



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.

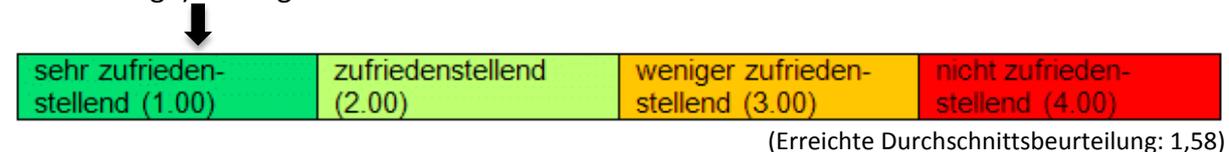
Ergebnisse von 2014 – 2016 (allgemeiner Rücklauf):

Anzahl der verschickten Fragebögen:	170
Anzahl der erhaltenen Feedbacks:	70 (dies entspricht einem Anteil von 41 %)
Antwortmöglichkeiten: (mit dem entsprechenden „Punktwert“)	a) sehr zufriedenstellend (1.00) b) zufriedenstellend (2.00) c) weniger zufriedenstellend (3.00) d) nicht zufriedenstellend (4.00)

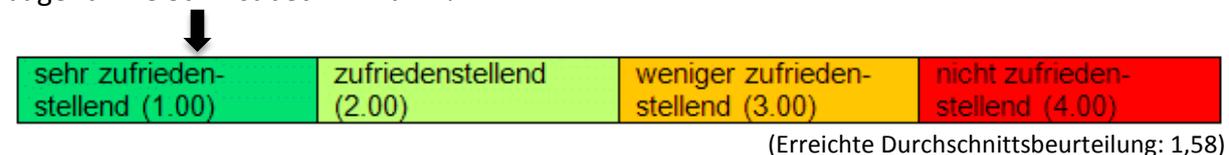
Ergebnisse von 2014 – 2016:

(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...?



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





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: 1,54)

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: 1,42)

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: 1,42)

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: 1,79)

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: 1,75)

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

Erhaltene Rückmeldungen im Einzelfall:

- *Alles gut ...*
- *Schulung bzgl. der Handlungsunfähigkeit bei Abgängigkeit, Kritik: sprunghaftes Verhalten bzgl. Verbleib/Wechsel der Einrichtung“ (2x, 2 Geschwister betreffend)*