

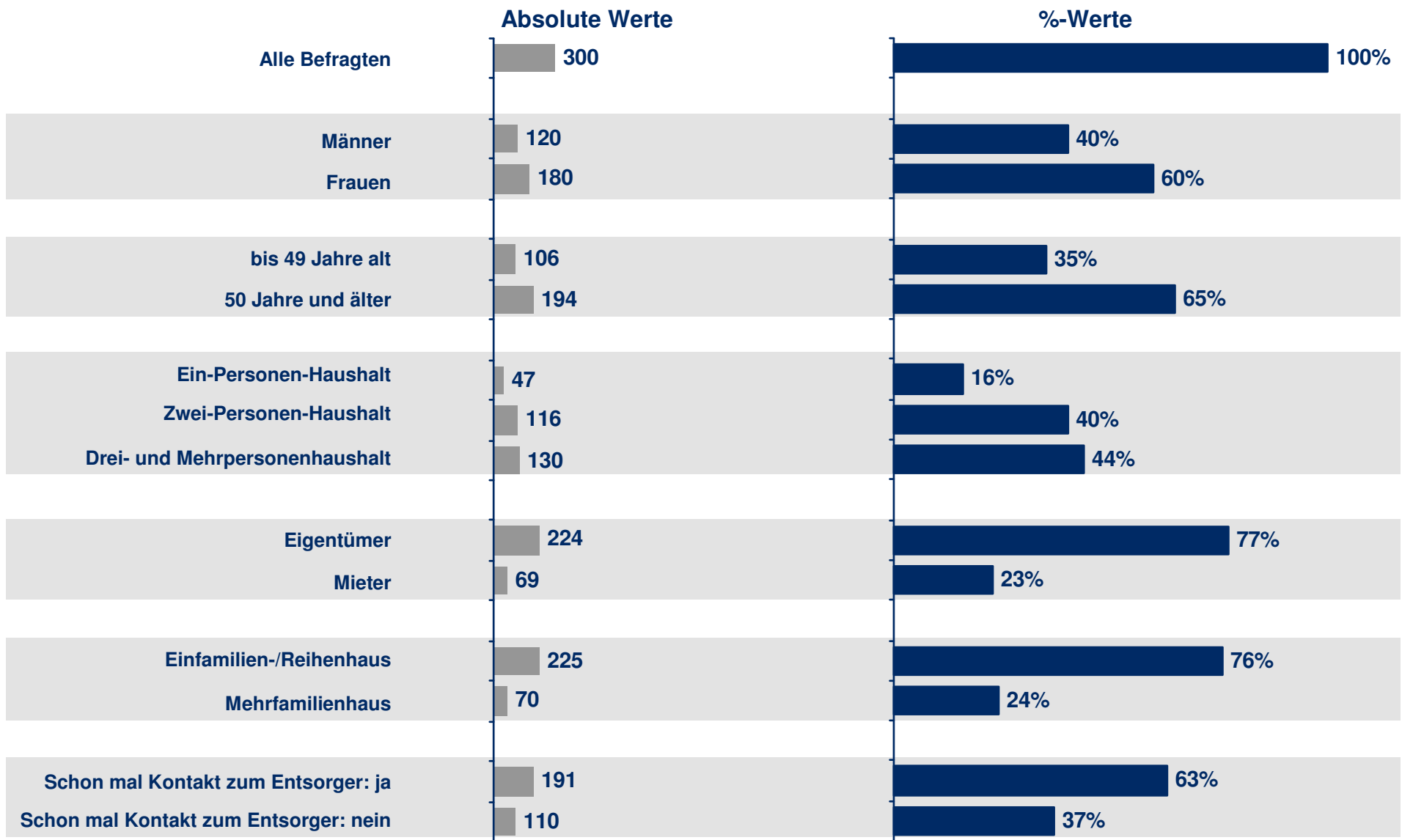
Ergebnisse zur Kundenbefragung der AWSH, Kreisgebiet Herzogtum Lauenburg

- April 2012 -

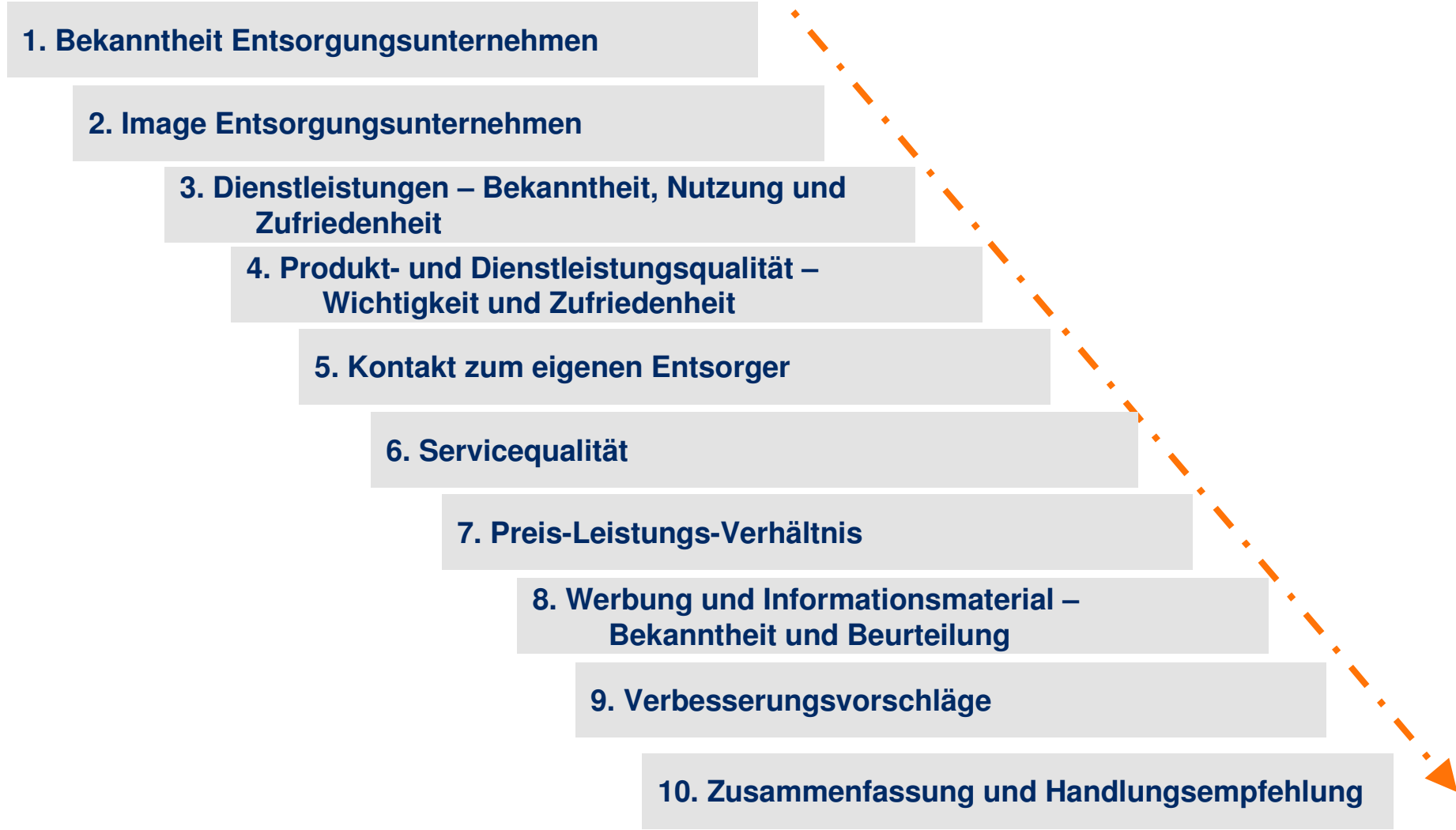


Ziel	<ul style="list-style-type: none">▪ Ermittlung von Bekanntheit, Image, Produkt,- Dienstleistungs- und Servicequalität der Abfallwirtschaftsgesellschaft AWSH, Kreisgebiet Herzogtum Lauenburg
Methode	<ul style="list-style-type: none">▪ Telefonische Interviews - CATI (Computer Assisted Telephone Interviews)
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, im Auftrag der SERVICE plus GmbH

