

Abschlussbericht Kundenmonitor

Fachbereich Familie, Jugend und Soziales
Produkt „Erziehungsberatung“



Stand August 2011

Inhaltsverzeichnis

Teil 1 Einleitung

Befragungsart
Zielsetzung der Befragung
Zeitraum
Zielgruppe
Besonderheiten der Befragung

Teil 2 Ergebnisse der Befragung

2.1 Wartezeit
2.2 Termine
2.3 Räumlichkeiten
2.4 Beratungssituation
2.5 Gesamtzufriedenheit
2.6 Einzelne Anmerkungen, Wünsche oder Kritik

Teil 3 Bewertung des Ergebnisses und Handlungsempfehlungen

Anhang

Fragebogen
Grundausswertung

Teil 1

Einleitung

In der Beratungsstelle für Eltern, Kinder & Jugendliche wurden bereits in der Vergangenheit „Klientennachbefragungen“ durchgeführt (letztmalig vor 6 Jahren). Im Rahmen des beim Landkreis Goslar eingeführten „Kundenmonitorings“ wurde ein neuer Fragebogen entwickelt, der im Zeitraum von September 2009 bis März 2010 von Eltern und Kindern, die persönlich eine Beratung in Anspruch haben, vor Ort ausgefüllt wurde.

Die beiden Beratungsorte Bad Harzburg und Clausthal-Zellerfeld wurden dabei im Fragebogen zu einer Kategorie zusammengefasst, um zu vermeiden, dass Rückschlüsse auf einzelne Mitarbeiter/-innen gezogen werden könnten. Personalvertretungsrechtliche sowie Datenschutzrechtliche Aspekte wurden bei der Befragung berücksichtigt.

Der Fragebogen wurde persönlich ausgehändigt. Fast alle Klienten haben den Fragebogen ausgefüllt. Trotzdem musste der ursprünglich geplante Befragungszeitraum (09-12/2009) verlängert werden, um die für eine aussagefähige Auswertung erforderliche Mindestanzahl von Fragebögen (80-100) zu erreichen. Für die Befragung wurden nur die beendeten Fälle mit abgeschlossenen Vereinbarungen vorgesehen, um valide Ergebnisse zur Qualität der Hilfen zu erhalten.

Neben klassischen Fragen zur Kundenzufriedenheit bestand ein Anliegen dieser Befragung auch darin, Rückschlüsse über den „persönlich empfundenen Nutzen der Hilfe“ zu gewinnen, um möglicherweise das Beratungsangebot weiter zu optimieren.

