

RATSUCHENDENBEFRAGUNG

2005

**durch
Beratungsstelle für
Eltern, Kinder und Jugendliche
Laufenstrasse 22
52156 Monschau**

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

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	Seite 3
A) Ergebnisse der Befragung in Zahlen und Diagrammen	Seite 4
B) Freie Antworten	Seite 11
C) Ergebnisse in Zahlen und Prozenten.....	Seite 12
D) Durchführung der Befragung	Seite 15
E) Anhang: Anschreiben und Fragebogen	

Liebe Leserinnen und Leser,

im Rahmen qualitätssichernder Maßnahmen hat unsere Beratungsstelle im Jahre 2006 für das zurückliegende Jahr 2005 die vierte Ratsuchendennachbefragung durchgeführt, mit dem Ziel, die Qualität unserer Beratungsarbeit aus Sicht der Ratsuchenden systematisch zu erfassen. Diese Nachbefragung findet in allen Erziehungsberatungsstellen im Kreis Aachen im Rahmen guter Kooperation mit standardisierter Methode (siehe Seite 15) statt. Nicht mit ein in die Nachbefragung ging die Arbeit aus dem Kooperationsprojekt Erziehungsberatungsstelle und Grundschulen.

Neben objektiven Qualitätsmerkmalen, wie z.B. der Wartezeit, die in der Jahresstatistik für alle Fälle erfasst wird, werden subjektive Einschätzungen der Klienten dazu („Waren Sie mit der Wartezeit zufrieden?“) hier wiedergegeben.

Diese Rückmeldungen spiegeln eine hohe bis sehr hohe Zufriedenheit der Klienten mit der Wartezeit, der Anzahl der angebotenen Termine und deren Uhrzeit, der Atmosphäre in der Beratungsstelle, der Kompetenz der MitarbeiterInnen und schließlich dem Erfolg der Beratung für die Familien.

Die freien Antworten unterstreichen diese Ergebnisse und bestätigen uns in unserem Arbeiten. In Einzelfällen tauchen Verbesserungshinweise auf, die im Team reflektiert werden und in die weitere Qualitätsentwicklung Eingang finden.

Die Ergebnisse der Befragung im Einzelnen entnehmen Sie bitte den nachfolgenden Grafiken und Tabellen.

Mit freundlichen Grüßen

für das Team der Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche, Monschau



Michael Leblanc
Stellenleiter

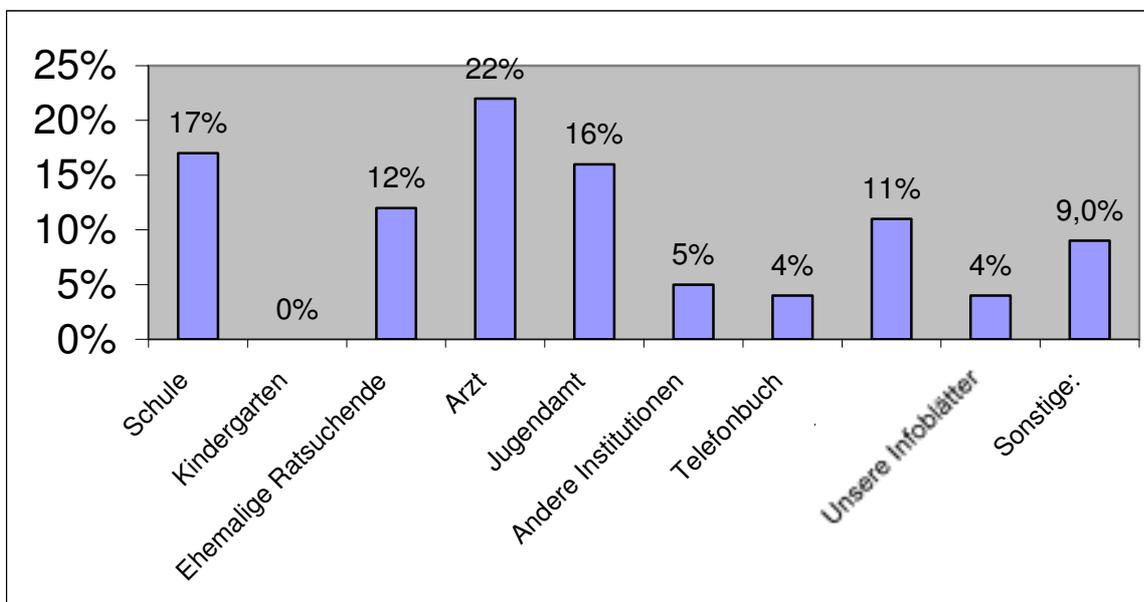
A) Ergebnisse der Befragung in Zahlen und Diagrammen

Im Zeitraum vom 01.01.2005 bis 31.12.2005 wurden in unserer Einrichtung **165 Fälle** abschließend behandelt. Von diesen haben **135** Klienten mit beiliegendem Anschreiben (siehe Anhang) einen Umfragebogen erhalten. 30 Fälle haben wir nicht angeschrieben, da diese Familien im Jahre 2006 erneut Beratung in Anspruch genommen haben und so keine differenzierte Befragung nach den vergangenen Erfahrungen in 2005 möglich schien. Zum anderen handelte es sich um Klienten, die aus privaten Gründen nicht angeschrieben werden wollten (z.B. Aufsuchen der Beratung ohne Wissen des Partners, jugendliche Selbstmelder).

