

Auswertung Kundenzufriedenheitsumfrage 2017

Niederlassung Küche: Bereich Seniorenverpflegung
Zeitraum der Befragung: November 2017 bis Dezember 2017

Informationen zum Ablauf der Kundenbefragung.

Aus den Erfahrungen im letzten Jahr und die positive Rückmeldung der einzelnen Bereiche, haben wir die Art der Kundenzufriedenheitsumfrage beibehalten.

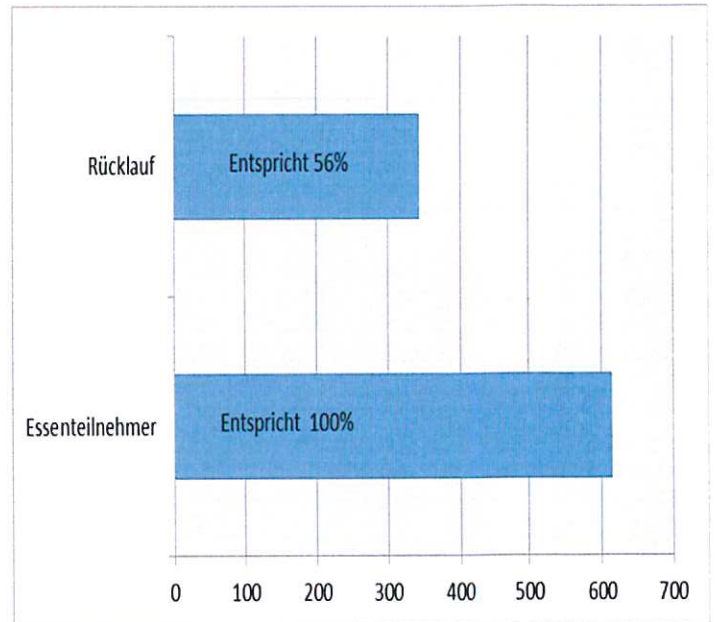
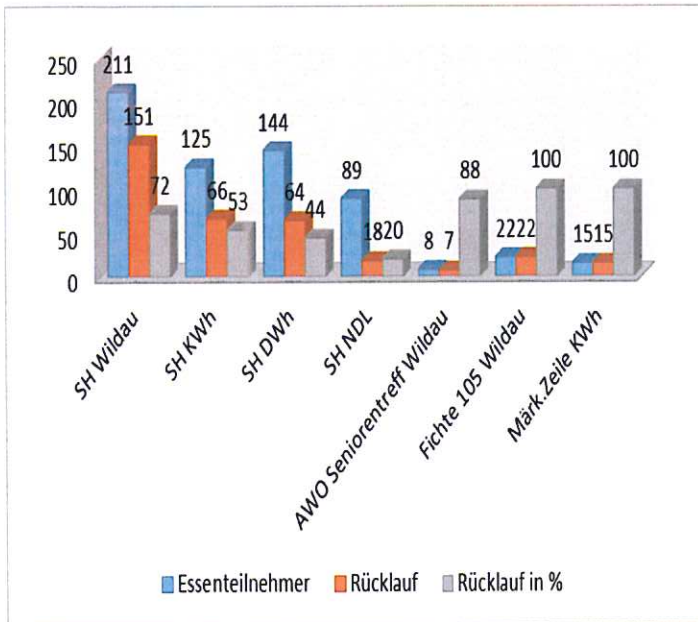
Auch dieses Mal wurden die Bewohner und Mieter der AWO Pflegeeinrichtungen und Essenteilnehmer/ Gäste externen Einrichtungen von unserem Speisenbedarfs-Service direkt befragt.

Nachstehend haben wir für Sie die Ergebnisse der „Seniorenbefragung“ grafisch dargestellt.

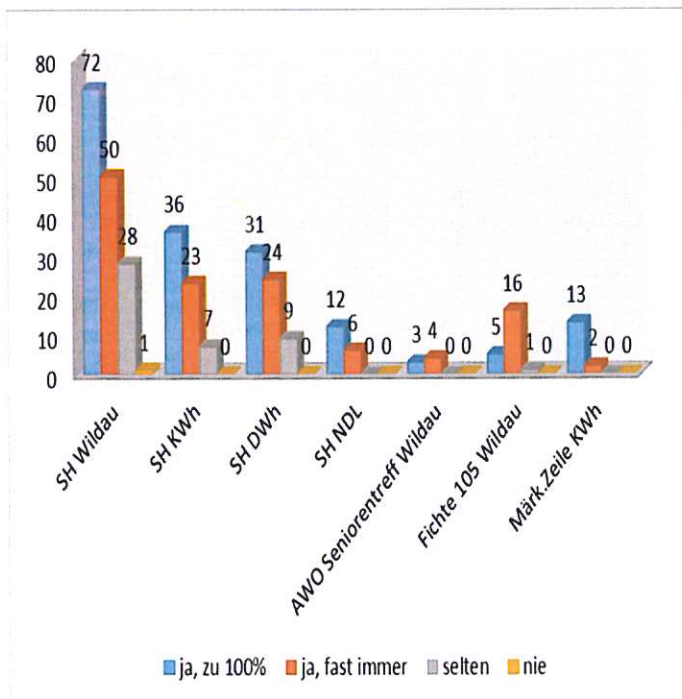
Die aus dem Vorjahr gesetzten Ziele, Erhöhung des Rücklaufs um 4% (von 48 % auf 56 %) und Erhöhung der Zufriedenheit der Speisenqualität um 2 % (von 77 % auf 87 %), wurden erreicht.

