

Ratsuchendenbefragung 2017

Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche Monschau

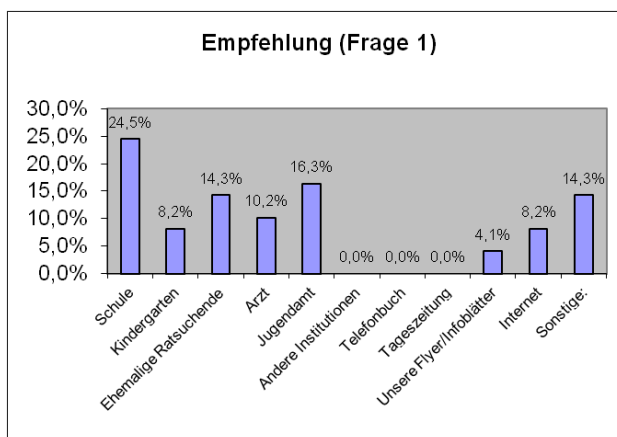
Träger: Verein zur Förderung der Caritasarbeit im Bistum Aachen e.V.

Im Zeitraum vom 01.01.2017 bis 31.12.2017 wurden in unserer Einrichtung **297 Fälle** abschließend behandelt. Von diesen haben **195** Klienten einen Umfragebogen erhalten. Nicht angeschrieben wurden Klienten aus verschiedenen Gründen: 2 Fälle wurden in 2018 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. Die Zufriedenheit der Kinder mit Beratung bei allen 4. Klässlern (insgesamt **117** registrierte SchülerInnen) erfragen wir jährlich vor den Sommerferien und haben die Ergebnisse für 2017 diesem Bericht beigefügt.

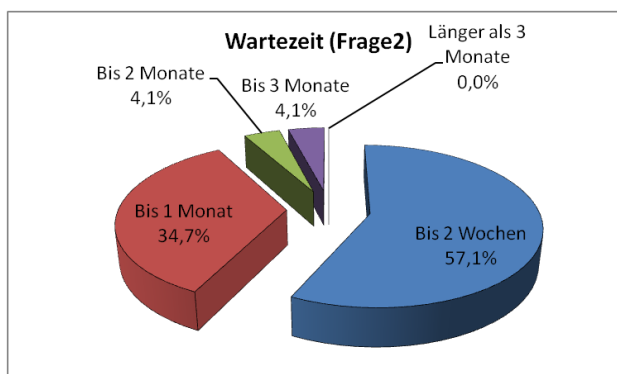
Der Rücklauf betrug mit **49 Antwortbögen 25%**. Die Befragung ist standardisiert, die Anonymität gesichert und für die Klienten entstanden durch den Versand von Freiumschlägen keine Kosten.

Der Rücklauf bei der Kinderbefragung (mit speziell entwickeltem Fragebogen) betrug mit **109 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, Jugendamt und ehemaligen Klienten ist am größten. Im Vergleich zur Befragung in 2014 gibt es mehr Empfehlungen durch das Jugendamt als durch Ärzte.



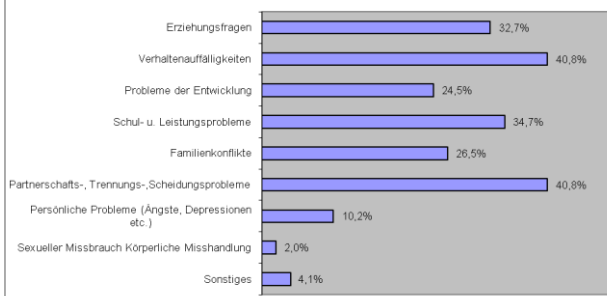
Mit einem Termin innerhalb von 4 Wochen ist die Wartezeit mit 92 % identisch mit der Wartezeit, die sich aus der statistischen Ermittlung für die Gesamtheit der Klienten aus 2017 ergibt (93 % - vergleiche Jahresbericht 2017).

