

Ratsuchendenbefragung 2014

Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche Monschau

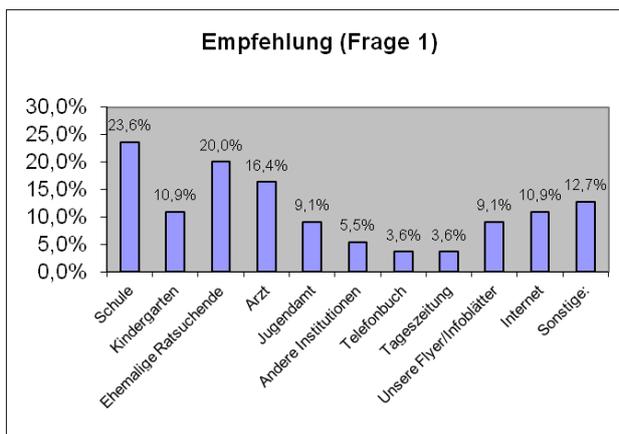
Träger: Verein zur Förderung der Caritasarbeit im Bistum Aachen e.V.

Im Zeitraum vom 01.01.2014 bis 31.12.2014 wurden in unserer Einrichtung **290 Fälle** abschließend behandelt. Von diesen haben **187** Klienten einen Umfragebogen erhalten. Nicht angeschrieben wurden Klienten aus verschiedenen Gründen: 3 Fälle wurden in 2015 vor der Befragung wieder aufgenommen, 10 Familien waren unbekannt verzogen, 8 Klienten waren ohne Wissen von Partner/Eltern in Beratung und bei 82 Fällen wurden Kinder im Rahmen unserer Arbeit an vier Grundschulen alleine beraten. In diesem Zusammenhang erstmalig haben wir die Zufriedenheit der Kinder mit Beratung bei allen 4. Klässlern (insgesamt **163** registrierte SchülerInnen) vor den Sommerferien 2014 erfragt.

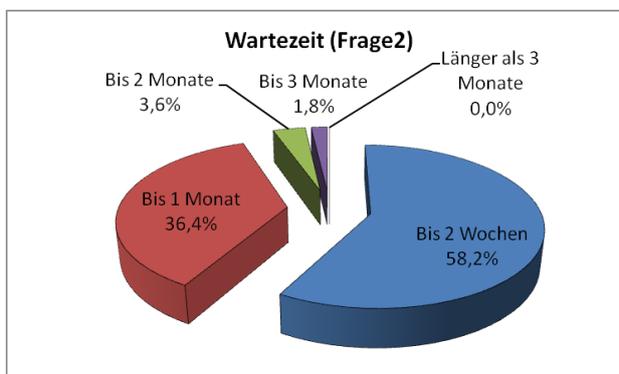
Der Rücklauf betrug mit **55 Antwortbögen 29%**. Die Befragung ist standardisiert, die Anonymität gesichert und für die Klienten entstanden durch den Versand von Freiumschlägen keine Kosten.

Der Rücklauf bei der Kinderbefragung (mit speziell entwickeltem Fragebogen) betrug mit **152 Antwortbögen 93%**. Dies ist der Tatsache geschuldet, dass die Fragebögen in der Unterrichtszeit ausgefüllt und dann eingesammelt wurden.

Die Beantwortung der Fragen ist im Folgenden dargestellt und kurz kommentiert:



Klienten wird von unterschiedlichen Seiten empfohlen die Beratungsstelle aufzusuchen, bzw. gelangen sie an Informationen über unsere Existenz. Der Anteil der Anregung durch Schule und ehemaligen Klienten ist am größten. Im Vergleich zur Befragung in 2011 ergeben sich keine Verschiebungen.



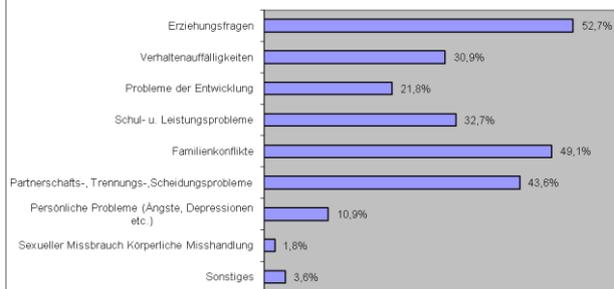
Mit einem Termin innerhalb von 4 Wochen ist die Wartezeit mit 95% etwas kürzer wie bei der letzten Befragung in 2011. Die in der Jahresstatistik 2014 für alle Fälle erhobenen Werte sind in etwa identisch (91% der Fälle mit einer Wartezeit von bis zu 4 Wochen).

