



Benchmarking Behindertenheime 2011

Kundschaftsumfrage zur Zufriedenheit
mit Produkten und Dienstleistungen

Dezember 2011

Statistisches Amt des Kantons Zürich

Nicola Nübold	nicola.nuebold@statistik.ji.zh.ch	043 259 75 54
Matthias Mazenauer	matthias.mazenauer@statistik.ji.zh.ch	043 259 75 28

Beteiligte Institutionen

azb - Stiftung Arbeitszentrum für Behinderte	4802 Strengelbach
Brühlgut Stiftung	8400 Winterthur
Martin Stiftung	8703 Erlenbach
Sonnenhalde	9800 St. Gallen
Stiftung Lebenshilfe	5734 Reinach
Stiftung MBF	4332 Stein
Verein Werkstätte Drahtzug	8032 Zürich
Werkheim Uster	8610 Uster

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung.....	4
1 Ziele der Umfrage	5
2 Methodik	5
2.1 Stichprobenauswahl und Umfragedurchführung.....	5
2.2 Fragebogen.....	5
2.3 Bewertungsgrundlagen	6
2.4 Darstellung und Klassifikation der Resultate	7
3 Rücklauf.....	7
4 Ergebnisse.....	8
4.1 Kontaktaufnahme.....	8
4.2 Beratung	12
4.3 Offerte	16
4.4 Auftragsabwicklung.....	20
4.5 Produkt/Dienstleistung.....	24
4.6 Lieferung.....	31
4.7 Rechnungsstellung	37
4.8 Weitere Angaben.....	40
5 Anhang: Fragebogen	49

Zusammenfassung

Dieser Bericht beschreibt und vergleicht die Ergebnisse einer Umfrage, die acht Werkstätten, welche Menschen mit Behinderungen beschäftigen, bei ihren Kundinnen und Kunden im Sommer/Herbst 2011 durchgeführt haben. Der Fragebogen wurde im Jahr 2008 vom Statistischen Amt in Zusammenarbeit mit Vertretern von Werkstätten für eine erstmalige Kundenschaftbefragung entwickelt und für die aktuelle Umfrage 2011 unverändert übernommen. Er lehnt sich an den Ablauf einer Bestellung von der Kontaktaufnahme bis zur Rechnungsstellung an und enthält dementsprechende Fragen zur Qualität der verschiedenen Prozessschritte, gefolgt von verschiedenen Angaben zu den Aufträgen (Häufigkeit der Bestellungen, Art der bestellten Produkte/ Dienstleistungen etc.).

Die Ergebnisse fallen ausgezeichnet aus: Die antwortenden Kundinnen und Kunden aller Werkstätten sind mit Kontaktaufnahme, Beratung, Offerte, Auftragsabwicklung, Produkten und Dienstleistungen, Lieferung sowie Rechnungsstellung im Durchschnitt jeweils zufrieden bis sehr zufrieden. Ein (geringes) Verbesserungspotential besteht allenfalls teilweise bei der Erreichbarkeit der Ansprechpersonen, der Information über Produktalternativen und der Information bei Verspätungen oder Problemen. Zwar gibt es Unterschiede in der Bewertung der einzelnen Werkstätten durch die jeweilige Kundschaft, diese Unterschiede fallen aber gering aus, d.h. sie liegen allesamt zwischen den Beurteilungsbereichen „gut“ und „sehr gut“.

Die Kundinnen und Kunden haben grösstenteils durch persönliche Empfehlung von den Produkten und Dienstleistungen der Werkstätten erfahren oder kennen die Werkstätten durch langjährige Zusammenarbeit bzw. räumliche Nähe. Inserate, Werbung auf Produkten, Internet und Presse spielen dagegen nur eine geringe Rolle für die Kundenakquisition. Bei der Frage, warum man sich für die Produkte bzw. Dienstleistungen der Werkstätte entschieden habe, wurden soziale Überlegungen/Solidarität am häufigsten genannt, für eine grosse Mehrheit der Befragten waren aber auch wirtschaftliche Aspekte entscheidend. Je nach teilnehmender Institution haben schliesslich gut die Hälfte bis fast drei Viertel der Befragten die Werkstätte schon anderen Firmen weiterempfohlen.

1 Ziele der Umfrage

Einnahmen aus Produktionen und Dienstleistungen stellen einen bedeutenden Teil der jährlichen Erträge von Werkstätten für Menschen mit Behinderung dar. Es ist daher sehr wichtig, die Dienstleistungen kundenorientiert zu erbringen und die Produktpalette dem Bedarf anzupassen. Diese Kundenschaftsumfrage soll aufzeigen, wie die Kundinnen und Kunden die Arbeit der Werkstätten beurteilen, wo Verbesserungen in den Abläufen möglich sind und welche zusätzlichen Produkte gewünscht werden. Ein weiteres Ziel der Umfrage ist eine Verstärkung der Zusammenarbeit zwischen den Werkstätten und anderen Betrieben. Einerseits könnten Menschen mit Behinderung auch in externen Betrieben arbeiten, andererseits könnten ganze Arbeitsprozesse von den Werkstätten übernommen werden.

Die Umfrageergebnisse werden in verschiedenen Formen aufbereitet: Der vorliegende Benchmarkingbericht legt den Fokus auf den Vergleich der teilnehmenden Werkstätten untereinander, dargestellt werden hier also die Ergebnisse der Beurteilungsfragen sowie einiger weiterer Angaben wie z.B. die Gründe, aufgrund derer sich die Befragten entschieden haben, Produkte bzw. Dienstleistungen bei den Werkstätten zu beziehen. Weiter erhält jede Werkstätte einen individuellen Ergebnisbericht mit den Umfrageergebnissen ihrer Kundinnen und Kunden. In diesen individuellen Berichten sind auch die Kommentare und Bemerkungen enthalten, welche die Befragten in den Textfeldern des Fragebogens anbringen konnten. Die Ergebnisse zu den Fragen nach den Zusammenarbeitsmöglichkeiten schliesslich finden sich nicht in den schriftlichen Berichten, sondern wurden den beteiligten Institutionen individuell kommuniziert.

2 Methodik

2.1 Stichprobenauswahl und Umfragedurchführung

Da der Fragebogen relativ detailliert ist, galt die Vorgabe, nur Kundinnen und Kunden einzubeziehen, welche in einem bestimmten Zeitraum grössere oder wiederholt Produkte und Dienstleistungen in Anspruch genommen haben. Jede teilnehmende Institution legte selbst fest, ab welchem Umsatz oder welcher Bestellhäufigkeit Kunden befragt werden sollten.

Die Umfrage konnte von den Kundinnen und Kunden wahlweise via Internet oder auf Papier ausgefüllt werden. Die teilnehmenden Werkstätten versendeten Begleitschreiben, Papierfragebögen und/oder den Link zum Online-Fragebogen mit Passwort und erfassten eingehende Papierfragebögen selbst elektronisch.

Die Umfrage startete am 15. Mai 2011 und wurde am 31. Oktober 2011 beendet.

2.2 Fragebogen

Der Fragebogen wurde im Jahr 2008 vom Statistischen Amt in Zusammenarbeit mit Vertretern von Werkstätten für eine erstmalige Kundenschaftsbefragung entwickelt und für die aktuelle Umfrage 2011 unverändert übernommen. Er lehnt sich an den Ablauf einer Bestellung von der Kontaktaufnahme bis zur Rechnungsstellung an und enthält dementsprechende Fragen zur Qualität der verschiedenen Prozessschritte. Es folgen verschiedene Angaben zu den Aufträgen (Häufigkeit der Bestellungen, Art der bestellten Produkte/ Dienstleistungen etc.). Ein letzter Fragenblock befasst sich mit einer möglichen erweiterten Zusammenarbeit.

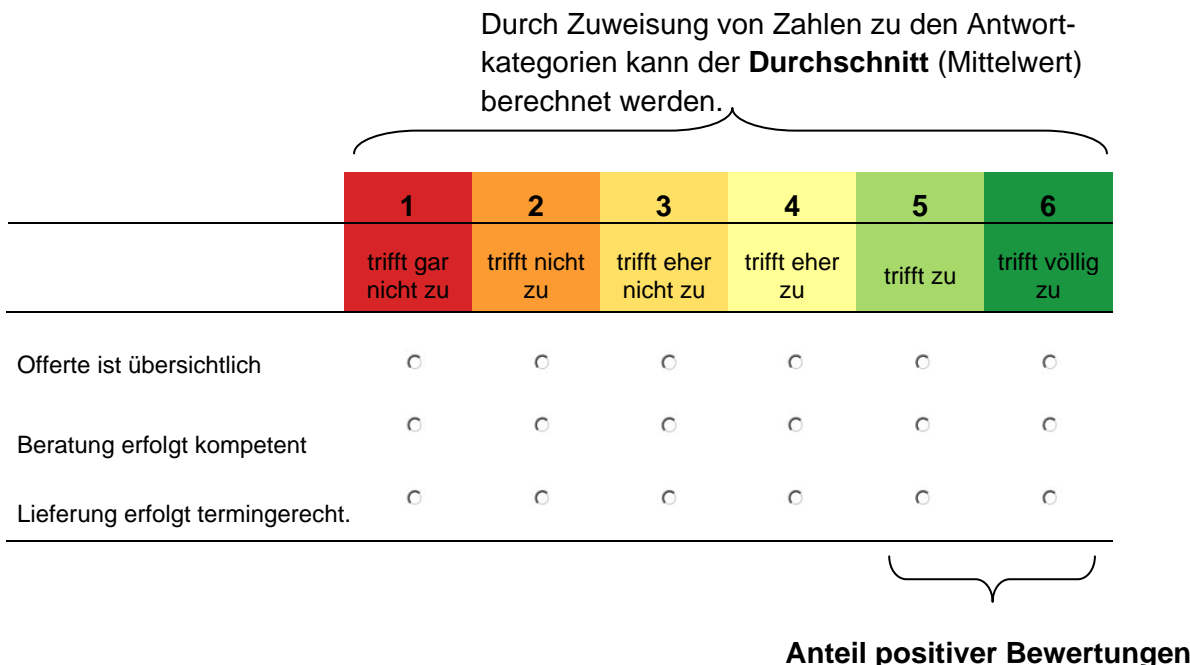
Übersicht Fragenbereiche:

1. Kontaktaufnahme
2. Beratung
3. Offerte
4. Auftragsabwicklung
5. Produkt/Dienstleistung
6. Lieferung
7. Rechnungsstellung
8. Weitere Angaben
9. Bemerkungen
10. Zusammenarbeit

Der vollständige Fragebogen ist im Anhang dieses Berichts zu finden.

2.3 Bewertungsgrundlagen

Der Fragebogen basiert auf einer sechsstufigen Bewertungs-Skala, wobei 1 (trifft gar nicht zu) die negativste und 6 (trifft völlig zu) die positivste Bewertung darstellt. Diese sogenannte Likert-Skala ist die in den empirischen Sozialwissenschaften am häufigsten verwendete Beurteilungsskala. Die Antwortanteile der beiden "Noten" 5 und 6 - was den Antworten "trifft zu" und "trifft völlig zu" entspricht - werden zusammengenommen als Anteil positiver Bewertungen interpretiert.



Ausserdem bietet der Fragebogen bei jeder Frage die Möglichkeit, mit "keine Angabe/weiss nicht" zu antworten. Solche fehlenden Antworten resp. Antwortverweigerungen wurden bei der Auswertung nicht mit einbezogen, sämtliche Prozentwerte basieren also auf dem Total der gültigen Antworten. Die Anzahl gültiger Antworten pro Frage ist jeweils in der letzten Spalte der Ergebnistabellen ersichtlich.

2.4 Darstellung und Klassifikation der Resultate

In den folgenden Ergebniskapiteln 4.1 bis 4.7 wird zunächst für jeden Fragenbereich eine grafische Ergebnisübersicht gezeigt, anschliessend werden für jede Frage und pro Institution Mittelwerte, prozentuale Antwortverteilungen sowie Anteile positiver Bewertungen dargestellt.

Aufgrund langjähriger Erfahrungen mit Umfragen im Bereich des Qualitätsmanagements verwendet das Statistische Amt folgende Klassifikationen für Mittelwerte und Anteile positiver Bewertungen:

Bewertung	Mittelwert	Anteil pos. Bewertungen
ungenügend	< 4.0	< 35%
genügend	≥ 4.0	≥ 35%
gut	≥ 4.7	≥ 60%
sehr gut	≥ 5.3	≥ 85%

In den Mittelwertsgrafiken sind die Grenzwerte 4.0, 4.7 und 5.3 durch eine rote, hellgrüne und dunkelgrüne Linie gekennzeichnet. Diese Linien sind als Anhaltspunkte für die Interpretation der Resultate zu verstehen. In jedem der folgenden Ergebniskapitel wird ausserdem ein kurzes Fazit gezogen, wie die jeweiligen Ergebnisse gemäss diesem Klassifikationsschema zu interpretieren sind.

3 Rücklauf

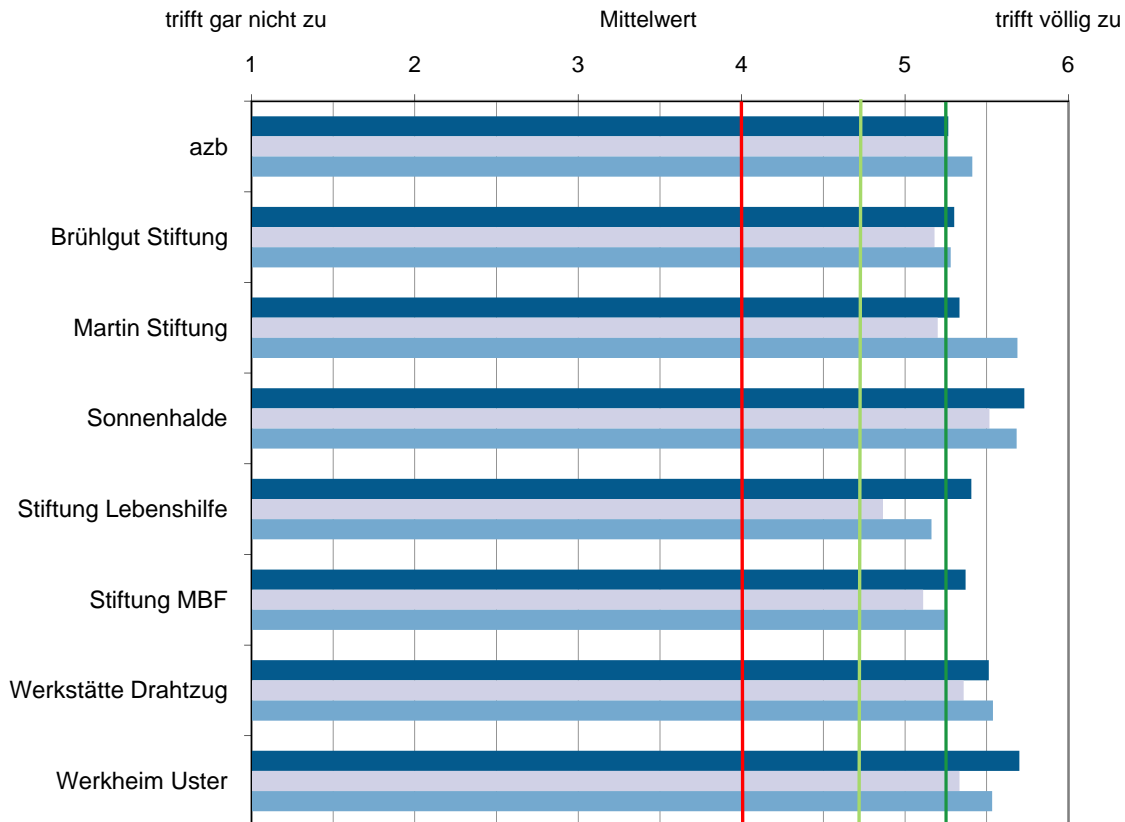
Die folgende Tabelle zeigt, wie viele Papier-Fragebögen oder Zugänge zum Online-Fragebogen die einzelnen Werkstätten verschickt haben, wie viele ausgefüllte Fragebögen beim Statistischen Amt pro Werkstätte verzeichnet wurden und welche prozentuale Rücklaufquote sich daraus ergibt. Die Rücklaufquoten der einzelnen Werkstätten fallen sehr unterschiedlich aus, die Gründe dafür dürften in den unterschiedlichen Vorgehensweisen zu finden sein, mit denen die Werkstätten ihre Kundinnen und Kunden um Teilnahme an der Umfrage baten.

Beteiligte Institution	Versand	Antworten	Rücklauf in %
azb	50	34	68.0%
Brühlgut Stiftung	465	171	36.8%
Martin Stiftung Erlenbach	74	16	21.6%
Sonnenhalde	66	63	95.5%
Stiftung Lebenshilfe	134	38	28.4%
Stiftung MBF	53	27	50.9%
Verein Werkstätte Drahtzug	91	39	42.9%
Werkheim Uster	111	30	27.0%
Total	1044	418	40.0%

4 Ergebnisse

4.1 Kontaktaufnahme

Ergebnisübersicht: Durchschnittliche Zustimmung

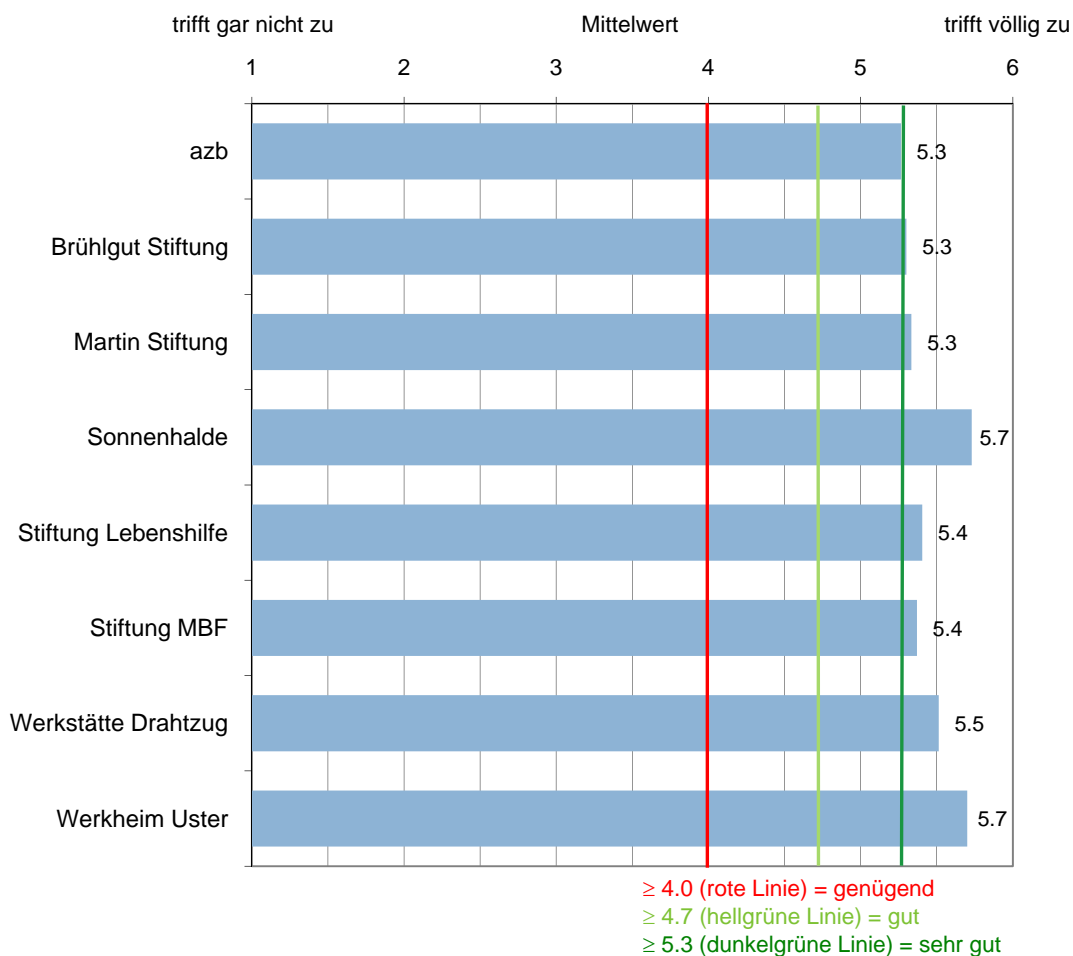


- Bei Fragen zu Produkten und Dienstleistungen weiss ich, an wen ich mich wenden kann.
 - Die Ansprechpersonen sind gut erreichbar.
 - Bei Anfragen erhalte ich innert nützlicher Frist eine Antwort.
- ≥ 4.0 (rote Linie) = genügend
 ≥ 4.7 (hellgrüne Linie) = gut
 ≥ 5.3 (dunkelgrüne Linie) = sehr gut

Die Ansprechpersonen in den Werkstätten sind den Kundinnen und Kunden sehr gut bekannt, auch die Reaktionszeit der Werkstätten auf Anfragen wird als sehr gut beurteilt. Absolut gesehen immer noch gut bis sehr gut, aber im Vergleich zu den beiden erstgenannten Punkten nicht ganz so gut fallen die Urteile zur Erreichbarkeit der Ansprechpersonen aus.

