



**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.)

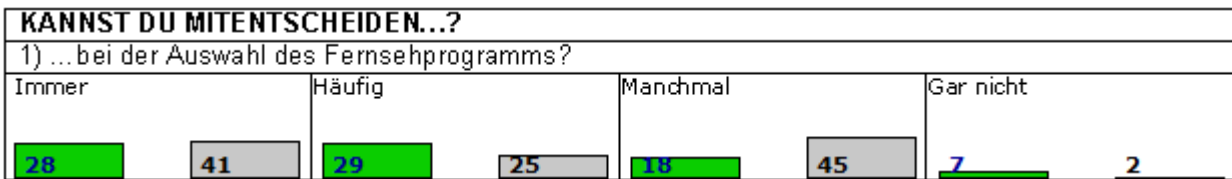
An der Befragung nehmen alle stationären und teilstationären Gruppen teil.

**Wie wird die Kundenbefragung durchgeführt?**

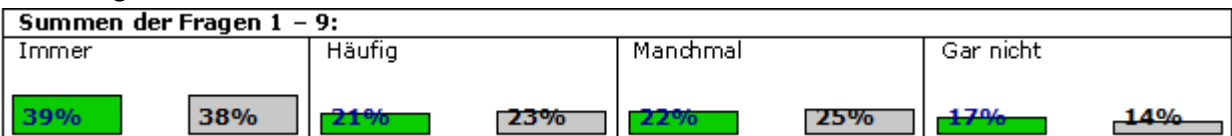
- Zur Durchführung wird ein/e Mitarbeiter/in einer fremden Gruppe innerhalb der Einrichtung der zu befragenden Gruppe zufällig zugeordnet. Diese/r übernimmt die Befragung.
- Die so zugeordnete Person verteilt die Fragebögen unter den Betreuten der Gruppe und steht für Erklärungen und Hilfestellung (insbesondere 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 2020 wurden insgesamt 19 Gruppen mit 161 betreuten Kinder / Jugendlichen befragt. Es wurden insgesamt 147 Befragungsbögen ausgewertet. Dies entspricht einem Anteil von 91%.
- In der Befragung 2022 wurden insgesamt 20 Gruppen mit 183 betreuten Kinder / Jugendlichen befragt. Es wurden insgesamt 149 Befragungsbögen ausgewertet. Dies entspricht einem Anteil von 81%.

**Zum Verständnis der Grafiken:**

- Die Befragung ist in die 5 thematischen Blöcke „Beteiligung“, „Individualität/Flexibilität“, „Zufriedenheit“, „Sicherheit“ und (seit der 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 **2020** hinterlegt -  
In den **grauen Säulen** sind die Antworthäufigkeiten der Befragung von **2022** hinterlegt:



