

**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](mailto:Info@EBAlsdorf.de)**

**Internet: [www.Beratung-Caritas-AC.de](http://www.Beratung-Caritas-AC.de)**

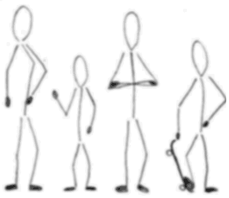
**Ratsuchenden-  
befragung  
2011**

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	4
Gründe der Inanspruchnahme	4
Beratungsdauer	4
Terminvergabe	5
Prozessmerkmale	5
Beratungsatmosphäre	5
Problemverständnis	5
Neue Sichtweisen	6
Ergebnismerkmale	6
Hilfreich	6
Ergebniszufriedenheit	6
Wiederanmeldung	6
Weiterempfehlung	7
Freie Antwortmöglichkeiten	7
Wertschätzung	7
Kritik	7
Ablauf der Befragung	7
Daten der Nachbefragung	8
Fragebogen:	10
Anschreiben:	12



Katholische Beratungsstelle für Eltern,  
Kinder und Jugendliche  
Alsdorf  
**Ratsuchendenbefragung 2011**

## Einführung:

Mit dem folgenden Bericht möchte die Kath. Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche in Alsdorf über die **Ergebnisse ihrer sechsten 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 Entwicklung im Bereich der Familiengerichtbarkeit, konkret durch die Änderungen des Familienverfahrensgesetzes (FamGG) wurde die Bedeutung der **Beratung in familiengerichtlichen Verfahren** deutlich gestärkt. In Folge wurden in den letzten Jahren in deutlich zunehmendem Maße Eltern an der Schwelle des Familiengerichtsverfahren oder wenn familienrechtliche Regelung gerichtsanhängig waren durch die Familiengerichte oder Jugendämter in Beratung verwiesen. Dadurch ist der Anteil der Eltern gestiegen, die **nicht aus Eigeninitiative** Beratung in Anspruch nehmen, sondern der Aufforderung des Gerichtes oder Jugendamtes nachkommen. In der Regel werden mit beiden zerstrittenen Eltern Beratungsgespräche geführt, in **gemeinsamen Gesprächen** eine Verständigung der Eltern und einvernehmliche Absprachen angestrebt. 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, 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, Jugendlichen und Familien in der StädteRegion Aachen **niedrig schwellig** zugänglich gemacht werden.

## Eckpunkte der Befragung

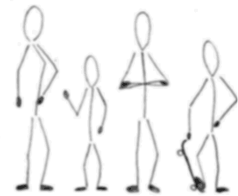
Die Befragung soll **transparent** machen, inwieweit unser Angebot an Beratung und das professionelle Engagement der BeraterInnen **klientenorientiert und effektiv die Ratsuchenden erreicht**.

Zu diesem Zweck wurden **402 von 429 Ratsuchenden**, deren Beratung im Jahr 2011 abgeschlossen wurde, ein **anonymer Fragebogen** (siehe Seite 10) zugesandt. Zusätzlich wurden auch **34 getrennt lebende Elternteile**, die im Rahmen der Trennungs- und Scheidungsberatung in gemeinsame Elterngespräche eingebunden waren (s.o.), befragt. **Nicht angeschrieben wurden 27 Ratsuchende**, bei denen es sich um jugendliche Selbstmelder, Eltern, die ohne Wissen des Ehepartners Beratung in Anspruch genommen hatten, Eltern von Geschwisterkindern, die bereits aus anderen Anlässen angemeldet worden waren, und Eltern, die sich für eine Nachuntersuchung im gleichen Jahr erneut gemeldet hatten, handelte. Sieben Fragebögen erreichten uns nach der Rückantwortfrist, ein Fragebogen war so unvollständig ausgefüllt, dass er nicht in die Auswertung aufgenommen werden konnte. Letztlich konnte die Meinung von **146 Ratsuchenden, d.h. 33,5 % der Befragten** in der Auswertung berücksichtigt werden.

## Zusammenfassung:

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

- Im Vergleich liegt der **Rücklauf mit 33,5%** der Befragten wieder deutlich höher als in der letzten Befragung 2008.



