

KANTAR

Info Research Austria

Kundenbefragung 2022

Hilfswerk Niederösterreich

Erich Werndl & Christian Untermoser

Juni-Oktober 2022



Kundenbefragung Hilfswerk



- **Befragungszeitraum** Juni bis September 2022
- Rund **1.200** ausgewertete Fragebögen
- 2/3 der Auskunftspersonen **weiblich**
- 70 % sind **über 70 Jahre alt**, 55 % über 80 Jahre
- 42 % nutzen Leistungen **seit über 3 Jahren**

Wichtigkeit von Leistungskriterien: Hilfe und Pflege daheim

				Low2Box
ANGEBOT	31	47	78	2
Das Hilfswerk geht individuell auf meine speziellen Bedürfnisse ein	34	49	83	1
Die Dienstleistungen weisen eine hohe Qualität auf	38	43	81	1
Als Kunde / Angehöriger fühle ich mich gut und kompetent beraten	30	50	80	2
Die Angebotspalette ist breit und umfassend	23	46	69	3
MITARBEITER:INNEN	36	44	80	1
Die Mitarbeiter/innen sind sehr freundlich und sozial kompetent	40	44	84	0
Die Mitarbeiter/innen sind sehr vertrauenswürdig	40	42	82	1
Die Mitarbeiter/innen nehmen sich ausreichend Zeit für eine umfassende Betreuung	34	47	81	1
Die Mitarbeiter/innen sind fachlich sehr kompetent	35	45	80	1
Die Mitarbeiter/innen wirken sehr zufrieden und motiviert mit dem Hilfswerk als Arbeitgeber	28	44	72	2
ORGANISATION	34	44	78	1
Auf die Organisation und ihre Mitarbeiter/innen kann ich mich verlassen	40	42	82	1
Das Hilfswerk setzt hohe Maßstäbe bei Hygiene und Sicherheit	39	40	79	2
Wenn ich etwas brauche, ist immer jemand erreichbar	36	42	78	1
Mir ist immer klar, an wen ich mich mit organisatorischen Fragen wenden kann	33	45	78	1
Auf Änderungswünsche wird flexibel eingegangen	32	44	76	1
Die Abrechnung ist einfach und klar verständlich	30	46	76	1
Der Vertrag ist klar und transparent gestaltet und ich fühle mich über die Inhalte gut aufgeklärt	29	45	74	2

Frage Q7: „In dieser Liste stehen einige Aspekte, die einem Kunden des Hilfswerk NÖ im Bereich „Hilfe und Pflege daheim“ wichtig oder weniger wichtig sein könnten. Bitte geben Sie für jeden Aspekt an, wie **wichtig** dieser für Sie persönlich ist.“
Angaben in Prozent, Top2Box, Low2Box, Basis: Alle Auskunftspersonen, die bei Q5 zumindest eine HPD-Leistung angeben (n=930)

Kundenbefragung

Was ist unseren Kunden bei Hilfe und Pflege daheim wichtig?

- Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter/innen
- Vertrauenswürdigkeit der Mitarbeiter/innen
- Dass man sich auf Mitarbeiter/innen und Organisation verlassen kann
- Das Eingehen auf individuelle Bedürfnisse
- Hohe Beratungsqualität
- Hohe Qualität der Dienstleistungen
- Hohe Standards bei Hygiene und Sicherheit



Kundenbefragung

**Und in all diesen Punkten ist die
Zufriedenheit unserer Kundinnen und
Kunden ausgesprochen hoch!**



Zufriedenheit bei Leistungskriterien: Hilfe und Pflege daheim

					Low2Box
	ANGEBOT	65	14	79	3
	Als Kunde / Angehöriger fühle ich mich gut und kompetent beraten	71	13	84	3
	Das Hilfswerk geht individuell auf meine speziellen Bedürfnisse ein	67	14	81	4
	Die Dienstleistungen weisen eine hohe Qualität auf	65	13	78	3
	Die Angebotspalette ist breit und umfassend	56	15	71	3
	MITARBEITER:INNEN	67	12	79	3
	Die Mitarbeiter/innen sind sehr freundlich und sozial kompetent	75	9	84	2
	Die Mitarbeiter/innen sind sehr vertrauenswürdig	74	8	82	2
	Die Mitarbeiter/innen nehmen sich ausreichend Zeit für eine umfassende Betreuung	68	13	81	4
	Die Mitarbeiter/innen sind fachlich sehr kompetent	68	11	79	3
	Die Mitarbeiter/innen wirken sehr zufrieden und motiviert mit dem Hilfswerk als Arbeitgeber	52	20	72	3
	ORGANISATION	63	16	79	4
	Auf die Organisation und ihre Mitarbeiter/innen kann ich mich verlassen	69	13	82	4
	Das Hilfswerk setzt hohe Maßstäbe bei Hygiene und Sicherheit	70	11	81	2
	Die Abrechnung ist einfach und klar verständlich	64	15	79	4
	Mir ist immer klar, an wen ich mich mit organisatorischen Fragen wenden kann	64	15	79	4
	Auf Änderungswünsche wird flexibel eingegangen	61	16	77	4
	Der Vertrag ist klar und transparent gestaltet und ich fühle mich über die Inhalte gut aufgeklärt	58	19	77	3
	Wenn ich etwas brauche, ist immer jemand erreichbar	59	16	75	7