Zufriedenheit Wartezeit (Frage 3)



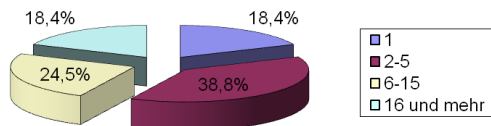
Die Zufriedenheit mit der Wartezeit ist hoch, es haben gegenüber der Klienten-nachbefragung von 2014 nur marginale Verschiebungen noch stattgefunden (56% sehr zufrieden, 37% zufrieden, 7% nicht zufrieden).

Problemstellung (Frage 4)



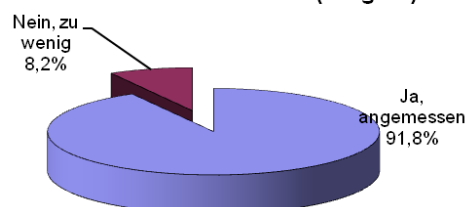
Bei den aufgezählten Problemstellungen gibt es Verschiebungen zur Befragung von 2014: Erziehungsfragen haben um 20% abgenommen, Verhaltensauffälligkeiten um 10% zugenommen. Familienkonflikte haben um 23% abgenommen. Die Bewertung dieser Frage ist schwierig, weil die Problemstellungen individuell sehr unterschiedlich gewichtet und benannt werden. Mehrfachnennungen waren möglich.

Anzahl der Termine (Frage 5)

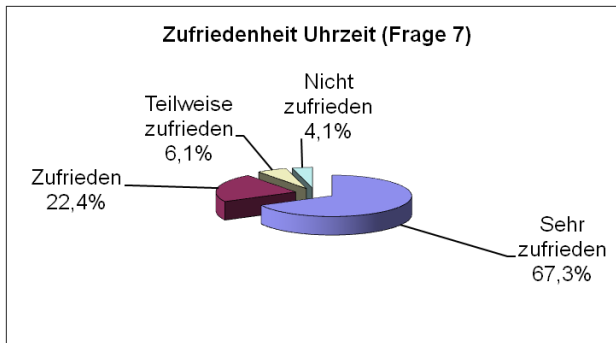


Bei der Anzahl der stattgefundenen Termine haben sich leichte Verschiebungen zu häufigeren Terminen ergeben. Die Nutzung der Beratung mit 16 und mehr Sitzungen hat sich zu 2014 (11%) noch einmal deutlich erhöht. Dementsprechend sind die Segment der 2-5 Termine und der 6-15 Termine entsprechend geschrumpft. Einmalkontakte fanden nahezu unverändert häufig statt.

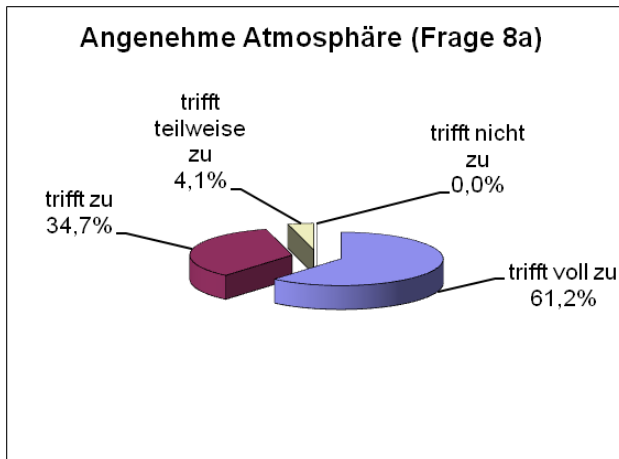
Zufriedenheit Terminanzahl (Frage 6)



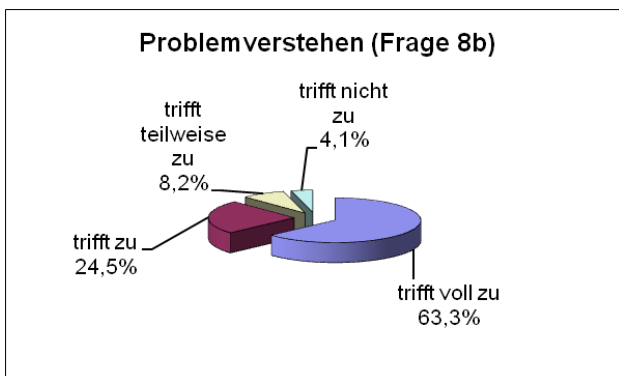
Die Zufriedenheit mit der Anzahl der Termine hat erneut zugenommen (zum Vergleich: 2014 = 87%, 2011 = 80%).



