

Ergebnisse zur Kundenbefragung der Abfallwirtschaftsgesellschaften - Ergebnisband AWL -

Im Auftrag der SERVICE Plus GmbH

- Januar / Februar 2006 -



SERVICE plus



- Untersuchungssteckbrief
- Stichprobenstruktur
- Bekanntheit Entsorgungsunternehmen
- Image Entsorgungsunternehmen
- Die Dienstleistungen – Bekanntheit, Nutzung und Zufriedenheit
- Die Produkt- und Dienstleistungsqualität – Wichtigkeit und Zufriedenheit
- Der Kontakt zum eigenen Entsorger
- Die Servicequalität
- Das Preis-Leistungs-Verhältnis
- Werbung und Informationsmaterial – Bekanntheit und Beurteilung
- Verbesserungsvorschläge
- Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse

Ziel	Ermittlung von Bekanntheit, Image, Produkt,- Dienstleistungs- und Servicequalität der Abfallwirtschafts- gesellschaften AWL, AWD, AWR, ASF, AWS
Methode	Telefonische Interviews - CATI (Computer Assisted Telephone Interviews)
Auswahl- verfahren	Repräsentative Zufallsstichprobe für die jeweiligen Befragungsgebiete unter Anwendung des RLD-Verfahrens*.
Stichprobe	Repräsentative Haushaltsbefragung unter Eigentümern und Mieter. Zielperson im Haushalt ist die Person, die sich am ehesten um die Belange des Haushaltes kümmert (wie z.B. Abrechnungen im Bereich Miete und Nebenkosten).
Feldzeit	18. - 31. Januar 2006
durchführendes Institut	Forschungsgruppe g/d/p

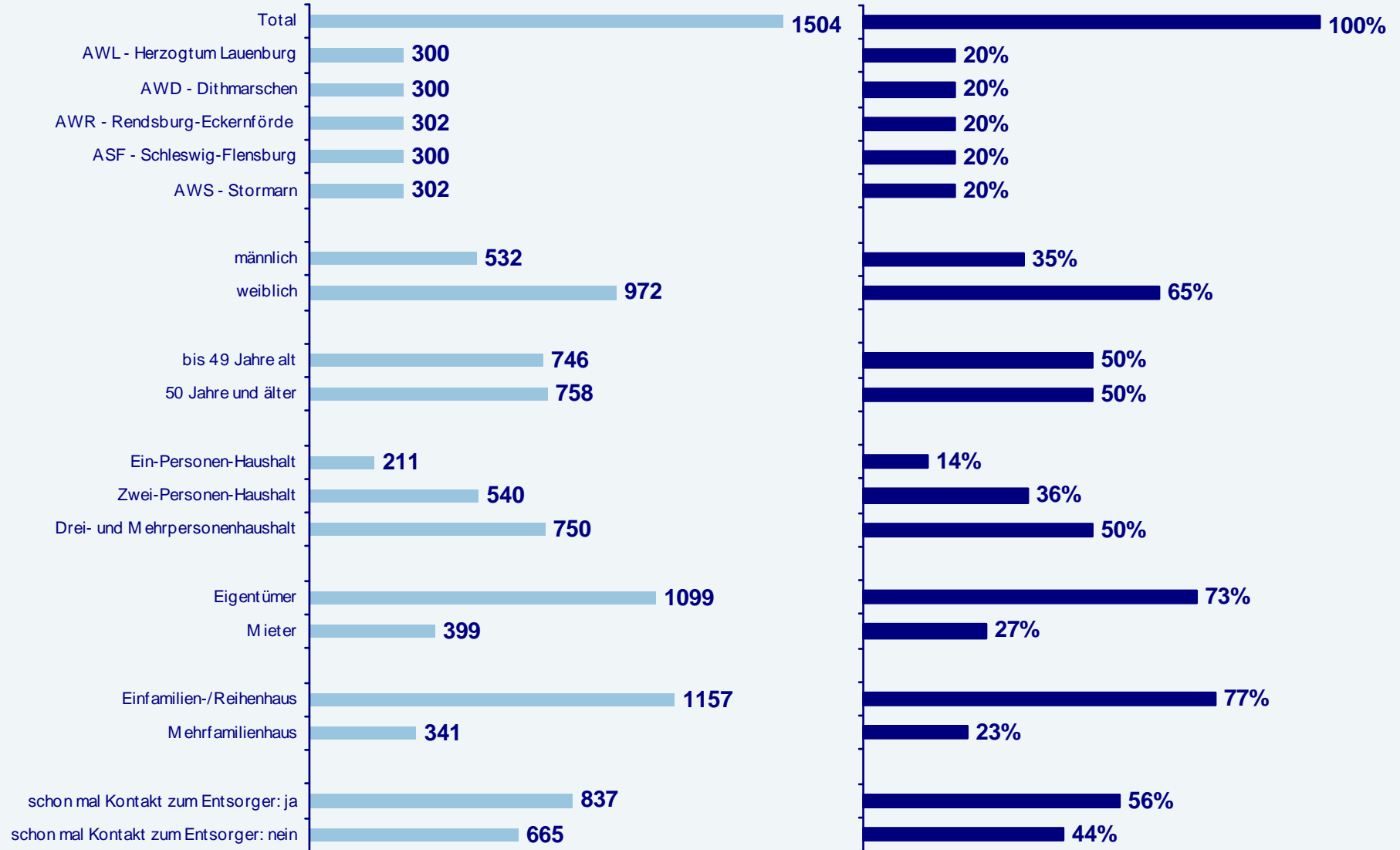
* Randomized Last Digit

Stichprobenstruktur – Alle Entsorger

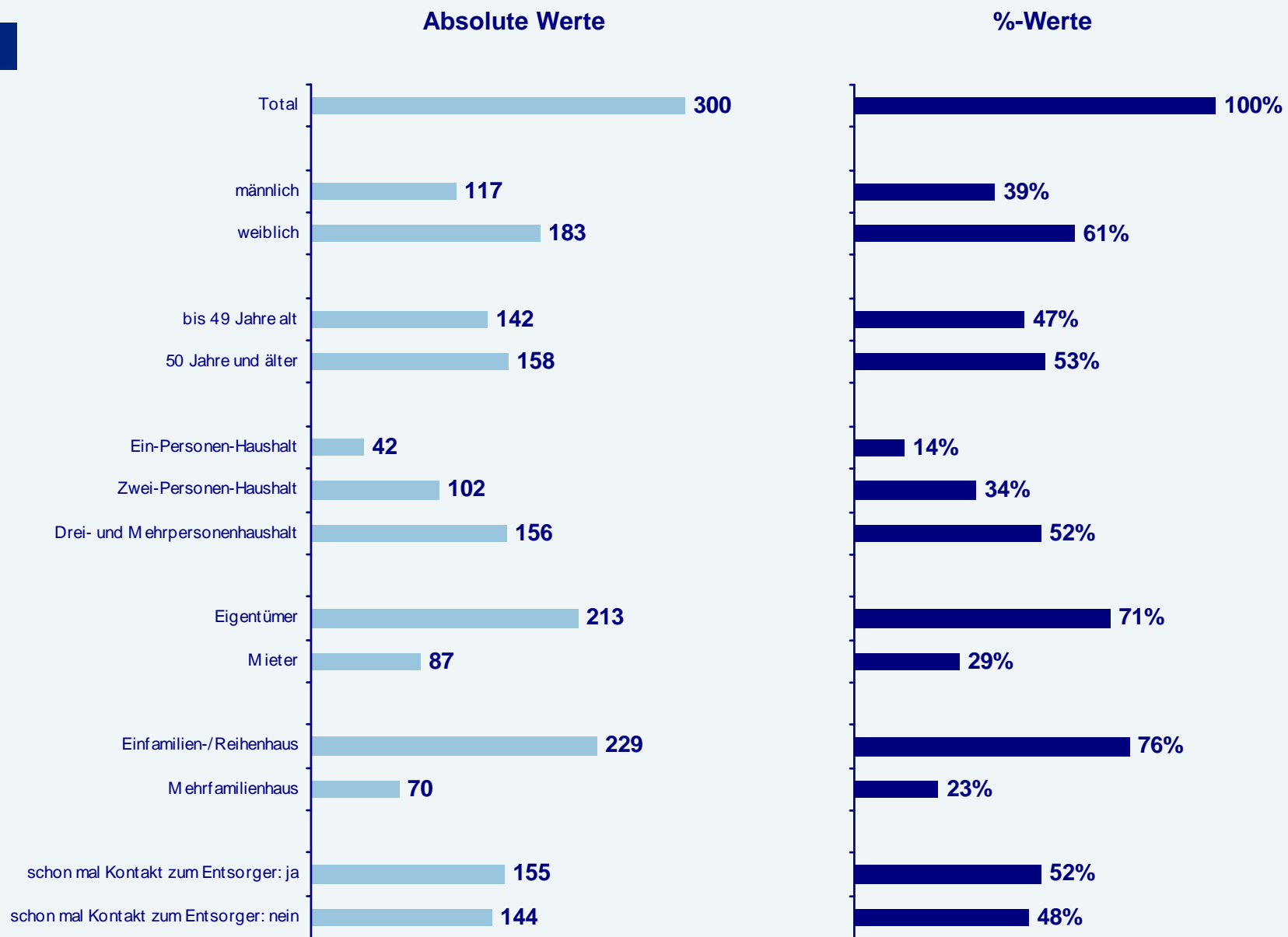


Absolute Werte

%-Werte



Stichprobenstruktur – AWL - Herzogtum Lauenburg

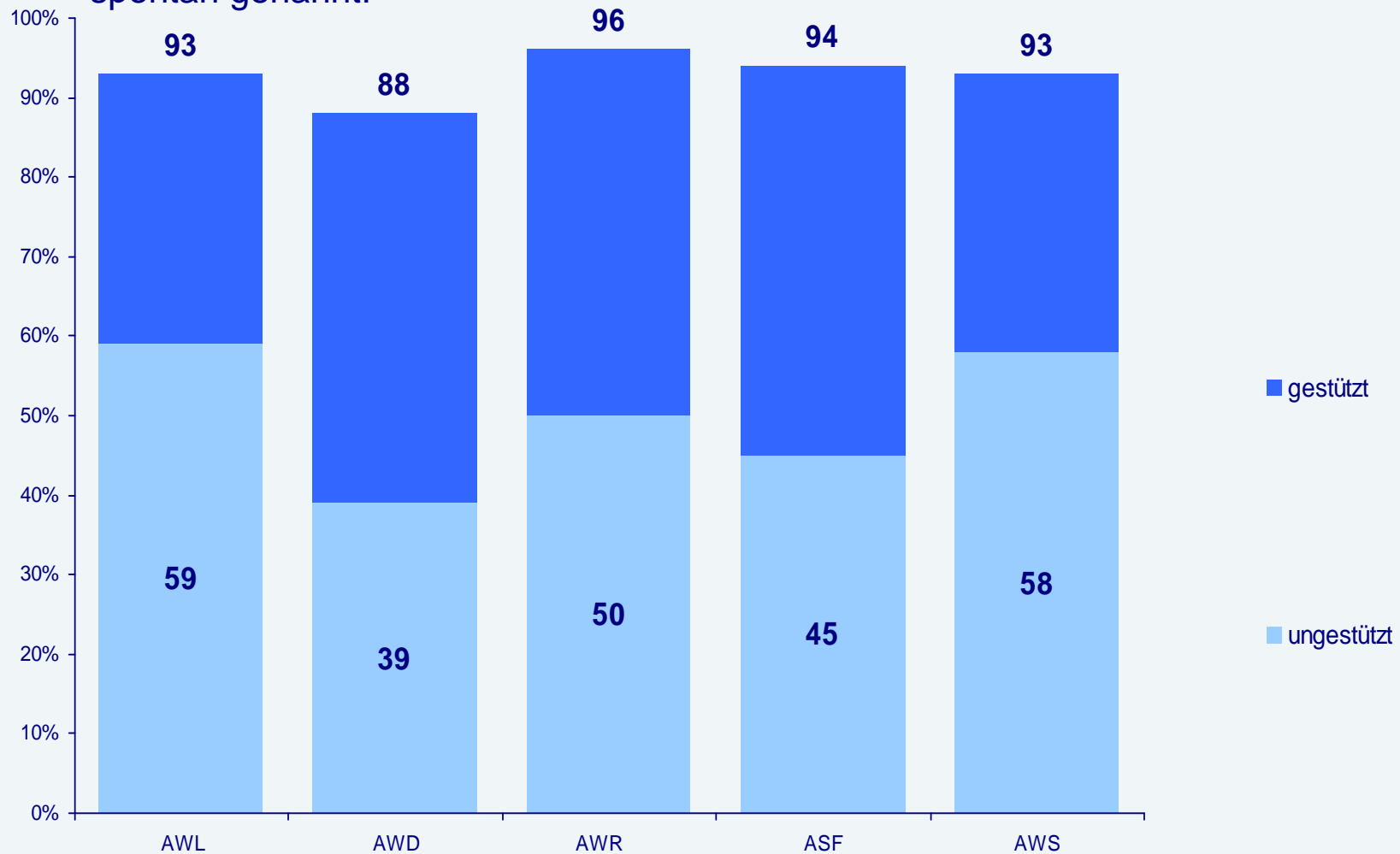


Bekanntheit Entsorgungsunternehmen

Bekanntheit Entsorgungsunternehmen



- Die Abfallentsorger haben eine hohe namentliche Bekanntheit, insbesondere die AWL, AWS und AWR werden bereits von mindestens der Hälfte der Befragten spontan genannt!



2.1 Wissen Sie, welches Unternehmen bei Ihnen im Kreis ... die Müllentsorgung organisiert?

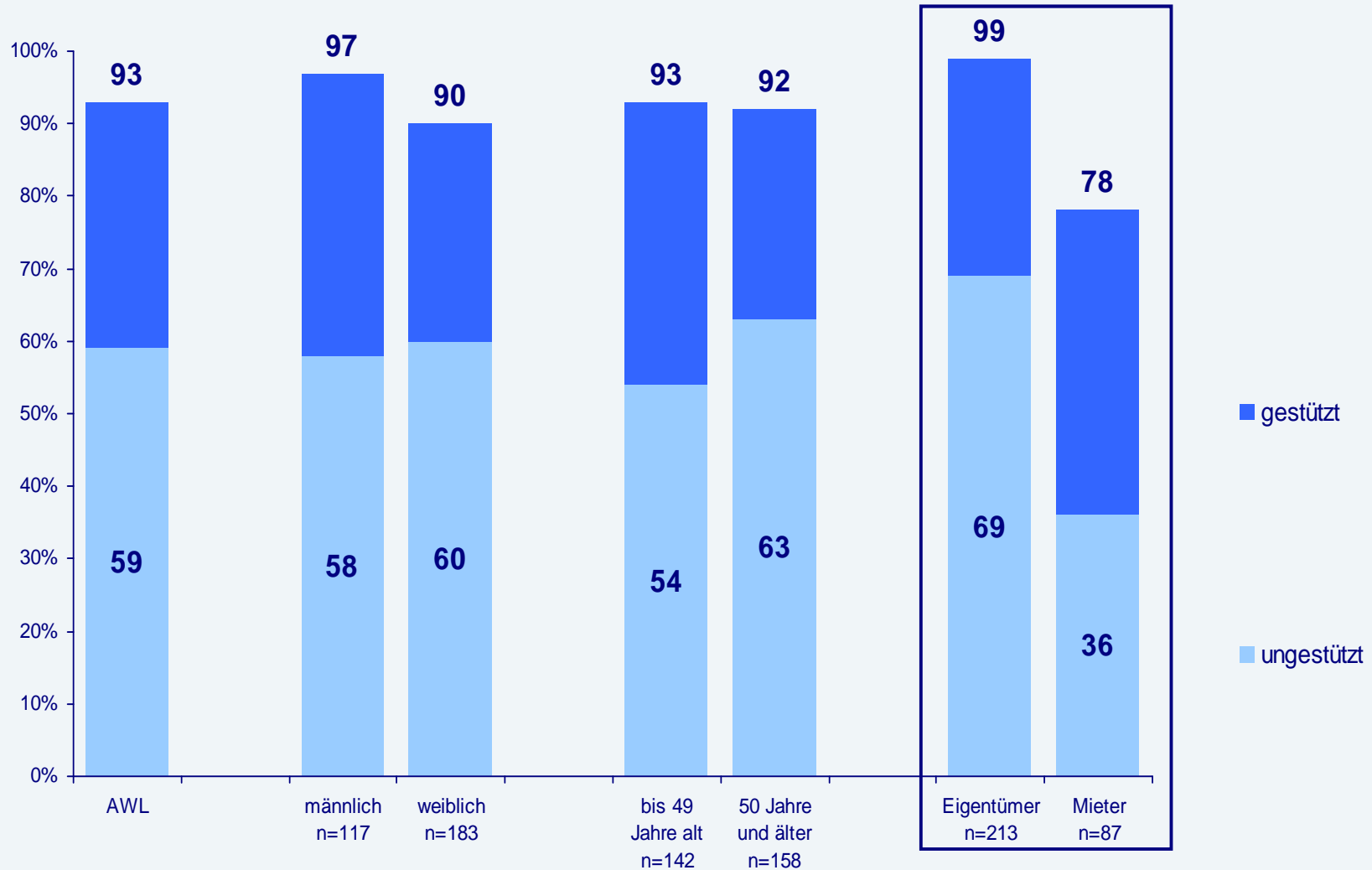
Hierzu gehören nicht nur die Abfalltonnen sondern auch Sperrmüll, Recyclinghöfe etc. Wenn ja, wie heißt das Unternehmen?

2.2 Kennen Sie den folgenden Entsorger zumindest dem Namen nach? Falls Entsorger nicht genannt lt. F2.1

Bekanntheit AWL - nach Soziodemographie



- Die Bekanntheit unter Eigentümern liegt deutlich höher als bei Mietern.



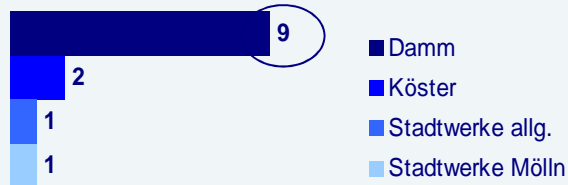
2.1 Wissen Sie, welches Unternehmen bei Ihnen im Kreis ... die Müllentsorgung organisiert?
 Hierzu gehören nicht nur die Abfalltonnen, sondern auch Sperrmüll, Recyclinghöfe etc. Wenn ja, wie heißt das Unternehmen?
 2.2 Kennen Sie den folgenden Entsorger zumindest dem Namen nach? Falls Entsorger nicht genannt lt. F2.1

Bekanntheit anderer Entsorgungsunternehmen I

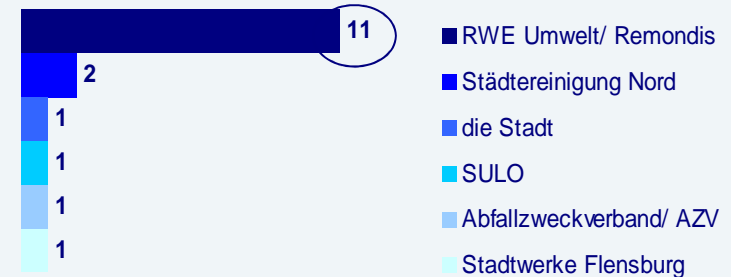


- RWE Umwelt / Remondis, Damm und Tiedemann sind die bekanntesten „anderen“ Entsorger in den fünf Kreisen, d.h. sie werden als Müllentsorger wahrgenommen.

Herzogtum Lauenburg



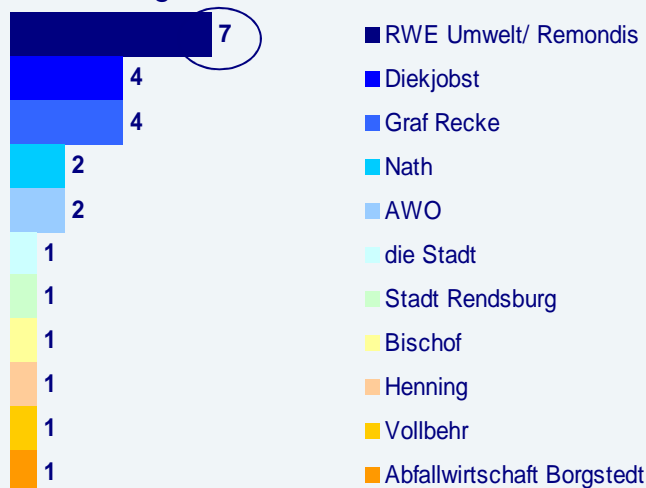
Schleswig-Flensburg



Dithmarschen



Rendsburg-Eckernförde



Stormarn



Angaben in %

Die häufigsten Nennungen

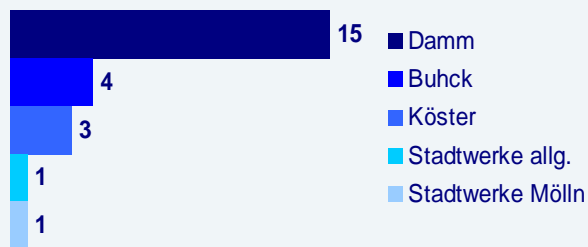
2.1 Wissen Sie, welches Unternehmen bei Ihnen im Kreis ... die Müllentsorgung organisiert?