Stichprobenstruktur – AWSH Lauenburg



Struktur der Ergebnispräsentation



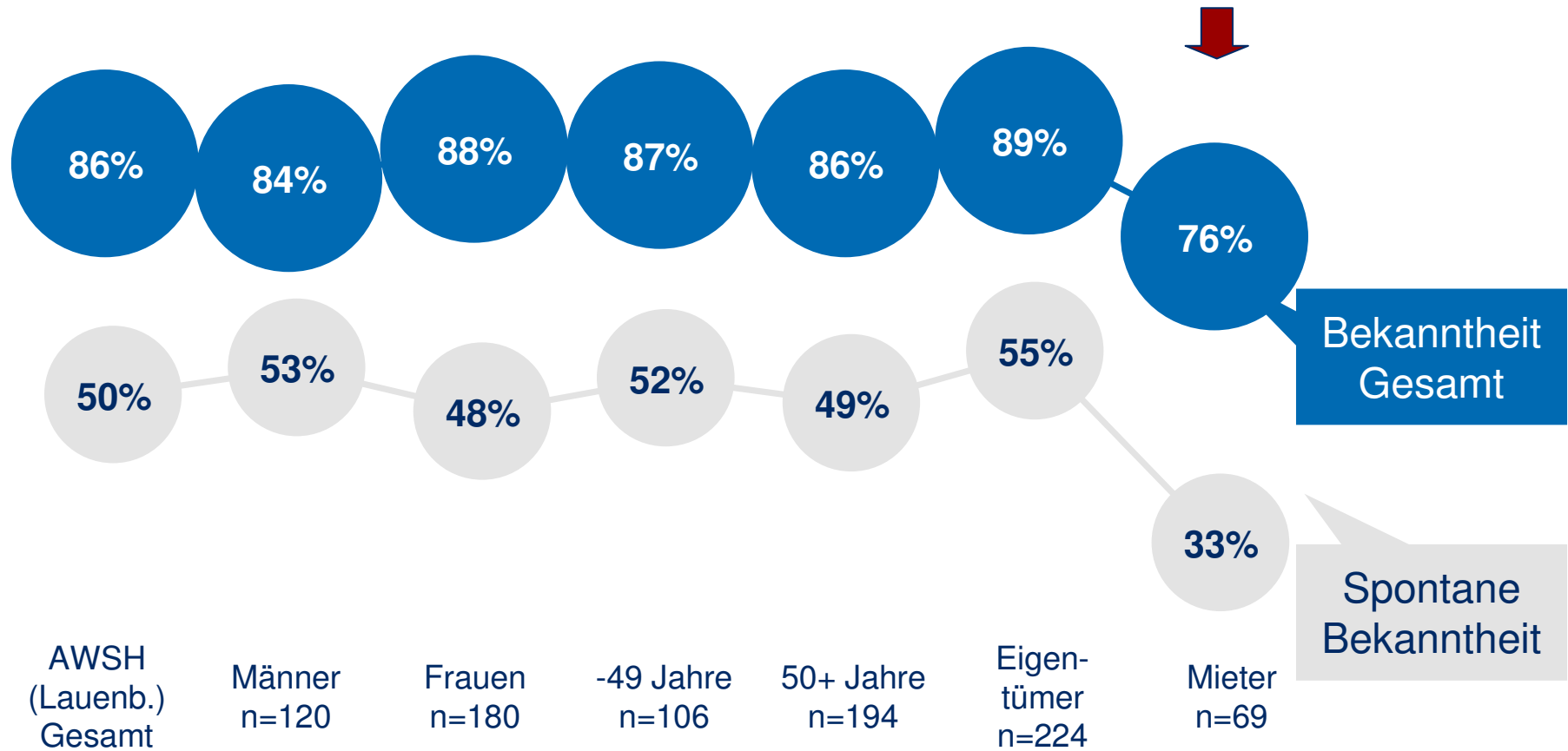
A small orange arrow pointing to the right, positioned to the left of the main title.

1. Bekanntheit Entsorgungsunternehmen

Aktuelle Bekanntheit AWSH (Hzgt. Lauenburg) nach Soziodemographie

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

Basis: Alle Befragten
Werte in %



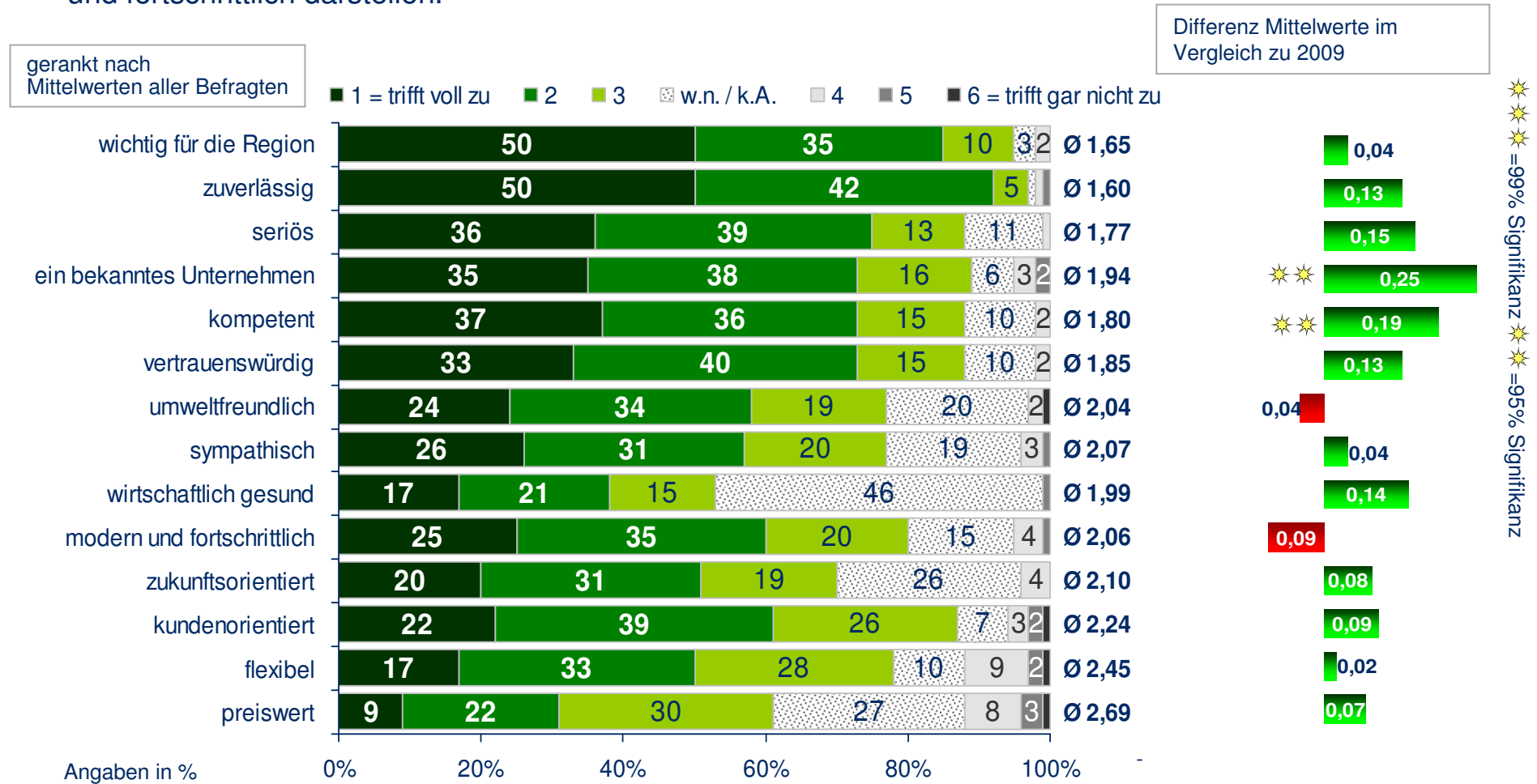
2.1 Wissen Sie, welches Unternehmen bei Ihnen im Kreis ... die Abfallentsorgung organisiert?
Hierzu gehören nicht nur die Abfallbehälter sondern auch Sperrmüll, Recyclinghöfe etc. Wenn ja, wie heißt das Unternehmen?
2.2 Kennen Sie den folgenden Entsorger zumindest dem Namen nach? Falls Entsorger nicht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

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

2. Image Entsorgungsunternehmen

Image – AWSH (Hzgt. Lauenburg)

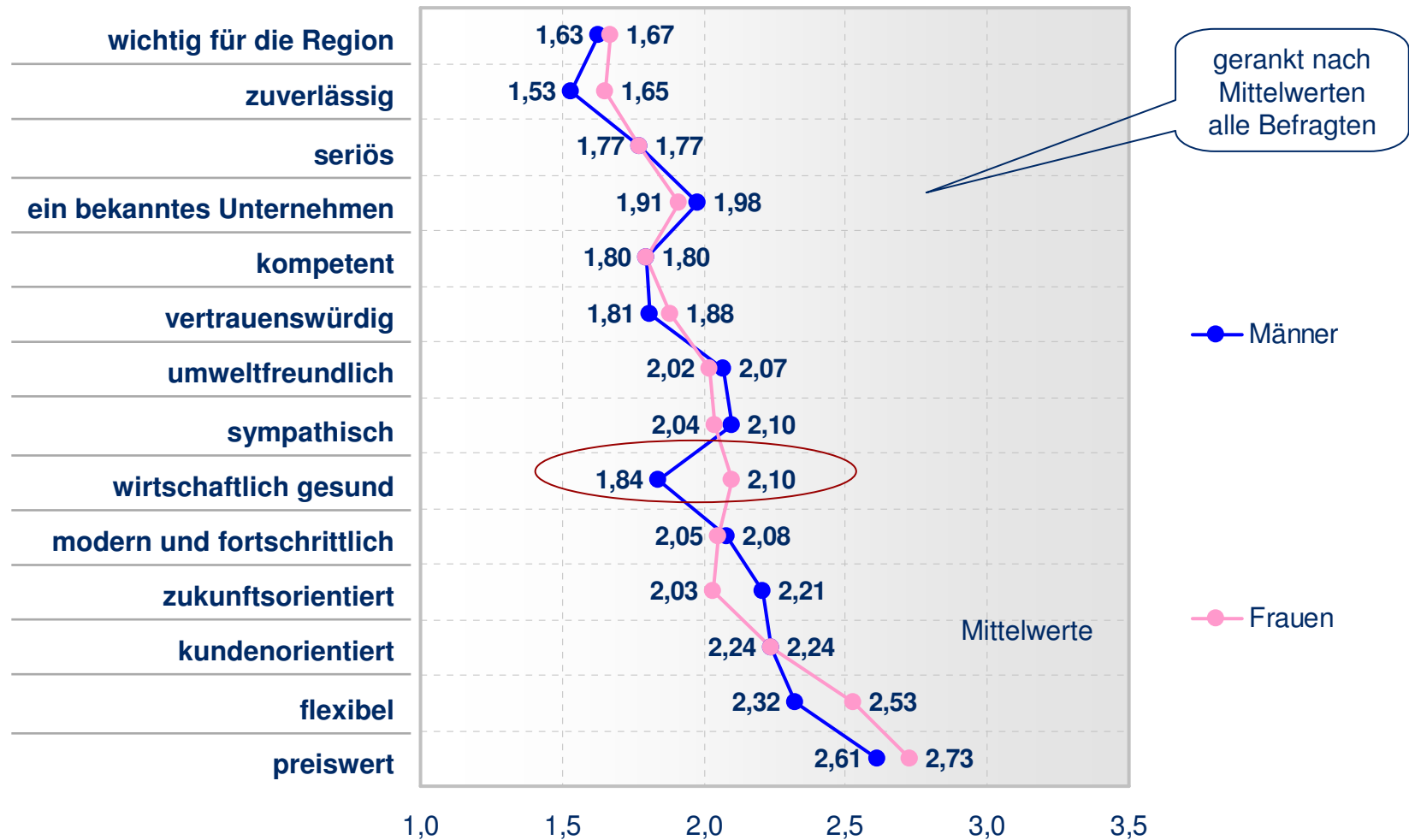
- Im Vergleich zu 2009 wird die AWSH (Hzgt. Lauenburg) als signifikant bekannter und kompetenter bewertet. Auch fast alle anderen Imageitems zeigen positive Tendenzen. Sie sollte sich weiter als modern und fortschrittlich darstellen.



