



Kanton Zürich
Statistisches Amt

Benchmarking Behindertenheime

Kundenbefragung zur Zufriedenheit mit Produkten und Dienstleistungen

2021

Stiftung MBF



Impressum

Kanton Zürich

Direktion der Justiz und des Innern

Statistisches Amt des Kantons Zürich

Silvia Würmli (Projektleitung)

Iris Wurmitzer (Berichte)

Schöntalstrasse 5

Postfach

8090 Zürich

Tel.: 043 259 75 54

www.statistik.ji.zh.ch/befragungen

Rücklauf

Von 130 angeschriebenen Personen haben 48 an der Umfrage teilgenommen. Dies entspricht einer Rücklaufquote von: **37%**

Bewertungsgrundlagen, Darstellung und Klassifikation der Resultate

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.

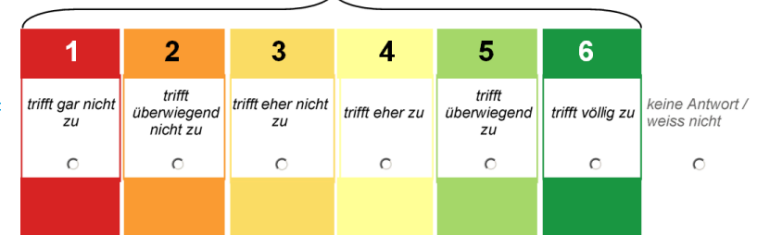
Darstellung der Resultate

Dargestellt werden Mittelwerte, prozentuale Antwortverteilungen sowie der Anteil der positiven und sehr positiven Antworten (= Summe der Antwortoptionen 5 und 6, im folgenden mit Excellencewert bezeichnet). Sämtliche Prozentwerte basieren auf dem Total der gültigen Antworten, fehlende Werte resp. Antwortverweigerungen wurden also nicht in das Total miteinbezogen. Die Anzahl der gültigen Antworten ist jeweils in der ersten Spalte der Ergebnistabellen ersichtlich.

Klassifikation der Resultate

Aufgrund langjähriger Erfahrungen mit Qualitätsmanagement-Umfragen verwenden wir folgende Klassifikationen:

Durch Zuweisung von Zahlen zu den Antwortkategorien kann der **Mittelwert** (Durchschnitt) berechnet werden.



Daraus ergibt sich der Anteil positiver und sehr positiver Antworten (Excellencewert)

Interpretation	Excellencewert
unbefriedigend	< 35%
befriedigend	≥ 35%
gut	≥ 60%
sehr gut	≥ 85%

Änderungen Fragebogen

Der Fragebogen wurde seit der letzten Befragung im Jahr 2016 leicht überarbeitet. Zum einen sind einige Fragen etwas umformuliert worden, zum anderen wurden ein paar Fragen hinzugefügt.

Viele Fragen wurden im Vergleich zur letzten Befragung etwas strenger formuliert. Alle Fragen mit einer strengeren Formulierung sind in den Ergebnistabellen mit einem Stern (*) markiert. Nachfolgend einige Beispiele. Kursiv hervorgehoben sind die neu eingefügten Verschärfungen.

- Die Lieferung erfolgt *stets* termingerecht.
- Reklamationen werden zu meiner *vollsten* Zufriedenheit bearbeitet.
- Der Auftrag wird *immer* gemäss Vereinbarung ausgeführt.

Neue Fragen:

- Die Mitarbeitenden nehmen unsere Bedürfnisse immer ernst.
- Die Mitarbeitenden kennen unsere Bedürfnisse.
- Ich arbeite gerne mit der Werkstätte, weil die Dienstleistungen so erbracht werden/das Produkt so erstellt wird, wie ich mir das vorstelle.
- Die Werkstätte führt Aufträge nach branchenüblichen Standards durch.
- Die Werkstätte liefert hervorragende Produkte und Dienstleistungen.
- Alles in allem ist meine Zusammenarbeit mit der Werkstätte ausgezeichnet.

Signifikanz von Bewertungsunterschieden

Bei Institutionen, die bereits einmal eine Kundenbefragung mit uns durchgeführt haben, analysieren wir basierend auf den Excellencewerten die Entwicklung der Kundenzufriedenheit.

Hat sich ein Excellencewert über die Zeit verändert, muss neben der Grösse des Unterschieds auch immer seine statistische Signifikanz einbezogen werden. Ist ein Unterschied signifikant, dann bedeutet dies, dass der Unterschied mit sehr grosser Wahrscheinlichkeit für alle Kunden gilt und nicht nur für diejenigen, die an der Befragung teilgenommen haben.

Ein Bewertungsunterschied wird umso eher signifikant:

- je grösser der Unterschied zwischen der aktuellen und der vorigen Bewertung ist,
- je mehr Personen befragt wurden,
- je eindeutiger das Antwortverhalten in den beiden Jahren ist (= bei sehr niedrigen bzw. hohen Excellencewerten werden kleinere Unterschiede signifikant, als wenn sich die Antworten gleichmässiger auf die Antwortoptionen verteilen).

Auch für neu formulierte Fragen sind Signifikanztests berechnet worden. Dies muss bei der Interpretation der Resultate berücksichtigt werden.

In den Vergleichen sichtbare, aber nicht signifikante Unterschiede sollten nicht als Grundlage für Handlungsimplikationen dienen, sondern dürfen nur sehr vorsichtig und unter Berücksichtigung der statistischen Unsicherheit dieses Befundes interpretiert werden.

Ist ein Unterschied signifikant, sollte er dagegen bei der Interpretation der Ergebnisse zunächst inhaltlich betrachtet werden. Ob Handlungsbedarf besteht, hängt nicht nur davon ab, ob ein Unterschied signifikant ist, sondern auch davon, wie gross der Unterschied ist und in welchem Wertebereich die zu vergleichenden Werte liegen.

Darstellung der signifikanten Unterschiede:



signifikante Verbesserung



signifikante Verschlechterung

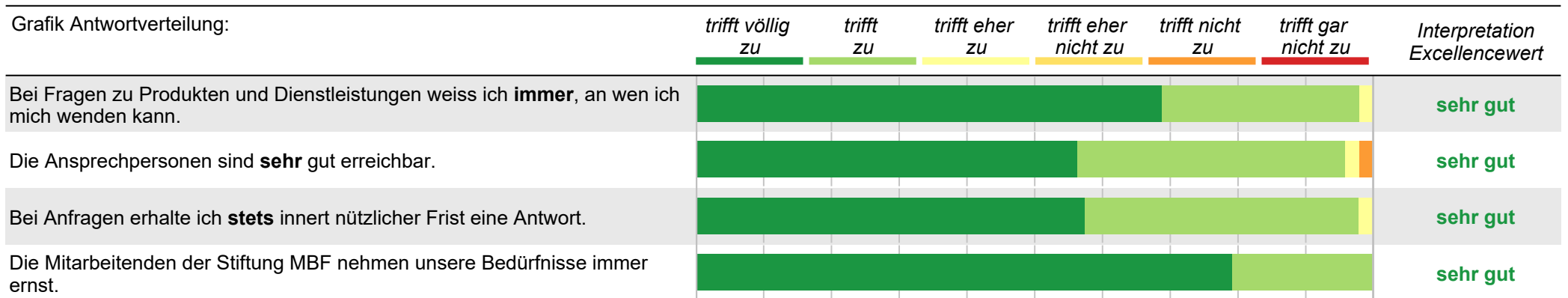
n.s. Veränderung ist nicht signifikant

k.A. keine Angaben, weil:

- in mindestens einem der beiden Befragungsjahre weniger als 8 Personen die Frage beantwortet haben,
- der Excellencewert in beiden Befragungsjahren 100% beträgt,
- keine Vergleichsdaten vorhanden sind.