Bei Fragen zu Produkten und Dienstleistungen weiss ich, an wen ich mich wenden kann

Durchschnittliche Zustimmung

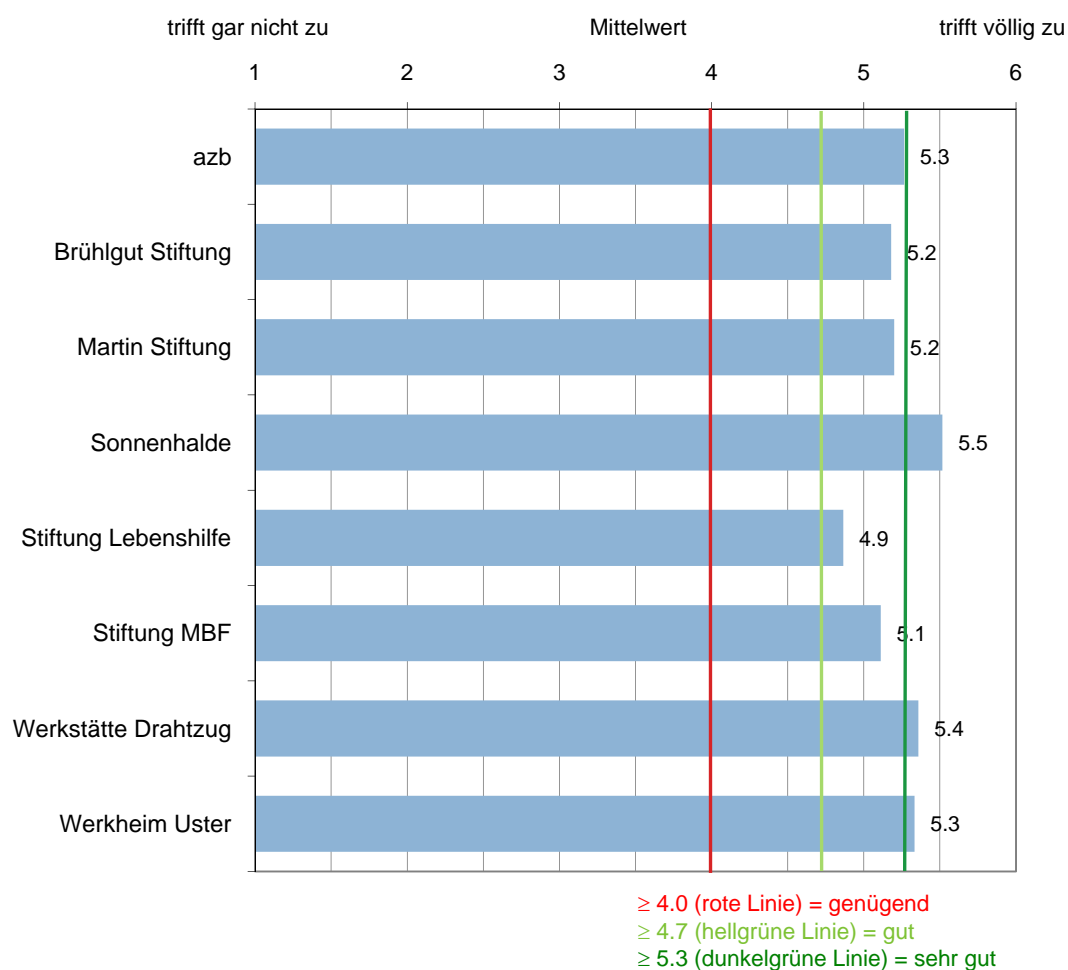


Ergebnistabelle

Institution	Anzahl Antworten	Mittelwert	Antwortverteilung						% positive Bewertungen	
			1 (trifft gar nicht zu)	2 (trifft nicht zu)	3 (trifft eher nicht zu)	4 (trifft eher zu)	5 (trifft zu)	6 (trifft völlig zu)		
azb	34	5.3	Anzahl	0	0	2	1	17	14	91.2%
			%	0.0%	0.0%	5.9%	2.9%	50.0%	41.2%	
Brühlgut Stiftung	163	5.3	Anzahl	1	3	4	7	71	77	90.8%
			%	0.6%	1.8%	2.5%	4.3%	43.6%	47.2%	
Martin Stiftung	15	5.3	Anzahl	0	0	1	1	5	8	86.7%
			%	0.0%	0.0%	6.7%	6.7%	33.3%	53.3%	
Sonnenhalde	63	5.7	Anzahl	1	0	0	0	12	50	98.4%
			%	1.6%	0.0%	0.0%	0.0%	19.0%	79.4%	
Stiftung Lebenshilfe	37	5.4	Anzahl	0	0	2	1	14	20	91.9%
			%	0.0%	0.0%	5.4%	2.7%	37.8%	54.1%	
Stiftung MBF	27	5.4	Anzahl	1	0	1	0	9	16	92.6%
			%	3.7%	0.0%	3.7%	0.0%	33.3%	59.3%	
Drahtzug	39	5.5	Anzahl	1	0	1	1	9	27	92.3%
			%	2.6%	0.0%	2.6%	2.6%	23.1%	69.2%	
Werkheim Uster	30	5.7	Anzahl	0	0	0	0	9	21	100.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	30.0%	70.0%	

Die Ansprechpersonen sind gut erreichbar.

Durchschnittliche Zustimmung

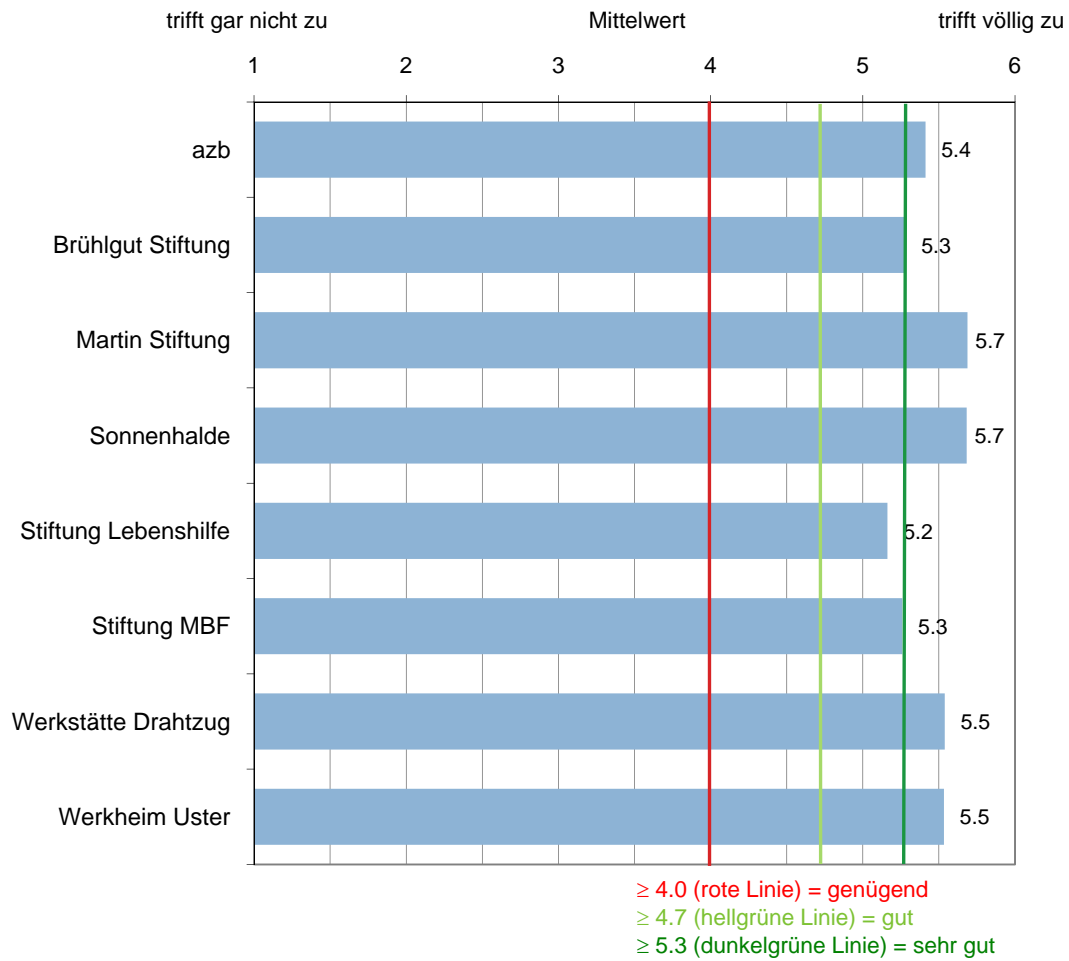


Ergebnistabelle

Institution	Anzahl Antworten	Mittelwert	Antwortverteilung						% positive Bewertungen	
			1 (trifft gar nicht zu)	2 (trifft nicht zu)	3 (trifft eher nicht zu)	4 (trifft eher zu)	5 (trifft zu)	6 (trifft völlig zu)		
azb	34	5.3	Anzahl	0	0	0	4	17	13	88.2%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	11.8%	50.0%	38.2%	
Brühlgut Stiftung	161	5.2	Anzahl	0	2	4	17	78	60	85.7%
			%	0.0%	1.2%	2.5%	10.6%	48.4%	37.3%	
Martin Stiftung	15	5.2	Anzahl	0	0	0	3	6	6	80.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	40.0%	40.0%	
Sonnenhalde	62	5.5	Anzahl	0	0	0	1	28	33	98.4%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	1.6%	45.2%	53.2%	
Stiftung Lebenshilfe	37	4.9	Anzahl	1	1	0	10	13	12	67.6%
			%	2.7%	2.7%	0.0%	27.0%	35.1%	32.4%	
Stiftung MBF	27	5.1	Anzahl	0	2	0	3	10	12	81.5%
			%	0.0%	7.4%	0.0%	11.1%	37.0%	44.4%	
Drahtzug	39	5.4	Anzahl	1	0	0	2	16	20	92.3%
			%	2.6%	0.0%	0.0%	5.1%	41.0%	51.3%	
Werkheim Uster	30	5.3	Anzahl	0	0	0	1	18	11	96.7%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	3.3%	60.0%	36.7%	

Bei Anfragen erhalte ich innert nützlicher Frist eine Antwort.

Durchschnittliche Zustimmung

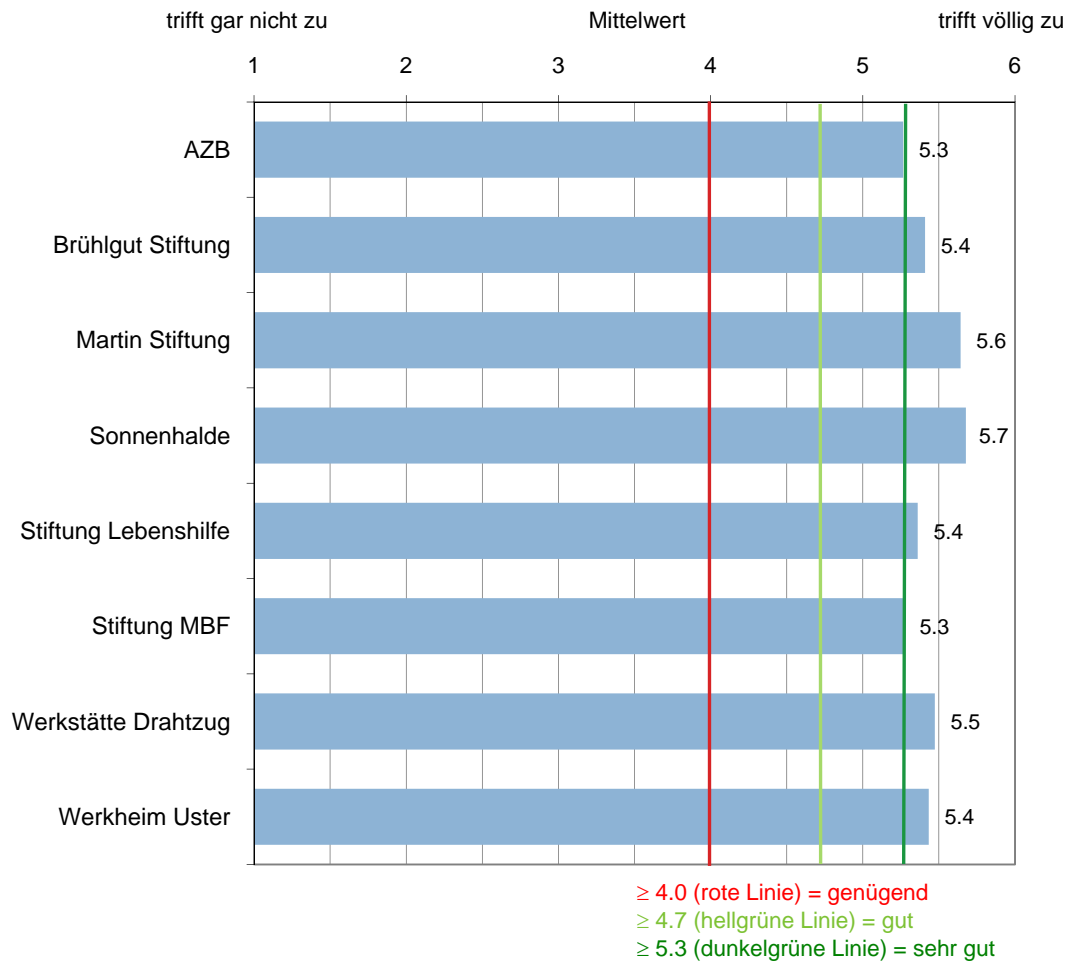


Ergebnistabelle

Institution	Anzahl Antworten	Mittelwert	Antwortverteilung						% positive Bewertungen	
			1 (trifft gar nicht zu)	2 (trifft nicht zu)	3 (trifft eher nicht zu)	4 (trifft eher zu)	5 (trifft zu)	6 (trifft völlig zu)		
azb	34	5.4	Anzahl	0	0	0	3	14	17	91.2%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	8.8%	41.2%	50.0%	
Brühlgut Stiftung	161	5.3	Anzahl	0	0	3	18	71	69	87.0%
			%	0.0%	0.0%	1.9%	11.2%	44.1%	42.9%	
Martin Stiftung	16	5.7	Anzahl	0	0	0	0	5	11	100.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	31.3%	68.8%	
Sonnenhalde	63	5.7	Anzahl	0	0	0	1	18	44	98.4%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	1.6%	28.6%	69.8%	
Stiftung Lebenshilfe	37	5.2	Anzahl	1	0	1	2	19	14	89.2%
			%	2.7%	0.0%	2.7%	5.4%	51.4%	37.8%	
Stiftung MBF	27	5.3	Anzahl	0	1	1	1	11	13	88.9%
			%	0.0%	3.7%	3.7%	3.7%	40.7%	48.1%	
Drahtzug	39	5.5	Anzahl	1	0	0	0	13	25	97.4%
			%	2.6%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	64.1%	
Werkheim Uster	30	5.5	Anzahl	0	0	0	0	14	16	100.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	46.7%	53.3%	

Die Beratung erfolgt kompetent.

Durchschnittliche Zustimmung

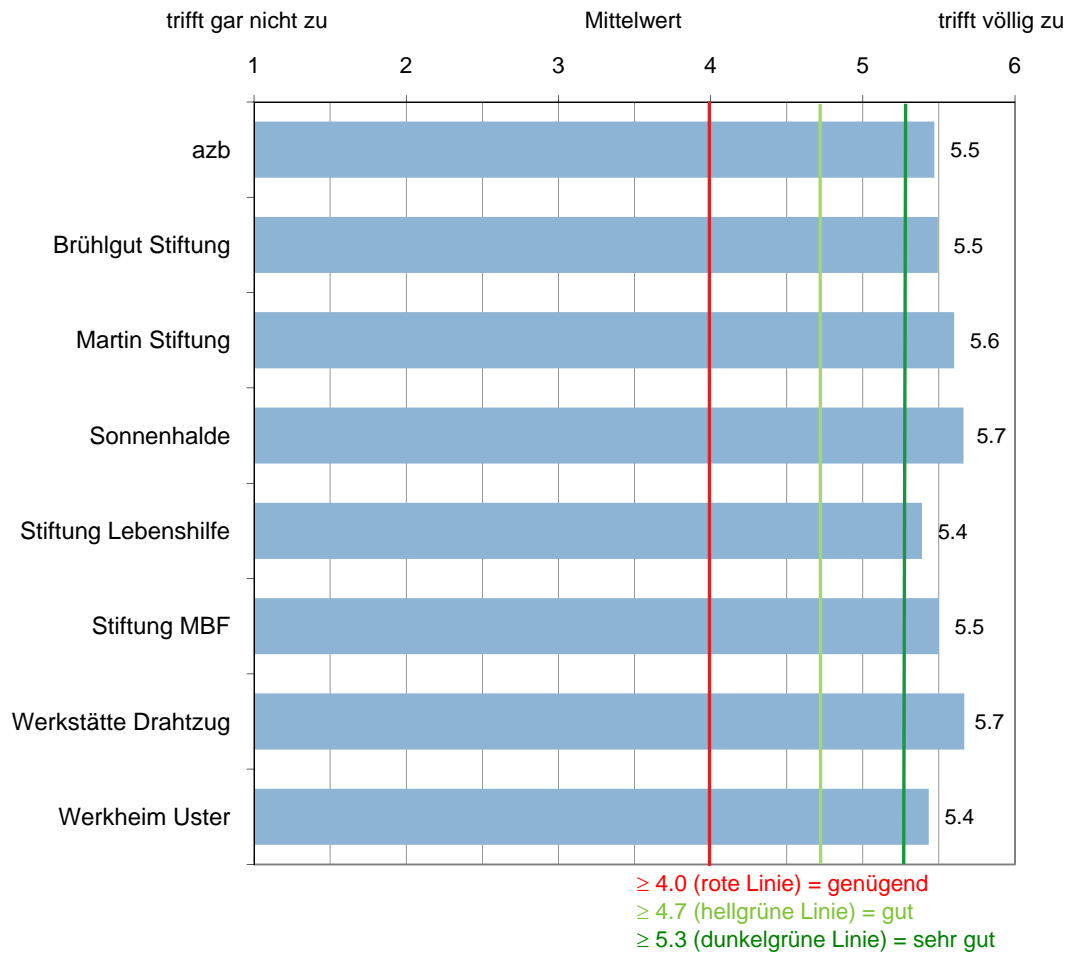


Ergebnistabelle

Institution	Anzahl Antworten	Mittelwert	Antwortverteilung						% positive Bewertungen	
			1 (trifft gar nicht zu)	2 (trifft nicht zu)	3 (trifft eher nicht zu)	4 (trifft eher zu)	5 (trifft zu)	6 (trifft völlig zu)		
azb	34	5.3	Anzahl	0	0	0	3	19	12	91.2%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	8.8%	55.9%	35.3%	
Brühlgut Stiftung	159	5.4	Anzahl	0	0	1	6	79	73	95.6%
			%	0.0%	0.0%	0.6%	3.8%	49.7%	45.9%	
Martin Stiftung	14	5.6	Anzahl	0	0	0	0	5	9	100.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	35.7%	64.3%	
Sonnenhalde	62	5.7	Anzahl	0	0	0	0	20	42	100.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	32.3%	67.7%	
Stiftung Lebenshilfe	36	5.4	Anzahl	0	0	0	1	21	14	97.2%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	2.8%	58.3%	38.9%	
Stiftung MBF	26	5.3	Anzahl	0	1	1	0	12	12	92.3%
			%	0.0%	3.8%	3.8%	0.0%	46.2%	46.2%	
Drahtzug	38	5.5	Anzahl	1	0	0	2	11	24	92.1%
			%	2.6%	0.0%	0.0%	5.3%	28.9%	63.2%	
Werkheim Uster	30	5.4	Anzahl	0	0	0	0	17	13	100.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	56.7%	43.3%	

Die Machbarkeit meiner Wünsche wird geprüft.

Durchschnittliche Zustimmung

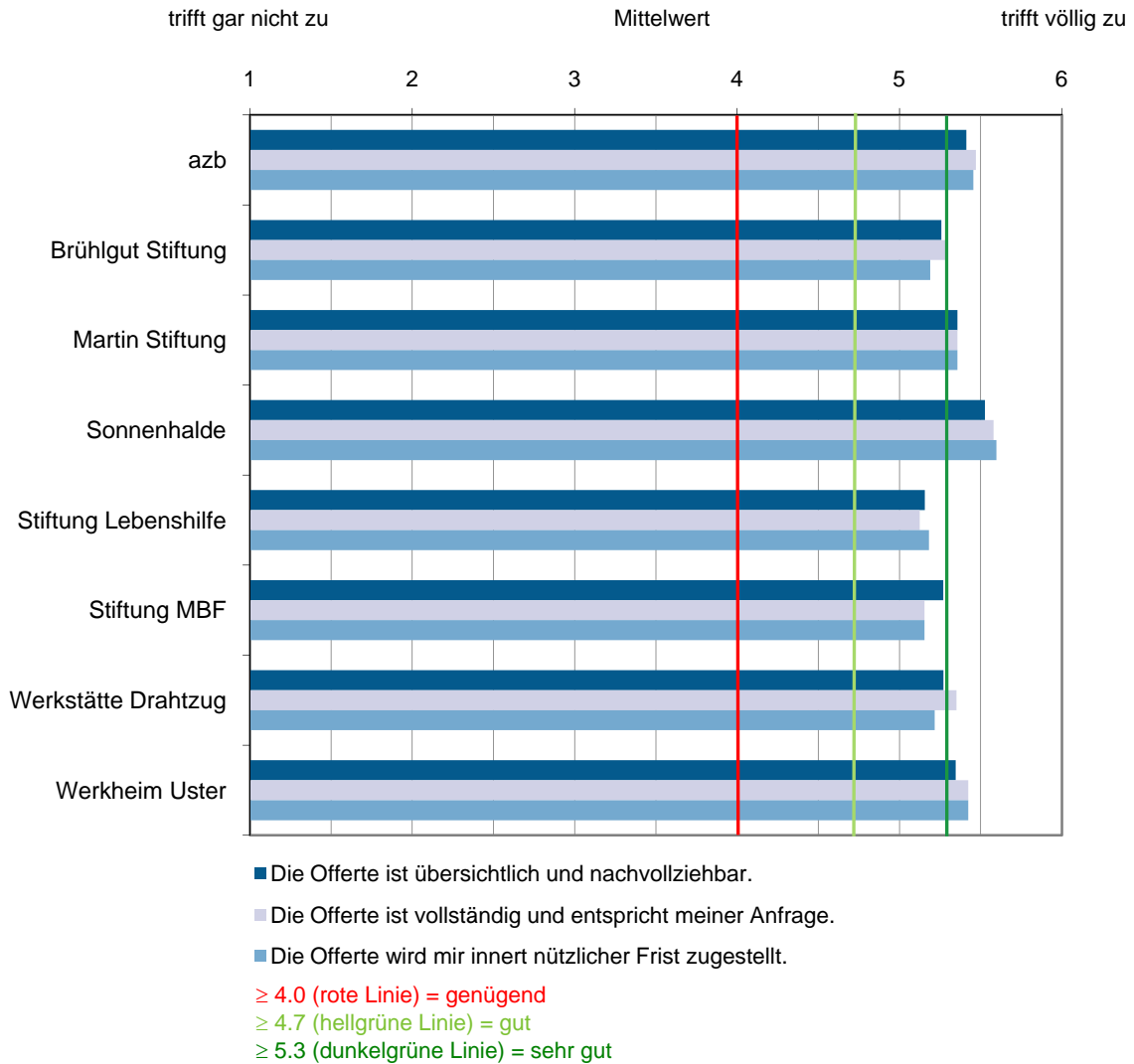


Ergebnistabelle

Institution	Anzahl Antworten	Mittelwert	Antwortverteilung						% positive Bewertungen	
			1 (trifft gar nicht zu)	2 (trifft nicht zu)	3 (trifft eher nicht zu)	4 (trifft eher zu)	5 (trifft zu)	6 (trifft völlig zu)		
azb	34	5.5	Anzahl	0	0	0	0	18	16	100.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	52.9%	47.1%	
Brühlgut Stiftung	152	5.5	Anzahl	0	0	0	3	71	78	98.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	2.0%	46.7%	51.3%	
Martin Stiftung	15	5.6	Anzahl	0	0	0	0	6	9	100.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	40.0%	60.0%	
Sonnenhalde	62	5.7	Anzahl	0	0	0	1	19	42	98.4%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	1.6%	30.6%	67.7%	
Stiftung Lebenshilfe	36	5.4	Anzahl	0	0	0	1	20	15	97.2%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	2.8%	55.6%	41.7%	
Stiftung MBF	26	5.5	Anzahl	0	0	1	0	10	15	96.2%
			%	0.0%	0.0%	3.8%	0.0%	38.5%	57.7%	
Drahtzug	39	5.7	Anzahl	1	0	0	0	8	30	97.4%
			%	2.6%	0.0%	0.0%	0.0%	20.5%	76.9%	
Werkheim Uster	30	5.4	Anzahl	0	0	0	1	15	14	96.7%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	3.3%	50.0%	46.7%	

