

Auswertung der Adressatenbefragung stationäre Heimerziehung 2025

BERGFRIED erfragt im Abstand von jeweils zwei Jahren die Zufriedenheit der Adressaten der stationären Hilfen. Die letzte Befragung erfolgte 2023.

Wir unterscheiden drei Befragtengruppen: die Kinder und Jugendlichen in der Gruppenbetreuung, ihre Eltern und die fallverantwortlichen Fachkräfte im ASD und Vormundschaftswesen.

Die Befragung erfolgte auf freiwilliger Basis. Die Befragung erfolgte auf dem Postweg und adressiertem und frankiertem Rückumschlag im Zeitraum Juni bis August 2025.

Ziel der Befragung ist es, die Sicht der an der Hilfemaßnahme beteiligten Personengruppen auf unsere Einrichtung und unsere Arbeit zu erfassen und anhand der Befragungsergebnisse weitere Maßnahmen der Qualitätsentwicklung und -sicherung abzuleiten.



Befragung der Kinder und Jugendlichen

Vorgehen:

Die jungen Menschen wurden über die Befragung von ihren Gruppenerzieher:innen informiert. Die Kinder und Jugendlichen hatten die Option, die Gruppenerzieher:innen beim Ausfüllen des Fragebogens zur Unterstützung hinzuzuziehen. Die Befragung erfolgte freiwillig. Kinder, die noch nicht lesen gelernt haben, wurden von den Gruppenerzieher:innen mündlich befragt.

Zielgruppe waren Kinder ab 3 Jahre, Jugendliche und junge Erwachsene, die zum Zeitpunkt der Befragung in den Kinderwohngruppen St.Paul und Dorf, in den Jugendwohngruppen Minderlittgen, Feuerstein, Udler, Römerstraße, Neustraße und Koblenzer Straße, in der Trainingsgruppe Burgstraße und in der Eltern-Kind-Wohngemeinschaft St.Paul lebten.

Insgesamt wurde an 69 junge Menschen ein Fragebogen ausgegeben, davon nahmen 62 Kinder und Jugendliche an der Befragung teil. Die Rücklaufquote beträgt damit 90%.

Auswertung:

Leitziel unserer Arbeit ist es, dass sich die jungen Menschen bei BERGFRIED wohl fühlen. Dazu gehört auch, dass wir den Kindern und Jugendlichen genügend Zeit entgegenbringen und sie ausreichend in allen Lebensbereichen unterstützen.

Wir befragen die jungen Menschen, ob wir unser Leitziel auch wirklich erreichen und sich die Kinder und Jugendlichen im Erziehungshilfekontext auch wirklich wohl fühlen, sie ausreichend Unterstützung erhalten und ihre Erzieher als Bezugspersonen wahrnehmen.

Wie geht es den Kindern und Jugendlichen in unseren Gruppen?

