

F&W FEEDBACKJAHRESBERICHT 2024

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	12
8.2	Entwicklung der wichtigsten Feedbackthemen	13
9	Kennzahl Bearbeitungsstatus	16
10	Kennzahl Fristeneinhaltung	17
11	Beurteilung der Wirksamkeit der getroffenen bzw. eingeleiteten Maßnahmen	18
12	Zusammenfassung und Bewertung des Berichts	21

1 Einleitung

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

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 angesiedelt ist und den gesamten Prozess in einem IT-Tool begleitet sowie die wöchentliche offenen Sprechstunde sicherstellt.

2 Erläuterung zum Ablauf und Systematik des Feedbackmanagements F&W

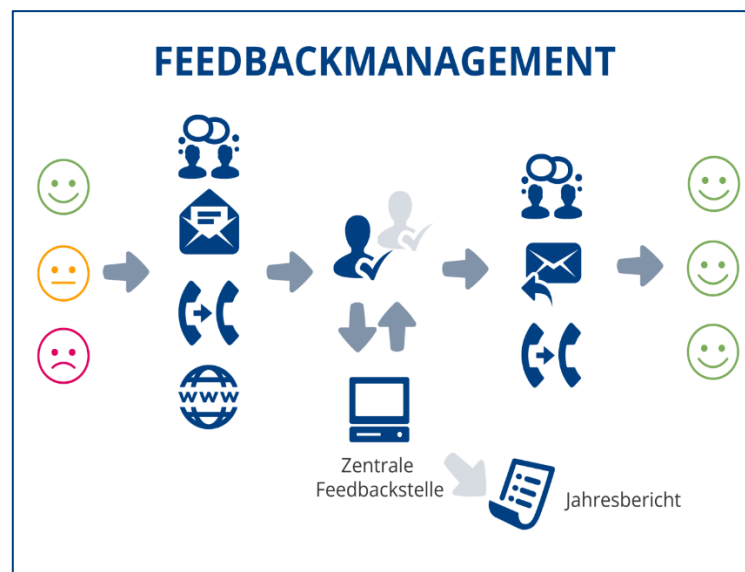


Abbildung 1: Umgang mit Feedbacks

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

- ➔ Der Feedbackgegenstand wird im persönlichen Gespräch dezentral in der Einrichtung vorgetragen
- ➔ 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 von den Adressaten 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 wird 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.

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.

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

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

GB AP	Geschäftsbereich Aufnahme und Perspektive
GB B	Geschäftsbereich Betreibermanagement
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
OE	Organisationseinheiten

3 Kennzahl Eingangsort

Feedbacks gehen in allen Geschäftsfeldern, Bereichen, Unterkünften oder Einrichtungen von F&W ein. Insgesamt sind 2024 580 Feedbacks erfasst worden (2023: 456 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. Über das „Info-Postfach“: 28% (164/580) zu 41% (185/456) in 2023
2. die zentrale Feedbackstelle im Qualitätsmanagement: 38% (220/580) zu 26% (118/456) in 2023
3. die Sprechstunde der Zentralen Feedbackstelle: 16% (93/580) zu 20% (89/456) in 2023.

Der häufigste Eingangsort außerhalb der zentralen Stellen ist der Geschäftsbereich Betreibermanagement (GB B), in dem 7,9% (46/580) aller Feedbacks eingegangen sind.

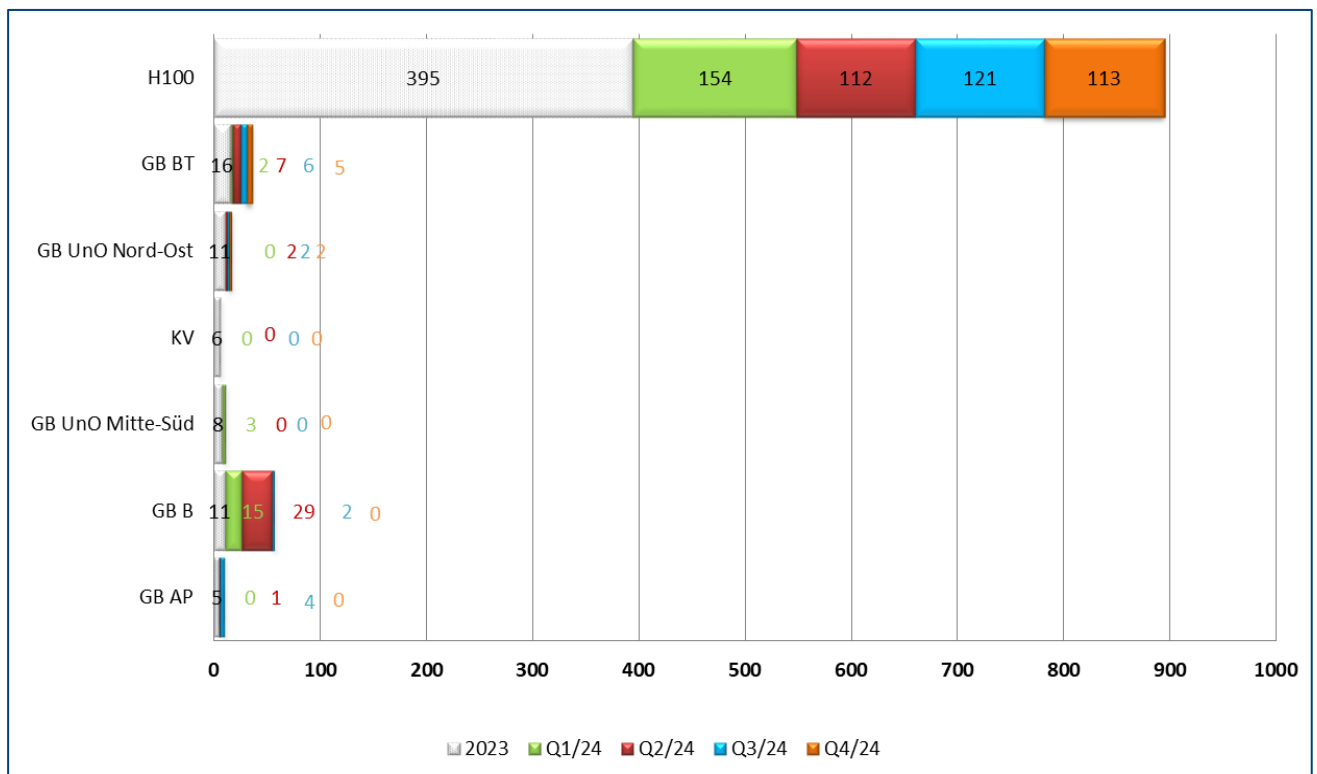


Abbildung 2: Eingangsort von Feedbacks F&W gesamt

Im Gegensatz zum Vorjahr, sind die Feedbackeingänge je Quartal gesunken und waren ab dem 3. Quartal 2024 wieder auf dem Niveau des Vorjahres:

