

Kundenbefragung

Fachdienst Jugendamt 2013

Erhebungszeitraum 15.2. bis 15.3.2013

356 ausgegebene und 272 auswertbare Erhebungsbögen entsprechen einer Rücklaufquote
von **76 %**

Jugendhilfeplanung_Krenz_Kundenbefragung2013

Wertschätzung:

Mehrere Fragen behandelten das Thema, wie wertschätzend Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Seiten der Kundinnen und Kunden wahrgenommen werden. Die wahrgenommene Wertschätzung liegt bei 92,70 %.

Fachlichkeit:

Die wahrgenommene Fachlichkeit liegt bei 91,73 %!

Bearbeitung und Transparenz von Entscheidungen:

Die Zufriedenheit mit der Bearbeitung von Anliegen und der Transparenz bei Entscheidungen liegt bei 83,37 %!

Erreichbarkeit, Organisation, Zugang und Niedrigschwelligkeit:

Gesamtdurchschnitt zeigt, dass 82,82 % der Befragten mit den Öffnungszeiten und den organisatorischen Gegebenheiten des Jugendamtes zufrieden ist. Die problemlose Terminvereinbarung wird mit 86,9 % und die Frage, inwiefern ohne besondere Schwierigkeiten Beratung und Hilfe erhalten wurde, sogar mit 90,2 % positiv bewertet.

Jugendhilfeplanung_Krenz_Kundenbefragung2013



Zufriedenheit und Geschlecht:

Es lassen sich keine, bzw. kaum geschlechtsspezifischen Unterschiede in der Bewertung feststellen. Der Wert positiver Zustimmung liegt bei männlichen Kunden mit 90,5 % geringfügig höher als bei den weiblichen Kundinnen mit 88,1 %. Ähnlich dicht zusammen sind die Werte bei der Nicht-Zustimmung (m = 2,9 % - w = 3,2 %).

Zufriedenheit und Personengruppen (Mutter/Vater/Jugendlicher/...)

Die Zufriedenheit liegt im Durchschnitt bei 89%, verteilt sich aber nahezu gleich auf die unterschiedlichen Personengruppen. Am höchsten ist die Zufriedenheit bei Institutionen (100 %).

Der Aussage: „Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jugendamtes, mit denen ich es zu tun hatte, haben mir bei meinem Anliegen geholfen“ lag bei Jugendlichen mit 88 % sogar noch geringfügig über dem Wert der Mütter.



**Vielen Dank
für ihre
Aufmerksamkeit**



Kundenbefragung

Fachdienst Jugendamt 2013

Differenzierte Darstellung

Jugendhilfeplanung_Krenz_Kundenbefragung2013



Wertschätzung:

Mehrere Fragen behandelten das Thema, wie wertschätzend Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Seiten der Kundinnen und Kunden wahrgenommen werden.

Frage 3 lautete: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Fachdienstes Jugendamt, mit denen ich es zu tun hatte, haben mich freundlich behandelt.

Frage 5 lautete: Ich fühle mich von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Fachdienstes Jugendamt ernst genommen.

	Freundlichkeit	Ernst genommen	Gesamt Durchschnitt:
stimme gar nicht zu	0,00%	0,80%	0,40%
stimme überwiegend nicht zu	0,40%	0,80%	0,60%
stimme teilweise zu	4,10%	8,60%	6,35%
stimme überwiegend zu	10,90%	13,40%	12,15%
stimme voll zu	84,60%	76,50%	80,55%
Anteil	100,00%	100,00%	100,00%

Die wahrgenommenen Wertschätzung liegt bei insgesamt 92,70 %!

Jugendhilfeplanung_Krenz_Kundenbefragung2013



Fachlichkeit:

In einer Reihe von Aussagen wurde auf verschiedenen Ebenen die empfundene Fachlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nachgefragt. Dabei geht es aus der Perspektive der Kundinnen und Kunden auch um die individuell erfahrene Unterstützung für ihr Anliegen.

Frage 1 lautete: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Fachdienstes Jugendamt, mit denen ich es zu tun hatte, haben mir bei meinem Anliegen geholfen.

