

Auswertung der Kundenbefragungen (bei Kindern und Jugendlichen) 2016 + 2018



Jugendhilfe St. Elisabeth

Jugendhilfeeinrichtung
Kath. St.-Johannes-Gesellschaft Dortmund gGmbH

Warum und in welcher Form findet eine Kundenbefragung statt?

Die Kundenbefragung wird (seit 2010) alle 2 Jahre in unserer Einrichtung durchgeführt, um eine möglichst objektivierte Einschätzung der Kinder/Jugendlichen zu ihrer Betreuungssituation zu erhalten. Daraus können mögliche Verbesserungen für das alltägliche, konkrete Miteinander abgeleitet werden bzw. schwierige Gruppenkonstellationen/-entwicklungen im einzelnen Arbeitsbereich deutlich werden. (Letzteres ist eher selten der Fall.)

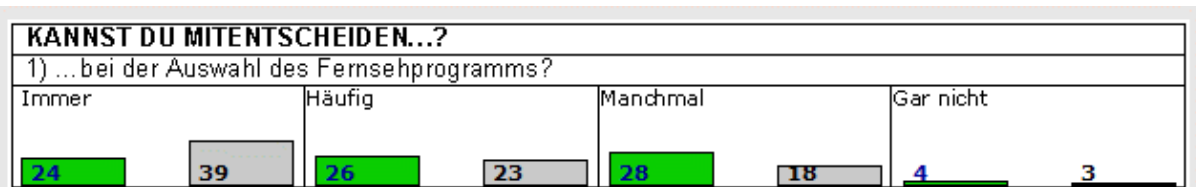
An der Befragung nehmen alle stationären und teilstationären Gruppen teil.

Wie wird die Kundenbefragung durchgeführt?

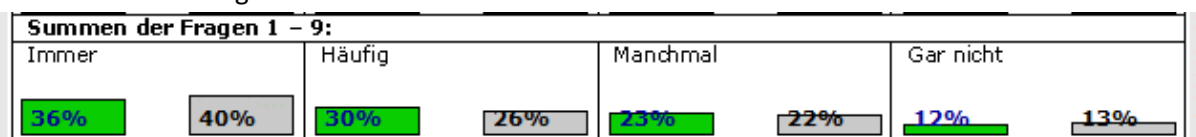
- Zur Durchführung wird ein/e Mitarbeiter/in einer fremden Gruppe innerhalb der Einrichtung der zu befragenden Gruppe zufällig zugeordnet. Diese/r übernimmt die Befragung.
- Die so zugeordnete Person verteilt die Fragebögen unter den Betreuten der Gruppe und steht für Erklärungen und Hilfestellung (insbesondere bei kleineren Kindern) zur Verfügung. Die Fragebögen sind mit Kreuzen auszufüllen und werden ohne Nennung eines Namens abgegeben.
- Das anonymisierte Gruppenergebnis der Befragung wird in der Gruppe zusammen mit allen Kindern /Jugendlichen und Betreuern ausgewertet.
- In der Befragung 2018 wurden insgesamt 14 Gruppen mit 124 betreuten Kinder / Jugendlichen befragt. Es wurden insgesamt 104 Befragungsbögen ausgewertet. Dies entspricht einem Anteil von 84%.

Zum Verständnis der Grafiken:

- Die Befragung ist in die 5 Thematischen Blöcke „Beteiligung“, „Individualität/Flexibilität“, „Zufriedenheit“, „Sicherheit“ und (in der aktuellen Befragung 2016) „Integration“ aufgeteilt (siehe untenstehende Abbildungen)
- Zu jeder Frage gibt es 4 Antwortmöglichkeiten: immer, häufig, manchmal, selten/nie
- In den Säulen ist vermerkt, wie oft die jeweilige Antwort in **absoluten Zahlen** angekreuzt wurde. Die Höhe der jeweiligen Säulengrafik wird **relativ** zur tatsächlichen Teilnehmersumme errechnet.
- In den **grünen Säulen** sind die Antworthäufigkeiten der Befragung von **2016** hinterlegt
In den **grauen Säulen** sind die Antworthäufigkeiten der Befragung von **2018** hinterlegt:



- Am Ende jedes thematischen Blockes sind die **prozentualen Verteilungen** aller Fragen dieses Blockes hinterlegt:



Auswertung der Kundenbefragungen (bei Kindern und Jugendlichen) 2016 + 2018



Jugendhilfe St. Elisabeth

Jugendhilfeeinrichtung
Kath. St.-Johannes-Gesellschaft Dortmund gGmbH

Gesamtergebnisse des thematischen Blocks „Beteiligung“:

KANNST DU MITENTSCHEIDEN...?							
1) ... bei der Auswahl des Fernsehprogramms?							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
39	24	47	4	28	29	18	7
2) ... wie dein Zimmer gestaltet wird?							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
58	32	25	7	37	22	16	9
3) ... bei der Planung von Gruppenaktivitäten?							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
52	31	37	20	22	25	36	19
4) ... welche Regeln für die Gruppe festgelegt werden?							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
28	33	28	47	21	20	24	37
5) ... welche Regeln besonders für dich gelten sollen?							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
40	36	32	30	24	20	31	26
6) ... was es zu essen geben soll?							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
48	36	37	15	49	17	26	10
7) ...wann und welche Kleidung mit dir eingekauft wird?							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
88	17	12	2	58	14	6	4
8) ... , mit welchen Freunden / Freundinnen du dich triffst?							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
85	20	8	4	52	14	12	5
9) ... zum übernachten / bei Übernachtungsbesuch?							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
43	27	15	25	29	13	13	25
Summen der Fragen 1 – 9:							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
42%	23%	21%	14%	39%	21%	22%	17%

