

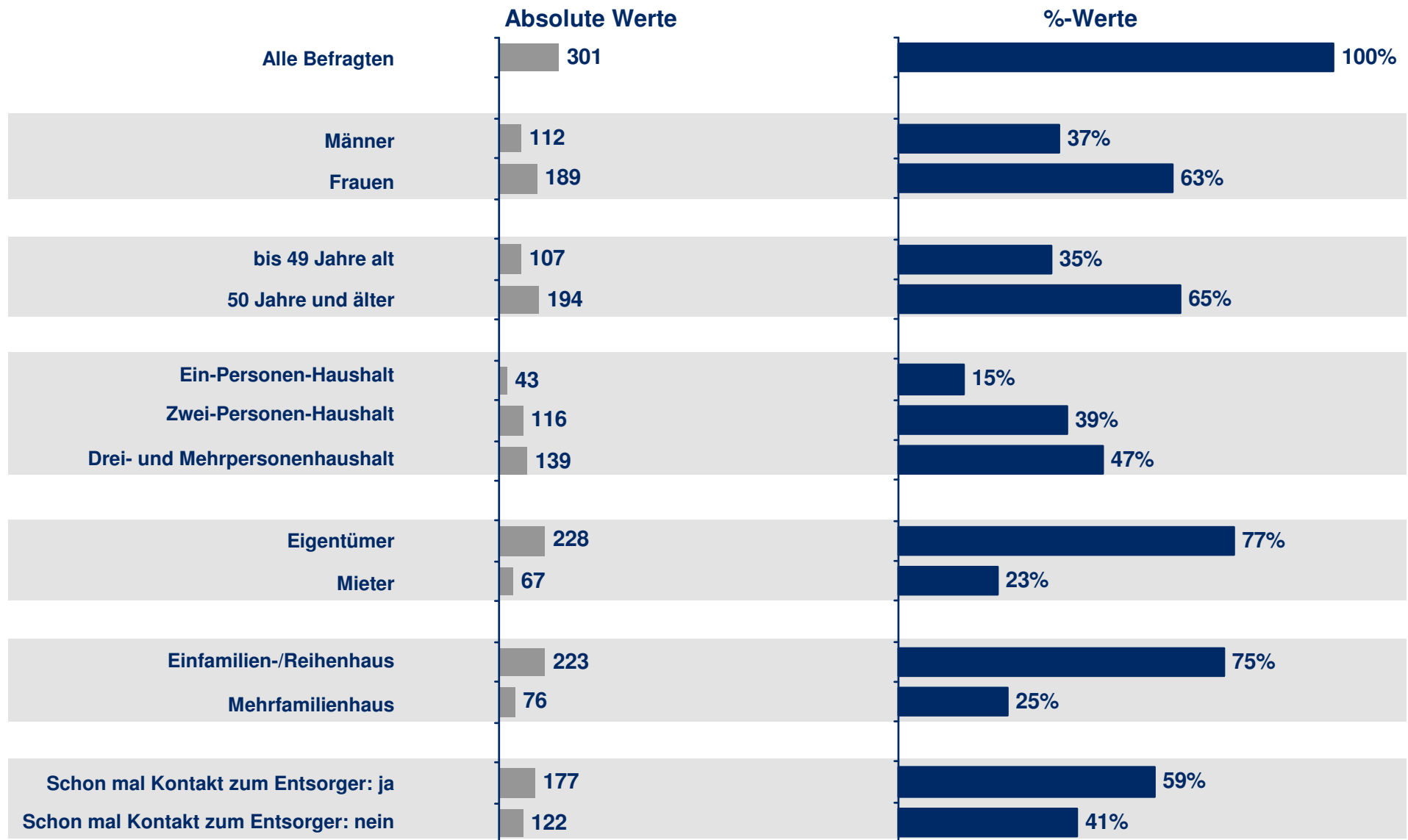
Ergebnisse zur Kundenbefragung der AWSH, Kreisgebiet Stormarn

- April 2012 -

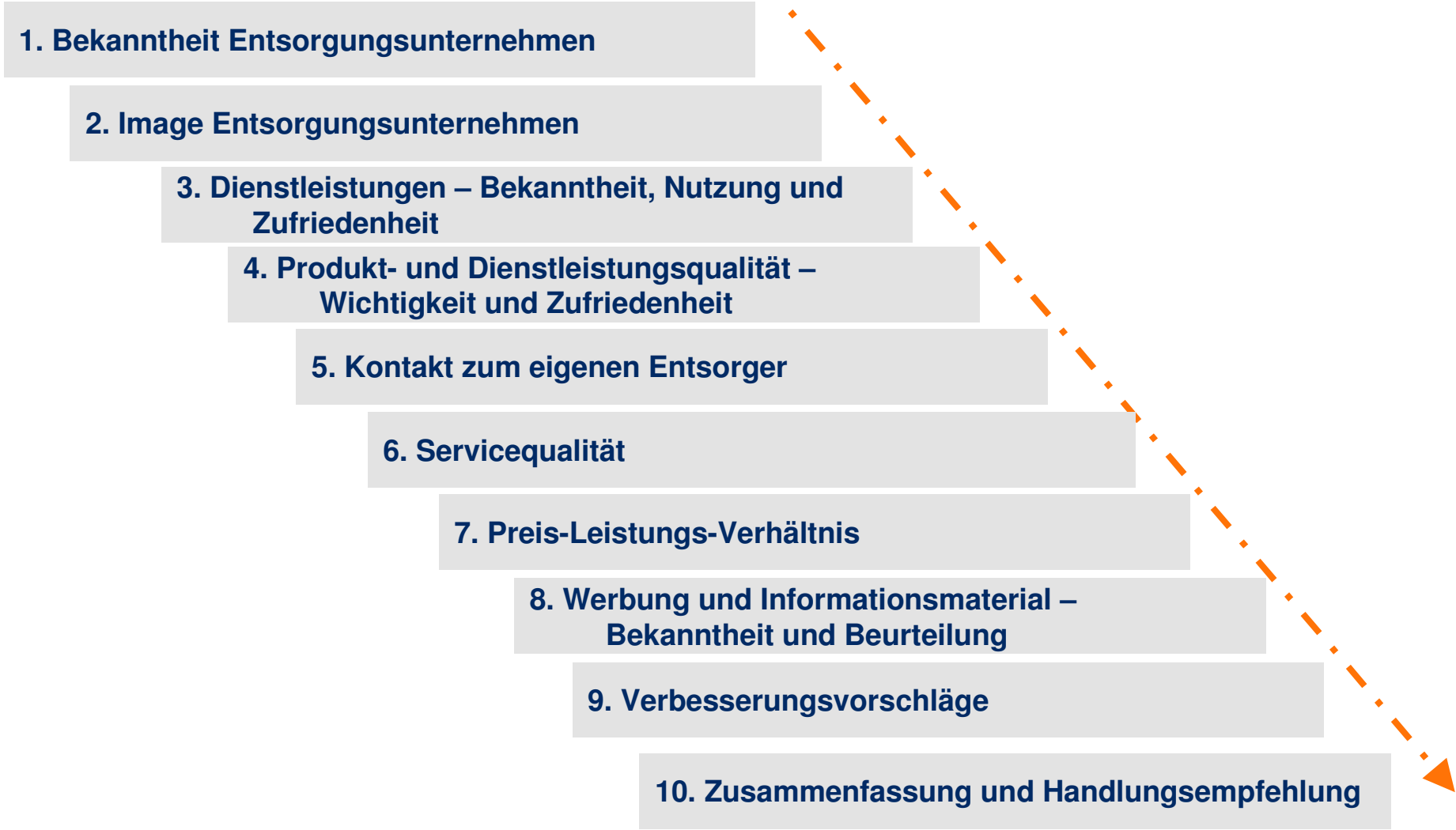


| | |
|--------------------------------|---|
| Ziel | <ul style="list-style-type: none">▪ Ermittlung von Bekanntheit, Image, Produkt,- Dienstleistungs- und Servicequalität der Abfallwirtschaftsgesellschaft AWSH (ehemals AWS) |
| Methode | <ul style="list-style-type: none">▪ Telefonische Interviews - CATI (Computer Assisted Telephone Interviews) |
| Auswahlverfahren | <ul style="list-style-type: none">▪ Repräsentative Zufallsstichprobe für die jeweiligen Befragungsgebiete unter Anwendung des RLD-Verfahrens (Randomize last digit). |
| Stichprobe | <ul style="list-style-type: none">▪ Repräsentative Haushaltsbefragung unter Eigentümern und Mietern. 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 | <ul style="list-style-type: none">▪ 19. Februar - 12. März 2012 |
| Durchführendes Institut | <ul style="list-style-type: none">▪ Forschungsgruppe g/d/p |

Stichprobenstruktur – AWSH Stormarn



Struktur der Ergebnispräsentation



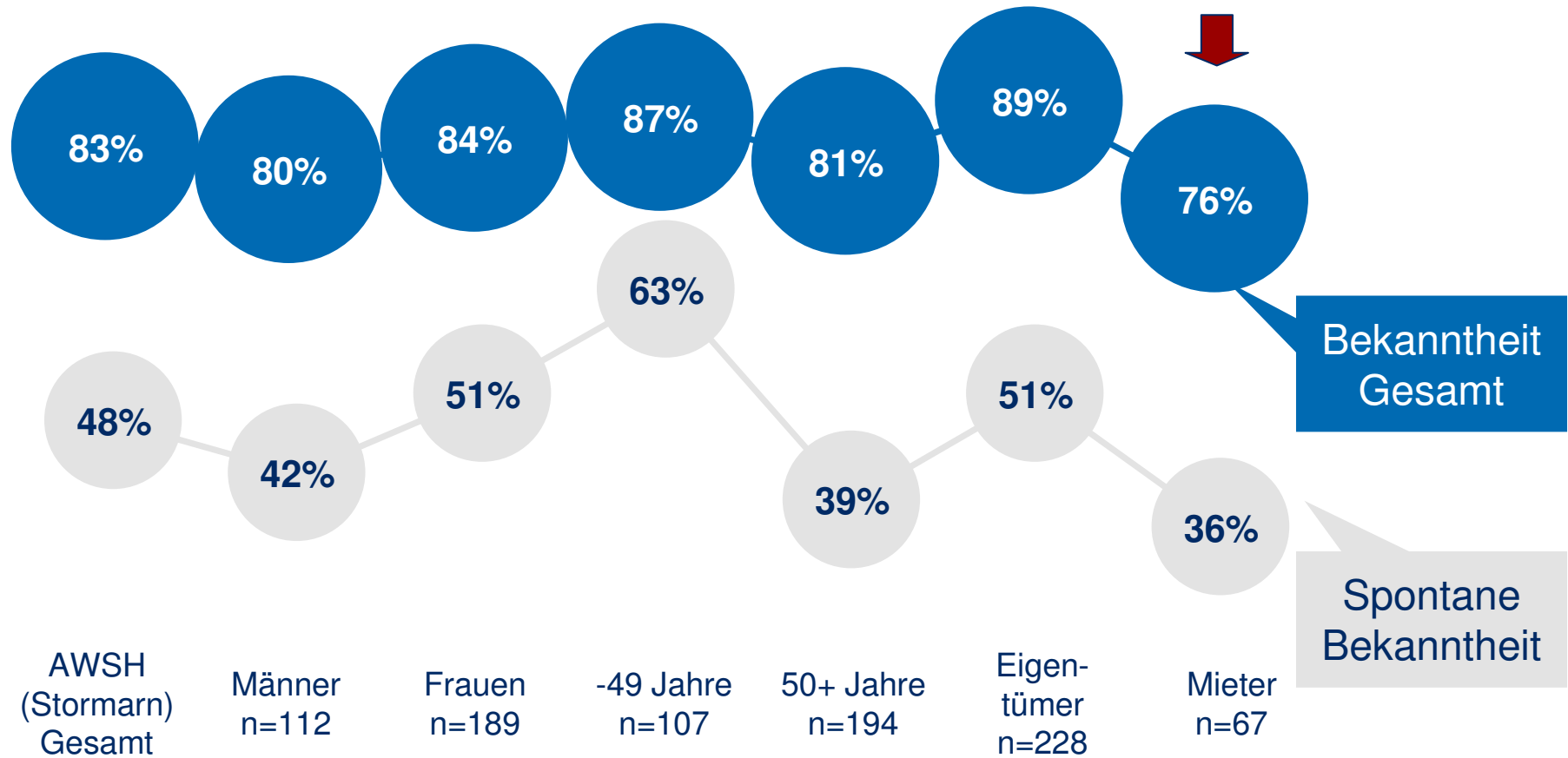
A small orange arrow pointing to the right, located on the left side of the blue textured box.

