



Anhang

Evaluationsbericht zur Messung der Kundenzufriedenheit in den Diensten der Abteilung Kinder- und Jugendhilfe

April 2008

Hinweise

Im Folgenden wurde das Ergebnis jeder Frage aus den vier Befragungsinstrumenten einzeln graphisch dargestellt. Neben der jeweiligen Frage ist der Gesamtrücklauf angegeben (z.B. N=33).

Um einen direkten Vergleich mit den anderen Einrichtungen zu ermöglichen finden Sie jeweils eine Darstellung „KJF gesamt“. Darunter verbirgt sich die Einschätzung aller Befragten aus den 12 EJVen.

Daneben haben Sie die Möglichkeit die Bewertungen der einzelnen Untergliederungen Ihres EJV's differenziert zu betrachten. Bitte beachten Sie hierbei, dass die Rücklaufquote auch Einfluss nimmt auf die Antwortdarstellung. Wenn beispielsweise nur wenige Bögen zurückgekommen sind und diese durchwegs positiv bewertet wurden, dann kann ein hoher Rücklauf durchaus eine höhere Streuung aufweisen. Nehmen Sie auch den Faktor „keine Antwort“ in den Blick.

Die offenen Fragen wurden abschließend aufgeführt. Ihre Beachtung liefert gegebenenfalls wichtige Hinweise auf einen Handlungsbedarf, bzw. ist auch eine Anerkennung der geleisteten Arbeit.

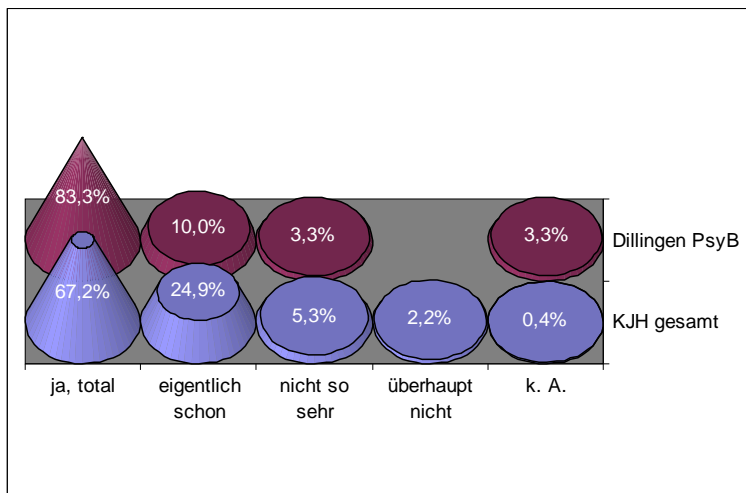
Einschätzungen und Wertungen der Rückläufe wurden nicht vorgenommen, dies liegt in Ihrem eigenen Ermessen. Daher werden auch keine Handlungsempfehlungen formuliert.

Auswertung EJV Dillingen

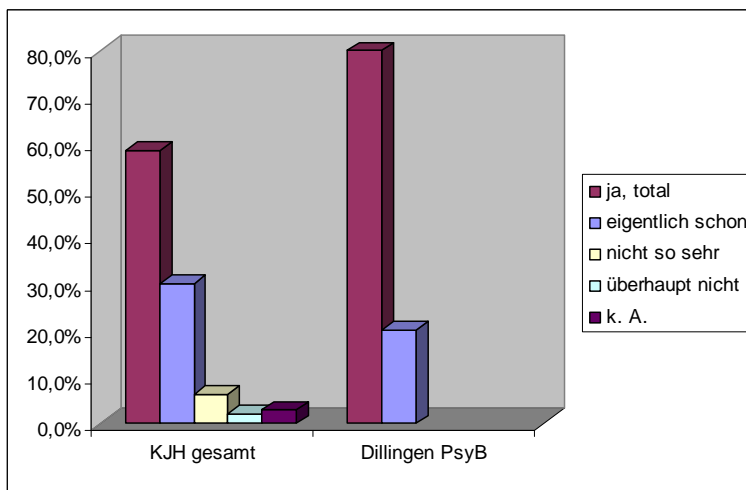
Kinderfragebögen

Rücklauf PsyB Dillingen: 30 Bögen

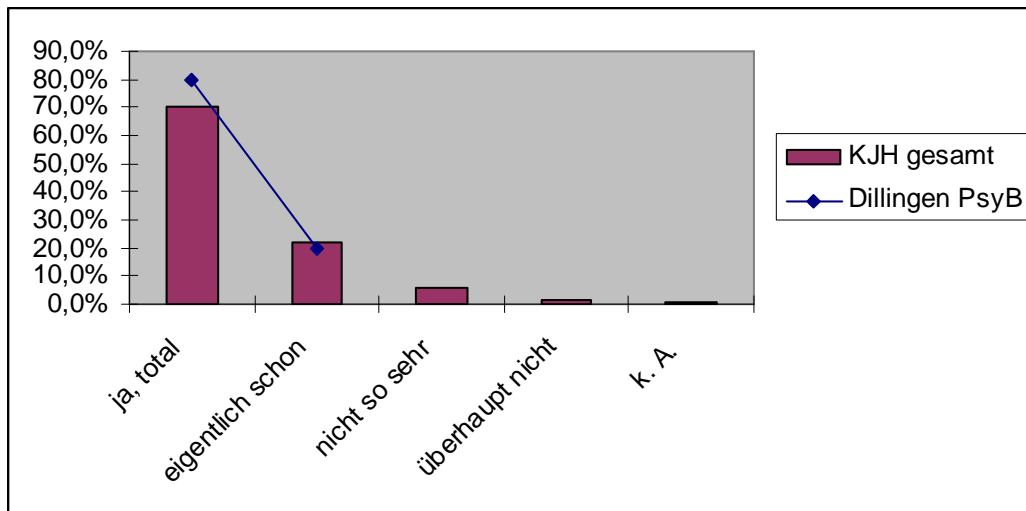
Frage 1: Hat es Dir bei uns gefallen? (N=30)



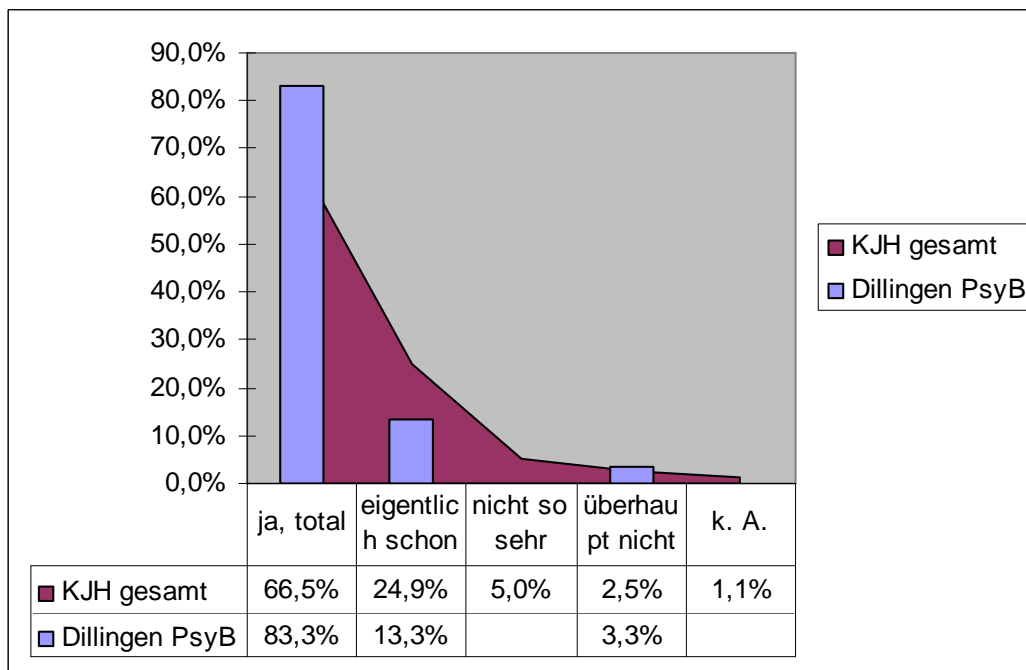
Frage 2: Fandest Du unsere Räume und Spielsachen gut? (N=30)



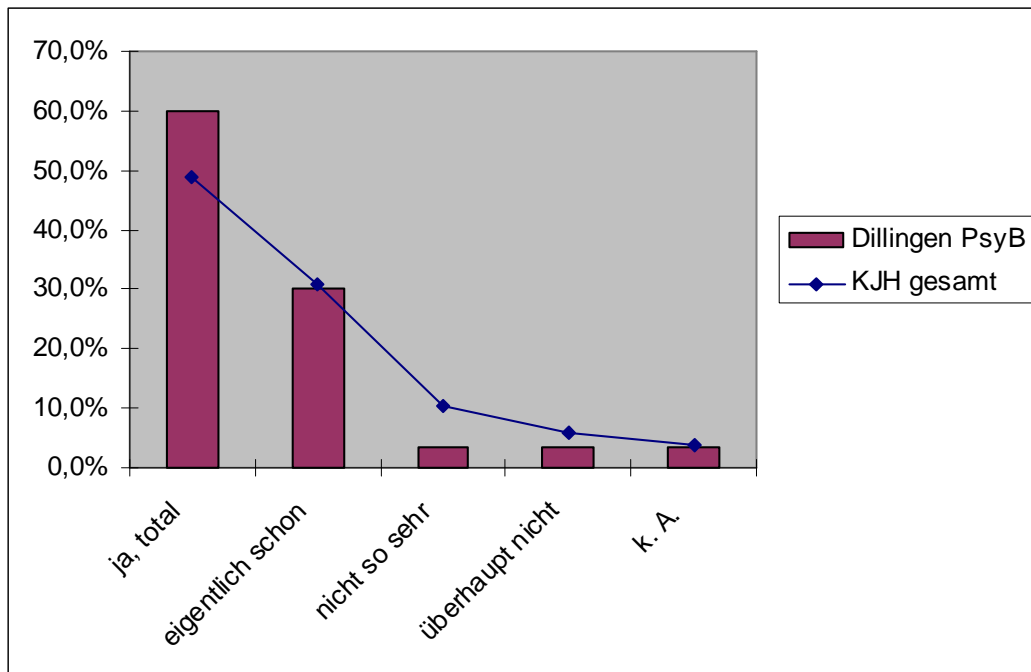
Frage 3: Haben Dich unsere Betreuer freundlich behandelt? (N=30)



