

Katholische Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche

**Schaufenberger Straße 72a
52477 Alsdorf**

Telefon: 02404 / 2 60 88

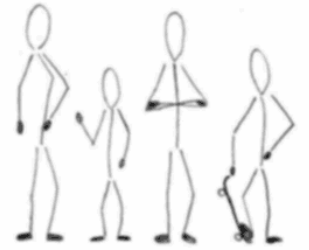
Fax : 02404 / 55 26 42

e-mail : EBAlsdorf@compuserve.de



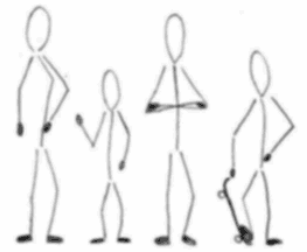
**Ratsuchenden-
befragung
2002**

Träger: Caritasverband für das Bistum Aachen e.V.



Inhalt:

Einleitung	3
Zugang.....	4
Wartezeit.....	4
Anmeldegrund.....	5
Beratungsdauer	6
Terminierung.....	7
Beratungsprozess	7
Beratungsatmosphäre.....	7
Problemverständnis	8
Neue Sichtweisen	8
Hilfreich.....	9
Ergebniszufriedenheit	9
Wiedervorstellung	10
Weiterempfehlung.....	10
Freie Antworten.....	11
Daten der Nachbefragung	12
Ablauf der Befragung	15
Anschreiben	16
Fragebogen	16



Einleitung

Mit dem folgenden Bericht möchte die Kath. Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche in Alsdorf über die **Ergebnisse ihrer dritten Ratsuchendenbefragung** informieren.

Die Beratungsstelle hat die Aufgabe, allgemein die **Erziehung in der Familie** zu fördern, Eltern in der **Wahrnehmung ihrer Erziehungsverantwortung** und ihrem **Elternsein auch als allein erziehende oder getrennt lebende** zu unterstützen. Erziehungsberatung als **niedrigschwellige ambulante Hilfe zur Erziehung** soll „...Kinder, Jugendliche, Eltern und andere Erziehungsberechtigte bei der Klärung und Bewältigung individueller und familienbezogener Probleme und der zugrundeliegenden Faktoren, bei der Lösung von Erziehungsfragen sowie bei Trennung und Scheidung unterstützen“ (§ 28, Kinder- und Jugendhilfegesetz). In dem sie der Verfestigung von Problemen und Konflikten, ungünstigen Entwicklungsverläufen von Kindern, der Entstehung psychischer Störungen und einem Scheitern innerfamiliärer Erziehung entgegen wirkt, wirkt sie **präventiv**.

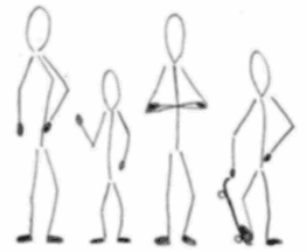
Durch die Finanzierung aus öffentlichen Mitteln und Eigenmitteln des Caritasverband für das Bistum Aachen kann Erziehungsberatung als **niedrigschwelliges Angebot** Eltern, Kindern, Jugendlichen und Familien im **Kreis Aachen** zugänglich gemacht werden.

Mit der Befragung soll **transparent** werden, inwieweit unser Angebot an Beratung und das professionelle Engagement der BeraterInnen **klientenorientiert und effektiv** die Ratsuchenden erreicht.

Zu diesem Zwecke wurde 310 Ratsuchenden, deren Beratung im Jahr 2002 abgeschlossen wurde, ein **anonymer Fragebogen** (siehe Anhang) zugesandt. 52 Klienten konnten nicht in die Auswertung mit einbezogen werden, weil die Post unzustellbar war beziehungsweise die Klienten aus privaten Gründen nicht angeschrieben werden wollten. Ein Fragebogen wurde unvollständig ausgefüllt zurückgesandt, zwei erreichten uns nach der Rückantwortfrist. Letztlich konnte die Meinung von **129 Ratsuchenden, d.h. 41,61 % der Befragten** in der Auswertung berücksichtigt werden.

Ergebnisse im Überblick:

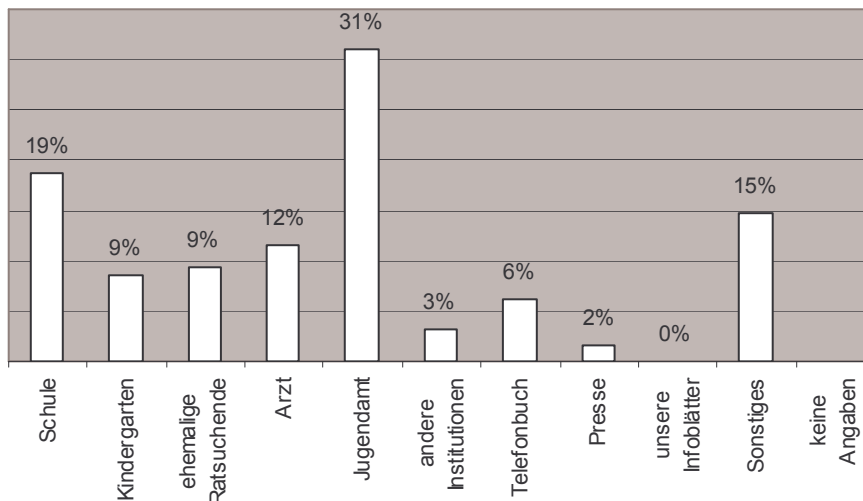
- Auch wenn eine leichte Zunahme der **Wartezeit** beklagt wird, zeigt sich in fast allen Bereichen eine deutliche Verbesserung des **Beratungsprozesses** und des **Beratungsergebnisses** gegenüber der Nachbefragung im Jahr 2000.
- Ein sehr großer Anteil der Eltern hatte offensichtlich wegen ihrer Probleme bereits **Unterstützung beim Jugendamt gesucht** und wurde an die Beratungsstelle weiterverwiesen (31%).
- Familien meldeten sich häufig wegen **multipler Probleme** (im Schnitt 2 Anmeldegründe).
- Dass die Ratsuchenden sich **besser verstanden** fühlten, machte die Beratung für sie offensichtlich **hilfreicher** und führte zu einer **größeren Ergebniszufriedenheit**, auch wenn in einem **geringeren Maße vollkommen neue Einsichten** vermittelt wurden.