1. Bekanntheit Entsorgungsunternehmen

Aktuelle Bekanntheit AWSH (Stormarn) nach Soziodemographie

- Die AWSH ist der überwiegenden Mehrheit bekannt. Am wenigsten wird sie von Mietern genannt.

Basis: Alle Befragten
Werte in %



2.1 Wissen Sie, welches Unternehmen bei Ihnen im Kreis ... die Abfallentsorgung organisiert?
 Hierzu gehören nicht nur die Abfallbehälter 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

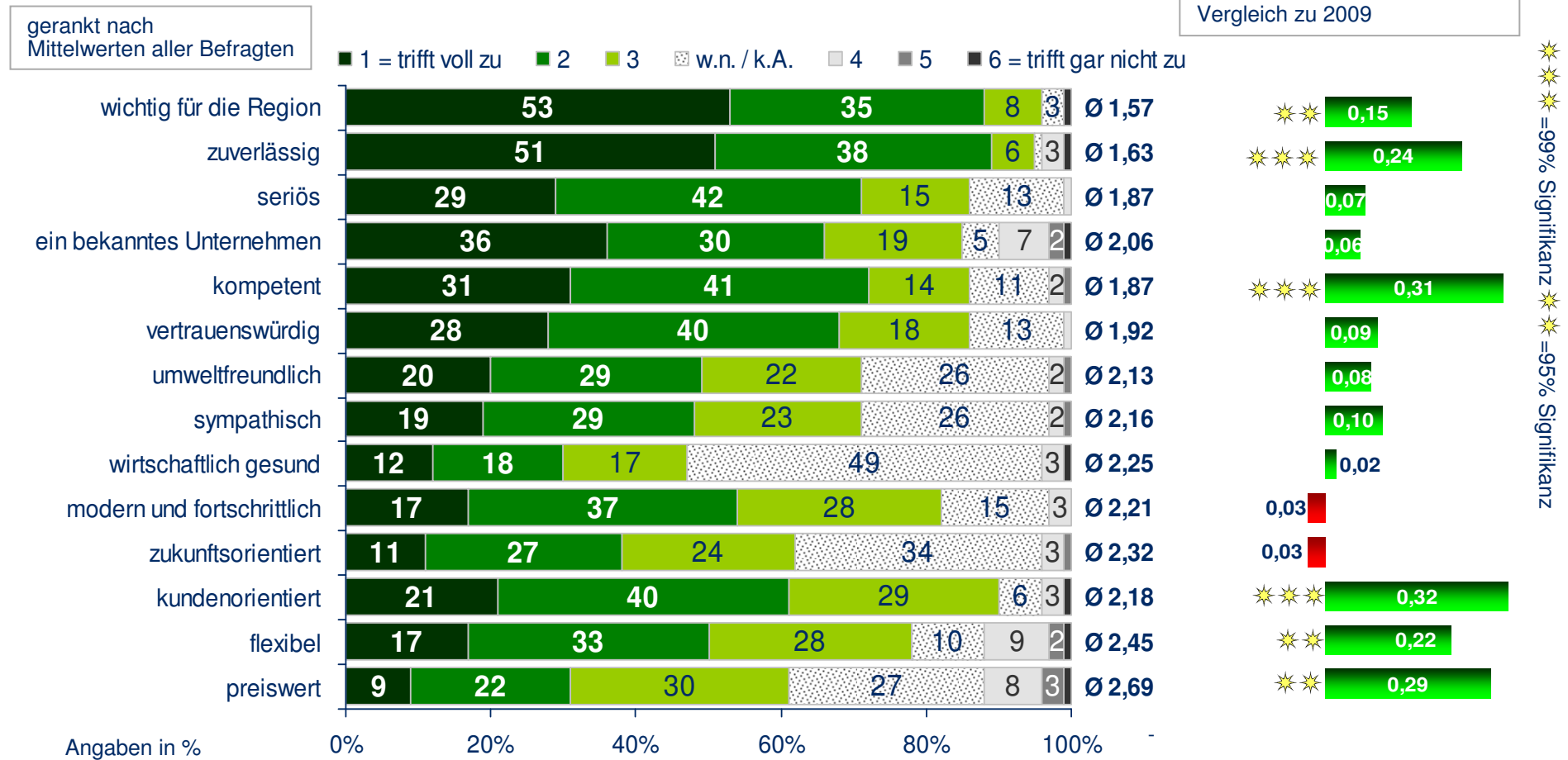
A small orange triangle pointing to the right, serving as a bullet point for the section header.

2. Image Entsorgungsunternehmen

Image – AWSH (Stormarn)

- Im Vergleich zu 2009 hat sich die AWSH (Stormarn) in vielen Imagemerkmale signifikant verbessert. Die AWSH (Stormarn) sollte sich weiter als modern und fortschrittlich und zukunftsorientiert darstellen.

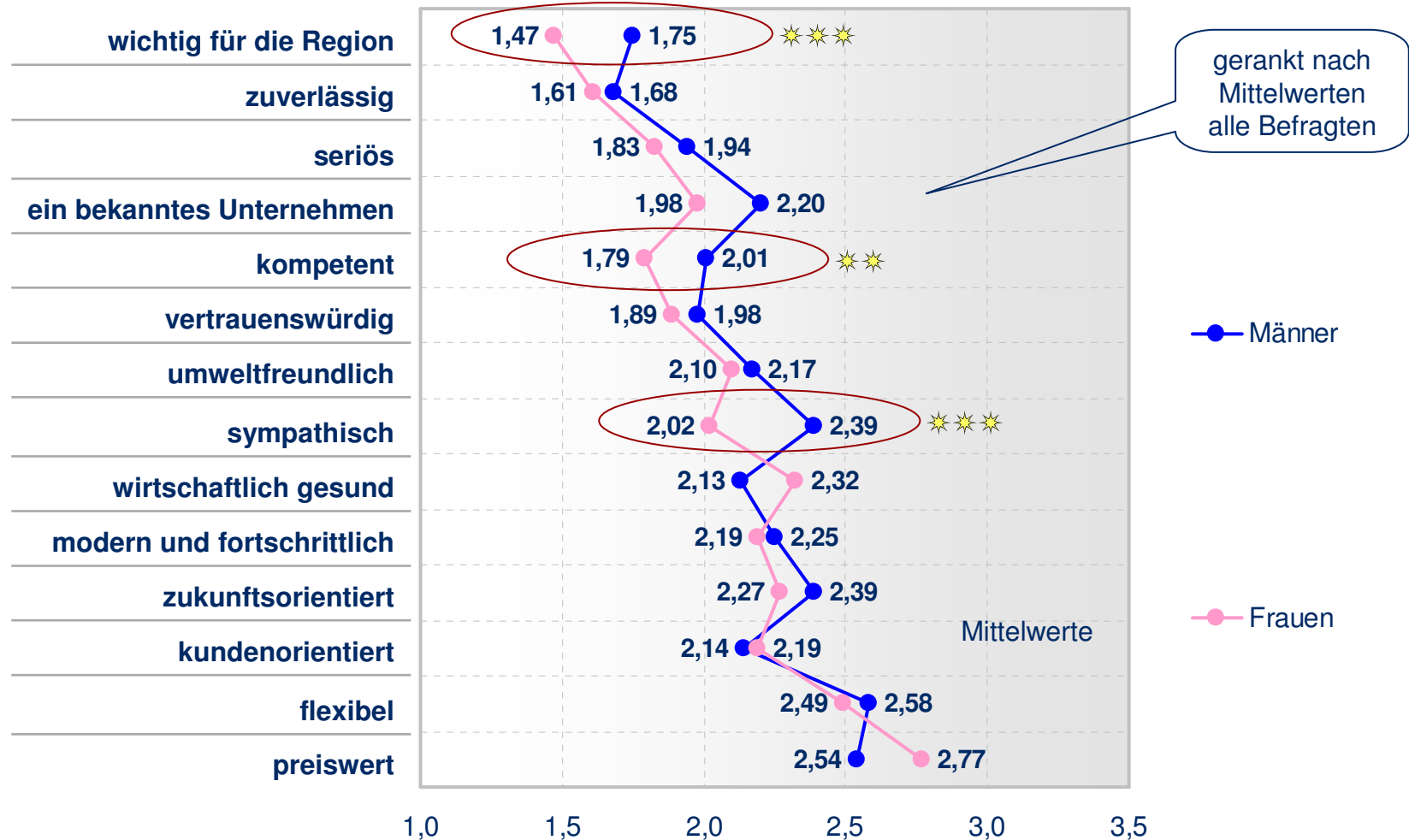
Super!



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

Image AWSH (Stormarn) – nach Geschlecht

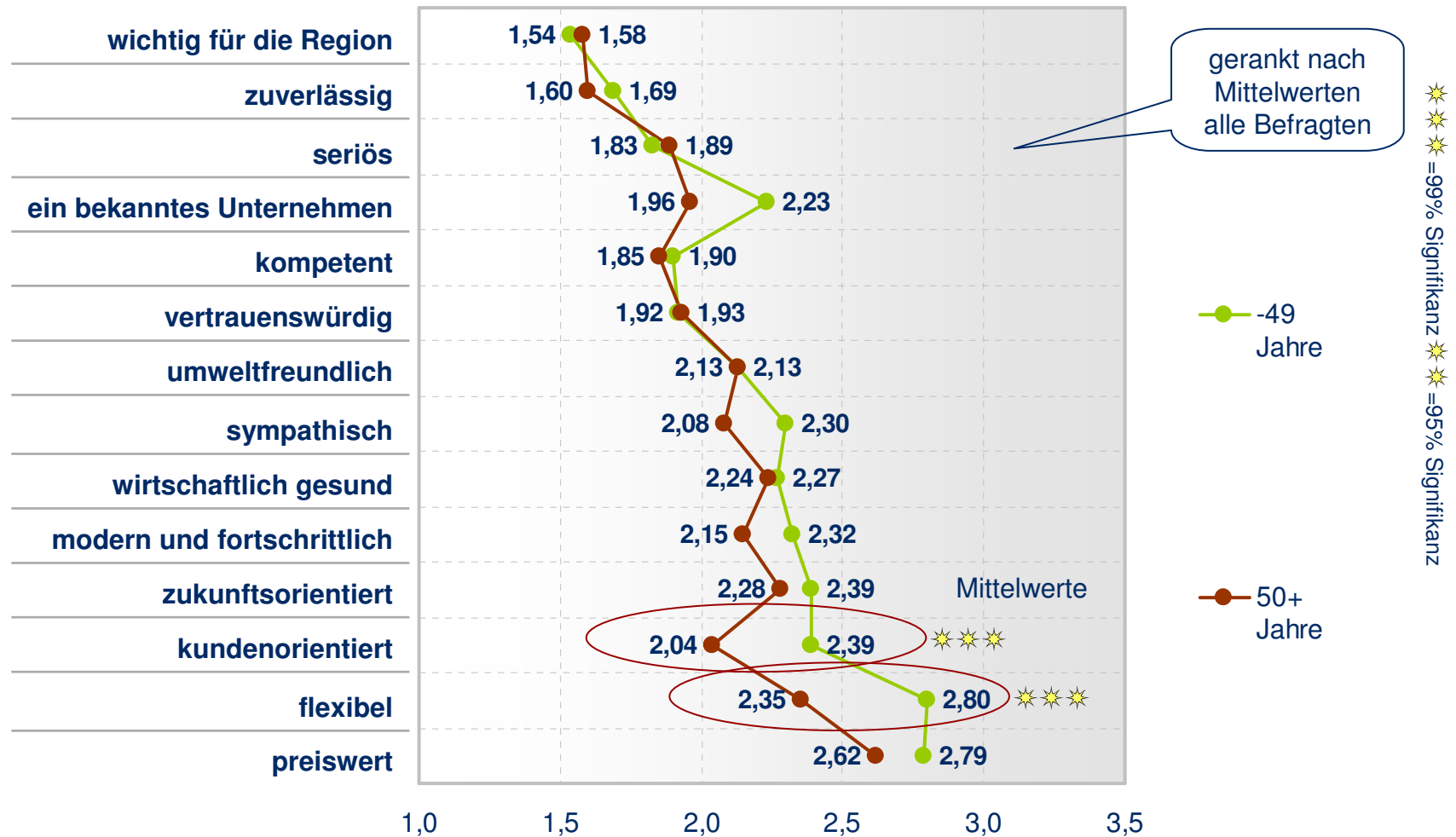
- Frauen und Männer bewerten die AWSH in einigen Bereichen unterschiedlich. Frauen beurteilen die AWSH signifikant als wichtiger für die Region, kompetenter und sympathischer.



