

# Befragung der Klientinnen und Klienten 2017

Beratungsstellen  
für Eltern, Jugendliche  
und Kinder im Kreis We-  
sel

Caritasverband  
für die Dekanate  
Dinslaken und Wesel  
e.V.

Caritasverband  
Moers-Xanten e.V.

Kreis Wesel  
Fachdienst 58

## Überblick

### *Einleitung*

- 1 *“Wer hat Ihnen die Beratungsstelle empfohlen?”*
- 2 *“Wie bewerten Sie die Wartezeit zwischen Anmeldung und Erstgespräch?”*
- 3 *“Mit welchem Problem oder welchen Problemen haben Sie sich an die Beratungsstelle gewandt?”*
- 4 *“Wie oft haben Sie die Beratungsstelle besucht?”*
- 5 *“In der Beratungsstelle herrscht eine angenehme Atmosphäre.“*
- 6 *“Es hat mich Überwindung gekostet, mit der Beratungsstelle Kontakt aufzunehmen.“*
- 7 *“Die Beraterin/der Berater hat mein Problem Verstanden.“*
- 8 *“Das Problem, mit dem ich mich an die Beratungsstelle gewandt habe, ist...“*
- 9 *“Ich würde mich mit gleichen oder ähnlichen Problemen wieder an die Beratungsstelle wenden.“*
- 10 *“Die Beratung war hilfreich“.*
- 11 *„Ich würde die Beratungsstelle im privaten Umfeld (Freundschaft/Bekannntschaft) weiterempfehlen.“*
- 12 *„Was haben Sie in der Beratungsstelle als positiv erlebt?“*
- 13 *“Was hat Ihnen in der Beratungsstelle nicht gefallen?“*
- 14 *“Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Beratung?“*
- 15 *“Haben Sie noch Anmerkungen oder Anregungen?“*
- 16 *“Wie alt war das angemeldete Kind zum Zeitpunkt der Beratung?“*
- 17 *“Welches Geschlecht?“*

### *Zusammenfassende Anmerkungen*

## Einleitung

Seit 1999 führen die kreiseigenen Beratungsstellen für Eltern, Jugendliche und Kinder im Abstand von drei Jahren Befragungen der Klientinnen und Klienten durch. Hierbei werden jeweils Anfang des Jahres die Klientinnen und Klienten angeschrieben, deren Beratung im Zeitraum vom 01.01. bis zum 30.06. des Vorjahres abgeschlossen wurde. Seit 2014 beteiligen sich auch die Erziehungsberatungsstelle des Caritasverbandes für die Dekanate Dinslaken und Wesel e. V. in Wesel sowie die Erziehungsberatungsstelle des Caritasverbandes Moers-Xanten e. V. in Rheinberg an der Befragung.

Um möglichst objektive und repräsentative Daten zu erhalten, wurde die Befragung den Klientinnen und Klienten nicht vorangekündigt. Zudem wurde in den Anschreiben explizit Anonymität zugesichert und den Befragungsunterlagen wurde ein frankierter Umschlag beigelegt, um eine Rücksendung möglichst unkompliziert zu gestalten. Die statistische Auswertung wurde dienststellenextern durch die Jugendhilfeplanung des Kreises Wesel durchgeführt. Die Rückläufe der kreiseigenen Erziehungsberatungsstellen wurden direkt an die Jugendhilfeplanung gesandt und dort statistisch ausgewertet. Die Rückläufe der Beratungsstellen der Caritasverbände wurden an die jeweiligen Beratungsstellen geschickt und von dort aus zur statistischen Auswertung an die Jugendhilfeplanung des Kreises Wesel übersandt.