- Der Anteil der Ratsuchenden, die auf **Empfehlung der Jugendämter der StädteRegion** den Kontakt zur Beratungsstelle aufgenommen hatte, liegt bei den diesjährigen Nachbefragten bei **21,2%**. Dies entspricht der Fallstatistik (Tätigkeitsbericht) und liegt damit höher als bei den vergangenen Befragungen.
- Ebenfalls deutlich auf **45,9%** gestiegen ist der Anteil der Ratsuchenden, die wegen **Familienkonflikten** oder **Fragen bei Trennung und Scheidung** die Beratung in Anspruch genommen haben. Auch dies spiegelt in etwa die Entwicklung der Fallstatistik wieder.
- Insgesamt zeigen die nachbefragten Eltern eine **hohe Zufriedenheit mit der Beratung durch die Erziehungs- und FamilienberaterInnen in Alsdorf**. Dies betrifft sowohl die **Struktur-** (85-99%) als auch die **Prozess-** (64-90%) und **Ergebnismerkmale** (75-92%). Bezüglich der Strukturmerkmale hat die Zufriedenheit zugenommen, bezüglich der Prozess- und Ergebnismerkmale gibt es gegenüber 2008 auch unzufriedene Rückmeldungen.
- Bei differenzierter Auswertung der Rückmeldungen wird deutlich, dass sich vor allem **die Eltern in Trennungs- und Scheidungsberatungen unzufrieden** über Prozessmerkmalen der Beratung geäußert haben. Die übrigen Ratsuchenden waren diesbezüglich sogar zufriedener als in den Vorbefragungen.
- Ebenso zeigten Eltern, welche von den **Jugendämtern der StädteRegion** in Beratung verwiesenen wurden und bei denen es nicht um Trennungs- oder Scheidungsberatung ging, in allen drei Merkmalsbereichen größere Zufriedenheit als der Durchschnitt und als in den Vorbefragungen.

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

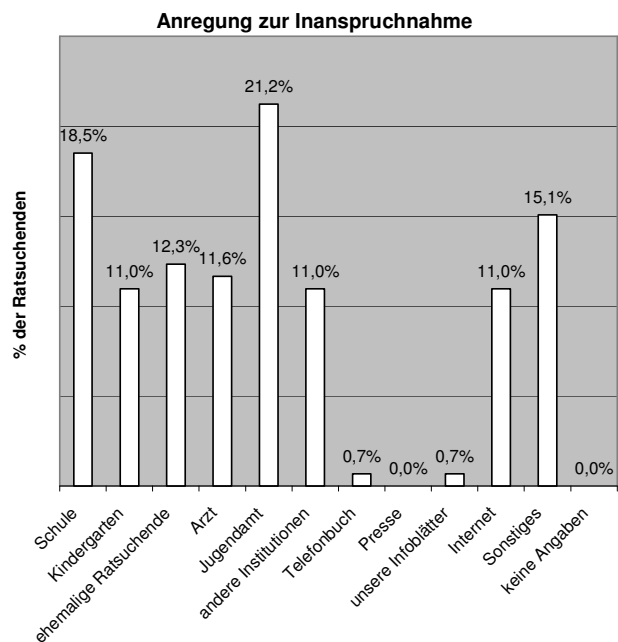
Wir freuen uns, durch **Engagement und Professionalität** seit Jahren die **hohe Zufriedenheit der Ratsuchenden** gewährleisten zu können.

## Strukturmerkmale

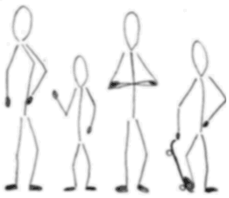
### Zugang zur Beratungsstelle

**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-, Bildungs- und medizinischen Bereich wurden 73 Prozent der Ratsuchenden durch diese Institutionen in die Beratung verwiesen. Dabei machen Eltern, die von den Jugendämtern verwiesen wurden mit gut 21 Prozent die größte Gruppe aus. Knapp 19 Prozent der Befragten wurde außerdem durch Lehrer, knapp 12 Prozent durch Ärzte und Kliniken sowie 11 Prozent durch Kindertagesstätten die Kontaktaufnahme mit der Beratungsstelle empfohlen. Ebenfalls 11 Prozent nutzten das Internet, um sich über die Beratungsstelle zu informieren.



