Lebenshilfe
Bad Kreuznach e.V.
selbstbestimmt leben

Wirksamkeitsbefragung 2026: Wie wird unsere Arbeit erlebt?

Die Lebenshilfe Bad Kreuznach e.V. ist aufgrund der aktuellen Landesrahmenverträge dazu verpflichtet, regelmäßige Wirksamkeitsbefragungen durchzuführen. Die erste Befragung wurde Ende Juli 2026 abgeschlossen und anschließend ausgewertet.

Doch was ist das Ziel einer Wirksamkeitsbefragung? Ganz einfach gesagt geht es um die Frage: Kommt unsere Unterstützung bei den Menschen so an, wie sie ankommen soll?

Um das nicht nur aus einer Perspektive zu betrachten, wurden drei Gruppen befragt: die Menschen, die unsere Leistungen nutzen, unsere Mitarbeitenden sowie die zuständigen Leistungsträger.

Dabei ging es unter anderem um die Qualität der Unterstützung, Selbstbestimmung und individuelle Bedürfnisse, die Bedingungen für eine gute tägliche Arbeit sowie die Zusammenarbeit mit unseren Leistungsträgern.

Die Ergebnisse ermöglichen uns damit einen Einblick, wie unsere Arbeit aus unterschiedlichen Perspektiven erlebt und bewertet wird.

Das Wichtigste zuerst

Über alle drei Befragungen hinweg ergibt sich eine Gesamtwirksamkeit von 87,8 %. Ein Ergebnis, über das wir uns freuen und das gleichzeitig Hinweise darauf gibt, an welchen Stellen wir uns weiterentwickeln können.

Die Menschen, die wir begleiten

Von 112 eingeladenen Personen haben 29 an der Befragung teilgenommen. Insgesamt werden 95,2 % der Antworten als wirksam bewertet. Besonders interessant ist dabei der Blick auf die einzelnen Fragen.

Beim Thema Selbstbestimmung in der Freizeit fällt das Ergebnis besonders deutlich aus: Alle 29 Befragten geben an, selbst oder meistens selbst entscheiden zu können, was sie in ihrer Freizeit machen möchten.

Auch die vorhandenen Freizeitangebote werden positiv wahrgenommen. 93,1 % finden Angebote, die sie interessieren. Zwei Personen geben an, dass dies oft nicht der Fall ist.

Ein weiterer wichtiger Punkt ist der Umgang mit Problemen. 89,7 % wissen, an wen sie sich wenden können, wenn sie ein Problem haben. Gleichzeitig zeigen drei Rückmeldungen, dass dies nicht immer oder nicht ausreichend klar ist.

Besonders freut uns die Rückmeldung zur persönlichen Begleitung: 96,6 % fühlen sich von ihren Betreuerinnen und Betreuern ernst genommen. Ebenso viele sagen, dass sich ausreichend Zeit für sie genommen wird.

Gerade diese Ergebnisse sind für uns besonders wertvoll. Sie zeigen, dass wichtige Grundsätze unserer Arbeit wie Selbstbestimmung, persönliche Zuwendung und ein respektvoller Umgang bei den Menschen, die wir begleiten, tatsächlich ankommen.

Gleichzeitig nehmen wir auch die wenigen kritischen Rückmeldungen ernst. Sie zeigen uns, wo es sich lohnt, genauer hinzuschauen und unsere Unterstützung weiterzuentwickeln.

Die Perspektive unserer Mitarbeitenden

Von 47 eingeladenen Mitarbeitenden haben 25 an der Befragung teilgenommen. Das entspricht einer Beteiligung von 53,2 %. Insgesamt werden 81,6 % der Antworten als wirksam bewertet. Auch hier lohnt sich der Blick auf die einzelnen Themen.

Bei den fachspezifischen Fortbildungen geben 80 % der Mitarbeitenden an, dass ihnen die Teilnahme ermöglicht oder meistens ermöglicht wird. Gleichzeitig sehen 20 % hier Verbesserungsbedarf. Dieser Bereich fällt damit etwas kritischer aus als viele der Fragen, die sich unmittelbar auf die Begleitung der Menschen beziehen.

Sehr positiv wird die Berücksichtigung der Anliegen und Wünsche unserer Klientinnen und Klienten bewertet. 88 % der Mitarbeitenden geben an, dass diese berücksichtigt oder meistens berücksichtigt werden. Keine Person wählte hier „Trifft nicht zu“.

