

**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

**Ratsuchenden-
befragung
2014**

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	8
Fragebogen:	10
Anschreiben:	12



Katholische Beratungsstelle für Eltern,
Kinder und Jugendliche
Alsdorf
Ratsuchendenbefragung 2014

Einführung:

Mit dem folgenden Bericht möchte die Kath. Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche in Alsdorf über die **Ergebnisse ihrer siebten 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 **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 entgegen wirkt, wirkt sie **präventiv**.

Durch die Verankerung und Stärkung von Beratung im Rahmen des Familienrechtsverfahrens werden mittlerweile viele Eltern durch das Familiengericht oder die Jugendämter in Beratung verwiesen. Diese Eltern stehen an der Schwelle eines gerichtlichen Verfahrens, in den meisten Fällen sind familienrechtliche Anträge einer Partei bereits gerichtsanhängig. Die Beratung soll den Eltern die Möglichkeit geben, doch noch eine einvernehmliche Regelung zum Wohle ihrer Kinder zu finden. 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 den hoch 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 **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 377 **von 410 Ratsuchenden**, deren Beratung im Jahr 2014 abgeschlossen wurde, ein **anonymer Fragebogen** (siehe Seite 10) zugesandt. Zusätzlich wurden auch 52 **getrennt lebende Elternteile**, die im Rahmen der Trennungs- und Scheidungsberatung in gemeinsame Elterngespräche eingebunden waren (s.o.), befragt. **Nicht angeschrieben wurden 33 Ratsuchende**, bei denen es sich um jugendliche Selbstmelder, Eltern, die ohne Wissen des Ehepartners Beratung in Anspruch genommen hatten, Eltern, die trotz intensiver Kontakte im Vorfeld letztlich zu keinem Beratungsgespräch gekommen sind, Eltern von Geschwisterkindern, die bereits aus anderen Anlässen angemeldet worden waren, und Eltern, die sich mit neuen Anliegen im gleichen Jahr nochmals gemeldet hatten, handelte. Drei Fragebögen erreichten uns nach der Rückantwortfrist. Letztlich konnte die Meinung von 113 **Ratsuchenden, d.h. 26,3 % der Befragten** in der Auswertung berücksichtigt werden.

Zusammenfassung:

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

- Der **Rücklauf** lag niedriger als in der vorangehenden Befragung (s.o.).
- Der Anteil der Ratsuchenden, die auf **Empfehlung der Jugendämter der**



StädteRegion den Kontakt zur Beratungsstelle aufgenommen hatte, liegt bei den diesjährigen Nachbefragten bei **23,9 %**. Dies entspricht der Fallstatistik (Tätigkeitsbericht) und fällt wiederum etwas höher aus als bei den vergangenen Befragungen.

- Erneut deutlich, auf **67,3%** 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 **gestiegene Zufriedenheit mit der Beratung durch die Erziehungs- und FamilienberaterInnen in Aldorf**. Dies betrifft sowohl die **Struktur-** (89-96%) als auch die **Prozess-** (74-91%) und **Ergebnismerkmale** (83-94%).

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.

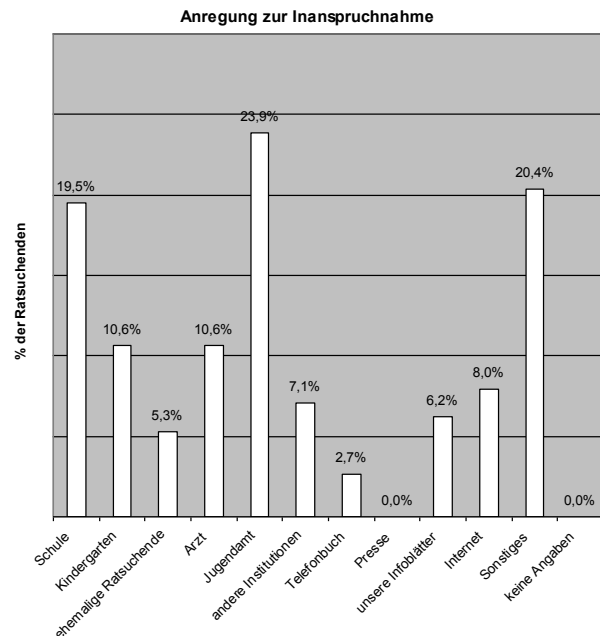
Strukturmerkmale

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 65 Prozent der Ratsuchenden durch diese Institutionen in die Beratung verwiesen. Dabei machen Eltern, die von den **Jugendämtern** verwiesen wurden, mit gut 24 Prozent die größte Gruppe aus. Gut 19 Prozent der Befragten wurde außerdem durch **Lehrer**, 11 Prozent durch **Ärzte und Kliniken** oder durch **Kindertagesstätten** die Kontaktaufnahme mit der Beratungsstelle empfohlen. Fast 8 Prozent

nutzten das **Internet**, um sich über die Beratungsstelle zu informieren.

