

Diakonie

Mark-Ruhr

Ev. Pflegedienste Mark-Ruhr gemeinnützige GmbH

Jahresbericht 2025 der Krebsberatungsstelle

Körnerstr. 82
58095 Hagen

Tel. 02331 3520850

krebsberatung@diakonie-mark-ruhr.de

Inhalt

1. Einleitung	3
2. Institutionelle Rahmenbedingungen	3
3. Beratungsangebot	5
4. Beratungsleistungen	6
5. Vernetzung / Öffentlichkeitsarbeit	10
6. Qualitätssicherung	11

1. Einleitung

Seit 25 Jahren ist die ambulante Psychosoziale Krebsberatungsstelle mit ihrem vielseitigen Unterstützungs- und Beratungsangebot für Krebskranke und Angehörige in Hagen und den anliegenden Kreisen fest etabliert. Im Mittelpunkt unseres Angebotes steht die psychosoziale Krebsberatung als Kernleistung der Krebsberatungsstelle. Gegenstand der Beratung können sowohl soziale Probleme, Überforderungen im Alltag und Fragen zu möglichen Sozialleistungen als auch vielfältige psychische Belastungen und Krisen sein, die im Kontext mit der Krebserkrankung entstehen. Zielgruppen sind Krebskranke und Angehörige, aber auch nahestehende Personen des sozialen Umfelds. Das Beratungsangebot der Krebsberatungsstelle steht allen Ratsuchenden zeitnah während des gesamten Krankheitsgeschehens kostenfrei zur Verfügung.

Im Jahr 2025 war die Krebsberatungsstelle (KBS) geprägt von personellen Veränderungen. Trotz dünner Personaldecke und einem langen Krankheitsausfall im Team standen wir mit unserem Beratungs- und Unterstützungsangebot weiterhin verlässlich an der Seite der Ratsuchenden. Durch die Teamverstärkung im September mit einer weiteren Sozialarbeiterin entspannte sich die Personalsituation und wir konnten so der erhöhten Beratungsnachfrage nachkommen.

In über 971 Beratungseinheiten sind Erkrankte und Angehörige informiert und psychoonkologisch beraten worden.

Neben unseren Kernleistungen stand die weitere Vernetzung mit einer Vielzahl von Kliniken und Netzwerkpartnern im gesamten Diakonie-Mark-Ruhr Gebiet im Mittelpunkt. Der Ausbau wohnortnaher Beratungsangebote in Form von Außensprechstunden ist im Kreis Unna und im Märkischen Kreis im kommenden Jahr fest eingeplant. Denn trotz Telefon- und Videoberatung sind persönliche Gespräche für Klientinnen und Klienten in dieser Region unverzichtbar.

2. Institutionelle Rahmenbedingungen

Trägerschaft

Die Evangelischen Pflegedienste Mark-Ruhr gemeinnützige GmbH sind Träger der psychosozialen Krebsberatungsstelle. Sie ist eine von 14 Tochtergesellschaften der Diakonie Mark-Ruhr. Die Diakonie Mark-Ruhr ist als gemeinnützige Einrichtung mit mehreren Tochtergesellschaften und rund 3500 Mitarbeitern Anbieter sozialer Dienstleistungen sowie Pflegeleistungserbringer in den Regionen:

Märkischer Kreis
Hagen, Breckerfeld
Ennepe-Ruhr-Kreis
Kreis Unna

Die psychosoziale Krebsberatungsstelle hat in den genannten Regionen eine Alleinstellung.

Personelle Ausstattung

Heike Schiller Diplom Sozialarbeiterin/Psychoonkologin (WPO/DKG) Beratungsfachkraft der Krebsberatungsstelle 01.01.2025 – 31.12.2025	30 Stunden
Margarita Schiemann Sozialarbeiterin B.A. Beratungsfachkraft der Krebsberatungsstelle 15.09.25 - 31.12.25	30 Stunden
Silke Asshoff Assistenz in der Krebsberatungsstelle 01.01.2025 - 31.12.2025	19,5 Stunden

Finanzierung

Finanziell anteilig gefördert wird das Beratungsangebot der Krebsberatungsstelle durch den Spitzenverband der Gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) und den Verband der Privaten Krankenversicherung (PKV) auf der Grundlage des § 65e SGB V und durch das Land NRW. Die anteilige Förderung ist längst nicht kostendeckend und wir sind dankbar für jede Spende, die uns hilft, unser Beratungsangebot auch weiterhin zu erhalten und in der Region im Sinne der Betroffenen weiter auszubauen. An dieser Stelle möchten wir uns herzlich bei allen Förderern und Unterstützern bedanken, denn nur gemeinsam können wir das wichtige Angebot auch zukunftssicher gestalten.