Wer hat Ihnen die Beratungsstelle empfohlen oder wie haben Sie erfahren, dass es unser Angebot gibt?

Zugang

Der große Anteil Ratsuchender, die von den Jugendämtern an die Beratungsstelle weitergeleitet wurden, dominiert das Bild mit 31%.

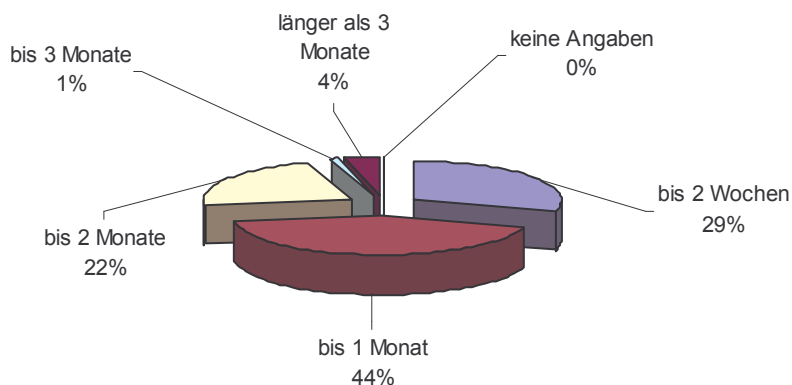


Dies zeigt, wie sehr die Beratungsstelle mit ihrem Angebot die Arbeit der Jugendämter unterstützt.

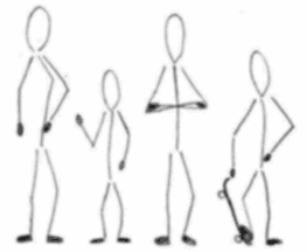
Wie lange haben Sie auf einen ersten Termin gewartet?

Wartezeit

Wie erwähnt, mussten 2002 mehr Familien bis zu 2 Monate warten bevor der erste Fachkontakt statt fand (22% gegenüber 20%) als 2000.

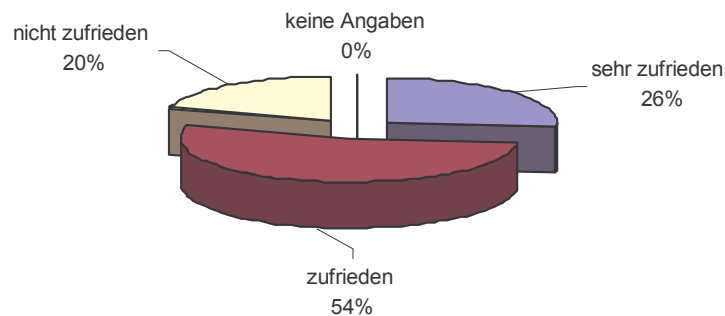


Da Anmeldungen in der Regel schon am folgenden Montag von den FachberaterInnen übernommen werden, können wir bereits nach einer Woche mit den Ratsuchenden den Erstgesprächstermin absprechen und gegebenenfalls telefonisch erste Fragen klären.



Waren Sie mit dieser Wartezeit zufrieden?

Auf Grund der zum Teil verlängerten Wartezeit war zu erwarten, dass der Anteil unzufriedener Ratsuchender zunehmen würde (von 15% auf 20%).

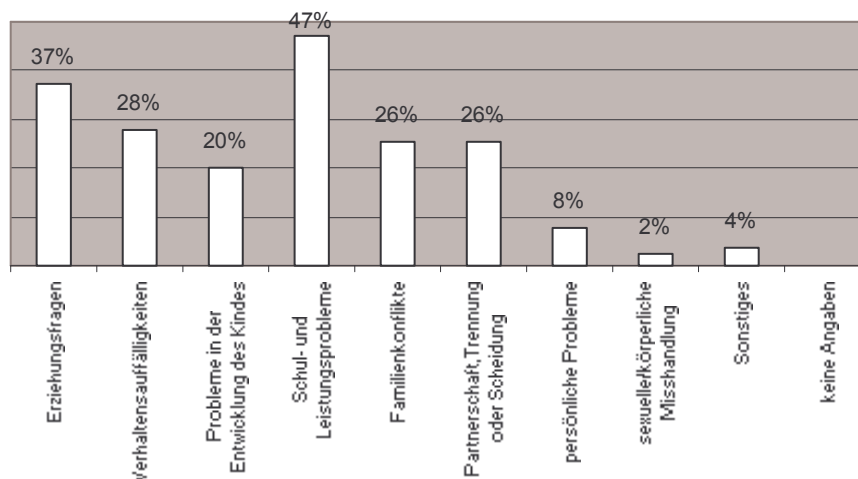


Unser verstärktes Engagement für Vernetzung, Jugendhilfeplanung und Prävention musste bei begrenzten personellen Ressourcen zu einer Verknappung der für Einzelfallarbeit zur Verfügung stehenden Zeit und damit zu einer Verlängerung der Wartezeiten führen.

