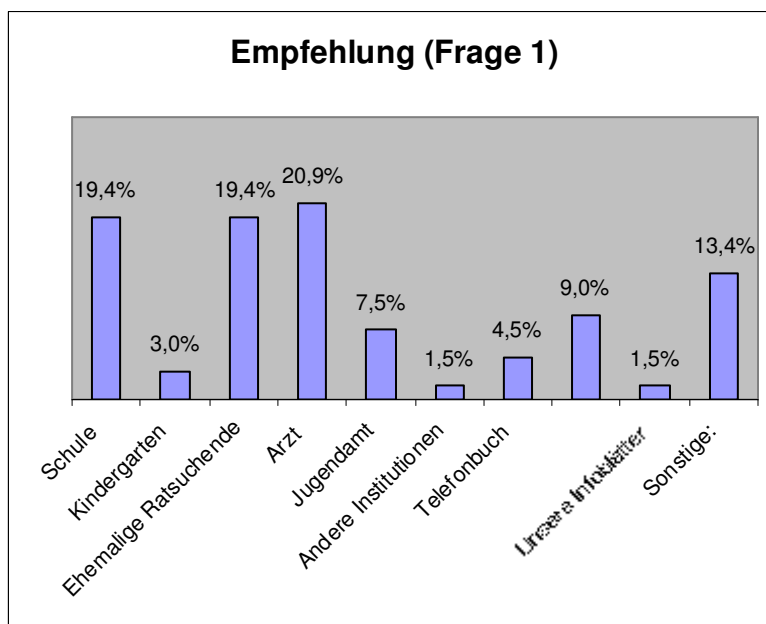


Ratsuchendenbefragung 2008
Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche Monschau
Träger: Verein zur Förderung der Caritasarbeit im Bistum Aachen e.V.

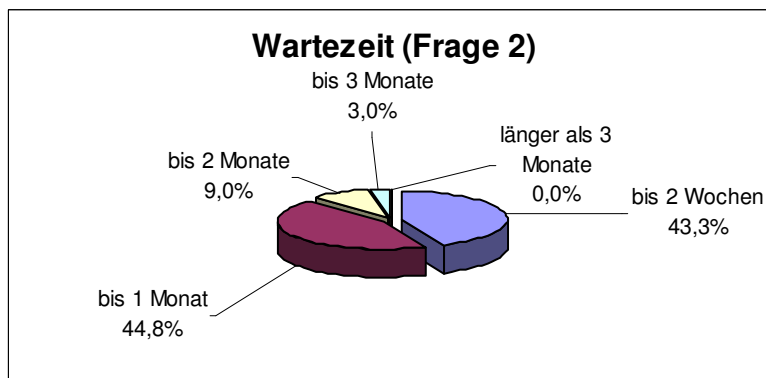
Im Zeitraum vom 01.01.2008 bis 31.12.2008 wurden in unserer Einrichtung **260 Fälle** abschließend behandelt. Von diesen haben **197** Klienten einen Fragebogen erhalten. 11 Fälle haben wir nicht angeschrieben, da diese Familien im Jahre 2009 erneut Beratung in Anspruch genommen haben und so keine differenzierte Befragung nach den vergangenen Erfahrungen in 2008 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). Weitere 52 Klienten wurden nicht angeschrieben, weil es sich im Rahmen unserer Arbeit an zwei Grundschulen um Fälle handelte, in denen alleine Kinder beraten wurden. Der Erfolg dieser speziellen Arbeit wurde 2007 detailliert erfasst und dargestellt.

Der Rücklauf betrug mit **67 Antwortbögen 34 %**. Die Befragung ist standardisiert, die Anonymität gesichert und für die Klienten entstanden durch den Versand von Freiumschlägen keine Kosten.

Die Beantwortung der Fragen ist im Folgenden dargestellt und kommentiert:

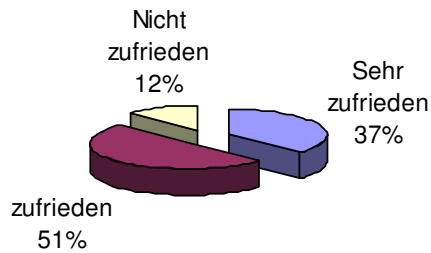


Der Zugang zur Beratungsstelle erfolgte über verschiedene Empfehlungen. Hier spiegelt sich eine gute Verankerung im psychosozialen Netzwerk wieder. Allerdings weichen die Werte zum Teil von den bei allen Klienten im Rahmen der statistischen Datenerfassung (siehe Jahresbericht 2008) erhobenen Angaben zur Anregung der Inanspruchnahme ab (z.B. ist dort der Anteil der empfehlenden Ärzte geringer).



