

**Katholische Beratungsstelle  
für Eltern, Kinder und  
Jugendliche**

**Schaufenberger Straße 72a  
52477 Alsdorf**

**Telefon: 02404 / 2 60 88**

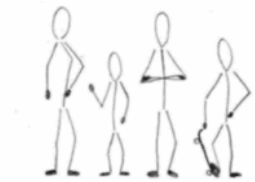
**Fax : 02404 / 55 26 42**

**e-mail : Info@EBAlsdorf.de**

**Internet: www.Beratung-Caritas-AC.de**

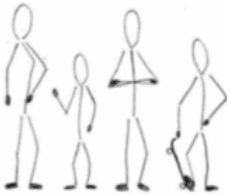


**Träger: Verein zur Förderung der Caritasarbeit  
im Bistum Aachen e.V.**



## Inhaltsverzeichnis:

	Seite
Einführung:.....	2
Strukturmerkmale.....	3
Zugang zur Beratungsstelle.....	3
Wartezeiten.....	3
Gründe der Inanspruchnahme.....	3
Beratungsdauer.....	4
Terminvergabe.....	4
Prozessmerkmale.....	5
Beratungsatmosphäre.....	5
Problemverständnis.....	5
Neue Sichtweisen.....	5
Ergebnismerkmale.....	5
Hilfreich.....	5
Ergebniszufriedenheit.....	6
Wiederanmeldung.....	6
Weiterempfehlung.....	6
Freie Antwortmöglichkeiten.....	6
Wertschätzung.....	6
Kritik.....	6
Ablauf der Befragung.....	7
Daten der Nachbefragung.....	7
Nachbefragungsbogen.....	9



Katholische Beratungsstelle für Eltern,  
Kinder und Jugendliche  
Alsdorf  
**Ratsuchendenbefragung 2008**

## **Einführung:**

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

Die Beratungsstelle hat die Aufgabe, allgemein die **Erziehung in der Familie** zu fördern, Eltern in der **Wahrnehmung ihrer Erziehungsverantwortung** und in ihrem **Elternsein auch als allein Erziehende oder getrennt Lebende** zu unterstützen. Erziehungsberatung als **niedrig schwellige ambulante Hilfe zur Erziehung** soll „...Kinder, Jugendliche, Eltern und andere Erziehungsberechtigte bei der Klärung und Bewältigung individueller und familienbezogener Probleme und der zugrunde liegenden Faktoren, bei der Lösung von Erziehungsfragen sowie bei Trennung und Scheidung unterstützen“ (§ 28, Kinder- und Jugendhilfegesetz). Indem 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 Vereins zur Förderung der Caritasarbeit im Bistum Aachen e.V. kann Erziehungsberatung Eltern, Kindern, Jugendlichen und Familien im Kreis Aachen **niedrig schwellig** zugänglich gemacht werden.

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

Zu diesem Zwecke wurde **412 von 460 Ratsuchenden**, deren Beratung im Jahr 2008 abgeschlossen wurde, ein **anonymer Fragebogen** (siehe Anhang) zugesandt. Zusätzlich wurden **8 getrennt lebende Elternteile**, die im Rahmen der Trennungs- und Scheidungsberatung an gemeinsamen Elterngesprächen beteiligt waren, befragt. **Nicht angeschrieben wurden 48 Ratsuchende**, bei denen es sich um jugendliche Selbstmelder, Eltern, die ohne Wissen des Ehepartners Beratung in Anspruch genommen hatten, Eltern von Geschwisterkin-

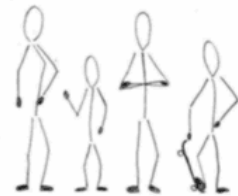
dern, die bereits aus anderen Anlässen angemeldet worden waren, und Eltern, die sich für eine Nachuntersuchung im gleichen Jahr erneut gemeldet hatten, handelte. Drei Fragebögen erreichten uns nach der Rückantwortfrist, ein Fragebogen war unvollständig ausgefüllt und wurde deshalb ebenfalls nicht in die Auswertung aufgenommen. Letztlich konnte die Meinung von **115 Ratsuchenden, d.h. 27,3 % der Befragten** in der Auswertung berücksichtigt werden.

