

NUEVA-BEFRAGUNG

Kundenzufriedenheit im Bereich Wohnen

Im Wohnbereich finden regelmäßige Zufriedenheitsbefragungen der Bewohnerinnen und Bewohner statt. Für die letzte Befragung in den Wohngemeinschaften (WG) und im Betreuten Einzelwohnen (BEW) haben wir die Firma *Geteq/NUEVA* beauftragt. Diese Befragung findet auf „Peer-Ebene“ statt. Das heißt, dass die Befrager selbst Menschen mit Behinderung sind. Sie sind bei der *Geteq* angestellt und haben eine Ausbildung zum Befrager gemacht.



Bevor es losging, wurde ein Workshop veranstaltet, in dem besprochen wurde, welche Fragen für uns wichtig sind. Der Bewohnerrat und weitere Bewohner waren daran beteiligt. Dann wurden Termine in den WGs und mit den BEW-Bewohnern vereinbart.

In den Befragungen wollten die Mitarbeiter von *Geteq* zum Beispiel wissen, ob die Bewohner ihr Zimmer selbst einrichten können, ob sie das Essen mitbestimmen können, ob sie eine Party machen können, ob sie Besuch haben dürfen, oder auch, ob die Betreuer beim Einkaufen oder mit dem Geld helfen, ob die Betreuer da sind, wenn sie gebraucht werden. Bei jeder Frage wurde natürlich auch gefragt, wie zufrieden man damit ist! Es waren sehr viele Fragen, insgesamt 70. Das war ganz schön anstrengend, manchmal brauchte man zwei Termine, um über alle Fragen sprechen zu können!

Danach wurden die Ergebnisse ausgewertet und vorgestellt. Bei der BEW-Befragung wurde eine 80-prozentige und bei den WGs eine 90-prozentige Zufriedenheit der Bewohner gemessen. Es gab auch einige Anregungen, was wir noch besser machen können. Das werden wir aufgreifen und so z. B. den WG- und BEW-Bewohnern demnächst einen kleinen Sicherheitskurs anbieten. Auf jeden Fall war es sehr interessant und wir planen, so eine Befragung nach 2 Jahren wieder durchzuführen – dann aber mit etwas weniger Fragen!

|| ANGELIKA DÖMLING



Nueva ist die Abkürzung für „Nutzerinnen und Nutzer evaluieren“. Das bedeutet: Behinderte Menschen befragen behinderte Menschen. Es gibt Befragungen zur Wohnsituation oder zum Arbeitsplatz. Damit soll die Lebensqualität der behinderten Menschen verbessert werden. Die Fragensteller nennt man Nueva-Evaluatoren – kurz: Nuevas. Sie haben eine zweijährige Ausbildung gemacht.

Nueva wurde 2001 vom österreichischen Verein „atempo – Verein zur Gleichstellung von Menschen“ konzipiert und ins Leben gerufen. In Österreich konnte Nueva schon mehrere Jahre getestet werden.