Bekanntheit anderer Entsorgungsunternehmen II

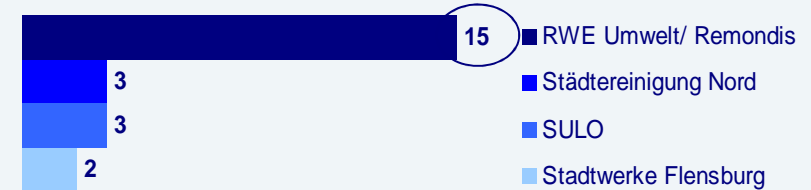


- RWE Umwelt / Remondis genießt einen hohen Bekanntheitsgrad, insbesondere in Dithmarschen mit 26% aller Befragten.

Herzogtum Lauenburg



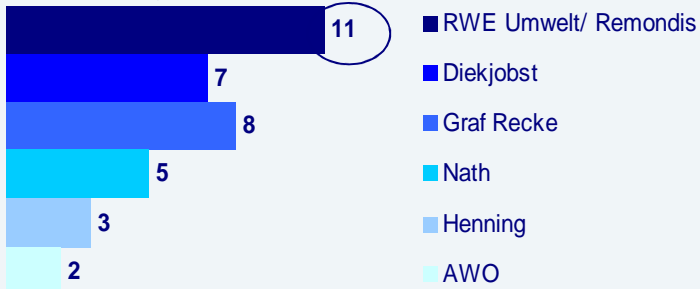
Schleswig-Flensburg



Dithmarschen



Rendsburg-Eckernförde



Stormarn



Angaben in %

Die häufigsten Nennungen

2.1 Wissen Sie, welches Unternehmen bei Ihnen im Kreis ... die Müllentsorgung organisiert? UND
3. Kennen Sie andere Müllentsorger in Ihrer Region? Falls ja, welche?

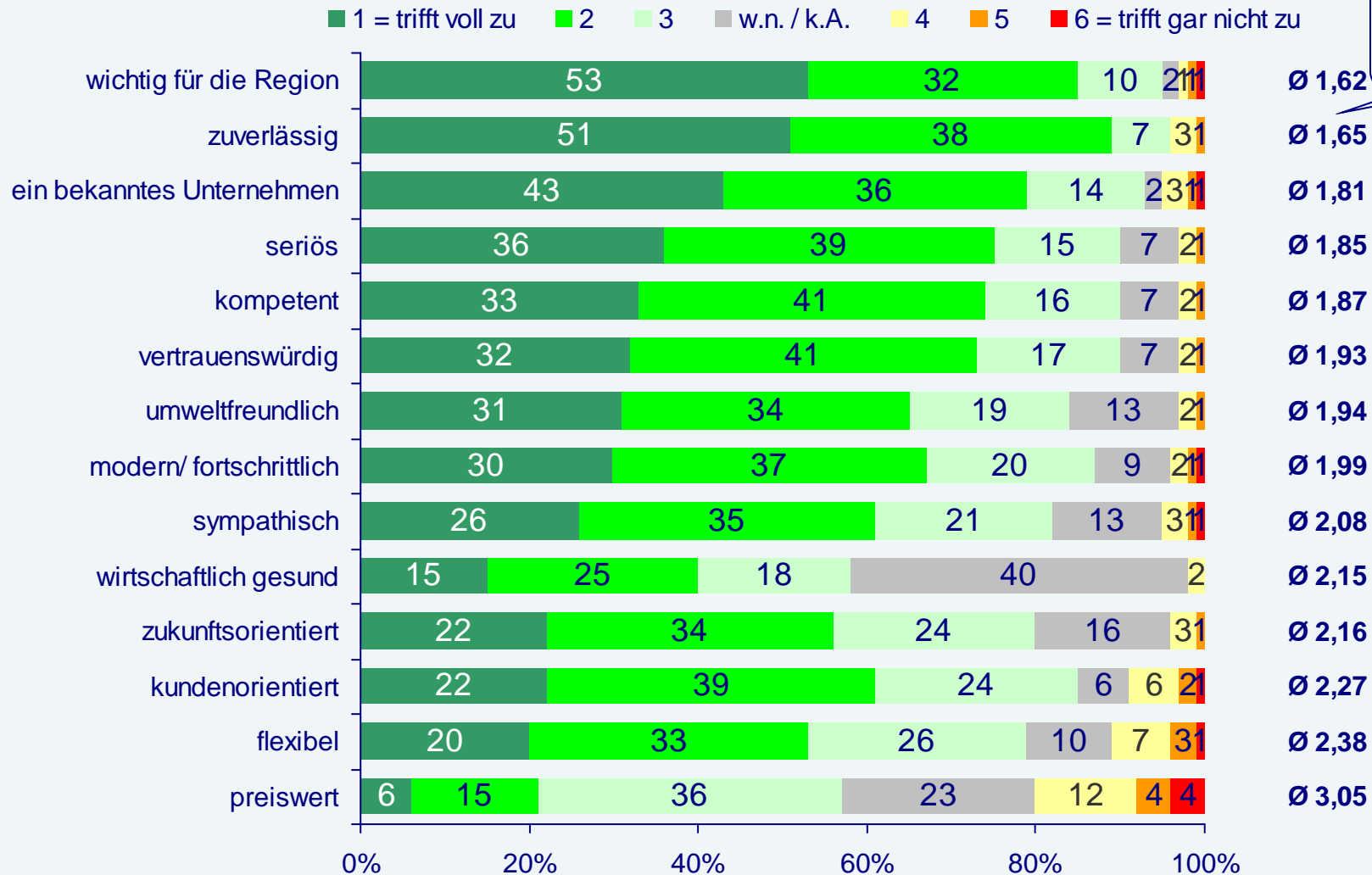
Image

Entsorgungsunternehmen

Image – Alle Entsorger



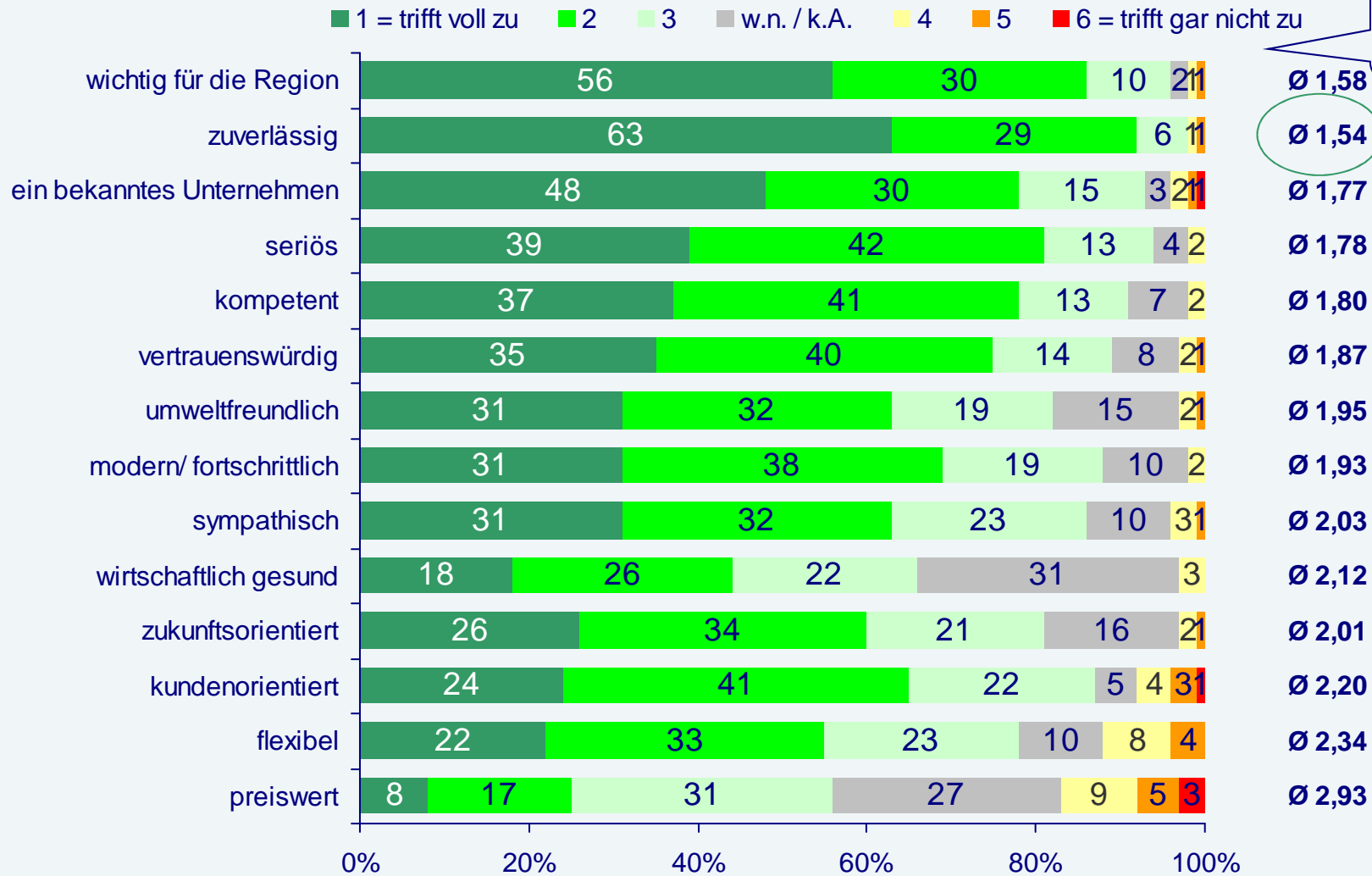
- Die Entsorgungsunternehmen werden am ehesten als „wichtig für die Region“, „zuverlässig“ und „bekannt“ angesehen, gelten aber nicht unbedingt als „preiswert“.



gerankt nach Mittelwerten im Total (alle Entsorger)

4. Ich lese Ihnen jetzt einige Eigenschaften vor. Bitte sagen Sie mir, wie sehr diese Eigenschaften auf Ihren Müllentsorger, also auf die ... zutreffen. Filter: Falls jeweiliger Versorger bekannt

- Im Vergleich über alle Entsorger zeigt sich die AWL besonders zuverlässig.



gerankt nach Mittelwerten im Total (alle Entsorger)

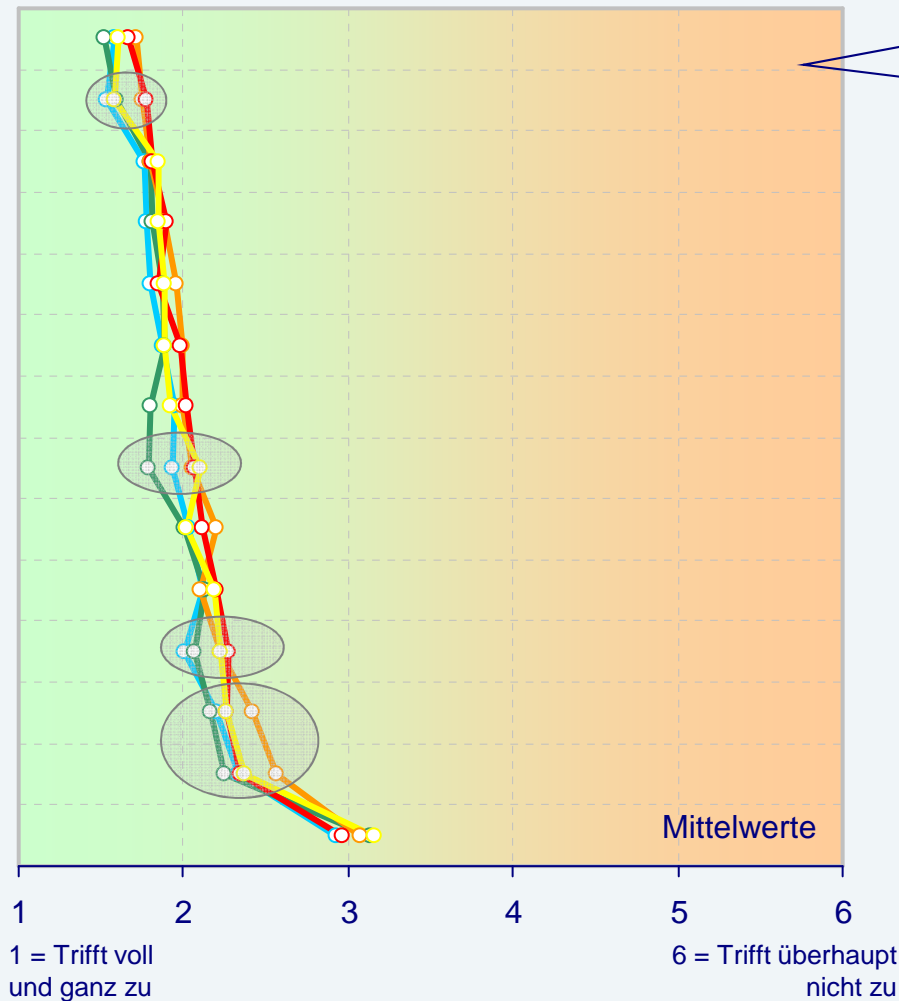
4. Ich lese Ihnen jetzt einige Eigenschaften vor. Bitte sagen Sie mir, wie sehr diese Eigenschaften auf Ihren Müllentsorger, also auf die ... zutreffen. Filter: Falls jeweiliger Versorger bekannt

Image – nach Entsorger



- Alle 5 Entsorger haben ein gutes Image; bei einigen Eigenschaften zeigen sich leichte regionale Unterschiede.

- wichtig für die Region
- zuverlässig
- ein bekanntes Unternehmen
- seriös
- kompetent
- vertrauenswürdig
- umweltfreundlich
- modern/ fortschrittlich
- sympathisch
- wirtschaftlich gesund
- zukunftsorientiert
- kundenorientiert
- flexibel
- preiswert



- AWL
- AWD
- AWR
- ASF
- AWS

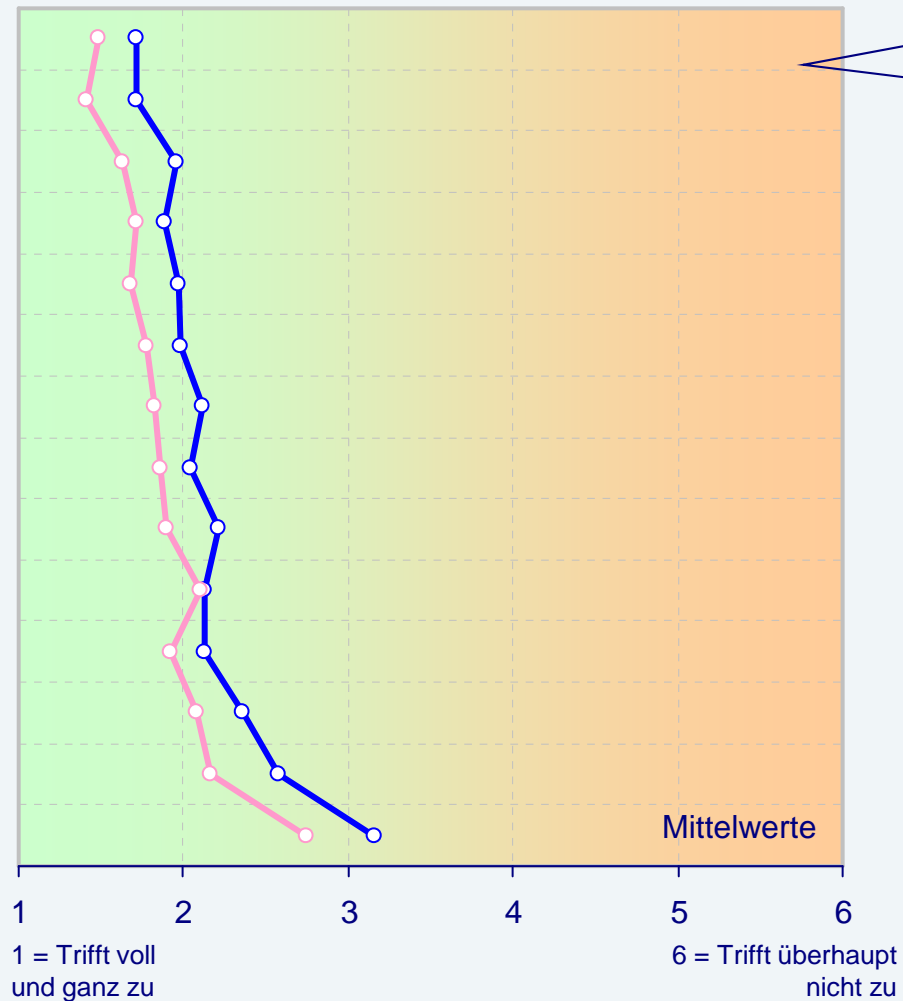
4. Ich lese Ihnen jetzt einige Eigenschaften vor. Bitte sagen Sie mir, wie sehr diese Eigenschaften auf Ihren Müllentsorger, also auf die ... zutreffen. Filter: Falls jeweiliger Versorger bekannt

Image AWL – nach Geschlecht



- Die weiblichen Kunden beurteilen die AWL in fast allen Punkten besser als die männlichen Kunden.

wichtig für die Region
 zuverlässig
 ein bekanntes Unternehmen
 seriös
 kompetent
 vertrauenswürdig
 umweltfreundlich
 modern/ fortschrittlich
 sympathisch
 wirtschaftlich gesund
 zukunftsorientiert
 kundenorientiert
 flexibel
 preiswert



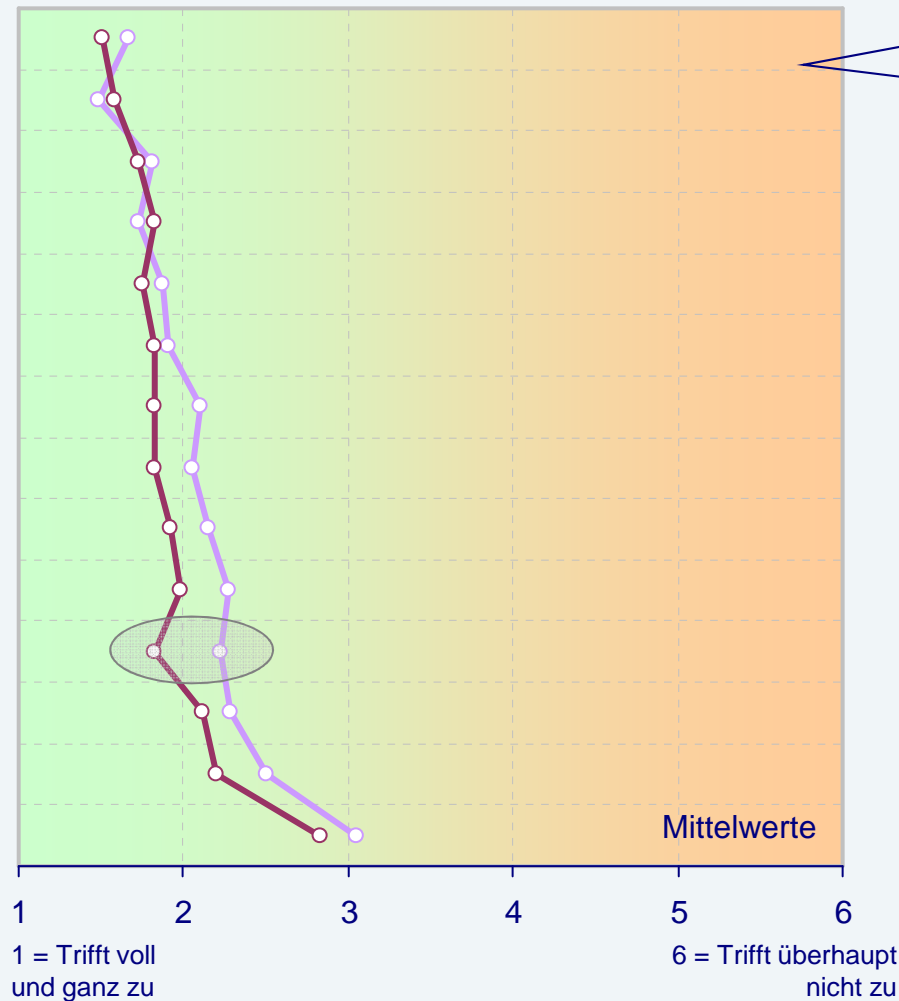
4. Ich lese Ihnen jetzt einige Eigenschaften vor. Bitte sagen Sie mir, wie sehr diese Eigenschaften auf Ihren Müllentsorger, also auf die ... zutreffen. Filter: Falls jeweiliger Versorger bekannt

Image AWL – nach Alter



- Die AWL wird von den Über-50-jährigen als zukunftsorientierter wahrgenommen als von der jüngeren Kundengruppe.

wichtig für die Region
 zuverlässig
 ein bekanntes Unternehmen
 seriös
 kompetent
 vertrauenswürdig
 umweltfreundlich
 modern/ fortschrittlich
 sympathisch
 wirtschaftlich gesund
 zukunftsorientiert
 kundenorientiert
 flexibel
 preiswert



gerankt nach Mittelwerten im Total (alle Entsorger)

○ bis 49 J.