Zufriedenheit Wartezeit (Frage 3)



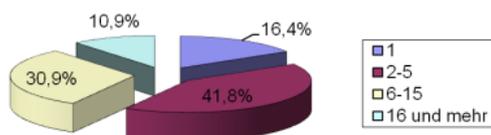
Die Zufriedenheit mit der Wartezeit ist hoch, es hat gegenüber der Klienten-nachbefragung von 2011 noch einmal eine leichte Steigerung stattgefunden (51% sehr zufrieden, 39% zufrieden, 10% nicht zufrieden).

Problemstellung (Frage 4)



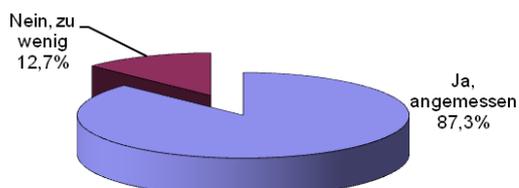
Bei den aufgezählten Problemstellungen gibt es Verschiebungen zur Befragung von 2011: Erziehungsfragen haben um 20% zugenommen, Verhaltensauffälligkeiten um 10%. Persönliche Probleme hingegen haben um 10% abgenommen. Die Bewertung dieser Frage ist schwierig, weil die Problemstellungen individuell sehr unterschiedlich gewichtet werden. Mehrfachnennungen waren möglich.

Anzahl der Termine (Frage 5)



Bei der Anzahl der stattgefundenen Termine haben sich leichte Verschiebungen zu häufigeren Terminen ergeben. Die Nutzung der Beratung mit 16 und mehr Sitzungen hat sich zu 2011 verdoppelt. Dementsprechend ist das Segment der 2-5 Termine um 12 % geschrumpft. Prozesse waren damit langwieriger.

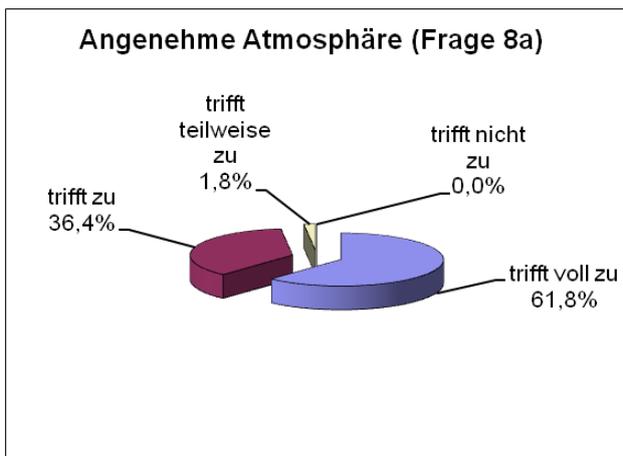
Zufriedenheit Terminanzahl (Frage 6)



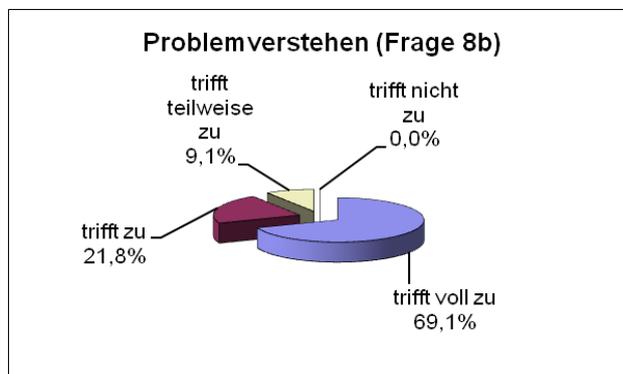
Die Zufriedenheit mit der Anzahl der Termine hat wieder zugenommen (zum Vergleich: 2011 = 80%, 2008 = 90%).