1. Quartal 2024 → 174 Feedbacks (1. Quartal 2023 → 98 Feedbacks)
2. Quartal 2024 → 151 Feedbacks (2. Quartal 2023 → 99 Feedbacks)
3. Quartal 2024 → 135 Feedbacks (3. Quartal 2023 → 137 Feedbacks)
4. Quartal 2024 → 120 Feedbacks (4. Quartal 2023 → 122 Feedbacks)

4 Kennzahl Betroffene Bereiche

Wie bereits 2023 betreffen auch in 2024 die eingegangenen Feedbacks fast alle Einrichtungen und Bereiche von F&W, vor allem jedoch die Geschäftsbereiche der Unterbringung, mit 89% (516/580) aller Feedbacks und damit nochmal deutlich häufiger als im Jahr 2023 mit 82% (372/456). Das zentrale Feedbackmanagement hat sich als mögliche Eskalationsstufe verstetigt, wenn vor Ort keine Maßnahmen im Sinne der Feedbackgebenden ergriffen werden.

Der GB Betreibermanagement ist mit deutlichem Abstand am häufigsten von Feedbacks betroffen. Insgesamt betreffen 46 % (269/580), nach 24% (111/456) im Jahr 2023, aller Feedbacks den GB Betreibermanagement und damit mehr als alle anderen Bereiche der Unterbringung zusammen (43%, 247/580)

Als weitere von Feedback betroffene Bereiche folgen mit 5% (31/580) die Organisationseinheiten (OE) der Zentrale und mit 4% (25/580) im Geschäftsbereich BT.

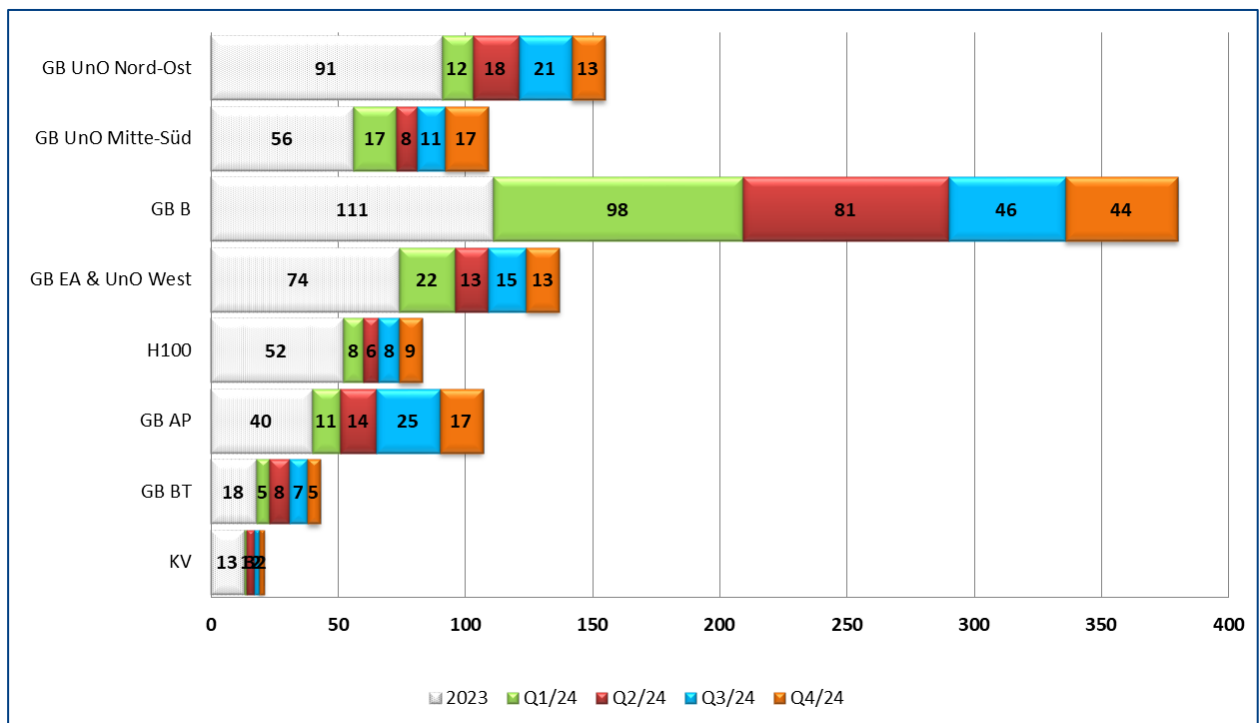


Abbildung 3: Betroffene Bereiche F&W gesamt

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 weiter an Bedeutung verloren: Rund 25% (143/580) Feedbacks zu 27% (122/456) im Jahr 2023 wurden persönlich vorgetragen. Davon entfällt der überwiegende Teil mit 16% (93/580) zu 20% (89/456) im Jahr 2023 auf die ZFS-Sprechstunde.

Der schriftliche Zugang an Feedbacks hat im Jahr 2024 nochmals zugenommen. Mittlerweile gehen 74%, (427/580) zu 71%, (324/456) im Jahr 2023 aller Feedbacks schriftlich ein.

Der telefonische Zugang spielt mit 2% (10/580) aller Feedbacks im Jahr 2024, zu 2% (10/456) im Jahr 2023, 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 95% (136/143) wie im Vorjahr mit 96 % (117/122) nahezu vollständig auf diese Gruppe zurück.