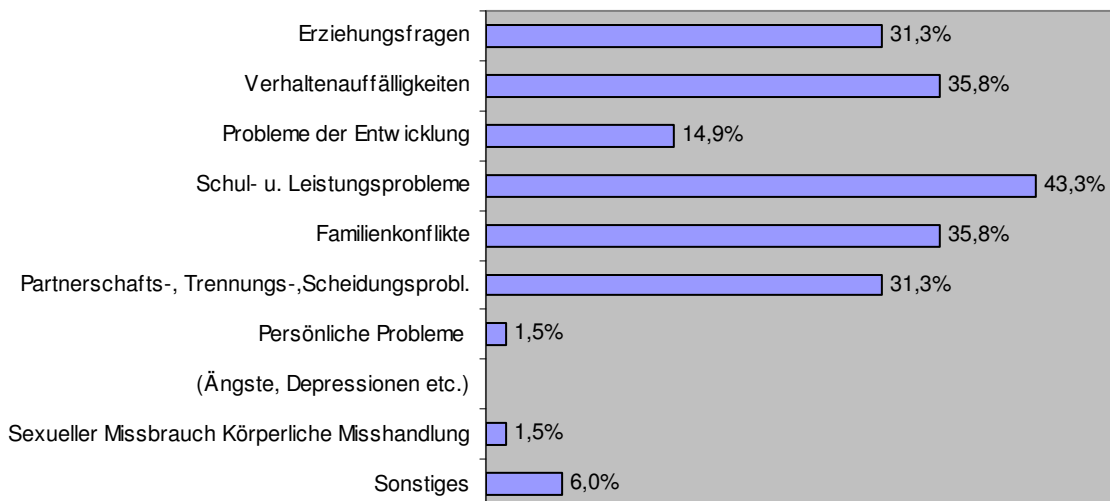
Die Wartezeit gestaltete sich relativ kurz; 88% der Befragten erhielten einen Termin innerhalb von 4 Wochen. Dies entspricht den festgestellten Werten aus dem Jahresbericht 2008.

Zufriedenheit Wartezeit (Frage 3)



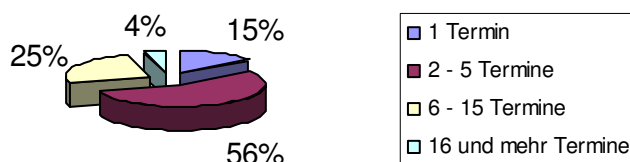
Die Zufriedenheit mit der Wartezeit ist dementsprechend hoch. Krisensituationen werden durch Sondertermine bevorzugt behandelt. Im Vergleich zur Ratsuchendennachbefragung 2005 hat sich die Zufriedenheit verbessert.

Problemstellung (Frage 4)



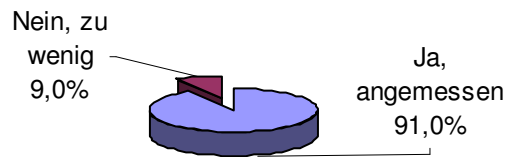
Die Probleme, wegen derer sich Klienten an die Beratungsstelle gewendet haben sind sehr unterschiedlich. Mit einem großen Anteil an Schul- und Leistungsproblemen wird deutlich, dass die EB Monschau ebenfalls im Bereich schulpsychologischer Fragen tätig ist.