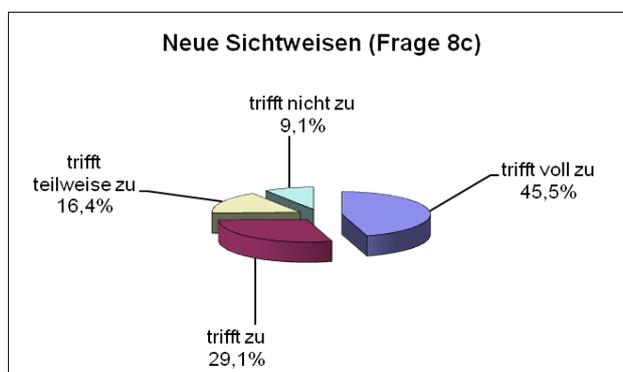
Mit der Uhrzeit der stattgefundenen Beratungsgespräche waren 94,6 % der Befragten zufrieden bis sehr zufrieden. Das entspricht dem Wert aus 2011 – der Anteil der sehr zufriedenen hat jedoch um 23% zugenommen, der Wert der zufriedenen um 20% abgenommen.



Die Atmosphäre in der Beratungsstelle wird äußerst positiv bewertet; diese Einschätzung hat sich im Vergleich zu 2011 positiv entwickelt. Damals antworteten immerhin noch 7,7 % mit „trifft teilweise zu“ und 2,6 % mit „trifft nicht zu“.

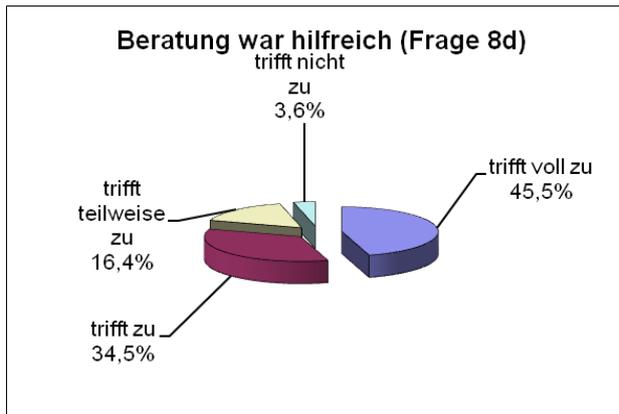


90,9 % der Befragten fühlten sich durch die Beraterin/ den Berater verstanden, weitere 9,1 % teilweise. Dies entspricht in etwa den Werten der letzten Befragung, wobei es niemanden „Unverstandenen“ gegeben hat.

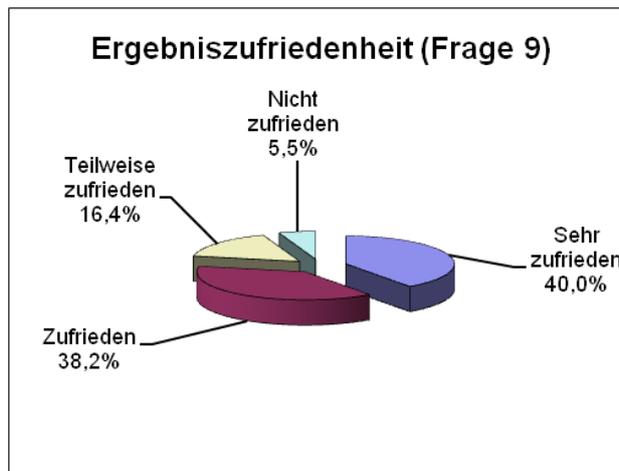


Lediglich 9,1 % der Klienten bekamen durch die Beratung mindestens zum Teil keine neuen Sichtweisen. Aus Beratersicht sind vor allem neue Sichtweisen der Grundstein von nachhaltigen Veränderungen und positiven Entwicklungen.

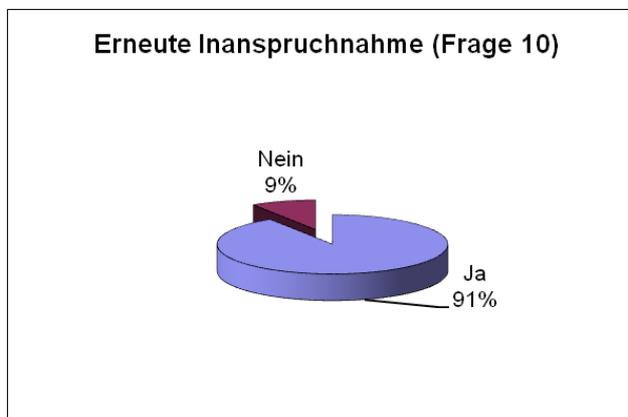
Hier fand eine leichte Verschlechterung zur Nachbefragung 2011 statt (7,7 % ohne neue Sichtweisen)