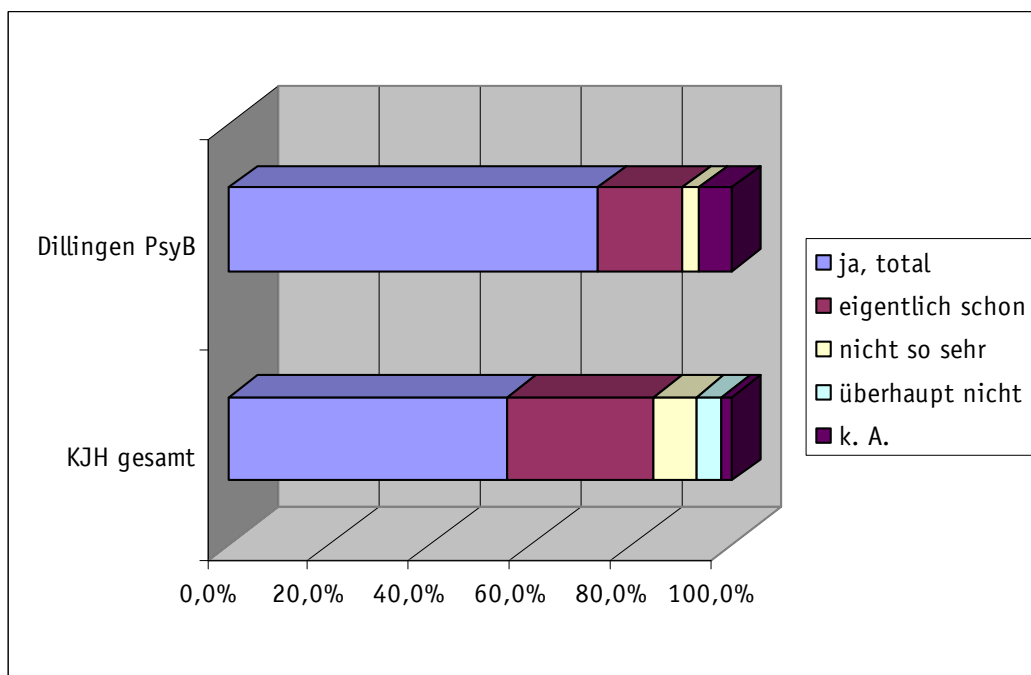
Frage 4: Hast Du Dich gefreut über das was Du bei uns machen konntest? (N=30)



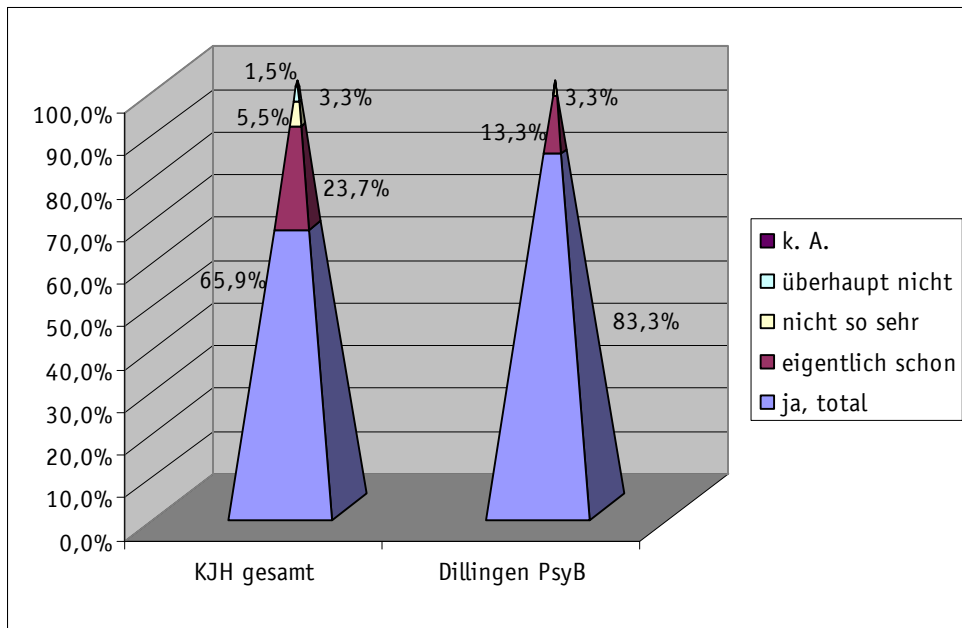
Frage 5: Fandest Du unsere Regeln nützlich? (N=30)



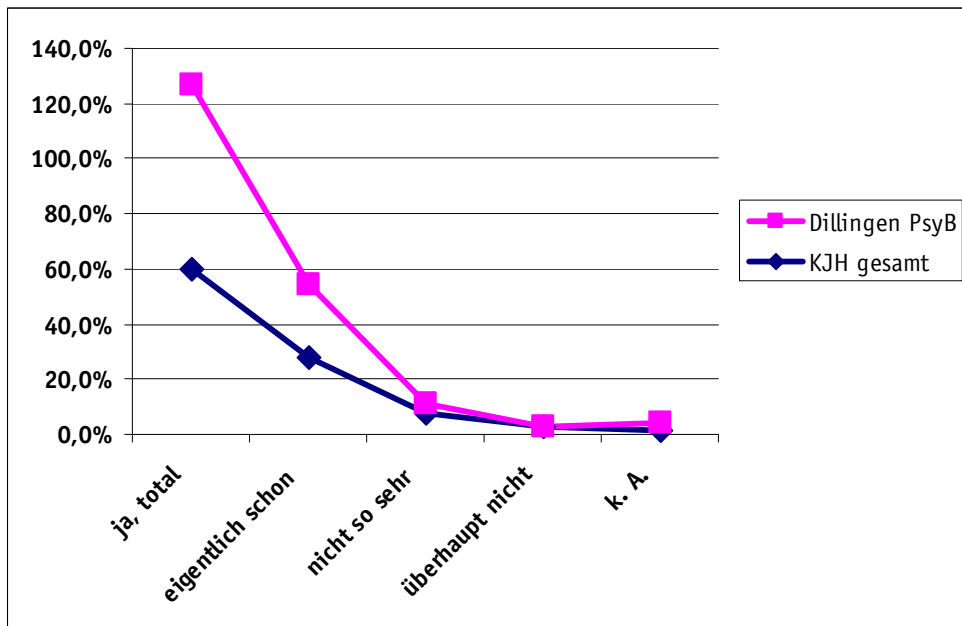
Frage 6: Durftest Du Wünsche mitteilen? (N=30)



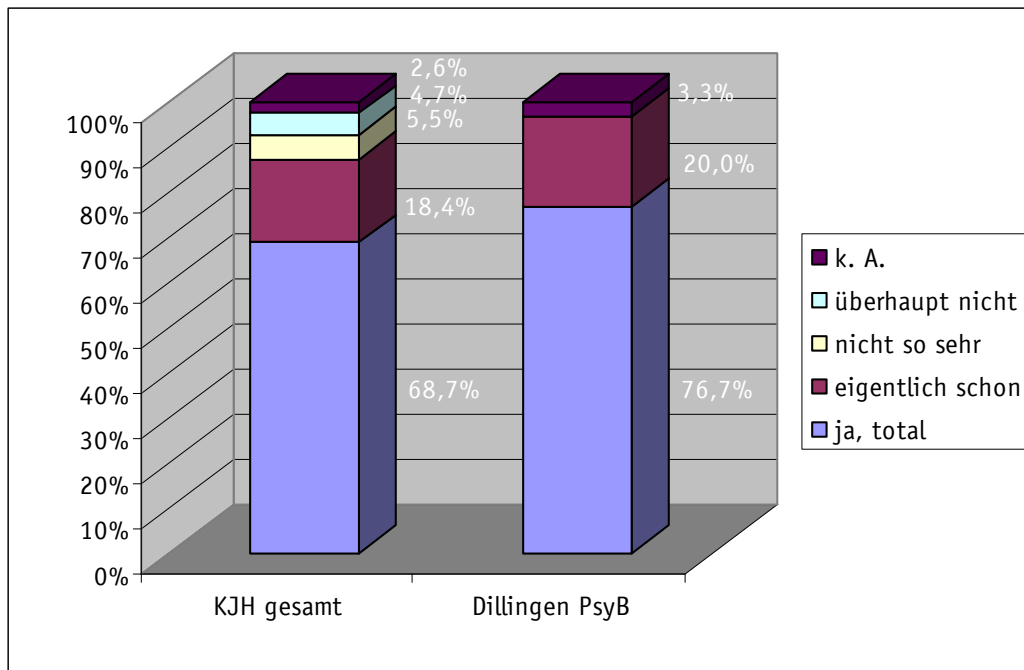
Frage 7: Hast Du Dich bei uns wohlgeföhlt? (N=30)



Frage 8: Hat Dir geholfen, was Du bei uns erlebt und gelernt hast? (N=30)



Frage 9: Findest Du es gut, dass Du bei uns warst? (N=30)



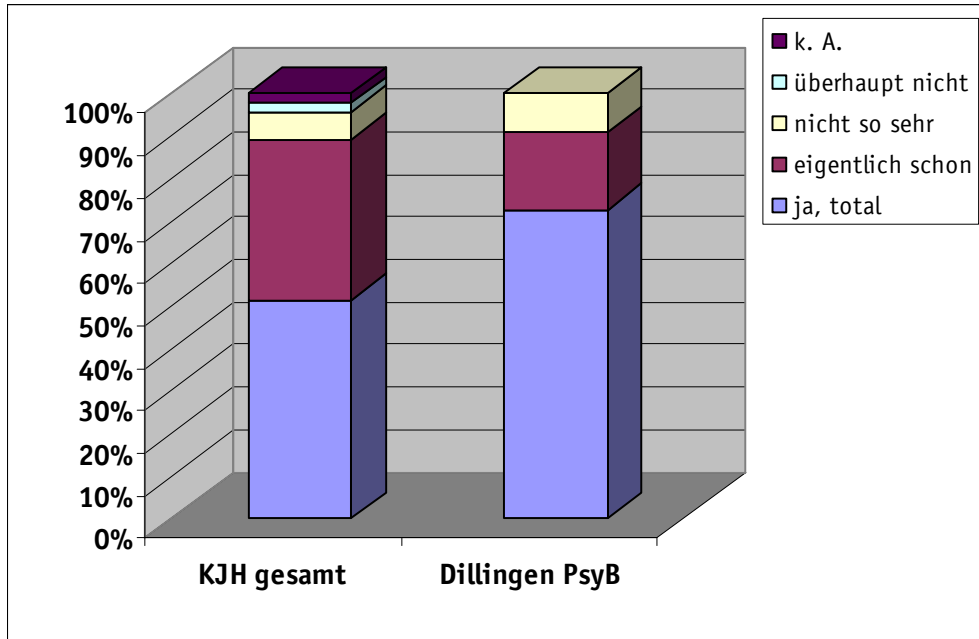
Frage 10: Was möchtest Du uns sonst noch sagen? (N=30)

- *Hört nie auf mit der Beratungsstelle!!!
 - *War alles ok
 - *Danke für alles!
 - *Sie hat mir sehr geholfen. Ein dickes Danke an sie!
 - *Nein
 - *Dass Frau Ramold sehr nett ist!!!
 - *Vielen Dank für die Hilfe von Ihnen! Es war sehr schön hier zu sein! Es geht mir viel besser!
 - *Ich will noch sagen, dass es mir geholfen hat und dass es was gebracht hat und dass es ganz, ganz, ganz, ganz viel geholfen hat!
 - *Dass es bei euch cool war!!
 - *gar nichts
 - *Es war sehr schön bei Ihnen! Danke!
 - *Danke für die schöne Zeit bei euch!
 - *Nichts
 - *War super! Komme gerne wieder
 - *Dass ich Fußball spielen durfte
 - *nichts mehr
-

