

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

Willy-Brandt-Ring 81

52477 Alsdorf

Telefon: 02404 / 59 99 30

Fax : 02404 / 5 99 9317

**e-mail : [EBAlsdorf@mercur.caritas-
ac.de](mailto:EBAlsdorf@mercur.caritas-ac.de)**

Internet: www.Beratung-Caritas-AC.de

**Ratsuchenden-
befragung
2017**

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



Inhaltsverzeichnis:	Seite
Einführung:	2
Eckpunkte der Befragung	2
Zusammenfassung:	2
Strukturmerkmale	3
Zugang zur Beratungsstelle	3
Wartezeiten	3
Gründe der Inanspruchnahme	4
Beratungsdauer	4
Terminvergabe	5
Prozessmerkmale	5
Beratungsatmosphäre	5
Problemverständnis	5
Neue Sichtweisen	5
Ergebnismerkmale	6
Hilfreich	6
Ergebniszufriedenheit	6
Wiederanmeldung	6
Weiterempfehlung	6
Freie Antwortmöglichkeiten	7
Wertschätzung	7
Kritik	7
Ablauf der Befragung	7
Daten der Nachbefragung	7
Fragebogen:	10
Anschreiben:	12



Katholische Beratungsstelle für Eltern,
Kinder und Jugendliche
Alsdorf
Ratsuchendenbefragung 2017

Einführung:

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

Ziel der Beratungsangebote ist es, 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 **niedrigschwellige 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 entgegenwirkt, erfüllt sie eine **präventive** Aufgabe.

Durch die Verankerung und Stärkung von Beratung im Rahmen des **Familienrechtsverfahrens** ist der Anteil der Eltern gestiegen, die **nicht aus Eigeninitiative** Beratung in Anspruch nehmen, sondern der Aufforderung des Gerichtes oder Jugendamtes nachkommen. Dies führt dazu, dass bei dieser Form der Beratung bereits die Struktur (Wartezeiten und Terminierung) vor allem aber der Prozess und das Ergebnis der Beratung von der beidseitig hohen Motivation, Koordination und Kooperationsbereitschaft der an sich **hoch strittigen Elternpaare** abhängen. Da dies nicht immer erreicht werden kann, sind Trennung- und Scheidungsberatungen häufig (im ersten Anlauf) nicht erfolgreich. So kommt es häufiger vor, dass **zumindest ein Elternteil mit Struktur, Prozess und Ergebnis der Beratung weniger zufrieden ist**.

Durch die Finanzierung aus öffentlichen Mitteln und **Eigenmitteln des Vereins zur Förderung der Caritasarbeit im Bistum Aachen e.V.** kann Erziehungsberatung Eltern, Kindern, Ju-

gendlichen und Familien in der StädteRegion Aachen **niedrigschwellig** zugänglich gemacht werden.

Eckpunkte der Befragung

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

Zu diesem Zweck wurden **407 von 437 Ratsuchenden**, deren Beratung im Jahr 2017 abgeschlossen wurde, ein **anonymer Fragebogen** (siehe Seite 10) zugesandt. Zusätzlich wurden auch **57 getrenntlebende Elternteile**, die im Rahmen der Trennungs- und Scheidungsberatung in gemeinsame Elterngespräche eingebunden waren (s.o.), befragt. **Nicht angeschrieben wurden 30 Ratsuchende**, bei denen es sich um jugendliche Selbstmelder, Eltern, die ohne Wissen des Ehepartners Beratung in Anspruch genommen hatten, sowie Eltern, die trotz intensiver Kontakte letztlich kein Beratungsgespräch wahrgenommen haben.

Ein Fragebogen an einen getrennten Vater konnte leider nicht zugestellt werden. Zwei Fragebögen waren so unvollständig ausgefüllt (zweite Seite nicht ausgefüllt), dass eine Einbeziehung in die Auswertung nicht sinnvoll war. Letztlich konnte die Meinung von **76 Ratsuchenden, d.h. 16,3 % der Befragten** in der Auswertung berücksichtigt werden.

