

Zeitschrift: Alter & Zukunft : Magazin der Pro Senectute Kanton Zürich
Band: 3 (1995)
Heft: 1: Altersleitbild : Wegweiser für eine umfassende Altersarbeit

Rubrik: Dienstleistungen

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 15.10.2024

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Umfrage über die Qualität des Reinigungsdienstes

Mehrheitlich herrscht Zufriedenheit

Die Kundinnen und Kunden des Pro Senectute-Reinigungsdienstes äussern sich mehrheitlich positiv über die Dienstleistung. Dies geht aus einer Umfrage, die letzten Herbst durchgeführt und nun ausgewertet worden ist, hervor.

90 Prozent der Benützerinnen und Benützer sind «zufrieden» bis «sehr zufrieden» mit dem von Pro Senectute Kanton Zürich angebotenen Reinigungsdienst. Dieses Resultat lässt den Schluss zu, dass die Dienstleistung auf einem sehr hohen Niveau erbracht wird.

Beurteilung stiess auf reges Interesse

Von 450 versandten Fragebogen sind 202 oder erfreuliche 45 Pro-

zent zurückgeschickt worden. Bewertet worden sind die administrative Abwicklung und die Kontakte mit dem Büro des Reinigungsdienstes (71 Prozent sehr zufrieden, 28 Prozent zufrieden, 3 Prozent nicht zufrieden); das Verhalten der Mitarbeiter/innen, die Pünktlichkeit und Freundlichkeit (70 Prozent sehr zufrieden, 27 Prozent zufrieden, 3 Prozent nicht zufrieden); die Arbeitsausführung, Gründlichkeit, Sauberkeit und Zuverlässigkeit (57 Prozent sehr zufrieden, 40 Prozent zufrieden, 8 Prozent nicht zufrieden); der Preis für eine Equipenstunde im Verhältnis zur geleisteten Arbeit (1 Prozent zu tief, 86 Prozent angemessen, 13 Prozent zu hoch) sowie der Wunsch nach einem Abonnement (44 Prozent ja, 39 Prozent nein).



Foto: Maja Burkhard, Zürich

Verbesserungen nicht überall möglich

Unzufrieden sind verschiedene Benützer/innen über teilweise lange Wartezeiten zwischen Anmeldung und Ausführung des Auftrages. Eine personelle Aufstockung, um diesem Zustand abzuwehren, ist zur Zeit jedoch

infolge Stellenplafonierung nicht möglich. Ideen und Vorschläge für eine künftige Entwicklung sind sehr wenige eingegangen, vielmehr haben Kundinnen und Kunden bestätigt, dass Pro Senectute mit dem Reinigungsdienst eine den Bedürfnissen angepasste, kundenorientierte Dienstleistung anbietet.

Leserumfrage

Der letzten Ausgabe von «Alter und Zukunft» war ein Fragebogen beigeheftet, mit dem wir Sie um Ihre ehrliche Meinung über unsere Info-Revue gebeten hatten.

Allen Leserinnen und Lesern, die sich an der Umfrage beteiligt haben, ganz herzlichen Dank fürs Mitmachen!

136 Einsendungen

Unter den 136 Einsendungen hat Pro Senectute Kanton Zürich eine Verlosung durchgeführt. Zu gewinnen gab es fünf Büchergutscheine im Gesamtwert von Fr. 500.-. Sirpa Perttula, Sachbearbeiterin im Pro Senectute-Mahlzeitendienst – vielen Bezügerinnen bekannt durch ihre Telefonstimme –, hat als Glücksfee gewandelt und folgende Gewinnerinnen und Gewinner ermittelt:



Foto: Hansruedi Lattmann, Stäfa

1. Preis:
Werner Meier, Zürich
2. + 3. Preis:
Erika Obrist, Effretikon
Franz Ackermann, Volketswil
4. + 5. Preis:
Johanna Schelbert-Wüthrich, Zürich
Christine Haab, Wädenswil

Pro Senectute Kanton Zürich gratuliert den Gewinnerinnen und Gewinnern und wünscht ihnen jetzt schon gute Unterhaltung bei der Lektüre.

Vorschau Alter+Zukunft Nr. 2/1995

Erscheinungsdatum: 7. Juni 1995

Liebe im Alter

Es liebt der Mensch, so lang er lebt.