Vielen herzlichen Dank.

Auswertung der Rücklaufquote

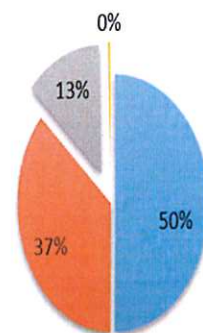


Auswertung der Frage „Sind Sie mit der Speisenqualität zufrieden?“

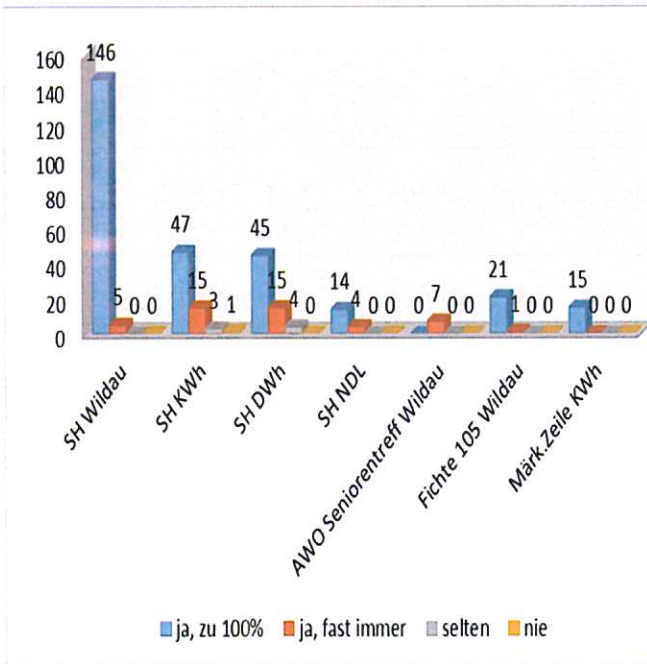


Gesamtbewertung: Sind Sie mit der Speisenqualität zufrieden?

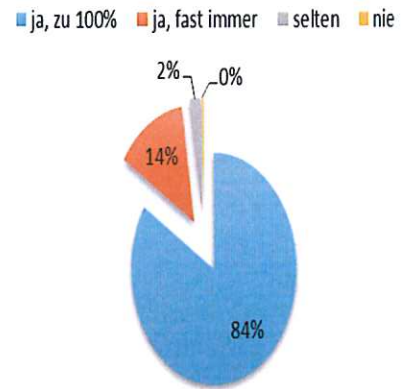
■ ja, zu 100% ■ ja, fast immer ■ selten ■ nie



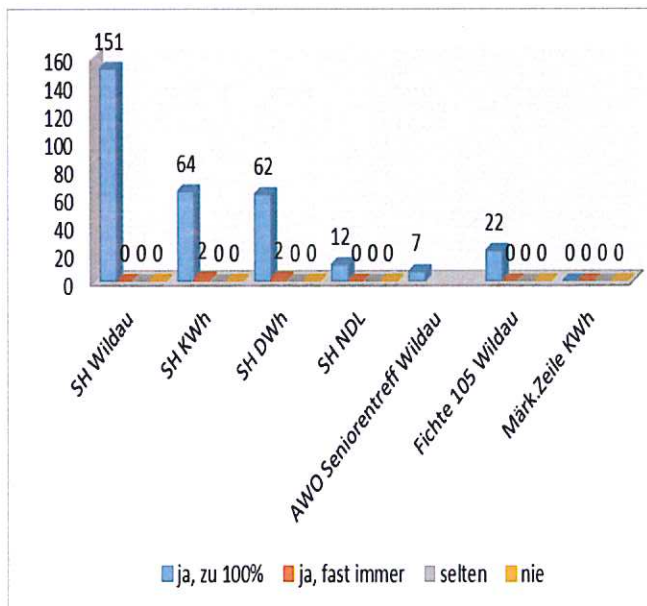
Auswertung der Frage „Wird Ihre Speisenauswahl immer berücksichtigt?“