Anzahl der Termine (Frage 5)



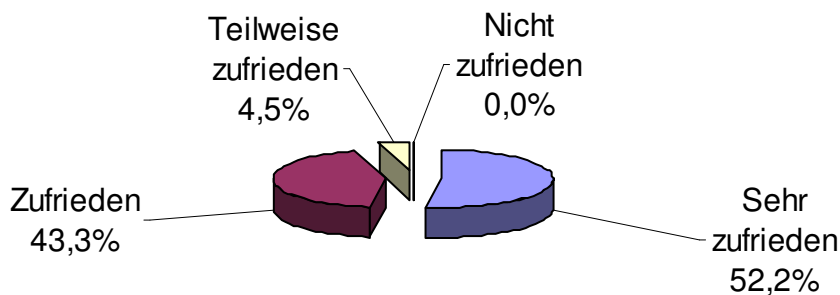
Über die Hälfte der Beratungen war nach 2-5 Terminen abgeschlossen. 29% benötigten jedoch 6-15 oder sogar mehr Termine. Hier handelt es sich um sehr komplexe Fragestellungen, die einer längerfristigen Begleitung bedürfen.

Zufriedenheit Terminanzahl (Frage 6)



Die Menge der angebotenen Termine hielten 91% der Befragten für angemessen.

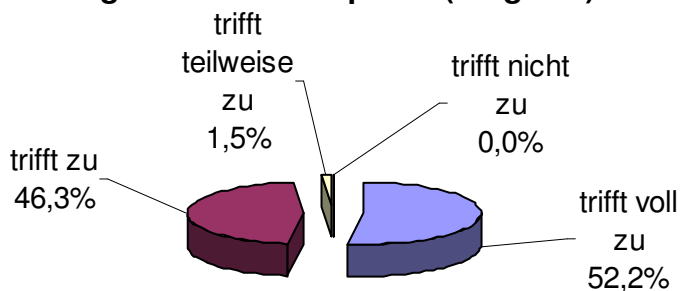
Zufriedenheit Uhrzeit (Frage 7)



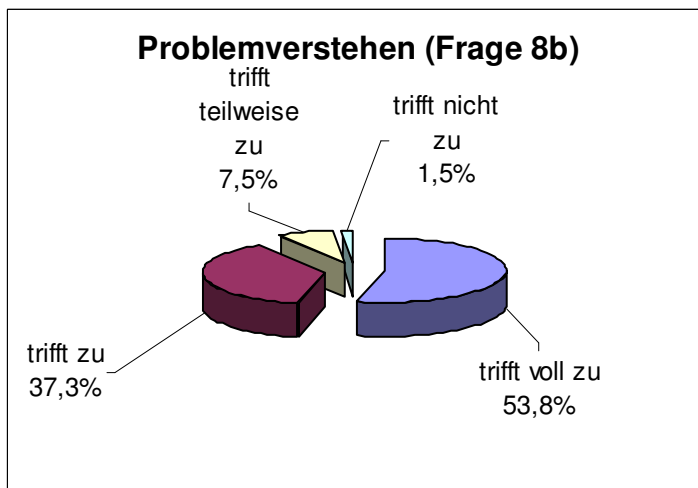
Und auch mit der Uhrzeit der Beratungstermine herrschte eine große Zufriedenheit. Dies spricht für die Flexibilität der Terminvergabe.

In der Frage 8 ging es um die Bewertung 4 verschiedener Aussagen:

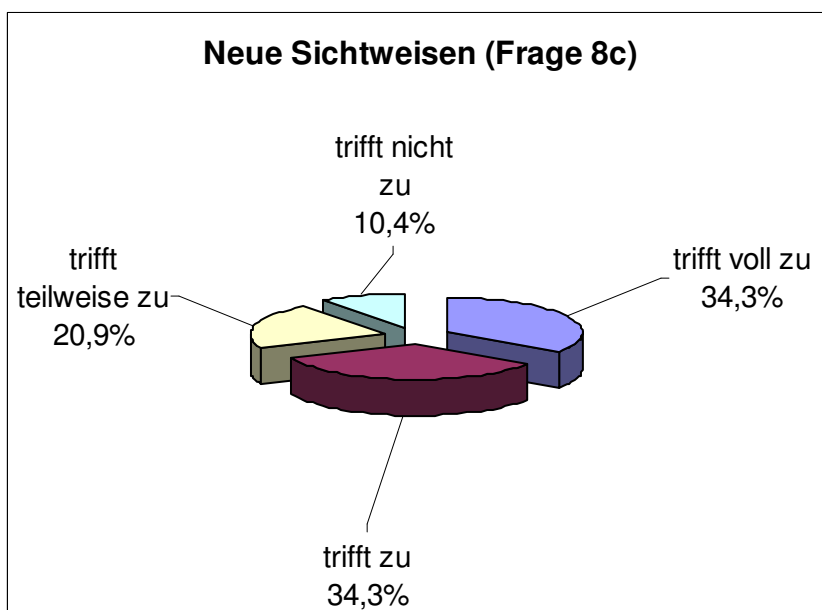
Angenehme Atmosphäre (Frage 8a)



