



Landratsamt Böblingen, Postfach 1640, 71006 Böblingen

**Der Landrat**

**Dezernent**

Alfred Schmid  
Telefon 07031-663 1640  
Telefax 07031-663 1269  
a.schmid@lrabb.de  
Zimmer A 115

8. September 2011

**Ergebnisse der Befragung von Klienten der Psychologischen Beratungsstellen**

Az.: 20.455.20

**I. Vorlage** an den

Jugendhilfeausschuss am  
zur Beschlussfassung

26. September 2011

**II. Beschlussantrag**

Der Bericht wird zur Kenntnis genommen.

**III. Begründung**

Das Amt für Jugend und Bildung des Landkreises ist bestrebt, seine verschiedenen Angebote und Leistungen kontinuierlich fachlich weiterzuentwickeln und die Ergebnisse der Leistungen auf ihre Wirksamkeit hin zu untersuchen. Im Bereich der Hilfen zur Erziehung, der Eingliederungshilfen für junge Menschen mit einer seelischen Behinderung wie der Hilfen für junge Volljährige werden z.B. seit nunmehr über vier Jahren bei jeder einzelnen Hilfe regelhaft die Zielerreichung und die Kundenzufriedenheit erhoben und zum Ausgangspunkt für die Qualitätsentwicklung des Sozialen Dienstes und der die Leistungen durch-

2V110908b

führenden freien Träger genommen (Stichwort: Wirkungsorientierte Jugendhilfe). Als zweiter großer Leistungsbereich des Amtes für Jugend und Bildung wurden im vergangenen Jahr nun unsere vier Psychologischen Beratungsstellen in Böblingen, Herrenberg, Leonberg und Sindelfingen unter die Lupe genommen. Seitens des Amtes für Jugend und Bildung wurde dabei eine aus drei Teilen bestehende multiperspektivische und -methodische Evaluation konzipiert. Die Qualität der Psychologischen Beratungsstellen sollte sowohl aus der Perspektive der Klienten als auch aus der der Netzwerkpartner ermittelt werden.

Im Frühjahr 2010 wurden durch Frau Britta Kanzok und Frau Natalia Hartmann, beide Master-Studierende an der Hochschule Esslingen, leitfadengestützte Interviews von 11 Klientinnen der Psychologischen Beratungsstellen in Herrenberg und Sindelfingen als qualitative Studie durchgeführt. Vom 6. April – 31. Juli 2010 führte Frau Andrea-Doris Müller im Rahmen ihrer Masterarbeit eine quantitative Befragung von Ratsuchenden der Psychologischen Beratungsstellen im Landkreis Böblingen durch. Begleitet wurde diese Untersuchung von Frau Prof. Dr. Petra Bauer und Herrn Dr. Marc Weinhardt vom Institut für Erziehungswissenschaften der Universität Tübingen. Es war die zweite schriftliche Befragung von Klienten der Psychologischen Beratungsstellen. Im Jahr 1998 hatten die Beratungsstellen in eigener Regie eine ähnliche Befragung durchgeführt. Der dritte Teil der Evaluation, die qualitative Befragung von Netzwerkpartnern der Psychologischen Beratungsstellen im Landkreis, steht noch aus.

### ***Anlage und Ziele der Untersuchungen***

Zentrale Fragen der quantitativen Studie Frau Müllers betrafen dabei neben den soziodemografischen Daten der Ratsuchenden zum einen die Strukturqualität (Wartezeiten, Beratungsdauer, Räumlichkeiten, Öffnungszeiten, Zugänge, Erreichbarkeit, Niederschwelligkeit, Sekretariate etc.) und zum anderen die Ergebnisqualität. Für die Ergebnisqualität wurde in dieser Studie insbesondere der Indikator Zufriedenheit herangezogen.

Frau Müller entwickelte teilweise in Zusammenarbeit mit Kollegen/innen der Psychologischen Beratungsstellen einen umfangreichen 3-seitigen Fragebogen (standardisierte schriftliche Befragung), der den Klienten eine Woche nach Abschluss der Beratung zugeschickt wurde (Einmalerhebung). Der Fragebogen bezog sich nicht auf einzelne Angebote oder bestimmte Interventionsformen der Beratungsstellen, sondern erfragte das gesamte Dienstleistungsangebot der psychosozialen Beratung im Bereich der Psychologischen Beratungsstellen im Landkreis Böblingen. Zielgruppe waren alle Klienten, die im Erhebungszeitraum (06.04.-31.07.2010) eine Beratung beendet hatten.

Bei den qualitativen Untersuchungen Frau Hartmanns und Frau Kanzoks gehörten die befragten Personen den drei Hauptnutzergruppen der Erziehungsberatung an, die gleichzeitig auch als Risikogruppen gelten; in Herrenberg und Sindelfingen wurden allein erziehende Mütter, ältere Jugendliche bzw. junge erwachsene Selbstmelder und Eltern befragt, die in Stiefelternkonstellationen leben.<sup>1</sup>

### ***Zentrale Ergebnisse***

---

<sup>1</sup> An beiden Standorten erklärten sich ausschließlich Frauen bereit, an den Interviews teilzunehmen.

