

Auswertung und Zufriedenheit durch Fragebögen aus Sicht der Eltern nach der Beendigung der SPFH und EB (systematische Evaluation und Entwicklungszusammenarbeit durch Fragebögen) bei Trapez e.V.

Durchgeführt von Badradin Arafat, zertifizierter Qualitätskoordinator nach dem GAB – Verfahren zur Qualitätsentwicklung bei Trapez e.V.

Auswertung und Zufriedenheit durch Fragebögen aus Sicht der Eltern nach der Beendigung der SPFH und EB (systematische Evaluation und Entwicklungszusammenarbeit durch Fragebögen) bei Trapez e.V.

Trapez e.V.

Verein für freie Jugendhilfe

Lange Straße 53

31618 Liebenau

Tel:05023/98865-80/81

Fax:05023/98865-82

info@trapez-jugendhilfe.de

www.trapez-jugendhilfe.de



**Betreff: Auswertung der SPFH und EB
(die Befragung ist anonym)**

An: Alle Eltern und Erziehungsberechtigten

Sehr geehrte Damen und Herrn,

Sie haben ein Leistung des Verein Trapez ev. in Form einer Hilfe zur Erziehung in Anspruch genommen. Sie, als Empfänger dieser Leistung, können deren Wirkung am besten beurteilen. Deshalb ist es für Trapez e.V. wichtig, Ihre Meinung in Form des beiliegenden Fragebogens zu erfahren. Uns interessiert, ob die Maßnahme Ihrer Familie geholfen hat oder nicht, was wirksam war oder nicht und welche Verbesserungsvorschläge Sie an uns haben. Wir möchten auch in Zukunft den Familien, für die wir von Jugendämtern beauftragt werden, die bestmögliche Unterstützung anbieten können. Deshalb bitten wir Sie die Befragungsbogen einfach ausfüllen und in beigefügtem Umschlag an uns zurück zuzusenden.

Herzlichen Dank für Ihre Mitarbeit

Vorstand Trapez e.v.

Welche Erfahrungen habe ich gemacht und welche Informationen habe ich bekommen?

- ▶ 1. Die Bewertung der Gesprächsbereitschaft der Familie
- ▶ 2. Die geleistete wöchentliche Stundenzahl der Familienhilfe während der Anfangs-, Haupt- und Ablösephase
- ▶ 3. Die Gründe, warum die SPFH die passende Hilfe ist
- ▶ 4. Kenntnisse über das Familieneinkommen
- ▶ 5. Kenntnisse über die Familiensituation (z.B. arme und benachteiligte Familien)
- ▶ 6. Kenntnisse über die Anzahl der Familienmitglieder und das Alter der Kinder
- ▶ 7. Kenntnisse über den Wohnort der Familien (z.B. Großstadt oder Dorf)
- ▶ 8. Die Dauer der SPFH und der EB
- ▶ 9. Die begleitenden Hilfen vor, nach und während der SPFH und EB
- ▶ 10. Die Gründe der Beendigung der SPFH und EB
- ▶ 11. Die Bewertung des Verlaufs der SPFH durch den Familienhelfer



Wie bin ich bei meinem Praxisprojekt vorgegangen?

- ▶ Knappe Fragebögen und Formulierungen, die das Interesse des Klienten wecken
- ▶ Fragebögen beschränken sich auf die Fragen zur Erziehung und der familiären Beziehungen
- ▶ Zusammenarbeit zwischen Klienten und Mitarbeitern
- ▶ Die Befragung der Klienten wurde anonym gemacht
- ▶ Kurze Fragebögen für die Klienten beim Verein Trapez e.V
- ▶ Die Datenerhebung durch die Fachleute und die Klienten (junge Menschen und Eltern / Sorgeberechtigte) werden nur am Ende einer Maßnahme durchgeführt
- ▶ Ich habe die Aufmerksamkeit auf meine Fragen gerichtet, damit ich herausstellen kann, in welchem Umfang und auf welche Weise professionelle SPFH-Mitarbeiter bei Trapez e.V. den Menschen bei der Bewältigung ihrer Probleme nützlich sein können.
- ▶ Ich habe persönliche und telefonische Gespräche mit Familienmitgliedern durchgeführt
- ▶ Die geführten Interviews wurden schriftlich festgehalten und ausgewertet



Wie bin ich vorgegangen?

- ▶ Folgende Fragen stehen im Mittelpunkt:
 - ▶ 1. Was ist hilfreich für die Familien und was belastet die Familie?
 - ▶ 2. Wie sollen die Bewertungen erscheinen und was deuten die Ergebnisse an?
 - ▶ 3. Welche Strukturen und Elemente haben sich als vorteilhaft erwiesen und welche eher als nachteilhaft?
 - ▶ 4. Welche Vorschläge können die Situation der Familie verbessern oder verschlechtern?
- ▶ Ich habe diesen Fragebogen jeweils für Familien ausgearbeitet, die SPFH/EB bekommen oder bekommen haben
- ▶ Trapez e. V. hat die betroffenen Familien informiert
- ▶ Die Familien wurden gefragt, ob sie damit einverstanden sind, ihre Adressen und Telefonnummern zur Verfügung zu stellen.
- ▶ Dann habe ich Termine mit den betroffenen Familien vereinbart
- ▶ In der letzten Phase habe ich versucht, die Bewertung des Verlaufs der SPFH für jede Familie darzustellen, zu bewerten, zu analysieren und bessere Vorschläge nach meiner Sicht für die Familien zu machen



Warum dieses Projekt ?

- ▶ Die Überprüfung der Wirksamkeit von Hilfen zur Erziehung kann nur durch eine Klientenbefragung ergänzt werden
- ▶ Der Verein „Trapez“ wurde erst im Oktober 2010 gegründet, deswegen ist dies die erste Klientenbefragung
- ▶ Das Ziel ist, dass die Fachkräfte am Ende einer Maßnahme untersuchen, welchen Nutzen Eltern, junge Erwachsene, Jugendliche und Kinder durch eine Hilfe zur Erziehung hatten
- ▶ Die Zufriedenheit der jungen Menschen und Eltern mit dem Verein Trapez e.V., ihren Angeboten und dem Ergebnis der Hilfe sind, eines der zentralen Ziele der Dienstleistungsangebote von Trapez e.V.
- ▶ Der Vorstand des Vereins Trapez e.V. empfiehlt grundsätzlich allen Fachkräften (im Jugendhilfebereich), die Beurteilung der Ergebnisqualität einer Erziehungshilfe aus fachlicher Sicht mit einer Befragung der Klienten zu ergänzen und im Rahmen ihres Qualitätsmanagements regelmäßig zu überprüfen und Klientenbefragungen durchzuführen



- ▶ Im Befragungszeitraum vom März 2013 bis Mai 2013 wurden 15 Fragebögen nach Abschluss einer Hilfe zur Erziehung versandt
- ▶ Von 18 versendeten Fragebögen sind 15 Fragebögen bearbeitet worden
- ▶ Dies entspricht einer Rücklaufquote von über 88%

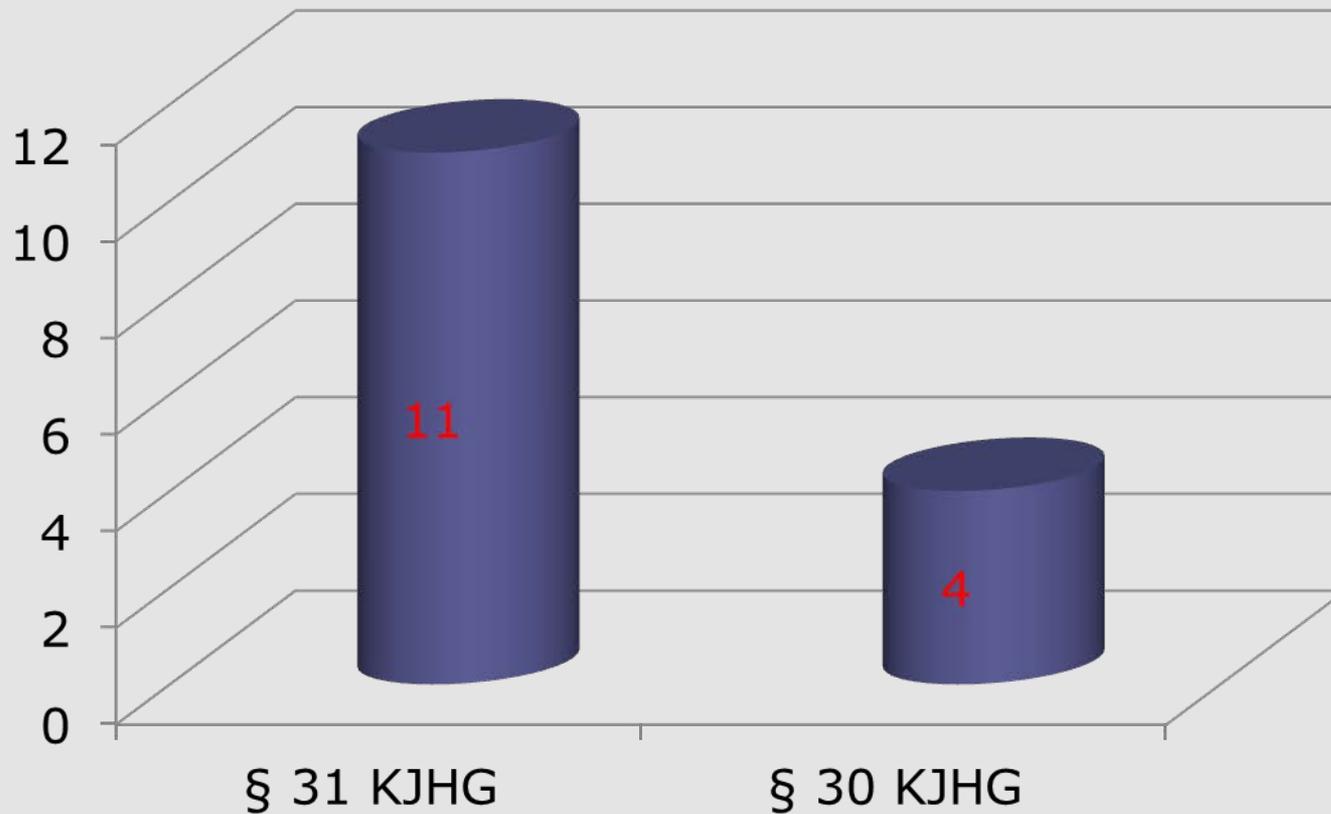


- ▶ Der Fragebogen besteht aus 25 Fragen mit Unterpunkten
- ▶ Skalierung:
 - ▶ zufrieden /eher zufrieden/ eher unzufrieden/ unzufrieden
 - ▶ trifft zu / trifft eher zu / trifft eher nicht zu / trifft nicht zu
 - ▶ Ja /eher ja /eher nein/nein
 - ▶ Ja/nein



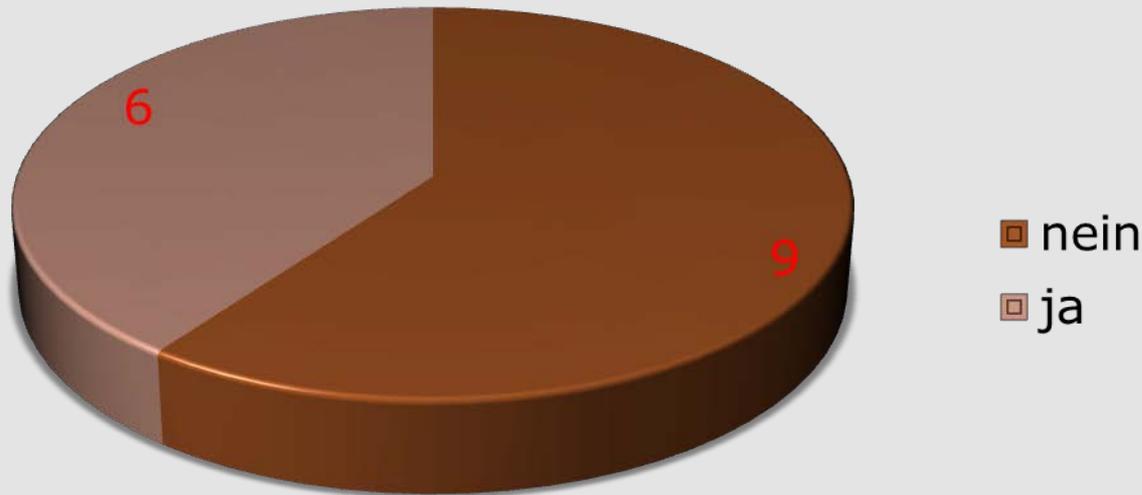
1. Welche Hilfe haben Sie erhalten?