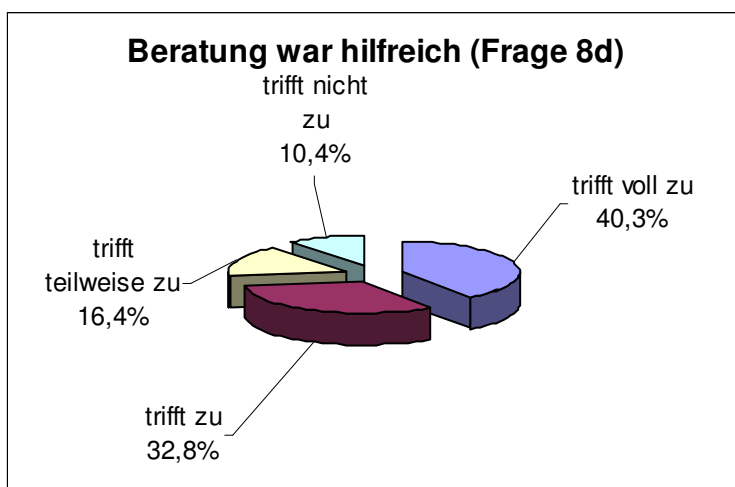
Dass in der Beratungsstelle eine angenehme Atmosphäre herrscht wird hier beindruckend belegt. Dies bezieht sich auf Personal und räumliche Gegebenheiten.



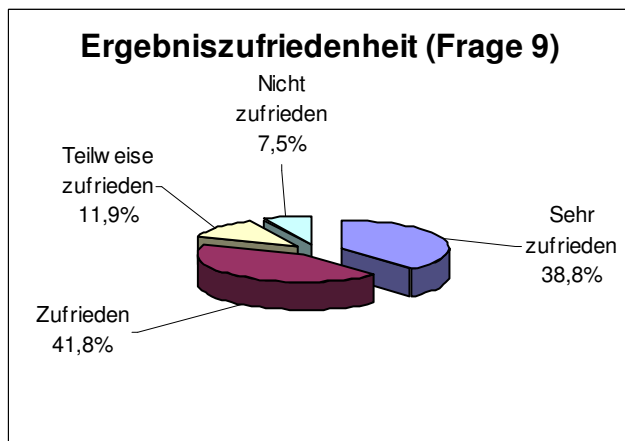
Die allermeisten Klienten fühlten sich von der Beraterin/ dem Berater verstanden.



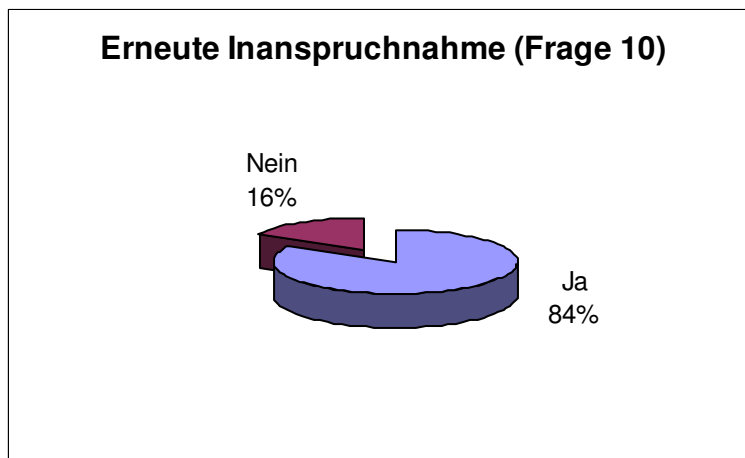
Nur gut 10 % der Befragten haben durch die Beratung keine neuen Sichtweisen gewonnen. Neue Sichtweisen von Problemen und Lösungen sind in der Regel der Schlüssel für positiven Veränderungen.