Frage Q8: „Bitte geben Sie an, wie **zufrieden bzw. unzufrieden** Sie mit der Leistung des Hilfswerk NÖ im Bereich „Hilfe und Pflege daheim“ bei diesen Aspekten sind. Wenn Sie einen Aspekt nicht beurteilen können, geben Sie dies bitte an.“
Angaben in Prozent, Top2Box, Low2Box, Basis: Alle Auskunftspersonen, die bei Q5 zumindest eine HPD-Leistung angeben (n=930)

Wichtigkeit von Leistungskriterien: Kinder, Jugend und Familie

	Low2Box		
ANGEBOT	38	46	84
Die Dienstleistungen weisen eine hohe fachliche Qualität auf	55	34	89
Als Kunde fühle ich mich gut und kompetent beraten	36	50	86
Die Angebotspalette ist modern und zeitgemäß	31	53	84
Das Preis-Leistungs-Verhältnis der Angebote ist sehr gut	45	38	83
Das Hilfswerk geht individuell auf meine speziellen Bedürfnisse ein	38	45	83
Die Angebotspalette ist breit und umfassend	26	51	77
MITARBEITER:INNEN	61	28	89
Die Mitarbeiter/innen sind menschlich und sozial kompetent	72	21	93
Die Mitarbeiter/innen sind fachlich kompetent	64	28	92
Die Mitarbeiter/innen sind sehr vertrauenswürdig und einfühlsam	66	25	91
Die Mitarbeiter/innen nehmen sich ausreichend Zeit für eine umfassende Betreuung	60	31	91
Die Beziehung zu den Mitarbeiter/innen ist sehr persönlich und vertraut	46	30	76
ORGANISATION	39	40	79
Auf die Organisation und ihre Mitarbeiter/innen kann ich mich verlassen	57	35	92
Auf die pünktliche Einhaltung von Terminen kann ich mich verlassen	50	39	89
Meine Beschwerden werden ernst genommen und kompetent damit umgegangen	49	39	88
Der Vertrag ist klar und transparent gestaltet und ich fühle mich über die Inhalte gut aufgeklärt	36	45	81
Die Abrechnung ist einfach und klar verständlich	34	43	77
Die Preisgestaltung ist einfach und klar verständlich	34	43	77
Bei der Terminvereinbarung ist das Hilfswerk sehr flexibel	27	46	73
Das Kundenservice ruft verlässlich zurück, wenn ich etwas brauche	32	38	70
Das Kundenservice ist telefonisch erreichbar, wenn ich etwas brauche	32	36	68

Frage Q9: „In dieser Liste stehen einige Aspekte, die einem Kunden des Hilfswerk NÖ im Bereich „Kinder, Jugend und Familie“ wichtig oder weniger wichtig sein könnten. Bitte geben Sie für jeden Aspekt an, wie **wichtig** dieser für Sie persönlich ist.“
Angaben in Prozent, Top2Box, Low2Box, Basis: Alle Auskunftspersonen, die bei Q5 zumindest eine KJF-Leistung angeben (n=151)

Kundenbefragung

Was ist unseren Kunden bei Kinder, Jugend und Familie wichtig?

Die Mitarbeiter/innen!

- Die fachliche und soziale Kompetenz
- Vertrauenswürdigkeit und Einfühlungsvermögen
- Viel Zeit für eine umfassende Betreuung
- Dass man sich auf sie verlassen kann

Auch hier liegt die Kundenzufriedenheit in allen Punkten sehr hoch!



