

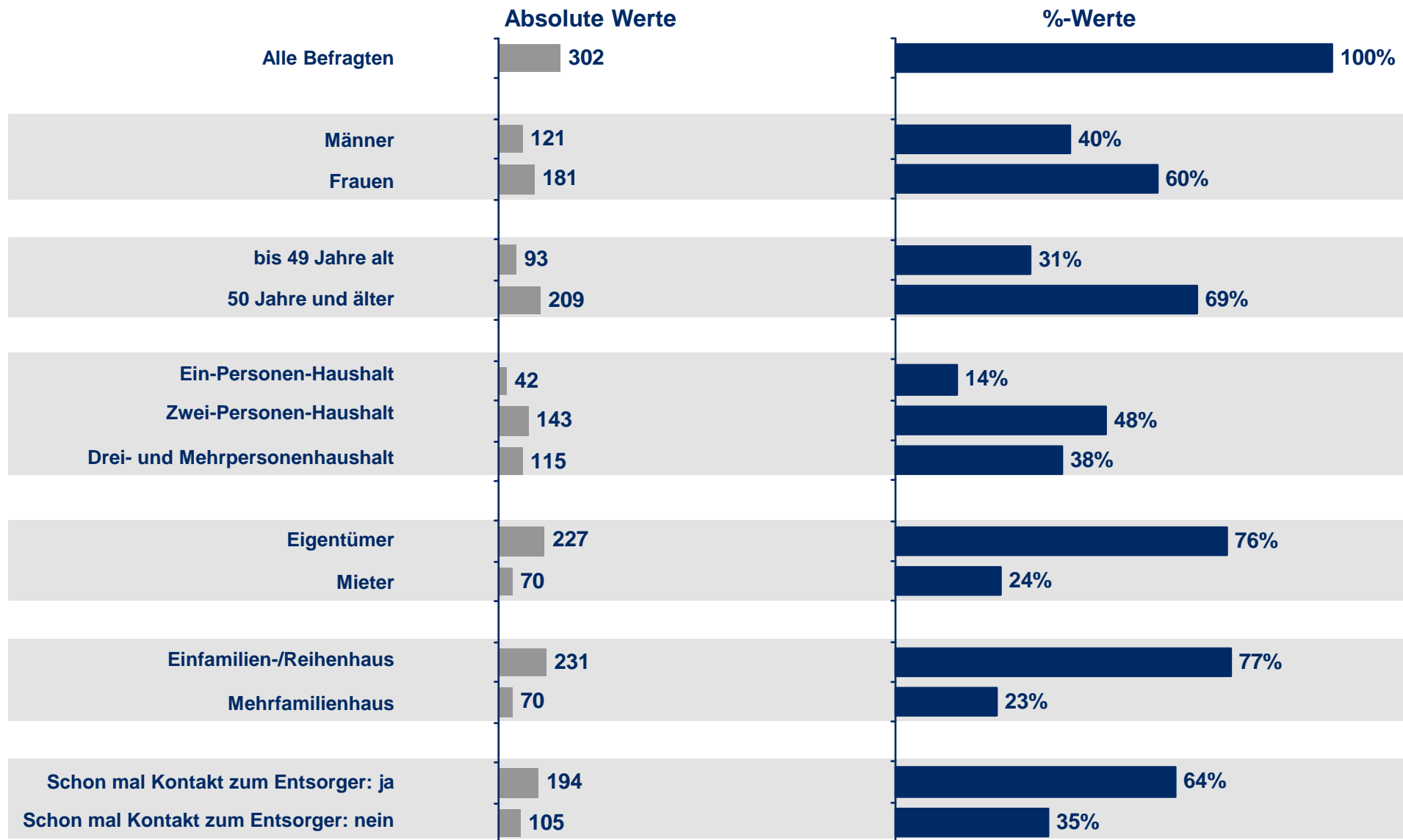
Ergebnisse zur Kundenbefragung der AWSH, Kreisgebiet Stormarn

- Mai 2015 -



Ziel	<ul style="list-style-type: none">▪ Ermittlung von Bekanntheit, Image, Produkt,- Dienstleistungs- und Servicequalität der Abfallwirtschaftsgesellschaften 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">▪ 06. März - 27. März 2015
Durchführendes Institut	<ul style="list-style-type: none">▪ g/d/p Markt- und Sozialforschung GmbH. Ein Unternehmen der Forschungsgruppe g/d/p

Stichprobenstruktur – AWSH Stormarn



Struktur der Ergebnispräsentation

1. Bekanntheit der Unternehmen

2. Image und Globalzufriedenheit

3. Dienstleistungen – Bekanntheit, Nutzung
und Zufriedenheit

4. Produkt- und Dienstleistungsqualität –
Relevanz und Zufriedenheit

5. Kontakt zum eigenen Entsorger

6. Servicequalität

7. Preis-Leistungs-Verhältnis

8. Werbung und Informationsmaterial –
Bekanntheit und Beurteilung

9. Assoziationen Abfallwirtschaft

10. Erwartungshaltungen

11. Verbesserungsvorschläge

12. Zusammenfassung und
Handlungsempfehlung

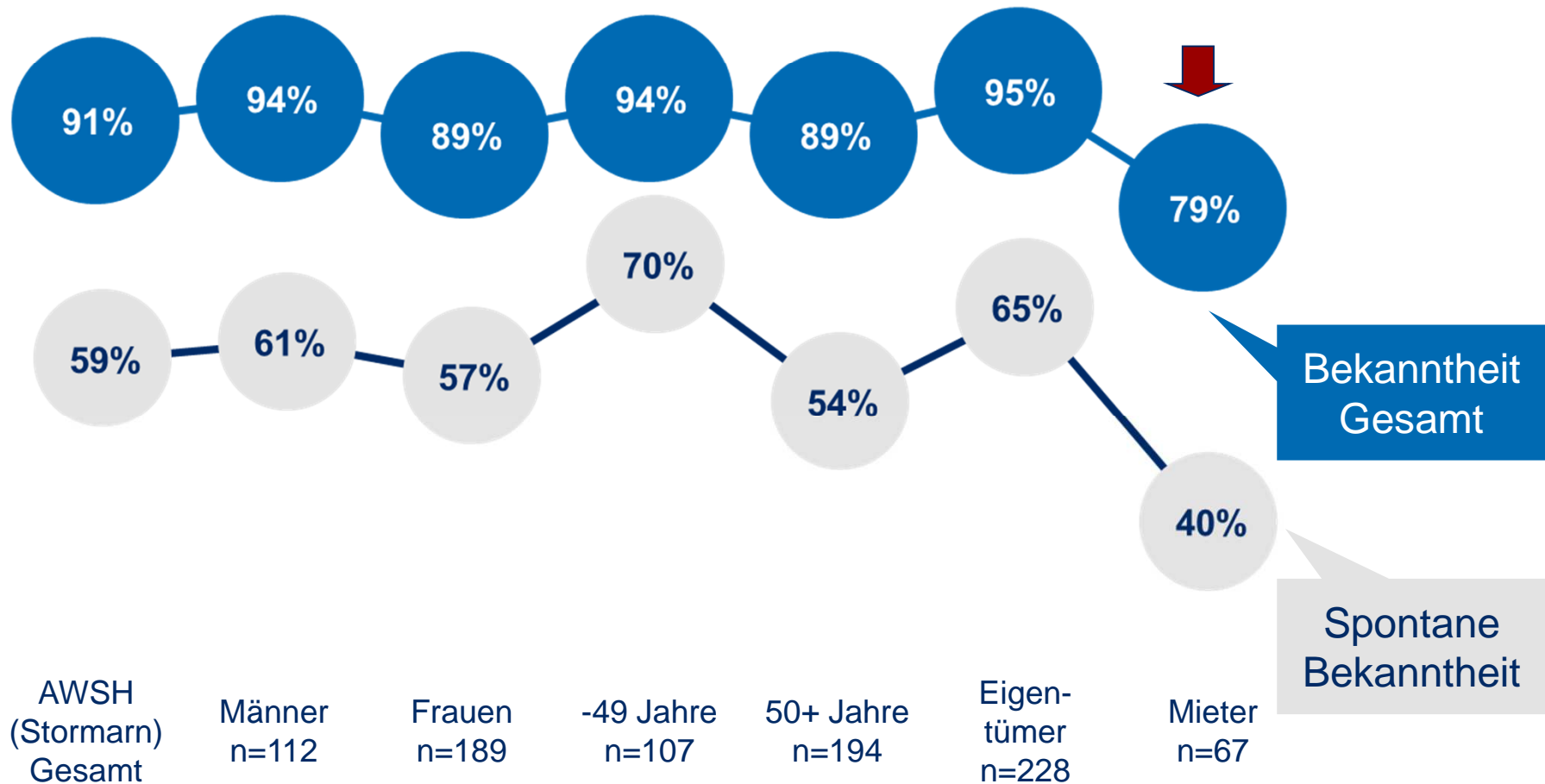
A small orange arrow pointing to the right, positioned to the left of the main title.

1. Bekanntheit Entsorgungsunternehmen

Aktuelle Bekanntheit AWSH (Stormarn) nach Soziodemographie



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



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

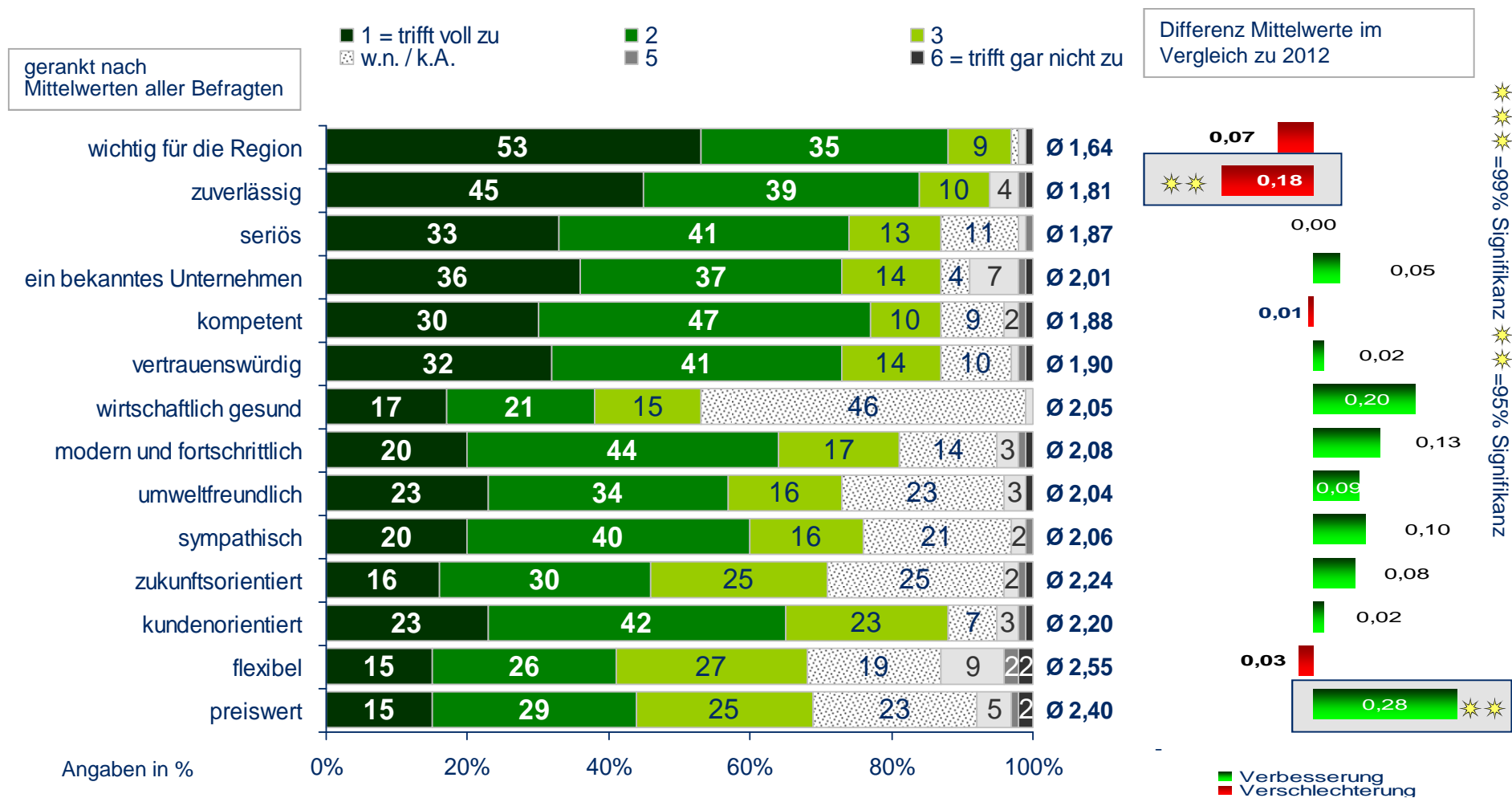
A small orange triangle pointing to the right, serving as a bullet point for the section header.

