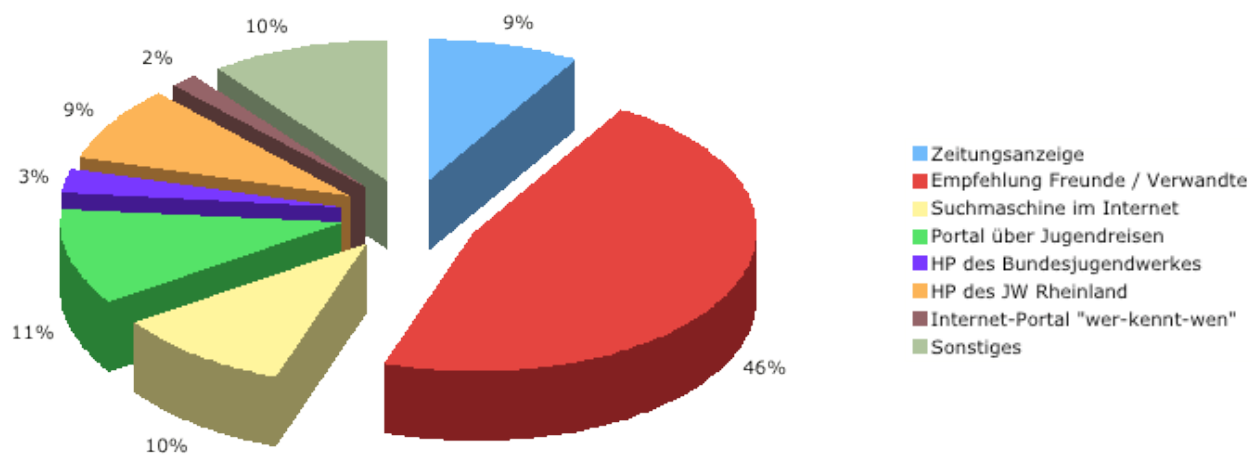
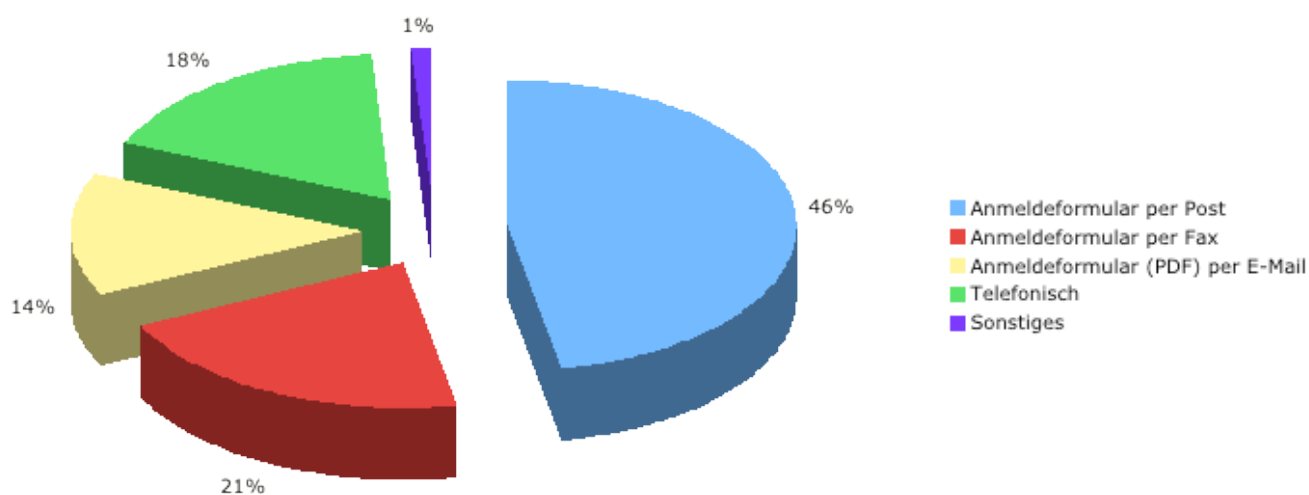


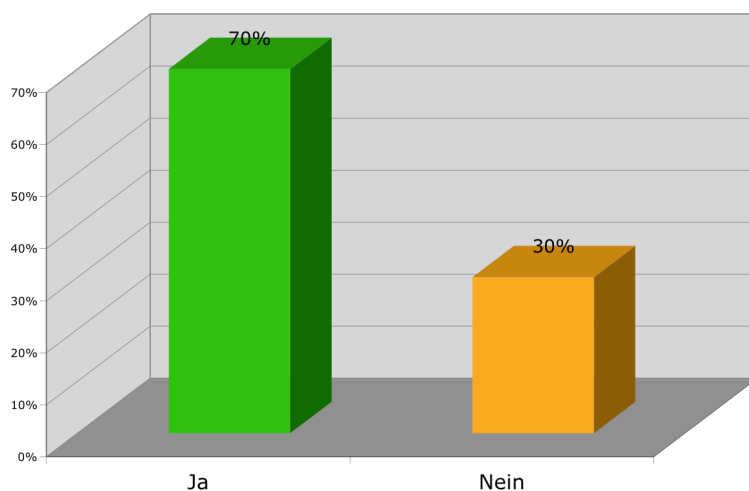
Q1: Wie sind Sie auf das Angebot des Jugendwerkes aufmerksam geworden?



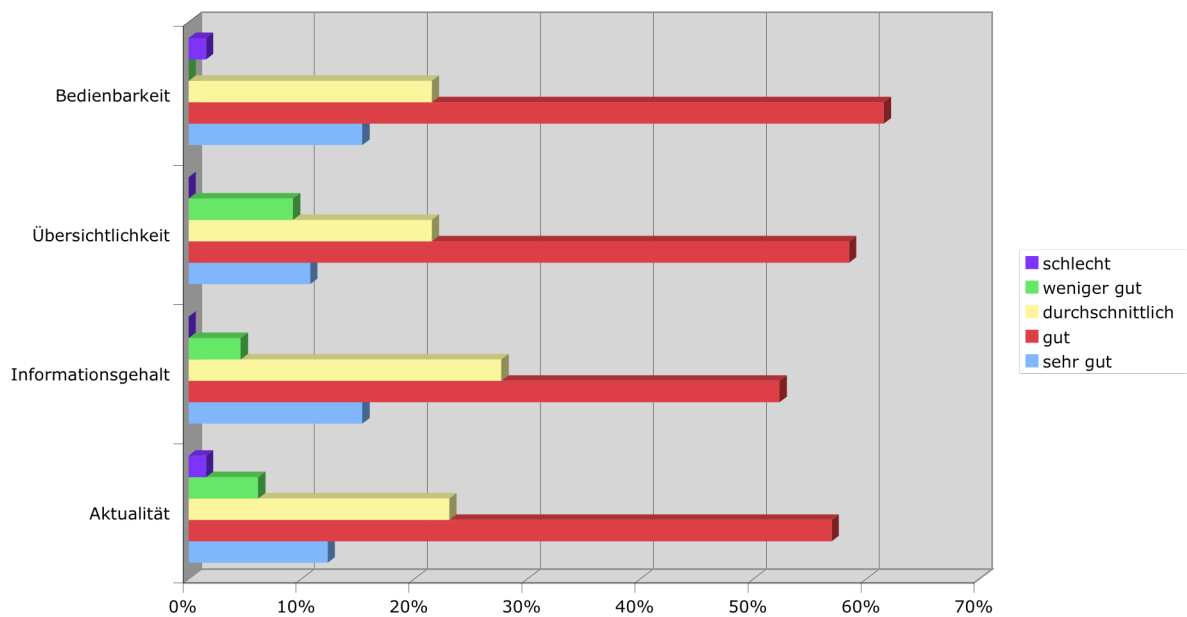
Q2: In welcher Form haben Sie sich für die Freizeit angemeldet?



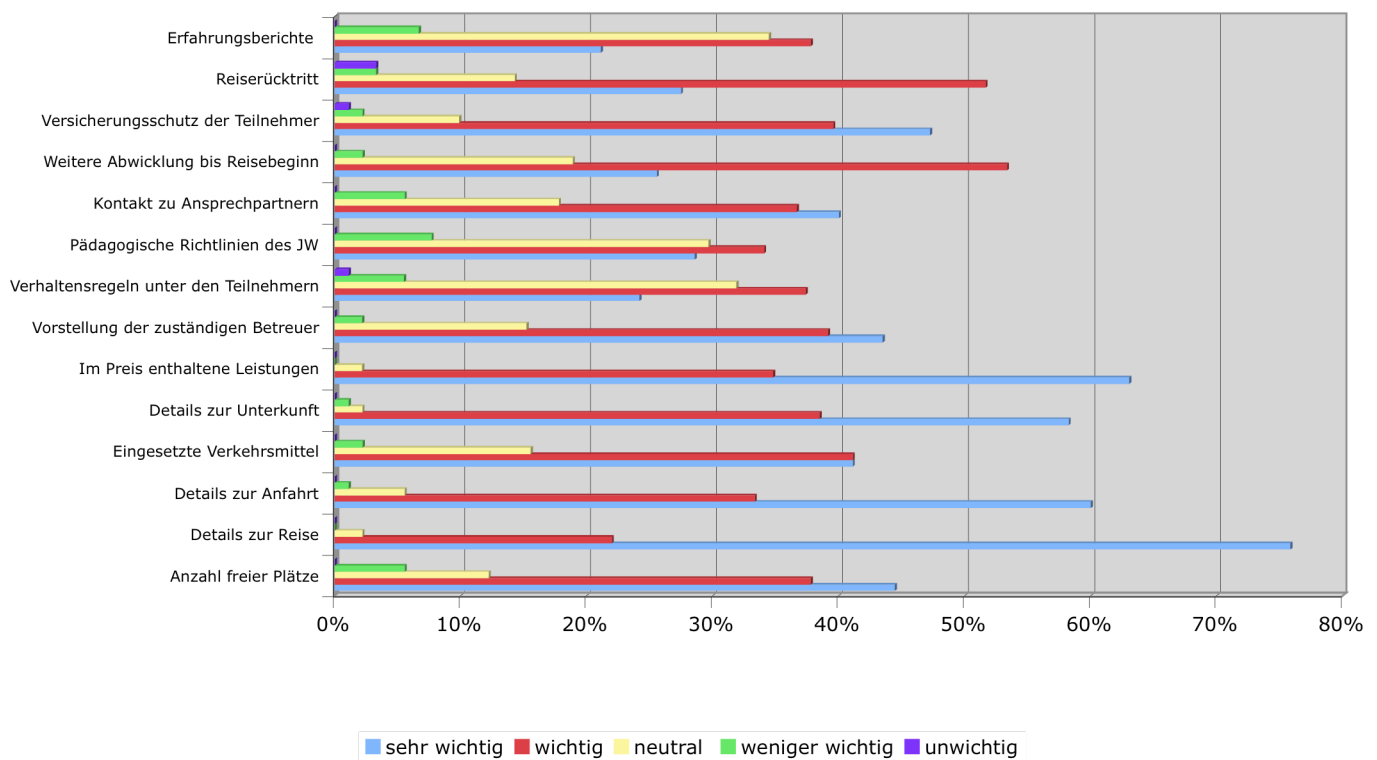
Q3: Haben Sie sich bereits online auf der Homepage des Jugendwerkes informiert?



