

Das Ferienprogramm des Jugendamtes der Stadt Fürth Standortbeschreibung und Perspektiven

Mit dieser Vorlage möchte das Jugendamt die Ergebnisse der Befragung der Kunden des Ferienprogramms vorstellen und aktuelle Entwicklungsfragen zur Entscheidung vorlegen



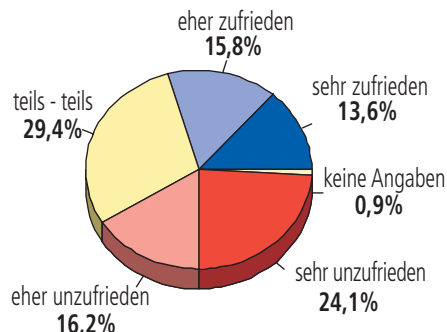
Seit 1972 veranstaltet das Jugendamt der Stadt Fürth ein Ferienprogramm für Kinder im Alter von 6 bis 14 Jahren. Zunächst nur in den Sommerferien, im Laufe der Jahre dann auch in den Oster- und Pfingstferien. Mittlerweile hat sich das Kinderferienprogramm zu einem sehr attraktiven und stark nachgefragten Bestandteil der kommunalen Jugendarbeit der Stadt Fürth entwickelt.

Um die Qualität des Ferienprogramms zu halten, bzw. weiter zu entwickeln hat das Jugendamt im letzten Jahr eine Kundenbefragung durchgeführt, die wir heute veröffentlichen möchten. Die Untersuchung gliedert sich in vier Bereiche: Anmeldesituation, Angebotsqualität, Bedarf und Informationspolitik.

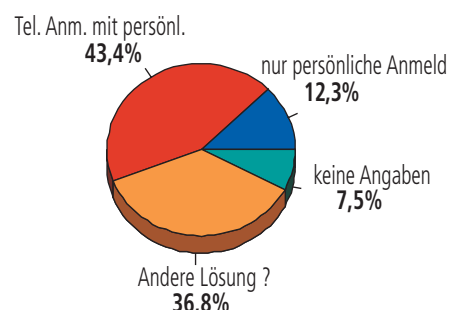
Die Anmeldesituation

Viele von Ihnen kennen vielleicht die Schlangen, oder das endlose Telefonieren, um einen begehrten Platz im Ferienprogramm zu bekommen. Wir waren bislang eigentlich mit allen Varianten der Anmeldesituation sehr unglücklich. D.h. um ein Höchstmaß an Gerechtigkeit zu ermöglichen, mussten unsere Kunden einige Mühen auf sich nehmen, möglicherweise immer mit dem Ergebnis, dass der gewünschte Platz bereits vergeben ist. Dies zeigt die Untersuchung sehr deutlich, da bezogen auf die Anmeldesituation die Unzufriedenheit relativ groß ist.

Wie zufrieden sind Sie mit dem Anmeldeverfahren?



Welche anderen Formen der Anmeldung wären denkbar ?



Lösungsansatz

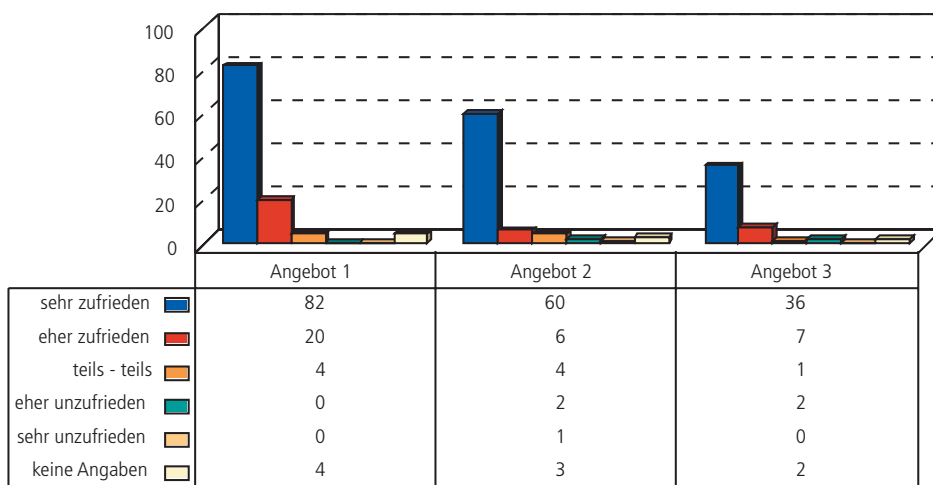
In diesem Jahr ist es uns durch die ausgezeichnete Zusammenarbeit mit der Fürther VHS gelungen, den Nachfrageandrang zu entzerren. D.h. durch die Nutzung der Anmelde-Software der VHS war es in diesem Jahr zum ersten Mal möglich, 4 Arbeitsplätze (PC-gestützt) in das Anmeldeverfahren einzubeziehen, was die Wartezeiten und die Kundenzufriedenheit erheblich verbessert haben.