Gut 12 Prozent nahmen auf Empfehlung von ehemaligen Klienten den Kontakt auf.

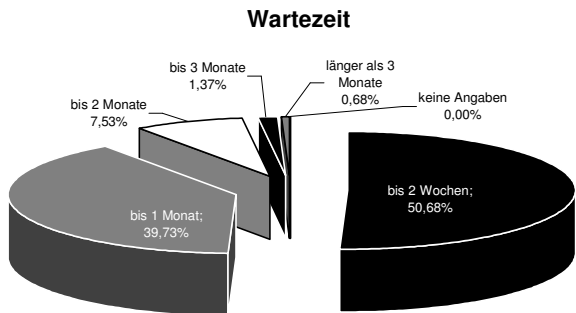


Katholische Beratungsstelle für Eltern,  
Kinder und Jugendliche  
Alsdorf  
**Ratsuchendenbefragung 2011**

**Wartezeiten**

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

Im Vergleich zur Nachbefragung 2008 nahm der Anteil der Befragten, bei denen die Beratung innerhalb eines Monats aufgenommen

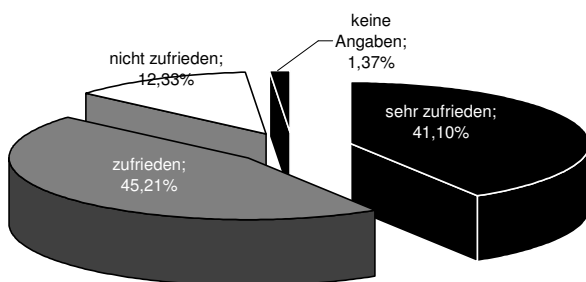


wurde, von annähernd 77 auf gut 90 Prozent deutlich zu. Der Anteil der Ratsuchenden, die länger warten musste, nahm auf unter 9 Prozent ab.

**Waren Sie mit dieser Wartezeit zufrieden?**

Entsprechend äußerten sich 86 Prozent der Befragten damit sehr zufrieden beziehungsweise zufrieden, dass der ersten Beratungstermin

**Zufriedenheit mit der Wartezeit**



umgehend nach der Anmeldung stattfand. Ihre Zahl stieg gegenüber 2008 um 3 Prozent.

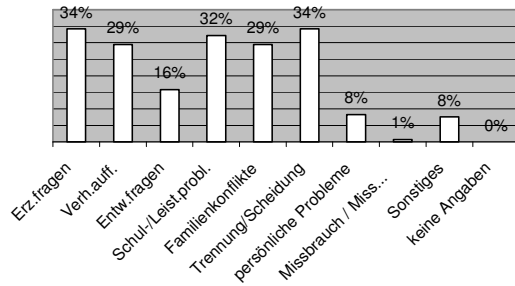
**Gründe der Inanspruchnahme**

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

Erstmals stehen auch bei den Nachbefragten - ähnlich wie in der Jahresstatistik- Probleme im Rahmen von Trennung und Scheidung neben

Erziehungsfragen jeweils mit 34 Prozent im Vordergrund. Hier spiegelt sich die deutliche Zunahme an Beratungen im Trennungs- und Scheidungskontext wieder.

**Gründe der Inanspruchnahme**



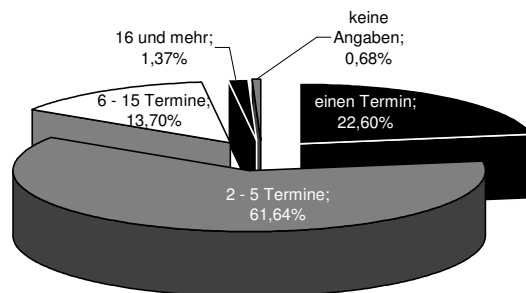
An zweite Stelle treten Schul- und Leistungsprobleme mit 32 Prozent, gefolgt von Familienkonflikten und Verhaltensauffälligkeiten mit jeweils 29 Prozent. Insgesamt sind es häufig multiple -im Schnitt zwei- Anmeldegründe, wegen derer sich die Befragten an die Beratungsstelle gewandt haben.