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 (Hzgt. Lauenburg) – nach Geschlecht

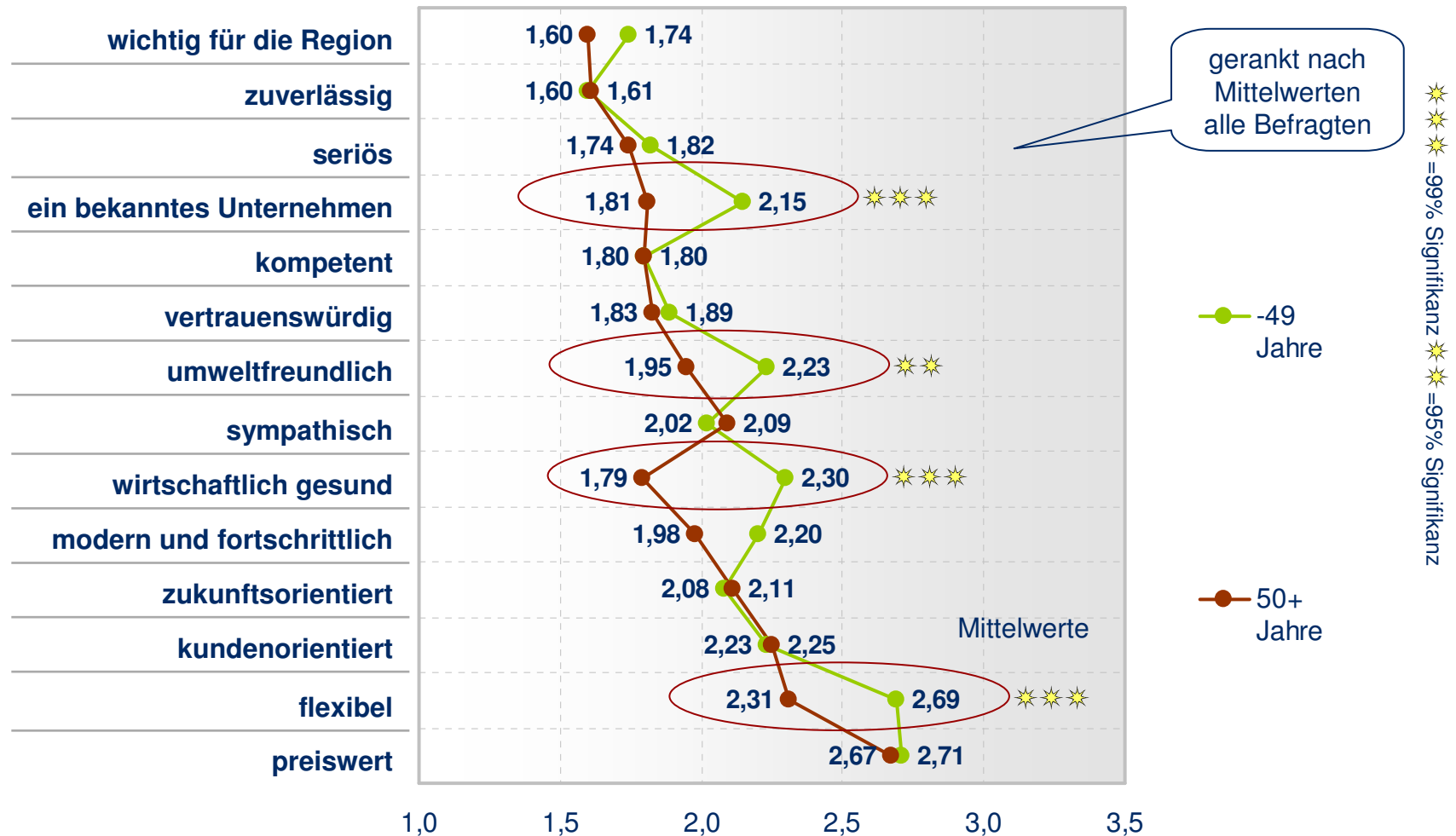
- Frauen und Männer bewerten die AWSH (Hzgt. Lauenburg) ähnlich. Allerdings sehen sie die Männer als wirtschaftlich gesünder an.



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 (Hzgt. Lauenburg) – nach Alter

- Jüngere empfinden die AWSH (Hzgt. Lauenburg) signifikant als weniger bekannt, weniger umweltfreundlich, weniger wirtschaftlich gesund und unflexibler als Ältere!

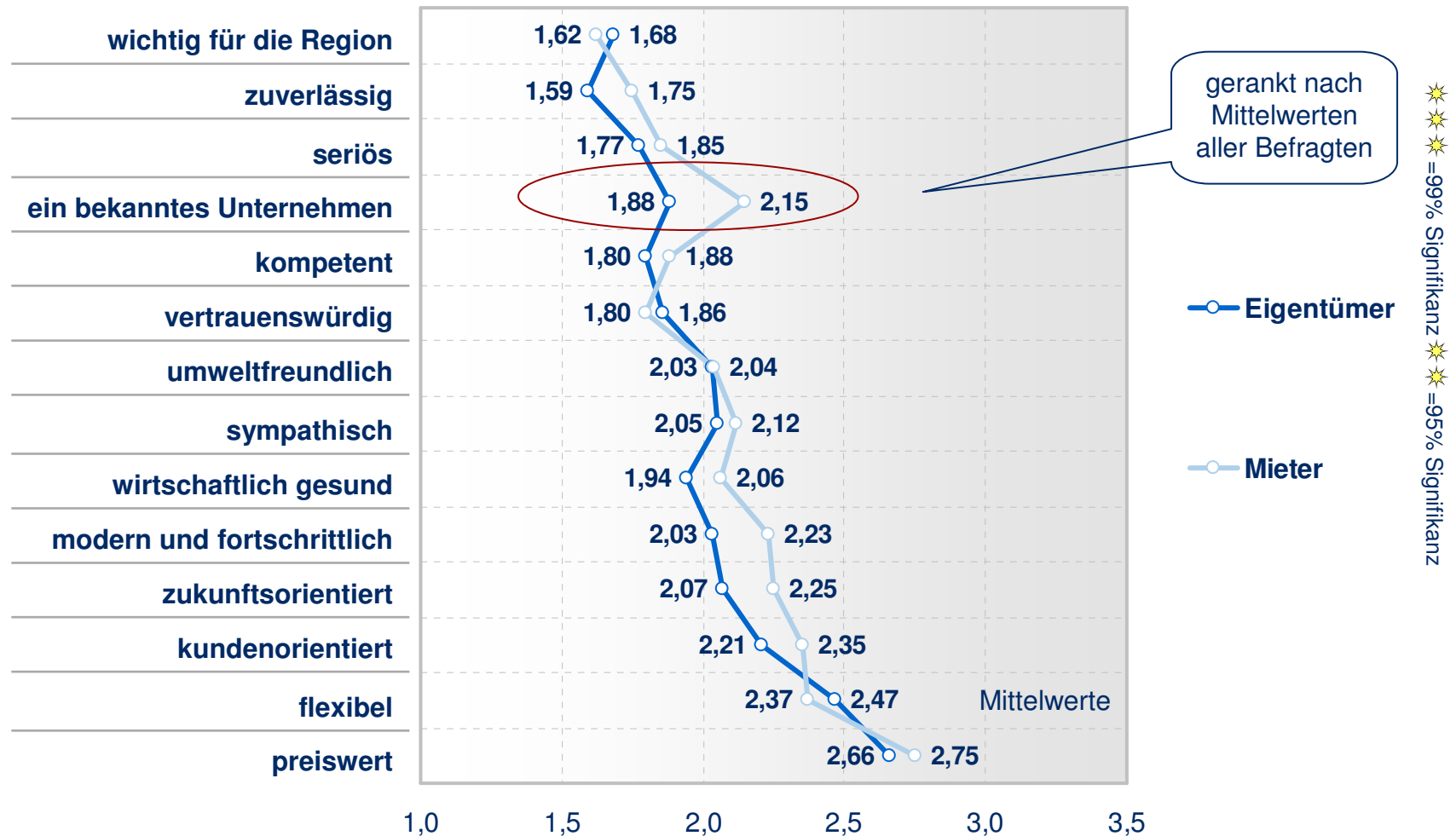


4. Ich lese Ihnen jetzt einige Eigenschaften vor. Bitte sagen Sie mir, wie sehr diese Eigenschaften auf Ihren Abfallentsorger, also auf die ... zutreffen. Filter: Falls jeweiliger Entsorger bekannt
Skala von 1 bis 6 mit 1 = trifft voll zu bis 6 = trifft gar nicht zu

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

Image AWSH (Hzgt. Lauenburg) – nach Eigentum

- In der Beurteilung der Eigentümer und Mieter der AWSH (Hzgt. Lauenburg) gibt es keine signifikanten Unterschiede. Die Bekanntheit wird von Mietern weniger gut beurteilt.