Frage 2 lautete: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Fachdienstes Jugendamt, mit denen ich es zu tun hatte, haben mich gut beraten.

Frage 4 lautete: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Fachdienstes Jugendamt, mit denen ich es zu tun hatte, waren fachlich kompetent.

	Hilfe beim Anliegen	gute Beratung	fachliche Kompetenz	Gesamt Durchschnitt:
stimme gar nicht zu	0,40%	0,00%	0,40%	0,27%
stimme überwiegend nicht zu	1,90%	0,40%	0,00%	0,77%
stimme teilweise zu	8,90%	7,80%	5,30%	7,33%
stimme überwiegend zu	28,50%	26,70%	23,80%	26,33%
stimme voll zu	60,40%	65,20%	70,60%	65,40%
Anteil	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Die wahrgenommene Fachlichkeit liegt bei **91,73 %!**



Bearbeitung und Transparenz von Entscheidungen

Hierunter fallen Punkte wie Bearbeitungszeit und Nachvollziehbarkeit von Entscheidungen.

Frage 8 lautete: Die Bearbeitung meines Anliegens wurde durch den Fachdienst Jugendamt zügig umgesetzt.

Frage 9 lautete: Die Schreiben des Fachdienst Jugendamt finde ich gut verständlich.

Frage 10 lautete: Die Entscheidungen des Fachdienstes Jugendamt sind für mich nachvollziehbar.

	Bearbeitungszeit	Verständlichkeit von Schreiben	Nachvollziehbarkeit von Entscheidungen	Gesamt Durchschnitt:
stimme gar nicht zu	1,20%	1,80%	1,70%	1,60%
stimme überwiegend nicht zu	2,80%	1,80%	4,30%	3,00%
stimme teilweise zu	13,90%	10,80%	11,70%	12,13%
stimme überwiegend zu	32,70%	34,10%	30,90%	32,57%
stimme voll zu	49,40%	51,60%	51,30%	50,80%
Anteil	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Die wahrgenommene Zufriedenheit und Transparenz bei der Bearbeitung von Anliegen liegt bei **83,37 %!**



Erreichbarkeit, Organisation, Zugang und Niedrigschwelligkeit

Die Frage der telefonischen und persönlichen Erreichbarkeit korrespondiert u.U. mit den Öffnungszeiten und der Grundsätzlichen Frage zu den Möglichkeiten problemlos Termine vereinbaren zu können, bzw. ohne Schwierigkeiten schnell Beratung und Hilfe zu erlangen.

Frage 6 lautete: Mit der telefonischen Erreichbarkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Fachdienstes Jugendamt bin ich zu frieden.

Frage 7 lautete: Mit der persönlichen Erreichbarkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Fachdienstes Jugendamt bin ich zu frieden.

Frage 12 lautete: Mit den Öffnungszeiten des Fachdienstes Jugendamt bin ich zu frieden.

Frage 13 lautete: Es war problemlos möglich, im Fachdienst Jugendamt einen Termin zu vereinbaren.

Frage 11 lautete: Ich habe ohne größere Schwierigkeiten Beratung und Hilfe erhalten



	telefonische Erreichbarkeit	persönliche Erreichbarkeit	Öffnungszeiten	Terminvereinbarung	Niedrigschwelligkeit	Gesamt Durchschnitt:
stimme gar nicht zu	2,00%	0,40%	1,10%	1,50%	0,80%	5,00%
stimme überwiegend nicht zu	5,20%	3,10%	3,90%	1,20%	1,90%	3,06%
stimme teilweise zu	16,70%	14,80%	15,80%	10,40%	7,20%	12,98%
stimme überwiegend zu	33,10%	31,30%	21,10%	29,00%	20,40%	26,98%
stimme voll zu	43,00%	50,40%	58,10%	57,90%	69,80%	55,84%
Anteil	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Gesamtdurchschnitt zeigt, dass 82,82 % der Befragten mit den Öffnungszeiten und den organisatorischen Gegebenheiten des Jugendamtes zufrieden ist.