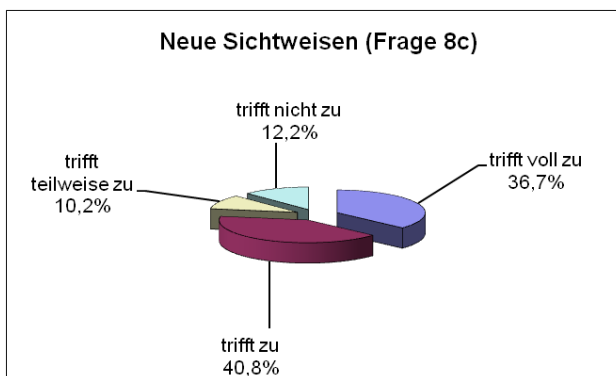
Mit der Uhrzeit der stattgefundenen Beratungsgespräche waren 90% der Befragten zufrieden bis sehr zufrieden. Das entspricht in etwa dem Wert aus 2014.



Die Atmosphäre in der Beratungsstelle wird äußerst positiv bewertet; diese Einschätzung hat sich im Vergleich zu 2014 minimal verschlechtert. Damals beantworteten nur 2% die Frage mit „Trifft teilweise zu“.

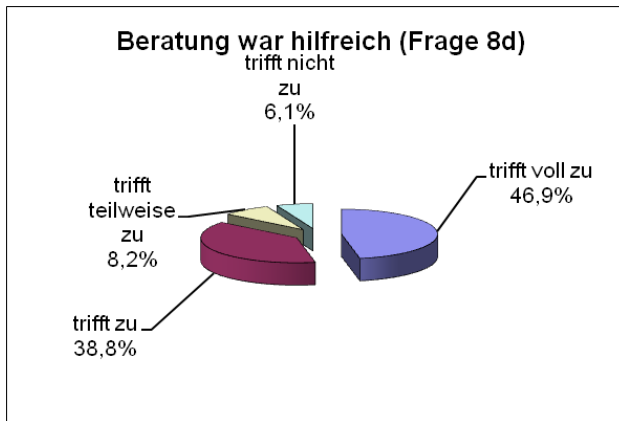


Rund 88 % der Befragten fühlten sich durch die Beraterin/ den Berater verstanden, weitere 8 % teilweise. Dies entspricht in etwa den Werten der letzten Befragung, wobei sich die Quote der „Unverstandenen“ erhöht hat.

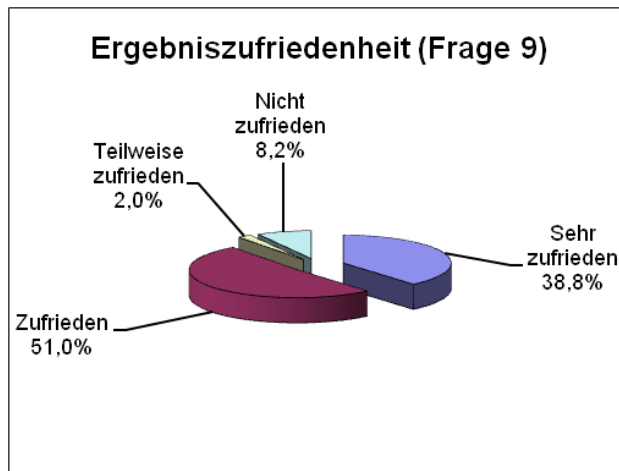


12,2 % der Klienten bekamen durch die Beratung mindestens zum Teil keine neuen Sichtweisen. Aus Beratersicht sind vor allem neue Sichtweisen der Grundstein von nachhaltigen Veränderungen und positiven Entwicklungen.