○ 50+ J.

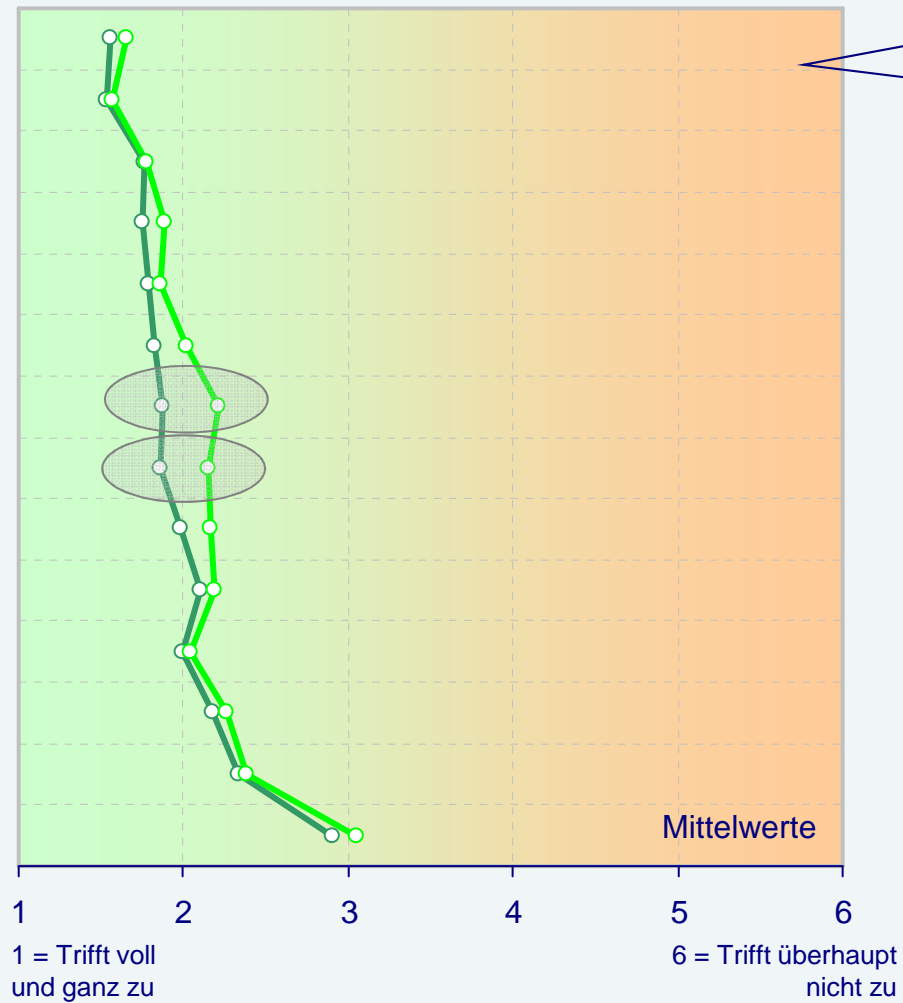
4. Ich lese Ihnen jetzt einige Eigenschaften vor. Bitte sagen Sie mir, wie sehr diese Eigenschaften auf Ihren Müllentsorger, also auf die ... zutreffen. Filter: Falls jeweiliger Versorger bekannt

Image AWL – nach Eigentum



- Eigentümer sehen die AWL als umweltfreundlicher und moderner / fortschrittlicher als die Mieter.

wichtig für die Region
 zuverlässig
 ein bekanntes Unternehmen
 seriös
 kompetent
 vertrauenswürdig
 umweltfreundlich
 modern/ fortschrittlich
 sympathisch
 wirtschaftlich gesund
 zukunftsorientiert
 kundenorientiert
 flexibel
 preiswert



gerankt nach Mittelwerten im Total (alle Entsorger)

○ Eigentümer
 ○ Mieter

4. Ich lese Ihnen jetzt einige Eigenschaften vor. Bitte sagen Sie mir, wie sehr diese Eigenschaften auf Ihren Müllentsorger, also auf die ... zutreffen. Filter: Falls jeweiliger Versorger bekannt

Die Dienstleistungen der Entsorgungsunternehmen

- Bekanntheit, Nutzung und
Zufriedenheit -

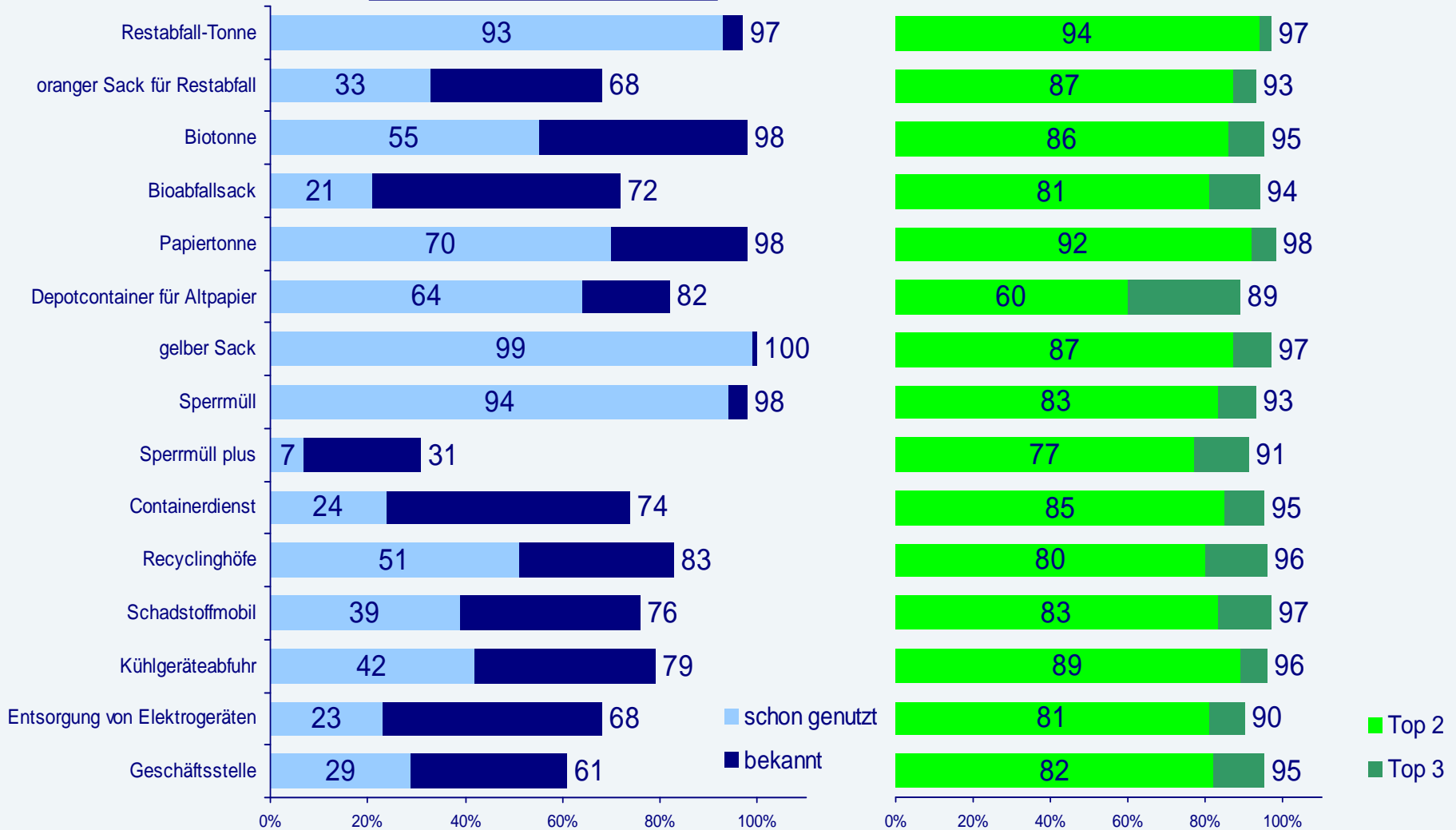
Bekanntheit, Nutzung und Zufriedenheit mit den Dienstleistungen - AWL



AWL

Nutzung und Bekanntheit

*Zufriedenheit – Top 2 und Top 3 **



5. Welche der folgenden Angebote oder Dienstleistungen Ihres Entsorgers kennen Sie? Kennen Sie ...? 6. Zu jeder bekannten Dienstleistung möchte ich nun gerne von Ihnen wissen, ob Sie diese schon mal in Anspruch genommen haben bzw. regelmäßig in Anspruch nehmen. Falls in Anspruch genommen: 7. Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Dienstleistungen (Skala 1 bis 6)?

*Top 2 = Wert 1 und 2 / Top 3 = Wert 1, 2 und 3 auf einer Skala von 1 bis 6 mit 1 = sehr zufrieden bis 6 = überhaupt nicht zufrieden

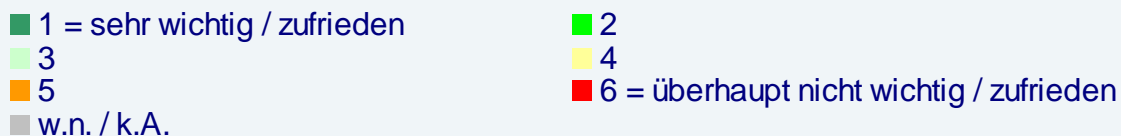
Die Produkt- und Dienstleistungsqualität

- Wichtigkeit und Zufriedenheit -

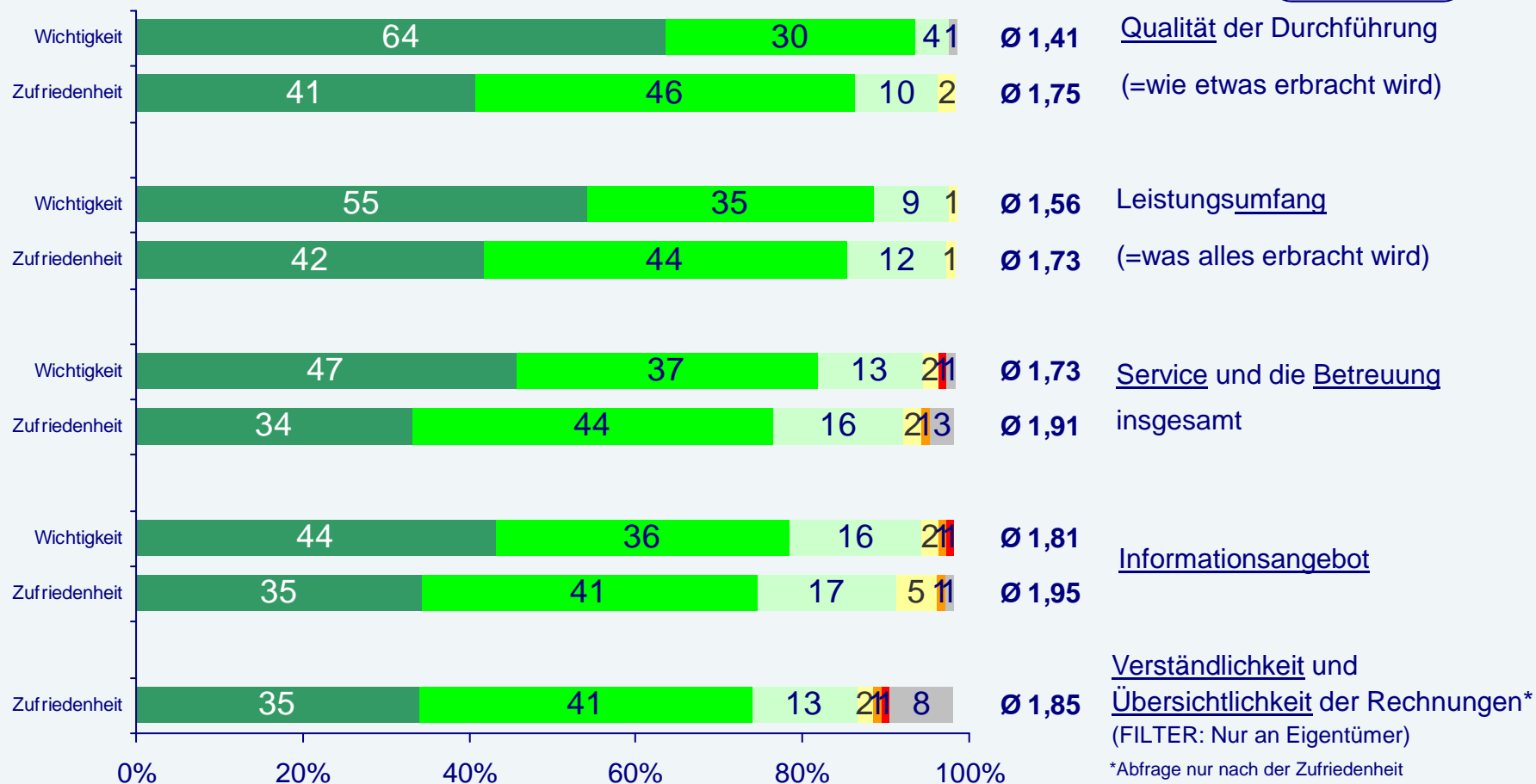
Produkt- und Dienstleistungsqualität – Wichtigkeit / Zufriedenheit



- Die Qualität der Durchführung wird von den aufgeführten Leistungsbereichen am wichtigsten eingestuft. Die Beurteilung aller Leistungsbereiche ist zufriedenstellend.



gerankt nach Mittelwerten im Total (alle Entsorger)



8a. Wie wichtig ist Ihnen folgender Leistungsbereich auf einer Skala von 1 bis 6 mit 1 = sehr wichtig bis 6 = überhaupt nicht wichtig?

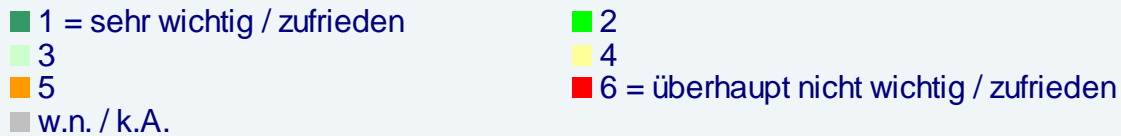
8b. Und wie zufrieden sind Sie mit den einzelnen Leistungsbereichen Ihres Müllentsorgers auf der Skala von 1 bis 6 mit 1 = sehr zufrieden und 6 = überhaupt nicht zufrieden?

*Abfrage nur nach der Zufriedenheit

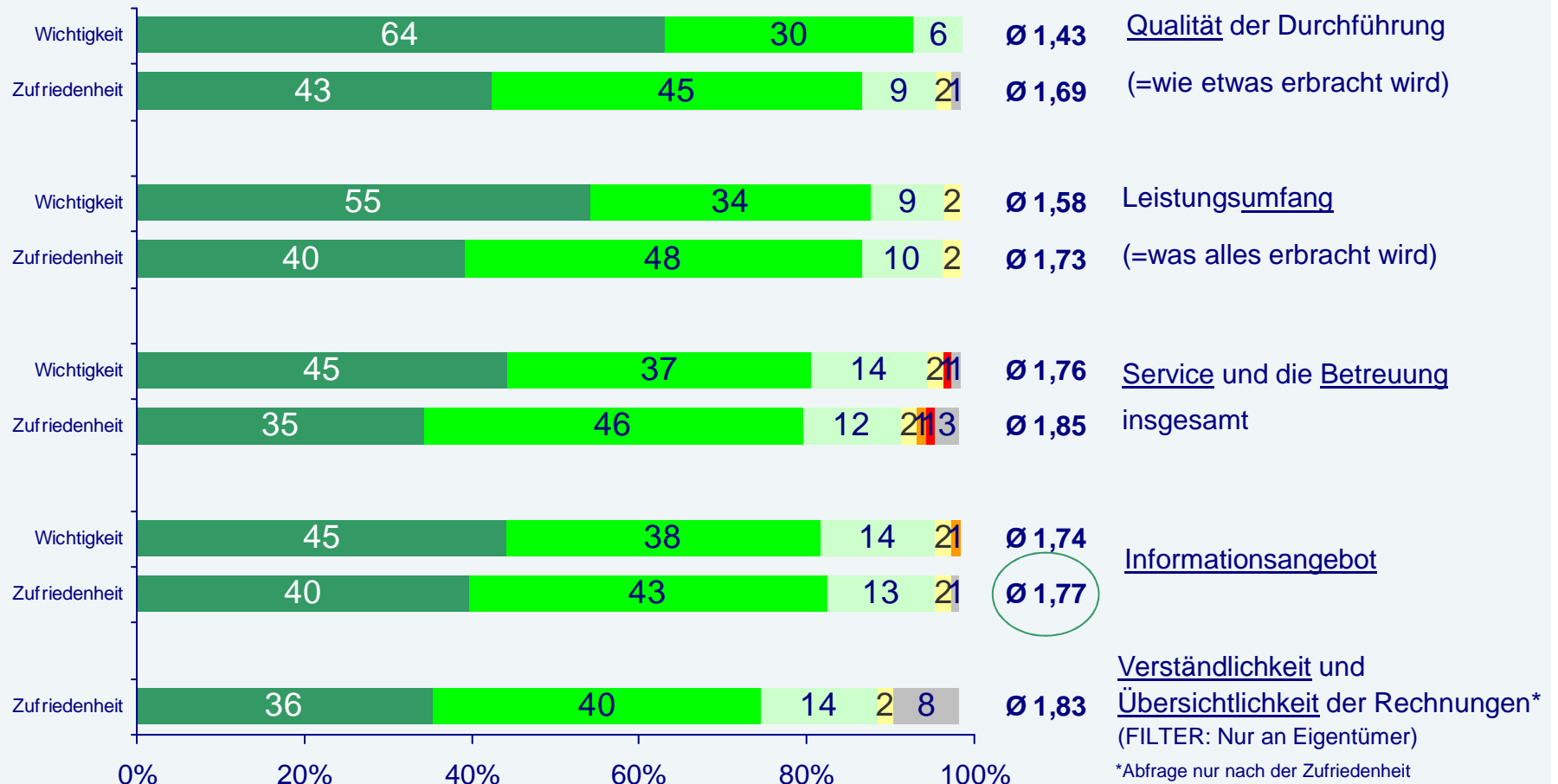
Produkt- und Dienstleistungsqualität AWL – Wichtigkeit / Zufriedenheit



- Die Zufriedenheit der AWL-Kunden mit dem Informationsmaterial ist verglichen mit dem Total über alle Anbieter höher.



gerankt nach Mittelwerten im Total (alle Entsorger)



8a. Wie wichtig ist Ihnen folgender Leistungsbereich auf einer Skala von 1 bis 6 mit 1 = sehr wichtig bis 6 = überhaupt nicht wichtig?
 8b. Und wie zufrieden sind Sie mit den einzelnen Leistungsbereichen Ihres Müllentsorgers auf der Skala von 1 bis 6 mit 1 = sehr zufrieden und 6 = überhaupt nicht zufrieden?

