

Qualitätssicherung: Fragebogenaktion

Vom 1. April 2003 bis zum 31. Dezember 2003 führte das ZEF eine **Klientenbefragung** durch. Erfasst wurden die Arbeitsbereiche Erziehungsberatung sowie Ehe-, Partnerschafts und Lebensberatung; der Komplex der Schwangerenberatung wurde bereits im Jahre 1999/2000 in einer vergleichbaren Fragebogenaktion ausgewertet.

Es wurden 142 Fragebögen an Erwachsene und ältere Jugendliche verschickt, deren Anmeldung im Untersuchungszeitraum abgeschlossen wurde. Von diesen Fragebögen wurden 89 zurückgeschickt. Dies entspricht einem Prozentsatz von 63. Die **Rücklaufquote** ist somit für vergleichbare Untersuchungen überdurchschnittlich.

Intention der Fragebogenaktion war es, im Rahmen der Qualitätssicherung die Zufriedenheit der Ratsuchenden zu erfragen sowie Aussagen über die Zielerreichung unseres Angebotes zu gewinnen. Gleichzeitig sollte der Arbeitsumfang, der zwangsläufig mit einer solchen Aktion verbunden ist, vertretbar sein. Ein Anspruch auf Wissenschaftlichkeit wird nicht erhoben. Auf Wunsch kann der Fragebogen zugeschickt werden.

Bei der Frage nach den **Gründen ihres Kommens** gaben 39 von 148 Nennungen an, aus familiären Gründen gekommen zu sein, 31 gaben persönliche Gründe, jeweils 25 schulische und partnerschaftliche Gründe sowie 17 erzieherische Fragestellungen an. 6 Nennungen bezogen sich auf soziale Probleme, 4 auf Suchtprobleme und 1 Nennung kam aus dem Bereich Krebs. Bei der Frage nach der **Anzahl der Termine** gaben 45 % an, mit 2 bis 5 Terminen ausgekommen zu sein. Immerhin 23 % hatten über 10 Termine. Die **Wartezeit nach dem ersten Beratungsgespräch** ist in dieser Gruppe erstaunlich kurz: 26 % haben keine Wartezeit erlebt, 41 % eine Wartezeit von 2 bis 4 Wochen und nur 19 % eine Wartezeit von 4 bis 8 Wochen. 10 % der Ratsuchenden erhielten nur ein einmaliges Gespräch. In den allermeisten Fällen nahmen Partner/Partnerin oder das Kind an den Gesprächen teil (28 % mit Partner/Partnerin, 33 % mit Kind).

Die **Zufriedenheit mit den Rahmenbedingungen** in der Einrichtung ist außerordentlich hoch. 95 % sind mit der Aufnahmesituation zufrieden, 5 % sind nur teilweise zufrieden. Bei der Frage nach der Terminvergabe äußerten sich 88 % der Rückmelder als zufrieden, 10 % nur teilweise zufrieden und 2 % waren nicht zufrieden. Mit den Räumlichkeiten sind fast alle zufrieden (97 %).

Die Beraterinnen und Berater des Zentrums für Einzel- und Familienberatung werden insgesamt als sehr einfühlsam (90 %), interessiert (92 %) und unterstützend (86 %) erlebt. 14 % geben den Wunsch nach mehr konkreter Hilfe an. Bei der Frage nach Anregungen und der Vermittlung neuer Ideen wünschen sich 17 % ein stärkeres Engagement des Beraters/der Beraterin. Fast alle fühlen sich ernst genommen (95 %). 82 % der Rückmelder geben an, dass sich etwas an ihrer problematischen Situation entweder zum Positiven oder sehr zum Positiven verändert habe. 64 % führen die Veränderung auf einen großen Einfluss, den die Beratung hatte, zurück. Bei 24 % wird nur ein geringer Einfluss gesehen und bei 12 % kein Einfluss. Insgesamt ist die Zufriedenheit so groß, dass 95 % angeben, bei einem gleichen oder ähnlichen Problem sich erneut an das ZEF wenden zu wollen.

Zusammenfassend und bewertend ist die Zufriedenheit über alle Parameter sehr hoch. An den räumlichen sowie zeitlich-strukturellen Bedingungen, wie z.B. der Terminvergabe, gab es kaum negative Kritik. 95 % gaben an, sich erneut an das ZEF wenden zu wollen. Allerdings gaben auch 14 % der Rückmelder einen Wunsch nach mehr konkreter Hilfe an, sowie 17 % einen Wunsch nach mehr Anregungen und einer stärkeren Vermittlung neuer Ideen. Wir werden diese Rückmeldungen für uns zum Anlass nehmen, unser Angebot in diesen Punkten zu überprüfen.