



Udligenswil, 20. Dezember 2022

Schweizerische Umfrage zur Fehlerkultur der Berufsbeistandschaften 2021

Wie bereits im [Mailing 05/2021](#) informiert, haben über 1300 Berufsbeistandspersonen an unserer Umfrage teilgenommen (das sind rund 60% der in der Schweiz tätigen Berufsbeiständinnen und Berufsbeistände).

Dazu liegt der deutsche Umfragebericht nun zwischenzeitlich als gedruckte Broschüre vor und die französische Version wird bis Ende Dezember auch zur Verfügung stehen. *Alle SVBB-Mitglieder werden diesen Umfragebericht im Verlauf des Monats März 2022 von uns postalisch automatisch zugestellt erhalten.*

Auf unserer SVBB-Website sind zu dieser **SVBB-Umfrage 2021** die folgenden Dokumente allen Interessierten seit Anfang Dezember öffentlich zugänglich:

a) [Das Wichtigste in Kürze](#) – Zusammenfassung *) zur Umfrage 2021.

b) [SVBB-Ecoplan-Umfragebericht 2021](#) – die vollständige Fassung

*) Nachfolgend ein Auszug aus der Zusammenfassung des Umfrageberichtes:

„ ... Mit einem Anteil von 85% ist die überwiegende Mehrheit der Berufsbeistandspersonen generell zufrieden mit der Arbeitssituation. Die Hälfte davon ist sogar sehr zufrieden. Diesbezüglich bestehen keine Unterschiede zwischen den Sprachregionen oder der Organisationsform (Berufsbeistandschaft oder polyvalenter Sozialdienst).

Die Unzufriedenheit ist allerdings eindeutig höher, wenn die zeitlichen Ressourcen, um den Auftrag in der vereinbarten Arbeitszeit zu erledigen, nicht ausreichen bzw. die subjektive Arbeitsbelastung hoch ist.

Das ist bei fast zwei Dritteln der Beistandspersonen der Fall.

Unter diesen Umständen steigt der Anteil der Unzufriedenen bis auf 80%. Weitere Faktoren für eine höhere Unzufriedenheit sind eine schlechte Konflikt- und Fehlerkultur, was 27%, resp. 16% der Berufsbeistandspersonen zurückmelden. Mehr als ein Drittel dieser Befragten sind dann mit ihrem Arbeitsumfeld unzufrieden. Eine gute Zusammenarbeit mit der KESB, respektive innerhalb der Organisation beeinflusst die Arbeitszufriedenheit. Zwar sind 81%, resp. 91% zufrieden mit der externen und internen Zusammenarbeit.

Wo diese schlecht ist, steigt die Unzufriedenheit, besonders im Fall der internen Zusammenarbeit, stark an. Ebenso erhöhen ungenügende interne Arbeitsprozesse und schlechte Abläufe in der Zusammenarbeit mit der KESB die Unzufriedenheit mit der Arbeitssituation stark. ...“

Weitergehende Ausführungen finden Sie über unsere [SVBB-Website](#) (vgl. oben Bst. a/ b). Dazu an dieser Stelle auch einige ausgewählte Erkenntnisse der Berufsbeistandspersonen zur Fehler- und Konfliktkultur.

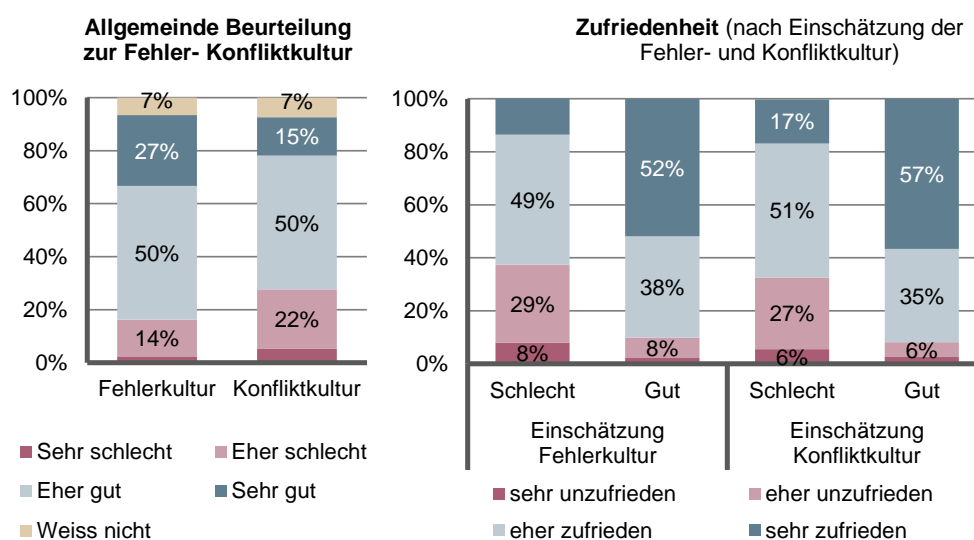
Umgang mit Fehlern und Konflikten - Qualitätskontrollen