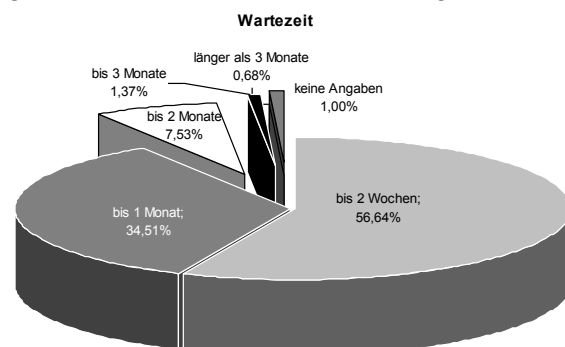


Der Anteil, der auf Empfehlung von ehemaligen Klienten den Kontakt aufnahm, sank gegenüber 2011 von 12 auf 5 Prozent.

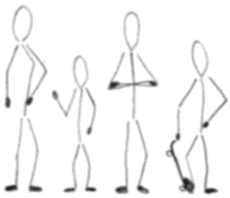
Wartezeiten

Wie lange haben Sie auf einen ersten Termin gewartet?

Im Vergleich zur Nachbefragung 2011 nahm der Anteil der Befragten, bei denen die Beratung innerhalb eines Monats aufgenommen



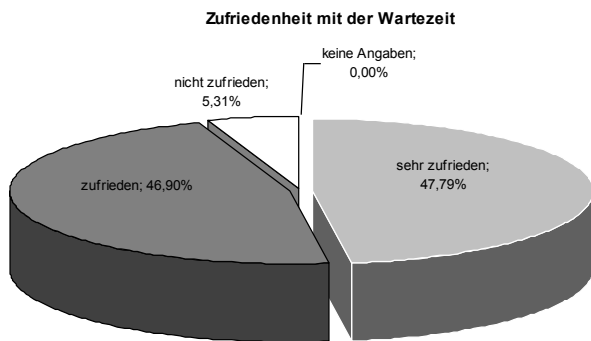
wurde, von annähernd 90 auf gut 91 Prozent zu. Der Anteil der Ratsuchenden, die länger warten musste, nahm auf unter 8 Prozent ab.



Katholische Beratungsstelle für Eltern,
Kinder und Jugendliche
Alsdorf
Ratsuchendenbefragung 2014

Waren Sie mit dieser Wartezeit zufrieden?

Entsprechend äußerten sich 95 Prozent der Befragten mit der Wartezeit sehr zufrieden beziehungsweise zufrieden.



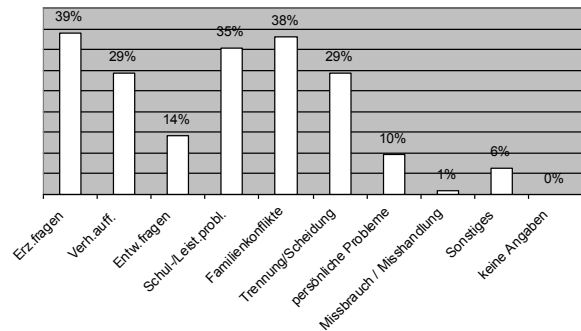
Ihre Zahl stieg gegenüber 2011 um weitere 9 Prozent.

Gründe der Inanspruchnahme

Mit welchen Problemen haben Sie sich an die Beratungsstelle gewandt?

Diesmal stehen mit 39 Prozent Erziehungsfragen, vor Anfragen wegen Familienkonflikten mit 38 Prozent und Schul- und Leistungsproblemen mit 35 Prozent im Vordergrund der Anliegen der Nachbefragten. Anfragen wegen Trennung und Scheidung kommen mit 29 Prozent an vierter Stelle. Die Jahresstatistik, die sich auf die Ersteinschätzung der Berater bezieht, weist hingegen 54 Prozent Anmeldung auf dem Hintergrund von Trennung- und Scheidung, häufig auch gepaart mit weiteren Anmeldegründen. Ob damit die Gruppe der Eltern, die wegen Trennung und Scheidung Beratung in Anspruch nahmen, unterrepräsentiert ist oder für die Nachbefragte andere Beratungsanlässe mehr im Vordergrund standen, lässt sich nicht klären.

