

Auswertung der Kundenbefragungen (bei Kindern und Jugendlichen) 2014 + 2016



Jugendhilfe St. Elisabeth

Jugendhilfeeinrichtung

Kath. St.-Johannes-Gesellschaft Dortmund gGmbH

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.)

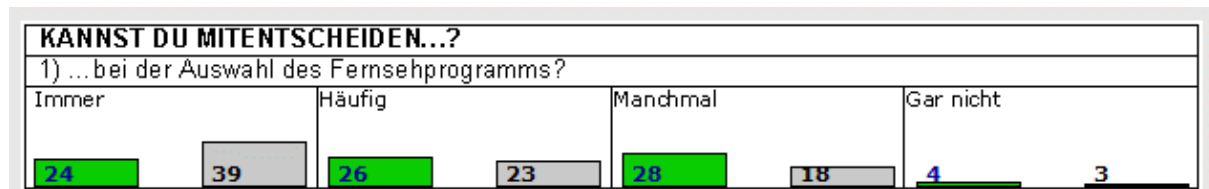
An der Befragung nehmen alle stationären und teilstationären Gruppen teil.

Wie wird die Kundenbefragung durchgeführt?

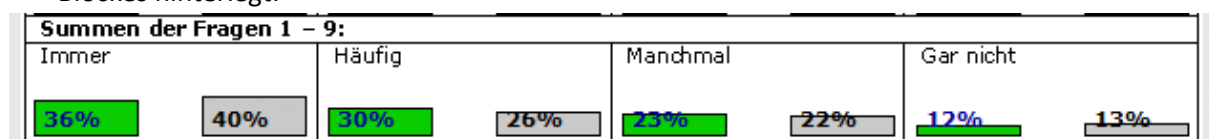
- Zur Durchführung wird ein/e Mitarbeiter/in einer fremden Gruppe innerhalb der Einrichtung der zu befragenden Gruppe zufällig zugeordnet. Diese/r übernimmt die Befragung.
- Die so zugeordnete Person verteilt die Fragebögen unter den Betreuten der Gruppe und steht für Erklärungen und Hilfestellung (insbesondere 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 2016 wurden 18 Gruppen befragt. Es wurden insgesamt 144 Befragungsbögen ausgewertet.

Zum Verständnis der Grafiken:

- Die Befragung ist in die 5 Thematischen Blöcke „Beteiligung“, „Individualität/Flexibilität“, „Zufriedenheit“, „Sicherheit“ und (in der aktuellen 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. Da 2016 aufgrund der Erweiterungen im Bereich der Unbegleiteten, minderjährigen Flüchtlinge (UMF) etwa 50 Bögen mehr bewertet wurden als 2014, erscheinen die grauen Säulen (2016) im Vergleich „kleiner“ als die grünen, obwohl die absoluten Zahlen größer sind.
- In den **grünen Säulen** sind die Antworthäufigkeiten der Befragung von **2014** hinterlegt
In den **grauen Säulen** sind die Antworthäufigkeiten der Befragung von **2016** hinterlegt:



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



Auswertung der Kundenbefragungen (bei Kindern und Jugendlichen) 2014 + 2016



Jugendhilfe St. Elisabeth

Jugendhilfeeinrichtung
Kath. St.-Johannes-Gesellschaft Dortmund gGmbH

Gesamtergebnisse des thematischen Blocks „Beteiligung“:

KANNST DU MITENTSCHEIDEN...?							
1) ... bei der Auswahl des Fernsehprogramms?							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
39	39	23	24	18	47	3	4
2) ... wie dein Zimmer gestaltet wird?							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
31	58	31	32	21	25	6	7
3) ... bei der Planung von Gruppenaktivitäten?							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
23	52	31	31	26	37	16	20
4) ... welche Regeln für die Gruppe festgelegt werden?							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
28	28	24	33	25	28	16	47
5) ... welche Regeln besonders für dich gelten sollen?							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
28	40	19	36	24	32	16	30
6) ... was es zu essen geben soll?							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
26	48	31	36	25	37	11	15
7) ... wann und welche Kleidung mit dir eingekauft wird?							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
61	88	6	17	7	12	3	2
8) ..., mit welchen Freunden / Freundinnen du dich triffst?							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
48	85	17	20	8	8	4	4
9) ... zum übernachten / bei Übernachtungsbesuch?							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
25	43	15	27	14	15	20	25
Summen der Fragen 1 – 9:							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
40%	42%	26%	23%	22%	21%	13%	14%

Auswertung der Kundenbefragungen (bei Kindern und Jugendlichen) 2014 + 2016



Jugendhilfe St. Elisabeth

Jugendhilfeeinrichtung
Kath. St.-Johannes-Gesellschaft Dortmund gGmbH

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				
69	15	14	0	86	29	25	3
11) Ich bin mit meinen Vorstellungen und Wünschen wichtig für die Erzieher:							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
41	31	21	3	64	47	23	9
12) Bei uns gibt es Regeln, an die sich alle halten müssen:							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
85	7	4	1	115	21	4	2
13) Ich kann mit den Erziehern Ausnahmen von den Regeln besprechen:							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
28	21	37	10	38	42	44	15
14) Bereitet sich mein Bezugserzieher zusammen mit mir auf das HPG vor?							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
66	8	12	3	95	14	13	3
15) Werden meine Anliegen (Wünsche, Vorstellungen, Kritik) im HPG berücksichtigt?							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
58	17	12	2	74	33	15	6
16) Ich kann Vereinbarungen auch ändern, wenn ich mit den Erziehern darüber rede:							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
26	32	26	9	33	55	34	13
Summen der Fragen 10 – 16:							
Immer	Häufig	Manchmal	Gar nicht				
57%	20%	19%	4%	53%	25%	17%	5%