Strukturqualität / Kontakt und Zugang zur Krebsberatungsstelle

Um möglichst allen Ratsuchenden den Kontakt zur Krebsberatungsstelle zu ermöglichen, ist der Zugang niederschwellig angelegt.

Das bedeutet:

- kostenlose Beratung, vertraulich, unbürokratisch und unabhängig
- sehr gute Erreichbarkeit in zentral-verkehrsgünstiger Lage, Nähe Hbf
- regelmäßige Sprechzeiten an fünf Wochentagen von 8.00 – 14.00 Uhr
- Beratungstermine nur nach tel. Vereinbarung / auch außerhalb dieser Sprechzeiten
- Kontaktmöglichkeiten: persönlich, telefonisch, per E-Mail, AB
- Rückmeldung zur Terminvergabe erfolgt innerhalb von 2 Werktagen
- Beratungstermine durch eine Fachkraft sind i.d.R. kurzfristig innerhalb von 10 Werktagen möglich

Die Krebsberatungsstelle Hagen ist im Beratungszentrum eingebunden sowie auch in den Hauptstandort der Diakonie Mark-Ruhr. Hier befinden sich weitere Beratungsangebote, die eine effiziente Vernetzung und kurze Wege ermöglichen

Die Krebsberatungsstelle verfügt über mehrere Beratungsräume, einen Gruppenraum, einen Empfangs- und einen Wartebereich. Alle Beratungsräume gewährleisten die für eine Beratung erforderliche Vertraulichkeit. Der Zugang zu der Beratungsstelle ist barrierefrei. Die Beratungen können persönlich, telefonisch oder digital in Anspruch genommen werden. Die Beratungsgespräche werden in Form von Einzelgesprächen, Paargesprächen, Mehrpersonen oder Familiengesprächen in der Beratungsstelle, während einer Außensprechstunde oder bei Immobilität als Hausbesuch durchgeführt.

Beratungsstandort Hagen

- Psychosoziale Krebsberatungsstelle, Körnerstraße 82, 58095 Hagen, im Beratungszentrum

Trotz der personellen Situation sind wir stolz darauf, Krebsbetroffenen und ihren Angehörigen auch weiterhin in ländlichen Gebieten des Ennepe-Ruhr-Kreises regelmäßig eine wohnortnahe Unterstützung anbieten zu können. Unabhängig vom Wohnort ist die Beratung an folgenden Standorten möglich:

Außenstellen im Ennepe-Ruhr-Kreis

- Kölnerstr. 25, 58285 Gevelsberg (Räume der KISS EN-SÜD)
- Wilhelmstr. 43, 58332 Schwelm (Räume der Diakoniestation Schwelm im Ibach-Haus)
- Annenstr. 118-122, 58453 Witten (Räume der QuaBeD)

3. Beratungsangebot

Im Mittelpunkt unseres Angebotes steht die psychosoziale Krebsberatung als Kernleistung der Krebsberatungsstelle. Gegenstand der Beratung können sowohl soziale Probleme, Überforderungen im Alltag und Fragen zu möglichen Sozialleistungen als auch vielfältige psychische Belastungen und Krisen sein, die im Kontext mit der Krebserkrankung entstehen. Zielgruppen sind Krebskranke und Angehörige, aber auch nahestehende Personen des sozialen Umfelds.

Die ambulante psychosoziale Krebsberatung ist ein wesentlicher Bestandteil der psychologischen Versorgung. An der Schnittstelle von stationärer zu ambulanter Betreuung sowie in der Nachsorge übernimmt die Krebsberatungsstelle wesentliche Versorgungsaufgaben und eine zentrale Lotsenfunktion.