2. Image AWSH (Stormarn)

Image – AWSH (Stormarn)



- Signifikante verschlechtert hat sich die AWSH Stormarn bei der Zuverlässigkeit und signifikant verbessert im Preisniveau.

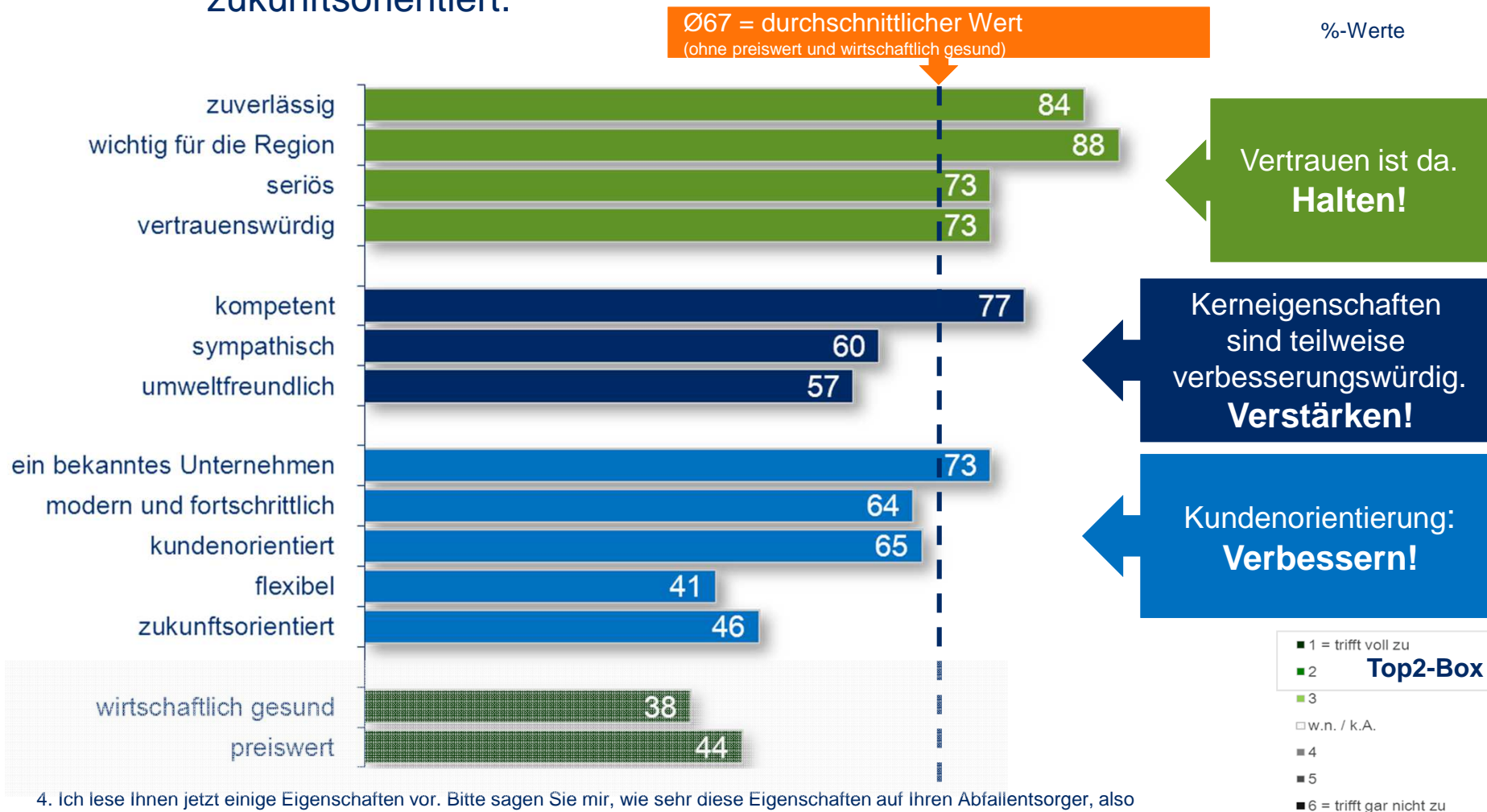


4. Ich lese Ihnen jetzt einige Eigenschaften vor. Bitte sagen Sie mir, wie sehr diese Eigenschaften auf Ihren Abfallentsorger, also auf die ... zutreffen. Filter: Falls jeweiliger Entsorger bekannt

Image gesamt – AWSH Stormarn Top2-Box

Positiv: Zuverlässig, wichtig für die Region, seriös, vertrauenswürdig, kompetent, bekannt.

Negativ: Sympathisch, umweltfreundlich, modern, kundenorientiert, flexibel, zukunftsorientiert.

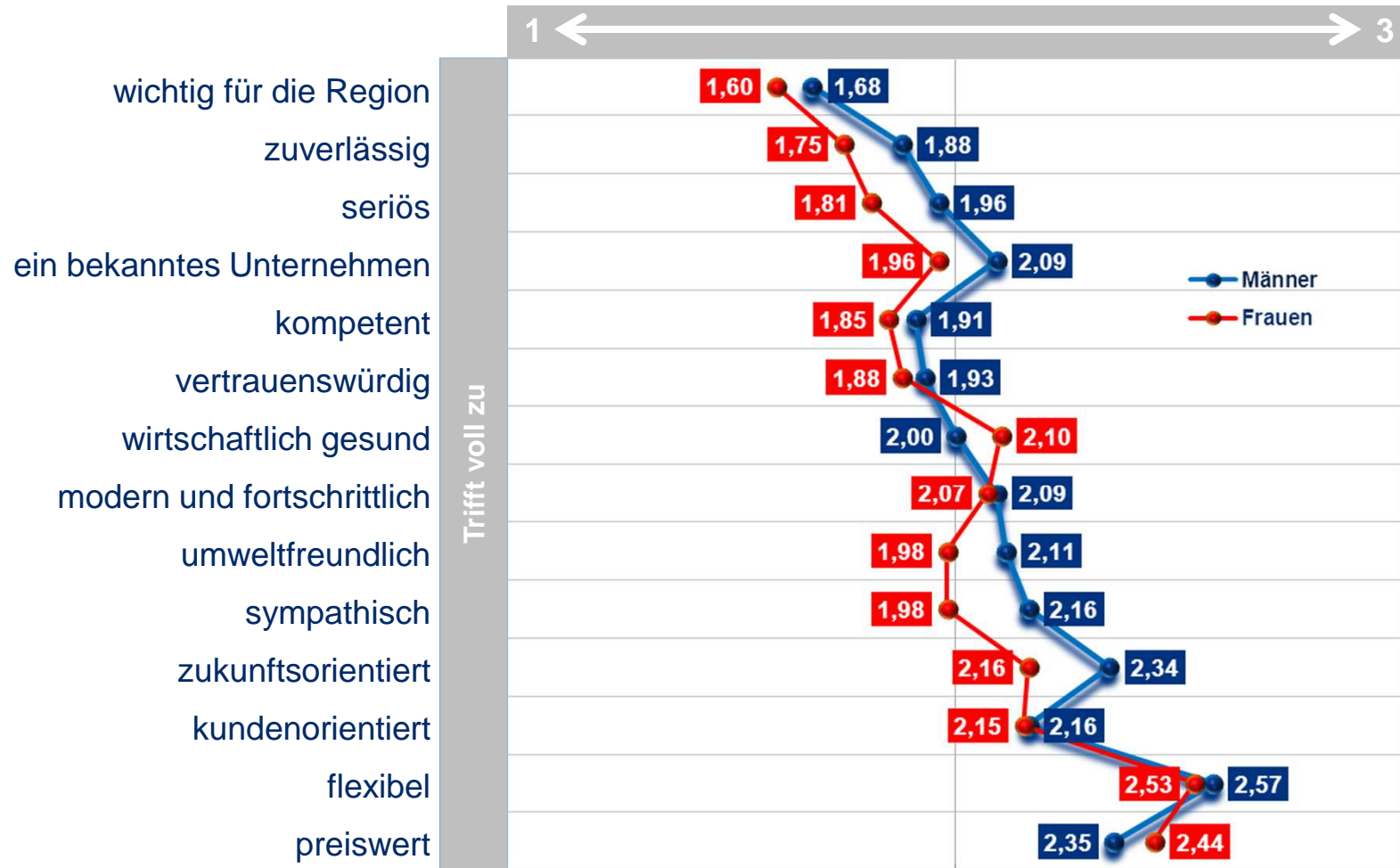


4. Ich lese Ihnen jetzt einige Eigenschaften vor. Bitte sagen Sie mir, wie sehr diese Eigenschaften auf Ihren Abfallentsorger, also auf die ... zutreffen. Filter: Falls jeweiliger Entsorger bekannt

Image – nach Geschlecht – AWSH Stormarn

- Die Männer sind zum Teil leicht kritischer gegenüber der AWSH Stormarn.

Mittelwerte
Skala von 1 bis 6 :
1 = trifft voll zu bis
6 = trifft gar nicht zu

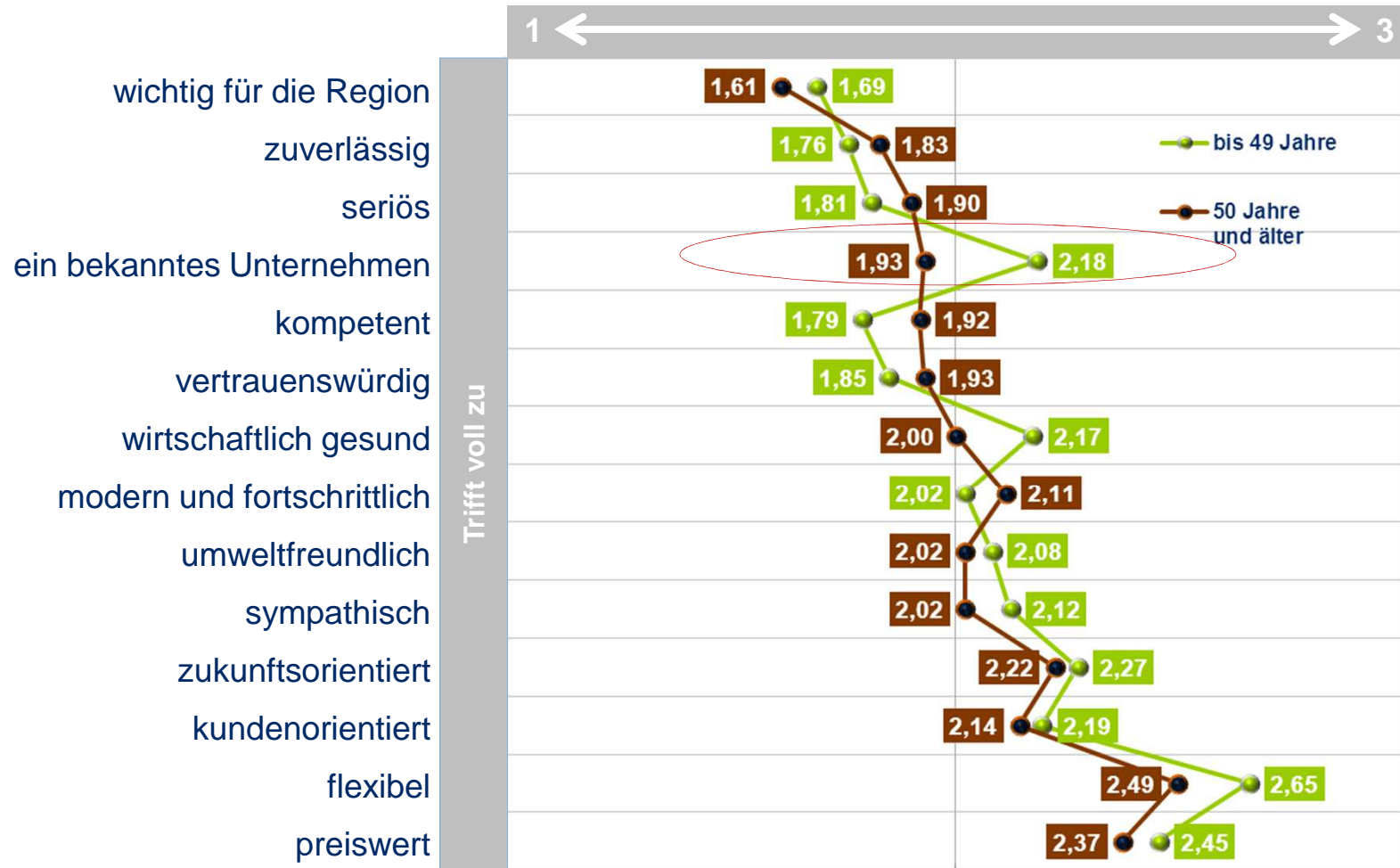


4. Ich lese Ihnen jetzt einige Eigenschaften vor. Bitte sagen Sie mir, wie sehr diese Eigenschaften auf Ihren Abfallentsorger, also auf die ... zutreffen. Filter: Falls jeweiliger Entsorger bekannt

Image – nach Alter – AWSH Stormarn

- Den Jüngeren ist die AWSH Stormarn weniger bekannt als den Älteren.