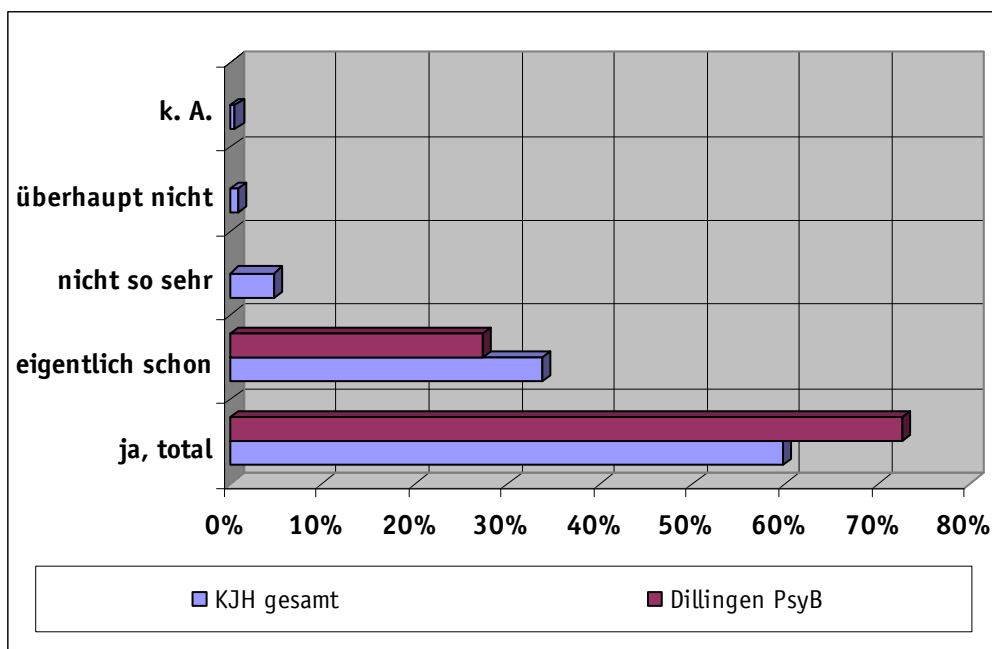
Fragebögen Jugendliche

Rücklauf PsyB Dillingen: 11 Bögen

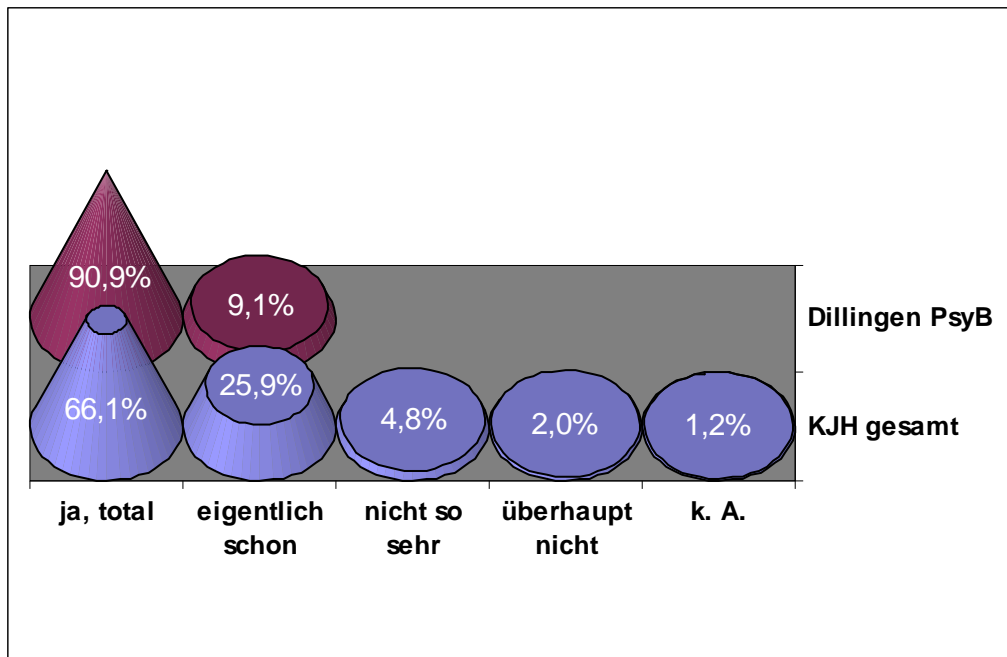
Frage 1: Fandest Du unsere Hilfe gut? (N= 11)



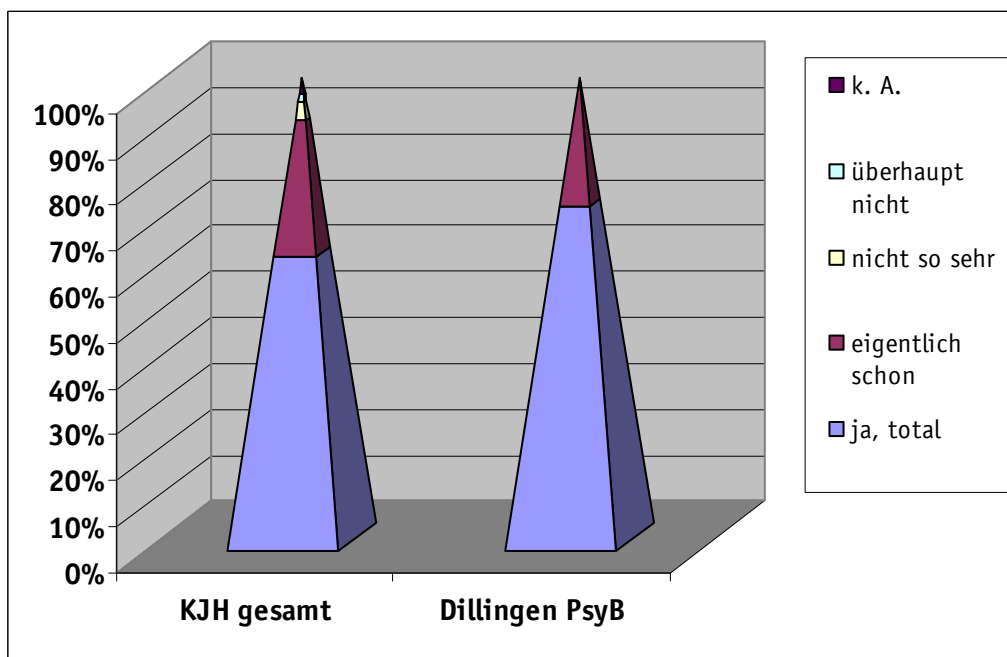
Frage 2: Hat man Dir zugehört? (N=11)



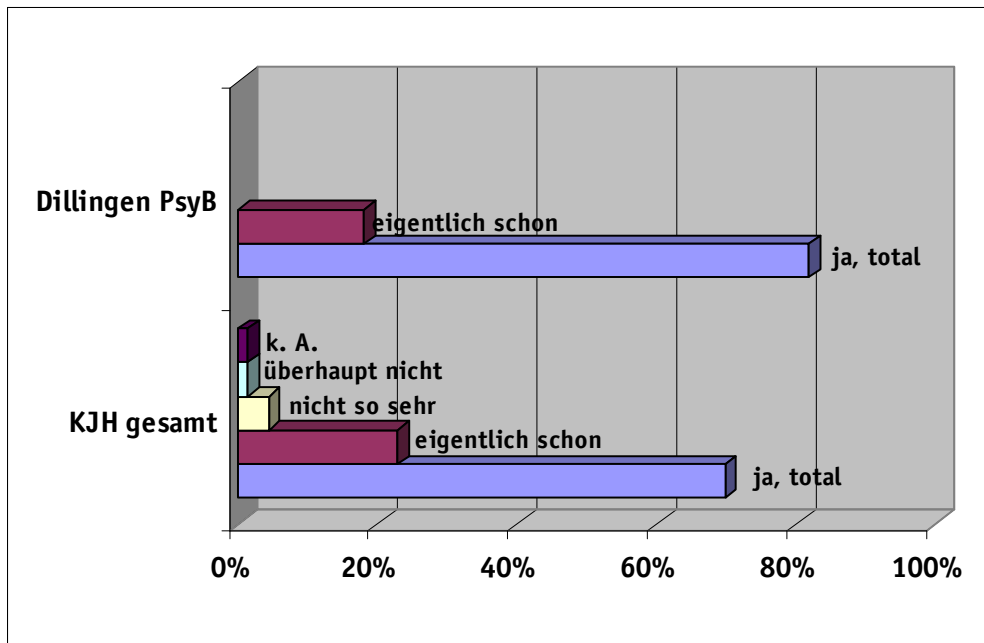
Frage 3: Durftest Du Deine Meinung sagen? (N=11)



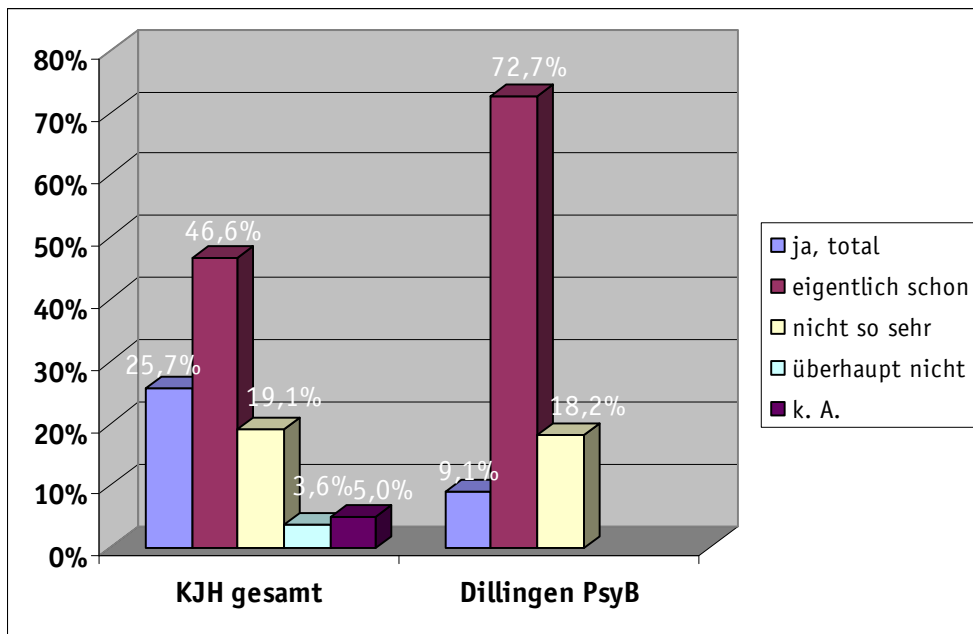
Frage 4: Konntest Du Dich auf Deinen Betreuer oder Deine Beraterin verlassen? (N=11)