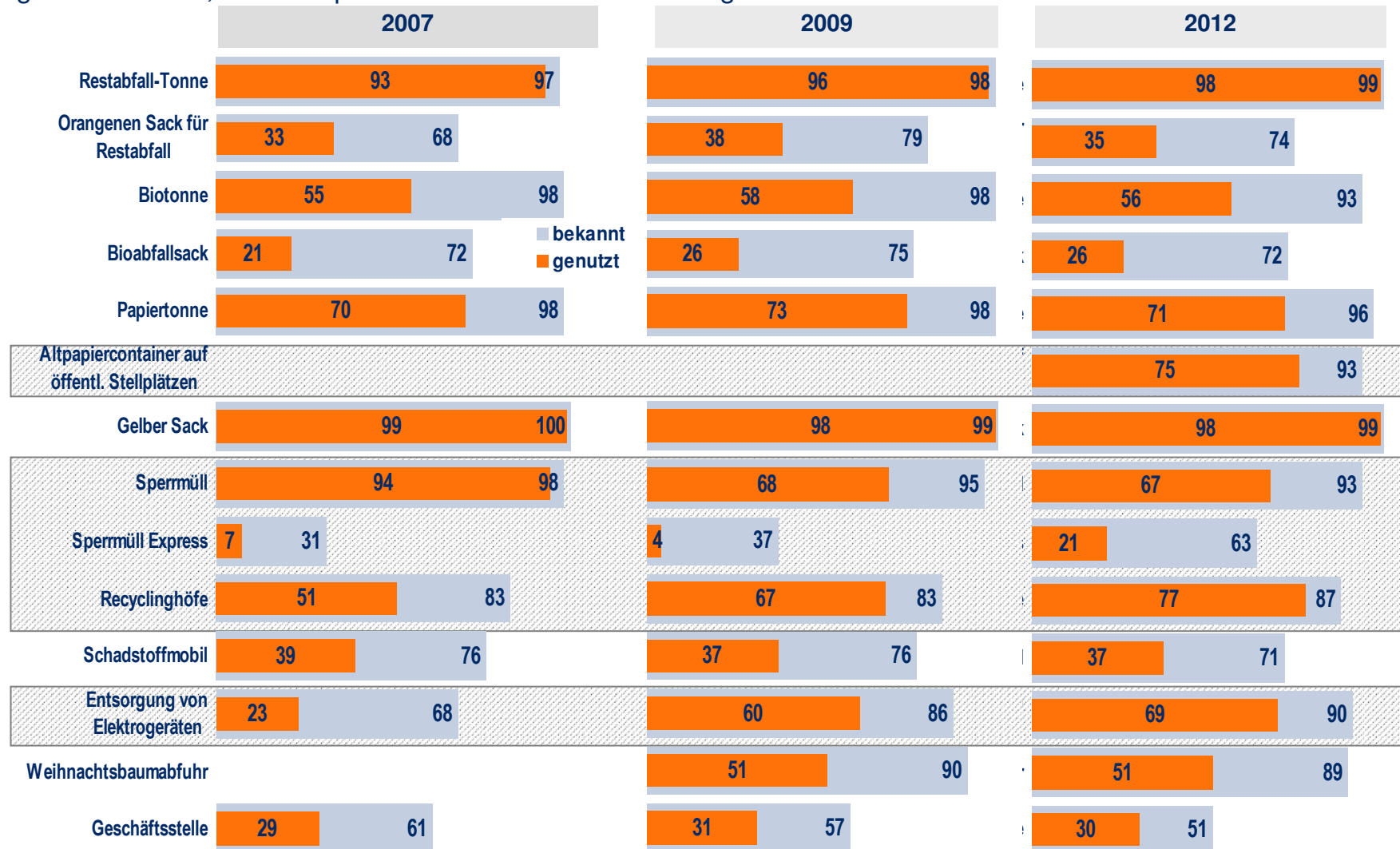


4. Ich lese Ihnen jetzt einige Eigenschaften vor. Bitte sagen Sie mir, wie sehr diese Eigenschaften auf Ihren Abfallentsorger, also auf die ... zutreffen. Filter: Falls jeweiliger Entsorger bekannt
 Skala von 1 bis 6 mit 1 = trifft voll zu bis 6 = trifft gar nicht zu

3. Die Dienstleistungen - Bekanntheit, Nutzung und Zufriedenheit -

Vergleich Bekanntheit / Nutzung Dienstleistungen – AWSH (Hzgt. Lauenburg)

- Während Recyclinghöfe, Entsorgung von Elektrogeräten, Altpapiercontainer und Sperrmüll Express immer stärker genutzt werden, hat der Sperrmüll seit 2007 an Bedeutung verloren.



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.

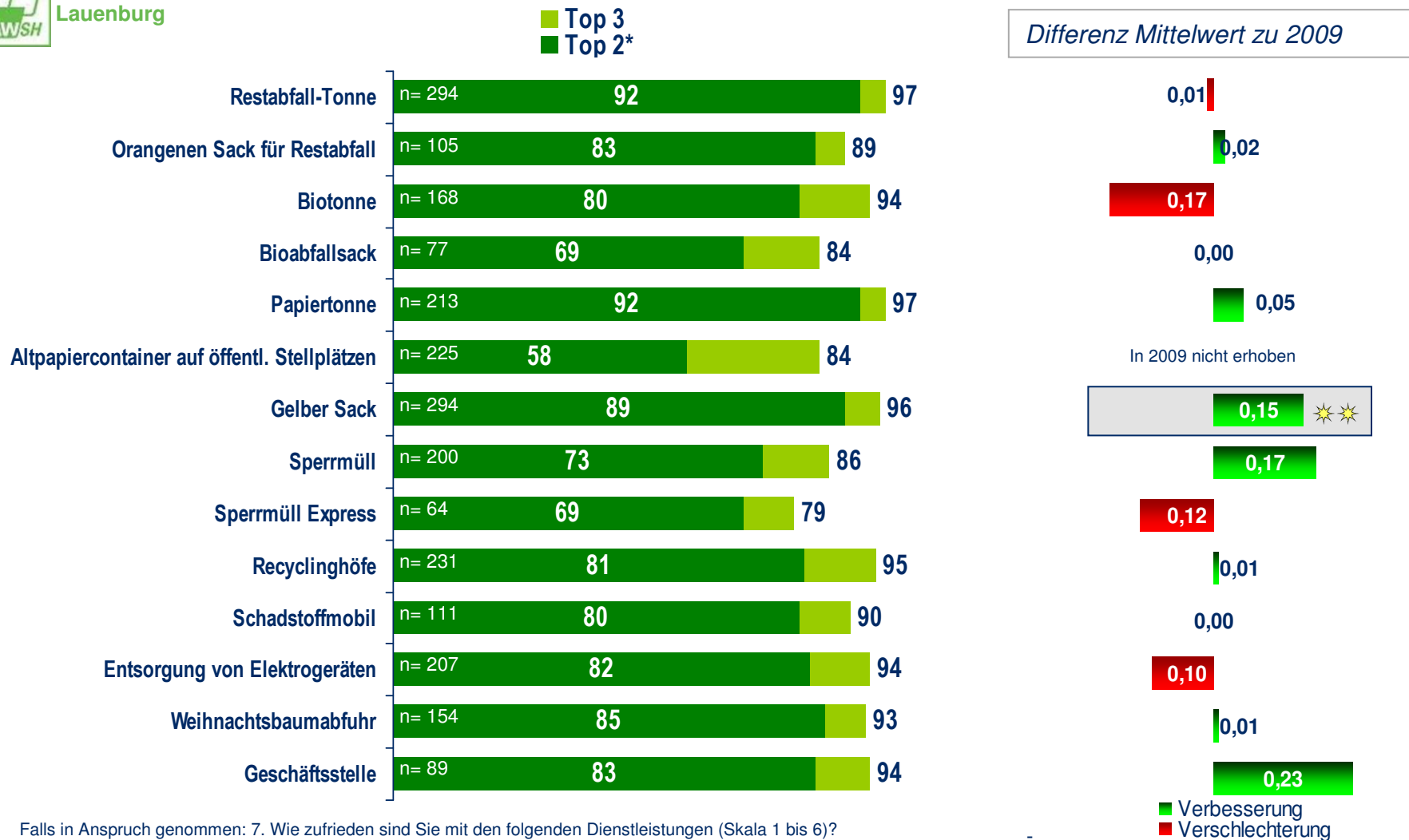
Zufriedenheit mit den Dienstleistungen



- Eine signifikant positivere Bedeutung erhält der Gelbe Sack, aber auch der Sperrmüll und die Geschäftsstelle werden positiver als 2009 beurteilt. Die Biotonne wird negativer bewertet.