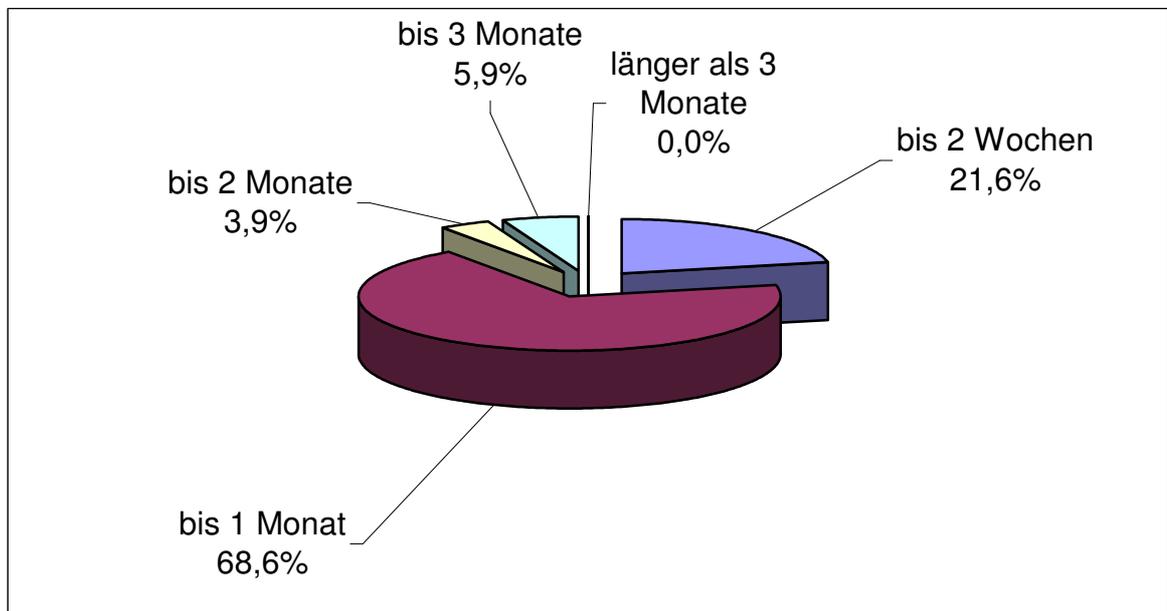
Der Rücklauf betrug mit **51 Antwortbögen 37,8 %**. Die Befragung ist standardisiert, die Anonymität gesichert und für die Klienten entstanden durch den Versand von Freiumschlägen keine Kosten.

Im Folgenden werden die Beantwortungen der Fragen als Diagramme dargestellt:

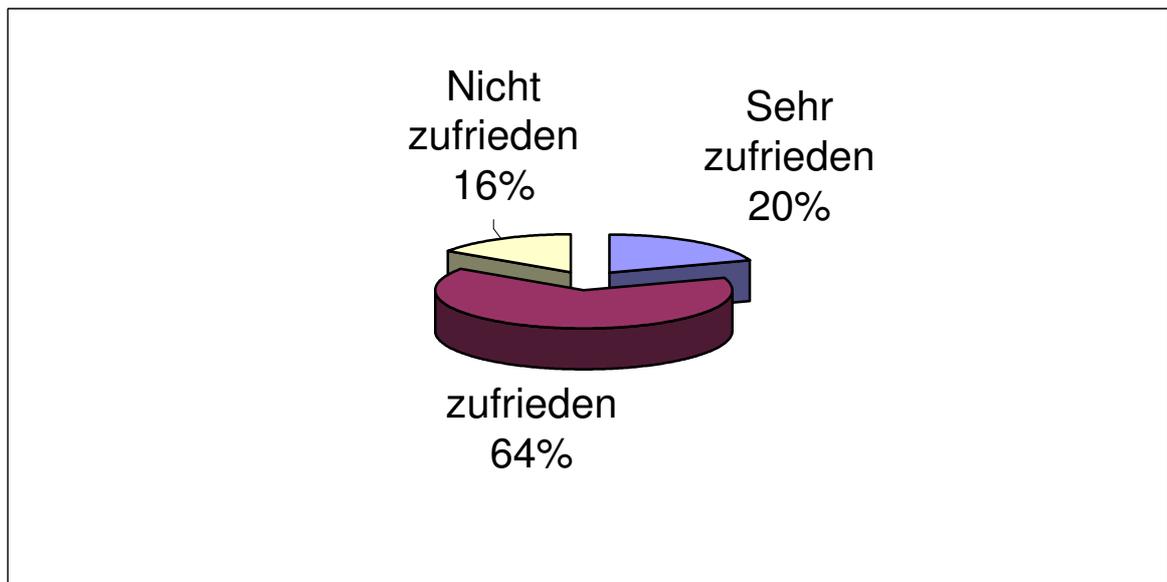
1. Wer hat Ihnen die Beratungsstelle empfohlen oder wie haben Sie erfahren, dass es unser Angebot gibt?



