BÜRO FÜR ARBEITS- UND SOZIALPOLITISCHE STUDIEN BASS AG
KONSUMSTRASSE 20 · CH-3007 BERN · TEL +41 (0)31 380 60 80
INFO@BUEROBASS.CH · WWW.BUEROBASS.CH

Kundenbefragungen für IV-Stellen

Zufriedenheit messen. Qualität sichern. Leistungen verbessern.

Wozu eine Kundenbefragung?

Die IV-Stellen haben sich in den letzten Jahren zu wichtigen Dienstleistern in der Beratung, Begleitung und Erwerbsintegration von Menschen mit gesundheitlichen Einschränkungen entwickelt. Mit einer Kundenbefragung können Sie die Ausrichtung und Qualität Ihrer Dienstleistungen systematisch erfassen und Anhaltspunkte für Verbesserungen ableiten.

Dienstleistungen

Wo überzeugt die IV-Stelle mit ihren Angeboten, wo hakt es?

Zusammenarbeit

Wie wird die Qualität der Zusammenarbeit beurteilt?

Wie gut funktionieren Prozesse und Abläufe?

Weiterentwicklung

Welches sind Ansätze für Verbesserungen und Entwicklung Ihrer Dienstleistungen?

Welche Zielgruppen stehen im Fokus?

Wir empfehlen eine differenzierte Befragung der Zielgruppen entlang der Organisationsstruktur Ihrer IV-Stelle. So können gruppenspezifische Unterschiede analysiert und spezifische Informationen zu einzelnen Leistungsbereichen erhoben werden.

Mögliche Zielgruppen sind:

- Versicherte mit Hauptfokus Arbeitsplatzerhalt und Eingliederung
- Versicherte mit Hauptfokus Rentenprüfung
- Minderjährige Versicherte
- Externe Leistungserbringer: Anbieter von Integrationsmassnahmen, Coaching u.a.

Je nach Grösse der Zielgruppen werden sämtliche Kundinnen und Kunden befragt oder eine Stichprobe gezogen.

BASS

Unser Angebot: Design, Erhebung und Auswertung

Zielgruppen, Inhalte und Durchführung der Befragung sowie die Aufbereitung der Resultate richten sich nach Ihren Prioritäten, Ressourcen und zeitlichen Vorgaben.

1	Wir besprechen mit Ihnen Ihre Fragen und Ihren Informationsbedarf.
2	Wir konzipieren die Befragung: Gemeinsam mit Ihnen legen wir die Zielgruppen und die Befragungsmodalitäten (online und/oder Papier) fest. Auf dieser Basis entwickeln wir die Erhebungsinstrumente.
3	Wir führen die Befragung durch und stellen in der Feldphase mit einer Hotline für Fragen zur Verfügung.
4	Wir analysieren die Ergebnisse und schreiben einen Kurzbericht, der die wichtigsten Antworten auf Ihre Fragen zusammenfasst.
5	Wir beraten und begleiten Sie bei Bedarf bei der Interpretation und Kommunikation der Ergebnisse sowie bei der Planung der nächsten Schritte.

Unsere Erfahrung

Das Büro BASS verfügt über fundierte Kenntnisse der Entwicklungen und Herausforderungen in der Invalidenversicherung. Nebst national ausgerichteten Forschungsprojekten zur Umsetzung und Wirkung von Reformen sowie zur Situation von Versicherten haben wir in den vergangenen Jahren vermehrt auch Kunden- und Mitarbeitenden-Befragungen für IV-Stellen durchgeführt.

Die Konzeption, Durchführung und Auswertung von Befragungen – datenschutzkonform und barrierefrei – gehört zu unserem Kerngeschäft.

Interessiert?

Gerne besprechen wir Ihre Anliegen und unsere Unterstützungsmöglichkeiten in einem unverbindlichen Erstgespräch.

Kontakt

Jürg Guggisberg
Geschäftsführer BASS AG

☎ +41 31 380 60 92
✉ juerg.guggisberg@buerobass.ch