Die Ergebnisse der Nachbefragung lassen sich folgendermaßen zusammenfassen:

- Durch die **Vernetzung der Beratungsstelle** im Jugendhilfe-, Bildungs- und Gesundheitsbereich finden 70 Prozent der Ratsuchenden über diese Institutionen den Weg in die Beratung.
- Eine **Wartezeit von mehr als einem Monat** in einigen Fällen bedingt mehr Unzufriedenheit bei den Ratsuchenden.
- An der Nachbefragung beteiligten sich überproportional viele **Ratsuchende, die insgesamt nur einen Beratungstermin wahrgenommen haben**. Geäußert wird allgemein verstärkt der Wunsch nach **mehr Beratungskontakten**.
- Die **Zufriedenheit mit den Prozess- und Ergebnissmerkmalen** ist weiterhin **auf hohem Niveau**. Bezüglich der Nützlichkeit der Beratung sowie der Fragen von Wiederanmeldung und Weiterempfehlung blieb sie unverändert, während sie bezüglich Beratungsatmosphäre, Problemverständnis und Beratungsergebnis geringfügig abnahm. Im Vergleich zu den früheren Befragungen gaben Ratsuchende verstärkt an, neue Einsichten vermittelt bekommen zu haben.

An dieser Stelle gilt unser **Dank den Ratsuchenden**, die sich die Mühe gemacht haben, den Fragebogen zu beantworten und ihre konstruktive Kritik zu formulieren.

Wir freuen uns, durch **Engagement und Professionalität** seit Jahren die **hohe Zufriedenheit der Ratsuchenden** gewährleisten zu können.



Im Vergleich zur Nachbefragung 2005 nahm

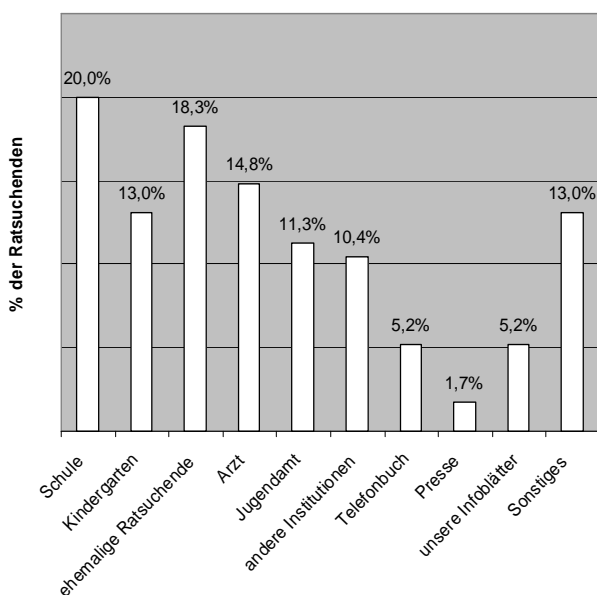
## Strukturmerkmale

### Zugang zur Beratungsstelle

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

Durch die enge Vernetzung der Beratungsstelle mit Einrichtungen im Jugendhilfe-, im Bildungs- und medizinischen Bereich wurden 70 Prozent der Ratsuchenden durch diese Institutionen in die Beratung verwiesen. Ein Fünftel der Befragten wurde durch Lehrer, knapp 15 Prozent durch Ärzte sowie Kliniken und 13 Prozent durch Kindertagesstätten die