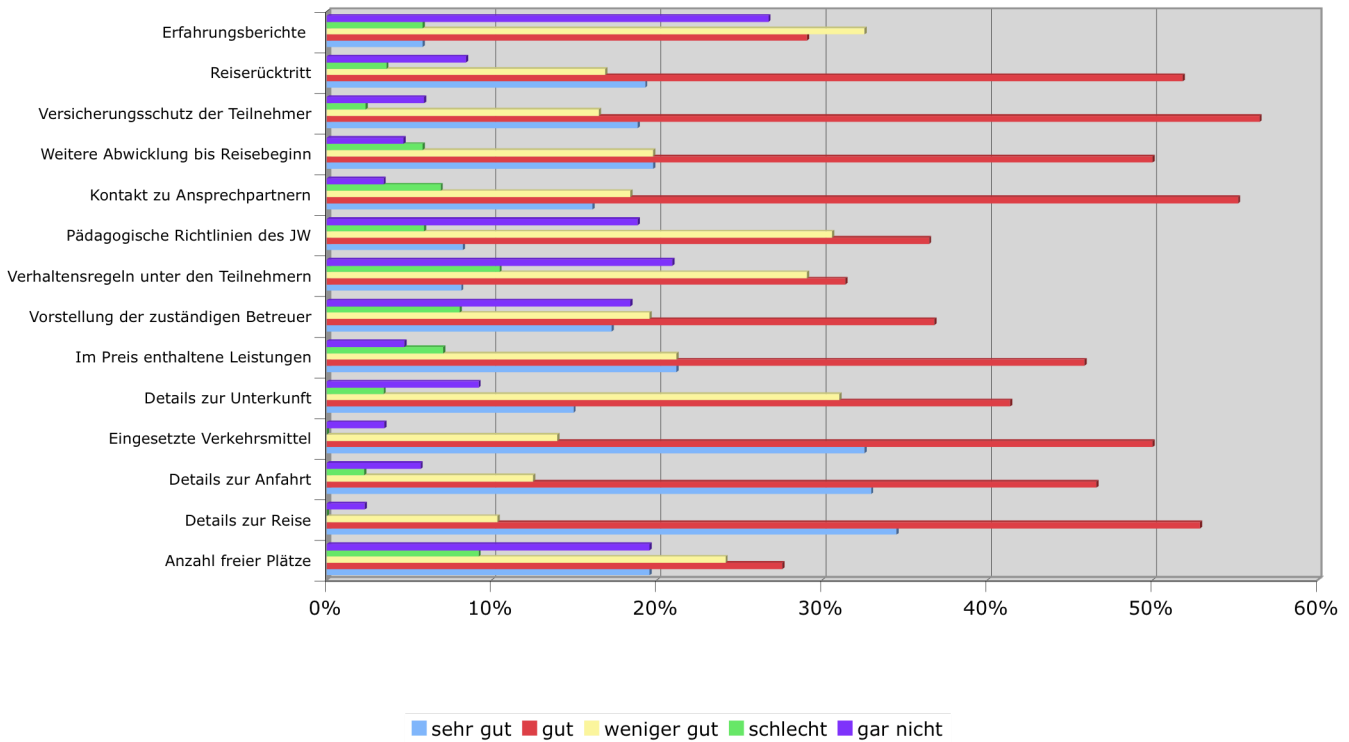
Q4: Bitte bewerten Sie die Homepage des Jugendwerkes Rheinland nach den folgenden Kriterien.



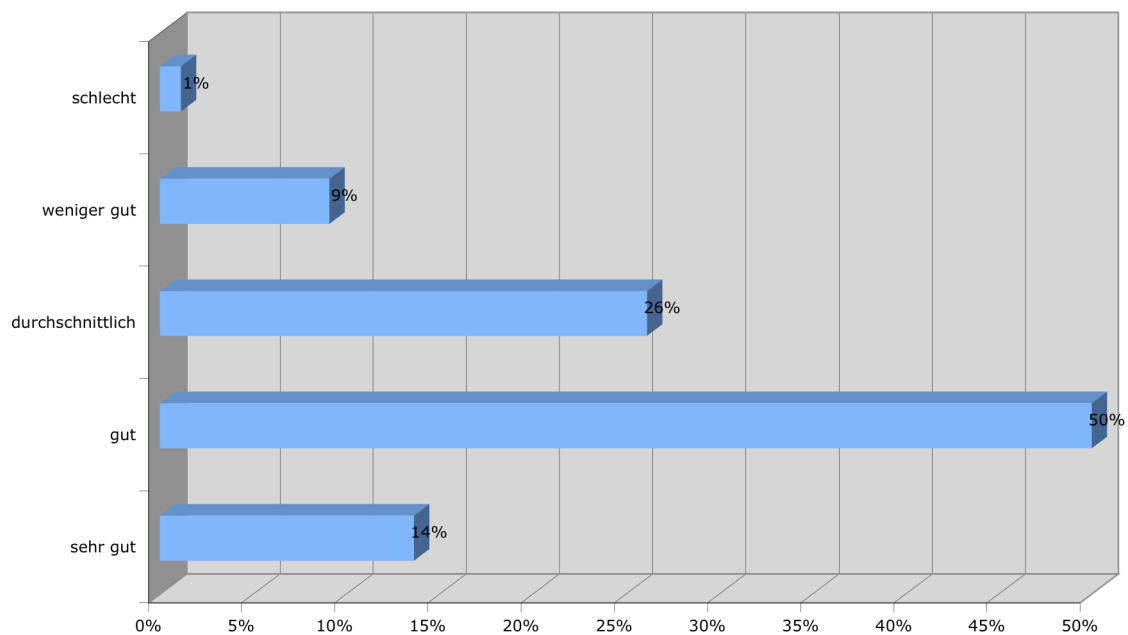
Q5: Wie wichtig ist es für Sie, die folgenden Informationen einzusehen, bzw. zu erhalten?



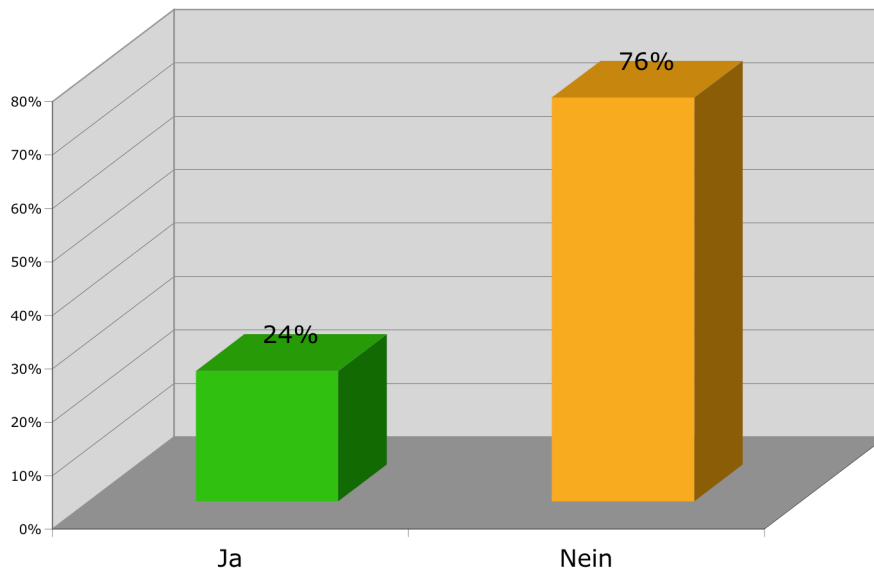
Q6: Wie gut fühlten Sie sich bis zur Reservierung über die folgenden Punkte informiert?



Q7: Wie gut informiert fühlten Sie sich bis zur Reservierung insgesamt betrachtet?



Q8: Gab es weitere Informationen, die Sie bis zur Reservierung vermisst haben?

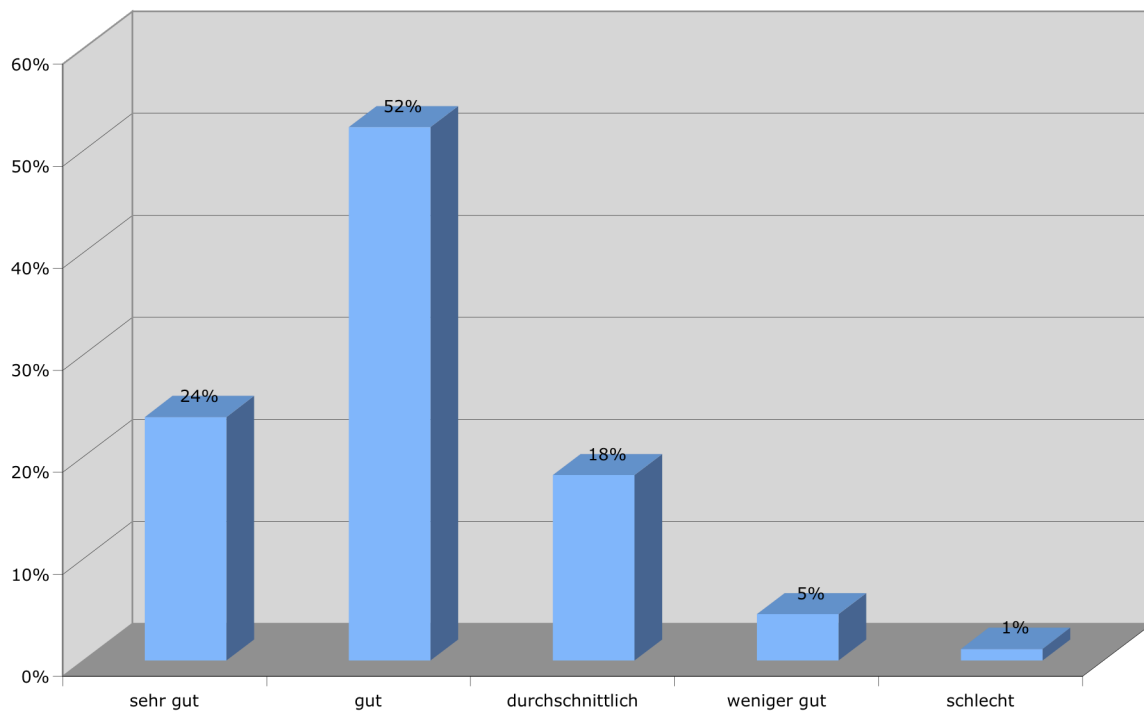


Q9: Wenn ja, welche waren das?

- detaillierte Informationen über die Unterkunft (Lage, Ausstattung)
- Reisegruppengröße, Betreueranzahl
- Anzahl der Reisenden, Gruppe, Betreuerschlüssel musste erfragt werden, Regeln ebenso
- Unterbringung: Anzahl der Teilnehmer in einem Zelt? Essensversorgung, Aufsicht beim Schwimmen im Meer, Ruhezeiten, Busfahrt tags oder nachts, kurz: eigentlich alle Informationen, die uns nach Buchung zugingen!
- Anzahl der Sitzplätze (Bus war zu eng)
- Wochenplanung (ungefähr, außer immer am Strand sein)
- Platz im Haus (war überbucht)
- Orga-Team, Betreuer sowie deren Erfahrung waren gänzlich unbekannt
- Keinerlei Info über Haus in Spanien
- Anzahl an freien Plätzen
- Ich habe Informationen zum Hotel vermisst
- Informationen über den Ort, wo man wohnt
- Nähere Infos zur Unterkunft
- Maximale Gesamtteilnehmerzahl
- Länge der Bus-/Zugfahrt bis zum Ziel
- Ärztliche Versorgung
- Aktivitäten, Ausflüge
- Unterkunft (Fotos)
- Anzahl der Teilnehmer
- Die Infos zur Reise (was ist mitzubringen) kamen sehr spät
- Anzahl der Teilnehmer
- Details zum Hotel
- Genauere Informationen zur Unterkunft. Mehr Informationen über die Anreise-Abreise. Information über die Gegend um die Unterkunft.
- Hinweis auf die Homepage
- Infos zur allgem. Organisation der Reise und den Betreuern. Was sind das für Betreuer, wie alt sind sie, sind sie geschult, welche Kompetenzen haben sie...

