

ZUFRIEDENHEITSUMFRAGE 2014 VON CURAVIVA SCHWEIZ

RESULTATE UND MASSNAHMEN



Vorwort

Wie zufrieden sind die Kantonalverbände und Mitgliederinstitutionen mit dem nationalen Dachverband CURAVIVA Schweiz? Diese Fragestellung stand im Mittelpunkt der Zufriedenheitsumfrage, welche der nationale Dachverband CURAVIVA Schweiz im Frühling 2014 bei all seinen Kantonalverbänden und Mitgliederinstitutionen der Deutsch- und der Westschweiz durchgeführt hat. CURAVIVA Schweiz will Bilanz ziehen und zielgerichtete Optimierungsmassnahmen vornehmen.

Grundsätzlich darf gesagt werden, dass CURAVIVA Schweiz bei dieser Zufriedenheitsumfrage gute bis sehr gute Noten erhalten hat. Fast 90 Prozent der Mitglieder sind zufrieden mit der allgemeinen Arbeit ihres nationalen Dachverbandes. Das freut uns sehr, da CURAVIVA Schweiz stets bestrebt ist, für seine Mitglieder gute, effiziente, gehaltvolle und nachhaltige Arbeit zu leisten.

Sich aufgrund der Resultate nun auf Lorbeeren auszurufen, ist jedoch nicht das Ziel. Denn CURAVIVA Schweiz kann nun dank der Angaben von fast 850 Teilnehmenden dieser Zufriedenheitsumfrage spezifische Optimierungsmassnahmen vornehmen.

Auf den folgenden Seiten erhalten Sie eine kurze Information über die Beteiligung der Mitglieder an der Zufriedenheitsumfrage von CURAVIVA Schweiz, eine

Zusammenfassung der Resultate sowie die von den Resultaten der Zufriedenheitsumfrage abgeleiteten Optimierungsmassnahmen, welche CURAVIVA Schweiz in Angriff nehmen wird.

Um sodann zu wissen, was diese Optimierungsmassnahmen konkret gebracht haben, und um den Puls der Branche nun in regelmässigen Abständen zu messen, wird CURAVIVA Schweiz in rund fünf Jahren eine zweite Zufriedenheitsumfrage durchführen.

CURAVIVA Schweiz bedankt sich bei allen Mitgliedern, die sich an der Zufriedenheitsumfrage beteiligt und so gemeinsam mit dem nationalen Dachverband einen aktiven Beitrag zur Stärkung der Branche geleistet haben.

Der Vorstand von CURAVIVA Schweiz

November 2014

1 Ausrichtung und Rücklauf der Zufriedenheitsumfrage

1.1 UNTERSUCHUNGSGEGENSTAND, METHODIK UND DATENSCHUTZ

Die Zufriedenheitsumfrage 2014 ist im Auftrag von CURAVIVA Schweiz von der Hochschule für Wirtschaft der Fachhochschule Nordwestschweiz ausgeführt worden. Den Mitgliedern wurden bei dieser Umfrage spezifische Fragestellungen zu den folgenden CURAVIVA-Bereichen gestellt:

- Dachverband allgemein: Wahrnehmung (Branding) des Dachverbandes; allgemeine Zufriedenheit mit dem Dachverband; Fachzeitschrift «Curaviva»; Website, monatlicher Newsletter und Jahresbericht des nationalen Dachverbandes CURAVIVA Schweiz
- Fachbereich Menschen im Alter von CURAVIVA Schweiz
- Fachbereich Erwachsene Menschen mit Behinderung von CURAVIVA Schweiz
- Fachbereich Kinder und Jugendliche mit besonderen Bedürfnissen von CURAVIVA Schweiz
- Geschäftsbereich Dienstleistungen von CURAVIVA Schweiz
- Geschäftsbereich Bildung von CURAVIVA Schweiz

- Geschäftsbereich Finanzen/Administration von CURAVIVA Schweiz
- Zufriedenheit der Mitgliederinstitutionen mit ihrem jeweiligen CURAVIVA-Kantonalverband (Befragung nur in der Deutschschweiz)

Befragt wurden alle 29 Kantonalverbände und rund 2500 Mitgliederinstitutionen der deutsch- und französischsprachigen Schweiz. Die Rücklaufquote der Zufriedenheitsumfrage liegt bei 34 Prozent (= repräsentative Umfrage). Die Befragung erfolgte online; die Kantonalverbände und Mitgliederinstitutionen wurden via E-Mail – mit einem direkten Link zum Fragebogen – zur Teilnahme an der Zufriedenheitsumfrage eingeladen (in der Romandie durfte die Einladung zur Teilnahme an der Umfrage den Mitgliederinstitutionen nicht direkt zugestellt werden; die Einladung – via E-Mail mit Link zum Fragebogen – erfolgte über die Kantonalverbände).