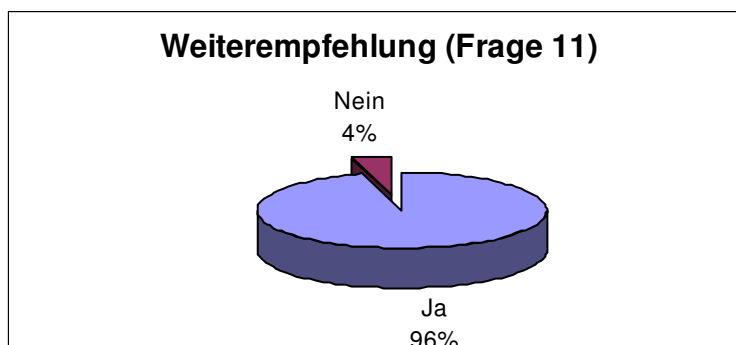
Verständlicherweise empfanden die Klienten ohne neue Sichtweisen die Beratung auch nicht als hilfreich. Dagegen verschieben sich die anderen Werte noch weiter in den positiven Bereich. Für 73 % der Befragten war die Beratung hilfreich, für 16 % zumindest teilweise hilfreich.



Entsprechend zur Frage 8 sind rund 80% der Befragten mit dem Ergebnis der Beratung zufrieden bis sehr zufrieden. Rund 12 % sind teilweise zufrieden. Mit 7,5 % nicht zufriedenen Klienten liegt dieser Wert noch um 3% niedriger als bei denen, die die Beratung als nicht hilfreich erlebten.



Der Großteil der Befragten würde sich mit gleichen oder ähnlichen Fragen wieder an die Beratungsstelle wenden. Diese Einstellung begegnet uns in der Praxis häufig.



Ein noch größerer Teil der Klienten würde die Beratungsstelle an Freunde und Bekannte weiterempfehlen.

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

Bei den freien Antworten wurden einzelne Aspekte der Befragung insgesamt vertieft bzw. spezifiziert. Häufiger wurde das Problemverständnis, die freundliche Atmosphäre, die hilfreichen Ergebnisse und die Kompetenz der Beraterinnen und Berater positiv benannt, z.B. mit Aussagen wie: „Sehr nette und einfühlsame Beratung für mich und mein Kind“, „Ich fühlte mich als Persönlichkeit und mit meinen Problemen ernst genommen und gut beraten“, „Die Berater nehmen sich viel Zeit und machen einen sehr qualifizierten und kompetenten Eindruck“.

Als Anregungen wurde zum Teil eine noch flexiblere Termingestaltung gewünscht, mehr Öffentlichkeitsarbeit empfohlen, aber auch der Wunsch geäußert nach mehr Elternkursen oder detaillierteren Lösungsvorschlägen. Hier einige Beispiele: „Für sich und ihre Einrichtung mehr werben und bessere Wegführung zu Ihnen hin.“ „Sie sollten Lösungsvorschläge anbieten, wodurch die Probleme an der Wurzel angegangen werden, die Kinder klar und deutlich über die Folgen aufklären, einen Plan entwerfen, an den sich die Beteiligten halten. Bei Nicht-Einhaltung über die Folgen aufklären, wenn es überhaupt Folgen gibt.“

Eine Verdichtung bestimmter Wünsche oder Anregungen war allerdings nicht festzustellen; Viele Befragte gaben auch Kommentare ab wie: „weiter so“ oder „keine Ahnung was Sie besser machen könnten“.