Die Angebotsqualität

Im Kinderferienprogramm bieten wir eine Palette von Angeboten aus den verschiedensten Bereichen wie Sport, Kultur, Kreativität und Ausflüge. Durch die sehr gute Zusammenarbeit mit den Fürther Vereinen und durch das Engagement der FerienprogrammmitarbeiterInnen, gelingt es uns, dieses vielfältige und bunte Angebot jedes Jahr zu verbessern und z. T. auch zu erweitern. Wie unsere Kunden die Qualität der Angebote bewerten, ist der Untersuchung wie folgt zu entnehmen.

Unschwer ist feststellbar, dass die Kundenzufriedenheit durchgehend als sehr hoch bezeichnet werden kann. Was uns wirklich freut, dass bei allen Befragten nur einmal die Nennung sehr unzufrieden zu finden ist.

Angebote im Einzelnen



Lösungsansatz

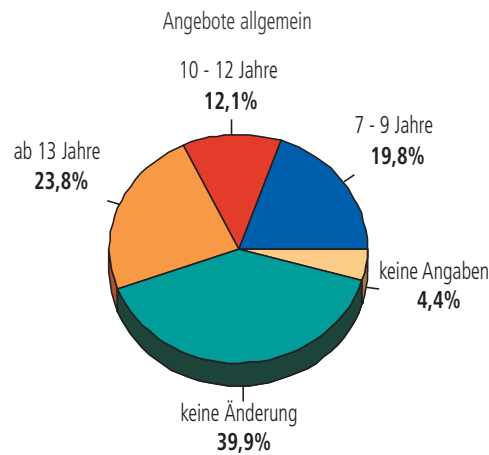
Um dieses Qualitätsniveau halten zu können, ist weiterhin ein ausgezeichnetes Management und großes Engagement aller Beteiligten erforderlich. In diesem Zusammenhang muss jedoch angemerkt werden, dass bei einem Überstundenkonto von durchschnittlich 300 Stunden, eine Erhöhung der Stundenzahl der Mitarbeiterin für die Tagesausflüge sehr hilfreich wäre, um hier zu einer besseren Balance von Output und Ressourceneinsatz zu kommen.

Die Bedarfslage

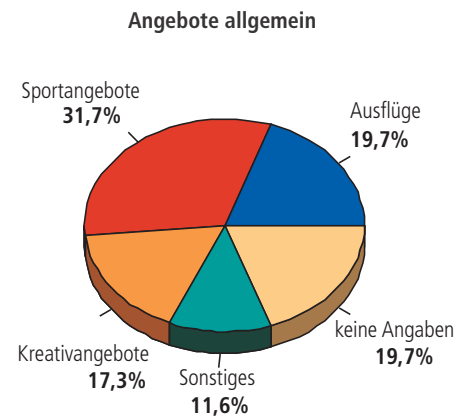
Wir können von Jahr zu Jahr feststellen, dass die Nachfrage nach Angeboten steigt. Gerade in den Ferien, wenn andere Betreuungseinrichtungen geschlossen sind, bietet das Ferienprogramm nützliche eine Alternative. Aber auch bedingt durch die wirtschaftliche Lage bleiben immer mehr Familien zu Hause und nehmen dann die Angebote des Jugendamtes gerne wahr. Der große Andrang bei den Anmeldungen zeigt jedes Jahr wieder, dass die Nachfrage weit höher ist, als das von uns mit unseren Mitteln organisierbare Programm.

Die Kunden selbst kommen zu folgendem Ergebnis.

Ich wünsche mir mehr Angebote für



Ich wünsche mir mehr ?



Lösungsansatz

Um dieses ausgeweitete Qualitätsniveau zumindest halten zu können, ist weiterhin ein ausgezeichnetes Management und großes Engagement aller Beteiligten erforderlich. In diesem Zusammenhang muss jedoch angemekrt werden, dass bei einem Überstundenkonto von durchschnittlich 300 Stunden, eine Erhöhung der Stundenzahl der Mitarbeiterin für die Tagesausflüge sehr hilfreich wäre, um hier zu einer besseren Balance von Output und Ressourceneinsatz zu kommen.