Die in der Befragung erhobenen Daten wurden deskriptiv ausgewertet (prozentuale Verteilungen; Mittelwerte). Die Daten sind anonym erhoben worden. Die Vertraulichkeit ist gewährleistet.

1.2 GESAMTÜBERSICHT DER TEILNEHMENDEN

Teilnehmer	Anzahl	Prozent
Alters- und/oder Pflegeinstitutionen	589	66 %
Institutionen für erwachsene Menschen mit Behinderung	156	18 %
Kinder- und Jugendinstitutionen	123	14 %
Organisationen mit Komplementärangeboten und Institutionen im Gesundheitsbereich	19	2 %
Total teilnehmende Mitgliederinstitutionen von CURAVIVA Schweiz	887	100 %

Mitgliederinstitution: Einzelmitglied von CURAVIVA Schweiz	305	36 %
Mitgliederinstitution: Mitglied eines Kantonalverbandes von CURAVIVA Schweiz	523	62 %
Total teilnehmende Kantonalverbände von CURAVIVA Schweiz	16	2 %

Fragebogen	Anzahl	Prozent
Gültige Fragebogen deutsch	786	93 %
Gültige Fragebogen französisch	58	7 %
Total gültige Fragebogen (Kantonalverbände und Mitgliederinstitutionen zusammen)	844	100 %

2 Zusammenfassung der Resultate

2.1 CURAVIVA SCHWEIZ ALLGEMEIN

Gesamtzufriedenheit mit dem Dachverband

Insgesamt 89 Prozent der Befragten sind im Allgemeinen mit der Arbeit des Dachverbandes CURAVIVA Schweiz zufrieden. Lediglich 11 Prozent sind weniger und 1 Prozent ist gar nicht zufrieden. Die Gesamtzufriedenheit nach Mitgliedschaft – also zwischen Mitgliederinstitutionen, welche einem Kantonalverband, und jenen, die direkt dem nationalen Dachverband angeschlossen sind – unterscheidet sich nur marginal.

Wahrnehmung des Dachverbandes

Bei der Beurteilung verschiedener Eigenschaften von CURAVIVA Schweiz ergibt sich ein sehr positives Bild. Die Mitglieder sehen CURAVIVA Schweiz als professionellen (94%), fachlich kompetenten (93%), glaubwürdigen (91%), zuverlässigen (89%), fortschrittlichen (88%) und praxisorientierten (86%) Dachverband. 84 Prozent der Mitglieder erachten den Dachverband als DIE Informationsplattform des Heimwesens in der Schweiz, 82 Prozent erachten den Dachverband als DAS Kompetenzzentrum für Fragen rund um das Heimwesen in der Schweiz und 77 Prozent sind der Meinung, dass CURAVIVA Schweiz ein einheitlich agierender Dachverband ist.

Im Altersbereich beurteilt die deutschsprachige Schweiz die Eigenschaften von CURAVIVA Schweiz insgesamt leicht positiver als die französischsprachige Schweiz. Die Mitgliederinstitutionen und die Kantonalverbände beurteilen die verschiedenen Eigenschaften von CURAVIVA Schweiz fast identisch.

Fachzeitschrift «Curaviva»

Mit der Fachzeitschrift «Curaviva» sind 92 Prozent der Befragten zufrieden. 75 Prozent der Mitglieder erachten die verbandspolitische Unabhängigkeit der Fachzeitschrift für wichtig. Insgesamt 84 Prozent der Mitglieder möchten die Fachzeitschrift weiterhin im Printformat lesen. 37 Prozent der Mitglieder (Mehrfachnennung möglich) möchten die Fachzeitschrift gerne in digitalem Format lesen – hierbei primär am Bildschirm ihres PC/MAC.

Website, monatlicher Newsletter und Jahresbericht von CURAVIVA Schweiz

Insgesamt 95 Prozent der Mitglieder erachten die Website von CURAVIVA Schweiz für aktuell. Am meisten suchen die Mitglieder auf der Website von CURAVIVA Schweiz Fachinformationen, Newsmitteilungen sowie Dienstleistungs- und Bildungsangebote (Reihenfolge entspricht Relevanz). Im Rahmen der Fachinformationen interessieren sich die Mitglieder primär für die Themendossiers, Arbeitsinstrumente, Unterlagen von Tagungen sowie für die Fachpublikationen von CURAVIVA Schweiz.