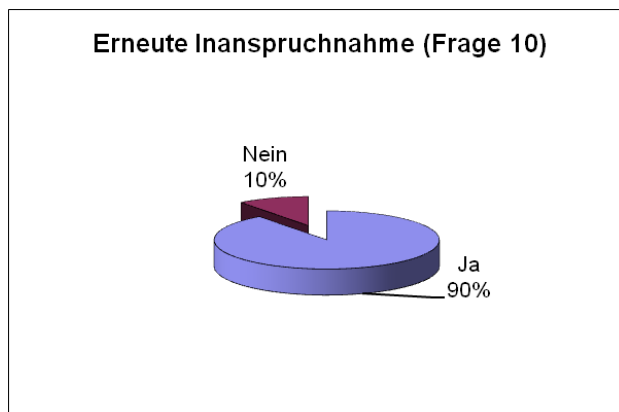
Hier fand eine leichte Verschlechterung zur Nachbefragung 2014 statt (9,1 % ohne neue Sichtweisen)



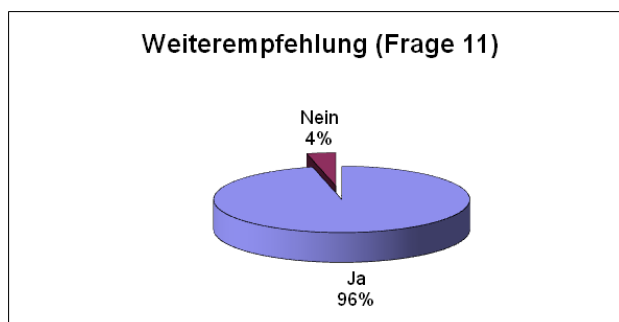
Das Empfinden der Beratung als hilfreich korreliert stark mit der Erlangung neuer Sichtweisen, wobei der Wert „trifft voll zu“ noch häufiger genannt wurde. Die Quote derer, denen die Beratung geholfen hat („teilweise“ bis „voll“), ist im Vergleich zu 2014 um 2,5 % gesunken. Dabei war das Empfinden bei denjenigen aber besser (1,4% mehr „trifft voll zu“ und 4,3% mehr „trifft zu“).



Mit dem Ergebnis der Beratung sind etwas mehr Klienten zufrieden, wie die Beratung als hilfreich erlebt wurde. Dieses Ergebnis entspricht in etwa genau den Werten aus 2014. Die Zufriedenheit ist hat um rund 12% zugelegt, die teilweise Zufriedenheit um 14 % entsprechend abgenommen.



Die weitere Prüfrage zur Zufriedenheit der Ratsuchenden entspricht den Werten der Befragung aus 2014.



Die Weiterempfehlungsquote ist genauso hoch wie im Jahr 2014.

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 Professionalität der MitarbeiterInnen, das Zuhören, die Wertschätzung, die Einbeziehung auch der Kinder.

Als Verbesserungswunsch wurden unter anderem genannt eine Terminvergabe außerhalb von Arbeitszeiten, besser zuhören, Patienten nicht „bekehren“ wollen und das Nicht-Vorbearbeiten an Problemen. Es handelt sich dabei um Einzelkritiken, die zu keinen strukturellen Änderungen veranlassen. Die Meisten Befragten wiederholten bei der Frage nach Verbesserungsvorschlägen ihre Zufriedenheit (so weitermachen, ich bin sehr zufrieden u.s.w.)

Befragung der 4.Klässler 2017

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 Standardisierte Befragung aller 4.Klässler findet jährlich seit 2014 statt.