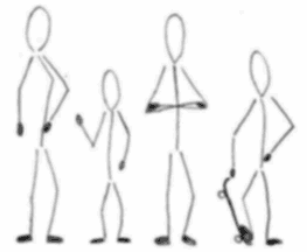
Mit welchen Problemen haben Sie sich an die Beratungsstelle gewandt?

Anmeldegrund

Die Zahlen zeigen, dass der Anteil von Familien, die sich wegen multippler Probleme an die Beratungsstelle wandten, weiter zugenommen hat (von 1,82 auf 1,97 Problemnennungen im Durchschnitt).



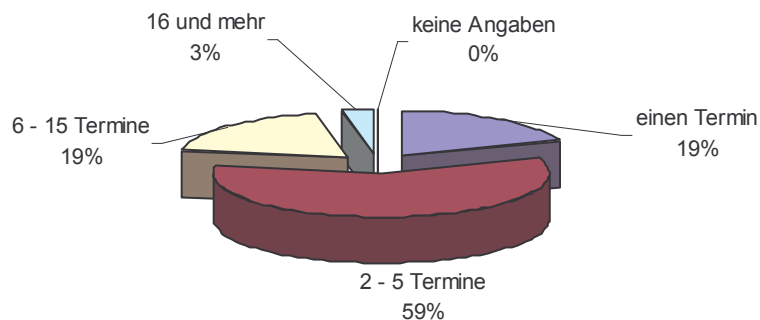
Zu den 47% Schul- und Leistungsproblemen zählen unter anderem die Anfragen bezüglich Eingliederungsmaßnahmen bei seelischer Behinderung (§ 35a KJHG). Ein deutlicher Anstieg der Anfragen bei Familienkonflikten (21%→26%) und Partnerschafts-, Trennungs- oder Scheidungskonflikten (20%→26%) deutet darauf hin, dass häufig nicht mehr das Kind als „Symptomträger“ vorgestellt wird sondern die durch bestehende Konflikte belastete familiäre Situation im Vordergrund steht.



Wie viele Termine hatten Sie und Ihre Familie/Ihr Kind in der Beratungsstelle?

Beratungsdauer

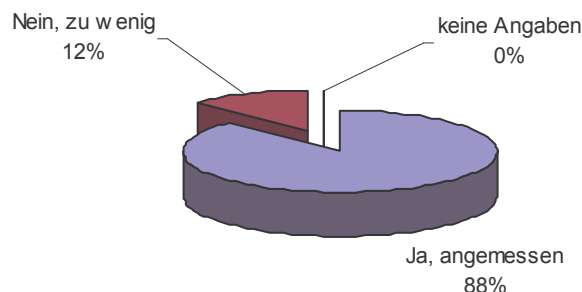
Ein leichter Anstieg von Beratungen zwischen 6 und 15 Terminen geht vermutlich darauf zurück, dass Ratsuchende vermehrt mit multiplen Problemstellungen und komplexeren familiären Rahmenbedingungen in die Beratung kommen (von 15% auf 19%).



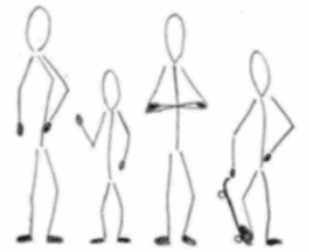
Gleichzeitig können langfristige pädagogisch-therapeutische Betreuungen von 16 und mehr Kontakten auf Grund der personellen Grenzen nur sehr eingeschränkt gewährleistet werden (3% statt 6%), auch wenn alternative Behandlungsmöglichkeiten im Kreisgebiet häufig nicht orts-nah zur Verfügung stehen.

War die Anzahl der Termine aus Ihrer Sicht angemessen?

88% der Klienten äußern sich zufrieden mit der Anzahl der Termine. Ein Teil der unzufriedenen Ratsuchenden hatte vermutlich bei Abschluss der Beratung noch nicht ausreichend Vertrauen in die eigenen Ressourcen und erwartet eine langfristige Unterstützung durch die Beratungsstelle.



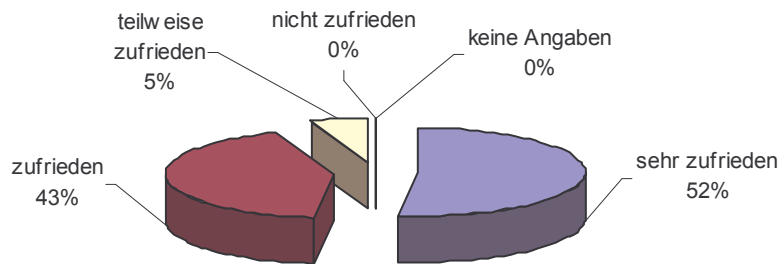
Der Anmeldedruck und das Problem steigender Wartezeiten zwingt aber dazu, früh die Problemlöserressourcen der beratenen Familien mit einzubeziehen, ihnen die selbständige Bewältigung von Problemsituati-onen zuzutrauen.



Waren Sie mit den Uhrzeiten der Beratungstermine zufrieden?

Terminierung

Die große zeitliche Flexibilität der BeraterInnen und die individuelle Absprache von Terminen machen es möglich, dass 95% der Ratsuchenden zufrieden bis sehr zufrieden waren.



Nur 5% äußern sich teilweise zufrieden.