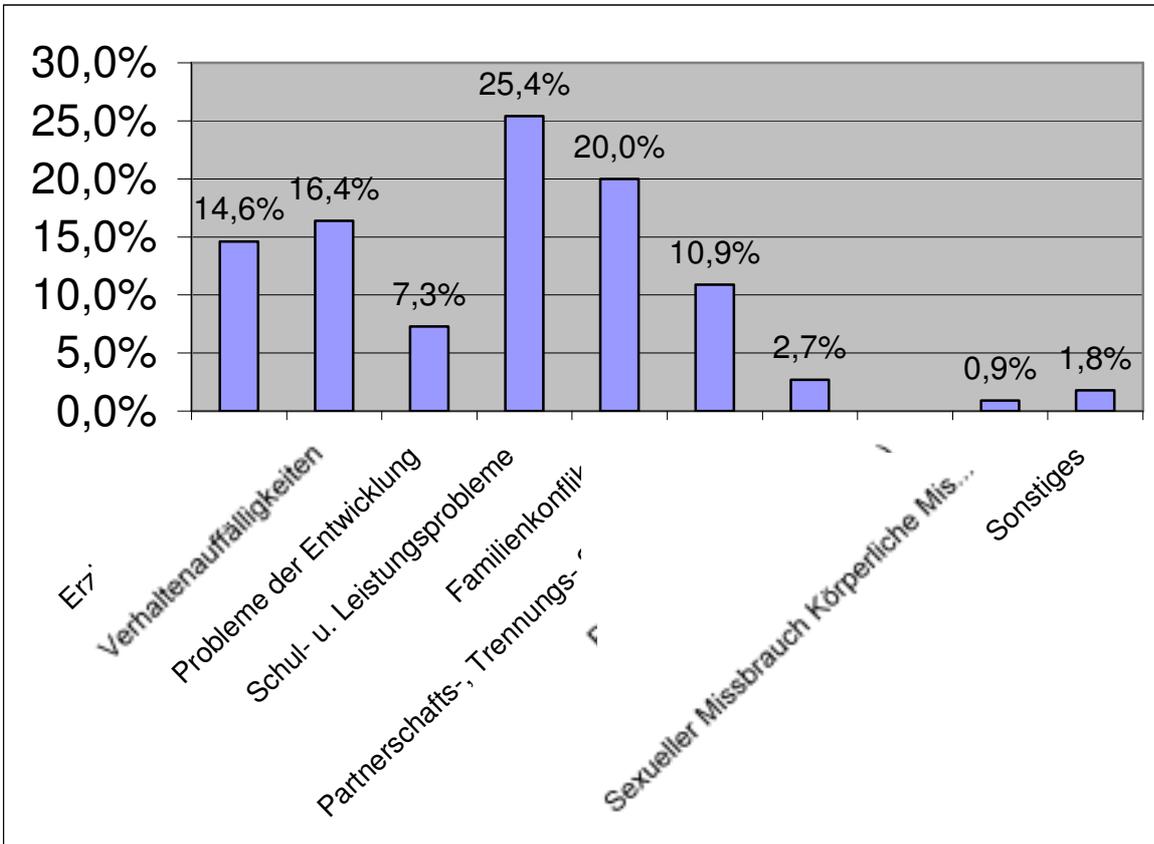
2. Wie lange haben Sie nach ihrer Anmeldung auf den ersten Termin gewartet?



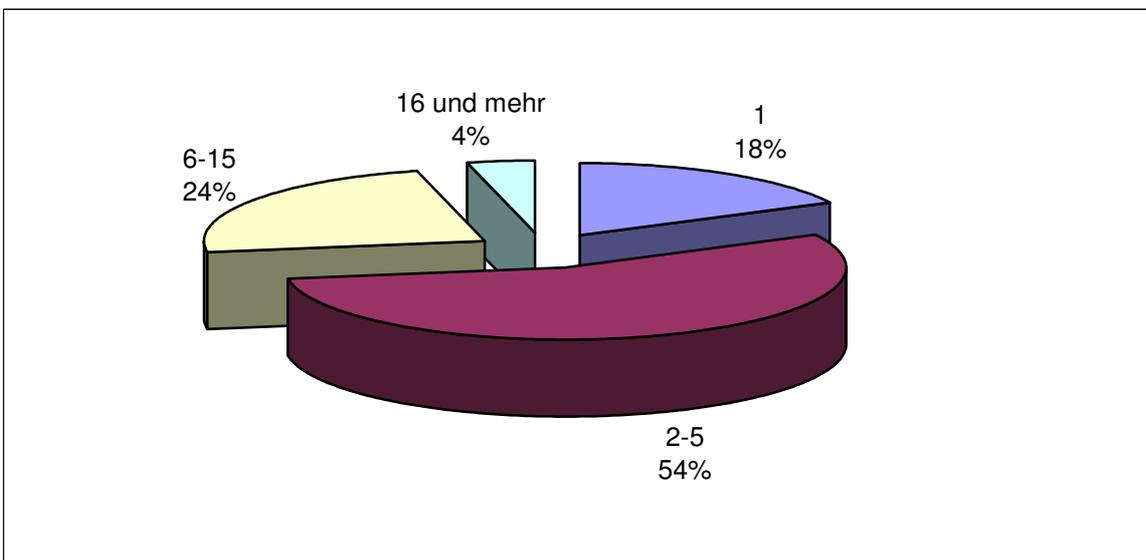
3. Waren Sie mit der Wartezeit zufrieden?