Lauenburg



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

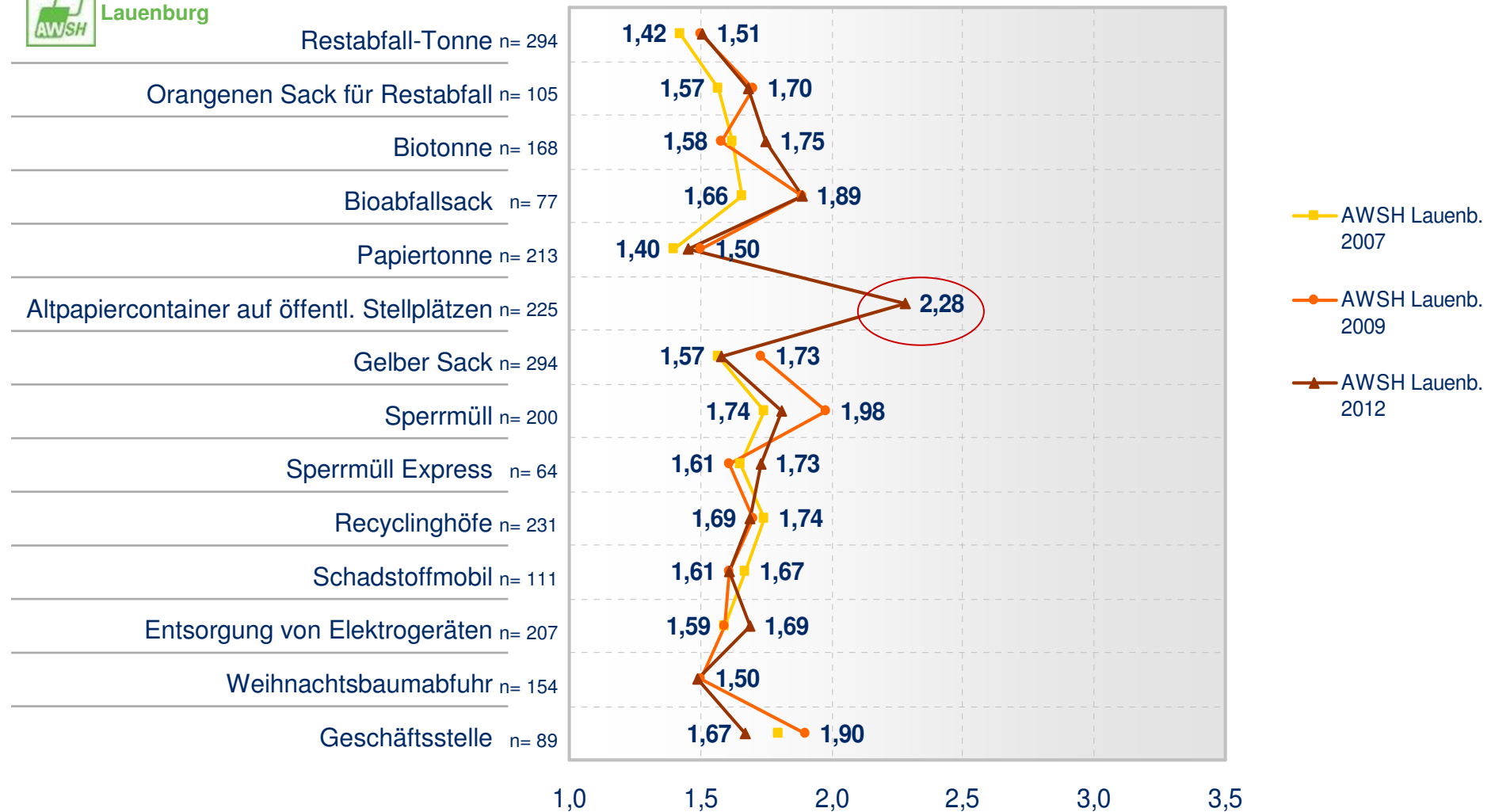
Zufriedenheit mit den Dienstleistungen – Vergleich



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



Schadstoffsammlung in 2009 nicht erhoben



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- u. Dienstleistungsqualität AWSH (Hzgt. Lauenburg) – Wichtigkeit/Zufriedenheit

- Alle Dienstleistungsmerkmale haben sich verbessert, besonders die Übersichtlichkeit und Verständlichkeit der Rechnungen.



Lauenburg

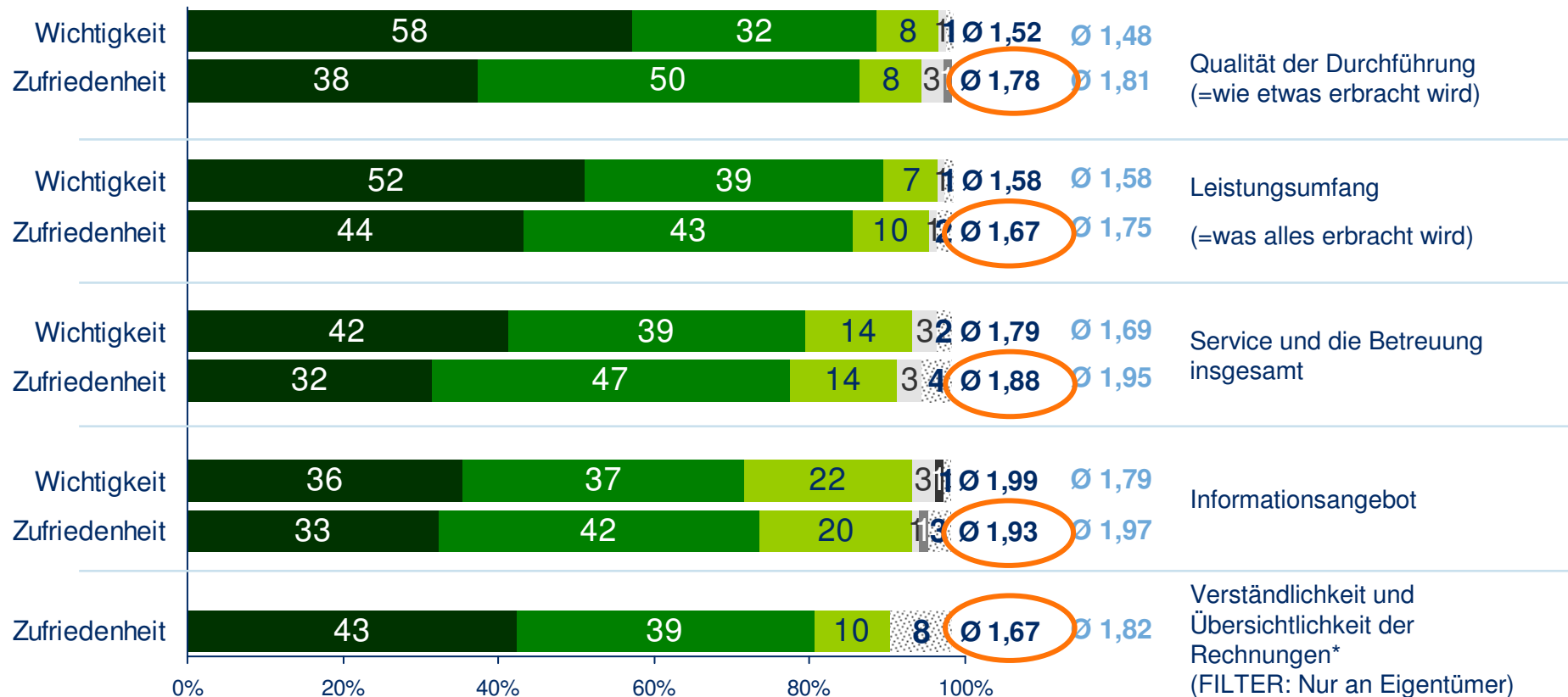
1 = sehr wichtig / zufrieden
2
3
4
5
6 = überhaupt nicht wichtig / zufrieden
w.n. / k.A.

2
4
6 = überhaupt nicht wichtig / zufrieden

2012

2009

gerankt nach Wichtigkeit



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

5. Der Kontakt zum eigenen Entsorger

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

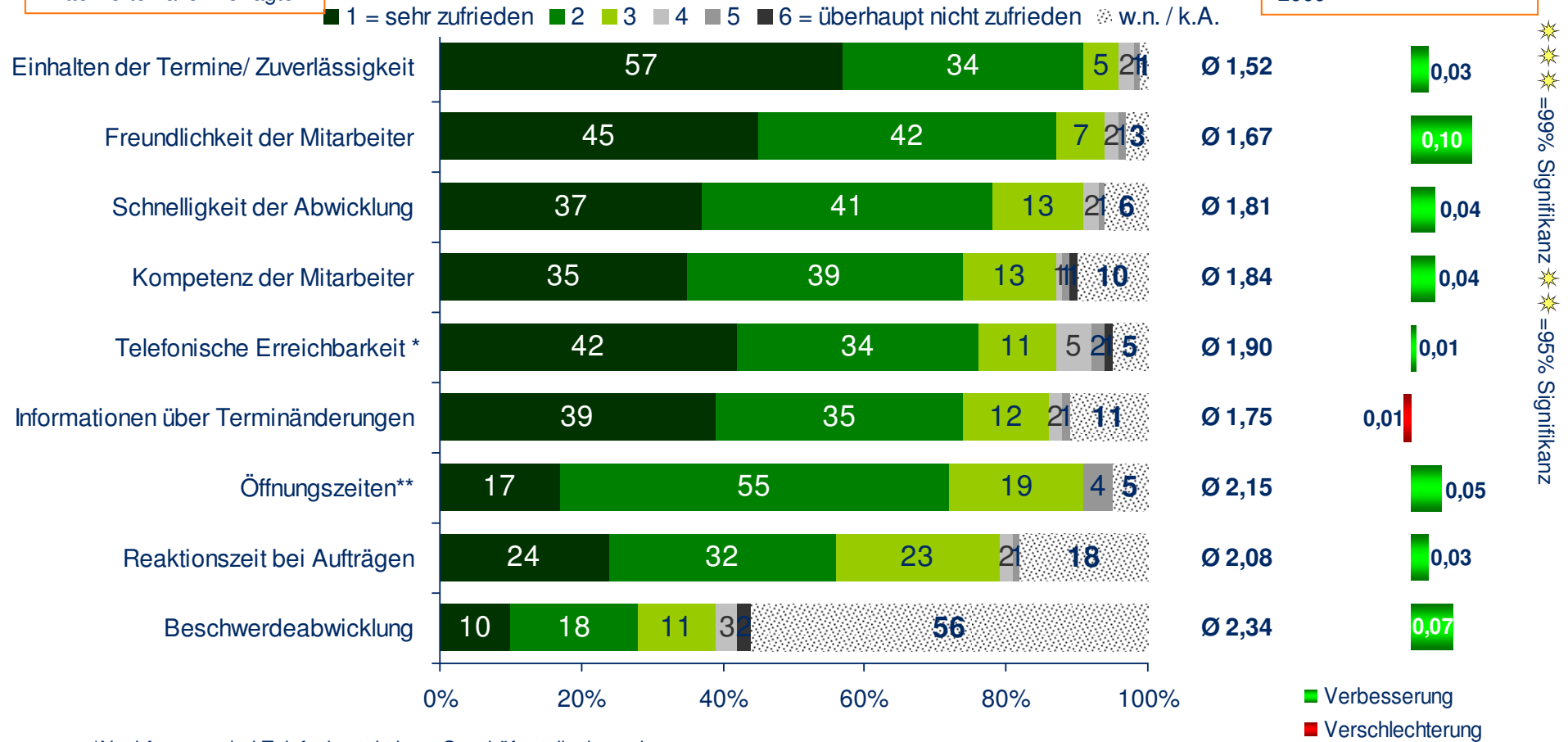
6. Die Servicequalität

Servicequalität – AWSH (Herzogtum Lauenburg)