- Aktivitäten während der Freizeit (Workshops, Ausflüge, Baden...?)
- Taschengeldregelung: viel Geld (40?) für viele Süßigkeiten und Cola > unangemessen für Kinder unter 14 Jahren
- Was soll ich einpacken? Gibt es schon auf der Hinreise Verpflegung?

Q10: Wie empfanden Sie den organisatorischen Ablauf bis zur Reservierung insgesamt betrachtet?

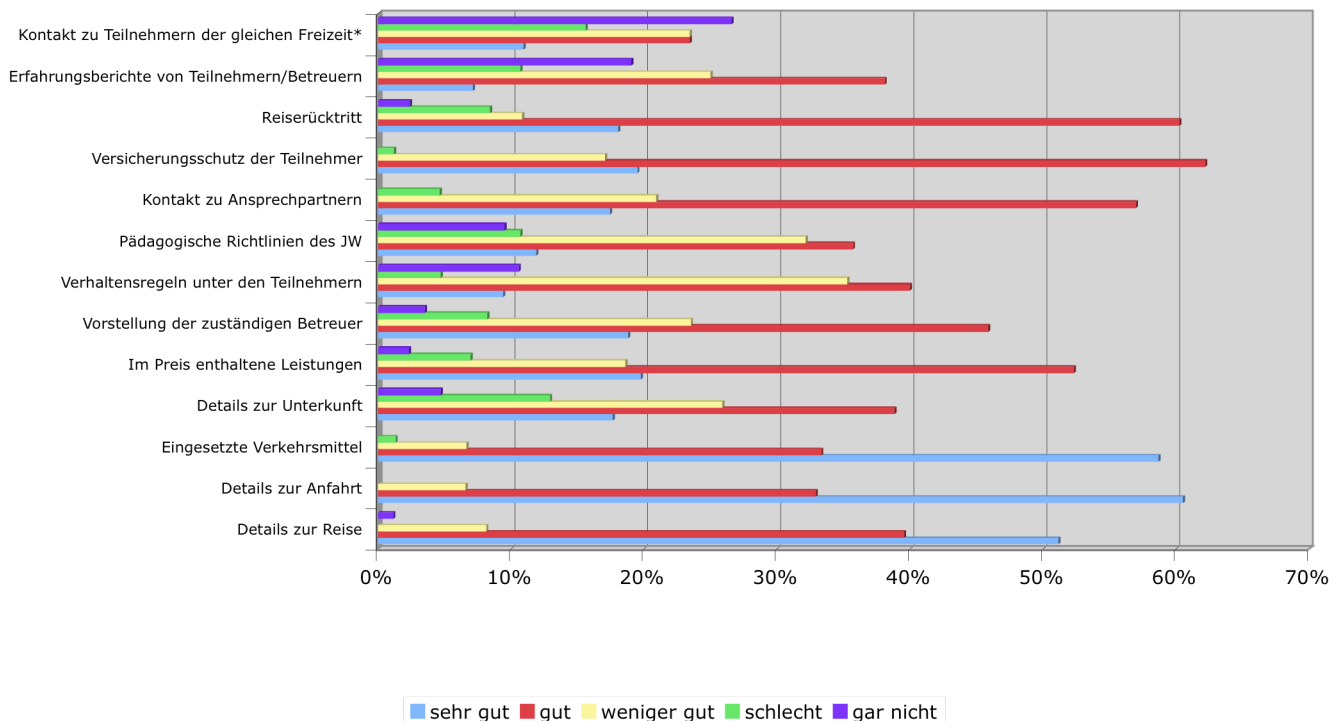


Q11: Was würden Sie an dem organisatorischen Ablauf bis zur Reservierung konkret verbessern?

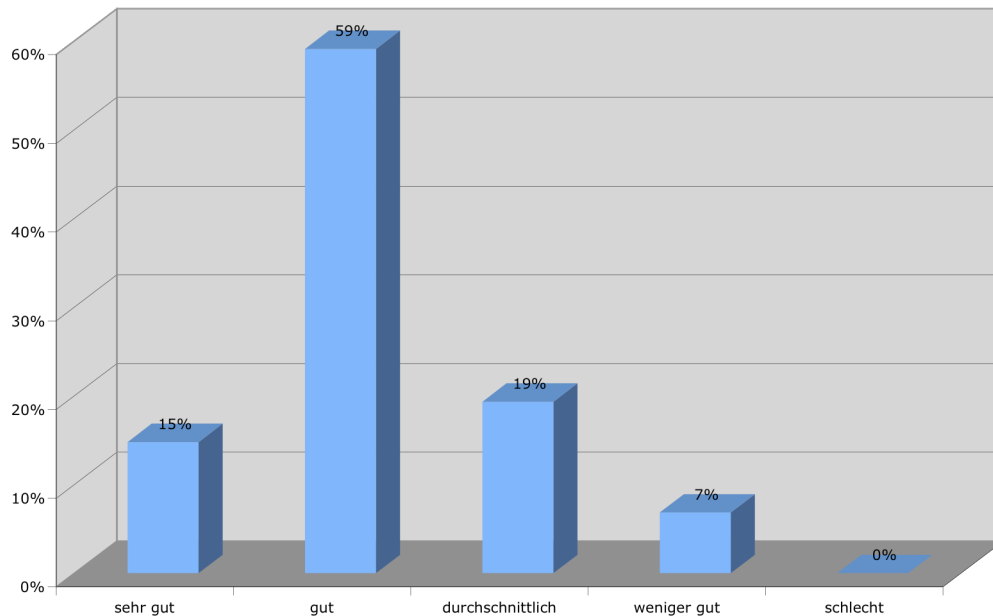
- frühere Info über Reiseablauf, Betreuer, etc.
- Vortreffen
- Mehr Bilder des Hauses
- Bilder der vorigen Gruppe
- Info-Abend mit persönlicher Kennenlern-Möglichkeit
- Uhrzeiten besser einhalten, nach Möglichkeit
- Wir buchten 2 Fahrten jeweils ziemlich knapp vor der Abfahrt und trotzdem ging alles glatt. Was wollen Sie da noch verbessern?
- Info, wie viel Plätze es gibt.
- Eventuell Fotos der Zimmer
- Etwas zu wenig Infos! Eigentlich gut.
- Vorstellung des Betreuer-Teams persönlich
- Informationen müssten den Teilnehmern früher zu kommen
- Schneller Infomaterial zusenden
- Vorab mehr Infos zur Reise, was wird unternommen usw.
- Wie ist die pädagogische Betreuung?
- Die Teilnehmer früher, genauer informieren

- Also die Fragen sind für mich nicht zu beantworten, da mein Erstkontakt eine Reservierung auf Grund einer Empfehlung war.
- Auf der Homepage sollte die Anzahl der freien Plätze ersichtlich sein. Genauere Infos über den Campingplatz, benötigtes Taschengeld...
- Mehr Info über Aktivitäten in jeder Freizeit
- Schnellere Rückantwort
- Mehr pädagogische Inhalte verdeutlichen
- Zwischeninfos, Reiseinfos nicht (nur) per Post sondern online/ per Mail

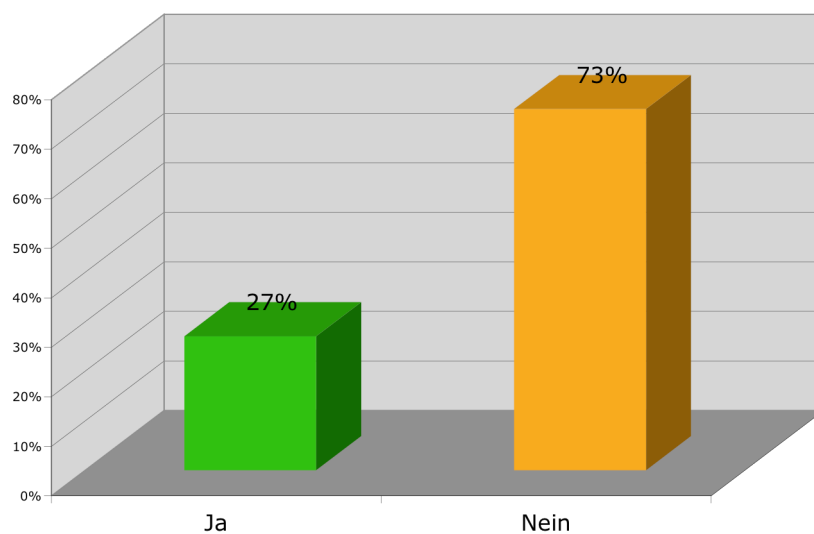
Q12: Wie gut fühlten Sie sich vor Antritt der Reise über die folgenden Punkte informiert?



Q13: Wie gut informiert fühlten Sie sich unmittelbar vor Antritt der Reise insgesamt betrachtet?



Q14: Gab es weitere Informationen, die Sie unmittelbar vor Antritt der Reise vermisst haben?

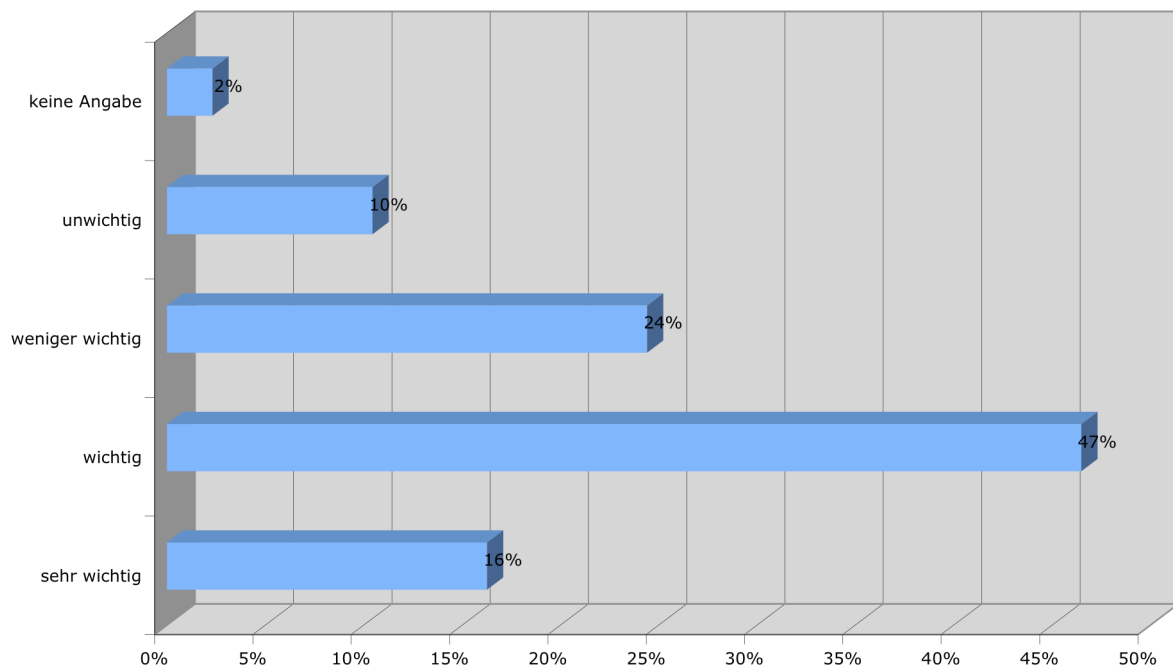


Q15: Wenn ja, welche waren das?