Ansprechperson

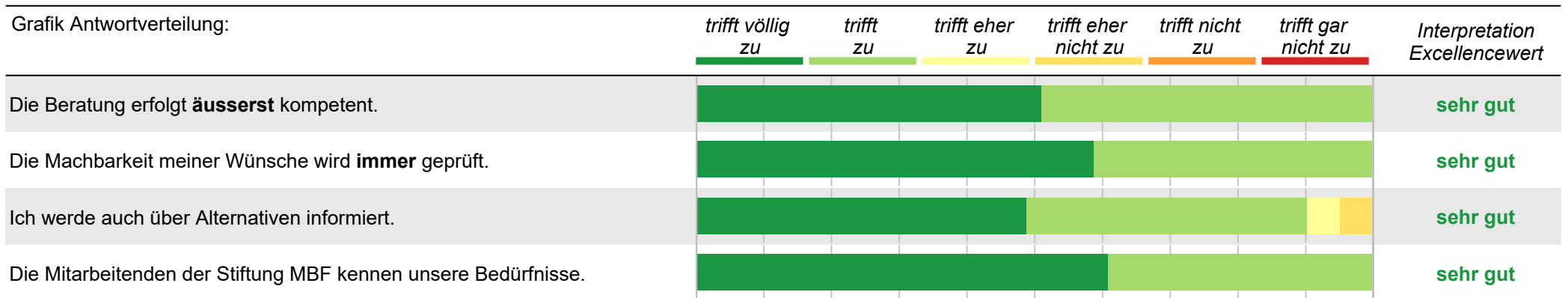
Tabelle:		Anzahl Antworten	Mittelwerte	Prozent						% Excellencewert		Signifikanz 2016/2021
				positiv ←	→ negativ	6	5	4	3	2	1	
Bei Fragen zu Produkten und Dienstleistungen weiss ich immer , an wen ich mich wenden kann.	Ihre Institution alle Institutionen	48	5.7 5.6	69%	29%	2%	0%	0%	0%	98%	97%	n.s.
Die Ansprechpersonen sind sehr gut erreichbar.	Ihre Institution alle Institutionen	48	5.5 5.5	56%	40%	2%	0%	2%	0%	96%	100%	n.s.
Bei Anfragen erhalte ich stets innert nützlicher Frist eine Antwort.	Ihre Institution alle Institutionen	47	5.6 5.6	57%	40%	2%	0%	0%	0%	98%	91%	n.s.
Die Mitarbeitenden der Stiftung MBF nehmen unsere Bedürfnisse immer ernst.	Ihre Institution alle Institutionen	48	5.8 5.7	79%	21%	0%	0%	0%	0%	100%	98%	



Legende: * = Frage wurden im Vergleich zur letzten Befragung etwas strenger formuliert

Beratung

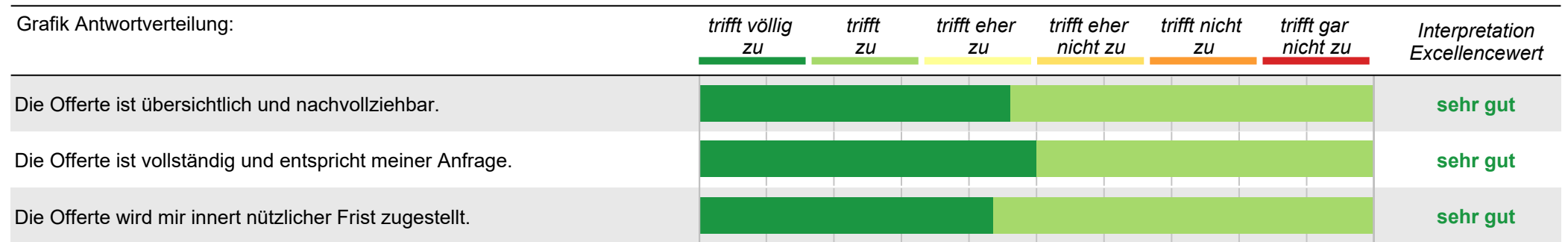
Tabelle:		Anzahl Antworten	Mittelwerte	Prozent						% Excellencewert		Signifikanz 2016/2021
				positiv ←	←	→	negativ	2021	2016			
				6	5	4	3	2	1			
Die Beratung erfolgt äusserst kompetent.	Ihre Institution alle Institutionen	47	5.5 5.6	51%	49%	0%	0%	0%	0%	100%	97%	n.s.
Die Machbarkeit meiner Wünsche wird immer geprüft.	Ihre Institution alle Institutionen	46	5.6 5.6	59%	41%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	n.s.
Ich werde auch über Alternativen informiert.	Ihre Institution alle Institutionen	41	5.3 5.3	49%	41%	5%	5%	0%	0%	90%	87%	n.s.
Die Mitarbeitenden der Stiftung MBF kennen unsere Bedürfnisse.	Ihre Institution alle Institutionen	46	5.6 5.4	61%	39%	0%	0%	0%	0%	100%	91%	



Legende: * = Frage wurden im Vergleich zur letzten Befragung etwas strenger formuliert

Offerte

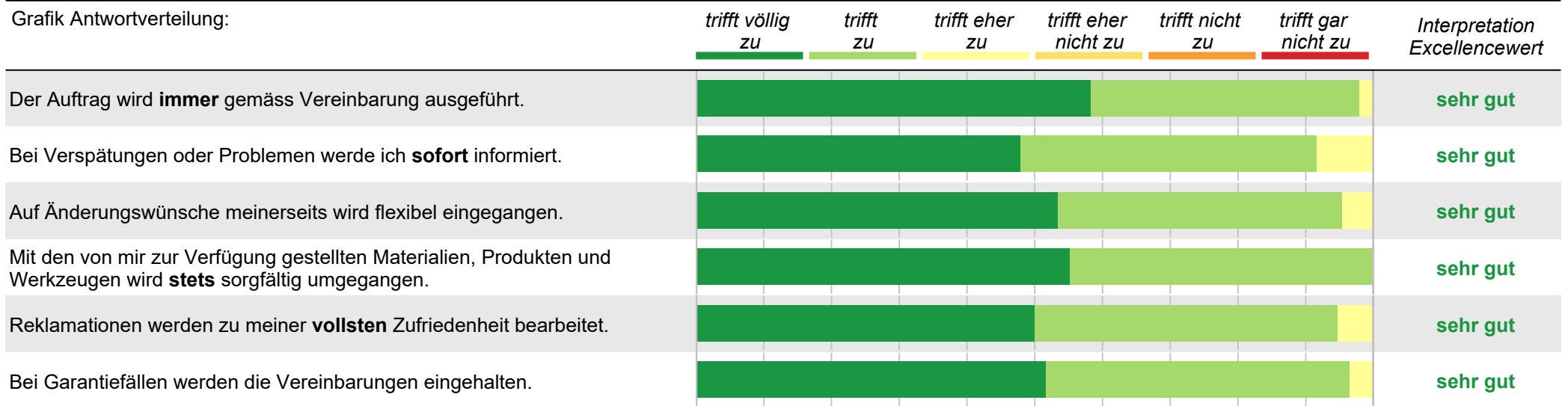
Tabelle:		Anzahl Antworten	Mittelwerte	Prozent						% Excellencewert		Signifikanz 2016/2021
				positiv ←		→ negativ		2021	2016			
				6	5	4	3	2	1			
Die Offerte ist übersichtlich und nachvollziehbar.	Ihre Institution	39	5.5	46%	54%	0%	0%	0%	0%	100%	87%	↗
	alle Institutionen		5.6							96%	92%	
Die Offerte ist vollständig und entspricht meiner Anfrage.	Ihre Institution	40	5.5	50%	50%	0%	0%	0%	0%	100%	97%	n.s.
	alle Institutionen		5.6							98%	98%	
Die Offerte wird mir innert nützlicher Frist zugestellt.	Ihre Institution	39	5.4	44%	56%	0%	0%	0%	0%	100%	87%	↗
	alle Institutionen		5.6							98%	96%	