Antworttabellen der Ratsuchendenbefragung 2008

Abgeschlossene Fälle 2008:	260
Nicht angeschriebene Fälle:	11
„Kinderberatungsfälle“:	52
Fragebogenversand:	197
Rücklauf:	67 = 34%

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

Schule	13	19,4%
Kindergarten	2	3,0%
Ehemalige Ratsuchende	13	19,4%
Arzt	14	20,9%
Jugendamt	5	7,5%
Andere Institutionen	1	1,5%
Telefonbuch	3	4,5%
Presse	6	9,0%
Unsere Infoblätter	1	1,5%
Sonstige:	9	13,4%

2. Wie lange haben Sie auf einen Termin gewartet?

Bis 2 Wochen	29	43,3%
Bis 1 Monat	30	44,4%
Bis 2 Monate	6	9,0%
Bis 3 Monate	2	3,0%
Länger als 3 Monate	0	0,0%

3. Waren Sie mit den Wartezeiten zufrieden?

Sehr zufrieden		25	37,3%
zufrieden		34	50,7%
Nicht zufrieden		8	11,9%

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

Erziehungsfragen		21	31,3%
Verhaltensauffälligkeiten		24	35,8%
Probleme der Entwicklung		10	14,9%
Schul- u. Leistungsprobleme		29	43,3%
Familienkonflikte		24	35,8%
Partnerschafts-, Trennungs-, Scheidungsprobleme		21	31,3%
Persönliche Probleme (Ängste, Depressionen etc.)		1	1,5%
Sexueller Missbrauch Körperliche Misshandlung		1	1,5%
Sonstiges		4	6,0%

5. Wieviele Termine hatten Sie und Ihre Familie/Kind in der Beratungsstelle?

1		10	14,9%
2-5		37	55,2%
6-15		17	25,4%
16 und mehr		3	4,5%

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

Ja angemessen		61	91,0%
Nein, zu wenig		6	9,0%

7. Waren sie mit den Uhrzeiten der Beratungstermine zufrieden?

Sehr zufrieden		35	52,2%
Zufrieden		29	43,3%
Teilweise zufrieden		3	4,5%
Nicht zufrieden		0	0,0%

8. Bitte bewerten Sie wie die folgenden Aussagen zutreffen.

a) In der Beratungsstelle herrscht eine angenehme Atmosphäre

trifft voll zu		35	52,2%
trifft zu		31	46,3%
trifft teilweise zu		1	1,5%
trifft nicht zu		0	0,0%

b) Die Beraterin/der Berater hat meine Probleme verstanden

trifft voll zu		36	53,8%
trifft zu		25	37,3%
trifft teilweise zu		5	7,5%
trifft nicht zu		1	1,5%

c) Ich habe durch die Beratung neue Sichtweisen gewonnen

trifft voll zu		23	34,3%
trifft zu		23	34,3%
trifft teilweise zu		14	20,9%
trifft nicht zu		7	10,4%

d) Die Beratung war hilfreich

trifft voll zu		27	40,3%
trifft zu		22	32,8%
trifft teilweise zu		11	16,4%
trifft nicht zu		7	10,4%

9. Waren Sie zufrieden mit dem Ergebnis der Beratung?

Sehr zufrieden		26	38,8%
Zufrieden		28	41,8%
Teilweise zufrieden		8	11,9%
Nicht zufrieden		5	7,5%

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

Ja		56	83,6%
Nein,		11	16,4%

11. Ich würde die Beratungsstelle an Freunde und Bekannte empfehlen?

Ja		64	95,5%
Nein,		3	4,5%

Zusammenfassung der Nachbefragungsergebnisse

Die repräsentative Befragung (nunmehr die fünfte seit 1996) ergibt für die Zufriedenheit der Ratsuchenden auf den verschiedenen Ebenen der Qualitätsmerkmale gute bis sehr gute Rückmeldungen. Sie reichen von der räumlichen Ausstattung, über organisatorische Belange bis hin zu inhaltlicher Gestaltung der Beratungsarbeit und den erreichten Ergebnissen. Die einzelnen Grafiken zu den gegebenen Antworten sprechen weitestgehend für sich. Die Beratungsstelle Monschau leistet damit ein gut angenommenes, niedrigschwelliges Hilfsangebot für Eltern, Kinder und Jugendliche. Durch die direkte Nachbefragung der Ratsuchenden wird die Qualität der Arbeit kontrolliert und überzeugend bestätigt. Einzelne Anregungen gehen in die zukünftigen Planungen zur Gestaltung des Angebotes ein, wenngleich es in der Natur der Sache liegt, dass nicht jeder Bedarf 100% zu erfüllen ist. Mit einer „Weiterempfehlungsquote“ von 96% sind wir mehr als zufrieden.

Für das Team der Beratungsstelle
April 2009



Michael Leblanc
Stellenleiter