- ▶ 11 befragte Familien haben Sozialpädagogische Familienhilfe erhalten (§ 31 KJHG)
- ▶ 4 befragte Familien haben Erziehungsbeistandschaft erhalten (§ 30 KJHG)



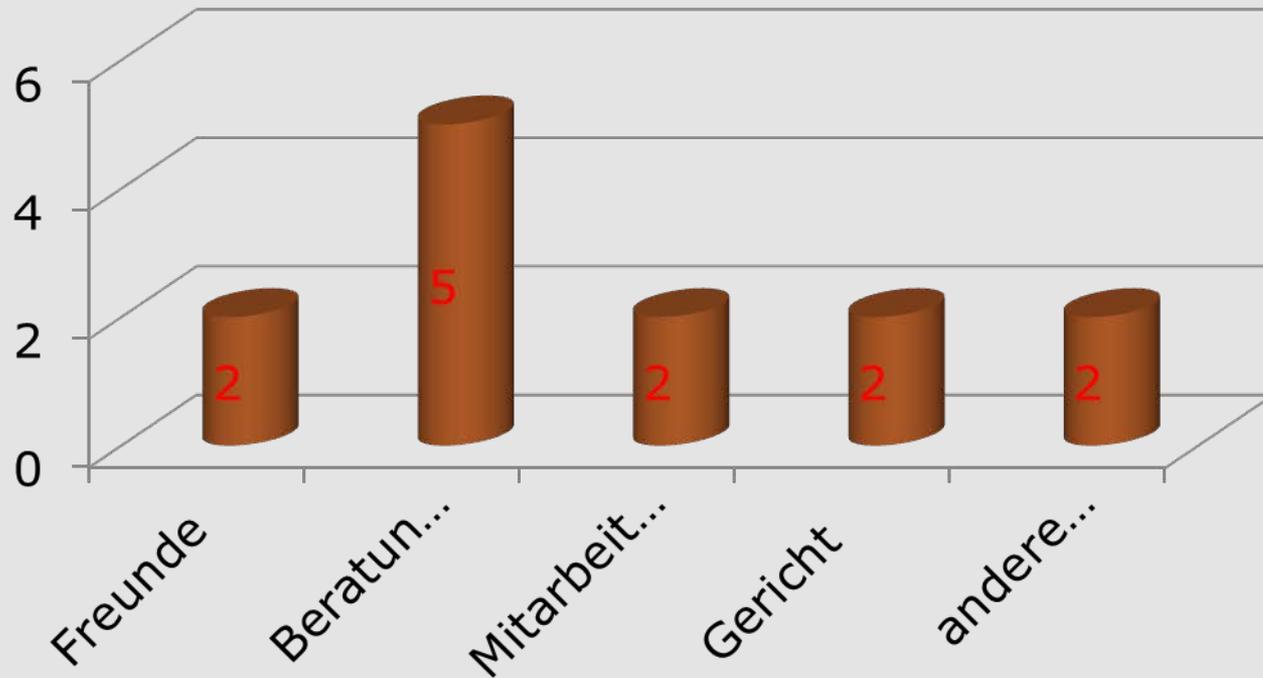
2. Haben Sie die Unterstützung von Trapez e.V. zum ersten Mal in Anspruch genommen?

- ▶ 9 befragte Familien haben mit nein geantwortet
- ▶ 6 befragte Familien haben mit ja geantwortet

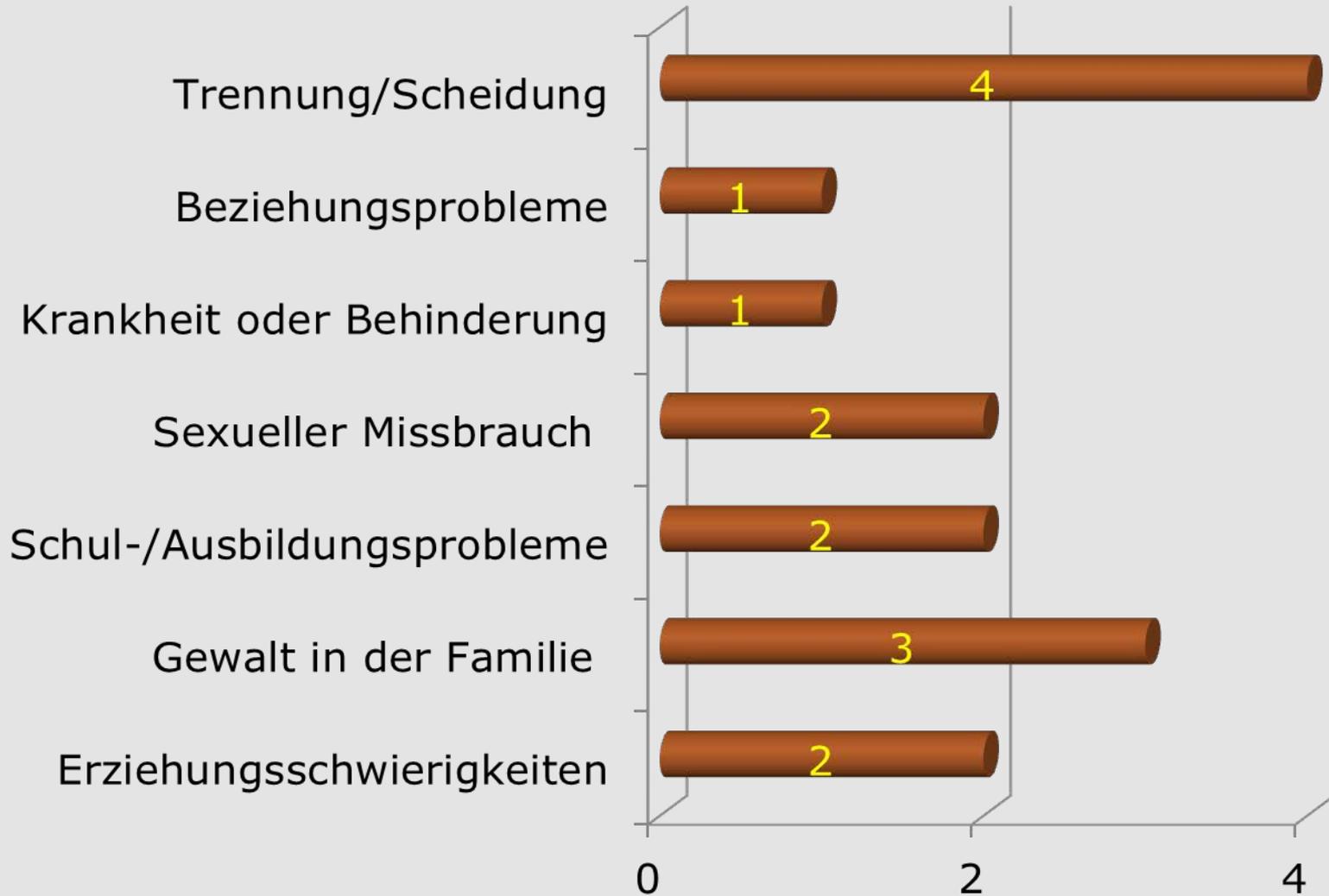


3. Wie oder durch wen haben Sie von der Hilfe erfahren?

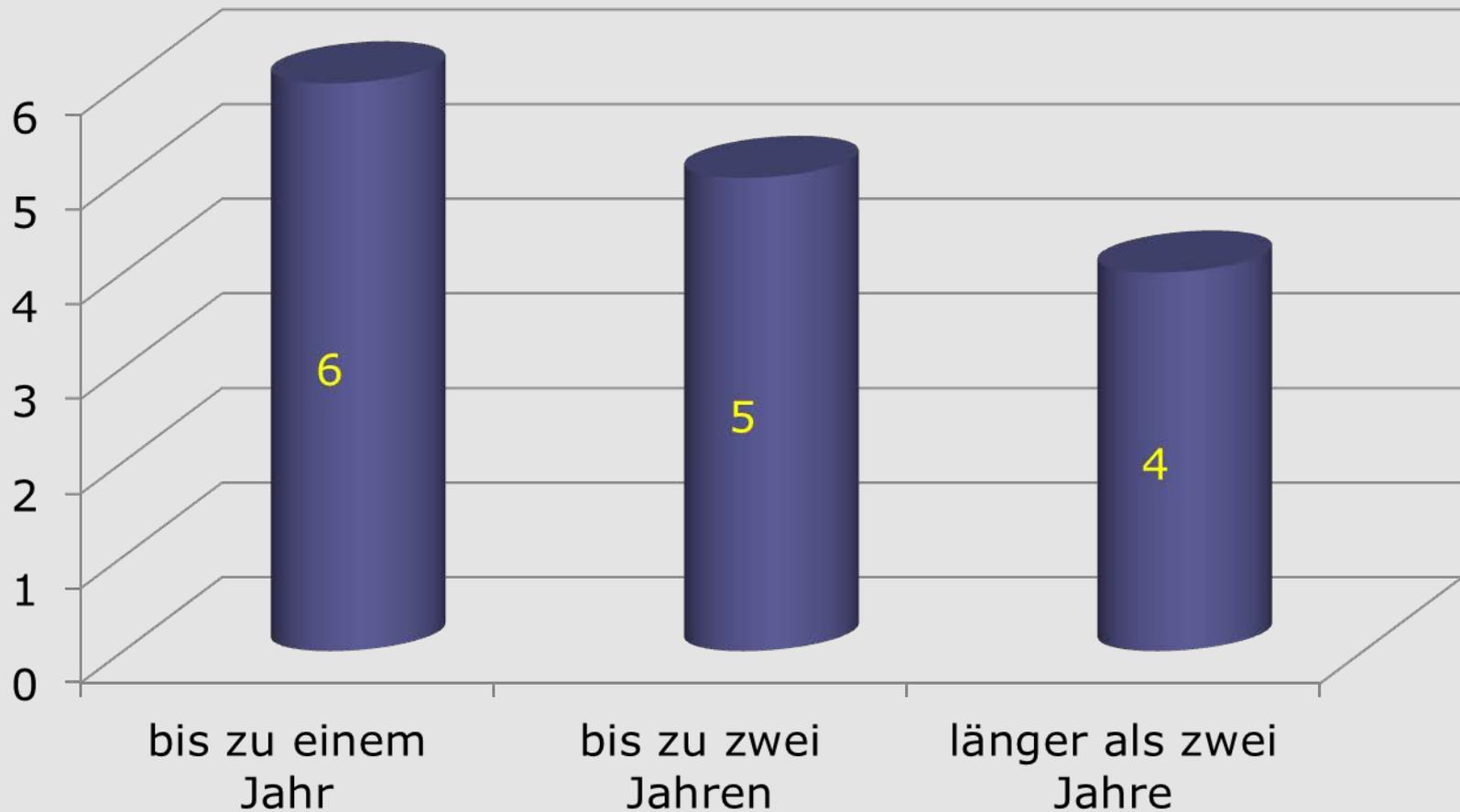
- ▶ 2 befragte Familien sind durch Freunde informiert worden
- ▶ 5 befragte haben angegeben, dass sie durch Beratungsstellen informiert worden sind
- ▶ 2 befragte Familien sind durch das Jugendamt direkt informiert worden
- ▶ 2 befragte Familien haben es durch das Gericht zugewiesen bekommen
- ▶ 2 befragte Familien haben es von anderen Institutionen erfahren



