

## Ratsuchendenbefragung 2011

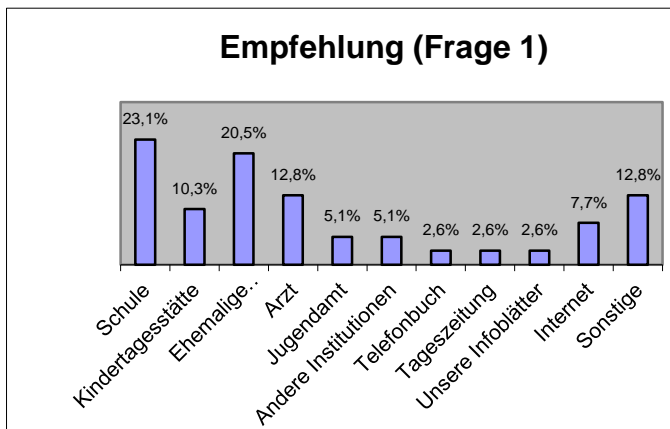
### Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche Monschau

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

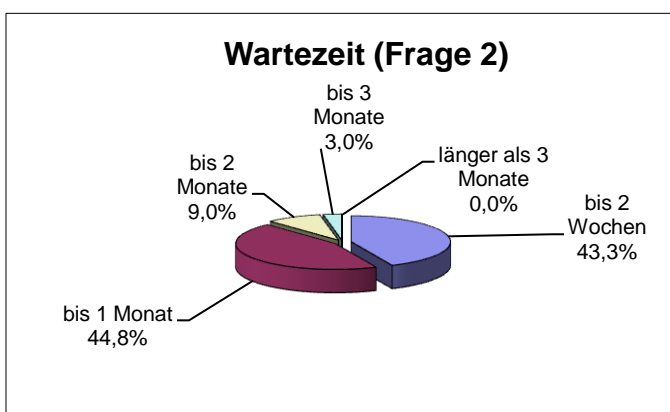
Im Zeitraum vom 01.01.2011 bis 31.12.2011 wurden in unserer Einrichtung **288 Fälle** abschließend behandelt. Von diesen haben **131** Klienten einen Umfragebogen erhalten. Nicht angeschrieben wurden Klienten aus verschiedenen Gründen: 9 Fälle wurden in 2012 vor der Befragung wieder aufgenommen, 8 Familien waren unbekannt verzogen, in 4 Fällen bestand nur Kontakt zu anderen Fachpersonen, in 16 Fällen kam kein Beratungskontakt in 2011 zustande und bei 120 Fällen handelt es sich um Fälle, in denen im Rahmen unserer Arbeit an vier Grundschulen alleine Kinder beraten wurden.

Der Rücklauf betrug mit 39 **Antwortbögen 29,8 %**. 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 kurz kommentiert:

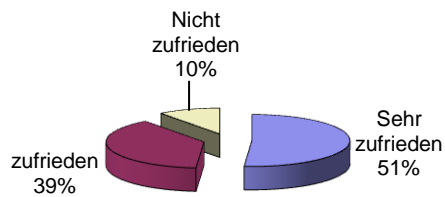


Klienten wird von unterschiedlichen Seiten empfohlen die Beratungsstelle aufzusuchen, bzw. gelangen sie an Informationen über unsere Existenz. Der Anteil der Anregung durch Schule und ehemaligen Klienten ist am größten. Erstmals wurde auch nach Information durch das Internet gefragt, was vermutlich einige „traditionelle“ Quellen (z.B. Telefonbuch) langsam ablösen wird.



