



Ziel der Umfrage

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

Die Umfrage umfasste folgende, thematische Bereiche:

- **fachliche Kompetenz** (Qualität der Fallbearbeitung, Umsetzung der Hilfeaufträge)
- **Ausstattung** (Räumlichkeiten, Fachpersonal, Leistungsangebot)
- **Ethisch-religiöse Grundhaltung** (Wertschätzender Umgang, Atmosphäre, Wertevermittlung)
- **Kommunikation** (Erreichbarkeit, Informationsaustausch, Telefon-/Mail-Kontakt)
- **Preis-Leistungs-Verhältnis**
- **Informationsmaterial** (Flyer, Webseite, Leistungsbeschreibung)
- **Verbesserungsvorschläge oder Wünsche** (Freies Feld für Anmerkungen, Erläuterungen)

Form der Umfrage

Feedback-Formular auf der Webseite, anonymisiert durch das Aktenzeichen, auf Wunsch auch als Postbrief verschickt.

Ergebnisse von 2016 – 2018 (allgemeiner Rücklauf):

Anzahl der verschickten Fragebögen:	182
Anzahl der erhaltenen Feedbacks:	68 (dies entspricht einem Anteil von 37 %)
Antwortmöglichkeiten: (mit dem entsprechenden „Punktwert“)	a) sehr zufriedenstellend (1.00) b) zufriedenstellend (2.00) c) weniger zufriedenstellend (3.00) d) nicht zufriedenstellend (4.00)

Ergebnisse von 2016 – 2018:

(die einzelnen Fragen betreffend, mit erreichtem Durchschnittswert von 1.00 – 4.00)

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



(Erreichte Durchschnittsbeurteilung: 1,41)

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



(Erreichte Durchschnittsbeurteilung: 1,54)



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



sehr zufriedenstellend (1.00)	zufriedenstellend (2.00)	weniger zufriedenstellend (3.00)	nicht zufriedenstellend (4.00)
-------------------------------	--------------------------	----------------------------------	--------------------------------

(Erreichte Durchschnittsbeurteilung: 1,41)

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



sehr zufriedenstellend (1.00)	zufriedenstellend (2.00)	weniger zufriedenstellend (3.00)	nicht zufriedenstellend (4.00)
-------------------------------	--------------------------	----------------------------------	--------------------------------

(Erreichte Durchschnittsbeurteilung: 1,38)

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



sehr zufriedenstellend (1.00)	zufriedenstellend (2.00)	weniger zufriedenstellend (3.00)	nicht zufriedenstellend (4.00)
-------------------------------	--------------------------	----------------------------------	--------------------------------

(Erreichte Durchschnittsbeurteilung: 1,35)

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



sehr zufriedenstellend (1.00)	zufriedenstellend (2.00)	weniger zufriedenstellend (3.00)	nicht zufriedenstellend (4.00)
-------------------------------	--------------------------	----------------------------------	--------------------------------

(Erreichte Durchschnittsbeurteilung: 1,70)

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



sehr zufriedenstellend (1.00)	zufriedenstellend (2.00)	weniger zufriedenstellend (3.00)	nicht zufriedenstellend (4.00)
-------------------------------	--------------------------	----------------------------------	--------------------------------

(Erreichte Durchschnittsbeurteilung: 1,71)

8. Haben Sie **Verbesserungsvorschläge oder Wünsche** für eine zukünftige Zusammenarbeit, die Sie uns gerne mitteilen möchten? (Freies Textfeld)

Erhaltene Rückmeldungen im Einzelfall:

- *weiter so*
- *nein*
- *Danke für die gute Zusammenarbeit!*
- *Ich bedanke mich für die sehr gute und unkomplizierte Zusammenarbeit bei allen Beteiligten!*
- *Nein danke. Die Zusammenarbeit ist hervorragend.*
- *Bessere Kommunikation über den aktuellen Fallverlauf / Stand.*
- *Vielen Dank für die hervorragende und zielführende Zusammenarbeit in dem betreffenden Fall! Verbesserungswünsche gibt es von hier nicht.*
- *Viele Grüße.*



- *Das Angebot war für das Kind leider gar nicht das richtige. Ggf. hätte dies zu Anfang schon von der Einrichtung, oder auch mir erkannt werden müssen. So hätte man sich viel Arbeit und Ärger ersparen können. In Notfällen, sollte auch die Nummer der Rufbereitschaft gewählt werden, damit absprachen hier getroffen werden können. Ansonsten haben Kinder und Eltern die Möglichkeit Schlupflöcher zu finden.*