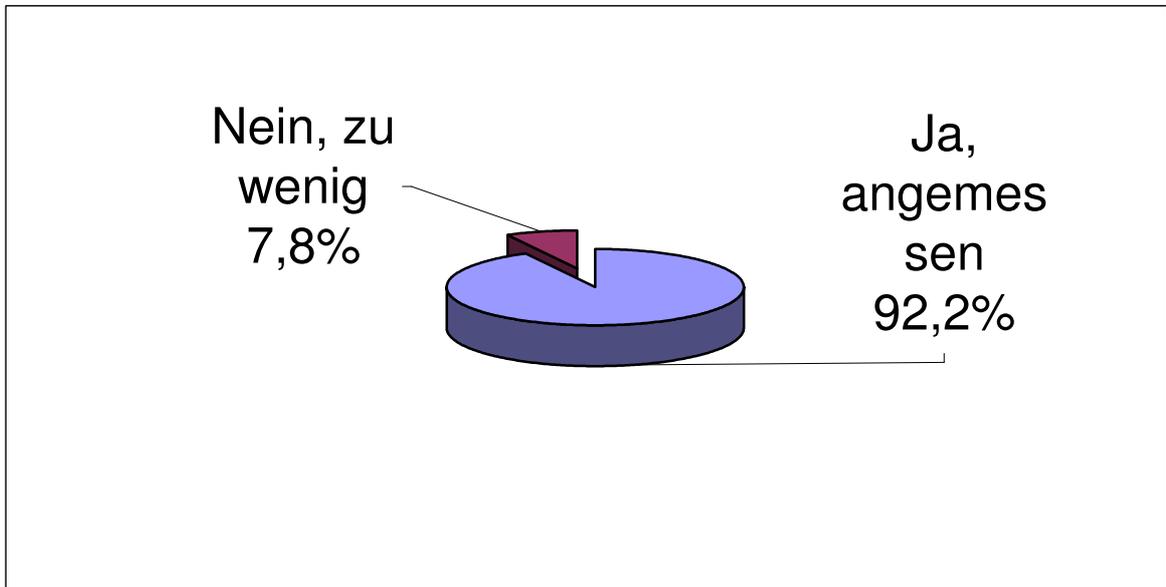
4. Mit welchen Problemen haben Sie sich an die Beratungsstelle gewandt?



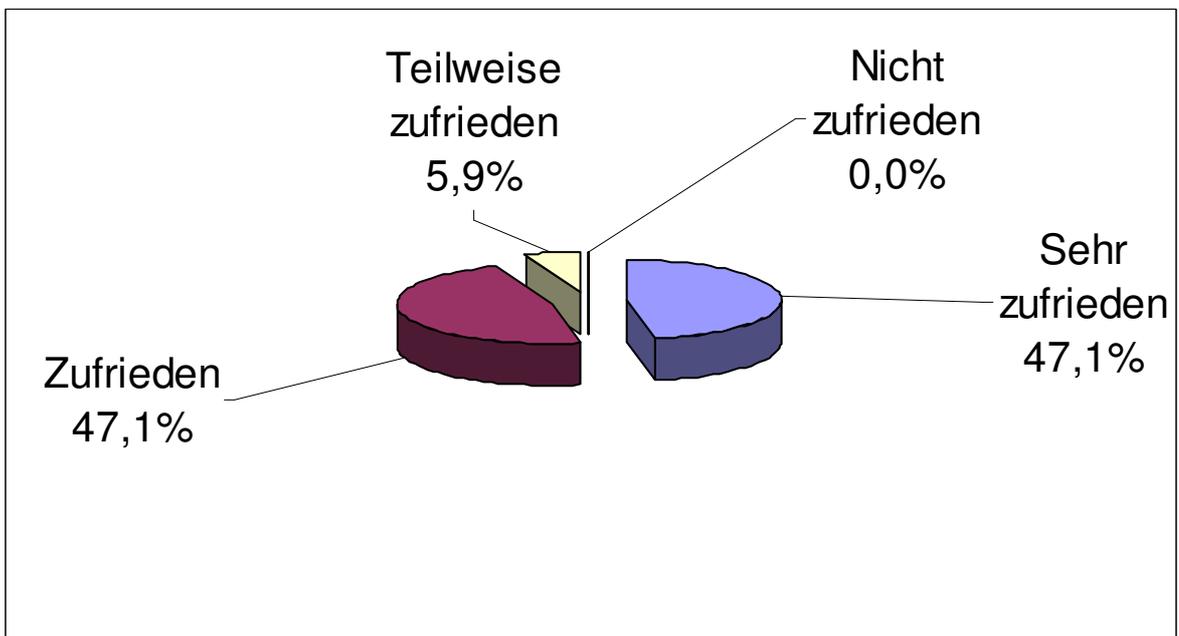
5. Wie viele Termine hatten Sie und Ihre Familie/Ihr Kind in der Beratungsstelle?