4.3 Offerte

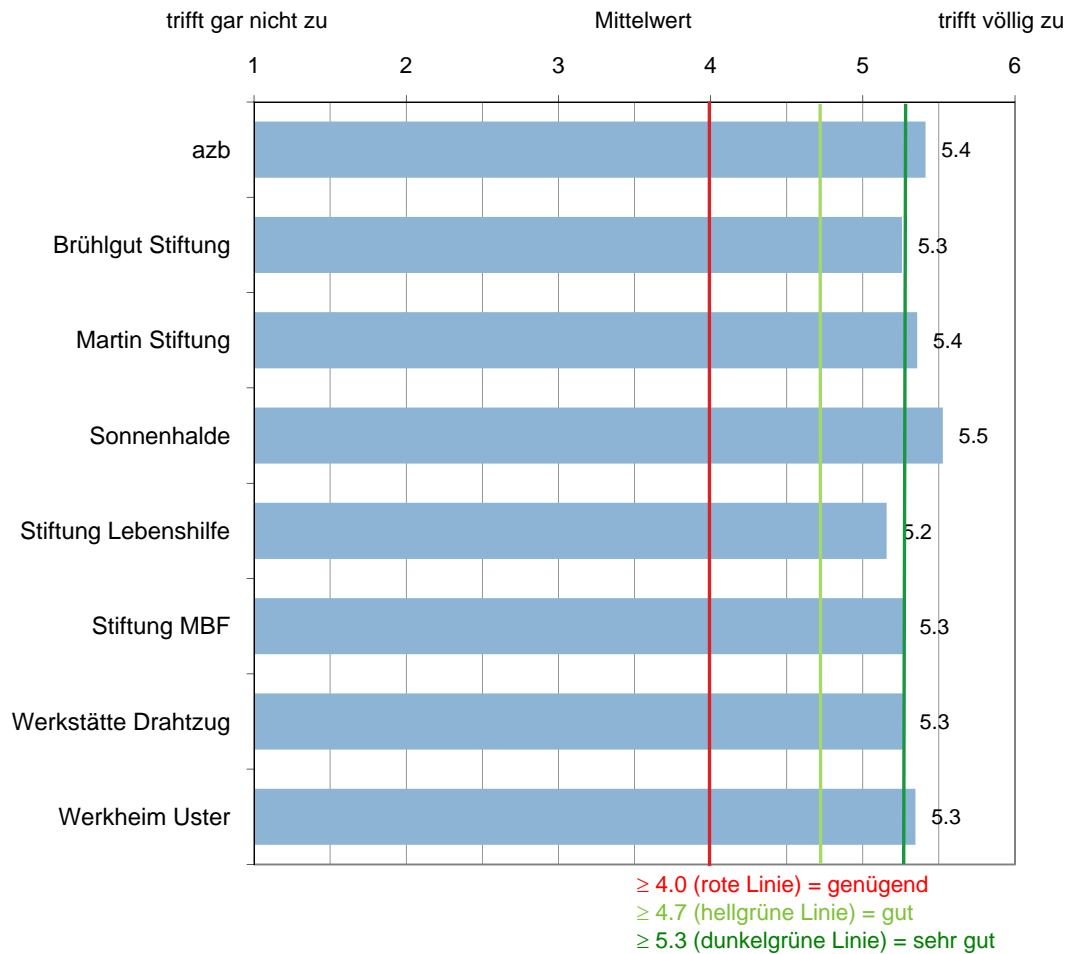
Ergebnisübersicht: Durchschnittliche Zustimmung



Die erhaltenen Offerten sind für die Befragten übersichtlich, vollständig und werden innert nützlicher Frist zugestellt. Pro Werkstätte fällt die Bewertung dieser drei Punkte sehr ähnlich aus. Vergleicht man die Werkstätten untereinander, wird die Offertstellung teilweise gut, teilweise sehr gut beurteilt.

Die Offerte ist übersichtlich und nachvollziehbar.

Durchschnittliche Zustimmung

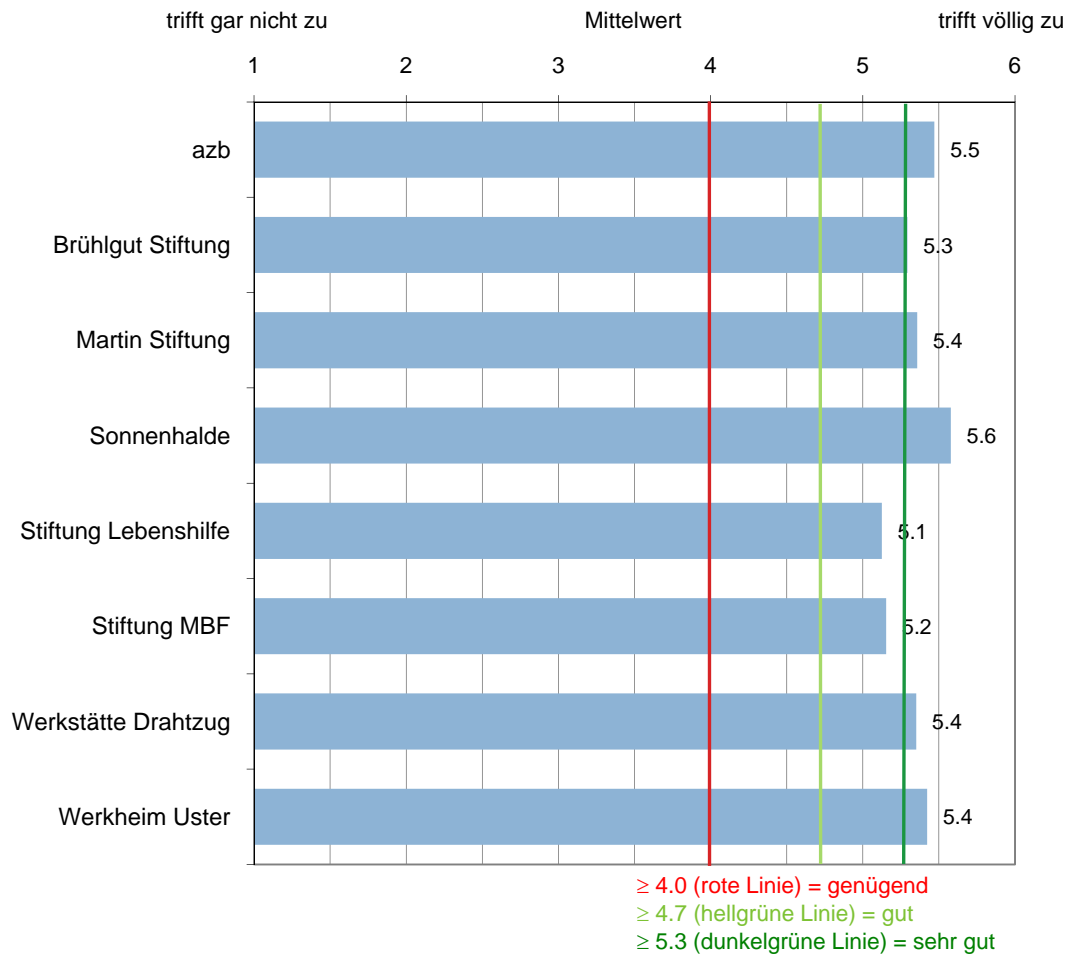


Ergebnistabelle

Institution	Anzahl Antworten	Mittelwert	Antwortverteilung						% positive Bewertungen	
			1 (trifft gar nicht zu)	2 (trifft nicht zu)	3 (trifft eher nicht zu)	4 (trifft eher zu)	5 (trifft zu)	6 (trifft völlig zu)		
azb	34	5.4	Anzahl	0	0	0	2	16	16	94.1%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	5.9%	47.1%	47.1%	
Brühlgut Stiftung	128	5.3	Anzahl	0	0	3	11	64	50	89.1%
			%	0.0%	0.0%	2.3%	8.6%	50.0%	39.1%	
Martin Stiftung	14	5.4	Anzahl	0	0	0	1	7	6	92.9%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%	50.0%	42.9%	
Sonnenhalde	57	5.5	Anzahl	0	0	0	1	25	31	98.2%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	1.8%	43.9%	54.4%	
Stiftung Lebenshilfe	32	5.2	Anzahl	0	0	1	1	22	8	93.8%
			%	0.0%	0.0%	3.1%	3.1%	68.8%	25.0%	
Stiftung MBF	26	5.3	Anzahl	0	0	0	2	15	9	92.3%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	7.7%	57.7%	34.6%	
Drahtzug	37	5.3	Anzahl	1	0	0	2	18	16	91.9%
			%	2.7%	0.0%	0.0%	5.4%	48.6%	43.2%	
Werkheim Uster	26	5.3	Anzahl	0	0	0	1	15	10	96.2%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	3.8%	57.7%	38.5%	

Die Offerte ist vollständig und entspricht meiner Anfrage.

Durchschnittliche Zustimmung

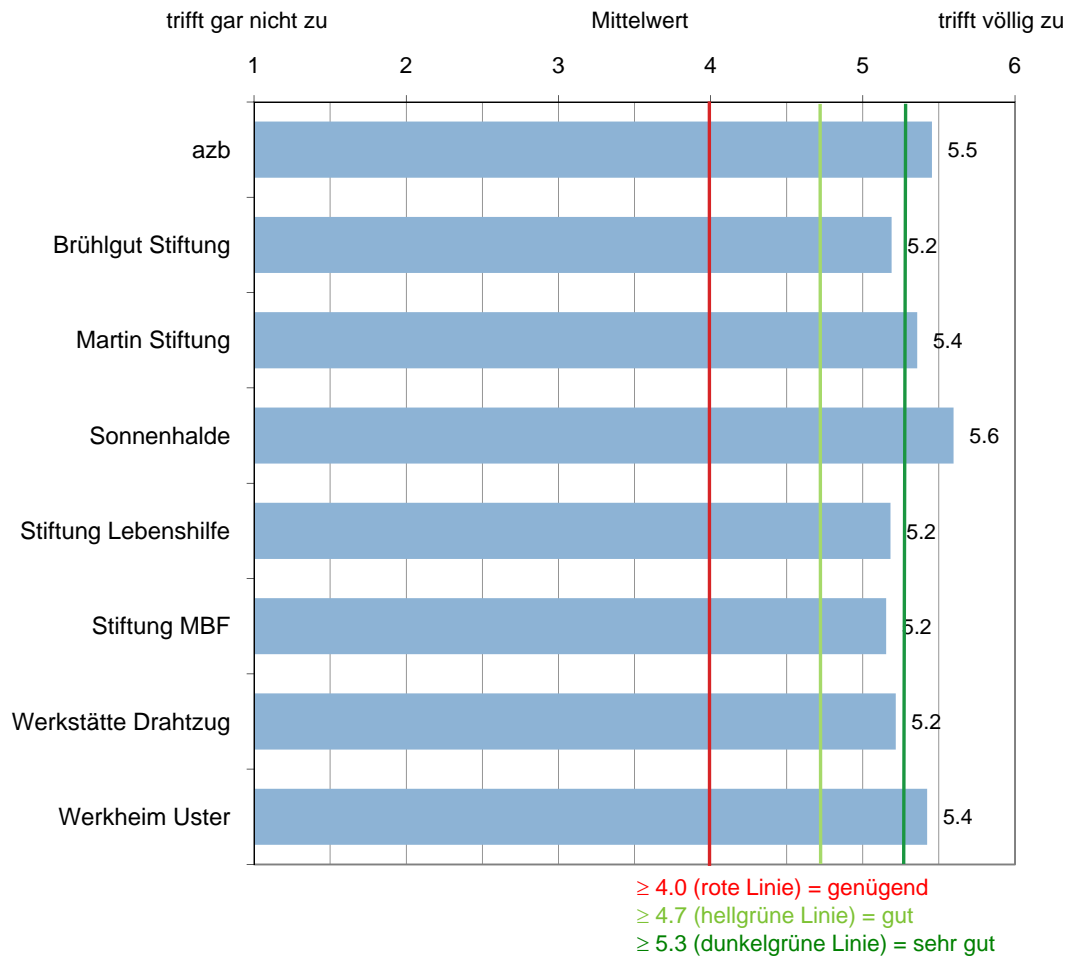


Ergebnistabelle

Institution	Anzahl Antworten	Mittelwert	Antwortverteilung						% positive Bewertungen	
			1 (trifft gar nicht zu)	2 (trifft nicht zu)	3 (trifft eher nicht zu)	4 (trifft eher zu)	5 (trifft zu)	6 (trifft völlig zu)		
azb	34	5.5	Anzahl	0	0	0	2	14	18	94.1%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	5.9%	41.2%	52.9%	
Brühlgut Stiftung	126	5.3	Anzahl	0	0	0	11	67	48	91.3%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	8.7%	53.2%	38.1%	
Martin Stiftung	14	5.4	Anzahl	0	0	0	1	7	6	92.9%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%	50.0%	42.9%	
Sonnenhalde	57	5.6	Anzahl	0	0	0	0	24	33	100.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	42.1%	57.9%	
Stiftung Lebenshilfe	32	5.1	Anzahl	0	0	0	4	20	8	87.5%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	62.5%	25.0%	
Stiftung MBF	26	5.2	Anzahl	0	0	0	2	18	6	92.3%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	7.7%	69.2%	23.1%	
Drahtzug	37	5.4	Anzahl	1	0	0	3	13	20	89.2%
			%	2.7%	0.0%	0.0%	8.1%	35.1%	54.1%	
Werkheim Uster	26	5.4	Anzahl	0	0	0	2	11	13	92.3%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	7.7%	42.3%	50.0%	

Die Offerte wird mir innert nützlicher Frist zugestellt.

Durchschnittliche Zustimmung

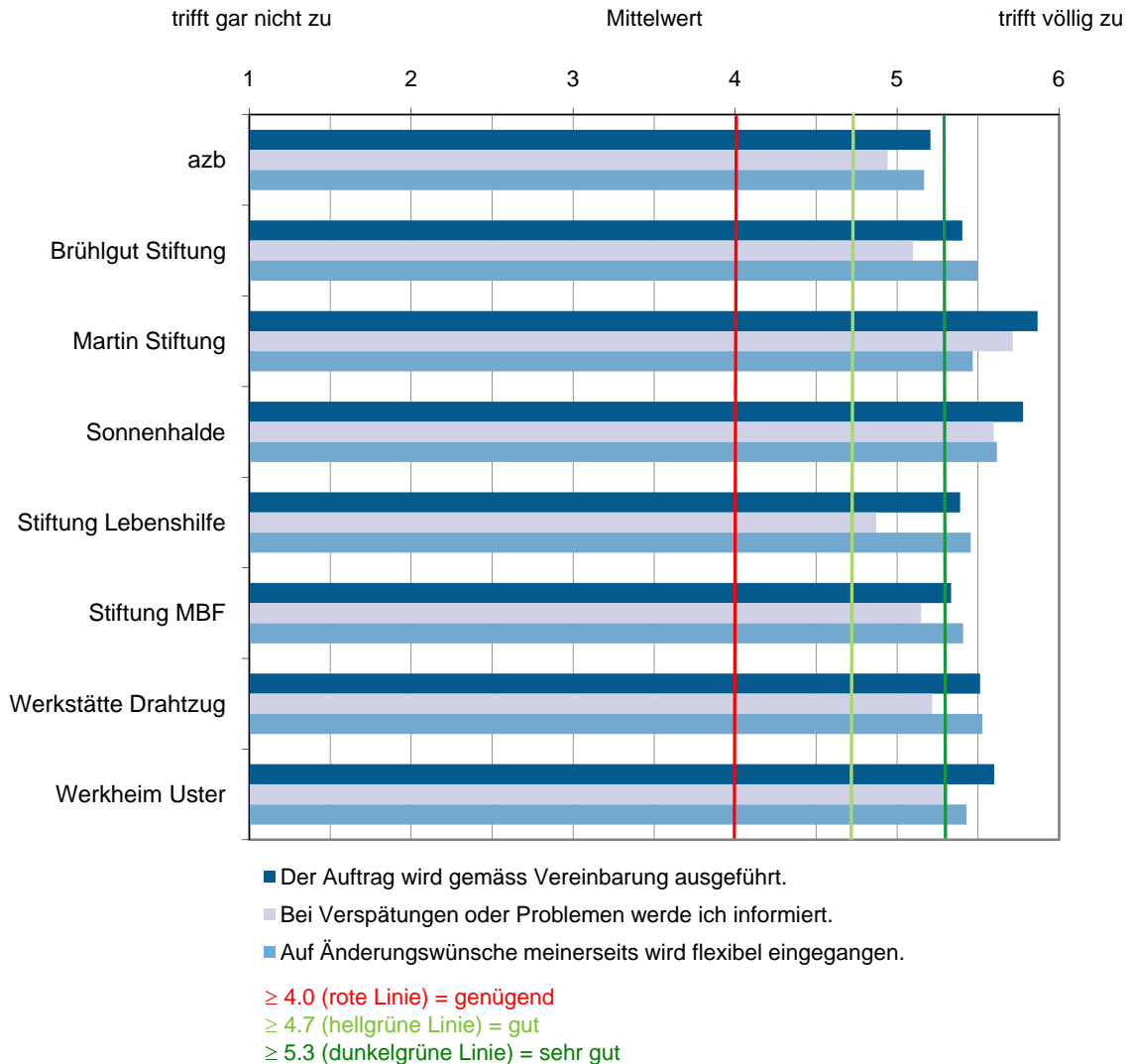


Ergebnistabelle

Institution	Anzahl Antworten	Mittelwert	Antwortverteilung						% positive Bewertungen	
			1 (trifft gar nicht zu)	2 (trifft nicht zu)	3 (trifft eher nicht zu)	4 (trifft eher zu)	5 (trifft zu)	6 (trifft völlig zu)		
azb	33	5.5	Anzahl	0	0	0	2	14	17	93.9%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	6.1%	42.4%	51.5%	
Brühlgut Stiftung	127	5.2	Anzahl	1	1	3	12	61	49	86.6%
			%	0.8%	0.8%	2.4%	9.4%	48.0%	38.6%	
Martin Stiftung	14	5.4	Anzahl	0	0	0	1	7	6	92.9%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%	50.0%	42.9%	
Sonnenhalde	57	5.6	Anzahl	0	0	0	1	21	35	98.2%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	1.8%	36.8%	61.4%	
Stiftung Lebenshilfe	33	5.2	Anzahl	0	0	2	2	17	12	87.9%
			%	0.0%	0.0%	6.1%	6.1%	51.5%	36.4%	
Stiftung MBF	26	5.2	Anzahl	0	0	1	3	13	9	84.6%
			%	0.0%	0.0%	3.8%	11.5%	50.0%	34.6%	
Drahtzug	37	5.2	Anzahl	1	0	2	2	14	18	86.5%
			%	2.7%	0.0%	5.4%	5.4%	37.8%	48.6%	
Werkheim Uster	26	5.4	Anzahl	0	0	0	2	11	13	92.3%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	7.7%	42.3%	50.0%	

4.4 Auftragsabwicklung

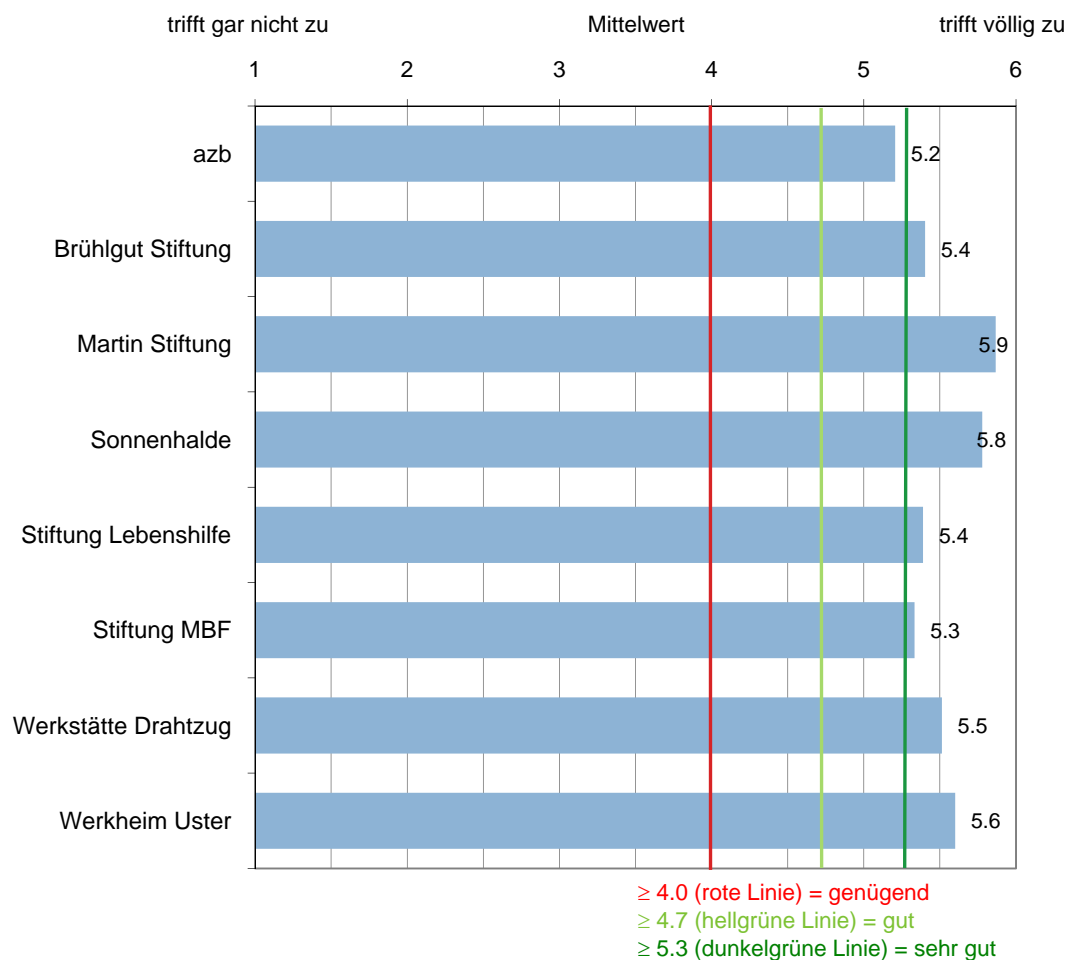
Ergebnisübersicht: Durchschnittliche Zustimmung



Auch die Auftragsabwicklung wird durchgehend gut bis sehr gut bewertet, wobei die Werkstätten der Martin Stiftung und der Sonnenhalde bei allen drei abgefragten Aspekten besonders hohe Werte aufweisen. Bei den anderen Werkstätten wird die Ausführung der Aufträge und das Eingehen auf Änderungen überwiegend sehr gut beurteilt, während die Information bei Verspätungen und Problemen eine etwas tiefere, absolut gesehen aber immer noch als gut zu interpretierende Bewertung erreicht.

