Klientinnen und Klienten
- Schaffung von Alternativen zu herkömmlichen Strafen
- Beitrag zu einer wiedergutmachenden Gerechtigkeit in der Gesellschaft

Mit 96 Prozent Zufriedenheit werden die Erwartungen der Befragten diesbezüglich erfüllt.

Die Verlässlichkeit wird mit 95 Prozent Zufriedenheit sehr hoch durch alle Gruppen hindurch bewertet.

Die Orientierung am beruflichen Bedarf der Stakeholder hat mit insgesamt 94 Prozent Zufriedenheit ebenfalls eine hohe Bewertung.

Mit der Bereitschaft, neue Leistungen zu entwickeln, sind insgesamt 95 Prozent zufrieden. In der Detailauswertung fällt der Strafvollzug mit einer zwölfprozentigen diesbezüglichen schlechten Bewertung auf. Das Engagement der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird mit fast 100 Prozent positiv beurteilt.

Das Image in der Öffentlichkeit wird zu 96 Prozent positiv angenommen.

77 Prozent kennen die zuständige NEU**START** Mitarbeiterin oder den zuständigen Mitarbeiter, 23 Prozent jedoch nicht – diese Ergebnisse sind bei allen drei Gruppen gleich. Für 62 Prozent ist sie oder er „eher schon“ und für 34 Prozent „immer“ erreichbar. Der Umgang wird zu 73 Prozent als „engagiert“ und zu 24 Prozent als „routiniert“ erlebt. 84 Prozent wünschen sich nicht mehr persönlichen Kontakt, 15 Prozent schon. Interessant ist, dass sich Journalistinnen und Journalisten zu 23 Prozent und Polizei zu 33 Prozent mehr persönlichen Kontakt wünschen.

Der größte Informationsbedarf über NEU**START** Dienstleistungen besteht insgesamt über die Vermittlung gemeinnütziger Leistungen.

Verbesserungsbedarf

Bei welchen sozialarbeiterischen Dienstleistungen wird Verbesserungsbedarf gesehen?¹

Haftentlassenenhilfe

Bund und Land als Auftraggeber sehen hier keinen Veränderungsbedarf. Bei den Zuweiserinnen und Zuweisern wird im geringen Ausmaß (knappe zehn Prozent), dann aber hauptsächlich im Bereich „Schaffung von Wohnraum“ Verbesserungsbedarf gesehen.

Bewährungshilfe

Sowohl bei Auftraggeberinnen und Auftraggebern als auch bei Gerichten und Staatsanwaltschaften liegt der Wunsch nach Veränderung bei rund zehn Prozent. Die Kritik: Zuviel „Sozialromantik“, fehlende objektive Berichterstattung und mehr intensivere Betreuung bei schwierigen Fällen gewünscht.

Sozialnetzkonferenz

Auch hier sehen lediglich zehn Prozent Verbesserungsbedarf (Gruppe Zuweiserinnen und Zuweiser, Auftraggeberinnen und Auftraggeber). Wie schon 2016 sind die Rückmeldungen aber sehr kritisch (sinnlos, unrealistische Vorgaben an die Jugendlichen, unrealistische Vorstellungen bei allen Beteiligten).

¹ Hier wurden nur die Auftraggeberinnen und Auftraggeber, Zuweiserinnen und Zuweiser und VGL-Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartner befragt. Die Auswertung bezieht sich zudem im Wesentlichen auf Auftraggeberinnen und Auftraggeber, Zuweiserinnen und Zuweiser.

Elektronisch überwachter Hausarrest

Bei den Auftraggeberinnen und Auftraggebern gibt es Kritik um die 18 Prozent, allerdings bei einem Rücklauf von elf Antworten zu dieser Frage. Zuweiserinnen und Zuweiser kritisieren die Art und Eignung der Klientin oder des Klienten für die Arbeit (Gefälligkeitsanstellungen) und auch, dass er grundsätzlich keine Strafe sei und abgeschafft gehöre.

Tatausgleich

Zwölf Prozent der Zuweiserinnen und Zuweiser sehen hier einen Verbesserungsbedarf. Es gibt Kritik daran, dass Opfer in ihren überzogenen Forderungen bestätigt werden und an der langen Verfahrensdauer. Weiter sei es nicht die Aufgabe von **NEUSTART**, komplexe zivilrechtliche Ansprüche und Forderungen in einem Tatausgleich zu regeln – das soll den Zivilgerichten vorbehalten bleiben.