- Die Bewertung der Servicequalität ist im Vergleich zu 2009 im Wesentlichen gleich geblieben. Die Befragten sind heute mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter und der Beschwerdebearbeitung etwas zufriedener.

gerundet nach Mittelwerten aller Befragten

Differenz Mittelwerte zu 2009

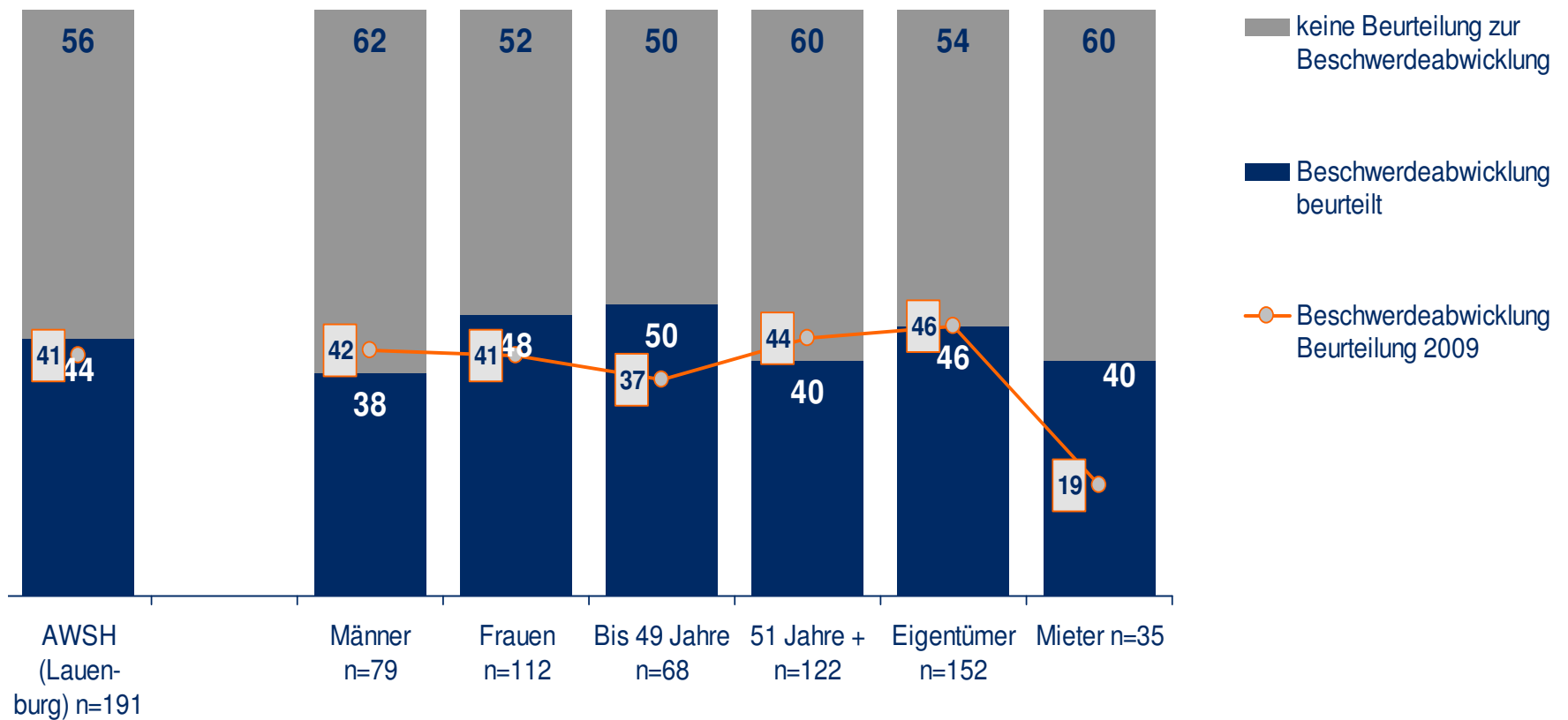


*Nachfrage nur bei Telefonkontakt bzw. Geschäftsstellenbesuch
** Kleine Basis.

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

Servicequalität – Der Beschwerdeanteil (bei Kontakt)

- Männer, Ältere und Mieter hatten in dieser Befragung deutlich weniger Beschwerdekontakte als 2009.

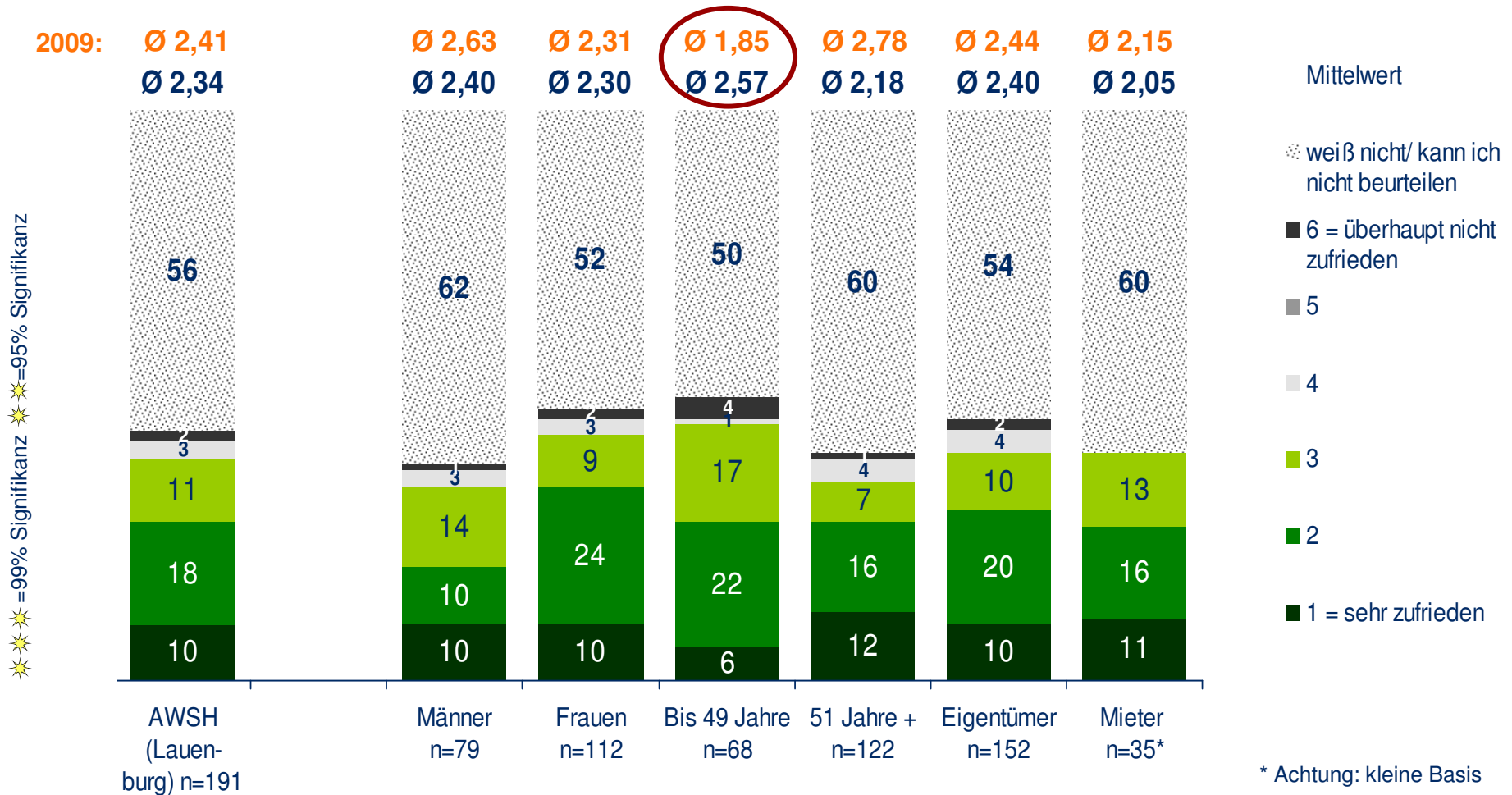


* Achtung: kleine Basis

10. Wie zufrieden sind Sie mit der Beschwerdeabwicklung?

Servicequalität – Die Beschwerdeabwicklung (bei Kontakt)