Der Auftrag wird gemäss Vereinbarung ausgeführt.

Durchschnittliche Zustimmung

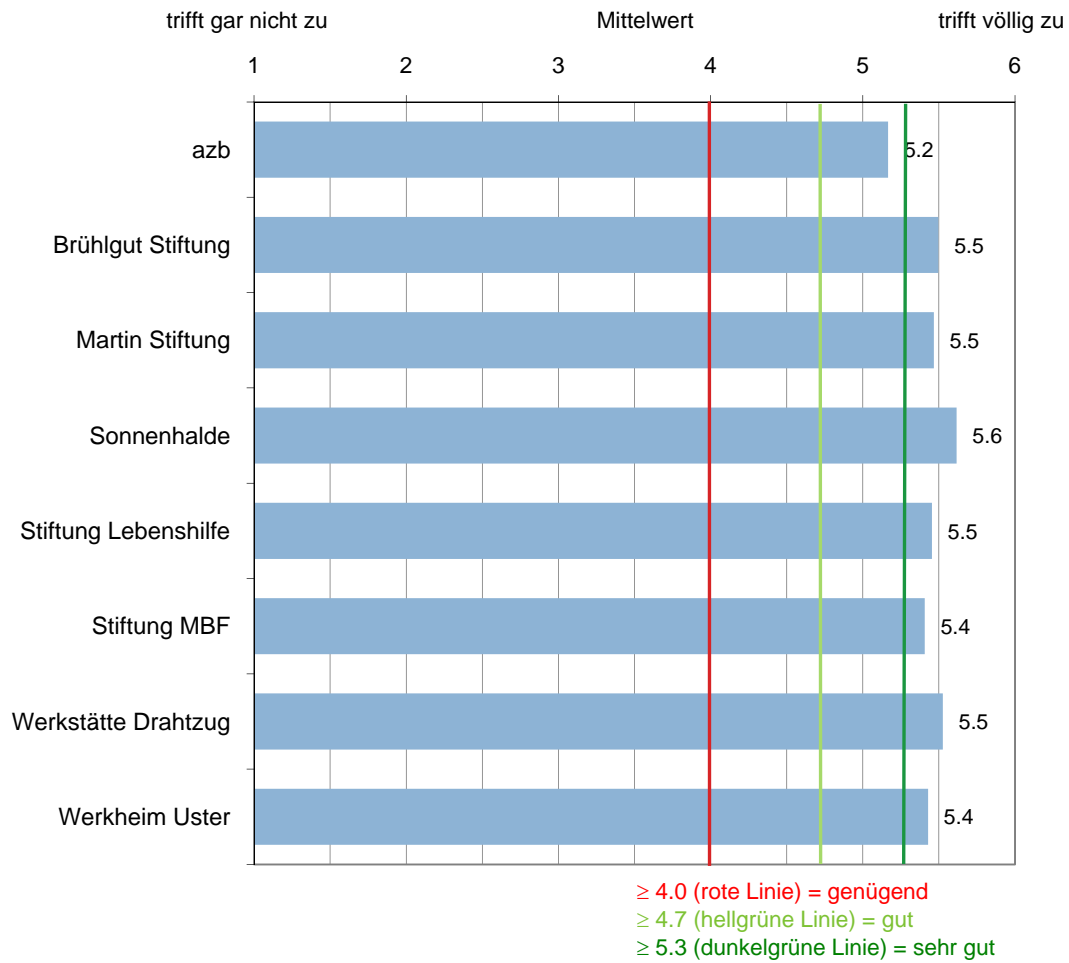


Ergebnistabelle

Institution	Anzahl Antworten	Mittelwert	Antwortverteilung						% positive Bewertungen	
			1 (trifft gar nicht zu)	2 (trifft nicht zu)	3 (trifft eher nicht zu)	4 (trifft eher zu)	5 (trifft zu)	6 (trifft völlig zu)		
azb	34	5.2	Anzahl	0	0	1	4	16	13	85.3%
			%	0.0%	0.0%	2.9%	11.8%	47.1%	38.2%	
Brühlgut Stiftung	164	5.4	Anzahl	0	0	1	12	71	80	92.1%
			%	0.0%	0.0%	0.6%	7.3%	43.3%	48.8%	
Martin Stiftung	15	5.9	Anzahl	0	0	0	0	2	13	100.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	13.3%	86.7%	
Sonnenhalde	63	5.8	Anzahl	0	0	0	0	14	49	100.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	22.2%	77.8%	
Stiftung Lebenshilfe	36	5.4	Anzahl	0	0	0	4	14	18	88.9%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	38.9%	50.0%	
Stiftung MBF	27	5.3	Anzahl	0	0	1	2	11	13	88.9%
			%	0.0%	0.0%	3.7%	7.4%	40.7%	48.1%	
Drahtzug	39	5.5	Anzahl	1	0	0	2	10	26	92.3%
			%	2.6%	0.0%	0.0%	5.1%	25.6%	66.7%	
Werkheim Uster	30	5.6	Anzahl	0	0	0	1	10	19	96.7%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	3.3%	33.3%	63.3%	

Auf Änderungswünsche meinerseits wird flexibel eingegangen.

Durchschnittliche Zustimmung

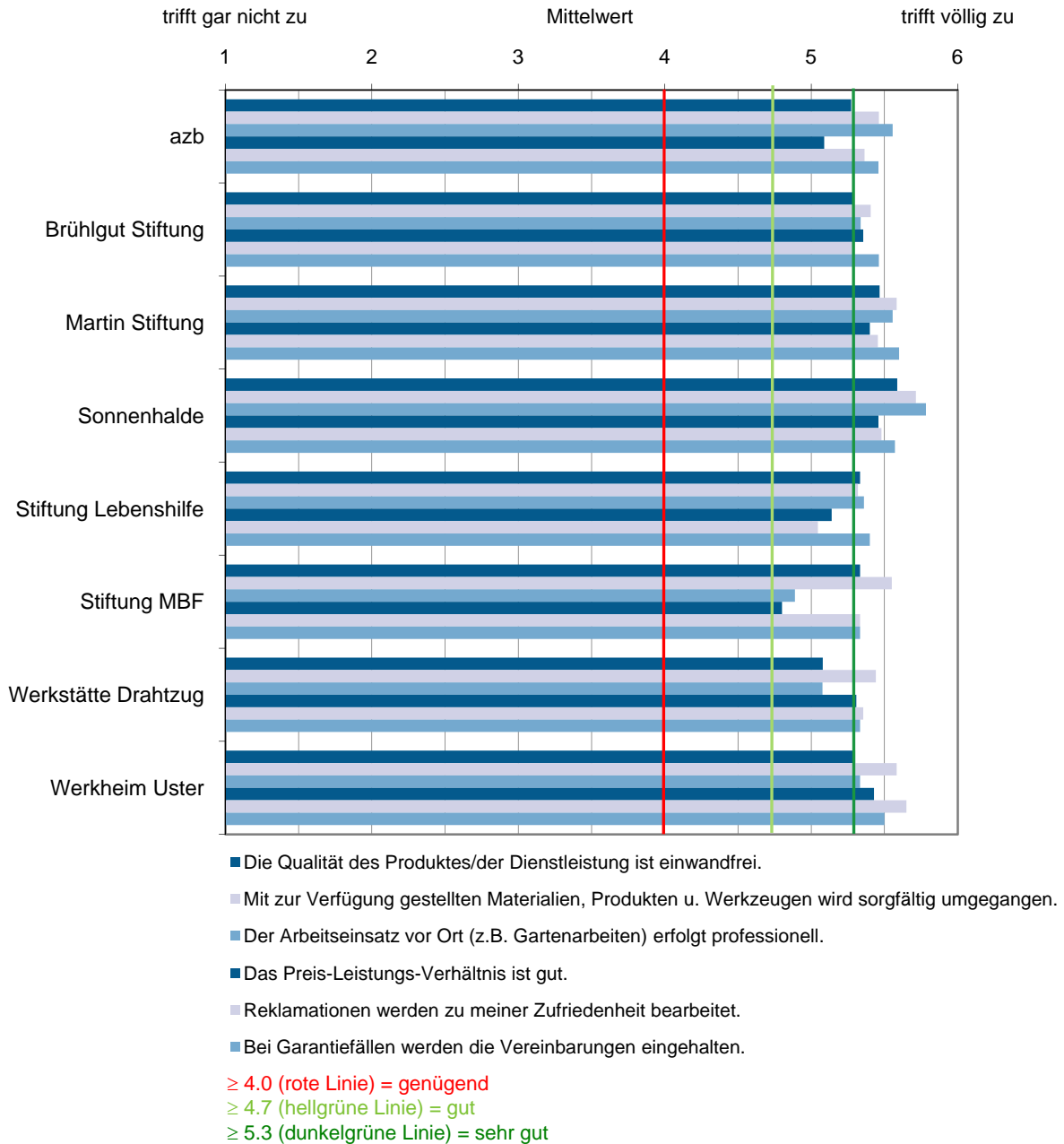


Ergebnistabelle

Institution	Anzahl Antworten	Mittelwert	Antwortverteilung						% positive Bewertungen	
			1 (trifft gar nicht zu)	2 (trifft nicht zu)	3 (trifft eher nicht zu)	4 (trifft eher zu)	5 (trifft zu)	6 (trifft völlig zu)		
azb	30	5.2	Anzahl	0	0	1	4	14	11	83.3%
			%	0.0%	0.0%	3.3%	13.3%	46.7%	36.7%	
Brühlgut Stiftung	145	5.5	Anzahl	0	0	1	8	54	82	93.8%
			%	0.0%	0.0%	0.7%	5.5%	37.2%	56.6%	
Martin Stiftung	15	5.5	Anzahl	0	0	0	1	6	8	93.3%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	6.7%	40.0%	53.3%	
Sonnenhalde	60	5.6	Anzahl	0	0	0	3	17	40	95.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%	28.3%	66.7%	
Stiftung Lebenshilfe	33	5.5	Anzahl	0	0	0	2	14	17	93.9%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	6.1%	42.4%	51.5%	
Stiftung MBF	27	5.4	Anzahl	0	1	0	1	10	15	92.6%
			%	0.0%	3.7%	0.0%	3.7%	37.0%	55.6%	
Drahtzug	38	5.5	Anzahl	1	0	0	1	11	25	94.7%
			%	2.6%	0.0%	0.0%	2.6%	28.9%	65.8%	
Werkheim Uster	28	5.4	Anzahl	0	0	1	1	11	15	92.9%
			%	0.0%	0.0%	3.6%	3.6%	39.3%	53.6%	

4.5 Produkt/Dienstleistung

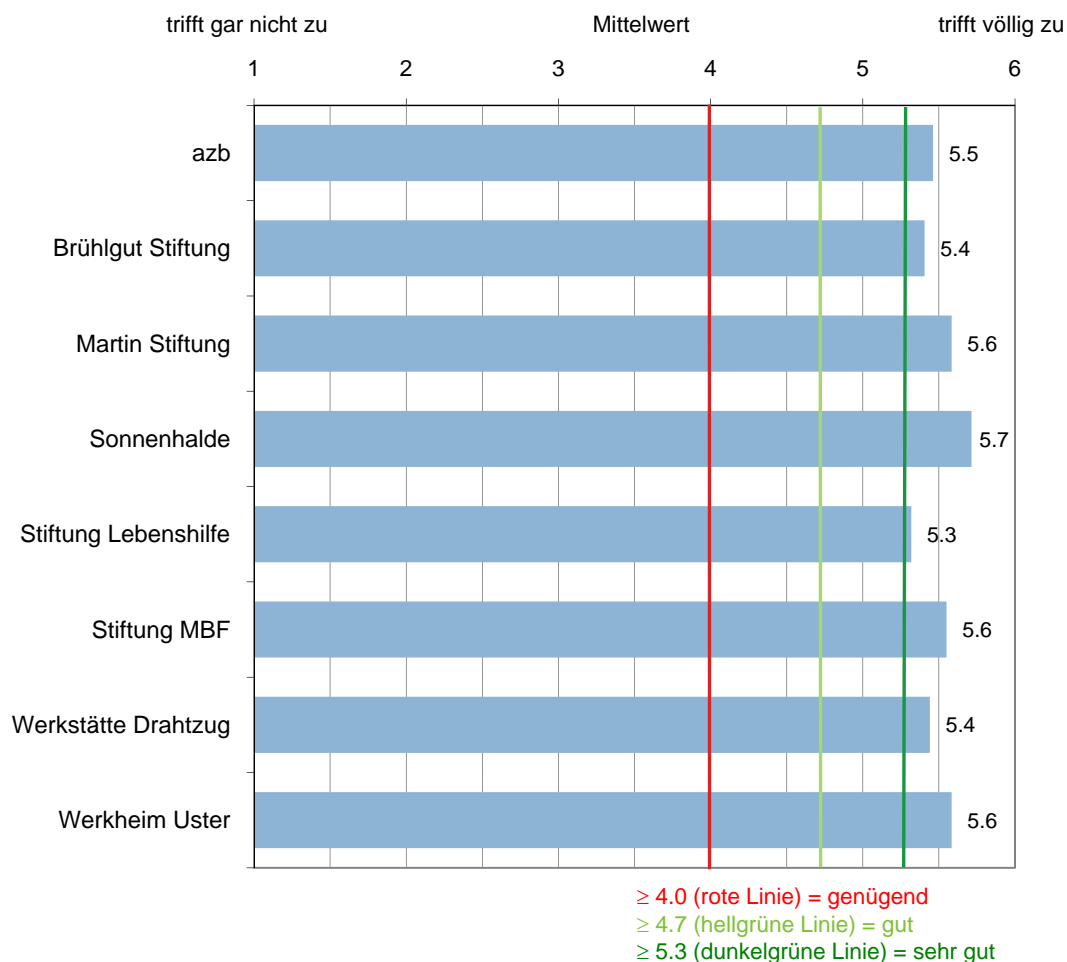
Ergebnisübersicht: Durchschnittliche Zustimmung



Die Befragten sind mit den Produkten und Dienstleistungen insgesamt sehr zufrieden, alle Durchschnittsbeurteilungen der sechs abgefragten Punkte fallen gut bis sehr gut aus. Vergleicht man die Werkstätten miteinander, zeigen sich bei der Professionalität der Arbeitseinsätze vor Ort und beim Preis-Leistungs-Verhältnis die deutlichsten Unterschiede. Die Frage bezüglich Garantiefällen wurde von deutlich weniger Personen beantwortet als die anderen Fragen, was darauf hinweist, dass viele der Befragten nie mit diesem Problem konfrontiert waren.

Mit von mir zur Verfügung gestellten Materialien, Produkten und Werkzeugen wird sorgfältig umgegangen.

Durchschnittliche Zustimmung

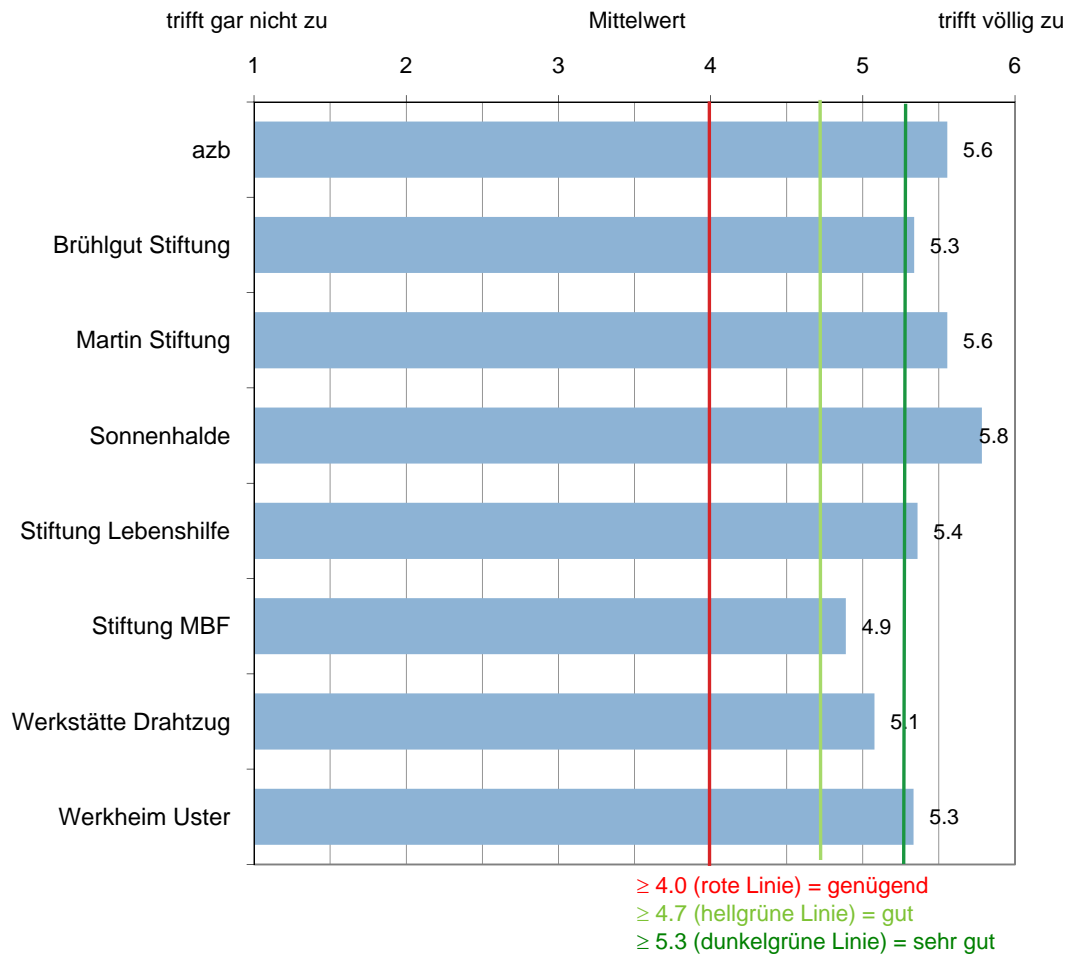


Ergebnistabelle

Institution	Anzahl Antworten	Mittelwert	Antwortverteilung						% positive Bewertungen	
			1 (trifft gar nicht zu)	2 (trifft nicht zu)	3 (trifft eher nicht zu)	4 (trifft eher zu)	5 (trifft zu)	6 (trifft völlig zu)		
azb	26	5.5	Anzahl	0	0	0	1	12	13	96.2%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	3.8%	46.2%	50.0%	
Brühlgut Stiftung	106	5.4	Anzahl	0	0	0	4	55	47	96.2%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	3.8%	51.9%	44.3%	
Martin Stiftung	12	5.6	Anzahl	0	0	0	0	5	7	100.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	41.7%	58.3%	
Sonnenhalde	56	5.7	Anzahl	0	0	0	0	16	40	100.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	28.6%	71.4%	
Stiftung Lebenshilfe	22	5.3	Anzahl	0	0	0	1	13	8	95.5%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	4.5%	59.1%	36.4%	
Stiftung MBF	20	5.6	Anzahl	0	0	0	0	9	11	100.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	45.0%	55.0%	
Drahtzug	34	5.4	Anzahl	1	0	0	2	10	21	91.2%
			%	2.9%	0.0%	0.0%	5.9%	29.4%	61.8%	
Werkheim Uster	24	5.6	Anzahl	0	0	0	1	8	15	95.8%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	4.2%	33.3%	62.5%	

Der Arbeitseinsatz vor Ort (z.B. Gartenarbeiten) erfolgt professionell.

Durchschnittliche Zustimmung

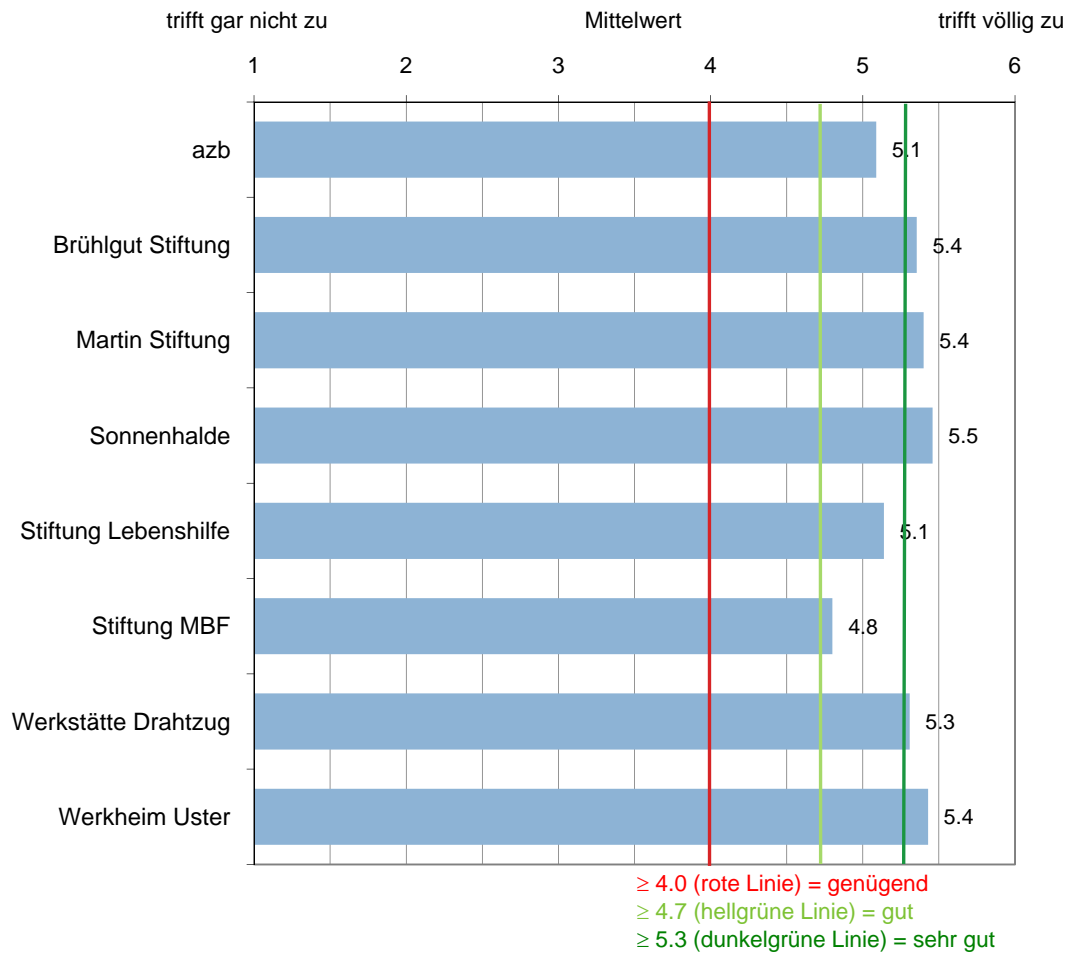


Ergebnistabelle

Institution	Anzahl Antworten	Mittelwert	Antwortverteilung						% positive Bewertungen	
			1 (trifft gar nicht zu)	2 (trifft nicht zu)	3 (trifft eher nicht zu)	4 (trifft eher zu)	5 (trifft zu)	6 (trifft völlig zu)		
azb	9	5.6	Anzahl	0	0	0	0	4	5	100.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	44.4%	55.6%	
Brühlgut Stiftung	86	5.3	Anzahl	0	0	0	4	49	33	95.3%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	4.7%	57.0%	38.4%	
Martin Stiftung	9	5.6	Anzahl	0	0	0	0	4	5	100.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	44.4%	55.6%	
Sonnenhalde	23	5.8	Anzahl	0	0	0	0	5	18	100.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	21.7%	78.3%	
Stiftung Lebenshilfe	25	5.4	Anzahl	0	0	0	2	12	11	92.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	8.0%	48.0%	44.0%	
Stiftung MBF	9	4.9	Anzahl	0	0	0	3	4	2	66.7%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	44.4%	22.2%	
Drahtzug	13	5.1	Anzahl	1	0	0	1	5	6	84.6%
			%	7.7%	0.0%	0.0%	7.7%	38.5%	46.2%	
Werkheim Uster	12	5.3	Anzahl	0	0	0	0	8	4	100.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	33.3%	

Das Preis-Leistungs-Verhältnis ist gut.

