

Kundenbefragung 2003 des Diakonischen Werkes Kirchenkreis Moers

Das Diakonische Werk Kirchenkreis Moers führt eine Selbstbewertung nach EFQM durch. Ein Teil der Selbstbewertung ist das Kriterium der Kundenorientierung. Vor diesem Hintergrund entstand die Idee das Projekt „Kundenbefragung“ durchzuführen, denn die geforderte Orientierung am Kunden ist ohne Wissen was der Kunde über das angebotene Produkt oder über die Dienstleistung denkt, nicht möglich. Um die Kundenzufriedenheit zu erfassen, wurde für das Diakonische Werk Kirchenkreis Moers im Jahr 2003 durch die Projektgruppe „Kundenbefragung“ eine dreimonatige Befragung der externen Kunden und des Klientels durchgeführt.

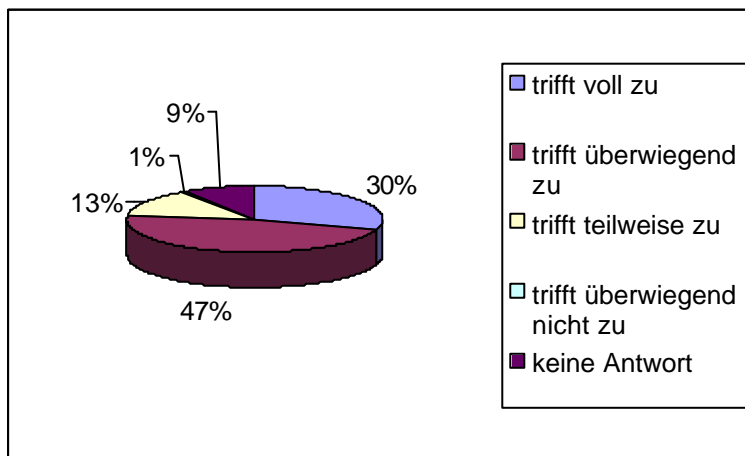
Insgesamt wurden 200 Fragebögen an externe Kunden verschickt wie z. B. Kooperationspartner, um deren Meinung zu den Beratungsdiensten des Diakonischen Werkes Kirchenkreis Moers einzuholen.

Außerdem wurden noch weitere 900 Fragebögen an die verschiedenen Dienststellen des Diakonischen Werkes Kirchenkreis Moers verteilt, mit der Bitte, diese von den Besuchern nach der Beratung in der Dienststelle ausfüllen zu lassen. Es sollte die Zufriedenheit über die genutzte Beratung abgefragt werden.

Folgender Rücklauf ist zu verzeichnen:

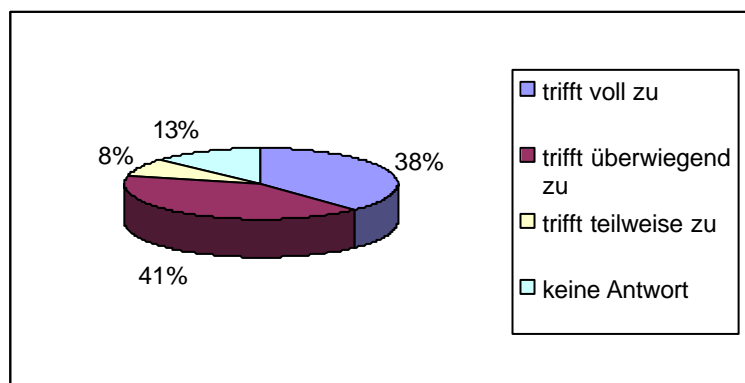
1. Befragung der externen Kunde: 60%
2. Befragung der Klienten: 42%

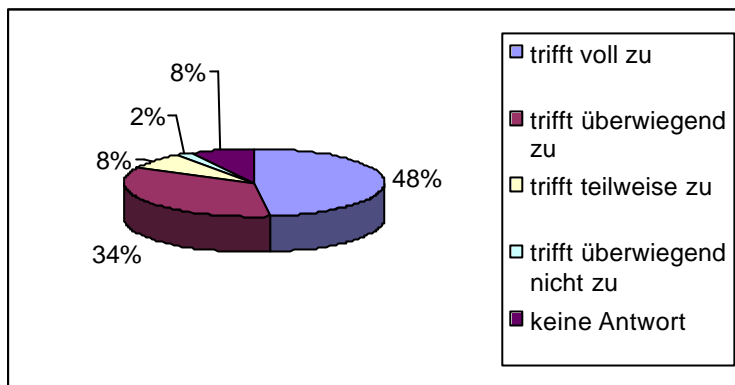
1.) Die wichtigsten Ergebnisse der externen Kundenbefragung



Eine Erreichbarkeit während der Dienstzeiten des Diakonischen Werkes Kirchenkreis Moers ist gewährleistet.