Zusammenfassung:

Die **Ergebnisse der Nachbefragung** lassen sich folgendermaßen zusammenfassen:

- Der **Rücklauf** der Fragebögen lag erneut deutlich niedriger als bei den vorangegangenen Befragungen (s.o.).
- Ratsuchende, die auf **Empfehlung der Jugendämter der StädteRegion** den Kontakt zur Beratungsstelle aufgenommen hatte, sind bei den diesjährigen Nachbefragten mit **32,9 Prozent** deutlich überrepräsentiert.
- Für die Eltern, die an der diesjährigen Nachbefragung teilnahmen, standen eindeutig **Erziehungsfragen** oder **auffälliges Verhalten** ihrer Kinder als Beratungsanlässe im Vordergrund.



- Insgesamt zeigen die nachbefragten Eltern in 2017 eine **ähnliche Zufriedenheit** wie in 2011 bezüglich der **Struktur** (84-97%) und **Ergebnisqualität** (75-92%) der Beratung durch die Erziehungs- und FamilienberaterInnen in Alsdorf. Die Steigerung aus 2014 konnte nicht wieder erreicht werden. Bezüglich der **Prozessqualität** zeigen die Rückmeldungen eine **größere Bandbreite** als 2014. Diese geht von 67 Prozent Zufriedenheit (Vermittlung neuer Einsichten) bis 97 Prozent (angenehme Gesprächs-atmosphäre).
- Bezüglich der Frage nach einer **Wiederanmeldung** bei erneuten Problemen und der **Weiterempfehlung** der Beratungsstelle ergeben sich nur **geringfügige Unterschiede** zu 2014.

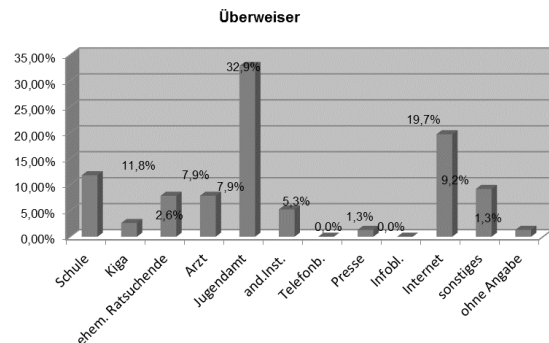
An dieser Stelle gilt unser **Dank den Ratsuchenden**, die sich die Mühe gemacht haben, den Fragebogen zu beantworten und ihre konstruktive Kritik zu formulieren. Wir freuen uns, durch **Engagement und Professionalität** über die Jahre insgesamt eine **hohe Zufriedenheit der Ratsuchenden** gewährleisten zu können.

Strukturmerkmale

Zugang zur Beratungsstelle

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

61 Prozent der Nachbefragten geben an, durch eine Institution aus Jugendhilfe, Gesundheits- oder Bildungswesen in die Beratung verwiesen worden zu sein. Davon machen Eltern, die von **Jugendämtern** in der StädteRegion weiterverwiesen wurden, mit beinahe 33 Prozent die größte Gruppe aus und sind um 12 Prozent



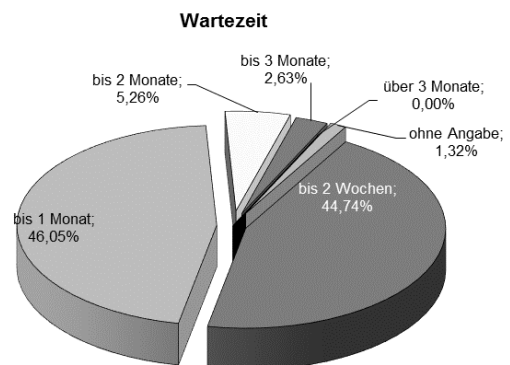
stärker vertreten als in der Grundgesamtheit der Ratsuchenden (29%)¹ und in früheren Nachbefragungen (24%)².

