

NEUSTART ist... Meinung der Kooperationspartner

von Andreas Zembaty, Leiter des Zentralbereichs Marketing und Öffentlichkeitsarbeit bei NEUSTART
andreas.zembaty@neustart.at

Wer Kunden gewinnen will, muss gewinnend auftreten, wer sie halten will, muss dauerhafte Beziehungen knüpfen. Für NEUSTART bedeutet dieses Prinzip des Relationship-Marketing, dass die gesamte Organisationstrategie auf die Interessen „Bedürfnisse der Kunden (Auftraggeber, Zuweiser), Klienten und Öffentlichkeit (Medien, Fachöffentlichkeit, Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen)“ ausgerichtet sein muss. Eine Orientierung, deren Ziel es ist, die erfahrungsgemäß widersprüchliche Interessenslagen zu erkennen und mit Angeboten (Dienstleistungen) zu befriedigen zu suchen. Als wichtiger Bestandteil dieses (Marketing-)Prozesses ist die Kommunikation über die Zufriedenheit der Anspruchsgruppen mit den Dienstleistungen von NEUSTART zu sehen.

Die Befragung der Öffentlichkeit (1.000 Österreicher), die Befragung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen und die Befragung der Kunden werden bei NEUSTART in regelmäßigen Abständen vorgenommen. Die Klienteninteressen wurden in einzelnen Arbeitsfeldern (zum Beispiel Opferhilfe, Außergerichtlicher Tausgleich) vorgenommen, ab Ende des Jahres werden die Interessen **aller** Klienten regelmäßig erhoben werden. Neben der Serviceorientierung ist die Dialogorientierung entscheidende Haltung im Umgang mit den Anspruchsgruppen. Die Kunden alle zwei Jahre schriftlich zu befragen und sie dazwischen zu jährlichen Bilanzgesprächen mit den NEUSTART Management einzuladen ist Teil dieser Strategie. In der Folge werden die Ergebnisse der letztjährigen Kundenbefragung dargestellt.

Sind auch Sie, sehr geehrte Leserin und sehr geehrter Leser, bereit, uns Ihr Feedback zur Verfügung zu stellen, dann lade ich Sie herzlich ein, mit uns Kontakt aufzunehmen! (andreas.zembaty@neustart.at, Tel. 01 545 95 60)

Im Herbst 2004 wurden in ganz Österreich Fragebögen mit 15 detaillierten Fragen an insgesamt 440 Personen, die mit NEUSTART zusammenarbeiten, versandt. 200 Kooperationspartner haben geantwortet, es handelt sich dabei vor allem um Zuweiser, also Personen, die unmittelbar Dienstleistungen von NEUSTART in Auftrag geben (Richter und Staatsanwälte). Daneben haben auch Auftraggeber und Vertreter der Fachöffentlichkeit, Politik und Medien ihre Meinung zur Qualität der NEUSTART Dienstleistungen abgegeben.

Hohe Gesamtzufriedenheit

Aus den ersten sechs Fragen (deren Ergebnisse in der Folge detailliert dargestellt werden) wurde ein Gesamtzufriedenheitsscore, quasi als Vergleichswert für kommende Jahre, zusammengefasst. Die Inhalte der ersten sechs Fragen bezogen sich insbesondere auf die Zufriedenheit mit den Dienstleistungen beziehungsweise mit dem öffentlichen Auftritt von NEUSTART.

Das erfreuliche Ergebnis: Die Gesamtzufriedenheit in Österreich liegt bei 72 von möglichen 100 Punkten. Dieser Zufriedenheitswert setzt sich aus den Inhalten Kompetenz beziehungsweise Dienstleistung zusammen. Items wie Lösungskompetenz, Umsetzungskompetenz und professionelles Herangehen an Problemstellungen oder die prompte Erfüllung von Dienstleistungen und der unmittelbare Nutzen für die Kunden aus der Tätigkeit von NEUSTART sind darin enthalten. Betrachtet man diesen Kompetenz- und Dienstleistungsfaktor gesondert, so zeigt sich, dass der Kompetenzfaktor tendenziell über dem Dienstleistungsfaktor angesiedelt wird und teilweise Spitzenwerte bis zu 95 Prozent erhält, aber auch der Dienstleistungsfaktor im Bereich um die 80 Prozent pendelt. Für ganz Österreich ergibt das einen Kompetenzfaktor von 79 Prozent und einen Dienstleistungsfaktor von 78 Prozent.