Legende: * = Frage wurden im Vergleich zur letzten Befragung etwas strenger formuliert

Auftragsabwicklung

Tabelle:		Anzahl Antworten	Mittelwerte	Prozent						% Excellencewert		Signifikanz 2016/2021
				positiv ←	←	→	negativ	2021	2016			
Der Auftrag wird immer gemäss Vereinbarung ausgeführt.	Ihre Institution alle Institutionen	48	5.6 5.6	58%	40%	2%	0%	0%	0%	98%	97%	n.s.
Bei Verspätungen oder Problemen werde ich sofort informiert.	Ihre Institution alle Institutionen	48	5.4 5.5	48%	44%	8%	0%	0%	0%	92%	85%	n.s.
Auf Änderungswünsche meinerseits wird flexibel eingegangen.	Ihre Institution alle Institutionen	43	5.5 5.6	53%	42%	5%	0%	0%	0%	95%	97%	n.s.
Mit den von mir zur Verfügung gestellten Materialien, Produkten und Werkzeugen wird stets sorgfältig umgegangen.	Ihre Institution alle Institutionen	38	5.6 5.7	55%	45%	0%	0%	0%	0%	100%	97%	n.s.
Reklamationen werden zu meiner vollsten Zufriedenheit bearbeitet.	Ihre Institution alle Institutionen	38	5.4 5.6	50%	45%	5%	0%	0%	0%	95%	96%	n.s.
Bei Garantiefällen werden die Vereinbarungen eingehalten.	Ihre Institution alle Institutionen	29	5.5 5.7	52%	45%	3%	0%	0%	0%	97%	100%	n.s.

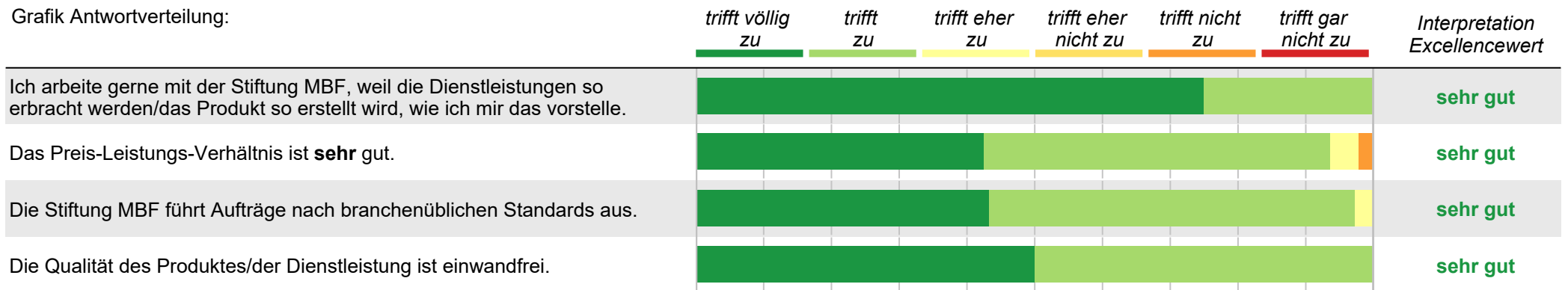


Legende: * = Frage wurden im Vergleich zur letzten Befragung etwas strenger formuliert

Produkt/Dienstleistung

Tabelle:		Anzahl Antworten	Mittelwerte	Prozent						% Excellencewert		Signifikanz 2016/2021
				positiv ←	←	→	negativ	2021	2016			
				6	5	4	3	2	1			
Ich arbeite gerne mit der Stiftung MBF, weil die Dienstleistungen so erbracht werden/das Produkt so erstellt wird, wie ich mir das vorstelle.	Ihre Institution alle Institutionen	48	5.8 5.7	75%	25%	0%	0%	0%	0%	100% 97%		
Das Preis-Leistungs-Verhältnis ist sehr gut.	Ihre Institution alle Institutionen	47	5.3 5.4	43%	51%	4%	0%	2%	0%	94% 90%	89% 91%	n.s.
Die Stiftung MBF führt Aufträge nach branchenüblichen Standards aus.	Ihre Institution alle Institutionen	37	5.4 5.6	43%	54%	3%	0%	0%	0%	97% 98%		
Die Qualität des Produktes/der Dienstleistung ist einwandfrei.	Ihre Institution alle Institutionen	48	5.5 5.6	50%	50%	0%	0%	0%	0%	100% 98%	97% 95%	n.s.

Grafik Antwortverteilung:

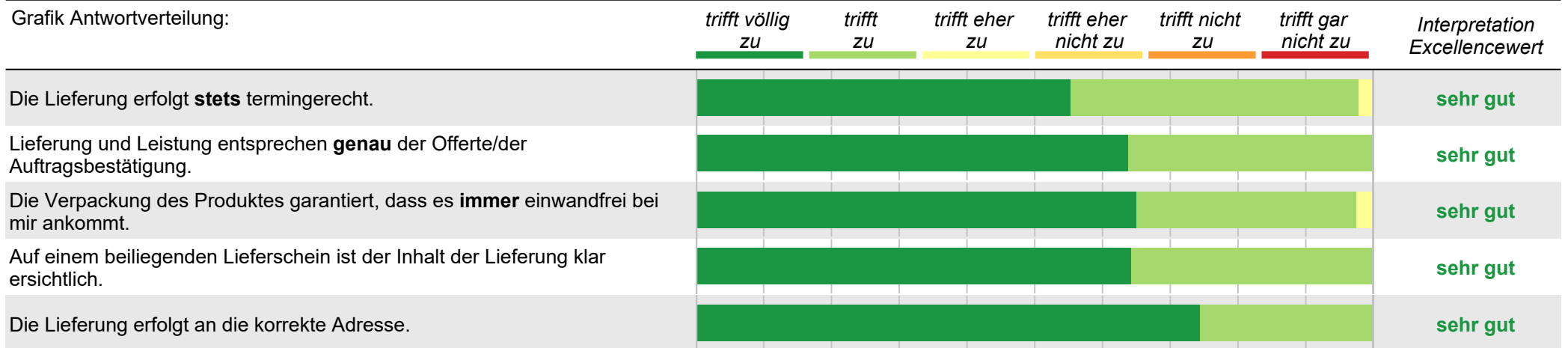


Legende: * = Frage wurden im Vergleich zur letzten Befragung etwas strenger formuliert

Lieferung

Tabelle:		Anzahl Antworten	Mittelwerte	Prozent						% Excellencewert		Signifikanz 2016/2021
				positiv ←	←	→	negativ	2021	2016			
Die Lieferung erfolgt stets termingerecht.	Ihre Institution alle Institutionen	47	5.5 5.6	55%	43%	2%	0%	0%	0%	98%	94%	n.s.
Lieferung und Leistung entsprechen genau der Offerte/der Auftragsbestätigung.	Ihre Institution alle Institutionen	47	5.6 5.7	64%	36%	0%	0%	0%	0%	100%	97%	n.s.
Die Verpackung des Produktes garantiert, dass es immer einwandfrei bei mir ankommt.	Ihre Institution alle Institutionen	40	5.6 5.7	65%	33%	3%	0%	0%	0%	98%	97%	n.s.
Auf einem beiliegenden Lieferschein ist der Inhalt der Lieferung klar ersichtlich.	Ihre Institution alle Institutionen	42	5.6 5.7	64%	36%	0%	0%	0%	0%	100%	96%	n.s.
Die Lieferung erfolgt an die korrekte Adresse.	Ihre Institution alle Institutionen	47	5.7 5.8	74%	26%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	n.s.