Mittelwerte
Skala von 1 bis 6 :
1 = trifft voll zu bis
6 = trifft gar nicht zu

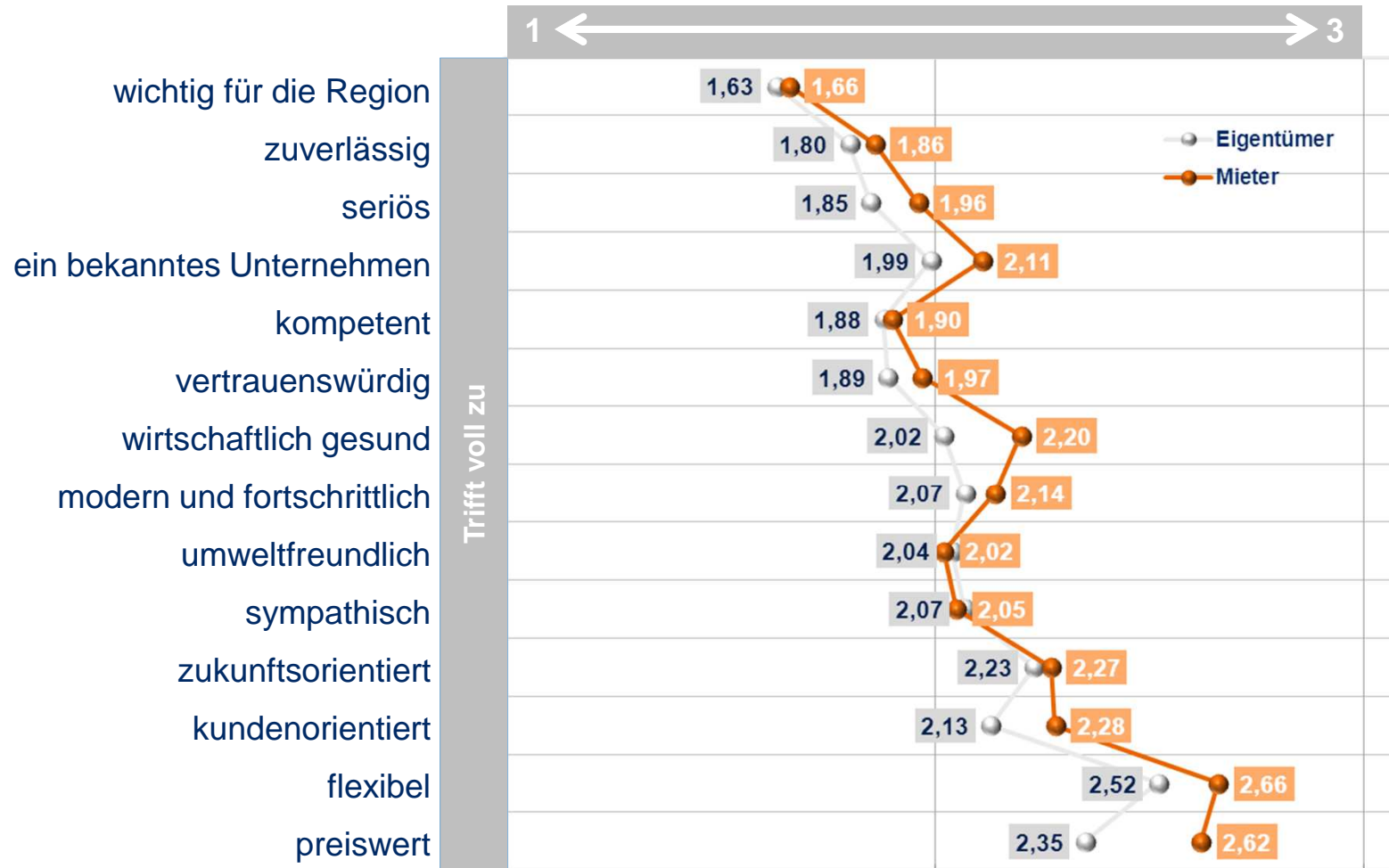


4. Ich lese Ihnen jetzt einige Eigenschaften vor. Bitte sagen Sie mir, wie sehr diese Eigenschaften auf Ihren Abfallentsorger, also auf die ... zutreffen. Filter: Falls jeweiliger Entsorger bekannt

Image –nach Eigentum / Miete – AWSH Stormarn

- Die Eigentümer haben eine leicht positivere Meinung über die AWSH Stormarn.

Mittelwerte
Skala von 1 bis 6 :
1 = trifft voll zu bis
6 = trifft gar nicht zu



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

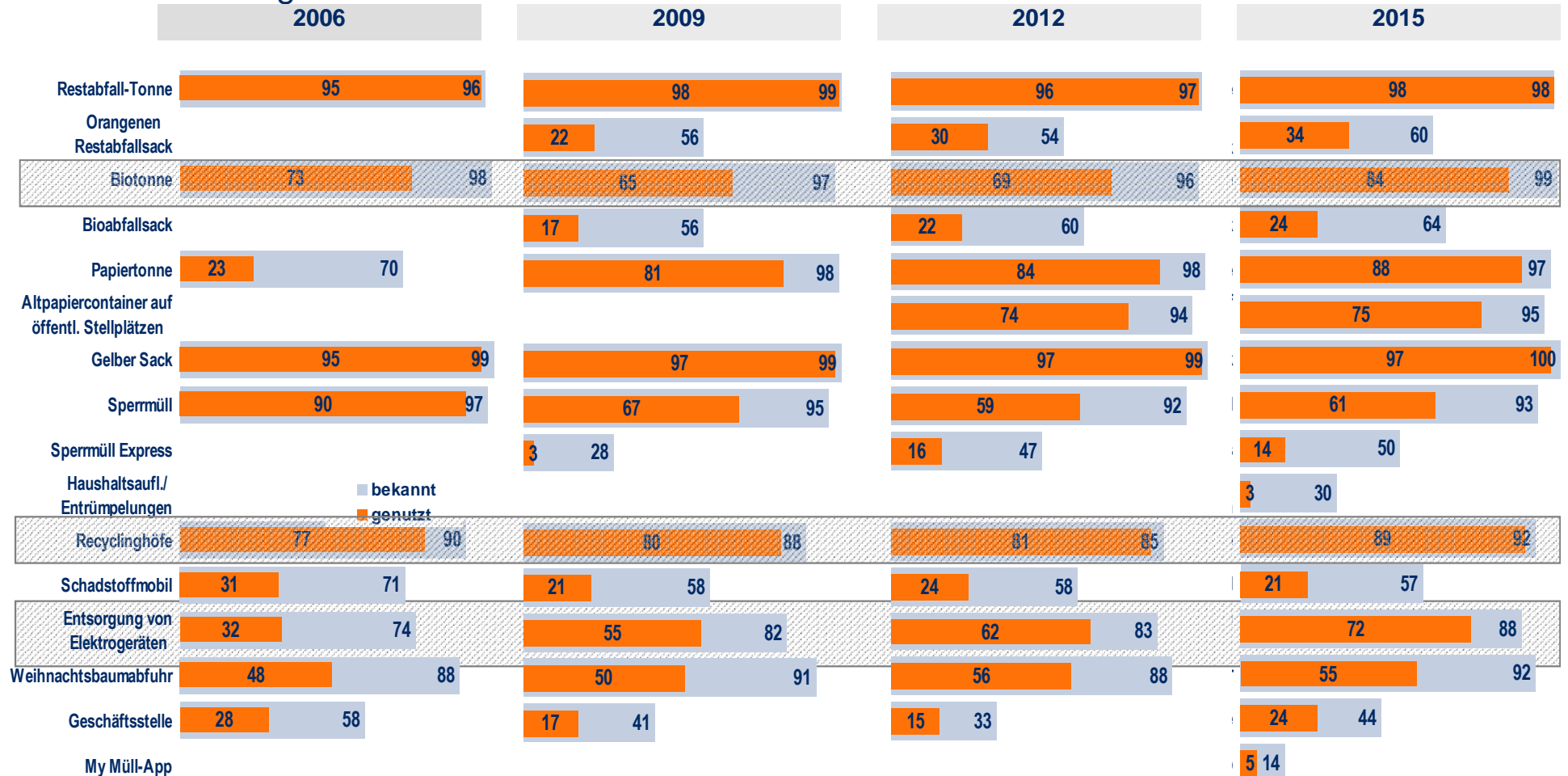
3. Die Dienstleistungen

- Bekanntheit, Nutzung und Zufriedenheit -

Vergleich Bekanntheit / Nutzung Dienstleistungen – AWSH (Stormarn)



- Die Biotonne, die Recyclinghöfe und die Entsorgung von Elektrogeräten werden immer mehr genutzt.



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.

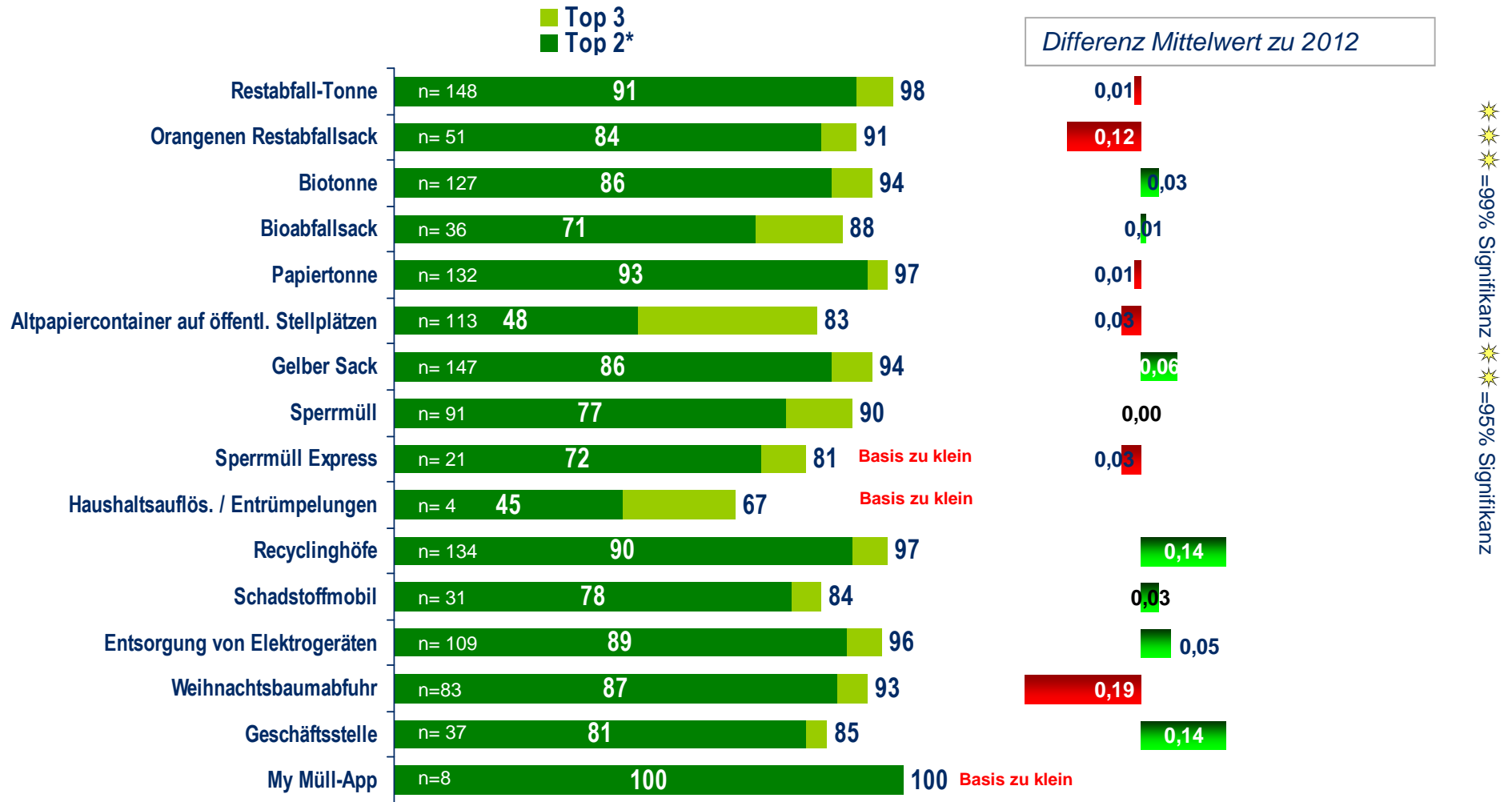
Angaben in %

Zufriedenheit mit den Dienstleistungen

– AWSH (Stormarn)



- Es gibt keine signifikanten Änderungen in der Beurteilung der Dienstleistungsmerkmale im Vergleich zu 2012.