4. Aus welchem Grund haben sie HZE beantragt ?

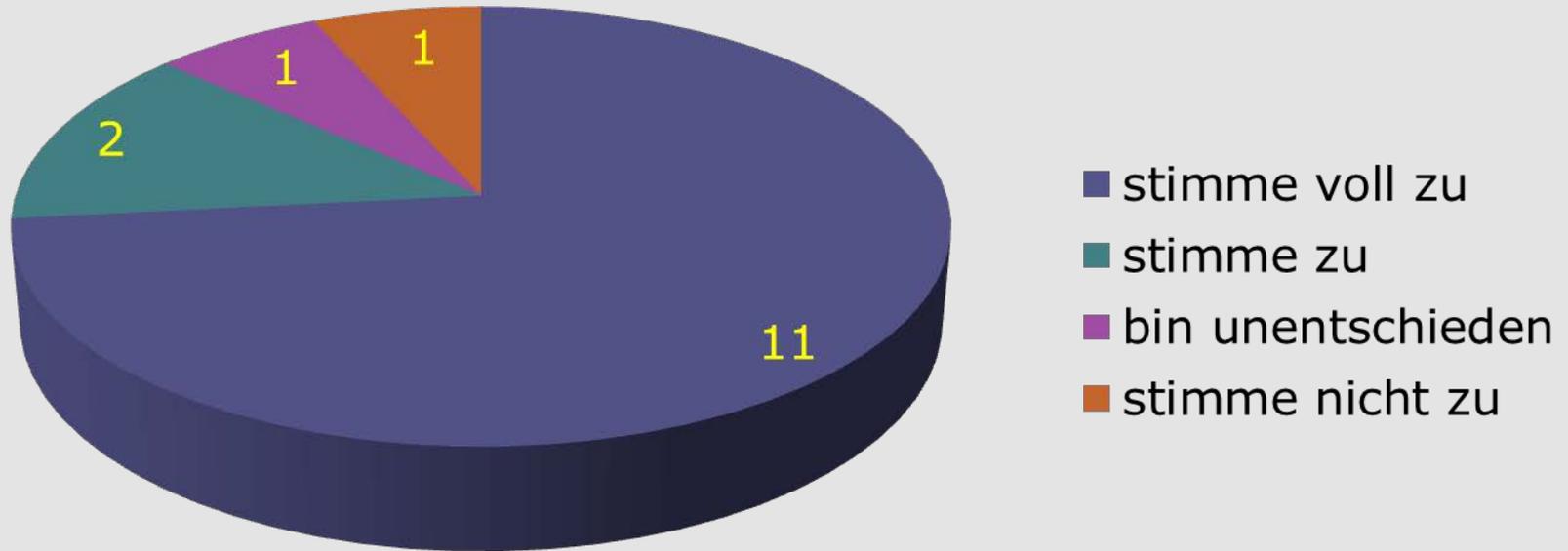


5. Wie lange haben Sie die Hilfe zur Erziehung in Anspruch genommen?

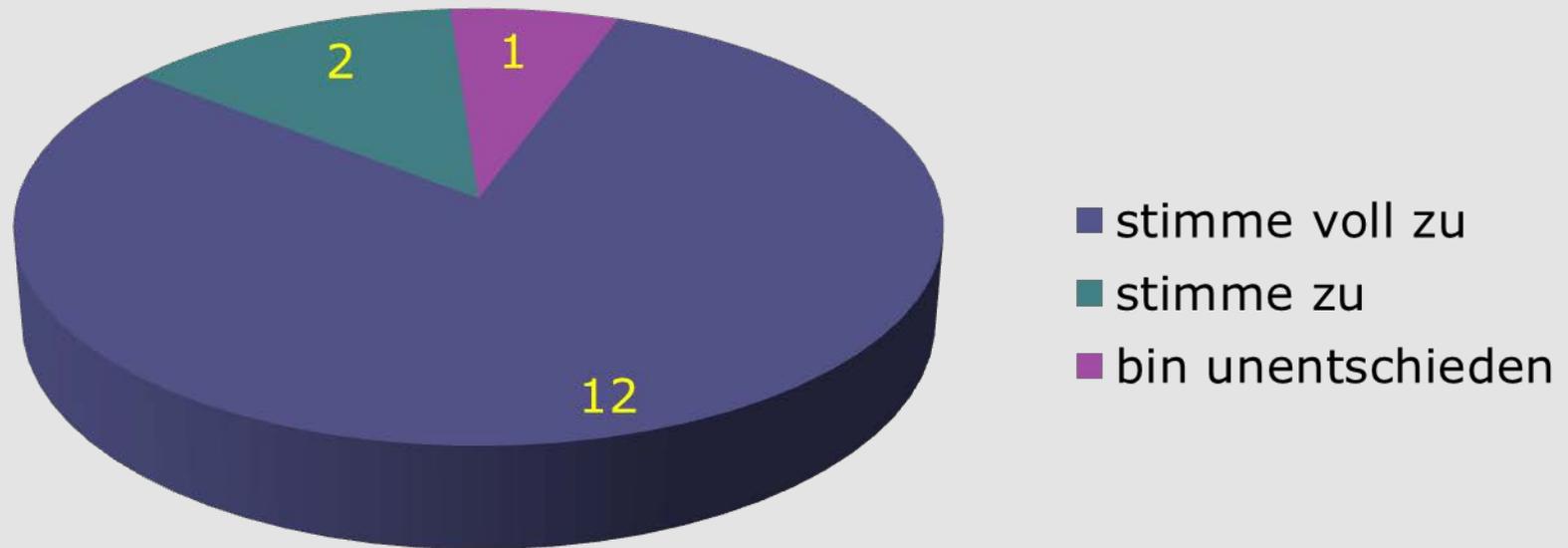


6. Wie beurteilen Sie diese Zusammenarbeit mit Ihren Ansprechpartnern bei Trapez e.V.?

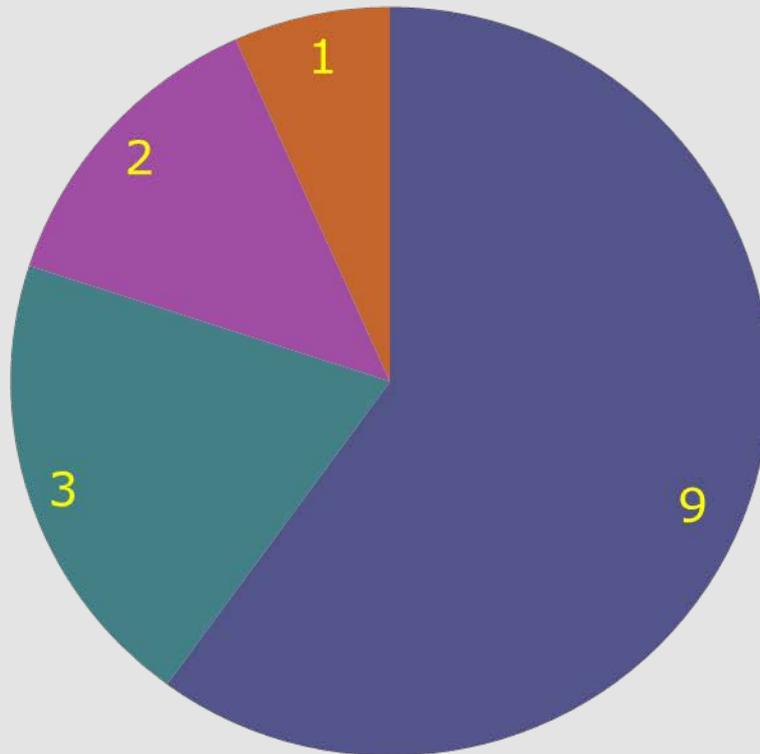
6.1 Ich wurde ernst genommen



6.2 Ich habe mich verstanden gefühlt

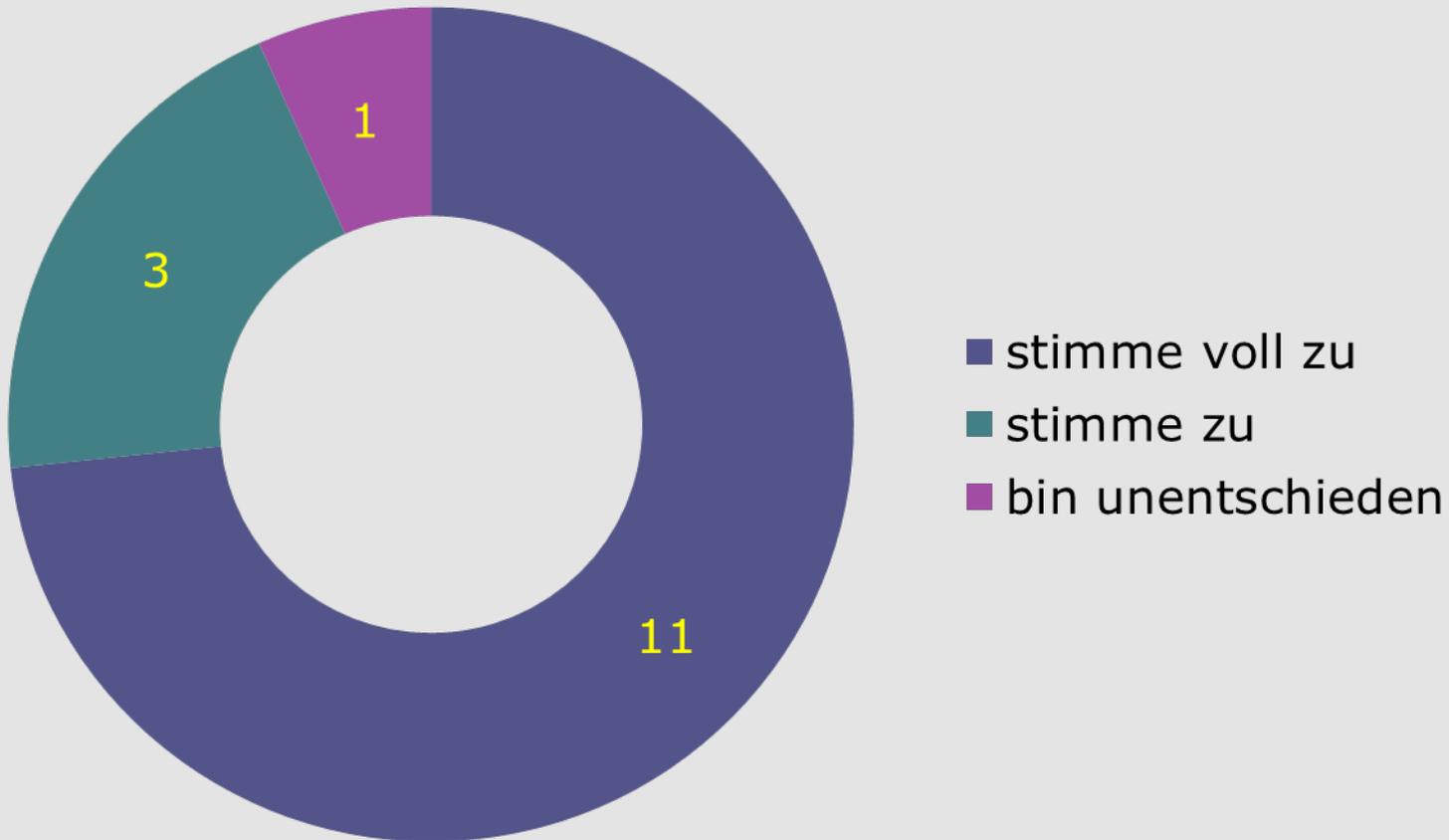


6.3 Ich wurde an der Zielfestlegung der Hilfe beteiligt



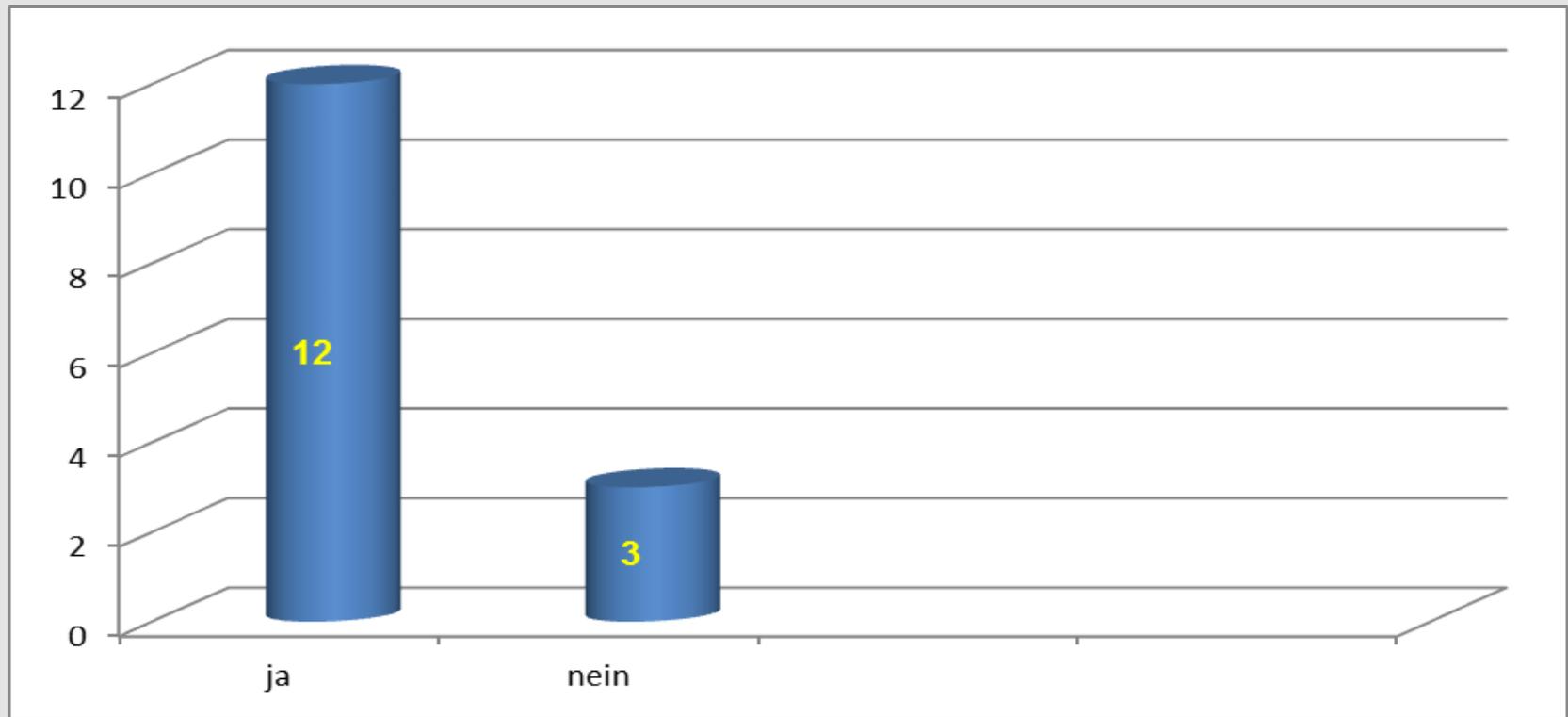
- stimme voll zu
- stimme zu
- bin unentschieden
- stimme nicht zu

6.4 Ich wurde ausreichend über die Art der Hilfe informiert



7. Waren die Auswertungsgespräche hilfreich?

12 befragte Familien haben angegeben, dass die geführten Gespräche hilfreich waren
3 befragte Familien haben angegeben, dass die geführten Gespräche nicht hilfreich waren



8. Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit mit Ihrem Familienhelfer?

