

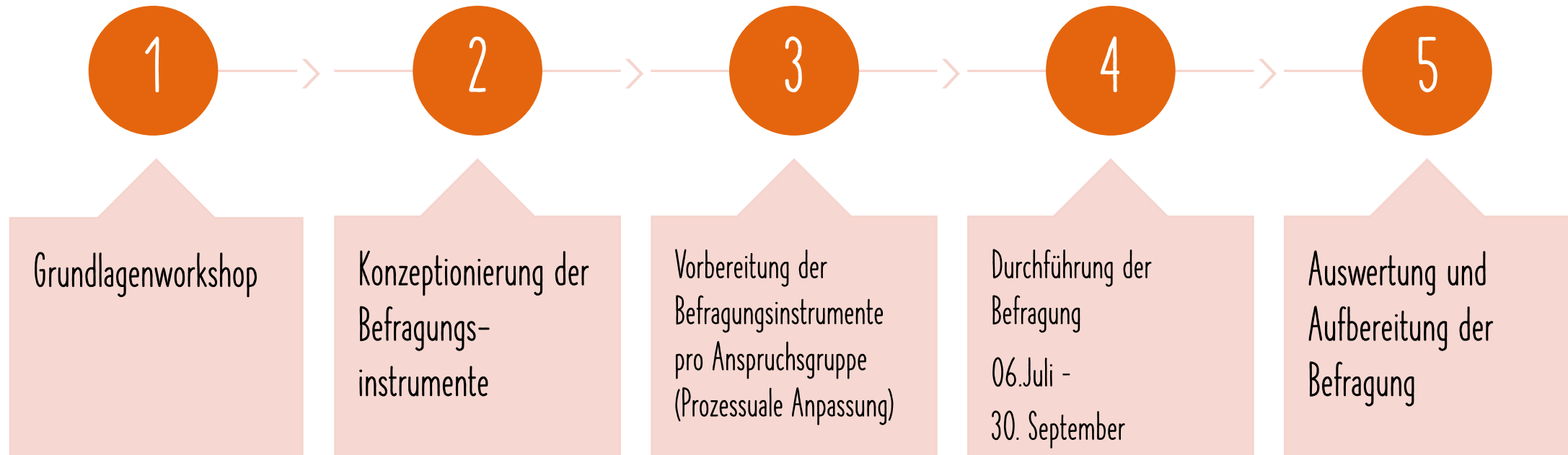
# BEFRAGUNG DER ANSPRUCHSGRUPPEN

---

Auswertungen & Erkenntnisse

# MEILENSTEINE

---



# Starten wir die Befragung in Zeiten von Corona wirklich?

---

Wir sind mutig, ja!

# WER WURDE BEFRAGT?

Eltern

Rechtliche Betreuer\*innen

Unternehmen - Lieferanten

Leistungsträger

Kooperationspartner

Praktikant\*innen und Freiwillige

Gäste im moveINN

# ERREICHBARKEIT DES UNTERNEHMENS

---

92,65% geben an, dass die für sie wichtigen  
Ansprechpartner telefonisch sehr gut und gut  
erreichbar sind.

6,17 % finden, dass dies eher nicht zutreffen ist.

Rückmeldung auf Mails und das persönliche  
Antreffen wurden ebenfalls positiv bewertet

# ERREICHBARKEIT DES UNTERNEHMENS

---

Die Internetseite zeigt ein starkes Defizit auf:  
32,81% enthalten sich komplett,  
weitere 13,68% bewerten diese als  
schlecht und sehr schlecht.  
Lediglich 53,52% erhalten die für sie  
relevanten Informationen

Was sollte noch einmal genauer betrachtet werden?

Es müssen alle wichtigen Kontaktinformationen der  
Lebenshilfe auf die Homepage gestellt werden.

Die wichtigen Informationen auf der Homepage  
müssen leichter zu finden sein.

Anspruch des Unternehmens festlegen.

# DIE ANGEBOTE DER LEBENSHILFE

---

## Der Bekanntheitsgrad

Das Samocca, MahlZeit, Hostel moveINN und das Therapiezentrum sind mit Abstand die bekanntesten Angebote des Unternehmens, über 60% der Befragten kennen diese Angebote.

Die Projekte Gelingende Kommunikation und ein neuer Tag beginnt sind sehr unbekannt, lediglich durchschnittlich 10% der Befragten kennen diese Projekte



## Was sollte noch einmal genauer betrachtet werden?

Kennen alle Mitarbeiter der Lebenshilfe die Angebote?

Grundsatzfrage: Müssen alle Anspruchsgruppen alle Angebote der Lebenshilfe kennen?

Öffentlichkeitsarbeit

17 Gäste haben teilgenommen  
(wenig Rückmeldungen,  
aufgrund der derzeitigen  
Situation)



# ANSPRUCHSGRUPPE GÄSTE IM MOVEINN

Die Gäste werden über ....

die Internetseite , die Schule / Sportverein, den KSB auf das moveINN aufmerksam

Die Ausstattung der Seminarräume wird zu 100% mit „sehr gut“ bis „gut“ bewertet.

Die Ansprache der Gäste wird zu 91% mit „sehr gut“ bis „gut“ bewertet.

Die Lage des Hostels wird zu 100% mit „sehr gut“ bis „gut“ bewertet.



„Fahren hier Fahrrad. Bringen die Räder mit. Positiv: gut, Fahrradgarage vorhanden; gut, Auto kann direkt vor dem Zimmer geparkt werden.

Unser Aufenthalt hier war sehr befriedigend. Gesamte Personal sehr nett und freundlich.

Verbesserungsvorschlag:

Ein Kleiderschrank mit Stange. Hotel optimale Lage durch Grenzbereich NL-D"

---

Kundenstimme

# SCHLUSSFOLGERUNG

---

Die Erreichbarkeit wird signifikant positiver bewertet als bei den übrigen Anspruchsgruppen. Die Gäste spüren die Serviceorientierung



Das Hostel-Personal geht auf individuelle Wünsche von Gruppen ein (z. B. Frühstücksangebot).

Bei Wünschen der Individualreisenden ist es notwendig, diese im Vorfeld zu kennen.

- Angabe von Wünschen bei Booking.com / ...
- Angabe von Wünschen bei der Buchung über die eigene Webseite
- Aufsteller im Zimmer mit dem Hinweis bzgl. der Extrawünsche

# VIELEN DANK!



Projektgruppe Anspruchsgruppen



[pag@lebenshilfe-nordhorn.de](mailto:pag@lebenshilfe-nordhorn.de)



[www.lebenshilfe-nordhorn.de](http://www.lebenshilfe-nordhorn.de)