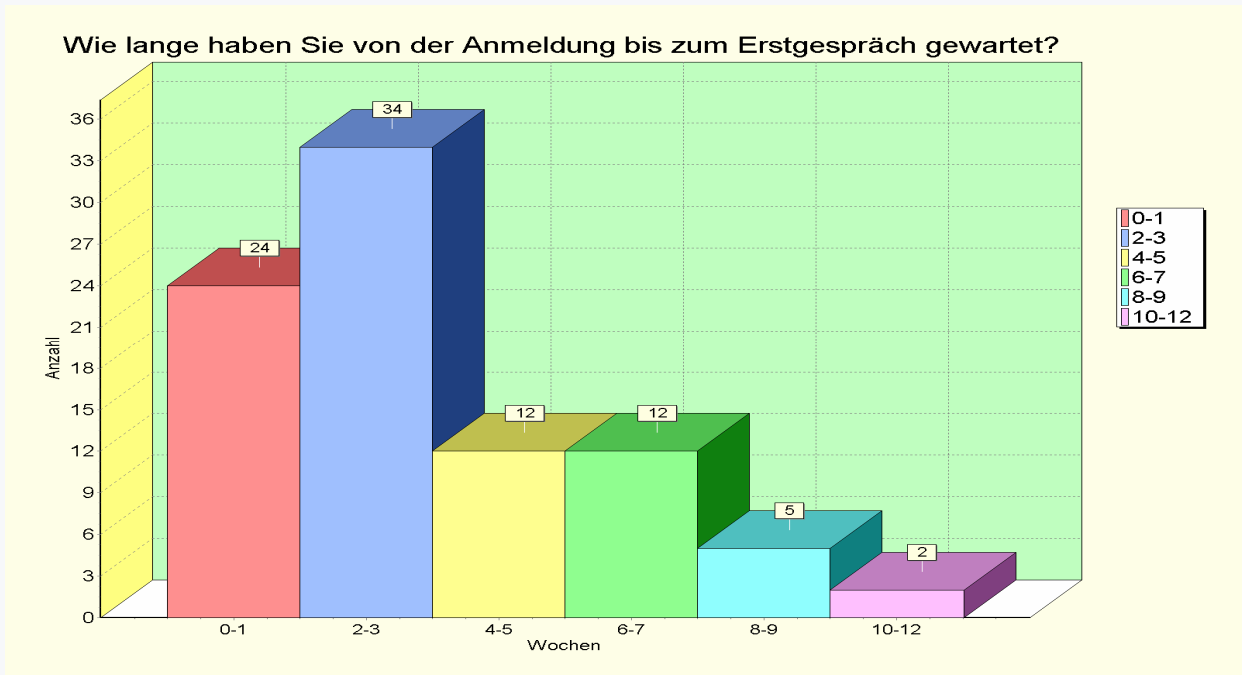
Teil 2

Ergebnisse der Befragung

Der Auswertung liegen 101 ausgefüllte Fragebögen zu Grunde (58 Goslar, 43 Bad Harzburg / Clausthal-Zellerfeld). Der Fragebogen beinhaltet 11 Fragen zu den Rahmenbedingungen und zur Beratungsqualität. Beurteilungen konnten auf einer Skala von 1-5 abgegeben werden. Daneben konnten Anmerkungen, Wünsche oder Kritik geäußert werden. Auf die Abfrage fall-spezifischer Komponenten wurde verzichtet, da diese für die Statistik ohnehin gesondert erfasst werden