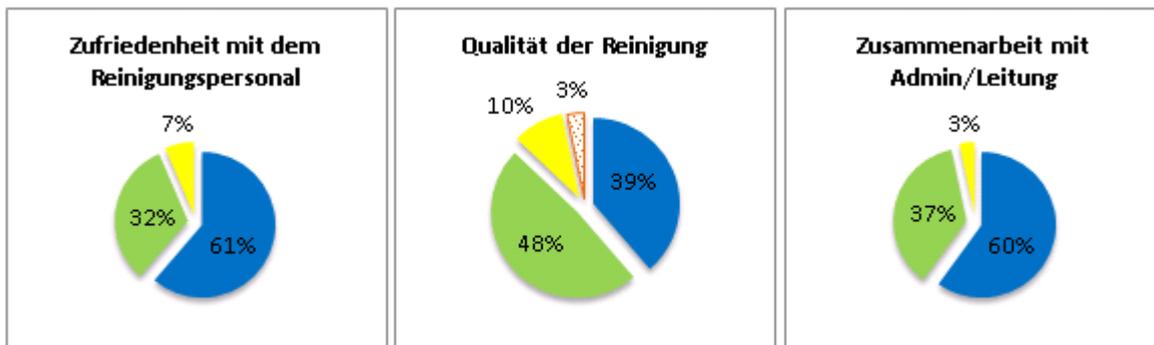


## Auswertung Kundenzufriedenheit 2016

Sehr geehrte Kundinnen und Kunden von Ambiente zu Hause

Vielen Dank für Ihre Teilnahme an unserer Umfrage zur Kundenzufriedenheit bei Ambiente zu Hause. Ihr Feedback ist uns sehr wichtig, damit wir uns als Dienstleister stetig verbessern und auf Ihre Bedürfnisse eingehen können.

Wir haben von Ihnen für alle Fragen viele gute bis sehr gute Bewertungen erhalten, was uns sehr motiviert und freut. Eine Auswahl der wichtigsten Feedbacks haben wir hier zusammengestellt:



Legende: 😊😊 😊 😐 😞 😡 ☐ ☐☐☐

In Einzelfällen wurden wir auch „schlechter“ bewertet. Diese Punkte nehmen wir ernst und werden gezielt daran arbeiten. Es ist uns ein grosses Anliegen uns weiter zu entwickeln und den Qualitätsstandard so hoch wie möglich zu halten.

Gerne teilen wir Ihnen einige Massnahmen mit, welche wir bereits umgesetzt haben oder planen:

- **Zufriedenheit mit dem Reinigungspersonal:**

Trotz der gesamthaft guten Beurteilung gibt es Einzelfälle, wo Verbesserungen gewünscht und auch angezeigt sind. Wir werden unser Coaching bezüglich dieser Einzelsituationen verstärken.

- **Qualität der Reinigung:**

Es werden durch hauswirtschaftliches Fachpersonal Mitarbeiterschulungen durchgeführt, in welchen unsere Mitarbeiterinnen ihre Fachkenntnisse in der Reinigung vertiefen, um Ihre Ansprüche noch besser erfüllen zu können.

- **Zusammenarbeit Administration und Leitung:**

Bezüglich Ferienabwesenheiten können wir Ihnen neu, aufgrund eines grösseren Personalbestands, in der Regel eine Vertretung anbieten.

Zur telefonischen Erreichbarkeit: Unser kleines Leitungsteam kann nicht immer verfügbar sein, auch Sie als Kunde sind am Tage oft wegen der Arbeitstätigkeit verhindert.

Wir werden der gegenseitigen Erreichbarkeit aber vermehrt Beachtung schenken und mit Ihnen aktiv klären, auf welchen Kommunikationswegen (Mail, Handy, Geschäftstelefon) wir Sie bei Rückfragen erreichen können. Sie können uns weiterhin jederzeit per Mail kontaktieren:

[ambientezuhause@rheinleben.ch](mailto:ambientezuhause@rheinleben.ch)

Ihre Anregungen und Kritik nehmen wir natürlich jederzeit gerne entgegen, nicht nur anlässlich von Kundenbefragungen. Wir freuen uns auch künftig für Sie im Einsatz zu sein.

Freundliche Grüsse

**Stiftung Rheinleben**

Barbara Bubendorf  
Abteilungsleitung

Alexander Dieter  
Koordination Arbeitseinsätze