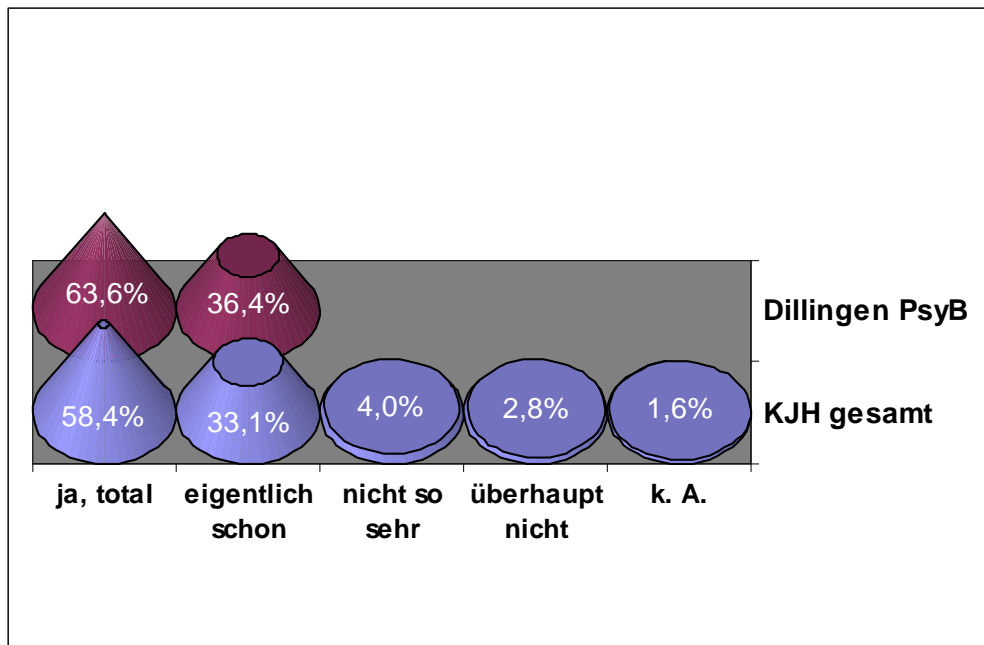
Frage 5: War man freundlich zu Dir? (N=11)



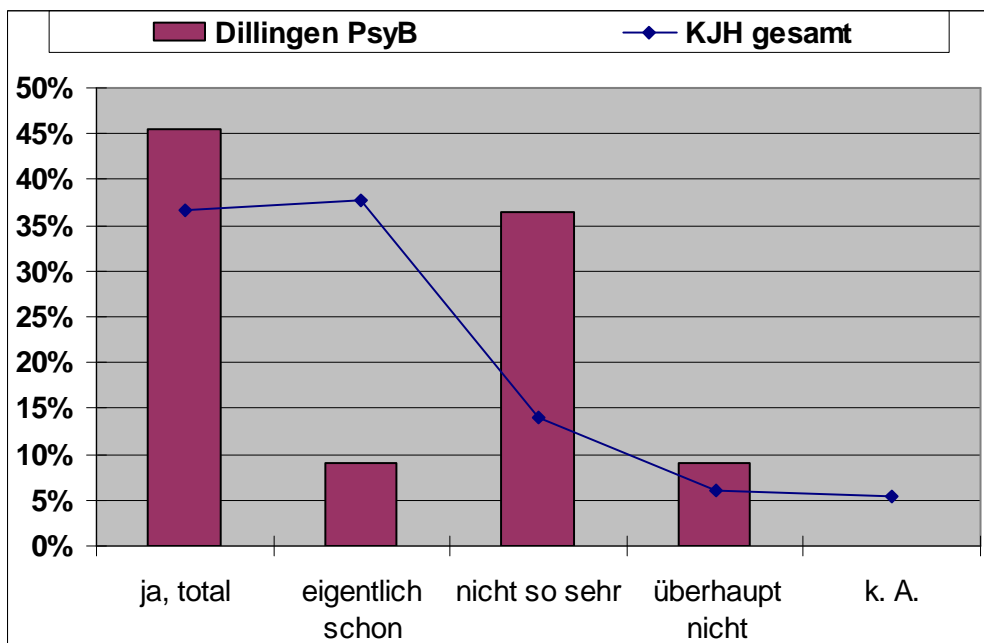
Frage 6: Fandest Du die Räume und die Ausstattung klasse? (N=11)



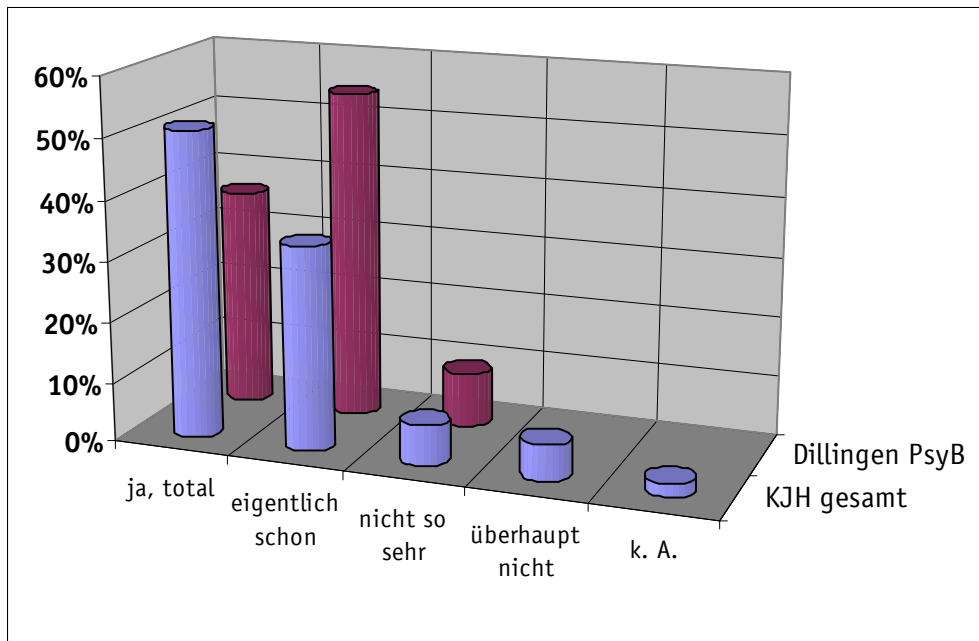
Frage 7: Konntest Du Deinem Betreuer, Deiner Beraterin vertrauen? (N=11)



Frage 8: Hat sich Deine Situation verbessert? (N=11)



Frage 9: Findest Du es gut, dass Du bei uns warst? (N=11)



Frage 10: Was möchtest Du uns sonst noch sagen?

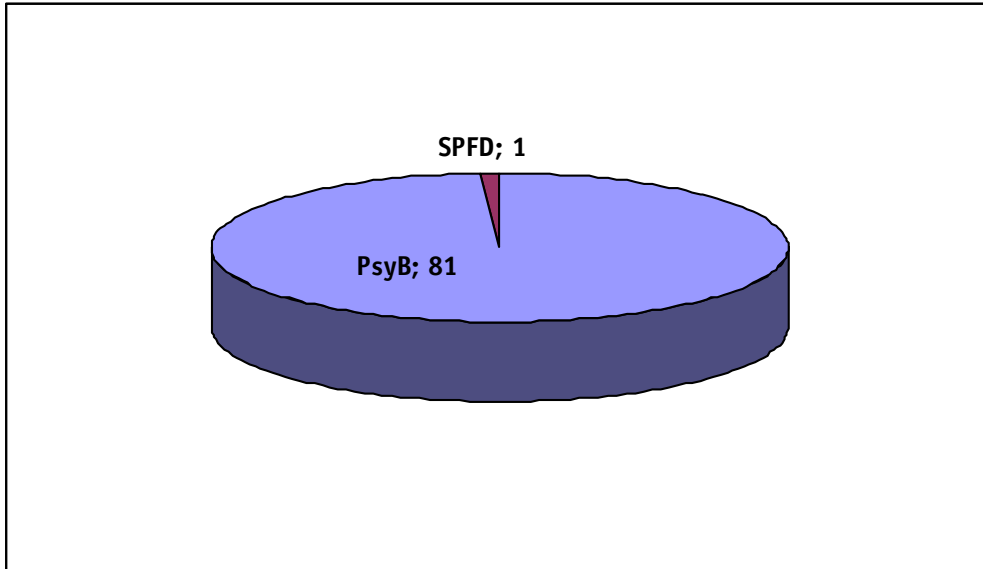
PsyB

- *Manche Probleme wurden durch die Hilfe besser, jedoch bestehen immer noch welche!
- *Man könnte die Ausstattung und die Räume etwas farbenfroher gestalten! Mehr ändern würde ich gar nicht!
- *Man könnte ein bisschen mehr zum Thema Trennung machen!
- *Vielen Dank!

