

## Bescheinigung der Qualität der Beratungsleistung der Fachstelle UND

Nach Vorgabe des Eidgenössischen Büro für die Gleichstellung von Frau und Mann (EBG) wurde die Fachstelle UND im Winter 2008/2009 von einem externen Büro (Barben/Ryter) evaluiert. Die Qualität der Beratung wurde anhand von drei Faktoren – Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität – überprüft. Dabei wurde auch die KundInnenzufriedenheit erhoben.

### Die Ergebnisse der qualitativen Evaluation

#### **Strukturqualität - die Rahmenbedingungen, unter denen die Beratungsleistungen erbracht werden**

Hinsichtlich der Strukturqualität erfüllt die Fachstelle UND sämtliche Anforderungen und gewährt sowohl eine gute Informations- und Öffentlichkeitsarbeit als auch gute Erreichbarkeit und Reaktionszeit für Anfragen. Alle Mitarbeitenden erfüllen die Anforderungen an die berufliche Qualifikation und Erfahrung. Die Anforderung an die Aus- und Weiterbildung sowie Teamentwicklung der Mitarbeitenden werden ebenso erfüllt.

#### **Prozessqualität - die Anforderungen an den Ablauf und die Durchführung der Beratungstätigkeit**

Hinsichtlich der Prozessqualität erfüllt die Fachstelle UND die Anforderungen bezüglich Beratungsabläufen, Beratungskonzept, Dokumentation und Fallbesprechungen in der Beratung von Privatpersonen. Ebenso erfüllt sie die Anforderungen bezüglich Abläufe, Instrumente, Dokumentation und Qualitätskontrolle bei der Beratung von Organisationen.

#### **Ergebnisqualität - die mit der Beratung erzielten Resultate**

Hinsichtlich der Ergebnisqualität erfüllt die Fachstelle UND sowohl die Anforderungen an das Controlling sowie die Anforderungen bezüglich KundInnenzufriedenheit und Zufriedenheit der Mitarbeitenden. Die KundInnen beschreiben die Fachstelle UND mit folgenden Adjektiven: professionell, effizient, unideologisch, unkompliziert, bedürfnisorientiert und realistisch. Die Mitarbeitenden werden fachlich kompetent, aufmerksam, angenehm, zuverlässig, diskret und diskussionsorientiert wahrgenommen.

Das EBG ist gerne bereit, zu dieser Evaluation und den Resultaten Auskunft zu erteilen:  
Herr A. Voloder (aner.voloder@ebg.admin.ch oder Tel. 031 324 05 16)

Fachstelle UND, Mai 2009

Fachstelle UND

Familien- und Erwerbsarbeit für Männer und Frauen

Luzern: Postfach 2702 · 6002 Luzern · Telefon · 041 497 00 83

Basel: Postfach 2824 · 4002 Basel · Telefon 061 283 09 83

Bern: Postfach 6060 · 3001 Bern · Telefon 031 839 23 35

Zürich: Postfach 3417 · 8021 Zürich · Telefon 044 462 71 23

info@und-online.ch · www.und-online.ch