



Arbeiterwohlfahrt

**Bezirksverband
Niederrhein e.V.**

Lützowstraße 32 · 45141 Essen

Telefon: 02 01 / 31 05 - 201

Telefax: 02 01 / 31 05 - 276

klaus.neubauer@awo-niederrhein.de

www.awo-nr.de

V.i.S.d.P.: Klaus Neubauer

Pressedienst

04. Dezember 2008

Kundenbefragung

Gute Noten für AWO-Schuldnerberatung

Unterstützt von einer Unternehmensberatung haben die AWO-Schuldnerberatungsstellen in Duisburg, Mülheim, Düsseldorf, Essen und Wuppertal im Oktober eine Kundenbefragung durchgeführt. Die Ergebnisse der Befragung zeigen ein hohes Maß an Zufriedenheit mit dem Beratungsangebot.

88 Prozent der 236 Befragten sahen ihre Erwartungen als erfüllt und weitere 11 Prozent zumindest teilweise als erfüllt an. 98 Prozent fühlten sich mit ihrem Anliegen ernst genommen. 97 Prozent bezeichneten die Atmosphäre in der Beratungsstelle als gut oder sehr gut. Verbesserungsbedarf sehen die Beratungsstellen bei der telefonischen Erreichbarkeit. Diesbezüglich waren nur 81 Prozent der Betroffenen rundum zufrieden. Aus dem Ergebnis zieht die Schuldnerberatung der AWO den Schluss: „Auch was gut ist, kann noch besser werden!“

Die Befragung ist Teil eines im Jahr 2007 begonnenen Qualitätsentwicklungsprozesses. Die AWO am Niederrhein will damit erreichen, dem zunehmenden Beratungsbedarf mit den knappen Ressourcen noch effizienter zu begegnen.

Vor dem Hintergrund der drohenden wirtschaftlichen Rezession blicken die 23 Beraterinnen und Berater der AWO allerdings sehr skeptisch in die Zukunft. In 6225 Fällen haben sie in diesem Jahr bereits persönlich beraten. Für das kommende Jahr erwarten sie einen deutlichen Anstieg der Fallzahlen. Mit den vorhandenen personellen Kapazitäten sei eine Ausweitung des Beratungsangebotes aber nicht zu leisten. Deshalb appelliert die AWO Niederrhein an Land und Kommunen zusätzliche Mittel für die Schuldnerberatung bereit zu stellen.

Weitere Informationen bei:

Wolfgang Huber, Telefon: 02 01 / 8 27 26 - 10, huber@schuldnerhilfe.de