**Beratungsdauer**

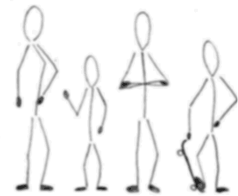
**Wie viele Termine hatten Sie und Ihre Familie/Ihr Kind in der Beratungsstelle?**

Knapp 23 Prozent der Nachbefragten nahmen einen, 62 Prozent zwei bis fünf Beratungstermine in Anspruch. Auch in dieser Nachbefragung zeigt sich ähnlich wie bereits 2008 im

**Anzahl der Termine**



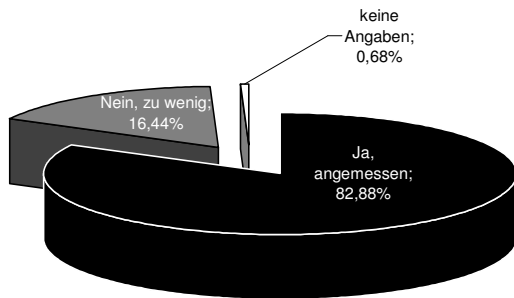
Vergleich zur Jahresstatistik, dass der Anteil an Ratsuchenden, die mehr als 5 Termine in Anspruch genommen haben, bei den Rückmeldungen deutlich unterrepräsentiert sind (15 Prozent gegenüber 30 Prozent in der Jahresstatistik).



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

Knapp 83 gegenüber 75 Prozent der Ratsuchenden in 2008 fanden die Anzahl der Termine angemessen. Gut 16 Prozent hätten sich

Angemessenheit der Termine



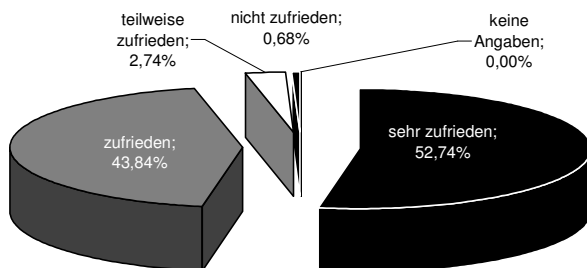
dem gegenüber mehr Beratungsgespräche gewünscht.

## Terminvergabe

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

Die große zeitliche Flexibilität der BeraterInnen bei der Terminabsprache und individuelle Absprachen von Terminen gewährleisteten eine hohe Zufriedenheit der Befragten mit der Terminierung der Beratungsgespräche. Annähernd 97 Prozent äußerten sich damit sehr zufrieden bis zufrieden. Nur gut 3 Prozent der Ratsuchenden konnten nicht zufriedengestellt werden.

Zufriedenheit mit der Uhrzeit



2008 lag der Anteil der zufriedenen Befragten nur bei knapp 75 Prozent, ein Viertel äußerte sich damals unzufrieden.

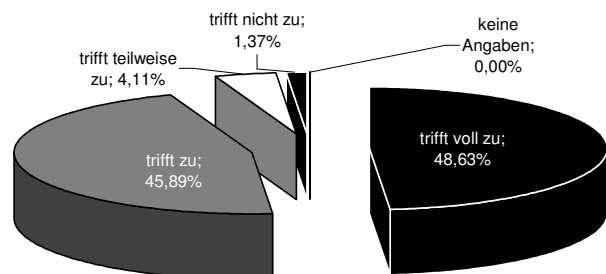
## Prozessmerkmale

### Beratungsatmosphäre

#### „In der Beratungsstelle herrscht eine angenehme Atmosphäre“

Knapp 95 Prozent der Nachbefragten bezeichneten die Beratungsatmosphäre insgesamt als angenehm. Dem stand gut 1 Prozent gegenüber, die sich eher unzufrieden über die Atmosphäre, die in den Gesprächen herrschte, äußerten.

Angenehme Atmosphäre



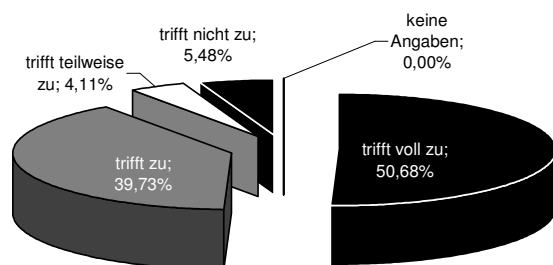
2008 empfanden nur 94 Prozent die Beratungsatmosphäre uneingeschränkt als angenehm, allerdings gab es damals keine Ratsuchenden, die sich explizit unzufrieden über die Beratungsatmosphäre äußerten.