Bitte bewerten Sie, wie die folgenden Aussagen für Sie zutreffen:

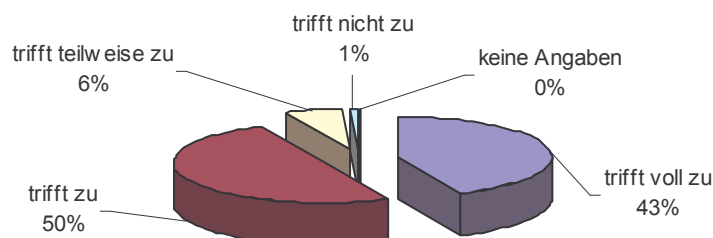
Beratungsprozess

Die folgenden Fragen bezogen sich auf die Prozessqualität der Beratung. Die Atmosphäre, in der Beratung stattfindet und das Grundgefühl, vom Berater verstanden zu werden, beeinflusst wesentlich inwieweit die Ratsuchende sich auf Beratung einlassen können. Beratung kann dann auch neue Sichtweisen vermitteln und als hilfreich erfahren werden.

„In der Beratungsstelle herrscht eine angenehme Atmosphäre.“

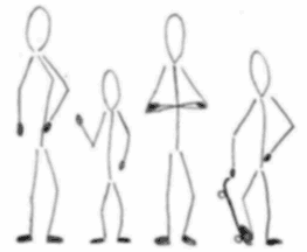
Beratungsatmosphäre

Der Grundsatz, durch Terminabsprachen den Ratsuchenden feste Zeiten zu reservieren, in denen Gespräche ungestört stattfinden können, trägt ganz wesentlich zu der angenehmen Atmosphäre bei (93%).



Dadurch ist andererseits aber auch die Möglichkeit kurzfristiger Gespräche und die telefonische Erreichbarkeit der BeraterInnen eingeschränkt.

Dennoch ermöglichen wir bei akuten Krisensituationen innerhalb kurzer Zeit Gespräche und führen mit Kindern oder Jugendliche, die sich sel-

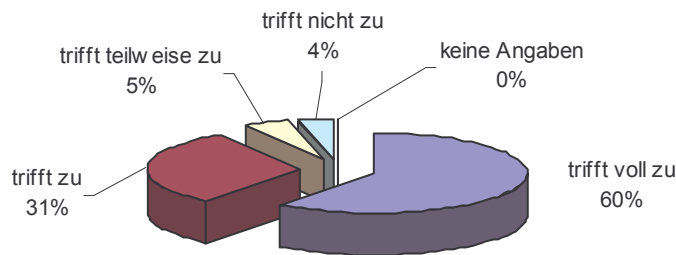


ber melden, unverzüglich ein erstes Gespräch.

„Die Beraterin/der Berater hat mein Problem verstanden.“

Eine deutliche Steigerung seit der letzten Befragung im Jahr 2000 zeichnet sich in diesem Bereich der Prozessqualität ab. Insgesamt 91% der Ratsuchenden gegenüber 87% fühlen sich in der Beratung verstanden.

**Problem-
verständnis**

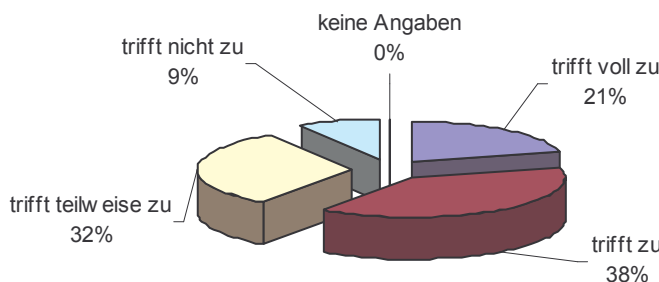


Demgegenüber fühlen sich 4% der Klienten in ihrer Situation und mit ihren Problemen nicht verstanden. Auf dem Hintergrund eines größeren Anteils von Familien-, Partnerschafts-, Trennungs- und Scheidungskonflikten kommt es immer wieder zu Beratungsergebnissen, die nicht den einseitigen Interessen eines der am Konflikt Beteiligten entsprechen.

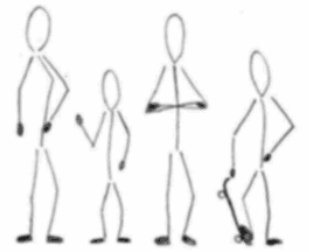
„Ich habe durch die Beratung neue Sichtweisen gewonnen.“

Im Vergleich zur Befragung 2000 stieg die Zahl der Ratsuchenden, die teilweise neue Sichtweisen gewonnen haben, um fast 12% (von 20% auf 32%).

Neue Sichtweisen



Dies bedeutete allerdings nicht, dass die Ratsuchenden die Beratung weniger hilfreich oder effektiv einschätzten, ganz im Gegenteil. Ansatzpunkt für eine Erklärung könnte sein, dass unsere Beratung die Ressourcen der Ratsuchenden aufgreift und darauf hinarbeitet, schon in Ansätzen vorhandenen Einsichten und Lösungen zu bestätigen und zu

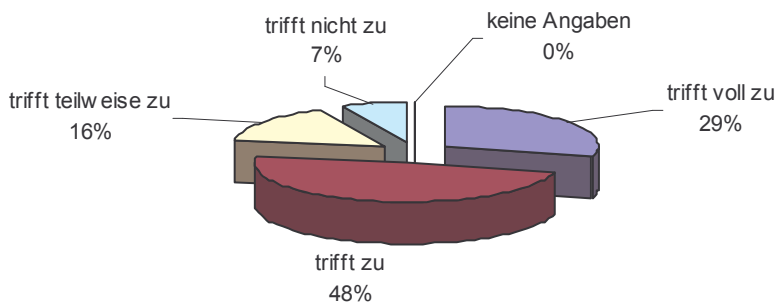


stärken.