Annähernd 12 Prozent geben an, durch **Lehrer**, 8 Prozent durch **Ärzte und Kliniken** sowie durch **ehemalige Ratsuchende** und fast 3 Prozent durch **Kindertagesstätten** in die Beratungsstelle verwiesen worden zu sein.

Demgegenüber sind Ratsuchende, die aus **Eigeninitiative** den Weg in die Beratungsstelle gefunden haben mit 21 Prozent unterrepräsentiert (33)¹. Davon nutzten fast 20 Prozent das **Internet**, um sich über die Beratungsstelle zu informieren. Bei der Nachbefragung 2014 waren es nur knapp 8 Prozent.

Wartezeiten

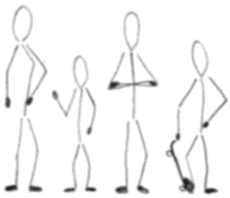
Wie lange haben Sie auf einen ersten Termin gewartet?



Annähernd 91 Prozent der Nachbefragten geben an, maximal 1 Monat auf den Beginn der Beratung gewartet zu haben, in knapp 45 Prozent seien es sogar nur 2 Wochen gewesen.

¹ Tätigkeitsbericht 2017

² Ratsuchenden-Nachbefragung 2014

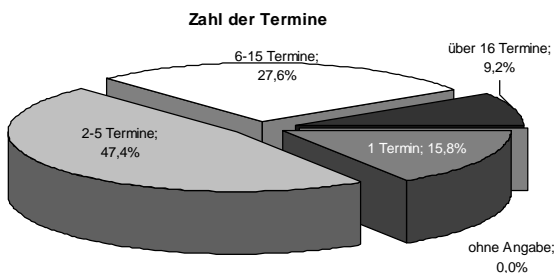


Katholische Beratungsstelle für Eltern,
Kinder und Jugendliche
Alsdorf
Ratsuchendenbefragung 2017

Wartezeiten darüber hinaus werden nur von 9 Prozent der Nachbefragten angegeben. In der Grundgesamtheit liegt der Anteil dieser Personengruppe bei knapp 23 Prozent¹.

Waren Sie mit dieser Wartezeit zufrieden?

Entsprechend äußerten sich rund 92 Prozent der Befragten mit der Wartezeit sehr zufrieden beziehungsweise zufrieden.

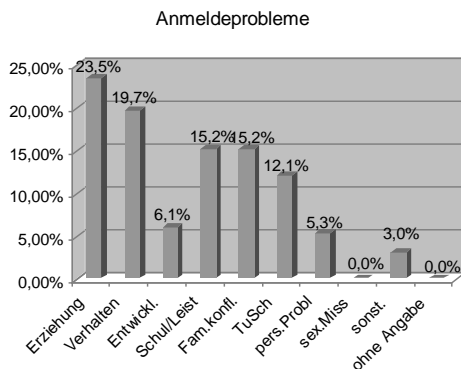


In der Nachbefragung 2014 waren es 95 Prozent.

Gründe der Inanspruchnahme

Mit welchen Problemen haben Sie sich an die Beratungsstelle gewandt?

Bei den aktuell Nachbefragten stehen Erziehungsfragen mit annähernd 24 (15%)¹ und Verhaltensauffälligkeiten mit fast 20 Prozent (25%)¹ an oberster Stelle. Darauf folgen Schul-



und Leistungsprobleme sowie familiäre Beziehungsprobleme mit jeweils gut 15 (26% bzw. 19%)¹ sowie Trennung und Scheidung mit 12 Prozent (47%)¹. Entwicklungsauffälligkeiten

und persönliche Probleme sind mit gut 6 und 5 (7%)¹ Prozent bei den Anmeldeanlässen geringer vertreten.