### Problemverständnis

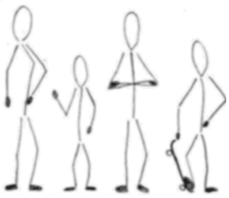
#### „Die Beraterin/der Berater hat mein Problem verstanden.“

Der Anteil der Ratsuchenden, die sich in ihren Problemen von den Familien- und Erziehungsberatern verstanden fühlten, stieg diesmal auf

Problemverständnis



über 90 Prozent gegenüber knapp 87 Prozent 2008. Es blieb leider ein Anteil von gut 5 Pro-

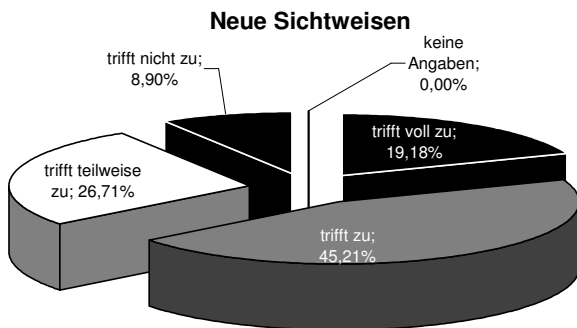


zent, die sich nicht verstanden gefühlt haben. Deren Anteil lag 2008 nur bei gut 3 Prozent.

## Neue Sichtweisen

**„Ich habe durch die Beratung neue Sichtweisen gewonnen“**

Weiterhin erweist es sich als besondere Herausforderung, den Ratsuchenden einen anderen, lösungsorientierten Blick auf die eigene Problematik zu vermitteln.



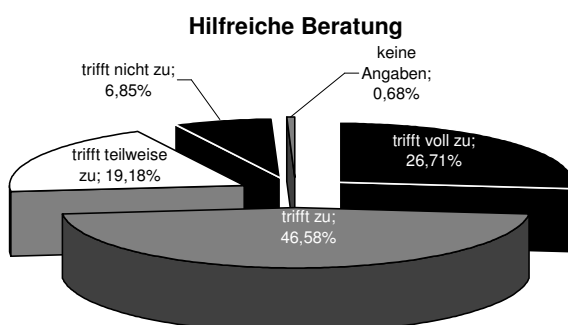
64 Prozent der Befragten gaben an, durch die Beratung ein neues Verständnis für ihre Probleme gefunden zu haben. Dies entspricht einem Rückgang von 7 Prozent gegenüber 2008. Knapp 9 Prozent blieben in ihren Sichtweisen verhaftet. 2008 waren dies gut 5 Prozent.

## Ergebnismerkmale

### Hilfreich

**„Die Beratung war hilfreich.“**

Mehr als 73 Prozent der Nachbefragten empfanden die Beratung als hilfreich, weitere 19 Prozent als zumindest teilweise hilfreich.

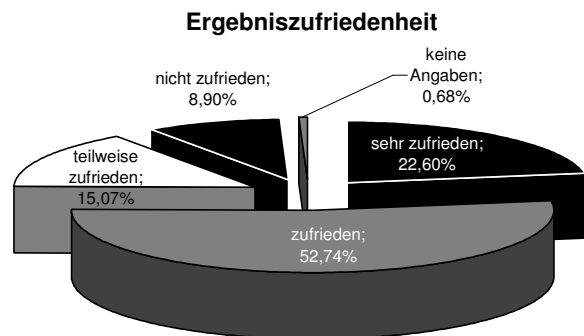


Annähernd 7 Prozent der Befragten schätzen die Beratung leider nicht als hilfreich ein. 2008 waren es 6 Prozent.

