

Klient*innenbefragung 2024

Mitte 2024 wurden alle bis zum Stichtag 26.08. in 2024 beratenen Familien zur Teilnahme an einer Umfrage zur Zufriedenheit mit der Beratung eingeladen - per E-Mail mit beigefügtem Link sowie Barcode.

Im Rahmen unserer zugehenden Beratung in Familienzentren und Schulen luden wir Eltern sowie Jugendliche per Barcodekarten zur Teilnahme ein.

Insgesamt wurden 388 Familien angesprochen. Davon nahmen 170 d.h. 43,81% an der Befragung teil. Diese Rücklaufquote gilt bei digitalen Abfragen als gut bis sehr gut.

In der Umfrage wurden 7 Fragen gestellt:

- Wie sind Sie / bist Du auf uns aufmerksam geworden?
- Wie viele Beratungstermine haben bislang stattgefunden?
- Sind weitere Beratungstermine vereinbart?
- Wie zufrieden sind Sie / bist Du mit der Beratung?
- Würden Sie / Würdest Du unsere Beratungsstelle weiterempfehlen?
- Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?

sowie als offene Frage: was möchten Sie / was möchtest Du uns ergänzend Anregendes oder Kritisches mitteilen?

Ergebnisse:

Über 37% der Personen, die an der Befragung teilgenommen haben, sind via Internet auf das Angebot der Beratungsstelle aufmerksam geworden, knapp 30% erhielten eine Empfehlung von Bekannten, Verwandten oder Freund*innen. 17% wurden von Schule bzw. Kindertagesstätten auf das Beratungsangebot aufmerksam gemacht. Dieses Ergebnis zeigte uns, wie bedeutsam eine informative und einladende digitale Präsenz der Beratungsstelle ist.

81,76% der Teilnehmenden äußerten sich **sehr zufrieden** mit der Beratung, **14,71 % überwiegend zufrieden**. Nur 3,64 % (6 von 170 Teilnehmenden) äußerten sich wenig bis gar nicht zufrieden mit der Beratung.

97,65 % (166 von 170) der Teilnehmenden würden die **Beratungsstelle weiterempfehlen**.

Bei beiden Bewertungen zeigte sich kein signifikanter Unterschied, bezogen darauf, ob die Beratung abgeschlossen war oder nicht sowie bezogen auf die Anzahl der Beratungstermine. Ebenso gab es keinen signifikanten Unterschied in der Bewertung, bezogen darauf, wer die Fragen beantwortet hat (Mutter, Vater, Kind, Jugendliche*r).

118 der 170 Teilnehmenden nutzten die offene Frage, um uns Anregendes oder Kritisches mitzuteilen. Nahezu durchgängig wurde benannt: Eine ‚freundliche Atmosphäre‘ (sich ‚wertgeschätzt gefühlt‘), eine gute Organisation (zügige Terminvereinbarungen, schnelle Rückmeldungen), Empathie und fachliche Kompetenz in der Beratung (‚Mut gemacht bekommen‘, ‚unterstützende Impulse erhalten‘, ‚machbare Lösungen erarbeitet‘).

Kritisch wurde in Einzelmeinungen moniert, bzw. angeregt: Die Parkplatzsituation, eine fehlende längerfristige psychotherapeutische Hilfe für Kinder in der Beratungsstelle, ein fehlender Online-Terminkalender, Differenzen in der Einschätzung zwischen Elternteil und Fachkraft.