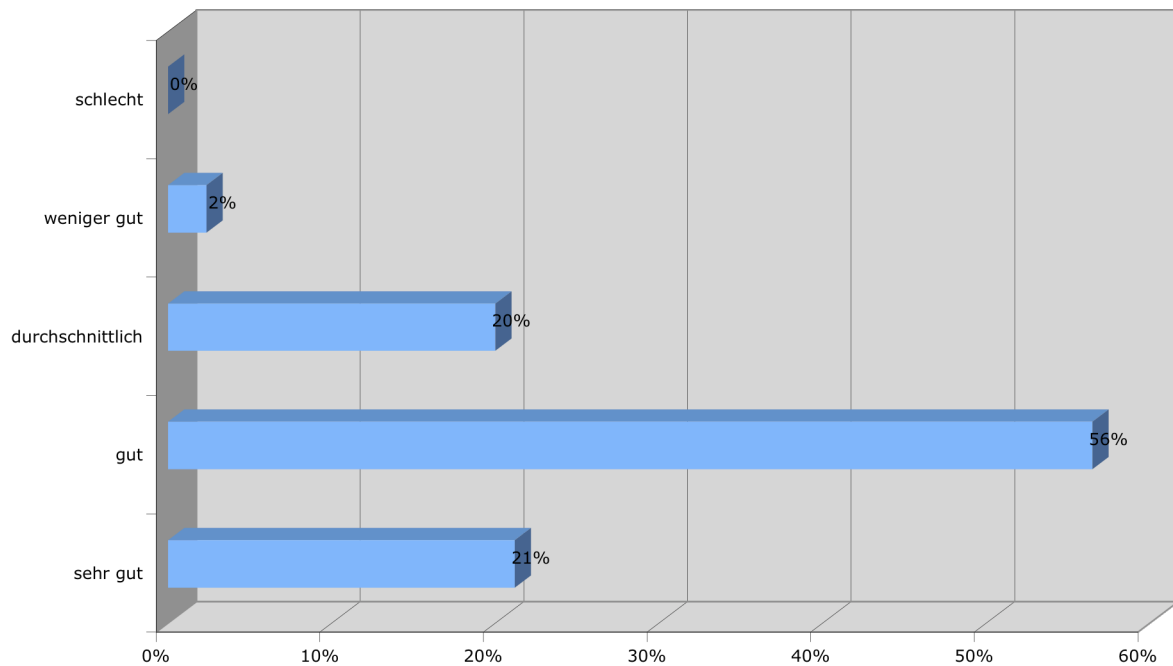
- Anzahl Teilnehmer
- Ob der Konsum von Alkohol gestattet ist
- Welche Ausflüge und Unternehmungen stattfinden sollen bzw. geplant sind und ob diese bereits im Reisepreis enthalten sind.
- Verhältnis Betreuer / Jugendliche
- Es wäre schön, wenn zukünftig sich die Betreuer mit Bild kurz, z.B. über Ihre Homepage oder mit dem zugesandten Info-Material vorstellen würden.
- Vielleicht hätte man bei wer-kennt-wen schon eine Gruppe machen können für die Freizeit

- Ich hätte die Betreuer gerne vorher kennengelernt
- Informationen zum Hotel
- Wie viele Teilnehmer es ungefähr sind
- Informationen über die Anzahl der Teilnehmer in 1 Zimmer, bzw. Größe der Zimmer. Anscheinend lagen 3 Personen in einem 2er Zimmer, hatten deshalb nicht genügend Platz für Koffer bzw. zum Aufräumen, was zu Schwierigkeiten mit dem Reinigungspersonal führte (Malgrat)
- Wie viele Leute mitfahren
- Tagesabläufe pro Tag
- Fehlende Informationsveranstaltung vor Reiseantritt
- Genaue Gesamtteilnehmerzahl
- Es war nicht so gut organisiert
- Anzahl der Teilnehmer
- Genauere Anfahrtsbeschreibung des Abfahrortes
- Was in den Wochen so mit den Kindern gemacht werden
- Details zur Unterkunft
- auf meine Anfrage ob es Hilfe für die Kostenübernahme gibt hatte man mich anfangs falsch beraten und anschliessend bis 1 Woche vor Reiseantritt war noch nichts geklärt.
- Packliste Alter der Betreuer Infos zum Campingplatz Kompetenzen der Betreuer
- Wird die Verwendung des Taschengeldes kontrolliert, gesteuert oder ggf. verweigert?

Q16: Wie wichtig ist es Ihnen, sich vorab mit anderen Teilnehmern austauschen zu können?



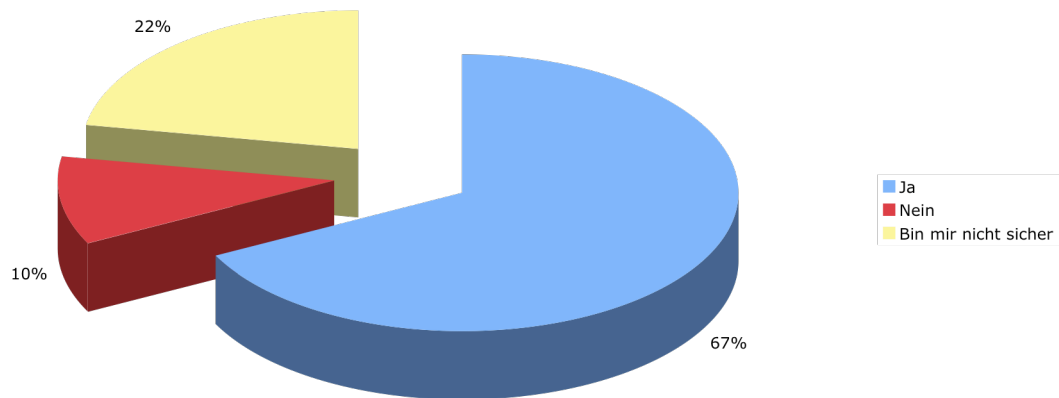
Q17: Wie empfanden Sie den organisatorischen Ablauf vor Antritt der Reise insgesamt betrachtet?



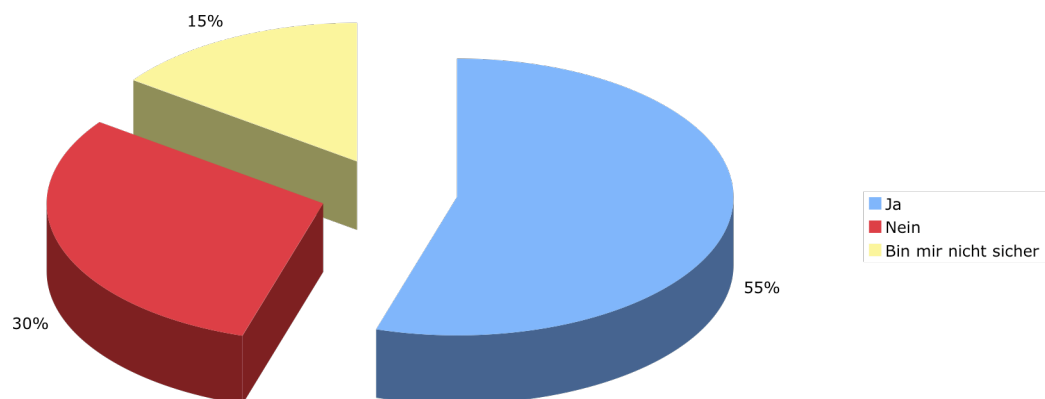
Q18: Was würden Sie an dem organisatorischen Ablauf konkret verbessern?

- die Unterlagen früher zusenden
- evtl Teilnehmerliste verschicken, um evtl. Fahrgemeinschaften zu bilden zum Zustiegsort.
- Bessere Planung im generellen
- Den Bus für eine bestimmte Freizeit klar und deutlich kennzeichnen. Bei Abfahrt gab es Unklarheiten, da auch Freizeiten von anderen Organisationen vom gleichen Parkplatz abfahren.
- Mehrere Haltestellen, viele haben nicht die Möglichkeit bis Koblenz zu kommen
- Mehr Infos zum Ablauf, besserer Kontakt zu anderen Reisenden, evtl Möglichkeit für Erfahrungsaustausch
- Also er muss gut gewesen sein, sonst häts ja nicht geklappt
- Mehr Info über jedes Angebot: wieviele Betreuer pro Kind, wieviele Kindern in der Gruppe, Tagesablauf, was die Kindern zum Essen bekommen, ob und welche Ausflüge im Preis drin sind...
- Weitere Infos über die Verwendung des Taschengeldes (freie Verfügung o. Ausflugskosten) und die Möglichkeiten auf besondere Umstände der Kinder pädagogisch einzuwirken. Z.B. Übergewichtige Kinder im Essen bremsen, TG nicht für Essen o. Cola (bei 9-jährigen)

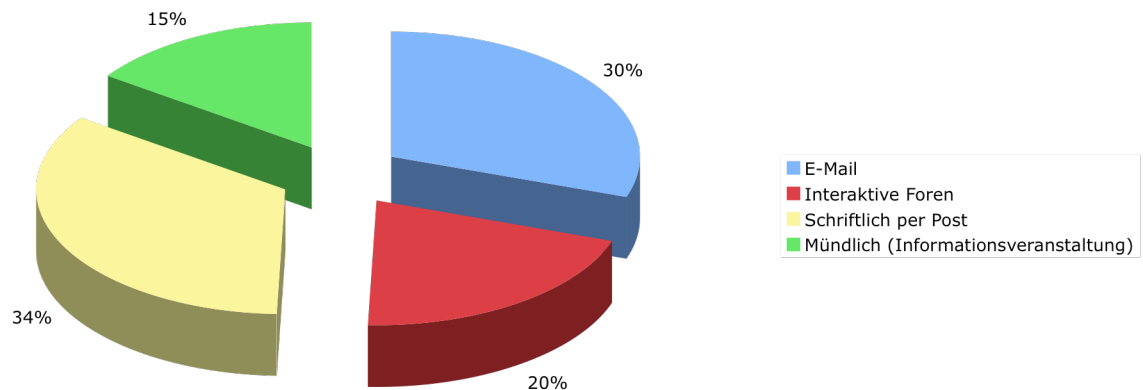
Q19: Können Sie sich vorstellen, die Möglichkeit einer Online-Reservierung auf den Internetseiten des Jugendwerks zu nutzen?



Q20: Können Sie sich vorstellen, Informationen überwiegend auf elektronischem Wege zu erhalten?



Q21: Bitte sortieren Sie die folgenden Kommunikationsmittel nach Ihrer persönlichen Favorisierung, wenn es um die Bereitstellung von Informationen des Jugendwerks geht. (Anmerkung: Die Prozentwerte ergeben sich aus einer Bewertungsmatrix und den daraus resultierenden Punktzahlen.)



Q22: Welche weiteren, nicht in der Frage zuvor aufgeführten Kommunikationsmittel würden Sie gerne nutzen?

