

INTEGRIERTE BERATUNGSSTELLE NETZWERKNACHBEFRAGUNG 2013

Die Integrierte Beratungsstelle wandte sich im Juli 2013 mit der Bitte um Teilnahme an einer Online-Nachbefragung an Personen beziehungsweise Institutionen aus dem regionalen Kooperationspartnernetzwerk.

Im Folgenden werden die Umfragemethode, die Teilnehmenden und die Ergebnisse in der Zusammenfassung und im Überblick dargestellt.

Der Kreis von insgesamt 500 potentiellen Teilnehmern aus dem regionalen Kooperationspartnernetzwerk der Integrierten Beratungsstelle wurde mit folgendem Anschreiben über E-Mail-Versand angesprochen:

Sehr geehrte Netzwerk- und Kooperationspartner, sehr geehrte Damen und Herren,

vielleicht haben Sie bereits mit uns, dem Team der Integrierten Beratungsstelle in Schwarzenbek und Lauenburg/Elbe, fallbezogen oder fallübergreifend zusammengearbeitet. Eventuell haben Sie Ratsuchende an uns verwiesen, selbst den fachlichen Austausch mit uns gesucht oder uns in Arbeitskreisen, Netzwerken oder Gremien kennen gelernt. Vermutlich haben Sie sich dabei ein Bild oder einen Eindruck von uns und unserer Arbeit machen können.

Wie Ihnen möglicherweise aus unseren Jahresberichten bekannt ist, führen wir regelmäßig Nachbefragungen bei unseren Klienten durch, um die Qualität der von uns erbrachten Leistungen zu überprüfen, diese regelmäßig an Bedarfe anzupassen und zu verbessern.

Heute wenden wir uns nun mit der Bitte an Sie, sich ein wenig Zeit für unsere "Nachbefragung bei unseren Kooperations- und Netzwerkpartnern" zu nehmen.

Unser damit verbundenes Ziel ist es, die Zusammenarbeit mit unseren Kooperations- und Netzwerkpartnern ständig zu verbessern und unsere Arbeit nicht nur so nah wie möglich an den Bedürfnissen der Ratsuchenden auszurichten, sondern auch die Wünsche unserer Kooperations- und Netzwerkpartner im Blick zu behalten.

Diese Nachbefragung dient damit unserer Qualitätssicherung und so auch Ihnen und allen zukünftigen Ratsuchenden.

Über den folgenden Link gelangen Sie zu unserer anonymen Online-Umfrage:

<http://www.fbgen.de/UMFRAGE/start.php?u=ODEz>

Bitte füllen Sie den über diesen Link erreichbaren Fragebogen (bestehend aus 22 kurzen Fragen) aus. Sie benötigen nur wenige Minuten.

Die Auswertung erfolgt automatisiert und anonym - und Sie helfen uns wirklich sehr, wenn Sie teilnehmen und uns so eine Rückmeldung zu unserer Arbeit geben.

Machen Sie doch bitte in jedem Fall mit – auch dann, wenn Sie der Meinung sind, dass wir für Sie vielleicht nur ein weniger wichtiger Kooperationspartner sind.

Unter dieser E-Mail-Adresse sind mehrere Personen erreichbar? Dann leiten Sie den Fragebogen bitte intern allen Mitarbeitenden zu, die unsere Beratungsstelle kennen. Wir freuen uns über jede und jeden, der an der Nachbefragung teilnimmt.

Selbstverständlich freuen wir uns, wenn Sie so schnell wie möglich an der Umfrage teilnehmen! Sollte diese Mail Sie aber erst nach Ihrem Sommerurlaub, den Sommerferien oder den Betriebsferien Ihrer Einrichtung erreichen, stellt dies für Ihre Teilnahme kein Problem dar. Auch wenn Ihre Teilnahme erst danach möglich ist: Bitte machen Sie mit, nehmen Sie sich einige wenige Minuten Zeit dafür!

Wir danken Ihnen recht herzlich für Ihre Unterstützung, mit der Sie uns sehr weiterhelfen! Mit freundlichen Grüßen im Namen des gesamten Teams der Integrierten Beratungsstelle

Dr. Ulf Kassebaum (Beratungsstellenleiter)

Über den im Anschreiben angegebenen Link gelangten die Teilnehmer der Nachbefragung zu einem auf der Internetseite „Umfragegenerator FbGen“ selbst erstellten Fragebogen mit insgesamt 22 kurzen Items. Diese thematisierten das Leistungsangebot und die Kooperationserfahrungen mit der Integrierten Beratungsstelle sowie den von der Beratungsstelle gewonnenen Eindruck. Abschließend wurde der Tätigkeitsbereich der Teilnehmenden erfragt und die Möglichkeit zu einer persönlicher Rückmeldung (Lob, Kritik, Anregungen) gegeben.