Zufriedenheit bei Leistungskriterien: Kinder, Jugend und Familie

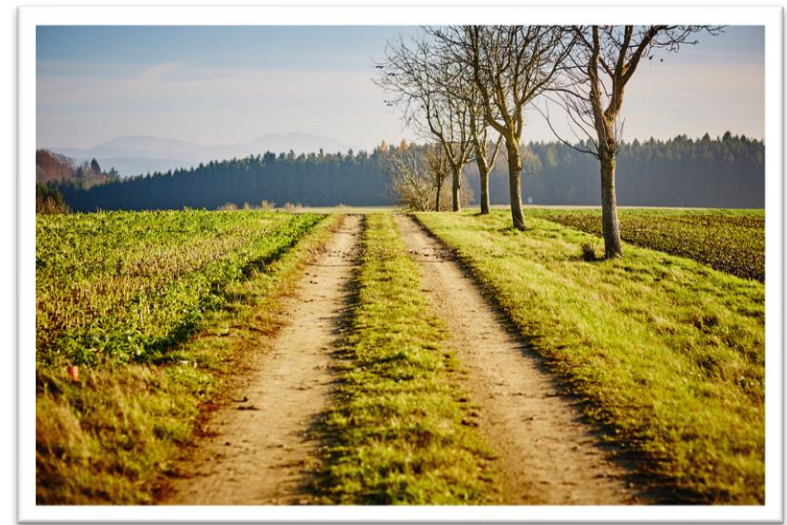
				Low2Box
ANGEBOT	45	31	76	13
Die Dienstleistungen weisen eine hohe fachliche Qualität auf	59	26	85	7
Als Kunde fühle ich mich gut und kompetent beraten	56	28	84	9
Das Preis-Leistungs-Verhältnis der Angebote ist sehr gut	32	42	74	18
Das Hilfswerk geht individuell auf meine speziellen Bedürfnisse ein	41	32	73	15
Die Angebotspalette ist modern und zeitgemäß	46	26	72	15
Die Angebotspalette ist breit und umfassend	37	34	71	15
MITARBEITER:INNEN	71	15	86	8
Die Mitarbeiter/innen sind menschlich und sozial kompetent	79	12	91	6
Die Mitarbeiter/innen sind sehr vertrauenswürdig und einfühlsam	75	15	90	7
Die Mitarbeiter/innen sind fachlich kompetent	68	18	86	7
Die Mitarbeiter/innen nehmen sich ausreichend Zeit für eine umfassende Betreuung	68	17	85	9
Die Beziehung zu den Mitarbeiter/innen ist sehr persönlich und vertraut	64	16	80	11
ORGANISATION	51	18	69	7
Die Abrechnung ist einfach und klar verständlich	68	23	91	4
Auf die Organisation und ihre Mitarbeiter/innen kann ich mich verlassen	68	18	86	7
Der Vertrag ist klar und transparent gestaltet und ich fühle mich über die Inhalte gut aufgeklärt	60	25	85	7
Auf die pünktliche Einhaltung von Terminen kann ich mich verlassen	71	11	82	5
Die Preisgestaltung ist einfach und klar verständlich	57	25	82	9
Bei der Terminvereinbarung ist das Hilfswerk sehr flexibel	42	24	66	9
Meine Beschwerden werden ernst genommen und kompetent damit umgegangen	35	17	52	12
Das Kundenservice ist telefonisch erreichbar, wenn ich etwas brauche	32	11	43	7
Das Kundenservice ruft verlässlich zurück, wenn ich etwas brauche	27	11	38	5

Frage Q10: „Bitte geben Sie an, wie **zufrieden bzw. unzufrieden** Sie mit der Leistung des Hilfswerk NÖ im Bereich „**Kinder, Jugend und Familie**“ bei diesen Aspekten sind. Wenn Sie einen Aspekt nicht beurteilen können, geben Sie dies bitte an.“
Angaben in Prozent, Top2Box, Low2Box, Basis: Alle Auskunftspersonen, die bei Q5 zumindest eine KJF-Leistung angeben (n=151)