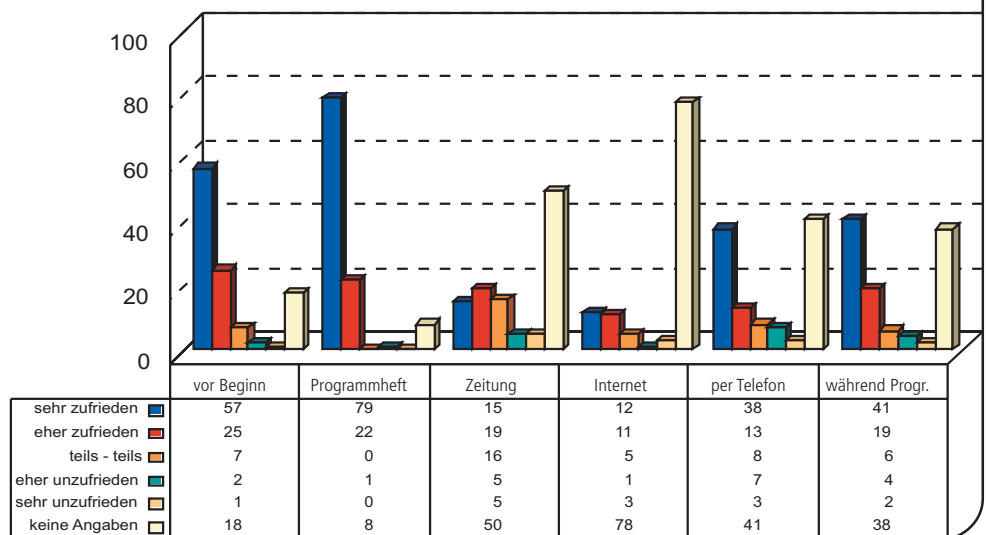
Die Informationspolitik

Um die Kinder und Eltern über unsere Ferienprogramm zu informieren erscheint drei mal im Jahr unser Programmheft. Außerdem gibt es Informationen auf der Web-Seite der Stadt Fürth, in der Stadtzeitung und der lokalen Presse.

Die Ergebnisse der Untersuchung zeigen, dass sich die Kunden im Großen und Ganzen gut informiert fühlen. Der Internetnutzung kommt jedoch bei unseren Kunden eine geringe Bedeutung.

Vor allem im Hinblick auf mögliche Mehreinnahmen durch Werbung und Sponsoren, ist ein attraktives äußeres Erscheinungsbild von großer Bedeutung.

Information



Lösungsansatz

Um das Erscheinungsbild des Programmheftes zu verbessern, haben wir uns entschieden das äußere und innere optische Erscheinungsbild etwas aufzufrischen und übersichtlicher zu gestalten. Eine detaillierte Information über unsere Angebote in der Stadtzeitung wäre wünschenswert.

Fazit und Entscheidungsbedarf

Abschließend ist festzustellen, dass das Kinderferienprogramm des Jugendamtes ein sehr gutes und viel nachgefragtes Produkt ist. Gleichzeitig müssen wir jedoch feststellen, dass wir das Angebot vor allem im Bereich der Ausflüge von 1997 bis 2005 erheblich ausgeweitet haben. **Im Jahr 1997 nahmen 327 Kinder an 18 Angeboten teil, im Jahr 2005 waren es 645 Kinder, die an 43 Angeboten teilgenommen haben. Diese Mehrung des Angebotes erfolgte aufgrund der enormen Nachfrage und ohne jegliche Mehrung von Ressourcen.** D.h. die Mitarbeiterin für den Bereich der Ausflüge im Ferienprogramm hat nach wie vor einen **Arbeitsvertrag mit 19,25 Wochenstunden. Dies konnte nicht ohne Folgen bleiben. So schiebt die Mitarbeiterin jedes Jahr einen Berg von ca. 300 Überstunden** vor sich her.

Lösungsansatz

Das Jugendamt bittet mit dieser Vorlage darum, im Sinne der Budgetierung, der Abteilung Jugendarbeit zu erlauben (auf eigene Rechnung) befristet auf ein Jahr (als Experiment) die wöchentliche Arbeitszeit der Mitarbeiterin um 5 Stunden zu erhöhen. Die diesbezüglichen Mehrkosten in Höhe von 7.000,- Euro p. a. will das Jugendamt durch Mehreinnahmen, vermehrte Werbung, Spenden, andere zusätzliche Einnahmen oder Einsparungen an anderer Stelle aufbringen.