Die Umfrage lief über einen Zeitraum von 12 Wochen vom 04.07. bis 26.09.13. Der letzte Teilnehmer füllte seinen Bogen am 06.09.13 aus. Insgesamt nahmen in diesem Zeitraum 123 Personen oder Institutionen an der Netzwerkpartnernachbefragung teil, das sind 25% der Zielgruppe.

Wenngleich der Anteil von 25% der Zielgruppe nicht sonderlich hoch erscheint, so ist die Zahl der Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Umfrage mit insgesamt 123 Personen dennoch hinreichend hoch, um nach einer Erhebung im Zeitraum von nur 12 Wochen in den Sommermonaten von aussagekräftigen Ergebnissen ausgehen zu können.

Von den Befragten gaben 30% an im Bereich Jugendhilfe tätig zu sein. Etwa 15% arbeiteten im Schulbereich, etwa 10% im Bereich Kinder- und Jugendpsychiatrie/-psychotherapie und ebenfalls 10% in Kindertageseinrichtungen (Krippe, Kita, Hort). Jeweils etwa 5% waren im Bereich Polizei/Gericht/Staatsanwaltschaft, Gesundheitshilfen und Frühförderung beschäftigt. Weiterhin nahmen drei Personen aus dem Arbeitsbereich Erwachsenenpsychiatrie/-psychotherapie und zwei aus dem Tätigkeitsfeld Pädiatrie teil. Immerhin 24 Befragte (20%) gaben ein anderes Beschäftigungsfeld an und nannten Angebote wie Autismus-, Erwachsenen-, Frauen-, Gewalt-, Kinderschutz-, Lern-, Migrationssozial- und Schuldnerberatung sowie Bereiche wie Wissenschaft, Verwaltung, Selbsthilfe, Organisations-/Qualitätsentwicklung, Offene Ganztagschule, Gleichstellungs-, Gemeinwesen- und Stadtteilarbeit sowie Kirche.

Alles in allem fielen die Ergebnisse überwiegend positiv aus. Betrachtet man die zustimmenden Antworten (JA + eher ja), so sagen insgesamt

- 98 %, dass ihre Anliegen freundlich und kompetent entgegen genommen werden,
- 98 %, dass sie gern auf das Angebot der Integrierten Beratungsstelle hinweisen,
- 98 %, dass sie Menschen empfehlen, unsere Beratungsstelle aufzusuchen,
- 98 %, dass ihnen die Beratungsstelle kooperativ erscheint,
- 97 %, dass ihnen die Integrierte Beratungsstelle fachlich kompetent erscheint,
- 97 %, dass sie zufrieden mit der Zusammenarbeit mit der Einrichtung sind,
- 97 %, dass ihnen die Integrierte Beratungsstelle zuverlässig erscheint,
- 97 %, dass der fachliche Austausch mit dem Team hilfreich für sie ist,
- 97 %, dass die Qualität der erbrachten Leistungen gut ist,

- 96%, dass ihnen das Angebot der Integrierten Beratungsstelle transparent erscheint,
- 95%, dass sie damit zufrieden sind, wie sie die Beratungsstelle erreichen können,
- 94%, dass die Schnittstelle zu ihrer Tätigkeit hinreichend klar definiert ist,
- 92%, dass sie sich gut über Angebot und Arbeitsweise informiert fühlen.

Des Weiteren geben 86% an, dass ihnen die zuständigen Ansprechpartner für Bereiche wie Verwaltung, Schwangerschafts- Erziehungs- und Kinderschutzberatung sowie Leitung in der Integrierten Beratungsstelle bekannt sind – aber immerhin 8% verneinen dies, davon 4% deutlich; weitere 6% sind sich nicht sicher. Hier erscheint weitere Öffentlichkeitsarbeit im Netzwerk der Kooperationspartner sinnvoll und hilfreich.