Fast 80 Prozent der Abonnenten des monatlich erscheinenden Newsletters «CURAVIVA aktuell» berücksichtigen jede Herausgabe des Newsletters, überfliegen hierbei die Titel der einzelnen Newsmitteilungen und lesen dann einzelne ausgewählte Newsmitteilungen.

Die Hälfte der Befragten gibt an, dass sie den Jahresbericht von CURAVIVA Schweiz liest. Der Jahresbericht wird zu 53 Prozent im Printformat und zu 47 Prozent in digitalem Format gewünscht.

2.2 ZUFRIEDENHEIT MIT DEN EINZELNEN FACHBEREICHEN

Fachbereich Menschen im Alter

Insgesamt 95 Prozent der Mitglieder sind mit der fachlichen Arbeit des Fachbereichs Menschen im Alter von CURAVIVA Schweiz zufrieden. Mitgliederinstitutionen und Kantonalverbände schätzen die fachliche Arbeit in diesem Fachbereich sehr ähnlich ein. Die Deutschschweiz schätzt die fachliche Arbeit etwas höher ein als die Romandie. Mit der Vertretung dieses Fachbereichs in der nationalen Politik sind 63 Prozent der Mitglieder zufrieden. Primär wird im Bereich der Finanzen mehr politische Interessenvertretung bzw. Einflussnahme gewünscht. Über 90 Prozent der Mitglieder sind mit der Erreichbarkeit, Schnelligkeit und Professionalität des Fachbereiches Menschen im Alter zufrieden.

Fachbereich Erwachsene Menschen mit Behinderung (EB)

Im Fachbereich Erwachsene Menschen mit Behinderung sind 78 Prozent der Mitglieder mit der fachlichen Arbeit und 56 Prozent mit der Vertretung dieses Fachbereichs in der nationalen Politik zufrieden. Primär wird im Bereich der Finanzen mehr politische Interessenvertretung bzw. Einflussnahme gewünscht. Über 88 Prozent der Mitglieder sind mit der Erreichbarkeit, der Schnelligkeit und der Professionalität des Fachbereichs Erwachsene Menschen mit Behinderung zufrieden.

Fachbereich Kinder und Jugendliche mit besonderen Bedürfnissen (KJ)

Im Fachbereich Kinder und Jugendliche mit besonderen Bedürfnissen sind 83 Prozent der Mitglieder mit der fachlichen Arbeit und 42 Prozent mit der Vertre-

tung dieses Fachbereichs in der nationalen Politik zufrieden. Primär wird im Bereich der Finanzen mehr politische Interessenvertretung bzw. Einflussnahme gewünscht. Rund 90 Prozent sind mit der Erreichbarkeit, Schnelligkeit und Professionalität dieses Fachbereichs zufrieden.

2.3 ZUFRIEDENHEIT MIT DEN EINZELNEN GESCHÄFTSBEREICHEN

Geschäftsbereich Dienstleistungen

Insgesamt 97 Prozent der Mitgliederinstitutionen von CURAVIVA Schweiz sind mit den in Anspruch genommenen Dienstleistungsangeboten zufrieden. Primär in Anspruch genommene Dienstleistungen sind der Kontenrahmen, die Stellenplattform www.sozjobs.ch, die Kostenrechnung, die SUISA-Vereinbarung, die Webplattform www.heiminfo.ch sowie der Einkaufspool (Reihenfolge entspricht Relevanz).

Bei den Kantonalverbänden sind 100 Prozent der Befragten mit dem Angebot des Geschäftsbereichs Dienstleistungen zufrieden. Die Kantonalverbände beurteilen insbesondere die Rechtsberatung, den Kontenrahmen und die Kostenrechnung als wertvolle und gute Dienstleistungen für ihre Mitgliederinstitutionen. Grundsätzlich sind 96 Prozent der Mitglieder mit der Erreichbarkeit, Schnelligkeit und Professionalität des Geschäftsbereichs Dienstleistungen zufrieden.

Geschäftsbereich Bildung

Insgesamt 97 Prozent der Mitgliederinstitutionen sind mit den absolvierten Weiterbildungen zufrieden. 92 Prozent der Mitgliederinstitutionen sagen aus, dass sie bei CURAVIVA Weiterbildung zu allen erforderlichen Themen Weiterbildungsangebote erhalten.

Insgesamt 77 Prozent sind mit der Interessenvertretung von CURAVIVA Schweiz in der nationalen Bildungspolitik zufrieden. Mitgliederinstitutionen aus dem Fachbereich EB fühlen sich in der nationalen Bildungspolitik leicht besser vertreten als Mitgliederinstitutionen der anderen zwei Fachbereiche.