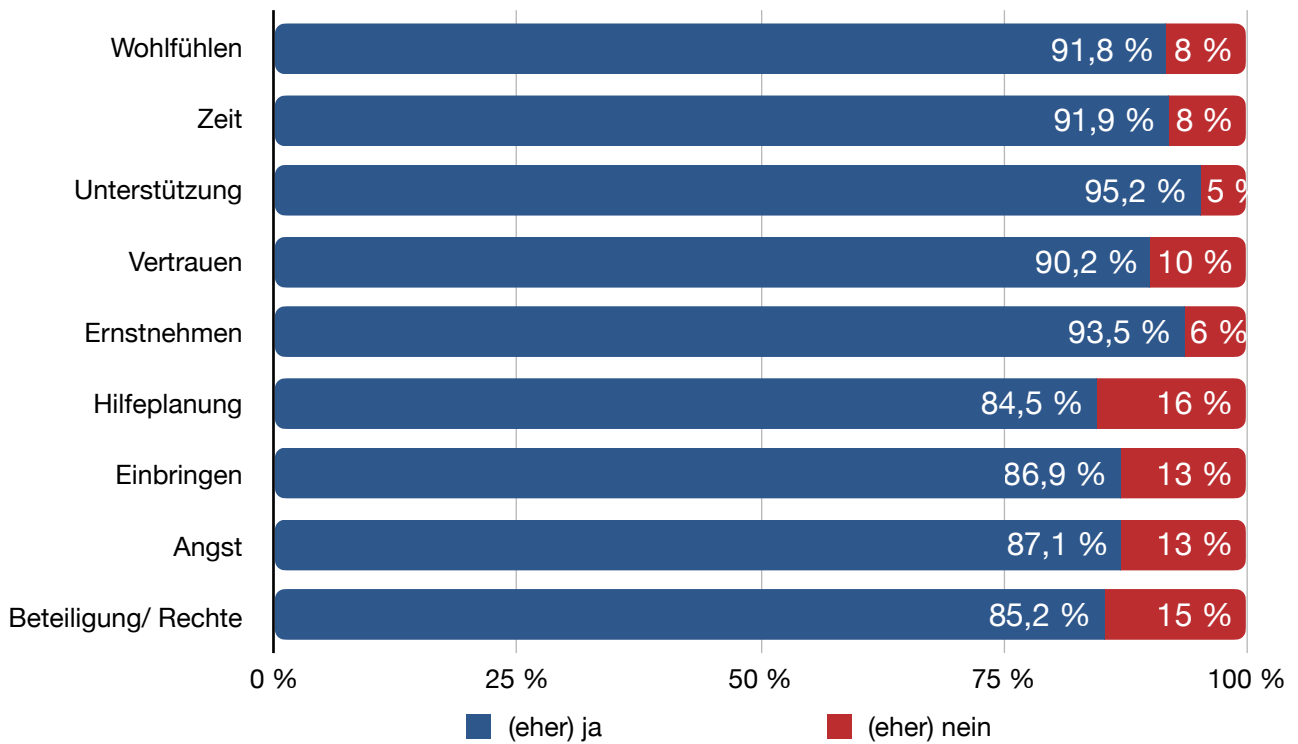
Unser größtes Anliegen ist es, dass es den Kindern und Jugendlichen bei BERGFRIED gut geht und sie sich wohl fühlen. Unserer Definition folgend, lässt sich Wohlbefinden u.a. an den folgenden subjektiven Kriterien messen:

- » Wird mir genügend Aufmerksamkeit, Zeit und Unterstützung entgegengebracht?
- » Schenkt man mir Vertrauen?
- » Werde ich mit meinen Ideen, Bedürfnissen und Sorgen ernst genommen?
- » Kann ich mein Umfeld mitgestalten, mich einbringen und zählt mein Wort in der Hilfeplanung?
- » Muss ich Angst haben oder bin ich sicher?

Nachfolgend sind die Antworten der Kinder und Jugendlichen aufgeführt.

Im ersten Schaubild ist das Gesamtergebnis über alle Gruppen aufgeführt. Im Anschluss sind die Befragungsergebnisse nach Gruppen dargestellt.

Kinder und Jugendliche aller Wohngruppen (n=62)



Fragestellungen ausformuliert:

Fühlst du dich wohl bei Bergfried?
Haben deine Erzieher genug Zeit für dich?
Erhältst du genug Unterstützung von den Erziehern?
Vertrauen dir die Erzieher?
Nehmen dich die Erzieher ernst ?
Kannst du ausreichend Einfluss auf die Hilfeplanung nehmen?
Kannst du dich mit deinen Interessen und Wünschen in deine Gruppe einbringen ?
Hattest du schon einmal Angst vor deinen Erziehern?
Hast du das Gefühl, dass du in deiner Gruppe genug beteiligt wirst und deine Rechte berücksichtigt werden?