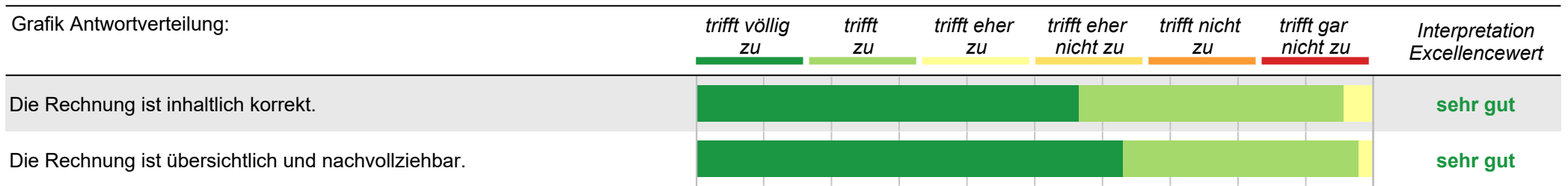
Grafik Antwortverteilung:



Legende: * = Frage wurden im Vergleich zur letzten Befragung etwas strenger formuliert

Rechnungsstellung

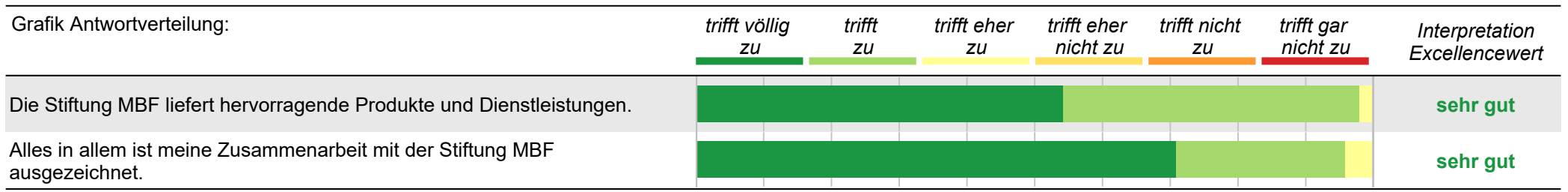
Tabelle:		Anzahl Antworten	Mittelwerte	Prozent						% Excellencewert		Signifikanz 2016/2021
				positiv ←	←	→	negativ	2021	2016			
				6	5	4	3	2	1			
Die Rechnung ist inhaltlich korrekt.	Ihre Institution	46	5.5	57%	39%	4%	0%	0%	0%	96%	100%	n.s.
	alle Institutionen		5.7							98%	98%	
Die Rechnung ist übersichtlich und nachvollziehbar.	Ihre Institution	46	5.6	63%	35%	2%	0%	0%	0%	98%	97%	n.s.
	alle Institutionen		5.7							97%	98%	



Legende: * = Frage wurden im Vergleich zur letzten Befragung etwas strenger formuliert

Gesamtzufriedenheit

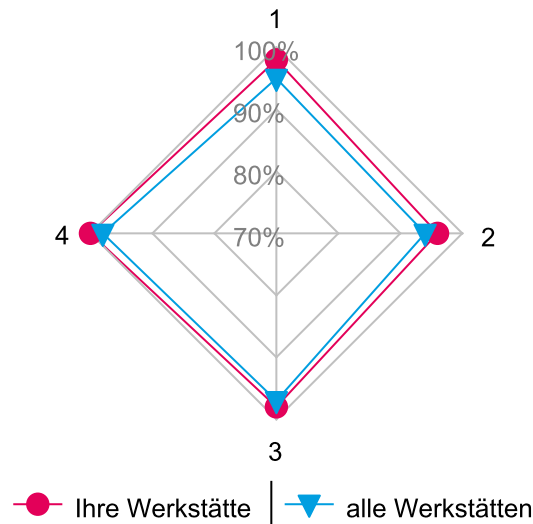
Tabelle:		Anzahl Antworten	Mittelwerte	Prozent						% Excellencewert		Signifikanz 2016/2021
				positiv ←	→ negativ	6	5	4	3	2	1	
Die Stiftung MBF liefert hervorragende Produkte und Dienstleistungen.	Ihre Institution	48	5.5	54%	44%	2%	0%	0%	0%	98%		
	alle Institutionen		5.6							97%		
Alles in allem ist meine Zusammenarbeit mit der Stiftung MBF ausgezeichnet.	Ihre Institution	48	5.7	71%	25%	4%	0%	0%	0%	96%		
	alle Institutionen		5.7							97%		



Legende: * = Frage wurden im Vergleich zur letzten Befragung etwas strenger formuliert

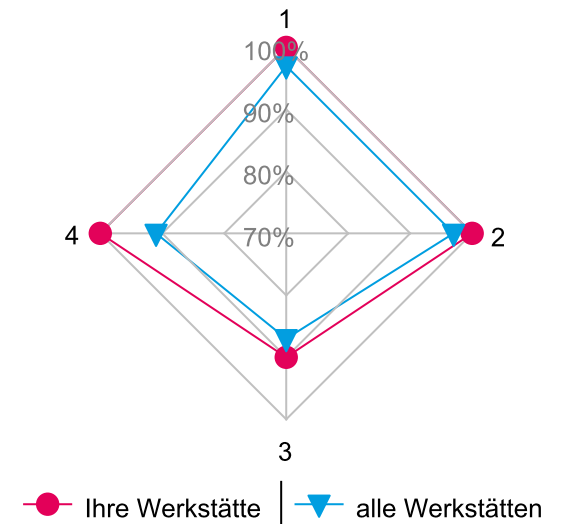
Kontaktaufnahme

- 1 Bei Fragen zu Produkten und Dienstleistungen weiss ich **immer**, an wen ich mich wenden kann.
- 2 Die Ansprechpersonen sind **sehr** gut erreichbar.
- 3 Bei Anfragen erhalte ich **stets** innert nützlicher Frist eine Antwort.
- 4 Die Mitarbeitenden der Stiftung MBF nehmen unsere Bedürfnisse immer ernst.



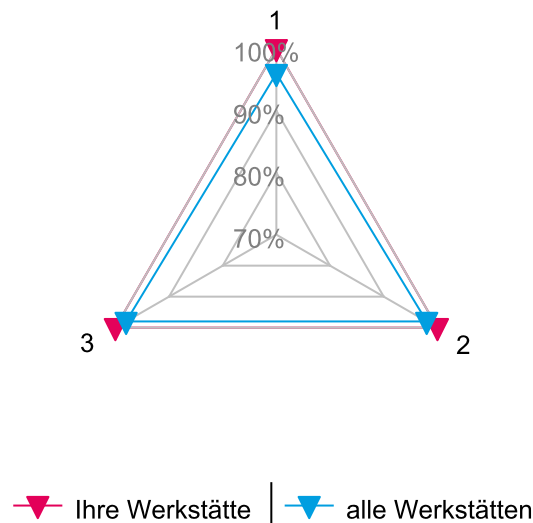
Beratung

- 1 Die Beratung erfolgt **äusserst** kompetent.
- 2 Die Machbarkeit meiner Wünsche wird **immer** geprüft.
- 3 Ich werde auch über Alternativen informiert.
- 4 Die Mitarbeitenden der Stiftung MBF kennen unsere Bedürfnisse.