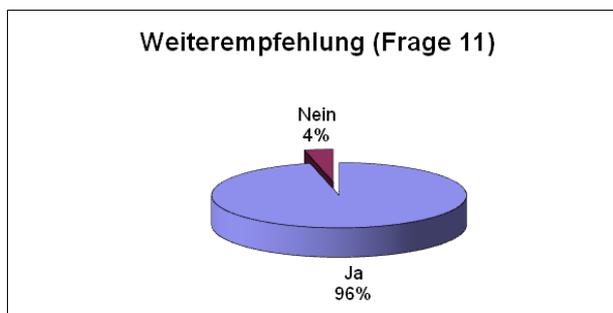
Das Empfinden der Beratung als hilfreich korreliert stark mit der Erlangung neuer Sichtweisen, wobei der Wert „trifft voll zu“ noch häufiger genannt wurde. Die Quote derer, denen die Beratung geholfen hat, ist im Vergleich zu 2011 leicht verbessert. Der Wert bei „trifft nicht zu“ hat sich mehr als halbiert (2011= 10,3%)



Mit dem Ergebnis der Beratung sind etwa genauso viele Klienten zufrieden, wie die Beratung als hilfreich erlebt wurde. Dieses Ergebnis entspricht genau den Werten der Vorjahre.



Die weitere Prüfrage zur Zufriedenheit der Ratsuchenden entspricht den Werten der Befragung aus 2011. Selbst Klienten, die nicht ganz zufrieden waren mit dem Ergebnis der Beratung, würden sich mit gleichen oder ähnlichen Fragen wieder an die Beratungsstelle wenden...



... und sie dementsprechend auch an Freunde und Bekannte weiterempfehlen.

Offene Antworten zu den Fragen, was den Klienten gut gefallen hat und was wir besser machen können:

Positiv rückgemeldet wurde vor allem die Freundlichkeit und Kompetenz der MitarbeiterInnen, das Zuhören, die gute Atmosphäre, die hilfreichen Gespräche.

Als Verbesserungswünsche wurden unter anderem genannt eine schnellere Hilfe in Krisensituationen, mehr konkrete Ratschläge anstatt Paarberatung, schönerer Beratungsraum in der Schule und das Zurückholen einer Kollegin aus dem Ruhestand. Es handelt sich dabei um Einzelkritiken, die zu keinen strukturellen Änderungen veranlassen.

Befragung der 4.Klässler 2014

Durch das spezielle Angebot der Beratungsstelle Monschau, Beratung in Grundschulen vor Ort anzubieten, werden viele „Fälle“ bei der regulären Klientennachbefragung nicht erfaßt. Das sind all jene Beratungen, in denen Kinder mehrere Gespräche – alleine oder in Kindergruppen – in der Schule wahrnehmen und bei denen sich keine Einbeziehung der Eltern ergibt. Auch bei Abschluss dieser Beratungen wird die Zufriedenheit der Kinder mit dem Prozess erfragt; eine systematische Erfassung fand jedoch letztmalig nach dem 2-jährigen Projektphasenabschluss 2007 statt.

Um die Zufriedenheit dieser wichtigen Klientengruppe zu erfassen haben wir daher vor den Sommerferien 2014 einen gesondert entwickelten Fragebogen mit Hilfe der LehrerInnen an alle Schulabgänger verteilt. Teilgenommen haben die Heckenlandschule Höfen, die Gemeinschaftsgrundschule Konzen/Imgenbroich, die Gemeinschaftsgrundschule Steckenborn und die Kalltalschule Lammersdorf. Dieser Befragungsmodus ist damit nicht analog zur regulären Klientennachbefragung organisiert, liefert aber durch die hohe Rücklaufquote und die Rückmeldung über die gesamte Grundschulzeit eine sehr repräsentative Aussagefähigkeit. Ein Nachteil ist lediglich, dass Beratungen der Kinder unter Umständen beim Zeitpunkt der Befragung bis zu 3 1/2 Jahren zurückliegen können und daher auf Langzeiterinnerungen zurückgegriffen werden muss.