- Das Informationsangebot wird in Rendsburg-Eckernförde leicht weniger gut bewertet. Am zufriedensten mit dem Informationsangebot sind die Kunden in Stormarn.

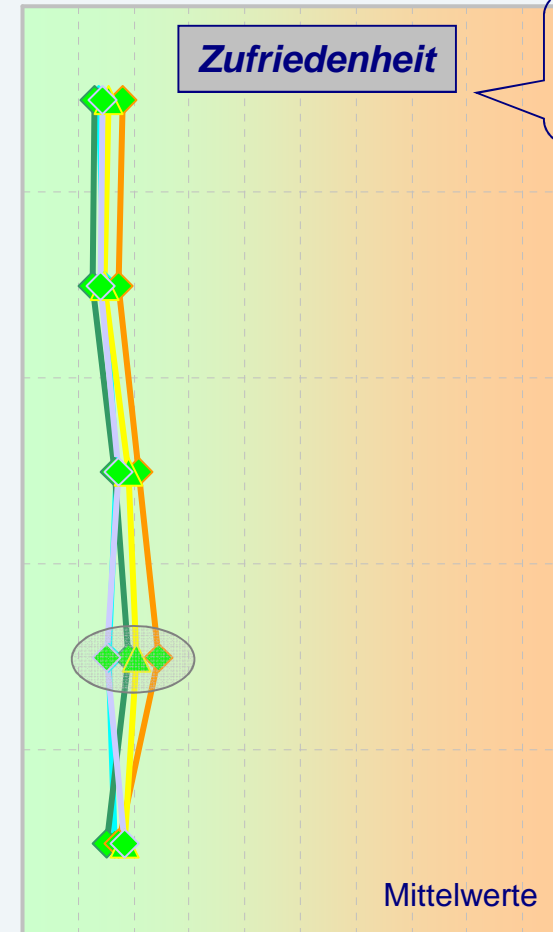
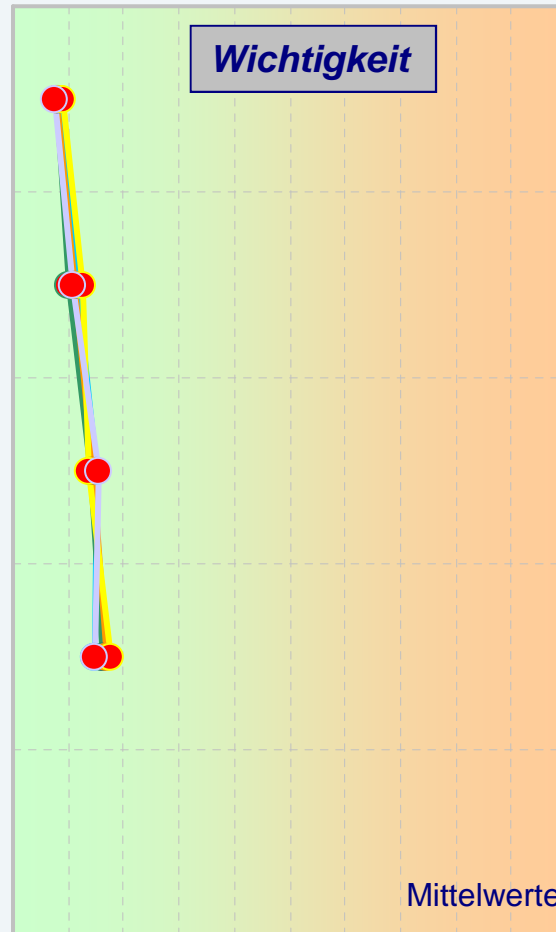
Qualität der Durchführung
(=wie etwas erbracht wird)

Leistungsumfang
(=was alles erbracht wird)

Service und die Betreuung
insgesamt

Informationsangebot

Verständlichkeit und
Übersichtlichkeit der
Rechnungen*
(FILTER: Nur an Eigentümer)



gerankt nach Mittelwerten im Total (alle Entsorger) nach Wichtigkeit

- AWL
- AWD
- AWR
- ASF
- AWS

*Abfrage nur nach der Zufriedenheit

1 2 3 4 5 6
sehr wichtig überhaupt nicht wichtig
1 2 3 4 5 6
sehr zufrieden überhaupt nicht zufrieden

Falls mindestens eine Leistung schon einmal genutzt wurde lt. F6: 8a. Wie wichtig ist Ihnen folgender Leistungsbereich auf einer Skala von 1 bis 6 mit 1 = sehr wichtig bis 6 = überhaupt nicht wichtig? 8b. Und wie zufrieden sind Sie mit den einzelnen Leistungsbereichen Ihres Müllentsorgers auf der Skala von 1 bis 6 mit 1 = sehr zufrieden und 6 = überhaupt nicht zufrieden?

- Die weibliche Kunden der AWL zeigen sich zufriedener mit der Produkt- und Dienstleistungsqualität als die Männer.

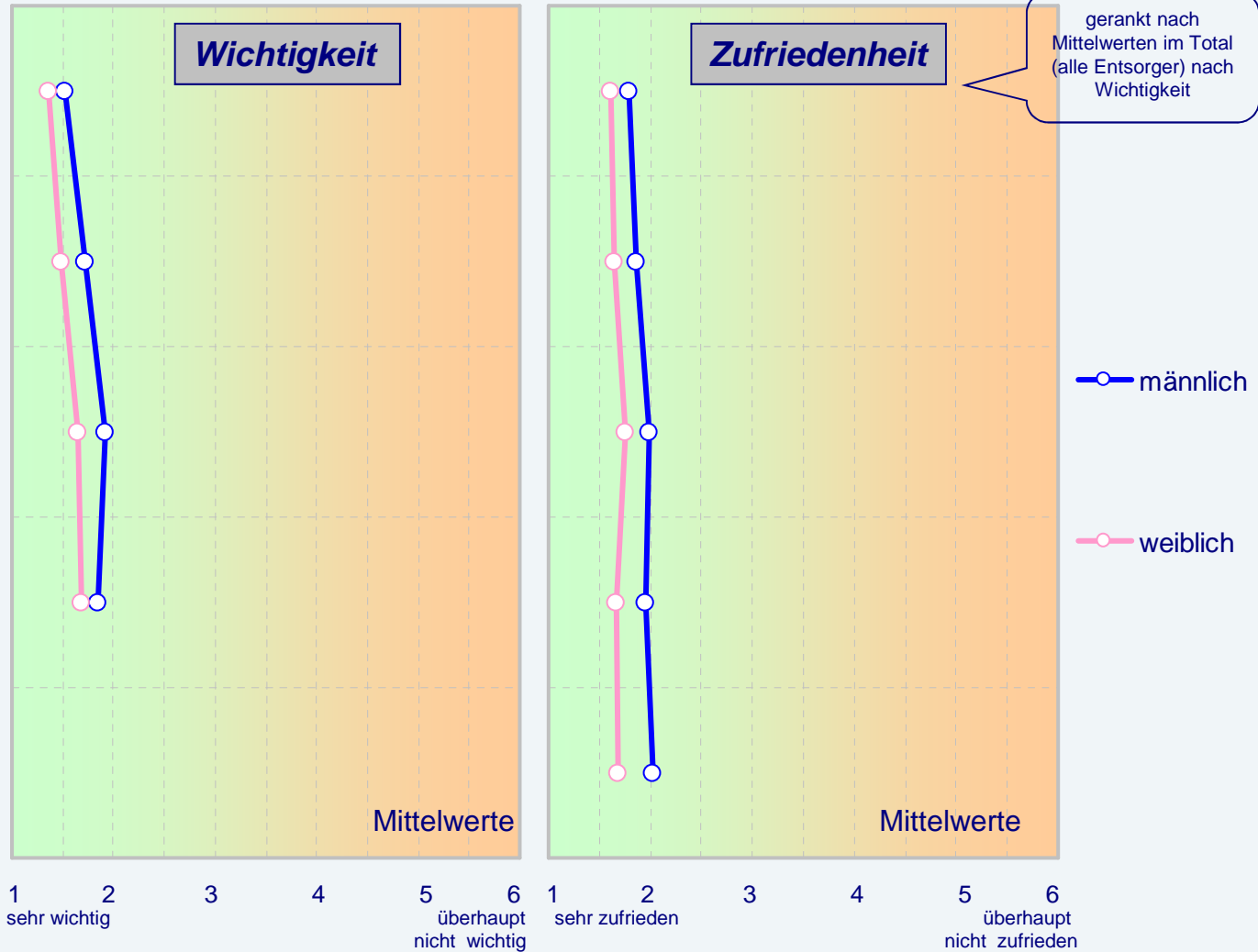
Qualität der Durchführung
(=wie etwas erbracht wird)

Leistungsumfang
(=was alles erbracht wird)

Service und die Betreuung
insgesamt

Informationsangebot

Verständlichkeit und
Übersichtlichkeit der
Rechnungen*
(FILTER: Nur an Eigentümer)



Falls mindestens eine Leistung schon einmal genutzt wurde lt. F6: 8a. Wie wichtig ist Ihnen folgender Leistungsbereich auf einer Skala von 1 bis 6 mit 1 = sehr wichtig bis 6 = überhaupt nicht wichtig? 8b. Und wie zufrieden sind Sie mit den einzelnen Leistungsbereichen Ihres Müllentsorgers auf der Skala von 1 bis 6 mit 1 = sehr zufrieden und 6 = überhaupt nicht zufrieden?

- Die Zufriedenheit mit der AWL wird über beide Altersgruppen hin ähnlich beurteilt. Den älteren Kunden sind der Service und die Betreuung sowie das Infoangebot leicht wichtiger.

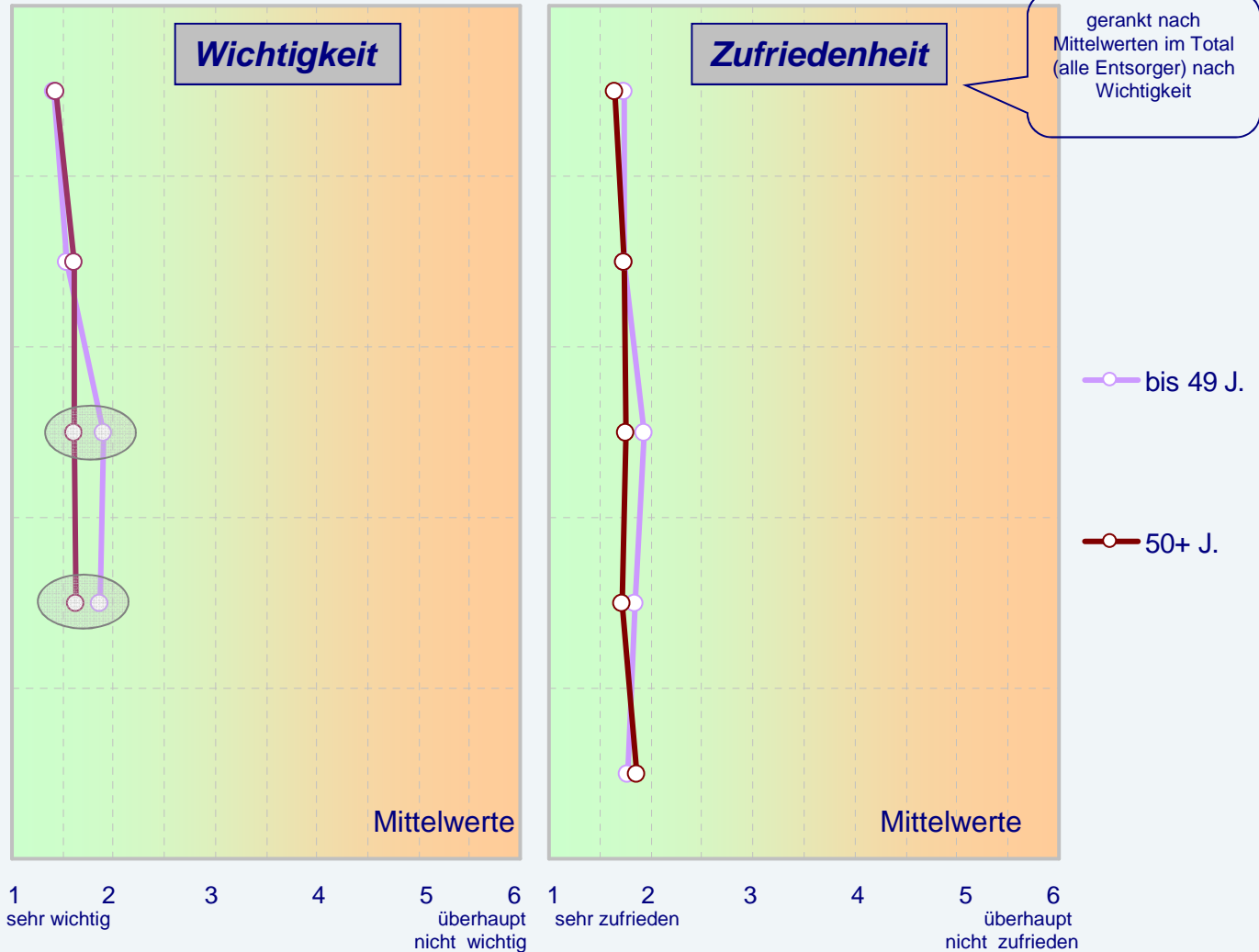
Qualität der Durchführung
(=wie etwas erbracht wird)

Leistungsumfang
(=was alles erbracht wird)

Service und die Betreuung
insgesamt

Informationsangebot

Verständlichkeit und
Übersichtlichkeit der
Rechnungen*
(FILTER: Nur an Eigentümer)



*Abfrage nur nach der Zufriedenheit

Falls mindestens eine Leistung schon einmal genutzt wurde lt. F6: 8a. Wie wichtig ist Ihnen folgender Leistungsbereich auf einer Skala von 1 bis 6 mit 1 = sehr wichtig bis 6 = überhaupt nicht wichtig? 8b. Und wie zufrieden sind Sie mit den einzelnen Leistungsbereichen Ihres Müllentsorgers auf der Skala von 1 bis 6 mit 1 = sehr zufrieden und 6 = überhaupt nicht zufrieden?

- Die Wichtigkeits- und Zufriedenheitsstruktur ist bei Eigentümern und Vermietern annähernd identisch.

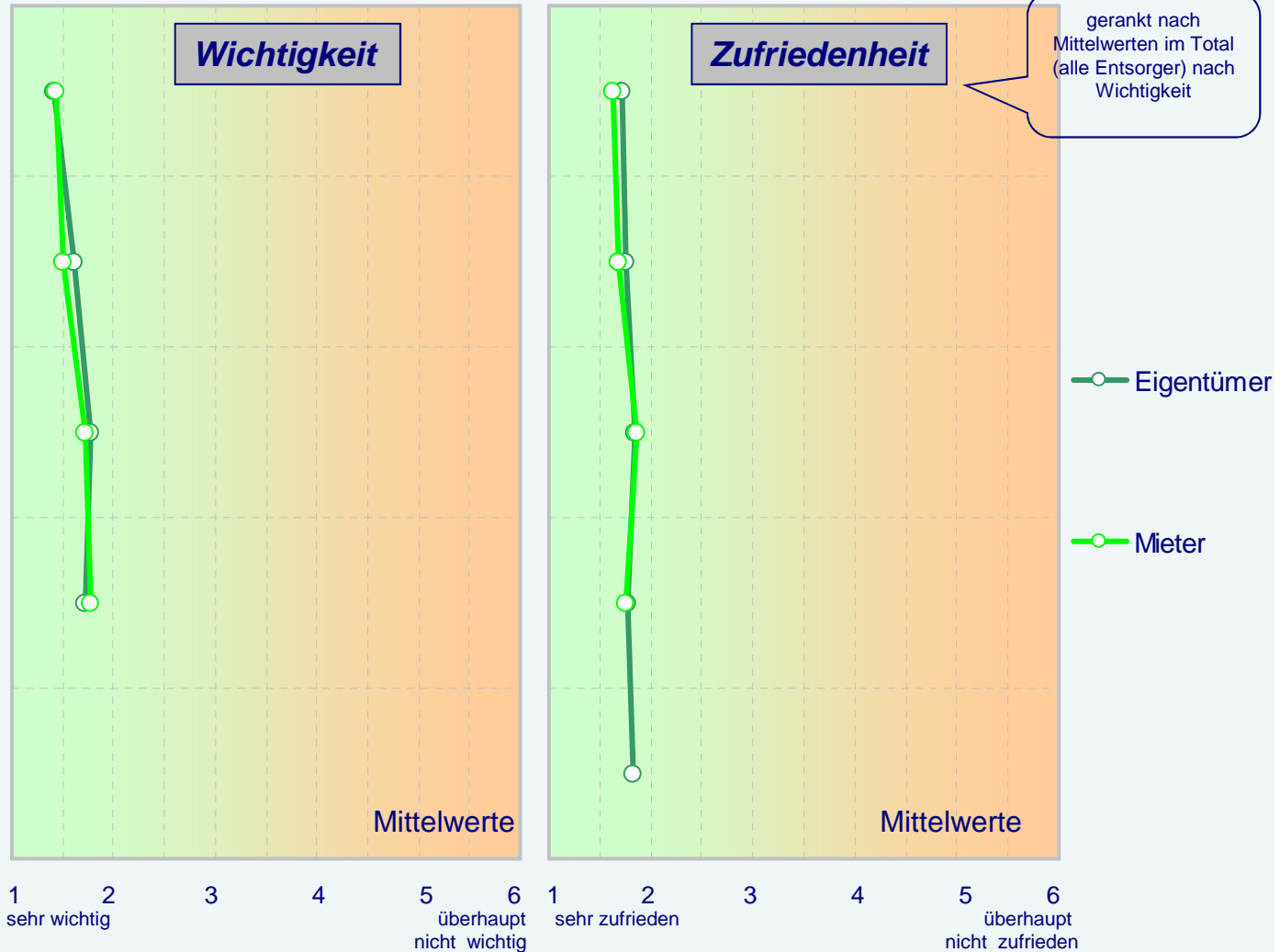
Qualität der Durchführung
(=wie etwas erbracht wird)

Leistungsumfang
(=was alles erbracht wird)

Service und die Betreuung
insgesamt

Informationsangebot

Verständlichkeit und
Übersichtlichkeit der
Rechnungen*
(FILTER: Nur an Eigentümer)



*Abfrage nur nach der Zufriedenheit

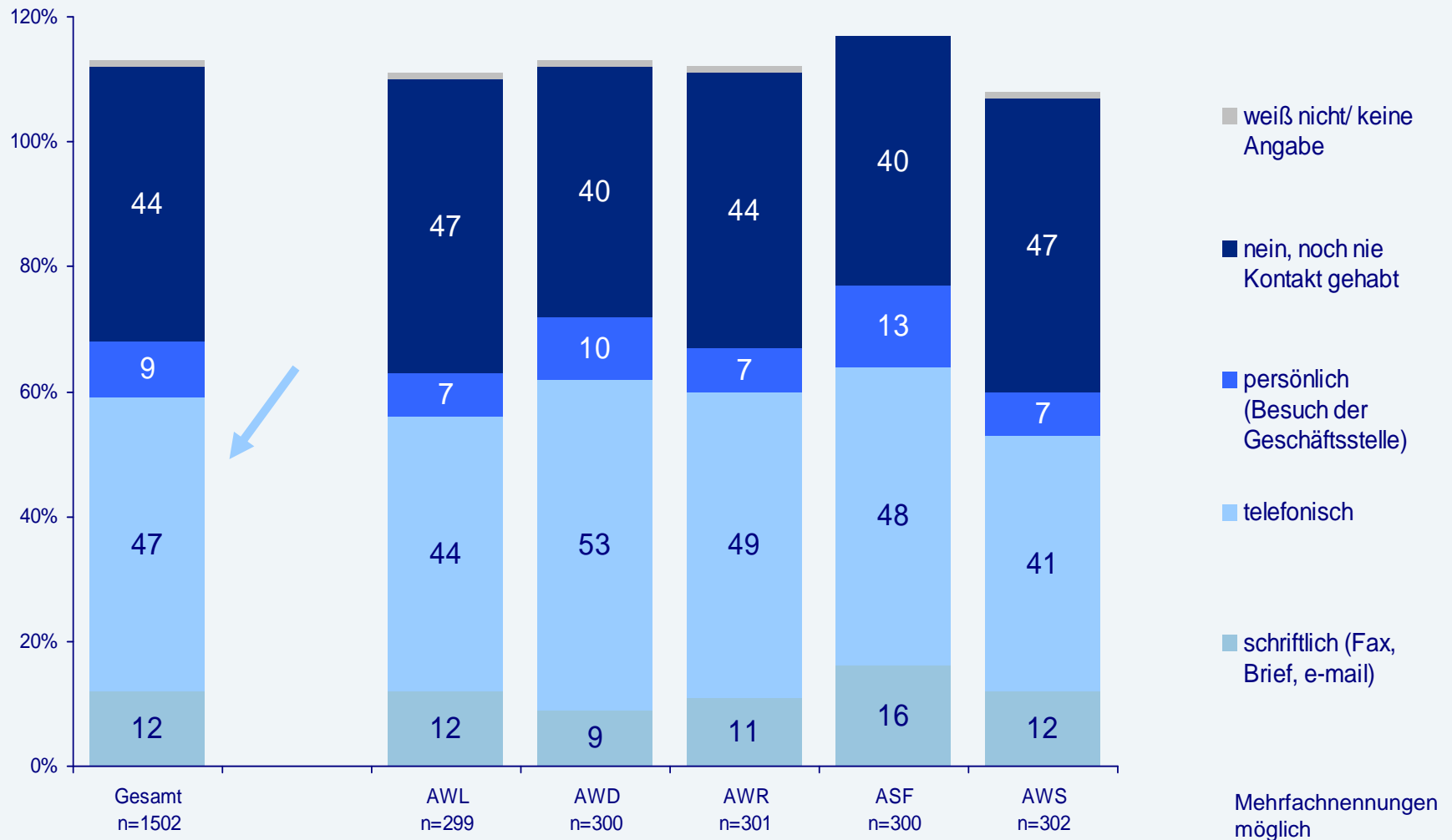
Falls mindestens eine Leistung schon einmal genutzt wurde lt. F6: 8a. Wie wichtig ist Ihnen folgender Leistungsbereich auf einer Skala von 1 bis 6 mit 1 = sehr wichtig bis 6 = überhaupt nicht wichtig? 8b. Und wie zufrieden sind Sie mit den einzelnen Leistungsbereichen Ihres Müllentsorgers auf der Skala von 1 bis 6 mit 1 = sehr zufrieden und 6 = überhaupt nicht zufrieden?

