



## Tagungsprogramm

### SPANNUNGSFELD KUNDINNENZUFRIEDENHEIT am 15. und 16. April 2010

#### Donnerstag, 15 April 2010

**08:00 Uhr** Registrierung der Tagungsteilnehmer im Foyer

**08:45 Uhr** Zum Ablauf der Tagung

*Walter HILLER, Öffentlichkeitsarbeit Auftakt GmbH*

**08:50 Uhr** Zum Thema der Tagung

*Herwig KÜNG, Geschäftsführer Auftakt GmbH*

**08:55 Uhr** Grußworte – Eröffnung der Tagung

*DI Friedrich STICKLER, Vorstandsdirektor der Österreichischen Lotterien*

**09:00 Uhr** Impulsreferat

*Dr. Erwin BUCHINGER, Behindertenanwalt BMASK*

**09:30 Uhr** Wozu eine Studie zur KundInnenzufriedenheit?

*Mag. Robert WINKLEHNER, Geschäftsführer und pädagogischer Leiter Auftakt GmbH*

**10:10 Uhr** KundInnenzufriedenheit aus der Sicht des Qualitätsmanagers

*Dr. Claus OFFERMANN, Soziologe, Zert Sozial*

**10:50 Uhr** PAUSE – Erfrischungen und kleiner Imbiss im Foyer

**11:20 Uhr** Ergebnisse der teilnehmenden Beobachtung zur KundInnenzufriedenheit bei AUFTAKT

*Dr. Konrad HOFER, Institut für qualitative Arbeits- und Lebensweltforschung*

**11.50 Uhr** „Auf ein Wort“

Beiträge zum eigenen Wohlbefinden von KundInnen der Auftakt GmbH per Video

Interviews von *Mag<sup>a</sup>.Gabriele GRANDER STELZER*

**12:40 Uhr** MITTAGSPAUSE – Mittagsbuffet im Foyer

**14:00 Uhr** Workshop zu den Erfahrungen der TeilnehmerInnen

*moderiert von Dr. Klaus OFFERMANN*

**16.30 Uhr** Ende des ersten Tagungstages



## Tagungsprogramm

### SPANNUNGSFELD KUNDINNENZUFRIEDENHEIT am 15. und 16. April 2010

#### Freitag 16. April 2010

##### **08:50 Uhr Zum Ablauf der zweiten Tagungstages**

*Walter HILLER, Öffentlichkeitsarbeit AufTakt GmbH*

##### **09:00 Uhr Impulsreferat,**

*Mag.<sup>a</sup> Sonja WEHSELY, Stadträtin für Gesundheit und Soziales*

##### **09:30 Uhr „KundInnenzufriedenheit“ – was heißt das in der Behindertenpädagogik?**

*Univ. Doz. Dr. Ernst BERGER, Facharzt für Psychiatrie und Neurologie, Facharzt für Kinder- und Jugendpsychiatrie (Neuropädiatrie), Arzt für psychotherapeutische, psychosoziale und psychosomatische Medizin, Psychotherapeut*

##### **10:10 Uhr Sind unsere KundInnen zufrieden wenn wir zufrieden sind?**

*Dr. Peter SCHLAFFER Geschäftsführer VertretungNetz -Sachwalterschaft, Patientenanwaltschaft, Bewohnervertretung*

##### **10:50 Uhr PAUSE – Erfrischungen und kleiner Imbiss im Foyer**

##### **11:20 Uhr Nichts ohne uns....**

*Dr. Franz Josef HUAINIGG Abgeordneter zum Nationalrat, Behindertensprecher der ÖVP*

##### **12:00 Uhr KundInnenzufriedenheit aus der Sicht des FSW**

*Mag.<sup>a</sup> Martina KRIEGER, Abteilungsleiterin Wohnen für Menschen mit Behinderung im Fachbereich betreutes Wohnen, FSW*

##### **12:40 Uhr MITTAGSPAUSE – Mittagsbuffet im Foyer**

##### **14:00 Uhr Was macht die Zufriedenheit so spannend?**

*Podiums/Publikumsdiskussion mit den Referentinnen und Referenten der Tagung moderiert von Walter HILLER, AufTakt GmbH*

##### **15:40 Uhr Zusammenfassung**

##### **16:30 Uhr Ende der Tagung**