Immerhin 82% der Befragten meinen, dass die Beratung auf die individuellen Bedürfnislagen der Ratsuchenden zugeschnitten ist, was einen Anspruch der Mitarbeitenden der Beratungsstelle an gute Angebotsqualität widerspiegelt. Die übrigen 18% sind sich bei dieser Frage unsicher und antworten mit „weiß nicht“. Auch hier zeigt sich, dass die Einrichtung transparenter hinsichtlich ihrer Qualitätsansprüche und der Ausrichtung des Hilfeangebotes an den Bedürfnislagen der Ratsuchenden werden kann.

Während 81% die Öffentlichkeitsarbeit der Integrierten Beratungsstelle informativ und ansprechend finden, sind sich 18% nicht sicher und 1% verneint. Auch hier bedarf es offensichtlich einer weiteren Reflexion darüber, wie die Öffentlichkeitsarbeit der Einrichtung noch mehr Menschen, eventuell auf anderen als den bisher eingeschlagenen Wegen (Flyer, Stände, Homepage, Jahresberichtversand), erreicht.

Hinsichtlich der Eignung der Frage, ob die Ratsuchenden die Angebote der Beratungsstelle „gern in Anspruch nehmen“, zur Einschätzung der Qualität des Angebotes, haben sich nicht nur wegen des Ergebnisses von 77% Zustimmung (Ja und eher ja) und 23% Unsicherheit (weiß nicht) innerhalb der Einrichtung Zweifel ergeben. Kann und darf man bei Angeboten, die Menschen meist in Verzweiflung und Not, zumindest aber aus Unsicherheit und Irritation aufsuchen, davon sprechen, dass diese „gern“ in Anspruch genommen werden oder hätte die Frage nicht heißen müssen, ob aus Sicht der Kooperations- und Netzwerkpartner der Eindruck entsteht, dass Ratsuchende das Angebot der Integrierten Beratungsstelle für geeignet oder gut halten?

Ernüchterung stellte sich hinsichtlich des Antwortverhaltens auf die Frage nach der Beteiligung der Beratungsstelle in Gremien, Arbeitskreisen und Netzwerken ein. Während es der Anspruch der Einrichtung ist, sich aktiv einzubringen, wird dies lediglich von 76% der Befragten auch so wahrgenommen. 22% meinen dies nicht beurteilen zu können oder sich diesbezüglich unsicher zu sein, 2% verneinen eher. Das Bestreben der Beratungsstelle wird weiterhin darauf gerichtet sein, sich aktiv im Kreise der Kooperations- und Vernetzungspartner bei Gremien und Arbeitskreisen einzubringen.

Im Hinblick auf die Frage danach, ob die Räume der Beratungsstelle funktional und ansprechend sind, antworteten 62% mit „Ja“ oder „eher ja“, 38% mit „weiß nicht“. Dies mag sich am ehesten darauf zurückführen lassen, dass nicht alle Kooperations- und Netzwerkpartner die Räume der Einrichtung kennen oder diese Einschätzung lieber den Mitarbeitenden und Ratsuchenden überlassen möchten. Insgesamt erscheint auch diese Frage im Rückblick für die Einschätzung der Qualität des Angebotes ungeeignet.

Besonders erfreulich war, dass immerhin 22 Befragte die Möglichkeit nutzten, eine persönliche Rückmeldung zu den Kooperationserfahrungen abzugeben. Die an dieser Stelle formulierten Anmerkungen waren überwiegend sehr anerkennend, wertschätzend und bestätigend:

...alles hervorragend... weiterhin viel Erfolg... **bin mit der Zusammenarbeit sehr zufrieden** und bedanke mich herzlich dafür... sind sehr froh über die gute Zusammenarbeit... wenn ich anrufe, bekomme ich **immer sehr kompetente und hilfreiche Auskünfte**... empfinde eine wertschätzende Zusammenarbeit... Zusammenarbeit und besonders deren **Ergebnisse sehr gut und hilfreich** - sowohl für die Klienten als auch für meine Arbeit...ich vertraue auf gute Zusammenarbeit... **schön in unserem Kreis so kompetente, innovative und zugewandte Netzwerkpartner/innen zu haben**... Jahresbericht war präzise und konzeptuell gut durchdacht... ihre Fehler- und Erfolgsquickies im morgendlichen Team sind einfach wunderbar... **alles zur vollsten Zufriedenheit, bitte nur noch mehr so zugewandte und kompetente Mitarbeiter/innen, d.h. aufstocken**... würden gern in der Zukunft über eine beständigere Kooperation ins Gespräch kommen... **finde ihren Einsatz beachtlich und würde mir wünschen, dass Angebote wie ihres mehr finanzielle Förderung erhielten, zum Beispiel zur Schaffung weiterer Stellen**... begrüße sehr ihre Umfrage und bedanke mich für die ausgezeichnete Arbeit... **sie leisten unverzichtbare Arbeit**, wie ich aus der Kooperation Schule - Beratungsstelle nach zahlreichen Fällen weiß... seit vielen Jahren freue ich mich über die **hilfreiche, konstruktive, immer unterstützende und freundliche Zusammenarbeit** mit den Mitarbeitern der Beratungsstelle... vielen Dank... immer wenn ich mit ihrer Beratungsstelle arbeiten kann, freue ich mich über die **freundliche und kompetente Arbeitsweise** der Mitarbeiter. Bereits bei der Anmeldung am Telefon wird man sehr freundlich und verbindlich empfangen. Die Rückmeldung Ihrer Mitarbeiter beim Anrufer erfolgt umgehend und zuverlässig. **Die fachlichen Beratungen schätze ich sehr. Bei Ihrer Beratungsstelle fühle ich mich gut aufgehoben und habe ein sicheres Gefühl hinsichtlich Ihrer Einschätzung und Arbeitsweise.** Vielen Dank... freue mich immer über die gute Zusammenarbeit... sehr freundlicher und kompetenter Umgang... **Klarheit und Transparenz ist vorhanden... Die Arbeit der Erziehungsberatungsstelle ist überzeugend kompetent. Die Zusammenarbeit gestaltet sich unbürokratisch komplikationslos und sehr erfreulich... Ich empfehle die Beratungsstelle regelmäßig und erhalte eine ausgesprochen positive Rückmeldung...**

Zwei Antworten enthielten Anregungen zur Verbesserung des Angebotes:

Idee: Vermittlung finanzieller Unterstützungsmöglichkeiten für Verhütungsmittel (zB. Spirale) für finanziell schlecht gestellte Frauen. Ähnlich dem Modell in Geesthacht... Ich würde mir wünschen, dass Sie auch Kindern und Jugendlichen in Krisensituationen (z.B. Trennung der Eltern) häufiger Einzeltermine anbieten...

Diese Anregungen werden dankend aufgenommen und der Versuch unternommen, diesbezüglich das Angebot weiter zu verbessern.

Im Folgenden werden alle Ergebnisse dieser Netzwerkpartner-
nachbefragung in tabellarischer Form und in der Übersicht dargestellt:

1. Werden Ihre Anliegen an die Integrierte Beratungsstelle freundlich
und kompetent entgegengenommen? (N=123)

JA	eher ja	JA+eher ja	weiß nicht	eher nein	NEIN
96%	2%	98%	2%	2%	0%

2. Sind Sie zufrieden mit der Zusammenarbeit mit der Integrierten
Beratungsstelle? (N=121)

JA	eher ja	JA+eher ja	weiß nicht	eher nein	NEIN
89%	8%	97%	2%	1%	0%

3. Ist die Qualität der erbrachten Leistungen der Integrierten
Beratungsstelle aus Ihrer Sicht gut? (N=121)

JA	eher ja	JA+eher ja	weiß nicht	eher nein	NEIN
79%	18%	97%	3%	0%	0%

4. Weisen Sie gern auf das Angebot der Integrierten Beratungsstelle
hin? (N=122)

JA	eher ja	JA+eher ja	weiß nicht	eher nein	NEIN
92%	6%	98%	2%	0%	0%

5. Ist der fachliche Austausch mit den Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern der
Integrierten Beratungsstelle für Sie hilfreich? (N=121)

JA	eher ja	JA+eher ja	weiß nicht	eher nein	NEIN
83%	14%	97%	3%	0%	0%

6. Ist die Schnittstelle zwischen Ihrer Tätigkeit und den Leistungen der Integrierten Beratungsstelle aus Ihrer Sicht hinreichend klar definiert? (N=121)