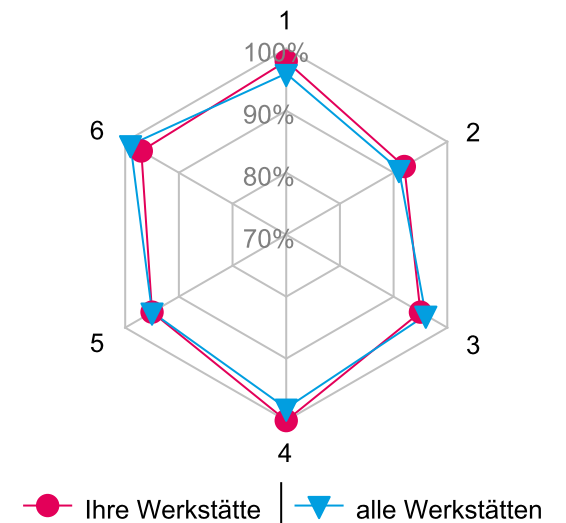
Offerte

- 1 Die Offerte ist übersichtlich und nachvollziehbar.
- 2 Die Offerte ist vollständig und entspricht meiner Anfrage.
- 3 Die Offerte wird mir innert nützlicher Frist zugestellt.



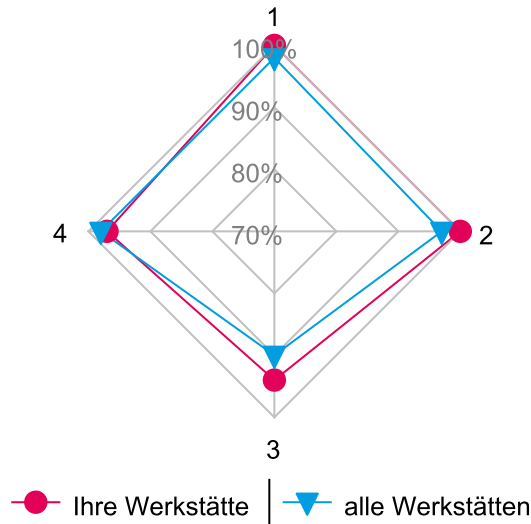
Auftragsabwicklung

- 1 Der Auftrag wird **immer** gemäss Vereinbarung ausgeführt.
- 2 Bei Verspätungen oder Problemen werde ich **sofort** informiert.
- 3 Auf Änderungswünsche meinerseits wird flexibel eingegangen.
- 4 Mit den von mir zur Verfügung gestellten Materialien, Produkten und Werkzeugen wird **stets** sorgfältig umgegangen.
- 5 Reklamationen werden zu meiner **vollsten** Zufriedenheit bearbeitet.
- 6 Bei Garantiefällen werden die Vereinbarungen eingehalten.



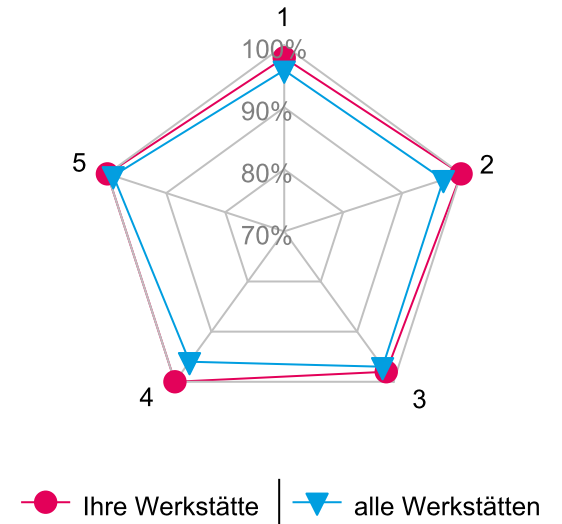
Produkt/Dienstleistung

- 2 Ich arbeite gerne mit der Stiftung MBF, weil die Dienstleistungen so erbracht werden/das Produkt so erstellt wird, wie ich mir das vorstelle.
- 3 Das Preis-Leistungs-Verhältnis ist **sehr** gut.
- 4 Die Stiftung MBF führt Aufträge nach branchenüblichen Standards aus.
- 1 Die Qualität des Produktes/der Dienstleistung ist einwandfrei.



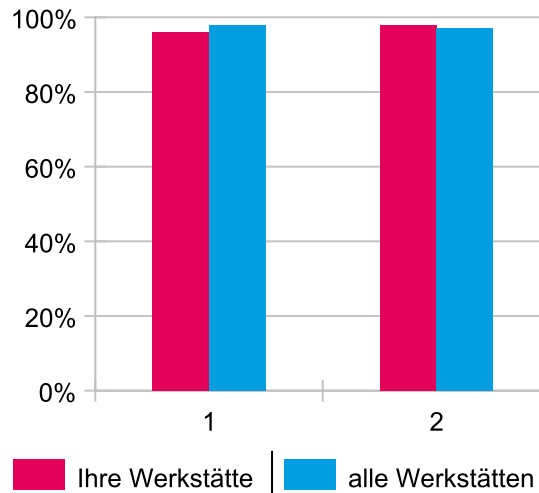
Lieferung

- 1 Die Lieferung erfolgt **stets** termingerecht.
- 2 Lieferung und Leistung entsprechen **genau** der Offerte/der Auftragsbestätigung.
- 3 Die Verpackung des Produktes garantiert, dass es **immer** einwandfrei bei mir ankommt.
- 4 Auf einem beiliegenden Lieferschein ist der Inhalt der Lieferung klar ersichtlich.
- 5 Die Lieferung erfolgt an die korrekte Adresse.



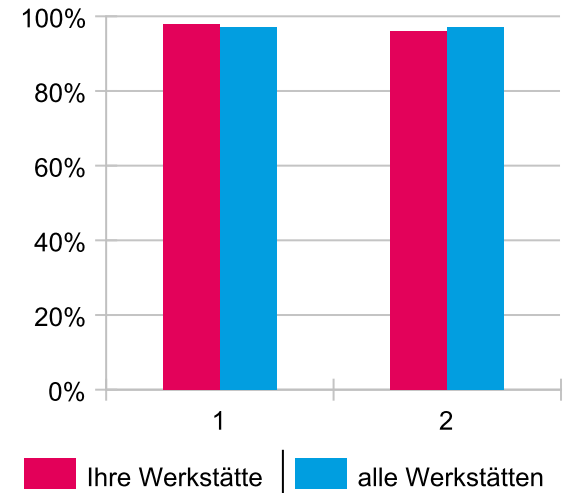
Rechnungsstellung

- 1 Die Rechnung ist inhaltlich korrekt.
- 2 Die Rechnung ist übersichtlich und nachvollziehbar.



Gesamtzufriedenheit

- 1 Die Stiftung MBF liefert hervorragende Produkte und Dienstleistungen.
- 2 Alles in allem ist meine Zusammenarbeit mit der Stiftung MBF ausgezeichnet.