Gründe der Inanspruchnahme

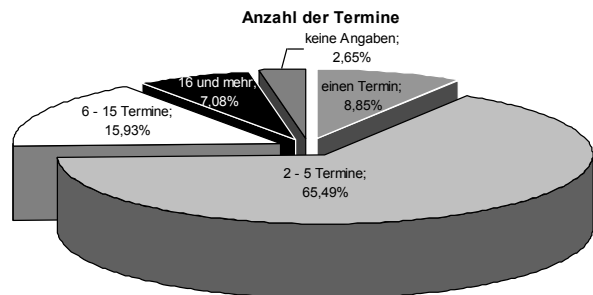


Insgesamt sind es häufig multiple -im Schnitt zwei- Anmeldegründe, welche die Befragten benennen.

Beratungsdauer

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

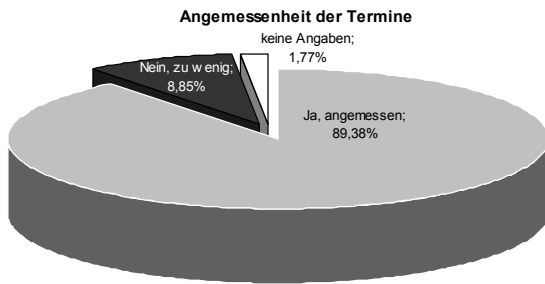
Während 2011 noch 23 Prozent nur einen Beratungstermin in Anspruch nahmen, waren es



2014 nicht einmal 9 Prozent der Nachbefragten. Dagegen nutzten gut 65 Prozent zwei bis fünf Beratungstermine. Weitere 23 Prozent nahmen sogar mehr Termine in Anspruch.

War die Anzahl der Termine aus Ihrer Sicht angemessen?

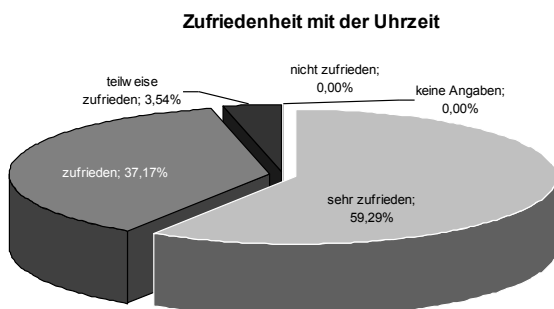
Gut 89 gegenüber 83 Prozent der Ratsuchenden in 2011 fanden die Anzahl der Termine aktuell angemessen. Dagegen hätten sich 9



Prozent mehr Beratungsgespräche gewünscht. Damit konnte deren Anteil in den letzten Jahren annähernd halbiert werden.

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 äußerten sich damit sehr zufrieden bis zufrieden. Keiner der Nachbefragten äußerte sich unzufrieden über die Terminabsprachen.

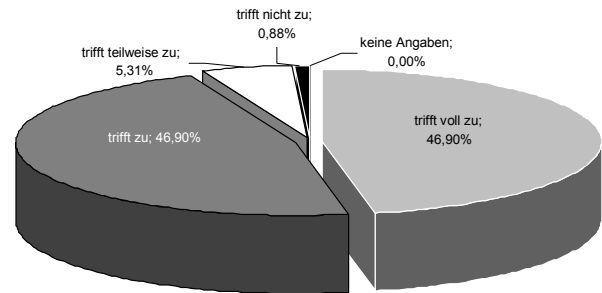
Prozessmerkmale

Beratungsatmosphäre

„In der Beratungsstelle herrscht eine angenehme Atmosphäre“

Knapp 94 Prozent der Nachbefragten bezeichneten die Beratungsatmosphäre insgesamt als angenehm. Dem stand knappe 1 Prozent gegenüber, die sich eher unzufrieden über die Atmosphäre, die in den Gesprächen herrschte, äußerten.