Anregung zur Inanspruchnahme



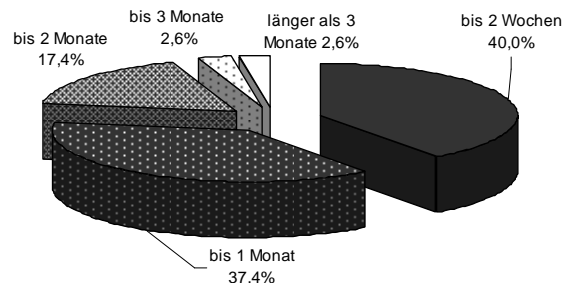
Kontaktaufnahme mit der Beratungsstelle empfohlen. Weitere gut 11 Prozent der Befragten ist von den Jugendämtern im Einzugsgebiet die Beratung empfohlen worden.

Etwa 18 Prozent nahmen auf Empfehlung von ehemaligen Klienten den Kontakt auf.

### Wartezeiten

**Wie lange haben Sie auf einen ersten Termin gewartet?**

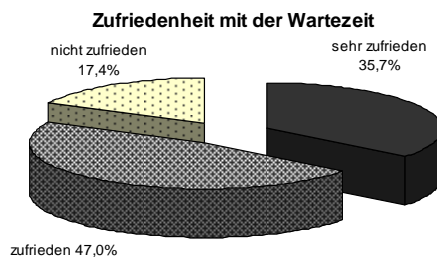
Wartezeit



der Anteil der Befragten, bei denen die Beratung innerhalb eines Monats aufgenommen wurde, von annähernd 81 auf 77 Prozent ab.

### Waren Sie mit dieser Wartezeit zufrieden?

Dies führt verständlicherweise zu einem Rückgang des Anteils der zufriedenen oder sehr

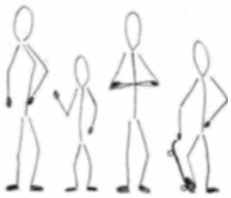


zufriedenen Befragten von 87 um ca. 4 auf 83 Prozent.

### Gründe der Inanspruchnahme

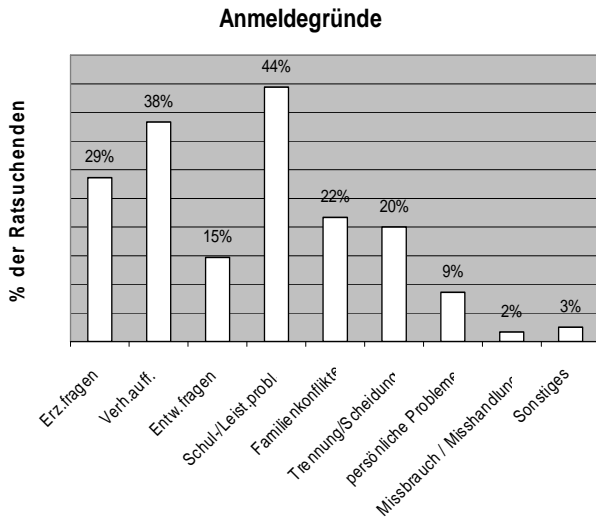
**Mit welchen Problemen haben Sie sich an die Beratungsstelle gewandt?**

Weiterhin stehen Schul- und Leistungsprobleme bei den Anmeldegründen im Vordergrund; auch bei Befragten, die aus Eigeninitiative oder auf Empfehlung anderer Überweiser die Beratungsstelle aufsuchen. Häufig treten hierbei Schulleistungsprobleme und problematisches Sozialverhalten (gegenüber LehrerInnen/MitschülerInnen) gemeinsam auf. Insgesamt sind es häufig multiple Anmeldegründe, wegen derer sich die Befragten an die Beratungsstelle gewandt haben.