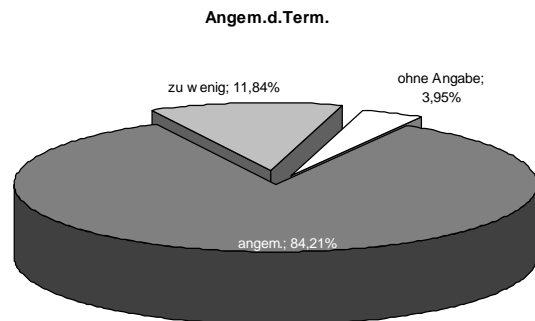
Im Tätigkeitsbericht 2017 wurden noch weitere Anmeldegründe erfasst, die in der Nachbefragung nicht abgefragt wurden.

Insgesamt sind es häufig multiple -im Schnitt 1,9- Anmeldegründe, welche die Befragten benennen.

Beratungsdauer

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

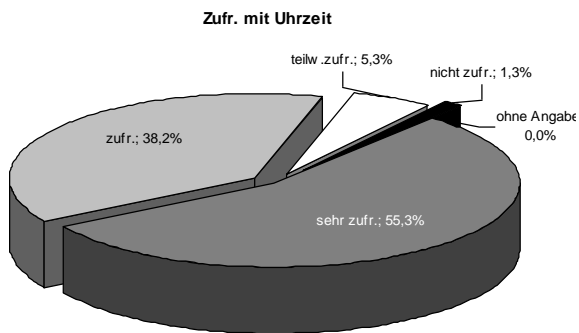
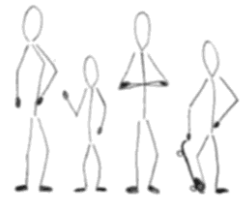
Während fast 9 Prozent der 2014 Nachbefragten angaben, nur einen Beratungstermin in Anspruch genommen zu haben, sind es aktuell fast 16 Prozent. Entsprechend niedriger fällt mit gut 47 Prozent der Prozentsatz der Nachbefragten aus, die zwei bis fünf Termine in Anspruch nahmen (65,5%)².



Dagegen nutzten annähernd 28 Prozent sechs bis fünfzehn Beratungstermine. 2014 betrug ihr Prozentsatz nur 15,9. Und auch der Anteil der Ratsuchenden, die 16 und mehr Beratungstermine wahrnahmen liegt aktuell mit gut 9 Prozent um 2 Prozentpunkte höher als 2014.

War die Anzahl der Termine aus Ihrer Sicht angemessen?

Dennoch sind nur gut 84 Prozent der Nachbefragten mit der Zahl der Beratungstermine zufrieden. 2014 waren es noch 89 Prozent. Dagegen hätten sich knapp 12 Prozent mehr Beratungsgespräche gewünscht.



Terminvergabe

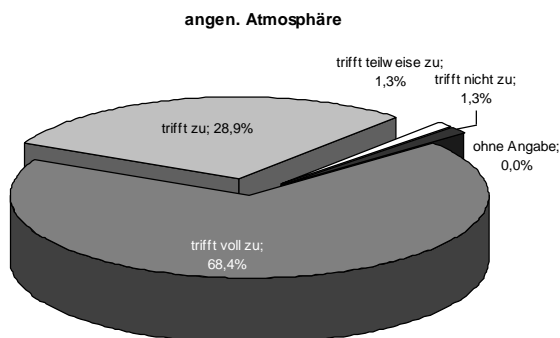
Waren Sie mit den Uhrzeiten der Beratungstermine zufrieden?

Die große zeitliche Flexibilität der BeraterInnen bei der Terminvergabe und individuellen Absprachen von Terminen gewährleisteten eine hohe Zufriedenheit der Befragten mit der Terminierung der Beratungsgespräche. Gut 96 Prozent äußern sich damit sehr zufrieden bis zufrieden (96%)². Gut 1 Prozent der Nachbefragten äußern sich jedoch damit unzufrieden (0%)².