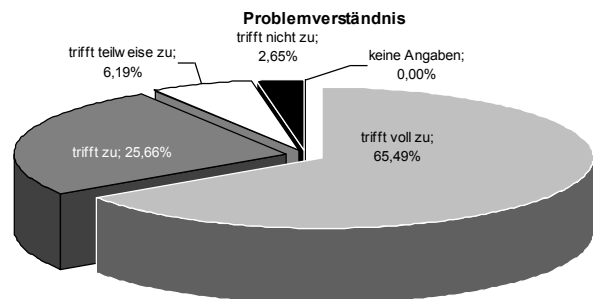
Angenehme Atmosphäre



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 weiter auf



nunmehr gut 91 Prozent. Nur noch ein Anteil von unter 3 Prozent fühlt sich leider nicht verstanden.

Neue Sichtweisen

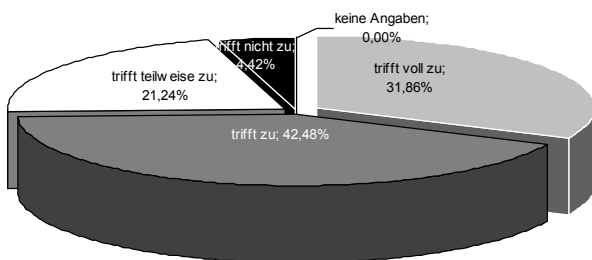
„Ich habe durch die Beratung neue Sichtweisen gewonnen“

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



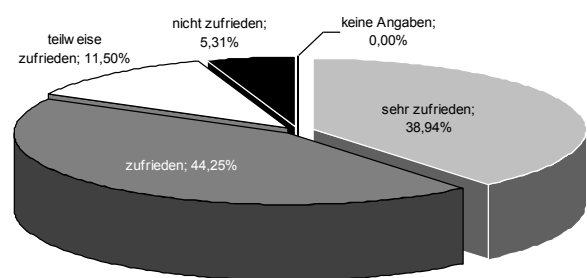
Katholische Beratungsstelle für Eltern,
Kinder und Jugendliche
Alsdorf
Ratsuchendenbefragung 2014

Neue Sichtweisen



74 Prozent der Befragten gaben an, durch die Beratung ein neues Verständnis für ihre Probleme gefunden zu haben. Damit konnte ihr Anteil gegenüber 2011 um 10 Prozent gesteigert werden. Nur gut 4 Prozent blieben in ihren Sichtweisen verhaftet. 2011 waren dies noch annähernd 9 Prozent.

Ergebniszufriedenheit



vergrößerte sich gegenüber 2011 um 8 Prozent. So äußerten sich nur noch 5 Prozent der Befragten grundsätzlich mit dem Ergebnis der Beratung unzufrieden.

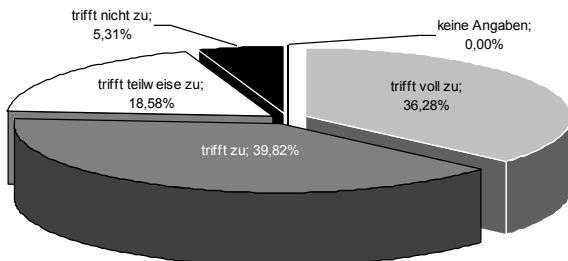
Ergebnismerkmale

Hilfreich

„Die Beratung war hilfreich.“

Mehr als 76 Prozent der Nachbefragten empfanden die Beratung als hilfreich, weitere 19 Prozent als zumindest teilweise hilfreich.

Hilfreiche Beratung



Etwas mehr als 5 Prozent der Befragten schätzen die Beratung leider nicht als hilfreich ein. 2011 waren dies jedoch noch knapp 7 Prozent.

Ergebniszufriedenheit

Waren Sie zufrieden mit dem Ergebnis der Beratung?

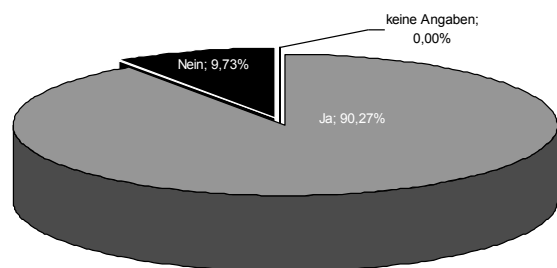
83 Prozent der Ratsuchenden zeigten mit dem Ergebnis der Beratung zufrieden. Ihr Anteil

Wiederanmeldung

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

Über 90 Prozent der Befragten würden bei gleichen oder ähnlichen Problemen einen erneuten Beratungsanlauf in unserer Beratungsstelle machen. Damit stieg ihr Anteil gegenüber 2011 um 1 Prozentpunkt.