Katholische Beratungsstelle für Eltern,  
Kinder und Jugendliche  
Alsdorf  
**Ratsuchendenbefragung 2008**

Während bezüglich der übrigen Anmeldegrün-



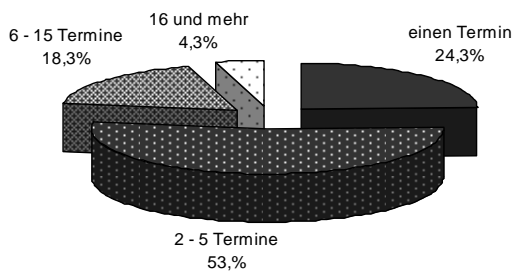
de der Anteil der Befragten im Verhältnis zu 2005 leicht sank, nahm der Prozentsatz derer zu, die persönliche Probleme als Gründe für die Inanspruchnahme angaben, von 6 auf 9 Prozent zu.

**Beratungsdauer**

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

Es ist festzustellen, dass gegenüber der Befragung 2005 der Anteil der Befragten zugenommen hat, die angaben, nur einen Bera-

**Anzahl der Termine**



tungstermin wahrgenommen zu haben. Während dies damals nur 12 Prozent waren, verdoppelt sich ihr Anteil 2008 auf gut 24 Prozent.

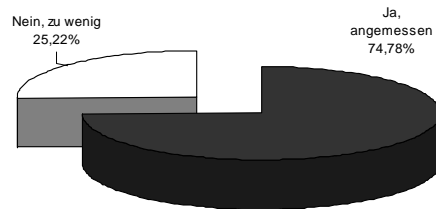
Allerdings handelt es sich hierbei offensichtlich um ein stichprobenspezifisches Phänomen. Denn im Gegensatz zu der vorliegenden Stichprobe von Befragten, die auf die aktuelle Nach-

befragung geantwortet haben, hat sich die Verteilung bezüglich der Beratungsdauer in der Grundgesamtheit von 2005 auf 2008 nicht verändert. Dies bedingt insgesamt eine gewisse Einseitigkeit der Ergebnisse.

**War die Anzahl der Termine aus Ihrer Sicht angemessen?**

Deutlich abgenommen hat bei den Befragten entsprechend die Zufriedenheit mit der Anzahl

**Angemessenheit der Termine**



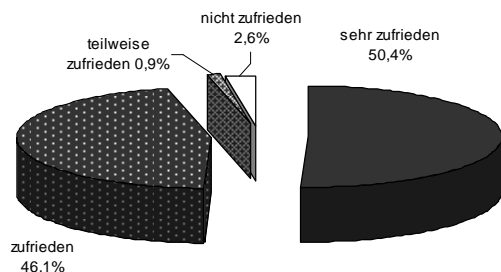
der Termine. Während 2005 noch knapp 85 Prozent mit der Anzahl der Termine zufrieden waren, sind es 2008 nur noch 75 Prozent. Entsprechend wünschten sich ein Viertel mehr Termine für die Beratung.

**Terminvergabe**

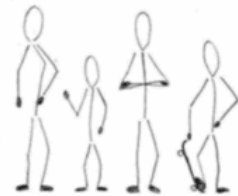
**Waren Sie mit den Uhrzeiten der Beratungstermine zufrieden?**

Die große zeitliche Flexibilität der BeraterInnen in den Terminabsprachen, Beratungszeiten am späten Nachmittag und Abend und individuelle

**Zufriedenheit mit der Uhrzeit**



Absprachen von Terminen gewährleisteten weiterhin die Zufriedenheit der Befragten mit der Terminierung. Rund 97 Prozent äußern sich zufrieden bis sehr zufrieden mit den Terminen der Beratungsgespräche.