Psychosoziale Beratung hat das Ziel, die Krankheitsverarbeitung zu unterstützen, die psychische Befindlichkeit sowie Begleit- und Folgeprobleme der medizinischen Therapie zu verbessern, soziale Ressourcen zu stärken, gesellschaftliche Teilhabe zu ermöglichen und damit die Lebensqualität der Betroffenen und ihrer Angehörigen zu erhöhen.

psychosoziale Beratung und Begleitung umfasst:

- Unterstützende und begleitende Gespräche zur Krankheitsbewältigung
- Beratung und Begleitung bei Problemen im sozialen Umfeld, in der Partnerschaft, Familie und Beruf
- stabilisierende Hilfe in Krisen und Überlastungssituationen
- Orientierung im Gesundheits- und Sozialsystem
- Beratung zur wirtschaftlichen Sicherung, Schwerbehinderung, Rehabilitation nach Krebs, beruflichen Neuorientierung, beruflichen Wiedereingliederung
- Basisinformationen zu medizinischen Themen
- Informationen zur palliativen Versorgung
- Vermittlung von Selbsthilfegruppen und weiteren Unterstützungsangeboten
- Anleitung zu Entspannung und Stressreduktion

4. Beratungsleistungen 2025

Merkmale der Klient*innen (n = 268)

Im Jahr 2025 wurden 186 (69%) Frauen und 82 (31%) Männer in unserer psychosozialen Krebsberatungsstelle beraten (Abb.1). Von diesem Personenkreis wurden 224 Ratsuchende (83%) erstmalig in der Krebsberatungsstelle beraten.

68 Prozent der Klient*innen war selbst erkrankt. 32 Prozent waren Angehörige und Menschen aus dem nahen Umfeld (Abb.2). Das Altersspektrum der Klient*innen erstreckt sich von 20 bis 89 Jahre. Der überwiegende Anteil befindet sich im erwerbsfähigen Alter zwischen 50 und 60 Jahren (Abb.3). Das Durchschnittsalter liegt bei 57 Jahren.



Abb.1 / Geschlechterverteilung			
Weiblich	<u>186</u>	69.4%	
Männlich	<u>82</u>	30.6%	
Summe	268		






























Abb.2 / Klient*innen ist			
Patient*in	<u>181</u>	67.54%	
Partner*in	<u>29</u>	10.82%	
Tochter des/r Patient*in	<u>22</u>	8.21%	
Eltern(teil) der/s Patient*in	<u>8</u>	2.99%	
Sohn der/s Patient*in	<u>7</u>	2.61%	
Verwandte	<u>7</u>	2.61%	
Freunde/Bekannte	<u>7</u>	2.61%	
nicht angegeben	<u>4</u>	1.49%	
Fachperson	<u>3</u>	1.12%	
Summe	268		

Abb.3 / Altersspektrum bei Erstkontakt			
50 - 59	<u>54</u>	24.11%	
60 - 69	<u>46</u>	20.54%	
nicht eingetragen	<u>43</u>	19.2%	
40 - 49	<u>27</u>	12.05%	
70 - 79	<u>27</u>	12.05%	
30 - 39	<u>13</u>	5.8%	
20 - 29	<u>8</u>	3.57%	
80 - 89	<u>6</u>	2.68%	
Summe	224		













Erstmalig auf die Krebsberatungsstelle aufmerksam geworden durch (Abb.4)

Wie in den Vorjahren wurde der größte Teil unserer Klient*innen (30%) schon im Krankenhaus auf die Krebsberatungsstelle aufmerksam. Durch gezielte Informationen seitens der Ärzte, Psychoonkologen und der Sozialdienste werden Klient*innen über das Beratungsangebot der Krebsberatungsstelle aufmerksam. 16% der Menschen erreichten uns durch persönliche Empfehlungen. Über die großen Krebsinformationsdienste (z. B. KID, DKH) kamen rund 11% in die Krebsberatungsstelle.

Abb.4 / auf die KBS aufmerksam geworden durch	Anzahl (n=224)	Mehrfachnennung
Klinik	75	29.88% 
persönliche Empfehlung	39	15.54% 
Website	37	14.74% 
Krebsorganisation	28	11.16% 
Nicht eingetragen	23	9.16% 
Reha-Einrichtung	14	5.58% 
Arztpraxis	14	5.58% 
Zeitung	11	4.38% 
SH-Gruppe	4	1.59% 
Veranstaltung	3	1.2% 
Social Media	2	0.8% 
niedergelassene Psychotherapeut:innen	1	0.4% 
insgesamt	251	

Krankheitsphase bei Erstkontakt (Abb.5)











Auch im Jahr 2025 erreichten wir Menschen in allen Krankheitsphasen. Der überwiegende Anteil befand sich in der Ersterkrankung und in der laufenden Primärtherapie.