4. Ich lese Ihnen jetzt einige Eigenschaften vor. Bitte sagen Sie mir, wie sehr diese Eigenschaften auf Ihren Abfallentsorger, also auf die ... zutreffen. Filter: Falls jeweiliger Entsorger bekannt
Skala von 1 bis 6 mit 1 = trifft voll zu bis 6 = trifft gar nicht zu

Image AWSH (Stormarn) – nach Alter

- Für Ältere ist die AWSH signifikant kundenorientierter und flexibler als für Jüngere.

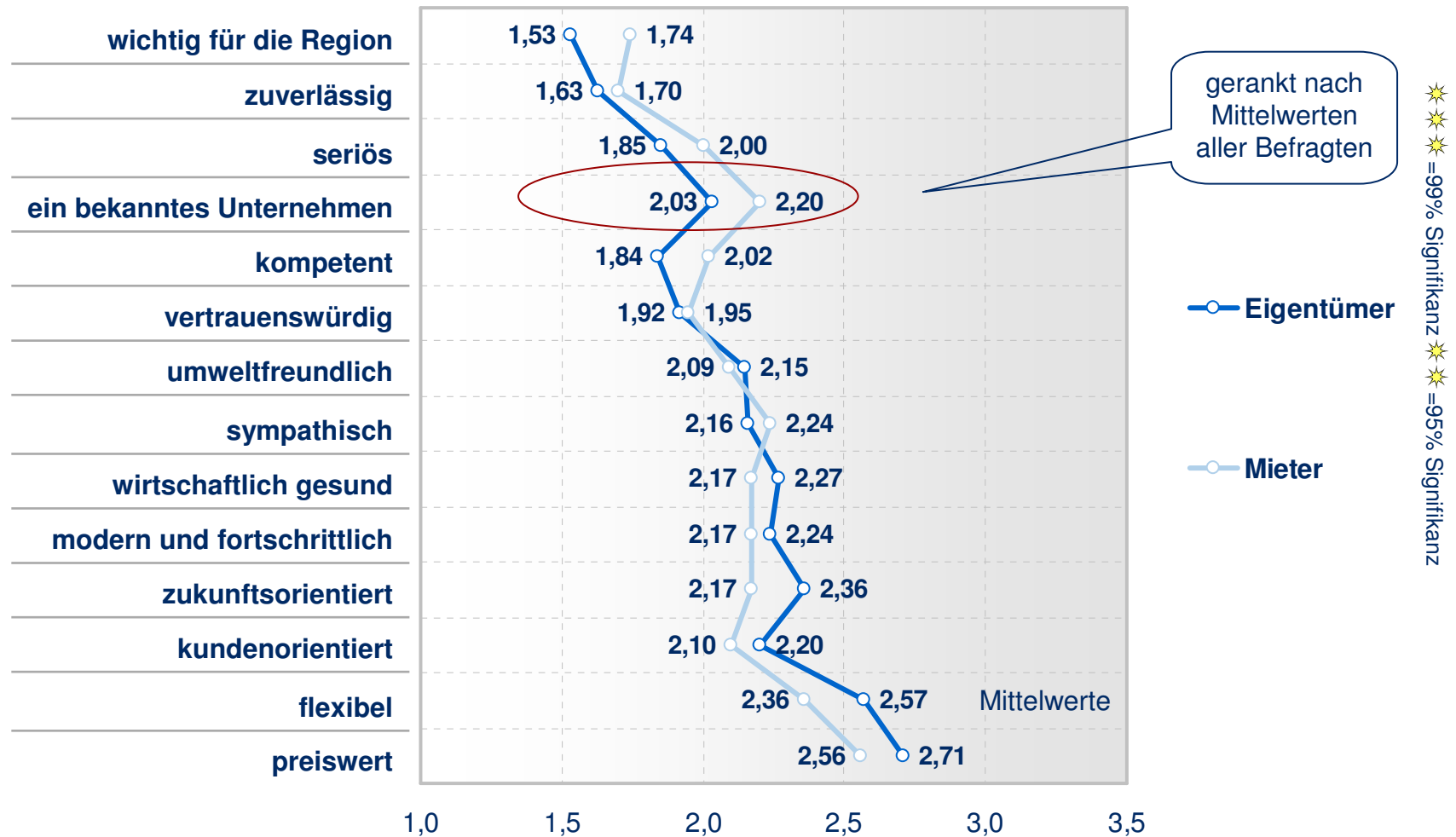


4. Ich lese Ihnen jetzt einige Eigenschaften vor. Bitte sagen Sie mir, wie sehr diese Eigenschaften auf Ihren Abfallentsorger, also auf die ... zutreffen. Filter: Falls jeweiliger Entsorger bekannt
Skala von 1 bis 6 mit 1 = trifft voll zu bis 6 = trifft gar nicht zu

Basis: Befragte, die die relevante AW kennen
Werte in %

Image AWSH (Stormarn) – nach Eigentum

- In der Beurteilung der AWSH bei Eigentümern und Mietern gibt es keine signifikanten Unterschiede. Die Bekanntheit wird von Mietern weniger gut beurteilt.



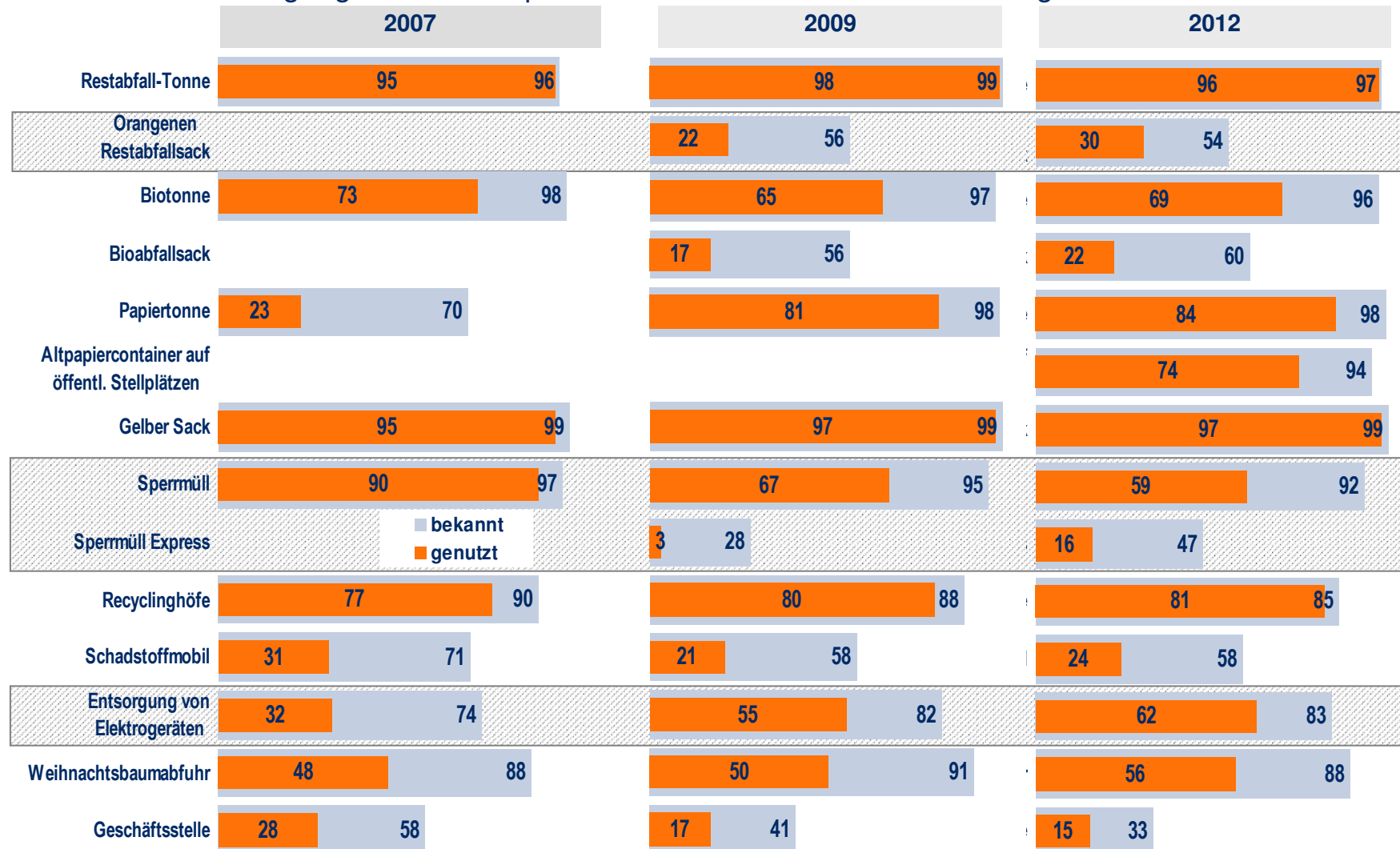
4. Ich lese Ihnen jetzt einige Eigenschaften vor. Bitte sagen Sie mir, wie sehr diese Eigenschaften auf Ihren Abfallentsorger, also auf die ... zutreffen. Filter: Falls jeweiliger Entsorger bekannt
 Skala von 1 bis 6 mit 1 = trifft voll zu bis 6 = trifft gar nicht zu

3. Die Dienstleistungen - Bekanntheit, Nutzung und Zufriedenheit -

Vergleich Bekanntheit / Nutzung Dienstleistungen – AWSH (Stormarn)



- Der orangene Restabfallsack, die Entsorgung von Elektrogeräten und der Sperrmüll Express werden aktuell häufiger genutzt. Der Sperrmüll verliert seit 2007 an Bedeutung.