Alle anderen Feedbackgebenden wenden sich mit 88 % (88/100) wie im Vorjahr mit 91% (106/116) fast ausschließlich schriftlich ans Feedbackmanagement.

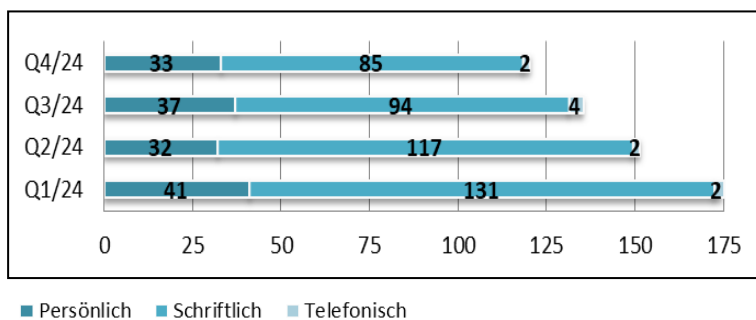


Abbildung 4: Eingangsart von Feedbacks F&W gesamt

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 2024 mit 83% (480/580) zu 75% (340/456) deutlich zugenommen.

Anwohner:innen wendeten sich in Summe deutlich weniger an das Feedbackmanagement. Der Anteil ist von 15% (69/456) im Jahr 2023 auf 9% (53/580) im Jahr 2024 gefallen.

Auch der Anteil an Feedbacks durch Betreuer:innen ist 2024 auf knapp 2% (11/580) zu 3% (15/456) im Jahr 2023 gesunken. Bei anderen Personen stagniert der Anteil bei 4% (24/580) zu 4% (19/456) im Jahr 2023.

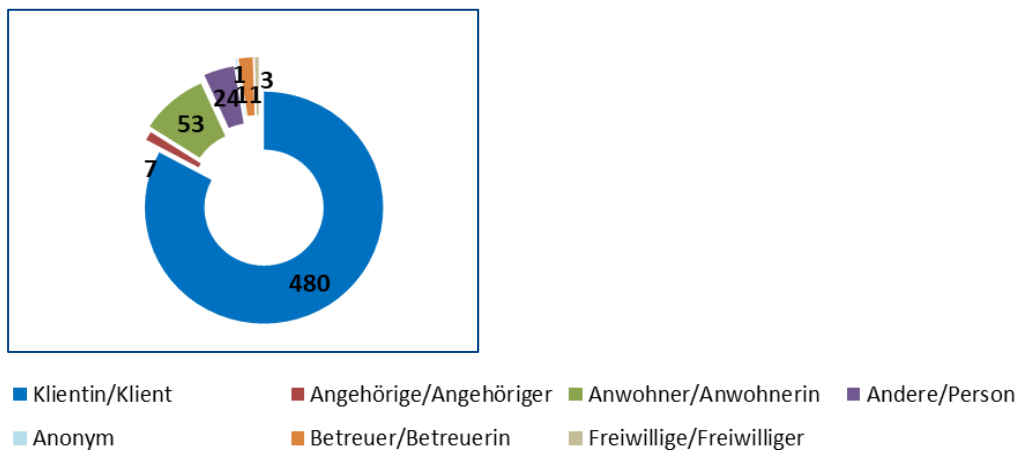


Abbildung 5: Feedbackgebende F&W gesamt

Eine Besonderheit weist der Bereich GB B auf, da hier keine Feedbacks von Anwohner:innen eingehen. Im Gegensatz zum GB UnO Mitte-Süd, bei welchem eine Vielzahl (12/53) von Feedbacks von Anwohner:innen auflaufen.

7 Kennzahl Feedbackart

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

Betrachtet man die relativen Zahlen, so erkennt man einen leichten Rückgang an Beschwerden im Jahr 2024 mit 89% (514/580), zum Jahr 2023 mit 92% (419/456).

Der Anteil an Lob ist im Vergleich zum Vorjahr deutlich auf 6% (37/580) gestiegen, nach 2% (8/456) im Jahr 2023.

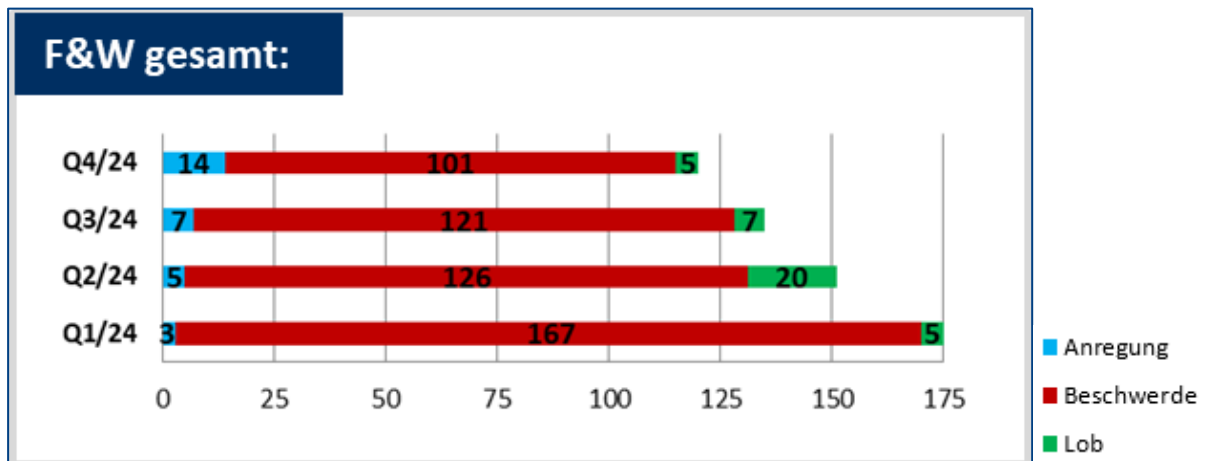


Abbildung 6: Feedbackart F&W gesamt

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 der Feedbackdokumentation können mehrere Themen angesprochen werden.

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

Das Thema „Wohnverhältnisse/Unterbringung“ wurde im Jahr 2024 mit 42% (245/580) aller Feedbacks deutlich weniger angesprochen, nach 64% (294/456) im Jahr 2023.