und für die Bewertung der Kundenzufriedenheit wenig relevant sind. Hierzu sei auf den statistischen Anhang im Jahresbericht verwiesen. Dort finden sich z.B. Auswertungen zum Anlass der Beratung, den Symptombereichen, der regionalen Verteilung, der Schulform und zum Alter der Klienten.

Auf den nachfolgenden Seiten werden die Ergebnisse zu den einzelnen Fragenkomplexen aufgezeigt.

2.1 Wartezeit



Ergebnis:

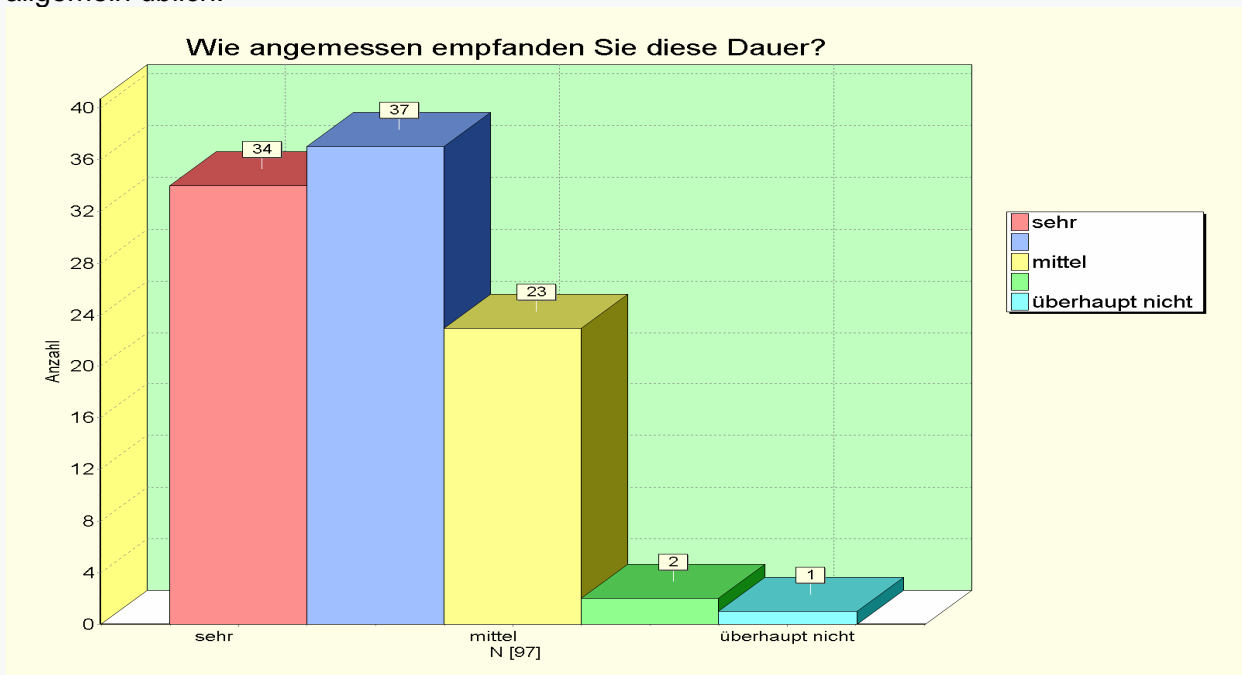
Mittelwert: 3,1 Wochen Wartezeit (n = 89 Antworten); Goslar 3,5 ; BH/CLZ 2,8.