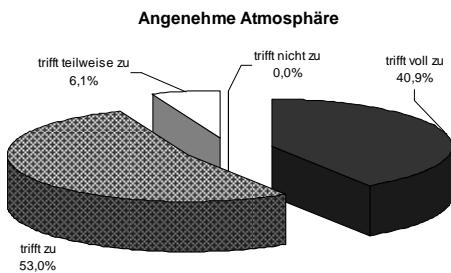


## Prozessmerkmale

### Beratungsatmosphäre

„In der Beratungsstelle herrscht eine angenehme Atmosphäre“

Im Vergleich zu den Ergebnissen von 2005 nahm in der aktuellen Nachbefragung der Anteil der Befragten, die die Atmosphäre in der

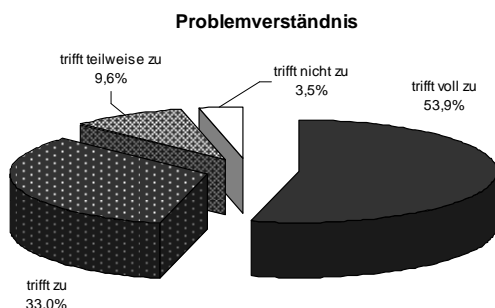


Beratungsstelle nur teilweise als angenehm bezeichnet von 2 auf 6 Prozent zu und erreicht damit leider wieder das Niveau von 2002. Festzuhalten bleibt jedoch, dass keiner der Befragten die Atmosphäre als unangenehm erlebt hat.

### Problemverständnis

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

Gegenüber der letzten Befragung hat sich auch der Anteil der Befragten um 2 Prozent



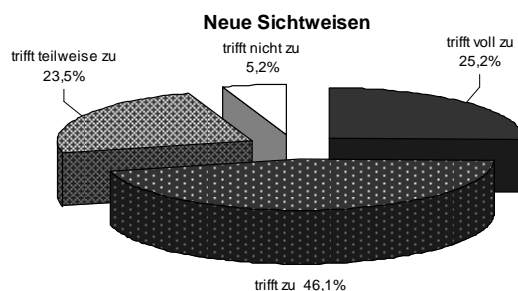
reduziert, die sich im Rahmen der Beratung in ihren Problemen umfassend verstanden gefühlt haben. Während sich 2005 annähernd 99 Prozent der Befragten zumindest teilweise in ihren Problemen verstanden gefühlt haben, sind es 2008 nur noch 97 Prozent. Auf Grund des hohen Anteils von Befragten, die nur einen

Beratungskontakt wahrnahmen überrascht auch dieses Ergebnis nicht.

### Neue Sichtweisen

„Ich habe durch die Beratung neue Sichtweisen gewonnen“

Bei der Vermittlung neuer Sichtweisen zeichnet sich im Vergleich zu den vergangenen Nachbefragungen eine positive Entwicklung ab. Mehr als 71 Prozent der Befragten geben



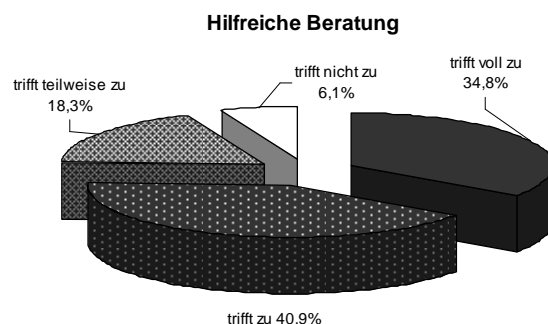
an, durch die Beratung neue Sichtweisen erlangt zu haben, 95 Prozent zumindest teilweise. Dem gegenüber waren es 2005 und 2002 nur 91 Prozent, denen durch die Beratung zumindest teilweise neue Sichtweisen vermittelt werden konnten. Dies ist gerade angesichts der Spezifität der Stichprobe bemerkenswert.

## Ergebnismerkmale

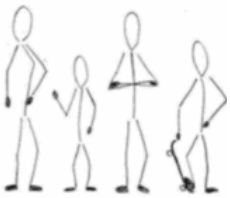
### Hilfreich

„Die Beratung war hilfreich.“

Weiterhin empfanden 94 Prozent der Befragten die Beratung als zumindest teilweise hilf-



reich.



