



Zusammenfassung und Vergleich 2022 / 2024:

- ⇒ Die Ergebnisse sind auch 2024 im oberen positiven Bereich, ähnlich wie 2012 - 2020
- ⇒ In der Befragung zu Coronazeiten (2022) sind die Werte sichtbar nach „unten“ gegangen
- ⇒ In der Befragung 2024 wurden insgesamt 20 Gruppen mit 193 betreuten Kinder / Jugendlichen befragt. Es wurden insgesamt 149 Befragungsbögen ausgewertet. Dies entspricht einem Anteil von 77%.
- ⇒ 2024 sind die durchschnittlichen Bewertungen **besser** als 2022
- ⇒ 2024 ist die Beteiligung im Vergleich zu 2022 **geringer**

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?

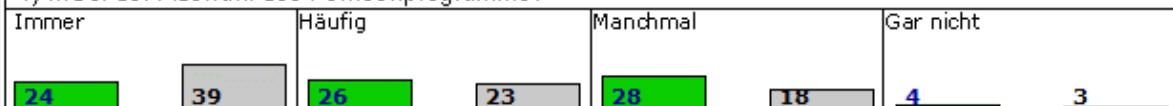
- ⇒ Zur Durchführung wird ein/e Mitarbeiter/in einer fremden Gruppe innerhalb der Einrichtung der zu befragenden Gruppe zufällig zugeordnet. Diese/r übernimmt die Befragung.
- ⇒ Die so zugeordnete Person verteilt die Fragebögen unter den Betreuten der Gruppe und steht für Erklärungen und Hilfestellung (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.

Zum Verständnis der Grafiken:

- ⇒ Die Befragung ist in die 5 Thematischen Blöcke „Beteiligung“, „Individualität/Flexibilität“, „Zufriedenheit“, „Sicherheit“ und (ab 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 **2022** hinterlegt
- ⇒ In den grauen Säulen sind die Antworthäufigkeiten der Befragung von **2024** hinterlegt:

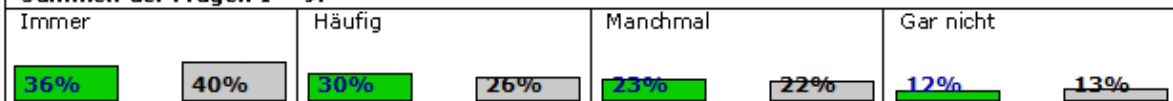
KANST DU MITENTSCHEIDEN...?

1) ... bei der Auswahl des Fernsehprogramms?



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

Summen der Fragen 1 - 9:



Gesamtergebnisse des thematischen Blocks „Beteiligung“:



KANNST DU MITENTSCHEIDEN...?							
1) ... bei der Auswahl des Fernsehprogramms?							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
33	39	44	35	27	27	4	3
2) ... wie dein Zimmer gestaltet wird?							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
66	68	37	28	21	18	16	10
3) ... bei der Planung von Gruppenaktivitäten?							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
32	33	53	49	42	39	13	23
4) ... welche Regeln für die Gruppe festgelegt werden?							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
12	21	35	28	40	44	49	45
5) ... welche Regeln besonders für dich gelten sollen?							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
39	26	37	49	32	39	33	18
6) ... was es zu essen geben soll?							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
49	53	46	37	30	42	15	13
7) ... wann und welche Kleidung mit dir eingekauft wird?							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
66	69	27	27	11	10	1	4
8) ..., mit welchen Freunden / Freundinnen du dich triffst?							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
73	75	19	24	16	10	4	2
9) ... zum übernachten / bei Übernachtungsbesuch?							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
24	31	16	24	15	19	37	20
Summen der Fragen 1 – 9:							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
35%	38%	28%	27%	21%	23%	15%	13%



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				
98	27	19	4	97	25	19	4
11) Ich bin mit meinen Vorstellungen und Wünschen wichtig für die Erzieher:							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
63	45	32	7	61	51	23	8
12) Bei uns gibt es Regeln, an die sich alle halten müssen:							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
107	23	10	0	124	16	6	0
13) Ich kann mit den Erziehern Ausnahmen von den Regeln besprechen:							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
28	51	47	19	41	43	43	10
14) Bereitet sich mein Bezugserzieher zusammen mit mir auf das HPG vor?							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
73	22	12	20	83	15	14	5
15) Werden meine Anliegen (Wünsche Vorstellungen, Kritik) im HPG berücksichtigt?							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
68	38	17	6	68	27	16	4
16) Ich kann Vereinbarungen auch ändern, wenn ich mit den Erziehern darüber rede:							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
36	58	41	8	48	48	24	7
Summen der Fragen 10 – 16:							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
48%	27%	18%	7%	56%	24%	16%	4%



Gesamtergebnisse des thematischen Blocks „Sicherheit“:

Sicherheit:							
17) Ich fühle mich in meinem Zimmer sicher.							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
86	78	15	20	15	15	6	3
18) Ich fühle mich in meiner Gruppe sicher.							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
81	100	32	33	21	9	6	4
19) Ich fühle mich auf dem Gelände sicher.							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
87	106	29	27	19	9	5	2
20) Durch die Mitarbeiter fühle ich mich geschützt.							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
87	109	35	27	12	6	5	5
21) Die Mitarbeiter verhalten sich mir gegenüber fair.							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
78	76	42	43	21	24	7	2
Summen der Fragen 17 – 21:							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
61%	67%	22%	21%	13%	9%	4%	2%



Gesamtergebnisse des thematischen Blocks „Zufriedenheit“:

Zufriedenheit: (Wie zufrieden bist du...)							
22) ...mit deinen Erziehern?							
Sehr zufrieden		Zufrieden		Nicht so zufrieden		Sehr unzufrieden	
66	74	71	63	9	9	3	2
23) ...mit deinem Bezugserzieher / deiner Bezugserzieherin?							
Sehr zufrieden		Zufrieden		Nicht so zufrieden		Sehr unzufrieden	
91	97	36	32	9	7	3	3
24) ...mit den Räumen in deiner Gruppe?							
Sehr zufrieden		Zufrieden		Nicht so zufrieden		Sehr unzufrieden	
67	71	58	62	19	12	4	2
25) ...mit deinem Zimmer?							
Sehr zufrieden		Zufrieden		Nicht so zufrieden		Sehr unzufrieden	
69	64	31	35	14	9	7	4
26) ...mit der Freizeitgestaltung?							
Sehr zufrieden		Zufrieden		Nicht so zufrieden		Sehr unzufrieden	
62	76	63	55	19	13	2	3
27) ...mit der Hilfe bei Hausaufgaben?							
Sehr zufrieden		Zufrieden		Nicht so zufrieden		Sehr unzufrieden	
61	62	41	46	15	8	3	5
Summen der Fragen 22 – 27:							
Sehr zufrieden		Zufrieden		Nicht so zufrieden		Sehr unzufrieden	
51%	55%	36%	36%	10%	7%	3%	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
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%