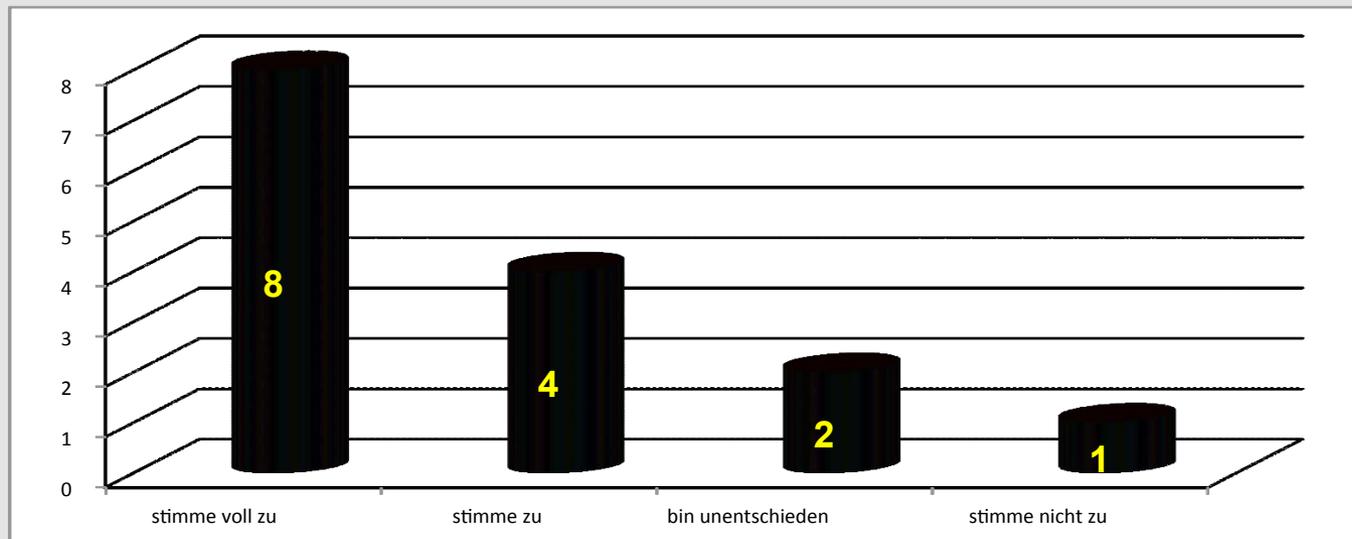
8.1 Wir haben uns gemeinsam über die Ausgestaltung der Hilfeleistung verständigt

8 befragte Familien haben voll zugestimmt

4 befragte Familien haben zugestimmt

2 befragte Familien sind unentschieden

1 befragte Familie stimmt nicht zu



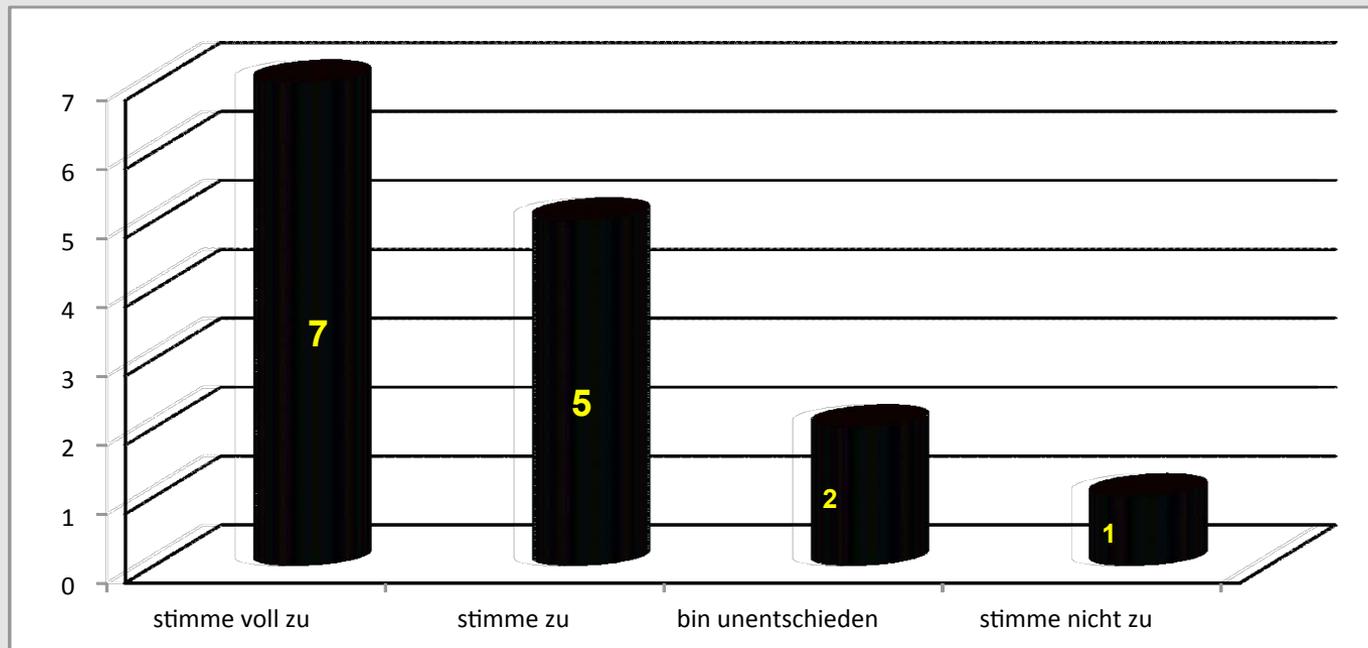
8.2 Ich fühlte mich durch den Familienhelfer unterstützt

7 befragte Familien haben voll zugestimmt

5 befragte Familien haben zugestimmt

2 befragte Familien sind unentschieden

1 befragte Familie stimmt nicht zu



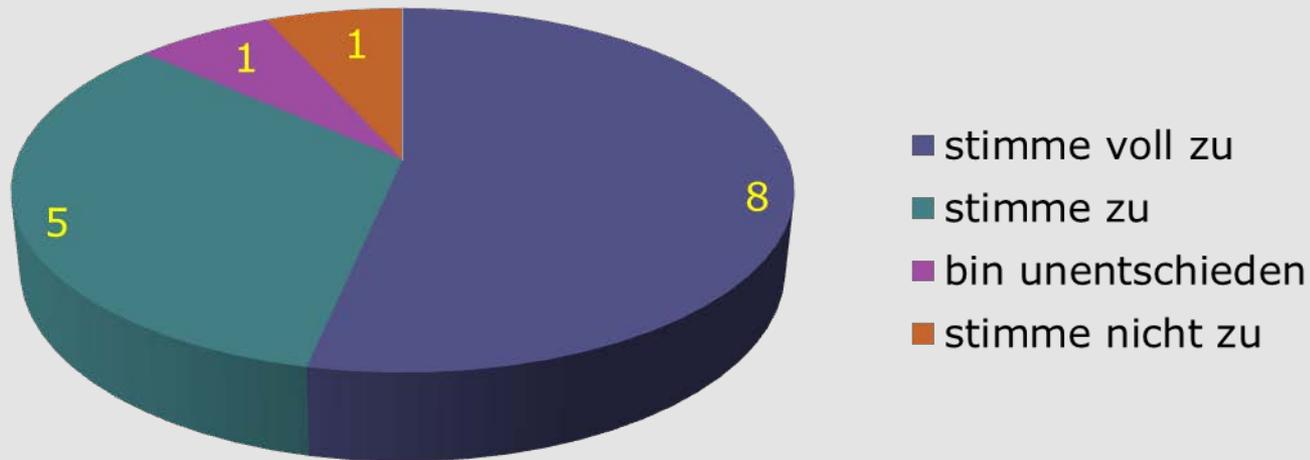
8.3 Der Familienhelfer hat Vereinbarungen zuverlässig eingehalten