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

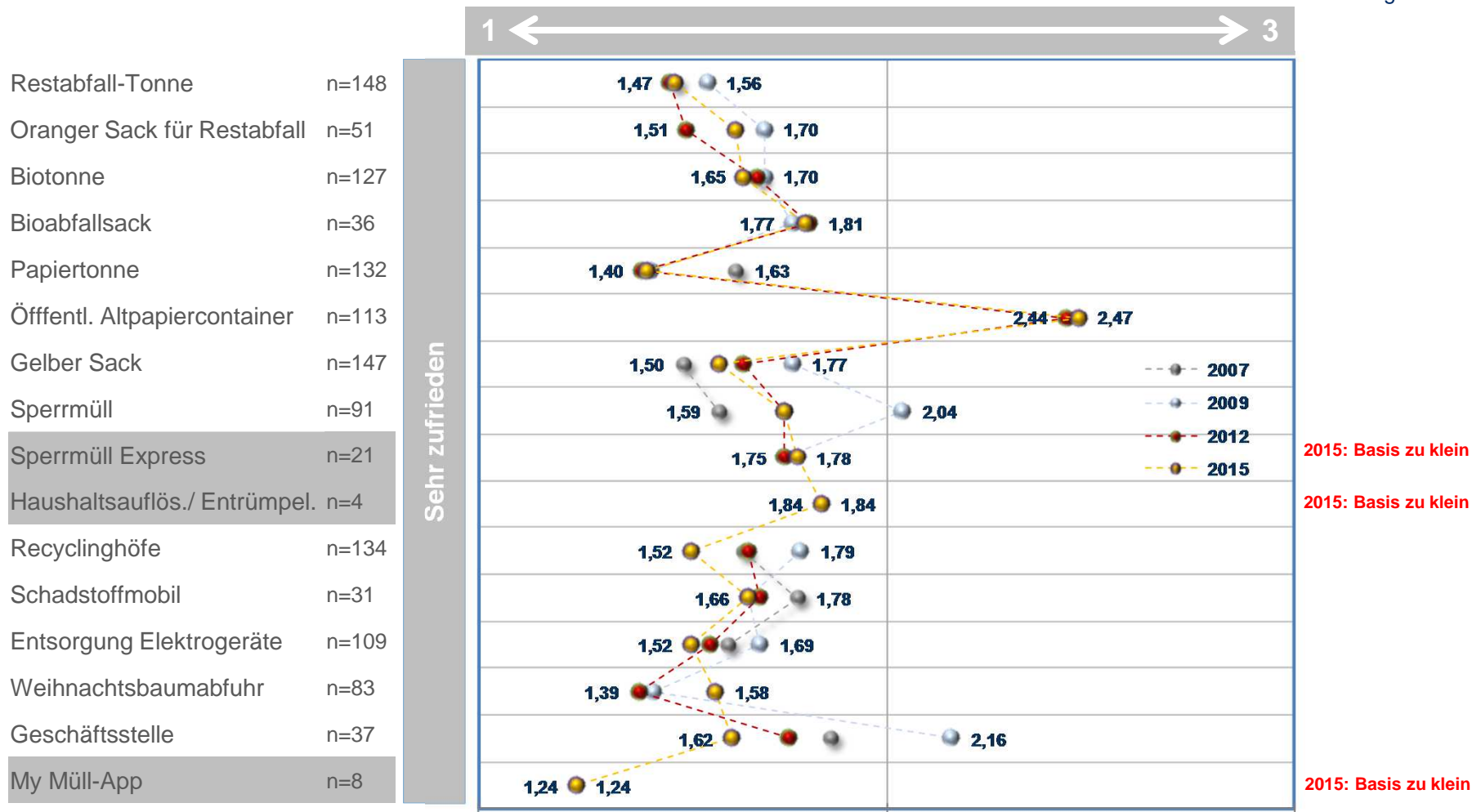
■ Verbesserung
 ■ Verschlechterung

Zufriedenheit mit den Dienstleistungen – AWSH Stormarn (Vergleich)



- Die aktuellen Beurteilungen liegen in etwa auf dem Stand von 2012.

Mittelwerte
Skala von 1 bis 6 :
1 = trifft voll zu bis
6 = trifft gar nicht zu



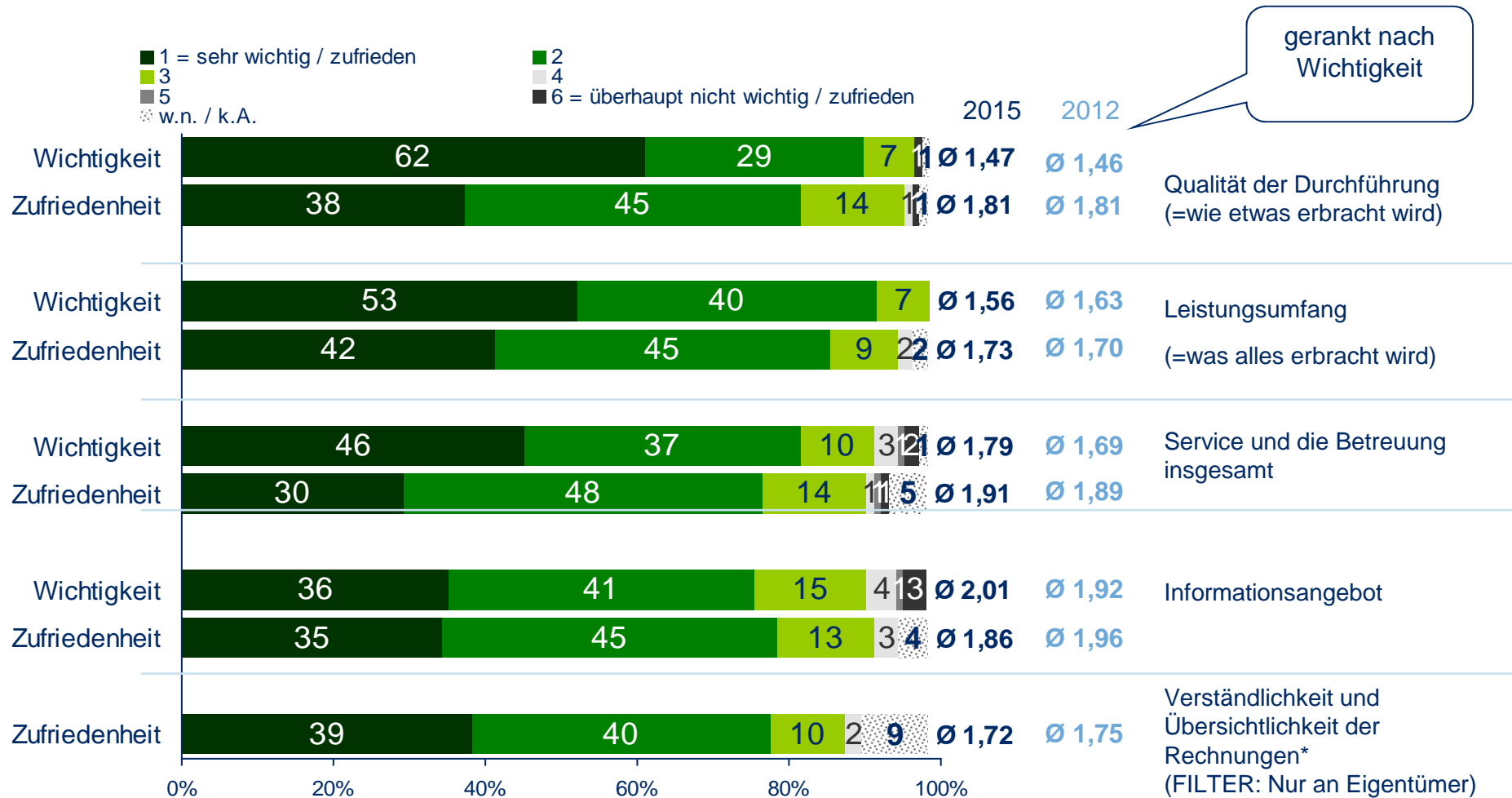
Falls in Anspruch genommen: 7. Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Dienstleistungen (Skala 1 bis 6)?

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

Produkt- u. Dienstleistungsqualität AWSH (Stormarn) – Wichtigkeit/Zufriedenheit



- Die AWSH Stormarn wird ähnlich wie in der letzten Befragung beurteilt. Leichte Verbesserungen gibt es im Informationsangebot und der Übersichtlichkeit der Rechnung.



gerankt nach Wichtigkeit

Falls mindestens eine Leistung schon einmal genutzt wurde lt. F6: 8a. Wie wichtig ist Ihnen folgender Leistungsbereich? 8b. Und wie zufrieden sind Sie mit den einzelnen Leistungsbereichen Ihres Abfallentsorgers?

An orange arrow pointing to the right, indicating the start of a section.

5. Kontakt zum eigenen Entsorger

Kontakt zum Entsorgungsunternehmen



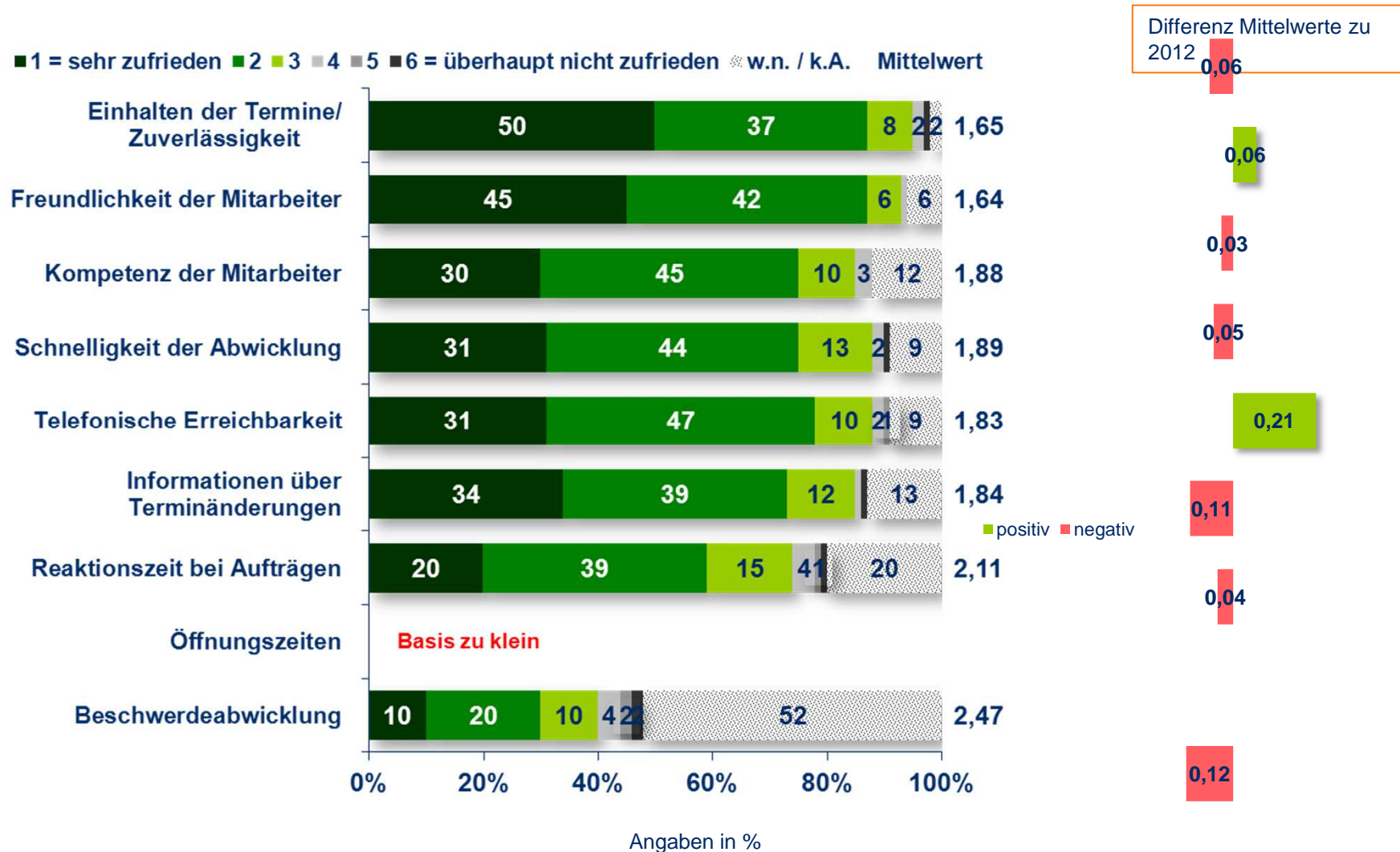
- Zwei Drittel der Kunden hatte bereits Kontakt zu ihrem Entsorgungsunternehmen.
- Generell wird nach wie vor am meisten telefonisch mit den Abfallwirtschaften Kontakt aufgenommen. Das Internet ist als Kontaktmedium noch nicht so relevant.