Befragung der Eltern

Vorgehen:

Insgesamt wurden 64 Haushalte angeschrieben. Die Rücklaufquote beträgt 25% (n=16)

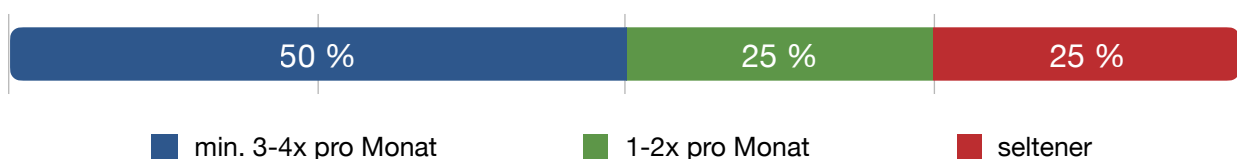
Ziel der Befragung:

Die Zufriedenheit der Eltern mit unserer Einrichtung und unserer Arbeit hat maßgeblichen Einfluss auf den Hilfeverlauf. Wir wollen von den Eltern wissen, wie deren Sicht auf unsere Einrichtung und unsere (Zusammen-)Arbeit ist.

Auswertung:

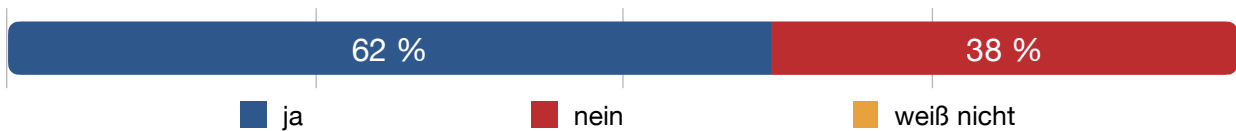
Zunächst haben wir die Eltern befragt, **wie oft sie mit den Erzieher/innen über ihr Kind sprechen**. 50% der Eltern geben an, dass sie mindestens 1-2 mal monatlich mit den Erzieher/innen über ihr Kind sprechen. 25% der Eltern führen mindestens 3-4 mal im Monat ein Gespräch mit den Erzieher/innen über ihr Kind. 25% der Eltern sprechen seltener als einmal monatlich mit den Erzieher/innen.

Wie oft haben Sie Kontakt zu uns, um über Ihr Kind zu sprechen?