Auch die Selbstbestimmung wird überwiegend positiv eingeschätzt. 84 % der Mitarbeitenden erleben, dass Klientinnen und Klienten dabei unterstützt werden, selbstbestimmt zu leben und eigene Entscheidungen zu treffen. 60 % antworten hier sogar mit einem klaren „Trifft zu“.

Ein ähnliches Bild zeigt sich bei der individuellen Förderung von Fähigkeiten und Ressourcen. Auch hier bewerten 84 % der Mitarbeitenden unsere Arbeit positiv. 16 % geben an, dass dies aus ihrer Sicht nicht immer ausreichend gelingt.

Am deutlichsten zeigt sich Entwicklungspotenzial bei den Rahmenbedingungen für die tägliche Arbeit. Gefragt wurde hier ganz konkret nach Voraussetzungen wie Dienstfahrzeugen, Möglichkeiten zum fachlichen Austausch, PCs oder Diensthandys. 72 % bewerten diese Rahmenbedingungen positiv. Gleichzeitig antworten 24 % mit „Trifft oft nicht zu“ und 4 % mit „Trifft nicht zu“. Auffällig ist außerdem, dass nur 24 % die Rahmenbedingungen uneingeschränkt mit „Trifft zu“ bewerten.

Insgesamt zeigen die Rückmeldungen unserer Mitarbeitenden damit ein überwiegend positives Bild, insbesondere bei den Themen Wünsche und Anliegen, Selbstbestimmung sowie individuelle Förderung. Gleichzeitig machen die Ergebnisse deutlich, dass wir vor allem bei den Rahmenbedingungen für gute Arbeit und teilweise bei den Fortbildungsmöglichkeiten genauer hinschauen sollten.

Die Sicht der Leistungsträger

Auch unsere Leistungsträger wurden gefragt, wie sie die Zusammenarbeit mit uns erleben. Von 13 angefragten Leistungsträgern haben drei an der Befragung teilgenommen. Das entspricht einer Beteiligung von 23,1 %. Insgesamt werden 86,7 % der Antworten als wirksam bewertet.

Aufgrund der geringen Anzahl an Rückmeldungen sind die Ergebnisse mit entsprechender Vorsicht zu betrachten. Eine einzelne Antwort hat hier bereits einen großen Einfluss auf die Prozentwerte.

Sehr positiv wird die Erfüllung unserer Informationspflichten bewertet. Alle drei Leistungsträger geben an, dass wir diesen nachkommen oder meistens nachkommen.

Auch die Zusammenarbeit wird von allen drei Leistungsträgern als verlässlich bewertet. Ebenso geben alle drei an, dass unsere Angebote im Sozialraum bekannt sind.

Bei Anliegen und Rückfragen fällt die Rückmeldung ebenfalls positiv aus. Alle drei Befragten geben an, dass diese angemessen beantwortet werden. Hier wurde allerdings dreimal „Trifft oft zu“ und keinmal „Trifft zu“ gewählt.

Zwei Bereiche geben uns Hinweise, wo wir noch genauer hinschauen können. Bei der Frage, ob klar ist, wer bei uns für was zuständig ist, antworten zwei Leistungsträger positiv, eine Person mit „Trifft oft nicht zu“. Ein ähnliches Bild zeigt sich bei der Lösungsfindung bei auftretenden Problemen. Zwei Leistungsträger bewerten diese positiv, eine Person sieht hier nicht immer eine ausreichende Lösungsorientierung.

Insgesamt zeigen die Rückmeldungen ein positives Bild unserer Zusammenarbeit, insbesondere bei Verlässlichkeit, Informationsweitergabe und der Beantwortung von Rückfragen. Gleichzeitig nehmen wir die Hinweise zu klaren Zuständigkeiten und zur gemeinsamen Lösungsfindung als mögliche Ansatzpunkte für unsere weitere Entwicklung mit.

Was nehmen wir aus der Befragung mit?

Die Ergebnisse geben uns insgesamt eine sehr positive Rückmeldung zu unserer Arbeit. Gleichzeitig verstehen wir eine Wirksamkeitsbefragung nicht nur als Bestätigung dessen, was bereits gut funktioniert. Sie soll uns auch dabei helfen, Bereiche zu erkennen, in denen wir uns weiterentwickeln können.