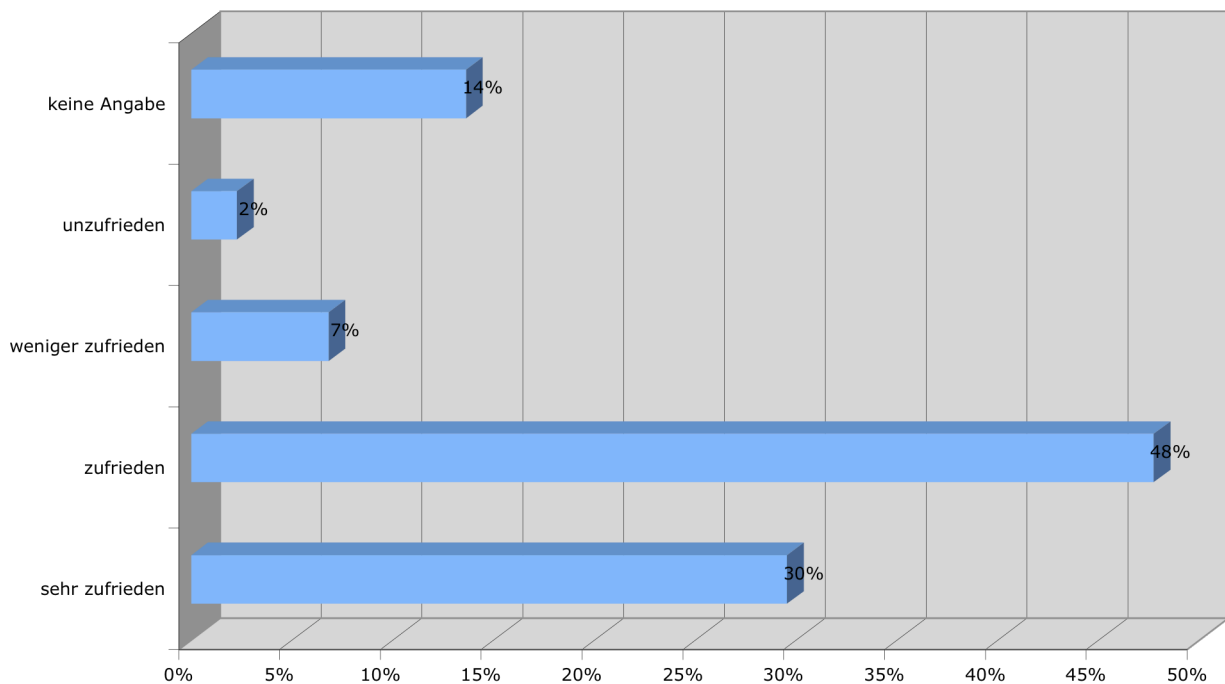
- Katalog mit ausführlichen Beschreibungen und Bildern sehr wichtig
- Fax
- Per Telefon
- Telefonisch
- Telefonisch
- Telefonisch
- Prospekte
- Weiterhin als Fax
- Persönlicher Kontakt
- telefonisch

Q23: Hier haben Sie nun Platz für Ihre weitere Anregungen und / oder Kritik bezüglich des kompletten Reservierungs- und Buchungsverfahrens.

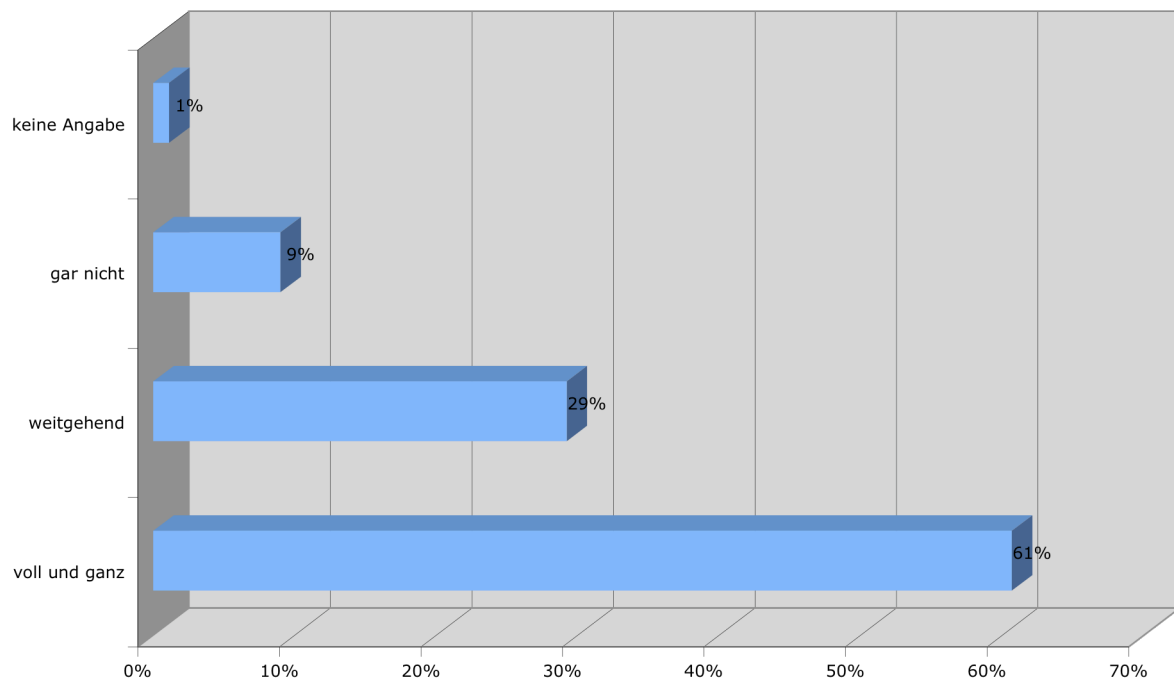
- besser organisierte Bussitzplätze
- Vortreffen
- Wie schon bemerkt, wir waren sehr zufrieden. Lieber nichts verändern.
- z.B. Forum oder freiwillig ICQ, MSN oder Email angeben was an alle Teilnehmer verteilt wird
- etwas mehr Infos in einem Katalog

- ich fand nicht gut, dass die versprochenen Angaben im Prospekt nicht erfüllt wurden. Zudem war das Essen miserabel.
- Bilder der Unterkunft wären vor der Buchung toll
- Da das Haus weit weg von Einkaufsmöglichkeiten war, wäre es gut, wenn man davor in Kenntnis gesetzt werden würde
- Aussagen zu der Personenanzahl
- Informationen etwas früher zusenden
- Meine Tochter war nur 1 mal mit Ihnen verreist. Ich fand es sehr gut!
- mehr Informationen über die noch freien Plätze
- War mir alles etwas zu bieder, wie früher bei den Behörden. Zum Beispiel hieß es am Telefon, die schriftliche Bestätigung würde noch dauern, da die Sekretärin in Urlaub sei!
- das man auch über 18 mit fahren darf

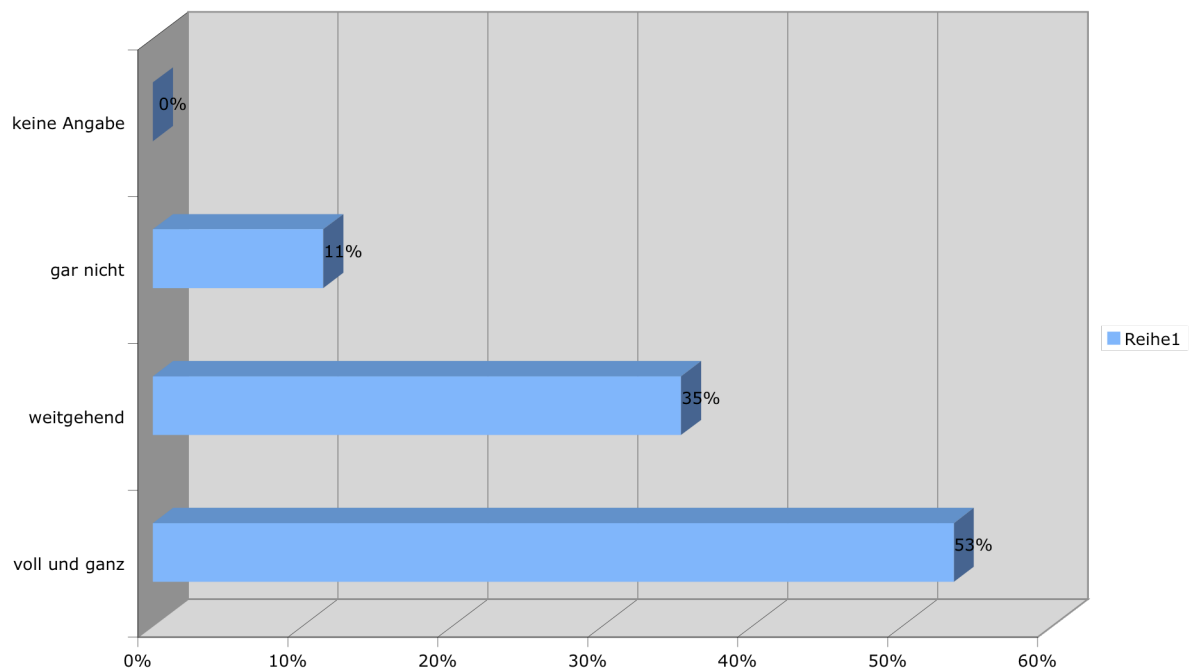
Q24: Wie zufrieden waren Sie mit der Beratung vor der Freizeit durch die Geschäftsstelle des JW?



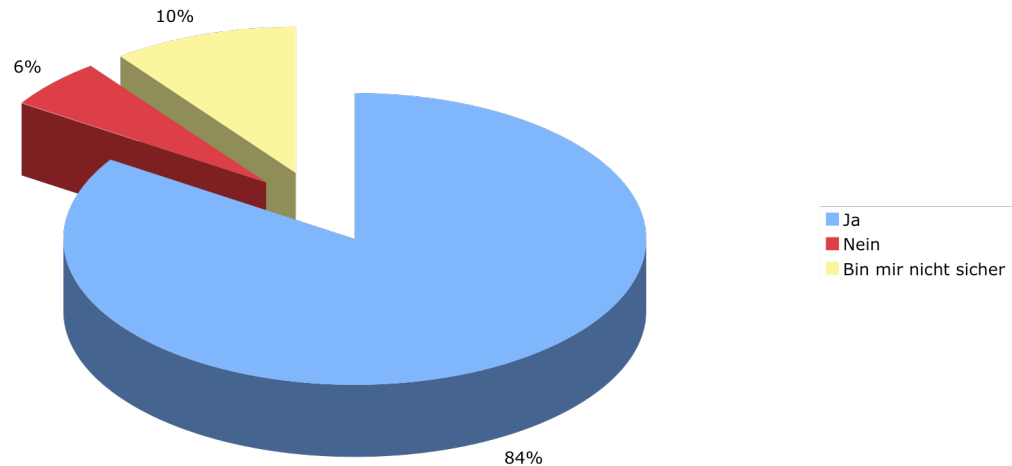
Q25: War der von Ihnen erwünschte Umfang an Betreuung während der Freizeit gegeben?



Q26: Wurden Ihre Erwartungen an die Freizeit 2008 insgesamt erfüllt?



Q27: Können Sie das Jugendwerk der AWO als Freizeitanveranstalter weiterempfehlen?