Prozessmerkmale

Beratungsatmosphäre

„In der Beratungsstelle herrscht eine angenehme Atmosphäre“



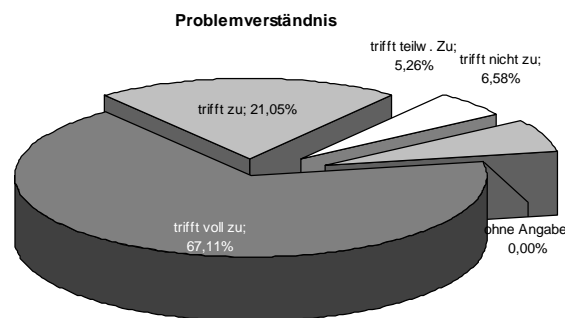
Gut 97 Prozent der Nachbefragten bezeichnen die Beratungsatmosphäre insgesamt als angenehm (94%)². Dem stehen jeweils gut 1 Prozent gegenüber, die unentschieden (5%)² oder

eher unzufrieden (1%)² über die Gesprächsatmosphäre sind.

Problemverständnis

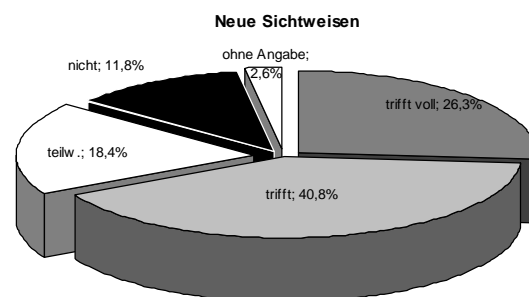
„Die Beraterin/der Berater hat mein Problem verstanden.“

Der Anteil der Ratsuchenden, die sich in ihren Problemen von den Familien- und Erziehungsberatern verstanden fühlten, liegt bei gut 88 Prozent (91%)². Fast 7 Prozent der Nachbefragten fühlt sich leider nicht verstanden (3%)².



Neue Sichtweisen

„Ich habe durch die Beratung neue Sichtweisen gewonnen“



Als besondere Herausforderung der Beratung erweist es sich von je her, den Ratsuchenden einen anderen, lösungsorientierten Blick auf die eigene Problematik zu vermitteln.

Gut 67 Prozent der Befragten gaben an, durch die Beratung ein neues Verständnis für ihre Probleme gefunden zu haben (74%)². Knapp 12 Prozent blieben in ihren Sichtweisen verhaftet. 2014 waren dies nur 4 Prozent.

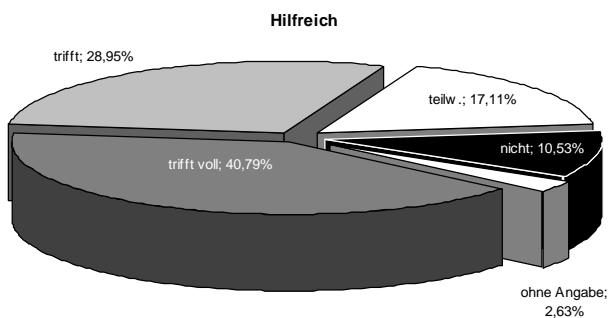


Ergebnismerkmale

Hilfreich

„Die Beratung war hilfreich.“

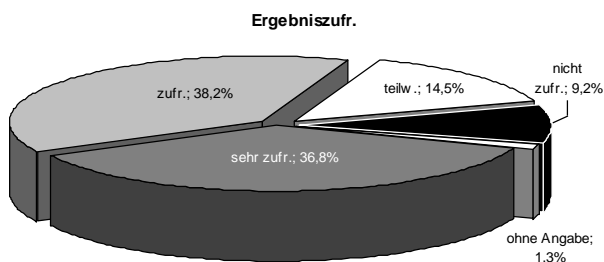
Annähernd 70 Prozent der Nachbefragten empfinden die Beratung als hilfreich (76%)², weitere gut 17 Prozent als zumindest teilweise hilfreich (19%)².



Knapp 11 Prozent der Befragten schätzen die Beratung leider nicht als hilfreich ein.

Ergebniszufriedenheit

Waren Sie zufrieden mit dem Ergebnis der Beratung?