Der verwendete Fragebogen und die Ergebnisse werden im Folgenden dargestellt:

(bitte Antworten eintragen oder Zutreffendes umkreisen, auch mehrfach möglich)

1. Wie alt bist du? _____

2. Warst du schon einmal bei Frau X? Ja Nein

3. Wenn Ja: 1mal mehr als 1mal ganz oft

Wenn nein, gab es Gründe:

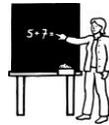
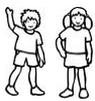
4. Hast du dich selbst bei Frau X angemeldet? Ja Nein

5. Warst du bei dem Gespräch



Alleine mit Kindern mit Eltern mit Lehrerin

6. Mit wem hattest du ein Problem?



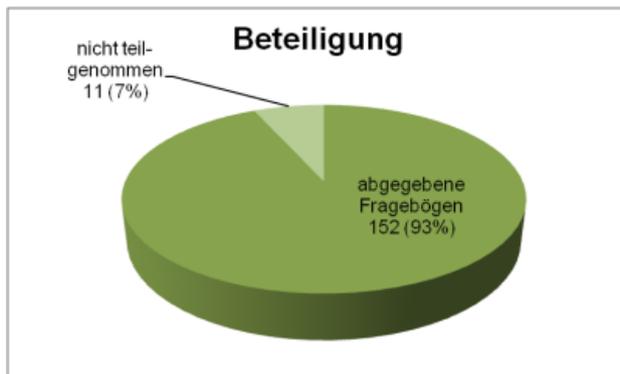
mit anderen Kindern mit der Familie Lehrerin mit mir selbst andere

7. Hat dir die Beratung geholfen (Note 1-6)? 1 2 3 4 5 6

8. Würdest du dich nochmal an eine Beraterin wenden? ja nein vielleicht

9. Was hat dir bei Frau X gefallen?

10. Was könnte sie besser machen?

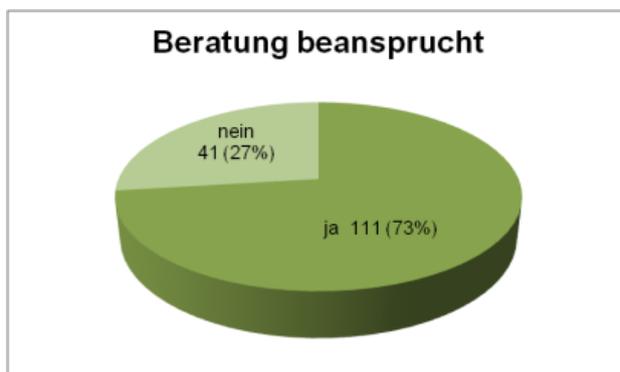


An allen genannten Grundschulen wurden die Fragebögen während des Unterrichtes ausgeteilt und ausgefüllt von den LehrerInnen wieder eingesammelt. Als Referenzmenge wurde die Gesamtschülerzahl der 4. Schuljahre zugrunde gelegt.

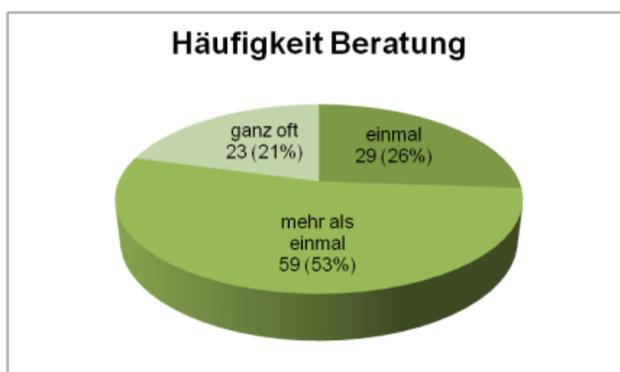
Aus dieser Vorgehensweise ergibt sich eine sehr hohe Rücklaufquote, die ein repräsentatives Ergebnis gewährleistet.



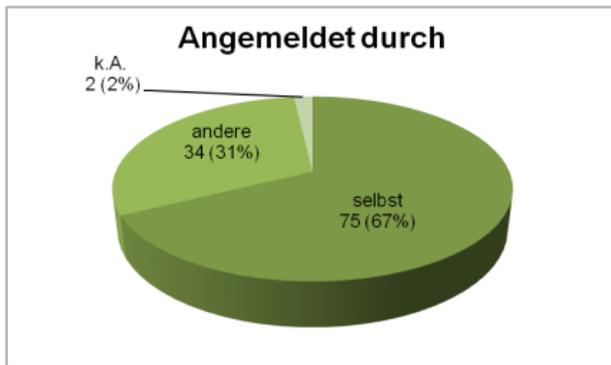
Die Altersverteilung zeigt eine gewisse Heterogenität der Wechsler an weiterführende Schulen, ist aber für die Auswertung nicht weiter maßgeblich.