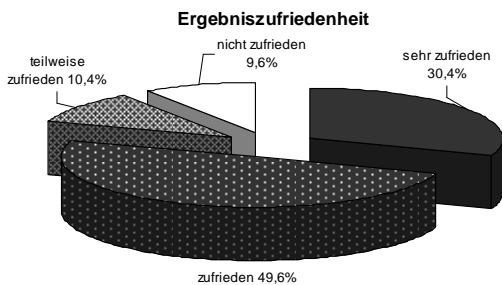
Katholische Beratungsstelle für Eltern,  
Kinder und Jugendliche  
Alsdorf  
**Ratsuchendenbefragung 2008**

Nur von knapp 6 Prozent der Befragten wurde die Beratung nicht als hilfreich eingeschätzt. Dies entspricht der Einschätzung im Jahr 2005.

### Ergebniszufriedenheit

**Waren Sie zufrieden mit dem Ergebnis der Beratung?**

Dagegen verringerte sich der Prozentsatz der mit dem Ergebnis der Beratung zufriedenen Befragten von 96 auf 90 Prozent. Auch dieses

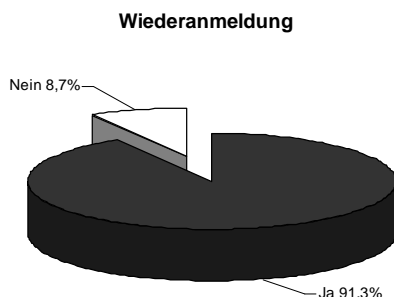


Ergebnis muss auf dem Hintergrund gesehen werden, dass bei der Befragung verstärkt die Bewertung von Befragten einfließt, die nur einen Beratungskontakt wahrnahmen.

### Wiederanmeldung

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

Wiederum 91 Prozent der Befragten würden sich bei neuerlichen Problemen erneut in der

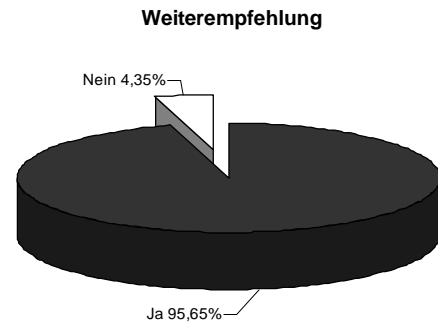


Beratungsstelle melden. Knapp 9 Prozent würden sich nicht wieder anmelden.

### Weiterempfehlung

**Ich würde die Beratungsstelle Freunden und Bekannten empfehlen.**

Und auch die Quote derer, die die Inanspruchnahme der Beratungsstelle weiterempfehlen würden, ist seit der letzten Nachbefragung gleich geblieben. Annähernd 96 Prozent der



Befragten würden Freunden und Bekannten die Inanspruchnahme der Beratung empfehlen.

### Freie Antwortmöglichkeiten

Für die Befragten bestand die Möglichkeit, zu zwei Fragen eigene, freie Kommentare zu geben.

### Wertschätzung

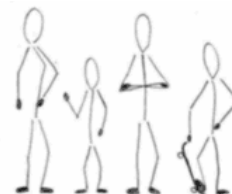
**Was hat Ihnen gut gefallen?**

Insgesamt nutzten 65 Befragte die Möglichkeit, auf positive Aspekte der Beratungsstelle hinzuweisen. In 25 dieser Kommentare wurde auf die positive Beratungsatmosphäre im Sinne von Freundlichkeit, Offenheit, Angenommen werden sowie Problemverständnis verwiesen und in 5 Kommentaren wurde die zur Verfügung stehende Zeit wertgeschätzt. 9 Kommentare betonten die Fachlichkeit der Beratung, 5 die kurzen Wartezeiten und die gute Erreichbarkeit der Berater.