Das Thema „Leistung/Angebot/Maßnahme“ hat im Jahr 2024 mit 41% (236/580) zu 13% (61/456) im Jahr 2023 sehr deutlich an Relevanz gewonnen. Der Hauptgrund für den starken Anstieg sind sehr viele Beschwerden zur Anpassung der Leistungsberechnung Anfang 2024.

In 27% (155/580) aller Feedbacks, 2023 27% (121/456), wurden F&W-Mitarbeiter:innen bzw. externe Dienstleister:innen thematisiert.

Andere Klient:innen bzw. Bewohner:innen waren in 18% (103/580) Feedbackgegenstand, nach 23% (104/456) im Jahr 2023.

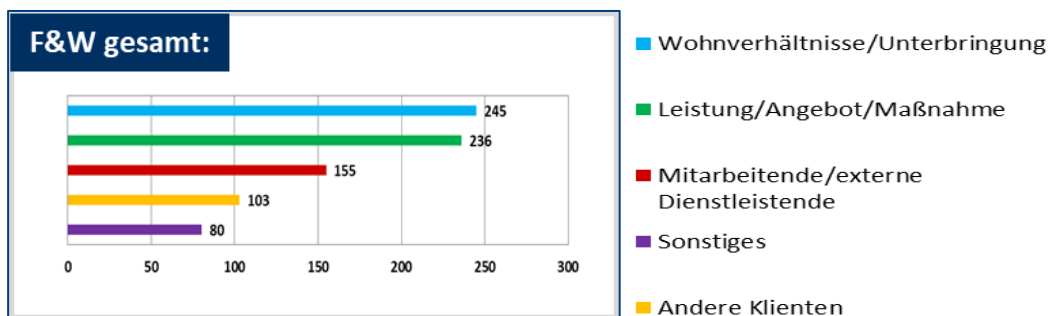


Abbildung 7: Feedbackthema F&W gesamt

Die Beschwerden über die Anpassung der Leistungsberechnung machen sich auch in der Auswertung der Feedbackthemen von Klient:innen/Bewohner:innen bemerkbar: In 102 Fällen wurde das Feedbackthema angesprochen. Auch der regelhafte Austausch bzw. der Umgang mit Anliegen durch Mitarbeiter:innen führt zu vielen Feedbacks hinsichtlich des Verhaltens, aber häufig auch hinsichtlich der Durchführung von Dienstleistungen (z.B. Reinigungsleistung).

Unter der Rubrik „Sonstiges“ fallen überwiegend die Beschwerden aus der Nachbarschaft die das Verhalten der Klient:innen und Bewohner:innen sowie die Verunreinigung der Umgebung kritisieren.

8.1 Auswertung der wichtigsten Feedbackthemen

Die drei häufigsten Oberthemen der Feedbackeingänge wurden inhaltlich detaillierter ausgewertet:

Im Feedbackthema „Wohnverhältnisse/Unterbringung“ bleibt mit 24% (139/580) - wie auch schon in den Vorjahren - der Wunsch nach Verlegung das Top-Thema.

Unter dem Stichwort „Verlegung“ sind die Themen „Verlegung in eine andere Einrichtung“, „Forderung nach einem Einzelzimmer“ oder die „Familienzusammenführung“ zusammengefasst. „Wohnbedingungen allgemein“ wurden häufiger als im Vorjahr thematisiert 21% (119/580) zu 16% (71/456) im Jahr 2023) und umfasst u.a. „die Wohnungsgröße“, „die Ausstattung“ sowie „bauliche Gegebenheiten“.

Unter das Thema „Hygiene“ fallen die „Verschmutzung des Sanitärbereiches“, „die Verunreinigung der Umgebung“, sowie der „Ratten- und Schabenbefall“. Hier gab es mit 8% (49/580) einen sehr deutlichen Rückgang zu 2023 mit 21% (96/456), wo es noch das zweithäufigste Thema war. Hier greifen die Maßnahmen zur Verbesserung der hygienischen Gesamtsituation, insbesondere bei der Bekämpfung von Ratten- und Schabenbefall.

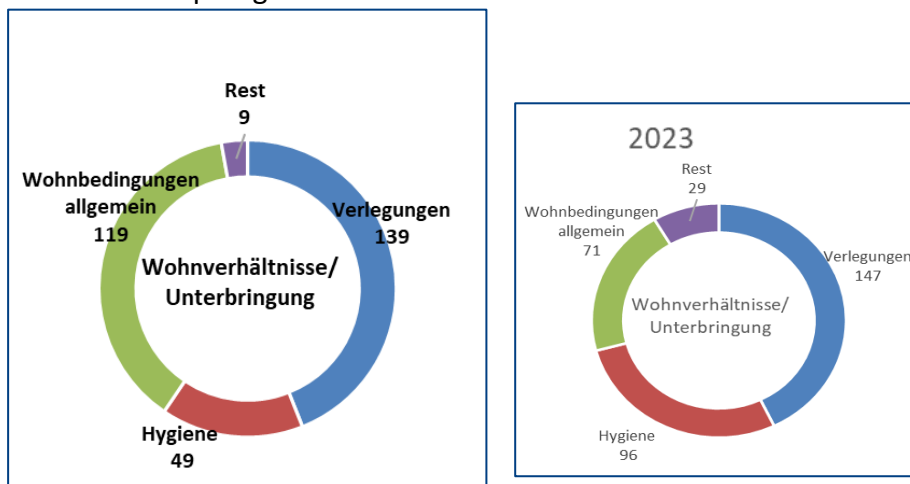


Abbildung 8: Detailthemen Wohnverhältnisse und Unterbringung

Im Feedbackthema „Mitarbeitende/ext. Dienstleistende“ wurde der Vorwurf der „Untätigkeit“ im Jahr 2024 mit 8% (46/580) weniger als im Vorjahr mit 9% (42/456) thematisiert. Ebenfalls stark gesunken ist der Vorwurf bzgl. Des „Verhaltens der Mitarbeiter:innen bzw. ext. Dienstleister:innen“ mit 10% (59/580) zu 17% (75/456) im Jahr 2023. Kritik an der Arbeit der Mitarbeiter:innen ist unter dem Punkt „Tätigkeit der Mitarbeiter:innen“ gefasst und findet dieses Jahr das erste Mal Erwähnung.