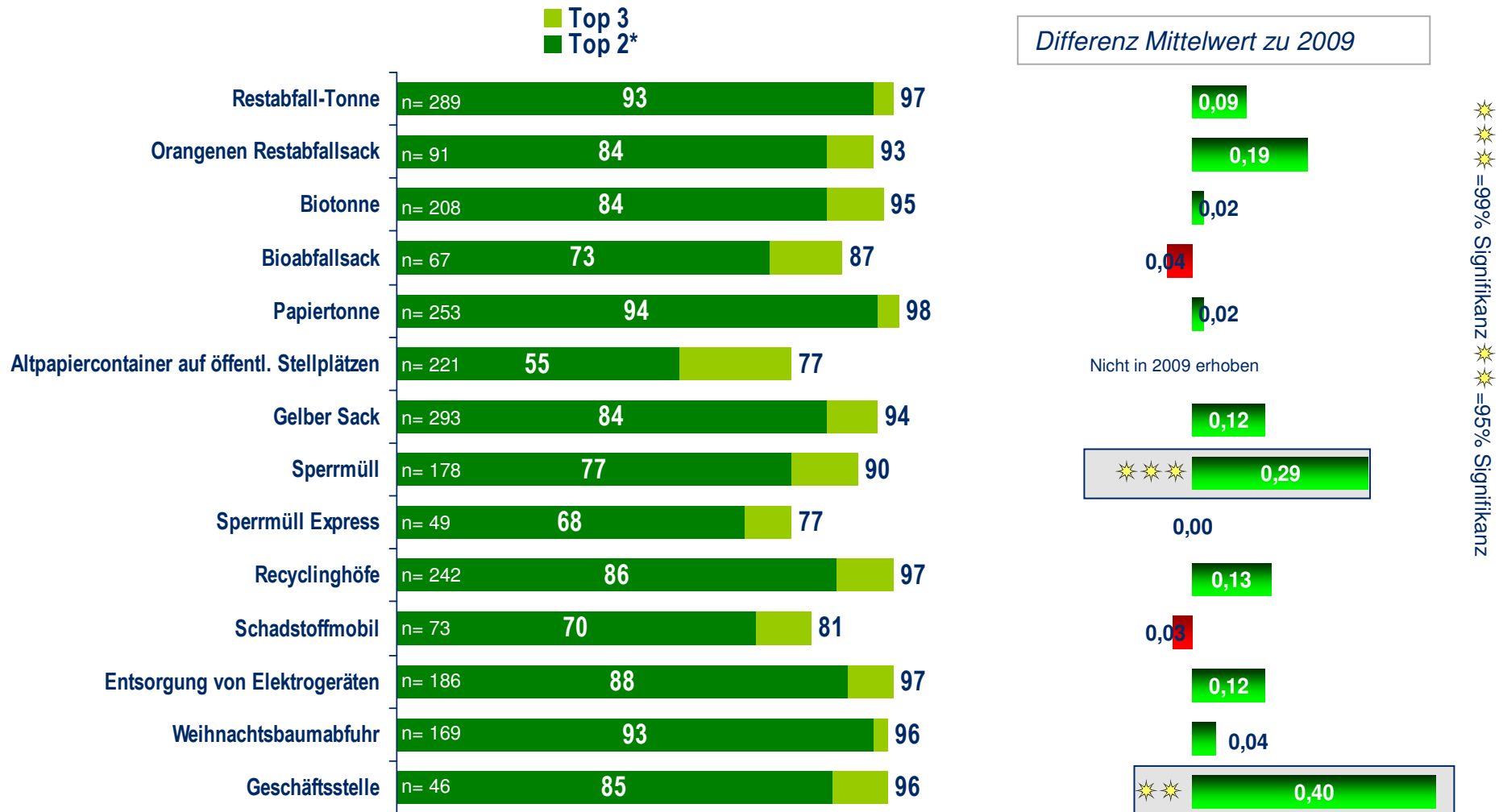
5. Welche der folgenden Angebote oder Dienstleistungen Ihres Entsorgers kennen Sie? Kennen Sie ...? 6. Zu jeder bekannten Dienstleistung möchte ich nun gerne von Ihnen wissen, ob Sie diese schon mal in Anspruch genommen haben bzw. regelmäßig in Anspruch nehmen.

Angaben in %

Zufriedenheit mit den Dienstleistungen – AWSH (Stormarn)



- Der Sperrmüll und die Geschäftsstelle werden signifikant besser als in 2009 beurteilt.



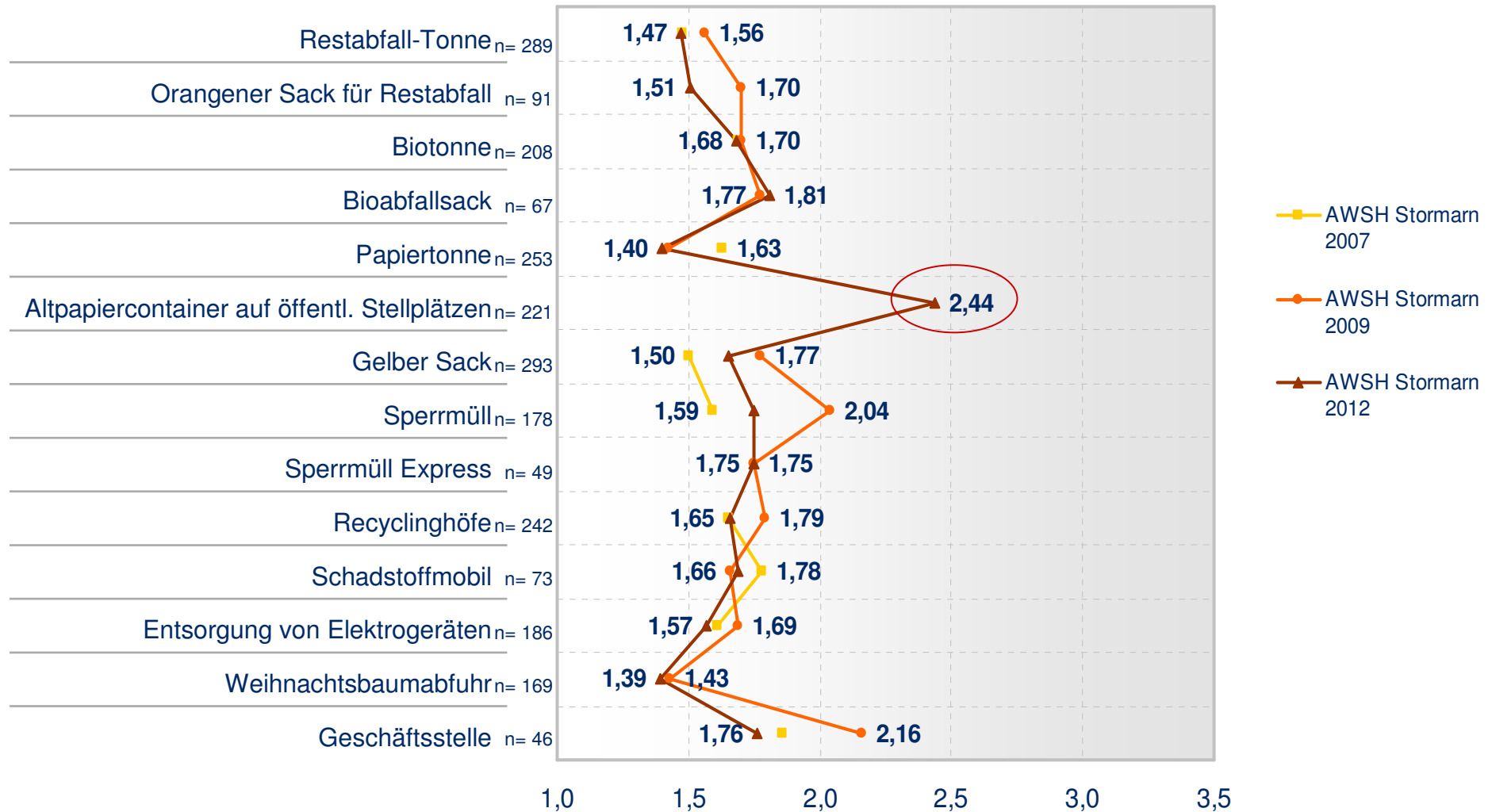
Falls in Anspruch genommen: 7. Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Dienstleistungen (Skala 1 bis 6)?
 *Top 2 = Wert 1 und 2 / Top 3 = Wert 1, 2 und 3 auf einer Skala von 1 bis 6 mit 1 = sehr zufrieden bis 6 = überhaupt nicht zufrieden

■ Verbesserung
 ■ Verschlechterung

Zufriedenheit mit den Dienstleistungen – AWSH (Stormarn) im Zeitvergleich



- Die Altpapiercontainer auf öffentlichen Stellplätzen erhalten die negativste Bewertung.
Achtung: Hohe Nutzung!



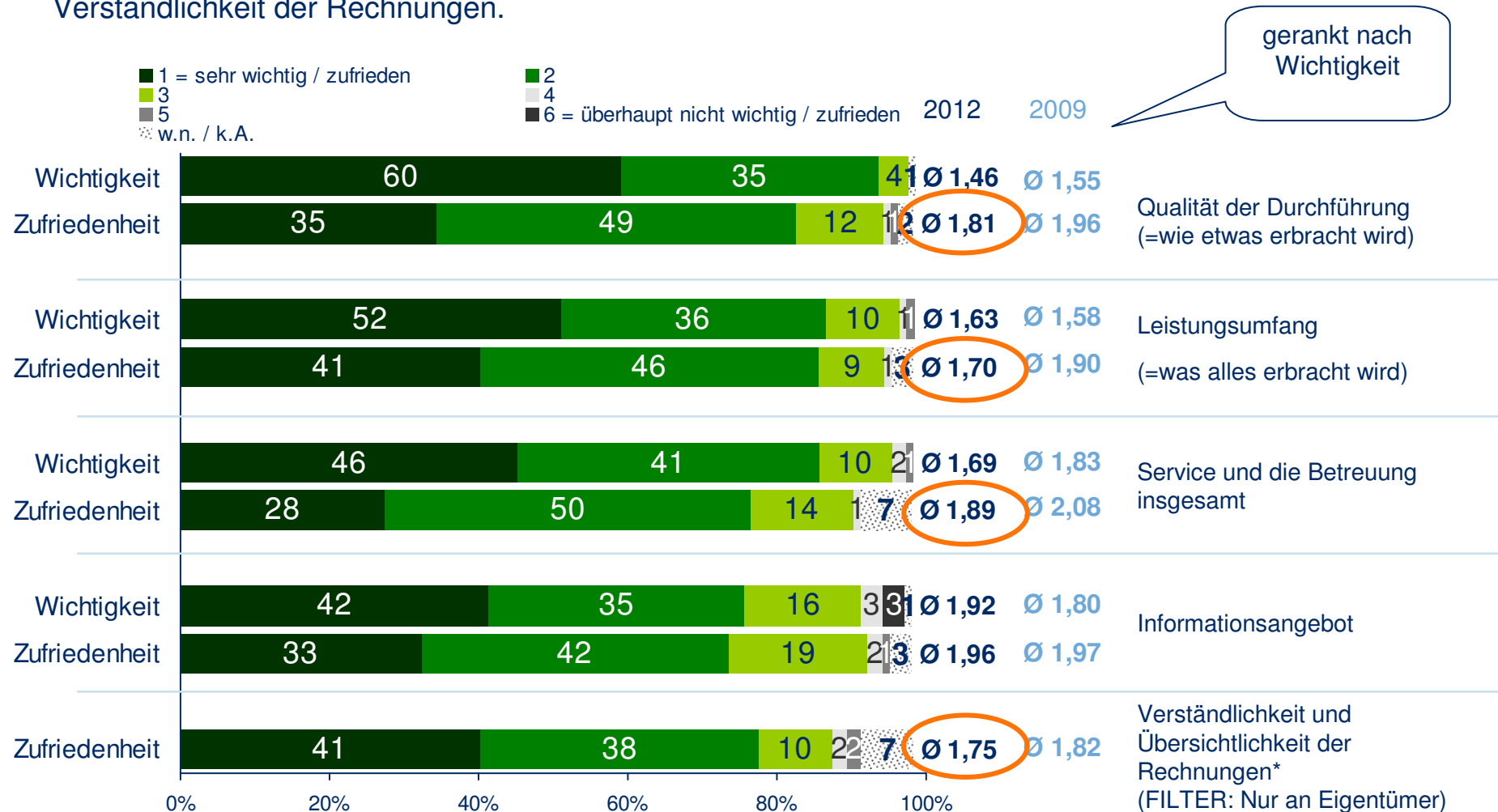
Falls in Anspruch genommen: 7. Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Dienstleistungen (Skala 1 bis 6)?

*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

4. Die Produkt- und Dienstleistungsqualität - Wichtigkeit und Zufriedenheit -

Produkt- und Dienstleistungsqualität AWSH (Stormarn) – Wichtigkeit/Zufriedenheit

- Der Zufriedenheit mit dem Informationsangebot ist im Vergleich zu 2009 gleich geblieben. Alle anderen Dienstleistungsmerkmale haben sich verbessert, besonders die Übersichtlichkeit und Verständlichkeit der Rechnungen.



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 Abfallentorgers auf der Skala von 1 bis 6 mit 1 = sehr zufrieden und 6 = überhaupt nicht zufrieden?

A small orange arrow pointing to the right, positioned to the left of the section header.

5. Der Kontakt zum eigenen Entsorger

Kontakt zum Entsorgungsunternehmen

- 2/3 der Kunden hatten bereits Kontakt zu ihrem Entsorgungsunternehmen.
- Die Kontaktaufnahme erfolgt vorrangig über das Telefon.