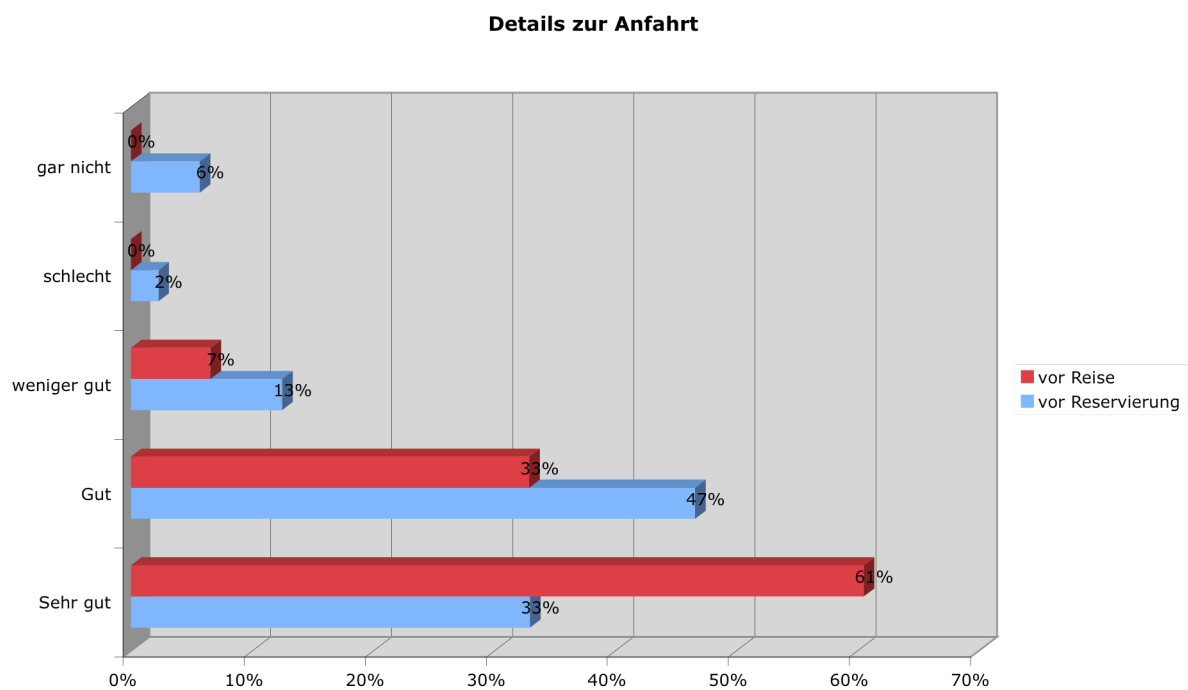
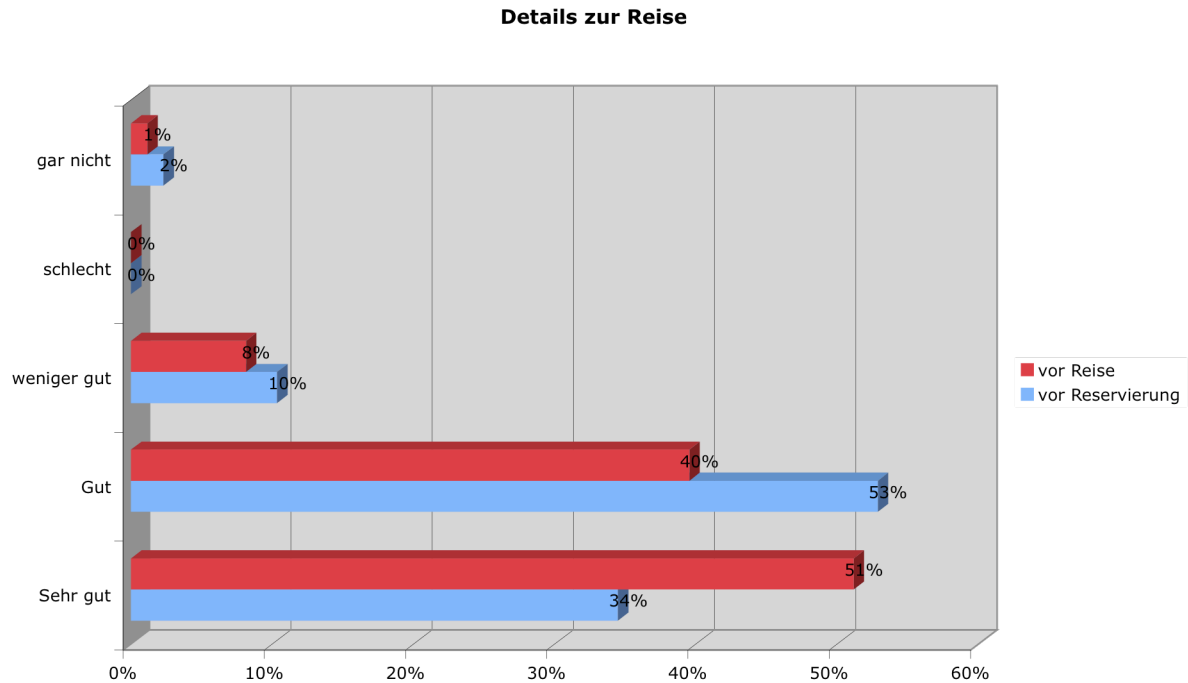


Q28: Haben Sie Verbesserungsvorschläge im Hinblick auf das Programm Jugendreisen 2009?

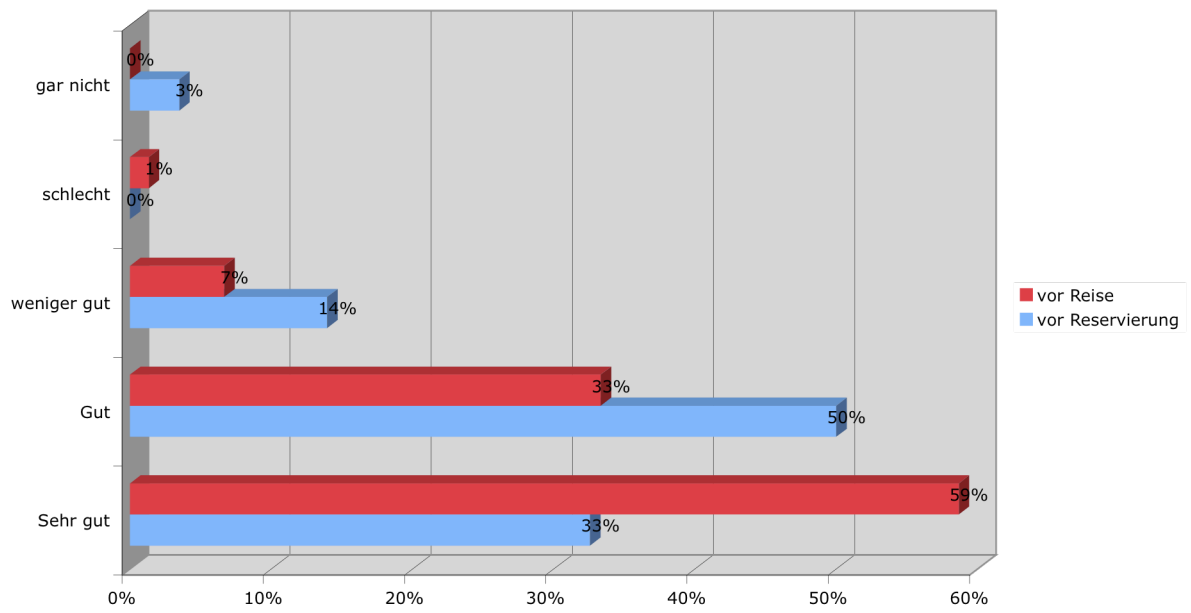
- Flugreise, da Fähre sehr anstrengend war
- Südfrankreich-Mittelmeer
- Günstigere Jugendreisen, zum Teil heute sehr teuer, Einhaltung von Programmpunkten, kleinere Gruppen
- Mehr Reklame im Kreis Kirn-Kreuznach
- Mehr Unternehmungen unternehmen
- Möglichkeit haben sich vors Haus zu setzen bzw. nicht weit entfernt. Immer nur drinnen und nur am Strand und nur gar nichts machen ist langweilig.
- Vortreffen
- Meines Erachtens waren die Betreuer zu unerfahren, keinerlei Rückmeldung nach Reise
- Ich würde persönlich ein Nachbereitungstreffen für die zahlenden Eltern erwarten
- Für den geleisteten Preis erwarte ich zwar kein 4 Sterne Hotel, aber auch keine überbuchte Bruchbude!
- Möglicherweise reagiere ich auf Fehlinfo durch die Kinder, habe aber keine weiteren Informationen
- Ausgangszeit und Aufsichtspflicht bei dieser Altersgruppe fand ich nicht in Ordnung (14-17) Ausgang bis 1 oder 2 Uhr morgens ohne Aufsicht.
- Betreuer besser auf Ihre Pflichten hinweisen
- Evtl. verbesserte Schulung der Rechtslage, haben eine große Verantwortung zu übernehmen.
- Manchmal sollten die Betreuer etwas älter, reifer und Vorrasschauender sein.
- Betreuung schlecht, Programm nicht durchgeführt (Korfu)
- Bessere Essenseinteilung. Kein Wegschließen des Essens über Tag (→ Hunger)
- Ich fände es schön, wenn man bevor der Katalog zusammen gestellt wird z.B. auf der HP mit abstimmen könnte, wo es in einem Land hingehen könnte und das Jugendwerk

- so weit es möglich ist eine Reise dorthin anbietet wofür es viele Stimmen gab und die anderen Orte nur wählt wenn es sonst nirgends geht.
- Eventuell die Termine für die Reisen früher bekannt geben, für die Jugendlichen die den Urlaub beim Arbeitgeber einreichen müssen.
 - Andere Reiseziele anbieten
 - Versprechungen aus dem Prospekt auch erfüllen! Betreuer besser auswählen, vielleicht Erfahrenere!
 - Betreuer wollten lieber selbst Spaß haben Wir mussten uns selbst die Zeit vertreiben (Schweden)
 - Mehr Kontrolle in den Zimmern. Es wurde viel geklaut. Betreuer kümmerten sich zu wenig um die Kinder.
 - Von den 5 „Betreuern“ war des öfteren nur eine Person anwesend, die anderen haben sich teilweise z.B. Mopeds geliehen und sich einen schönen Urlaub gemacht → sehr unzufriedenstellend!! Im großen und ganzen war der Preis der Reise nicht gerechtfertigt (Korfu II)! Eine halbwegs vernünftige Ernährung sollte durch die Teamer gewährleistet werden.
 - Keine. Ich finde alles bestens!
 - Länger wachbleiben dürfen und nicht so früh zurück in die Zelte müssen
 - Das Essen war nicht sehr gut
 - Regelmäßige warme Mahlzeiten sollten gewährleistet werden. Mir persönlich ist es zu wenig um 10 Uhr zu frühstücken und erst abends um 20 Uhr wieder was zu bekommen. Insgesamt waren die Mahlzeiten schlecht organisiert.
 - Bessere Planung der Ausflugsziele
 - Und das nächste mal bitte angeben dass die Getränke selbst gezahlt werden müssen.
 - Betreuer viel zu jung, selber noch Kinder
 - Könnte man nicht 50 Plätze im Flugzeug buchen, heute ist man in 1,5 Std für ca. 50 € in Barcelona und muss nicht 17 Std im Bus verbringen.
 - Die Betreuer müssen besser organisiert sein, mehr vorbereitet auf das Tagesprogramm, nicht mit Messern werfen, mehr Freiraum
 - Mehr Angebote für das Alter von 11-13 Jahren z.B. Deutschlandfahrten
 - Es wäre gut, wenn der neue Katalog viele Infos enthalten würde. Auch wären mehr Sprachreisen auch für jüngere Kinder wünschenswert
 - Die Häuser sollten näher am Strand liegen
 - Die Freizeit hat mir insgesamt ganz gut gefallen (Korfu)
 - Programm sollte früher zur Verfügung stehen, wegen Urlaubsplanung
 - Die Malgrat de Mar Reise nicht mehr im Hotel „Catargo Nova“
 - bitte mehr Infos und Fotos über die Unterkunft.
 - Kürzere Fragebogen
 - Das Hotel „Carthago Nova“, in dem die Teilnehmer der Fahrt nach Malgrat de Mar untergebracht waren, ist nicht weiterzuempfehlen ! Möglichst ein anderes Hotel suchen .
 - Die jugendlichen in Sachen Alkohol kontrollieren, bessere Gruppenarbeit und Gruppenzusammenhalt
 - * längere Freizeit > 14-21 Tage * Sportprogramm * Nachtreffen veranstalten um Freundschaften der Kinder zu festigen und Planung für die nächsten FFZ zu ermöglichen (Verabredung)
 - offenbar sind ihren Mitarbeitern weit mehr Infos (die zur Entscheidung für eine Reise/ zur Reisevorbereitung hilfreich sind) zugänglich/ bekannt, als sie diese online zur Verfügung stellen. Erst die sehr spät gegebenen Reiseinfos per Post klären viele Fragen.

