

DTL-Zufriedenheitsbefragung

"Vermisse nichts. Weiter so."

"Wie zufrieden sind Sie mit der DTL?" wollten wir von Ihnen zu Beginn des Jahres in einem schriftlichen Fragebogen wissen. Die Antwort fiel gut und damit erleichternd für uns aus. Zudem kamen neue Erkenntnisse ans Licht.

Der Spätherbst vergangenen Jahres brachte Beunruhigung in die DTL-Zentrale. Erstmals zeichnete sich ein Mitgliederrückgang ab. Ist es die Verunsicherung durch den Euro und die Befürchtung einer allgemeinen Verteuerung der Lebenshaltungskosten? Oder liegt es an uns und unseren Leistungen? Treffen und kennen wir die Bedürfnisse unserer Mitglieder überhaupt noch? Was können wir besser machen? Diese Fragen beschäftigten uns. Schnell war klar, dass nur Sie als DTL-Mitglieder Antworten liefern können. Die Idee einer Mitglieder-Befragung war geboren und wurde zügig umgesetzt. Über 20.000 Fragebögen wurden Anfang des Jahres versandt.



4.300 zurückgesandte Fragebögen

Noch bevor wir zur Auswertung der Frage schreiten konnten, ob Sie mit uns zufrieden sind, stand bereits fest, dass wir mit Ihnen sehr zufrieden sind. Ihre Antwortbereitschaft war schier überwältigend. Die Postkörbe waren über Wochen prall gefüllt. 4353 zurückgesandte Fragebögen sind ein stolze Zahl. Jedes 5. Mitglied hat sich beteiligt.

Hohe ehrenamtliche Bereitschaft

Alle eingesandten Fragebögen sind von uns begutachtet und geprüft worden. Denn wir wollten ja auch wissen, ob Sie Interesse an einer ehrenamtlichen Tätigkeit oder an einer Selbsthilfegruppe haben. Diese Bereitschaft war enorm hoch. Deswegen hat es eine Weile gedauert und wurden teilweise zunächst Zwischenbescheide versandt, bevor wir mit Ihnen direkt Kontakt aufnahmen. Einige von Ihnen haben es in der eigentlich anonymen Befragung versäumt, das an diese Frage gekoppelte Anschriftenfeld auszufüllen. Sollten Sie also bisher von uns nichts gehört haben, dann fühlen Sie sich bitte ermutigt und melden Sie sich.

Repräsentative Stichprobe

In die statistische Auswertung ist aus Zeit- und Kostengründen eine zufällige Stichprobe von 500 Fragebögen eingeflossen. Die Stichprobe gibt hinsichtlich der Geschlechterverteilung genau den tatsächlichen Mitgliederstand wieder: 57% der DTL-Mitglieder sind männlich, und 43% weiblich. Bei der Altersverteilung zeigte sich in der Stichprobe, dass die unter 50jährigen leicht unter- und die über 60jährigen etwas überrepräsentiert sind. Hier wird das größere Zeitbudget der Älteren für eine höhere Antwortbereitschaft ausschlaggebend gewesen sein. Die Differenzen sind jedoch gering, was der Vergleich des Durchschnittsalters der Stichprobe von 57 Jahren mit dem tatsächlichen Durchschnittsalter des Gesamtmitgliederbestand von 53,3 Jahren verdeutlicht. Insgesamt kann davon ausgegangen werden, dass unsere Stichprobe einen repräsentativen Querschnitt unserer Mitgliedschaft abbildet.

Viele Hörsturzpationen unter den Mitgliedern

Die einleitenden Fragen zum Tinnitusgeschehen ergaben, dass über 40% unserer Mitglieder länger als 10 Jahre Tinnitus haben. 43% von Ihnen gaben an, schwerhörig zu sein, und 13% sind Morbus-Menièrè-Betroffen. Dass ebenfalls 43% sich als Hörsturzpationen einstufen, ist in der Höhe für uns bisher nicht bekannt gewesen.