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

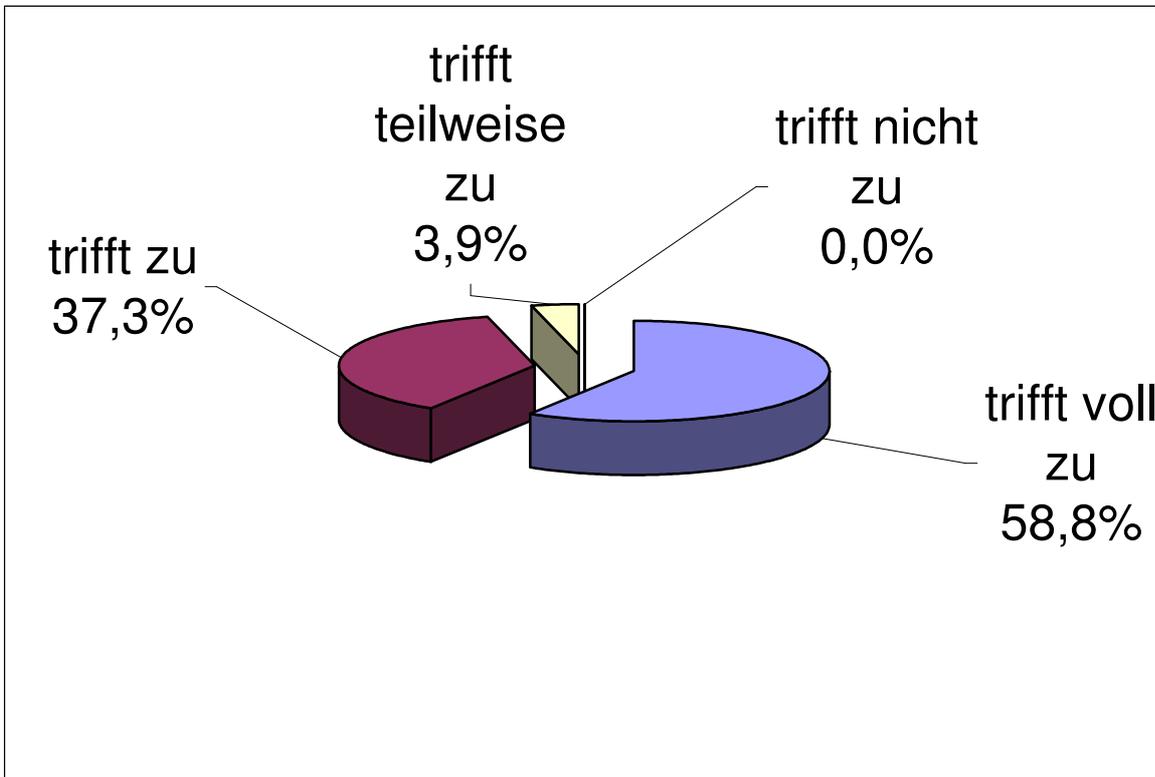


7. Waren Sie mit den Uhrzeiten der Beratungstermine zufrieden?

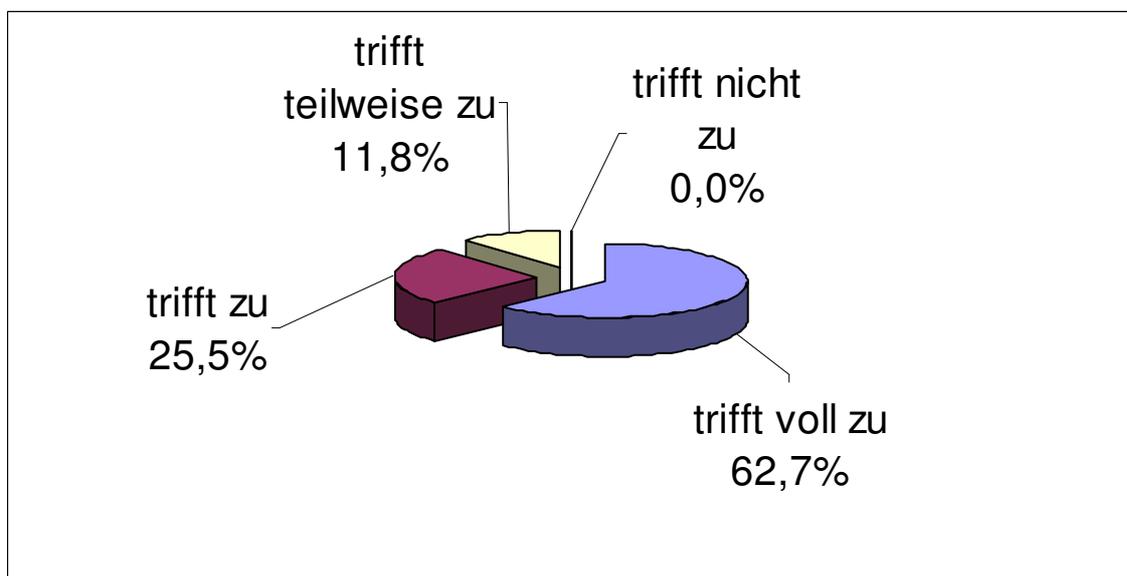


8. Bitte bewerten Sie, wie die folgenden Aussagen für Sie zutreffen

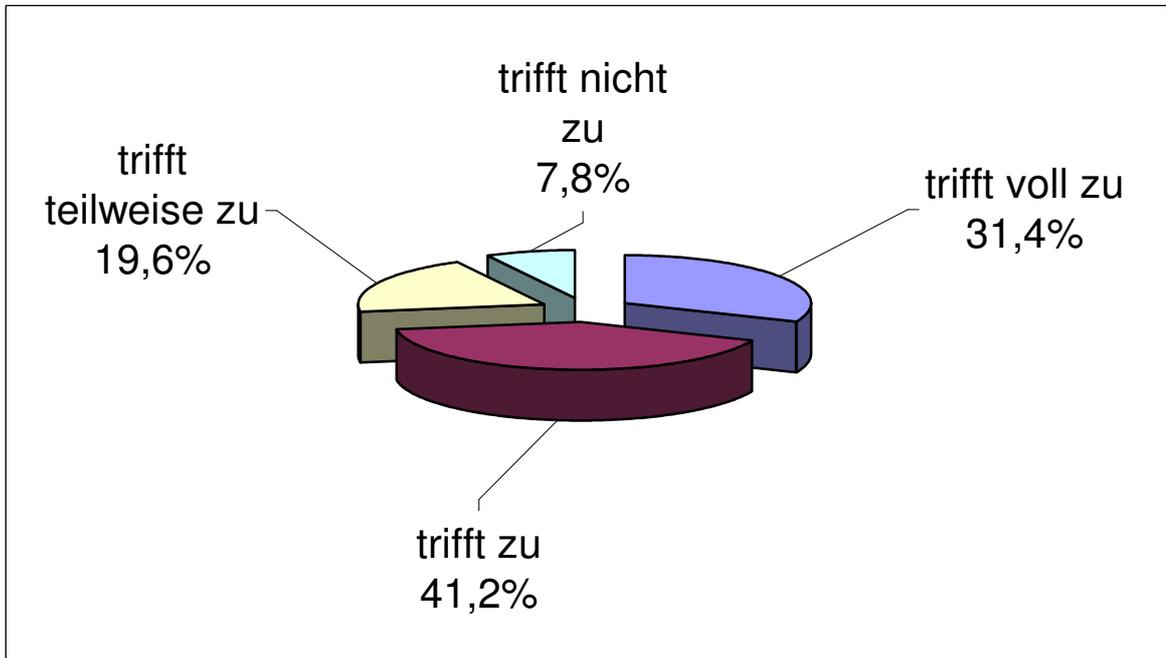
a) In der Beratungsstelle herrscht eine angenehme Atmosphäre



