

Erwartungshaltung und Kundenzufriedenheit in Bezug auf die Leistungen des RHI

Resultate der Umfrage 2006

Sehr geehrte Damen und Herren,

zu Beginn des Jahres 2006 wurde allen durch das RHI inspizierten Firmen ein Fragebogen zur „Erfassung der Erwartungshaltung und Zufriedenheit“ zugeschickt. Wir möchten uns an dieser Stelle ganz herzlich für das grosse Interesse bedanken, welches allgemein von Seiten der Industrie unserer Umfrage entgegengebracht worden ist. Unser Inspektorat wird damit dem Ziel, seine Dienstleistungen auf allen Ebenen kontinuierlich zu verbessern, einen weiteren Schritt näher kommen können. In der vorliegenden Zusammenfassung möchten wir Ihnen einen Überblick über die Resultate der Umfrage sowie über erkannte Verbesserungspotenziale geben:

Die Resultate auf einen Blick

Das Angebot und die Tätigkeiten des RHI werden in 62% der abgegebenen Bewertungen positiv beurteilt. 21% geben Hinweise zu Verbesserungen in verschiedenen Sparten unserer Tätigkeiten, während 17% jeweils zu einzelnen oder allen Fragen keine Meinung kundgetan haben

Echo aus der Industrie und Umfragebeschreibung

- Anzahl Befragte: 432 Firmen. 200 (46%) der verschickten Fragebogen wurden retourniert, 191 konnten ausgewertet werden. Die gute „Rücklauf-Quote“ der Fragebogen lässt generell auf ein grosses Interesse der inspizierten Unternehmungen an der Arbeit des RHI schliessen
- Zielpublikum: fachtechnisch verantwortliche Personen aller inspizierten Firmen
- Ziel: Erfassung von Erwartungshaltung und Kundenzufriedenheit; Identifikation von Meinungsträgern; Optimierung der Leistungen des RHI
- Umfragezeitraum: August 2004 bis Februar 2006
- Methodik: schriftlicher Fragebogen; vollständig anonymisierte Auswertung durch das Büro des Präsidenten des RHI-Inspektoratsrates

Nächste Schritte

Auf Grund der beschriebenen Erkenntnisse publiziert das RHI auf seiner neuen Internet-Plattform zusätzliche Informationen über den ordentlichen Beschwerdeweg (mit Adressen) sowie über den generellen Ablauf einer GMP-, bzw. GDP-Basisinspektion.

Wichtigste Erkenntnisse nach Leistungskategorien

Angebotspalette

- Eher weniger bekannt sind das Angebot zur Durchführung von „Planinspektionen“ sowie die Möglichkeit des „Beschwerdewegs“ über den Inspektoratsleiter, bzw. den Präsidenten des Inspektoratsrates.

Zufriedenheit mit dem Ablauf von Inspektionen/dem Inspektionsbericht

- Der Inspektionsablauf (Informationen im Vorfeld, Eröffnungs- und Abschlussgespräch, Art der Durchführung vor Ort, Nachbearbeitung) wurde in über 70% der abgegebenen Bewertungen positiv beurteilt.
- Am meisten Zustimmung erfährt die Ankündigung einer geplanten Inspektion 1-3 Monate im Vorfeld; die Durchführung von unangekündigten Inspektionen wird in über 90% der abgegebenen Bewertungen negativ beurteilt.
- Am ehesten Kritik wurde zum Detaillierungsgrad der abgegebenen Informationen im Vorfeld sowie generell zur Dauer der Inspektion vor Ort geäußert.

Zufriedenheit mit dem Inspektor/in, bzw. der Administration des Inspektorats

- Sowohl die Fach-, als auch die emotionale Kompetenz der Inspektoren/innen wurde in über 80% der abgegebenen Bewertungen positiv beurteilt.
- In weit über 70% der abgegebenen Bewertungen wurden die Leistungen der Administration sehr positiv beurteilt. Am ehesten Kritik wurde zum „Internetauftritt“ geäußert.

Zufriedenheit mit den Gebühren/dem Inkasso

- Während das „Prinzip der Kostendeckung“ in 56% der abgegebenen Bewertungen Zustimmung fand, wurde es in 31% skeptisch beurteilt. Die Art und der Detaillierungsgrad des direkten Inkasso werden mehrheitlich (61%) positiv bewertet.
- Die Höhe der Gebühren wird in vielen Kommentaren von, gemäss eigenen Angaben, vor allem KMU als „eher hoch“ bis „zu hoch“ angesehen.

Generelle Aussagen zum RHI

- Die Form des RHI als eigenständige, regionale Institution wird mehrheitlich begrüßt.
- Die Arbeit des RHI hält nach Meinung der Mehrzahl der inspizierten Betriebe internationalen Inspektionsstandards stand.
- Die weitere, aktive Beteiligung des RHI an der Harmonisierung des schweizerischen Inspektionswesens wird überwiegend begrüßt.