Auswertung der Kundenbefragungen (bei Kindern und Jugendlichen) 2014 + 2016



Jugendhilfe St. Elisabeth

Jugendhilfeeinrichtung
Kath. St.-Johannes-Gesellschaft Dortmund gGmbH

Gesamtergebnisse des thematischen Blocks „Sicherheit“:

Sicherheit:							
17) Ich fühle mich in meinem Zimmer sicher.							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
45	81	13	19	13	13	6	9
18) Ich fühle mich in meiner Gruppe sicher.							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
48	93	20	28	27	16	3	7
19) Ich fühle mich auf dem Gelände sicher.							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
51	98	25	29	21	8	1	8
20) Durch die Mitarbeiter fühle ich mich geschützt.							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
57	111	25	19	11	7	5	7
21) Die Mitarbeiter verhalten sich mir gegenüber fair.							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
44	78	32	41	20	19	2	5
Summen der Fragen 17 – 21:							
Immer		Häufig		Manchmal		Gar nicht	
52%	66%	25%	20%	20%	9%	4%	5%

Auswertung der Kundenbefragungen (bei Kindern und Jugendlichen) 2014 + 2016



Jugendhilfe St. Elisabeth

Jugendhilfeeinrichtung
Kath. St.-Johannes-Gesellschaft Dortmund gGmbH

Gesamtergebnisse des thematischen Blocks „Zufriedenheit“:

Zufriedenheit: (Wie zufrieden bist du...)

22) ...mit deinen Erziehern?			
Sehr zufrieden	Zufrieden	Nicht so zufrieden	Sehr unzufrieden
36	46	13	2
59	69	14	1
23) ...mit deinem Bezugserzieher / deiner Bezugserzieherin?			
Sehr zufrieden	Zufrieden	Nicht so zufrieden	Sehr unzufrieden
60	24	8	6
100	32	5	1
24) ...mit den Räumen in deiner Gruppe?			
Sehr zufrieden	Zufrieden	Nicht so zufrieden	Sehr unzufrieden
28	42	20	6
56	69	15	1
25) ...mit deinem Zimmer?			
Sehr zufrieden	Zufrieden	Nicht so zufrieden	Sehr unzufrieden
32	32	17	3
59	45	11	8
26) ...mit der Freizeitgestaltung?			
Sehr zufrieden	Zufrieden	Nicht so zufrieden	Sehr unzufrieden
57	29	10	2
60	59	19	4
27) ...mit der Hilfe bei Hausaufgaben?			
Sehr zufrieden	Zufrieden	Nicht so zufrieden	Sehr unzufrieden
46	29	4	1
70	47	5	2
Summen der Fragen 22 – 27:			
Sehr zufrieden	Zufrieden	Nicht so zufrieden	Sehr unzufrieden
47%	37%	13%	4%
50%	40%	9%	2%

Auswertung der Kundenbefragungen (bei Kindern und Jugendlichen) 2014 + 2016



Jugendhilfe St. Elisabeth

Jugendhilfeeinrichtung
Kath. St.-Johannes-Gesellschaft Dortmund gGmbH

Gesamtergebnisse des thematischen Blocks „Integration“:

Hinweis: Da dieser Bereich 2014 nicht befragt wurde, gibt es keine Vergleichsergebnisse. Alle „grünen Säulen“ sind deshalb bei 0 bzw. 0%.

Integration: (Wie zufrieden bist du...)			
28) ... mit der Unterstützung beim Deutsch lernen?			
Sehr zufrieden	Zufrieden	Nicht so zufrieden	Sehr unzufrieden
0	0	0	0
29) ... mit der Hilfe zur Klärung rechtlicher Fragen? (Bleiberecht, Aufenthaltsst., Asylverf.)			
Sehr zufrieden	Zufrieden	Nicht so zufrieden	Sehr unzufrieden
0	0	0	0
30) ... mit der Beratung, um einen Ausbildungsplatz / eine weiterf. schul. Qualifikation zu erreichen?			
Sehr zufrieden	Zufrieden	Nicht so zufrieden	Sehr unzufrieden
0	0	0	0
31) ... mit der Unterstützung bei der Suche nach einer passenden religiösen Gemeinschaft / Anbindung?			
Sehr zufrieden	Zufrieden	Nicht so zufrieden	Sehr unzufrieden
0	0	0	0
Summen der Fragen 28 – 31:			
Sehr zufrieden	Zufrieden	Nicht so zufrieden	Sehr unzufrieden
0%	0%	0%	0%