Der Kontakt zum eigenen Entsorger

Kontakt zum Entsorgungsunternehmen



- Gut die Hälfte der Kunden hatte bereits Kontakt zu ihrem Entsorgungsunternehmen. Das Telefon ist die bevorzugte Methode zur Kontaktaufnahme.

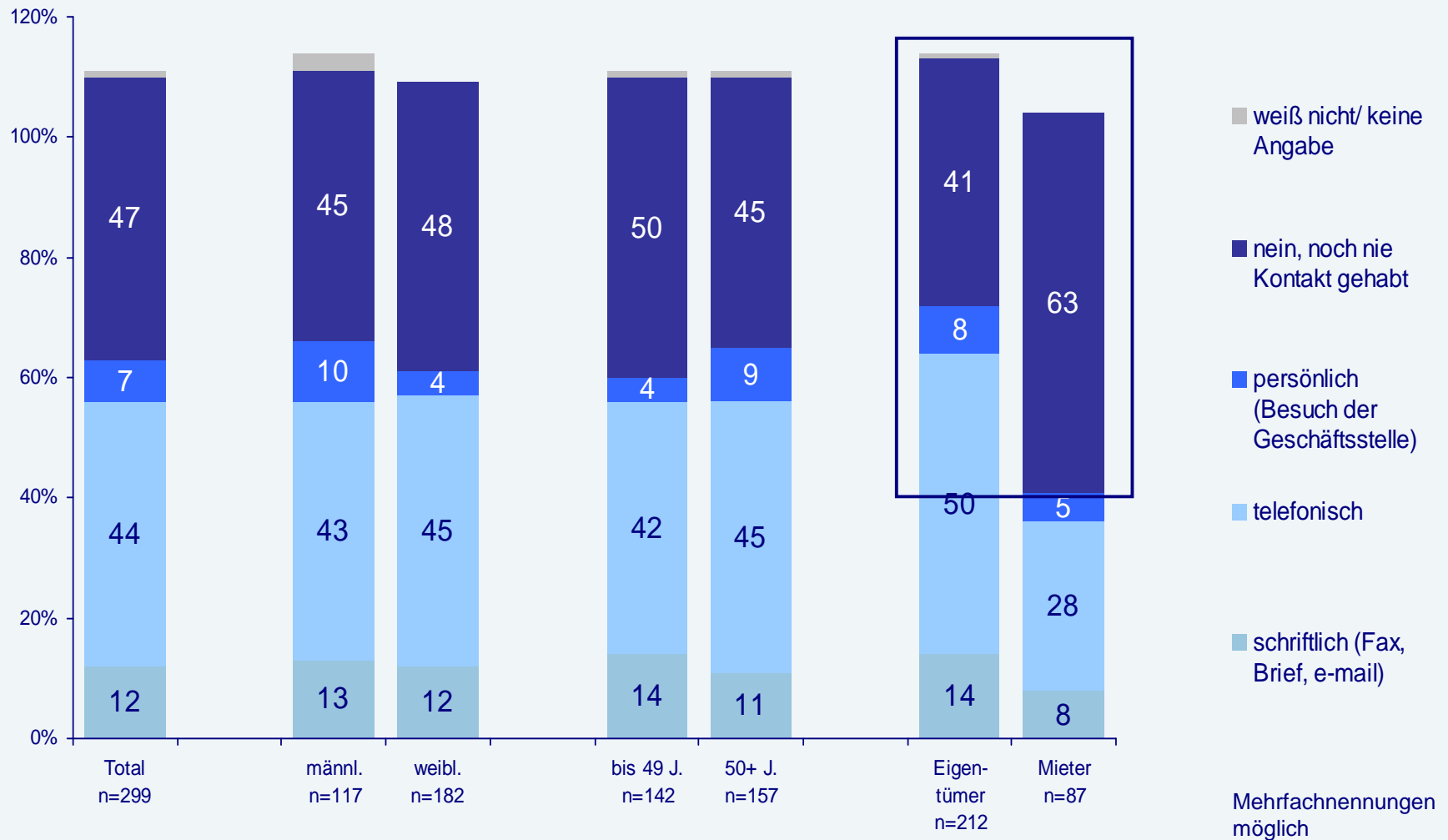


9. Hatten Sie schon einmal telefonischen, persönlichen oder schriftlichen Kontakt per Brief, Fax oder e-mail zu Ihrem Entsorger ...? (Falls mind. eine Leistung schon mal genutzt)

Kontakt zur AWL – nach Soziodemographie



- Der Anteil an Kunden, die noch keinen Kontakt zur AWL hatten, ist bei den Mietern deutlich höher als bei den Eigentümern.



9. Hatten Sie schon einmal telefonischen, persönlichen oder schriftlichen Kontakt per Brief, Fax oder e-mail zu Ihrem Entsorger ...? (Falls mind. eine Leistung schon mal genutzt)

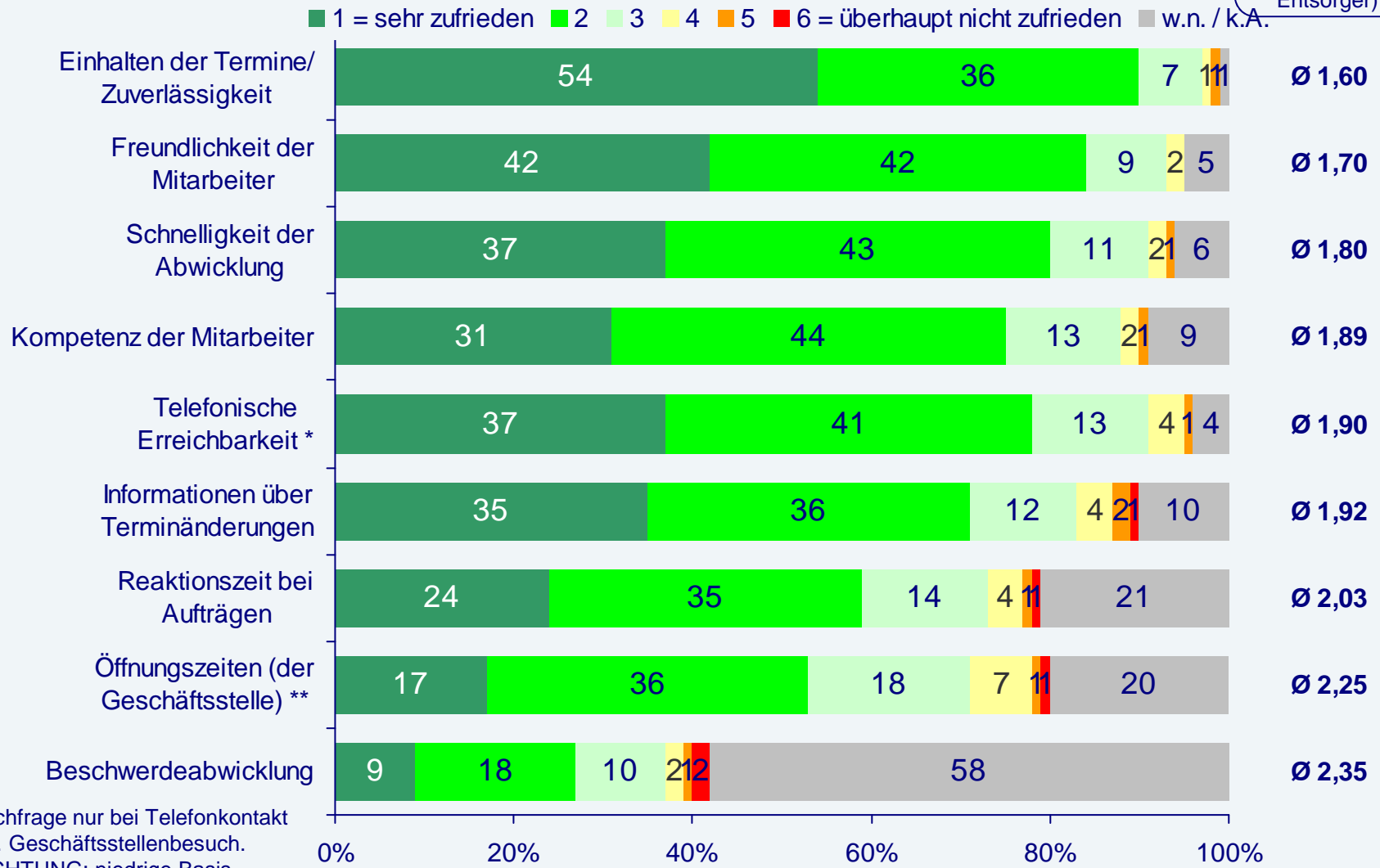
Die Servicequalität

Servicequalität – Alle Entsorger



- Die Kunden sind besonders mit der Zuverlässigkeit und der Freundlichkeit der Mitarbeiter zufrieden.

gerankt nach Mittelwerten im Total (alle Entsorger)



*Nachfrage nur bei Telefonkontakt bzw. Geschäftsstellenbesuch.
**ACHTUNG: niedrige Basis

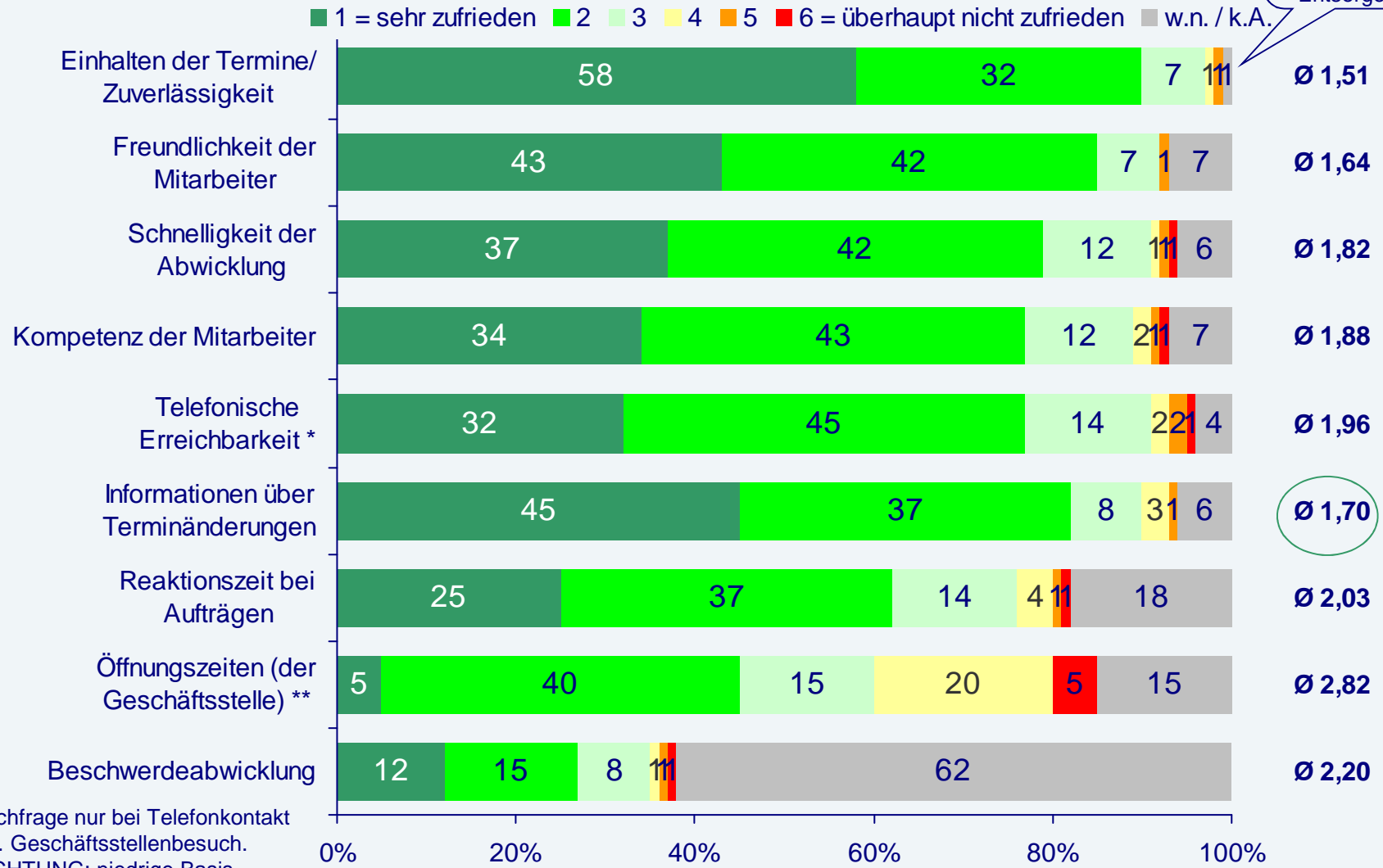
10. Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Servicemerkmalen? Falls schon einmal Kontakt stattgefunden hat.

Servicequalität – AWL



- Mit der Information über Terminänderungen sind die Kunden der AWL deutlich zufriedener als im Mittel über alle Entsorger.

gerankt nach Mittelwerten im Total (alle Entsorger)



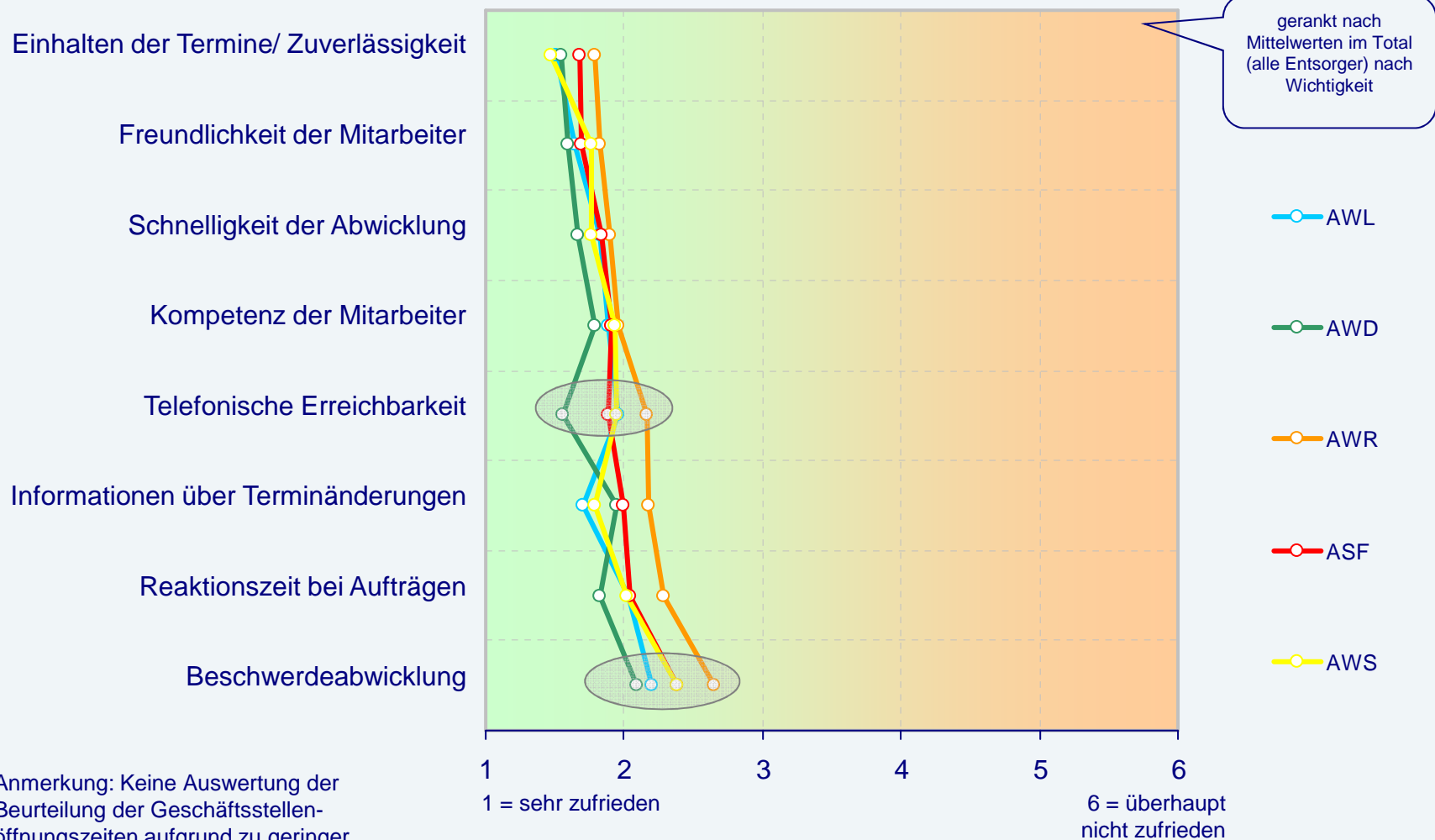
*Nachfrage nur bei Telefonkontakt bzw. Geschäftsstellenbesuch.
**ACHTUNG: niedrige Basis

10. Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Servicemerkmalen? Falls schon einmal Kontakt stattgefunden hat.

Servicequalität – Die Anbieter im Vergleich



- Alle Entsorger überzeugen durch Zuverlässigkeit, Freundlichkeit, Schnelligkeit und Kompetenz. Regionale Unterschiede zeigen sich insbesondere bei Bewertung der telefonischen Erreichbarkeit und der Beschwerdeabwicklung.