JA	eher ja	JA+eher ja	weiß nicht	eher nein	NEIN
64%	30%	94%	2%	4%	0%

7. Empfehlen Sie Menschen, unsere Integrierte Beratungsstelle aufzusuchen? (N=122)

JA	eher ja	JA+eher ja	weiß nicht	eher nein	NEIN
93%	5%	98%	2%	0%	0%

8. Fühlen Sie sich gut informiert über unsere Beratungsstelle, unser Angebot und unsere Arbeitsweise? (N=123)

JA	eher ja	JA+eher ja	weiß nicht	eher nein	NEIN
60%	32%	92%	3%	3%	2%

9. Erscheint Ihnen die Integrierte Beratungsstelle FACHLICH KOMPETENT? (N=123)

JA	eher ja	JA+eher ja	weiß nicht	eher nein	NEIN
89%	8%	97%	3%	0%	0%

10. Erscheint Ihnen die Integrierte Beratungsstelle ZUVERLÄSSIG? (N=120)

JA	eher ja	JA+eher ja	weiß nicht	eher nein	NEIN
88%	9%	97%	3%	0%	0%

11. Erscheint Ihnen die Integrierte Beratungsstelle KOOOPERATIV?
(N=122)

JA	eher ja	JA+eher ja	weiß nicht	eher nein	NEIN
83%	15%	98%	2%	0%	0%

12. Erscheint Ihnen das Angebot der Integrierten Beratungsstelle
TRANSPARENT? (N=120)

JA	eher ja	JA+eher ja	weiß nicht	eher nein	NEIN
62%	34%	96%	4%	0%	0%

13. Sind die Räume der Integrierten Beratungsstelle FUNKTIONAL
UND ANSPRECHEND? (N=122)

JA	eher ja	JA+eher ja	weiß nicht	eher nein	NEIN
46%	16%	62%	38%	0%	0%

14. Werden aus Ihrer Sicht die Angebote der Integrierten
Beratungsstelle GERN IN ANSPRUCH GENOMMEN? (N=123)

JA	eher ja	JA+eher ja	weiß nicht	eher nein	NEIN
55%	22%	77%	23%	0%	0%

15. Ist die Beratung in der Integrierten Beratungsstelle aus Ihrer Sicht
AUF DIE INDIVIDUELLEN BEDÜRFNISLAGEN DER
RATSUCHENDEN ZUGESCHNITTEN? (N=120)

JA	eher ja	JA+eher ja	weiß nicht	eher nein	NEIN
54%	28%	82%	18%	0%	0%

16. Bringt sich die Integrierte Beratungsstelle aktiv in Gremien, Arbeitskreise und Netzwerke ein? (N=123)

JA	eher ja	JA+eher ja	weiß nicht	eher nein	NEIN
60%	16%	76%	22%	2%	0%

17. Sind Sie zufrieden damit, wie Sie die Integrierte Beratungsstelle erreichen können? (N=122)

JA	eher ja	JA+eher ja	weiß nicht	eher nein	NEIN
71%	24%	95%	3%	1%	1%

18. Sind Ihnen die zuständigen Ansprechpartner (Verwaltung, Schwangerschaftsberatung, Erziehungsberatung, Kinderschutzberatung, Leitung) in der Integrierten Beratungsstelle bekannt? (N=123)

JA	eher ja	JA+eher ja	weiß nicht	eher nein	NEIN
45%	41%	86%	6%	4%	4%

19. Ist die Öffentlichkeitsarbeit der Integrierten Beratungsstelle informativ und ansprechend? (N=122)

JA	eher ja	JA+eher ja	weiß nicht	eher nein	NEIN
43%	38%	81%	18%	1%	0%

20. Sie sind tätig im Bereich... (N=123)

		N
Jugendhilfe	30%	37
Schule	15%	19
Krippe, Kita, Hort	8%	10
Kinder- und Jugendpsychiatrie/-psychotherapie	10%	12
Frühförderung	4%	5
Pädiatrie	2%	2
Erwachsenenpsychiatrie/-psychotherapie	2%	3
Polizei/Gericht/Staatsanwaltschaft	5%	6
Gesundheitshilfen	4%	5
Anderer Bereich	20%	24

21. Wenn Sie gerade angegeben haben, in einem anderen Bereich tätig zu sein, welcher Arbeitsbereich ist dies?

- Kinderschutzarbeit in einem angrenzenden Landkreis
- Beratungsstelle für von sexueller Gewalt Betroffene
- Erwachsenenberatung
- offene Ganztagschule
- Eingliederungshilfen für Menschen mit Behinderung
- Frauenförderung
- Diakonie
- Migrationssozialberatung
- FRAU&BERUF, Anerkennungserstberatung
- Gleichstellungsarbeit
- Beratung
- Verwaltung
- Wissenschaft / Organisations- u. Qualitätsentwicklung
- Lernbegleitung, Paarberatung
- Schuldnerberatung
- Autismusberatung
- Projekt "Mach mit" DW aus Ratzeburg
- Amtsvormundschaft
- Selbsthilfeunterstützung
- Gemeinwesenarbeit, Stadtteilarbeit
- Verwaltung
- Frauenberatung
- Rechtsanwältin
- Kirchliche Einrichtung

