



## Bericht Auswertung Kund\*innen Zufriedenheit

Im März 2021 wurde erstmals eine anonyme Befragung zur Kund\*innen Zufriedenheit durchgeführt. Insgesamt wurden Fragebögen an 187 Haushalte des Häuslichen Hilfsdienstes (HHNW) verschickt. Die Teilnehmer\*innen konnten ihre Antwort mittels eines frankierten Rückumschlages bei der Post abgeben bzw. einwerfen.

134 Kund\*innen haben den Fragebogen ausgefüllt und zurückgeschickt. 3 Fragebögen wurden leer abgegeben. Dies entspricht einer Gesamtquote von 72 Prozent und ist damit repräsentativ.

Von den teilnehmenden Kund\*innen hat die Mehrzahl eine wöchentliche Haushaltshilfe (66), vierzehntägige Unterstützung haben 48 Kund\*innen und 12 gaben an mehrmals wöchentlich eine Hilfe in Anspruch zu nehmen.

Interessant war die Frage über den Zugang zum Häuslichen Hilfsdienst. In erster Linie wurden die Kund\*innen über die Nachbarschaft auf unseren Dienst aufmerksam (29) und 19 durch Bekannte oder die Familie. Dies belegt, dass der Zugang über das persönliche Umfeld erfolgt. Hier werden Erfahrungen ausgetauscht und das Vertrauen in die Institution steigt. Für die Zukunft bedeutet das für uns, die Verteilung von Flyern, die Durchführung von Infoveranstaltungen und die Möglichkeit von Zeitungsartikeln (im Biebricher) zu nutzen, um unser Angebot in der Region Wiesbaden-Biebrich und Schierstein publik zu machen. Der Standort des Nachbarschaftshauses mit seiner guten öffentlichen Verkehrsanbindung, seiner Infrastruktur sowie der Vernetzung mit anderen Trägern und Diensten in der Region sind ein zusätzlicher positiver Faktor.

Es besteht eine große Zufriedenheit allgemein mit der Arbeit der häuslichen Hilfe, mit der Pünktlichkeit, mit der Freundlichkeit und mit dem Eingehen auf Wünsche. Die Zufriedenheit mit der Vertretungsregelung schneidet etwas schlechter ab und sollte verbessert werden. Allerdings sind hier Grenzen gesetzt, da der Wunsch nach einer bestimmten Mitarbeiterin, einem bestimmten Tag und/oder einer bestimmten Uhrzeit im Vertretungsfalle häufig nicht zu erfüllen ist. Vor allem im Krankheitsfalle, der kurzfristig auftritt, ist eine Vertretung schwierig zu vermitteln. Dies setzt die Bereitschaft aller Beteiligten hinsichtlich der Flexibilität der zeitlichen und personellen Möglichkeiten voraus.

Zu den Verbesserungsvorschlägen war ein Textfeld im Fragebogen vorgesehen. 32 Kund\*innen gaben einen Kommentar ab. Dabei gab es 28 positive Rückmeldungen, z.B. „alles perfekt, große Hilfe, Anerkennung, Kompetenz und Dankbarkeit“. 4 Rückmeldungen waren kritische Anregungen mit Verbesserungsvorschlägen. So



wurde die Handynutzung während der Einsätze genannt. Wir möchten darauf hinweisen, dass Anrufe der HHNW-Einsatzleitung durch die Mitarbeiter\*innen entgegengenommen werden müssen. Jede weitere Handynutzung im Haushalt ist nur im Notfall (z.B. die Schule des Kindes ruft an) oder im besonderen Ausnahmefall (z.B. Warten auf den Rückruf eines Handwerkers) zulässig. Weitere Themen waren der sparsame Einsatz von Putzmitteln oder ein vorsichtigeres Arbeiten mit dem Mobiliar. Gerne nehmen wir diese Rückmeldungen mit ins Team. Ein Kunde wünschte sich Unterstützung bei der Gartenarbeit. Leider haben wir dafür aktuell keine personellen Möglichkeiten.

Die Arbeit der beiden Führungskräfte Frau Müller und Herr Willfahrt wurde jeweils von ca. 100 Kund\*innen beurteilt. Davon hat ein Großteil die Tätigkeit mit gut oder sehr gut bewertet. Kritisch wurde teilweise die Erreichbarkeit bewertet. Deshalb sei auf die Bürosprechzeiten (Montag bis Freitag 10 – 12 Uhr) und den Anrufbeantworter hingewiesen. Wenn Sie eine Nachricht hinterlassen, rufen wir spätestens am nächsten Werktag zurück. Gerne können Sie uns informieren, wenn dies nicht geklappt hat.

### **Fazit:**

Wir freuen uns sehr über die zahlreichen und positiven Rückmeldungen. Die Anregungen nehmen wir gerne auf, denn sie verdienen in Zukunft die Arbeit und das Angebot des Häuslichen Hilfsdienstes (HHNW) zu verbessern und auszubauen.

Wiesbaden, 30.06.2021

Regina Müller und Udo Willfahrt

(Leitung HHNW)