Ein gesondert entwickelter Fragebogen wird 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:



Fragebogen zur Kindersprechstunde (Schule/Jahr)

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

1. Wie alt bist du? _____

2. Warst du schon einmal bei Frau Name(n) Ja Nein
(wenn nein, bitte zu Frage 11)

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

4. Hast du dich selbst bei Frau Name(n) angemeldet? Ja Nein

5. Warst du bei dem Gespräch



alleine



mit Kindern



mit Eltern



mit Lehrerin

mit anderen

6. Mit wem hattest du ein Problem?



mit mir selbst



mit anderen Kindern



in der Familie



Lehrerin

andere

7. Hat dir die Beratung geholfen (Noten von 1-6: 1= sehr gut, 6=ungenügend)?

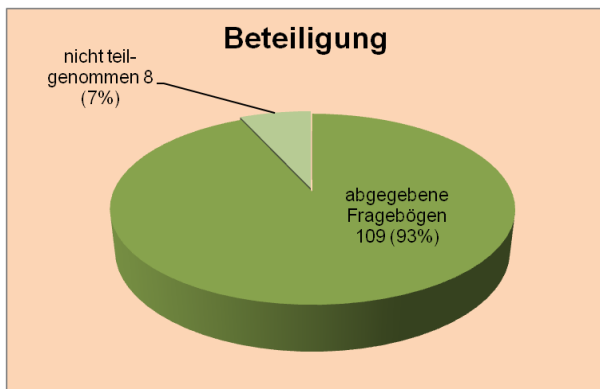
1 2 3 4 5 6

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

9. Was hat dir bei Frau Name(n) gefallen?

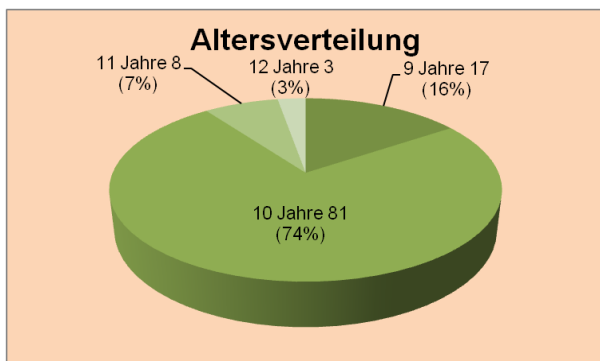
10. Was könnte sie besser machen?

11. Gab es Gründe, warum du nicht in der Beratung warst?

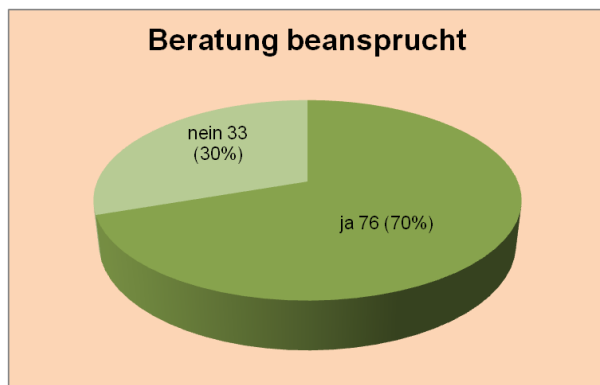


An allen genannten Grundschulen wurden die Fragebögen während des Unterrichtes ausgeteilt und ausgefüllt von den LehrerInnen wieder eingesammelt. Als Referenzmenge wurde die Gesamtschülerzahl der 4. Schuljahre zugrunde gelegt.

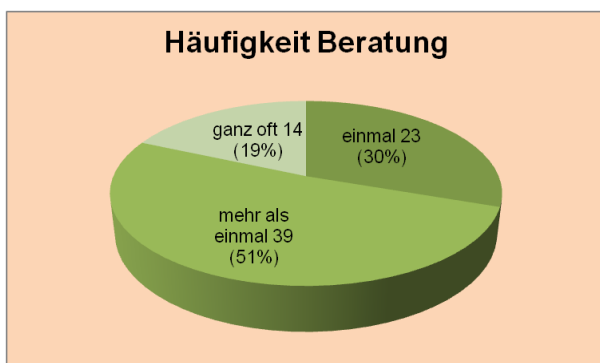
Aus dieser Vorgehensweise ergibt sich eine sehr hohe Rücklaufquote, die ein repräsentatives Ergebnis gewährleistet.