Gerade die Rückmeldungen unserer Mitarbeitenden zu den Rahmenbedingungen sind für uns deshalb wichtig. Nicht jede Herausforderung des Arbeitsalltags lässt sich über einen Fragebogen konkret abbilden. Deshalb setzen wir auch weiterhin auf den direkten Austausch mit unseren Mitarbeitenden. Konkrete Herausforderungen und Verbesserungsvorschläge aus der täglichen Praxis helfen uns dabei, Rahmenbedingungen und Abläufe weiterzuentwickeln und gemeinsam nach guten Lösungen zu suchen.

Auch die gute und verlässliche Zusammenarbeit mit unseren Leistungsträgern ist ein wichtiger Bestandteil unserer Arbeit. Die Rückmeldungen zeigen, dass wir hier bereits gut aufgestellt sind,

geben uns aber auch Hinweise für die weitere Entwicklung. Diesen Austausch möchten wir weiterhin aktiv pflegen und dort verbessern, wo es möglich und notwendig ist.

Wir bedanken uns bei allen Menschen, Mitarbeitenden und Leistungsträgern, die sich die Zeit genommen haben, an der Befragung teilzunehmen. Ebenso gilt unser Dank allen Kolleginnen und Kollegen, die jeden Tag dazu beitragen, dass unsere Unterstützung bei den Menschen ankommt.

Die Ergebnisse bestärken uns darin, Bewährtes fortzuführen und gleichzeitig offen für Veränderungen zu bleiben. Denn gute Qualität bedeutet für uns auch, die eigene Arbeit immer wieder zu hinterfragen und gemeinsam weiterzuentwickeln.

Noch mehr Details?

Transparenz ist uns wichtig. Deshalb stellen wir auch die vollständige Auswertung mit den Ergebnissen der einzelnen Fragen und den dazugehörigen Grafiken im Anhang dieses Dokuments zur Verfügung.

Auswertung schriftliche Wirksamkeitsbefragung Leistungsempfänger

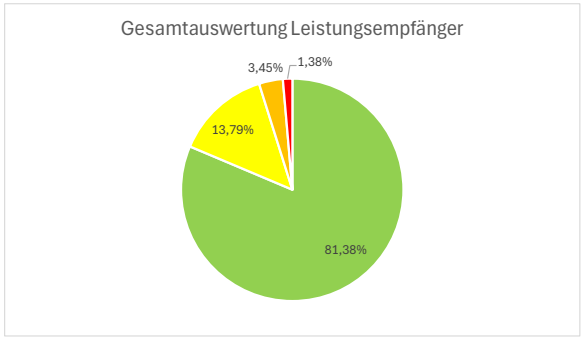
Frage	Antwortmöglichkeiten			
	Trifft zu	Trifft oft zu	Trifft oft nicht zu	Trifft nicht zu
1 Freizeit	23	6	0	0
Auswertung Frage 1	79,31%	20,69%	0,00%	0,00%
2 Freizeitangebote	23	4	2	0
Auswertung Frage 2	79,31%	13,79%	6,90%	0,00%
3 Probleme	23	3	2	1
Auswertung Frage 3	79,31%	10,34%	6,90%	3,45%
4 Betreuer*innen	25	3	0	1
Auswertung Frage 4	86,21%	10,34%	0,00%	3,45%
5 Zeit	24	4	1	0
Auswertung Frage 5	82,76%	13,79%	3,45%	0,00%
Gesamtauswertung	81,38%	13,79%	3,45%	1,38%
Wirksam	95,17%			
Unwirksam				4,83%

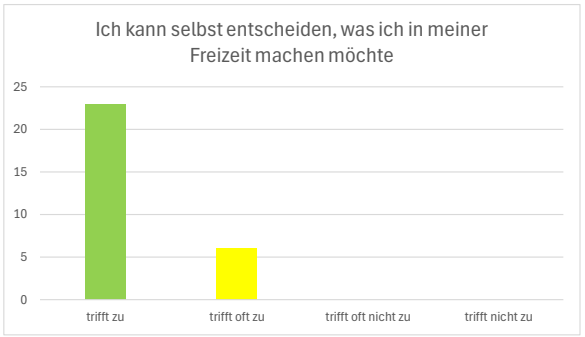
Wirksam=trifft zu und trifftrifft oft nicht zu und trifft nicht zu