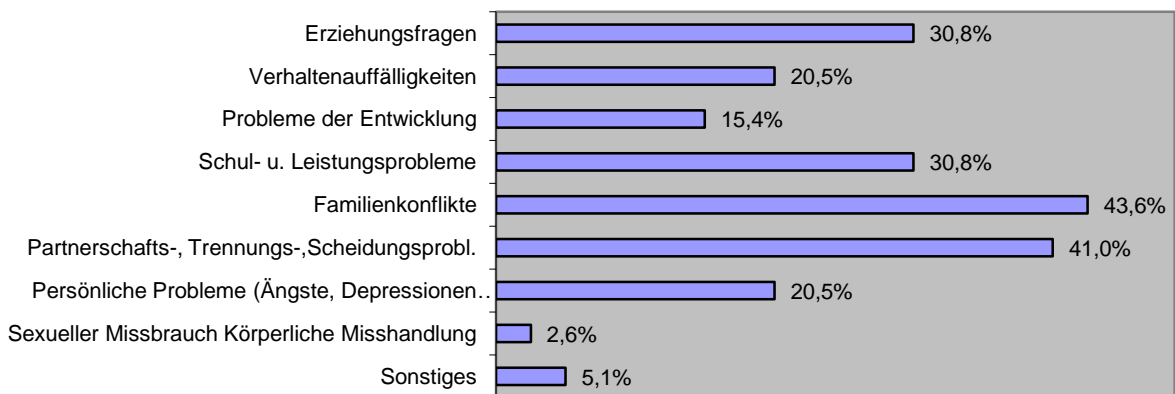
Mit einem Termin innerhalb von 4 Wochen ist die Wartezeit mit 88% genauso kurz wie bei der letzten Befragung in 2008. Die in der Jahresstatistik 2011 für alle Fälle erhobenen Werte weichen zum Positiven hin ab (68,6 % innerhalb 14 Tage, 23,6 % 14 Tage bis 4 Wochen Wartezeit).

### Zufriedenheit Wartezeit (Frage 3)



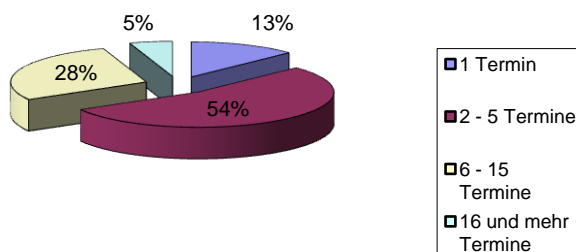
Die Zufriedenheit mit der Wartezeit ist hoch, es hat sogar eine überproportionale Verschiebung zu „sehr zufrieden“ hin stattgefunden, wenn man mit der Klientennachbefragung von 2008 vergleicht (37% sehr zufrieden, 51% zufrieden).

### Problemstellung (Frage 4)



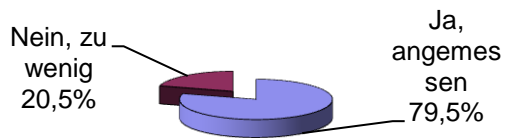
Bei den aufgezählten Problemstellungen gibt es interessante Verschiebungen: Verhaltensauffälligkeiten wurden 15% weniger benannt, ebenso 13% weniger Schul- und Leistungsprobleme. Familienkonflikte haben um 8% zugenommen, speziell Trennungs- und Scheidungsproblematiken um 10%. Persönliche Probleme, wie Ängste, Depressionen etc. sind sogar um 19% angestiegen (jeweils im Vergleich zu 2008). Hier machen sich die Komplexität der Fragestellungen und deren Bearbeitung deutlich.

### Anzahl der Termine (Frage 5)



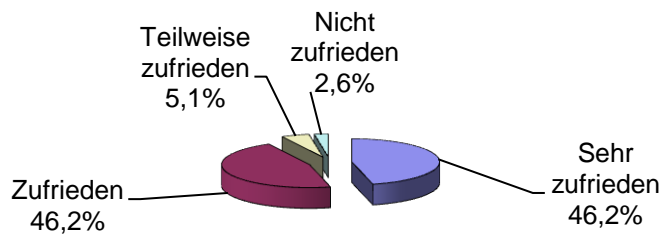
Bei der Anzahl der stattgefundenen Termine haben sich keinerlei Veränderungen ergeben. Über die Hälfte der Beratungen kann nach 2-5 Terminen abgeschlossen werden. Über ein Viertel bedarf einer längeren, bzw. deutlich längeren Arbeit. Hier schlägt auch sicherlich unser Angebot der Kindertherapie zu Buche, das parallel zur Familienberatung geleistet wird.

