

Auswertung der Jugendamts- befragung 2014 – 2019



Jugendhilfe St. Elisabeth

Jugendhilfeeinrichtung
Kath. St.-Johannes-Gesellschaft Dortmund gGmbH

Ziel und Form der Umfrage:

Eine Einschätzung zu Ergebnis und Qualität der einzelnen Fallbearbeitung zu erhalten. Bei schwierigem Fallverlauf oder abweichender Fallbeurteilung zwischen Träger und Jugendamts-sachbearbeitung: eine Klärung / Verständigung zu suchen.

Die Daten werden mittels eines Feedback-Formulars auf der Webseite erhoben, anonymisiert durch das Aktenzeichen, auf Wunsch auch als Postbrief verschickt.

Ergebnisse von 2014 – 2019:

Anzahl der verschickten Fragebögen: **451**

Anzahl der erhaltenen Feedbacks: **173** (dies entspricht **38 %**)

Antwortmöglichkeiten: a) sehr zufriedenstellend (**1.00**)
(mit dem entsprechenden „Punktwert“) b) zufriedenstellend (**2.00**)
c) weniger zufriedenstellend (**3.00**)
d) nicht zufriedenstellend (**4.00**)

Die erzielten Ergebnisse zu den einzelnen Fragen:

1. Wie beurteilen Sie die **fachliche Kompetenz** (Qualität der Fallbearbeitung, Umsetzung der Hilfeaufträge) der Jugendhilfe St. Elisabeth im Fall...?

Erreichte Durchschnittsbeurteilung: 1,42

↓ sehr zufriedenstellend		zufriedenstellend		weniger zufriedenstellend		nicht zufriedenstellend	
1,0	1,5	2,0	2,5	3,0	3,5	4,0	

2. Wie beurteilen Sie die **Ausstattung** (Räumlichkeiten, Fachpersonal, Leistungsangebot) der Jugendhilfe St. Elisabeth im Fall...?

Erreichte Durchschnittsbeurteilung: 1,54

↓ sehr zufriedenstellend		zufriedenstellend		weniger zufriedenstellend		nicht zufriedenstellend	
1,0	1,5	2,0	2,5	3,0	3,5	4,0	

3. Wie erleben sie die **ethisch-religiöse Grundhaltung** (Wertschätzender Umgang, Atmosphäre, Wertevermittlung) der Jugendhilfe St. Elisabeth?

Erreichte Durchschnittsbeurteilung: 1,51

↓ sehr zufriedenstellend		zufriedenstellend		weniger zufriedenstellend		nicht zufriedenstellend	
1,0	1,5	2,0	2,5	3,0	3,5	4,0	

4. Wie beurteilen Sie die **Klarheit von Zuständigkeiten** innerhalb der Jugendhilfe St. Elisabeth im Fall...?

Erreichte Durchschnittsbeurteilung: 1,38



sehr zufriedenstellend		zufriedenstellend		weniger zufriedenstellend		nicht zufriedenstellend	
1,0	1,5	2,0	2,5	3,0	3,5	4,0	

5. Wie beurteilen Sie die **Kommunikation** (Erreichbarkeit, Informationsaustausch, Telefon-/Mail-Kontakt) mit der Jugendhilfe St. Elisabeth im Fall...?

Erreichte Durchschnittsbeurteilung: 1,35



sehr zufriedenstellend		zufriedenstellend		weniger zufriedenstellend		nicht zufriedenstellend	
1,0	1,5	2,0	2,5	3,0	3,5	4,0	

6. Wie beurteilen Sie das **Preis-Leistungs-Verhältnis** der Jugendhilfe St. Elisabeth im Fall...?

Erreichte Durchschnittsbeurteilung: 1,68



sehr zufriedenstellend		zufriedenstellend		weniger zufriedenstellend		nicht zufriedenstellend	
1,0	1,5	2,0	2,5	3,0	3,5	4,0	

7. Wie beurteilen Sie das **Informationsmaterial** (Flyer, Webseite, Leistungsbeschreibung) der Jugendhilfe St. Elisabeth im Fall...?

Erreichte Durchschnittsbeurteilung: 1,70



sehr zufriedenstellend		zufriedenstellend		weniger zufriedenstellend		nicht zufriedenstellend	
1,0	1,5	2,0	2,5	3,0	3,5	4,0	