



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 2022– 2024 (allgemeiner Rücklauf):

Anzahl der verschickten Fragebögen:	188
Anzahl der erhaltenen Feedbacks:	89 (dies entspricht einem Anteil von 47 %)
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 2022 – 2024:

(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: **1,49**)

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



(Erreichte Durchschnittsbeurteilung: **1,50**)

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: **1,55**)

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: **1,76**)

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: **1,76**)

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

Erhaltene Rückmeldungen im Einzelfall:

- *Durch und durch positive Zusammenarbeit und eine fachlich stringente und fundierte Haltung. Keinerlei Wünsche oder Verbesserungsvorschläge. Die Räumlichkeiten konnten auf Grund der Corona-Pandemie nicht besichtigt werden.*
- *Ich fände es gut den Fragebogen etwas anzupassen. Punkt 2. konnte ich eigentlich nicht bewerten, weil es sich um eine ambulante Hilfe im Haushalt der Kindesmutter handelte. Auch den Punkt 6. finde ich als zuständiger Sachbearbeiter beim Jugendhilfedienst schwierig zu beantworten, weil die Kostensätze auf Jugendhilfeplanungsebene passieren und die einzelnen Sachbearbeiter dazu angehalten werden die Kostensätze zu respektieren und die Träger gleichermaßen zu belegen. Auf unserer Eben sind die fachlichen und*

menschlichen Kompetenzen entscheidend. Vielleicht könnten Sie dieses stattdessen differenzierter aufzeigen. Ich werde gerne wieder auf Sie zukommen.

- *Leider habe ich die Erfahrung gemacht, dass der JHD erst sehr spät über wichtige Veränderungen informiert wurde. Der JHD hatte dann oft nur kurzfristig die Gelegenheit auf Veränderungen, welche schon seit Wochen bekannt gewesen sind zu reagieren. Zukünftig wäre ein intensiverer und rechtzeitiger Austausch wünschenswert.*
- *Mein Gesamteindruck ist sehr zufriedenstellend. Zum Infomaterial etc. kann ich wenig sagen, da ich die Hilfe so übernommen habe. Die Vorarbeit haben andere geleistet. Das Zufriedenstellend bei Frage 2 bezieht sich auf die Räumlichkeiten. Ist halt ein altes Gebäude in einem schwierigen Viertel.*
- *Guten Tag Herr Tölle, nur zur Einordnung. Ich hatte den Fall erst vor einem Monat aus Eving bekommen. Daher viele Antworten auf Grundlage der Übergabe und meines kurzen Kontaktes. Dieser war absolut Zufriedenstellend! Sehr zeitnah wurden mir die wichtigsten Fragen beantwortet, was besonders in diesem Fall sehr hilfreich war! Ich komme gerne wieder auf Ihre Angebote zurück! Haben Sie einen angenehmen Tag!*
- *Nein, da ich in der nächsten Woche meinen Dienst beenden werde und die Freistellungsphase meines Altersteilzeitvertrages beginnt. Alles Gute!*
- *Als Verbesserung für den Fragebogen: Für uns im ASD ist das Preis-Leistungs-Verhältnis nicht zu bewerten, da dies von einer anderen Stelle (FEL, WJH) gemacht wird. Die Einrichtung wirkt sehr „clean“. Es wäre schön, wenn eine gemütlichere/wärmere Atmosphäre hergestellt werden könnte.*
- *Eine zukünftige Zusammenarbeit ist aus meiner Sicht nicht mehr möglich. Die Mitarbeiterinnen haben sich unmöglich verhalten, keine Diagnostik durchgeführt bzw. erklärt, dass diese nach einer Woche abgeschlossen sei sowie behauptet, dass die zuvor besprochenen Aufträge nie benannt worden seien. Die Präsentation vor Kindeseltern war fragwürdig und sollte stark überarbeitet werden.*
- *Die Kommunikation und die fachliche Kompetenz der Fachkraft war sehr zufriedenstellend. Zu Punkt 2, 3, 4 und 6 kann ich leider keine Auskunft geben, da mir diese Informationen nicht vorliegen und diese nicht relevant für den Hilfeverlauf waren.*
- *Da es sich um eine ambulante Hilfe handelte, kann ich die Fragen 2, 3, 4, 6 und 6 nicht beantworten oder sie waren nicht relevant.*
- *Hiermit beziehe ich mich auf das o.g. Aktenzeichen. Meine Einschätzung kann sich bei anderen Fällen mit anderen Bezugsbetreuer*innen natürlich noch weiter zum Positiven verändern.*
- *Unterstützung bei Vermittlung von Systemsprengern. Zusammenarbeit mit bekannten Einrichtungen, Tageskliniken usw.*
- *Leichtere und bessere Internetpräsenz mit Kontaktdaten und Ansprechpartner hinterlegt.*
- *Leider sind im Rahmen der Hilfeplanung den Wünschen der sorgeberechtigten Person nicht nachgekommen worden, weswegen es zu einer Verzögerung in der beruflichen Entwicklung gekommen ist, hier sollte geschaut werden das dies in dieser Form nicht nochmal vorkommt.*
- *Die Zusammenarbeit mit Frau W. war hervorragend. Ich bedanke mich auf diesem Weg für die sehr gute Arbeit.*
- *Anmerkungen zu Klarheit von Zuständigkeiten: Grenzen der Zuständigkeiten sollten gewahrt werden. Es wurde sich von Seiten der Wohngruppe in eine Entscheidung für ein*e Klient*in (bezüglich eines nachfolgenden Trägers für nach dem Auszug) gegen die Absprache mit dem Jugendamt und gegen den Wunsch des*der Klient*in eingemischt.*
- *Eine ressourcenorientierte Haltung, die Klient*innen hilft, SELBST in die eigene Kraft zu kommen ist sehr wichtig.*