### Zufriedenheit Terminanzahl (Frage 6)



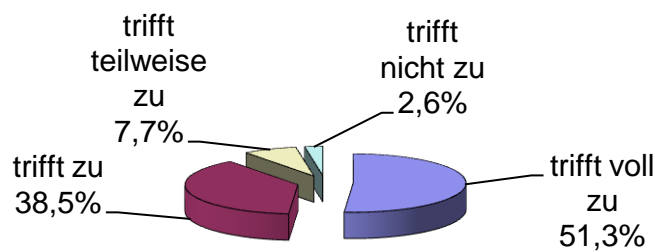
Die Zufriedenheit mit der Anzahl der Termine hat um 10 % abgenommen im Vergleich mit 2008. Sie liegt mit knapp 80% aber immer noch hoch.

### Zufriedenheit Uhrzeit (Frage 7)



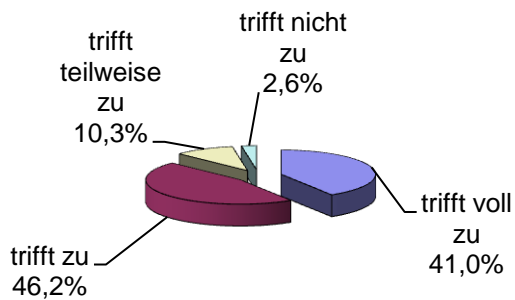
Mit der Uhrzeit der stattgefundenen Beratungsgespräche waren 92,4 % der Befragten zufrieden bis sehr zufrieden. Dies spricht für die Flexibilität der BeraterInnen, aber auch für die der Ratsuchenden, die trotz Verschärfung der beruflichen Bedingungen der Beratung einen wichtigen Wert einräumen.

### Angenehme Atmosphäre (Frage 8a)



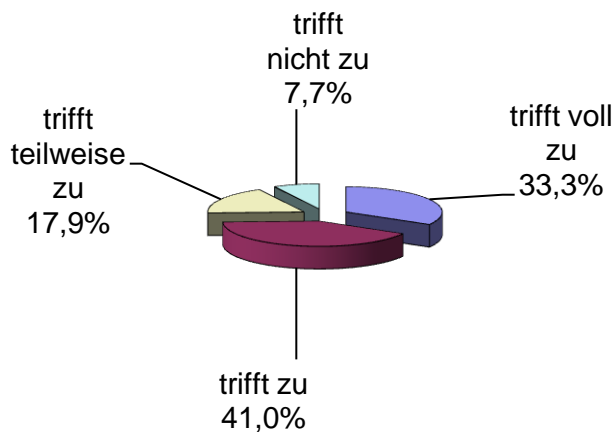
Die Atmosphäre in der Beratungsstelle wird überwiegend positiv bewertet, wenngleich das Ergebnis im Vergleich zu 2008 etwas schlechter ist. Damals sagten nur 1,5 % der Ratsuchenden, dass dieses Kriterium teilweise zutrifft. Eindeutige Verbesserungsideen lassen sich nicht ableiten – setzt sich die Atmosphäre doch aus sehr unterschiedlichen Faktoren zusammen.

### Problemverstehen (Frage 8b)



87,2 % der Befragten fühlten sich durch die Beraterin/ den Berater verstanden, weitere 10,3 % teilweise.

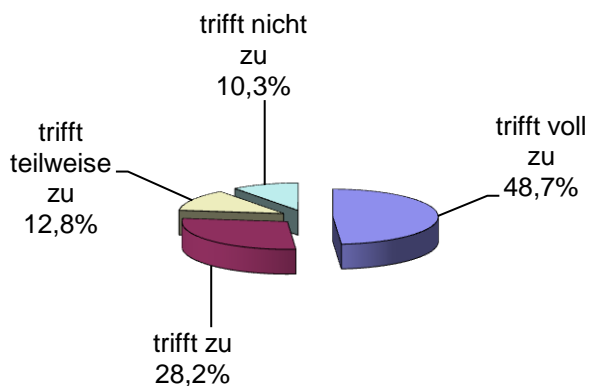
### Neue Sichtweisen (Frage 8c)



Lediglich 7,7 % 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.