„Die Beratung war hilfreich.“

In diesem Sinne hatte die Beratungsarbeit für die Ratsuchenden im Vergleich zum Jahr 2000 häufiger positive Effekte.

Hilfreich

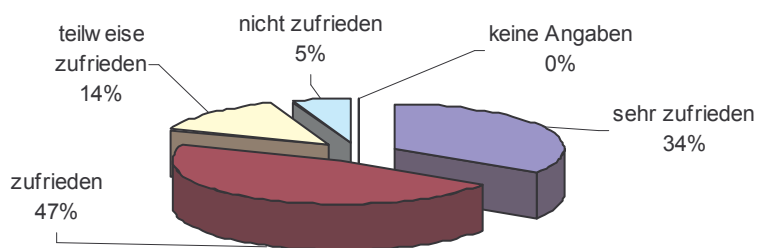


77 % der Ratsuchenden erleben die Beratung als hilfreich. Statt der 19%, die die Beratung im Jahr 2000 nur teilweise hilfreich fanden, waren es diesmal 16%.

Waren Sie zufrieden mit dem Ergebnis der Beratung?

81% der Befragten äußerten sich sehr zufrieden bis zufrieden mit dem Ergebnis der Beratung. Dies sind 6% mehr als im Jahr 2000.

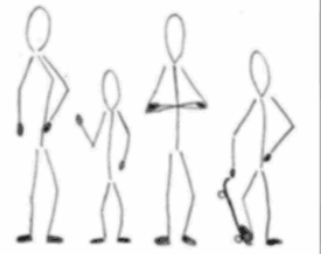
**Ergebnis-
zufriedenheit**



Dadurch konnte der Anteil der teilweise zufriedenen Klienten von 19% auf 14% reduziert werden.

Im Rahmen gutachterlicher Stellungnahmen bezüglich des Anspruchs auf Eingliederungshilfe nach § 35a KJHG kommt es auch zu abschlägigen Ergebnissen, so dass wir den Eltern raten, den Antrag auf Eingliederungshilfe zurückzuziehen. Daraus könnte Unzufriedenheit resultieren.

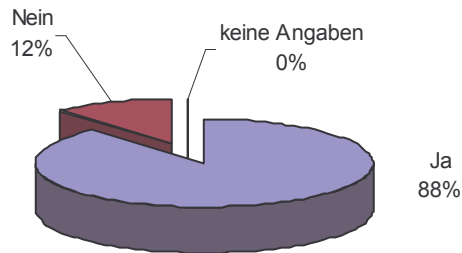
Außerdem ist es im Interesse des Kindeswohles manchmal notwendig, den Erwartungen der Eltern an die Beratung nicht zu entsprechen.



Ich würde mich mit gleichen oder ähnlichen Problemen wieder an die Beratungsstelle wenden.

Wiedervorstellung

Der Anteil der Eltern, die sich in gleichen oder ähnlichen Problemen wieder an die Beratungsstelle wenden würden, beträgt 88 %.

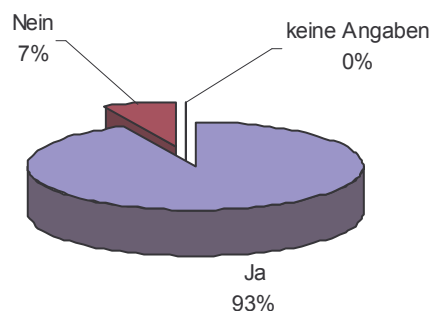


Die 12 %, die sich nicht wieder melden aber zum Teil die Beratungsstelle weiterempfehlen würden, können als Hinweis darauf verstanden werden, dass ein Teil der Klienten durch die Beratung soweit bestärkt wurde, dass sie sich gleichen oder ähnlichen Problemen selber besser gewappnet fühlen.

Ich würde die Beratungsstelle Freunden und Bekannten empfehlen.

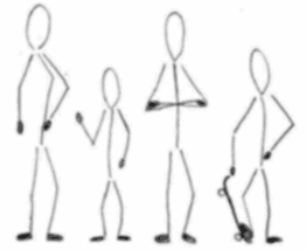
Weiterempfehlung

Hier bleibt der Wermutstropfen, dass nur noch 93% der Ratsuchenden statt der früheren 95% unsere Beratungsstelle Freunden oder Bekannten empfehlen würden.



Vielleicht ist es auch das Handicap der verlängerten Wartezeiten, das einen Teil unserer ehemaligen Klienten dazu bringt, in der Hoffnung auf kürzere Wartezeiten Freunde und Bekannte eher auf andere Beratungsstellen hinzuweisen.

Denn bezüglich der Ergebniszufriedenheit und der Einschätzung, ob die Beratung hilfreich war, zeigten sich die Ratsuchenden in der aktuellen Befragung deutlich zufriedener.



Was hat Ihnen gut gefallen? - Was können wir besser machen?

Freie Antworten

Insgesamt gaben uns **75** der 129 Befragten einen frei formulierten Kommentar zu den oben genannten Fragen, wobei 22 Ratsuchende alleine positive Kritik äußerten und 6 ausschließlich Verbesserungsvorschläge machten. Von diesen 6 Verbesserungsvorschlägen bekräftigten zwei: „**Weiter so**“.

Bei den Vorschlägen der Klienten dominierten 13 Äußerungen wie: „**Besser geht es nicht. Einfach super die Beratung**“.