## Ergebniszufriedenheit

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

75 Prozent der Ratsuchenden waren mit dem Ergebnis der Beratung zufrieden. Demnach sank deren Anteil gegenüber 2008 um 5 Prozent. Aber ähnlich wie 2008 äußerten sich nur

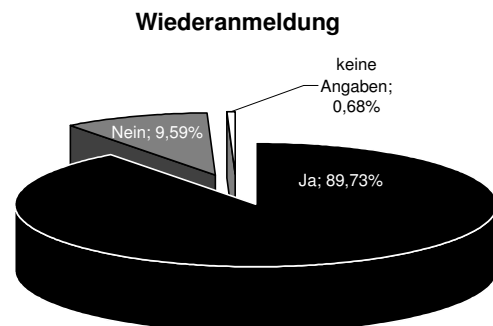


knapp 9 Prozent der Befragten grundsätzlich unzufrieden mit dem Ergebnis der Beratung.

## Wiederanmeldung

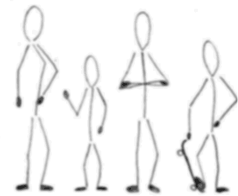
**Ich würde mich mit gleichen oder ähnlichen Problemen wieder an die Beratungsstelle wenden.**

Annähernd 90 Prozent würden bei gleichen



oder ähnlichen Problemen einen erneuten Beratungsanlauf in unserer Beratungsstelle machen. Damit lag ihr Anteil weiterhin hoch und blieb gegenüber 2008 relativ stabil. Damals



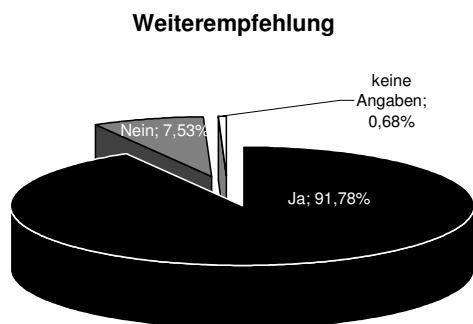


waren es gut 91 Prozent. Knapp 10 Prozent würden keine erneute Beratung suchen. Demnach sehen aber auch 15 Prozent der Befragten, auch wenn sie nur teilweise mit dem Beratungsergebnis zufrieden waren (s.o.), in einer neuerlichen Inanspruchnahme der Beratung weiterhin eine Möglichkeit, die eigene Situation positiv zu beeinflussen.

## Weiterempfehlung

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

Annähernd 92 Prozent der Befragten würden Freunden und Bekannten die Inanspruchnahme der Beratung empfehlen.



2008 waren es noch knapp 96 Prozent, die die Beratung weiterempfehlen wollten.

## Freie Antwortmöglichkeiten

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

## Wertschätzung

**Was hat Ihnen gut gefallen?**

Insgesamt nutzten 77 Befragte die Möglichkeit, auf positive Aspekte der Beratungsstelle hinzuweisen. 27 Kommentare beziehen sich auf die Strukturqualität der Beratung wie Freundlichkeit, Vertraulichkeit, angenehme Atmosphäre, Ruhe und Zeit für Gespräche aber auch auf die Vernetzung mit Schule, die Räumlichkeiten und Wartezeit. Weitere 24 Kommentare schätzen Aspekte der Prozessqualität wie das Ver-

stehen der Sorgen und Probleme, die Vermittlung neuer Sichtweisen, die Problemfokussierung. 20 Mal äußern sich die Befragten lobend über die BeraterInnen, indem sie auf deren Freundlichkeit, Offenheit, Kompetenz und Professionalität hinweisen. 9 Ratsuchende berichten im Sinne der Ergebnisqualität davon, dass ihnen die Beratung weitergeholfen, sie Lösungen gefunden, sich ihre Situation verbessert habe. Schließlich äußern sich 8 Ratsuchende pauschal lobend über die Beratung.

Ein Ratsuchender beklagte, dass es trotz Trennungs- und Scheidungsberatung zum Abbruch des Kontaktes zur bei der Mutter lebenden Tochter gekommen sei. Ein weiterer, dass durch die Erkrankung einer Beraterin die Beratung nicht zufriedenstellend weitergeführt werden konnte.