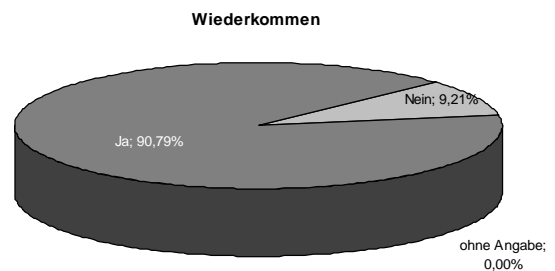


75 Prozent der Ratsuchenden zeigen sich mit dem Ergebnis der Beratung zufrieden (83%)². Gut 9 Prozent der Befragten äußern sich grundsätzlich unzufrieden mit dem Ergebnis der Beratung (5%)².

Wiederanmeldung

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

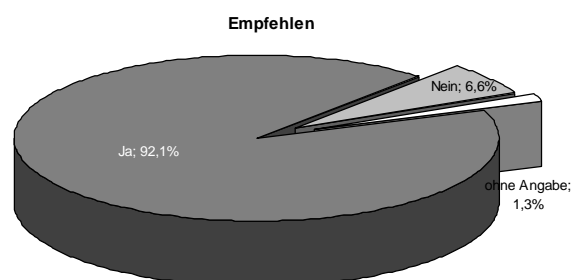
Dennoch würden fast 91 Prozent der Befragten bei gleichen oder ähnlichen Problemen einen erneuten Beratungsanlauf in unserer Beratungsstelle machen. 2014 lag ihr Anteil bei 90%.



Demnach haben 14 Prozent der Befragten, auch wenn sie nur teilweise mit dem Beratungsergebnis zufrieden oder sogar unzufrieden sind (s.o.), die Hoffnung, durch die Inanspruchnahme der Beratung bei neuerlichen Problemen, die eigene Situation positiv beeinflussen zu können.

Weiterempfehlung

Ich würde die Beratungsstelle Freunden und Bekannten empfehlen.



92 Prozent der Befragten würden Freunden und Bekannten die Inanspruchnahme der Beratung empfehlen (94%)². Nur knapp 7 Prozent sehen sich nicht in der Lage, die Beratung weiter zu empfehlen (6%)².



Freie Antwortmöglichkeiten

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

Wertschätzung

Was hat Ihnen gut gefallen?

Insgesamt nutzten 48 Befragte die Möglichkeit, auf positive Aspekte der Beratungsstelle hinzuweisen. Davon äußerten sich 19 Nachbefragte positiv über die Gesprächsatmosphäre, 9 verwiesen darauf, dass die Beratung hilfreich war, 8 fühlten sich gut verstanden und 6 verwiesen auf die Kompetenz der BeraterIn während ein Nachbefragter hier Fortbildungsbedarf anmahnte. Jeweils 4 Nachbefragte betonten die empfangene Wertschätzung, die neuen Sichtweisen und schätzen die verfügbare Zeit in der Beratung. Drei Ratsuchende betonten, schnell einen Beratungstermin erhalten zu haben und jeweils einer oder eine äußerten sich positiv über die Wartezeit, die Parkmöglichkeiten und das Gebäude.

Kritik

Was können wir besser machen?

20 Befragte nutzten die Möglichkeit, sich zu dieser Frage zu äußern. Dabei verwiesen 9 Befragte darauf, dass sie mit dem Angebot voll zufrieden waren, es nichts zu verbessern gebe.

11 Rückmeldungen äußerten Verbesserungswünsche. So bezogen sich 6 Kommentare auf Strukturmerkmale wie mehr oder günstigere Beratungstermine, die Gestaltung des Wartezimmers und den Wunsch nach einem präventiveren Eingreifen. 5 Rückmeldungen betrafen Prozessmerkmale wie Problemverständnis und fehlende Tipps oder Rezepte.

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, Kin-

der und Jugendliche der StädteRegion Aachen in Kohlscheid mit den Nebenstellen in Eschweiler und Stolberg statt.