12 Klienten sprachen sich für eine Verkürzung der Wartezeiten aus: „**Wenn möglich mehr Mitarbeiter einstellen, damit die Bearbeitung flotter geht, da es noch viele Familien gibt, die Probleme haben**“ oder „**Kürzere Wartezeiten beim 1. Termin!**“ und 4 Kommentare beinhalteten den Wunsch nach akuten Notfallhilfen: „**In einer für als Krise gesehenen Situation ging ein Termin schnell (weil eine Familie abgesagt hatte)! Aber ansonsten wäre vielleicht eine schnellere Abwicklung (zumindest 1. Termin) angebracht. Vielleicht könntet Ihr einen Berater als Notfallhilfe, der innerhalb 2 Tagen zur Verfügung steht, einrichten!**“.

4 Klienten hatten konkretere Ratschläge erwartet: „**Uns haben konkrete Tips und Verhaltenshilfen gefehlt.**“

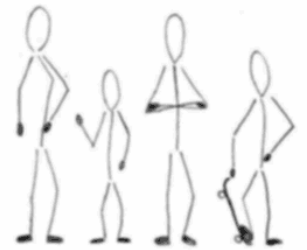
Schließlich wurde der Wunsch nach der Wiedereinrichtung von Gruppenangeboten wie **Kindergruppe bei Trennung und Scheidung** und **Mädchengruppe** geäußert.

Bei der positiven Kritik stand mit 17 Äußerungen im Vordergrund: „**Die Vermittlung ‚verstanden‘ zu werden**“. In 12 Nennungen wurde auf die Beratungsatmosphäre Bezug genommen: „**Das man seine Probleme offen erklären kann und einem Hilfen angeboten werden. Man wird so mit seinen Problemen nicht allein gelassen und es wird einem zugehört. Also eine gewisse Art Menschlichkeit gezeigt, die heutzutage oft fehlt.**“ 5 Klienten verwiesen auf die Objektivität und Neutralität der Berater. „**Die Beurteilung der Familiensituation durch einen neutralen Dritten hat uns gut getan und ein Stück mehr Gelassenheit geschenkt.**“

Jeweils 4 Kommentare bezogen sich auf die Vermittlung neuer Sichtweisen („**Kind als Ganzes neu zu betrachten, Lernen, Zusprache für positive Zukunft**“), die gute Kooperation mit anderen Institutionen („**Die gute Zusammenarbeit zwischen Beratungsstelle, Elternhaus, Förderstelle und Schule**“), die Atmosphäre der Offenheit („**Die offene Art der Beraterin**“), die Vermittlung von Problemlösungen („**Gute Beratung, Hilfestellungen und Tips**“), die Berücksichtigung der Interessen von Eltern und Kindern gleichermaßen („**Dass man auf Probleme von Eltern und Kindern eingegangen ist**“) und die kurzen Wartezeiten („**Schnelle, gute Beratung**“).

Wir danken den Ratsuchenden für ihre Rückmeldung

Katholische Beratungsstelle für Eltern,
Kinder und Jugendliche
Alsdorf
Ratsuchendenbefragung 2002



**Daten der
Nachbefragung**

	2003		2000	
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
Abgeschlossene Fälle in Berichtszeitraum	362	100,00%	301	100,00%
Postalisch nicht erreichbar	52	14,36%	33	10,96%
Zugesandte Fragebogen	310	100,00%	268	100,00%
Rücklauf außerhalb der Frist	2	0,65%	0	0,00%
wegen unvollständiger Daten	1	0,32%	0	0,00%
Keine Rücksendung	178	57,42%	142	52,99%
Berücksichtigte Fragebögen	129	41,61%	126	47,01%

1. Empfehlung durch

Schule	24	18,60%	20	15,87%
Kindergarten	11	8,53%	15	11,90%
ehemalige Ratsuchende	12	9,30%	15	11,90%
Arzt	15	11,63%	19	15,08%
Jugendamt	40	31,01%	21	16,67%
andere Institutionen	4	3,10%	9	7,14%
Telefonbuch	8	6,20%	10	7,94%
Presse	2	1,55%	2	1,59%
unsere Infoblätter	0	0,00%	2	1,59%
Sonstiges	19	14,73%	22	17,46%
keine Angaben				
Gesamtzahl	135	104,65%	126	100,00%

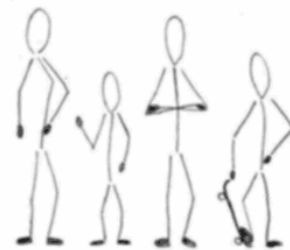
2. Wartezeit

bis 2 Wochen	38	29,46%	42	33,33%
bis 1 Monat	56	43,41%	53	42,06%
bis 2 Monate	29	22,48%	25	19,84%
bis 3 Monate	1	0,78%	3	2,38%
länger als 3 Monate	5	3,88%	3	2,38%
keine Angaben				
Gesamtzahl	129	100,00%	126	100,00%

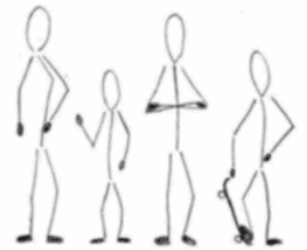
3. Zufriedenheit Wartezeit

sehr zufrieden	34	26,36%	29	23,02%
zufrieden	69	53,49%	78	61,90%
nicht zufrieden	26	20,16%	19	15,08%
keine Angaben				
Gesamtzahl	129	100,00%	126	100,00%

Katholische Beratungsstelle für Eltern,
Kinder und Jugendliche
Alsdorf
Ratsuchendenbefragung 2002