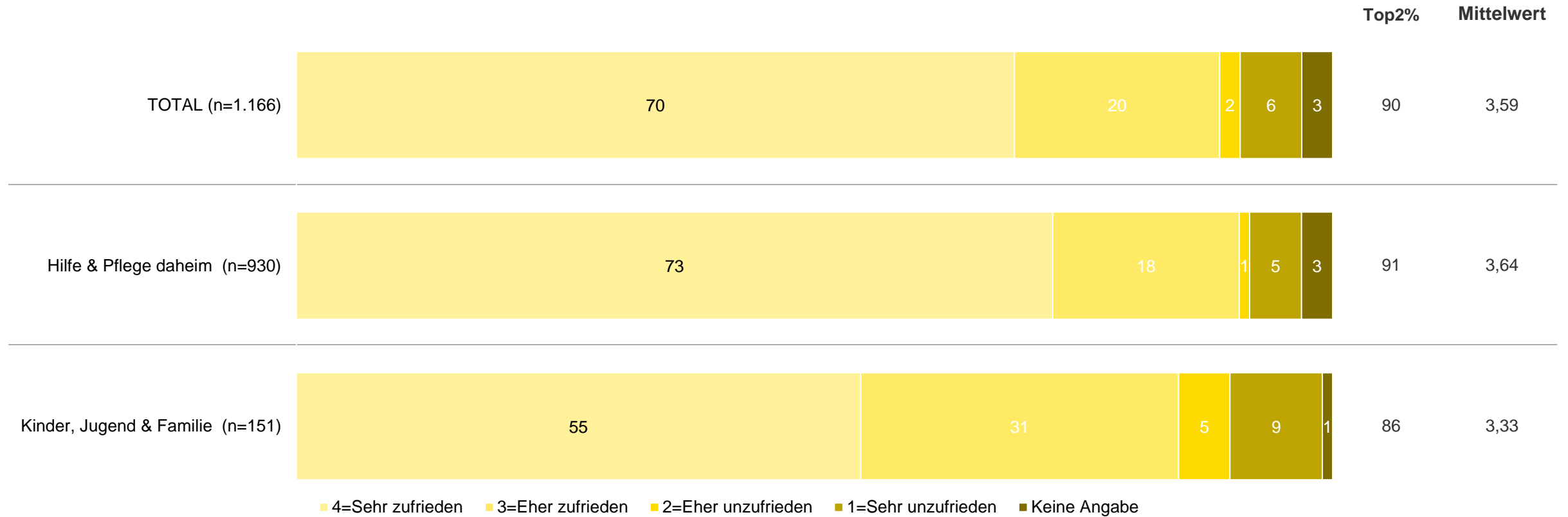
Kundenbefragung

Verbesserungspotenziale bestehen bei.....

- Beschwerdemanagement
- Erreichbarkeit
- Eingehen auf individuelle Bedürfnisse im Bereich
Kinder, Jugend und Familie



Gesamtzufriedenheit



Frage Q11: „Wie zufrieden bzw. unzufrieden sind Sie mit der Leistung des Hilfswerk NÖ insgesamt?“

Angaben in Prozent, Top2Box, Mittelwerte, Basis: Alle Auskunftspersonen (TOTAL) bzw. Auskunftspersonen, die bei Q5 zumindest eine HPD- bzw. KJF-Leistung angeben

Wie kommen Kunden zu uns?



- 40 % nach **Weiterempfehlung** von Freunden und Bekannten
- 35 % durch **Weiterempfehlung** von medizinischem Fachpersonal (Ärzte, Entlassungsmanagement im Krankenhaus,...)
- 16 % durch Kontakt zu **Mitarbeiter**/innen des Hilfswerks
- 12 % durch **öffentliche Stellen**



HILFSWERK

Kundenbefragung: Fazit

- 79 % unserer Kundinnen und Kunden würden uns **weiter empfehlen**
- 70 % sind „**sehr zufrieden**“ mit unseren Leistungen
- In allen wichtigen Leistungsdimensionen ist die **Kundenzufriedenheit sehr hoch**



Das sagen die Kunden



- Danke für Ihre wertvolle Arbeit in sozial wichtigen Bereichen.
- Möchte Danke sagen an das Hilfswerk Melk, ohne Sie würde es meinem Mann nicht so gut gehen.
- Möchte ein großes Danke sagen, ohne Hilfswerk-Team wäre eine Pflege zu Hause in gewohnter Umgebung nicht möglich.
- Ich/Wir finde(n) das Team des Hilfswerks großartig!
- Kükennest Auersthal absolut top! Tolles Team, unser Sohn fühlt sich extrem wohl
- Es ist eine "Freude", den Mitarbeitern bei der Arbeit zuzusehen!!!! Danke!!!
- Die Kinderbetreuerinnen in der Krippe in Fischamend sind die liebsten, nettesten Menschen, die ich je getroffen habe. Die Damen sind immer gut gelaunt, hilfsbereit, man merkt dass die Arbeit ihre Leidenschaft ist.