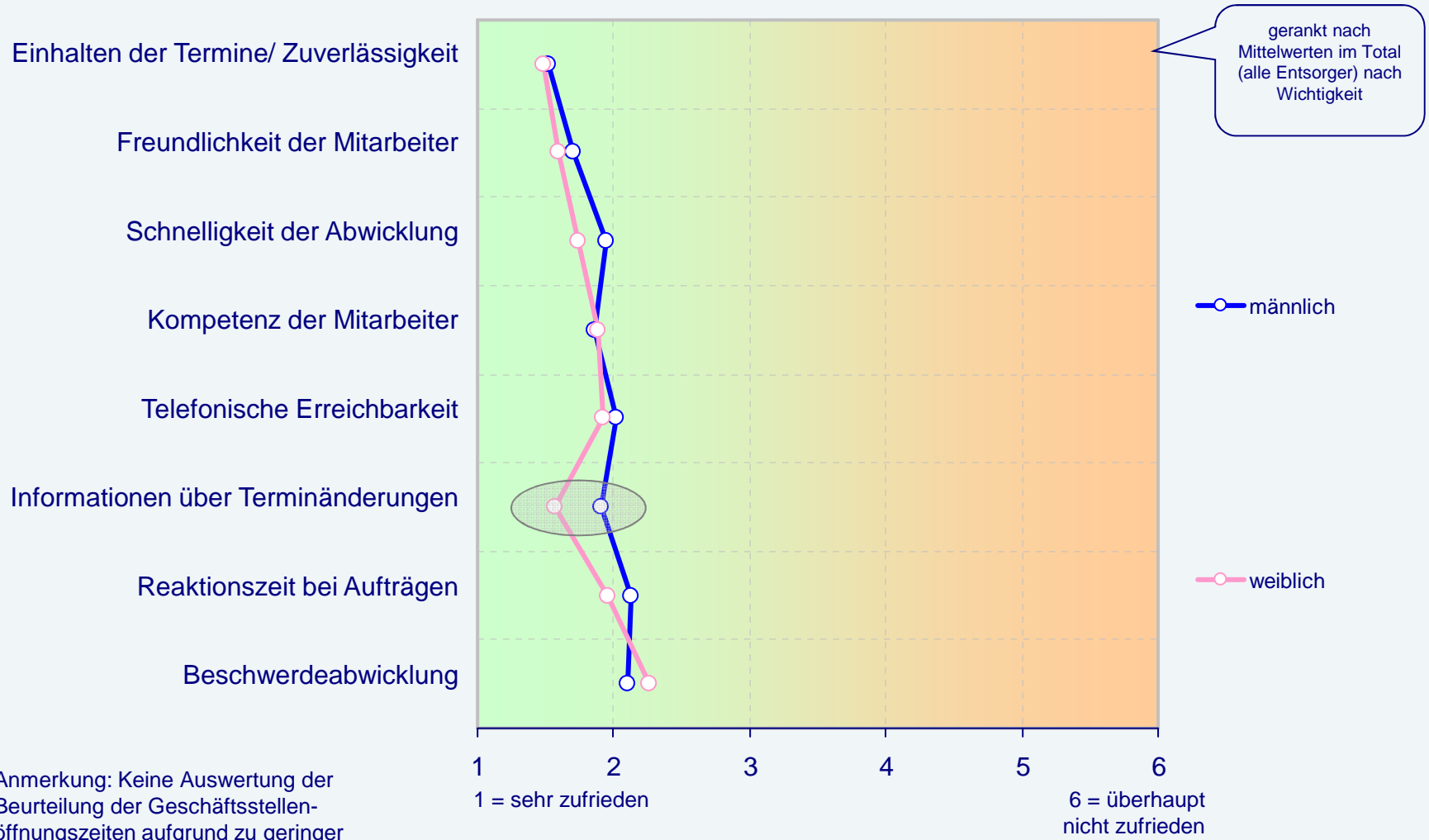
Anmerkung: Keine Auswertung der Beurteilung der Geschäftsstellenöffnungszeiten aufgrund zu geringer Fallzahlen pro Entsorger.

10. Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Servicemerkmalen? Falls schon einmal Kontakt stattgefunden hat.

Servicequalität AWL – Nach Geschlecht



- Die weiblichen Kunden sind mit dem Informationsverhalten der AWL bei Terminänderungen zufriedener als die männlichen Kunden.



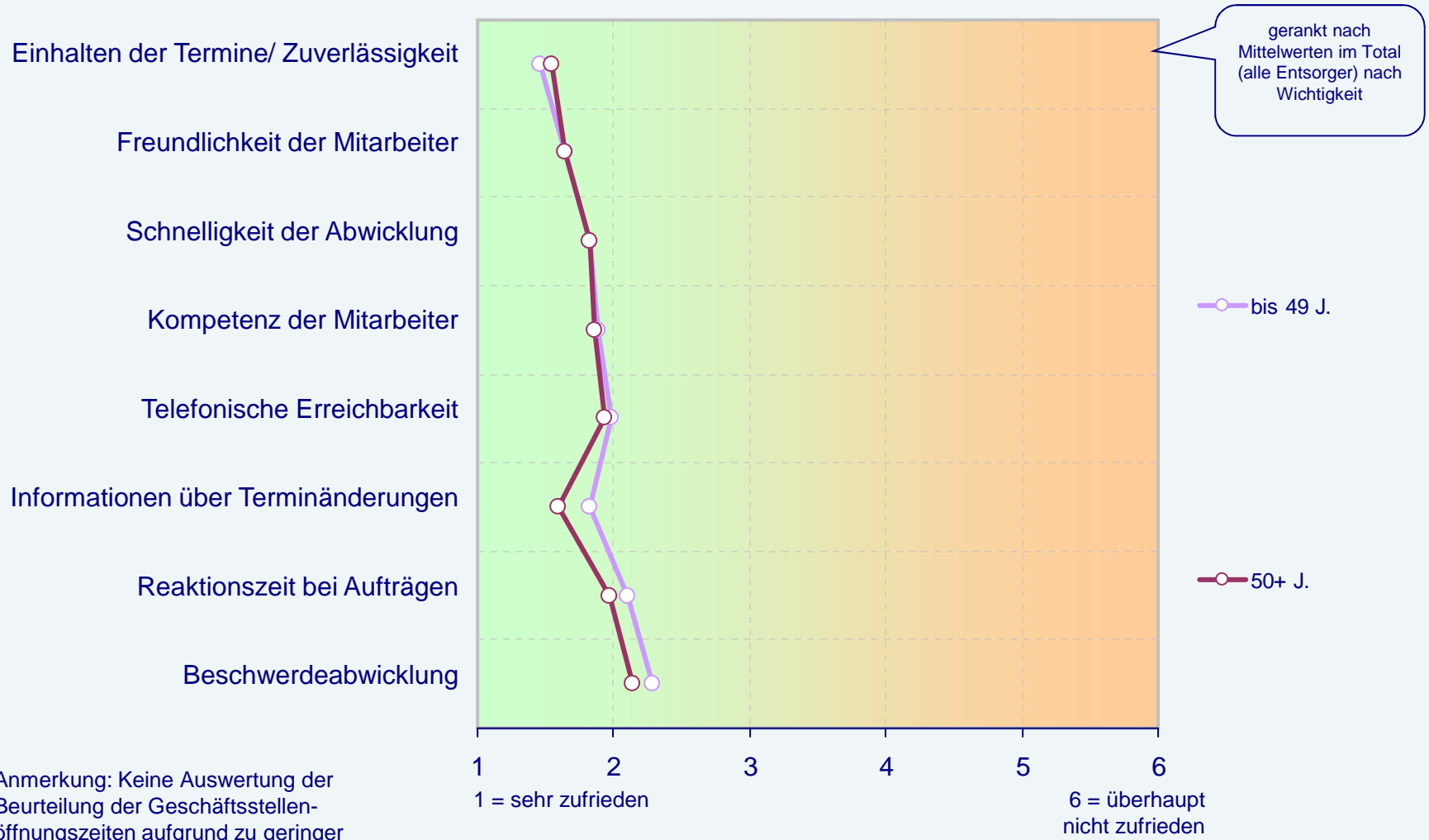
Anmerkung: Keine Auswertung der Beurteilung der Geschäftsstellenöffnungszeiten aufgrund zu geringer Fallzahl

10. Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Servicemerkmalen? Falls schon einmal Kontakt stattgefunden hat.

Servicequalität AWL – Nach Alter



- Die Zufriedenheit mit der Servicequalität der AWL ist in beiden Altersgruppen vergleichbar gut.



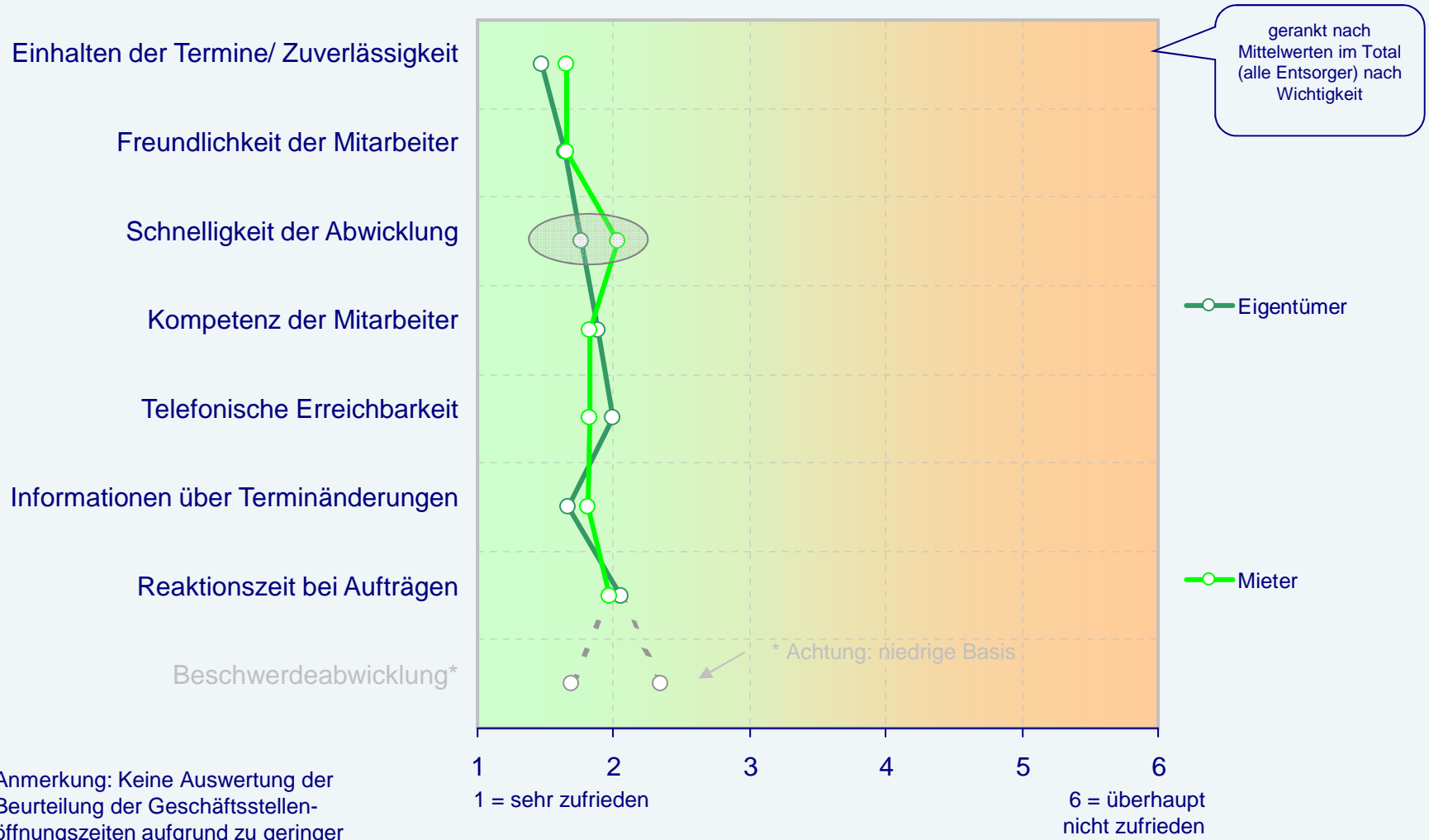
Anmerkung: Keine Auswertung der Beurteilung der Geschäftsstellenöffnungszeiten aufgrund zu geringer Fallzahl.

10. Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Servicemerkmalen? Falls schon einmal Kontakt stattgefunden hat.

Servicequalität AWL – Nach Eigentum



- Leicht zufriedener mit der Abwicklungsschnelligkeit der AWL zeigen sich die Eigentümer.



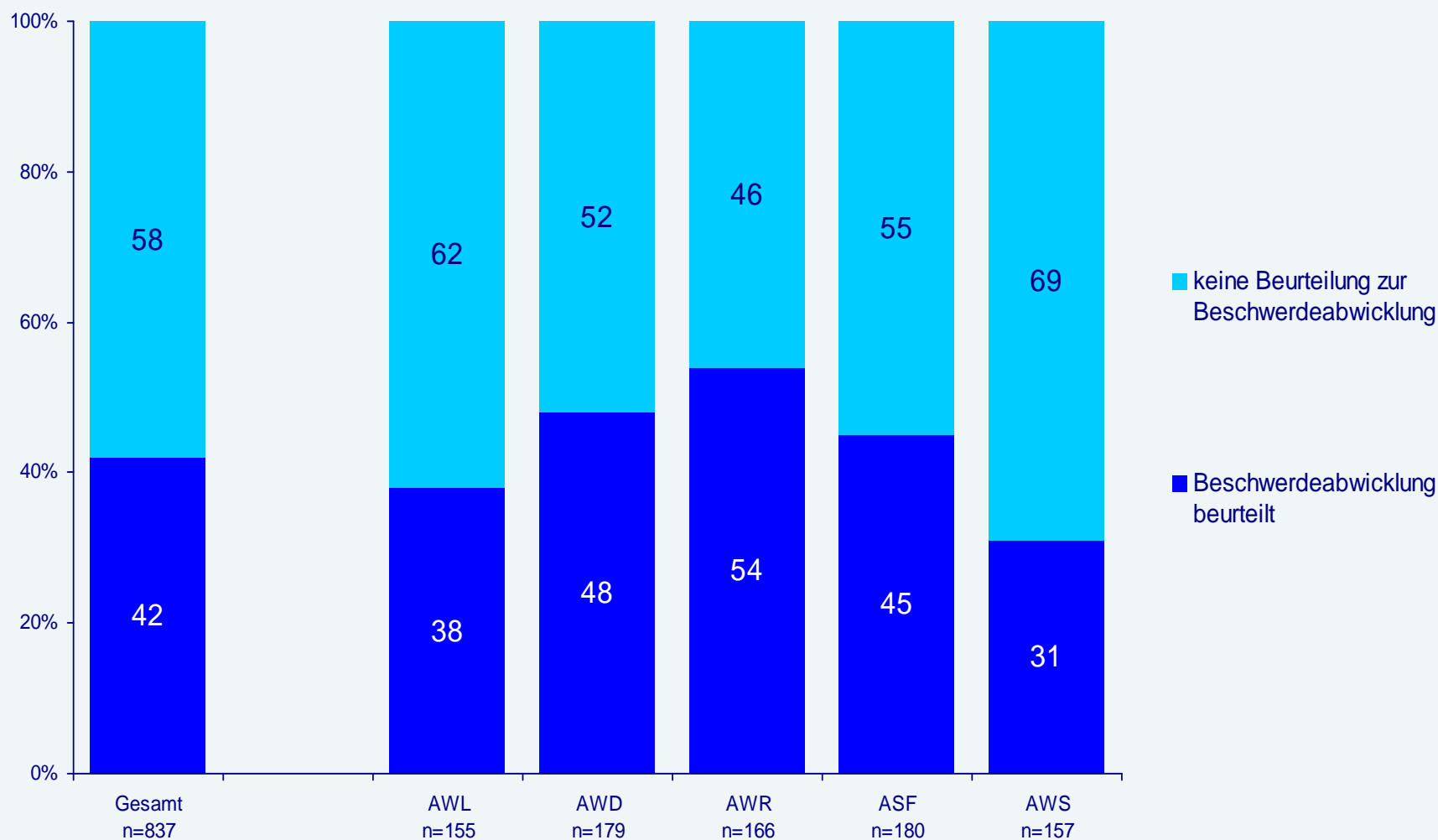
Anmerkung: Keine Auswertung der Beurteilung der Geschäftsstellenöffnungszeiten aufgrund zu geringer Fallzahl.

10. Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Servicemerkmalen? Falls schon einmal Kontakt stattgefunden hat.

Servicequalität - Der Beschwerdeanteil nach Entsorger



- Über die Hälfte aller Befragten kann keine Aussage zur Beschwerdeabwicklung machen, d.h. es gab bisher noch keinen Anlass zu einer Beschwerde.

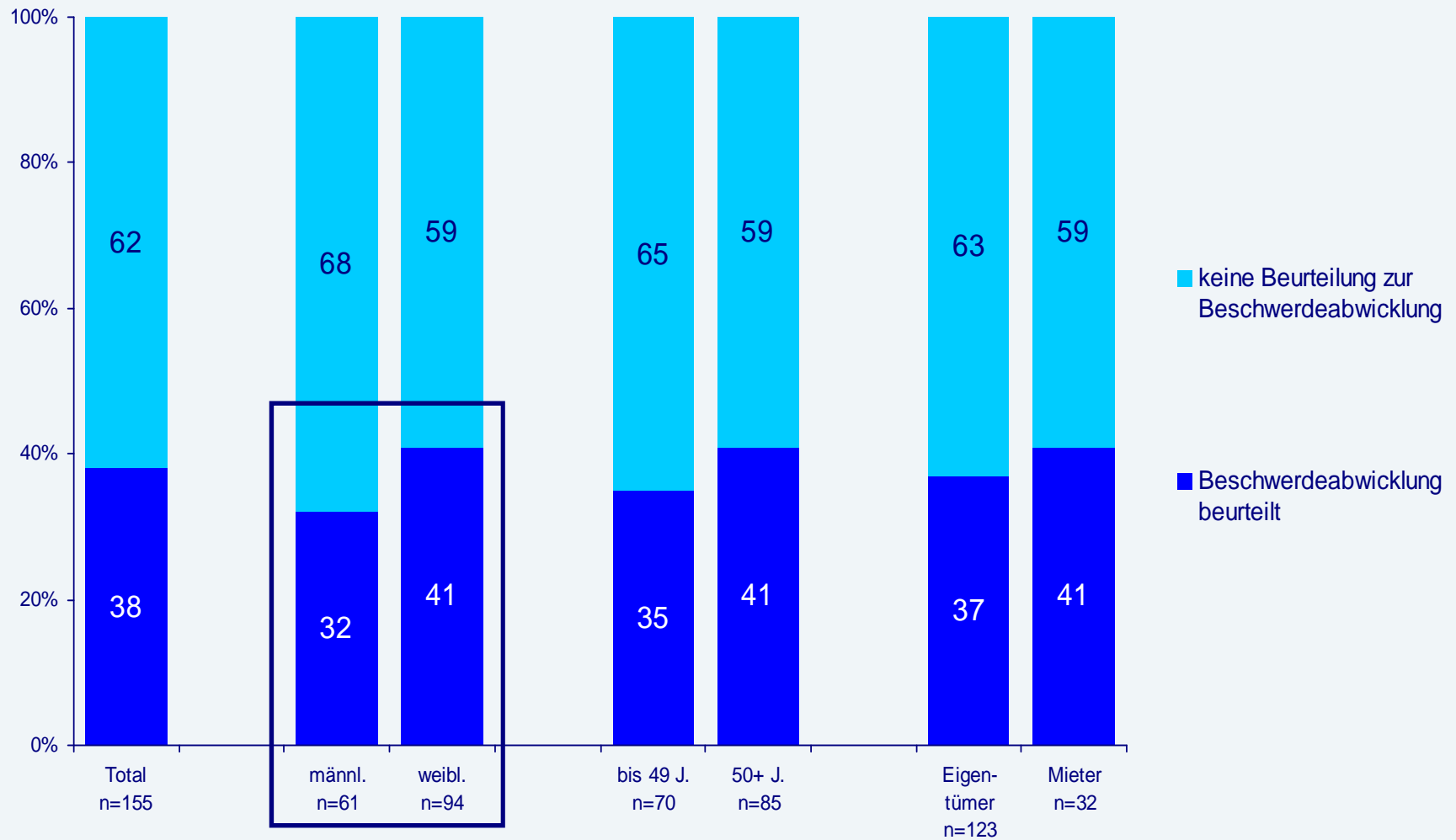


10. Wie zufrieden sind Sie mit der Beschwerdeabwicklung? Falls schon einmal Kontakt stattgefunden hat.

Servicequalität - Der Beschwerdeanteil bei AWL



- Frauen können die Beschwerdeabwicklung bei der AWL etwas eher beurteilen als Männer.



10. Wie zufrieden sind Sie mit der Beschwerdeabwicklung? Falls schon einmal Kontakt stattgefunden hat.

Servicequalität - Die Beschwerdeabwicklung nach Entsorger



- Es gibt in allen Regionen einen kleinen Anteil an Kunden, die mit der Beschwerdeabwicklung nicht so zufrieden waren.