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

6. Servicequalität

Servicequalität – AWSH Stormarn

- Insgesamt liegen die aktuellen Beurteilungen auf dem Niveau der letzten Befragung.

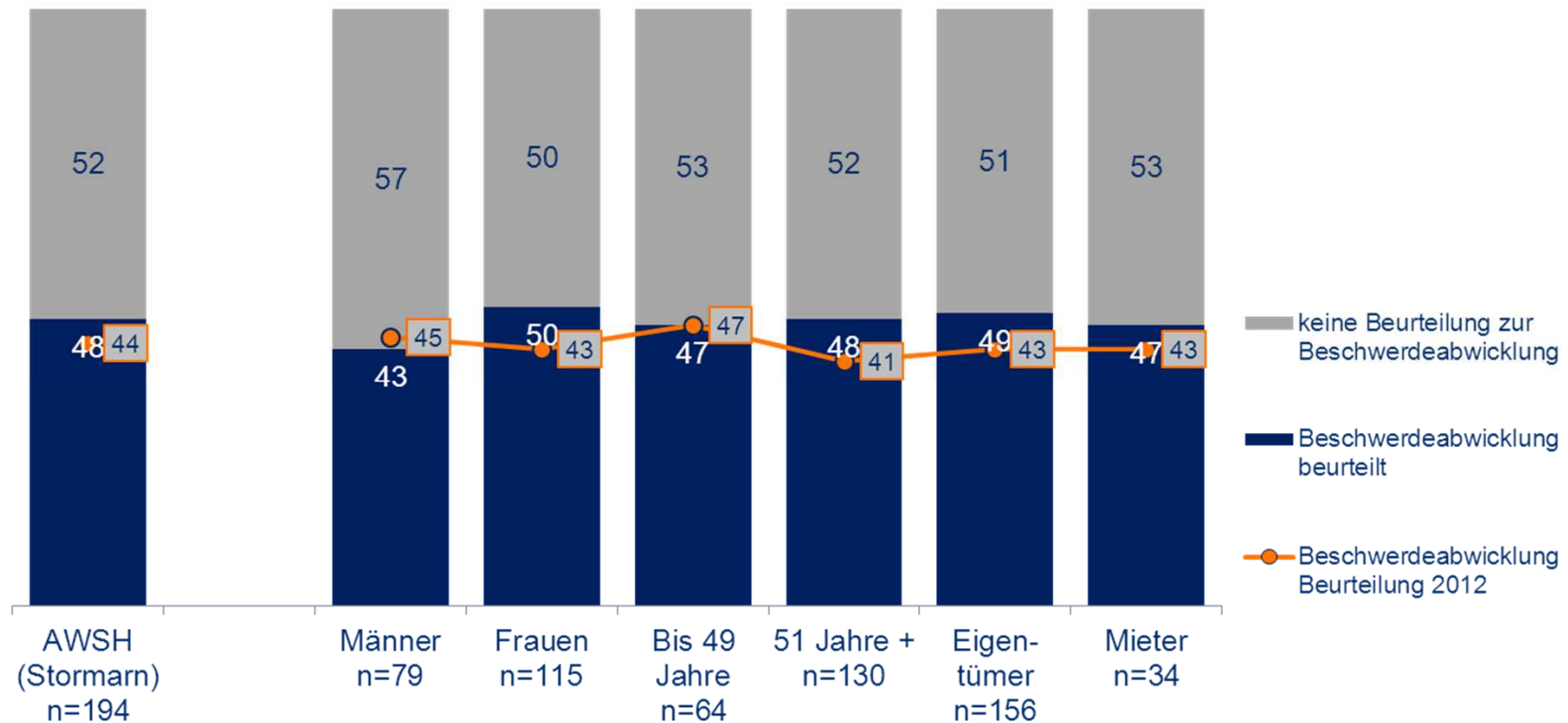


10. Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Servicemerkmalen? Falls schon einmal Kontakt stattgefunden hat.

Servicequalität – Der Beschwerdeanteil AWSH (Stormarn) (bei Kontakt)



- Der Beschwerdekontakt hat sich aktuell im Vergleich zu 2012 leicht erhöht.



* Achtung: kleine Basis

10. Wie zufrieden sind Sie mit der Beschwerdeabwicklung?

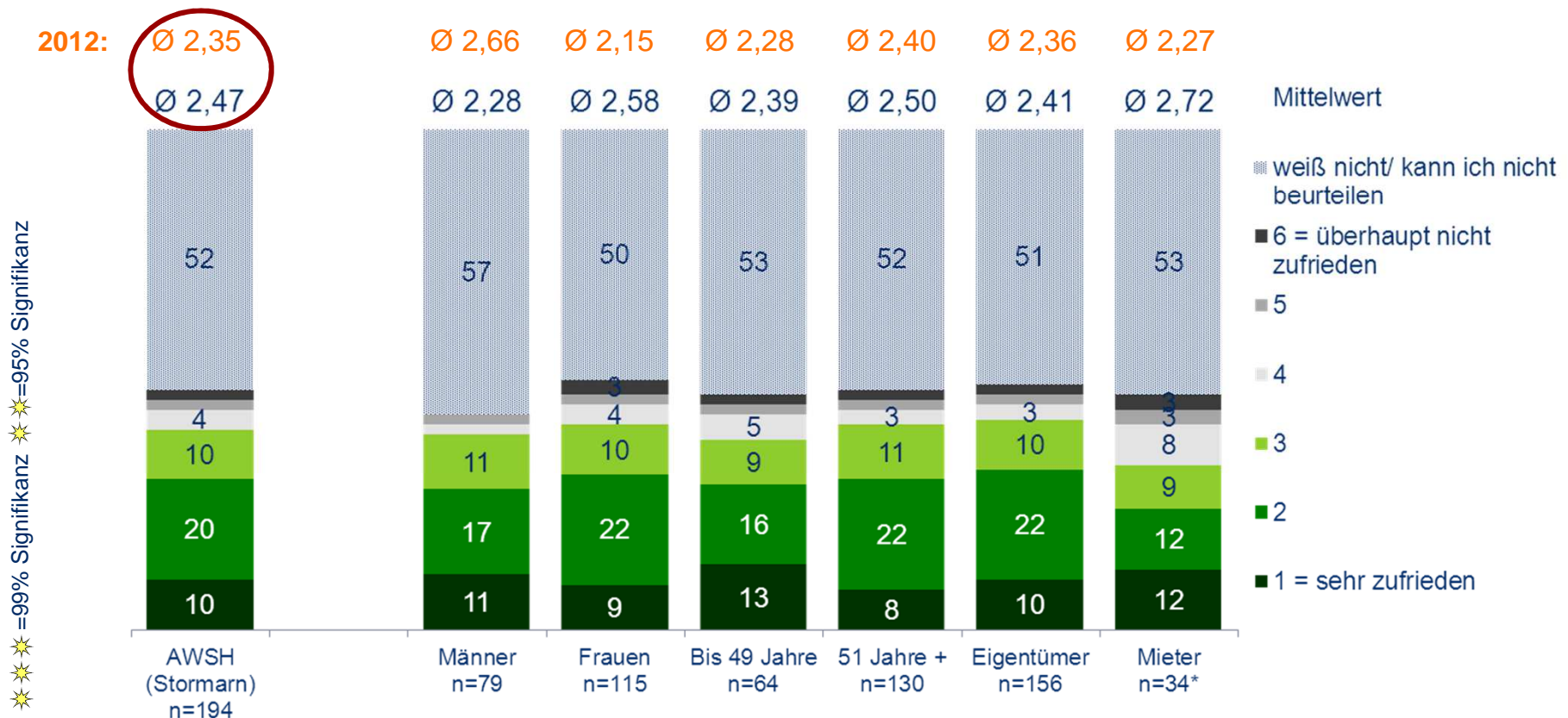
Basis: Befragte, mit Kontakt bei relevantem Entsorger in %

Servicequalität – Die Beschwerdeabwicklung

AWSH (Stormarn) (bei Kontakt)



- Die Beschwerdebehandlung hat sich gegenüber 2012 negativ entwickelt.



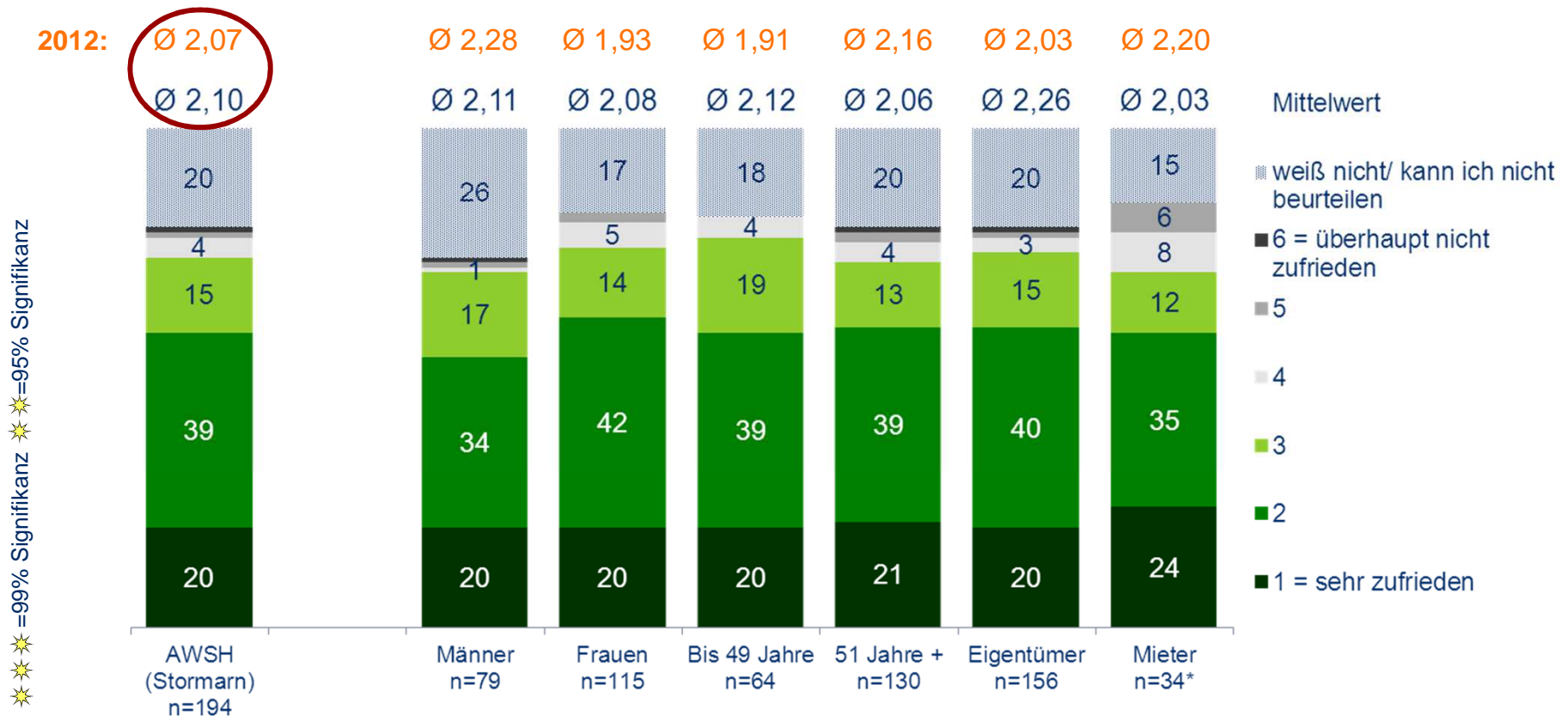
* Achtung: kleine Basis

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

Servicequalität – Reaktionszeit bei Aufträgen AWSH (Stormarn)



- Die Beurteilung der Reaktionszeit bei Aufträgen ist auf dem gleichen Niveau wie 2012.