Rücklaufquoten der zugestellten Fragebögen:

	Kreis Wesel	Caritasverband Moers-Xanten e.V.	Caritasverband für die Dekanate Dinslaken und Wesel e.V.
Anzahl zugestellter Fragebögen	362	165	176
Anzahl beantworteter Fragebögen	109	40	47
Rücklaufquote	30,1 %	24,2 %	26,7 %

Die Rücklaufquoten sind als zufriedenstellend zu bezeichnen, insbesondere angesichts der Tatsache, dass der letzte Kontakt mit der Beratungsstelle über ein halbes Jahr zurücklag, die Befragung nicht vorangekündigt wurde und keine Zweitaufforderung erfolgte.

**1. "Wer hat Ihnen die Beratungsstelle empfohlen?"**

Angaben in % (Ergebnis 2014 zum Vergleich in Klammern)	Kreis Wesel	Caritas in Rheinberg	Caritas in Wesel
Freunde und Bekannte	33,9 (35,8)	30,0 (36,4)	36,2 (32,6)
Verwandte	2,7 (2,8)	5,0 (2,3)	4,3 (4,7)
Schulen	13,8 (13,1)	12,5 (25,0)	10,6 (13,9)
Arzt/Ärztin	11,0 (9,1)	12,5 (6,8)	10,6 (4,7)
Jugendämter	8,3 (13,6)	12,5 (6,8)	4,3 (9,3)
Kindergärten und Familienzentren	7,2 (1,7)	7,5 (4,5)	21,2 (2,3)
Internet	9,2 (bei Sonstiges)	5,0 (bei Sonstiges)	12,8 (bei Sonstiges)
Sonstiges	13,9 (23,9)	15 (18,2)	0,0 (32,5)

Die meisten Empfehlungen kommen offenbar weiterhin aus dem privaten Umfeld (Freunde und Bekannte). Das in der Bedeutung deutlich zunehmende Internet wurde hier zum ersten Mal als eigene Kategorie aufgenommen und aus der Kategorie „Sonstiges“ herausgezogen. Zudem ist in allen Stellen ein Anstieg der Verweisungen aus Kindergärten und Familienzentren zu verzeichnen.

**2. "Wie bewerten Sie die Wartezeit zwischen Anmeldung und Erstgespräch?"**

Angaben in % (Ergebnis 2014 zum Vergleich in Klammern)	Kreis Wesel	Caritas in Rheinberg	Caritas in Wesel
zu lang	3,7 (6,0)	0,0 (2,4)	4,3 (5,1)
erträglich	41,3 (36,3)	37,5 (46,4)	42,5 (46,2)
kurz	55,0 (57,7)	62,5 (51,2)	53,2 (48,7)

In allen Stellen empfanden mehr als 90 % der Befragten die Wartezeit als erträglich oder kurz, während nur noch sehr wenige mit der Dauer der Wartezeit unzufrieden waren.

**3. "Mit welchem Problem oder welchen Problemen haben Sie sich an die Beratungsstelle gewandt?" (Mehrfachnennungen möglich)**

Angaben in % (Ergebnis 2014 zum Vergleich in Klammern)	Kreis Wesel	Caritas in Rheinberg	Caritas in Wesel
Verhaltensprobleme	43,1 (43,9)	45,8 (28,8)	27,7 (36,4)
Entwicklungs- auffälligkeiten	12,8 (12,9)	3,4 (3,4)	12,8 (0,0)
Lernprobleme	30,1 (24,0)	18,6 (28,8)	17,0 (12,7)
Beziehungs-/ Familienprobleme	34,9 (45,6)	23,7 (27,1)	51,1 (32,7)
Sonstiges	15,6 (21,6)	8,5 (11,9)	34,0 (18,2)

Die vielen Mehrfachnennungen und die häufige Verwendung der Kategorie "Sonstiges" ergaben sich vermutlich daraus, dass viele Klientinnen und Klienten ihre Probleme als sehr komplex und vielfältig erlebten, so dass ihnen eine eindeutige Zuordnung schwer fiel.