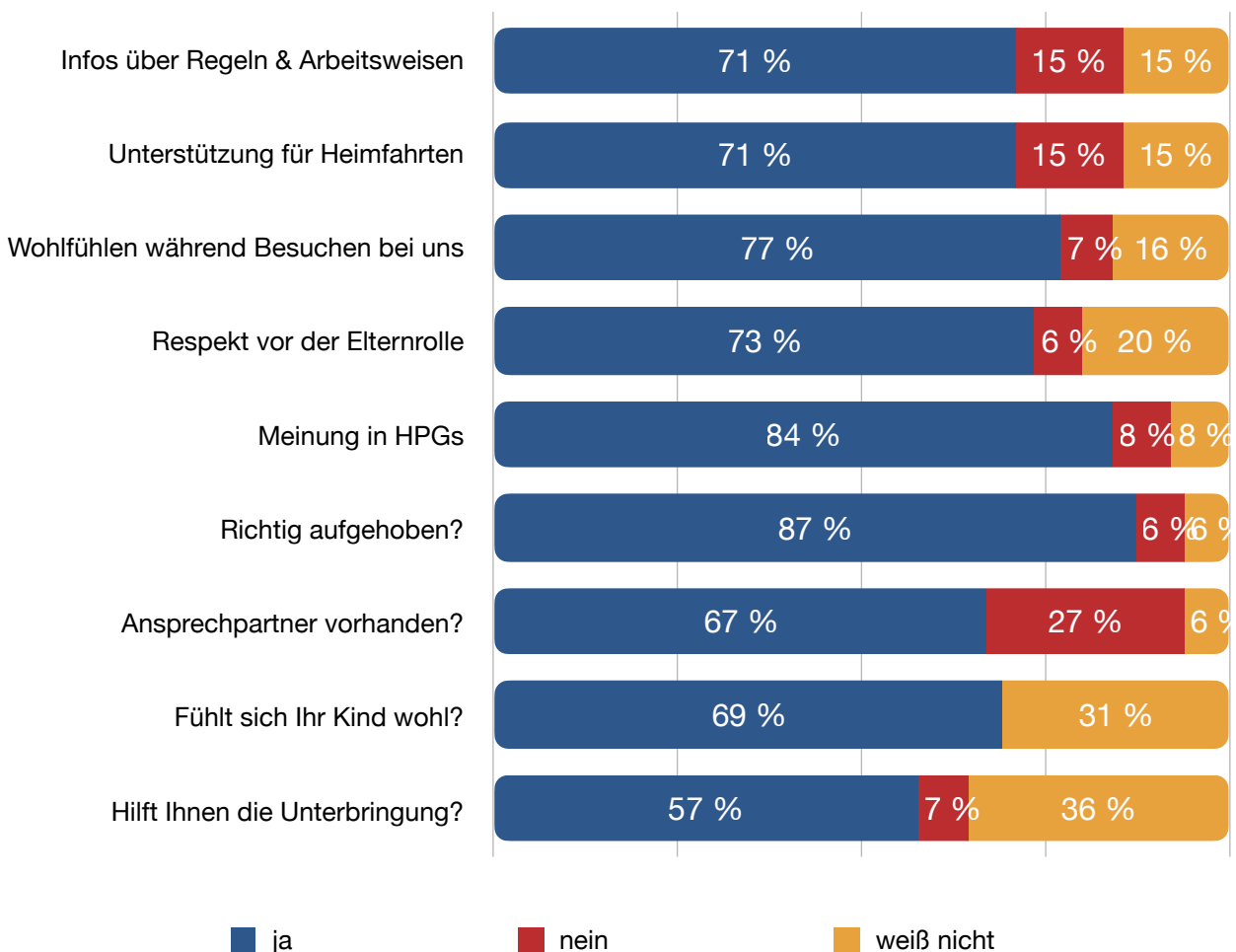
Wir wollten ferner wissen, ob die Eltern die Häufigkeit der Gespräche mit den Erzieher/innen als ausreichend bewerten bzw. **ob sie gerne häufiger mit den Erzieher/innen ein Gespräch über ihr Kind führen möchten**. 62% der Eltern geben an, gerne öfter mit den Erzieher/innen über ihr Kind sprechen zu wollen.

Würden Sie gerne öfter mit uns über Ihr Kind sprechen?



Unsere vereinbarten Basisleistungen beinhalten monatlich ein ausführliches Telefonat mit den Eltern, zweimonatlich ein Gesprächsangebot in der Einrichtung und halbjährliche Hausbesuche im Haushalt der Eltern. Darüber hinaus besteht (fast) jederzeit die Möglichkeit, situationsbezogen mit den Erzieher/innen zu telefonieren oder ein persönliches Gespräch zu vereinbaren.

Weiter haben wir die Eltern nach Ihrer **Meinung zu bestimmten Standards in unserem Hilfeprozess** befragt. Die Antworten können dem nachfolgenden Schaubild entnommen werden:



Die meisten Eltern nutzen und profitieren von unseren Qualitätsstandards im Hilfeverlauf.

Hinsichtlich der Frage nach „Fühlt sich ihr Kind wohl?“ und „Hilft Ihnen die Unterbringung?“ wäre es ggf erforderlich, konkret über Erwartungen und Erfolge zu sprechen und dies den Eltern in ihrer Wahrnehmung zugänglich zu machen.

Insgesamt resümieren wir eine wieder bestätigte positive Grundstimmung der Eltern bzgl. unserer Arbeit und damit eine vorhandene Zufriedenheit mit BERGFRIED bzw. der Hilfemaßnahme, wenn auch weiteres Optimierungspotential erkennbar ist.