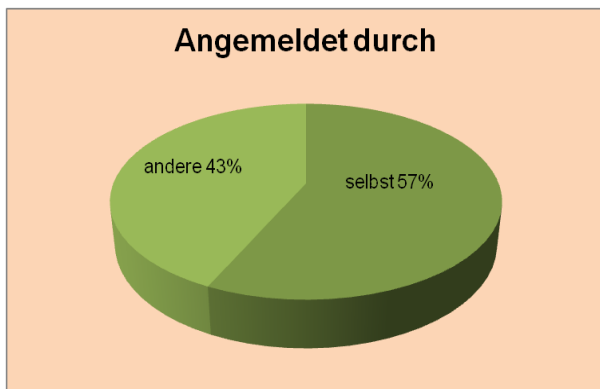
Die Altersverteilung zeigt eine gewisse Heterogenität der Wechsler an weiterführende Schulen, ist aber für die Auswertung nicht weiter maßgeblich. Die Werte sind im Jahresvergleich recht konstant.



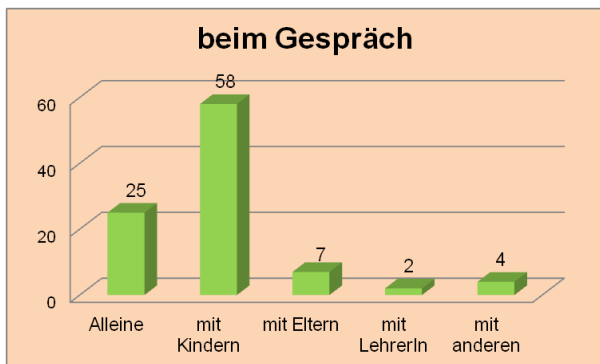
Von den 4.Klässlern haben fast $\frac{3}{4}$ in ihrer Schulzeit irgendwann einmal Beratung in Anspruch genommen.



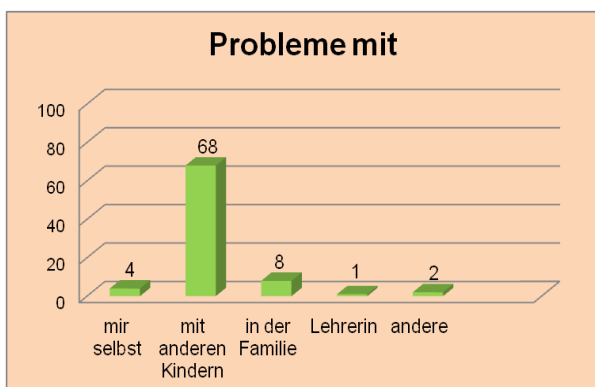
Etwas weniger als $\frac{3}{4}$ der SchülerInnen, die Beratung in Anspruch genommen haben, nutzten mehrere Termine; 19% davon waren „ganz oft“ bei der Beraterin. Die Werte sind im Vergleich zum Vorjahr nahezu konstant.



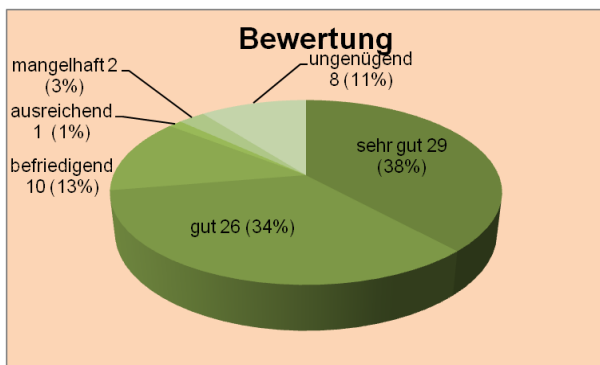
Die Anmeldung über den Briefkasten erfolgt bei 57% der Kinder auf eigene Initiative hin. Alle kennen das Beratungsangebot durch die Vorstellung direkt im ersten Schuljahr und die wöchentliche Präsenz der Beraterin an einem kompletten Vormittag. Bei 43% der SchülerInnen unterstützen LehrerInnen oder Eltern die Anmeldung. Diese Zahl ist über die Jahre kontinuierlich angestiegen.