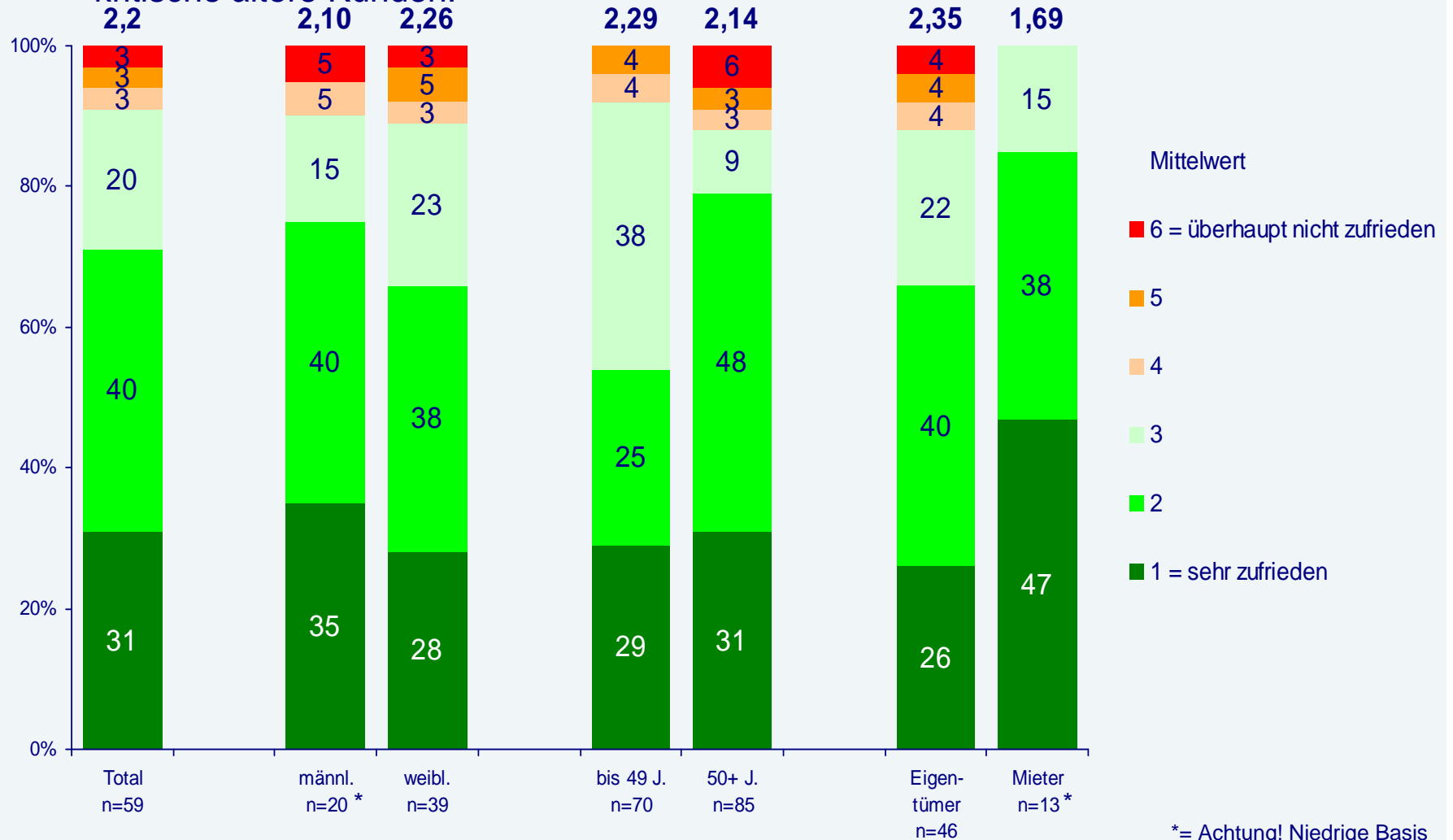


10. Wie zufrieden sind Sie mit der Beschwerdeabwicklung? Falls schon einmal Kontakt stattgefunden hat.

Servicequalität - Die Beschwerdeabwicklung bei AWL



- Die Zufriedenheit mit der Beschwerdeabwicklung in der älteren Kundengruppe polarisiert. Der Anteil der zufriedenen Kunden ist sehr hoch, aber es gibt auch einige kritische ältere Kunden.



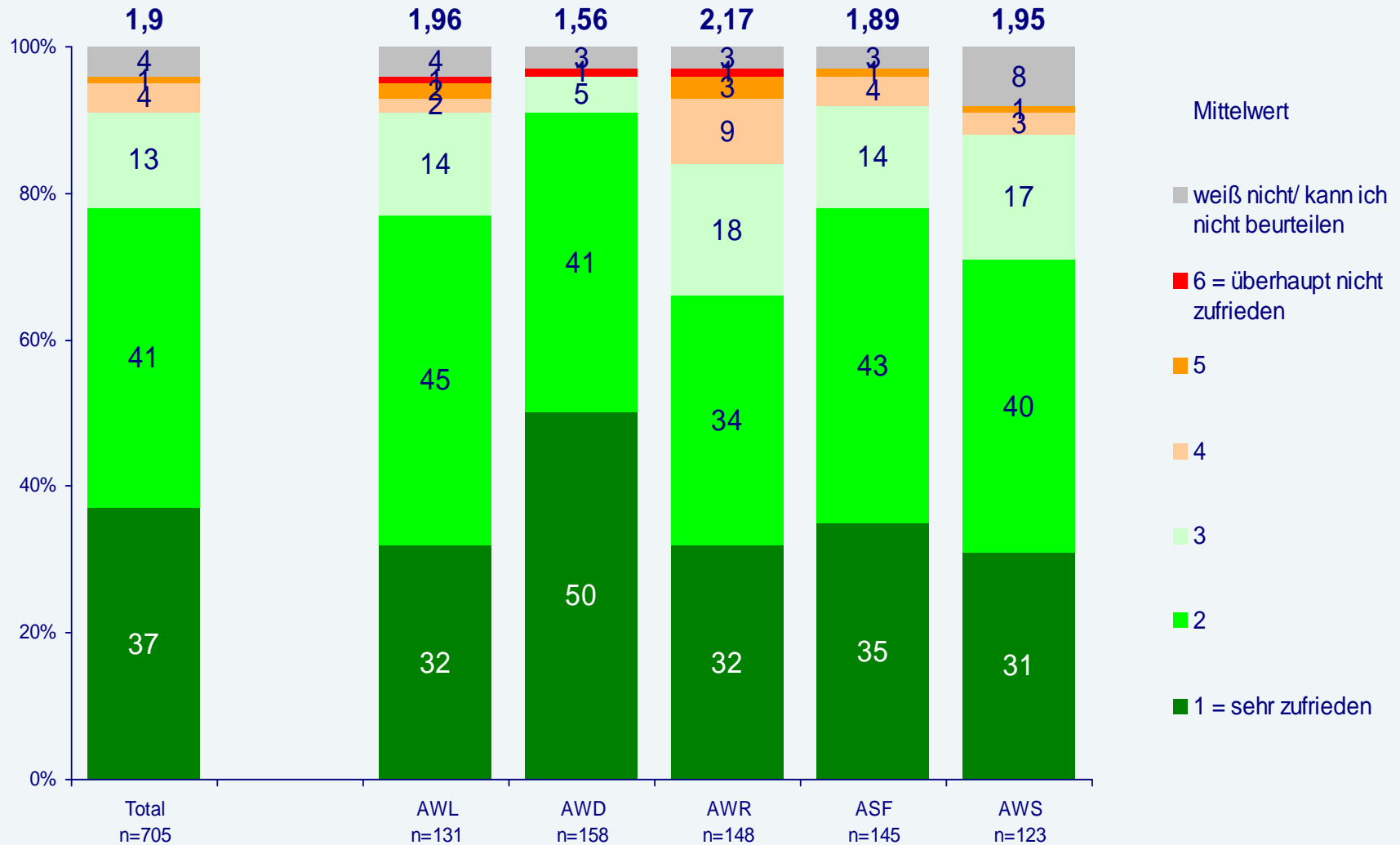
*= Achtung! Niedrige Basis

10. Wie zufrieden sind Sie mit der Beschwerdeabwicklung? Falls schon einmal Kontakt stattgefunden hat.

Servicequalität - Telefonische Erreichbarkeit nach Entsorger



- Die überwiegende Mehrheit der Kunden ist mit der telefonischen Erreichbarkeit ihres Entsorgers zufrieden.

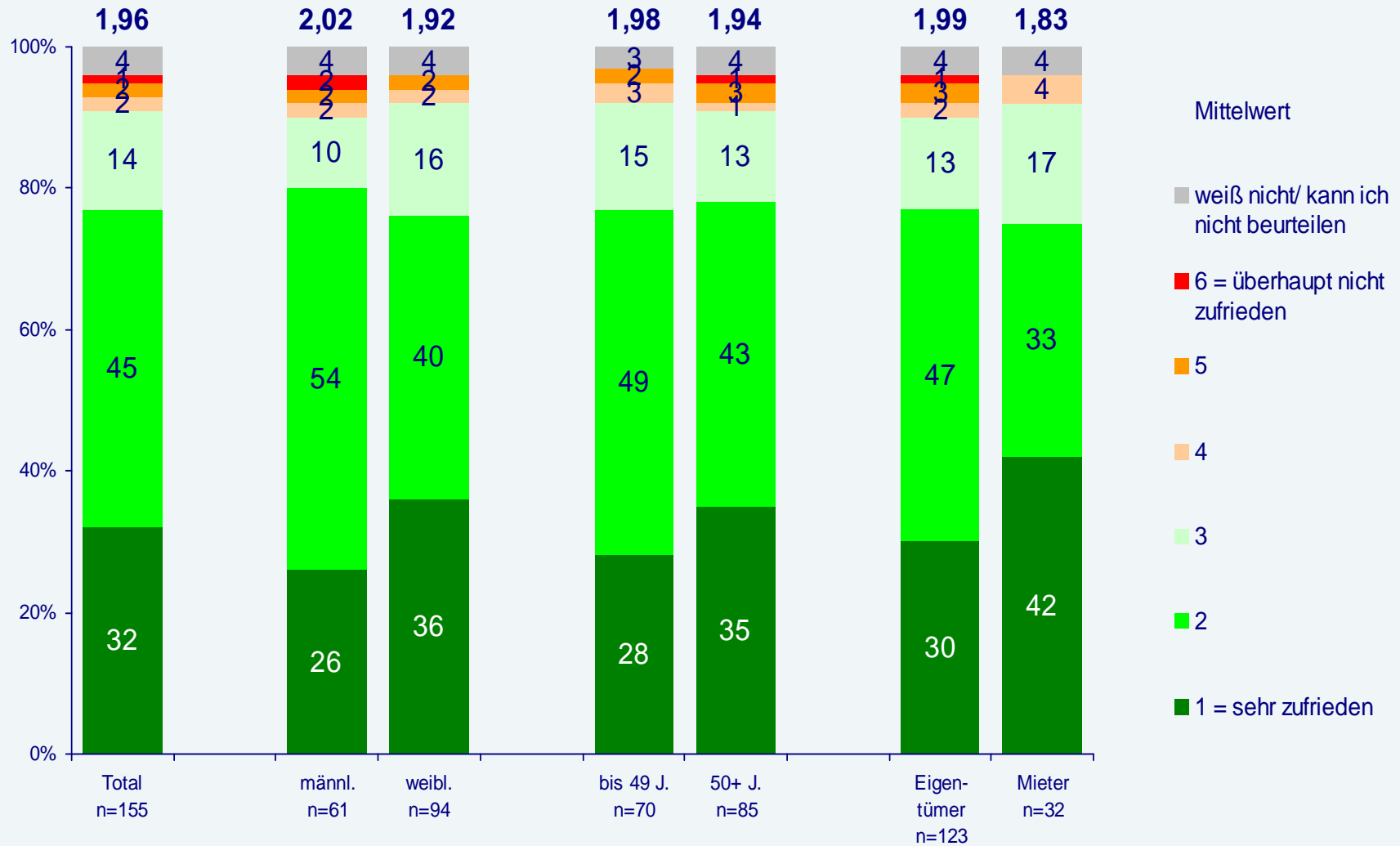


10. Wie zufrieden sind Sie mit der telefonischen Erreichbarkeit Ihres Entsorgers? Falls bereits telefonischer Kontakt..

Servicequalität - Telefonische Erreichbarkeit der AWL



- Die telefonische Erreichbarkeit der AWL wird in allen Gruppen vergleichbar gut bewertet (Top-2-Werte).



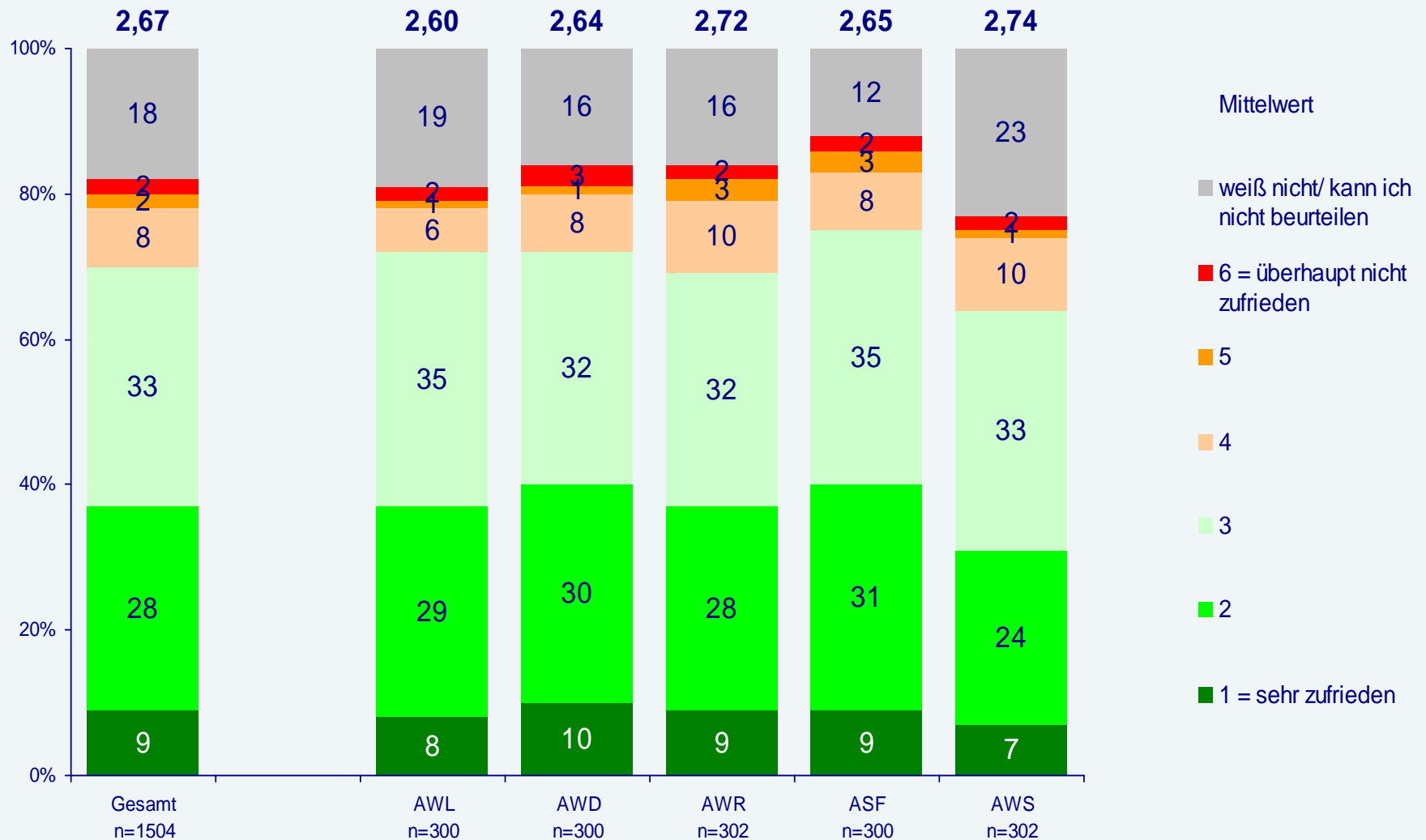
10. Wie zufrieden sind Sie mit der telefonischen Erreichbarkeit Ihres Entsorgers? Falls bereits telefonischer Kontakt..

Das Preis-Leistungs-Verhältnis

Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis nach Entsorger



- Die Mehrheit der Kunden zeigt sich zufrieden mit dem Preis-Leistungsverhältnis der jeweiligen Anbieter, dennoch gibt es durchaus unzufriedene Stimmen in Bezug auf das PLV.

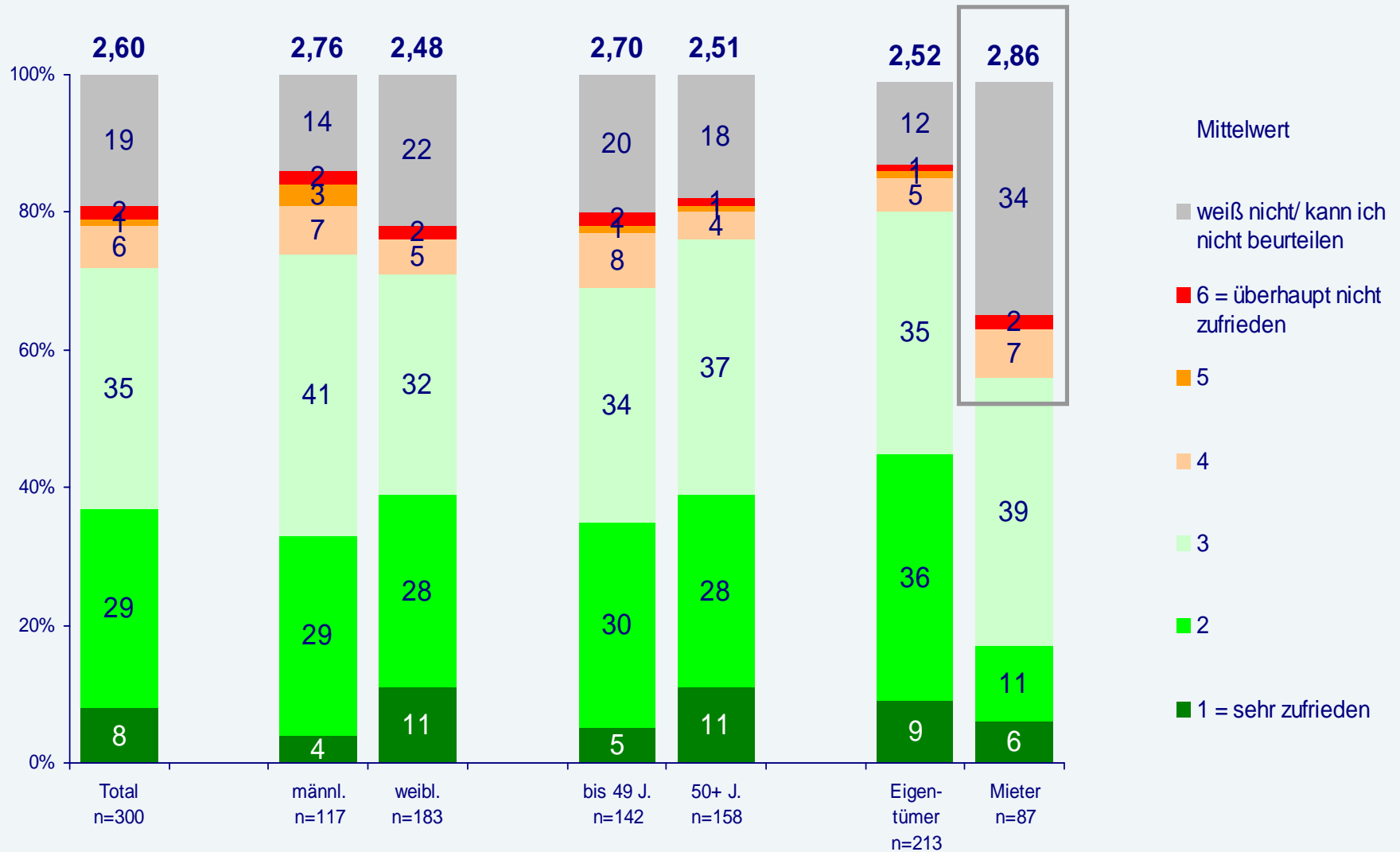


11. Wie zufrieden sind Sie mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis Ihres Entsorgers insgesamt?

Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis - AWL



- Auch bei AWL können insbesondere Mieter keine Aussage zum Preis-Leistungs-Verhältnis machen.