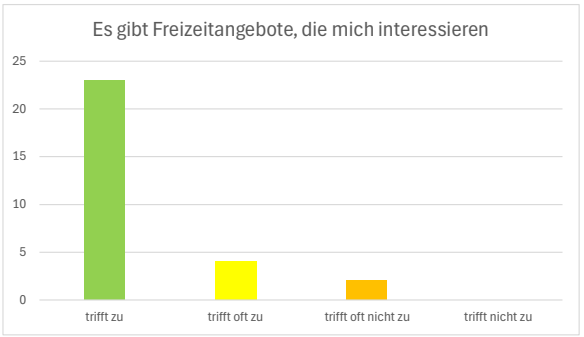
95,17% 4,83%

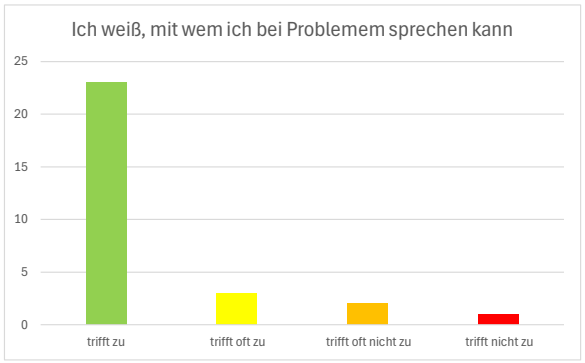
	Ja	Nein	ohne Kreuz
Stellvertretend	6	12	11
Auswertung	20,69%	41,38%	37,93%

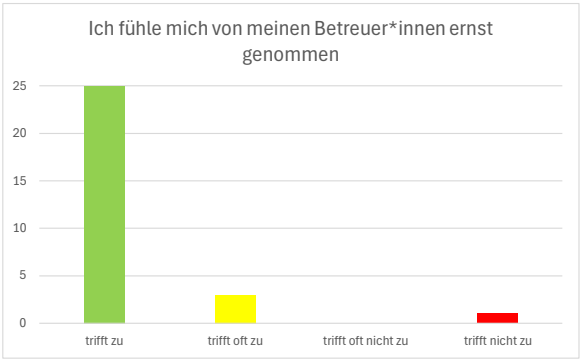
befragt	112	100%
beantwortet	29	25,89%
unbeantwortet	83	74,11%

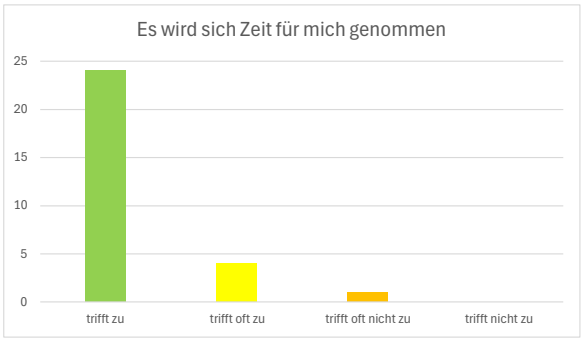


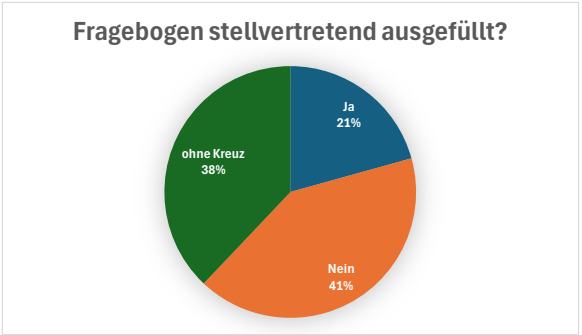


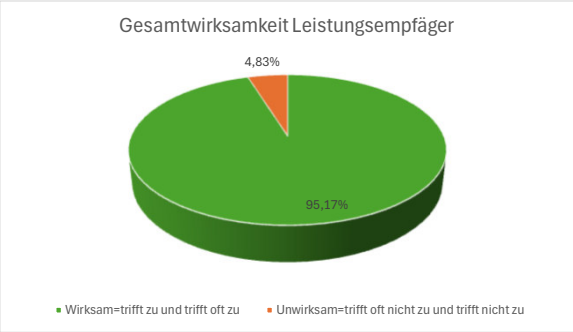











Gesamtwirksamkeit Leistungsempfäger
4,83%
95,17%
Wirksam=trifft zu und trifft oft zu
Unwirksam=trifft oft nicht zu und trifft nicht zu