Rund 2/3 der befragten Klienten mussten max. 3 Wochen auf das Erstgespräch warten.

Mehr als ¼ der Klienten erhielt innerhalb einer Woche einen Termin.

Bewertung:

Insbesondere bei jugendlichen Selbstmeldern und in Notfällen gelingt es, einen zeitnahen ersten Gesprächstermin zu sichern. Eine zeitweise eingeschränkte personelle Ausstattung, Ferienzeiten, Jahreswechsel und persönliche Terminwünsche der Klienten sind bei der Bewertung der vereinzelt längeren Wartezeiten zu berücksichtigen. Die nächste Grafik zeigt, dass fast niemand die Wartezeit als ausgesprochen lang empfand. Es wird offensichtlich wahrgenommen, dass die Wartezeiten in dieser Einrichtung eher kürzer sind als z.B. bei Fachärzten allgemein üblich.



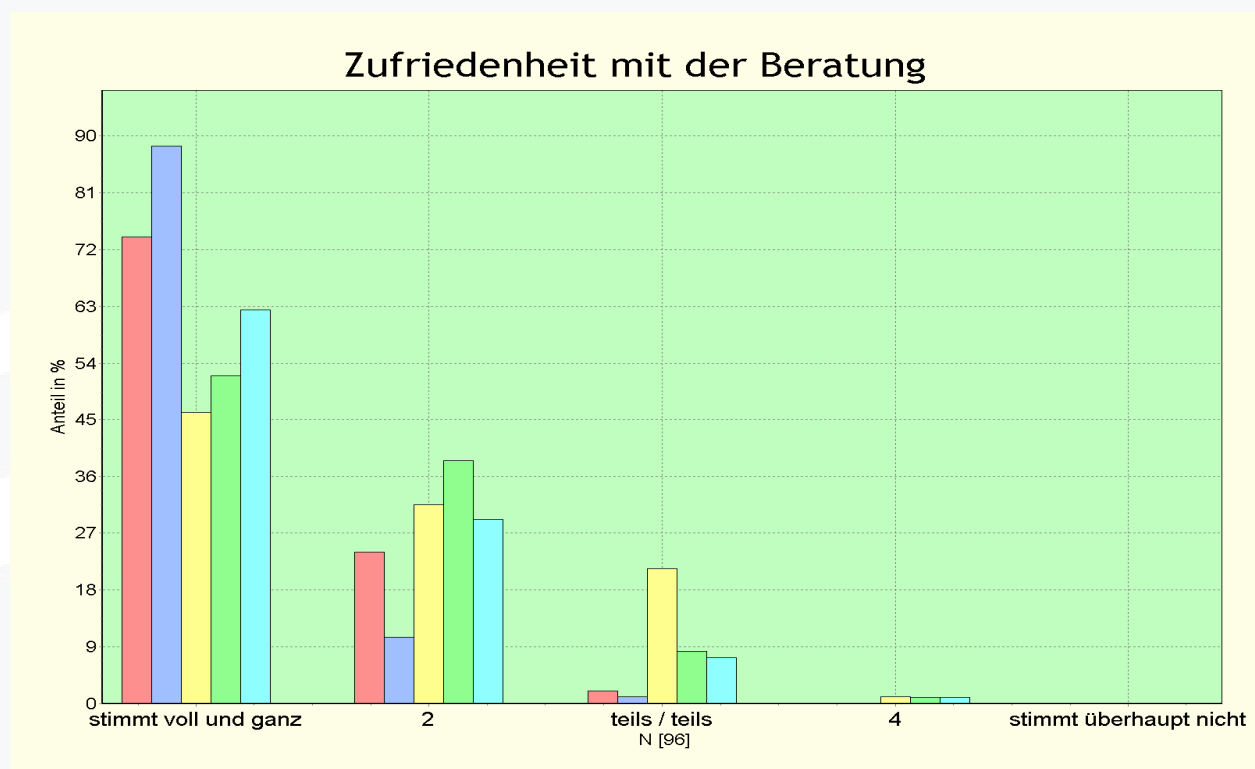
2.2 Termine