8 befragte Familien haben voll zugestimmt

5 befragte Familien haben zugestimmt

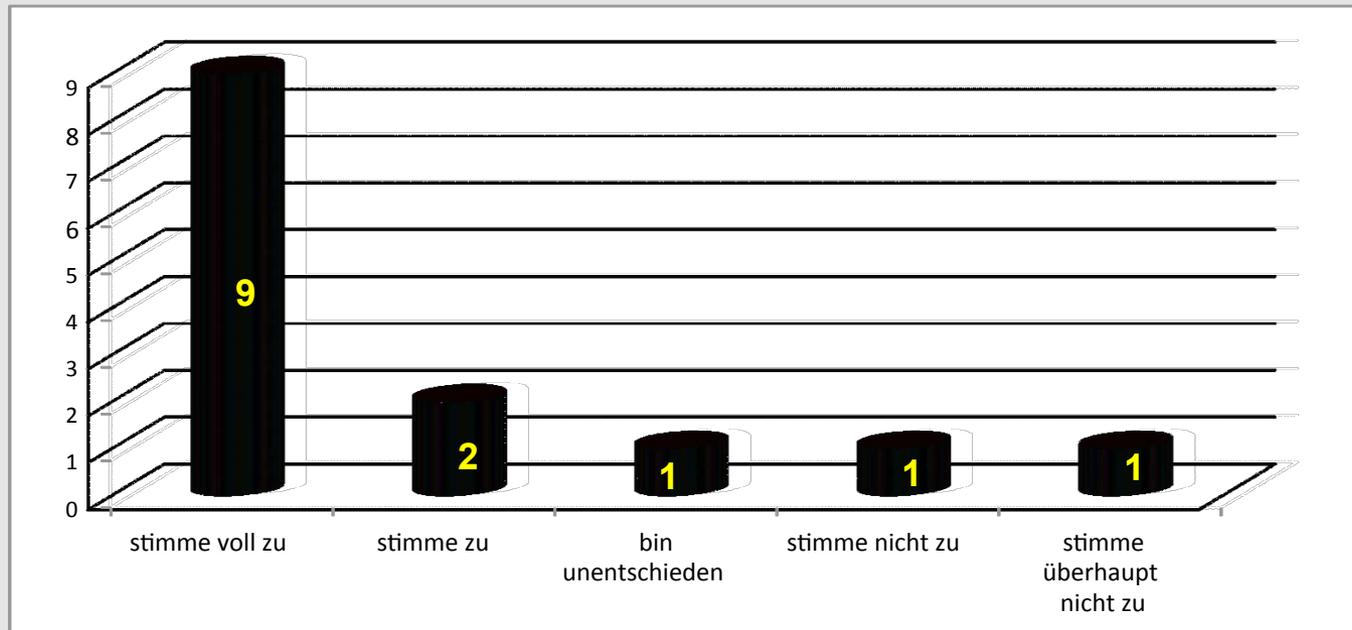
1 befragte Familie ist unentschieden

1 befragte Familie stimmt nicht zu



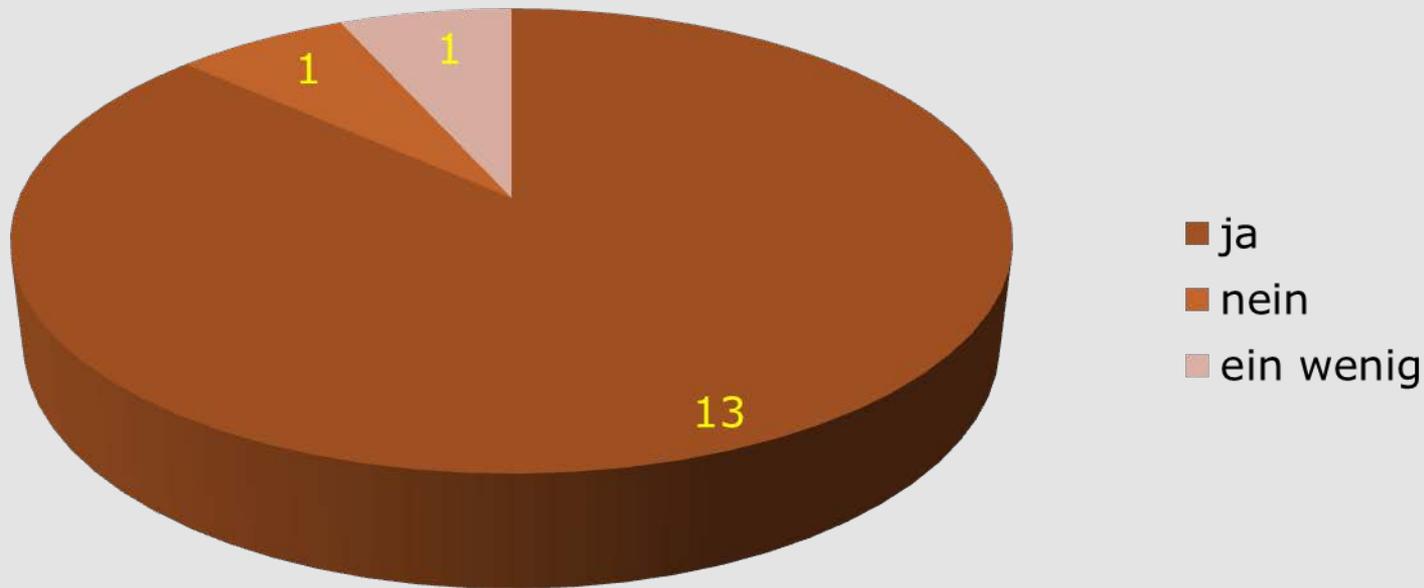
9. Die vereinbarten Ziele wurden erreicht

- 9 befragte Familien haben voll zugestimmt
- 2 befragte Familien haben zugestimmt
- 1 befragte Familie ist unentschieden
- 1 befragte Familie stimmt nicht zu
- 1 befragte Familie stimmt überhaupt nicht zu



10. Hat sich durch die Hilfe etwas positiv in Ihrer Familie verändert?

- 13 befragte Familien haben mit ja geantwortet
- 1 befragte Familie hat mit nein geantwortet
- 1 befragte Familie hat mit „ein wenig“ geantwortet



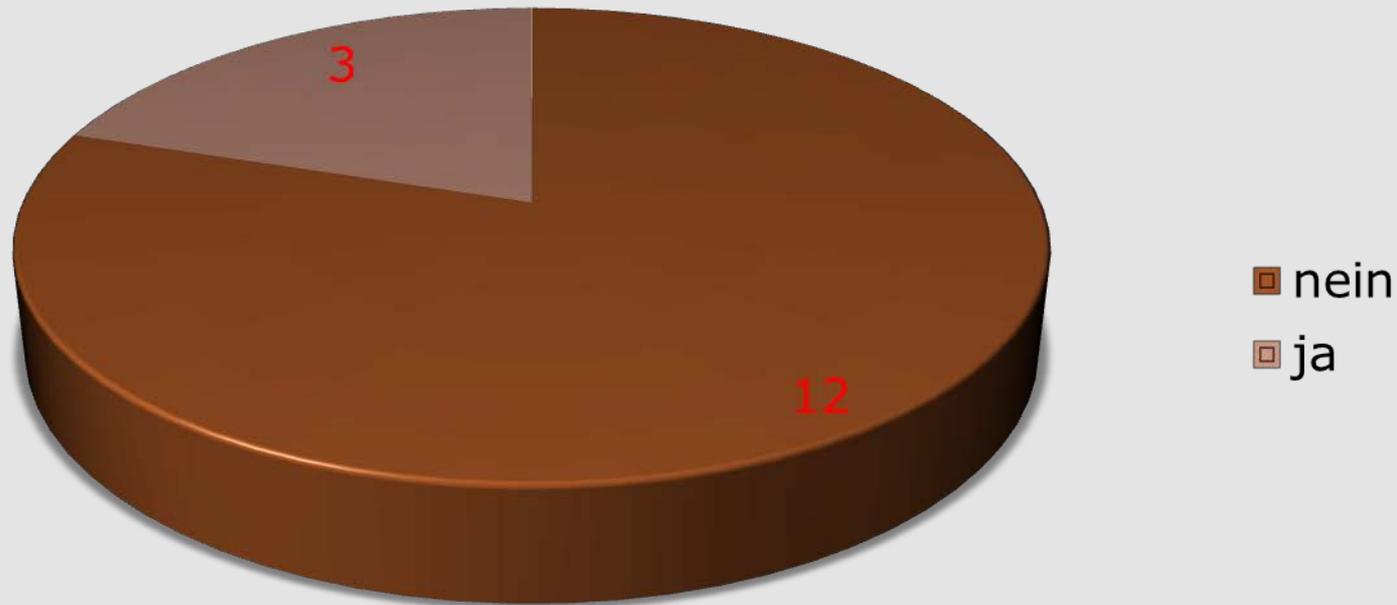
11. Glauben Sie, die positive Entwicklung hält nach der Beendigung der Hilfe an?

- 9 befragte Familien haben mit ja geantwortet
- 3 befragte Familien haben mit nein geantwortet
- 2 befragte Familien können es schwer einschätzen
- 1 Familie hat mit „weiß nicht“ geantwortet



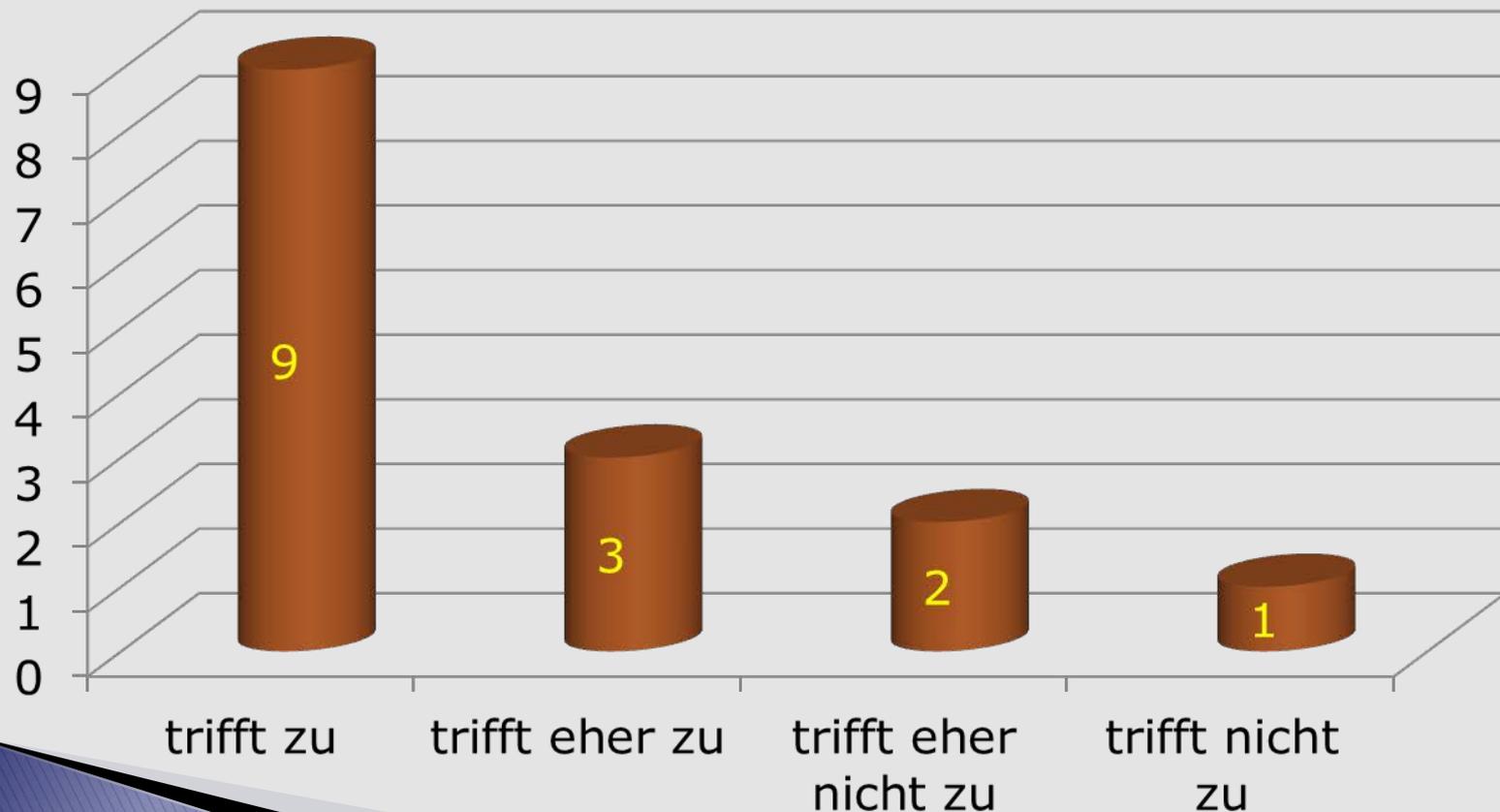
13. Erhalten Sie weitere Jugendhilfemaßnahmen?

- ▶ 12 befragte Familien haben angegeben, dass sie keine weiteren Jugendhilfemaßnahmen erhalten
- ▶ 3 befragte Familien haben angegeben, dass sie bereits eine Jugendhilfemaßnahme erhalten



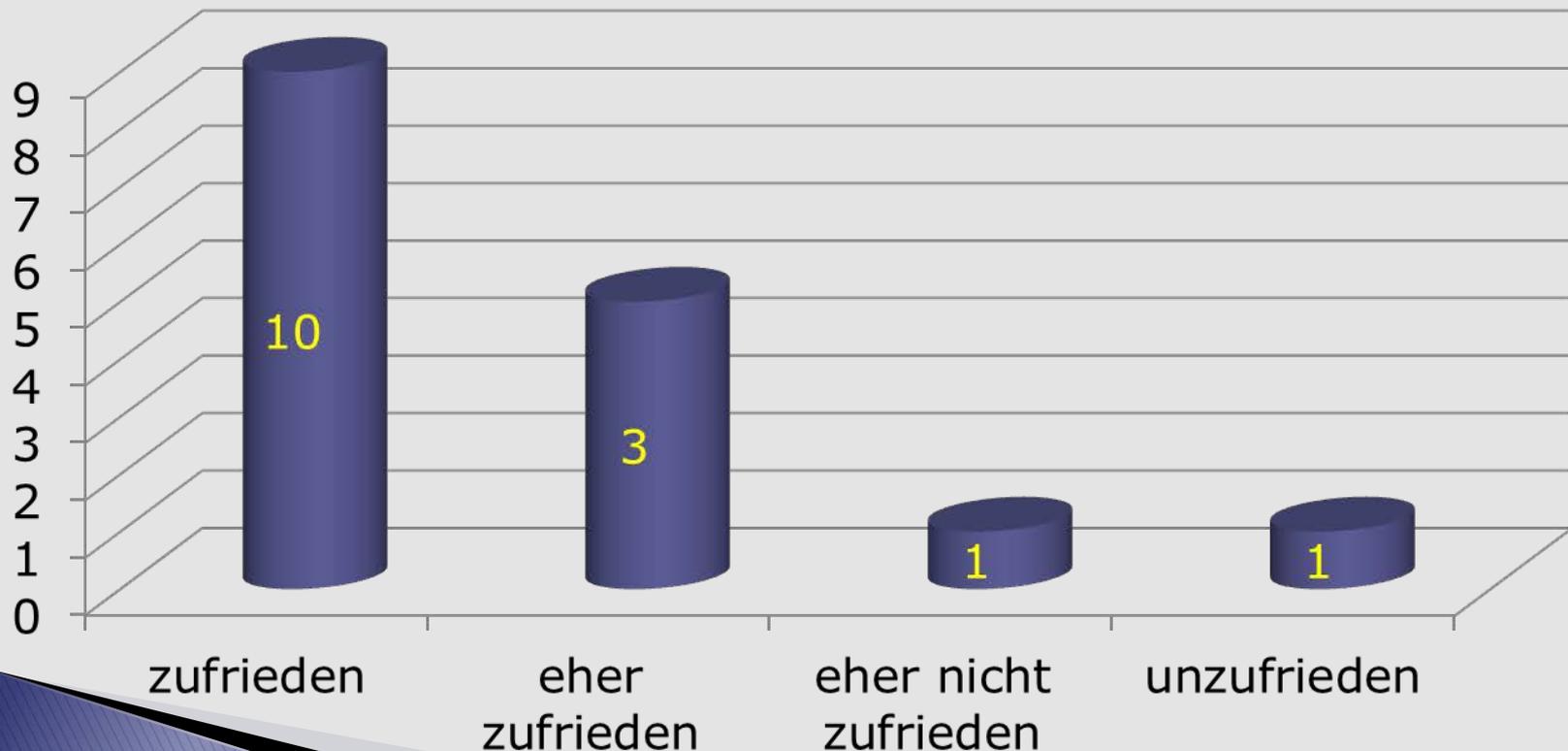
14. Sie sind zufrieden mit dem Abschluss der SPFH und der EB