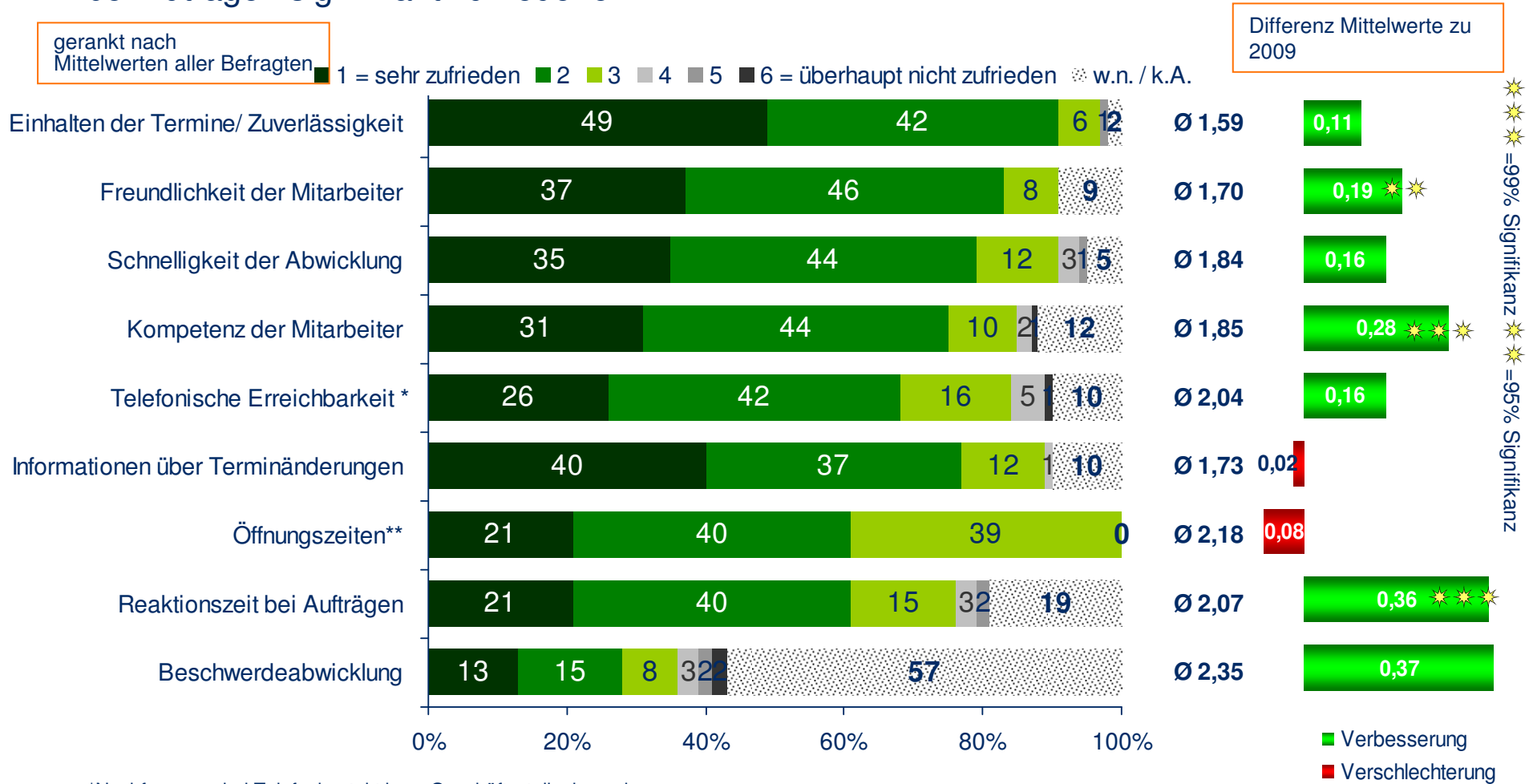
9. Hatten Sie schon einmal telefonischen, persönlichen oder schriftlichen Kontakt per Brief, Fax oder e-mail zu Ihrem Entsorger ...?

A small orange triangle pointing to the right, serving as a bullet point for the section header.

6. Die Servicequalität

Servicequalität – AWSH (Stormarn)

- Die Bewertung der Servicequalität hat sich im Vergleich zu 2009 verbessert. Die Befragten sind heute mit der Freundlichkeit sowie Kompetenz der Mitarbeiter und den Reaktionszeiten bei Aufträgen signifikant zufriedener.



*Nachfrage nur bei Telefonkontakt bzw. Geschäftsstellenbesuch
** Kleine Basis.

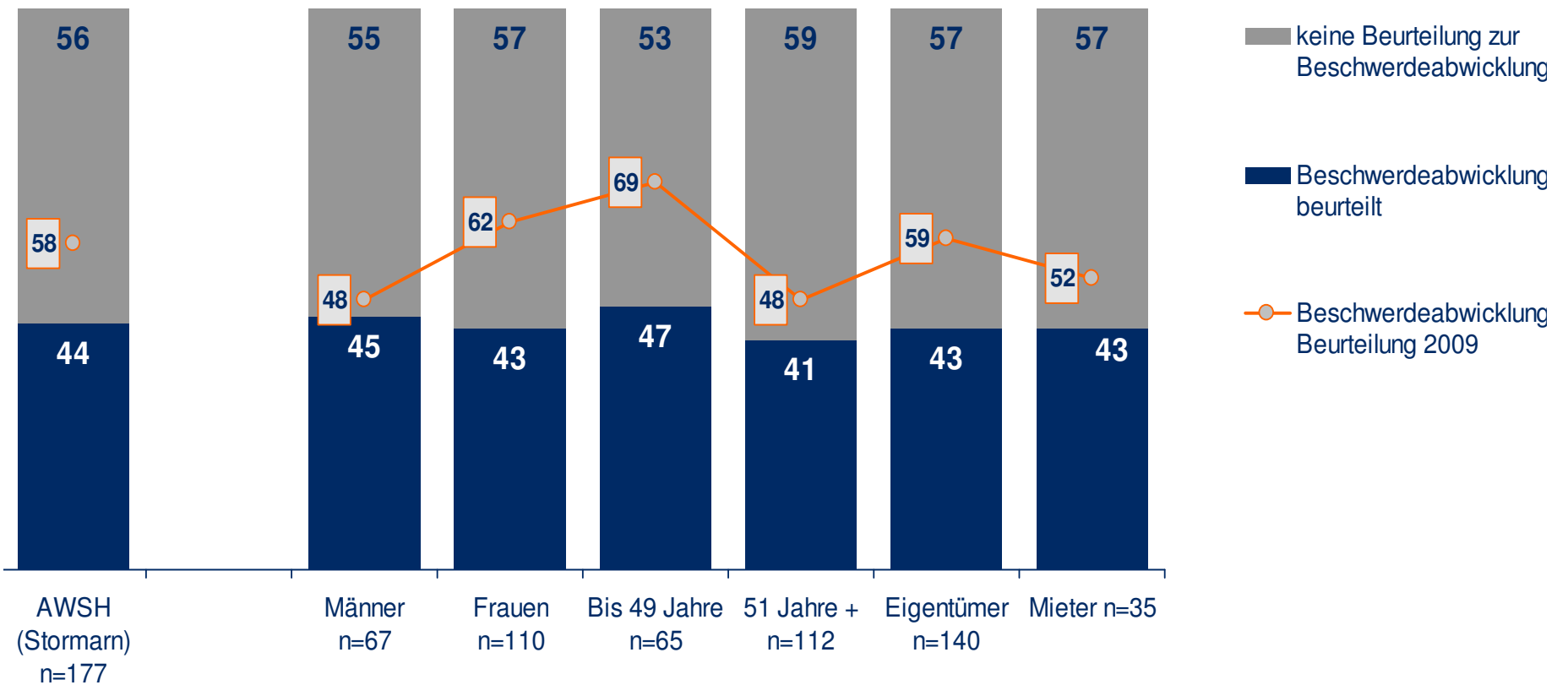
10. Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Servicemerkmalen? Falls schon einmal Kontakt stattgefunden hat.

Servicequalität – Der Beschwerdeanteil (bei Kontakt)

- Der Beschwerdekontakt hat sich aktuell im Vergleich zu 2009 deutlich verringert.



Stormarn

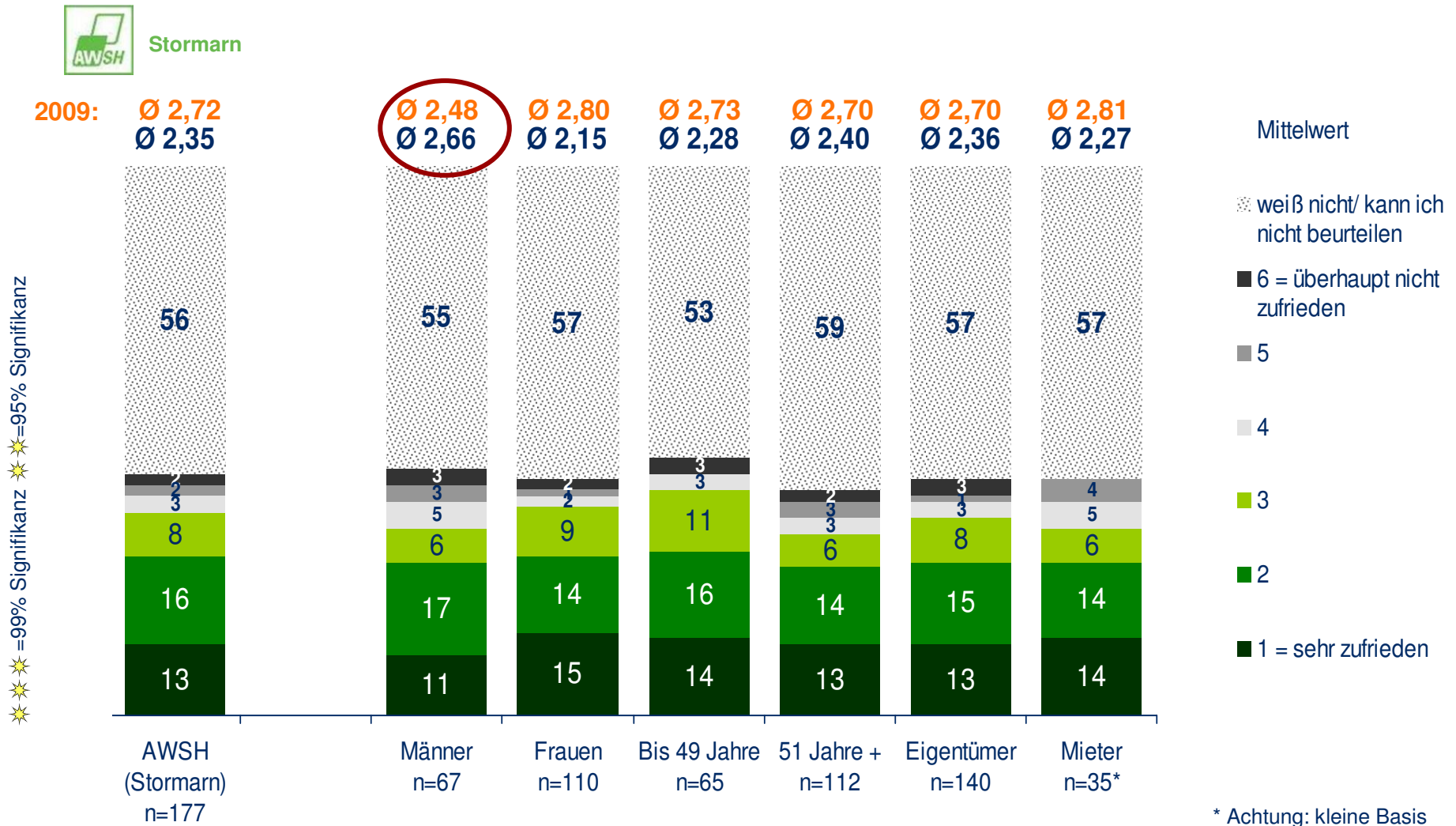


* Achtung: kleine Basis

10. Wie zufrieden sind Sie mit der Beschwerdeabwicklung?

Servicequalität – Die Beschwerdeabwicklung (bei Kontakt)

- Die Beschwerdebehandlung hat sich gegenüber 2009 positiv entwickelt. Männer sind aktuell negativer in der Beurteilung.