### Kritik

**Was können wir besser machen?**

22 Befragte nutzten die Möglichkeit, sich kritisch zu äußern. So bezogen sich 8 Kommentare auf die zu geringe Kapazität der Bera-



tungsstelle, besonders auf die zu geringe Zahl an Terminen oder zu lange Abstände zwischen den Terminen. Jeweils 3 Rückmeldungen beklagten zu wenig Angebote speziell für Kinder, zu lange Wartezeiten oder kritisierten spezielle Aspekte der Fachlichkeit (Parteilichkeit, divergierende Stellungnahme), während jeweils 2 Befragte sich mehr Ratschläge oder besondere Angebote wünschten. Ein Befragter beklagte, dass die Wahrnehmung von Terminen durch die Betreuungsnotwendigkeit der Kinder eingeschränkt war.

### Ablauf der Befragung

Die Befragung der Ratsuchenden fand in enger Abstimmung mit der Kath. Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche in Monschau und der Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Kreises Aachen in Kohlscheid mit den Nebenstellen in Eschweiler und Stolberg statt.

Einbezogen waren alle Ratsuchenden, deren Beratung zwischen dem 1. Januar 2008 und dem 31. Dezember 2008 abgeschlossen wurde. Bei einer Reihe von Ratsuchenden war uns bekannt, dass sie aus persönlichen Gründen nicht unter der uns angegebenen Adresse angeschrieben werden wollten.

Die Fragebögen wurden mit dem nachfolgenden Anschreiben und einem Freiumschlag mit der Bitte um anonyme Rücksendung am 26. Februar 2008 versandt.

In die auf den vorangegangenen Seiten dargestellte Auswertung gingen nur Fragebögen ein, die bis spätestens zum 30. März 2008 vollständig ausgefüllt zurückgesandt wurden.

### Daten der Nachbefragung

Schaufenberger Straße 72a,  
52477 Alsdorf

#### **Tabellen für die Nachbefragung 2008**

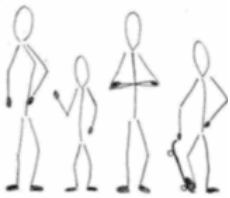
	200	8	<b>Prozent</b>
Abgeschlossene Fälle im Berichtszeitraum 01.01.2008 bis 31.12.2008	460		100,00%
Aus besonderen Gründen nicht befragt in der Befragung	48		10,43%
Befragung des zweiten Elternteils	412	8	89,57%
Zugesandte Fragebogen	420		100,00%
Rücklauf insgesamt außerhalb der Frist unvollständiger Daten	119	3	28,33%
Keine Rücksendung bzw. nicht berücksichtigt	1		0,71%
Berücksichtigte Fragebögen	301	1	71,67%
<b>1. Empfehlung durch</b>			
Schule	23		20,00%
Kindergarten	15		13,04%
ehemalige Ratsuchende	21		18,26%
Arzt	17		14,78%
Jugendamt	13		11,30%
andere Institutionen	12		10,43%
Telefonbuch	6		5,22%
Presse	2		1,74%
unsere Infoblätter	6		5,22%
Sonstiges	15		13,04%
keine Angaben	0		0,00%
<b>Gesamtzahl</b>	<b>130</b>		<b>113,04%</b>

#### **2. Wartezeit**

bis 2 Wochen	46		40,00%
bis 1 Monat	43		37,39%
bis 2 Monate	20		17,39%
bis 3 Monate	3		2,61%
länger als 3 Monate	3		2,61%
keine Angaben	0		0,00%
<b>Gesamtzahl</b>	<b>115</b>		<b>100,00%</b>

#### **3. Zufriedenheit Wartezeit**

sehr zufrieden	41		35,65%
----------------	----	--	--------



Katholische Beratungsstelle für Eltern,  
Kinder und Jugendliche  
Alsdorf  
**Ratsuchendenbefragung 2008**

zufrieden	54	46,96%
nicht zufrieden	20	17,39%
keine Angaben	0	0,00%

Gesamtzahl	115	100,00%
------------	-----	---------

**4. Probleme**

Erz.fragen	33	28,70%
Verh.auff.	44	38,26%
Entw.fragen	17	14,78%
Schul-/Leist.probl.	51	44,35%
Familienkonflikte	25	21,74%
Trennung/Scheidung	23	20,00%
persönliche Probleme	10	8,70%
Missbrauch / Misshandlung	2	1,74%
Sonstiges	3	2,61%
keine Angaben	0	0,00%