**4. "Wie oft haben Sie die Beratungsstelle besucht?"**

Angaben in % (Ergebnis 2014 zum Vergleich in Klammern)	Kreis Wesel	Caritas in Rheinberg	Caritas in Wesel
ein- bis zweimal	42,2 (40,8)	50,0 (44,2)	53,2 (52,5)
drei- bis fünfmal	34,9 (32,0)	30,0 (34,9)	29,8 (25,0)
sechsmal und mehr	22,9 (27,2)	20,0 (20,9)	17,0 (22,5)

**5. "In der Beratungsstelle herrscht eine angenehme Atmosphäre."**

Angaben in % (Ergebnis 2014 zum Vergleich in Klammern)	Kreis Wesel	Caritas in Rheinberg	Caritas in Wesel
trifft voll zu	47,7 (44,6)	37,5 (39,5)	55,3 (57,5)
trifft zu	44,0 (44,0)	55,0 (41,9)	42,6 (40,0)
trifft teilweise zu	7,3 (7,7)	7,5 (18,6)	0,0 (2,5)
trifft weniger zu	0,0 (1,2)	0,0 (0,0)	0,0 (0,0)
trifft nicht zu	0,0 (2,4)	0,0 (0,0)	2,1 (0,0)

Über 90 % der Befragten bezeichneten die Atmosphäre als angenehm (trifft voll zu und trifft zu). Die Ergebnisse sind in den letzten drei Jahren weitgehend stabil geblieben.

**6. “Es hat mich Überwindung gekostet, mit der Beratungsstelle Kontakt aufzunehmen.”**

Angaben in % (Ergebnis 2014 zum Vergleich in Klammern)	Kreis Wesel	Caritas in Rheinberg	Caritas in Wesel
trifft voll zu	4,6 (4,1)	10,0 (4,8)	10,6 (7,5)
trifft zu	10,1 (11,8)	15,0 (9,5)	14,9 (7,5)
trifft teilweise zu	16,5 (12,4)	20,0 (14,3)	10,6 (20,0)
trifft weniger zu	14,7 (10,6)	7,5 (9,5)	21,3 (17,5)
trifft nicht zu	54,1 (61,2)	47,5 (61,9)	42,6 (47,5)

Die Ergebnisse haben sich nur leicht verändert. Weiterhin hatte etwa ein Drittel der Befragten leichte bis ausgeprägte Unsicherheiten vor dem Aufsuchen der Hilfe.

**7. "Die Beraterin/der Berater hat mein Problem verstanden."**

Angaben in % (Ergebnis 2014 zum Vergleich in Klammern)	Kreis Wesel	Caritas in Rheinberg	Caritas in Wesel
trifft voll zu	56,0 (58,9)	42,5 (51,2)	48,9 (62,5)
trifft zu	37,6 (26,2)	42,5 (29,3)	36,2 (30,0)
trifft teilweise zu	3,7 (10,7)	15 (15,5)	6,4 (2,5)
trifft weniger zu	0,9 (1,8)	0,0 (0,0)	2,3 (4,3)
trifft nicht zu	1,8 (2,4)	0,0 (0,0)	2,3 (4,2)

**8. "Das Problem, mit dem ich mich an die Beratungsstelle gewandt habe, ist...."**

Angaben in % (Ergebnis 2014 zum Vergleich in Klammern)	Kreis Wesel	Caritas in Rheinberg	Caritas in Wesel
behoben	22,9 (15,9)	12,5 (11,9)	23,4 (10,0)
deutlich verbessert	39,4 (42,1)	37,5 (47,6)	31,9 (35,0)
etwas verbessert	22,8 (27,4)	35,0 (26,2)	36,2 (35,0)
unverändert	14,9 (14,6)	15,0 (11,9)	8,5 (20,0)

Angesichts der Tatsache, dass sich viele Ratsuchende mit sehr belastenden und komplexen Problemlagen an die Beratungsstellen wenden, erscheint die Tatsache, dass im Ganzen deutlich mehr als die Hälfte das Problem als ganz behoben bzw. als deutlich verbessert wahrnehmen, als sehr zufriedenstellend.