Durchschnittlich wurde die Beratungsstelle 3 - 4 mal aufgesucht. Über 90% der Klienten empfanden die Anzahl der Termine als genau richtig. Fast alle (94,2%) empfanden die Abstände zwischen den Terminen als angemessen.

2.3 Räumlichkeiten

Bei der Frage nach der Zufriedenheit mit den Räumlichkeiten sind die Umbauarbeiten während des Erhebungszeitraumes zu beachten. Trotz der Einschränkungen beurteilten rd. $\frac{3}{4}$ der Befragten die Räumlichkeiten als gut bis sehr gut (7% als schlecht). Einzelmeinungen: „Kindgerecht, sonst etwas veraltet“ (Mutter); „Im Wartezimmer fehlt Musik“ (Jugendlicher).

2.4 Beratungssituation



Ich habe mich mit meinem Anliegen von der Beraterin/dem Berater verstanden gefühlt.

Ich habe die Beraterin/den Berater als kompetent erlebt.

Die Beratung/Therapie hat meine Beziehungen in meiner Familie/meinem Lebensumfeld positiv verändert.

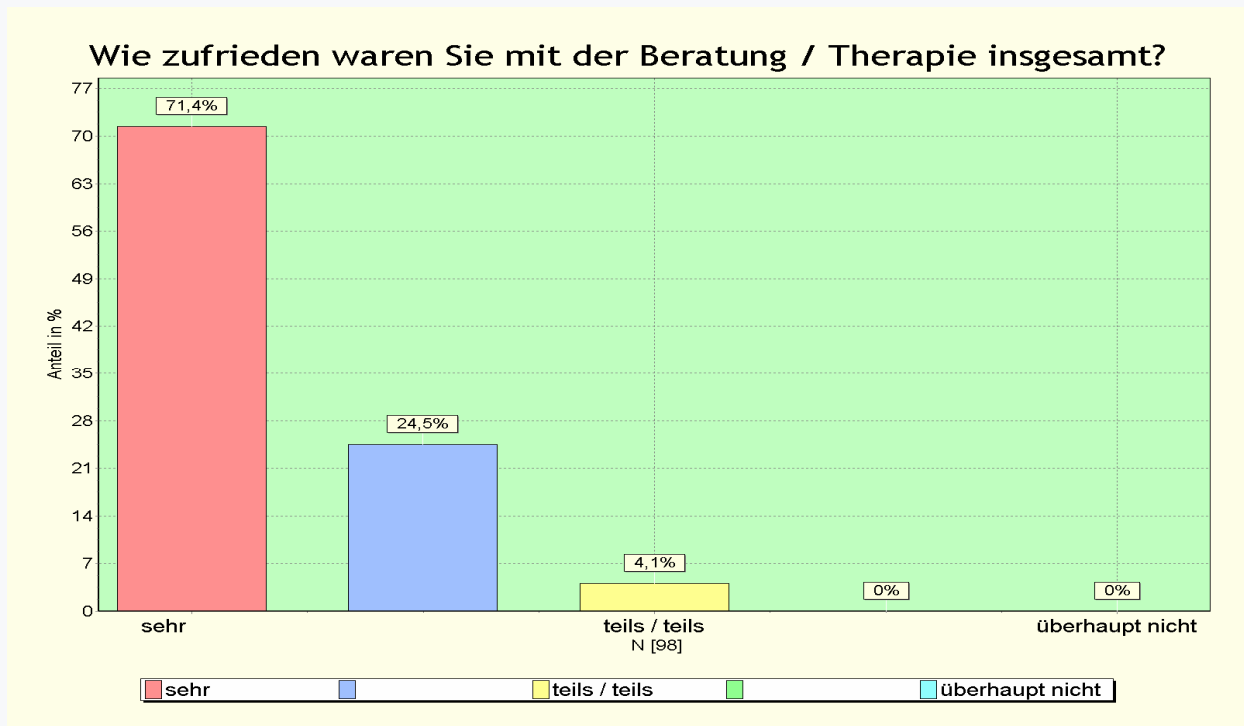
Die Beratung/Therapie hat mir bei der Lösung der Schwierigkeiten geholfen.