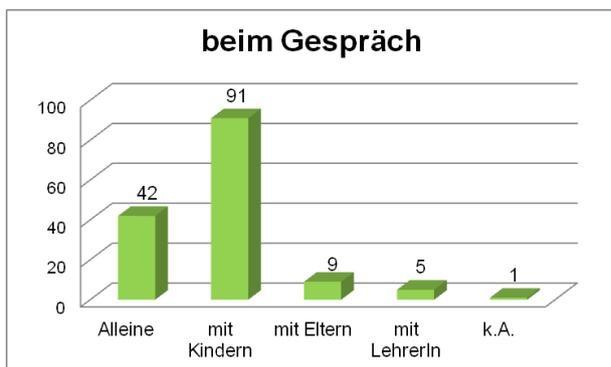
Von den 4.Klässlern haben rund $\frac{3}{4}$ in ihrer Schulzeit irgendwann einmal Beratung in Anspruch genommen. Die Werte lagen an den einzelnen Schulen zwischen 66% und 100%. Vermutlich sind diese Unterschiede zurückzuführen darauf, dass an 2 Schulen die Beratungsarbeit nicht von Anfang der Schulzeit an installiert war und dass es auch im Verlauf dieser Zeit zu längeren Phasen von Ausfällen (auch Stellenvakanz) kam.



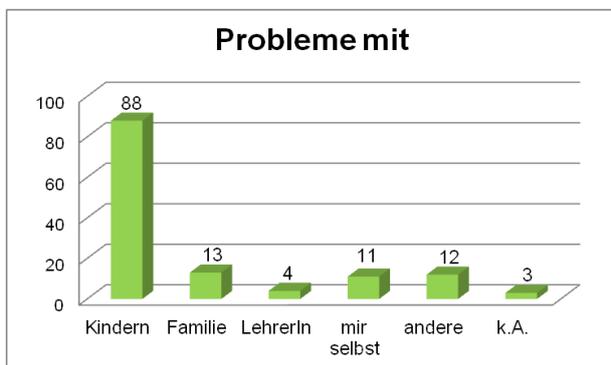
$\frac{3}{4}$ der SchülerInnen, die Beratung in Anspruch genommen haben, nutzten mehrere Termine; fast $\frac{1}{4}$ davon war „ganz oft“ bei der Beraterin. Diese Werte verdeutlichen die Prozessorientierung der Arbeit.



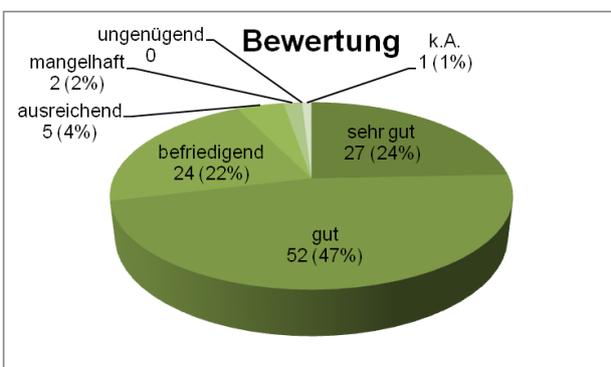
Die Anmeldung über den Briefkasten erfolgt bei 67% der Kinder auf eigene Initiative hin. Alle kennen das Beratungsangebot durch die Vorstellung direkt im ersten Schuljahr und die wöchentliche Präsenz der Beraterin an einem kompletten Vormittag. Bei 34% der SchülerInnen sind LehrerInnen oder Eltern bei der Anmeldung behilflich.