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





**Gesamtergebnisse des thematischen Blocks „Beteiligung“:**

<b>KANNST DU MITENTSCHEIDEN...?</b>							
1) ... bei der Auswahl des Fernsehprogramms?							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
<span style="color: green;">41</span> <span style="color: gray;">33</span>	<span style="color: green;">25</span> <span style="color: gray;">44</span>	<span style="color: green;">44</span> <span style="color: gray;">27</span>	<span style="color: green;">2</span> <span style="color: gray;">4</span>				
2) ... wie dein Zimmer gestaltet wird?							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
<span style="color: green;">68</span> <span style="color: gray;">66</span>	<span style="color: green;">21</span> <span style="color: gray;">37</span>	<span style="color: green;">25</span> <span style="color: gray;">21</span>	<span style="color: green;">7</span> <span style="color: gray;">16</span>				
3) ... bei der Planung von Gruppenaktivitäten?							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
<span style="color: green;">31</span> <span style="color: gray;">32</span>	<span style="color: green;">50</span> <span style="color: gray;">53</span>	<span style="color: green;">48</span> <span style="color: gray;">42</span>	<span style="color: green;">12</span> <span style="color: gray;">13</span>				
4) ... welche Regeln für die Gruppe festgelegt werden?							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
<span style="color: green;">14</span> <span style="color: gray;">12</span>	<span style="color: green;">30</span> <span style="color: gray;">35</span>	<span style="color: green;">43</span> <span style="color: gray;">40</span>	<span style="color: green;">55</span> <span style="color: gray;">49</span>				
5) ... welche Regeln besonders für dich gelten sollen?							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
<span style="color: green;">35</span> <span style="color: gray;">39</span>	<span style="color: green;">35</span> <span style="color: gray;">37</span>	<span style="color: green;">43</span> <span style="color: gray;">32</span>	<span style="color: green;">23</span> <span style="color: gray;">33</span>				
6) ... was es zu essen geben soll?							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
<span style="color: green;">63</span> <span style="color: gray;">49</span>	<span style="color: green;">37</span> <span style="color: gray;">46</span>	<span style="color: green;">35</span> <span style="color: gray;">30</span>	<span style="color: green;">9</span> <span style="color: gray;">15</span>				
7) ...wann und welche Kleidung mit dir eingekauft wird?							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
<span style="color: green;">70</span> <span style="color: gray;">66</span>	<span style="color: green;">24</span> <span style="color: gray;">27</span>	<span style="color: green;">7</span> <span style="color: gray;">11</span>	<span style="color: green;">2</span> <span style="color: gray;">1</span>				
8) ... , mit welchen Freunden / Freundinnen du dich triffst?							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
<span style="color: green;">68</span> <span style="color: gray;">73</span>	<span style="color: green;">19</span> <span style="color: gray;">19</span>	<span style="color: green;">17</span> <span style="color: gray;">16</span>	<span style="color: green;">8</span> <span style="color: gray;">4</span>				
9) ... zum übernachten / bei Übernachtungsbesuch?							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
<span style="color: green;">32</span> <span style="color: gray;">24</span>	<span style="color: green;">14</span> <span style="color: gray;">16</span>	<span style="color: green;">17</span> <span style="color: gray;">15</span>	<span style="color: green;">36</span> <span style="color: gray;">37</span>				
<b>Summen der Fragen 1 – 9:</b>							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
<span style="color: green;">38%</span> <span style="color: gray;">35%</span>	<span style="color: green;">23%</span> <span style="color: gray;">28%</span>	<span style="color: green;">25%</span> <span style="color: gray;">21%</span>	<span style="color: green;">14%</span> <span style="color: gray;">15%</span>				



**Gesamtergebnisse des thematischen Blocks „Individualität/Flexibilität“:**

<b>Individualität/Flexibilität:</b>							
10) Wenn ich ein Problem habe, hört mir ein Erzieher / eine Erzieherin zu und kümmert sich um mich.							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
86	98	34	27	22	19	1	4
11) Ich bin mit meinen Vorstellungen und Wünschen wichtig für die Erzieher:							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
66	63	49	45	24	32	3	7
12) Bei uns gibt es Regeln, an die sich alle halten müssen:							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
121	107	18	23	2	10	1	0
13) Ich kann mit den Erziehern Ausnahmen von den Regeln besprechen:							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
33	28	44	51	51	47	14	19
14) Bereitet sich mein Bezugserzieher zusammen mit mir auf das HPG vor?							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
88	73	13	22	10	12	13	20
15) Werden meine Anliegen (Wünsche Vorstellungen, Kritik) im HPG berücksichtigt?							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
82	68	20	38	16	17	9	6
16) Ich kann Vereinbarungen auch ändern, wenn ich mit den Erziehern darüber rede:							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
41	36	42	58	42	41	13	8
<b>Summen der Fragen 10 – 16:</b>							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
54%	48%	23%	27%	17%	18%	6%	7%