Abb.5 / Phase bei Erstkontakt	Anzahl / Mehrfachnennung
Primärtherapie	103 33.99% 
Metastasierung	49 16.17% 
Ersterkrankung	42 13.86% 
Nicht eingetragen	41 13.53% 
Palliative Phase	21 6.93% 
Chronische Krebserkrankung	15 4.95% 
Rezidiv	12 3.96% 
tumorfrei < 1 Jahr	9 2.97% 
tumorfrei > 2 Jahre	6 1.98% 
tumorfrei > 1-2 Jahre	2 0.66% 
Diagnosephase/Verdacht	2 0.66% 
wait and watch	1 0.33% 
insgesamt	303

Krebsdiagnosen

Die im Berichtszeitraum erfassten Lokalisationen der Krebserkrankungen (kategorisiert nach ADT/GEKID) waren mit 23 unterschiedlichen Primärtumore breit gestreut. Die häufigsten von uns dokumentierten Krebserkrankungen waren: Brust (28%), Darm (9%), Lunge (9%), Bauchspeicheldrüse (7%), Gynäkologische Tumore (6%), Lymphom-Non-Hodgkin, Multiples Myelom (6%), Prostata (5%).

Anliegen der Klient*innen bei Erstkontakt (Abb.6)

Abb.6 / Anliegen der Klient*innen	Anzahl (n=224)	Mehrfachnennung
Unterstützung bei sozialrechtlichen Fragen	135	36.99% 
Nicht eingetragen	64	17.53% 
Unterstützung bei psychologischen Fragen	59	16.16% 
Unterstützung bei beruflichen Fragen	23	6.3% 
Interesse an Vernetzung	19	5.21% 
Info zu weiteren Anlaufstellen	18	4.93% 
Informationssuche zu medizinischen Themen	17	4.66% 
Unterstützung bei med. Fragen	15	4.11% 
Unterstützung im Umgang mit Kindern/Jugendlichen	12	3.29% 
Interesse an Gruppenangeboten der KBS	3	0.82% 
insgesamt	365	

Anamnese und Screening (n=224)

In einem Erstgespräch erfolgt eine ausführliche psychosoziale Anamnese inkl. Screening (gem. S3 Leitlinie/Distress-Thermometer) sowie die persönliche Schilderung des Unterstützungswunsches. Die daraus resultierenden Informationen erfassen die individuellen Belastungen und den Beratungsbedarf.

Auch im Jahr 2025 wurden mittels einem standardisierten Screening-Instrument (Disstress-Thermometer) die psychosoziale Belastung der Klient*innen freiwillig erhoben. Auf der Selbstbeurteilungsskala gaben die KlientInnen die subjektiv wahrgenommene Belastung an. Werte von 5 oder höher gelten als Signale für das Bestehen einer Belastung wie auch einen hohen Unterstützungsbedarf. 119 Klient*innen gaben beim Erstkontakt einen Wert zwischen 5-9 an.











Inanspruchnahme der Beratungsleistungen

Im Jahr 2025 fanden insgesamt 971 Beratungsleistungen statt (Abb. 7 / je 30 Minuten pro Beratungsleistung/GKV Faktor). Mit dem Begriff „Klient*innen“ fassen wir Erkrankte und Angehörige zu einer Personengruppe zusammen. Hauptanlass mit der Krebsberatungsstelle 2025 Kontakt aufzunehmen, war der Bedarf von Ratsuchenden nach qualifizierter Beratung und Begleitung. Alle Beratungen werden laufend dokumentiert. Voraussetzung für die





Dokumentation ist eine vorab eingeholte schriftliche Einverständniserklärung der Klient*innen. Anonyme Beratungen sind auch möglich. Im Berichtszeitraum fanden 294 persönliche Beratungen und 445 Telefonberatungen statt (Abb.8). 88% der Beratungen erfolgten in Einzelgesprächen, 7% Paargespräche und 4% in Form von Familiengesprächen (Abb.9).

Im Berichtszeitraum erfüllen die geleisteten Beratungseinheiten die GKV-Vorgaben.