Ganze 100 Prozent der an der Umfrage beteiligten Kantonalverbände sind mit dem Gesamtangebot des Geschäftsbereichs Bildung und 91 Prozent mit der Interessenvertretung dieses Geschäftsbereiches in der nationalen Bildungspolitik zufrieden. Bezüglich Zusammenarbeit mit dem Geschäftsbereich Bildung sind sie zu 100 Prozent zufrieden.

Geschäftsbereich Finanzen/Administration

Mit der Erreichbarkeit, Schnelligkeit und Professionalität des Geschäftsbereichs Finanzen/Administration von CURAVIVA Schweiz sind 94 Prozent der Befragten zufrieden.

2.4 BEURTEILUNG DER KANTONALVERBÄNDE VON CURAVIVA SCHWEIZ (NUR DEUTSCHSPRACHIGE SCHWEIZ!)

Insgesamt 86 Prozent der Mitgliederinstitutionen sind mit der fachlichen Arbeit ihres Kantonalverbandes zufrieden. Zu den fachlichen Stärken gehören laut der Mitgliederinstitutionen die Vernetzung, die fachliche Kompetenz der Geschäftsstellenleitung und die Nähe zu den Mitgliederinstitutionen.

Insgesamt 66 Prozent der Mitgliederinstitutionen sind mit der politischen Interessenvertretung durch ihren Kantonalverband auf kantonaler Ebene zufrieden. Auch auf Stufe der Kantonalverbände wird im Bereich der Finanzen mehr politische Interessenvertretung bzw. Einflussnahme gewünscht.

Mit der Erreichbarkeit, der Schnelligkeit und der Professionalität ihres jeweiligen Kantonalverbandes sind 90 Prozent der Mitgliederinstitutionen zufrieden.

Diese Angaben gelten nur für die deutschsprachige Schweiz. Die französischsprachige Schweiz wollte nicht, dass CURAVIVA Schweiz den Mitgliederinstitutionen in der Romandie Fragen zu ihren jeweiligen Kantonalverbänden stellt.

3 Optimierungsmassnahmen

Der Vorstand von CURAVIVA Schweiz hat sich intensiv mit den Resultaten der Zufriedenheitsumfrage befasst und insgesamt sieben Optimierungsmassnahmen definiert. Alle diese Massnahmen sind in Übereinstimmung mit der Strategie 2015 von CURAVIVA Schweiz.

Vernetzung:

- Erhöhung der Priorität bezüglich der Prüfung von Allianzen auf nationaler Verbandsebene.
- Verbesserung des Informationsflusses und entsprechende Intensivierung der fachlichen Zusammenarbeit mit der Romandie im Altersbereich.

Politische Arbeit:

- Klärung der politischen Rolle des nationalen Dachverbandes und der Kantonalverbände von CURAVIVA Schweiz.
- Erstellung einer Auslegeordnung der bildungspolitischen Einflussmöglichkeiten auf kantonaler und nationaler Ebene.
- Optimierung des Informationsflusses in den Gremien von CURAVIVA Schweiz, sodass politische Stellungnahmen des Dachverbandes noch zielgenauer die primären Bedürfnisse der Mitgliederinstitutionen unterstützen. Zudem: Erhöhung des Bekanntheitsgrades dieser politischen Stellungnahmen bei den Mitgliederinstitutionen.

Kommunikation:

- Herausgabe der Fachzeitschrift «Curaviva» in gedrucktem und App-basiertem Format (ab Mitte 2015).
- Verschlankung des Jahresberichts von CURAVIVA Schweiz und Herausgabe in gedrucktem Format sowie als ePaper.

Hinweis

CURAVIVA Schweiz publiziert jeden Monat seinen externen Newsletter «CURAVIVA aktuell», in welchem der nationale Dachverband über seine aktuellen Projekte, politische Stellungnahmen und Medienmitteilungen berichtet sowie News aus der Branche und der Forschung publiziert. Link zur Aboregistrierung des Newsletters «CURAVIVA aktuell»: www.curaviva.ch/newsletter

CURAVIVA.CH

VERBAND HEIME UND INSTITUTIONEN SCHWEIZ
ASSOCIATION DES HOMES ET INSTITUTIONS SOCIALES SUISSES
ASSOCIAZIONE DEGLI ISTITUTI SOCIALI E DI CURA SVIZZERI
ASSOCIAZIUN DALS INSTITUTS SOCIALS E DA TGIRA SVIZZERS