Durchschnittliche Zustimmung

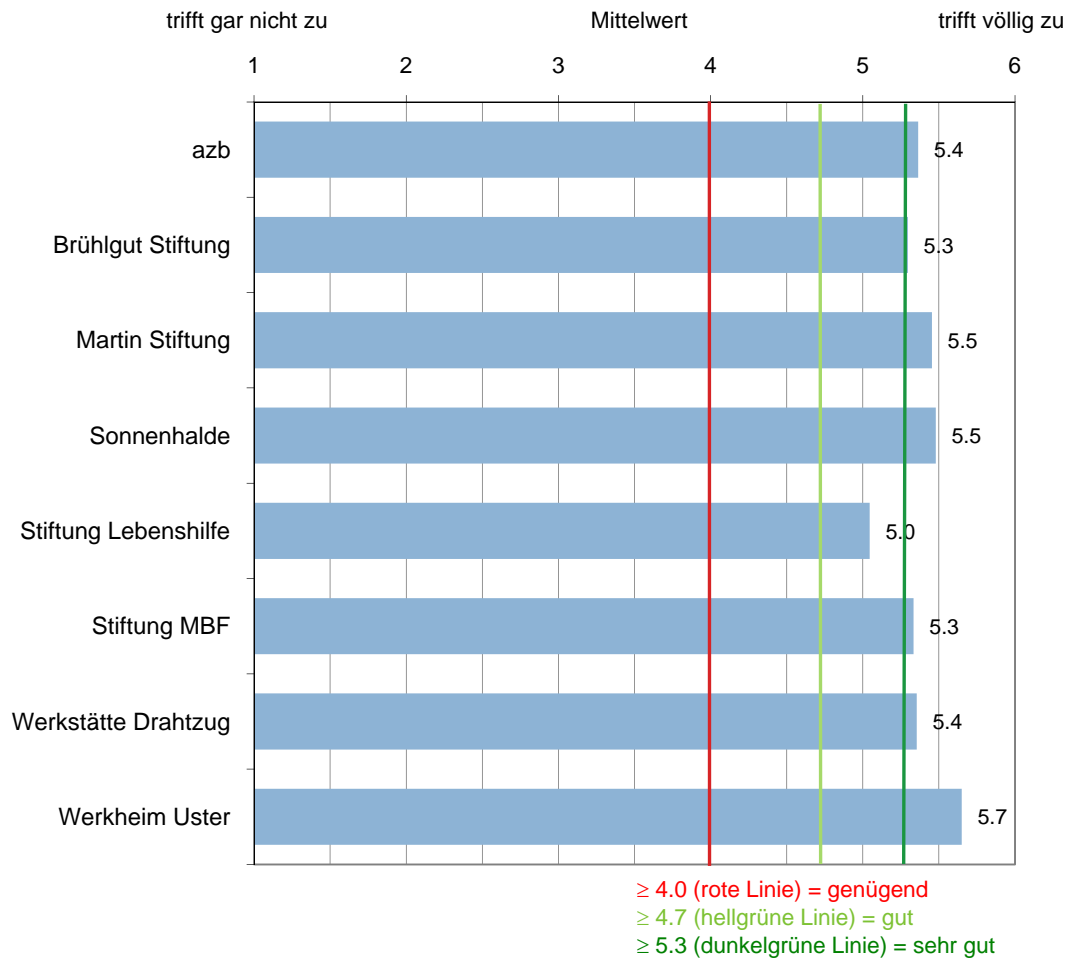


Ergebnistabelle

Institution	Anzahl Antworten	Mittelwert	Antwortverteilung						% positive Bewertungen	
			1 (trifft gar nicht zu)	2 (trifft nicht zu)	3 (trifft eher nicht zu)	4 (trifft eher zu)	5 (trifft zu)	6 (trifft völlig zu)		
azb	34	5.1	Anzahl	0	0	0	3	25	6	91.2%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	8.8%	73.5%	17.6%	
Brühlgut Stiftung	155	5.4	Anzahl	0	0	2	13	68	72	90.3%
			%	0.0%	0.0%	1.3%	8.4%	43.9%	46.5%	
Martin Stiftung	15	5.4	Anzahl	0	0	0	1	7	7	93.3%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	6.7%	46.7%	46.7%	
Sonnenhalde	61	5.5	Anzahl	0	1	0	2	25	33	95.1%
			%	0.0%	1.6%	0.0%	3.3%	41.0%	54.1%	
Stiftung Lebenshilfe	36	5.1	Anzahl	0	0	1	3	22	10	88.9%
			%	0.0%	0.0%	2.8%	8.3%	61.1%	27.8%	
Stiftung MBF	25	4.8	Anzahl	0	0	1	7	13	4	68.0%
			%	0.0%	0.0%	4.0%	28.0%	52.0%	16.0%	
Drahtzug	39	5.3	Anzahl	1	0	0	4	14	20	87.2%
			%	2.6%	0.0%	0.0%	10.3%	35.9%	51.3%	
Werkheim Uster	28	5.4	Anzahl	0	0	0	1	14	13	96.4%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	3.6%	50.0%	46.4%	

Reklamationen werden zu meiner Zufriedenheit bearbeitet.

Durchschnittliche Zustimmung

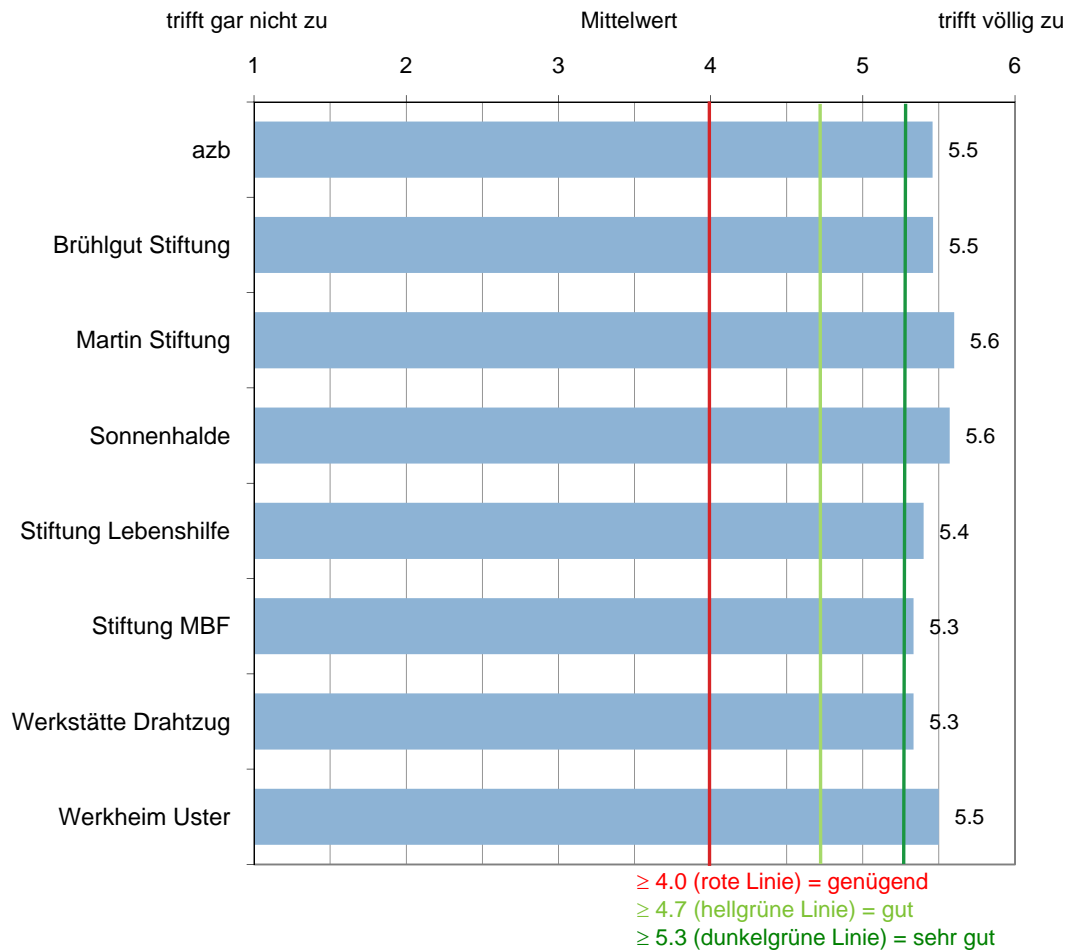


Ergebnistabelle

Institution	Anzahl Antworten	Mittelwert	Antwortverteilung						% positive Bewertungen	
			1 (trifft gar nicht zu)	2 (trifft nicht zu)	3 (trifft eher nicht zu)	4 (trifft eher zu)	5 (trifft zu)	6 (trifft völlig zu)		
azb	33	5.4	Anzahl	0	0	0	0	21	12	100.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	63.6%	36.4%	
Brühlgut Stiftung	108	5.3	Anzahl	1	0	2	8	49	48	89.8%
			%	0.9%	0.0%	1.9%	7.4%	45.4%	44.4%	
Martin Stiftung	11	5.5	Anzahl	0	0	0	0	6	5	100.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	54.5%	45.5%	
Sonnenhalde	48	5.5	Anzahl	0	0	0	2	21	25	95.8%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	4.2%	43.8%	52.1%	
Stiftung Lebenshilfe	22	5.0	Anzahl	1	1	0	2	8	10	81.8%
			%	4.5%	4.5%	0.0%	9.1%	36.4%	45.5%	
Stiftung MBF	21	5.3	Anzahl	0	0	0	1	12	8	95.2%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	4.8%	57.1%	38.1%	
Drahtzug	31	5.4	Anzahl	1	0	1	3	6	20	83.9%
			%	3.2%	0.0%	3.2%	9.7%	19.4%	64.5%	
Werkheim Uster	20	5.7	Anzahl	0	0	0	0	7	13	100.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	35.0%	65.0%	

Bei Garantiefällen werden die Vereinbarungen eingehalten.

Durchschnittliche Zustimmung

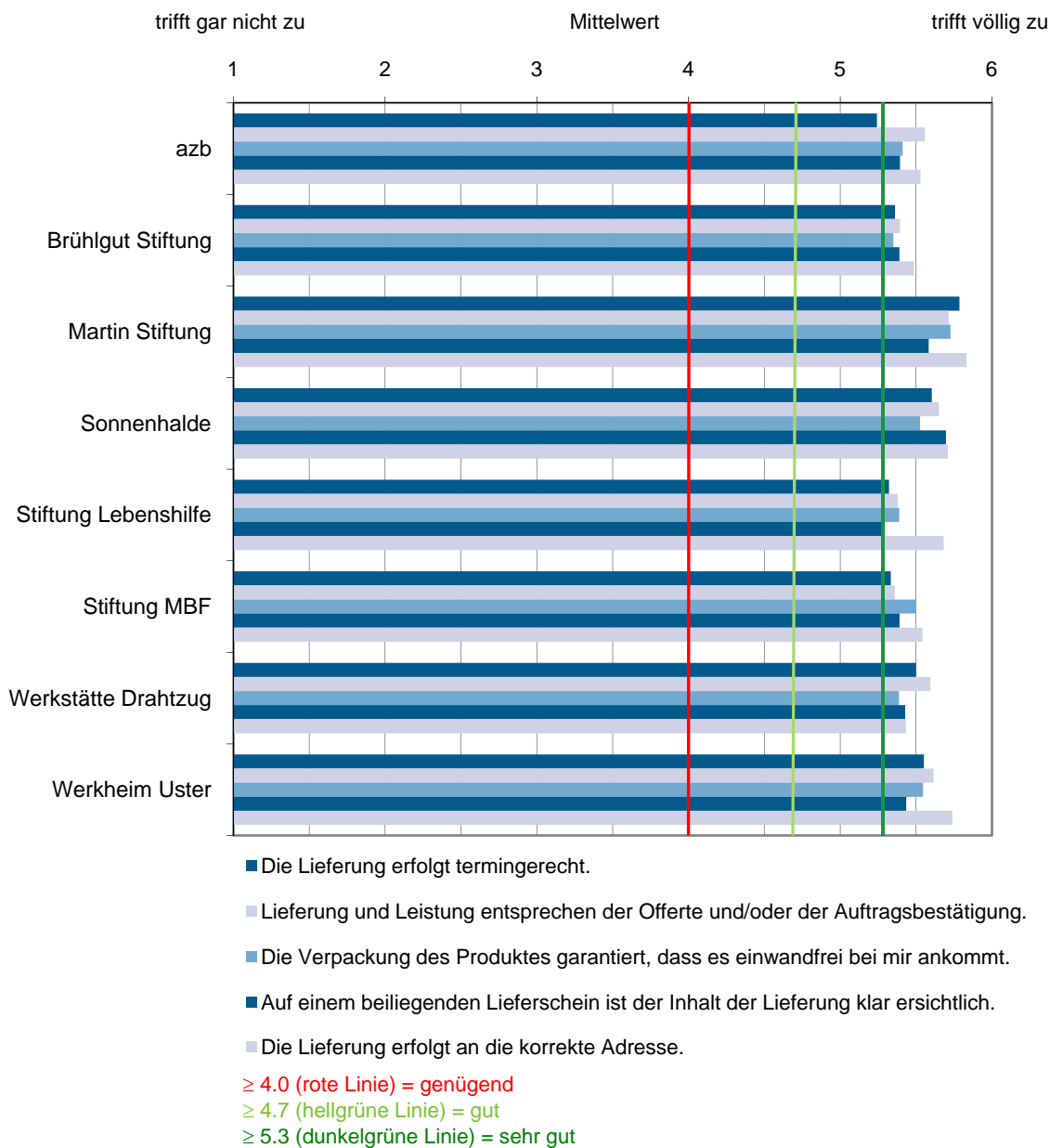


Ergebnistabelle

Institution	Anzahl Antworten	Mittelwert	Antwortverteilung						% positive Bewertungen	
			1 (trifft gar nicht zu)	2 (trifft nicht zu)	3 (trifft eher nicht zu)	4 (trifft eher zu)	5 (trifft zu)	6 (trifft völlig zu)		
azb	24	5.5	Anzahl	0	0	0	0	13	11	100.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	54.2%	45.8%	
Brühlgut Stiftung	52	5.5	Anzahl	0	0	0	1	26	25	98.1%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	1.9%	50.0%	48.1%	
Martin Stiftung	5	5.6	Anzahl	0	0	0	0	2	3	100.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	40.0%	60.0%	
Sonnenhalde	28	5.6	Anzahl	0	0	0	0	12	16	100.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	42.9%	57.1%	
Stiftung Lebenshilfe	10	5.4	Anzahl	0	0	0	1	4	5	90.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%	40.0%	50.0%	
Stiftung MBF	15	5.3	Anzahl	0	0	0	1	8	6	93.3%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	6.7%	53.3%	40.0%	
Drahtzug	9	5.3	Anzahl	1	0	0	0	1	7	88.9%
			%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	77.8%	
Werkheim Uster	10	5.5	Anzahl	0	0	0	0	5	5	100.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	

4.6 Lieferung

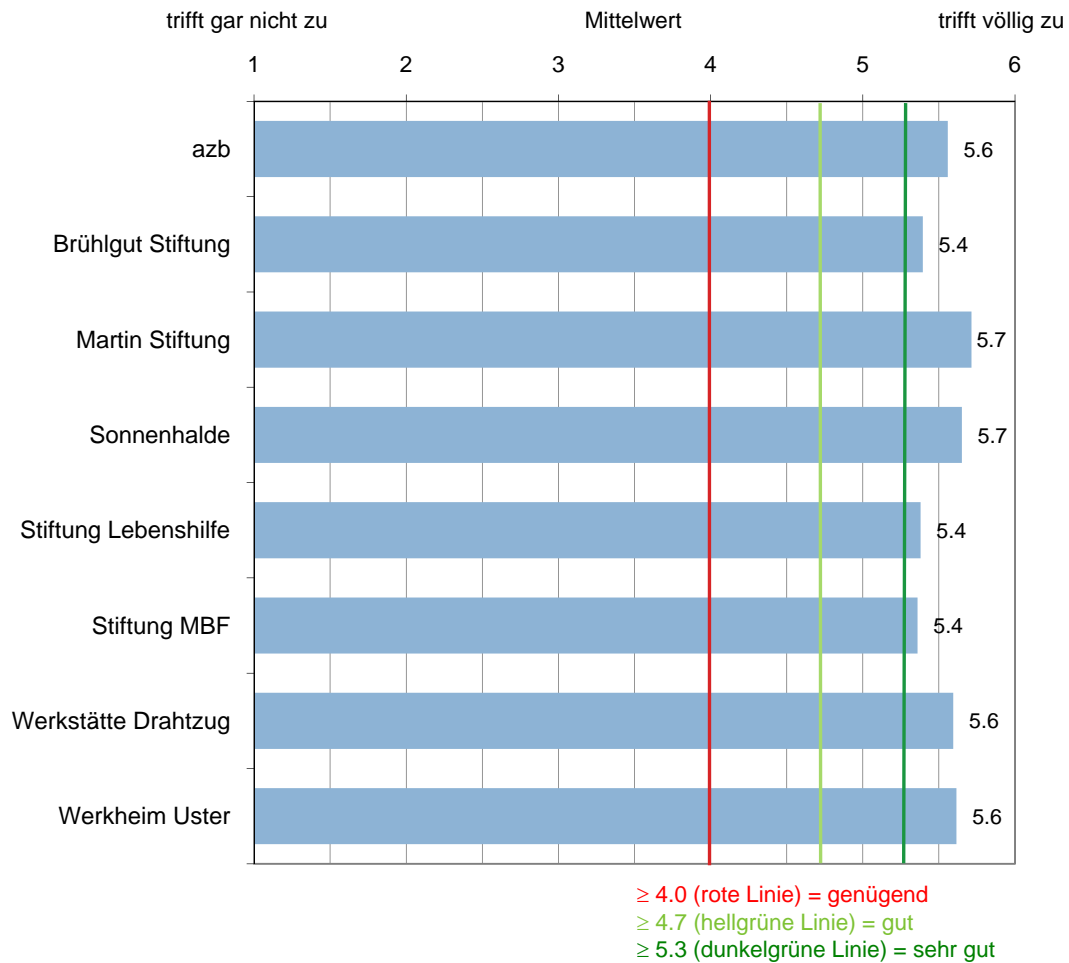
Ergebnisübersicht: Durchschnittliche Zustimmung



Sämtliche zum Thema Lieferung abgefragten Aspekte werden von den Kundinnen und Kunden aller Werkstätten durchwegs als sehr gut beurteilt.

Lieferung und Leistung entsprechen der Offerte und/oder der Auftragsbestätigung.

Durchschnittliche Zustimmung

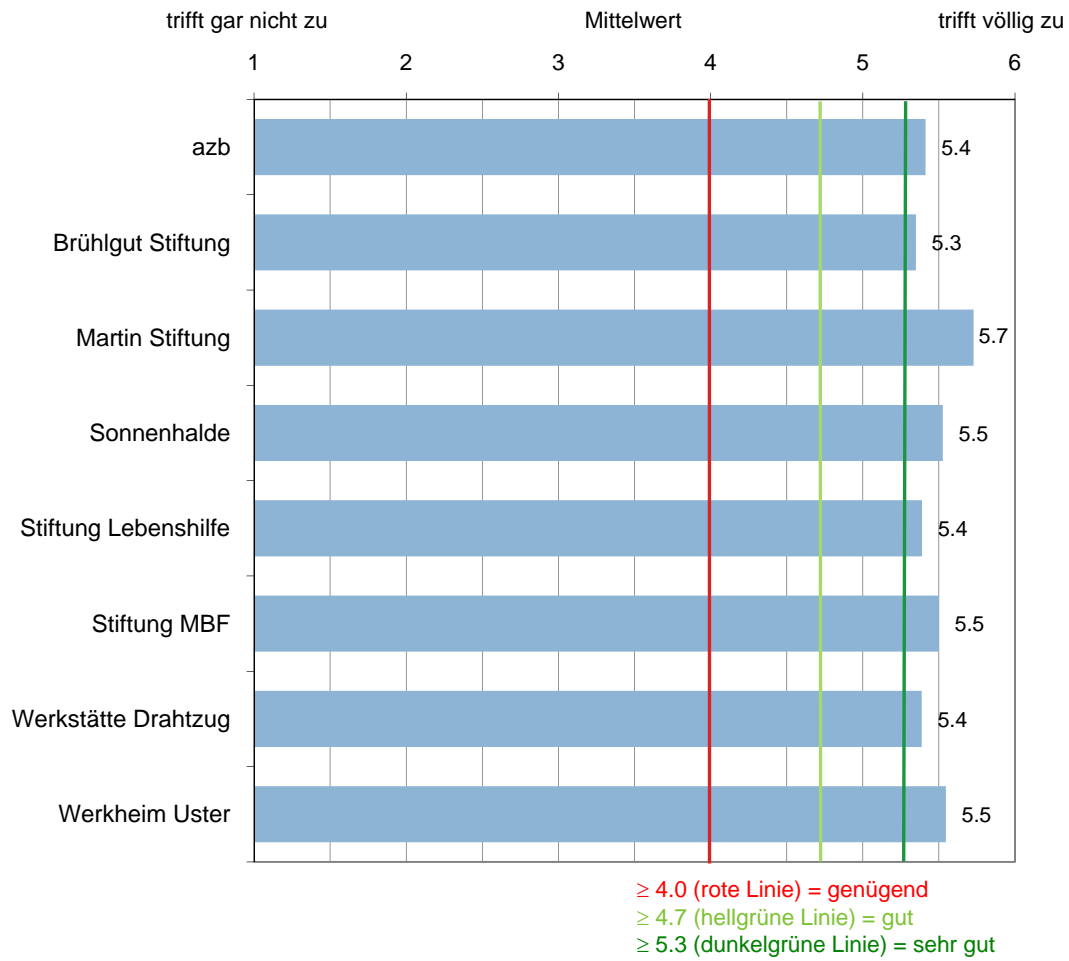


Ergebnistabelle

Institution	Anzahl Antworten	Mittelwert	Antwortverteilung						% positive Bewertungen	
			1 (trifft gar nicht zu)	2 (trifft nicht zu)	3 (trifft eher nicht zu)	4 (trifft eher zu)	5 (trifft zu)	6 (trifft völlig zu)		
azb	34	5.6	Anzahl	0	0	0	0	15	19	100.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	44.1%	55.9%	
Brühlgut Stiftung	132	5.4	Anzahl	0	0	1	8	61	62	93.2%
			%	0.0%	0.0%	0.8%	6.1%	46.2%	47.0%	
Martin Stiftung	14	5.7	Anzahl	0	0	0	0	4	10	100.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	28.6%	71.4%	
Sonnenhalde	63	5.7	Anzahl	0	0	0	0	22	41	100.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	34.9%	65.1%	
Stiftung Lebenshilfe	29	5.4	Anzahl	0	0	1	1	13	14	93.1%
			%	0.0%	0.0%	3.4%	3.4%	44.8%	48.3%	
Stiftung MBF	25	5.4	Anzahl	0	0	0	2	12	11	92.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	8.0%	48.0%	44.0%	
Drahtzug	37	5.6	Anzahl	1	0	0	0	10	26	97.3%
			%	2.7%	0.0%	0.0%	0.0%	27.0%	70.3%	
Werkheim Uster	26	5.6	Anzahl	0	0	0	0	10	16	100.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	38.5%	61.5%	

Die Verpackung des Produktes garantiert, dass es einwandfrei bei mir ankommt.