Insgesamt wurden im Rahmen der quantitativen Studie Frau Müllers 495 Fragebögen an Ratsuchende versendet. Davon wurden 341 gültig ausgefüllte Bögen an die Universität zurück geschickt. Das ist eine Rücklaufquote von 68,9%, was für quantitative Befragungen einen ausgezeichneten Wert darstellt.

Die Studie ermittelte, dass 91% der befragten Klienten der Aussage „*Insgesamt war ich mit der Beratung zufrieden*“ ziemlich oder völlig zustimmten.

Bei einer Rücklaufquote von 68.9% und 91% zufriedenen Klienten lässt sich festhalten, dass mindestens knapp zwei Drittel mit der Beratung zufrieden waren. Diese hohe Ergebnisqualität wird durch 94% regulär beendete Beratungen und einer hohen Bereitschaft, die Beratungsstelle weiterzuempfehlen (94.9%) bestätigt.

Außerdem wurde ermittelt, dass wie bereits vor über zehn Jahren (Befragung 1998 Anm. d. Red.), die Beratungen im Durchschnitt etwa neun Monate (im Median allerdings nur drei Monate) dauern, aber die Ratsuchenden durchschnittlich weniger Termine als im Jahr 1998 haben. Daraus wurde geschlossen, dass die Abstände zwischen den Terminen in der Regel länger geworden sind. Dementsprechend zeigte sich bei den Ratingskalen bezüglich der Strukturqualität die geringste Zustimmung bei den Variablen „*Zeitliche Abstand zwischen den Terminen*“ und „*Anzahl der Beratungstermine*“. „Hier scheinen“, so die Studie, „im Hinblick auf die Strukturqualität Optimierungsmöglichkeiten zu bestehen“.<sup>2</sup>

Bestätigt wird dies auch durch die qualitativen Studien (Kanzok/Hartmann), wo ebenfalls der Wunsch nach mehr Terminen und kürzeren Abständen zwischen den Terminen geäußert wurde.<sup>3</sup> Insgesamt zeigen indes auch die beiden qualitativen Untersuchungen eine hohe Zufriedenheit mit den Beratungsangeboten. In Frau Kanzoks Arbeit kommt dies in folgendem resümierenden Satz zum Ausdruck: „Wegen der vielen positiven Erfahrungen der Adressatinnen während der Beratung, wollen alle diese weiter empfehlen, was Einige auch schon getan haben.“<sup>4</sup>

Beide qualitativen Arbeiten zeigen detailliert, wie Nutzerinnen verschiedenen Alters und aus verschiedenen Familiensituationen die Angebote bewerten. Unter anderem wurde deutlich, dass es den befragten Frauen wichtig ist zu wissen, wo sie sich bei Bedarf erneut hinwenden können. Neben vielen positiven Äußerungen zu den verschiedenen untersuchten Qualitätsmerkmalen, geben die Untersuchungen auch einige Hinweise auf Verbesserungsmöglichkeiten: So bewerten vier von fünf Frauen die Eingangssituation im Beratungszentrum Sindelfingen als Hemmschwelle und sahen ihre Privatsphäre im gemeinsamen Sekretariat von Sozialem Dienst und Beratungsstelle nicht ausreichend geschützt.<sup>5</sup>

---

<sup>2</sup> Müller, Andrea-Doris: Psychologische Beratungsstellen aus der Perspektive von Ratsuchenden. Eine quantitative Studie zur Struktur- und Ergebnisqualität. Masterarbeit Eberhard Karls Universität, Tübingen 2011, S.113

<sup>3</sup>Hartmann, Natalia: Evaluation der Erziehungsberatung in Sindelfingen aus der Perspektive der Nutzerinnen (gekürzte Version). Masterarbeit Hochschule Esslingen, Fakultät Soziale Arbeit, Esslingen 2010, S. 64

<sup>4</sup>Kanzok, Britta: Qualitätsmerkmale der Erziehungsberatung. Eine empirische Untersuchung auf Grundlage der Erfahrungen von Adressatinnen (gekürzte Version). Masterarbeit Hochschule Esslingen, Fakultät für Soziale Arbeit, Esslingen 2010, S. 74

<sup>5</sup> Hartmann, Natalia: ebd., S.47 ff

Die im Jahr 2010 durchgeführten wissenschaftlichen Untersuchungen belegen eindrucksvoll die hohe Ergebnisqualität der Beratungsarbeit, machen allerdings auch auf einige Verbesserungsmöglichkeiten im Bereich der Strukturqualität aufmerksam. Im Weiteren kann durch die hier ermittelten Ergebnisse belegt werden, dass aus der Perspektive von (ehemaligen) Ratsuchenden die Beratung u.a. zu einer Verringerung der individuellen Belastung und zur Problemlösung und -bewältigung beiträgt.



Roland Bernhard