

## Befragung der externen Stellen 2024

Mit dem Versand der Aprilrechnungen wurden die Beistandsperson, Eltern und Sozialdienste aufgefordert, sich zu melden, wenn sie an einer Befragung zur Kundenzufriedenheit teilnehmen wollen. Gemeldet hat sich ein Leiter einer Berufsbeistandschaft mit zahlreichen Mandaten und viel Kontakt zu Betula sowie eine Privatperson, welche seit vielen Jahren eine freiwillige Finanzverwaltung durchführt. Das Interview wurde am 22. August durchgeführt, von Betula waren Cornelia Vogler und Christian Brönimann anwesend.

Es wurde nicht zu jeder Frage eine Antwort gegeben.

		Stimmt nicht	Stimmt eher nicht	Stimmt Eher	Stimmt voll und ganz
1	Betula bietet sinnvolle und unterstützende Wohnangebote.				2
Die Durchlässigkeit der Angebote wird als sehr hilfreich wahrgenommen. Auch die Möglichkeit bei Bedarf in den ehemaligen Bereich zurückzukehren wird geschätzt. Einmal wurde erlebt, dass Druck ausgeübt wurde, um eine Person zum Ausprobieren eines anderen Wohnbereichs zu bringen. Diese Form kam zwiespältig an.					
2	Betula bietet sinnvolle und unterstützende Tagesbetreuungsangebote.			1	
Die Nutzenden der TB Angebote geben jeweils positive Rückmeldungen.					
3	Die Betreuung ist wirksam.			1	1
Die Nutzerinnen und Nutzer werden zufrieden und wertgeschätzt wahrgenommen. Die verbindlichen Kontrollen nach Ein- oder Übertritten werden geschätzt.					
4	Die Betreuung ist auf die Bedürfnisse der Nutzenden ausgerichtet.			1	1
Im Grundsatz voll und ganz. Auch schon wurde eine Fachperson und zu den Themen der Nutzerin müde erlebt, so dass ein Wechsel der Bezugsperson sinnvoll gewesen wäre. Auch ist schon der Wunsch aufgekommen, mehr Normalität in den Alltag einfließen zu lassen. (Bevor bei einem Umzug ein Reinigungsinstitut angefragt wird, könnte Verantwortung an Nutzende und ihr Umfeld abgegeben werden.)					
5	Ich werde mit meinen Anliegen gehört und ernst genommen.				2
6	Betula Mitarbeitende erlebe ich kompetent.			1	1
Im Betula besteht zweifelsfrei eine hohe Professionalität und das ist gut so					
7	Betula Mitarbeitende erlebe ich freundlich und zuvorkommend.				2

8	Ich bin mit den Leistungen von Betula grundsätzlich sehr zufrieden.				2
		Stimmt nicht	Stimmt eher nicht	Stimmt Eher	Stimmt voll und ganz
9	Ich bin grundsätzlich gut informiert.			1	1
10	Die Webseite ist informativ und aktuell.				
Kein Bedarf sich auf der Webseite zu informieren, Inhalte wären eher auf Linkeding oder Instagram zu platzieren					
11	Ich kenne die Ansprechpersonen.			1	1
Eine befragte Person hat sich aus den Staos ausgeklinkt, und nimmt ausschliesslich Finanzverantwortung war.					
12	Die Ansprechpersonen sind gut erreichbar oder rufen zurück.				2
13	Die Zusammenarbeit mit dem Betreuten Wohnen Kindergartenstrasse ist sehr gut.				2
14	Die Zusammenarbeit mit dem Betreuten Wohnen Friedhofstrasse ist sehr gut.				2
15	Die Zusammenarbeit mit dem Betreuten Einzelwohnen ist sehr gut.				2
16	Die Zusammenarbeit mit der Tagesbetreuung ist sehr gut.				2
Die Zusammenarbeit wird grundsätzlich sehr gut, fachlich und wertschätzend erlebt. Wenn alles gut läuft, beschränken sich die Kontakte auf die Standortbestimmungen. Es ist zu klären, mit welchem Tool gesetzliche Vertreterinnen oder Vertreter informiert werden, damit sie die regelmässig erforderten Rechenschaftsberichte bei der KESB abgeben können. Dies ist eine Bitte an Betula.					
17	Die Zusammenarbeit mit der Leitung und der Verwaltung ist sehr gut.				2
18	Betula ist/war eine gute Wahl.				2