Befragung der Jugendämter

Vorgehen:

Insgesamt wurden 55 Fachkräfte angeschrieben. Die Rücklaufquote beträgt 47% (n=26).

Ziel der Befragung:

Die fallverantwortlichen Fachkräfte geben uns Rückmeldung aus professioneller Sicht über unsere Einrichtung und unsere Arbeit. Der Hilfeprozess ist ein gemeinsames Konstrukt für die Kinder und Jugendlichen und ihre Familien. Der Hilfeprozess profitiert vom gegenseitigen Austausch.

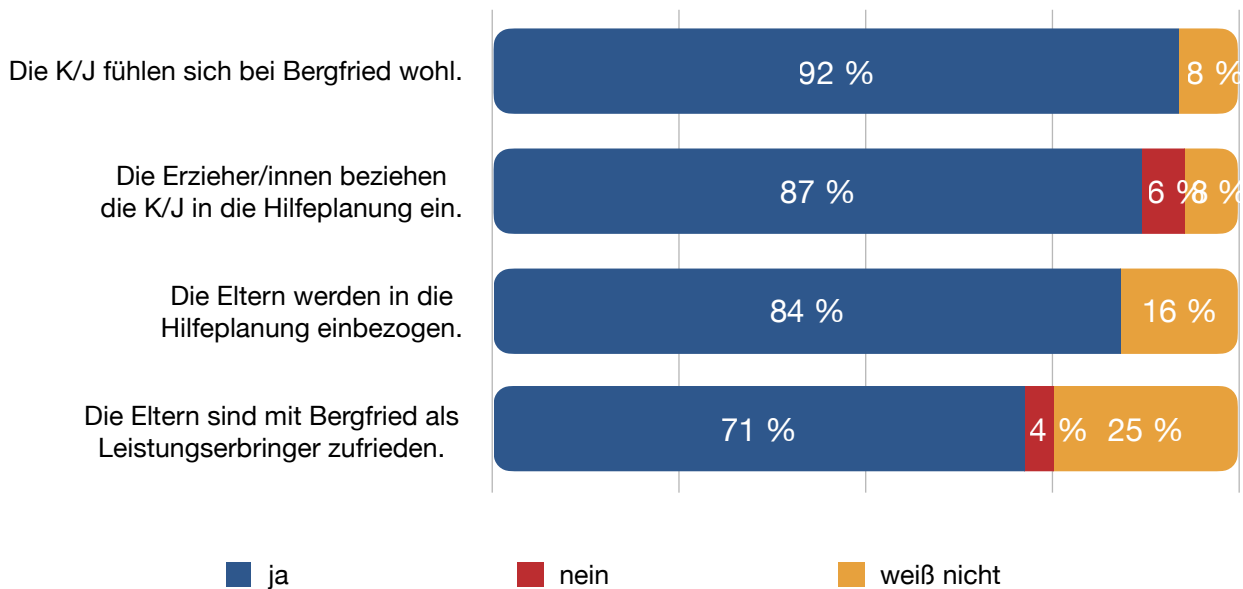
Wir haben die Fachkräfte nach ihrer Zufriedenheit in der Zusammenarbeit mit BERGFRIED anhand verschiedener Stationen des Hilfeprozesses befragt.

Darüber hinaus war es uns wichtig, eine Einschätzung der Fachkräfte zu erhalten, welchen Eindruck sie bzgl. dem Wohlbefinden und der Zufriedenheit der Kinder und Jugendlichen und deren Eltern sowie deren Einbindung in die Hilfe haben.

Ein weiterer Interessenschwerpunkt ist die Einschätzung der Fachkräfte zur materiellen Ausstattung unserer Gruppen und zu unserer Website.