**Gesamtergebnisse des thematischen Blocks „Sicherheit“:**

<b>Sicherheit:</b>							
17) Ich fühle mich in meinem Zimmer sicher.							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
<span style="color: green;">66</span>	<span style="color: gray;">86</span>	<span style="color: green;">21</span>	<span style="color: gray;">15</span>	<span style="color: green;">19</span>	<span style="color: gray;">15</span>	<span style="color: blue;">6</span>	<span style="color: blue;">6</span>
18) Ich fühle mich in meiner Gruppe sicher.							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
<span style="color: green;">94</span>	<span style="color: gray;">81</span>	<span style="color: green;">28</span>	<span style="color: gray;">32</span>	<span style="color: green;">18</span>	<span style="color: gray;">21</span>	<span style="color: blue;">4</span>	<span style="color: blue;">6</span>
19) Ich fühle mich auf dem Gelände sicher.							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
<span style="color: green;">83</span>	<span style="color: gray;">87</span>	<span style="color: green;">35</span>	<span style="color: gray;">29</span>	<span style="color: green;">14</span>	<span style="color: gray;">19</span>	<span style="color: blue;">2</span>	<span style="color: blue;">5</span>
20) Durch die Mitarbeiter fühle ich mich geschützt.							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
<span style="color: green;">96</span>	<span style="color: gray;">87</span>	<span style="color: green;">30</span>	<span style="color: gray;">35</span>	<span style="color: green;">14</span>	<span style="color: gray;">12</span>	<span style="color: blue;">3</span>	<span style="color: blue;">5</span>
21) Die Mitarbeiter verhalten sich mir gegenüber fair.							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
<span style="color: green;">73</span>	<span style="color: gray;">78</span>	<span style="color: green;">40</span>	<span style="color: gray;">42</span>	<span style="color: green;">28</span>	<span style="color: gray;">21</span>	<span style="color: blue;">3</span>	<span style="color: blue;">7</span>
<b>Summen der Fragen 17 – 21:</b>							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
<span style="color: green;">61%</span>	<span style="color: gray;">61%</span>	<span style="color: green;">23%</span>	<span style="color: gray;">22%</span>	<span style="color: green;">14%</span>	<span style="color: gray;">13%</span>	<span style="color: blue;">3%</span>	<span style="color: blue;">4%</span>