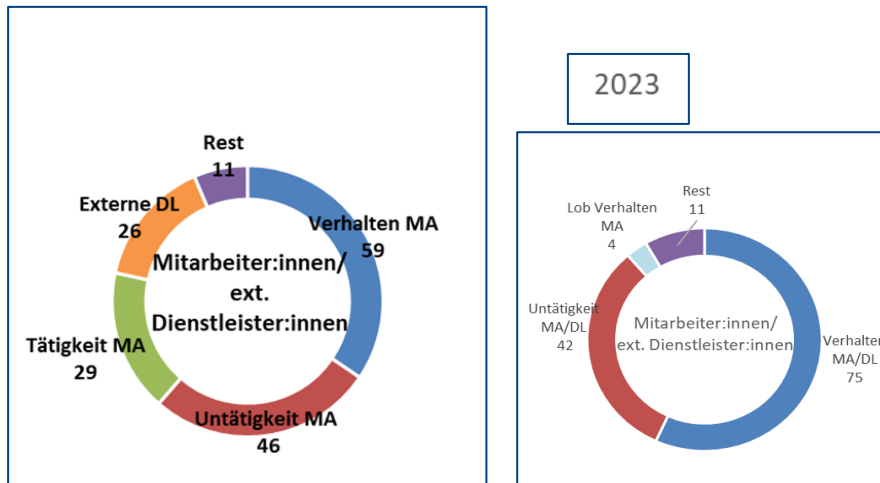


Abbildung 9: Detailthemen Mitarbeiter:innen und externe Dienstleistende

Das Feedbackthema „Leistung/Angebot/Maßnahme“ hat zum ersten Mal das Thema „andere Klient:innen“ verdrängt. Hier werden insbesondere die Themen „Gebühren“ und „die Verpflegung“ angesprochen. Unter dem Rest sind Reinigungsleistungen, die Nutzbarkeit der Waschmaschine sowie die Dienstleitungen anderer Dienstleister zusammengefasst.

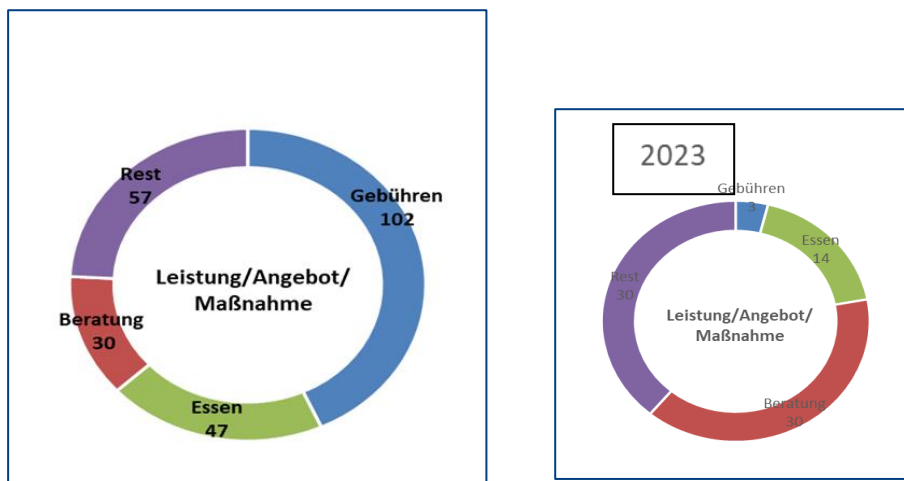


Abbildung 10: Detailthemen Leistung/Angebot/Maßnahme

8.2 Entwicklung der wichtigsten Feedbackthemen

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

Der Wunsch nach Verlegung wurde weniger thematisiert. Erst im 03/24 steigt der Verlegungswunsch wieder an. Besonders im zweiten Halbjahr 2024 werden die Wohnbedingungen im Allgemeinen bemängelt.

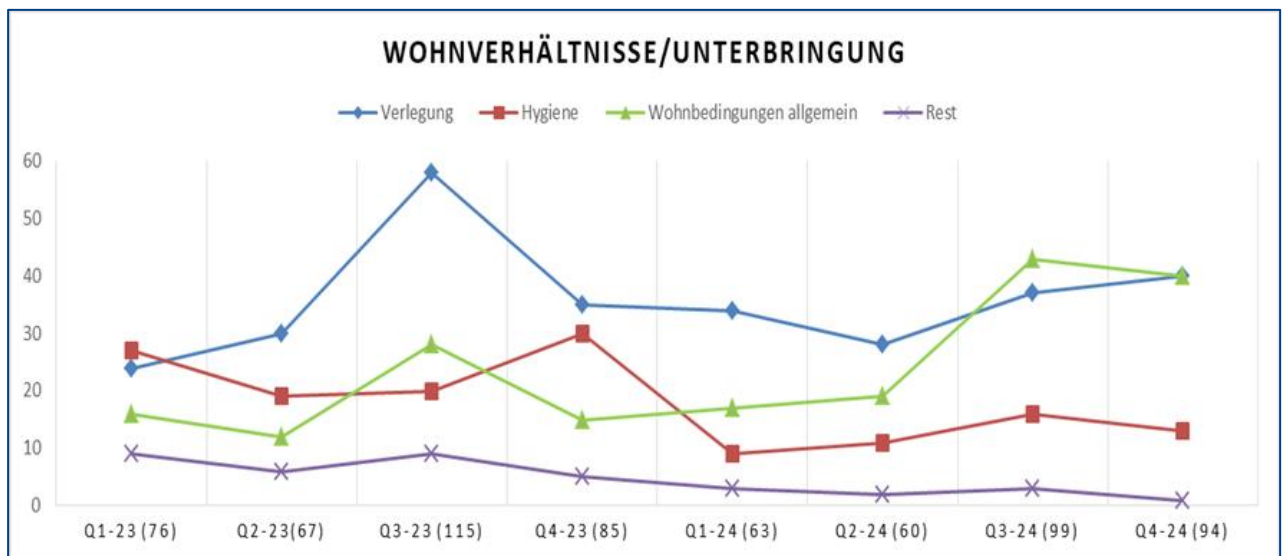


Abbildung 11: zeitliche Entwicklung der Detailthemen „Wohnverhältnisse und Unterbringung“

Im ersten Halbjahr 2024 wurden besonders viele Beschwerden bzgl. der Gebühren/Kosten für die Unterbringung dokumentiert. Grund hierfür ist eine Umstellung der Berechnung der Leistungen, die große finanzielle Einbußen für die Bewohner:innen zur Folge hatten.