Durchschnittliche Zustimmung

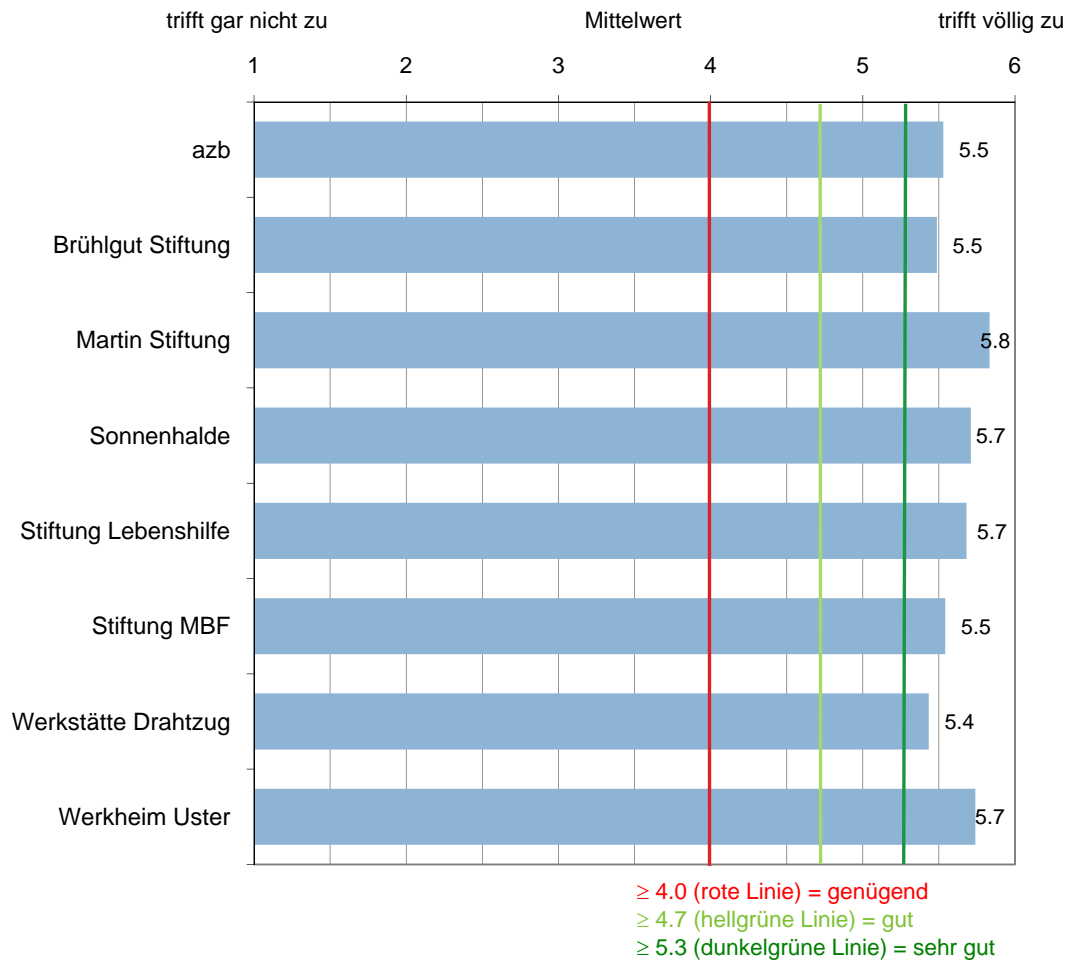


Ergebnistabelle

Institution	Anzahl Antworten	Mittelwert	Antwortverteilung						% positive Bewertungen	
			1 (trifft gar nicht zu)	2 (trifft nicht zu)	3 (trifft eher nicht zu)	4 (trifft eher zu)	5 (trifft zu)	6 (trifft völlig zu)		
azb	34	5.4	Anzahl	0	0	0	2	16	16	94.1%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	5.9%	47.1%	47.1%	
Brühlgut Stiftung	103	5.3	Anzahl	0	0	1	7	50	45	92.2%
			%	0.0%	0.0%	1.0%	6.8%	48.5%	43.7%	
Martin Stiftung	11	5.7	Anzahl	0	0	0	0	3	8	100.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	27.3%	72.7%	
Sonnenhalde	57	5.5	Anzahl	0	0	0	2	23	32	96.5%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	3.5%	40.4%	56.1%	
Stiftung Lebenshilfe	18	5.4	Anzahl	0	0	0	0	11	7	100.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	61.1%	38.9%	
Stiftung MBF	22	5.5	Anzahl	0	0	0	1	9	12	95.5%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	4.5%	40.9%	54.5%	
Drahtzug	31	5.4	Anzahl	1	0	0	1	12	17	93.5%
			%	3.2%	0.0%	0.0%	3.2%	38.7%	54.8%	
Werkheim Uster	22	5.5	Anzahl	0	0	0	0	10	12	100.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	45.5%	54.5%	

Die Lieferung erfolgt an die korrekte Adresse.

Durchschnittliche Zustimmung

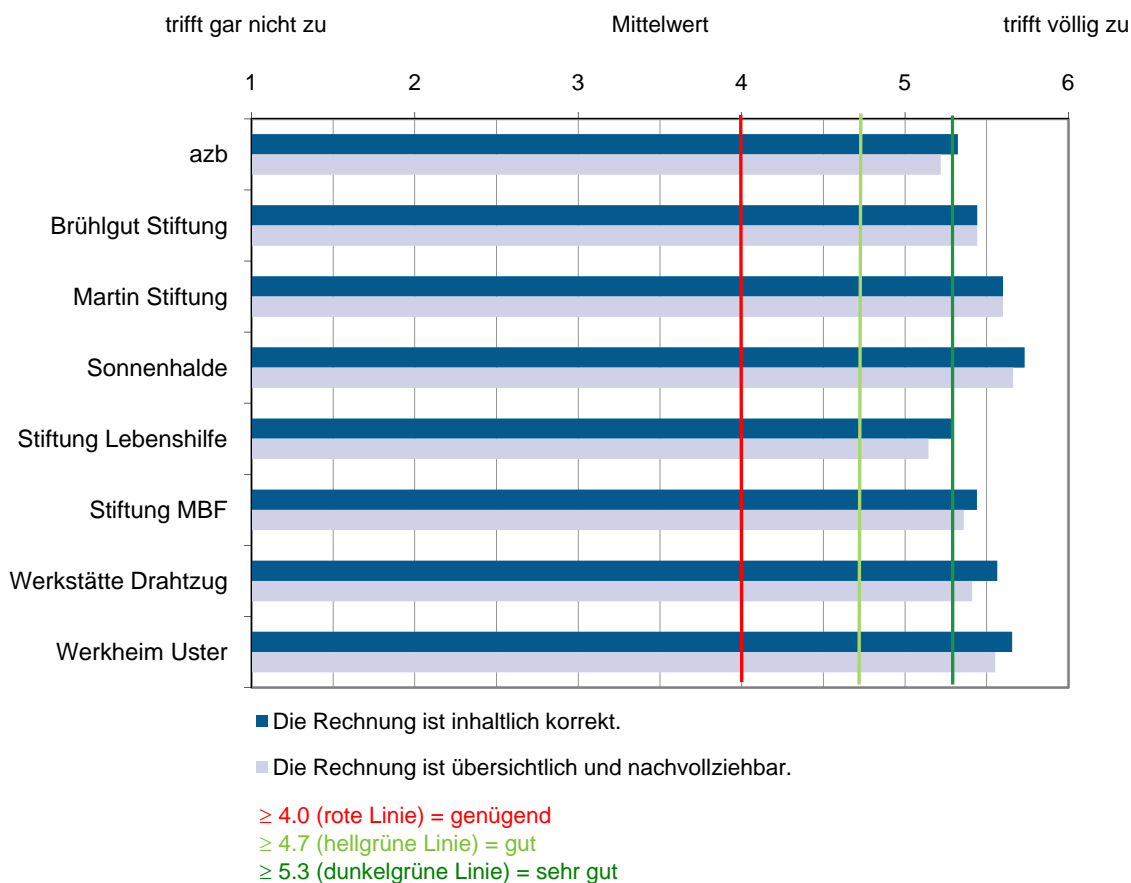


Ergebnistabelle

Institution	Anzahl Antworten	Mittelwert	Antwortverteilung						% positive Bewertungen	
			1 (trifft gar nicht zu)	2 (trifft nicht zu)	3 (trifft eher nicht zu)	4 (trifft eher zu)	5 (trifft zu)	6 (trifft völlig zu)		
azb	34	5.5	Anzahl	0	0	0	0	16	18	100.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	47.1%	52.9%	
Brühlgut Stiftung	117	5.5	Anzahl	0	0	1	5	47	64	94.9%
			%	0.0%	0.0%	0.9%	4.3%	40.2%	54.7%	
Martin Stiftung	12	5.8	Anzahl	0	0	0	0	2	10	100.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	83.3%	
Sonnenhalde	62	5.7	Anzahl	0	0	0	0	18	44	100.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	29.0%	71.0%	
Stiftung Lebenshilfe	22	5.7	Anzahl	0	0	0	0	7	15	100.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	31.8%	68.2%	
Stiftung MBF	24	5.5	Anzahl	0	1	0	0	7	16	95.8%
			%	0.0%	4.2%	0.0%	0.0%	29.2%	66.7%	
Drahtzug	30	5.4	Anzahl	1	1	0	1	6	21	90.0%
			%	3.3%	3.3%	0.0%	3.3%	20.0%	70.0%	
Werkheim Uster	23	5.7	Anzahl	0	0	0	0	6	17	100.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	26.1%	73.9%	

4.7 Rechnungsstellung

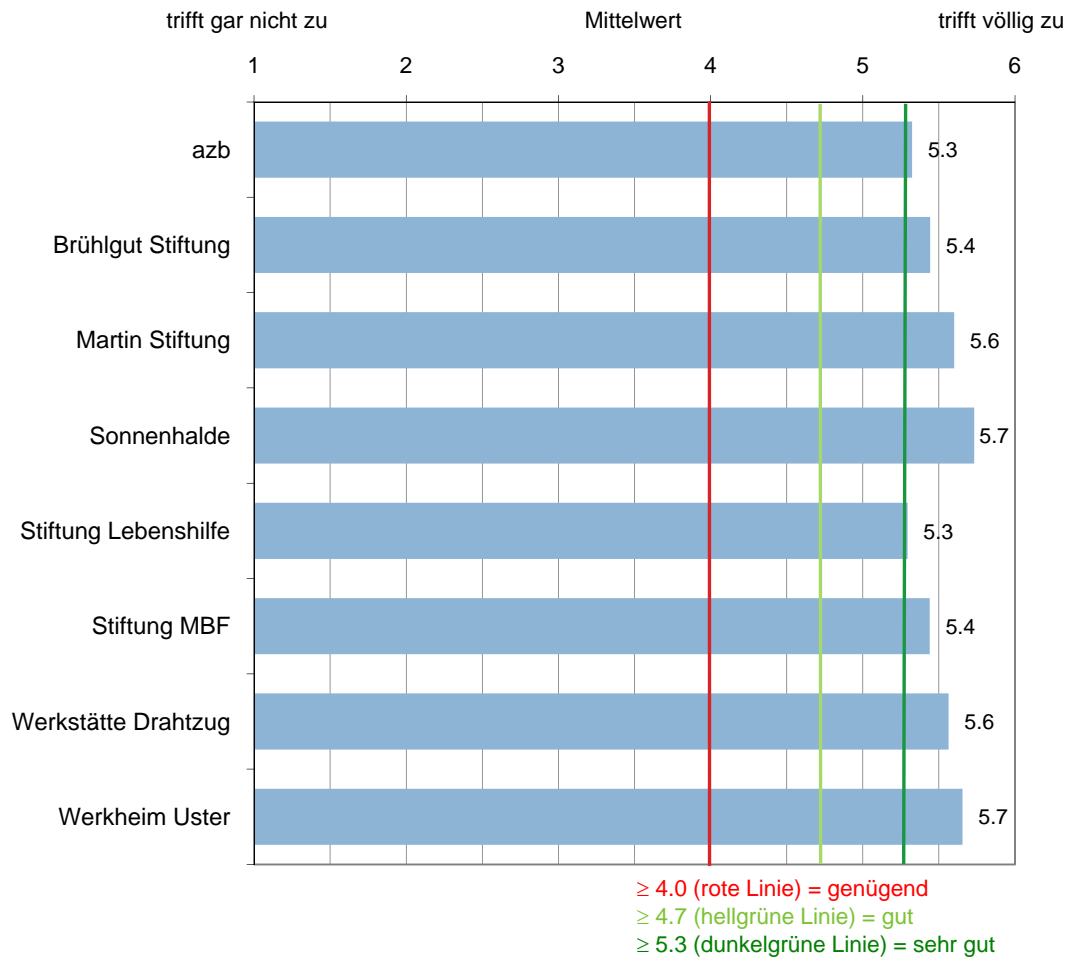
Ergebnisübersicht: Durchschnittliche Zustimmung



Die Beurteilungen bezüglich Rechnungsstellung fallen überwiegend sehr gut aus. Bei den meisten Werkstätten zeigt sich, dass die inhaltliche Korrektheit der Rechnung etwas besser bewertet wird als deren Übersichtlichkeit und Nachvollziehbarkeit.

Die Rechnung ist inhaltlich korrekt.

Durchschnittliche Zustimmung



Ergebnistabelle

Institution	Anzahl Antworten	Mittelwert	Antwortverteilung						% positive Bewertungen	
			1 (trifft gar nicht zu)	2 (trifft nicht zu)	3 (trifft eher nicht zu)	4 (trifft eher zu)	5 (trifft zu)	6 (trifft völlig zu)		
azb	34	5.3	Anzahl	0	0	0	0	23	11	100.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	67.6%	32.4%	
Brühlgut Stiftung	165	5.4	Anzahl	0	0	3	6	71	85	94.5%
			%	0.0%	0.0%	1.8%	3.6%	43.0%	51.5%	
Martin Stiftung	15	5.6	Anzahl	0	0	0	0	6	9	100.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	40.0%	60.0%	
Sonnenhalde	56	5.7	Anzahl	0	0	0	0	15	41	100.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	26.8%	73.2%	
Stiftung Lebenshilfe	34	5.3	Anzahl	0	0	1	2	17	14	91.2%
			%	0.0%	0.0%	2.9%	5.9%	50.0%	41.2%	
Stiftung MBF	25	5.4	Anzahl	0	0	0	1	12	12	96.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	4.0%	48.0%	48.0%	
Drahtzug	39	5.6	Anzahl	1	0	0	0	12	26	97.4%
			%	2.6%	0.0%	0.0%	0.0%	30.8%	66.7%	
Werkheim Uster	29	5.7	Anzahl	0	0	0	0	10	19	100.0%
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	34.5%	65.5%	

4.8 Weitere Angaben

Wenn es darum geht, wie die Befragten von den Produkten und Dienstleistungen erfahren haben, haben bei allen Werkstätten persönliche Empfehlungen mit Abstand die grösste Bedeutung, gefolgt von der Sammelkategorie „andere Gründe“ (häufig Nennungen waren hier langjährige Zusammenarbeit oder räumliche Nähe). Mediale Informationskanäle wie Inserate, Werbung auf Produkten, Websites und Presseartikel spielen dagegen nur eine untergeordnete Rolle.

Bei der Frage, warum man sich für die Produkte bzw. Dienstleistungen der Werkstätte entschieden habe, wurden soziale Überlegungen/Solidarität am häufigsten genannt, für eine grosse Mehrheit der Befragten waren aber auch wirtschaftliche Aspekte entscheidend. Wenig entscheidend waren die Einzigartigkeit von Produkten oder andere Gründe.

Je nach Werkstätte haben gut die Hälfte bis fast drei Viertel der Befragten die Werkstätte schon anderen Firmen weiterempfohlen, die anderen Befragten haben mehrheitlich keine entsprechenden Kontakte.

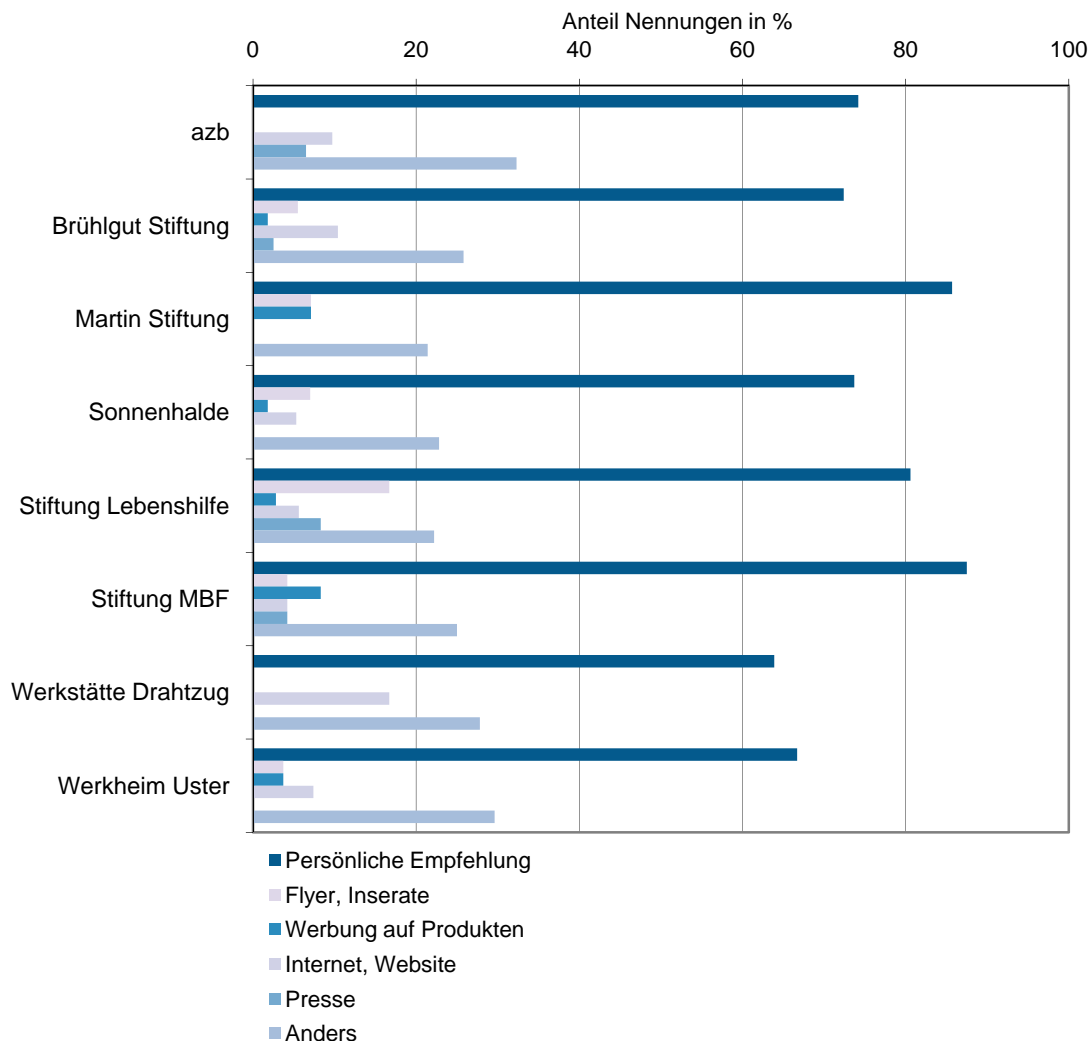
Bezüglich der Häufigkeit der geschäftlichen Beziehungen lassen sich die Antworten nicht vergleichen, da die teilnehmenden Werkstätten selber bestimmt haben, welche Kundinnen und Kunden sie befragen. Eine (in diesem Bericht nicht dargestellte) Korrelationsanalyse zeigt aber, dass die Zufriedenheit mit Produkten und Dienstleistungen nicht mit der Intensität der geschäftlichen Beziehung zusammenhängt – von allen im Kapitel 3 vorgestellten Beurteilungskriterien steht lediglich der Punkt „Bei Fragen zu Produkten und Dienstleistungen weiss ich, an wen ich mich wenden kann“ in einem signifikanten Zusammenhang¹ mit der Häufigkeit, mit der Produkte und Dienstleistungen bezogen werden.

Die das Kapitel abschliessenden Grafiken vermitteln einen Eindruck, welche Produkte und Dienstleistungen von den Werkstätten jeweils angeboten werden bzw. von den Befragten bezogen wurden.

¹ Signifikanzniveau: $p < 0.01$

Wie haben Sie von unseren Produkten / Dienstleistungen erfahren?