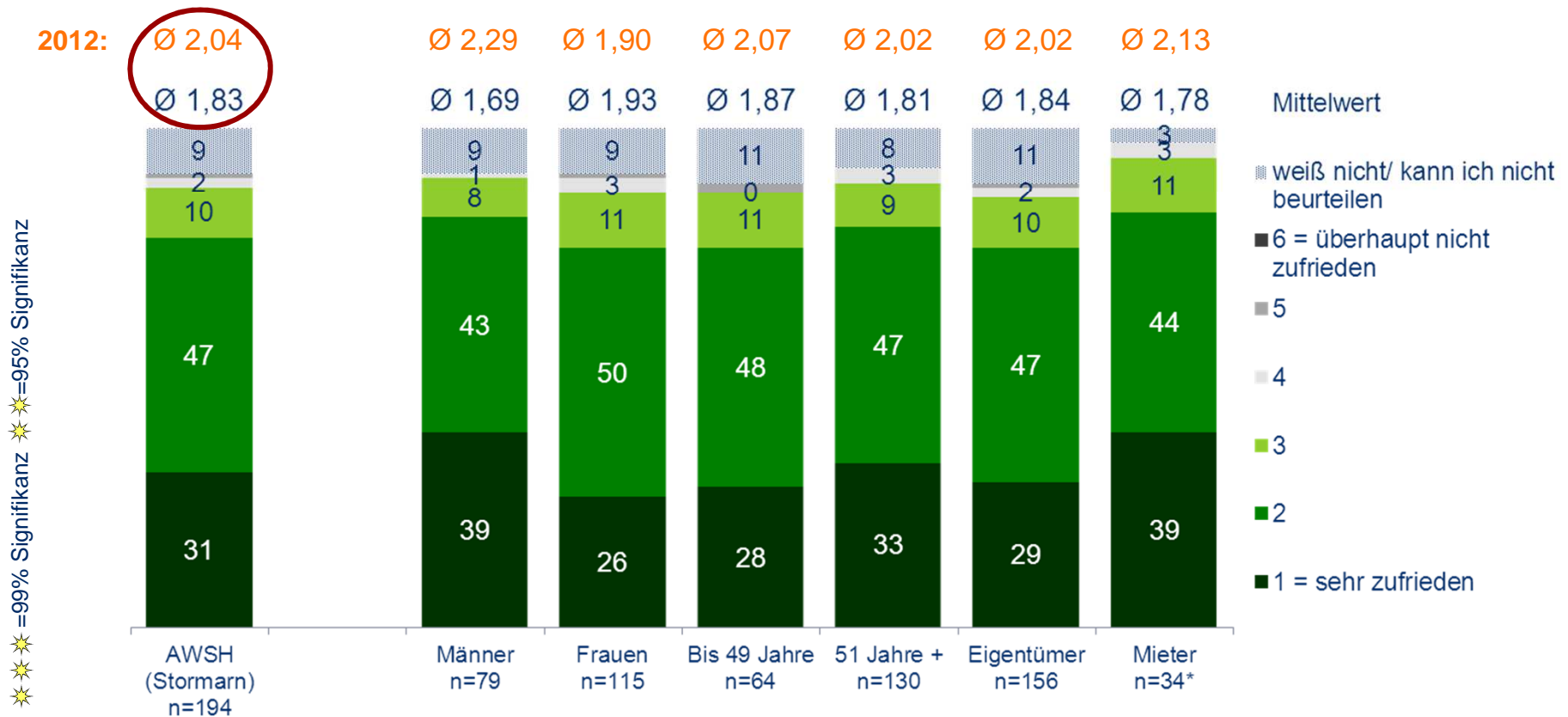


* Achtung: kleine Basis

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

Servicequalität – Telefonische Erreichbarkeit AWSH (Stormarn)

- Die telefonische Erreichbarkeit ist im Vergleich zu 2012 signifikant besser geworden.



* Achtung: kleine Basis

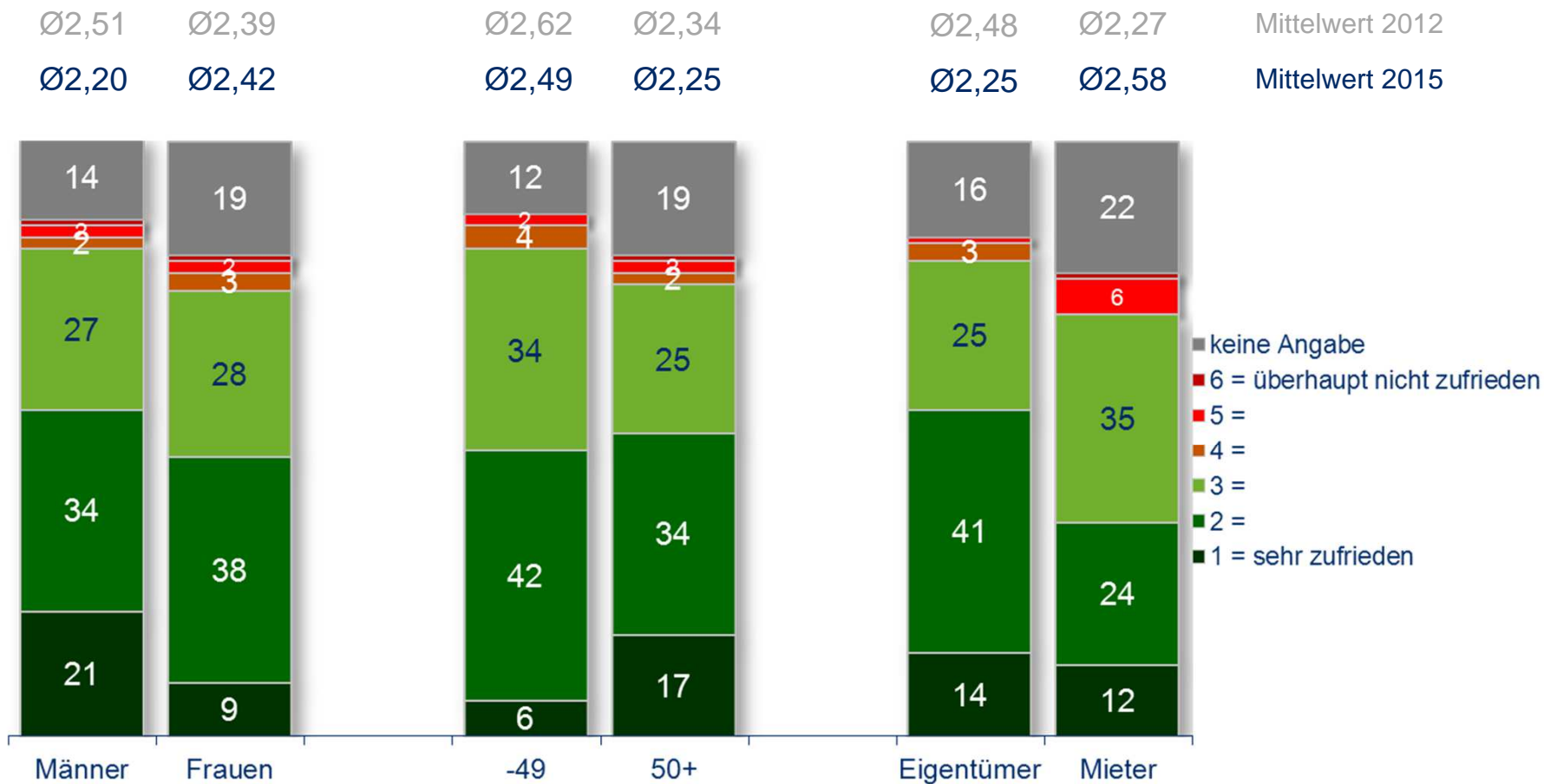
10. Wie zufrieden sind Sie mit der telefonischen Erreichbarkeit Ihres Entsorgers?

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

7. Das Preis-Leistungs-Verhältnis

Preis-/ Leistungsverhältnis – AWSH Stormarn

- Eine Verbesserung des Preis-/ Leistungsverhältnisses zeigt sich vorrangig bei Männern und Eigentümern.

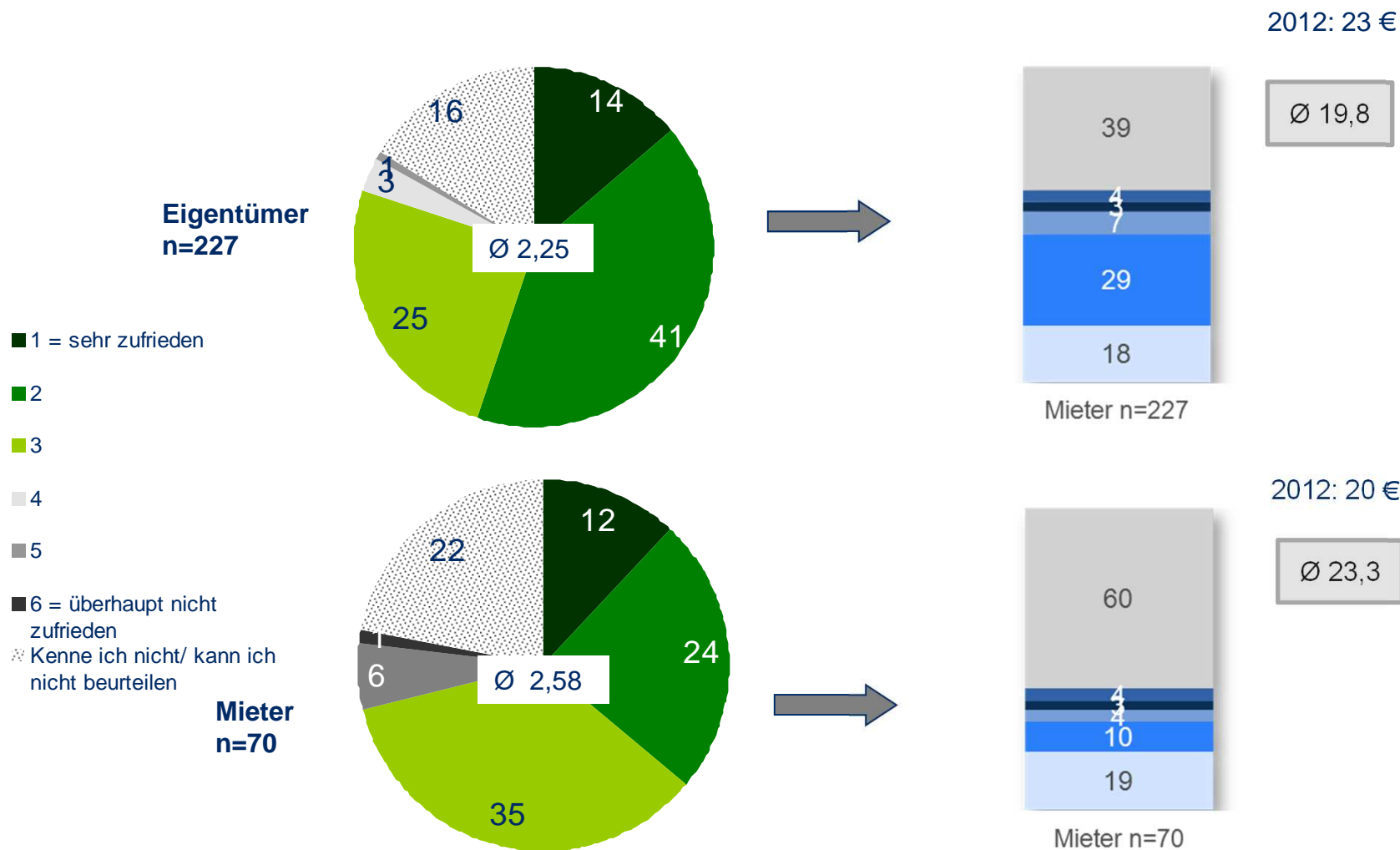


11. Wie zufrieden sind Sie mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis Ihres Entsorgers insgesamt?

Preis-Leistungs-Verhältnis AWSH (Stormarn)

– 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.