Im vierten Quartal 2024 wurden unter „Rest“ bei „Leistung/Angebot/Maßnahme“ insbesondere Reinigungsleistungen, die Nutzbarkeit der Waschmaschine sowie die Dienstleistungen anderer Dienstleister zusammengefasst.

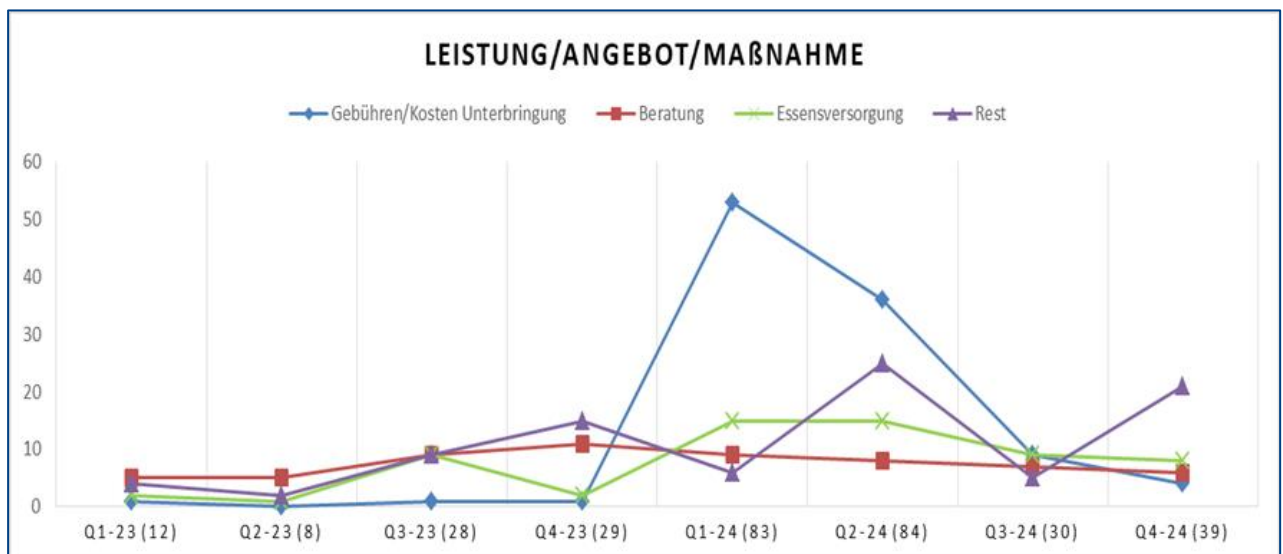


Abbildung 12: zeitliche Entwicklung der Detailthemen „Leistung/Angebot/Maßnahme“

Die Anzahl der Vorwürfe der Untätigkeit von Mitarbeiter:innen bzw. externen Dienstleister:innen sowie Feedbacks zum Verhalten von Mitarbeiter:innen schwankte je Quartal in jeweils gegensätzlicher Ausprägung.

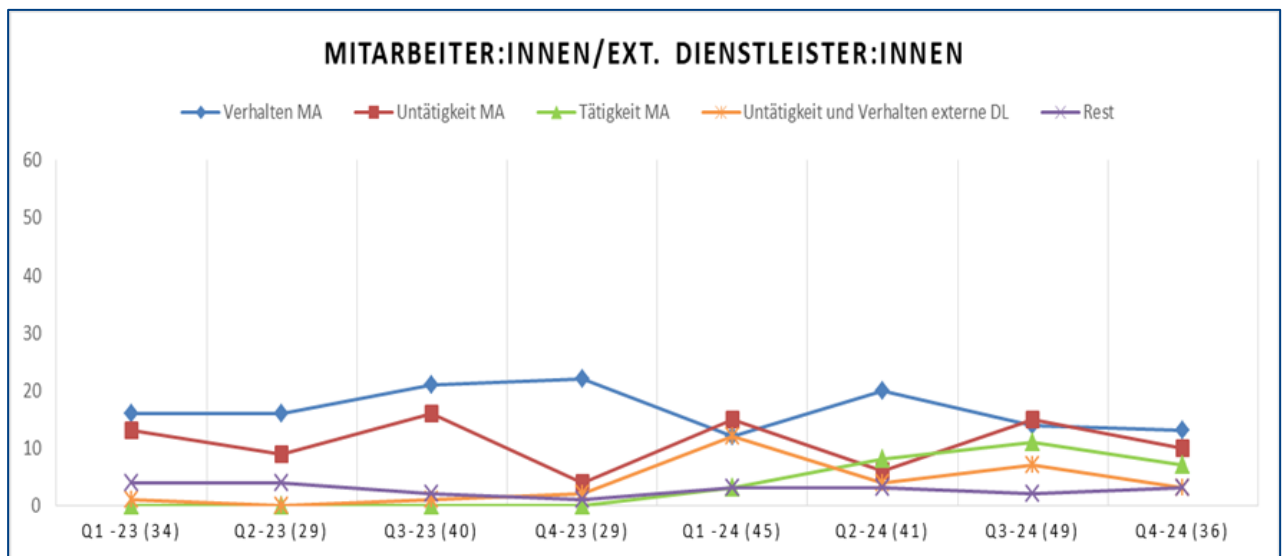


Abbildung 13: zeitliche Entwicklung der Detailthemen "Mitarbeiter:innen/ext. Dienstleister"

9 Kennzahl Bearbeitungsstatus

Der Anteil der abschließend bearbeiteten Feedbacks ist 2024 mit 89% (518/580) auf ähnlichem Niveau wie 2023 (F&W gesamt 2023: 91%; 415/456).

In den Bereichen der Mietverwaltung und im GB BT wurden alle Feedbacks abgeschlossen.