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



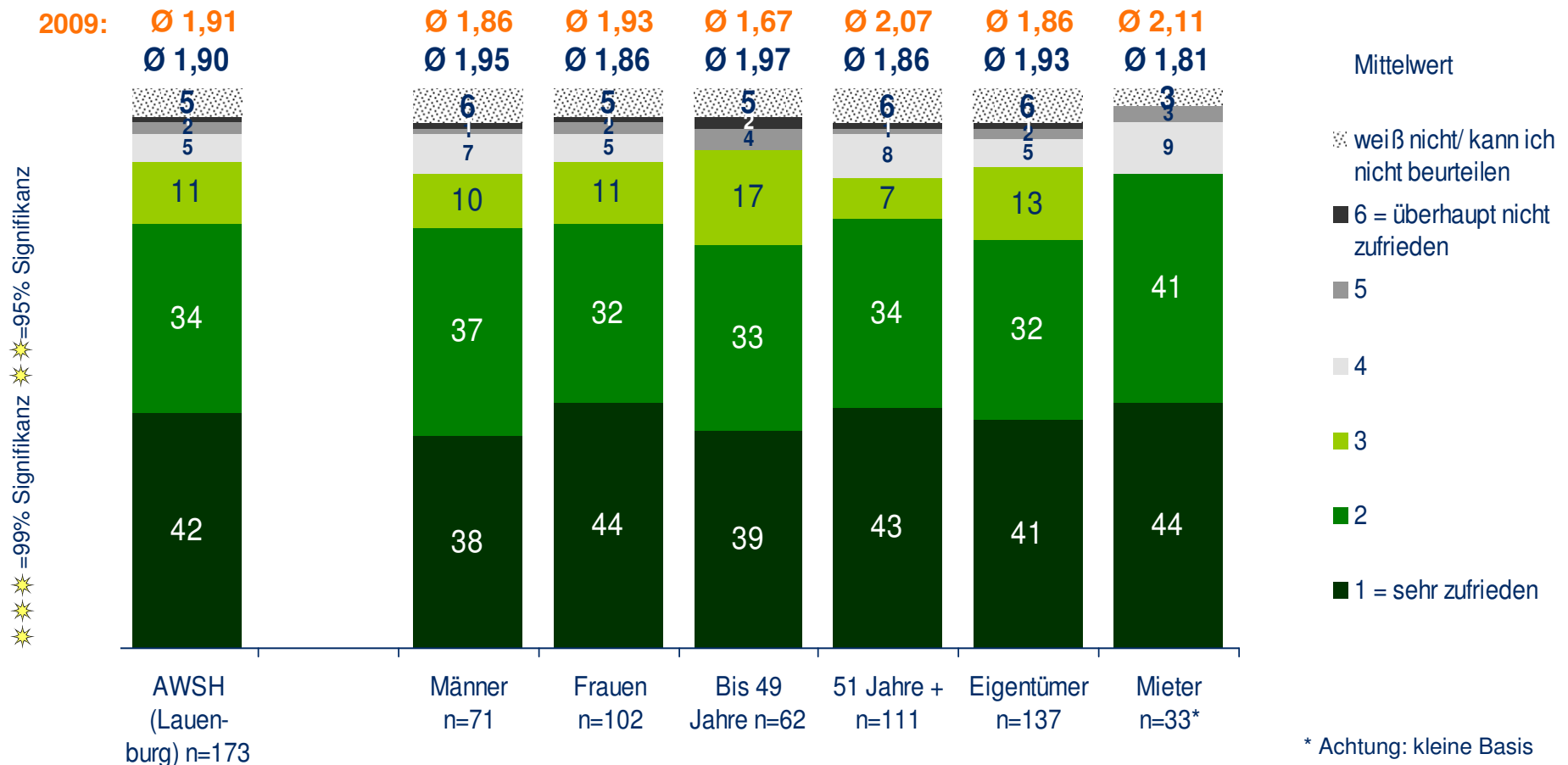
☆☆☆ = 99% Signifikanz
 ☆☆☆☆ = 95% Signifikanz

* Achtung: kleine Basis

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

Servicequalität – Telefonische Erreichbarkeit

- Die telefonische Erreichbarkeit hat sich im Vergleich zu 2009 insgesamt nicht verändert. Jüngere beurteilen sie aktuell weniger gut.



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

* Achtung: kleine Basis

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

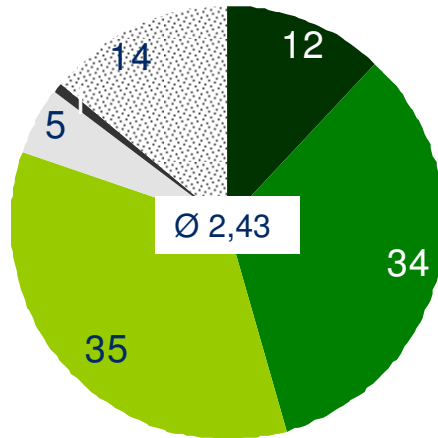
7. Das Preis-Leistungs-Verhältnis

Preis-Leistungs-Verhältnis – Eigentümer vs. Mieter

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



**Eigentümer
n=224**



1 = sehr zufrieden

2

3

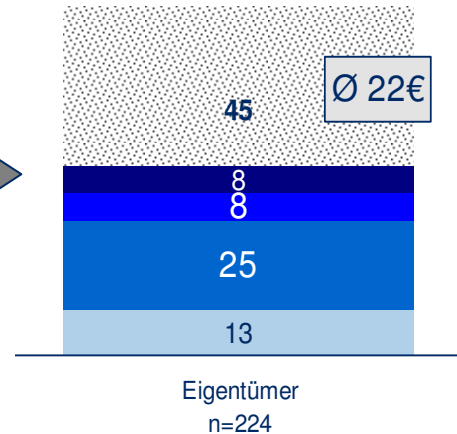
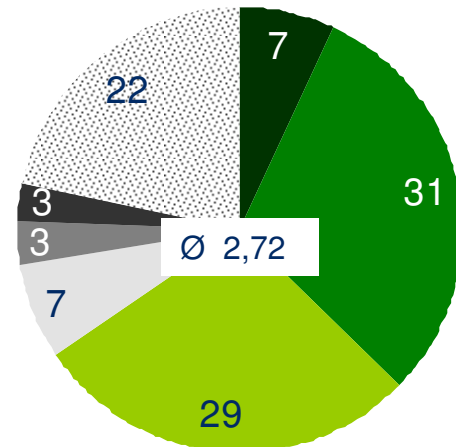
4

5

6 = überhaupt nicht zufrieden

Kenne ich nicht/ kann ich nicht beurteilen

**Mieter
n=69**



Eigentümer
n=224

weiß nicht / keine Angabe

>30 EURO

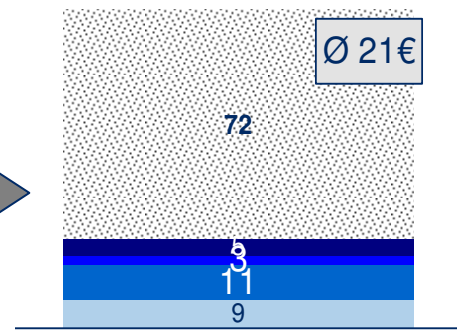
mehr als 100 EURO

21-30 EURO

11-20 EURO

-10 EURO

Mittelwert



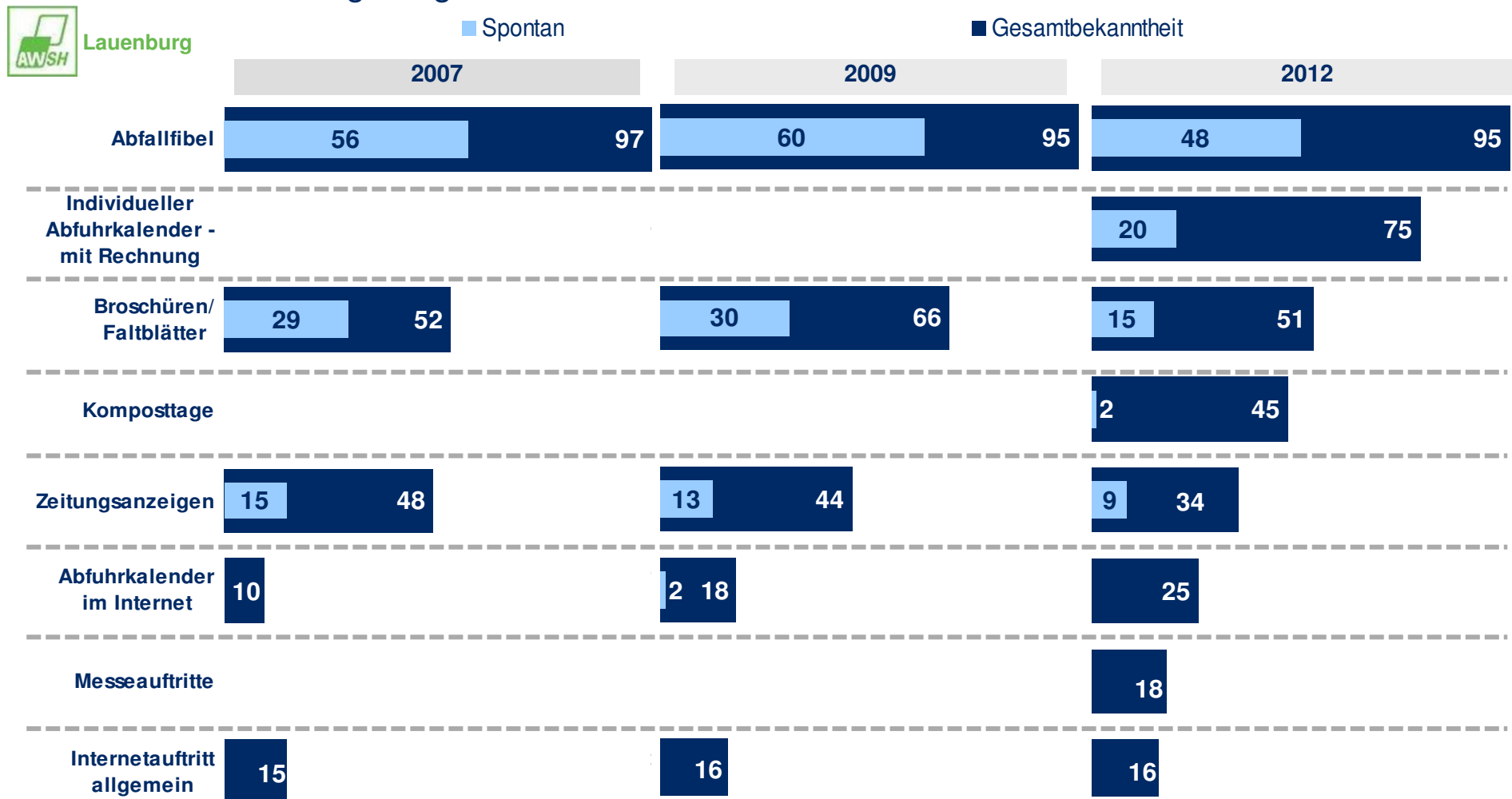
Mieter
n=69

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

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 Steigerung in der Bekanntheit erfahren.