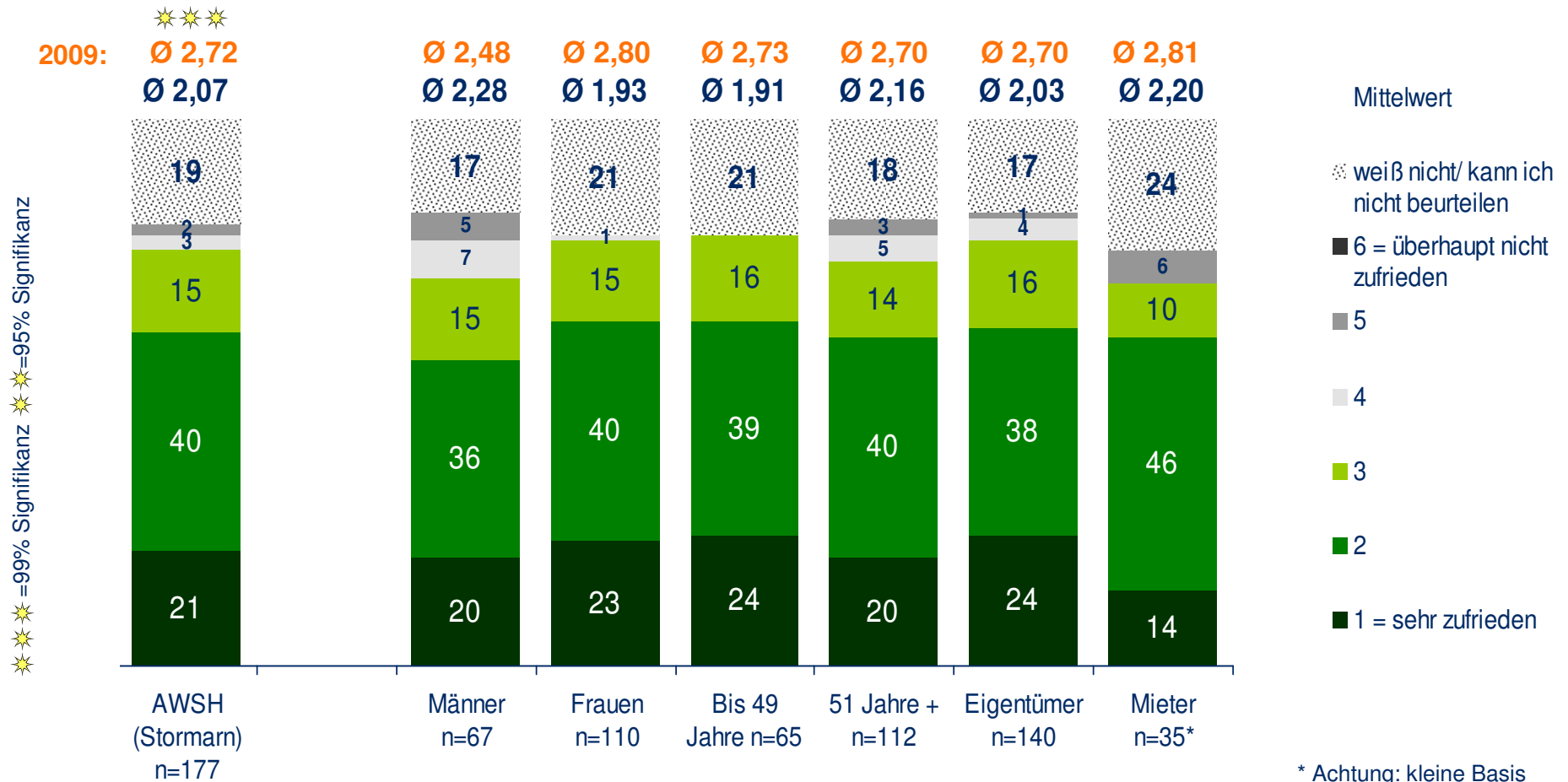
10. Wie zufrieden sind Sie mit der Beschwerdeabwicklung? Falls schon einmal Kontakt stattgefunden hat.

Servicequalität – Reaktionszeit bei Aufträgen

- Die Beurteilung der Reaktionszeit bei Aufträgen wird insgesamt signifikant besser als 2009 beurteilt.



Stormarn

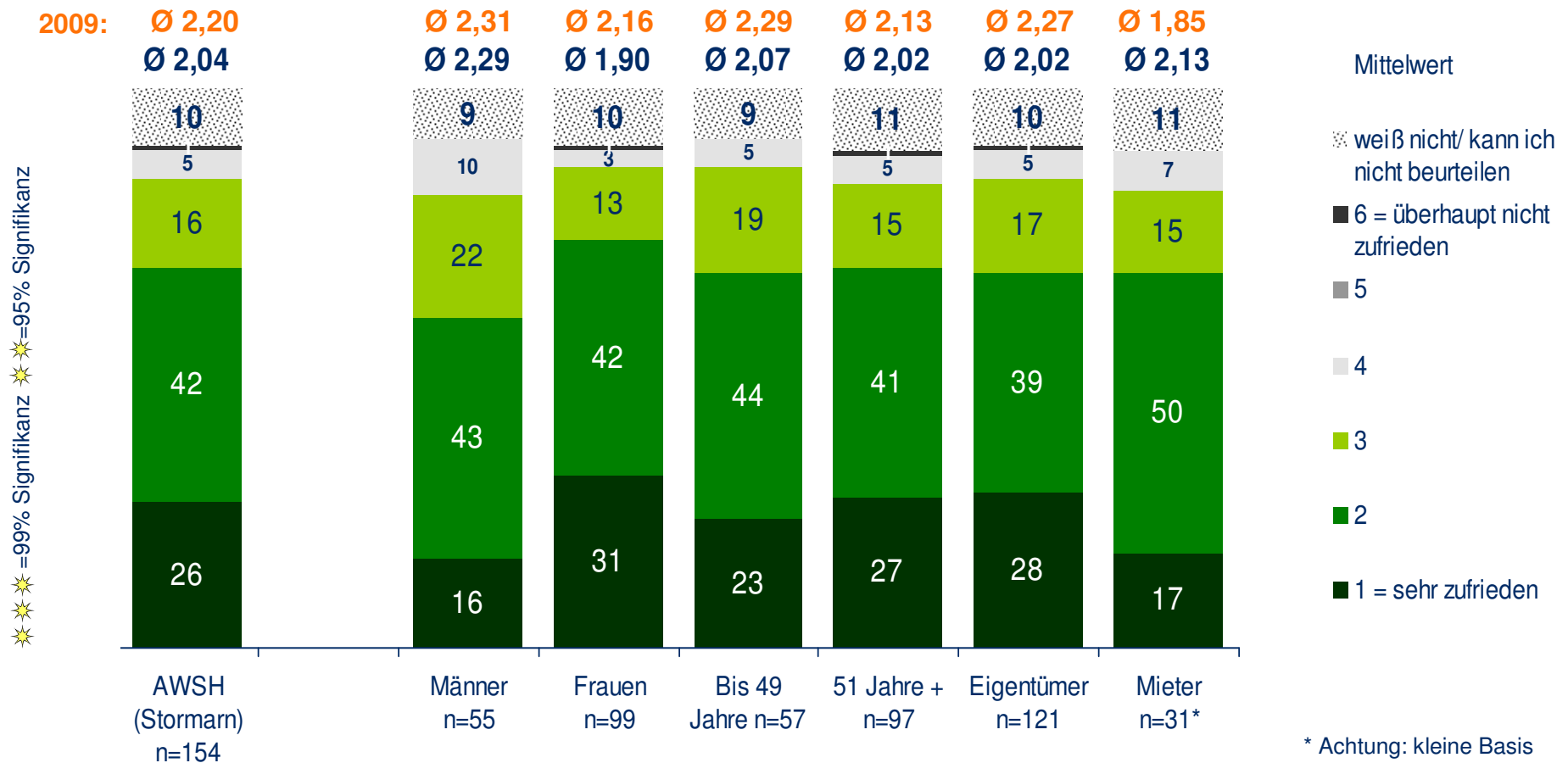


* Achtung: kleine Basis

10. Wie zufrieden sind Sie mit der Reaktionszeit bei Aufträgen?

Servicequalität – Telefonische Erreichbarkeit

- Die telefonische Erreichbarkeit ist im Vergleich zu 2009 besser geworden. Mieter beurteilen sie aktuell weniger gut.



10. Wie zufrieden sind Sie mit der telefonischen Erreichbarkeit Ihres Entsorger?

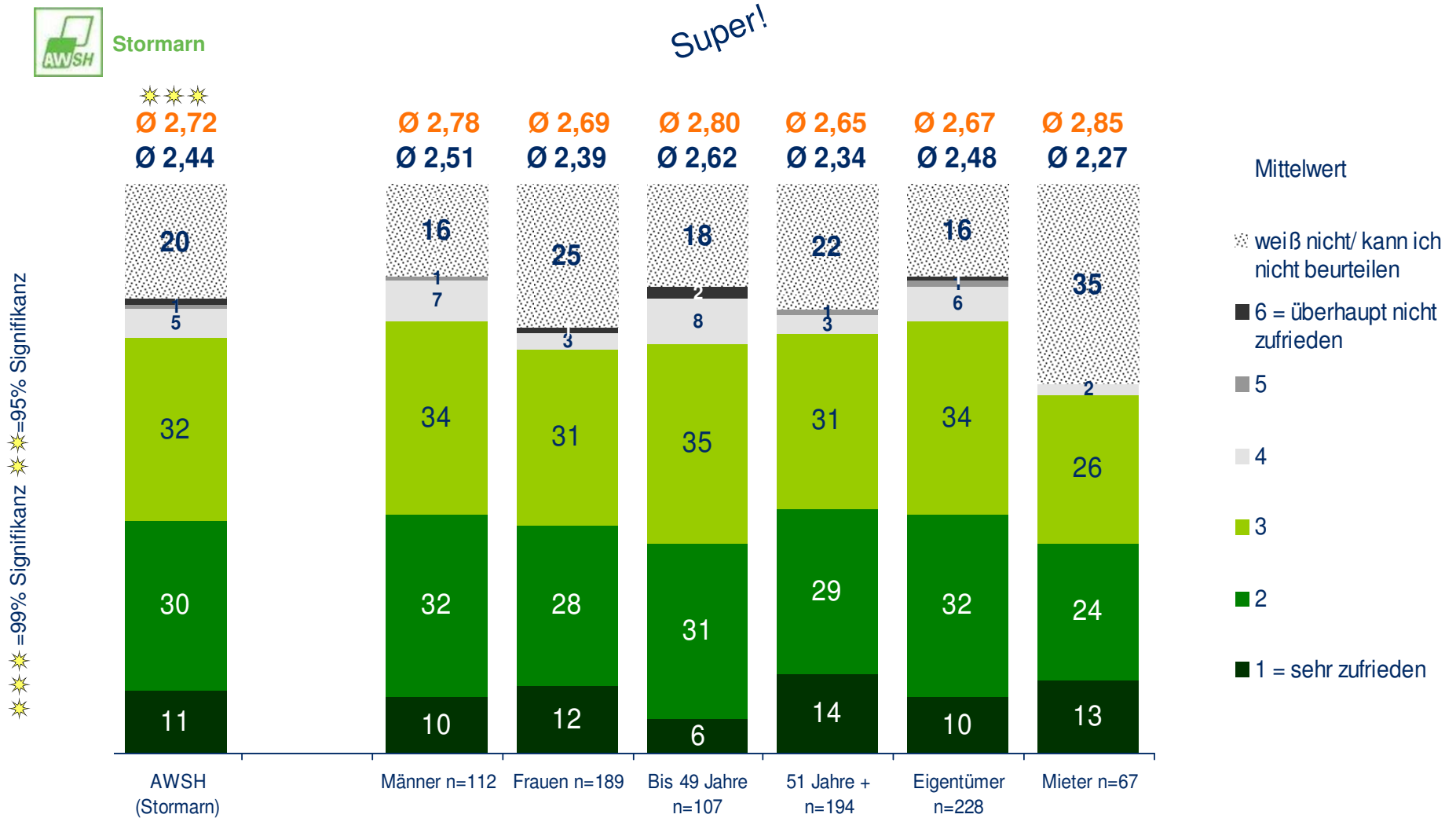
* Achtung: kleine Basis

A small orange arrow pointing to the right, positioned to the left of the section header.