Prozentualer Anteil Nennungen (Mehrfachnennungen möglich)

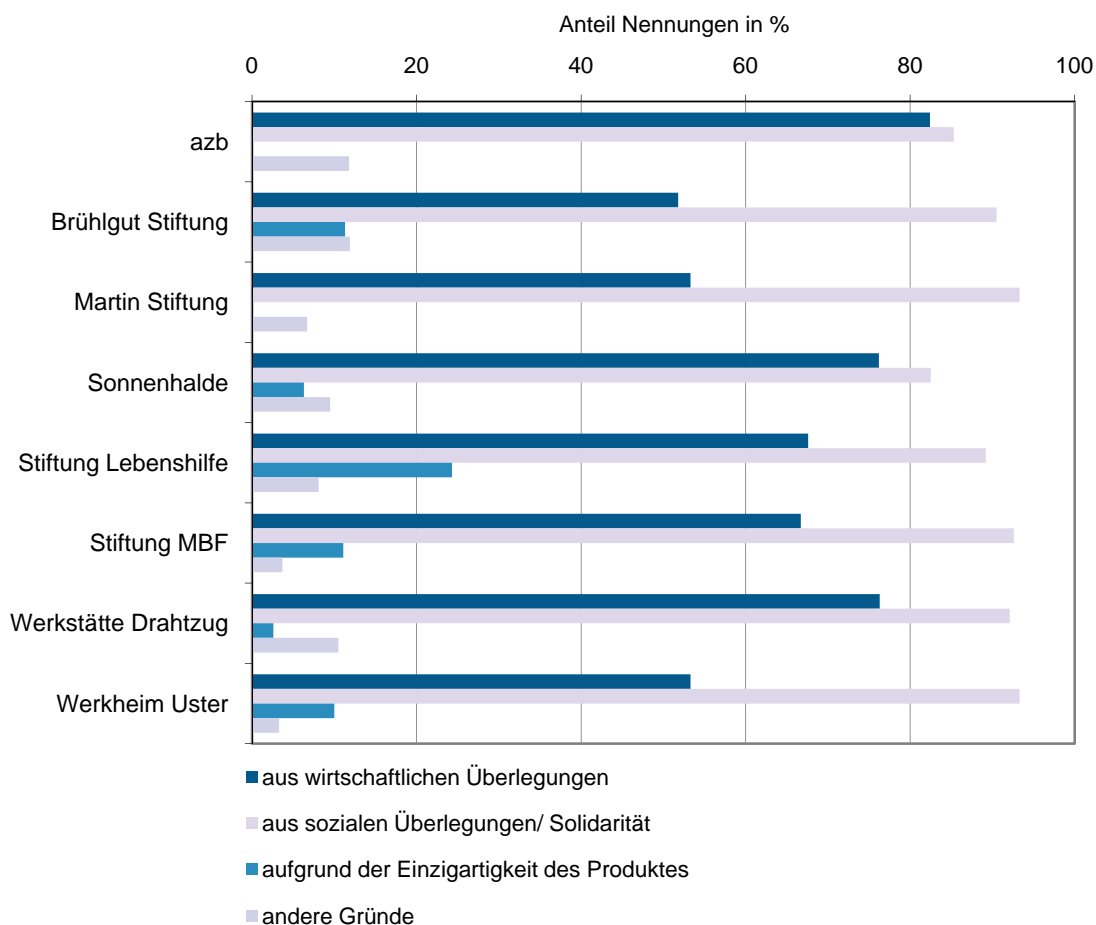


Ergebnistabelle (Mehrfachnennungen möglich)

Institution	Anzahl antwortende Personen		Antworten (Mehrfachnennungen möglich)					
			Persönliche Empfehlung	Flyer, Inserate	Werbung auf Produkten	Internet, Website	Presse	Anders
azb	31	Anzahl	23	0	0	3	2	10
		%	74.2%	0.0%	0.0%	9.7%	6.5%	32.3%
Brühlgut Stiftung	163	Anzahl	118	9	3	17	4	42
		%	72.4%	5.5%	1.8%	10.4%	2.5%	25.8%
Martin Stiftung	14	Anzahl	12	1	1	0	0	3
		%	85.7%	7.1%	7.1%	0.0%	0.0%	21.4%
Sonnenhalde	57	Anzahl	42	4	1	3	0	13
		%	73.7%	7.0%	1.8%	5.3%	0.0%	22.8%
Stiftung Lebenshilfe	36	Anzahl	29	6	1	2	3	8
		%	80.6%	16.7%	2.8%	5.6%	8.3%	22.2%
Stiftung MBF	24	Anzahl	21	1	2	1	1	6
		%	87.5%	4.2%	8.3%	4.2%	4.2%	25.0%
Drahtzug	36	Anzahl	23	0	0	6	0	10
		%	63.9%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	27.8%
Werkheim Uster	27	Anzahl	18	1	1	2	0	8
		%	66.7%	3.7%	3.7%	7.4%	0.0%	29.6%

Aus welchen Gründen haben Sie sich für unser Produkt/unsere Dienstleistung entschieden?

Prozentualer Anteil Nennungen (Mehrfachnennungen möglich)

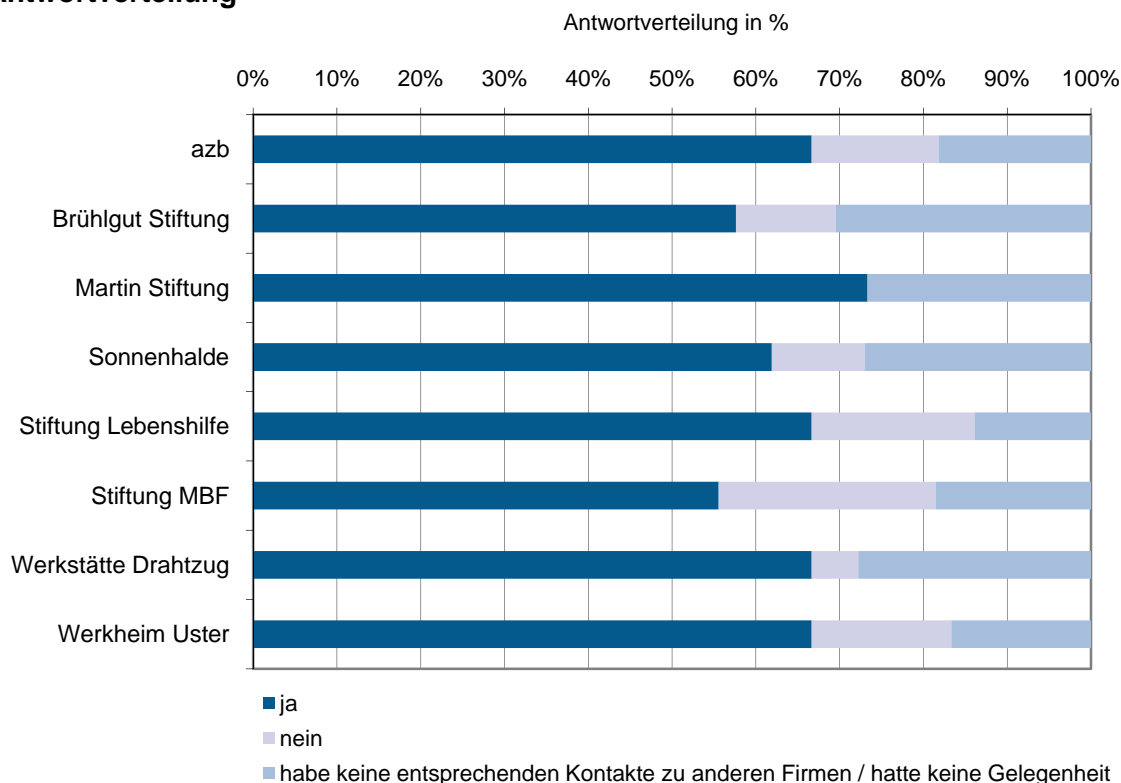


Ergebnistabelle (Mehrfachnennungen möglich)

Institution	Anzahl antwortende Personen		Antworten (Mehrfachnennungen möglich)			
			aus wirtschaftlichen Überlegungen	aus sozialen Überlegungen/ Solidarität	aufgrund der Einzigartigkeit des Produktes	andere Gründe
azb	34	Anzahl	28	29	0	4
		%	82.4%	85.3%	0.0%	11.8%
Brühlgut Stiftung	168	Anzahl	87	152	19	20
		%	51.8%	90.5%	11.3%	11.9%
Martin Stiftung	15	Anzahl	8	14	0	1
		%	53.3%	93.3%	0.0%	6.7%
Sonnenhalde	63	Anzahl	48	52	4	6
		%	76.2%	82.5%	6.3%	9.5%
Stiftung Lebenshilfe	37	Anzahl	25	33	9	3
		%	67.6%	89.2%	24.3%	8.1%
Stiftung MBF	27	Anzahl	18	25	3	1
		%	66.7%	92.6%	11.1%	3.7%
Drahtzug	38	Anzahl	29	35	1	4
		%	76.3%	92.1%	2.6%	10.5%
Werkheim Uster	30	Anzahl	16	28	3	1
		%	53.3%	93.3%	10.0%	3.3%

Haben Sie uns schon anderen Firmen weiterempfohlen?

Antwortverteilung

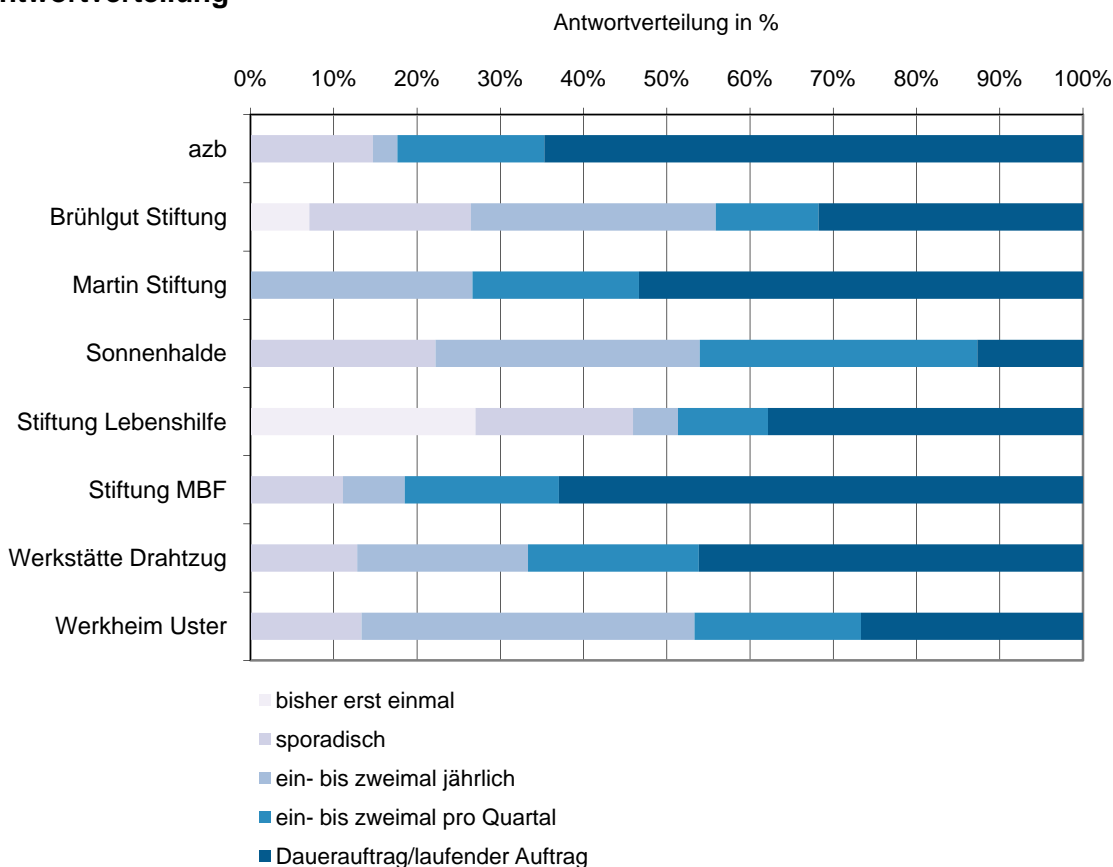


Ergebnistabelle

Institution	Anzahl Antworten		Antwortverteilung		
			ja	nein	keine entspr. Kontakte / keine Gelegenheit
azb	33	Anzahl	22	5	6
		%	66.7%	15.2%	18.2%
Brühlgut Stiftung	151	Anzahl	87	18	46
		%	57.6%	11.9%	30.5%
Martin Stiftung	15	Anzahl	11	0	4
		%	73.3%	0.0%	26.7%
Sonnenhalde	63	Anzahl	39	7	17
		%	61.9%	11.1%	27.0%
Stiftung Lebenshilfe	36	Anzahl	24	7	5
		%	66.7%	19.4%	13.9%
Stiftung MBF	27	Anzahl	15	7	5
		%	55.6%	25.9%	18.5%
Drahtzug	36	Anzahl	24	2	10
		%	66.7%	5.6%	27.8%
Werkheim Uster	30	Anzahl	20	5	5
		%	66.7%	16.7%	16.7%

Wie häufig beziehen Sie unsere Produkte / Dienstleistungen?

Antwortverteilung



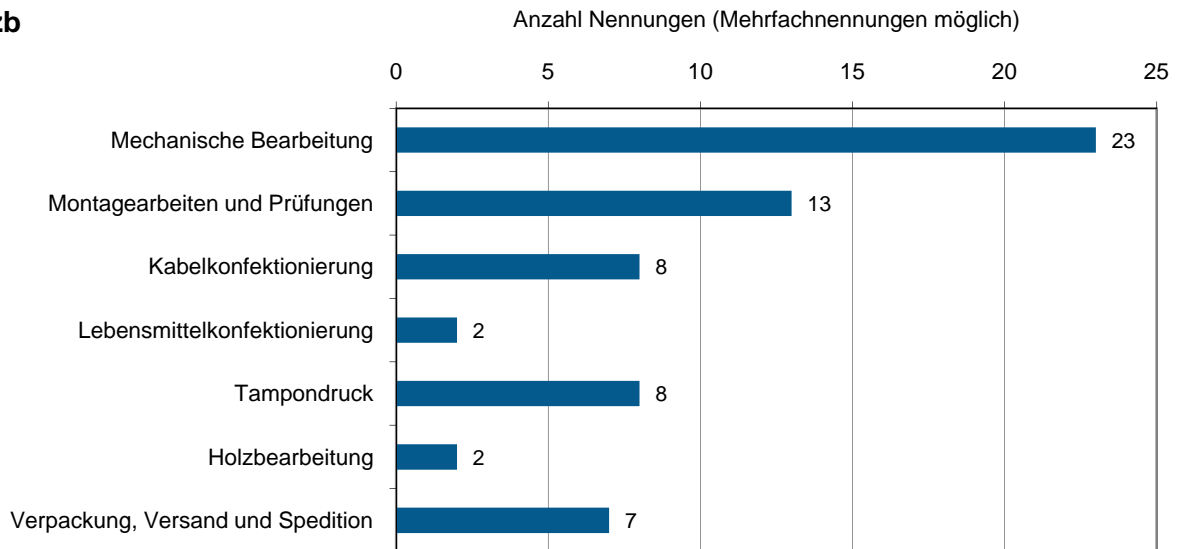
Ergebnistabelle

Institution	Anzahl Antworten		Antwortverteilung				
			bisher erst einmal	sporadisch	ein- bis zweimal jährlich	ein- bis zweimal pro Quartal	Dauerauftrag / laufender Auftrag
azb	34	Anzahl	0	5	1	6	22
		%	0.0%	14.7%	2.9%	17.6%	64.7%
Brühlgut Stiftung	170	Anzahl	12	33	50	21	54
		%	7.1%	19.4%	29.4%	12.4%	31.8%
Martin Stiftung	15	Anzahl	0	0	4	3	8
		%	0.0%	0.0%	26.7%	20.0%	53.3%
Sonnenhalde	63	Anzahl	0	14	20	21	8
		%	0.0%	22.2%	31.7%	33.3%	12.7%
Stiftung Lebenshilfe	37	Anzahl	10	7	2	4	14
		%	27.0%	18.9%	5.4%	10.8%	37.8%
Stiftung MBF	27	Anzahl	0	3	2	5	17
		%	0.0%	11.1%	7.4%	18.5%	63.0%
Drahtzug	39	Anzahl	0	5	8	8	18
		%	0.0%	12.8%	20.5%	20.5%	46.2%
Werkheim Uster	30	Anzahl	0	4	12	6	8
		%	0.0%	13.3%	40.0%	20.0%	26.7%

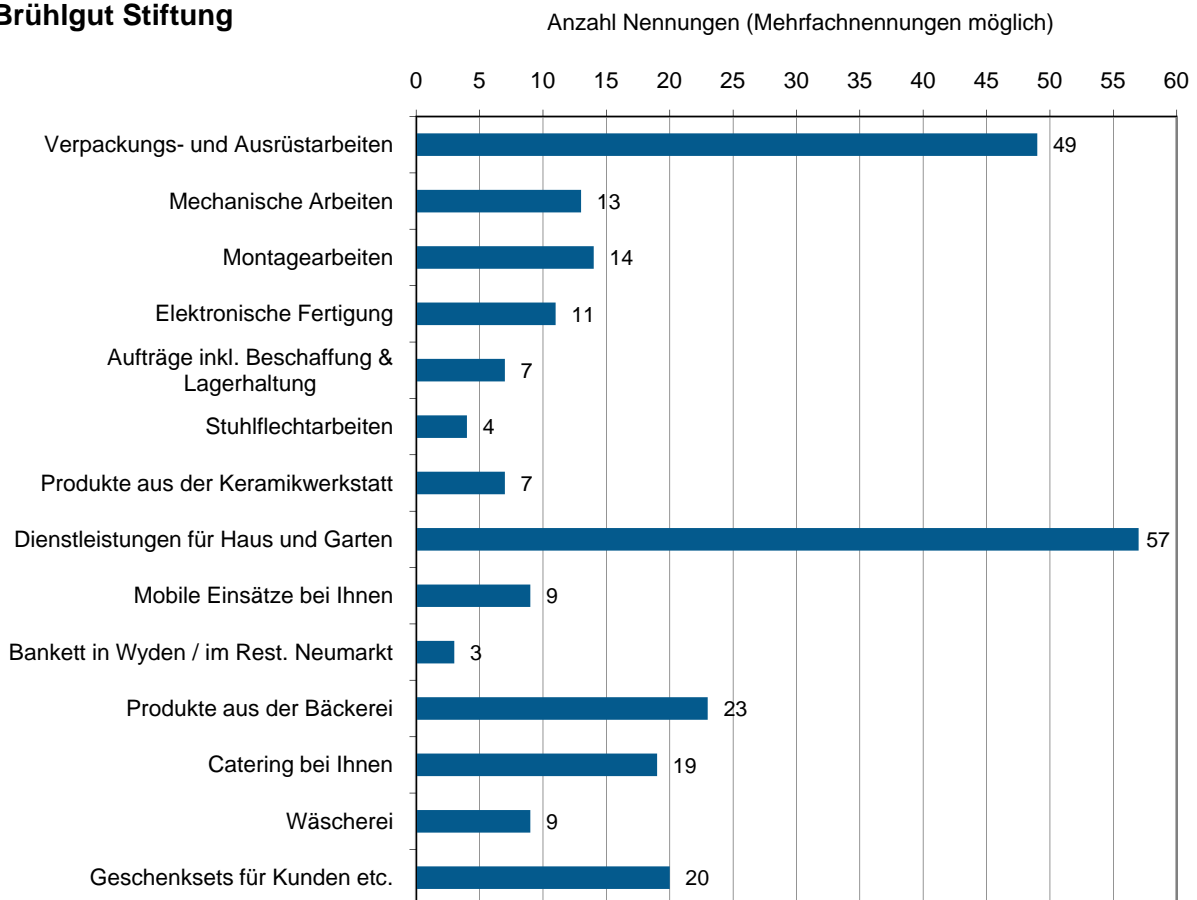
Welche(s) Produkt(e) / Welche Dienstleistung(en) haben Sie bezogen?

Absolute Anzahl Nennungen (Mehrfachnennungen möglich)

