

Auswertung Kundenbefragung 2009

Eltern, Angehörige und gesetzliche Vertretungen
der Bewohner/innen und Mitarbeiter/innen

Züriwerk führte zum ersten Mal eine Befragung der Eltern, Angehörige und ges. Vertretungen der Bewohner/innen und Mitarbeiter/innen über alle Bereiche in beiden Werken durch. Die Befragung wird künftig alle 3 Jahre im Wechsel mit der Klientenbefragung und einem Zukunftsworkshop durchgeführt. Der Fragebogen war bewusst kurz gehalten, hatte aber die Möglichkeit für qualitative Rückmeldungen, was bei 33% der eingesendeten Fragebögen genutzt wurde.

Quantitative Auswertung

Von 813 versendeten Fragebögen waren 45 (5.5%) nicht zustellbar oder wurden doppelt verschickt. 220 (28%) Fragebögen wurden ausgefüllt returniert, was leicht weniger als bei derartigen Umfragen üblich ist. Ein zufriedenstellendes Ergebnis.

Inhaltlich kann bezüglich der quantitativen Auswertung vermerkt werden, dass eine hohe Zufriedenheit bezüglich unserer Leistungen besteht (Ja-Nennungen zwischen 68% - 93%. Es gibt zwar auch kritische Rückmeldungen (Nein-Nennungen zwischen 0% - 9%), die mengenmäßig aber nicht ins Gewicht fallen. Kaum einen Unterschied gibt es in der Auswertung der Werke Stadt und Land.

Qualitative Auswertung

Die qualitative Auswertung bestätigt eine hohe Zufriedenheit. Immer wieder werden unsere Leistungen in der Begleitung von Menschen mit einer geistigen Behinderung, insbesondere in der Basisarbeit gelobt. Sie beinhalten aber auch Kritik und Vorschläge für Verbesserungen. Die Details, die z.T. auch persönlich zugeordnet werden können, werden an die entsprechenden Stellen weitergeleitet oder können bei mir bezogen werden. Einige Befragte bitten explizit darum, dass Ihre Anliegen weitergeleitet werden.

Fazit:

Als erste Umfrage dieser Art ist der Rücklauf und das Engagement der Befragten sehr zufriedenstellend. Die hohe Zufriedenheit mit unseren Leistungen können wir meines Erachtens zurückführen auf unsere qualitativ hoch stehende Leistungserbringung. Erfreulich in diesem Zusammenhang ist die recht hohe Bereitschaft, an einem Zukunftsworkshop 2010 oder 2011 teilzunehmen. Dieser kann genutzt werden, einige Punkte detaillierter zu betrachten oder die Gesamtstimmung noch besser zu erfassen, um daraus ein allfälliges Entwicklungspotential abzuleiten.

Die detaillierte Auswertung wird der GLST, den Prozessverantwortlichen und den Bereichsleiter/innen gestellt.