

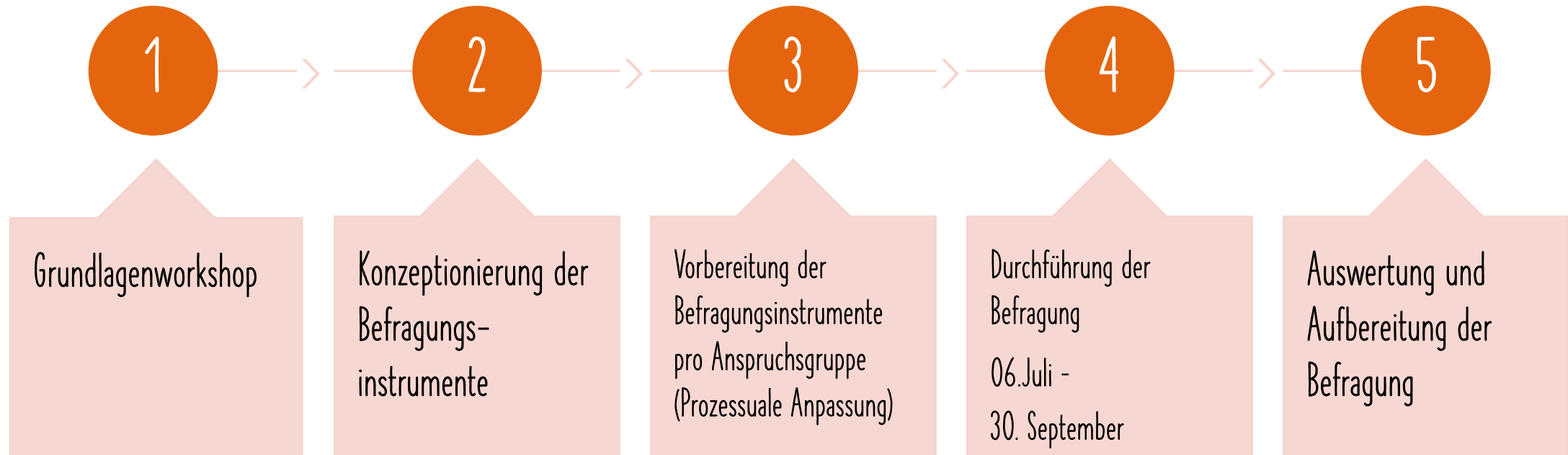
# BEFRAGUNG DER ANSPRUCHSGRUPPEN

---

Auswertungen & Erkenntnisse

# MEILENSTEINE

---



# Starten wir die Befragung in Zeiten von Corona wirklich?

---

Wir sind mutig, ja!

# WER WURDE BEFRAGT?

Eltern

Rechtliche Betreuer\*innen

Unternehmen - Lieferanten

Leistungsträger

Kooperationspartner

Praktikant\*innen und Freiwillige

Gäste im moveINN

# ERREICHBARKEIT DES UNTERNEHMENS

---

92,65% geben an, dass die für sie wichtigen  
Ansprechpartner telefonisch sehr gut und gut  
erreichbar sind.

6,17 % finden, dass dies eher nicht zutreffen ist.

Rückmeldung auf Mails und das persönliche  
Antreffen wurden ebenfalls positiv bewertet

# ERREICHBARKEIT DES UNTERNEHMENS

---

Die Internetseite zeigt ein starkes Defizit auf:  
32,81% enthalten sich komplett,  
weitere 13,68% bewerten diese als  
schlecht und sehr schlecht.  
Lediglich 53,52% erhalten die für sie  
relevanten Informationen

Was sollte noch einmal genauer betrachtet werden?

Es müssen alle wichtigen Kontaktinformationen der Lebenshilfe auf die Homepage gestellt werden.

Die wichtigen Informationen auf der Homepage müssen leichter zu finden sein.

Anspruch des Unternehmens festlegen.

# DIE ANGEBOTE DER LEBENSHILFE

---

## Der Bekanntheitsgrad

Das Samocca, MahlZeit, Hostel moveINN und das Therapiezentrum sind mit Abstand die bekanntesten Angebote des Unternehmens, über 60% der Befragten kennen diese Angebote.