Produktgruppen

Interpretationshilfe:

	ungenügend	Excellence = 0-34%
	genügend	Excellence = 35-59%
	gut	Excellence = 60-84%
	sehr gut	Excellence = 85-100%

insgesamt	Schreinerei		Mechanik		Montage		Verpackung & Konfektionierung		Garten- und Landschaftsunterf		Wäscherei	
	Anz. Antw.	Exc.	Anz. Antw.	Exc.	Anz. Antw.	Exc.	Anz. Antw.	Exc.	Anz. Antw.	Exc.	Anz. Antw.	Exc.

Kontaktaufnahme

Ansprechperson immer bekannt	48	98%	6	k.A.	10	90%	4	k.A.	24	100%	1	k.A.	2	k.A.
Ansprechperson sehr gut erreichbar	48	96%	6	k.A.	10	90%	4	k.A.	24	100%	1	k.A.	2	k.A.
Antwort stets in nützlicher Frist	47	98%	6	k.A.	10	100%	4	k.A.	23	100%	1	k.A.	2	k.A.
Nehmen Bedürfnisse immer ernst	48	100%	6	k.A.	10	100%	4	k.A.	24	100%	1	k.A.	2	k.A.

Beratung

Beratung äusserst kompetent	47	100%	5	k.A.	10	100%	4	k.A.	24	100%	1	k.A.	2	k.A.
Machbarkeit wird immer geprüft	46	100%	5	k.A.	10	100%	4	k.A.	23	100%	1	k.A.	2	k.A.
Information zu Alternativen	41	90%	5	k.A.	8	100%	3	k.A.	21	86%	1	k.A.	2	k.A.
Kennen unsere Bedürfnisse.	46	100%	4	k.A.	10	100%	4	k.A.	24	100%	1	k.A.	2	k.A.

Offerte

Verständlichkeit der Offerte	39	100%	6	k.A.	9	100%	4	k.A.	17	100%	1	k.A.	1	k.A.
Vollständigkeit der Offerte	40	100%	6	k.A.	9	100%	4	k.A.	17	100%	1	k.A.	2	k.A.
Offerte in nützlicher Frist	39	100%	6	k.A.	9	100%	4	k.A.	17	100%	1	k.A.	1	k.A.

Legende: * = signifikante Unterschiede zwischen Produktgruppen, k.A. = keine Auswertung, da weniger als 8 Antworten vorhanden

Produktgruppen

Interpretationshilfe:

	ungenügend	Excellence = 0-34%
	genügend	Excellence = 35-59%
	gut	Excellence = 60-84%
	sehr gut	Excellence = 85-100%

insgesamt	Schreinerei		Mechanik		Montage		Verpackung & Konfektionierung		Garten- und Landschaftsunterf		Wäscherei	
	Anz. Antw.	Exc.	Anz. Antw.	Exc.	Anz. Antw.	Exc.	Anz. Antw.	Exc.	Anz. Antw.	Exc.	Anz. Antw.	Exc.

Auftragsabwicklung

Ausführung immer gemäss Vereinbarung	48	98%	6	k.A.	10	90%	4	k.A.	24	100%	1	k.A.	2	k.A.
Information bei Problemen	48	92%	6	k.A.	10	90%	4	k.A.	24	100%	1	k.A.	2	k.A.
Flexibilität ggb. Änderungswünschen	43	95%	4	k.A.	10	90%	4	k.A.	21	95%	1	k.A.	2	k.A.
sorgfältiger Umgang	38	100%	3	k.A.	8	100%	4	k.A.	21	100%	1	k.A.		k.A.
Bearbeitung von Reklamationen	38	95%	3	k.A.	9	78%	4	k.A.	19	100%	1	k.A.	1	k.A.
Garantievereinbarungen eingehalten	29	97%	3	k.A.	9	89%	4	k.A.	11	100%	1	k.A.		k.A.

Produkt/Dienstleistung

Qualität des Produkts	48	100%	6	k.A.	10	100%	4	k.A.	24	100%	1	k.A.	2	k.A.
Resultat entspricht Erwartungen	48	100%	6	k.A.	10	100%	4	k.A.	24	100%	1	k.A.	2	k.A.
Preis-Leistungs-Verhältnis	47	94%	6	k.A.	9	100%	4	k.A.	24	100%	1	k.A.	2	k.A.
Ausführung nach branchenüblichen Standards	37	97%	3	k.A.	9	89%	4	k.A.	17	100%	1	k.A.	2	k.A.





Lieferung

Stets termingerechte Lieferung	47	98%	6	k.A.	9	100%	4	k.A.	24	100%	1	k.A.	2	k.A.
Lieferung/Leistung entspr. Auftrag	47	100%	6	k.A.	9	100%	4	k.A.	24	100%	1	k.A.	2	k.A.
Verpackung garantiert gute Versand	40	98%	5	k.A.	9	100%	4	k.A.	19	100%		k.A.	2	k.A.
Verständlichkeit des Lieferscheins	42	100%	5	k.A.	9	100%	4	k.A.	21	100%		k.A.	2	k.A.
Korrekte Lieferung	47	100%	6	k.A.	9	100%	4	k.A.	24	100%	1	k.A.	2	k.A.

Legende: * = signifikante Unterschiede zwischen Produktgruppen, k.A. = keine Auswertung, da weniger als 8 Antworten vorhanden

Produktgruppen

Interpretationshilfe:

	ungenügend	Excellence = 0-34%
	genügend	Excellence = 35-59%
	gut	Excellence = 60-84%
	sehr gut	Excellence = 85-100%

insgesamt	Schreinerei		Mechanik		Montage		Verpackung & Konfektionierung		Garten- und Landschaftsunterf		Wäscherei	
	Anz. Antw.	Exc.	Anz. Antw.	Exc.	Anz. Antw.	Exc.	Anz. Antw.	Exc.	Anz. Antw.	Exc.	Anz. Antw.	Exc.

Rechnungsstellung

Korrekte Rechnung	46	96%	6	k.A.	9	100%	4	k.A.	23	96%	1	k.A.	2	k.A.
Verständlichkeit der Rechnung	46	98%	6	k.A.	9	100%	4	k.A.	23	100%	1	k.A.	2	k.A.