- ▶ 9 befragte Familien haben „trifft zu“ geantwortet
- ▶ 3 befragte Familien haben mit „trifft eher zu“ geantwortet
- ▶ 2 befragte Familien haben mit „trifft eher nicht zu“ geantwortet
- ▶ 1 befragte Familie hat mit „trifft nicht zu“ geantwortet



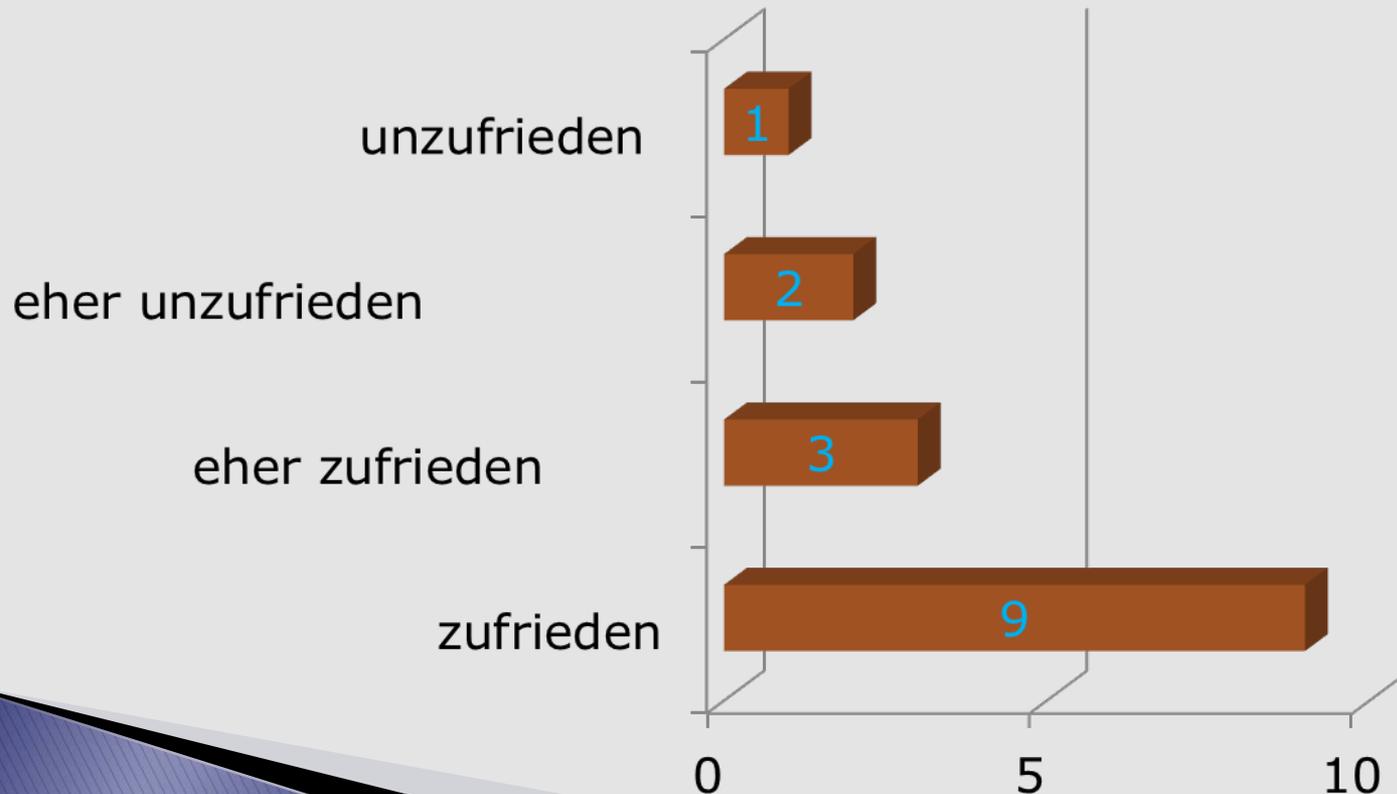
15. Sind Sie zufrieden mit unserer Begleitung und Unterstützung bei Erziehungsfragen?

- ▶ 10 befragte Familien sind mit der Hilfe zufrieden
- ▶ 3 befragte Familien sind mit der Hilfe eher zufrieden
- ▶ 1 befragte Familie ist mit der Hilfe eher unzufrieden
- ▶ 1 befragte Familie ist mit der Hilfe nicht zufrieden



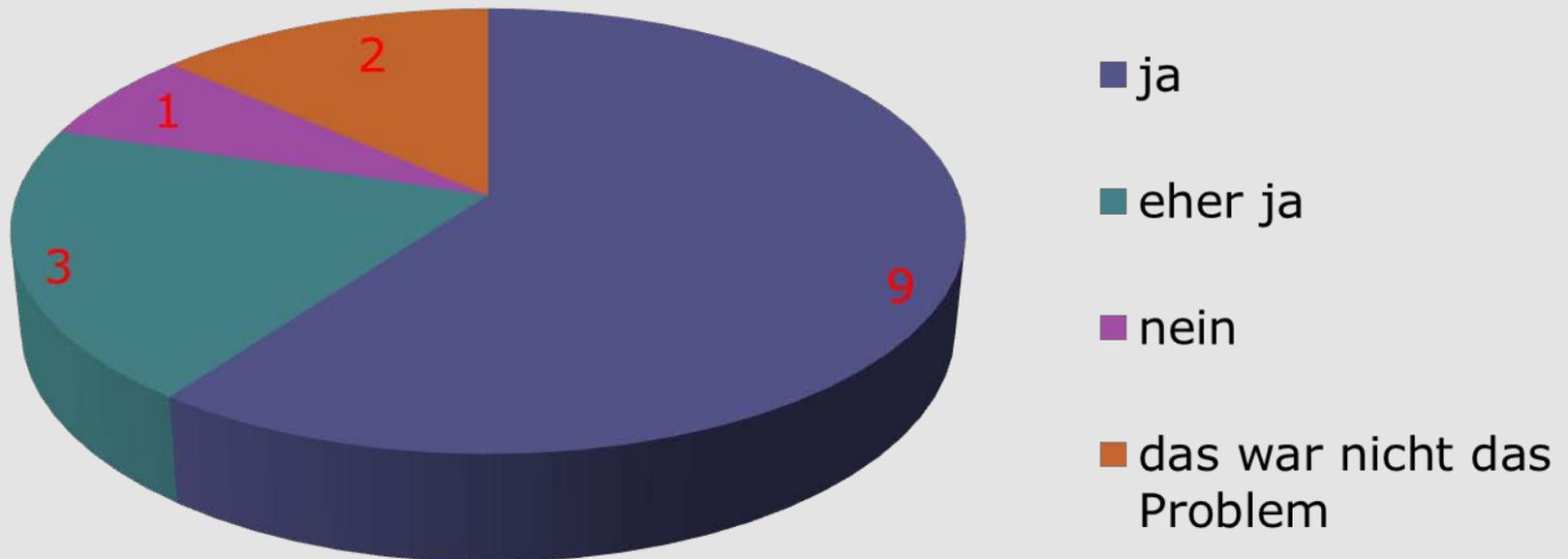
16. Sind Sie zufrieden mit unseren Anregungen und Anleitungen für den alltäglichen Umgang mit Ihrem Kind?

- ▶ 9 befragte Familien sind zufrieden
- ▶ 3 befragte Familien sind eher zufrieden
- ▶ 2 befragte Familien sind eher unzufrieden
- ▶ 1 befragte Familie ist unzufrieden



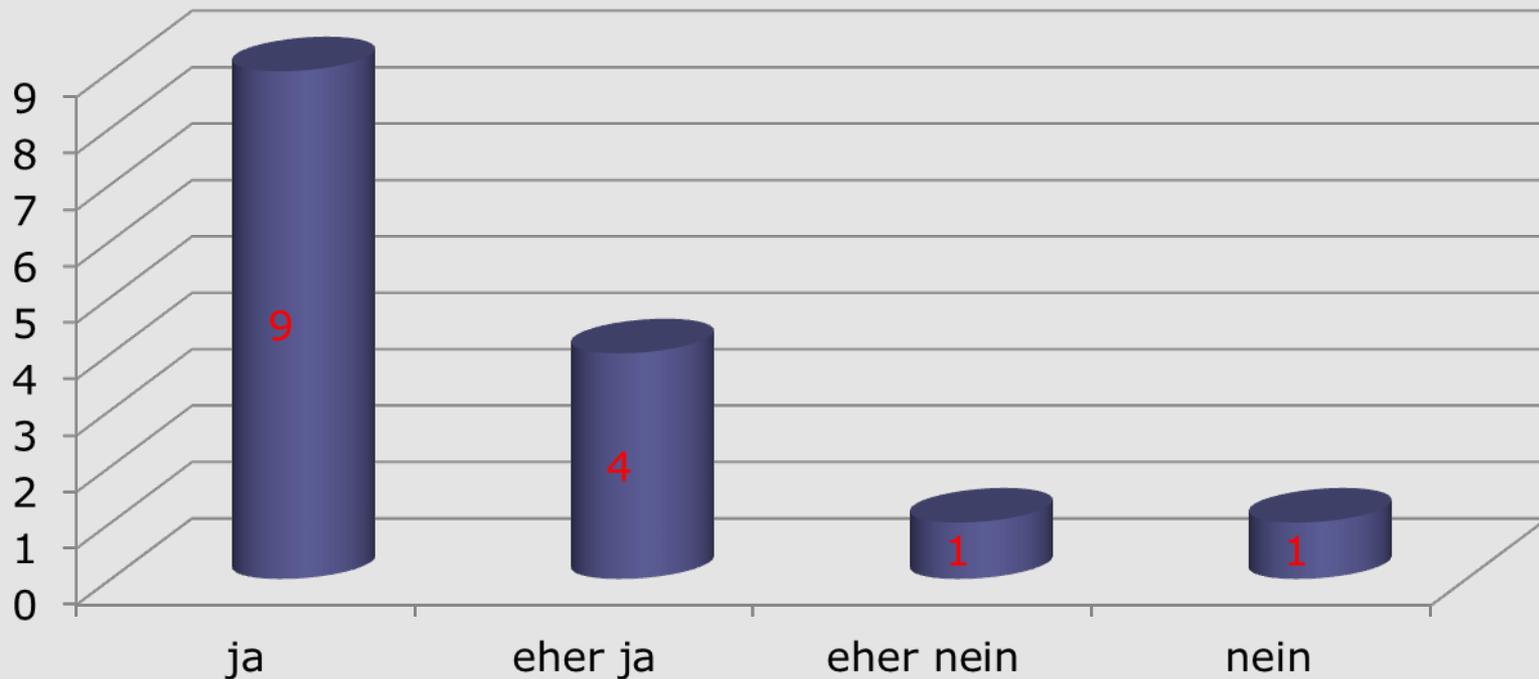
17. Durch die Hilfe hat sich das Miteinander in der Familie spürbar gebessert?