Gesamtzahl	208	180,87%
------------	-----	---------

**5. Anzahl der Termine**

einen Termin	28	24,35%
2 - 5 Termine	61	53,04%
6 - 15 Termine	21	18,26%
16 und mehr	5	4,35%
keine Angaben	0	0,00%

Gesamtzahl	115	100,00%
------------	-----	---------

**6. Angemessenheit der Termine**

Ja, angemessen	86	74,78%
Nein, zu wenig	29	25,22%
keine Angaben	0	0,00%

Gesamtzahl	115	100,00%
------------	-----	---------

**7. Zufriedenheit Uhrzeit**

sehr zufrieden	58	50,43%
zufrieden	53	46,09%
teilweise zufrieden	1	0,87%
nicht zufrieden	3	2,61%
keine Angaben	0	0,00%

Gesamtzahl	115	100,00%
------------	-----	---------

**8a. angenehme Atmosphäre**

trifft voll zu	47	40,87%
trifft zu	61	53,04%
trifft teilweise zu	7	6,09%
trifft nicht zu	0	0,00%
keine Angaben	0	0,00%

Gesamtzahl	115	100,00%
------------	-----	---------

**8b. Verstehen der Probleme**

trifft voll zu	62	53,91%
trifft zu	38	33,04%
trifft teilweise zu	11	9,57%
trifft nicht zu	4	3,48%
keine Angaben	0	0,00%

Gesamtzahl	115	100,00%
------------	-----	---------

**8c. neue Sichtweisen**

trifft voll zu	29	25,22%
trifft zu	53	46,09%
trifft teilweise zu	27	23,48%
trifft nicht zu	6	5,22%
keine Angaben	0	0,00%

Gesamtzahl	115	100,00%
------------	-----	---------

**8d. hilfreiche Beratung**

trifft voll zu	40	34,78%
trifft zu	47	40,87%
trifft teilweise zu	21	18,26%
trifft nicht zu	7	6,09%
keine Angaben	0	0,00%

Gesamtzahl	115	100,00%
------------	-----	---------

**9. Ergebniszufriedenheit**

sehr zufrieden	35	30,43%
zufrieden	57	49,57%
teilweise zufrieden	12	10,43%
nicht zufrieden	11	9,57%
keine Angaben	0	0,00%

Gesamtzahl	115	100,00%
------------	-----	---------

**10. Wiederanmeldung**

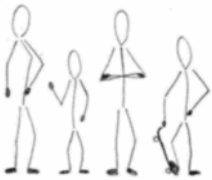
Ja	105	91,30%
Nein	10	8,70%
keine Angaben	0	0,00%

Gesamtzahl	115	100,00%
------------	-----	---------

**11. Weiterempfehlung**

Ja	110	95,65%
Nein	5	4,35%
keine Angaben	0	0,00%

Gesamtzahl	115	100,00%
------------	-----	---------



## Nachbefragungsbogen

### **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<br>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?**

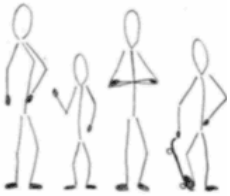
- |   |                                    |  |
|---|------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> sehr zufrieden | <input type="checkbox"/> zufrieden | <input type="checkbox"/> nicht zufrieden |
|---|------------------------------------|--|

#### **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



Katholische Beratungsstelle für Eltern,  
Kinder und Jugendliche  
Alsdorf  
**Ratsuchendenbefragung 2008**

**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**