



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.)

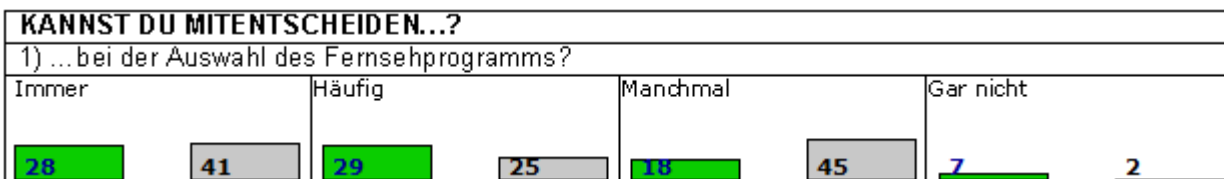
An der Befragung nehmen alle stationären und teilstationären Gruppen teil.

Wie wird die Kundenbefragung durchgeführt?

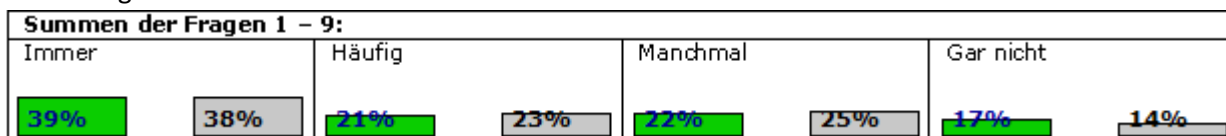
- Zur Durchführung wird ein/e Mitarbeiter/in einer fremden Gruppe innerhalb der Einrichtung der zu befragenden Gruppe zufällig zugeordnet. Diese/r übernimmt die Befragung.
- Die so zugeordnete Person verteilt die Fragebögen unter den Betreuten der Gruppe und steht für Erklärungen und Hilfestellung (insbesondere 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%.
- In der Befragung 2020 wurden insgesamt 19 Gruppen mit 161 betreuten Kinder / Jugendlichen befragt. Es wurden insgesamt 147 Befragungsbögen ausgewertet. Dies entspricht einem Anteil von 91%.

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 **2018** hinterlegt -
In den **grauen Säulen** sind die Antworthäufigkeiten der Befragung von **2020** hinterlegt:



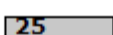

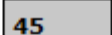



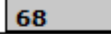











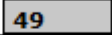


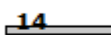





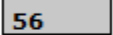

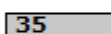

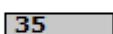

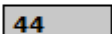

































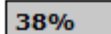
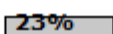
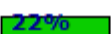
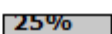
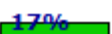
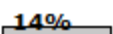


- Am Ende jedes thematischen Blockes sind die **prozentualen Verteilungen** aller Fragen dieses Blockes hinterlegt:




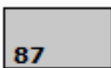

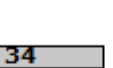





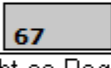
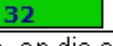
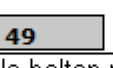
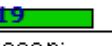




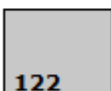






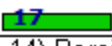
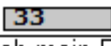






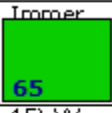
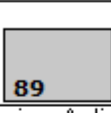







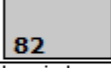







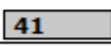







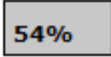
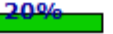
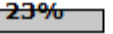

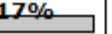




Gesamtergebnisse des thematischen Blocks „Beteiligung“:

KANNST DU MITENTSCHEIDEN...?							
1) ... bei der Auswahl des Fernsehprogramms?							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
 28	 41	 29	 25	 18	 45	 7	 2
2) ... wie dein Zimmer gestaltet wird?							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
 37	 68	 22	 21	 16	 26	 9	 7
3) ... bei der Planung von Gruppenaktivitäten?							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
 22	 31	 25	 50	 36	 49	 19	 12
4) ... welche Regeln für die Gruppe festgelegt werden?							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
 21	 14	 20	 30	 24	 43	 37	 56
5) ... welche Regeln besonders für dich gelten sollen?							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
 24	 35	 20	 35	 31	 44	 26	 23
6) ... was es zu essen geben soll?							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
 49	 63	 17	 38	 26	 35	 10	 9
7) ...wann und welche Kleidung mit dir eingekauft wird?							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
 58	 70	 14	 25	 6	 7	 4	 2
8) ... , mit welchen Freunden / Freundinnen du dich triffst?							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
 52	 68	 14	 19	 12	 17	 5	 9
9) ... zum übernachten / bei Übernachtungsbesuch?							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
 29	 32	 13	 14	 13	 17	 25	 37
Summen der Fragen 1 – 9:							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
 39%	 38%	 21%	 23%	 22%	 25%	 17%	 14%


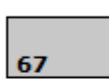



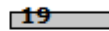



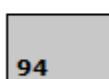



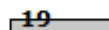


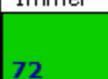
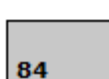







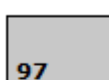

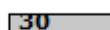




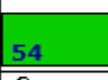
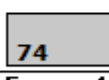
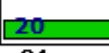
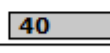

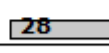
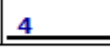
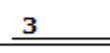
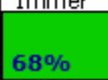
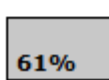