Wiederanmeldung



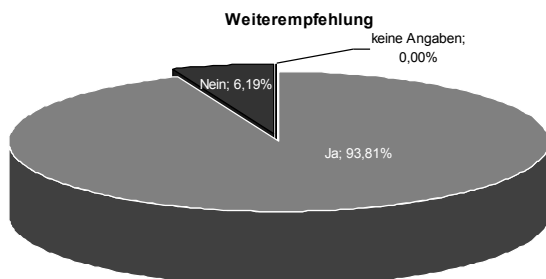
Demnach sehen aber auch 7 Prozent der Befragten, auch wenn sie nur teilweise mit dem Beratungsergebnis zufrieden beziehungsweise auch unzufrieden waren (s.o.), in einer neuerlichen Inanspruchnahme der Beratung weiterhin eine Möglichkeit, die eigene Situation positiv zu beeinflussen.

Weiterempfehlung

Ich würde die Beratungsstelle Freunden und Bekannten empfehlen.



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



2011 waren dies noch 92 Prozent.

Freie Antwortmöglichkeiten

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

Wertschätzung

Was hat Ihnen gut gefallen?

Insgesamt nutzten 71 Befragte die Möglichkeit, auf positive Aspekte der Beratungsstelle hinzuweisen. 37 Kommentare beziehen sich auf die Strukturqualität der Beratung wie Freundlichkeit, Vertraulichkeit, Kompetenz der BeraterInnen sowie Ruhe und Zeit für Gespräche aber auch auf geringe Wartezeit wird verwiesen. Weitere 26 Kommentare wertschätzen Aspekte der Prozessqualität wie das Verstehen der Sorgen und Probleme, die Vermittlung neuer Sichtweisen, die Problemfokussierung. 4 Ratsuchende berichten im Sinne der Ergebnisqualität davon, dass ihnen die Beratung weitergeholfen, sie Lösungen gefunden, sich ihre Situation verbessert habe. Schließlich äußern sich 6 Ratsuchende pauschal lobend über die Beratung.

Ein Ratsuchender oder eine Ratsuchende fand nur an „wenig“ Gefallen.

Kritik

Was können wir besser machen?

37 Befragte nutzten die Möglichkeit, sich zu dieser Frage zu äußern. Dabei verwiesen 20

Befragte darauf, dass sie mit dem Angebot voll zufrieden waren, es nichts zu verbessern gebe und Menschen allgemein offener für Beratung sein müssten.

16 Rückmeldungen äußerten Verbesserungswünsche. So bezogen sich 8 Kommentare auf Strukturmerkmale wie lange Wartezeiten oder Rückrufzeiten, die Gestaltung des Wartezimmers oder des Gebäudes sowie ungünstige Beratungstermine. 5 Rückmeldungen betrafen Prozessmerkmale wie Problemverständnis und fehlende Rezepte. Ein Ratsuchender schließlich beklagte die mangelhafte Werbung.

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.

Einbezogen waren alle Ratsuchenden, deren Beratung zwischen dem 1. Januar 2014 und dem 31. Dezember 2014 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 27. März 2014 versandt.

In die auf den vorangegangenen Seiten dargestellte Auswertung gingen nur Fragebögen ein, die bis spätestens zum 30. März 2014 vollständig ausgefüllt zurückgesandt wurden.



Katholische Beratungsstelle für Eltern,
Kinder und Jugendliche
Alsdorf
Ratsuchendenbefragung 2014

Daten der Nachbefragung

	2014	
	Anzahl	Prozent
Abgeschlossene Fälle im Berichtszeitraum 01.01.2008 bis 31.12.2008	410	100,00%
Aus besonderen Gründen nicht befragt	33	8,05%
in der Befragung	377	91,95%
Befragung des zweiten Elternteils	52	
Zugesandte Fragebogen	429	100,00%
Rücklauf insgesamt	116	26,81%
außerhalb der Frist	3	0,47%
unvollständiger Daten	0	0,00%
Keine Rücksendung bzw. nicht berücksichtigt	314	73,19%
Berücksichtigte Fragebö- gen	113	26,34%