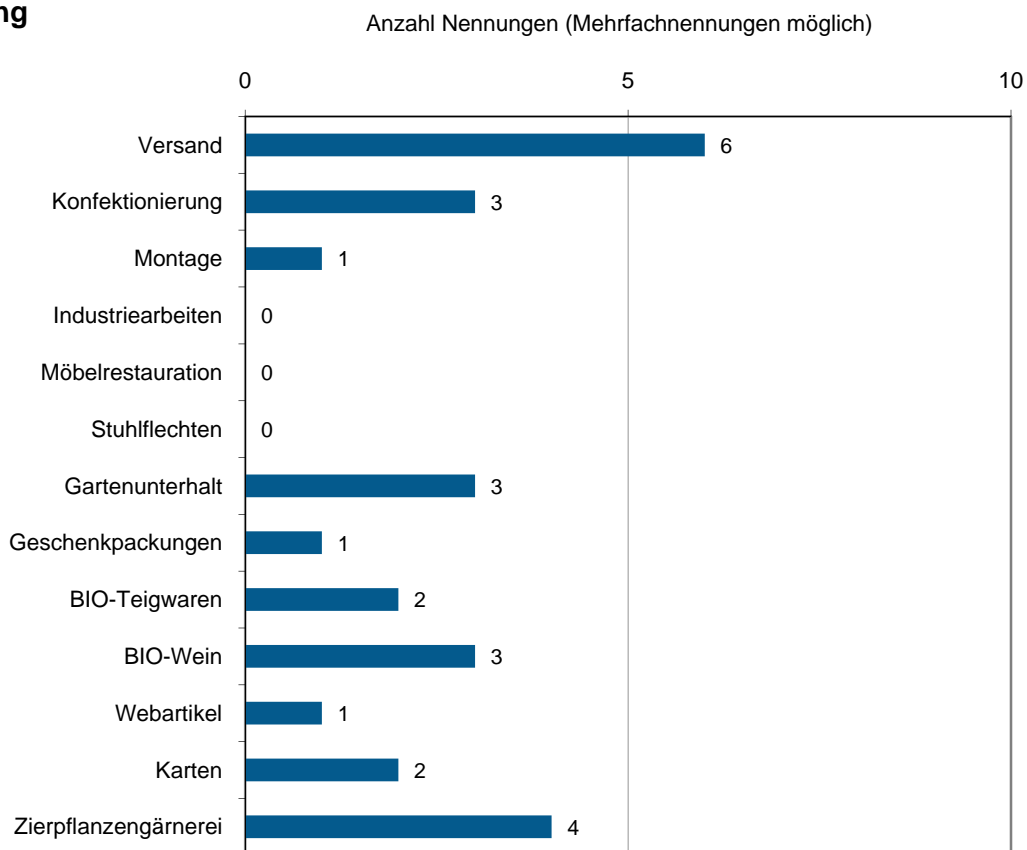
azb



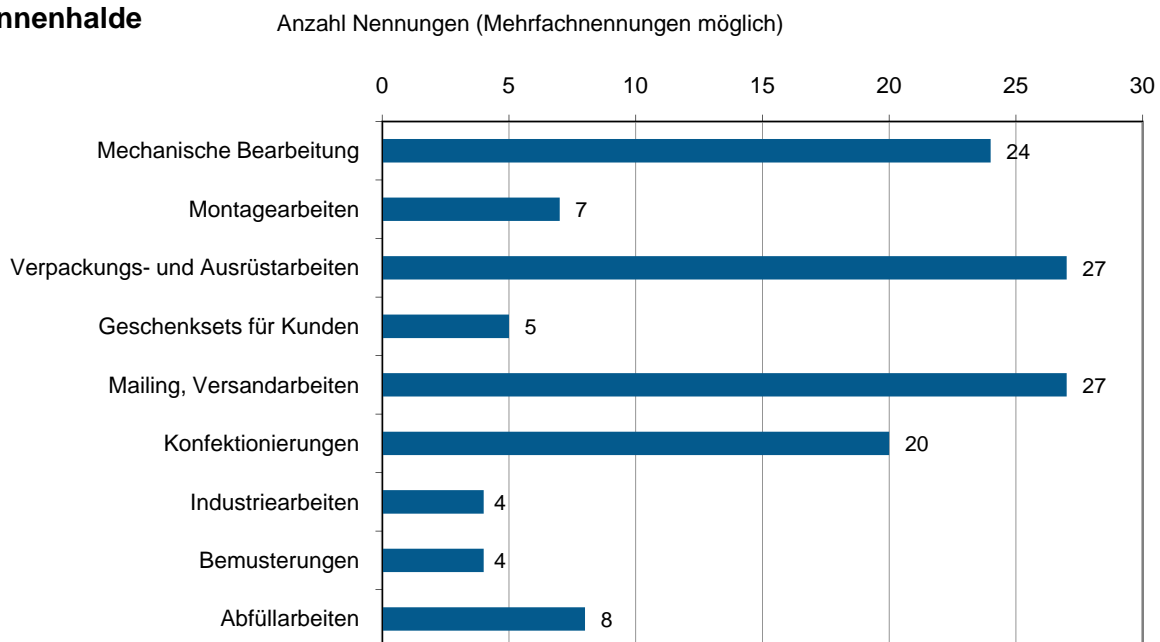
Brühlgut Stiftung



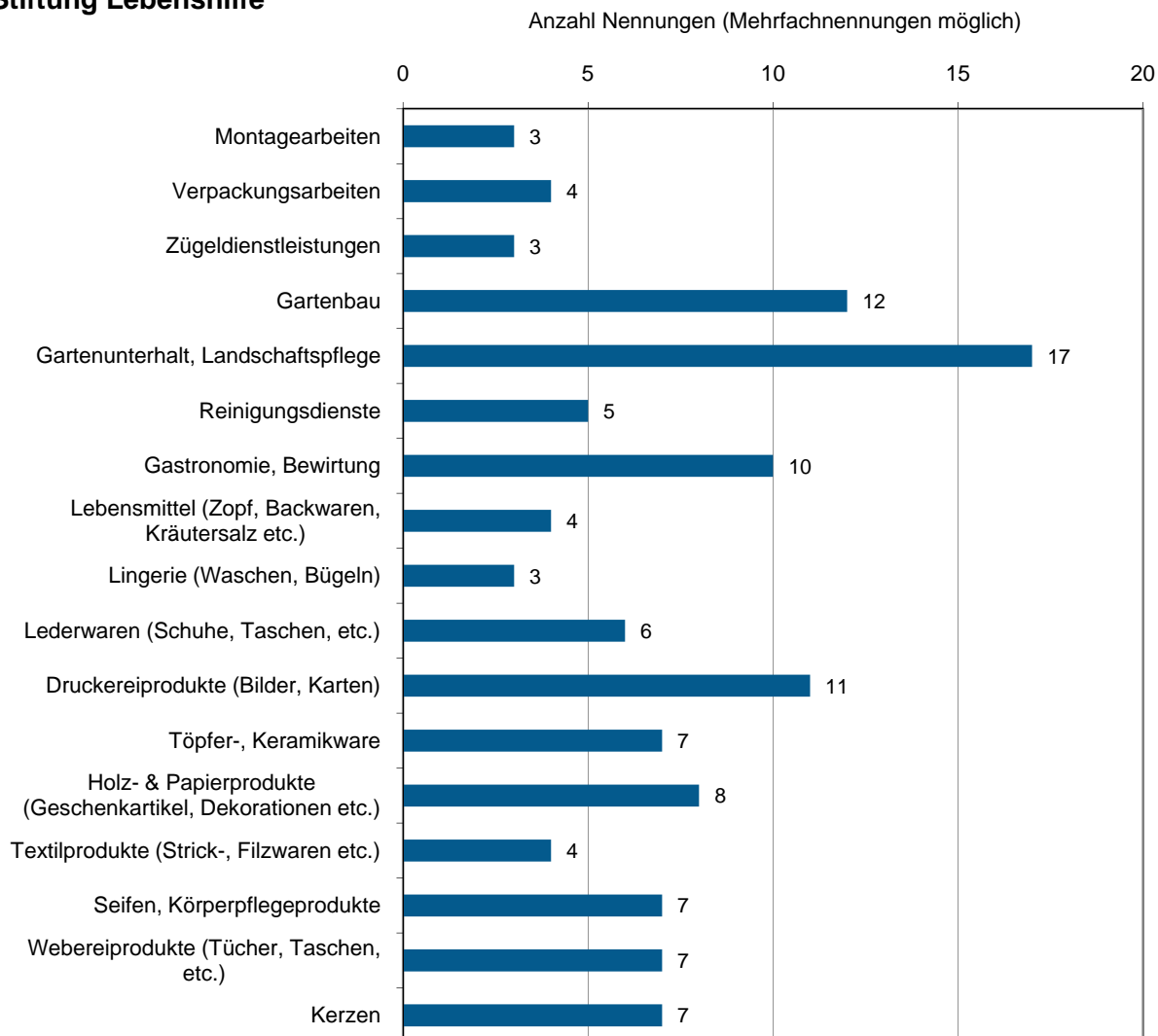
Martin Stiftung



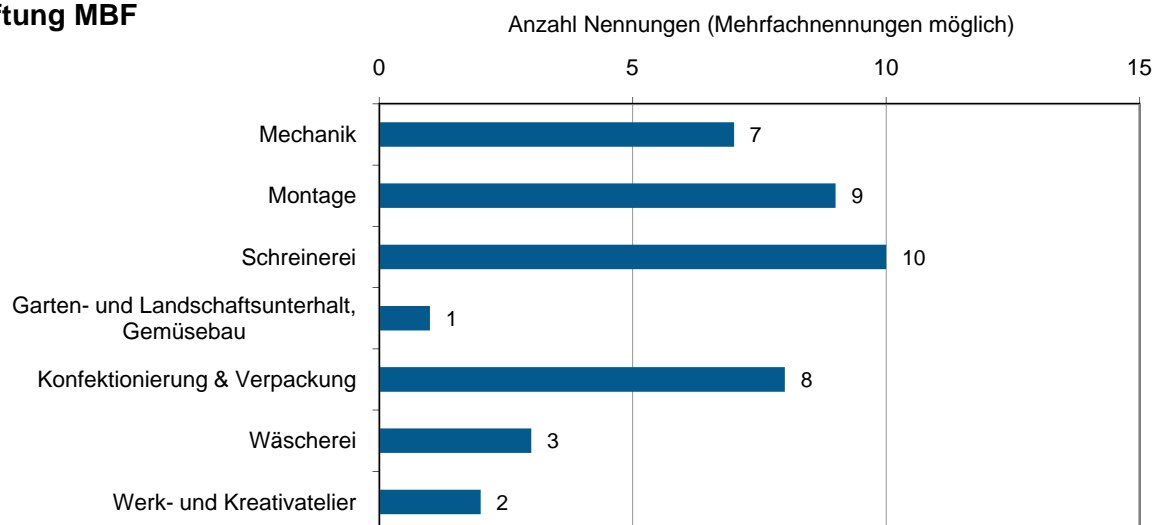
Sonnenhalde



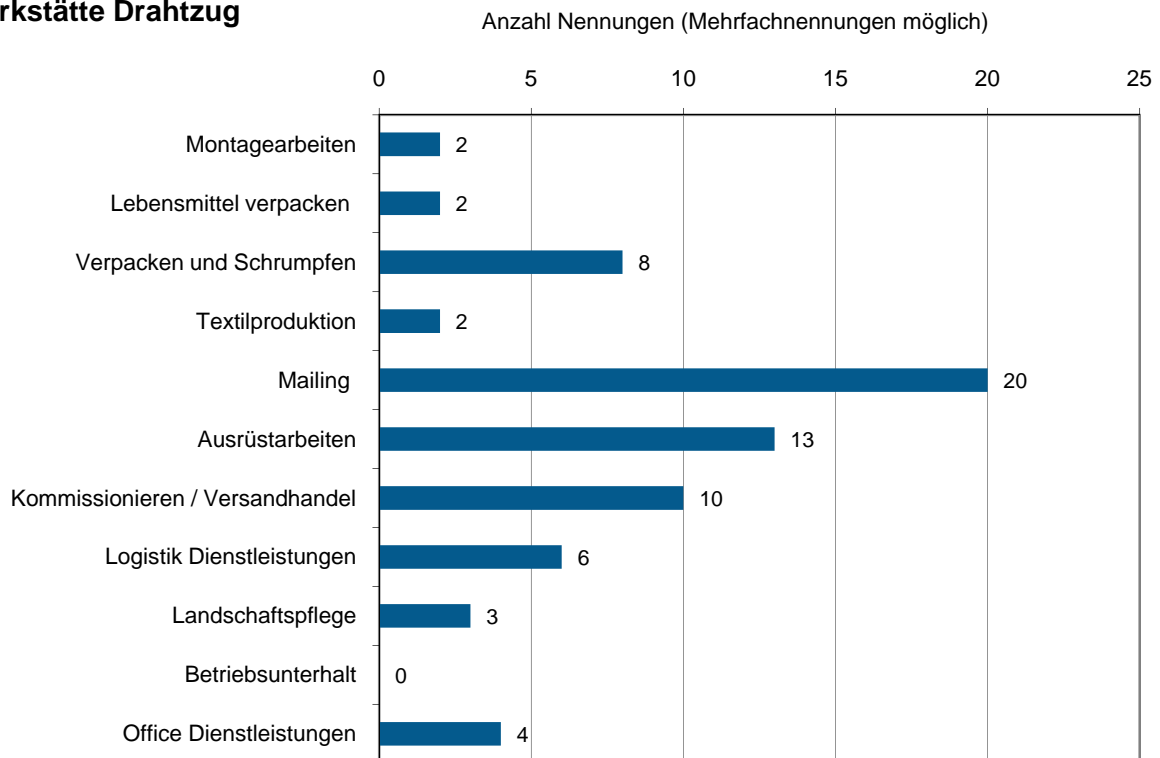
Stiftung Lebenshilfe



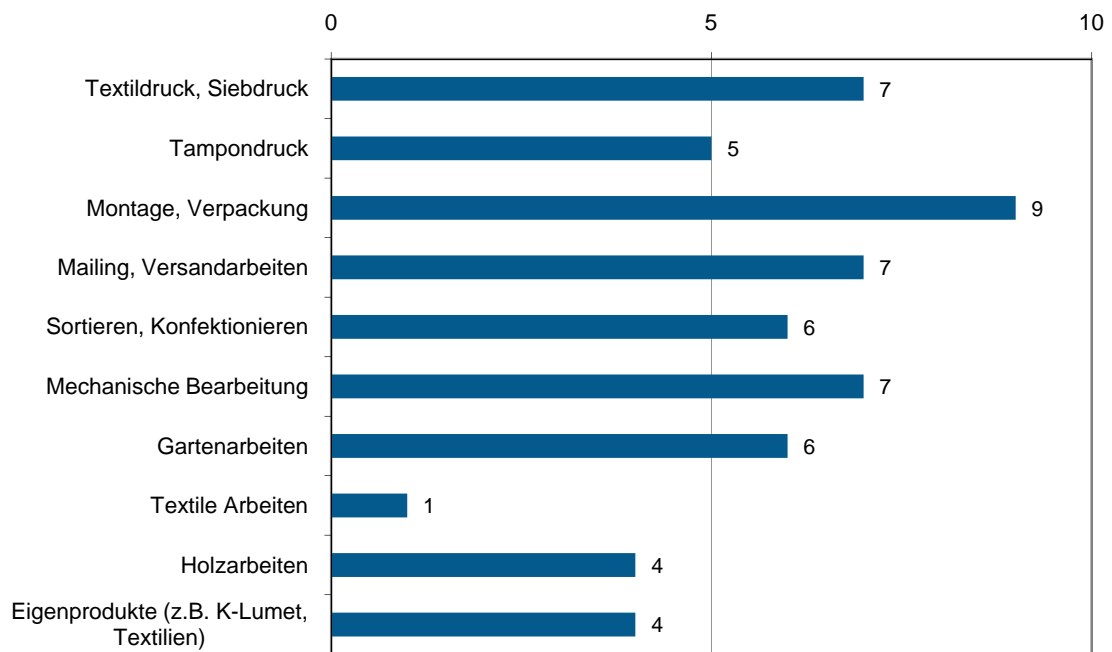
Stiftung MBF



Werkstätte Drahtzug



Werkheim Uster



5 Anhang: Fragebogen

(Online-Version)



Das Ausfüllen des Fragebogens wird ca. 10-15 Minuten in Anspruch nehmen. Vielen Dank, dass Sie sich dafür die notwendige Zeit nehmen. Mit der Taste 'Stop' können Sie die Befragung jederzeit unterbrechen und zu einem späteren Zeitpunkt fortführen.

- **Zum Login der Befragung**

Sie können selbst bestimmen, ob Sie den Online-Fragebogen anonym ausfüllen wollen oder nicht: Wenn Sie Ihre Beurteilungen abgegeben und die letzte Seite der Umfrage erreicht haben, wird Ihr individueller Zugangscode gesperrt und Ihre Antworten werden beim Statistischen Amt des Kantons Zürich in anonymer Form abgespeichert. Das Statistische Amt garantiert Ihnen, dass die Werkstätte in diesem Fall keinen Einblick in Ihre Einzeldaten erhält und Ihre Angaben nur für Auswertungen verwendet werden, die keine Rückschlüsse auf Einzelpersonen zulassen.

Falls Sie allerdings eine Rückmeldung der Werkstätte zu Ihrer Beurteilung oder zu einer von Ihnen angefügten Bemerkung wünschen, können Sie am Schluss des Fragebogens Ihren Namen und Adresse angeben. In diesem Fall verzichten Sie auf Anonymität und das Statistische Amt leitet Ihre Fragebogen-Angaben gemeinsam mit Ihren Kontaktdaten an die Werkstätte weiter.

Tipps & Tricks:

Sollte die Darstellung des Fragebogens unbefriedigend sein (z.B. zu grosse Schrift), so können Sie unter dem Menüpunkt 'Ansicht' und der Option 'Schriftgrad' jederzeit eine andere Schriftgrösse wählen.

Für allfällige Fragen und bei Problemen stehen wir Ihnen gerne unter Telefon 044-225 12 50 von 9 bis 12 Uhr und von 13 bis 16 Uhr zur Verfügung.

[Probleme, Fragen, Feedback, Kontakt](#)

spezifische Willkommenseite für jede teilnehmende Institution:

Sie haben das Wort...

Willkommen zur Kundenschaftsbefragung der azb - Stiftung Arbeitszentrum für Behinderte

Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit nehmen, an dieser Befragung teilzunehmen. Ihre Beurteilungen helfen, die Qualität der Produkte und Dienstleistungen der azb - Stiftung Arbeitszentrum für Behinderte konstant zu verbessern und Ihren Bedürfnissen anzupassen.

1. Kontaktaufnahme

Beurteilen Sie die folgenden Aussagen:

	trifft gar nicht zu	trifft nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft zu	trifft völlig zu	k.A. / weiss nicht
Bei Fragen zu Produkten und Dienstleistungen weiss ich, an wen ich mich wenden kann.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Ansprechpersonen sind gut erreichbar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bei Anfragen erhalte ich innert nützlicher Frist eine Antwort.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Zurück Stop Weiter

2. Beratung

Beurteilen Sie die folgenden Aussagen:

	trifft gar nicht zu	trifft nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft zu	trifft völlig zu	k.A. / weiss nicht
Die Beratung erfolgt kompetent.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Machbarkeit meiner Wünsche wird geprüft.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich werde auch über Alternativen informiert.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Zurück Stop Weiter

3. Offerte

Beurteilen Sie die folgenden Aussagen:

Die Offerte...

	trifft gar nicht zu	trifft nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft zu	trifft völlig zu	k.A. / weiss nicht
ist übersichtlich und nachvollziehbar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ist vollständig und entspricht meiner Anfrage.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
wird mir innert nützlicher Frist zugestellt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Zurück Stop Weiter

4. Auftragsabwicklung

Beurteilen Sie die folgenden Aussagen:

	trifft gar nicht zu	trifft nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft zu	trifft völlig zu	k.A. / weiss nicht
Der Auftrag wird gemäss Vereinbarung ausgeführt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bei Verspätungen oder Problemen werde ich informiert.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Auf Änderungswünsche meinerseits wird flexibel eingegangen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Zurück Stop Weiter

5. Produkt / Dienstleistung

Beurteilen Sie die folgenden Aussagen:

	trifft gar nicht zu	trifft nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft zu	trifft völlig zu	k.A. / weiss nicht
Die Qualität des Produktes / der Dienstleistung ist einwandfrei.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mit von mir zur Verfügung gestellten Materialien, Produkten und Werkzeugen wird sorgfältig umgegangen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Der Arbeitseinsatz vor Ort (z.B. Gartenarbeiten) erfolgt professionell.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Das Preis-Leistungs-Verhältnis ist gut.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reklamationen werden zu meiner Zufriedenheit bearbeitet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bei Garantiefällen werden die Vereinbarungen eingehalten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Zurück Stop Weiter

6. Lieferung

Beurteilen Sie die folgenden Aussagen:

	trifft gar nicht zu	trifft nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft zu	trifft völlig zu	k.A. / weiss nicht
Die Lieferung erfolgt termingerecht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lieferung und Leistung entsprechen der Offerte und / oder der Auftragsbestätigung.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Verpackung des Produktes garantiert, dass es einwandfrei bei mir ankommt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Auf einem beiliegenden Lieferschein ist der Inhalt der Lieferung klar ersichtlich.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Lieferung erfolgt an die korrekte Adresse.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Zurück Stop Weiter

7. Rechnungsstellung

Beurteilen Sie die folgenden Aussagen:

	trifft gar nicht zu	trifft nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft zu	trifft völlig zu	k.A. / weiss nicht
Die Rechnung ist inhaltlich korrekt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Rechnung ist übersichtlich und nachvollziehbar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Zurück Stop Weiter

8. Weitere Angaben

Wie haben Sie von unseren Produkten / Dienstleistungen erfahren? (Mehrfachnennungen möglich)

- Persönliche Empfehlung
- Flyer, Inserate
- Werbung auf Produkten
- Internet, Website
- Presse
- Anders

Falls anders: wie?

Zurück Stop Weiter

8. Weitere Angaben

Wie häufig beziehen Sie unsere Produkte / Dienstleistungen?

- Bisher erst einmal
- Sporadisch
- Ein- bis zweimal jährlich
- Ein- bis zweimal pro Quartal
- Dauerauftrag / laufender Auftrag

Zurück Stop Weiter

8. Weitere Angaben

Aus welchen Gründen haben Sie sich für unser Produkt / unsere Dienstleistung entschieden? (Mehrfachnennungen möglich)

- Aus wirtschaftlichen Überlegungen (Preis, Qualität, Termin etc.)
- Aus sozialen Überlegungen / Solidarität
- Aufgrund der Einzigartigkeit des Produktes
- Andere Gründe

Aus welchen anderen Gründen?

Zurück Stop Weiter

spezifische Produktliste für jede teilnehmende Institution:

8. Weitere Angaben

Welche(s) Produkte(e) / Welche Dienstleistung(en) haben Sie bezogen? (Mehrfachnennungen möglich)

- Verpackungs- und Ausrüstarbeiten
- Mechanische Arbeiten
- Montagearbeiten
- Elektronische Fertigung
- Aufträge inkl. Beschaffung und Lagerhaltung
- Stuhlflechterarbeiten
- Produkte aus der Keramikwerkstatt
- Dienstleistungen für Haus und Garten
- Mobile Einsätze bei Ihnen
- Bankett in Wyden / im Restaurant Neumarkt
- Produkte aus der Bäckerei
- Catering bei Ihnen
- Wäscherei
- Geschenksets für Kunden etc.

Zurück Stop Weiter

8. Weitere Angaben

Gibt es Produkte oder Dienstleistungen, die Sie in unserem Angebot vermissen?

Zurück Stop Weiter

8. Weitere Angaben

Haben Sie uns schon anderen Firmen weiterempfohlen?

- ja
 nein
 habe keine entsprechenden Kontakte zu anderen Firmen / hatte keine Gelegenheit

Zurück

Stop

Weiter

9. Bemerkungen

Möchten Sie uns etwas mitteilen oder Ihre Antworten ergänzen?

Wünschen Sie eine Rückmeldung der Werkstätte zu Ihrer Bemerkung und / oder Ihren vorherigen Beurteilungen? Falls ja, geben Sie bitte Ihren Namen und eine Kontaktmöglichkeit an:

Hinweis des Statistischen Amtes des Kantons Zürich:

Bitte beachten Sie, dass Sie durch Angabe Ihres Namens freiwillig auf die Anonymität Ihrer Angaben und Bemerkungen verzichten, d.h. Ihr Name inkl. Kontaktmöglichkeit wird in diesem Fall gemeinsam mit Ihren Antworten an die Werkstätte zurückgemeldet.

Zurück

Stop

Weiter

10. Zusammenarbeit

Wir sind an einer vermehrten Zusammenarbeit mit externen Firmen interessiert und möchten Ihnen in diesem Zusammenhang unverbindlich folgende Fragen stellen:

Einige unserer Mitarbeitenden wurden bereits in verschiedenen externen Betrieben eingesetzt. Könnten Sie sich einen solchen Arbeitseinsatz auch in Ihrer Firma vorstellen? Wenn ja, in welchen Bereichen?

Gibt es in Ihrer Firma Arbeitsprozesse, bei welchen Sie sich vorstellen könnten, sie zu uns auszulagern? Wenn ja, welche?

Wenn wir mit Ihnen bezüglich einer erweiterten Zusammenarbeit Kontakt aufnehmen dürfen, geben Sie uns bitte eine Kontaktperson (Name und Kontaktmöglichkeit) an:

Hinweis des Statistischen Amtes des Kantons Zürich:
Wenn Sie eine Kontaktperson angeben, wird deren Name und Kontaktmöglichkeit gemeinsam mit den Angaben, die Sie im Fragenbereich „10. Zusammenarbeit“ gemacht haben, an die Werkstätte weitergeleitet. Ihre Antworten auf die vorherigen Fragen in den Fragenbereichen 1 bis 9 bleiben aber anonym und werden weder mit dieser Adressangabe verknüpft noch als Einzeldaten an die Werkstätten weitergegeben.

Zurück Stop Weiter

Vielen Dank

Wenn Sie jetzt auf 'Weiter' klicken, werden Ihre Angaben endgültig in die Datenbank gespeichert und Ihr individueller Zugangscod zu dieser Befragung gesperrt.

Zurück Stop Weiter

