



### 3 neue Bucherscheinungen von AbsolventInnen des Fernstudienganges Sozialmanagement

Neue Messverfahren zur Erfassung der Kundenzufriedenheit in der ambulanten Behindertenhilfe - Eine exemplarische Betrachtung

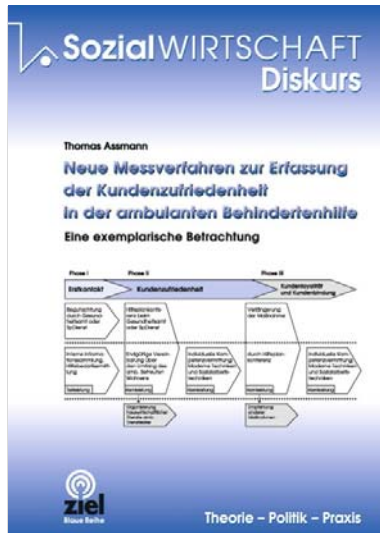
**Thomas Assmann**

108 Seiten, Format 15x21 cm

24 Abb., 22 Tab.

16,80 €/30,40 sFr

ISBN 978-3-940562-29-6 ZIEL-Verlag



Durch veränderte Rahmenbedingungen im ambulanten Bereich der Behindertenhilfe wird Serviceorientierung in einem sich öffnenden Markt bei sozialen Dienstleistungsanbietern an Bedeutung gewinnen. Es wird zukünftig notwendig sein einen stabilen und langfristigen Kundenstamm aufzubauen.

Auch bei diesem Kundenkreis führt ein dauerhaft hohes Maß an Kundenzufriedenheit, neben hoher Dienstleistungsqualität, in der Regel zu einer langfristigen Kundenbindung. Der Kunde muss in einem sich öffnenden Markt immer mehr zur Wiederinanspruchnahme der Leistung bewegt werden. Zufriedene Kunden lassen sich leichter dauerhaft für den Dienstleistungsanbieter als Nachfrager einplanen.

Die Untersuchung der Kundenzufriedenheit des Ambulant Betreuten Wohnens im Rahmen der Eingliederungshilfe nach SGB XII erfolgt in dieser Veröffentlichung durch eine Befragung von AssistenznehmerInnen nach dem SERVQUAL-Ansatz. Aufbauend auf dem C/D-Paradigma und dem daraus entwickelten SERVQUAL-Ansatz mit seinen fünf Servicedimensionen wurde ein Fragebogen für eine schriftliche Kundenbefragung entwickelt, ausgewertet und die Determinanten der Servicequalität in der ambulanten Behindertenhilfe beschrieben.

Thomas Assmann legte im Februar 2007 die Abschlussprüfung zum *Master of Social Management (M.S.M)* an der FH Braunschweig/Wolfenbüttel ab.