- ▶ 9 befragte Familie haben angegeben, dass das Miteinander in der Familie besser geworden ist
- ▶ 3 befragte Familien haben gesagt, dass sich das Miteinander in der Familie eher verbessert hat
- ▶ 1 befragte Familie hat angegeben, dass sich das Miteinander nicht verbessert hat
- ▶ 2 befragte Familien haben angegeben, dass das Miteinander nicht das Problem war



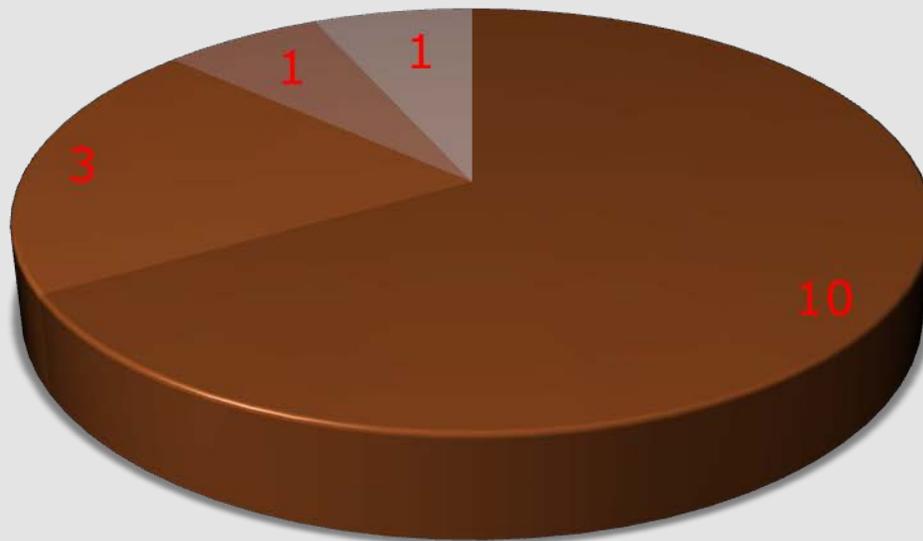
18. Fanden die Angebote von Trapez e.V. regelmäßig statt?

- ▶ 9 befragte Familien haben mit trifft zu geantwortet
- ▶ 4 befragte Familien haben mit trifft eher zu geantwortet
- ▶ 1 befragte Familie haben mit trifft eher nicht zu geantwortet
- ▶ 1 befragte Familie haben mit trifft nicht zu geantwortet



19. Haben die Mitarbeiter bei Beschwerden und Konflikten Lösungen gefunden?

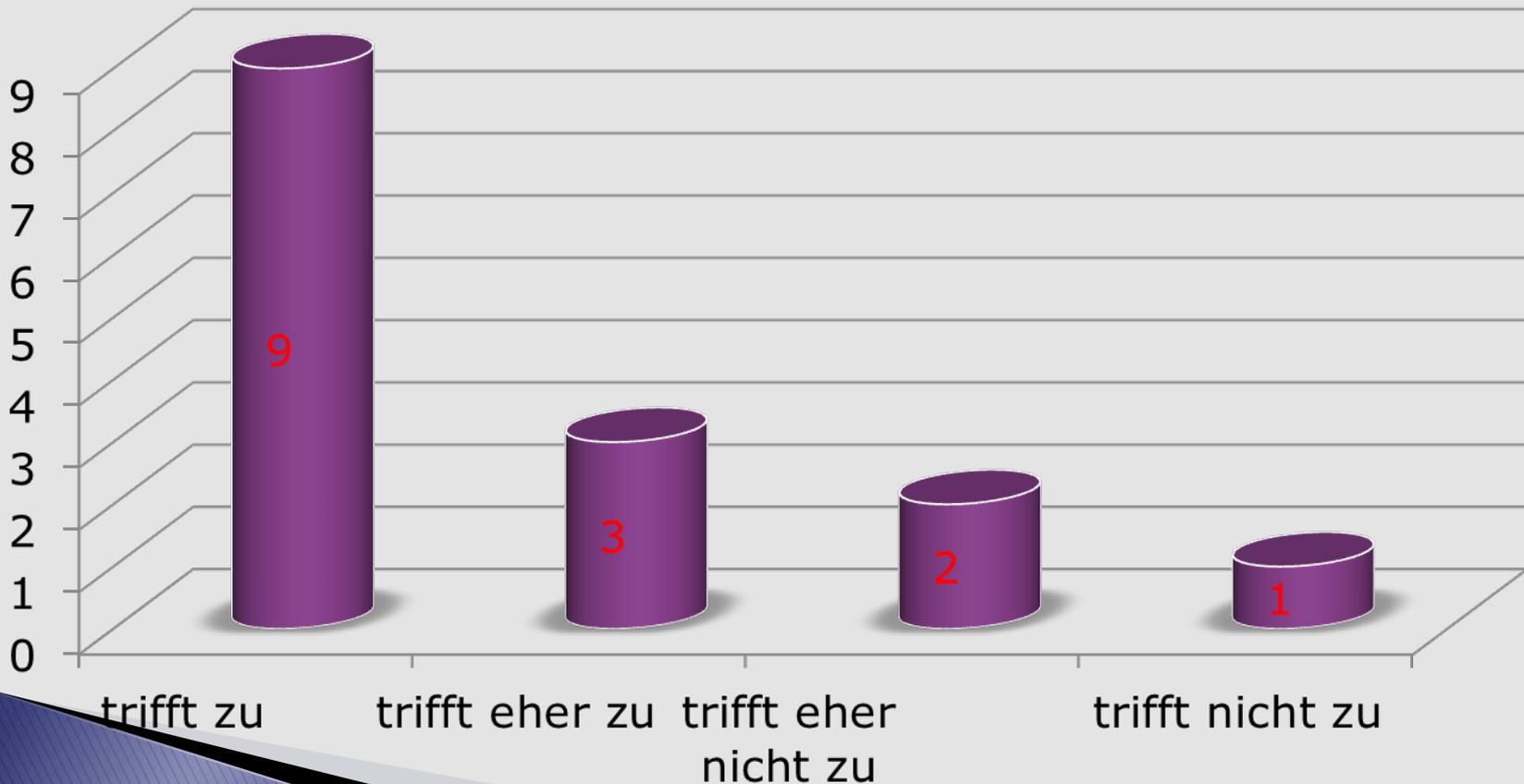
- ▶ 10 befragte Familien haben angegeben, dass die Mitarbeiter Lösungen für Beschwerden und Konflikte gefunden haben
- ▶ 3 befragte Familien haben angegeben, dass die Mitarbeiter eher Lösungen für Beschwerden und Konflikte gefunden haben
- ▶ 1 befragte Familie haben mit eher nein geantwortet
- ▶ 1 befragte Familie hat gesagt, dass die Mitarbeit keine Lösungen für Beschwerden und Konflikte gefunden



- ja
- eher ja
- nein
- eher nein

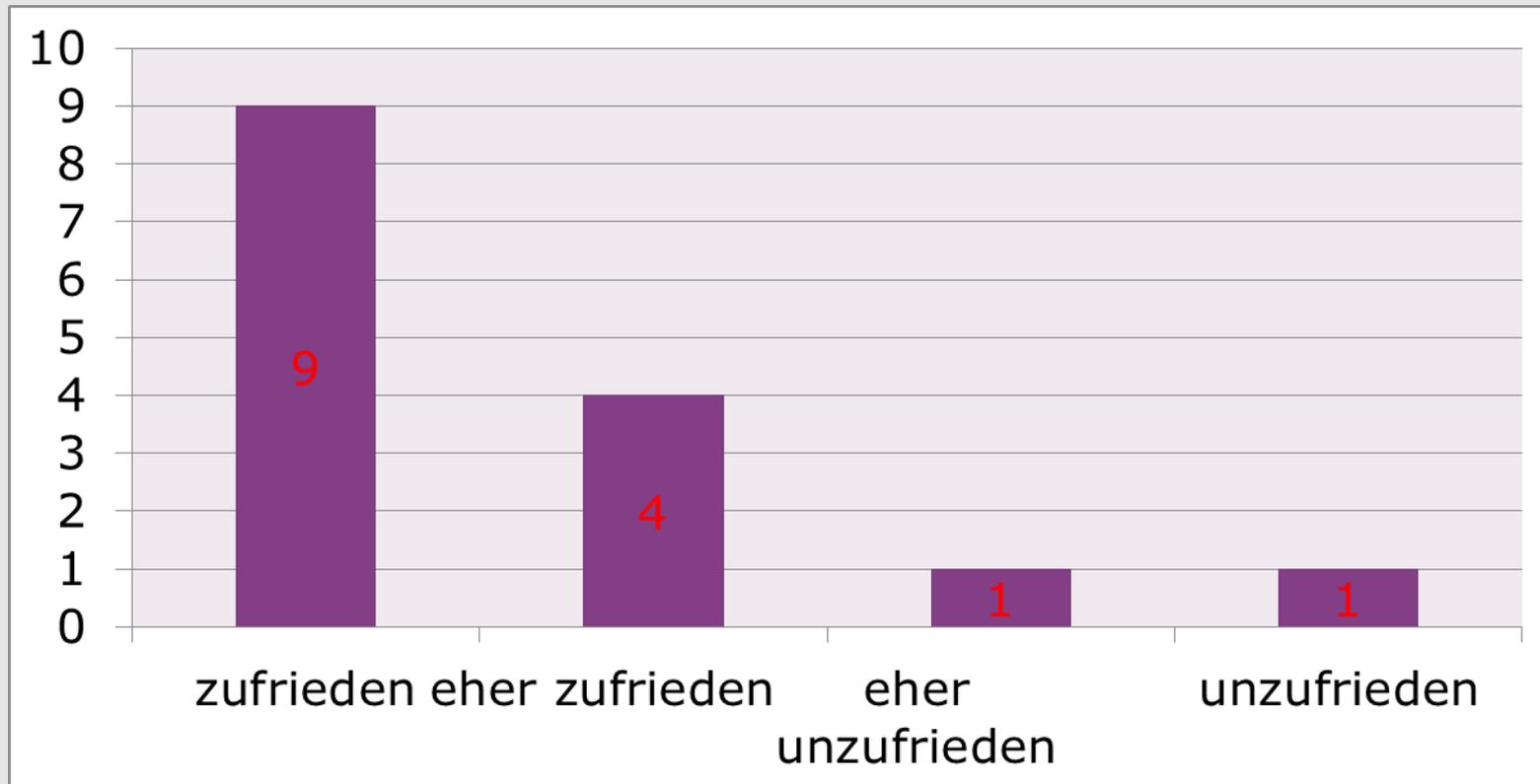
20. Unzufriedenheit oder Bedenken konnten wir offen ansprechen

- ▶ 9 befragte Familien haben mit trifft zu geantwortet
- ▶ 3 befragte Familien haben mit trifft eher zu geantwortet
- ▶ 2 befragte Familien haben mit trifft eher nicht zu geantwortet
- ▶ 1 befragte Familie hat mit trifft nicht zu geantwortet



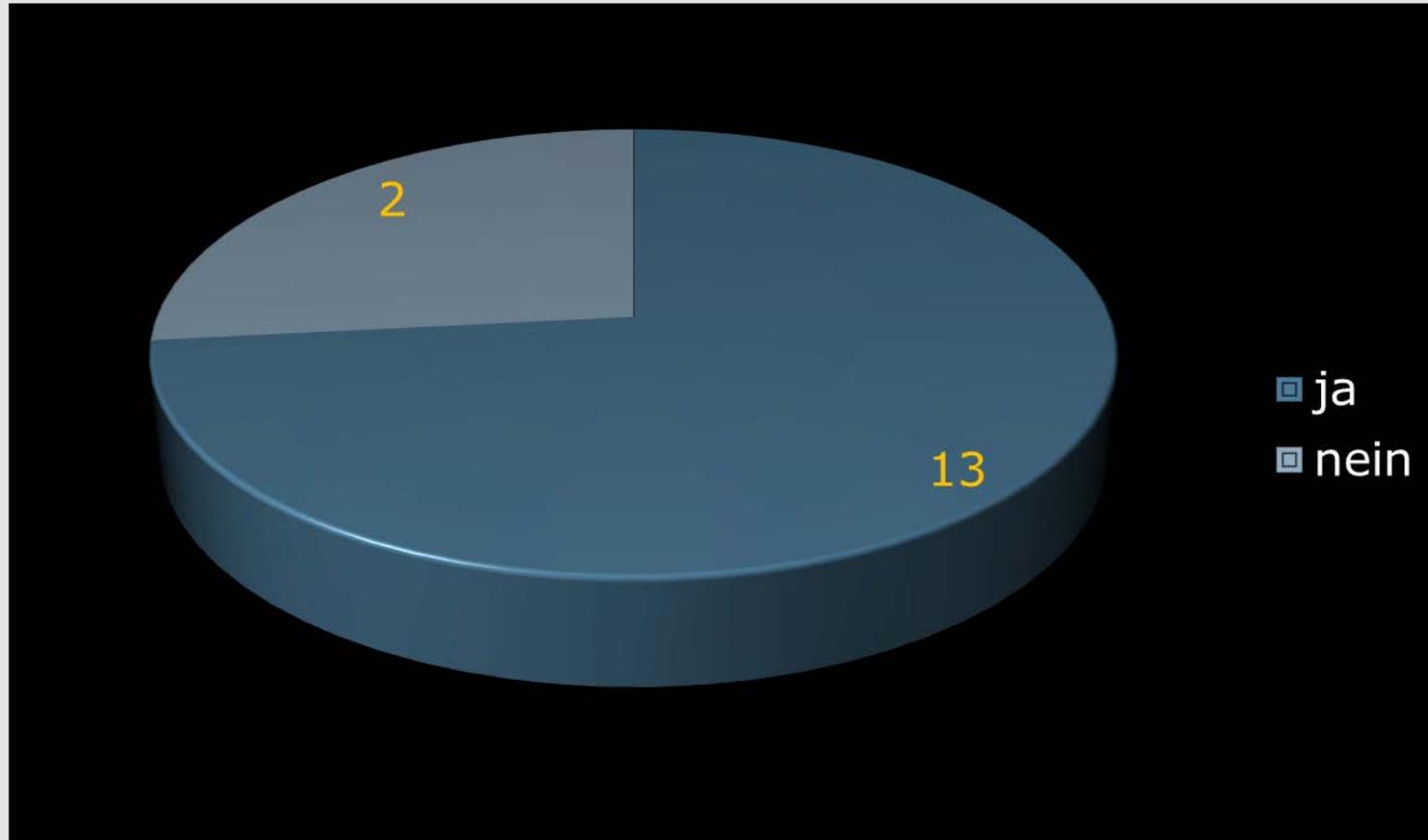
21. Sind Sie zufrieden mit unseren Angeboten und Hilfen?