Vermittlung gemeinnütziger Leistungen (Diversion)

Verbesserungsbedarf insgesamt bei acht Prozent, schnellere Bearbeitung und weniger Entgegenkommen gegenüber den Klientinnen und Klienten wird gewünscht.

Vermittlung gemeinnütziger Leistungen (Ersatzfreiheitsstrafe)

Veränderungswunsch bei den Zuweiserinnen und Zuweisern bei sieben Prozent. Berücksichtigung des Sanktionscharakters, mehr Erfolgskontrolle, Wunsch nach besserer Dokumentation der Leistungen durch die VGL-Kooperationspartnerinnen und -partner.

Prozessbegleitung

Dieses Angebot ist wenig bekannt, gewünscht wird mehr Information. Das Image von **NEUSTART** als „täterorientiert“ wird erwähnt, obwohl **NEUSTART** auf dem Gebiet der Opferbetreuung wesentlich mehr leisten könne.

Schulsozialarbeit

Offensichtlich nach wie vor wenig bekannt – keine textliche Rückmeldung dazu eingegangen.

In folgenden Bereichen sollte **NEUSTART** Angebote entwickeln:

- Konfliktlösung und Integration straffälliger Migrantinnen und Migranten
- Schulsozialarbeit, Präventionsarbeit
- Angebote im Bereich Suchtmittelmissbrauch
- Angebot bei Unterbringung und Arbeitsintegration
- Unterstützung bei häuslicher Gewalt durch Täterarbeit, Krisenhilfe et cetera
- Beschäftigungsprojekt für Antragstellerinnen und Antragsteller auf die Fußfessel
- Radikalisierung
- Missbrauch in Familien

Es wird aber auch betont, **NEUSTART** sollte sich auf die bestehenden Arbeitsfelder konzentrieren: „Qualität statt Quantität“.

Bei konkreten potenziellen Aufgabenfeldern reagieren die Stakeholder wie folgt:

Vermittlung gemeinnütziger Leistungen statt Polizeihaft

75 Prozent Ja.

Gerichtshilfe für Erwachsene

57 Prozent Zustimmung, 18 Prozent Ablehnung.

Elektronisch überwachter Hausarrest statt Polizeihaft

55 Prozent Zustimmung, 20 Prozent Ablehnung.

Krisenhilfe für Weggewiesene nach häuslicher Gewalt

75 Prozent Ja, zehn Prozent Nein.

Schulsozialarbeit beziehungsweise Präventionsveranstaltungen

74 Prozent Ja, zehn Prozent Nein.

Suchtprävention bei Jugendlichen

67 Ja, 22 Prozent Nein.

Arbeitsprojekte / Werkstätten

60 Prozent Ja, 21 Prozent Nein.

Wohnprojekte

66 Prozent Ja, 16 Prozent Nein.

Sozialarbeiterische Betreuung von Hasspostern

66 Prozent Ja, 13 Prozent Nein.

Mehr Medienarbeit

62 Prozent Ja, 17 Prozent Nein, 20 Prozent „weiß nicht“.

Journalismus 90 Prozent Ja.

Wieweit ist NEUSTART ein unverzichtbarer Partner der Justiz?

5 = unverzichtbar; 1 = verzichtbar

	Gesamt	5		4		3		2		1	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
OPL 2017 Auftraggeberinnen und Auftraggeber	10	5	50,0	3	30,0	1	10,00	1	10,00	0	0,00
OPL 2017 Zuweiserinnen und Zuweiser	303	174	57.4	80	26.4	29	9.57	7	2.31	13	4.29
Alle Fragebögen	313	179	57.1	83	26.5	30	9.58	8	2.56	13	4.15

Der Bedarf an sozialarbeiterischen Dienstleistungen für die nächsten drei Jahre wird sich aus Sicht der Gerichte und Staatsanwaltschaften wie folgt entwickeln:

	steigend	gleich bleibend	sinkend
Haftentlassenenhilfe	X	X	
Bewährungshilfe	XX		
Elektronisch überwachter Hausarrest	XX		
Tatausgleich		XX	
Gemeinnützige Leistungen diversionell		XX	
Gemeinnützige Leistungen statt Ersatzfreiheitsstrafe		XX	
Schulsozialarbeit	XX	X	
Opferhilfe / Prozess-begleitung		XX	

Die abschließende Möglichkeit, persönliche Anregungen an NEU**START** zu platzieren, wurde vor allem für den Dank für die gute und engagierte Zusammenarbeit genutzt.

Andreas Zembaty, Kommunikation