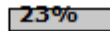
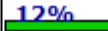
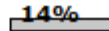
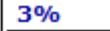
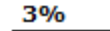


Gesamtergebnisse des thematischen Blocks „Individualität/Flexibilität“:

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	
 66	 87	 21	 34	 13	 22	 2	 1
11) Ich bin mit meinen Vorstellungen und Wünschen wichtig für die Erzieher:							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
 47	 67	 32	 49	 19	 24	 4	 3
12) Bei uns gibt es Regeln, an die sich alle halten müssen:							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
 88	 122	 7	 18	 6	 2	 0	 1
13) Ich kann mit den Erziehern Ausnahmen von den Regeln besprechen:							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
 17	 33	 20	 44	 49	 51	 12	 15
14) Bereitet sich mein Bezugserzieher zusammen mit mir auf das HPG vor?							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
 65	 89	 6	 13	 5	 10	 5	 13
15) Werden meine Anliegen (Wünsche Vorstellungen, Kritik) im HPG berücksichtigt?							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
 47	 82	 17	 20	 13	 16	 2	 10
16) Ich kann Vereinbarungen auch ändern, wenn ich mit den Erziehern darüber rede:							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
 33	 41	 27	 42	 26	 42	 9	 14
Summen der Fragen 10 – 16:							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
 55%	 54%	 20%	 23%	 20%	 17%	 5%	 6%



Gesamtergebnisse des thematischen Blocks „Sicherheit“:

Sicherheit:							
17) Ich fühle mich in meinem Zimmer sicher.							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
 59	 67	 16	 21	 7	 19	 2	 6
18) Ich fühle mich in meiner Gruppe sicher.							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
 75	 94	 17	 28	 8	 19	 3	 4
19) Ich fühle mich auf dem Gelände sicher.							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
 72	 84	 21	 35	 9	 14	 1	 2
20) Durch die Mitarbeiter fühle ich mich geschützt.							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
 76	 97	 13	 30	 10	 14	 4	 3
21) Die Mitarbeiter verhalten sich mir gegenüber fair.							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
 54	 74	 20	 40	 25	 28	 4	 3
Summen der Fragen 17 – 21:							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
 68%	 61%	 18%	 23%	 12%	 14%	 3%	 3%


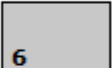






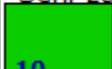
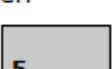






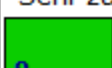
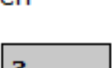






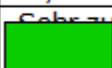
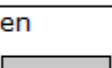






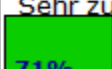
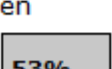

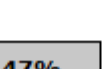



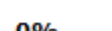


Gesamtergebnisse des thematischen Blocks „Zufriedenheit“:

Zufriedenheit: (Wie zufrieden bist du...)							
22) ...mit deinen Erziehern?							
Sehr zufrieden		Zufrieden		Nicht so zufrieden		Sehr unzufrieden	
46	75	42	56	11	14	3	0
23) ...mit deinem Bezugserzieher / deiner Bezugserzieherin?							
Sehr zufrieden		Zufrieden		Nicht so zufrieden		Sehr unzufrieden	
66	95	18	32	11	3	4	5
24) ...mit den Räumen in deiner Gruppe?							
Sehr zufrieden		Zufrieden		Nicht so zufrieden		Sehr unzufrieden	
54	73	38	54	10	14	1	3
25) ...mit deinem Zimmer?							
Sehr zufrieden		Zufrieden		Nicht so zufrieden		Sehr unzufrieden	
48	64	18	29	15	19	2	2
26) ...mit der Freizeitgestaltung?							
Sehr zufrieden		Zufrieden		Nicht so zufrieden		Sehr unzufrieden	
56	72	39	51	7	18	1	3
27) ...mit der Hilfe bei Hausaufgaben?							
Sehr zufrieden		Zufrieden		Nicht so zufrieden		Sehr unzufrieden	
49	69	31	45	8	5	2	1
Summen der Fragen 22 – 27:							
Sehr zufrieden		Zufrieden		Nicht so zufrieden		Sehr unzufrieden	
55%	56%	32%	33%	11%	9%	2%	2%



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	
 8  6	 3  3	 2  0	 0  0	
29) ...mit der Hilfe zur Klärung rechtlicher Fragen? (Bleiberecht, Aufenthaltsst., Asylverf.)				
Sehr zufrieden	Zufrieden	Nicht so zufrieden	Sehr unzufrieden	
 10  5	 3  4	 0  0	 0  0	
30) ...mit der Beratung, um einen Ausbildungsplatz / eine weiterf. schul. Qualifikation zu erreichen?				
Sehr zufrieden	Zufrieden	Nicht so zufrieden	Sehr unzufrieden	
 9  3	 2  5	 1  0	 2  0	
31) ...mit der Unterstützung bei der Suche nach einer passenden religiösen Gemeinschaft / Anbindung?				
Sehr zufrieden	Zufrieden	Nicht so zufrieden	Sehr unzufrieden	
 9  4	 1  4	 0  0	 1  0	
Summen der Fragen 28 - 31:				
Sehr zufrieden	Zufrieden	Nicht so zufrieden	Sehr unzufrieden	
 71%  53%	 18%  47%	 6%  0%	 6%  0%	