7. Das Preis-Leistungs-Verhältnis

Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis

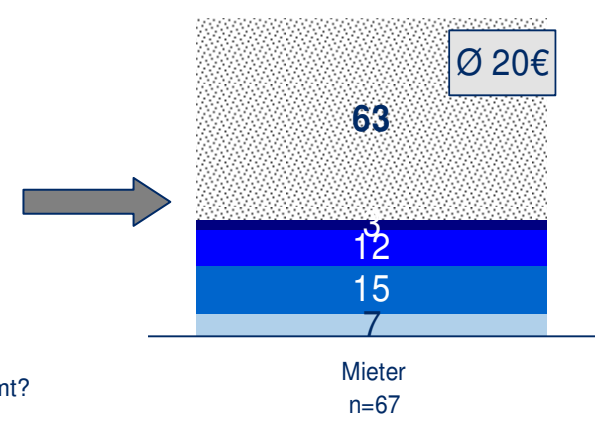
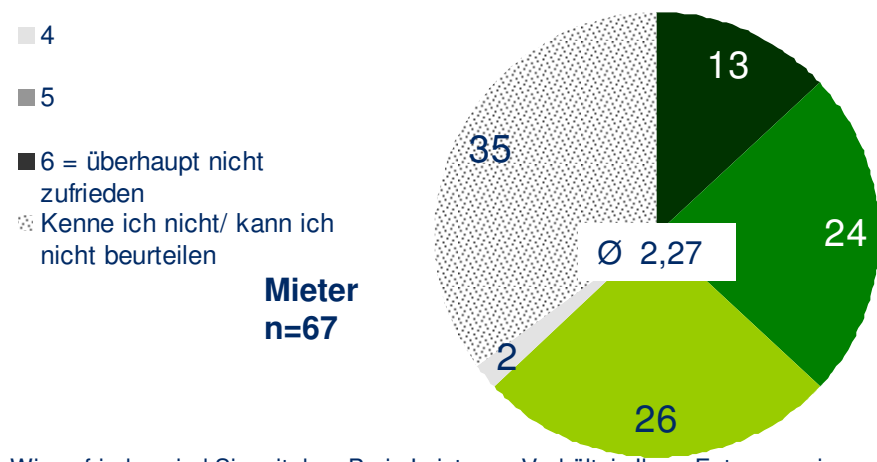
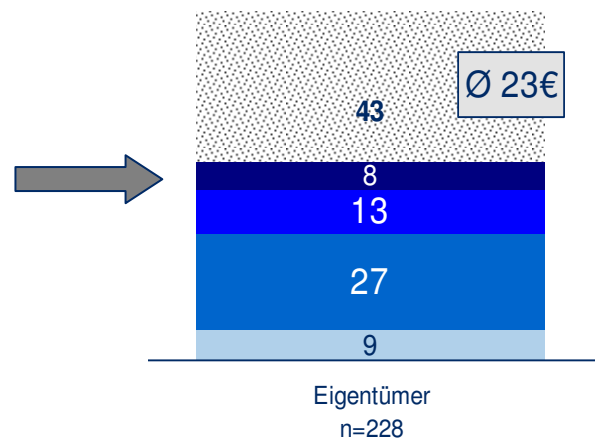
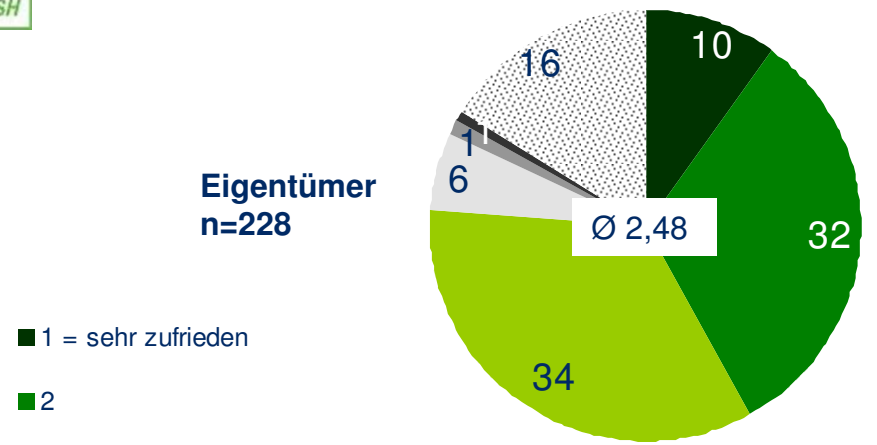
- Insgesamt wird das Preis-Leistungs-Verhältnis bei der AWSH (Stormarn) im Vergleich zu 2009 signifikant besser beurteilt.




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

Preis-Leistungs-Verhältnis – Eigentümer vs. Mieter

- Nur ungefähr ein Drittel der Mieter können Angaben zu den Abgaben der Abfallbeseitigung machen, bei den Eigentümern sind es mehr als die Hälfte.



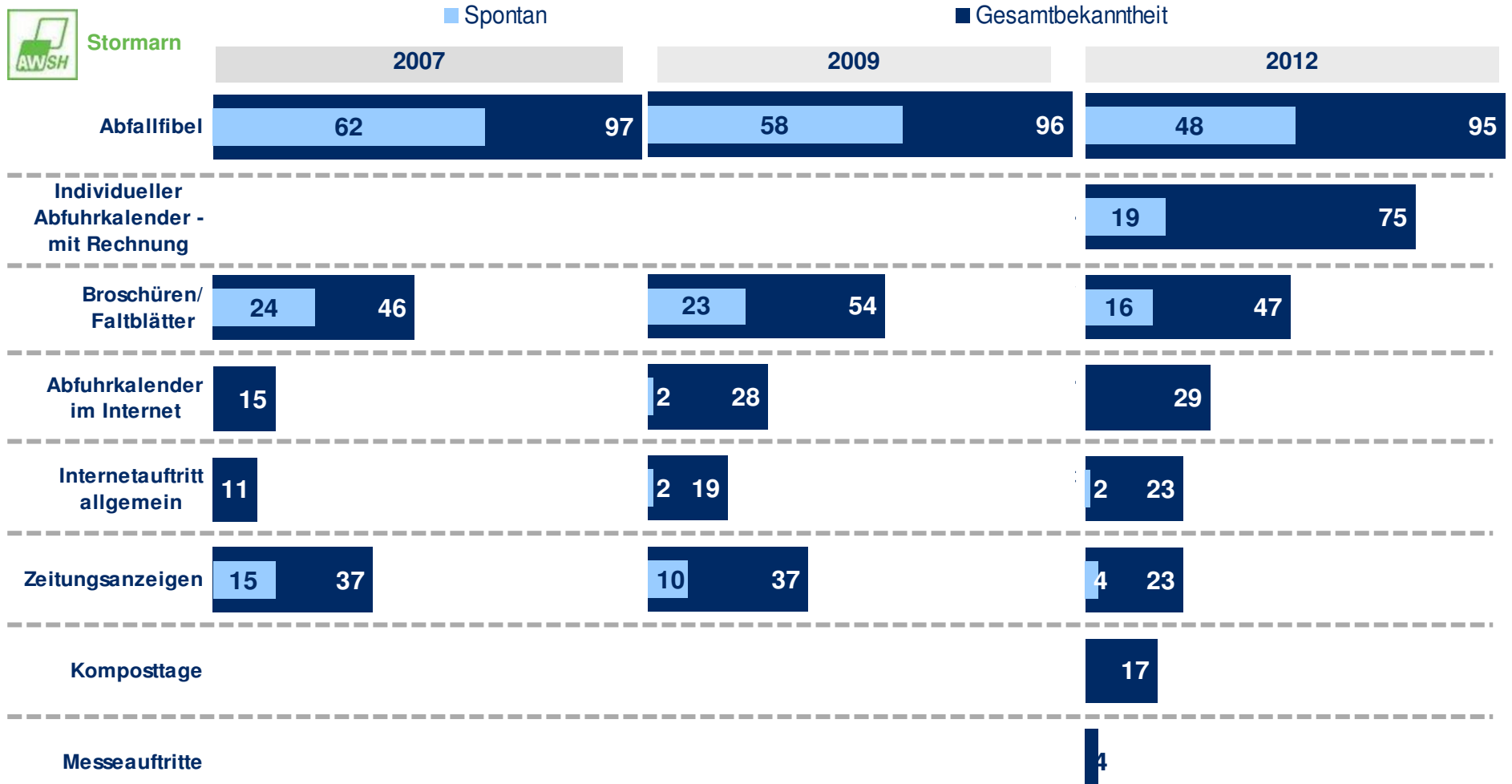
- Wie zufrieden sind Sie mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis Ihres Entsorgers insgesamt?
- Wissen Sie, wie viel Sie etwa pro Monat für die Abfallentsorgung zahlen?

A small orange arrow pointing to the right, positioned to the left of the main title.

8. Werbung und Informationsmaterial - Bekanntheit und Beurteilung -

Vergleich Bekanntheit Werbung und Infomaterial

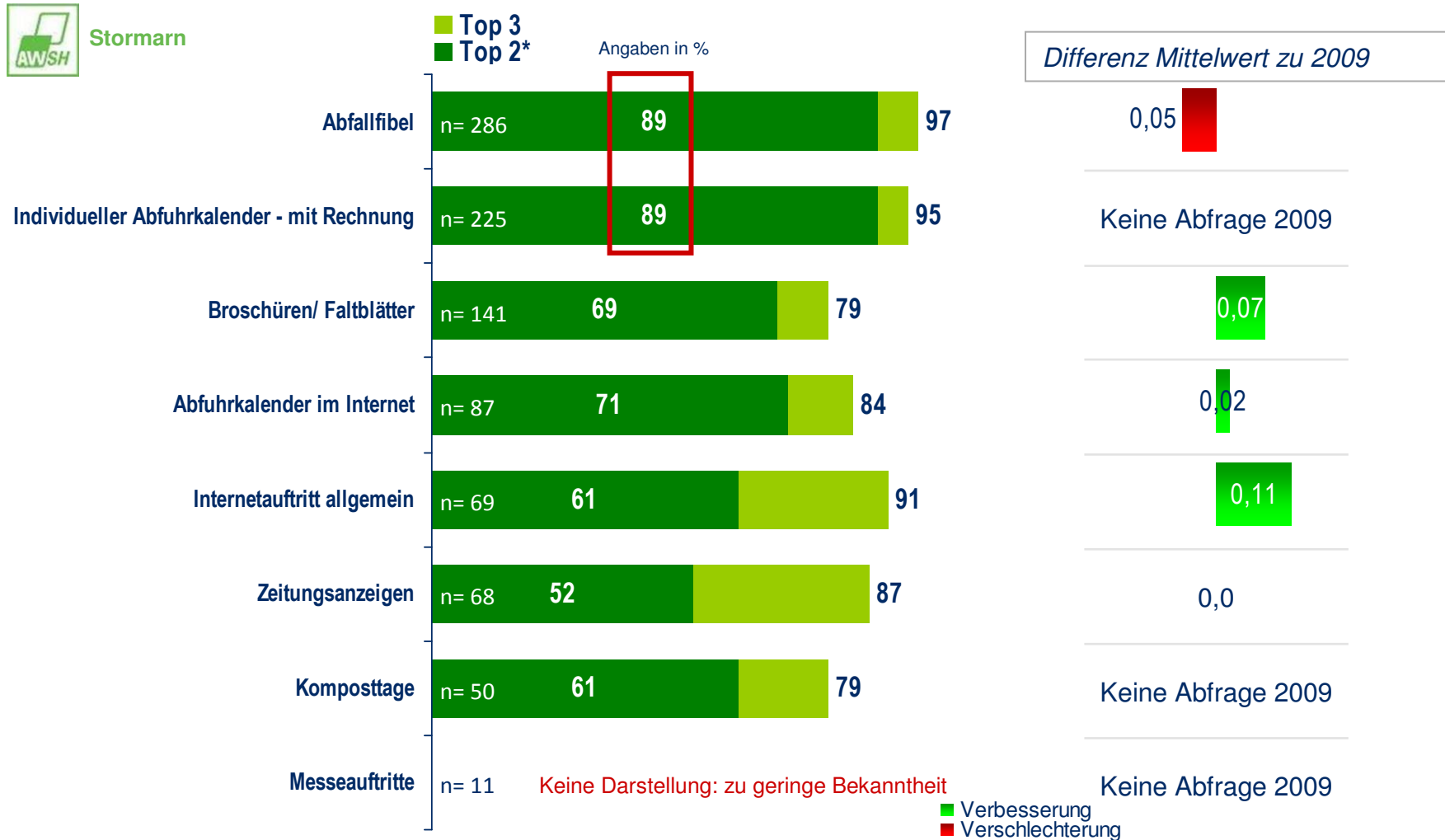
- Die Abfallfibel ist – gefolgt vom individuellen Abfuhrkalender, Broschüren / Faltsblättern und Komposttagen – das am meisten erinnerte Informationsmedium. Der Internetauftritt hat aktuell keine große Steigerung in der Bekanntheit erfahren.