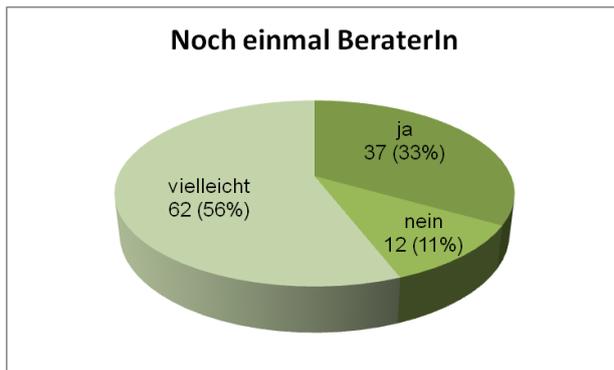
Hier sind Mehrfachnennungen möglich. Die meisten SchülerInnen waren in Gruppen bei Beratungsgesprächen. Die Anzahl der durchgeführten Einzelberatungen ist jedoch mehr als dreimal so hoch, wie die der Gruppenberatungen (siehe Jahresbericht Beratungsstelle Monschau 2014).



Auch hier gibt es Mehrfachnennungen. Gleichaltrigenprobleme treten am häufigsten auf, darüber hinaus zeigt sich aber ein breiteres Feld an Beteiligten.



Fast $\frac{3}{4}$ der Kinder hat die Beratung gut oder sogar sehr gut geholfen. Mehr als $\frac{1}{5}$ vergab die Note „befriedigend“. Damit wird eine hohe bis sehr hohe Wirksamkeit zurückgemeldet.



Überrascht hat uns der große Anteil von Kindern, die vielleicht sich noch einmal an eine Beraterin wenden würden (im Vergleich zur „regulären“ Klientennachbefragung, wo 91% sich mit gleichen oder ähnlichen Problemen wieder an die Beratungsstelle wenden würden). Die Aussage kann interpretiert werden, dass die Kinder dies von der Person der BeraterIn abhängig machen, die nach dem Schulwechsel für sie ansprechbar ist. Dies würde in jedem Fall ja jemand Neues sein.

für sie ansprechbar ist. Dies würde in jedem Fall ja jemand Neues sein.

Bei den **freien Antworten**, was den Kindern bei der Beratung gefallen hat, werden oft das gute Zuhören, die Freundlichkeit der Beraterin und die erarbeiteten Problemlösungen genannt. Deutlich wird auch, wie wichtig der Einsatz verschiedenster Methoden und Hilfsmittel ist: von Handpuppen und Tierfiguren über den Sandkasten, bis hin zu „Glitzersteinen“. Die Flexibilität der Beraterinnen und das individuelle Eingehen auf die Kinder kommen gut an.

Als Verbesserungsvorschläge kam von den allermeisten Kindern die Antwort: „gar nichts“. Mehrfache Anregung war: an 2 Tagen in der Woche in der Schule sein. Einzelne SchülerInnen bemängelten die Wartezeit, mangelnde Strenge, „manchmal helfen die Beratungen nicht“, „die Streite besser klären“.

Zusammenfassung der Nachbefragungsergebnisse

Bei der insgesamt siebten Klientennachbefragung seit 1996 ergeben sich in den Bereichen **Strukturqualität** (Zugang, Wartezeit, Beratungsdauer, Terminvergabe), **Prozessqualität** (Atmosphäre, Problemverstehen, neue Sichtweisen) und **Ergebnisqualität** (Hilfreich sein, Ergebniszufriedenheit, Wiederanmeldung, Weiterempfehlung) in den allermeisten Fällen gute bis sehr gute Bewertungen. Die Grafiken mit den kurzen Erläuterungen sprechen dabei für sich.

Am entscheidendsten ist aus unserer Sicht die Tatsache, dass über 90% der befragten Erwachsenen sich mit gleichen oder ähnlichen Problemen wieder an uns wenden würden und uns an Freunde und Bekannte weiterempfehlen würden.

Die Rückmeldungen der 4.Klässler sind ebenfalls sehr erfreulich und bestätigen die Sinnhaftigkeit und den Erfolg der Kooperationsarbeit mit den Grundschulen. Kinder als kompetente Ratsuchende erfahren so in jungen Jahren Unterstützungserfahrungen, auf die sie in ihrer weiteren Entwicklung aufbauen können. Wir halten das für eine besondere Form der „Frühen Hilfen“.

Die negativen Rückmeldungen und Änderungswünsche nehmen wir zum Anlass, weiterhin in Beratungsprozessen auf die Erfüllung der Qualitätskriterien zu achten und gegebenenfalls Veränderungen zu gestalten.

Für das Team der Beratungsstelle
Im April 2015