1. Empfehlung durch

Schule	22	19,47%
Kindergarten	12	10,62%
ehemalige Ratsuchende	6	5,31%
Arzt	12	10,62%
Jugendamt	27	23,89%
andere Institutionen	8	7,08%
Telefonbuch	3	2,65%
Presse	0	0,00%
unsere Infoblätter	7	6,19%
Internet	9	7,96%
Sonstiges	23	20,35%
keine Angaben	0	0,00%
Gesamtzahl	129	114,16%

2. Wartezeit

bis 2 Wochen	64	56,64%
bis 1 Monat	39	34,51%
bis 2 Monate	8	7,08%
bis 3 Monate	1	0,88%
länger als 3 Monate	0	0,00%
keine Angaben	1	0,88%
Gesamtzahl	113	100,00%

3. Zufriedenheit Warte- zeit

sehr zufrieden	54	47,79%
----------------	----	--------

zufrieden	53	46,90%
nicht zufrieden	6	5,31%
keine Angaben	0	0,00%
Gesamtzahl	113	100,00%

4. Probleme

Erz.fragen	44	38,94%
Verh.auff.	33	29,20%
Entw.fragen	16	14,16%
Schul-/Leist.probl.	40	35,40%
Familienkonflikte	43	38,05%
Trennung/Scheidung	33	29,20%
persönliche Probleme	11	9,73%
Missbrauch / Misshand- lung	1	0,88%
Sonstiges	7	6,19%
keine Angaben	0	0,00%
Gesamtzahl	228	201,77%

5. Anzahl der Termine

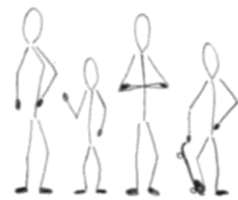
einen Termin	10	8,85%
2 - 5 Termine	74	65,49%
6 - 15 Termine	18	15,93%
16 und mehr	8	7,08%
keine Angaben	3	2,65%
Gesamtzahl	113	100,00%

6. Angemessenheit der Termine

Ja, angemessen	101	89,38%
Nein, zu wenig	10	8,85%
keine Angaben	2	1,77%
Gesamtzahl	113	100,00%

7. Zufriedenheit Uhrzeit

sehr zufrieden	67	59,29%
zufrieden	42	37,17%
teilweise zufrieden	4	3,54%
nicht zufrieden	0	0,00%
keine Angaben	0	0,00%
Gesamtzahl	113	100,00%



8a. angenehme Atmosphäre

trifft voll zu	53	46,90%
trifft zu	53	46,90%
trifft teilweise zu	6	5,31%
trifft nicht zu	1	0,88%
keine Angaben	0	0,00%
Gesamtzahl	113	100,00%

8b. Verstehen der Probleme

trifft voll zu	74	65,49%
trifft zu	29	25,66%
trifft teilweise zu	7	6,19%
trifft nicht zu	3	2,65%
keine Angaben	0	0,00%
Gesamtzahl	113	100,00%

8c. neue Sichtweisen

trifft voll zu	36	31,86%
trifft zu	48	42,48%
trifft teilweise zu	24	21,24%
trifft nicht zu	5	4,42%
keine Angaben	0	0,00%
Gesamtzahl	113	100,00%

8d. hilfreiche Beratung

trifft voll zu	41	36,28%
trifft zu	45	39,82%
trifft teilweise zu	21	18,58%
trifft nicht zu	6	5,31%
keine Angaben	0	0,00%
Gesamtzahl	113	100,00%

9. Ergebniszufriedenheit

sehr zufrieden	44	38,94%
zufrieden	50	44,25%
teilweise zufrieden	13	11,50%
nicht zufrieden	6	5,31%
keine Angaben	0	0,00%
Gesamtzahl	113	100,00%

10. Wiederanmeldung

Ja	102	90,27%
Nein	11	9,73%
keine Angaben	0	0,00%
Gesamtzahl	113	100,00%

11. Weiterempfehlung

Ja	106	93,81%
Nein	7	6,19%
keine Angaben	0	0,00%
Gesamtzahl	106	100,00%



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 |

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 2014

Anschreiben:



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

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

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

Schaufenberger Straße 72a
52477 Alsdorf
Telefon (0 24 04) 2 60 88
Telefax (0 24 04) 55 26 42
www.EBAlsdorf.de
Info@EBAlsdorf.de

06. März 2015

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 **27.03.2015** 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