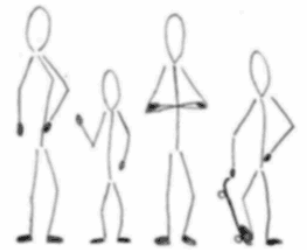


	2003		2000	
<u>4. Probleme</u>				
Erziehungsfragen	48	37,21%	46	36,51%
Verhaltensauffälligkeiten	36	27,91%	45	35,71%
Probleme in der Entwicklung	26	20,16%	19	15,08%
Schul- und Leistungsprobleme	61	47,29%	45	35,71%
Familienkonflikte	33	25,58%	27	21,43%
Partnerschafts-, Trennungs- oder persönliche Probleme (z.B. Ä sexueller Missbrauch / körper	33	25,58%	25	19,84%
	10	7,75%	8	6,35%
	3	2,33%	5	3,97%
Sonstiges	5	3,88%	9	7,14%
keine Angaben				
Gesamtzahl	255	197,67%	229	181,75%
<u>5. Anzahl der Termine</u>				
einen Termin	25	19,38%	25	19,84%
2 - 5 Termine	75	58,14%	75	59,52%
6 - 15 Termine	25	19,38%	19	15,08%
16 und mehr	4	3,10%	7	5,56%
keine Angaben				
Gesamtzahl	129	100,00%	126	100,00%
<u>6. Angemessenheit der Termine</u>				
Ja, angemessen	113	87,60%	110	88,00%
Nein, zu wenig	16	12,40%	15	12,00%
keine Angaben			1	0,80%
Gesamtzahl	129	100,00%	125	100,00%
<u>7. Zufriedenheit Uhrzeit</u>				
sehr zufrieden	67	51,94%	51	41,46%
zufrieden	55	42,64%	67	54,47%
teilweise zufrieden	7	5,43%	5	4,07%
nicht zufrieden	0	0,00%	0	0,00%
keine Angaben			3	2,44%
Gesamtzahl	129	100,00%	123	100,00%



	2003		2000	
<u>8a. angenehme Atmosphäre</u>				
trifft voll zu	56	43,41%	47	37,90%
trifft zu	64	49,61%	69	55,65%
trifft teilweise zu	8	6,20%	7	5,65%
trifft nicht zu	1	0,78%	1	0,81%
keine Angaben			2	1,61%
Gesamtzahl	129	100,00%	124	100,00%
<u>8b. Verstehen der Probleme</u>				
trifft voll zu	78	60,47%	56	44,44%
trifft zu	40	31,01%	53	42,06%
trifft teilweise zu	6	4,65%	13	10,32%
trifft nicht zu	5	3,88%	4	3,17%
keine Angaben				
Gesamtzahl	129	100,00%	126	100,00%
<u>8c. neue Sichtweisen</u>				
trifft voll zu	27	20,93%	25	20,00%
trifft zu	50	38,76%	62	49,60%
trifft teilweise zu	41	31,78%	25	20,00%
trifft nicht zu	11	8,53%	13	10,40%
keine Angaben			1	0,80%
Gesamtzahl	129	100,00%	125	100,00%
<u>8d. hilfreiche Beratung</u>				
trifft voll zu	38	29,46%	37	29,60%
trifft zu	62	48,06%	58	46,40%
trifft teilweise zu	20	15,50%	22	17,60%
trifft nicht zu	9	6,98%	8	6,40%
keine Angaben			1	0,80%
Gesamtzahl	129	100,00%	125	100,00%
<u>9. Ergebniszufriedenheit</u>				
sehr zufrieden	44	34,11%	41	32,54%
zufrieden	60	46,51%	53	42,06%
teilweise zufrieden	18	13,95%	24	19,05%
nicht zufrieden	7	5,43%	8	6,35%
keine Angaben				
Gesamtzahl	129	100,00%	126	100,00%

Katholische Beratungsstelle für Eltern,
Kinder und Jugendliche
Alsdorf
Ratsuchendenbefragung 2002



	2003		2000	
10. Wiederanmeldung				
Ja	114	88,37%	116	92,06%
Nein	15	11,63%	10	7,94%
keine Angaben				
Gesamtzahl	129	100,00%	126	100,00%
11. Weiterempfehlung				
Ja	120	93,02%	120	96,77%
Nein	9	6,98%	4	3,23%
keine Angaben			2	1,61%
Gesamtzahl	129	100,00%	124	100,00%

Die Befragung der Ratsuchenden aus dem Jahr 2002 fand in **enger Abstimmung** mit der Kath. Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche in Monschau und der Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Kreis Aachen in Kohlscheid mit Nebenstellen in Eschweiler und Stolberg statt.

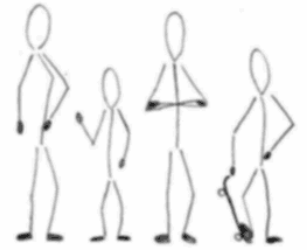
Einbezogen waren alle Ratsuchenden, deren **Beratung zwischen dem 1. Januar 2002 und 31. Dezember 2002 abgeschlossen** wurde. Bei einer Reihe von Klienten war uns bekannt, dass sie aus persönlichen Gründen nicht unter der uns angegebenen Adresse angeschrieben werden wollten. Bei einem weiteren Teil der Ratsuchenden konnte der Fragebogen nicht zugestellt werden.

Die Fragebögen wurden mit dem nachfolgenden Anschreiben und einem Freiumschlag mit der Bitte um **anonyme Rücksendung** am 10. Februar 2003 versandt.

In die auf den vorangegangenen Seiten dargestellte Auswertung gingen nur Fragebögen ein, die **bis spätestens zum 10. März 2003** zurückgesandt wurden.

Ablauf der Befragung

Katholische Beratungsstelle für Eltern,
Kinder und Jugendliche
Alsdorf
Ratsuchendenbefragung 2002



Anschreiben

Familie

.....

.....