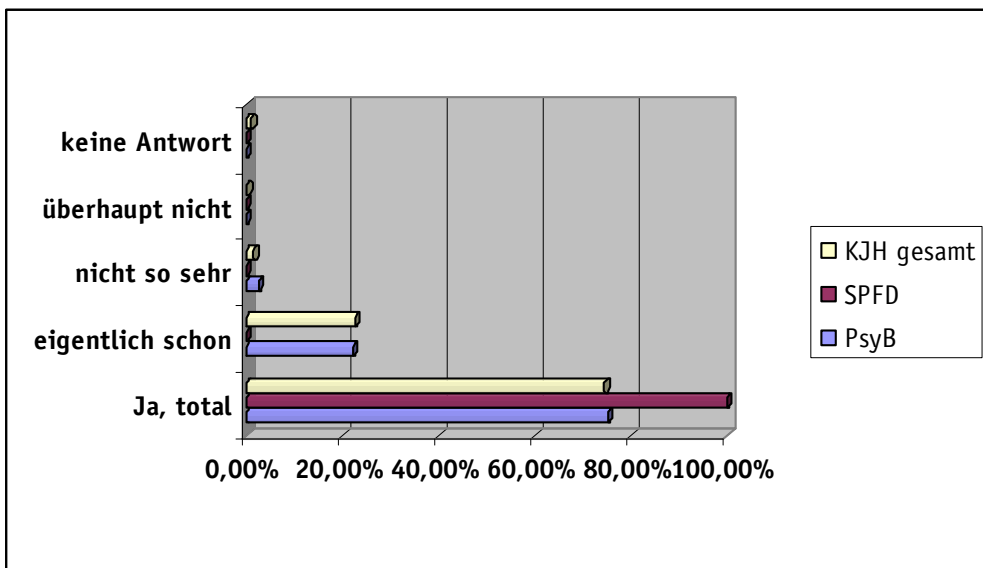


Elternfragebogen

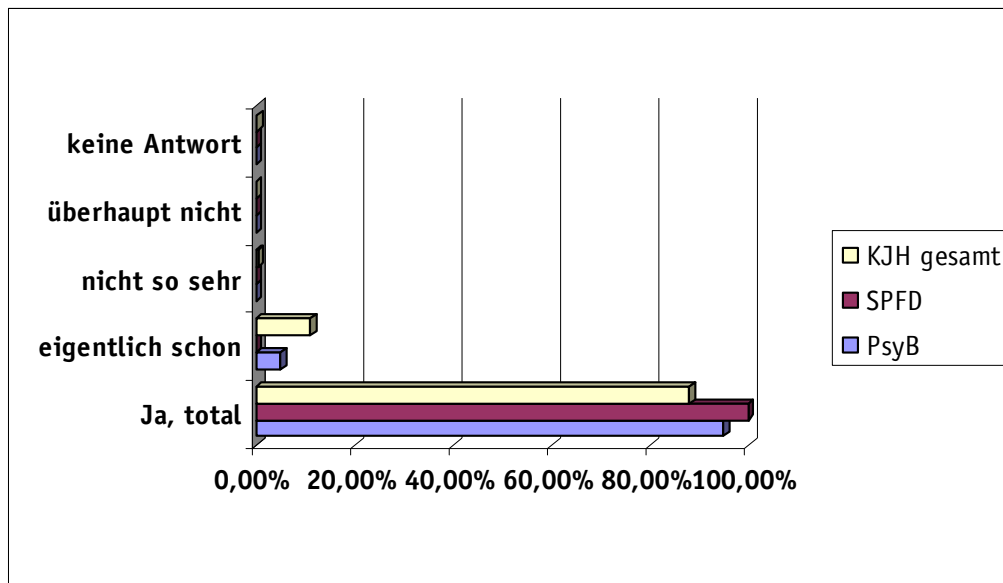
Rücklauf



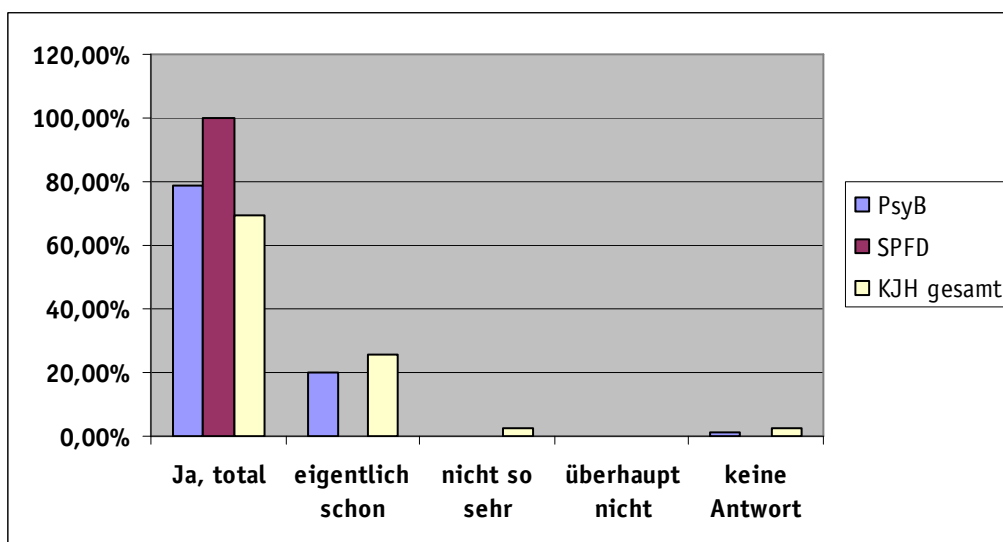
Frage 1: Waren Sie mit unserer Arbeit zufrieden? (N=82)



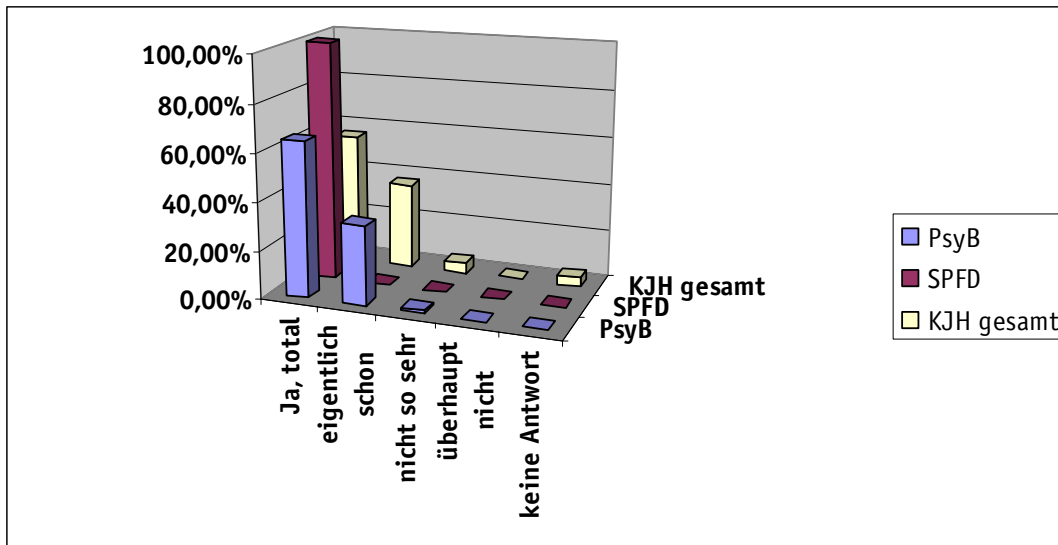
Frage 2: War die Aufnahme freundlich und wertschätzend? (N=82)



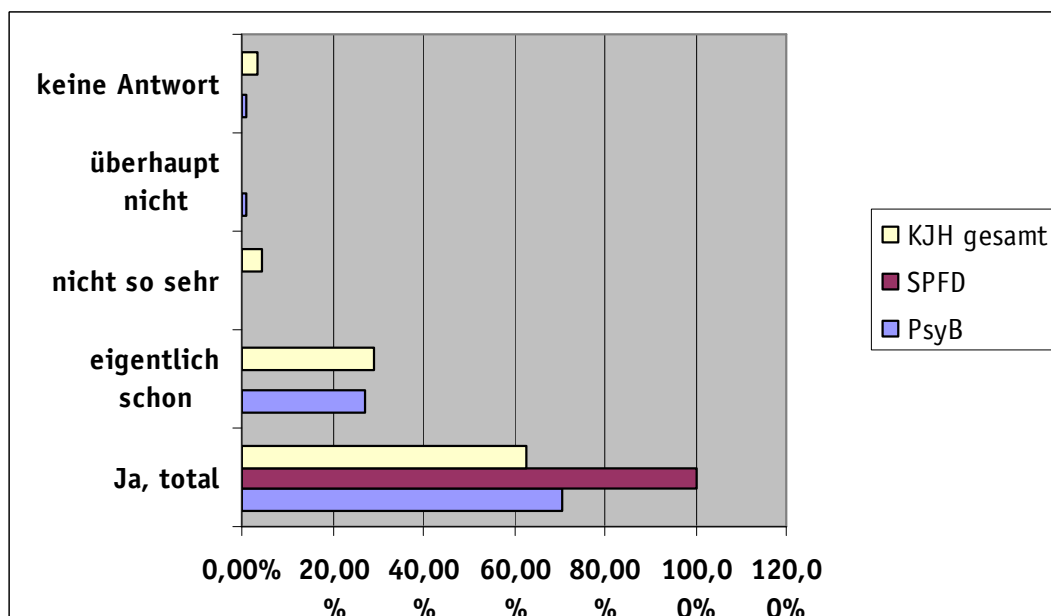
Frage 3: War unsere Arbeit gut organisiert? (N=82)



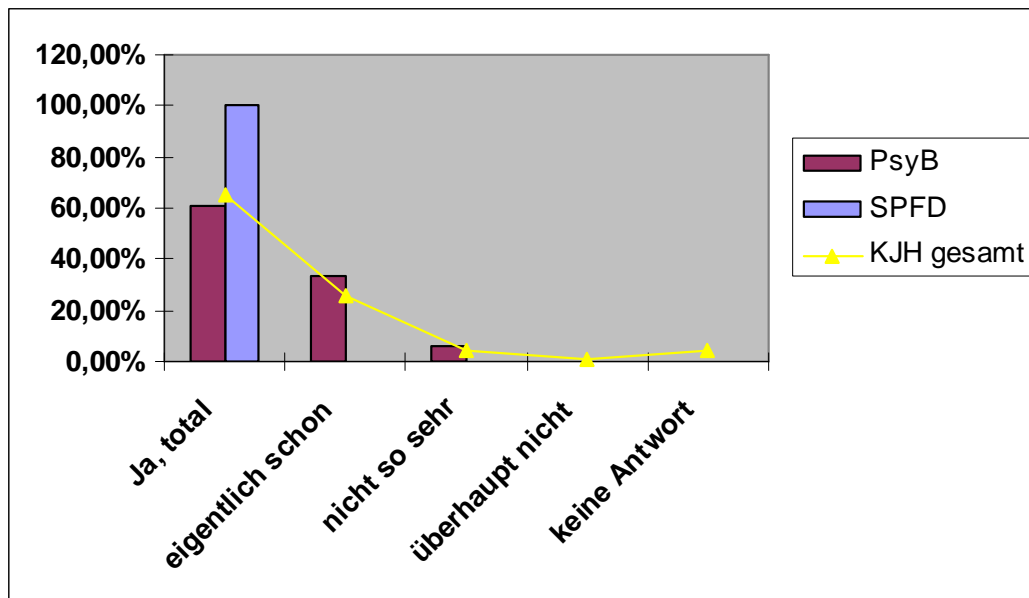
Frage 4: Sind unsere Räume und die Ausstattung o.k.? (N=82)



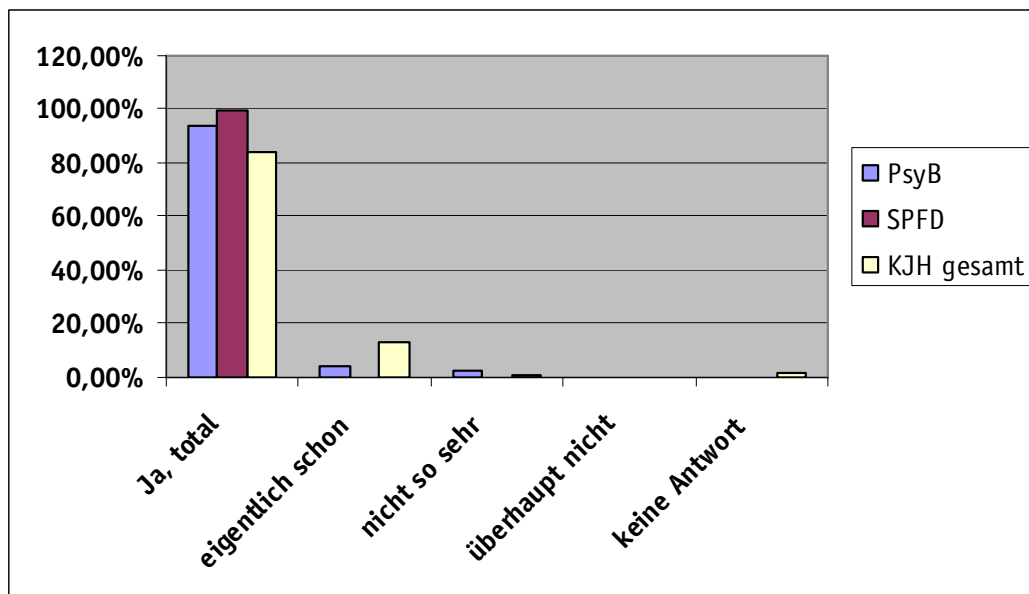
Frage 5: Konnten Sie Ihre Bedürfnisse, Ansichten und Ideen einbringen? (N=82)



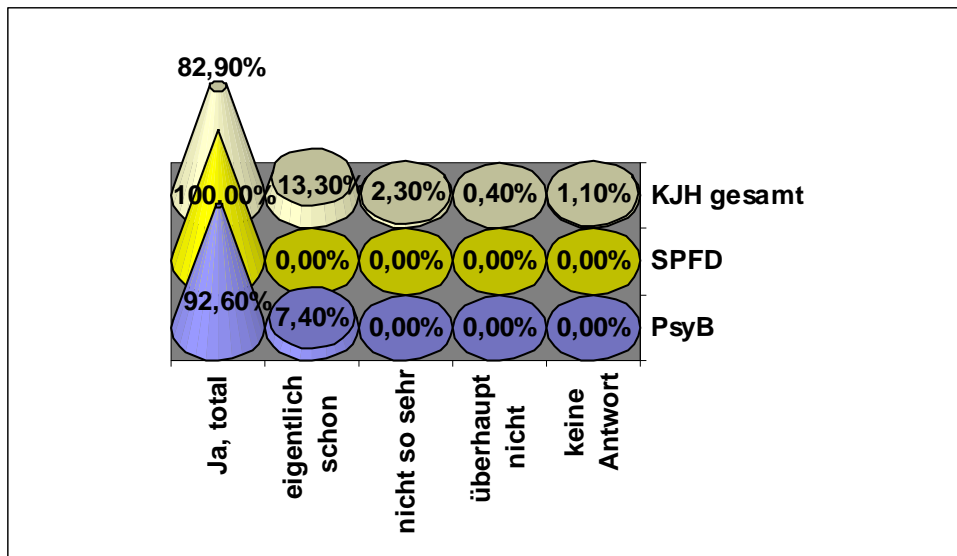
Frage 6: Erhielten Sie nützliche Tipps und Anregungen? (N=82)