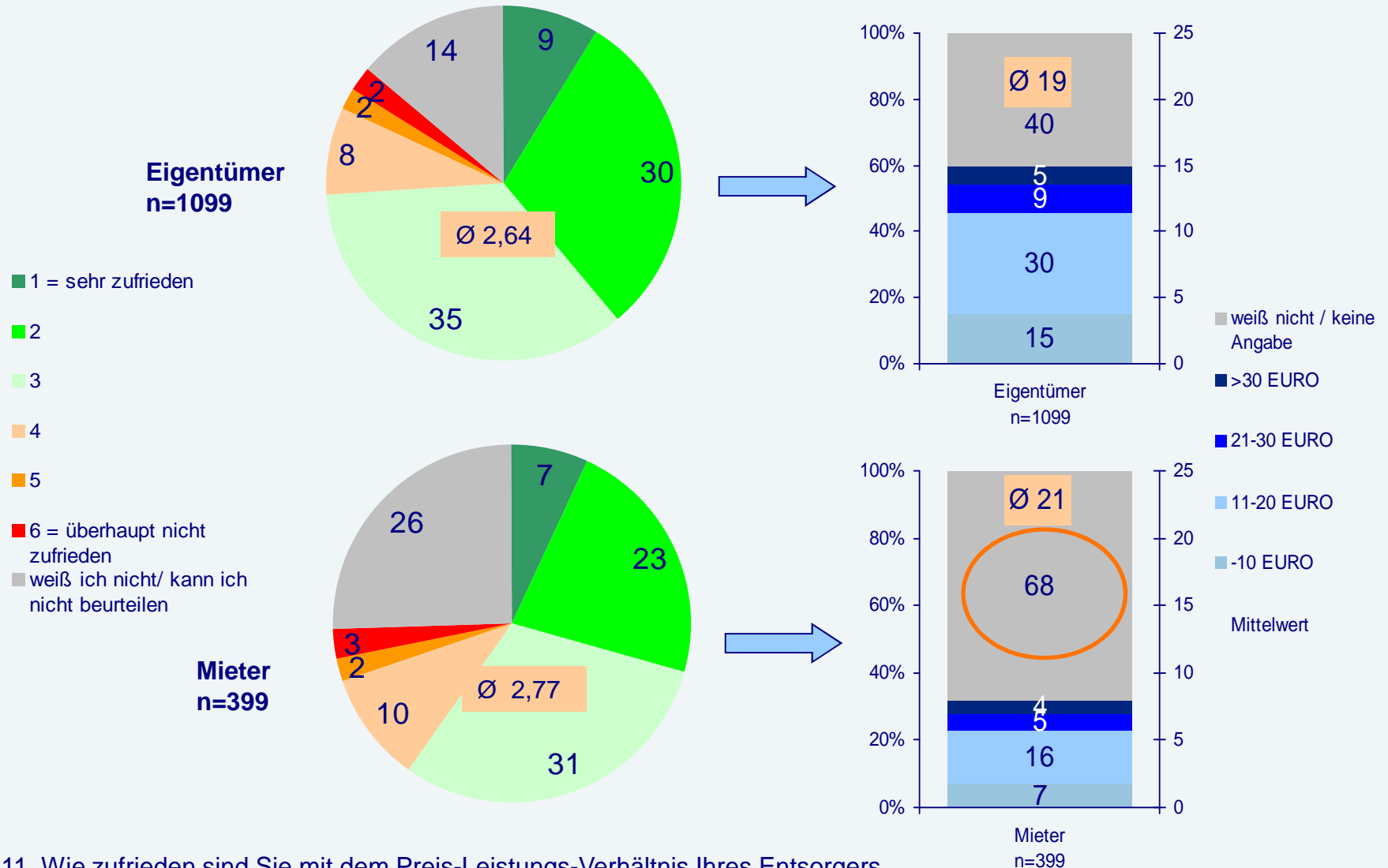


11. Wie zufrieden sind Sie mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis Ihres Entsorgers insgesamt?

Preis-Leistungs-Verhältnis alle Entsorger – Eigentümer vs. Mieter



- Gut zwei Drittel der Mieter sind nicht in der Lage, eine Angabe über ihre monatlichen Ausgaben für die Abfallentsorgung zu machen.

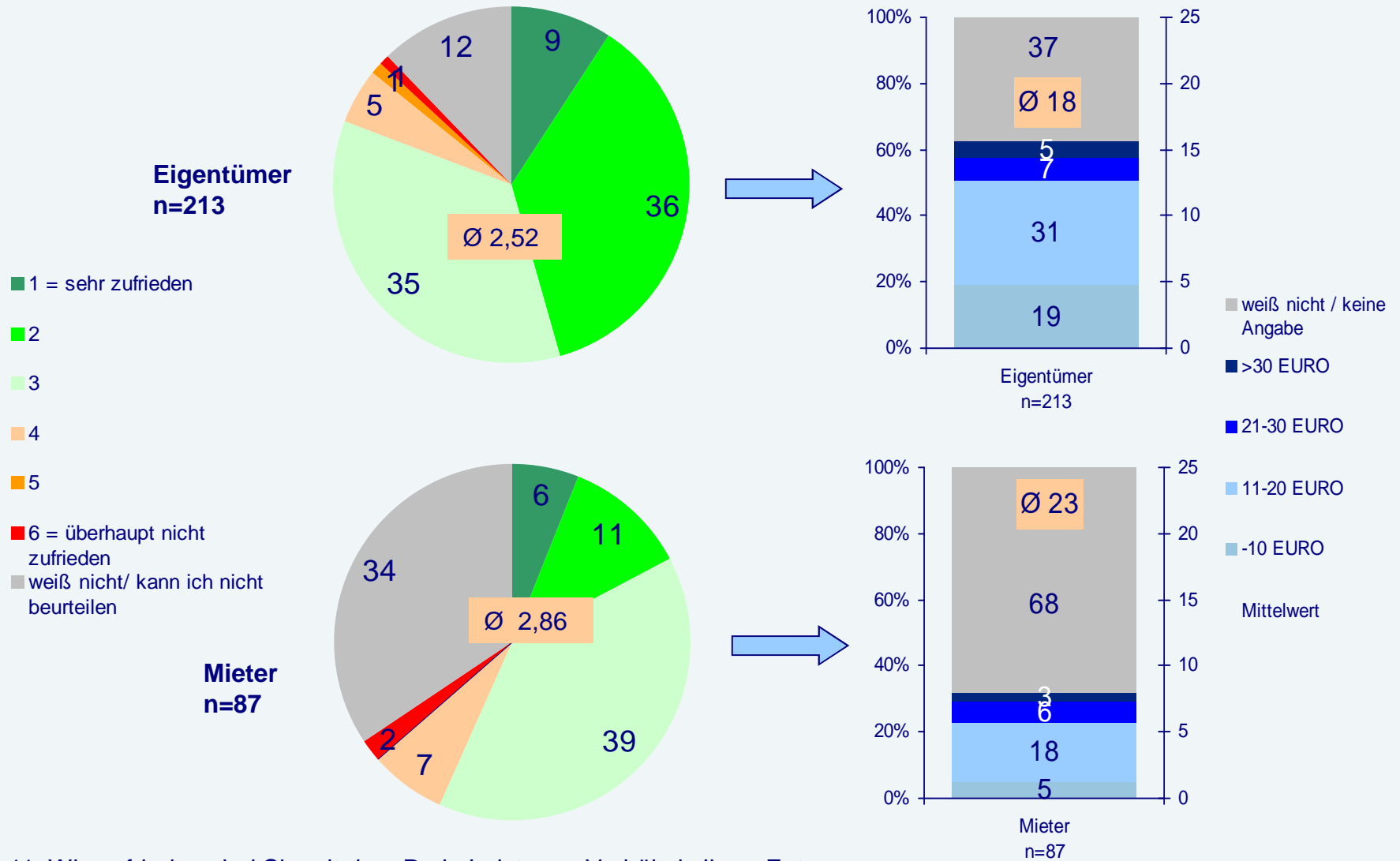


11. Wie zufrieden sind Sie mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis Ihres Entsorgers insgesamt? 12. Wissen Sie, wie viel Sie etwa pro Monat für die Müllentsorgung zahlen?

Preis-Leistungs-Verhältnis – Eigentümer vs. Mieter - AWL



- Die Eigentümer können das Preis-Leistungs-Verhältnis der AWL besser einschätzen und zeigen sich auch deutlich zufriedener damit als die Mieter.

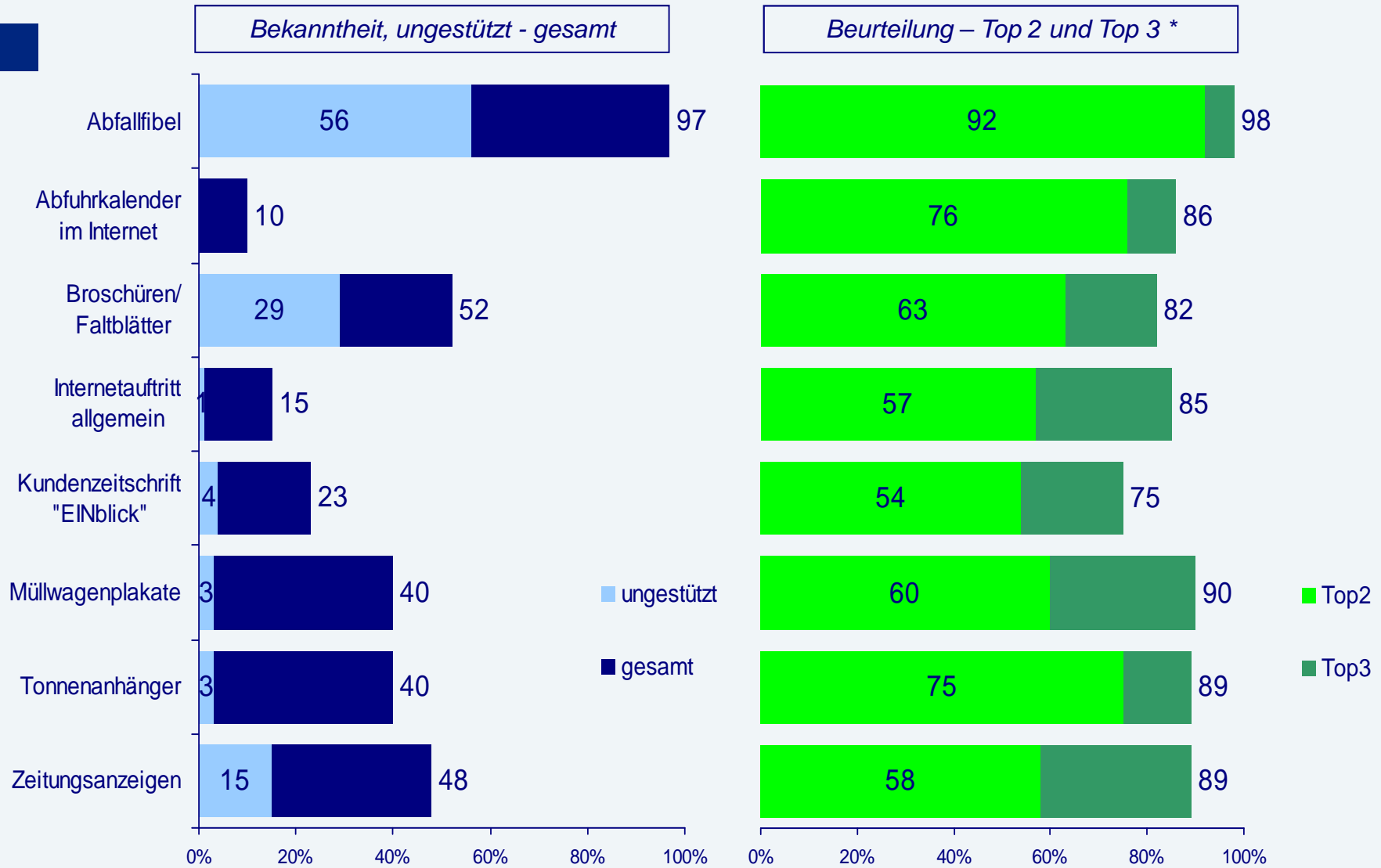


11. Wie zufrieden sind Sie mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis Ihres Entsorgers insgesamt? 12. Wissen Sie, wie viel Sie etwa pro Monat für die Müllentsorgung zahlen?

Werbung und Informationsmaterial

- Bekanntheit und Beurteilung -

Bekanntheit/ Beurteilung Werbung und Infomaterial - AWL



13./14. Können Sie sich an Werbung oder Informationen Ihres Entsorgers ... erinnern? An welche Werbung erinnern Sie sich? Welche Info-Broschüren oder Informationsangebote kennen Sie? 15. Falls bekannt: Und nun beurteilen Sie bitte die Info-Broschüren und Informationsangebote auf der Skala von 1 bis 6.

*Top 2 = Wert 1 und 2 / Top 3 = Wert 1, 2 und 3 auf einer Skala von 1 bis 6 mit 1 = sehr gut bis 6 = überhaupt nicht gut

Verbesserungsvorschläge

Zusätzliche Leistungen und Verbesserungsvorschläge



- Die Verbesserungsvorschläge der Kunden verteilen sich auf viele Einzelnennungen. Die häufigsten Nennungen pro Entsorger lauten wie folgt:

Angaben in % (die häufigsten Nennungen)	Zusätzliche Leistungen					Verbesserungsvorschläge				
	AWL	AWD	AWR	ASF	AWS	AWL	AWD	AWR	ASF	AWS
Gebühren senken						2	3	3	3	2
gelbe Tonne einführen (statt gelber Sack)	2	3		3	3					
stabilere/ reißfeste gelbe Säcke	2						2		4	2
häufigere Sperrmülltermine anbieten (2mal jährlich)			4					3		
bessere Papierentsorgung/ -abholung/ -tonne anbieten					7					
bessere Verfügbarkeit/ häufigere Verteilung der gelben Säcke			2						2	2
Glasentsorgung/ -abholung/ -tonne anbieten		3			2					
zuverlässige/ pünktliche Abholung (auch bei schlechter Witterung/ Schnee)							2		2	
bessere/ übersichtlichere Gestaltung des Abfuhrkalenders (z.B. nach Straßen getrennt)									3	
kein Sperrmüll auf Abruf/ regelmäßige Sperrmülltermine anbieten					3					
mehr/ näherer Glascontainer	2									
Arbeitsplätze erhalten/ schaffen/ Tonnen nicht vollmaschinell leeren							2			
häufigere Abholung von Gartenabfall/ Strauchschnitt			2							
mehr/ bessere Infos über das Service-/ Leistungsangebot allg.									2	
Elektro(groß)geräteentsorgung/ -abholung anbieten					2					
Papiercontainer häufiger leeren					2					
Gartenabfall-/ Strauchschnittentsorgung/ -abholung anbieten					2					
bedarfsorientierte/ individuelle Größe/ Anzahl der Tonnen										2

7.2 Gibt es Leistungen, die ... noch erbringen sollte. Wenn ja, was wäre das? S7. Gibt es noch etwas, was Sie Ihrem Entsorger mitteilen möchten? Was könnte Ihr Entsorger besser machen?

Zusammenfassung

- Die Abfallentsorger haben eine hohe namentliche Bekanntheit!
- RWE Umwelt / Remondis, Damm und Tiedemann sind die bekanntesten „anderen“ Entsorger in den fünf Kreisen, RWE Umwelt / Remondis genießt einen recht hohen Bekanntheitsgrad, insbesondere in Dithmarschen mit 26% aller Befragten.
- Die Entsorgungsunternehmen werden am ehesten als „wichtig für die Region“, „zuverlässig“ und „bekannt“ angesehen.
- Am wenigsten treffen die Merkmale „preiswert“, „Flexibilität“ und „Kundenorientierung“ auf die Entsorger zu.
- Insgesamt über alle Merkmale gesehen, haben alle 5 Entsorger ein gutes Image; einige Eigenschaften werden regional leicht unterschiedlich beurteilt (z.B. telefonische Erreichbarkeit und Beschwerdeabwicklung).
- Alle Leistungsbereiche wie Qualität, Leistungsumfang, Service und Betreuung, Informationsangebot und auch die Verständlichkeit und Übersichtlichkeit der Rechnungen werden zufriedenstellend beurteilt.
- Das Informationsangebot wird im Vergleich in Rendsburg-Eckernförde leicht weniger gut bewertet. Am zufriedensten mit dem Informationsangebot sind die Kunden in Stormarn.
- Gut die Hälfte der Kunden hatte bereits Kontakt zu ihrem Entsorgungsunternehmen. Das Telefon ist die bevorzugte Methode zur Kontaktaufnahme.
- Die Kunden sind besonders mit der Zuverlässigkeit und der Freundlichkeit der Mitarbeiter zufrieden.

- Alle Entsorger überzeugen durch Zuverlässigkeit, Freundlichkeit, Schnelligkeit und Kompetenz. Regionale Unterschiede zeigen sich insbesondere bei Bewertung der telefonischen Erreichbarkeit und der Beschwerdeabwicklung.
- Über die Hälfte aller Befragten kann keine Aussage zur Beschwerdeabwicklung machen, d.h. es gab bisher noch keinen Anlass zu einer Beschwerde.
- Es gibt in allen Regionen einen Anteil an Kunden, die mit der Beschwerdeabwicklung nicht so zufrieden waren. Mit der telefonischen Erreichbarkeit ist die Mehrheit der Kunden zufrieden.
- Die Mehrheit der Kunden zeigt sich zufrieden mit dem Preis-Leistungsverhältnis der jeweiligen Anbieter, dennoch gibt es durchaus auch unzufriedene Stimmen in Bezug auf das Preis-Leistungs-Verhältnis.
- Viele Kunden haben jedoch keine Vorstellung, was die Müllentsorgung eigentlich kostet, dieser Anteil ist bei den Mietern naturgemäß besonders hoch.

- In einigen soziodemographischen Merkmalen unterscheidet sich das Antwortverhalten innerhalb der AWL-Kunden, und zwar wie folgt:
 - Die weiblichen Kunden
 - *beurteilen das Image der AWL in fast allen Kriterien besser*
 - *zeigen sich im Hinblick auf die Bewertung der Produkt- und Dienstleistungsqualität leicht zufriedener*
 - *und sind mit dem Informationsverhalten der AWL bei Terminänderungen zufriedener als die männlichen Kunden.*
 - Von den älteren Kunden (über 50 Jahre)
 - *wird die AWL als zukunftsorientierter wahrgenommen*
 - *und der Service und die Betreuung sowie das Infoangebot sind leicht wichtiger.*
 - *Die Zufriedenheit mit der Beschwerdeabwicklung in der älteren Kundengruppe polarisiert. Der Anteil der zufriedenen Kunden ist sehr hoch, aber es gibt auch einige kritische ältere Kunden.*
 - Eigentümer
 - *kennen die AWL namentlich deutlich eher als Mieter*
 - *sehen die AWL als umweltfreundlicher und moderner / fortschrittlicher*
 - *haben eher Kontakt zum Entsorger*
 - *zeigen sich leicht zufriedener mit der Abwicklungsschnelligkeit*
 - *können das Preis-Leistungsverhältnis der AWL besser einschätzen und zeigen sich auch deutlich zufriedener damit als die Mieter.*

- Handlungsempfehlungen aus Sicht der Marktforschung:
 - „weiter so“!
 - Die Image und Zufriedenheitswerte sind mehrheitlich als sehr gut bis gut einzustufen.
 - Einzelne Aspekte zeigen sich – je nach Region - aus Sicht der Kunden leicht verbesserungswürdig.
- Wichtig ist grundsätzlich:
 - Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit
 - Zufriedenstellende Beschwerdeabwicklung
 - Ausreichendes kundengerechtes Informationsangebot

- **g|d|p**
Markt- und Meinungsumfragen GmbH
- **g|d|p**
Marktanalysen GmbH
- **g|d|p**
Rohweder+Partner GmbH
- **g|d|p**
Fieldwork Services GmbH

Ihre Ansprechpartner:

Volker Rohweder

Research Director

Fon: 040 – 298 76 110

rohweder@gdp-group.com

Sibylle Merten

Research Consultant

Fon: 040 – 298 76 160

merten@gdp-group.com

Richardstraße 18

22081 Hamburg

Tel. +49(0)40-298 76-0

Fax: +49(0)40-298 76-127

kontakt@gdp-group.com

www.gdp-group.com