Hier sind Mehrfachnennungen möglich. Die meisten SchülerInnen waren in Gruppen bei Beratungsgesprächen.

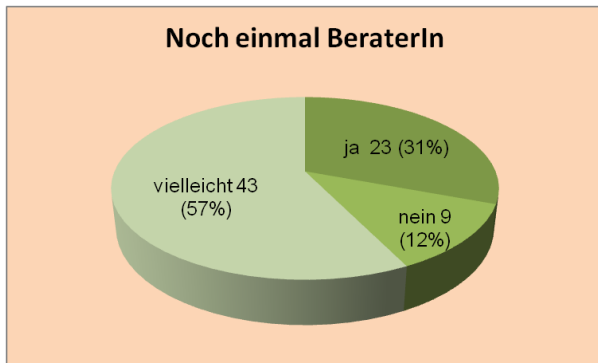


Auch hier gibt es Mehrfachnennungen. Gleichaltrigenprobleme treten am häufigsten auf.



Fast $\frac{3}{4}$ der Kinder hat die Beratung gut oder sogar sehr gut geholfen. 13% vergaben die Note „befriedigend“. Der mit 11% aus unserer Warte recht hoch liegende Wert ungenügender Bewertungen ist zurückzuführen auf eine Klasse, die „aus Spass“ als Folge eines gruppendynamischen Prozesses wissentlich falsche Angaben gemacht hat. Dem Wunsch der Klasse, die Befragung zu wiederholen, sind wir nicht nachgekommen. Die Beraterin

hat aber auf andere Weise das Thema mit den SchülerInnen gemeinsam mit der Klassenlehrerin bearbeitet. Die reinen Zahlen haben sich dadurch für uns relativiert.



Den großen Anteil von Kindern, die vielleicht sich noch einmal an eine Beraterin wenden würden (im Vergleich zur „regulären“ Klientennachbefragung, wo 90% sich mit gleichen oder ähnlichen Problemen wieder an die Beratungsstelle wenden würden) erklären wir uns so: Die Kinder machen dies von der Person der BeraterIn abhängig, die nach dem Schulwechsel für sie ansprechbar ist. Dies würde in jedem Fall ja jemand Neu-

es sein. Die Kinder werden als kompetente Ratsuchende dann erst eine Entscheidung treffen.

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 (das „Spielen“) und unterschiedlicher Materialien sind.

Als Verbesserungsvorschläge kam von den allermeisten Kindern die Antwort: „gar nichts“. Einzelne SchülerInnen bemängelten das viele Reden/ die Art zu Reden, mangelnde Strenge, „mal andere Lösungen finden“.

Zusammenfassung der Nachbefragungsergebnisse

Bei der insgesamt achten 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 stellen dies detailliert dar.

90% der befragten Erwachsenen würden sich mit gleichen oder ähnlichen Problemen wieder an uns wenden würden und uns an Freunde und Bekannte weiterempfehlen (96%). Das finden wir sind gute Werte.

Die Rückmeldungen der 4.Klässler sind ebenfalls seit Jahren sehr erfreulich und bestätigen uns in unserer Arbeit mit/in den Grundschulen. Die Kinder greifen vielfach auf die guten Beratungserfahrungen zurück und sind so in ihrem zukünftigen Leben handlungsfähiger.

Die negativen Rückmeldungen und Änderungswünsche nehmen wir zum Anlass, weiterhin in Beratungsprozessen auf die Erfüllung der Qualitätskriterien zu achten und gegebenenfalls Veränderungen zu gestalten. In jedem einzelnen Beratungsprozess sind wir angespornt, hilfreiche Ziele mit den Ratsuchenden zu erreichen.

Für das Team der Beratungsstelle
Im April 2018