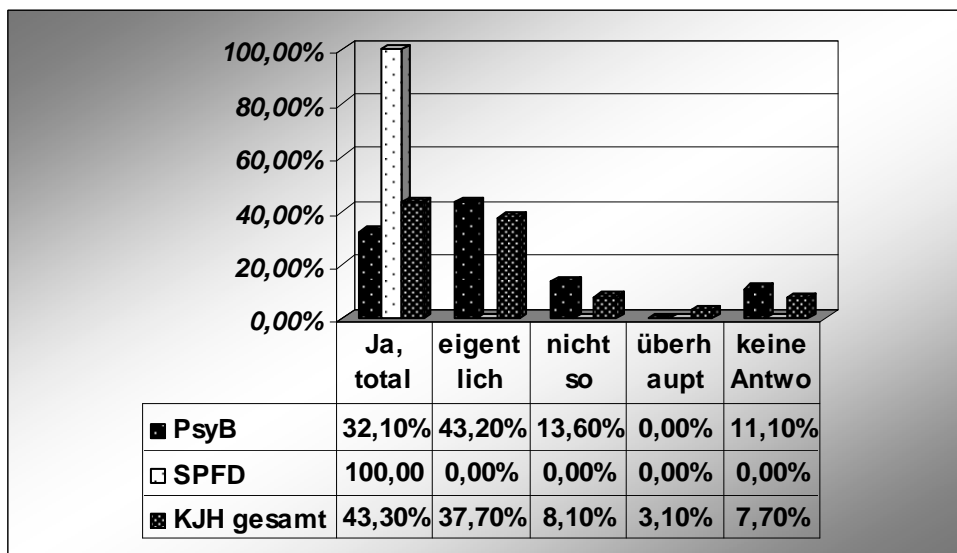
Frage 7: War die Zusammenarbeit vertrauensvoll? (N=82)



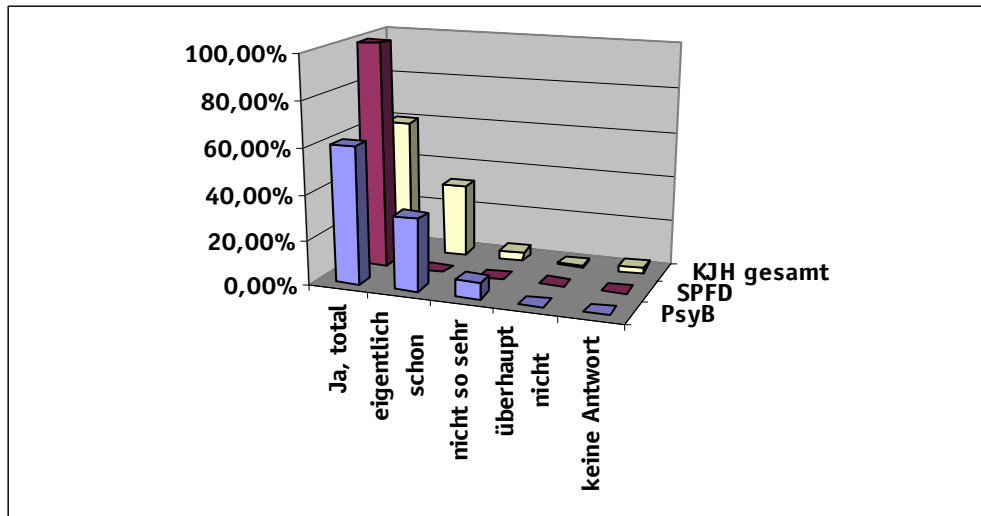
Frage 8: Fühlten Sie sich bei uns ernst genommen? (N=82)



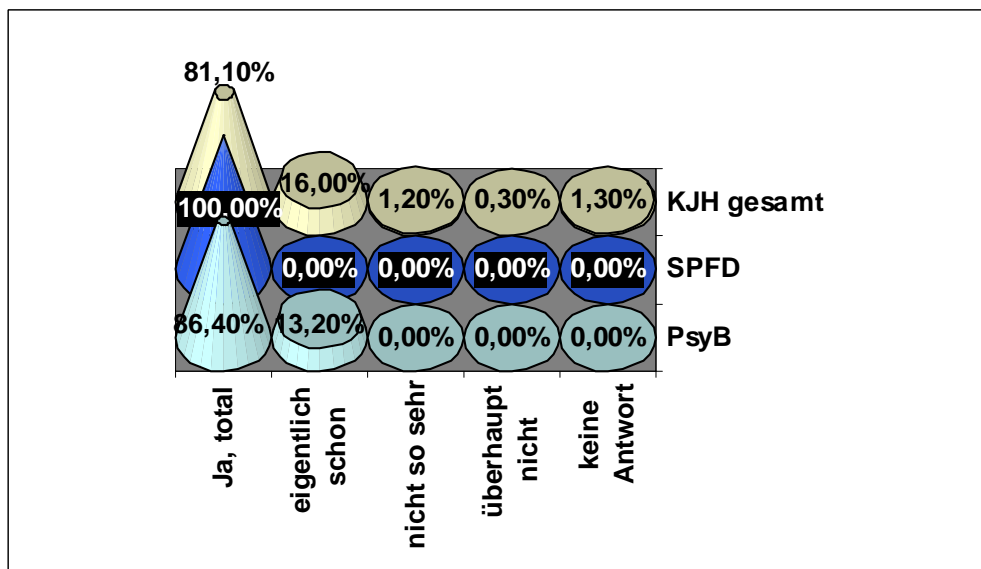
Frage 9: Hat sich Ihre Situation im Vergleich zu vorher verbessert? (N=82)



Frage 10: Haben Sie das Gefühl, dass unser Angebot für Sie etwas gebracht hat? (N=82)



Frage 11: Würden Sie unsere Einrichtung weiterempfehlen? (N=82)

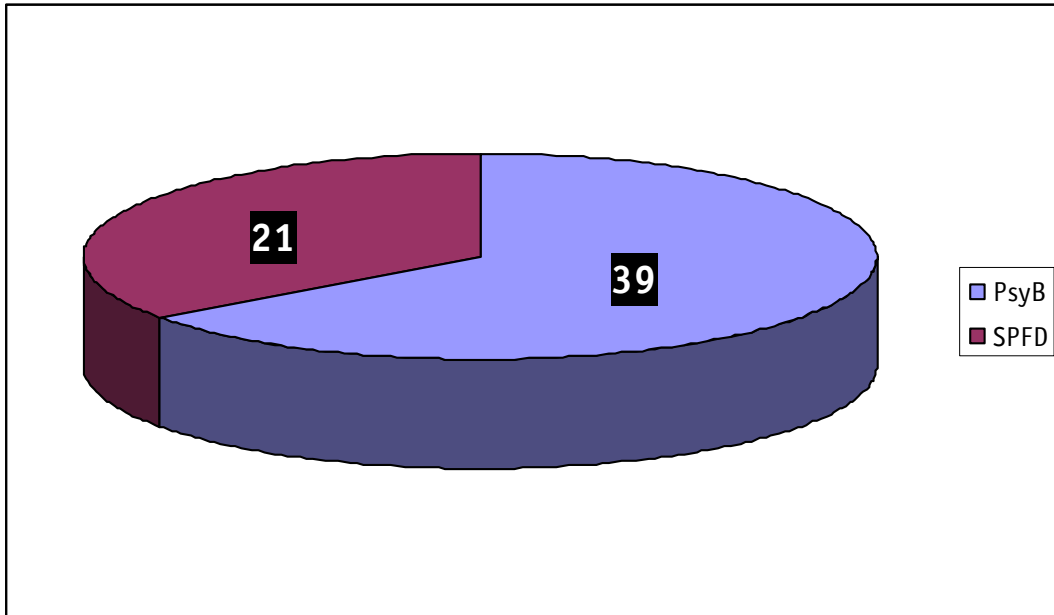


Frage 12: Was möchten Sie uns sonst noch sagen? (N=82)

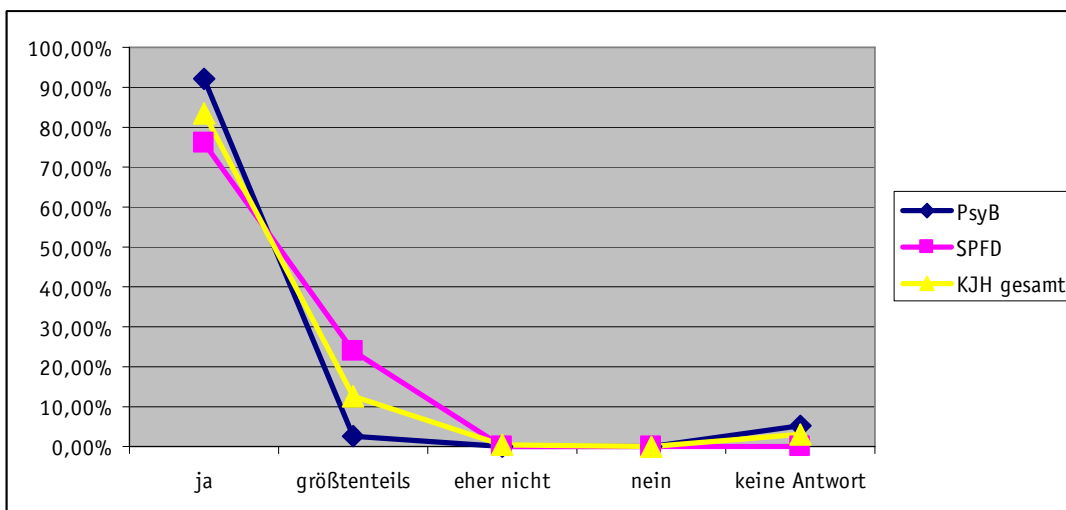
- *Dass Jugendliche auch angerufen werden. Habe den Eindruck sie suchen das Gespräch, müssten aber hin und wieder angerufen werden.
 - *es sollte für Eltern auch eine Beratung (rechtlich) geben, wie sich das praktisch auswirkt, z.B. Bankverbindungen der Kinder etc. Krankenkasse etc.
 - *Jana hat von der Gruppe profitiert. Es fiel ihr scheinbar leicht Vertrauen zu finden und über Dinge zu sprechen, die sie beschäftigen. Danke dafür!
 - *Die Beratungsstelle müsste mehr Druck ausüben können.
 - *weiter so! super Arbeit. Danke.
 - *bitte machen Sie weiter so!
 - *Vor allem Danke, dass Sie sich um die Kinder bemüht haben.
 - *weiter so
 - *Es wäre für mich und meine Familie eine riesengroße Bereicherung. Sogar mein 1 1/2-Jähriger Sohn konnte während der Beratung dabei sein (Spielzeug war ganz wichtig). Danke
 - *Gut dass es euch gibt.
 - *Ich danke für alles.
 - *Gut dass es euch gibt!
 - *Danke
 - *Frohe Weihnachten und ein gutes neues Jahr! Danke!
 - *Vielen Dank!
 - *Ich finde es gut, dass man Familien hilft z.B. Erziehungshilfe zu bekommen.
 - *Viel Erfolg für ihre weitere Arbeit!
 - *Bitte mehr Feedback
 - *Vielen Dank für die Hilfe und macht weiter so!
 - *Danke für die sympathische Betreuung!
 - *Einrichtung zu wenig bekannt.
 - *Danke!
 - *Danke für die tolle Zusammenarbeit!
 - *Vielen Dank!
 - *weiter so...
 - *Weiter so! Fühlten uns gut verstanden. Evtl. Wartezeiten vermeiden, da Eltern auch ihre Termine haben u. öfters mal unter Zeitdruck sind.
 - *Macht weiter so!
 - *Das Wartezimmer kam bei den Kindern gut an.
 - *Es müssten auf jeden Fall mehr Mitarbeiter sein, da in brenzligen Situationen schlecht ein Termin zu bekommen ist. Aber alles andere ist einfach klasse. Besonders der Herr Riegel ist einsame Spitze.
 - *Macht weiter so, war super!
 - *Einfach danke und macht weiter so!
 - *Ganz liebe, herzliche Therapeuten!
 - *Danke für die freundliche Unterstützung
 - *Bessere Tel. Erreichbarkeit (z.B. Telefonsprechstd. für dringende Angelegenheiten evtl. .1x wöchentlich bestimmte Zeit)
 - *Ich bin sehr froh, dass es so eine Einrichtung wie Ihre gibt. Sie hat unserer Familie sehr geholfen. Vielen Dank!
 - *Bei Bedarf würde ich gerne noch weitere Kontakte in Anspruch nehmen.
-