Im GB UnO Mitte-Süd ist der Anteil der abgeschlossenen Feedbacks auf 81% (43/53) gestiegen, nach 74% (48/65) 2023.

Im Jahr 2024 wurde bei nicht fristgerecht bearbeiteten Feedbacks die Erinnerung an die abschließende Bearbeitung wieder aufgenommen.

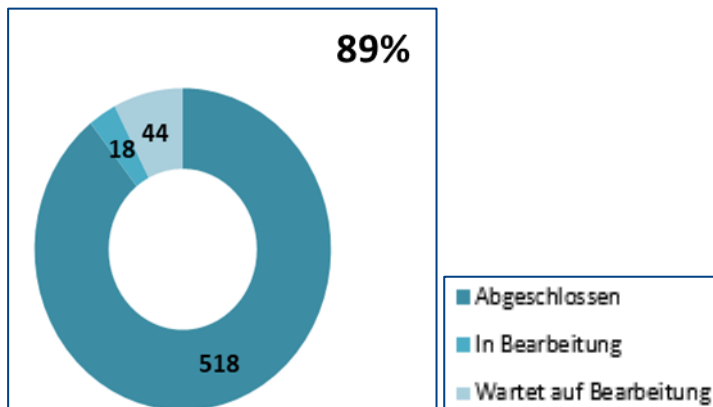


Abbildung 14: Bearbeitungsstatus der eingegangenen Feedbacks von F&W gesamt

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 besonders im zweiten Quartal des Jahres 2024 gestiegen, im dritten und vierten Quartal allerdings wieder gesunken. Die Quote lag mit 55% etwas über dem Vorjahreswert von 52%.

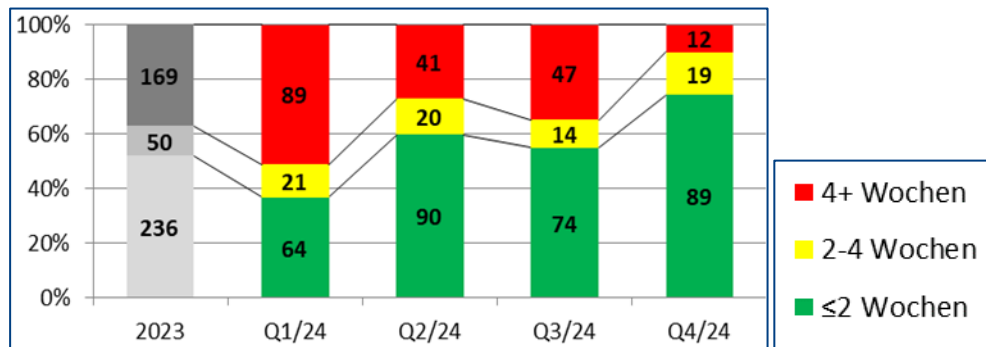


Abbildung 15: Bearbeitungsdauer der eingegangenen Feedbacks von F&W gesamt

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 2024 deutlich positiv bewertet.

Im Hinblick auf die Einrichtung sind die getroffenen Maßnahmen mit 78% (2023:74%) etwas wirksamer als im Hinblick auf das Umfeld mit 75% (2023: 59%).

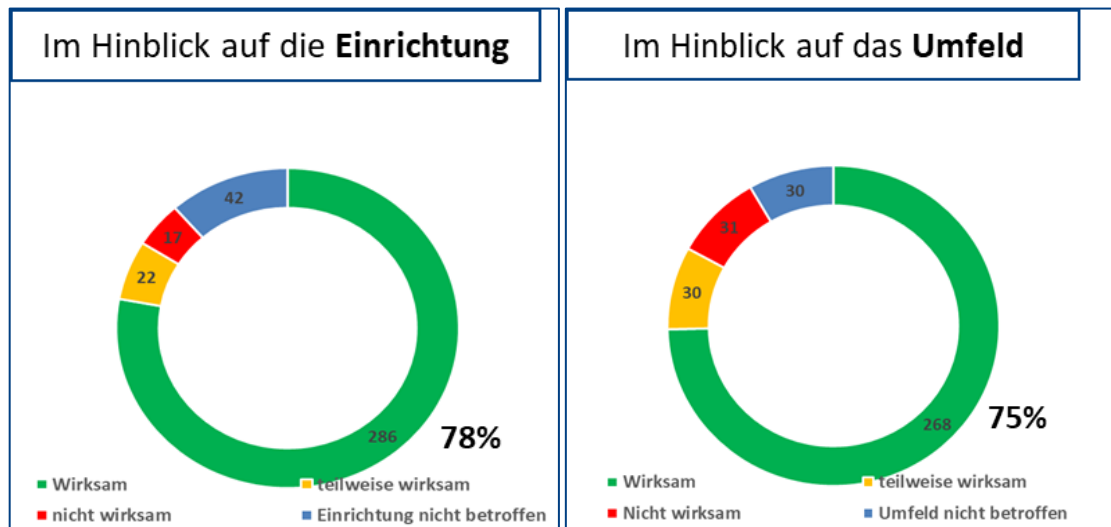


Abbildung 16: Wirksamkeit der Maßnahmen "Einrichtung"

Abbildung 17: Wirksamkeit der Maßnahmen "Umfeld"

Die Top-Themen gleichen sich inhaltlich sowohl bei den wirksamen Maßnahmen als auch bei den nicht/teilweise wirksamen Maßnahmen, wenn auch in deutlich unterschiedlicher quantitativer Ausprägung (die wirksamen Maßnahmen überwiegen)

In Summe haben wir drei große Themen:

- (interne) Verlegung
- allgemeine Wohnbedingungen
- die Wahrung des sozialen Friedens



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. Fehlender Auftrag
3. die mangelnde Ausführung einer Dienstleistung

Der Wunsch nach Verlegung geht vor allem mit der Unzufriedenheit der Wohnbedingungen einher. Vor Ort werden deutlich häufiger Maßnahmen als wirksam hinsichtlich der Abhilfe des Feedbacks beurteilt, als nicht oder teilweise wirksam. Die Gründe für die Nichtwirksamkeit liegen vor allem in Gründen, die nicht durch die Einrichtung zu vertreten sind.