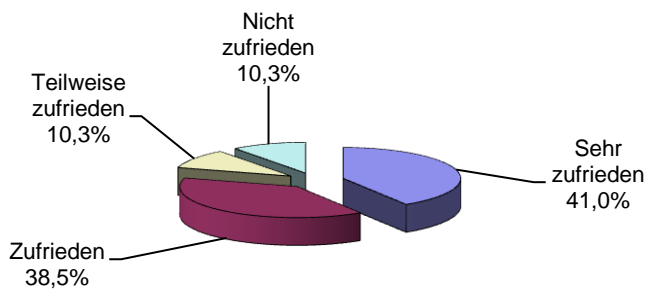
Hier fand eine leichte Verbesserung zur Nachbefragung 2008 statt (10,4 % ohne neue Sichtweisen)

### Beratung war hilfreich (Frage 8d)



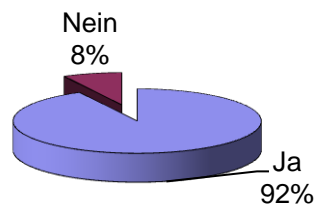
Das Empfinden der Beratung als hilfreich korreliert stark mit der Erlangung neuer Sichtweisen, wobei der Wert „trifft voll zu“ noch häufiger genannt wurde. Die Quote derer, denen die Beratung geholfen hat, ist im Vergleich zu 2008 konstant.

### Ergebniszufriedenheit (Frage 9)



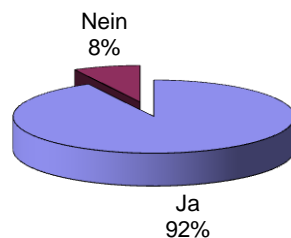
Mit dem Ergebnis der Beratung sind etwa genauso viele Klienten zufrieden, wie die Beratung als hilfreich erlebt wurde. Dieses Ergebnis ist nicht überraschend und setzt auch an dieser Stelle den bekannten Trend der Vorjahre fort.

### Erneute Inanspruchnahme (Frage 10)



Die weitere Prüffrage zur Zufriedenheit der Ratsuchenden entspricht exakt den Werten der Befragung aus 2008. Selbst Klienten, die nicht ganz zufrieden waren mit dem Ergebnis der Beratung, würden sich mit gleichen oder ähnlichen Fragen wieder an die Beratungsstelle wenden...

### Weiterempfehlung (Frage 11)



... 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:

Bei dieser Gelegenheit nannten Ratsuchende Begriffe wie Freundlichkeit, Einfühlungsvermögen, Verständnis, Ruhe, Flexibilität, offener Umgang, sich ernst genommen fühlen. Gut gefallen hat mehreren Klienten die ausreichende Zeit für Gespräche. Auch werden in mehreren Rückmeldungen die positiven Veränderungen der Situation, die neuen Sichtweisen und ein veränderter Umgang mit Problemen erwähnt. Hier einige Beispiele der Antworten: „Mir hat gut gefallen, dass man zugehört hat und eine gute Beratung geleistet hat und sich alles

zum Guten gewendet hat.“ „Ruhige, entspannte Atmosphäre, sehr nette Mitarbeiter, das Kind konnte immer mitkommen und wurde beschäftigt“. „Das die Beratungsstelle hilft bei den Problemen und dass ich nicht alleine die bewältigen musste. Eine ganz tolle Stütze.“

Bei den Anregungen für Verbesserung wurde häufig die Zufriedenheit noch einmal bestätigt („Was können wir besser machen“ – „nichts“). Es gab aber auch Antworten wie: „Alles“, „mehr Spezialisten zu speziellen Themen“, „mehr praktische Tipps, die allgemeingültig sind“, „schnellere Terminvergabe“. Insgesamt war die Kritik weniger umfangreich, zeigt jedoch auch, dass die Rahmenbedingungen nicht für jeden Klienten 100% passen, und dass nicht jede Erwartung erfüllt werden kann.

### **Zusammenfassung der Nachbefragungsergebnisse**

Bei der insgesamt sechsten Klientennachbefragung seit 1996 ergeben sich in den Bereichen **Strukturqualität** (Zugang, Wartezeit, Beratungsdauer, Terminvergabe), **Prozessqualität** (Atmosphäre, Problemverstehen, neue Sichtweisen) und **Ergebnisqualität** (Hilfreich, 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 92% der Befragten sich mit gleichen oder ähnlichen Problemen wieder an uns wenden würden und uns in gleichem Maße an Freunde und Bekannte weiterempfehlen würden.