Anzahl der Beratungsleistungen (Abb.7)

Zeit Minuten	Anzahl der Beratungskontakte			GKV Faktor	
	Anz.	%		Faktor	BE
<15	273	36.89%		x 0	0
≥15	44	5.95%		x 0.5	22
≥30	81	10.95%		x 1	81
≥45	31	4.19%		x 1.5	46.5
≥60	109	14.73%		x 2	218
≥75	29	3.92%		x 2.5	72.5
≥90	158	21.35%		x 3	474
≥105	7	0.95%		x 3.5	24.5
≥120	7	0.95%		x 4	28
≥150	1	0.14%		x 5	5
Summe	740				971.5








Beratungsformate (Abb.8)

Beratungsformat	Anzahl (n=740)		
Telefonat	445	60.14%	
Persönlicher Kontakt (face to face) in KBS	233	31.49%	
Persönlicher Außenkontakt (face to face)	61	8.24%	
Videoberatung	1	0.14%	
Summe	740		

Beratungssetting (Abb.9)

Beratungssetting	Anzahl (n=740)		
Einzelgespräch	651	88.57%	
Paargespräch	49	6.67%	
Familiengespräch	29	3.95%	
Gruppengespräch	11	0.82%	
Summe	740		

Schwerpunkte der Beratungsleistungen (Abb.10)

Schwerpunkte der Beratungsleistungen / Anzahl / Mehrfachnennung (n=740)			
Psychosoziale Beratung (schwerpunktübergreifend)	812	28.12%	
Unterstützung zur Inanspruchnahme von Sozialleistungen	758	26.25%	
Psychosoziale Beratung mit sozialer Schwerpunktsetzung	569	19.7%	
Information	473	16.38%	
Weitervermittlung	175	6.06%	
Krisenintervention	67	2.32%	
Psychosoziale Beratung in Bezug auf Kinder und Jugendliche	34	1.18%	
Summe	2 888		

5. Vernetzung / Öffentlichkeitsarbeit

Die Krebsberatungsstelle ist mit vielen regionalen und überregionalen Einrichtungen, Organisationen, Praxen und Selbsthilfegruppen gut vernetzt. Schriftliche Kooperationsverträge mit zertifizierten Kliniken und einer Selbsthilfekontaktstelle liegen vor. Die Vereinbarungen wurden jeweils in einem Kooperationsvertrag verschriftlicht.

Durch regelmäßige Kontaktpflege der Krebsberatungsstelle mit den örtlichen Kliniken wurden Netzwerkkontakte auch im Berichtszeitraum kontinuierlich weiter ausgebaut. Die daraus entstandene interdisziplinäre Interventionsgruppe traf sich im Berichtszeitraum alle 2 Monate in der Krebsberatungsstelle Hagen.

Im laufenden Berichtsjahr fanden 3 KBS-Treffen mit den Ansprechpartnern der örtlichen Krebs-Selbsthilfegruppen Hagen in unserem Hause statt. Dies ermöglicht einen regelmäßigen Austausch, KBS-Vorträge in den Selbsthilfegruppen vor Ort vertiefen die Vernetzung.

Seit vielen Jahren sind die Krebsberatungsstellen in NRW miteinander vernetzt, um die Qualität der Beratungsleistungen zu verbessern und um eine verbesserte flächendeckende psychosoziale Versorgung krebserkrankter Menschen landesweit zu erreichen. Die aktive Gremienarbeit erfolgte im Berichtsjahr durch eine Teilnahme an folgenden Fachverbänden:

- Fachverband Krebsberatungsstellen NRW (2 Treffen f. MA / 2 Treffen Trägerebene)
- Qualitätsverbund Krebsberatung der Krebsgesellschaft NRW (4Treffen)

Ein einrichtungübergreifender Qualitätsbericht für Krebsberatungsstellen im Qualitätsverbund wird jährlich für NRW erstellt und veröffentlicht.

Öffentlichkeitsarbeit

Um die Krebsberatungsstelle sowohl bei den Erkrankten und ihren Angehörigen als auch bei den Behandlern im klinischen und im niedergelassenen Bereich bekannt zu machen, stehen folgende Medien bereit:

- www.diakonie-mark-ruhr.de auf der Webseite sind aktuelle Informationen zum Beratungsangebot, zur personellen Ausstattung und zur Erreichbarkeit hinterlegt
- KBS-Flyer: enthält Informationen über Aufgaben und Angebote der Krebsberatungsstelle und alle Kontaktdaten
- Roll-up: zur Präsentation der Beratungsstelle auf Veranstaltungen

Die wichtigsten regionalen und überregionalen Internetportale und Adress-Wegweiser zum Thema Krebs verweisen auf unsere Webseite oder auf die Anschrift der Krebsberatungsstelle. Die Vernetzung der KBS wird zudem über die Teilnahme an Veranstaltungen sowie die gezielte Vorstellung der Beratungsstelle durch Vorträge ausgebaut. In den sozialen Netzwerken (Instagramm, Facebook) werden aktuelle Beiträge zeitnah erstellt.