Die problemlose Terminvereinbarung wird mit 86,9 % und die Frage, inwiefern ohne besondere Schwierigkeiten Beratung und Hilfe erhalten wurde, sogar mit 90,2 % positiv bewertet. Beide Werte liegen deutlich über denen der wahrgenommenen Schwierigkeit telefonisch oder persönlich mit dem Fachdienst Jugendamt in Kontakt zu treten.



Zufriedenheit und Geschlecht

Gibt es unterschiedliche Erfahrungen oder Wahrnehmungen bei der Zufriedenheit männlicher und weiblicher Kunden?

Zugrunde gelegt wurde die Aussage 15, „insgesamt bin ich mit dem Service des Fachdienstes Jugendamt zufrieden“.

Insgesamt bin ich mit dem Service des FD Jugendamt zufrieden.	männlich	weiblich	Anteil
stimme gar nicht zu	0,00%	1,30%	0,80%
stimme überwiegend nicht zu	2,90%	1,90%	2,30%
stimme teilweise zu	6,70%	8,80%	8,00%
stimme überwiegend zu	34,30%	34,00%	34,10%
stimme voll zu	56,20%	54,10%	54,90%
Anteil	100,00%	100,00%	100,00%

Es lassen sich keine, bzw. kaum geschlechtsspezifischen Unterschiede in der Bewertung feststellen. Der Wert positiver Zustimmung liegt bei männlichen Kunden mit 90,5 % geringfügig höher als bei den weiblichen Kundinnen mit 88,1 %. Ähnlich dicht zusammen sind die Werte bei der Nicht-Zustimmung (m = 2,9 % - w = 3,2 %).



Zufriedenheit und Personengruppen (Mutter/Vater/Jugendlicher/... - 1)

Kundinnen und Kunden des Jugendamtes sind Mütter (132) und Väter (82), Kinder und Jugendliche (23), aber auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Institutionen (14) wie Schulen und KITAs und andere Personen (13), wie Großeltern, Pflegeeltern u.a. Die Zahlen in der Klammer gibt die Anzahl der Rückmeldungen der entsprechenden Personengruppe wieder.

Insgesamt bin ich mit dem Service des FD Jugendamt zufrieden!	Mutter	Vater	Jugendliche	Institution	Sonstige	Anteil
stimme gar nicht zu	1,50%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,80%
stimme überwiegend nicht zu	1,50%	2,50%	8,70%	0,00%	0,00%	2,30%
stimme teilweise zu	9,80%	7,40%	4,30%	0,00%	7,70%	8,00%
stimme überwiegend zu	34,90%	34,60%	39,10%	28,60%	30,80%	34,60%
stimme voll zu	52,30%	55,60%	47,80%	71,40%	61,50%	54,40%
Anteil	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Die Zufriedenheit liegt im Durchschnitt bei 89%, verteilt sich aber nahezu gleich auf die unterschiedlichen Personengruppen. Am höchsten ist die Zufriedenheit bei Institutionen (100 %).



Zufriedenheit und Personengruppen (Mutter/Vater/Jugendlicher/... - 2 - mögl. Gründe)

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jugendamtes, mit denen ich es zu tun hatte, haben mir bei meinem Anliegen geholfen	Mutter	Vater	Jugendliche	Institution	Sonstige	Anteil
stimme gar nicht zu	0,80%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,40%
stimme überwiegend nicht zu	1,50%	3,70%	0,00%	0,00%	0,00%	1,90%
stimme teilweise zu	10,50%	6,20%	12,00%	0,00%	7,70%	8,70%
stimme überwiegend zu	29,30%	24,70%	48,00%	21,40%	23,10%	28,90%
stimme voll zu	57,90%	65,40%	40,00%	78,60%	69,20%	60,10%
Anteil	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Die Tabelle zeigt, dass die positive Zustimmung bei der Aussage: „Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jugendamtes, mit denen ich es zu tun hatte, haben mir bei meinem Anliegen geholfen“ bei Jugendlichen mit 88 %, sogar noch geringfügig über dem Wert der Mütter liegt.

Jugendhilfeplanung_Krenz_Kundenbefragung2013



**Vielen Dank
für ihre
Aufmerksamkeit**

Jugendhilfeplanung_Krenz_Kundenbefragung2013