13./14. Können Sie sich an Informations- oder Werbematerialien Ihres Entsorgers ... erinnern? Bitte nennen Sie mir alles, was Sie in letzter Zeit gelesen, gesehen oder gehört haben. An welche Werbung erinnern Sie sich? Welche Info-Broschüren oder Informationsangebote kennen Sie?

Vergleich Beurteilung Werbung und Infomaterial

- Die Abfallfibel und der individuelle Abfuhrkalender erhalten die besten Noten.



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 zufrieden bis 6 = überhaupt nicht zufrieden

A small orange arrow pointing to the right, positioned to the left of the section header.

9. Verbesserungsvorschläge

Verbesserungsvorschläge – Details AWSH (Stormarn)

- Die AWSH Stormarn erhält von 26% der Befragten Anregungen zur Verbesserung. Hauptwünsche: Gelbe Tonne/ Wertstofftonne einführen (statt Gelber Sack), stabilere/ reißfeste Gelbe Säcke/ Tüten und kein Sperrmüll auf Abruf/ regelmäßige Sperrmülltermine anbieten.




| | |
|--|-----------|
| GELBE SÄCKE | 11 |
| Gelbe Tonne/ Wertstofftonne einführen (statt Gelber Sack) | 4 |
| stabilere/ reißfeste Gelbe Säcke/ Tüten | 4 |
| bessere Verfügbarkeit/ häufigere Verteilung der Gelben Säcke (bei Abholung/ in Supermärkten) | 3 |
| ANGEBOT | 8 |
| Elektro(groß)geräteentsorgung/ -abholung anbieten | 2 |
| kleinere Tonnen anbieten | 1 |
| Batterieentsorgung/ -abholung/ -tonne anbieten | 1 |
| SONSTIGES ZUR ABHOLUNG | 7 |
| Tonnen dort abstellen, wo sie vorher standen (nicht auf den Gehweg/ insb. Biotonnen) | 2 |
| vollständige Abholung/ Entleerung/ nichts zurücklassen (heruntergefallenen Müll) | 2 |
| Abholung beginnt zu früh am Morgen (Gelbe Säcke) | 1 |
| Tonnen nicht auf die Straße/ Fahrbahn stellen | 1 |
| zuverlässige/ pünktliche Abholung (auch bei schlechter Witterung/ Schnee) | 1 |
| KOSTEN/ GEBÜHREN | 7 |
| kostenlose/ preiswertere Nutzung von Recyclinghöfen/ Annahmestellen (Biomüll) | 2 |
| besseres Preis-Leistungs-Verhältnis | 1 |
| Gebühren senken | 1 |
| kostenlose/ preiswertere Gartenabfall-/ Strauchschnittentsorgung | 1 |
| ABHOLTURNUS | 6 |
| häufigere Sperrmülltermine anbieten (2mal jährlich) | 2 |
| (im Sommer) häufigere Abholung der Biotonne | 1 |
| konstante Abholzeiten/ weniger Änderungen | 1 |

| | |
|--|-----------|
| SPERRMÜLL | 6 |
| kein Sperrmüll auf Abruf/ regelmäßige Sperrmülltermine anbieten | 4 |
| bessere/ unkompliziertere/ unbürokratischere Sperrmüllentsorgung | 2 |
| schnellere/ kurzfristige Terminfestlegung/ kürzere Wartezeiten bei Sperrmüllentsorgung | 1 |
| (ÖFFENTLICHE/ KOSTENLOSE) CONTAINER | 3 |
| Umgebung von öffentlichen Containern sauber halten | 1 |
| Papiercontainer häufiger leeren | 1 |
| SERVICE | 3 |
| bessere/ längere Öffnungszeiten der Recyclinghöfe/ Annahmestellen (Schadstoffmobil/ AWS) | 1 |
| Tonnen häufiger/ gründlicher reinigen/ austauschen (bei Eigentümerwechsel) | 1 |
| BIOMÜLL | 3 |
| Biotonne gründlicher/ vollständig entleeren | 1 |
| INFORMATIONEN *) | 3 |
| WINTERDIENST/ STRASSENREINIGUNG | 1 |
| bessere/ gründlichere Reinigung der öffentlichen Plätze | 1 |
| SONSTIGES | 3 |
| Müllsünder/ Tonnen kontrollieren | 1 |
| LOB | 16 |
| bin zufrieden/ weiter so | 15 |
| Keine Verbesserungsvorschläge genannt | 74 |

*) = Keine Darstellung: lediglich wenige Einzelnennungen

7.2 Gibt es Leistungen, die Ihr Entsorger 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?

A small orange arrow pointing to the right, positioned to the left of the section header.

10. Zusammenfassung und Handlungsempfehlung



Bekanntheit AWSH (Stormarn)

- ▶ Bisher ist es der AWSH noch nicht gelungen, den Bekanntheitsgrad der alten AWS aus dem Jahr 2007 zu erreichen.
- ▶ Weiterhin bekanntester Entsorger ist Remondis. Daneben werden noch Brockmann Recycling, Damm und Veolia am häufigsten genannt. Das Häufigkeits-Niveau dieser Nennungen liegt weit unter dem der befragten AWG.

Image AWSH (Stormarn)

- ▶ Die AWSH hat – wie 2009 - das Image „wichtig für die Region“, „zuverlässig“ und „seriös“. Eine signifikant positive Steigerung wird der AWSH von ihren Kunden in den Leistungsaspekten „Kompetenz“, „Kundenorientierung“, „Flexibilität“ und „Preisniveau“ bescheinigt.
- ▶ Im Vergleich zu der letzten Befragung (2009) honorieren die Befragten die verbesserten Leistungen. Jedoch besteht hier bei der AWSH (Stormarn) weiterhin Optimierungsbedarf hinsichtlich der Bekanntheit des Unternehmens, der wirtschaftliche Gesundheit, der Eigenschaft „modern und fortschrittlich“ und der Flexibilität.
- ▶ Die AWSH (Stormarn) wird hinsichtlich regionaler Relevanz, Zuverlässigkeit, Kompetenz, Kundenorientierung, Flexibilität und Preisniveau signifikant positiver beurteilt als noch 2009.



Die Dienstleistungen - Bekanntheit, Nutzung und Zufriedenheit –

- ▶ Generell fällt auf, dass Recyclinghöfe von Jahr zu Jahr mehr genutzt werden. Auch die Internetpräsenz wird immer stärker wahrgenommen. Diese Dienstleistungen sollten nicht aus den Augen verloren werden.
- ▶ Signifikant zufriedener im Vergleich zu 2009 sind die Kunden der AWSH (Stormarn) mit dem Gelben Sack und mit der Geschäftsstelle.

Die Produkt- und Dienstleistungsqualität - Wichtigkeit und Zufriedenheit –

- ▶ Wie 2009 ist auch in der aktuellen Befragung die Qualität der Durchführung, gefolgt von dem Leistungsumfang für die Befragten am wichtigsten. Insgesamt hat die Relevanz der abgefragten Leistungskriterien im Vergleich zur vorherigen Befragung (leicht) abgenommen. Ein Standard ist erreicht.
- ▶ Die Beurteilung der Produkt- und Dienstleistungsqualität liegt zum Teil auf einem besseren Niveau als 2009. Die Verbesserungen sind in einzelnen Merkmalen sogar auf signifikant.

Der Kontakt zum eigenen Entsorger

- ▶ 2/3 der Kunden hatten bereits Kontakt zu ihrem Entsorgungsunternehmen. Die Kontaktaufnahme erfolgt vorrangig über das Telefon, wobei die Kontaktrate im Vergleich zum letzten Mal gesunken ist.



Die Servicequalität

- ▶ Der Bereich der Servicequalität zeichnet sich durch eine deutlich positivere Beurteilung als 2009 aus. Die Kunden sind nach wie vor besonders mit dem Einhalten der Termine zufrieden. Die Zufriedenheit ist in allen Bereichen – ausgenommen Informationen über Terminänderungen und Öffnungszeiten - signifikant besser geworden.
- ▶ Über die Hälfte aller Befragten mit Kontakt zu ihrem Entsorger hatte noch keinen Anlass zu einer Beschwerde und kann daher keine Aussage zur Beschwerdeabwicklung machen. Im Vergleich zu 2009 konnte die AWSH Stormarn die Beschwerderate sehr deutlich reduzieren.
- ▶ Der Anteil der Kunden, die eine Beschwerde hatten und mit der Beschwerdeabwicklung nicht zufrieden waren, hat sich im Vergleich zu 2009 stark reduziert.
- ▶ Hinsichtlich der Reaktionszeit bei Aufträgen ist es der AWSH (Stormarn) gelungen, sich stark zu verbessern.
- ▶ Auch die telefonische Erreichbarkeit hat sich noch verbessert.

Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis

- ▶ Die Befragten sind aktuell mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis zufriedener als 2009. Bewohner von Einfamilien- und Reihenhäusern sind mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis deutlich zufriedener als Bewohner von Mehrfamilienhäuser.
- ▶ Nur ein Drittel der Mieter hat Kenntnis über die Abgaben der Abfallbeseitigung, bei den Eigentümern ist es mehr als jeder Zweite.



Werbung und Informationsmaterial - Bekanntheit und Beurteilung -

- ▶ Es gibt regionale Unterschiede. Der Abfuhrkalender / die Abfallfibel sind überwiegend die wichtigsten Informationsmedien. Der Internetauftritt wird immer wichtiger.

Verbesserungsvorschläge

- ▶ Im Vergleich zu 2009 gibt es in der aktuellen Umfrage deutlich mehr Lob für die AWSH. Aus Sicht der Kunden ist das größte Verbesserungspotenzial im Bereich der Sperrmüllabfuhr offen.

Fazit

- Der AWSH ist es noch nicht gelungen, an den Bekanntheitsgrad der AWS aus 2009 heranzureichen.
- Das Image der ist auf einem guten Niveau. Die Bemühungen der AWSH werden von ihren Kunden honoriert. Dadurch wurden in einigen Bereichen deutlich bessere Beurteilungen als 2009 erreicht.
- Auch im Bereich Produkt- und Dienstleistungsqualität bemerken die Befragten Verbesserungen im Vergleich zu 2009.
- Die Beschwerdebearbeitung, Reaktionszeit bei Aufträgen und telefonische Erreichbarkeit werden in der aktuellen Befragung zum Teil deutlich besser als in 2009 beurteilt. Das gleiche gilt für das Preis-Leistungs-Verhältnis.
- Für die öffentliche Wahrnehmung der AWSH sind der Abfuhrkalender / die Abfallfibel am wichtigsten. Die Internetpräsenz bekommt eine immer höher werdende Bedeutung.
- Recyclinghöfe werden stetig häufiger genutzt.



- Die Öffentlichkeitsarbeit der AWSH sollte (noch) verstärkt werden. Generell ist es ratsam, bei der Außendarstellung neue Medien und auch Kundenzeitschriften zu berücksichtigen. Die weniger bekannten Dienstleistungen sollten stärker publik gemacht werden.
- Für die AWSH (Stormarn) ist es nützlich, einen Maßnahmenkatalog zu erarbeiten, der das Image in den Augen ihrer Kunden (noch weiter) verbessert.
- Es sollte eine Differenzierung von den Entsorgungsunternehmen des Gelben Sacks in der Öffentlichkeit stattfinden.
- Nicht in den seit 2009 erarbeiteten Maßnahmen nachlassen!