Auswertung der Kundenbefragungen (bei Kindern und Jugendlichen) 2016 + 2018



Jugendhilfe St. Elisabeth

Jugendhilfeeinrichtung
Kath. St.-Johannes-Gesellschaft Dortmund gGmbH

Gesamtergebnisse des thematischen Blocks „Individualität/Flexibilität“:

10) Wenn ich ein Problem habe, hört mir ein Erzieher / eine Erzieherin zu und kümmert sich um mich.							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
86	66	29	21	25	13	3	2
11) Ich bin mit meinen Vorstellungen und Wünschen wichtig für die Erzieher:							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
64	47	47	32	23	19	9	4
12) Bei uns gibt es Regeln, an die sich alle halten müssen:							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
115	88	21	7	4	6	2	0
13) Ich kann mit den Erziehern Ausnahmen von den Regeln besprechen:							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
38	17	42	20	44	49	15	12
14) Bereitet sich mein Bezugserzieher zusammen mit mir auf das HPG vor?							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
95	65	14	6	13	5	3	5
15) Werden meine Anliegen (Wünsche, Vorstellungen, Kritik) im HPG berücksichtigt?							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
74	47	33	17	15	13	6	2
16) Ich kann Vereinbarungen auch ändern, wenn ich mit den Erziehern darüber rede:							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
33	33	55	27	34	26	13	9
Summen der Fragen 10 - 16:							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
53%	55%	25%	20%	17%	20%	5%	5%

Auswertung der Kundenbefragungen (bei Kindern und Jugendlichen) 2016 + 2018



Jugendhilfe St. Elisabeth

Jugendhilfeeinrichtung
Kath. St.-Johannes-Gesellschaft Dortmund gGmbH

Gesamtergebnisse des thematischen Blocks „Sicherheit“:

17) Ich fühle mich in meinem Zimmer sicher.							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
81	59	19	16	13	7	9	2
18) Ich fühle mich in meiner Gruppe sicher.							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
93	75	28	17	16	8	7	3
19) Ich fühle mich auf dem Gelände sicher.							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
98	72	29	21	8	9	8	1
20) Durch die Mitarbeiter fühle ich mich geschützt.							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
111	76	19	13	7	10	7	4
21) Die Mitarbeiter verhalten sich mir gegenüber fair.							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
78	54	41	20	10	25	5	4
Summen der Fragen 17 – 21:							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
66%	68%	20%	18%	9%	12%	5%	3%

Auswertung der Kundenbefragungen (bei Kindern und Jugendlichen) 2016 + 2018



Jugendhilfe St. Elisabeth

Jugendhilfeeinrichtung
Kath. St.-Johannes-Gesellschaft Dortmund gGmbH

Gesamtergebnisse des thematischen Blocks „Zufriedenheit“:

22) ...mit deinen Erziehern?							
Sehr zufrieden		Zufrieden		Nicht so zufrieden		Sehr unzufrieden	
59	46	69	42	14	11	1	3
23) ...mit deinem Bezugserzieher / deiner Bezugserzieherin?							
Sehr zufrieden		Zufrieden		Nicht so zufrieden		Sehr unzufrieden	
100	66	32	18	5	11	1	4
24) ...mit den Räumen in deiner Gruppe?							
Sehr zufrieden		Zufrieden		Nicht so zufrieden		Sehr unzufrieden	
56	54	69	38	15	10	1	1
25) ...mit deinem Zimmer?							
Sehr zufrieden		Zufrieden		Nicht so zufrieden		Sehr unzufrieden	
59	48	45	18	11	15	8	2
26) ...mit der Freizeitgestaltung?							
Sehr zufrieden		Zufrieden		Nicht so zufrieden		Sehr unzufrieden	
60	56	59	39	19	7	4	1
27) ...mit der Hilfe bei Hausaufgaben?							
Sehr zufrieden		Zufrieden		Nicht so zufrieden		Sehr unzufrieden	
70	49	47	31	5	8	2	2
Summen der Fragen 22 – 27:							
Sehr zufrieden		Zufrieden		Nicht so zufrieden		Sehr unzufrieden	
50%	55%	40%	32%	9%	11%	2%	2%

Auswertung der Kundenbefragungen (bei Kindern und Jugendlichen) 2016 + 2018



Jugendhilfe St. Elisabeth

Jugendhilfeeinrichtung
Kath. St.-Johannes-Gesellschaft Dortmund gGmbH

Gesamtergebnisse des thematischen Blocks „Integration“:

Integration: (Wie zufrieden bist du...)			
28) ...mit der Unterstützung beim Deutsch lernen?			
Sehr zufrieden	Zufrieden	Nicht so zufrieden	Sehr unzufrieden
33 	18 	2 	3
29) ...mit der Hilfe zur Klärung rechtlicher Fragen? (Bleiberecht, Aufenthaltsst., Asylverf.)			
Sehr zufrieden	Zufrieden	Nicht so zufrieden	Sehr unzufrieden
26 	17 	5 	5
30) ...mit der Beratung, um einen Ausbildungsplatz / eine weiterf. schul. Qualifikation zu erreichen?			
Sehr zufrieden	Zufrieden	Nicht so zufrieden	Sehr unzufrieden
25 	16 	4 	4
31) ...mit der Unterstützung bei der Suche nach einer passenden religiösen Gemeinschaft / Anbindung?			
Sehr zufrieden	Zufrieden	Nicht so zufrieden	Sehr unzufrieden
13 	20 	6 	7
Summen der Fragen 28 – 31:			
Sehr zufrieden	Zufrieden	Nicht so zufrieden	Sehr unzufrieden
48% 	35% 	8% 	9%