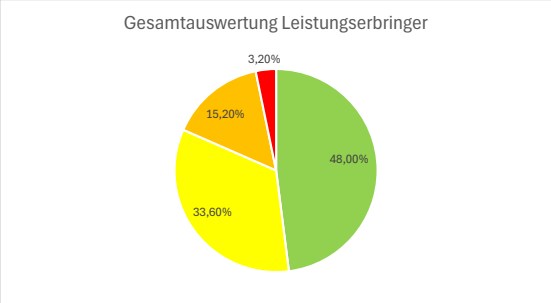
BEANTWORTUNGSQUOTE 25,89%
beantwortet
unbeantwortet

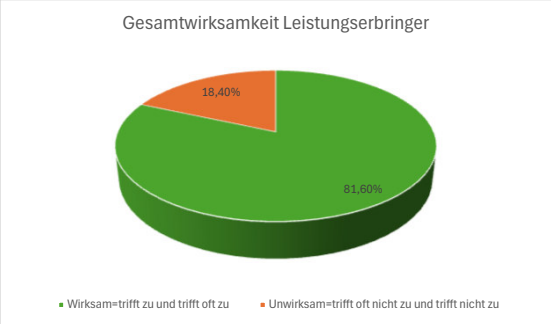
Auswertung schriftliche Wirksamkeitsbefragung Leistungserbringer

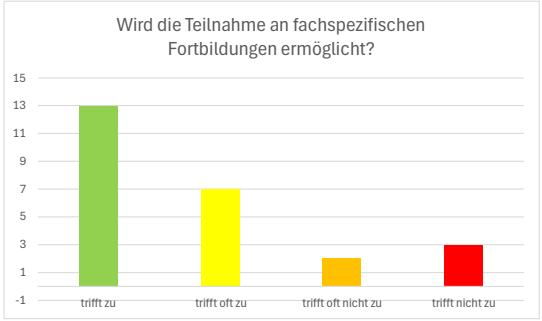
Frage	Antwortmöglichkeiten			
	Trifft zu	Trifft oft zu	Trifft oft nicht zu	Trifft nicht zu
1 Fortbildungen	13	7	2	3
Auswertung Frage 1	52,00%	28,00%	8,00%	12,00%
2 Klientenwünsche	12	10	3	0
Auswertung Frage 2	48,00%	40,00%	12,00%	0,00%
3 Selbstbestimmung	15	6	4	0
Auswertung Frage 3	60,00%	24,00%	16,00%	0,00%
4 Individualität	14	7	4	0
Auswertung Frage 4	56,00%	28,00%	16,00%	0,00%
5 Rahmenbedingungen	6	12	6	1
Auswertung Frage 5	24,00%	48,00%	24,00%	4,00%
Gesamtauswertung	48,00%	33,60%	15,20%	3,20%
Wirksam	81,60%			
Unwirksam				18,40%

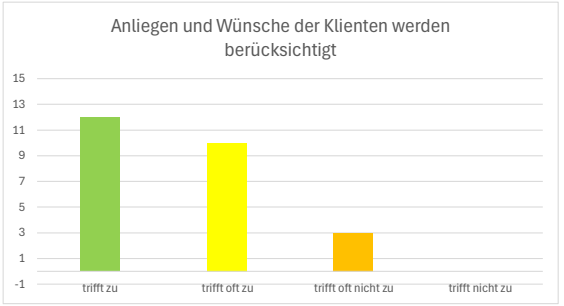
Wirksam=trifft zu und trifftrifft oft nicht zu und trifft nicht zu

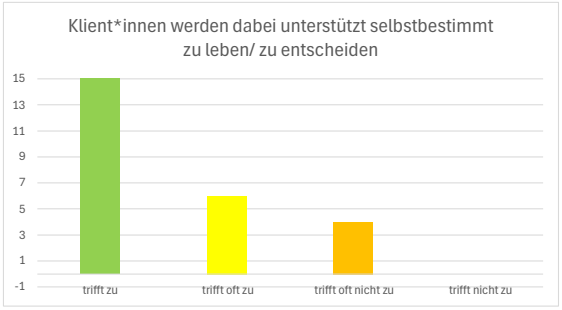
	81,60%	18,40%
befragt	47	100%
beantwortet	25	53,19%
unbeantwortet	22	46,81%