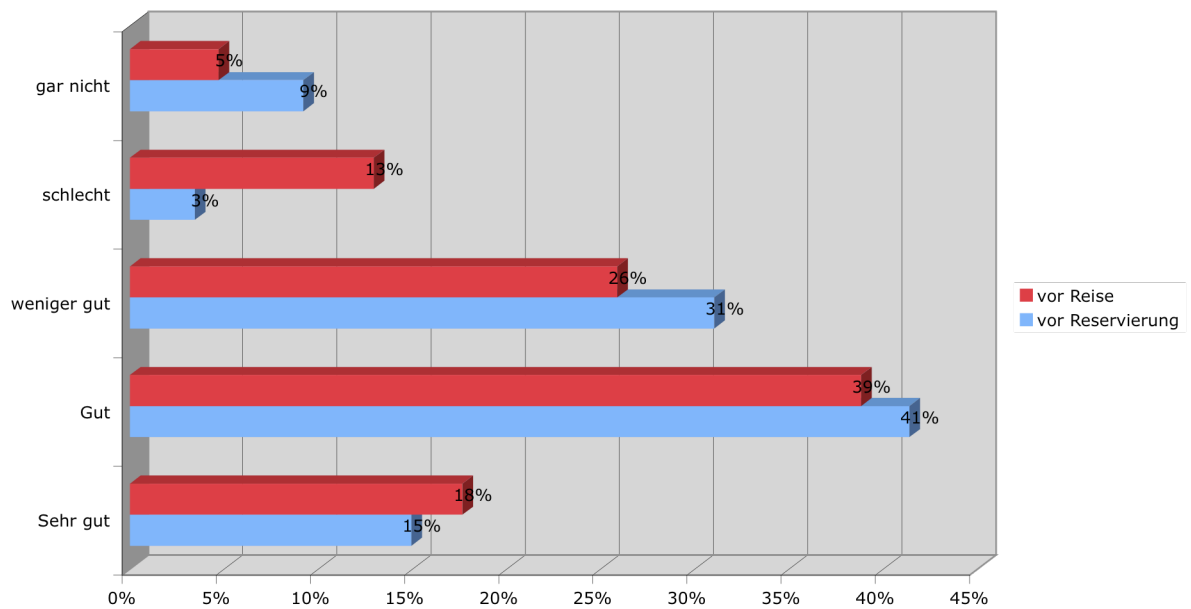
Gegenüberstellung der Detailinformationen vor und nach der Reservierung