**9. "Ich würde mich mit gleichen oder ähnlichen Problemen wieder an die Beratungsstelle wenden."**

Angaben in % (Ergebnis 2014 zum Vergleich in Klammern)	Kreis Wesel	Caritas in Rheinberg	Caritas in Wesel
trifft voll zu	76,1 (71,6)	72,5 (61,9)	72,3 (80,0)
trifft teilweise zu	19,3 (20,1)	20,0 (28,6)	19,2 (15,0)
trifft nicht zu	4,6 (8,3)	7,5 (9,5)	8,5 (5,0)

**10. "Die Beratung war hilfreich."**

Angaben in % (Ergebnis 2014 zum Vergleich in Klammern)	Kreis Wesel	Caritas in Rheinberg	Caritas in Wesel
trifft voll zu	69,7 (63,3)	57,5 (58,1)	57,5 (72,5)
trifft teilweise zu	23,9 (28,4)	35,0 (37,2)	36,1 (25,0)
trifft nicht zu	6,4 (8,3)	7,5 (4,7)	6,4 (2,5)

Jeweils deutlich mehr als 90 % der Befragten konnten die Beratung vorbehaltlos als hilfreich bzw. als teilweise hilfreich bewerten.

**11. "Ich würde die Beratungsstelle im privaten Umfeld (Freundschaft/Bekannntschaft) weiterempfehlen."**

Angaben in % (Ergebnis 2014 zum Vergleich in Klammern)	Kreis Wesel	Caritas in Rheinberg	Caritas in Wesel
trifft voll zu	82,6 (77,1)	77,5 (73,8)	80,1 (85,0)
trifft teilweise zu	13,8 (19,4)	17,5 (26,2)	10,6 (12,5)
trifft nicht zu	3,6 (3,5)	5,0 (0,0)	8,5 (2,5)

Fast alle Ratsuchenden würden die Beratungsstellen vorbehaltlos oder mit Einschränkungen weiterempfehlen.

**12. "Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Beratung?"**

Angaben in % (Ergebnis 2014 zum Vergleich in Klammern)	Kreis Wesel	Caritas in Rheinberg	Caritas in Wesel
sehr zufrieden	52,3 (47,6)	35,0 (50,0)	40,4 (53,8)
zufrieden	36,7 (38,8)	57,5 (35,0)	48,9 (35,9)
weder - noch	6,4 (8,8)	2,5 (12,5)	8,5 (5,1)
unzufrieden	2,8 (3,5)	5,0 (2,5)	0,0 (5,1)
sehr unzufrieden	1,8 (1,2)	0,0 (0,0)	0,0 (0,0)

Über die Jahre hinweg hat sich die Anzahl der zufriedenen bzw. sehr zufriedenen Ratsuchenden weiter erhöht und lag jetzt bei allen Stellen bei etwa 90 % und damit noch einmal höher als 2014.

**13. *“Was haben Sie in der Beratungsstelle als positiv erlebt?”***

Sehr oft wurden hier die angenehme und ruhige Atmosphäre sowie die ausgeprägte Empathie, die verstehende Haltung und das „offene Ohr“ der Beraterinnen und Berater genannt. Ebenfalls mehrere Nennungen gibt es hinsichtlich sehr konkreter Ratschläge und Hilfen, welche gut und unmittelbar im Alltag umgesetzt werden konnten. Einige der Befragten benannten die gute Vernetzung der Beratungsarbeit mit Schulen und Kindergärten.

**14. *“Was hat Ihnen in der Beratungsstelle nicht gefallen?”***

Im Ganzen gab es hier sehr wenige offene Nennungen. Bemängelt wurde vereinzelt, dass es für bestimmte individuelle Bedarfe keine Gruppenangebote gebe und dass man Teile der Einrichtung der Räume als kinderunfreundlich empfunden habe. Zu lange Wartezeiten wurden kein einziges Mal als Kritikpunkt benannt.