Die Projekte Gelingende Kommunikation und ein neuer Tag beginnt sind sehr unbekannt, lediglich durchschnittlich 10% der Befragten kennen diese Projekte



## Was sollte noch einmal genauer betrachtet werden?

Kennen alle Mitarbeiter der Lebenshilfe die Angebote?

Grundsatzfrage: Müssen alle Anspruchsgruppen alle Angebote der Lebenshilfe kennen?

Öffentlichkeitsarbeit

Wenn Bedarf ist, können wir immer  
Termine zeitnah erhalten.

---

Aussage bzgl. der Gespräche





# ANSPRUCHSGRUPPE ELTERN

---

Teilnahme aus den Geltungsbereichen

Arbeit. : 63

Kinder.Jugend.Gesundheit. : 126

„Offene Hilfen“: 70

Wohnen.Leben. : 18

Wie kommen Eltern zu uns?

43,98% sind durch Angehörige und Bekannte auf uns aufmerksam geworden

46,99% Individuelle Antworten – Tendenz KITA, Frühförderung und Schulen

# GESPRÄCHE

Eltern wurden unter anderem gefragt, inwieweit Gespräche für ihr Anliegen ausreichend sind

85% der Eltern bewerten die Gespräche als ausreichend bzw. vollkommen ausreichend.

- 85% geben an, dass die Mitarbeitenden sehr gut und gut auf Gespräche vorbereitet sind, ebenfalls die Erarbeitung von Lösungen und Perspektiven wird so bewertet.
- 91% geben an, dass die Gespräche in einer zugewandten Atmosphäre stattfinden.



# KOMMUNIKATIONSWEGE

---

Die TOP 3 der Kommunikationswege sind derzeit:  
Persönlicher Kontakt (62%)  
Telefon (52,87%)  
Papierinformationen (38.89%)



Zukünftige  
Kommunikationswege:  
Bsp: Kommunikation über eine  
APP

Was sollte noch einmal genauer betrachtet werden?

Die Kommunikationswege variieren stark in den einzelnen Abteilungen.

# BEWERTUNG DES PÄDAGOGISCHEN AUFTRAGS UND DER PÄDAGOGISCHEN ANGEBOTE SEITENS DER LEBENSHILFE



Der pädagogische Auftrag wird von den Eltern als sehr positiv bewertet (über 70% zu den einzeln abgefragten Themen).

Viele Eltern haben jedoch ebenfalls keine Angabe gemacht.

Bsp: Die Klienten\* erfahren Sicherheit aufgrund verlässlicher Beziehungsarbeit.

Die Aspekte wurden auf Grundlage der Standards der pädagogischen Qualität abgefragt.

# WAS KONKRET FEHLT DEN ELTERN - WAS ERSCHEINT IHNEN „ZU VIEL“



- Eltern bewerten die Infoschreiben als „genau richtig“ (80,59%)
- Berichte von Ereignissen, die Klienten erlebt haben, möchten 44,58% gerne mehr, 53,61 bewerten dies jedoch als genau richtig.
- Bei den Kurzberichten ist es ebenfalls knapp ausgeglichen, die einen möchten mehr, für andere ist es genau richtig.

# WAS MACHT EINE GUTE ZUSAMMENARBEIT AUS?

---

94% geben an, voll zufrieden bzw. eher zufrieden zu sein, wenn es um die Erreichbarkeit des Personals geht

82% der Eltern ist es besonders wichtig, die Mitarbeiter der Gruppe zu kennen, dies wird im IST Stand deutlich, dass dies bei denjenigen auch der Fall ist.

18% sind jedoch nicht zufrieden, erwarten dies jedoch für eine gute Zusammenarbeit

Außerdem fühlen sich 78% gut unterstützt.

15% bewerten die Unterstützung mit teils teils oder eher nicht zufrieden.



Welche Ideen gibt es für eine zukünftige Zusammenarbeit?  
Intensiver Austausch  
Informationen über MA in der Gruppe

# VIELEN DANK!



Projektgruppe Anspruchsgruppen



[pag@lebenshilfe-nordhorn.de](mailto:pag@lebenshilfe-nordhorn.de)



[www.lebenshilfe-nordhorn.de](http://www.lebenshilfe-nordhorn.de)