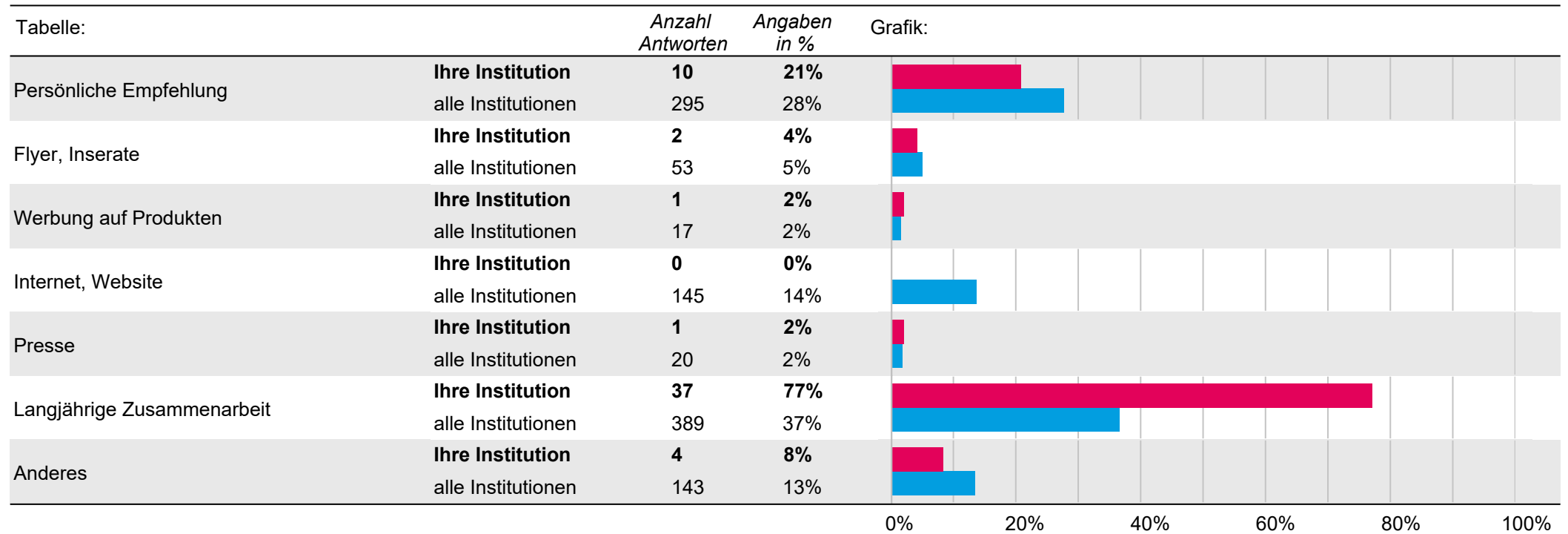
Gesamtzufriedenheit

Wir liefern hervorragende Produkte/DL	48	98%	6	k.A.	10	90%	4	k.A.	24	100%	1	k.A.	2	k.A.
Gesamtzufriedenheit insgesamt	48	96%	6	k.A.	10	90%	4	k.A.	24	100%	1	k.A.	2	k.A.

Legende: * = signifikante Unterschiede zwischen Produktgruppen, k.A. = keine Auswertung, da weniger als 8 Antworten vorhanden

Weitere Angaben

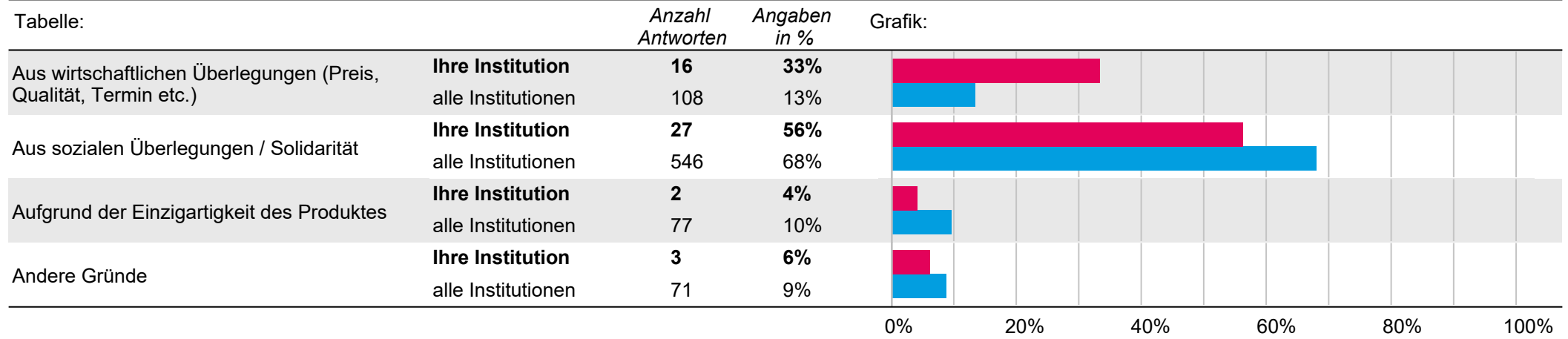
Wie haben Sie von unseren Produkten / Dienstleistungen erfahren? (Mehrfachnennungen möglich)



Falls anders, wie?

- Bekanntheit Fricktal
- Mund zu Mund, stamme aus dem Fricktal
- durch andere Gemeinden
- unbekannt

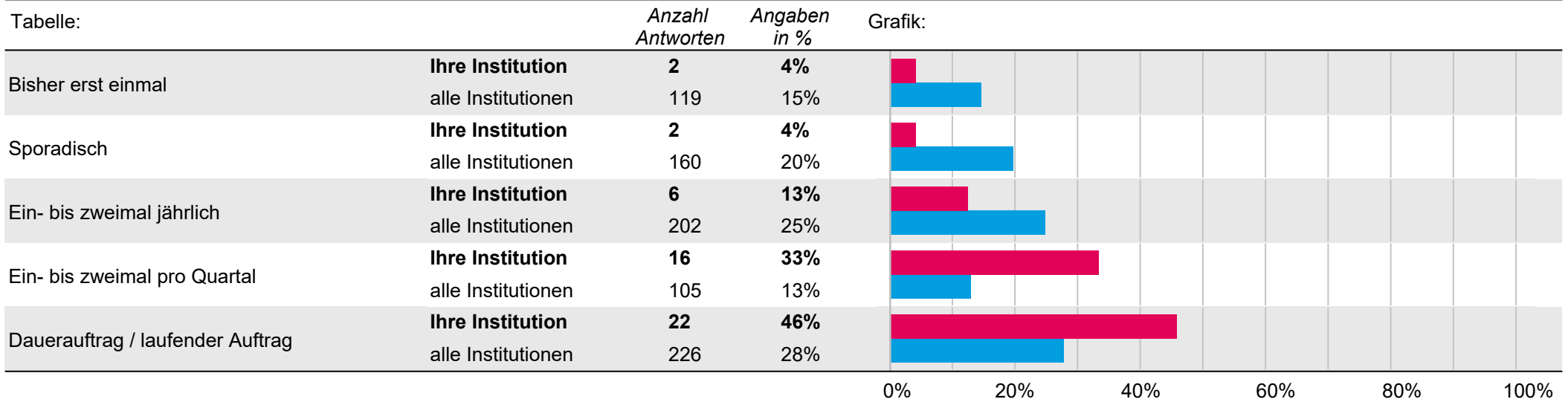
Aus welchem Hauptgrund haben Sie sich für unser Produkt / unsere Dienstleistung entschieden?



Aus welchen anderen Gründen?

- Früher aus Wirtschaftlicher überlegung heute aus sozialem Grund
- Mix Wirtschaftlich & Sozial
- aus wirtschaftlichen und sozialen Überlegungen

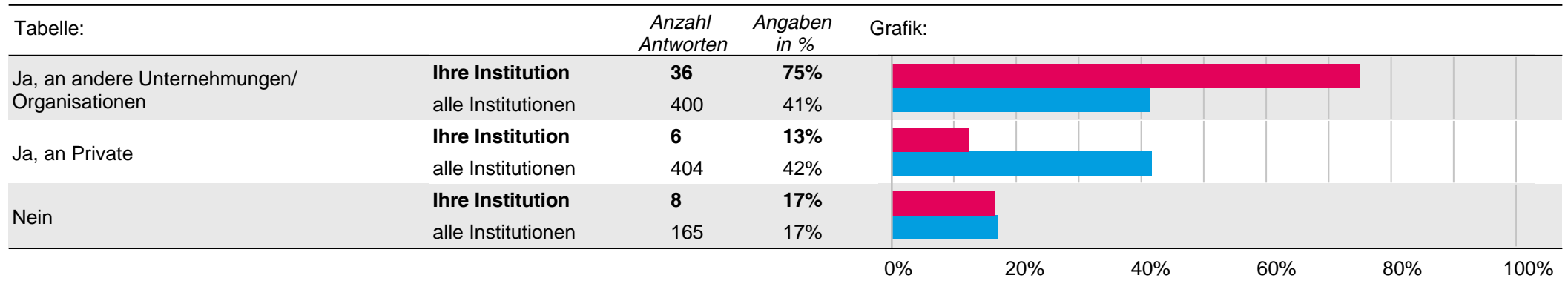
Wie häufig beziehen Sie unsere Produkte / Dienstleistungen?