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

8. Werbung und Informationsmaterial - Bekanntheit und Beurteilung -

Vergleich Bekanntheit Werbung und Infomaterial – AWSH (Stormarn)



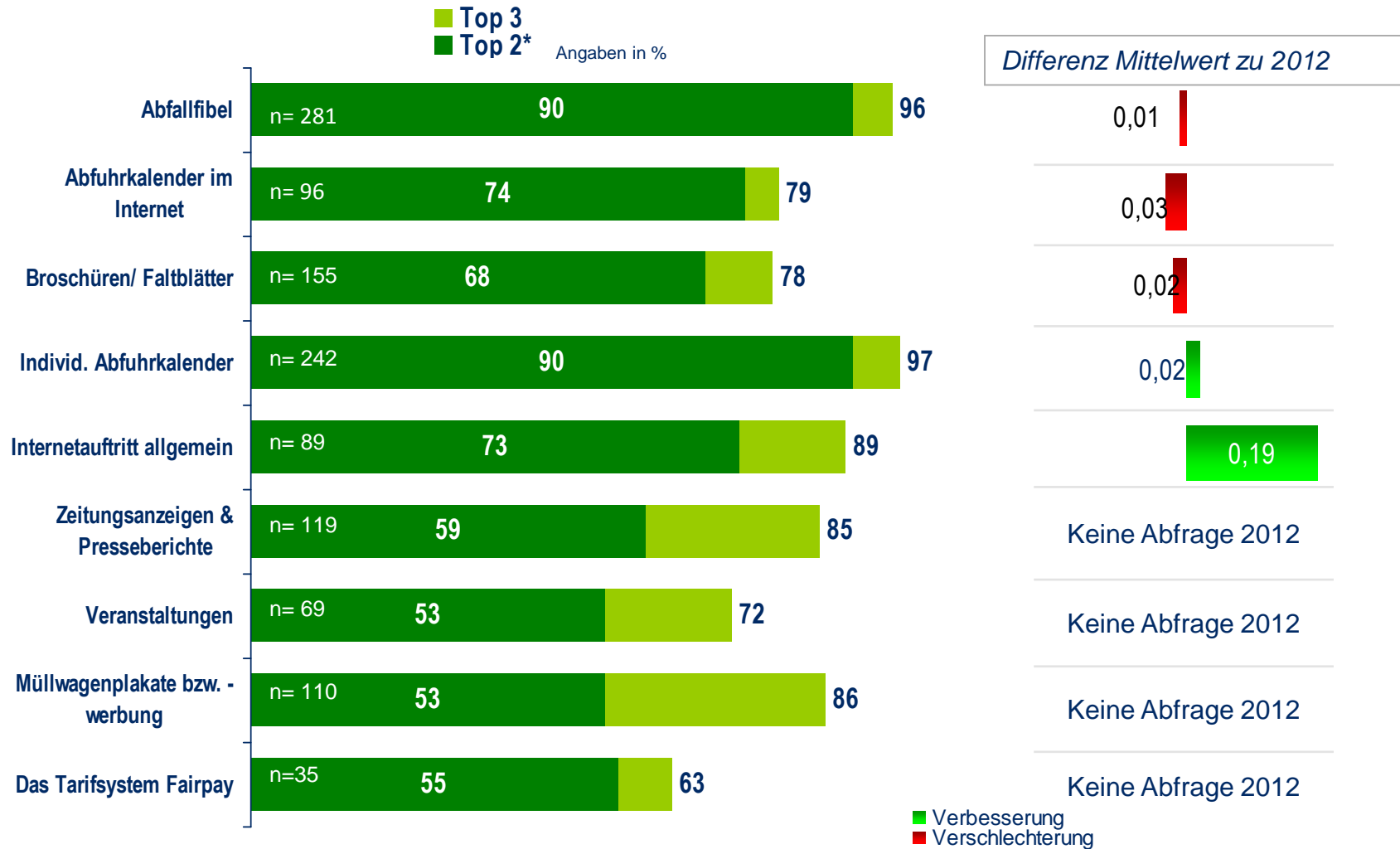
- Die Abfallfibel ist – gefolgt vom individuellen Abfuhrkalender, Broschüren / Faltblättern und Komposttagen – das am meisten erinnerte Informationsmedium. Der Internetauftritt hat aktuell keine große Steigerung in der Bekanntheit erfahren.



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 – AWSH (Stormarn)

- Es gibt keine signifikanten Änderungen zu 2012.



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

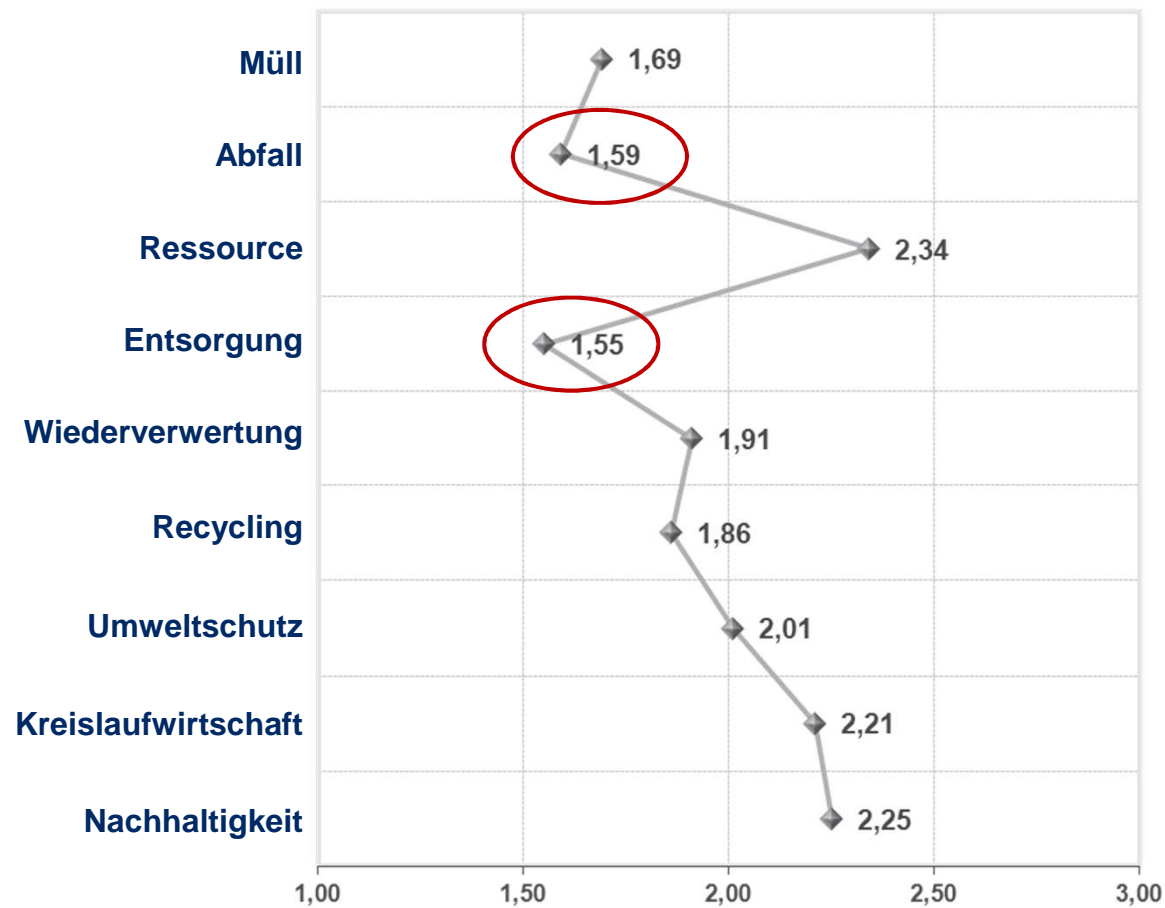
9. Assoziationen Abfallwirtschaft

Namensfitting Entsorger und vorgegebene Begriffe

- Gesamt

- Die Begriffe Entsorgung und Abfall werden als am passendsten für die Entsorger empfunden.

Skala von 1 bis 6 :
1 = passt sehr gut
6 = passt überhaupt nicht gut



17. Ich möchte Ihnen nun einige Begriffe vorlesen und Sie bitten mit zu sagen, wie gut diese Begriffe zu Ihrem Entsorger passen. Bitte bewerten Sie wieder auf der Skala von 1 bis 6.

Ranking der am besten passenden Begriffe – AWSH - Stormarn

- Am besten passt der Begriff Entsorgung zur AWSH Stormarn.
Am zweitbesten passt Abfall und 17 Prozent empfinden Recycling als ebenfalls passend auf dem dritten Platz.

Darstellung ab 10 Prozent

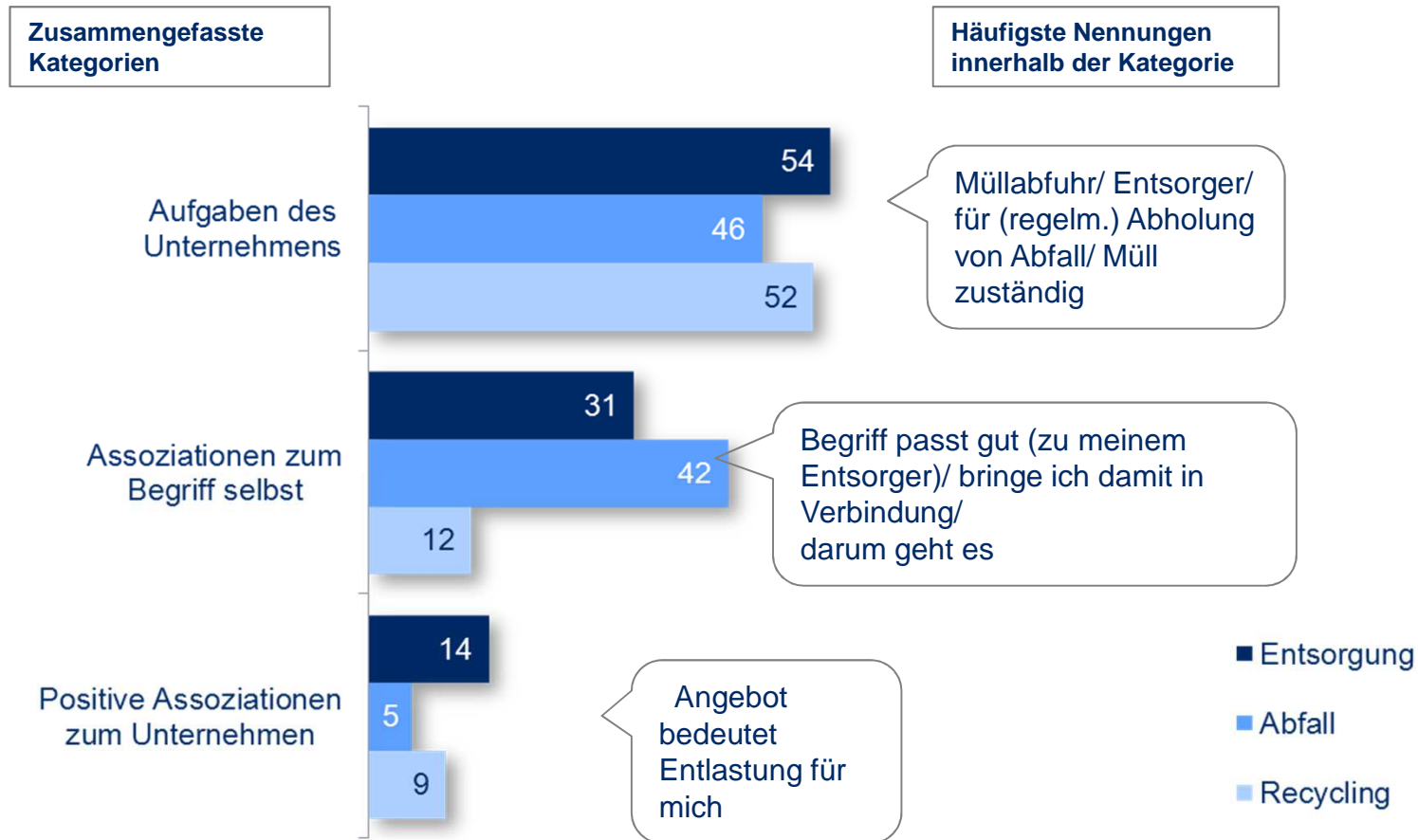


18. Welcher dieser Begriffe passt am besten zu Ihrem Entsorger? Welcher passt am zweitbesten und welcher kommt dann?

AWSH - Stormarn

- Die Begriffe Entsorgung, Müll und Abfall passen nach Meinung der Befragten am besten zur AWSH - Stormarn, weil sie die Aufgaben des Unternehmens beschreiben.