Nun die Ergebnisse zu den einzelnen Fragestellungen:

Die Kooperationspartner profitieren von NEUSTART

Rund 33 Prozent profitieren „vollkommen“ von der Arbeit von NEUSTART, rund 59 Prozent „eher schon“. Lediglich 2,1 Prozent bzw. 6,3 Prozent geben an, „überhaupt nicht“ beziehungsweise „eher nicht“ von der Arbeit von NEUSTART zu profitieren.

75 Prozent fühlen sich als Kunde

Drei Viertel der Befragten fühlen sich als Kunde von NEUSTART. Davon geben rund 28 Prozent an, sich „vollkommen“ und rund 47 Prozent, sich „eher schon“ als Kunde zu fühlen. Ein Viertel gibt an, sich nicht als Kunde von NEUSTART zu fühlen, davon fühlen sich 7 Prozent „überhaupt nicht“ als Kunden und 18 Prozent „eher nicht“. Hier scheint es rund um den Begriff „Kunde“ zu einer Begriffsirritation gekommen zu sein. NEUSTART versucht kundenorientiert zu handeln, das heißt sich an den Wünschen der Anspruchsgruppen zu orientieren und verwendet deshalb den Begriff Kunde in diesem Fragebogen.

Managementkompetenz schafft höchste Zufriedenheit

Bei der Frage nach der Zufriedenheit mit den verschiedenen Angeboten von NEUSTART zeigten sich die Befragten mit der Kompetenz des Managements am zufriedensten. An zweiter Stelle kommen die sozialarbeiterischen Dienstleistungen im Bereich der Opfer- und Täterhilfe. Die Präventionsarbeit und die Teilnahme am öffentlichen kriminalpolitischen Diskurs (Präsenz in den Medien et cetera) wurden eher schlechter bewertet.

NEUSTART handelt prompt

Mehr als die Hälfte der Befragten geben an, eine erwartete Dienstleistung von NEUSTART immer sofort zu erhalten. 40 Prozent sind der Meinung, dass sie eine erwartete Dienstleistung „eher schon“ erhalten, 3 Prozent meinen, eine Dienstleistung „eher nicht“ zu erhalten.

NEUSTART ist vor allem verlässlich

Auf die Frage, wie die Qualität von NEUSTART in den unterschiedlichen Bereichen beurteilt wird, wurde vor allem der Bereich Verlässlichkeit am besten bewertet. Die Punkte fachliche Kompetenz in der Straffälligenhilfe, das Engagement und die Motivation der Mitarbeiter, die fachliche Kompetenz in der Hilfe für Opfer und das professionelle Herangehen an Problemstellungen erhielten ebenfalls hohe Wertungen. Das Wachstum der Organisation und die Erfolgsquote bei den Betreuungsfällen sowie die Abdeckung des Bedarfs wurden im Bezug auf die Qualität eher schlecht bewertet.

NEUSTART Angebot ist weitestgehend bekannt

17,6 Prozent der Befragten kennen alle sozialarbeiterischen Dienstleistungen von NEUSTART. Beinahe 70 Prozent denken, dass sie über die sozialarbeiterischen Dienstleistungen Bescheid wissen. 14 Prozent wissen weniger über die sozialarbeiterischen Dienstleistungen, wobei jedoch nur 0,5 Prozent angeben, überhaupt nichts zu wissen.