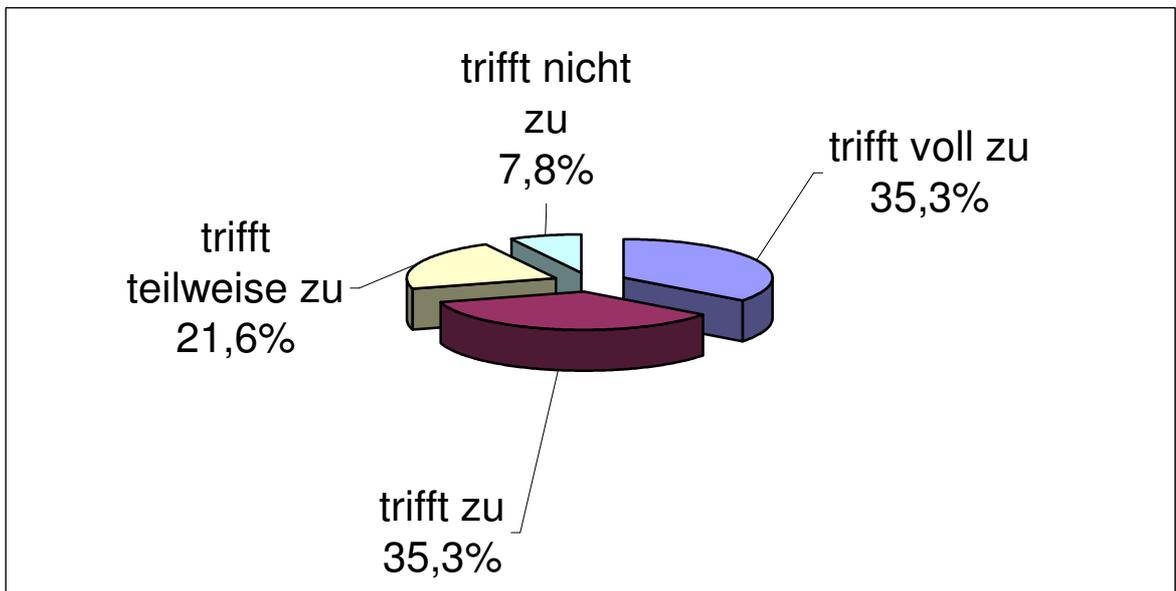
b) Die Beraterin/ der Berater hat meine Probleme verstanden



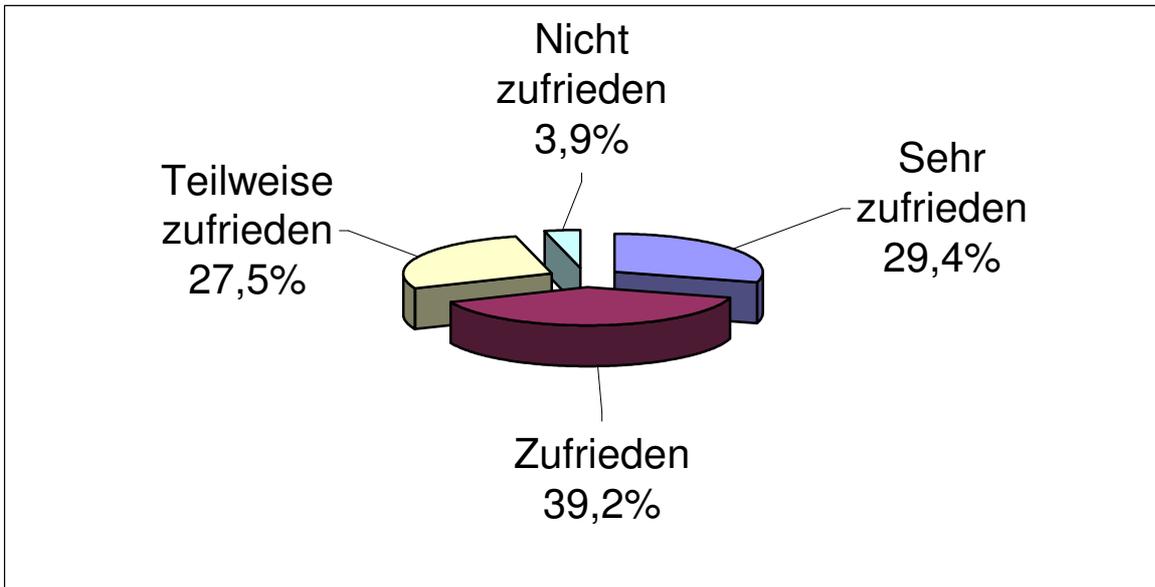
c) Ich habe durch die Beratung neue Sichtweisen gewonnen