Fragebögen Kooperationspartner

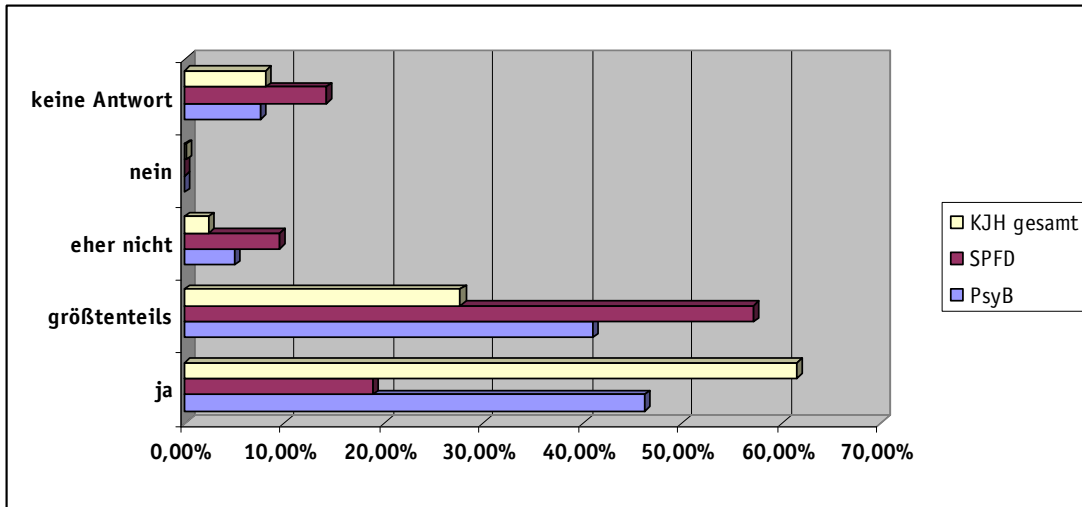
Rücklauf



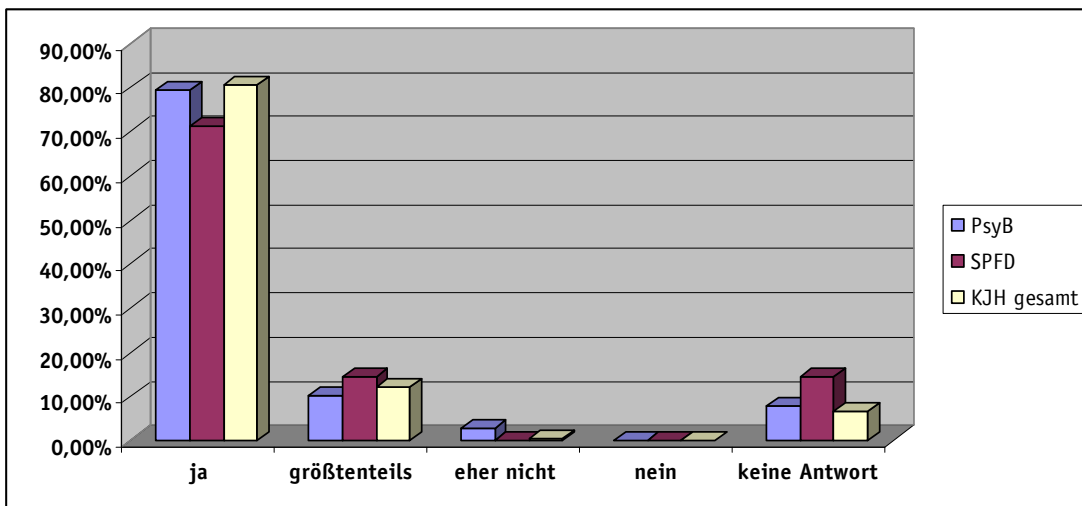
Frage 1: Waren Sie mit unserer Arbeit insgesamt zufrieden? (N=60)



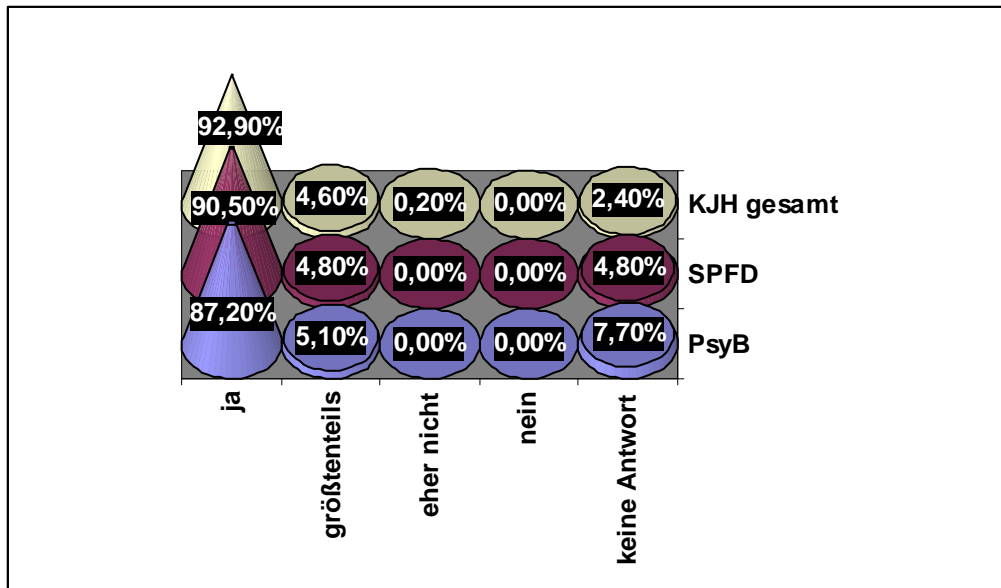
Frage 2: Sind unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei telefonischen Anfragen für Sie zuverlässig erreichbar? (N=60)



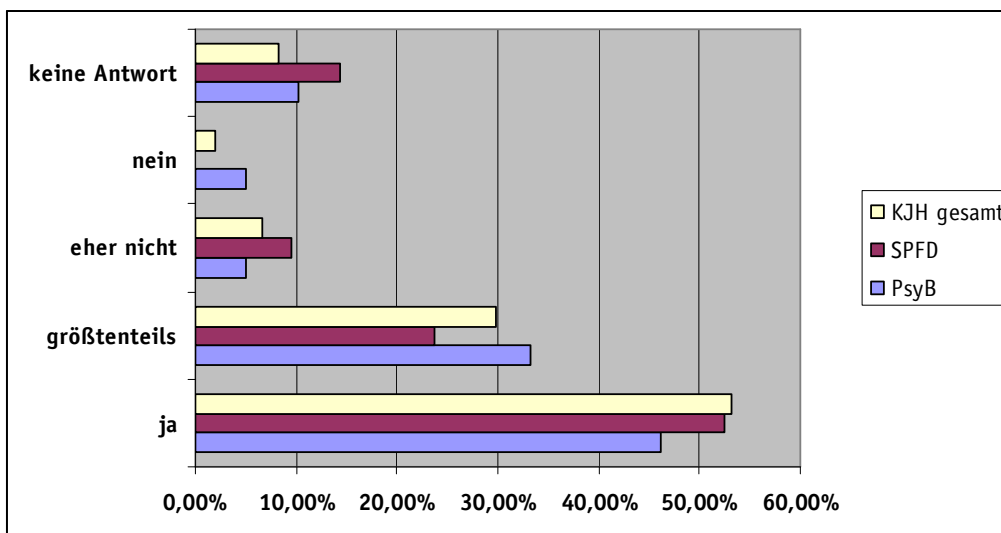
Frage 3: Erleichtern unsere unbürokratischen „kurzen Wege“ die Zusammenarbeit? (N=60)



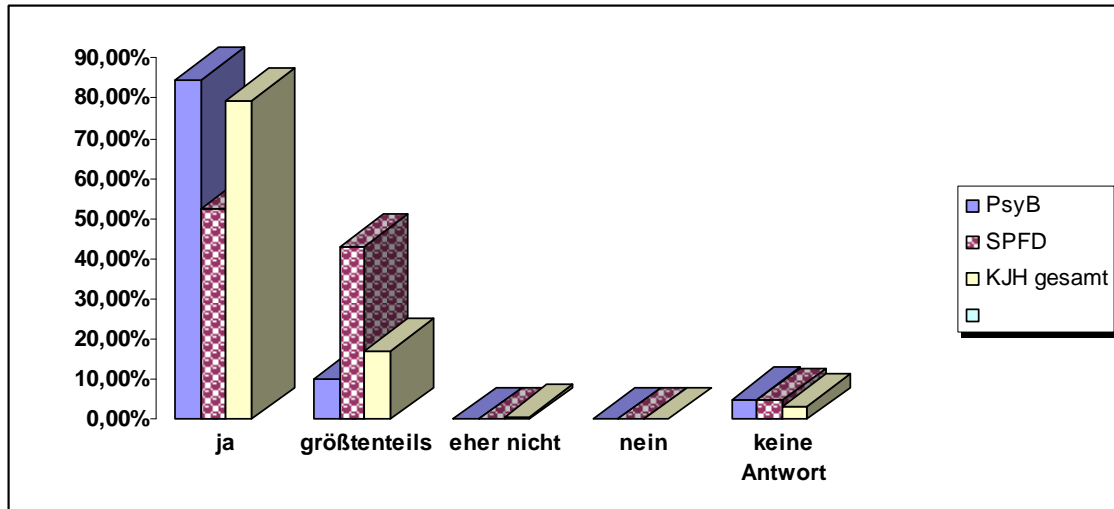
**Frage 4: Haben Sie es bei uns mit freundlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu tun?
(N=60)**