Einbezogen waren alle Ratsuchenden, deren Beratung zwischen dem 1. Januar 2017 und dem 31. Dezember 2017 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 am 23. Februar 2017 mit dem nachfolgenden Anschreiben und einem Freiumschlag sowie der Bitte um anonyme Rücksendung versandt.

In die auf den vorangegangenen Seiten dargestellte Auswertung gingen nur Fragebögen ein, die bis spätestens zum 13. März 2017 vollständig ausgefüllt zurückgesandt wurden.

Daten der Nachbefragung

	2017	
	Anzahl	Prozent
Abgeschlossene Fälle im Berichtszeitraum 01.01.2017 bis 31.12.2017	437	
Jugendliche	-12	-2,75%
Partner anonym	-7	-1,60%
sonstige Gründe	-11	-2,52%
Befragung des zweiten Elternteils	+57	
Zugesandte Fragebogen	464	106,18%
Rücklauf insgesamt	78	
außerhalb der Frist	0	0,00%
unvollständiger Daten	2	0,43%
Berücks. Fragebögen	76	16,34%

1. Empfehlung durch

Schule	9	11,84%
Kindergarten	2	2,63%
ehemalige Ratsuchende	6	7,89%
Arzt	6	7,89%
Jugendamt	25	32,89%
andere Institutionen	4	5,26%
Telefonbuch	0	0,00%
Presse	1	1,32%
unsere Infoblätter	0	0,00%
Internet	15	19,74%
Sonstiges	7	9,21%
keine Angaben	1	1,32%



Katholische Beratungsstelle für Eltern,
Kinder und Jugendliche
Alsdorf
Ratsuchendenbefragung 2017

Gesamtzahl 76 100%

2. Wartezeit

bis 2 Wochen	34	44,74%
bis 1 Monat	35	46,05%
bis 2 Monate	4	5,26%
bis 3 Monate	2	2,63%
länger als 3 Monate	0	0,00%
keine Angaben	1	1,32%

Gesamtzahl 76 100%

3. Zufriedenheit Wartezeit

sehr zufrieden	34	44,74%
zufrieden	36	47,37%
nicht zufrieden	2	2,63%
keine Angaben	4	5,26%

Gesamtzahl 76 100%

4. Probleme

Erz.fragen	31	23,48%
Verh.auff.	43	19,70%
Entw.fragen	13	6,06%
Schul-/Leist.probl.	31	15,15%
Familienkonflikte	33	15,15%
Trennung/Scheidung	20	12,12%
persönliche Probleme	10	5,30%
Missbrauch / Misshandlung	0	0,00%
Sonstiges	7	3,03%
keine Angaben	0	0,00%

Gesamtzahl 188 100%

5. Anzahl der Termine

einen Termin	12	15,79%
2 - 5 Termine	36	47,37%
6 - 15 Termine	21	27,63%
16 und mehr	7	9,21%
keine Angaben	0	0,00%

Gesamtzahl 76 100%

6. Angemessenheit der Termine

Ja, angemessen	64	84,21%
Nein, zu wenig	9	11,84%
keine Angaben	3	3,95%

Gesamtzahl 76 100%

7. Zufriedenheit Uhrzeit

sehr zufrieden	42	55,26%
zufrieden	29	38,16%
teilweise zufrieden	4	5,26%
nicht zufrieden	1	1,32%
keine Angaben	0	0,00%

Gesamtzahl 76 100%

8a. angenehme Atmosphäre

trifft voll zu	52	68,42%
trifft zu	22	28,95%
trifft teilweise zu	1	1,32%
trifft nicht zu	1	1,32%
keine Angaben	0	0,00%

Gesamtzahl 76 100%

8b. Verstehen der Probleme

trifft voll zu	51	67,11%
trifft zu	16	21,05%
trifft teilweise zu	4	5,26%
trifft nicht zu	5	6,58%
keine Angaben	0	0,00%