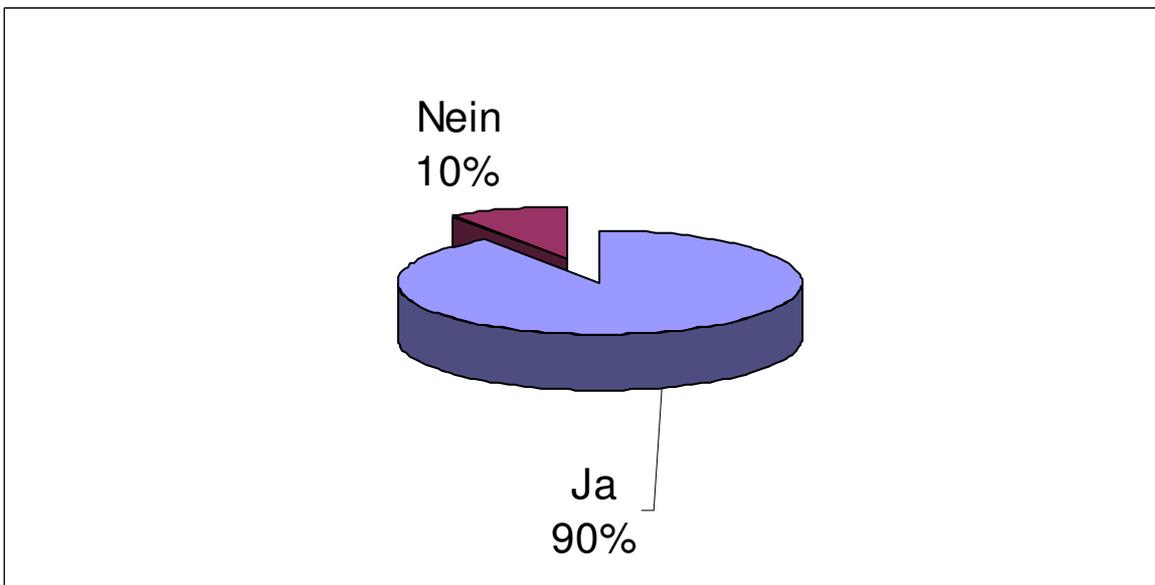
d) Die Beratung war hilfreich



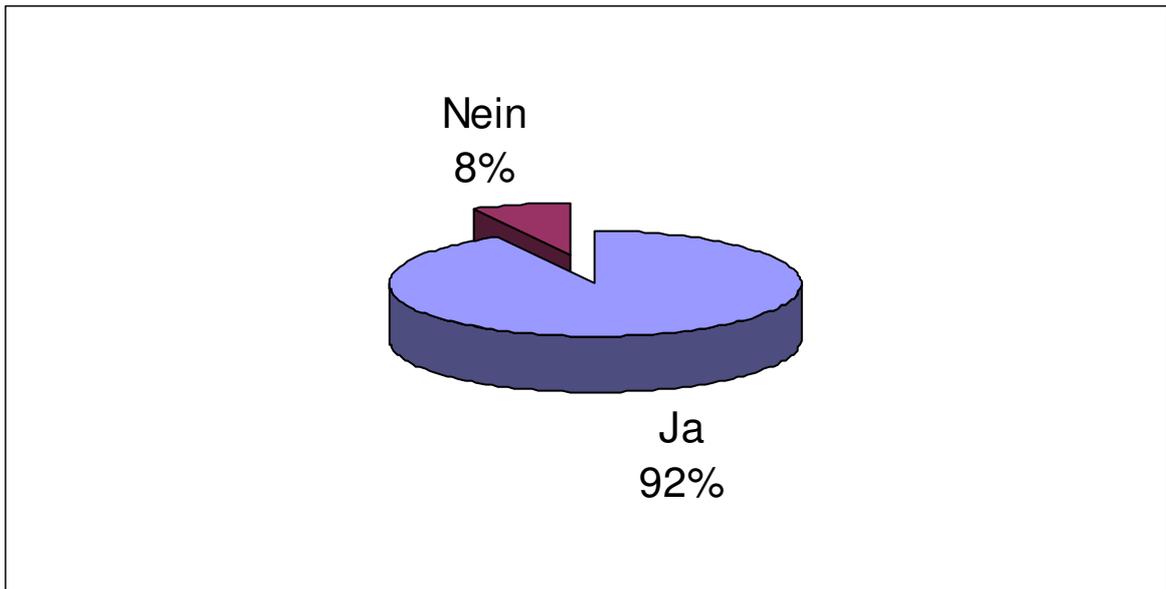
9. Waren Sie zufrieden mit dem Ergebnis der Beratung?



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



11. Ich würde die Beratungsstelle Freunden und Bekannten empfehlen.



B) Freie Antworten

Auf die Frage: „**Was hat Ihnen gut gefallen?**“ haben eine ganze Reihe von Klienten frei geantwortet. In diesen Antworten wurden die Rückmeldungen aus den Ankreuzfragen noch einmal spezifiziert. Als Hauptpunkte kristallisierten sich ein gutes verstanden fühlen ohne Schuldzuweisungen, eine freundliche Atmosphäre und ausreichend Zeit in den Beratungsgesprächen bei unkompliziertem Zugang zur Beratung heraus. Beispiele solcher Rückmeldungen sind: „Mir hat gut gefallen, dass die Probleme umfassend und nicht nur hinsichtlich ihrer Symptome angesprochen wurden“ oder „Ruhe und Behutsamkeit, mit der an den Konflikt herangegangen wurde.“

Die Frage: „**Was können wir besser machen?**“ wurde weniger häufig beantwortet. Neben Antworten wie: „Sie können nichts besser machen“, tauchten Wünsche nach Parkmöglichkeit, mehr Hausbesuchen und häufigeren Terminen auf. Auch wurden in Einzelfällen konkrete inhaltliche Wünsche geäußert, z.B. „Im Notfall muss die Beratung viel früher erfolgen. Dafür müssen Kapazitäten geschaffen werden“ oder „Familienerhalt sollte oberstes Gebot sein“. Verdichtungen von Kritikpunkten waren nicht zu erkennen. Nicht allen Erwartungen konnte entsprochen werden.