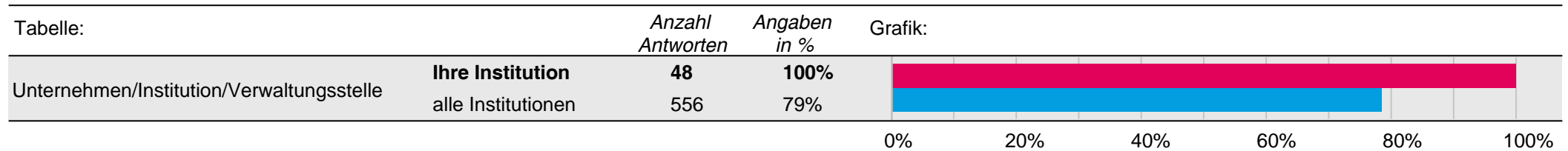
Gibt es Produkte oder Dienstleistungen, die Sie in unserem Angebot vermissen?

- Die Situation hat sich leider verändert. Da immer weniger Staatliche/Kantonale subventionen gezahlt werden, rendiert es für uns kaum mehr.
- Für unsere Bedürfnisse aktuell nicht
- Nein
- nein
- nein

Haben Sie die Werkstätte schon weiterempfohlen? (Mehrfachnennungen möglich)



Beziehen Sie die Produkte/Dienstleistungen als Privatperson oder als Unternehmen/Institution/Verwaltungsstelle?



Was gefällt Ihnen an den Produkten/Dienstleistungen oder an der Zusammenarbeit besonders gut?

- Die Leitung der Abteilung Verpackung denkt mit und kontaktiert mich im Vorfeld der Wahlen- und Abstimmungen zur Terminabsprache.
- Die MBF ist eine auf jeder Ebene gut geführte Einrichtung welches sich auch in Qualität der ausgeführten Tätigkeiten darstellt.
- Die Stiftung MBF ist auf Aufträge angewiesen. Mit der Auslagerung der Verpackung der Stimmunterlagen können wir einerseits die Stiftung MBF unterstützen und andererseits benötigen wir nicht zusätzliches Personal für die Verpackung der Unterlagen.
- Die Zusammenarbeit klappt super. Die Dienstleistungen sind für uns von grossem Nutzen.
- Die kompetente und rasche Umsetzung von Anfragen sowie die sorgfältige Ausführung der Aufträge.
- Direktes und sinnvolles soziales Engagement durch Wirtschaftsaufträge
- Einfach, unkompliziert, sehr zuverlässig, wenige Fehler
Für uns als öffentliche Verwaltung ist es ein toller Service und wir sparen Ressourcen von unsere Mitarbeitern.
- Einfach, unkompliziert, wird immer informiert, wenn was ansteht
- Es sind innovative Produkte, die es so 'ab der Stange' nicht gibt. Wir sind zudem lokal tätig und suchen daher auch lokale Produkte.
- Freundlich und Termingerecht.
sehr Flexibel
- Klappt immer, angenehme Zusammenarbeit
- Klare transparente Organisation, äusserst angenehme Zusammenarbeit, zeigt sich stets flexibel und lösungsorientiert
- Kompetentes Fachpersonal /sehr gute Kommunikation / die freude der Mitarbeiter, bei der Arbeit zu sehen/ zu spüren.. Macht weiter so. (top)
- Persönlicher Kontakt, kurze, direkte Wege.
- Persönlicher Kontakt. Flexibilität.
- Sehr gute offene und partnerschaftliche Zusammenarbeit
Kurze Reaktionszeiten
offen für neue Kundenspezifische Produkteherstellung
- Stets freundliches und motiviertes Auftreten.
- Unkomplizierter & freundlicher Umgang
- Vor allen Dingen die Freundlichkeit, Engagement und die Zuverlässigkeit
- Was bestellt wird, kommt pünktlich bei uns an. Die Qualität ist meistens über dem was gefordert wird. Passt alles perfekt.
- Wir bestellen regelmässig nummerierte Aluschilder, die durch ihre Qualität unsere Erwartungen erfüllen.
- Zuverlässigkeit und Qualität der Arbeit
- Zuverlässigkeit, Flexibilität, Hilfsbereitschaft

Was gefällt Ihnen an den Produkten/Dienstleistungen oder an der Zusammenarbeit besonders gut?

- persönlicher Kontakt, Nähe zum Unternehmen, korrekte Ausführung der Aufträge, Zuverlässigkeit, Freundlichkeit
- unkomplizierte und speditive Abwicklung des Auftrages
- Äusserst kooperative Zusammenarbeit. Vertreter der MBF sind sehr offen für Ideen und gehen auf Bedürfnisse der Kunden ein.

Wo kann sich die Werkstätte verbessern? Was müsste die Werkstätte verändern, damit Sie sagen würden: Die Zusammenarbeit und die Produkte/Dienstleistungen der Werkstätte sind einfach perfekt.

- Aus unserer Sicht besteht kein Anlass etwas in der Zusammenarbeit zu kritisieren.
- Die Rechnungen dürften jeweils gleich nach Versand des Auftrages per email versendet werden. So habe ich eine bessere Übersicht über die noch laufenden bzw. Erledigten Aufträge, da ich sie verrechnen kann.
- Die Zusammenarbeit sowie die erbrachten Dienstleistungen sind bereits jetzt perfekt und bereiten Freude!
- Es sollten viel mehr Unternehmen diese Einrichtung / diese Arbeiten wert schätzen.. Es steckt noch viel mehr potenzial dahinter.
- Ich persönlich finde die Dienstleistung sehr gut.
Die Fehlerquote beim Einpacken hat sich von der MBF gegenüber des privaten Stimmrechtskuvert verpacken (vorher) massiv verbessert.
- Kein konkreter Vorschlag.
- Nicht ganz so lange Ferienabwesenheiten am Stück
- Perfekt ist unmöglich. Wir sind mit der heutigen Zusammenarbeit zufrieden.
- Perfekt wäre es wenn Sie das gleiche Datenverarbeitungssystem nutzen würden wie wir.
- Unsere Erwartungen an unsere Produkte werden erfüllt.
- Wen es einen neue Betreuungspersonen gibt erwarte ich das sie sich vorstellt das finde ich sehr wichtig das fehlt mir.
- Wie schon erwähnt ist die Preisliche situation für uns ungenügend. Wir könnten heute deutlich günstiger in Deutschland, Oststaaten oder Asien einkaufen.
Aus solidarischen Gründen und der Langjährigen Beziehungen möchten wir unsere Verschiedenen Werkstätten in der Schweiz aber nicht benachteiligen.
Jedoch werden neue Produkte kaum bei diesen Werkstätten plaziert, da der Kostendruck auch bei uns stetig steigt. Obwol wir viele Produkte in der Schweiz ausliefern und teilweise sogar an Komunalen, müssen wir uns auch der Ausländischen konkurenz und Öffentlichen Ausschreibungen stellen. Das macht es uns fast unmöglich Soziale Einrichtungen zu unterstützen. Was wir jedoch sehr bedauern, nicht nur gegenübere den Organisationen/Stiftungen, sondern noch mehr den Bewohnern gegenüber.
- Wir sind sehr zufrieden mit der Zusammenarbeit und haben keine Änderungswünsche.
- perfekt gibt es nicht: aber im Moment fällt mir dazu nichts ein
- sie sind super wie sie sind