Guten Noten für die DTL

Die gute Nachricht für uns: Sie sind mit uns zufrieden. Die Schulnote gut (1,99) haben wir als Gesamtnote bekommen. Etwas besser schnitten das Tinnitus-Forum (1,98) und die Freundlichkeit der DTL-Mitarbeiter (1,69) ab. Unsere Mitglieder-materialien (2,15), die Kompetenz der Mitarbeiter (2,16) und unsere Info-Broschüre (2,17) folgen gleichauf. Unser Internetauftritt wird mit der Note 2,5 bewertet, noch vor der Kompetenz der Telefonpartner mit der Note 2,53.

Schulnote

Infobroschüre	2,17
Tinnitus-Forum	1,98
Internetauftritt	2,50
Mitglieder-Materialien	2,15
Kompetenz d. Mitarbeiter	2,16
Freundlichkeit der Mitarbeiter	1,69
Kompetenz Telefon-Partner	2,53
Selbsthilfegruppen	2,28
Gesamtbewertung DTL	1,99

Das Tinnitus-Forum wird von Ihnen als wichtiges Medium angesehen. Die statistische Analyse ergab, dass es den größten Einfluss auf Ihre Gesamtbeurteilung der DTL hat, mit deutlichem Abstand vor der Infobroschüre und der Mitarbeiterkompetenz.

Unsere Internetseiten werden bisher wenig von unseren Mitgliedern genutzt. Lediglich 17% haben diese schon einmal aufgesucht. Dennoch: Das Internet bleibt das Medium der Zukunft, und wir werden unsere Bemühungen dort weiter verstärken.

Großes Interesse an Selbsthilfegruppen

14% der Befragten besuchen laut unserer Umfrage eine Selbsthilfegruppe und sind mit der Gruppenarbeit zufrieden (Note 2,28). In unserer letzten Mitgliederumfrage aus dem Jahre 1994 besuchten lediglich 10% eine Gruppe. Erstaunlich für uns war allerdings, dass fast jede/-r Dritte/-r Interesse an einer Selbsthilfegruppe bekundet. Ein solch großes Interesse war uns bisher nicht bekannt. Unsere Aufgabe muss es nun sein, die Gründung von neuen Selbsthilfegruppen voranzubringen. Damit verbunden ist die Bitte an Sie, sich in diesen Prozess einzubringen und auch Verantwortung als Gruppengründer/-in zu übernehmen.

Bedenken Sie bitte: Gerade in dünner besiedelten ländlichen Regionen ist der Aufbau von Selbsthilfegruppen schwierig. Die eingeschränkte Mobilität einiger Mitglieder macht außerdem eine Teilnahme oft nicht möglich. In beiden Fällen bieten wir mit unserem Internetangebot und/oder dank der Telefonpartner die Möglichkeit, sich mit anderen Betroffenen direkt auszutauschen und Selbsthilfe zu praktizieren.

Wünsche und Anregungen

Auf vielen Fragebögen ist die letzte offene Frage, was wir anders oder besser machen können, und was Sie vermissen, für zum Teil sehr ausführliche Anregungen und Kritik genutzt worden. Sie haben eine Vielzahl konkreter Wünsche und Verbesserungen geäußert. Sehr häufig betraf dies das Tinnitus-Forum, aber auch unseren Internetauftritt und die telefonische Arztgesprächsstunde. Hier wie bei vielen anderen Aspekten werden wir versuchen, Ihre Vorschläge zu beherzigen, wenn wir sie eh nicht schon geplant oder mittlerweile bereits umgesetzt haben, wie die telefonische Arztgesprächsstunde. Dass wir nicht immer zu aller Zufriedenheit arbeiten und es allen Recht machen können, ist sicherlich klar. Wir bemühen uns aber, im Wohle aller Mitglieder unseren Aufgaben nachzukommen. Versprochen.

Am häufigsten signalisierten Sie zur unserer großen Erleichterung Lob und Zustimmung: "Bin zufrieden", "Vermissen nichts!" und "Weiter so." lauteten meistens die Kommentare, die uns ermutigen, den eingeschlagenen Weg weiter zu beschreiten und uns auch dafür die nötige Sicherheit geben.

Jegliche Kritik und Anregung von Ihnen sind natürlich jederzeit und unabhängig von Mitgliederbefragungen herzlich willkommen.