Darstellung ab 5 Prozent



Darstellung ab 5 Prozent

19. Warum passt Ihrer Meinung nach Entsorgung/Müll/Abfall/Recycling am besten zu Ihrer Abfallwirtschaft?

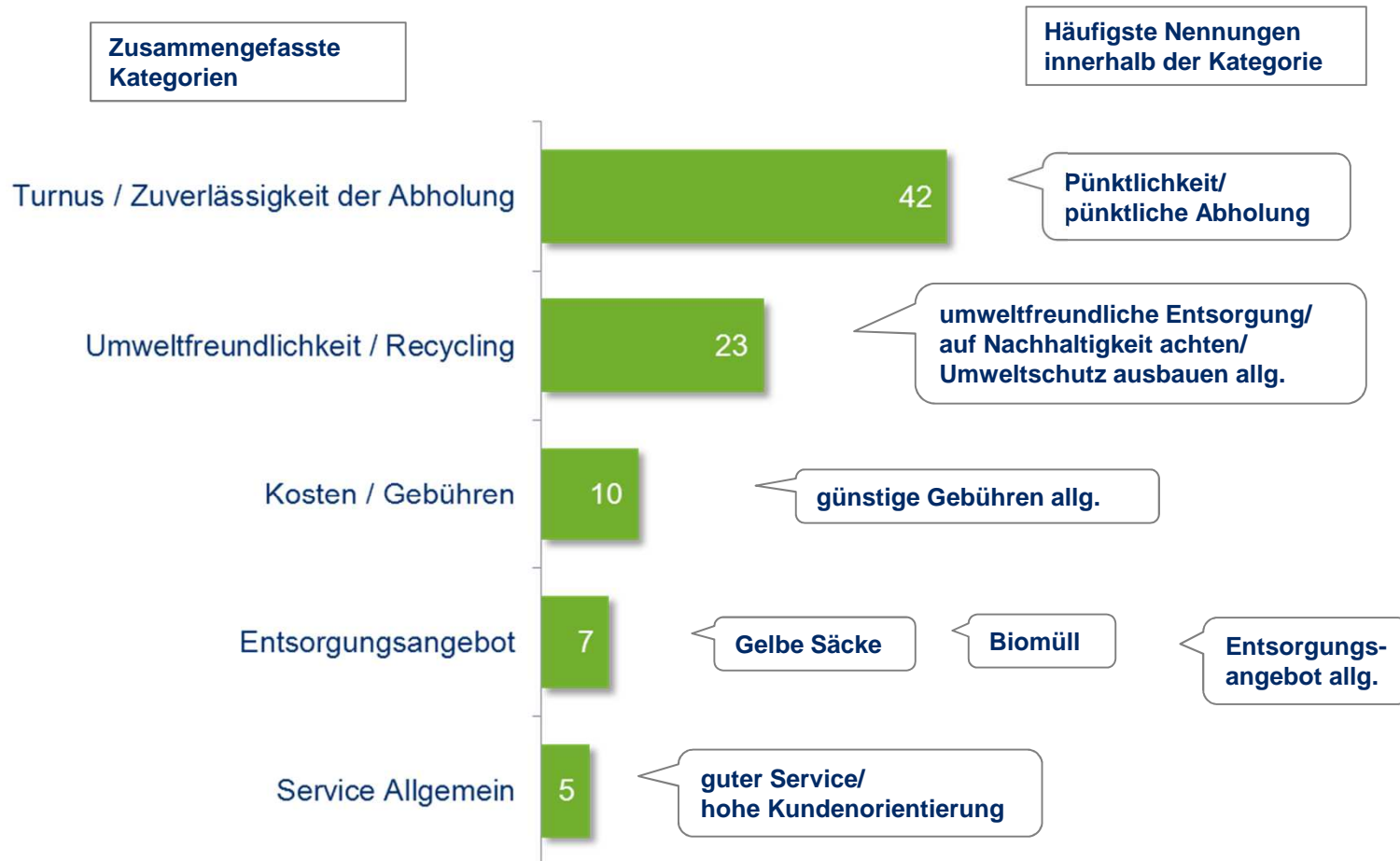
A small orange triangle pointing to the right, serving as a bullet point for the section header.

10. Erwartungshaltungen

Erwartungshaltungen - AWSH Stormarn

- 42 Prozent der Befragten erwarten von der AWSH – Stormarn Zuverlässigkeit (z.B. pünktliche Abholung). Gut jeder Fünfte erwartet Umweltfreundlichkeit/ Recycling.

Darstellung ab 4 Prozent



20. Welche Erwartungen haben Sie an Ihr regionales Abfallentsorgungsunternehmen?

▶ 11. Verbesserungsvorschläge

Verbesserungsvorschläge: Die häufigsten Nennungen – AWSH Stormarn

- Wenige wünschen sich Wertstofftonnen anstatt gelber Säcke und Glasentsorgung/ -abholung.


Darstellung ab 2 Prozent

Zusammengefasste
Kategorien



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

12. Zusammenfassung und Handlungsempfehlung

Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse



Bekanntheit AWSH (Stormarn)

- ▶ Die Ergebnisse der Kundenbefragung zeigen, dass die Unternehmen so gut wie allen befragten Kunden bekannt sind. Die AWSH hat es geschafft, den Bekanntheitsgrad von AWL und AWS aus 2007 zu erreichen.

Bekanntheit Wettbewerber AWSH (Stormarn)

- ▶ Das Wettbewerberumfeld für die ASWH (Stormarn) ist mit VEOLIA und Buhck klein. Für VEOLIA ist im Vergleich zur Vorbefragung ein leichter Verlust von 2 Prozentpunkten zu verzeichnen.

Gesamtzufriedenheit

- ▶ Zwei Drittel der befragten Personen sind mit der AWSH (Stormarn) insgesamt sehr oder eher zufrieden.

Image

- ▶ Nach wie vor ist die AWSH (Stormarn) wie in 2012 auch, „wichtig für die Region“, „zuverlässig“ und „seriös“. Erfreulich ist, dass das Preisniveau eine signifikante Steigerung verzeichnen kann. Deutliches Optimierungspotenzial besteht bei der Zuverlässigkeit.
- ▶ Im Vergleich zu 2012 wird die AWSH (Stormarn) tendenziell wirtschaftlich gesünder sowie moderner/fortschrittlicher wahrgenommen.
- ▶ Alle anderen Leistungsmerkmale befinden sich auf dem Niveau von 2012.

Die Dienstleistungen – Bekanntheit, Nutzung und Zufriedenheit

- ▶ Am häufigsten werden die Restabfalltonnen, der gelbe Sack, Recyclinghöfe und die Papiertonne genutzt. Die Nutzung der Biotonne ist seit 2007 kontinuierlich gestiegen und liegt jetzt bei 84%.
- ▶ Es gibt keine signifikanten Änderungen in der zum Teil sehr guten Beurteilung der Dienstleistungsmerkmale im Vergleich zu 2012.

Die Produkt- und Dienstleistungsqualität - Wichtigkeit und Zufriedenheit

- ▶ Die Qualität der Durchführung wird von den Befragten als am wichtigsten eingestuft und die Relevanz des Leistungsumfangs ist signifikant gestiegen. Insgesamt werden die Leistungen auf höherem Niveau als 2012 bewertet.
- ▶ Die AWSH Stormarn wird ähnlich wie in der letzten Befragung beurteilt. Leichte Verbesserungen gibt es im Informationsangebot. Die Qualität der Durchführung und der Service/ die Betreuung sollten noch verbessert werden.

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 leicht gestiegen ist.

Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse

Servicequalität

- ▶ Die Kunden sind nach wie vor besonders mit dem Einhalten der Termine zufrieden. Die AWSH (Stormarn) wird deutlich besser für die telefonische Erreichbarkeit beurteilt. Die Zufriedenheit in allen anderen Bereichen ist auf dem Niveau der letzten Befragung.
- ▶ Die Beschwerdeabwicklung sollte unbedingt verbessert werden.

Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis

- ▶ Auch 2015 sind die Befragten mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis leicht zufriedener. Diese Verbesserung zeigt sich vorrangig bei Männern und Eigentümern. Die Eigentümer geben an, aktuell monatlich 20 € zu zahlen. Dies bedeutet eine Reduktion um 3 € zu 2012.
- ▶ Lediglich 40% der Mieter und 61% der Eigentümer konnten überhaupt Angaben über Kosten der Abfallentsorgung machen.

Werbung und Informationsmaterial - Bekanntheit und Beurteilung

- ▶ Erinnert werden am häufigsten Abfallfibel und individueller Abfallkalender. Für den Internetauftritt gibt es positive Tendenzen, jedoch gibt es keine signifikanten Änderungen.

Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse



Assoziierte Eigenschaften

- ▶ Fragt man die Kunden der AWSH (Stormarn), welche Eigenschaften am besten zu ihrem Entsorger passen, wird an erster Stelle der Begriff Entsorgung genannt. Am zweitbesten passt Abfall und 17 Prozent empfinden Recycling als ebenfalls passend auf dem dritten Platz.

Verbesserungsvorschläge

- ▶ Insgesamt gibt es nur sehr wenige Verbesserungsvorschläge. Die meisten beziehen sich auf die gelben Säcke (Wertstofftonne anstatt gelber Säcke) und der Wunsch nach einer Altglasabholung.

Erwartungshaltung

- ▶ Insgesamt erwartet mehr als ein Drittel Zuverlässigkeit (z.B. pünktliche Abholung) von den Entsorgern. Jeder Fünfte erwartet Umweltfreundlichkeit / Recycling. Günstige Gebühren folgen mit Abstand an dritter Stelle. Bei der AWSH (Stormarn) erwartet die Mehrheit eine zuverlässige Abholung (Pünktlichkeit).

- Die teilnehmenden Unternehmen haben sich seit 2009 aus Sicht ihrer Kunden ein kontinuierlich besseres Image erarbeitet. Sie werden aktuell als zukunftsorientierter und preiswerter als noch 2012 beurteilt. Die Kunden haben Vertrauen. Die Kerneigenschaften wie Sympathie und Umweltfreundlichkeit sind teilweise verbesserungswürdig und die Kundenorientierung sollte verbessert werden.
- Ein weiterer positiver Aspekt ist, dass die weiterhin abgefragten Bereiche besser oder genauso gut wie in der Befragung 2012 beurteilt werden. Es gibt nur sehr wenige Verbesserungsvorschläge.
- Die Kundenorientierung, die Beschwerdeabwicklung, die Kompetenz und die Qualität der Durchführung sind insgesamt die wichtigsten Faktoren für die Zufriedenheit mit dem Entsorger insgesamt. Hier sollte die AWSH Stormarn nachbessern.



- Es sehr wichtig an der Beschwerdeabwicklung und Terminezuverlässigkeit (weiter) zu arbeiten.
- Weitere Prioritäten für eine größere Zufriedenheit der Kunden sind die Faktoren Kundenorientierung und Sympathie.
- Hilfreich für eine Verbesserung in den vorgenannten Punkten wären die Durchführung von Mitarbeiterschulungen und/ oder Workshops.
- Generell ist eine gute und stetige Öffentlichkeitsarbeit ein wichtiger Punkt.
- Kontinuierliche Verbesserungen sind über die Jahre sichtbar. Nicht nachlassen!