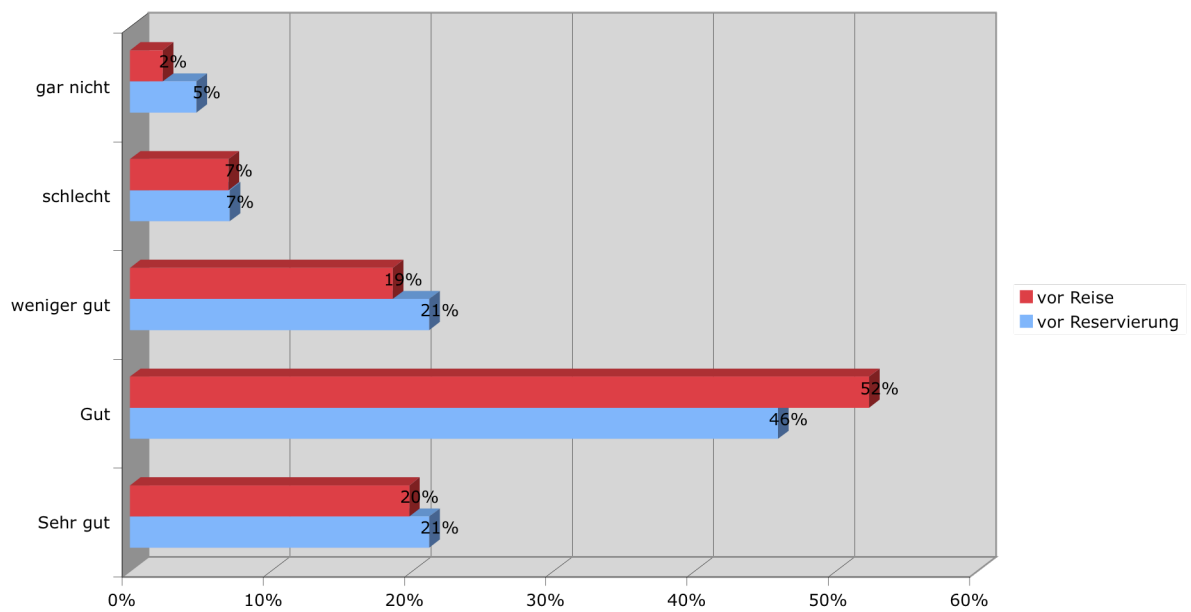
Eingesetzte Verkehrsmittel



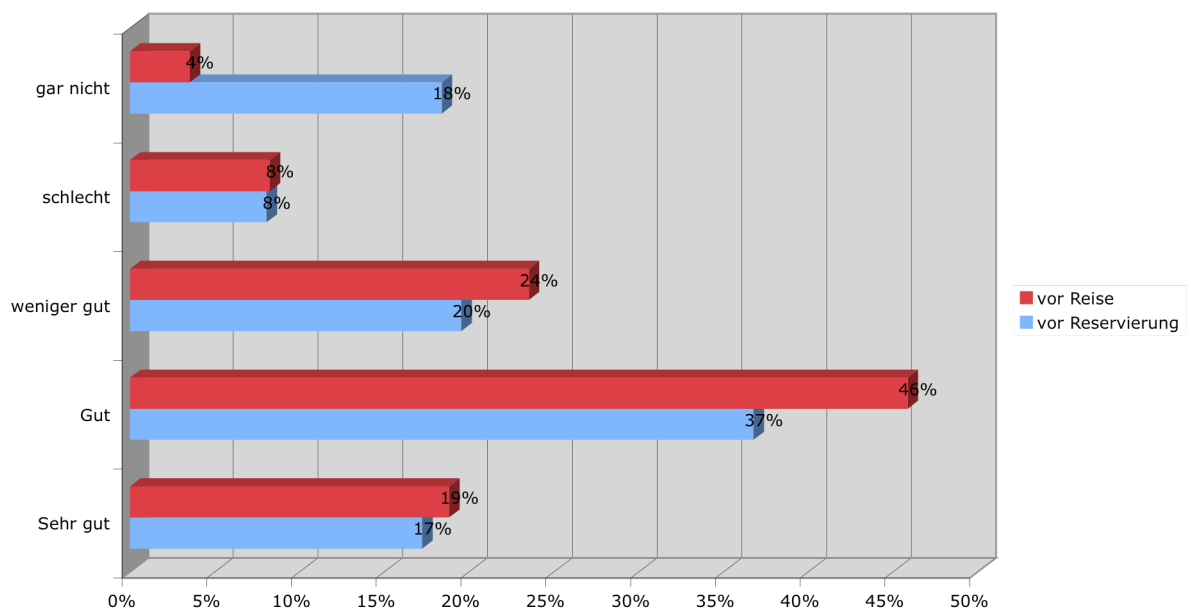
Details zur Unterkunft



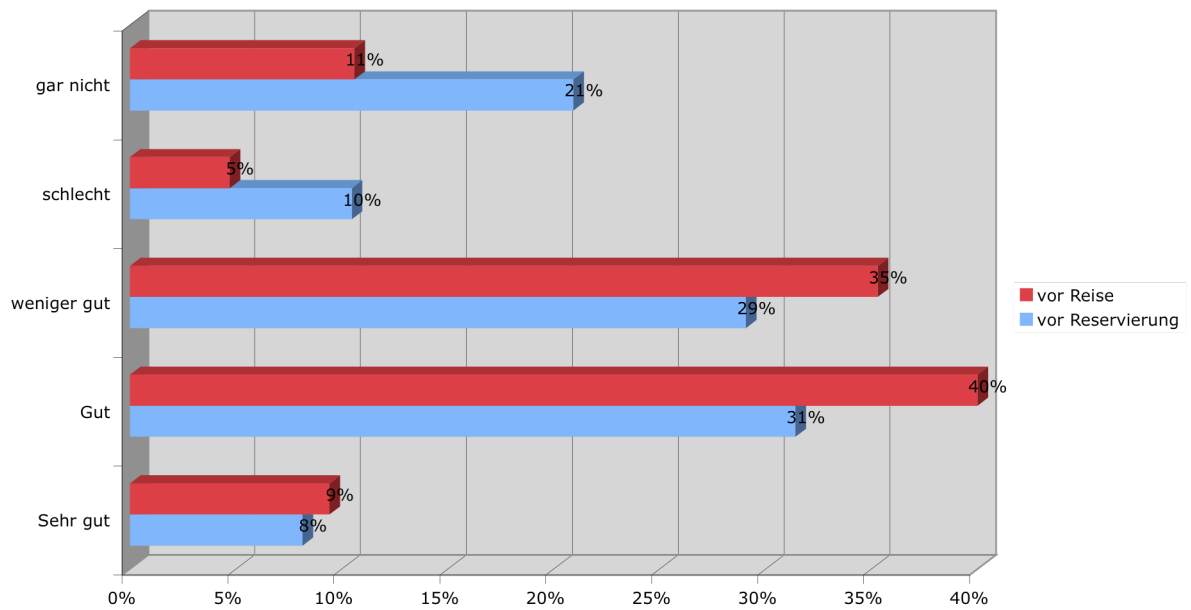
Im Preis enthaltene Leistungen



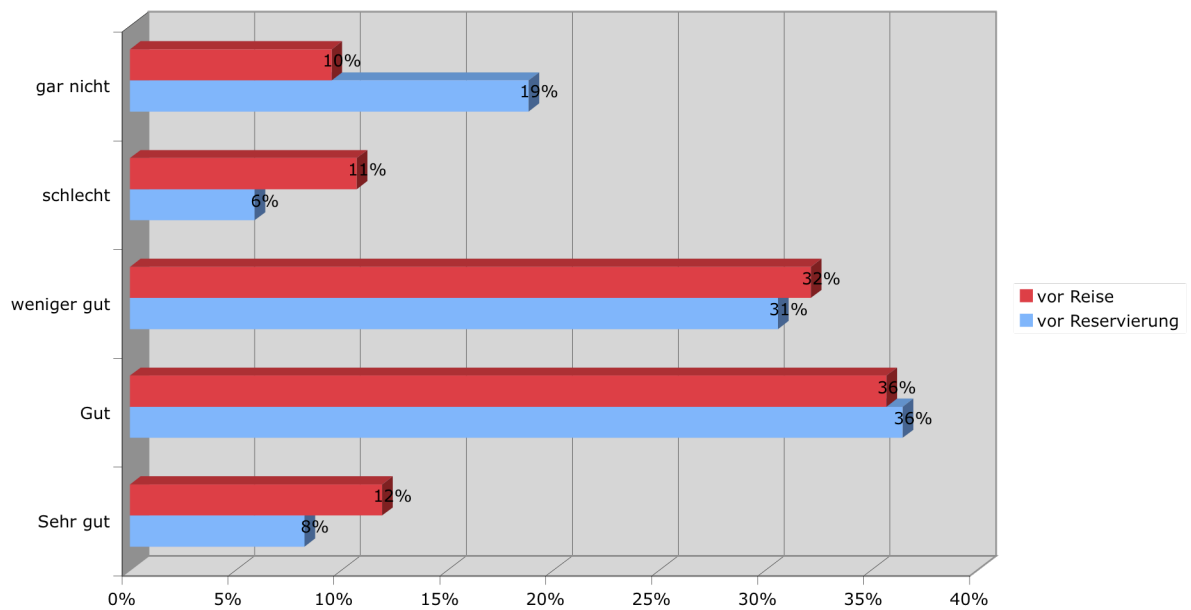
Vorstellung der Betreuer



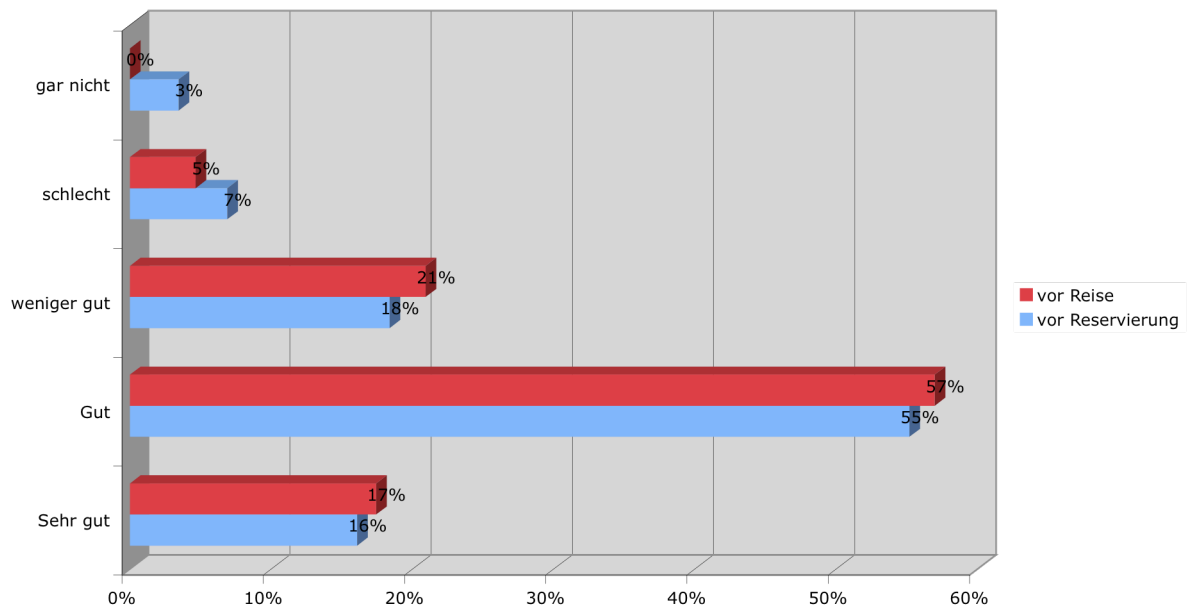
Verhaltensregeln unter Teilnehmern



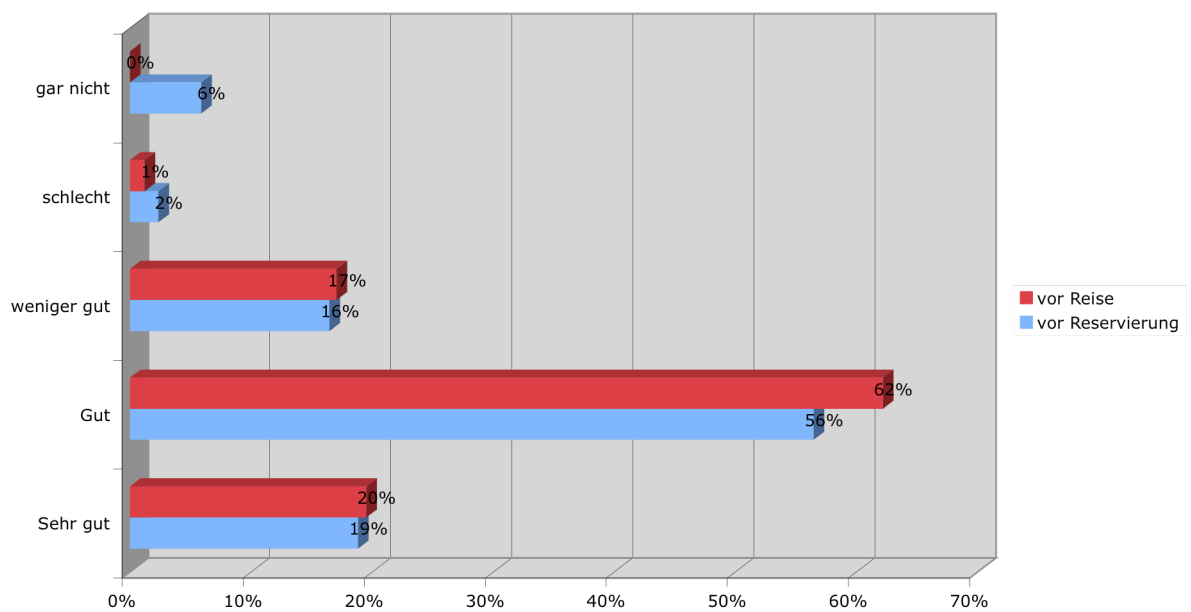
Pädagogische Richtlinien des JW



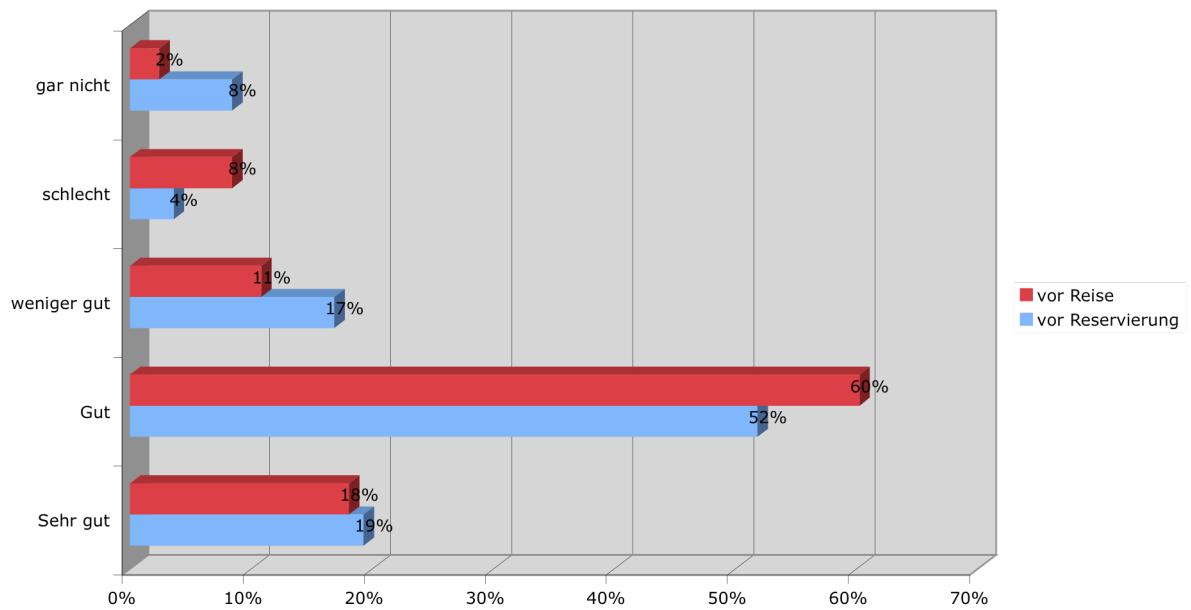
Kontakt zu Ansprechpartnern



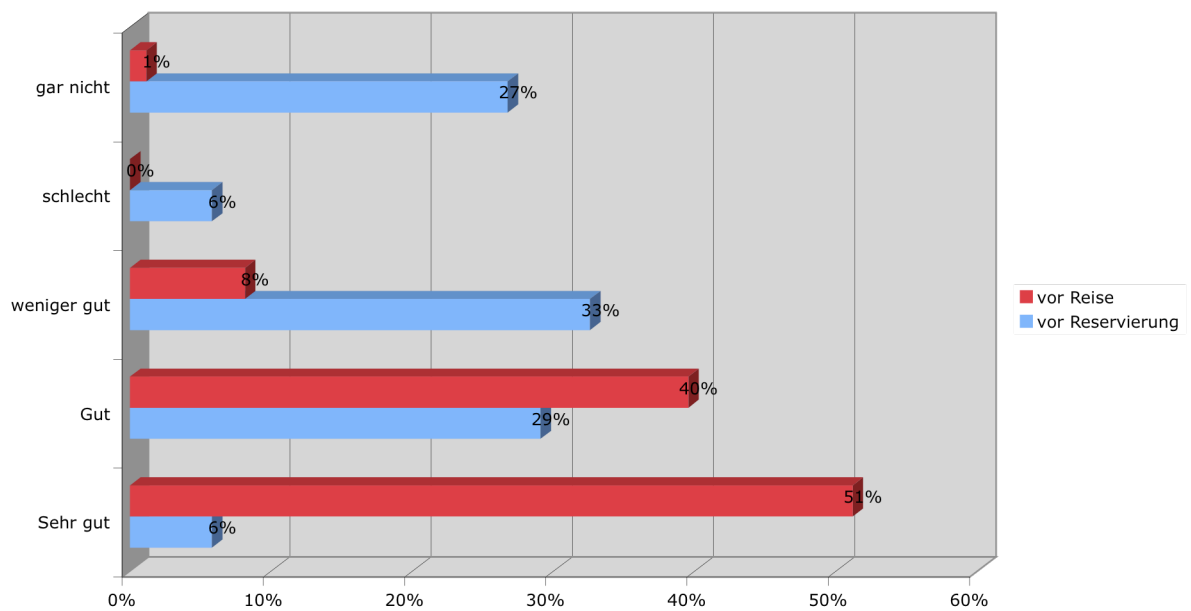
Versicherungsschutz der Teilnehmer



Reiserücktritt



Erfahrungsberichte



Gegenüberstellung Gesamtzufriedenheit