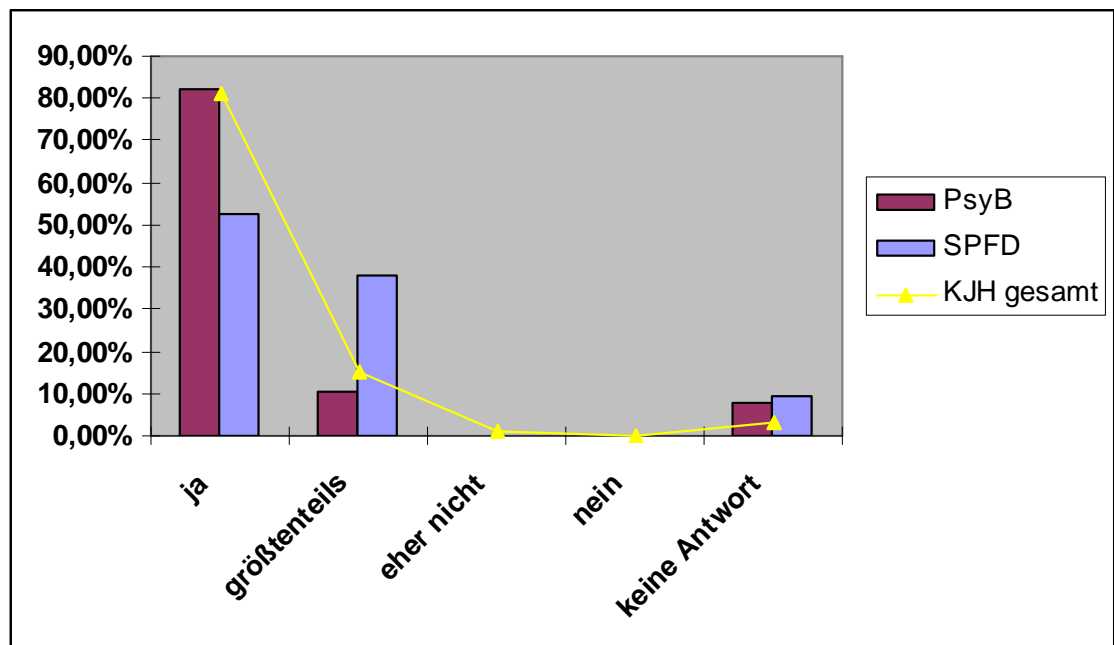
**Frage 5: Ergaben sich für Sie durch unsere Zusammenarbeit spürbare, entlastende
Veränderungen? (N=60)**



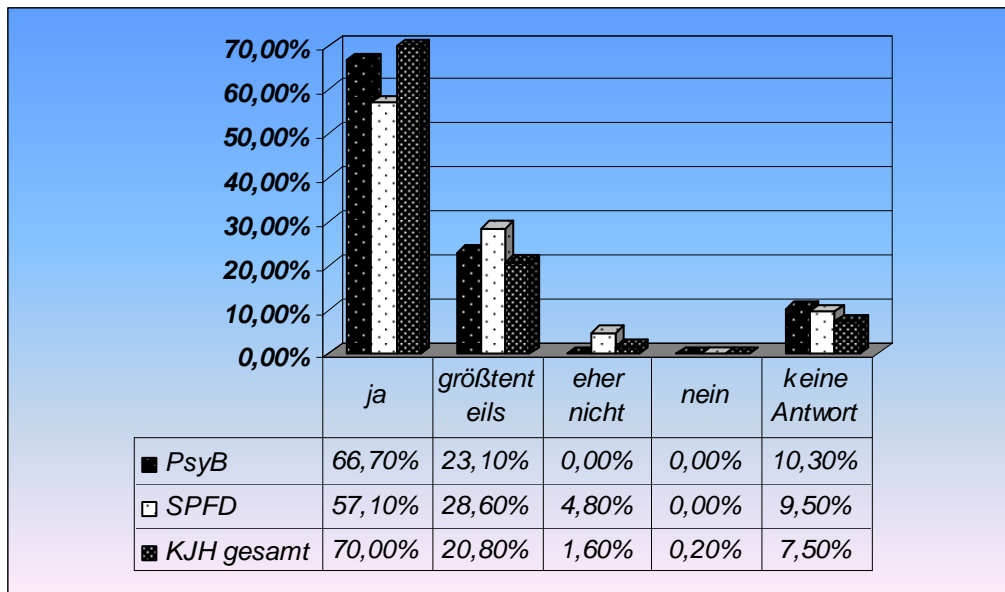
Frage 6: Sind Sie von der fachlichen Kompetenz unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter überzeugt? (N=60)



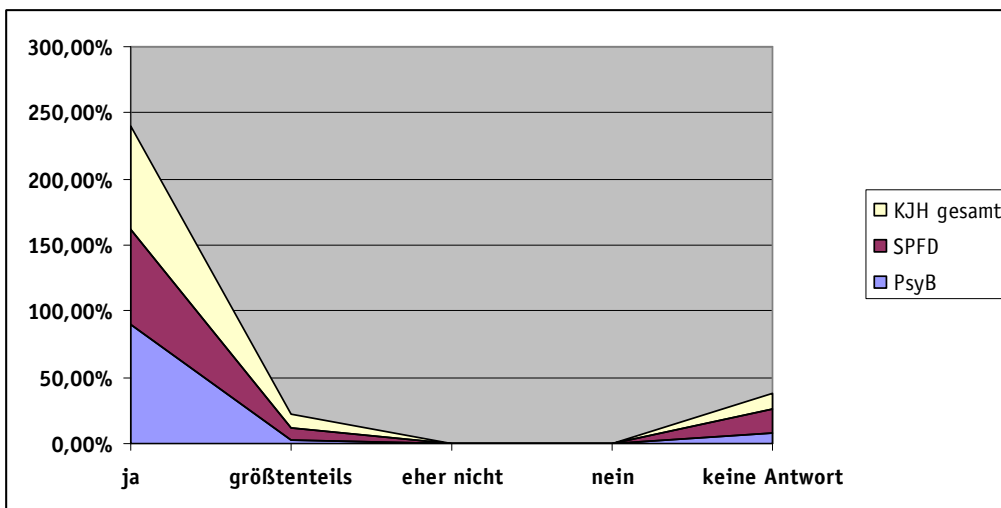
Frage 7: Erleben Sie unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als kooperativ und flexibel? (N=60)



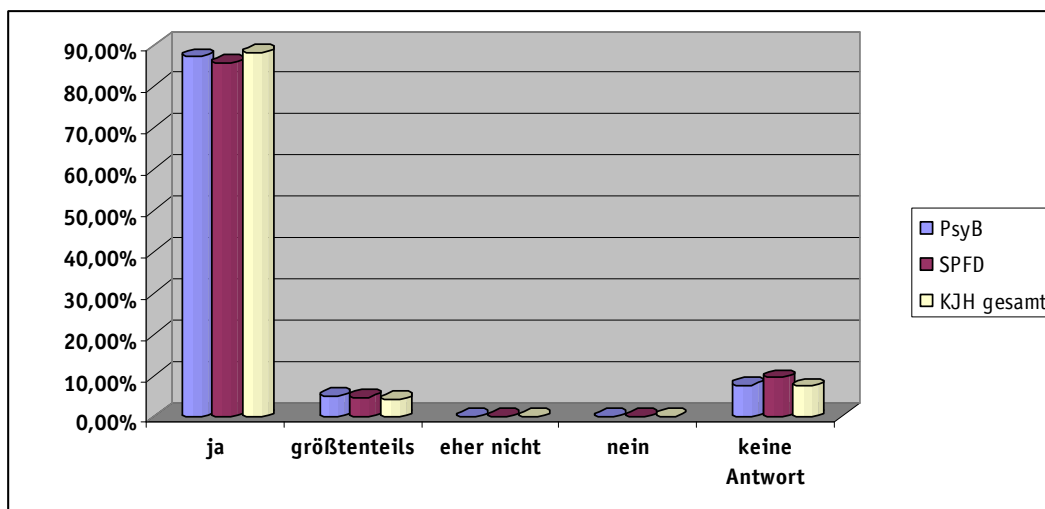
Frage 8: Arbeiten wir Ihrer Meinung nach zielorientiert und effektiv? (N=60)



Frage 9: Sind Sie mit Ihrer Entscheidung für unsere Einrichtung(en) nach wie vor zufrieden? (N=60)



Frage 10: Werden Sie uns bei Bedarf wieder in Anspruch nehmen? (N=60)



Frage 11: Anregungen und Wünsche (N=60)

- *1) Insbesondere durch die gute Vermittlung seitens Frau Köberling 2) abhängig vom Schweregrad der Problematik 3) ja, insbesondere Herr Seidl bei Kindern/Jugendliche von 10 -16 Frau Ramold (Mädchen) 4) Ich empfehle diese Einrichtung für Schülereltern häufig
- *Danke!
- *Bis jetzt gibt es weder Kontakte noch Rückmeldungen. ich habe nicht den Eindruck, dass Kommunikation gewünscht wird, obwohl es der Sache dienlich wäre.
- *noch mehr Angebote für Schulen, z.B. zum Thema "Gewalt", "Mobbing" u.ä.
- *Zusammenarbeit Ihrer Bereiche "PräSta" und "SPFH" mit unserer allgemeinen Sozialberatung und Schuldnerberatung bislang erfolgreich in der Einzelfallhilfe. Überlegung zu einer Besprechung Thema Schuldner-/Insolvenzberatung
- *legere Zusammenarbeit
- *Ich fände es wichtig, die Zusammenarbeit noch zu intensivieren, z.B. auch durch eine kurze Vorstellung der Erziehungsberatungsstelle bei einer Konferenz oder ähnliches. Man bzw. wir sollten mehr über die gegenseitige Arbeit wissen.
- *Leider können wir ihre Fragen nicht beantworten, da wir Ihre Telefonnummer an die Eltern weitergeben, um sich mit Ihnen zu beraten. Wir haben keinen direkten Kontakt zu Ihnen, haben aber von Seiten der Eltern nie negative Rückmeldungen bekommen.
- *evtl. bestimmte Erreichbarkeitszeiten der Mitarbeiter
- *Weiter so!
- *Ihr macht sehr gute Arbeit! Weiter so!
- *Eine intensivere Zusammenarbeit mit unserer Schule!

Soz.päd Fachdienst

- *Ich kenne leider nicht alle Mitarbeiter! Schade. vielleicht wäre eine intensivere Vernetzung mit unserer Schule möglich?
- *Wunsch: Wäre gut uns im Sinne aller, könnten wir die sehr gute Zusammenarbeit weiter fortführen! Vielen Dank und lieben Gruß!
- *Betrifft zwar Ihre Einrichtung nicht immer, aber ich würde mir eine schnellere Verknüpfung von Maßnahmen des JA an die entsprechenden Träger wünschen, so dass eine Maßnahme bedarfsorientiert beginnen kann!
- *Die familientlichen Dienste sollen verstärkt werden, vor allem Mutterstützung der Eltern in ihrem Alltag, Erziehungskompetenz. Bestimmt freuen auch Sie sich auf die wohlverdiente Weihnachtspause!