**15. *“Haben Sie noch Anmerkungen oder Anregungen?”***

Die häufigsten Antworten auf diese Frage waren Aussagen wie „Weiter so und Danke!“ sowie Wünsche nach spezifischen zusätzlichen Angeboten wie z.B. Vorträgen oder Gruppen zu bestimmten Themen.

**16. "Wie alt war das angemeldete Kind zum Zeitpunkt der Beratung?"**

Angaben in % (Ergebnis 2014 zum Vergleich in Klammern)	Kreis Wesel	Caritas in Rheinberg	Caritas in Wesel
unter 3 Jahre	2,7 (3,6)	2,7 (2,3)	8,5 (4,5)
3 bis 6 Jahre	20,1 (13,3)	15,3 (11,4)	21,3 (22,7)
6 bis 9 Jahre	32,2 (24,6)	23,4 (31,8)	19,2 (25,0)
9 bis 12 Jahre	28,2 (19,0)	33,3 (18,2)	19,2 (20,5)
12 bis 15 Jahre	10,7 (19,0)	11,7 (15,9)	21,3 (9,1)
15 bis 18 Jahre	4,7 (14,9)	8,1 (15,9)	8,5 (6,8)
18 bis 27 Jahre	1,3 (5,6)	5,4 (4,5)	0,0 (11,4)

Etwa jeweils 2/3 der vorgestellten jungen Menschen waren zwischen 6 und 15 Jahre alt. Dies entspricht recht genau der Statistik der in der EDV erfassten Anmelde Daten aller Klientinnen und Klienten.

**17. "Welches Geschlecht?"**

Angaben in % (Ergebnis 2014 zum Vergleich in Klammern)	Kreis Wesel	Caritas in Rheinberg	Caritas in Wesel
männlich	61,6 (59,0)	52,5 (62,8)	53,1 (56,4)
weiblich	38,4 (41,0)	47,5 (37,2)	46,9 (43,6)

Bei der Statistik der in der EDV erfassten Anmelde Daten aller Klientinnen und Klienten ist das Geschlechterverhältnis stellenübergreifend zunehmend ausgeglichen (53,8 % männlich, 46,2 % weiblich). Das Verhältnis bei den Befragten der Beratungsstellen des Kreises Wesel weicht hiervon etwas ab. Dies liegt mit großer Wahrscheinlichkeit daran, dass der Anteil der Verhaltensprobleme als angegebener Vorstellungsanlass bei den Fragebögen (43 %) deutlich höher ist als bei der statistischen Auswertung aller Vorstellungsanlässe (24,5 %) und bei letzterer das Verhältnis weiterhin so ist, dass Jungen in der deutlichen Überzahl sind.

### ***Zusammenfassende Anmerkungen***

Es ist eine deutliche und aussagekräftige Rückmeldung, dass in allen Stellen etwa 90 % der Ratsuchenden mit der Beratung zufrieden oder sehr zufrieden waren. Etwa ebenso viele fanden die Beratung vorbehaltlos hilfreich oder zumindest teilweise hilfreich.

Es gelang somit über die Jahre gesehen zunehmend besser, die hinsichtlich der Kapazitäten mitunter konkurrierenden Ziele der kurzen Wartezeiten, der einzelfallübergreifenden Tätigkeiten, der qualifizierten Diagnostik sowie der längerfristigen Hilfe bzw. Therapie in Einklang zu bringen. Berücksichtigt man bei der Interpretation der Ergebnisse dann noch, dass in einer Reihe von Beratungssituationen (z.B. Begutachtungen zu Fragen des § 35a SGB VIII, sexueller Kindesmissbrauch, eskalierende Trennungs-/Scheidungskonflikte usw.) sich oft unterschiedliche Grundpositionen zwischen Eltern und Beratern oder im Verlauf heikle Problemlagen ergeben können, erscheinen die Ergebnisse der Befragung insgesamt gesehen als deutlich positiv. Der positive Grundtenor der vorangegangenen Befragungen hat sich somit stabilisiert und in einigen Kernbereichen sogar verstärkt.