## Kritik

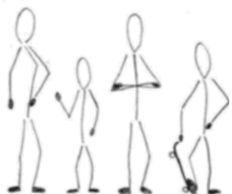
**Was können wir besser machen?**

45 Befragte nutzten die Möglichkeit, sich zu dieser Frage zu äußern. Dabei verwiesen 24 Befragte darauf, dass sie mit dem Angebot voll zufrieden waren, es nichts zu verbessern gebe.

21 Rückmeldungen formulierten Kritik. So bezogen sich 9 Kommentare auf Strukturmerkmale wie lange Wartezeiten, Wartezimmer sowie ungünstige Beratungstermine. 9 Rückmeldungen betrafen Prozessmerkmale wie zu geringes Problemverständnis, unklare Vorgehensweise, fehlende Rezepte, fehlende Einbeziehung der Kinder oder wünschten sich eine spätere Verlaufsnachfrage seitens der Beratungsstelle. 2 Ratsuchenden schließlich beklagten die mangelhafte Werbung („Viele wissen nicht, dass diese Stellen existieren, in der Nähe, kostenlos, viele trauen sich nicht – In der Hinsicht Werbung machen“).

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



Katholische Beratungsstelle für Eltern,  
Kinder und Jugendliche  
Alsdorf  
**Ratsuchendenbefragung 2011**

Einbezogen waren alle Ratsuchenden, deren Beratung zwischen dem 1. Januar 2011 und dem 31. Dezember 2011 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 23. Februar 2011 versandt.

In die auf den vorangegangenen Seiten dargestellte Auswertung gingen nur Fragebögen ein, die bis spätestens zum 19. März 2011 vollständig ausgefüllt zurückgesandt wurden.

### Daten der Nachbefragung

	Anzahl	Prozent
Abgeschlossene Fälle im Berichtszeitraum 01.01.2011 bis 31.12.2011	429	100,00%
Aus besonderen Gründen nicht befragt in der Befragung	27	6,29%
Befragung des zweiten Elternteils	34	
Zugesandte Fragebogen	436	100,00%
Rücklauf insgesamt	154	35,32%
außerhalb der Frist unvollständiger Daten	7	1,61%
Keine Rücksendung bzw. nicht berücksichtigt	1	0,23%
Berücksichtigte Fragebögen	274	62,84%
	146	33,49%

<b>1. Empfehlung durch</b>		
Schule	27	18,49%
Kindergarten	16	10,96%
ehemalige Ratsuchende	18	12,33%
Arzt	17	11,64%
Jugendamt	31	21,23%
andere Institutionen	16	10,96%
Telefonbuch	1	0,68%
Presse	0	0,00%
unsere Infoblätter	1	0,68%
Internet	16	10,96%
Sonstiges	22	15,07%
keine Angaben	0	0,00%

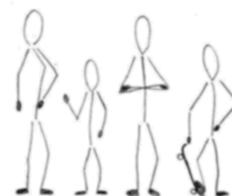
Gesamtzahl	165	113,01%
<b>2. Wartezeit</b>		
bis 2 Wochen	74	50,68%
bis 1 Monat	58	39,73%
bis 2 Monate	11	7,53%
bis 3 Monate	2	1,37%
länger als 3 Monate	3	0,68%
keine Angaben	0	0,00%
Gesamtzahl	146	100,00%

<b>3. Zufriedenheit Wartezeit</b>		
sehr zufrieden	60	41,10%
zufrieden	66	45,21%
nicht zufrieden	18	12,33%
keine Angaben	2	1,37%
Gesamtzahl	146	100,00%

<b>4. Probleme</b>		
Erziehungsfragen	50	34,25%
Verhaltensauffälligkeiten	43	29,45%
Entwicklungsfragen	23	15,75%
Schul-/Leistungsprobleme	47	32,19%
Familienkonflikte	43	29,45%
Trennung/Scheidung	50	34,25%
persönliche Probleme	12	8,22%
Missbrauch / Misshandlung	1	0,68%
Sonstiges	11	7,53%
keine Angaben	0	0,00%
Gesamtzahl	280	191,78%

<b>5. Anzahl der Termine</b>		
einen Termin	33	22,60%
2 - 5 Termine	90	61,64%
6 - 15 Termine	20	13,70%
16 und mehr	2	1,37%
keine Angaben	1	0,68%
Gesamtzahl	146	100,00%