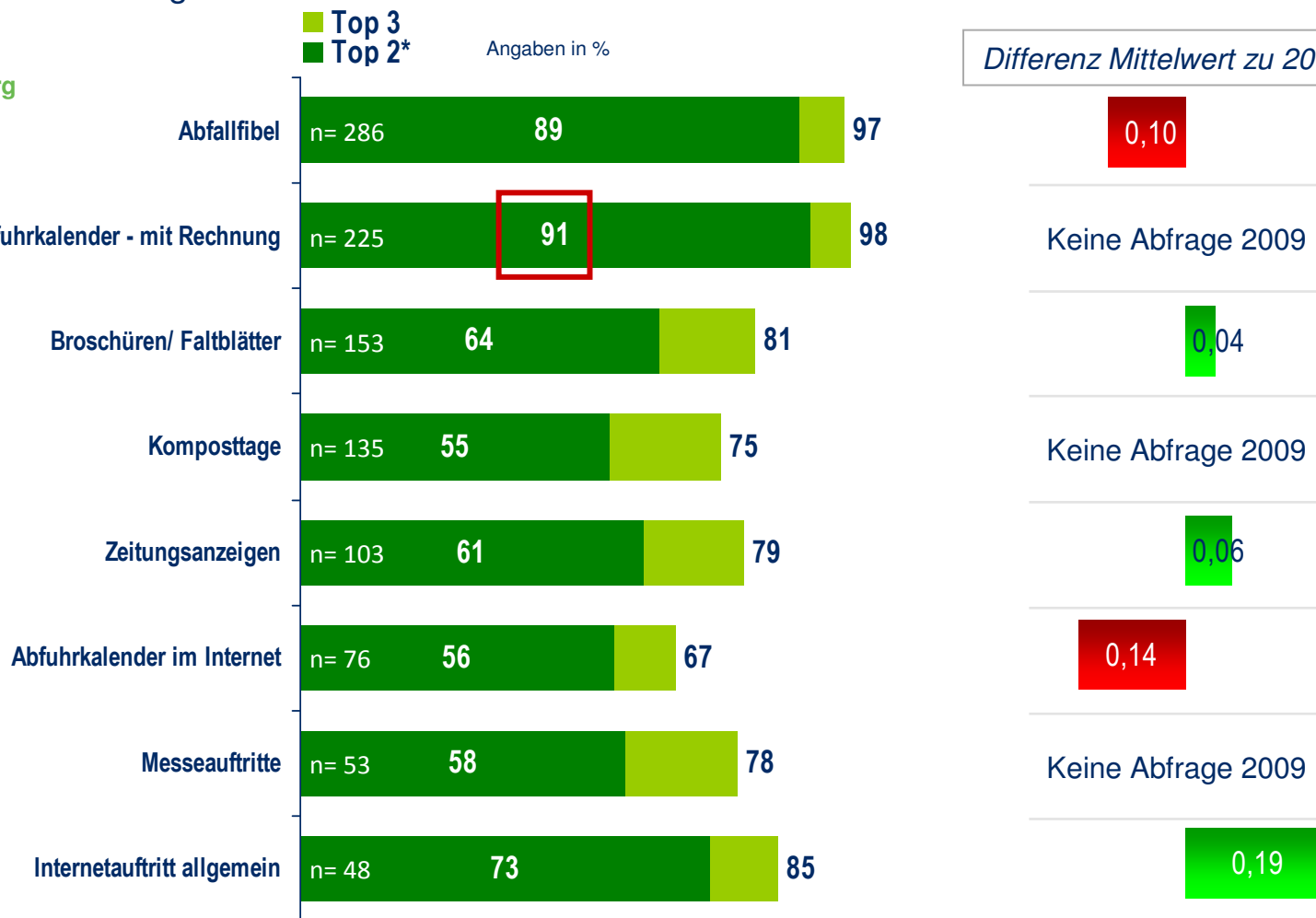
13./14. Können Sie sich an Informations- oder Werbematerialien Ihres Entsorgers ... erinnern? Bitte nennen Sie mir alles, was Sie in letzter Zeit gelesen, gesehen oder gehört haben. An welche Werbung erinnern Sie sich? Welche Info-Broschüren oder Informationsangebote kennen Sie?

Vergleich Beurteilung Werbung und Infomaterial

- Der individuelle Abfuhrkalender erhält das beste Urteil. Die Abfallfibel und der Abfuhrkalender im Internet werden nicht mehr so positiv wie 2009 beurteilt. Dagegen erhält der allgemeine Internetauftritt heute eine positivere Bewertung.



Lauenburg



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

■ Verbesserung
■ Verschlechterung

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

9. Verbesserungsvorschläge

Verbesserungsvorschläge – Details

- Für die AWSH Hzgt. Lauenburg geben 28% der Befragten Anregungen zur Verbesserung.
Hauptwunsch: Kein Sperrmüll auf Abruf/ regelmäßige Sperrmülltermine anbieten.



Lauenburg


SPERRMÜLL	8
kein Sperrmüll auf Abruf/ regelmäßige Sperrmülltermine anbieten	7
bessere/ unkompliziertere / unbürokratischere Sperrmüllentsorgung	1
KOSTEN/ GEBÜHREN	7
besseres Preis-Leistungsverhältnis	3
Gebühren senken	2
kostenlose/ preiswertere Nutzung von Recyclinghöfen/ Annahmestellen (Biomüll)	1
preiswertere Biomüllentsorgung	1
SONSTIGES ZUR ABHOLUNG	6
Tonnen dort abstellen, wo sie vorher standen (nicht auf den Gehweg/ insb. Biotonnen)	2
Tonnen nicht auf die Straße/ Fahrbahn stellen	1
GELBE SÄCKE	5
stabilere/ reißfeste Gelbe Säcke/ Tüten	3
Gelbe Tonne/ Wertstofftonne einführen (statt Gelber Sack)	2
bessere Verfügbarkeit/ häufigere Verteilung der Gelben Säcke (bei Abholung/ in Supermärkten)	1
ABHOLTURNUS	5
häufigere Schadstoffentsorgung/ -abholung anbieten (Schadstoffmobil)	1
häufigere Sperrmülltermine anbieten (2mal jährlich)	1
häufigere Abholung von Papier/ der Papiertonne	1
ANGEBOT *)	4
SERVICE	3
bessere/ längere Öffnungszeiten der Recyclinghöfe/ Annahmestellen (Schadstoffmobil/ AWSH)	1
Sonstiges zum Service	1

INFORMATIONEN *)	3
BIOMÜLL	3
Problemlösung bzgl. eingefrorener Biotonne (Papiertüten)	1
(ÖFFENTLICHE/ KOSTENLOSE) CONTAINER *)	1
SONSTIGES *)	2
LOB	13
bin zufrieden/ weiter so	12
Keine Verbesserungsvorschläge genannt	72

*) = 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, highlighting the section header.

10. Zusammenfassung und Handlungsempfehlung



Bekanntheit AWSH (Hzgt. Lauenburg)

- ▶ Bisher ist es der AWSH noch nicht gelungen, den Bekanntheitsgrad der Namen AWL und AWS aus dem Jahr 2007 zu erreichen.
- ▶ Weiterhin bekanntester Entsorger in 4 Regionen 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 (Hzgt. Lauenburg)

- ▶ 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. Die AWSH (Hzgt. Lauenburg) konnte sich in fast allen Merkmalen verbessern.
- ▶ Eine signifikant positive Verbesserung hat die AWSH (Hzgt. Lauenburg) in der Bekanntheit und Kompetenz.



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 (Hzgt. Lauenburg) mit dem Gelben Sack.

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 signifikant.

Der Kontakt zum eigenen Entsorger

- ▶ 2/3 der Kunden hatten bereits Kontakt zu ihrem Entsorgungsunternehmen. Die Kontaktaufnahme erfolgt vorrangig über das Telefon. Generell ist der Kontakt zur AWSH im Vergleich zu 2009 gestiegen.



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.
- ▶ 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 das Niveau im Vergleich zu 2009 besser geworden.
- ▶ 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. Als letzter Punkt gilt: 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 Gelben Säcke beziehungsweise Gelben Tonnen zu sehen. Auch sind nach wie vor Wünsche bezüglich der Sperrmüllabfuhr offen.

Fazit

- Der AWSH ist es noch nicht gelungen, an den Bekanntheitsgrad der AWL aus 2009 heranzureichen.
- Das Image der AWSH ist auf einem guten Niveau. Die Bemühungen werden von ihren Kunden honoriert. Diese AWSH konnten in einigen Bereichen deutlich bessere Beurteilungen als 2009 erreichen.
- 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 bei 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 ist es nützlich, einen Maßnahmenkatalog zu erarbeiten, der das Image dieser AWG in den Augen ihrer Kunden (noch weiter) verbessert.
- Es sollte eine Differenzierung der AWSH von den Entsorgungsunternehmen des Gelben Sacks in der Öffentlichkeit stattfinden.
- Nicht in den seit 2009 erarbeiteten Maßnahmen nachlassen!