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

1. Mangelnde Kooperation Feedbackgeber:in (notwendige Mitwirkung blieb aus)
2. Mangelnde Kooperation im Umfeld
3. Rechtliche Beschränkungen (z.B. die öffentlich-rechtlichen Unterbringungsstandards oder Residenzpflicht)

In Summe sind die Maßnahmen im Hinblick auf das Umfeld wirksam. Die Wirksamkeit kann durch die Angleichung von Erwartungen der Bewohner:innen an das tatsächlich Leistbare durch die

Mitarbeiter:innen der Unterkünfte durch verstärkte Kommunikation zu diesem Thema zusätzlich erhöht werden.

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. Die Feedbackeingaben blieben 2024 auf durchgehend hohem Niveau und es wurden mit 580 Eingängen deutlich mehr Feedbacks als in den Vorjahren (2023: 456, 2022: 331) verzeichnet. Allerdings wurden ab dem 2. Quartal jeweils weniger Feedbacks eingegeben als im Vorquartal. Gründe für den punktuellen Anstieg im ersten Quartal und das Abnehmen in der Folge sind u.a. Feedbacks zur Leistungsneuberechnung hinsichtlich der Nahrungsversorgung durch die Sozialbehörde in diesem Zeitraum.
2. Der Wunsch nach einer Verlegung bleibt auch 2024 mit 24% (139/580) das häufigste Thema, wurde aber deutlich seltener thematisiert als 2023 mit 32% (147/456), allerdings stärker als im Jahr 2022 mit 18% (59/331). Das Thema „Wohnbedingungen allgemein“ (u.a. Ausstattung, Größe und Zustand der Wohneinheiten) hat mit 21% (119/580) im Gegensatz zu 16% (71/456) im Jahr 2023 stark zugenommen. Der Zustand der Unterkunft wurde im Jahr 2022 in 10% der Fälle thematisiert.
3. Der Anteil an Beschwerden hat sich im vergangenen Jahr erfreulicherweise leicht unter dem Niveau des Vorjahrs eingependelt: 89% (514/580) aller Feedbacks sind Beschwerden zu 92% (419/456) im Jahr 2023. Im Jahr 2022 waren es noch 81% (269/331). Über die Zeit zugenommen hat ebenso erfreulich der Anteil an Lob mit 6% (37/580) im Jahr 2024 und liegt damit auf dem gleichen Niveau wie 2022 (6% (20/331) im Gegensatz zu knapp 2% (8/456) im Vorjahr.
4. Feedbacks aus der Nachbarschaft sind deutlich rückläufig: Die Feedbackeingaben von Anwohner:innen betragen im Jahr 2024 lediglich 9% (53/580) zu 15% (69/456) im Jahr 2023 zu 13% (44/331) im Jahr 2022. Das scheint bemerkenswert, da die Zahlen im Gegensatz zur gesellschaftlichen, durchaus kritischen Diskussion im Wahlkampf der Bundestagswahl 2025 zum Thema Migration stehen.
5. Die Feedbacksprechstunde wurde im Verhältnis zu den Gesamtfeedbacks weniger häufig besucht und liegt damit auf dem Niveau von 2022: 16% (93/580) in 2024 zu 20% (89/456) im Jahr 2023 zu 16% (54/331) im Jahr 2022. Die Sprechstunde musste wegen personeller Engpässe allerdings 8x ausfallen (2023: 3x; 2022: 5x), was in Summe eine tatsächliche Steigerung der Kontakte in der Sprechstunde bedeutet.
6. Die abschließende Bearbeitung von Feedbacks hat sich mit 89% (518/580) auf dem Niveau vom Vorjahr 2023 mit 91% (415/456) eingependelt. Im Jahr 2022 wurden lediglich 70% (231/331) bearbeitet. Im Gegensatz dazu ist der Anteil an fristgerecht bearbeiteten Feedbacks leicht gestiegen und beträgt im Jahr 2024 rund 55% (317/580) zu 52% (236/456) im Jahr 2023. Liegt damit allerdings noch unter dem Niveau von 2022 mit 77% (178/231).
7. Eingeleitete Maßnahmen wirken mehrheitlich: Im Hinblick auf die Einrichtung zu 78% (2023: 74%; 2022: 63%) und im Hinblick auf das Umfeld zu 75% (2023: 59%; 2022: 59%) gab es jeweils deutliche Steigerungen. Hemmnisse sind z.B. die Infrastruktur oder fehlender Auftrag (Einrichtung) und mangelnde Kooperation der Feedbackgebenden und rechtliche Beschränkungen (Umfeld).
8. Die Hauptthemen polarisieren erneut in der Beurteilung der Wirksamkeit der eingeleiteten Maßnahmen: (interne) Verlegungen, allgemeine Wohnbedingungen sowie die Wahrung des sozialen Friedens bleiben die bestimmenden Themen 2024. Die vertiefenden Themen, zu denen wirksame Maßnahmen eingeleitet wurden, sind gleichzeitig inhaltlich

die Themen, bei denen die Maßnahmen nicht oder nur teilweise wirken, wenn auch auf deutlich geringerem Niveau. Allerdings überwiegen die wirksamen Maßnahmen.

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	13
Abbildung 10: Detailthemen Leistung/Angebot/Maßnahme	13
Abbildung 11: zeitliche Entwicklung der Detailthemen „Wohnverhältnisse und Unterbringung“	14
Abbildung 12: zeitliche Entwicklung der Detailthemen „Leistung/Angebot/Maßnahme“	14
Abbildung 13: zeitliche Entwicklung der Detailthemen "Mitarbeiter:innen/ext. Dienstleister" ..	15
Abbildung 14: Bearbeitungsstatus der eingegangenen Feedbacks von F&W gesamt	16
Abbildung 15: Bearbeitungsdauer der eingegangenen Feedbacks von F&W gesamt.....	17
Abbildung 16: Wirksamkeit der Maßnahmen "Einrichtung"	18
Abbildung 17: Wirksamkeit der Maßnahmen "Umfeld"	18
Abbildung 18: Top 3 Themen „Einrichtung“	19
Abbildung 19: Top 3 Themen „Umfeld“	19