- ▶ 9 befragte Familien sind mit den Angeboten und der Hilfen zufrieden
- ▶ 4 befragte Familien sind mit den Angeboten und der Hilfen eher zufrieden
- ▶ 1 befragte Familie sind mit den Angeboten und der Hilfen eher unzufrieden
- ▶ 1 befragte Familie sind mit dem Angebot und der Hilfe nicht zufrieden



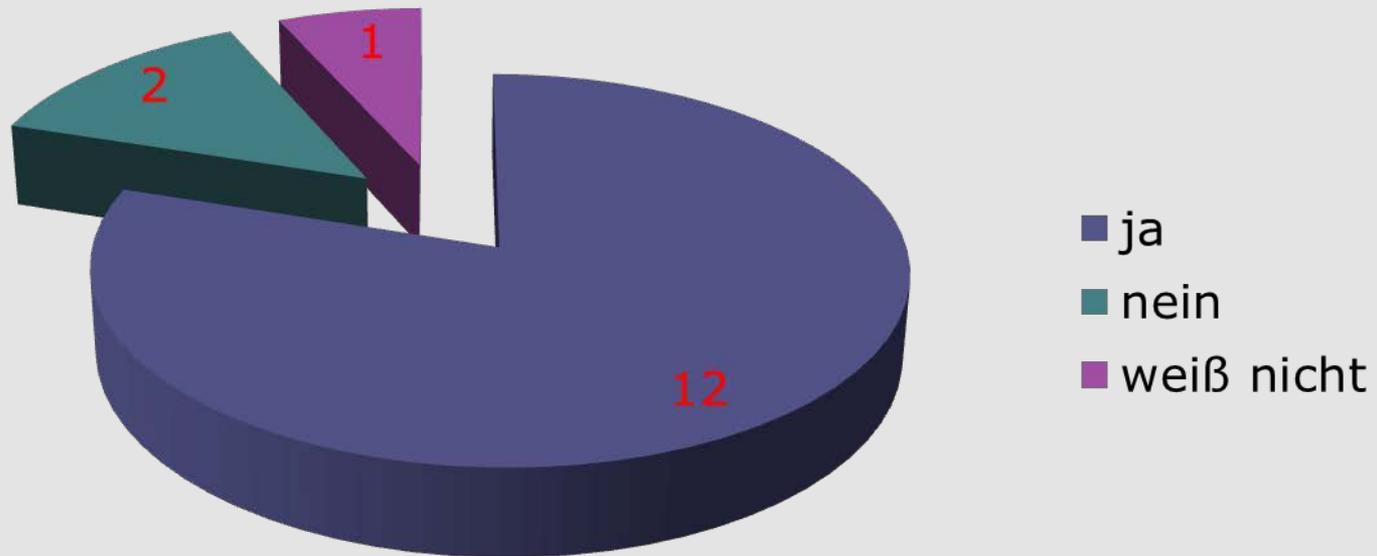
22. Glauben Sie, dass die positive Entwicklung nach Beendigung der Hilfe weiterhin anhält?

- ▶ 13 befragte Familien haben mit „ja“ geantwortet
- ▶ 2 befragte Familien haben mit „nein“ geantwortet



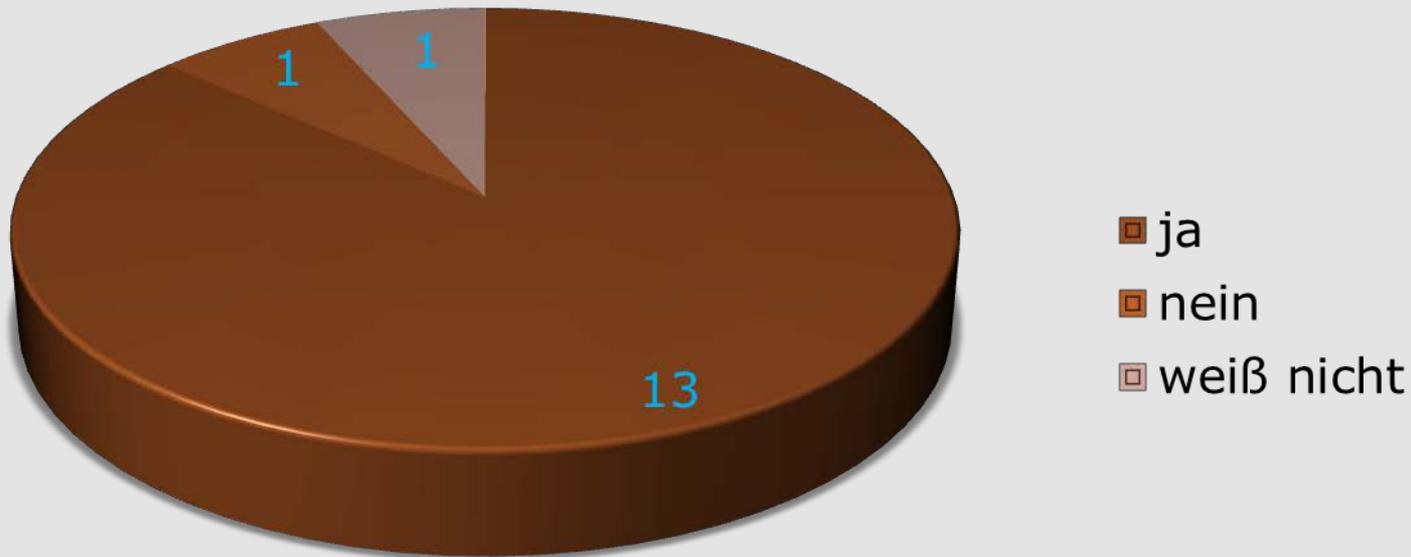
23. Würden Sie Hilfen über Trapez e.V. in einer ähnlichen Situation wieder in Anspruch nehmen wollen ?

- ▶ 12 befragte Familien haben angegeben, dass sie die Hilfen über den Verein Trapez bei einer ähnlichen Situation wieder in Anspruch nehmen würden
- ▶ 2 befragte Familien haben mit „nein“ geantwortet
- ▶ 1 befragte Familie hat mit „weiß nicht“ geantwortet



24. Würden Sie Trapez e.V. weiterempfehlen?

- ▶ 13 befragte Familien würden Trapez e. V. weiterempfehlen
- ▶ 1 befragte Familie würde Trapez e. V. nicht weiterempfehlen
- ▶ 1 befragte Familie hat keine Angabe gemacht



Zusammenfassung der Auswertungsergebnisse

- ▶ Die Zusammenarbeit mit Trapez e.V. beurteilten die Befragten zum weitaus überwiegenden Teil als gut bis sehr gut, die Zustimmungsraten lagen bei allen Fragestellungen deutlich über 80%.
- ▶ Die jeweiligen Hilfen waren für die Befragten zu einem Großteil (zumeist über 80%) hilfreich.
- ▶ Die Durchführung der SPFH und EB durch Trapez e. V. Hat zur Zufriedenheit der Klienten geführt.
- ▶ Nur ein geringer Teil äußerte sich negativ

Zusammenfassung der Auswertungsergebnisse

- ▶ Die Verbindung von Sozialpädagogischer Beratung und der Alltagsbegleitung ist von allen Familien positiv bewertet worden.
- ▶ Die Dauer der SPFH/EB beträgt ca. 1- 2 Jahre in Ausnahmefällen auch länger.
- ▶ Als Kritik wurde die sehr langen Wartezeiten von bis zu einem halben Jahr genannt, bevor die HZE anfangen konnte.
- ▶ Nach einer Beendigung der HZE hat man die Möglichkeit, innerhalb von 1-2 Monaten HZE ein weiteres Mal zu beantragen.

Äußerungen von Klienten zum Verlauf von HZE

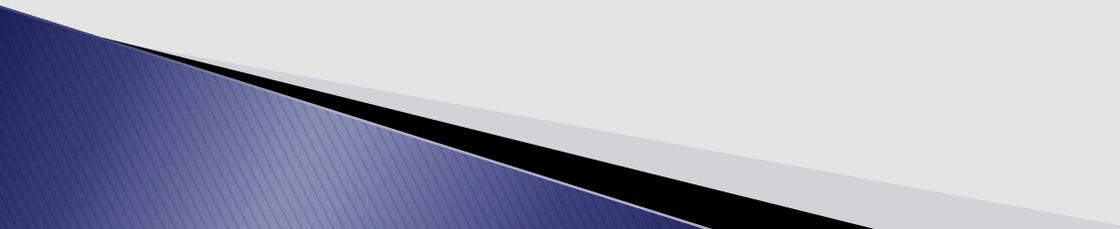
- ▶ „Wir sind froh, dass wir die EB für unser Kind bekommen haben.“
- ▶ „Mein Kind hat große Fortschritte gemacht.“
- ▶ „Mein Kind konnte durch die Hilfe seine großen Probleme verringern.“
- ▶ „Wir haben schon eine Verbesserung des Verhaltens unseres Kindes feststellen können.“
- ▶ „Die SPFH und EB kann auf keinen Fall dem Kind schaden, auch für die Eltern ist das eine gute Hilfe.“
- ▶ „Es hat unserem Kind viel gebracht und es war eine große Entlastung für mich.“

- ▶ „Auf jeden Fall, weil wir die Fortschritte gesehen haben. Ohne SPFH und EB wären wir noch nicht so weit, dass unser Kind in die Schule gehen kann.“
- ▶ „Alles hat super gepasst.“
- ▶ Wir waren zufrieden mit der SPFH und EB und wir haben uns darauf verlassen können.“
- ▶ „Die Mitarbeiter sollen auf alle Fälle ihren Job weitermachen. Ihre Mitarbeiter sind einfach spitze!“

- ▶ „Man findet bei Ihnen für jedes Problem eine Lösung.“
- ▶ „Machen Sie so weiter!“
- ▶ „Ich war sehr zufrieden.“
- ▶ „Kann ich nur weiterempfehlen!“
- ▶ „Die Familienhilfe hat leider vorgegebene Zeiten, die manchmal zu gering sind.“

Was soll auf jeden Fall so bleiben?

- ▶ Die Beziehung zwischen uns und den Mitarbeitern.
- ▶ Der Kontakt zu den Eltern.
- ▶ Die Freundlichkeit des gesamten Fachteams und der gute Kontakt miteinander.
- ▶ Die Freundlichkeit der Mitarbeiter, dass man immer um Rat fragen kann.
- ▶ Die Offenheit, Ehrlichkeit und das Vertrauen.
- ▶ Die Freundlichkeit, die Geduld und das Verständnis.

- ▶ Die Kinder sollen weiterhin auf dem ersten Platz stehen, sie sind unsere Zukunft.
 - ▶ Die gute Zusammenarbeit .
 - ▶ Der Respekt den Kindern gegenüber.
 - ▶ Der nette Umgang der Mitarbeiter, egal ob am Telefon oder persönlich.
 - ▶ Es ist schön, immer ein offenes Ohr für unsere Sorgen zu haben.
- 

**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**