Veranstaltungen (Auswahl): KBS-Teilnahme und Vorträge

- Im Berichtszeitraum wurde die Aktion „Herzkissen - ein Herz für Brustkrebsbetroffenen Frauen“ in Kooperation mit der Frauenselbsthilfe nach Krebs und dem Brustzentrum des Agaplesion Klinikum Hagen, der Begegnungsstätte der Diakonie und der KBS durchgeführt am 10.11.25)
- Gesundheitsforum Hagen „psychische Gesundheit“ am 1.10.25
- KBS Vortrag, Märkisches Brustzentrum Schwerte, Marienkrankenhaus, am 29.10.25
- KBS Vortrag im Qualitätszirkel ambulanter Gynäkologen in Witten, am 23.09.25
- KISS Selbsthilfekontaktstelle EN-Süd, 30-jähriges Jubiläum, am 10.11.25

6. Qualitätssicherung

Die Qualitätssicherung der Krebsberatungsstelle erfolgt nach den geltenden „S3 Leitlinie für psychoonkologische Diagnostik, Beratung und Behandlung von erwachsenen Krebspatienten“ sowie an den im Januar 2020 veröffentlichten „Empfehlungen für das Leistungsspektrum und Qualitätskriterien ambulanter psychosozialer Krebsberatungsstellen“ des Nationalen Krebsplans (NKP). Wir erfüllen die hohen Anforderungen und Qualitätskriterien der GKV und PKV.

Die fachliche Qualität wird durch externe Supervision, monatliche regionale Interventionsgruppen und wöchentliche Teamsitzungen gewährleistet. Außerdem nahmen die Mitarbeiterinnen an psychosozialen Fortbildungen teil.

Dokumentation

Alle leistungsbezogenen Daten der Krebsberatungsstelle werden mit dem für Krebsberatungsstellen entwickeltem EDV-System „Freinet“ laufend dokumentiert und ausgewertet. Alle Erhebungen und Dokumentationen richten sich nach den aktuellen Datenschutzbestimmungen. Die Dokumentation der Beratungsleistung umfasst: Datum der Beratung, Art (persönlich, telefonisch, schriftlich) und Dauer des Gesprächs, Setting (Einzel, Paar-/Familiensetting), Ort der Beratung, Name der Beratungsfachkraft, Beratungsanlässe der Klienten sowie Schwerpunktthemen der Beratung, Beratungsaufträge sowie eingeleitete Maßnahmen und Weitervermittlungen.

Erhebung der Zufriedenheit der Klient*innen

Wir führen in der Krebsberatungsstelle regelhaft eine online Klienten Befragung zur internen Qualitätssicherung durch. Die Befragung der Klient*innen zu Erfahrungen mit der Beratungsstelle und zur Zufriedenheit mit einzelnen Dienstleistungen vermitteln uns wichtige Hinweise zu den verschiedenen Qualitätsbereichen. Die Ratsuchenden füllen dazu auf freiwilliger Basis einen anonymisierten Fragebogen zur Beratungsqualität und zu den Rahmenbedingungen (Terminvergabe, Erreichbarkeit, Parksituation etc.) aus. Die Bewertung erfolgt in 5 Schritten von „sehr zufrieden“ bis „gar nicht zufrieden“. Die jährlich durchgeführte Zufriedenheitsabfrage fiel im Berichtszeitraum äußerst positiv aus. Insgesamt nahmen 45 Ratsuchende teil. 37 Teilnehmer*innen sind mit der Beratungsqualität und den Rahmenbedingungen „sehr zufrieden“ und bewerten die Beratungen als „sehr hilfreich“. 7 Teilnehmer*innen bewerten die Beratungsqualität als „ziemlich hilfreich“ und sind „ziemlich zufrieden“ mit den Rahmenbedingungen. Die freundliche und angenehme Atmosphäre in der Beratungsstelle sowie die unterstützenden Gespräche wurden besonders betont.

An dieser Stelle möchten wir uns bei den Ratsuchenden nochmals herzlich für die vielen positiven Rückmeldungen zu unserer Arbeit bedanken.