Qualität wird am Engagement gemessen

Auf die Frage nach den Kriterien, wonach die Qualität der sozialarbeiterischen Dienstleistungen von NEUSTART von den Kooperationspartnern bewertet wird, gaben die Befragten an, dass das Engagement der Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter, wie die Betreuungshäufigkeit, der Ausbildungsstand der Sozialarbeiter sowie die Abdeckung des Bedarfs der Kooperationspartner besonders wichtig sind. Weniger Relevanz bei der Beurteilung der Qualität haben für die Befragten die Punkte Rückmeldungen von Klienten unmittelbar beziehungsweise die Rückfallshäufigkeit. Die Punkte Akzeptanz der Dienstleistungen durch die Klienten sowie Versorgung der Klienten mit Wohnraum, Arbeit und Grundversorgung liegen hinsichtlich der Beurteilung im Mittelfeld.

Bewährungshilfe soll verbessert werden

Bei der Frage nach Dienstleistungen, bei welchen von den Kooperationspartnern Verbesserung erwartet wird, wurden vor allem die Bereiche Hilfestellung für die Klienten bei der Weisungserfüllung sowie die Bewährungshilfe genannt. Darüber hinaus würden sich die Befragten aber auch bei den Bereichen Schulsozialarbeit, der Vermittlung Gemeinnütziger Leistungen und bei den Kommunikationszentren für Haftentlassene Verbesserungen wünschen.

NEUSTART Standort ist bekannt

Über 90 Prozent der Befragten kennen den Standort der für sie zuständigen NEUSTART Einrichtungen.

NEUSTART Mitarbeiter sind weitestgehend präsent

Für über die Hälfte der Befragten sind die NEUSTART Mitarbeiter immer leicht erreichbar, für 45 Prozent der Befragten „eher schon“. Nur für 2,6 Prozent der Befragten sind die Mitarbeiter nicht leicht erreichbar.

NEUSTART Mitarbeiter sind engagiert und freundlich

Die meisten Befragten bezeichnen den Umgang mit ihnen als engagiert und freundlich sowie kundenorientiert. Die wenigsten empfinden den Umgang als ablehnend und distanziert.

Lösungen werden angeboten

Befragt nach den Reaktionen des NEUSTART Ansprechpartners auf Kritik seitens der Kooperationspartner meinte knapp die Hälfte der Befragten, dass in der Regel mit einem Lösungsvorschlag beziehungsweise aufgeschlossen auf ihre Kritik geantwortet wird. Nur 1,1 Prozent gaben an, dass die NEUSTART Ansprechpartner gleichgültig reagiert haben.

Persönlicher Kontakt ist regelmäßig

Circa 90 Prozent der Befragten hatten im letzten Jahr mehr als einmal Kontakt mit Ihrem Ansprechpartner bei NEUSTART. 2 Prozent hatten im letzten Jahr keinen Kontakt zu ihrem Ansprechpartner.

Gewünschte künftige NEUSTART Aufgaben

Auf die Fragen nach künftigen Aufgaben, die NEUSTART verstärkt wahrnehmen sollte, nannten die Kooperationspartner insbesondere Hilfestellungen bei der Arbeits- und Wohnungssuche, die Konfliktregelung, die Vermittlung Gemeinnütziger Leistungen, die Hilfestellung bei der Aufarbeitung der Ursachen der Straffälligkeit und die Hilfestellung für Opfer von Straftaten. Weniger wichtig sind den Befragten die Online-Beratung sowie Schulungen im Umgang mit Kriminalität für Justiz und Polizei. Am wenigsten geschätzt wäre es, würde sich NEUSTART ausschließlich auf sozialarbeiterische Dienstleistungen beschränken.

In der Folge hatten die Ansprechpartner auch Gelegenheit, persönliche Anmerkungen und Anregungen zu unserer Arbeit in ein freies Feld einzutragen. Wir erhielten dadurch einige sehr wichtige Anregungen, vereinzelt auch pointiert formulierte Kritik, die wir zum Anlass nehmen werden, unsere Arbeit zu verbessern und die geäußerte Kritik in Einzelgesprächen mit den Ansprechpersonen von NEUSTART vor Ort (Einrichtungsleiter) prompt abzuklären und Kritisierendes zu verändern.

Wir hoffen im Jahr 2006 auf neuerliches Feedback unserer Kooperationspartner und womöglich auch auf ein Mehr an Zufriedenheit mit den Angeboten, die NEUSTART für die Kooperationspartner erbringt.