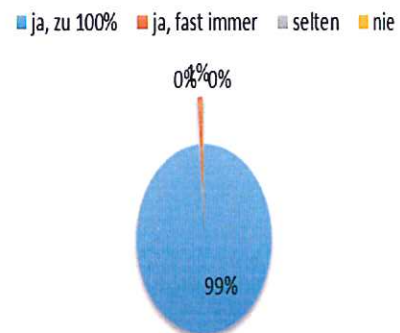
Gesamtbewertung: Wird Ihre Speisenauswahl immer berücksichtigt?



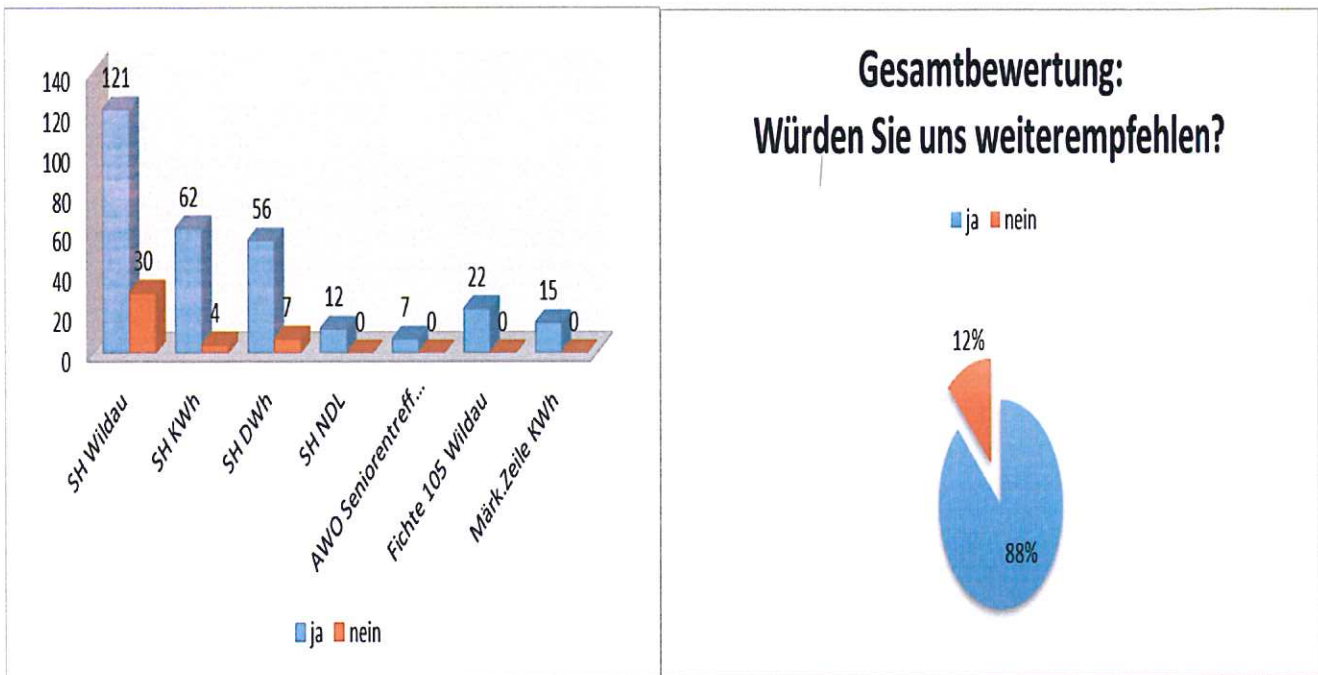
Auswertung der Frage „Sind Sie mit dem Speisenabfrageservice zufrieden?“



Gesamtbewertung: Sind Sie mit dem Speisenabfrageservice zufrieden?



Auswertung der Frage: Würden Sie uns weiterempfehlen?



Für das Jahr 2018 hat die WSG Küchen folgende Maßnahmen festgelegt

1. Erhöhung der Rücklaufquote um 2 % zum Vorjahr
2. Stabilität der Zufriedenheit „Speisenqualität“ (Note 1 und 2) bei 87 %.

Wir bedanken uns recht herzlich bei allen Senioren und Essenteilnehmer, die uns bei der Durchführung behilflich waren.

Mit freundlichen Grüßen.

Heiko Lemke
(Niederlassungsleiter WSG Küchen)

Sascha Diez
(QM- und Hygienebeauftragter WSG Küchen)