Sehr geehrte Familie,

wir möchten gerne mehr darüber erfahren, wie unsere Arbeit von den Familien, Eltern und Kindern eingeschätzt wird. Dazu haben wir einen Fragebogen entwickelt, der diesem Schreiben beiliegt.

Sie waren vor einiger Zeit in unserer Beratungsstelle, und wir sind an Ihrer Bewertung unserer Beratungsarbeit interessiert. Daher möchten wir Sie bitten, den Fragebogen auszufüllen und im beigefügten Umschlag bis spätestens 10.03.2003 an uns zurückzusenden.

Die Auswertung erfolgt anonym. Verzichten Sie daher auf die Angabe Ihres Namens auf dem Bogen und dem Rückumschlag.

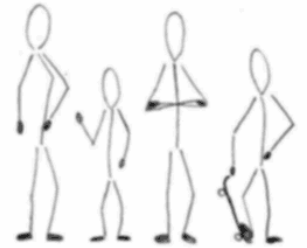
Wir sind auf Ihre Mitarbeit angewiesen und bitten Sie, sich an der Befragung zu beteiligen.

Ihre Antworten helfen uns, Wünsche und Notwendigkeiten besser kennenzulernen und bei unserem Beratungsangebot darauf einzugehen.

Wir danken Ihnen schon jetzt für Ihre Mühe und Mithilfe.

Mit freundlichen Grüßen

Das Team der Beratungsstelle



**Kath. Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche, Alsdorf,
des Caritasverbandes für das Bistum Aachen e.V.**

--
Fragebogen

Sie haben vor einiger Zeit eine Beratung bei uns abgeschlossen. Bitte gehen Sie bei der Beantwortung der Fragen von Ihren persönlichen Erfahrungen und Erinnerungen aus.
Es handelt sich um einen anonymen Fragebogen. Bitte füllen Sie ihn ohne Namensnennung aus.

1. Wer hat Ihnen die Beratungsstelle empfohlen oder wie haben Sie erfahren, dass es unser Angebot gibt?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> die Schule | <input type="checkbox"/> durch andere Institutionen |
| <input type="checkbox"/> der Kindergarten | <input type="checkbox"/> aus dem Telefonbuch |
| <input type="checkbox"/> ehemalige Ratsuchende
der Beratungsstelle | <input type="checkbox"/> aus der Presse |
| <input type="checkbox"/> ein Arzt | <input type="checkbox"/> unsere Infoblätter |
| <input type="checkbox"/> das Jugendamt | <input type="checkbox"/> Sonstiges |

(.....)

2. Wie lange haben Sie nach Ihrer Anmeldung auf einen ersten Termin gewartet?

- | | |
|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> bis 2 Wochen | <input type="checkbox"/> bis 3 Monate |
| <input type="checkbox"/> bis 1 Monat | <input type="checkbox"/> länger als 3 Monate |
| <input type="checkbox"/> bis 2 Monate | |

3. Waren Sie mit dieser Wartezeit zufrieden?

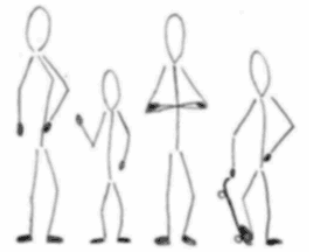
- | | | |
|---|------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> sehr zufrieden | <input type="checkbox"/> zufrieden | <input type="checkbox"/> nicht zufrieden |
|---|------------------------------------|--|

4. Mit welchen Problemen haben Sie sich an die Beratungsstelle gewandt?

- Erziehungsfragen
- Verhaltensauffälligkeiten
- Probleme in der Entwicklung des Kindes
- Schul- und Leistungsprobleme
- Familienkonflikte
- Partnerschafts-, Trennungs- oder Scheidungsprobleme
- persönliche Probleme (z.B. Ängste, Depressionen)
- sexueller Missbrauch / körperliche Misshandlung
- Sonstiges (.....)

5. Wieviele Termine hatten Sie und Ihre Familie / Ihr Kind in der Beratungsstelle?

- einen Termin
- 2 - 5 Termine
- 6 - 15 Termine
- 16 und mehr



6. War die Anzahl der Termine aus Ihrer Sicht angemessen?

Ja, angemessen Nein, zu wenig

7. Waren Sie mit den Uhrzeiten der Beratungstermine zufrieden?

sehr zufrieden zufrieden teilweise zufrieden nicht zufrieden

8. Bitte bewerten Sie, wie die folgenden Aussagen für Sie zutreffen.

"In der Beratungsstelle herrscht eine angenehme Atmosphäre."

trifft voll zu trifft zu trifft teilweise zu trifft nicht zu

"Die Beraterin/ der Berater hat meine Probleme verstanden."

trifft voll zu trifft zu trifft teilweise zu trifft nicht zu

"Ich habe durch die Beratung neue Sichtweisen gewonnen."

trifft voll zu trifft zu trifft teilweise zu trifft nicht zu

"Die Beratung war hilfreich."

trifft voll zu trifft zu trifft teilweise zu trifft nicht zu

9. Waren Sie zufrieden mit dem Ergebnis der Beratung?

sehr zufrieden zufrieden teilweise zufrieden nicht zufrieden

10. Ich würde mich mit gleichen oder ähnlichen Problemen wieder an die Beratungsstelle wenden.

Ja Nein

11. Ich würde die Beratungsstelle Freunden und Bekannten empfehlen.

Ja Nein

12. Was hat Ihnen gut gefallen?

13. Was können wir besser machen?

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

Schicken Sie den Fragebogen bitte in beiliegendem Umschlag an uns zurück.

**Kath. Beratungsstelle für Eltern,
Kinder und Jugendliche
Schaufenberger Straße 72 a
52477 Alsdorf**