Die negativen Rückmeldungen und Änderungswünsche nehmen wir zum Anlass, weiterhin in Beratungsprozessen auf die Erfüllung der Qualitätskriterien zu achten und insbesondere beim Abschluss von Beratungen die Klientenzufriedenheit noch einmal explizit zu erfragen.

Leider lässt sich ein anderer Schwerpunkt unserer Arbeit - die Beratung von Kindern, Lehrern und Betreuern der OGS in den Grundschulen - über diesen Weg nicht darstellen. Hier wird die Wirksamkeit im einzelnen Beratungsprozess erfragt.

Für das Team der Beratungsstelle



Im Mai 2012

## Ergebnisse tabellarisch

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

Schule		9	23,1%
Kindergarten		4	10,3%
Ehemalige Ratsuchende		8	20,5%
Arzt		5	12,8%
Jugendamt		2	5,1%
Andere Institutionen		2	5,1%
Telefonbuch		1	2,6%
Tageszeitung		1	2,6%
Unsere Flyer/Infoblätter		1	2,6%
Internet		3	7,7%
Sonstige:		5	12,8%

### **2. Wie lange haben Sie auf einen ersten Termin gewartet?**

Bis 2 Wochen		22	56,4%
Bis 1 Monat		15	38,5%
Bis 2 Monate		1	2,6%
Bis 3 Monate		1	2,6%
Länger als 3 Monate		1	2,6%

### **3. Waren Sie mit den Wartezeiten zufrieden?**

Sehr zufrieden		20	51,3%
zufrieden		15	38,5%
Nicht zufrieden		4	10,3%

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

Erziehungsfragen		12	30,8%
Verhaltensauffälligkeiten		8	20,5%
Probleme der Entwicklung		6	15,4%
Schul- u. Leistungsprobleme		12	30,8%
Familienkonflikte		17	43,6%
Partnerschafts-, Trennungs- Scheidungsprobleme		16	41,0%

Persönliche Probleme (Ängste, Depressionen etc.)		8	20,5%
Sexueller Missbrauch Körperliche Misshandlung		1	2,6%
Sonstiges		2	5,1%

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

1		5	12,8%
2-5		21	53,8%
6-15		11	28,2%
16 und mehr		2	5,1%

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

Ja, angemessen		31	79,5%
Nein, zu wenig		8	20,5%

**7. Waren sie mit den Uhrzeiten der Beratungstermine zufrieden?**

Sehr zufrieden		18	46,2%
Zufrieden		18	46,2%
Teilweise zufrieden		2	5,1%
Nicht zufrieden		1	2,6%

**8. Bitte bewerten Sie wie die folgenden Aussagen zutreffen.**

**a) In der Beratungsstelle herrscht eine angenehme Atmosphäre**

trifft voll zu		20	51,3%
trifft zu		15	38,5%
trifft teilweise zu		3	7,7%
trifft nicht zu		1	2,6%

**b) Die Beraterin/der Berater hat meine Probleme verstanden**

trifft voll zu		16	41,0%
trifft zu		18	46,2%
trifft teilweise zu		4	10,3%
trifft nicht zu		1	2,6%



**c) Ich habe durch die Beratung neue Sichtweisen gewonnen**

trifft voll zu		13	33,3%
trifft zu		16	41,0%
trifft teilweise zu		7	17,9%
trifft nicht zu		3	7,7%

**d) Die Beratung war hilfreich**

trifft voll zu		19	48,7%
trifft zu		11	28,2%
trifft teilweise zu		5	12,8%
trifft nicht zu		4	10,3%

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

Sehr zufrieden		16	41,0%
Zufrieden		15	38,5%
Teilweise zufrieden		4	10,3%
Nicht zufrieden		4	10,3%

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

Ja		36	92,3%
Nein		3	7,7%

**11 Ich würde die Beratungsstelle Freunden und Bekannten empfehlen?**

Ja		36	92,3%
Nein		3	7,7%