**Gesamtergebnisse des thematischen Blocks „Zufriedenheit“:**

<b>Zufriedenheit: (Wie zufrieden bist du...)</b>				
22) ...mit deinen Erziehern?				
Sehr zufrieden	Zufrieden	Nicht so zufrieden	Sehr unzufrieden	
<span style="color: green;">75</span> <span style="color: gray;">66</span>	<span style="color: green;">55</span> <span style="color: gray;">71</span>	<span style="color: green;">14</span> <span style="color: gray;">9</span>	<span style="color: blue;">0</span>	<span style="color: blue;">3</span>
23) ...mit deinem Bezugserzieher / deiner Bezugserzieherin?				
Sehr zufrieden	Zufrieden	Nicht so zufrieden	Sehr unzufrieden	
<span style="color: green;">94</span> <span style="color: gray;">91</span>	<span style="color: green;">32</span> <span style="color: gray;">36</span>	<span style="color: green;">3</span> <span style="color: gray;">9</span>	<span style="color: blue;">5</span>	<span style="color: blue;">3</span>
24) ...mit den Räumen in deiner Gruppe?				
Sehr zufrieden	Zufrieden	Nicht so zufrieden	Sehr unzufrieden	
<span style="color: green;">72</span> <span style="color: gray;">67</span>	<span style="color: green;">54</span> <span style="color: gray;">58</span>	<span style="color: green;">14</span> <span style="color: gray;">19</span>	<span style="color: blue;">3</span>	<span style="color: blue;">4</span>
25) ...mit deinem Zimmer?				
Sehr zufrieden	Zufrieden	Nicht so zufrieden	Sehr unzufrieden	
<span style="color: green;">63</span> <span style="color: gray;">69</span>	<span style="color: green;">29</span> <span style="color: gray;">31</span>	<span style="color: green;">19</span> <span style="color: gray;">14</span>	<span style="color: blue;">2</span>	<span style="color: blue;">7</span>
26) ...mit der Freizeitgestaltung?				
Sehr zufrieden	Zufrieden	Nicht so zufrieden	Sehr unzufrieden	
<span style="color: green;">71</span> <span style="color: gray;">62</span>	<span style="color: green;">51</span> <span style="color: gray;">63</span>	<span style="color: green;">18</span> <span style="color: gray;">19</span>	<span style="color: blue;">3</span>	<span style="color: blue;">2</span>
27) ...mit der Hilfe bei Hausaufgaben?				
Sehr zufrieden	Zufrieden	Nicht so zufrieden	Sehr unzufrieden	
<span style="color: green;">69</span> <span style="color: gray;">61</span>	<span style="color: green;">44</span> <span style="color: gray;">41</span>	<span style="color: green;">5</span> <span style="color: gray;">15</span>	<span style="color: blue;">1</span>	<span style="color: blue;">3</span>
<b>Summen der Fragen 22 – 27:</b>				
Sehr zufrieden	Zufrieden	Nicht so zufrieden	Sehr unzufrieden	
<span style="color: green;">56%</span> <span style="color: gray;">51%</span>	<span style="color: green;">33%</span> <span style="color: gray;">36%</span>	<span style="color: green;">9%</span> <span style="color: gray;">10%</span>	<span style="color: blue;">2%</span>	<span style="color: blue;">3%</span>



**Gesamtergebnisse des thematischen Blocks „Integration“:**

<b>Integration: (Wie zufrieden bist du...)</b>							
28) ...mit der Unterstützung beim Deutsch lernen?							
Sehr zufrieden		Zufrieden		Nicht so zufrieden		Sehr unzufrieden	
<span style="color: green;">■</span> 6	<span style="color: gray;">■</span> 4	<span style="color: green;">■</span> 3	<span style="color: gray;">■</span> 1	0	<span style="color: gray;">■</span> 1	0	0
29) ...mit der Hilfe zur Klärung rechtlicher Fragen? (Bleiberecht, Aufenthaltsst., Asylverf.)							
Sehr zufrieden		Zufrieden		Nicht so zufrieden		Sehr unzufrieden	
<span style="color: green;">■</span> 5	<span style="color: gray;">■</span> 13	<span style="color: green;">■</span> 4	<span style="color: gray;">■</span> 3	0	<span style="color: gray;">■</span> 1	0	0
30) ...mit der Beratung, um einen Ausbildungsplatz / eine weiterf. schul. Qualifikation zu erreichen?							
Sehr zufrieden		Zufrieden		Nicht so zufrieden		Sehr unzufrieden	
<span style="color: green;">■</span> 3	<span style="color: gray;">■</span> 12	<span style="color: green;">■</span> 5	<span style="color: gray;">■</span> 4	0	<span style="color: gray;">■</span> 2	0	0
31) ...mit der Unterstützung bei der Suche nach einer passenden religiösen Gemeinschaft / Anbindung?							
Sehr zufried		Zufrieden		Nicht so zufrieden		Sehr unzufrieden	
<span style="color: green;">■</span> 4	<span style="color: gray;">■</span> 5	<span style="color: green;">■</span> 4	0	0	0	0	0
<b>Summen der Fragen 28 – 31:</b>							
Sehr zufrieden		Zufrieden		Nicht so zufrieden		Sehr unzufrieden	
<span style="color: green;">■</span> 53%	<span style="color: gray;">■</span> 74%	<span style="color: green;">■</span> 47%	<span style="color: gray;">■</span> 17%	0%	<span style="color: gray;">■</span> 9%	0%	0%