C) Ergebnisse in Zahlen und Prozenten

Abgeschlossene Fälle in 2005 insgesamt	165	
Aus besonderem Grund nicht befragt	30	
Bögen versandt	135	100,0 %
Bögen Rücklauf	51	37,8 %
Bögen nach Einsendeschluss (nicht berücksichtigt)	3	

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

	<u>Anzahl</u>	<u>Prozente</u>
<i>(hier Mehrfachnennung möglich)</i>		
Schule	10	17,0%
Kindergarten	0	0,0%
Ehemalige Ratsuchende	7	12,0%
Arzt	13	22,0%
Jugendamt	9	16,0%
Andere Institutionen	3	5,0%
Telefonbuch	2	4,0%
Presse	6	11,0%
Unsere Infoblätter	2	4,0%
Sonstige:	5	9,0%

2. Wie lange haben Sie nach ihrer Anmeldung auf den ersten Termin gewartet?

Bis 2 Wochen	11	21,6%
Bis 1 Monat	35	68,6%
Bis 2 Monate	1	3,9%
Bis 3 Monate	3	5,9%
Länger als 3 Monate	0	0,0%

3. Waren Sie mit der Wartezeit zufrieden?

Sehr zufrieden	10	20,0%
zufrieden	33	64,0%
Nicht zufrieden	8	16,0%

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

(hier Mehrfachnennung möglich)

Erziehungsfragen	16	14,6%
Verhaltensauffälligkeiten	18	16,4%
Probleme der Entwicklung	8	7,3%
Schul- u. Leistungsprobleme	28	25,4%
Familienkonflikte	22	20,0%
Partnerschafts-, Trennungs-, Scheidungsprobleme	12	10,9%
Persönliche Probleme	3	2,7%
(Ängste, Depressionen etc.)		
Sexueller Missbrauch Körperliche Misshandlung	1	0,9%
Sonstiges	2	1,8%

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

1	9	17,6%
2-5	28	54,9%
6-15	12	23,5%
16 und mehr	2	4,0%

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

Ja, angemessen	47	92,2%
Nein, zu wenig	4	7,8%

7. Waren Sie mit den Uhrzeiten der Beratungstermine zufrieden?

Sehr zufrieden	24	47,1%
Zufrieden	24	47,1%
Teilweise zufrieden	3	5,9%
Nicht zufrieden	0	0,0%

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

a) *In der Beratungsstelle herrscht eine angenehme Atmosphäre*

trifft voll zu	30	58,8%
trifft zu	19	37,3%
trifft teilweise zu	2	3,9%
trifft nicht zu	0	0,0%

b) *Die Beraterin/ der Berater hat meine Probleme verstanden*

trifft voll zu	32	62,7%
trifft zu	13	25,5%
trifft teilweise zu	6	11,8%
trifft nicht zu	0	0,0%

c) *Ich habe durch die Beratung neue Sichtweisen gewonnen*

trifft voll zu	16	31,4%
trifft zu	21	41,2%
trifft teilweise zu	10	19,6%
trifft nicht zu	4	7,8%

d) *Die Beratung war hilfreich*

trifft voll zu	18	35,3%
trifft zu	18	35,3%
trifft teilweise zu	11	21,6%
trifft nicht zu	4	7,8%

9. Waren Sie zufrieden mit dem Ergebnis der Beratung?

Sehr zufrieden	15	29,4%
Zufrieden	20	39,2%
Teilweise zufrieden	14	27,5%
Nicht zufrieden	2	3,9%

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

Ja	46	90%
Nein	5	10%

11. Ich würde die Beratungsstelle Freunden und Bekannten empfehlen.

Ja	47	92%
Nein	4	8%

D) Durchführung der Befragung

Der Umfragebogen ist den Klienten am 10.2.2006 zugeschickt worden, die zwischen dem 01.01.2005 und dem 31.12.2005 zu einem abschließenden Gespräch in unserer Einrichtung waren. Mit einem beiliegenden Freiumschlag sollten die Fragebögen anonym an uns bis zum 10.3.2006 zurückgeschickt werden. In einem Anschreiben wurde Sinn und Zweck der Nachbefragung erläutert. Die Fragebögen und die übrigen Befragungsbedingungen wurden innerhalb einer Arbeitsgruppe mit der Erziehungsberatungsstelle des Kreises Aachen (mit Standorten in Kohlscheid, Eschweiler und Stolberg) und der katholischen Erziehungsberatungsstelle des Caritasverbandes für das Bistum Aachen in Alsdorf abgestimmt. Die durch die Befragung entstandenen Kosten tragen die jeweiligen Einrichtungen.

E) Anhang: Anschreiben und Fragebogen

Im Folgenden sind das Anschreiben zur Klientennachbefragung und der zweiseitige Fragebogen abgedruckt:

Anschreiben auf Briefkopf EB (Muster)

«Anrede»

«Vorname» «Name»

«Adresse1»

«Postleitzahl» «Ort»

Sehr geehrte Familie, liebe Mütter, Väter, Jugendliche und Kinder,

Sie waren vor einiger Zeit in unserer Beratungsstelle in Monschau. Wir möchten gerne mehr darüber erfahren, wie unsere Arbeit von den Familien, Eltern und Kindern erlebt wird. Dazu haben wir einen Fragebogen entwickelt, 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 **10. März 2006** 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

Ihr Beratungsteam

**Kath. Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche
Monschau des Vereins zur Förderung der Caritasarbeit im 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. Wie viele Termine hatten Sie und Ihre Familie / Ihr Kind in der Beratungsstelle?

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

Bitte wenden

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 Freiumschlag an uns zurück.

**Kath. Beratungsstelle für Eltern,
Kinder und Jugendliche
Laufenstr. 22
52156 Monschau**