Gesamtzahl 76 100%

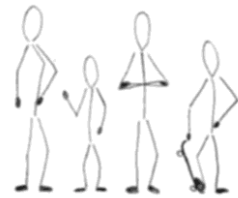
8c. neue Sichtweisen

trifft voll zu	20	26,32%
trifft zu	31	40,79%
trifft teilweise zu	14	18,42%
trifft nicht zu	9	11,84%
keine Angaben	2	2,63%

Gesamtzahl 76 100%

8d. hilfreiche Beratung

Katholische Beratungsstelle für Eltern,
Kinder und Jugendliche
Alsdorf
Ratsuchendenbefragung 2017



trifft voll zu	31	40,79%
trifft zu	22	28,95%
trifft teilweise zu	13	17,11%
trifft nicht zu	8	10,53%
keine Angaben	2	2,63%
Gesamtzahl	76	100%

9. Ergebniszufriedenheit

sehr zufrieden	28	36,84%
zufrieden	29	38,16%
teilweise zufrieden	11	14,47%
nicht zufrieden	7	9,21%
keine Angaben	1	1,32%
Gesamtzahl	76	100%

10. Wiederanmeldung

Ja	69	90,79%
Nein	7	9,21%
keine Angaben	0	0,00%
Gesamtzahl	76	100%

11. Weiterempfehlung

Ja	70	92,11%
Nein	5	6,58%
keine Angaben	1	1,32%
Gesamtzahl	76	100%



Fragebogen:

Fragebogen

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"/> Schule | <input type="checkbox"/> andere Institutionen |
| <input type="checkbox"/> Kindertagesstätte | <input type="checkbox"/> Telefonbuch |
| <input type="checkbox"/> ehemalige Ratsuchende der Beratungsstelle | <input type="checkbox"/> Tageszeitung |
| <input type="checkbox"/> Arzt | <input type="checkbox"/> unsere Flyer / Infoblätter |
| <input type="checkbox"/> Jugendamt | <input type="checkbox"/> Internet |
| <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?

- sehr zufrieden zufrieden nicht zufrieden

4. Mit welchen Problemen haben Sie sich an unsere 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. Wie viele Termine hatten Sie und Ihre Familie / Ihr Kind in der Beratungsstelle?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> einen Termin | <input type="checkbox"/> 6 – 15 Termine |
| <input type="checkbox"/> 2 – 5 Termine | <input type="checkbox"/> 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, dass 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 gefallen?

13. Was können wir besser machen?

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit! ☺

Schicken sie den Fragebogen bitte im beiliegenden Umschlag an uns zurück.



Katholische Beratungsstelle für Eltern,
Kinder und Jugendliche
Alsdorf
Ratsuchendenbefragung 2017

Anschreiben:

Anrede
Vorname
Straße, Hausnummer
PLZ Ort

Name

Sehr geehrte Familie, liebe Mütter, Väter, Jugendliche und Kinder,
Sie waren vor einiger Zeit in unserer Beratungsstelle in Alsdorf. Wir möchten gerne mehr darüber erfahren, wie unsere Arbeit von den Familien, Eltern und Kindern rückblickend eingeschätzt wird. Dazu haben wir einen Fragebogen erstellt, der diesem Schreiben beiliegt.

Bitte beantworten Sie die Fragen aus Ihrer persönlichen Sicht, denn Ihre Meinung ist uns wichtig. Wir bitten Sie, den Fragebogen auszufüllen und im beigelegten Freiumschlag bis spätestens zum

13.03.2018

an uns zurückzusenden. Die Portokosten tragen wir. Die Auswertung erfolgt anonym. Verzichten Sie daher auf die Angabe Ihres Namens auf dem Fragebogen und dem Rückumschlag.

Ihre Antworten helfen uns, Wünsche und Notwendigkeiten besser kennen zu lernen und bei unserem zukünftigen Beratungsangebot zu berücksichtigen. So können Sie einen Beitrag dazu leisten, unser Angebot zu verbessern.

Jeder zurückgesandte Fragebogen zählt!

Wir danken Ihnen schon jetzt für Ihre Mühe und Mithilfe.
Mit freundlichen Grüßen

Das Team der Beratungsstelle