

Unterlage zur Sitzung im öffentlichen Teil

Gremium	am	TOP
Betriebsausschuss der Abfallwirtschaftsbetriebe der Stadt Köln	30.10.2008	

Anlass:

Mitteilung der Verwaltung

Beantwortung von Anfragen
aus früheren Sitzungen

Beantwortung einer Anfrage
nach § 4 der Geschäftsord-
nung

Stellungnahme zu einem
Antrag nach § 3 der Ge-
schäftsordnung

Umfrage der AWB GmbH & Co.KG zur Ermittlung der Bekanntheit und Akzeptanz der Serviceleistungen und Informationsangebote der AWB GmbH & Co.KG

Im April und Mai dieses Jahres wurde von der AWB GmbH & Co.KG die Lindauer Qualität und Marktforschung beauftragt, eine Umfrage zur Ermittlung der Bekanntheit und Akzeptanz der Serviceleistungen und des Informationsangebotes der AWB aus Kundensicht durchzuführen. Dabei wurden im Rahmen einer repräsentativen Stichprobe 1000 deutschsprachige Kölner über 18 Jahre an Hand eines standardisierten Fragebogens telefonisch interviewt.

Ziele und Inhalt der Befragung

- die Bekanntheit, Nutzung und Bewertung einzelner Leistungen und Angebote, wie Service-Hotlines, Sprechzeiten, Abfallkalender, Abfuhrkalender, Biotonne,
- Reklamationsursachen und die Zufriedenheit mit der Reklamationsbearbeitung,
- Verbesserungsvorschläge aus Kundensicht.

Gleichzeitig diene die Befragung durch den Vergleich mit einer Studie aus dem Jahre 2005 der Erfolgskontrolle, der Bewertung von Neuerungen und als Orientierungshilfe für die zukünftige Ausrichtung.

Nachfolgend werden die Hauptergebnisse kurz zusammengefasst. Die ausführlichen Umfrageergebnisse sind als Anlage beigefügt.

Insgesamt hat die Bürgerbefragung 2008 den eingeschlagenen Kurs der AWB bestätigt.

Die Zufriedenheit der Bürger ist in den letzten Jahren gestiegen.

Bekanntheit und Image

Die AWB hat sich aus Sicht der Kölnerinnen und Kölner seit 2005 in fast allen Bereichen der Bekanntheit und auch beim Image positiv entwickelt. Über 90 % der Kölnerinnen und Kölner kennen die AWB. Bei der Beurteilung der Attribute „zuverlässig“, „professionell“, „seriös“ wurden sogar Spitzenwerte erreicht. Auch die Kunden- und Serviceorientierung hat sich gegenüber 2005 verbessert. Weiterer Handlungsbedarf zeigte sich bezüglich der Komponenten „problemorientiert“ und „flexibel“.

Zufriedenheit

Die Kölnerinnen und Kölner sind insgesamt zufrieden mit der AWB, wobei ein Drittel der Befragten sogar sehr zufrieden ist. Gegenüber 2005 hat sich die Zufriedenheit mit dem Leistungsbereich der Information am stärksten verbessert.

Bewertung der Hotline des Kundenservices

Obwohl das Anrufaufkommen in den letzten drei Jahren durch die Einführung des Holsystems deutlich gestiegen ist (um 74 % bei der Kundenberatung und um 22 % beim Sperrmüll-Service), konnte die Bewertung der telefonischen Erreichbarkeit in etwa auf dem mittleren Niveau von 2005 gehalten werden. Zukünftig ist durch den Abschluss der Einführung des Holsystems, mit einer weiteren Verbesserung zu rechnen, die sich in den vergangenen Monaten bereits abgezeichnet hat.

Sehr positiv bewertet wurden Freundlichkeit, Kompetenz und Zuverlässigkeit der Mitarbeiter an den Service-Telefonen.

Mit der Ausweitung der Sprechzeiten äußerte sich mehr als die Hälfte der Befragten sehr zufrieden, wenn auch die Zeiten bisher noch nicht ausreichend bekannt sind.

Abfallkalender, Abfuhrkalender für die Blaue und Gelbe Tonne, Internet

Der Abfallkalender ist inzwischen eine Institution der AWB geworden. Alle kennen ihn, finden, dass alle wichtigen Informationen enthalten sind und entnehmen diese auch in der Regel dem Abfallkalender. Auch die Gestaltung findet die große Mehrheit gut.

Den Abfuhrkalender für die Blaue und Gelbe Tonne kennen deutlich weniger. Dieser ist auch erst seit dem letzten Jahr Bestandteil des Abfallkalenders. Positiv wird die Verständlichkeit und optische Gestaltung bewertet.

Auf der Internetseite war bisher nur ein Fünftel der Befragten. Gestaltung und Informationsgehalt werden als positiv bewertet.

Reklamationsbearbeitung

Reklamationen haben knapp 10 % der Befragten gegenüber der AWB geäußert, wobei

meistens die Tonnenleerung beanstandet wurde. Dabei ist die Reklamations- und Beschwerdebehandlung aus Sicht vieler Beschwerdeführer nicht ausreichend.

Erste Maßnahmen zur Optimierung wurden in den vergangenen zwei Jahren bereits ergriffen. So werden Beschwerden seither im Modul „Beschwerdemanagement“ der Betriebssoftware TRAS erfasst, um nachhaltig gegensteuern zu können. Anzumerken ist diesbezüglich auch, dass laut Umfrageergebnis in den letzten drei Jahren bereits eine deutliche Verbesserung erreicht wurde. Diese Tendenz soll durch weitere Optimierungsmaßnahmen fortgesetzt werden.

Im Übrigen beabsichtigt die AWB GmbH & Co.KG diese Umfrage im Sinne eines Kundenbarometers zukünftig in geringen Zeitabständen zu wiederholen.

Die Ergebnisse der Umfrage werden im Ausschuss von der Geschäftsführerin der Lindauer Qualität und Marktforschung, Frau Ute Kerber, im Rahmen eines Kurzvortrages präsentiert.