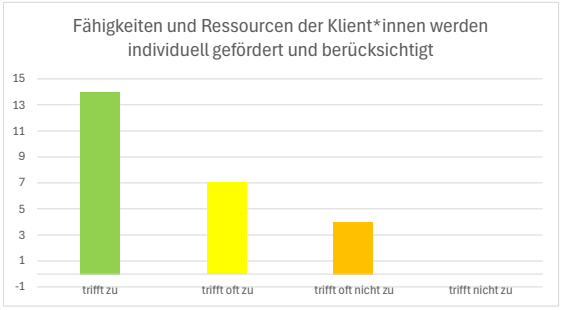


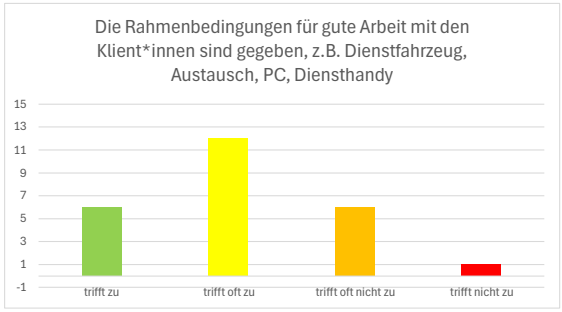












BEANTWORTUNGSQUOTE 53,19%
unbeantwortet
beantwortet

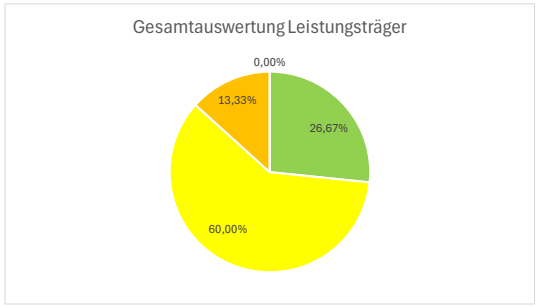
Auswertung schriftliche Wirksamkeitsbefragung Leistungsträger

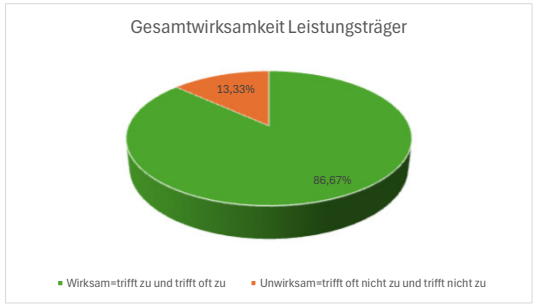
Frage	Antwortmöglichkeiten			
	Trifft zu	Trifft oft zu	Trifft oft nicht zu	Trifft nicht zu
1 Informationspflichten	2	1	0	0
Auswertung Frage 1	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%
2 Zuständigkeit	1	1	1	0
Auswertung Frage 2	33,33%	33,33%	33,33%	0,00%
3 Beantwortung Rückfragen	0	3	0	0
Auswertung Frage 3	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%
4 Problemlösung	0	2	1	0
Auswertung Frage 4	0,00%	66,67%	33,33%	0,00%
5 Verlässlichkeit	1	2	0	0
Auswertung Frage 5	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%
6 Angebotsbekanntheit	1	2	0	0
Auswertung Frage 6	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%
Gesamtauswertung	26,67%	60,00%	13,33%	0,00%
Wirksam	86,67%			
Unwirksam			13,33%	

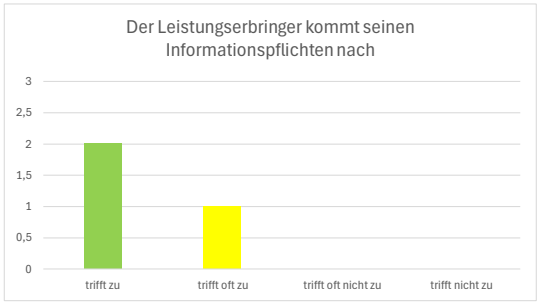
Wirksam=trifft zu und trifftrifft oft nicht zu und trifft nicht zu