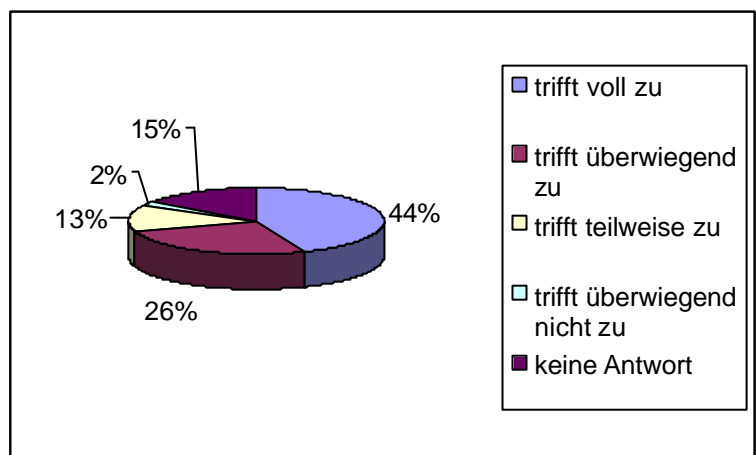
Die Bearbeitung unserer Anliegen und Aufträge erfolgt zeitnah.



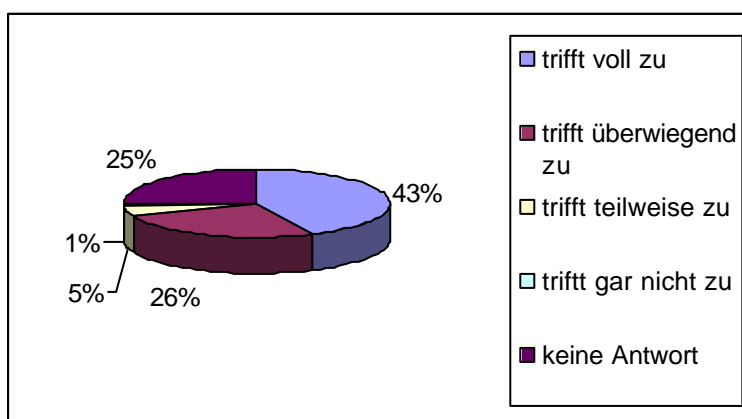


Das Diakonische Werk Kirchenkreis Moers begegnet neuen Anforderungen flexibel.

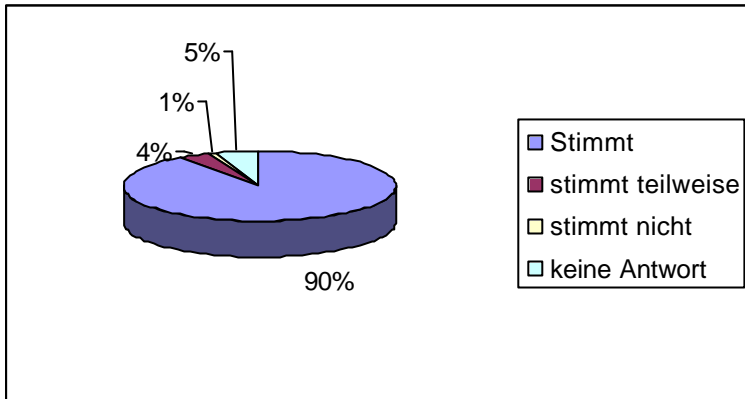
Das Diakonische Werk Kirchenkreis Moers leistet einen wichtigen Beitrag zu sozialpolitischen Fragen.



Das Diakonische Werk engagiert sich aktiv für soziale Gerechtigkeit.