Auswertung:

Die Einschätzung der Fachkräfte hat (ebenso wie die Rückmeldungen der Kinder, Jugendlichen und deren Eltern) einen Einfluss auf die qualitative Gestaltung unserer Arbeit. Die Antworten fließen in unsere Qualitätsentwicklung ein. Für unsere Arbeit ist es wichtig zu erfahren, **wie die beteiligten Fachkräfte BERGFRIED einschätzen**. Dafür haben wir die nachfolgenden Kriterien formuliert und um eine Bewertung nach Schulnoten gebeten. Die rechtsstehend Zahl gibt die errechnete Durchschnittsnote an.



Bewertung von Leistungsmerkmalen unserer Arbeit nach Schulnoten

Wie bewerten Sie mit Schulnoten, ...	
(...) die Falleingangsprüfung – von der Fallanfrage bei uns bis zur Rückmeldung, ob wir aufnehmen können	1,4
(...) das Vorstellungsgespräch – gemeinsames Gespräch mit dem jungen Menschen und seiner Familie zur gegenseitigen Vorstellung	1,4
(...) die Kontaktaufnahme zu unseren Gruppen (Erreichbarkeit unserer Mitarbeiter/innen, Informationsannahme, Antwortreaktionszeit)	1,4
(...) den Informationsfluss während der Unterbringung (Qualität der Inhalte, Verbindlichkeit der Absprachen, zeitnahe Informationsvermittlung)	1,6
(...) die schriftlichen Unterlagen im Hilfeprozess (Vorbereitungen der Hilfeplangespräche, Berichte)	1,4
(...) die Zusammenarbeit im Hilfeplangespräch	1,3
(...) die räumliche Ausstattung unserer Gruppen (Wohlfühlatmosphäre, Vollständigkeit, Abnutzung und Sauberkeit)	1,3
(...) BERGFRIED als Leistungserbringer insgesamt	1,6
(...) den Internetauftritt www.bergfried-jugendhilfe.de (Informationsgehalt, Aufbau der Seite)	2,0

Wir sind sehr zufrieden mit der Bewertung der Befragten Leistungsmerkmale durch die Fachkräfte. Alle Merkmale werden mit „gut“ bzw. „sehr gut“ bewertet.

Wir haben die Fachkräfte gebeten, ihre Einschätzung abzugeben, hinsichtlich **Wohlbefinden, Zufriedenheit und Einbindung der Kinder und Jugendlichen und ihrer Eltern in die Hilfeplanung.**

Die Fachkräfte bewerten diese überwiegend als vorhanden. Insbesondere die Einbeziehung der jungen Menschen in die Hilfeplanung und das Wohlbefinden der Kinder und Jugendlichen beurteilen die Fachkräfte als vorhanden.

BERGFR!ED versteht sich in einem kontinuierlichen Lern- und Entwicklungsprozess als lernende Organisation. Die Fachkräfte der Jugendämter sind für uns wichtige Kooperationspartner im Koproduktionsprozess unserer Leistungen. Sie haben einen Einblick in unsere Arbeitsweisen, Haltungen und damit in unsere Qualität, unsere Stärken und Schwächen.

Ausblick

Die Befragung unserer Adressatinnen und Adressaten der stationären Heimerziehung fand nun zum zehnten Mal statt. Wir sehen uns unseren Adressatinnen und Adressaten verpflichtet, kontinuierlich an der Optimierung unserer Hilfsangebote zu arbeiten. Die Rückmeldungen aus der Befragung bereichern die Qualität unserer Arbeit auf vielfältige Weise:

Die Befragung der Adressatengruppen ist ein Instrument, um Partizipation im Hilfeprozess zu verankern. Wir möchten unsere Adressatinnen und Adressaten aktiv in die Qualifizierung unserer Angebote einbeziehen. Neben einer transparenten und beteiligenden Haltung im Hilfeprozess bietet die schriftliche Befragung einen zusätzlichen Kanal, um uns Rückmeldungen zu den Erfahrungen mit unserer Arbeit zu geben. Uns ist es wichtig, konkret zu erfahren, welche Aspekte unserer Arbeit von unseren Adressatinnen und Adressaten geschätzt und welche bemängelt werden. „Sei offen für Neues!“ ist ein Leitsatz unseres Qualitätsmanagements. Dieser Leitsatz findet in unserer Neugier, „zu fragen“, seine praktische Relevanz.