<b>6. Angemessenheit der Termine</b>		
Ja, angemessen	121	82,88%
Nein, zu wenig	24	16,44%



keine Angaben	1	0,68%
Gesamtzahl	146	100,00%

<b>7. Zufriedenheit Uhrzeit</b>		
sehr zufrieden	77	52,74%
zufrieden	64	43,84%
teilweise zufrieden	4	2,74%
nicht zufrieden	1	0,68%
keine Angaben	0	0,00%
Gesamtzahl	146	100,00%

<b>8a. angenehme Atmosphäre</b>		
trifft voll zu	71	48,63%
trifft zu	67	45,89%
trifft teilweise zu	6	4,11%
trifft nicht zu	2	1,37%
keine Angaben	0	0,00%
Gesamtzahl	146	100,00%

<b>8b. Verstehen der Probleme</b>		
trifft voll zu	74	50,68%
trifft zu	58	39,73%
trifft teilweise zu	6	4,11%
trifft nicht zu	8	5,48%
keine Angaben	0	0,00%
Gesamtzahl	146	100,00%

<b>8c. neue Sichtweisen</b>		
trifft voll zu	28	19,18%
trifft zu	66	45,21%
trifft teilweise zu	39	26,71%
trifft nicht zu	13	8,90%
keine Angaben	0	0,00%
Gesamtzahl	146	100,00%

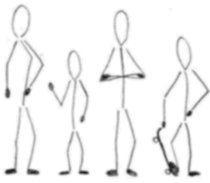
<b>8d. hilfreiche Beratung</b>		
trifft voll zu	39	26,71%
trifft zu	68	46,58%
trifft teilweise zu	28	19,18%
trifft nicht zu	10	6,85%
keine Angaben	1	0,68%

Gesamtzahl	146	100,00%
------------	-----	---------

<b>9. Ergebniszufriedenheit</b>		
sehr zufrieden	33	22,60%
zufrieden	77	52,74%
teilweise zufrieden	22	15,07%
nicht zufrieden	13	8,90%
keine Angaben	1	0,68%
Gesamtzahl	146	100,00%

<b>10. Wiederanmeldung</b>		
Ja	131	89,73%
Nein	14	9,59%
keine Angaben	1	0,68%
Gesamtzahl	146	100,00%

<b>11. Weiterempfehlung</b>		
Ja	134	91,78%
Nein	11	7,53%
keine Angaben	1	0,68%
Gesamtzahl	146	100,00%



Katholische Beratungsstelle für Eltern,  
Kinder und Jugendliche  
Alsdorf  
Ratsuchendenbefragung 2011

**Fragebogen:**

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

**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?**

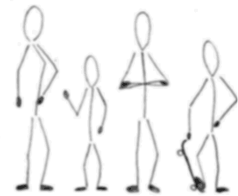
- Erziehungsfragen  
 Verhaltensauffälligkeiten  
 Probleme in der Entwicklung des Kindes  
 Schul- und Leistungsprobleme  
 Familienkonflikte  
 Partnerschafts-, Trennungs- oder Scheidungsprobleme  
 persönliche Probleme (z. B. Ängste, Depressionen)  
 sexueller Missbrauch / körperliche Misshandlung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



---

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

---

**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?**

---

---

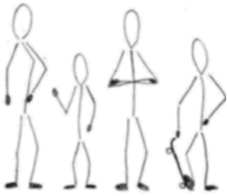
**13. Was können wir besser machen?**

---

---

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 2011**

**Anschreiben:**

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

**Kath. Beratungsstelle  
für Eltern, Kinder und  
Jugendliche**

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

Schaulenberger Straße 72a  
52477 Alsdorf  
Telefon (0 24 04) 2 60 88  
Telefax (0 24 04) 55 26 42  
[www.EBAAlsdorf.de](http://www.EBAAlsdorf.de)  
[Info@EBAAlsdorf.de](mailto:Info@EBAAlsdorf.de)

**23. Februar 2012**

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 **16.03.2012** 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

**Anlage**  
Fragebogen  
frankierter Rückumschlag

cul Spendenkonto: Sparkasse Aachen 1 51 33 73 (BLZ 390 500 00), Verwendungszweck: Therapeutische Materialien