Die Beratung/Therapie hat mir geholfen, besser mit dem Problem umzugehen.

Bewertung:

Die Ergebnisse zeigen die überwältigende Zufriedenheit mit der Beratung. Insbesondere Einfühlungsvermögen und Kompetenz der Mitarbeiter/-innen wurden sehr positiv bewertet. Bei der Wirkung der Hilfen erfolgte erwartungsgemäß eine leicht differenziertere Einschätzung. Dies ist aber vermutlich weniger ein Qualitätsmesser für die Beratung, sondern eher ein Indiz dafür, dass die Erziehungsberatung als niedrigschwelliges Angebot alleine oftmals nicht ausreicht, um die familiären Probleme zu beheben. Die Abstufung bei den 3 Wirkungsfragen (gelb, grün, hellblau) zeigt jedoch, dass in fast allen Fällen zufriedenstellende Lösungsansätze und Hilfen zum Umgang mit dem Problem gegeben werden konnten.

2.5 Gesamtzufriedenheit

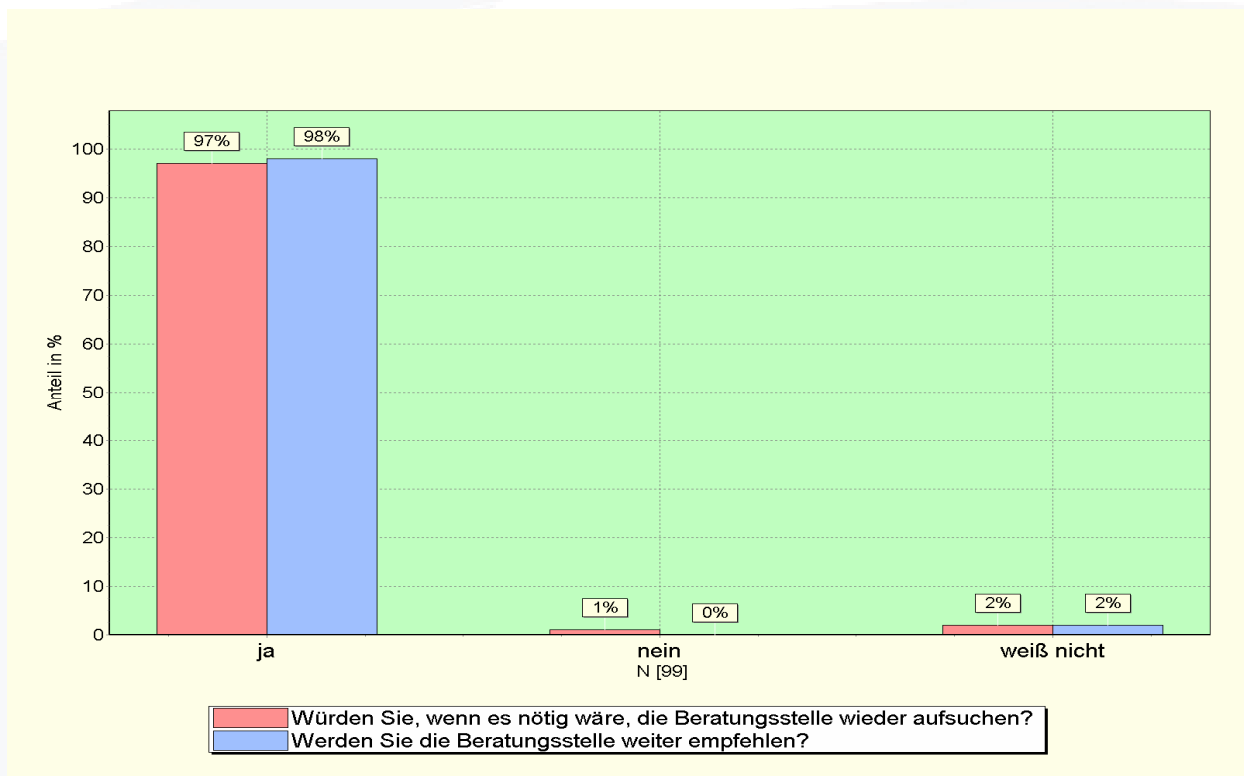


Ergebnis:

Mittelwert (Skala 1 -5): Gesamt 1,33 ; Goslar 1,23 ; BH/CLZ 1,45.

Rund 96% der befragten Klienten waren uneingeschränkt zufrieden mit der Hilfe.

Die Weiterempfehlungsquote liegt sogar bei 98%.



2.6 Einzelne Anmerkungen, Wünsche oder Kritik

„Das Allerwichtigste haben wir vorab telefonisch sofort klären können -ohne Wartezeit-. Auch außerhalb der geplanten Termine immer telefonisch ansprechbar bzw. schnell zurückgerufen. Das war sehr wichtig und hilfreich in unserer Situation.“ (Mutter, BH/CLZ)

„Gut, dass es so eine Beratung für Jugendliche gibt.“ (16 jährige Jugendliche)

„Mehr Personal, damit man schneller einen Termin bekommt. Folgetermine sollten schneller aufeinander folgen.“ (Mutter, GS, 6 Wochen Wartezeit; sowohl Wartezeit als auch die Abstände zwischen den Terminen wurden allerdings trotzdem mit „mittel“ bzw. „teils/teils“ bewertet).

Teil 3

Bewertung des Ergebnisses und Handlungsempfehlungen

Das insgesamt herausragende Ergebnis bietet wenig Ansatzpunkte für weitere Verbesserungen. Es entspricht weitgehend dem Ergebnis der letzten Untersuchung vor 6 Jahren. Die Wertschätzung für die Beratungsstelle und die große Zufriedenheit mit dieser Hilfeform ist unverändert sehr hoch. Dies ist allerdings vor dem Hintergrund leicht gestiegener Fallzahlen und zugenommener administrativer Tätigkeiten -bei gleich gebliebenem Personaleinsatz von 6,8 Stellen- seit dem letzten Untersuchungszeitraum nicht als selbstverständlich anzusehen.

Geringfügige Verbesserungen wären eventuell bei der Wartezeit denkbar. Bei Beibehaltung des Qualitätsstandards erscheint dies jedoch ohne zusätzliches Personal nicht möglich. Es wird empfohlen, hierzu zunächst interkommunale Vergleichsdaten zu beschaffen. Es ist zu vermuten, dass bei anderen Beratungsstellen ähnliche Wartezeiten üblich sind. Wichtig erscheint im Zusammenhang, dass weiterhin gewährleistet bleibt, dass dringende Fälle vorrangig behandelt werden können, damit sich akute Probleme nicht verfestigen.

Thomas Meyer

Controlling/Haushalt im FB 5