Voraussetzung für diese Form der Arbeit ist selbstverständlich unsere gelebte Organisationskultur, die von Offenheit und Wertschätzung geprägt ist. Ebenso wichtig ist der professionelle Anspruch, sich stetig mit Verbesserungsbestrebungen auseinanderzusetzen, um den Leistungsempfängern eine kontinuierlich bessere Hilfestellung zu gewährleisten.

Durch gezielte Fragestellungen erschließen wir uns einen umfassenden Fundus an Veränderungsimpulsen, die die Wünsche und Bedürfnisse unserer Adressaten widerspiegeln und gleichzeitig positive Bestätigungen für unsere bisherige Arbeit liefern.

Aus unserer Sicht ist es essenziell, „vor Ort“ zu erfragen, was die Menschen wünschen, sich für ihre Anliegen zu interessieren und gemeinsam aus den damit gewonnenen Erkenntnissen zu lernen.

Die Ergebnisse der Befragung setzen wir vielfältig im Rahmen von Qualitätsmanagement und Organisationsentwicklung ein. Wir nutzen sie gemeinsam mit unseren Adressaten in Gruppengesprächen oder in spezifischen Schlüsselprozessen unserer Hilfen, beispielsweise bei der Besprechung von Hilfeplanung und der gemeinsamen Zielentwicklung. Auch im administrativ-konzeptionellen Entwicklungsbereich finden die Ergebnisse Anwendung.

Der Befragungsprozess und die Auswertung der Antworten stellen somit nur den Anfang dar. Die Ergebnisse fließen nun als ein Baustein unserer Organisationsentwicklungsprozesse in die Entwicklungs- und Entscheidungsgremien ein. Hier arbeiten verschiedene Fachkräfte von BERGFRIED kontinuierlich daran, die hohe Qualität unserer Arbeit zu gewährleisten.

Aufgrund der uns seit 2006 vorliegenden Befragungsergebnisse können wir die Antworten der verschiedenen Jahrgänge vergleichen und daraus weitere Lernimpulse ableiten.

Auch im Jahr 2025 bestätigt sich, dass sich die Mehrheit der Kinder und Jugendlichen bei uns wohlfühlt und ausreichend unterstützt fühlt. Ebenso sind die Eltern und Fachkräfte der Jugendämter mit unserer Arbeit zufrieden.

Die Bewohnerinnen und Bewohner, deren Eltern sowie die Fachkräfte der Jugendämter äußern in eigenen Worten, welche Veränderungen sie sich bei BERGFRIED wünschen, welche Aspekte sie positiv und welche sie negativ bewerten. Diese Rückmeldungen sind uns von großer Bedeutung und besitzen einen einzigartigen qualitativen Wert.

Die geäußerten kritischen und negativen Rückmeldungen nehmen wir dankbar entgegen. Wir schätzen die Offenheit, mit der uns begegnet wird, und arbeiten kontinuierlich daran, dass unsere transparente Arbeitsweise dazu beiträgt, dass wir die bestmögliche Unterstützung für die Kinder, Jugendlichen und ihre Eltern anbieten können. Unser Ziel ist es, ihnen ein erfülltes und zufriedenes Leben zu ermöglichen.

Wir freuen uns sehr über die hohe Zufriedenheit unserer Fachkolleginnen und -kollegen in den Jugendämtern mit unserer Arbeit.

Ansprechpartner für Rückfragen zur Adressatenbefragung ist [Mirko Dornbach](#).

Bausendorf, im September 2025