22. Bitte teilen Sie uns hier Lob, Kritik, Verbesserungsvorschläge mit...
(N=22)

- Die Zusammenarbeit bezog sich auf ein Projekt und eine Person. In diesem Bereich war alles hervorragend! Zu einigen Fragen konnte ich daher nur "weiß nicht" ankreuzen.
- Weiterhin viel Erfolg!
- Ich bin mit der Zusammenarbeit sehr zufrieden und bedanke mich herzlich dafür.
- Wir sind sehr froh über die gute Zusammenarbeit
- Die Öffentlichkeitsarbeit und Wissen über zuständige Ansprechpartner kann ich wenig beurteilen, weil es sicher an mir liegt, mich nicht ausreichend zu kümmern. Wenn ich anrufe, bekomme ich immer sehr kompetente und hilfreiche Auskünfte und empfinde eine wertschätzende Zusammenarbeit. Danke
- In den Fällen, in denen es zu einer Zusammenarbeit mit der Beratungsstelle gekommen ist, sind die Zusammenarbeit und besonders deren Ergebnisse sehr gut und hilfreich - sowohl für die Klienten als auch für meine Arbeit - gewesen.
- Der Kontakt, das Kennenlernen hat gerade erst begonnen ... Ich vertraue auf gute Zusammenarbeit an den Schnittstellen.
- Schön in unserem Kreis so kompetente, innovative und zugewandte Netzwerkpartner/innen zu haben!
- Der Jahresbericht war präzise und konzeptuell gut durchdacht und Ihre Fehler- und Erfolgsquickies im morgendlichen Team sind einfach wunderbar!
- Alles zur vollsten Zufriedenheit, bitte nur noch mehr so zugewandte und kompetente Mitarbeiter/innen, d.h. aufstocken!
- Ich finde Ihren Einsatz beachtlich und würde mir wünschen, dass Angebote wie Ihres mehr finanzielle Förderung erhielten, zum Beispiel zur Schaffung weiterer Stellen.
- Sie leisten unverzichtbare Arbeit, wie ich aus der Kooperation Schule - Beratungsstelle nach zahlreichen Fällen weiß.

- Wir würden gern in der Zukunft über eine beständigere Kooperation ins Gespräch kommen.
- Seit vielen Jahren freue ich mich über die hilfreiche, konstruktive, immer unterstützende und freundliche Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern der Beratungsstelle. Vielen Dank dafür!
- Idee: Vermittlung finanzieller Unterstützungsmöglichkeiten für Verhütungsmittel (zB. Spirale) für finanziell schlecht gestellte Frauen. Ähnlich dem Modell in Geesthacht. Kooperation Stadt Pro Familia.
- Immer wenn ich mit Ihrer Beratungsstelle arbeiten kann, freue ich mich über die freundliche und kompetente Arbeitsweise der Mitarbeiter. Bereits bei der Anmeldung am Telefon wird man sehr freundlich und verbindlich empfangen. Die Rückmeldung Ihrer Mitarbeiter beim Anrufer erfolgt umgehend und zuverlässig. Die fachliche Beratungen schätze ich sehr. Bei Ihrer Beratungsstelle fühle ich mich gut aufgehoben und habe ein sicheres Gefühl hinsichtlich Ihrer Einschätzung und Arbeitsweise. Vielen Dank.
- Ich begrüße sehr Ihre Umfrage und bedanke mich für die ausgezeichnete Arbeit.
- Freue mich immer über die gute Zusammenarbeit.
- Sehr freundlicher und kompetenter Umgang. Klarheit und Transparenz ist vorhanden.
- Die Arbeit der Erziehungsberatungsstelle ist überzeugend kompetent. Die Zusammenarbeit gestaltet sich unbürokratisch komplikationslos und sehr erfreulich.
- Ich empfehle die Beratungsstelle regelmäßig und erhalte eine ausgesprochen positive Rückmeldung von Mandant(inn)en.
- Ich würde mir wünschen, dass Sie auch Kindern und Jugendlichen in Krisensituationen (z.B. Trennung der Eltern) häufiger Einzeltermine anbieten könnten.