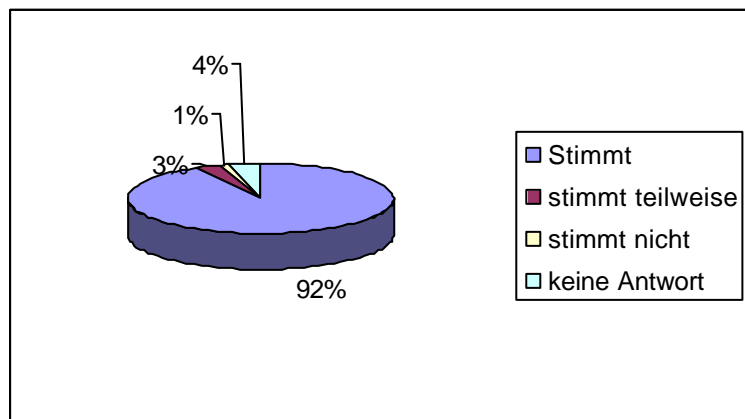
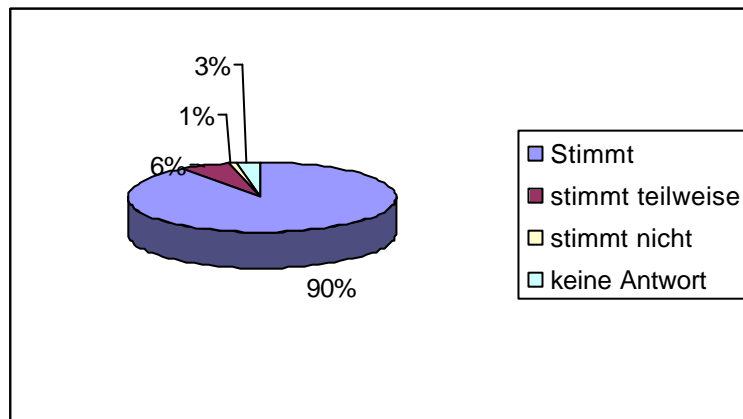


2.) Die wichtigsten Ergebnisse der Befragung der Klienten:



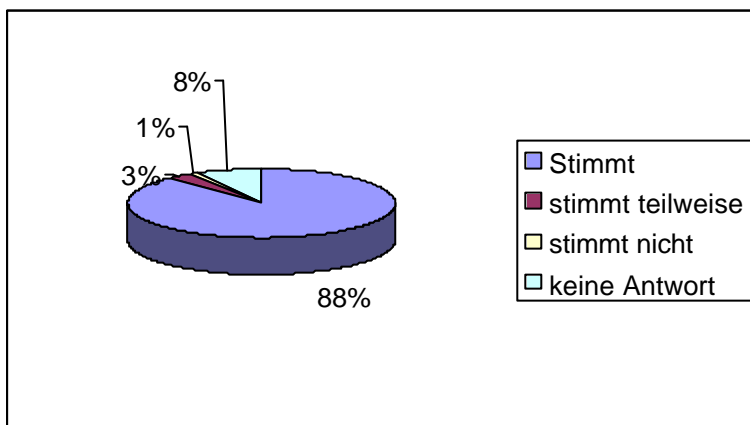
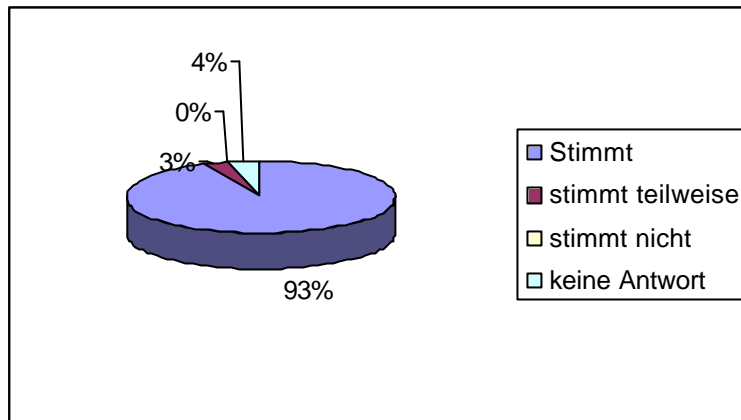
In der Dienststelle wurde Interesse für mein Anliegen gezeigt.

Ich wurde in einer angenehmen Atmosphäre beraten.



Das Gespräch wurde ruhig und sachlich geführt.

Das Gespräch war verständlich für mich.



Der Besuch in der Dienststelle hat mit weitergeholfen.

Derzeit beschäftigt sich die Projektgruppe Kundenbefragung mit der Auswertung der Ergebnisse und erstellt einen Maßnahmenkatalog. Obwohl die Ergebnisse zum Teil sehr gut sind, gilt es diese genau zu analysieren, um Stärken zu halten und Schwächen zu bearbeiten.

Arbeitsgruppe Kundenbefragung Diakonisches Werk Kirchenkreis Moers
Kontakt: Anneke van der Veen, info@diakonie-moers.de