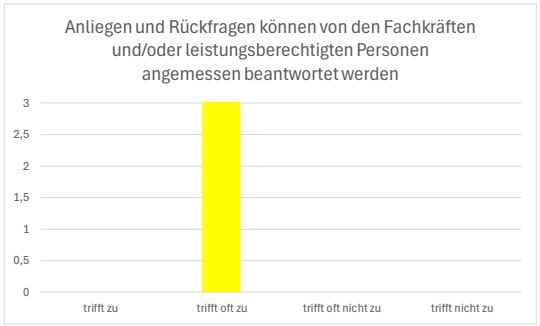
86,67% 13,33%

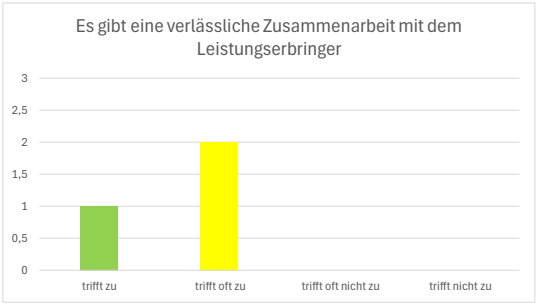
gefragt	13	100%
beantwortet	3	23,08%
unbeantwortet	10	76,92%

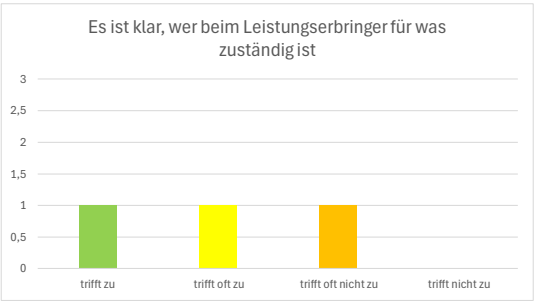


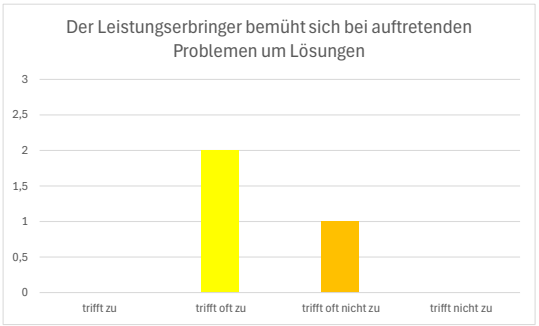


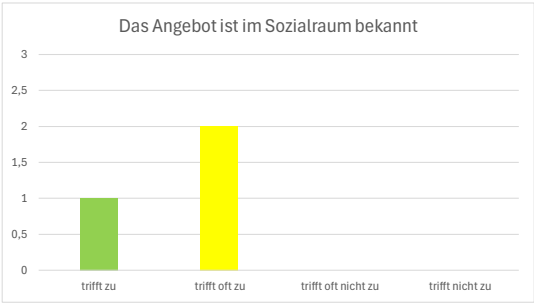




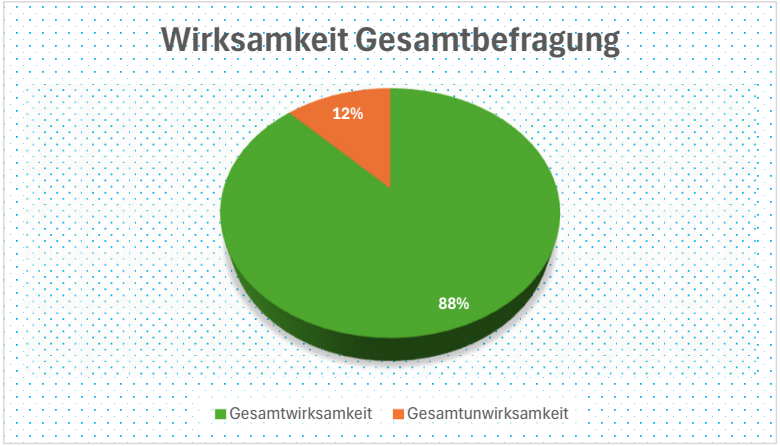








BEANTWORTUNGSQUOTE 23,08%
beantwortet
unbeantwortet

Wirksamkeit Leistungsempfänger	95,17%	Unwirksamkeit Leistungsempfänger	4,83%
Wirksamkeit Leistungserbringer	81,60%	Unwirksamkeit Leistungserbringer	18,40%
Wirksamkeit Leistungsträger	86,67%	Unwirksamkeit Leistungsträger	13,33%
Gesamtwirksamkeit	87,81%		
Gesamtunwirksamkeit	12,19%		

Beantwortungsquote Leistungsempfänger	25,89%
Beantwortungsquote Leistungserbringer	53,19%
Beantwortungsquote Leistungsträger	23,08%
Gesamtquote beantwortet	34,05%
Gesamtquote unbeantwortet	65,95%