Nachfolgend ausgewählte Erkenntnisse zur Fehler- und Konflikt-Kultur (Umfragen 2016/2021). Die Befragung 2021 bestätigt im Grundsatz die Erkenntnisse von 2016: Sowohl das Vorhandensein von Qualitätskontrollen als auch die Qualität der Kontrollen selbst wirkt sich positiv auf die Zufriedenheit der Berufsbeistandspersonen mit ihrem Arbeitsumfeld aus. Auch eine gute Fehler- und Konfliktkultur hat - wen wundert das! - einen positiven Einfluss auf die Zufriedenheit.

Neben der Qualitätskontrolle (vgl. [Umfragebericht, S. 29 f.](#)) ist also auch eine gute Fehler- und Konfliktkultur wichtig für die Arbeitszufriedenheit (vgl.

). Ähnlich wie im Jahr 2016 beurteilen rund drei Viertel der Befragten die Fehlerkultur in ihrer Institution als gut oder eher gut. Die Konfliktkultur wird von etwas weniger der Befragten, zwei Drittel, als gut befunden. Es bestätigt sich auch im Jahr 2021, dass Personen, welche die Fehler- und Konfliktkultur in ihrer Institution negativ bewerten, signifikant unzufriedener sind als Personen, welche den Umgang mit Konflikten und Fehlern in ihrer Institution positiv beurteilen.

Abbildung 4.1: Zufriedenheit nach eigener Einschätzung der Konflikt- und Fehlerkultur



Anm.: Resultate aus der Befragung 2021. Allgemeine Beurteilung der Fehler- und Konfliktkultur (total 1'319 bzw. 1'317 Antworten; Zufriedenheit nach Einschätzung der Fehler- und Konfliktkultur total 1'313 bzw. 1'311 Antworten).

Resultate der Befragung 2016: Über ein Viertel der Befragten erachteten die Fehler- und Konfliktkultur damals als schlecht, was sich bei der Einschätzung der eigenen Unzufriedenheit mit 40-50% bestätigte. Die damaligen Ergebnisse beruhen auf rund 750 Antworten zu diesen Punkten. *Trotz der damit 2021 leicht verbesserten Unzufriedenheit auf 37 bzw. 33% besteht also hier weiterer Handlungsbedarf.*

Dieses Ergebnis weist doch darauf hin, dass der Umgang mit Fehlern und Konflikten für die Arbeitszufriedenheit sehr wesentlich ist. Es zeigt allen vorgesetzten Personen deutlich auf, wie wichtig es ist, in diesem Bereich Handlungsbedarf sofort zu erkennen und die nötigen richtigen Schritte zu beachten, um allen Mitarbeitenden mit Respekt und Wertschätzung begegnen zu können.

Ergebnisse und Auswertung der Umfrage 2021 werden den SVBB-Vorstand noch weiter beschäftigen. Wir werden mögliche Handlungsoptionen auch am SVBB-Mitglieder- und Regionalgruppenaustausch 2023 besprechen (vgl. [Mailing 06/2021](#), Bst. A, Ziff. 6).

Zur SVBB-Umfrage 2021 erscheinen an dieser Stelle im Jahre 2022 noch weitere Auszüge und Detail-Erkenntnisse.