

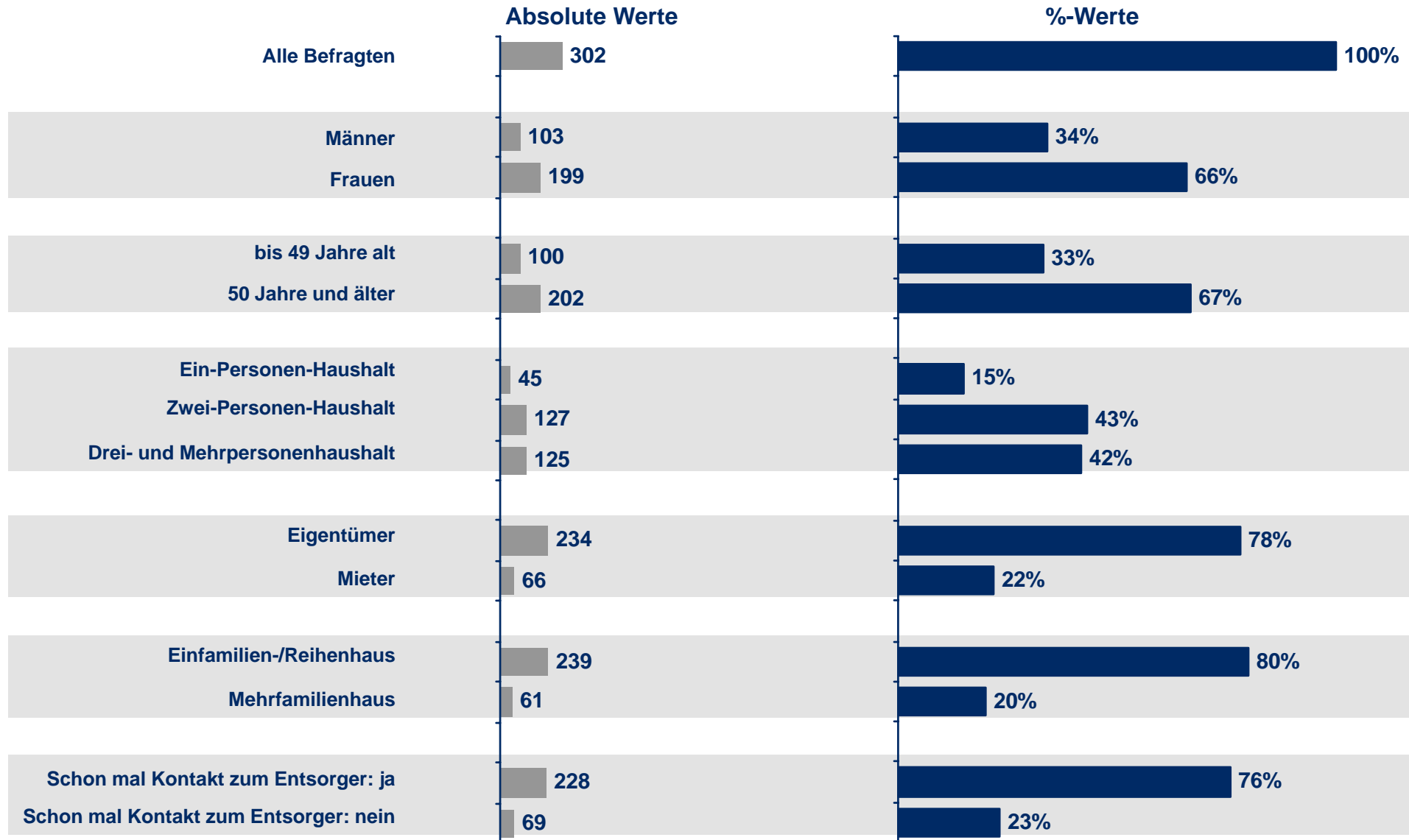
Ergebnisse zur Kundenbefragung der AWSH, Kreisgebiet Lauenburg

- Mai 2015 -



Ziel	<ul style="list-style-type: none">▪ Ermittlung von Bekanntheit, Image, Produkt,- Dienstleistungs- und Servicequalität der Abfallwirtschaftsgesellschaften AWSH (ehemals AWL)
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 Lauenburg



Struktur der Ergebnispräsentation

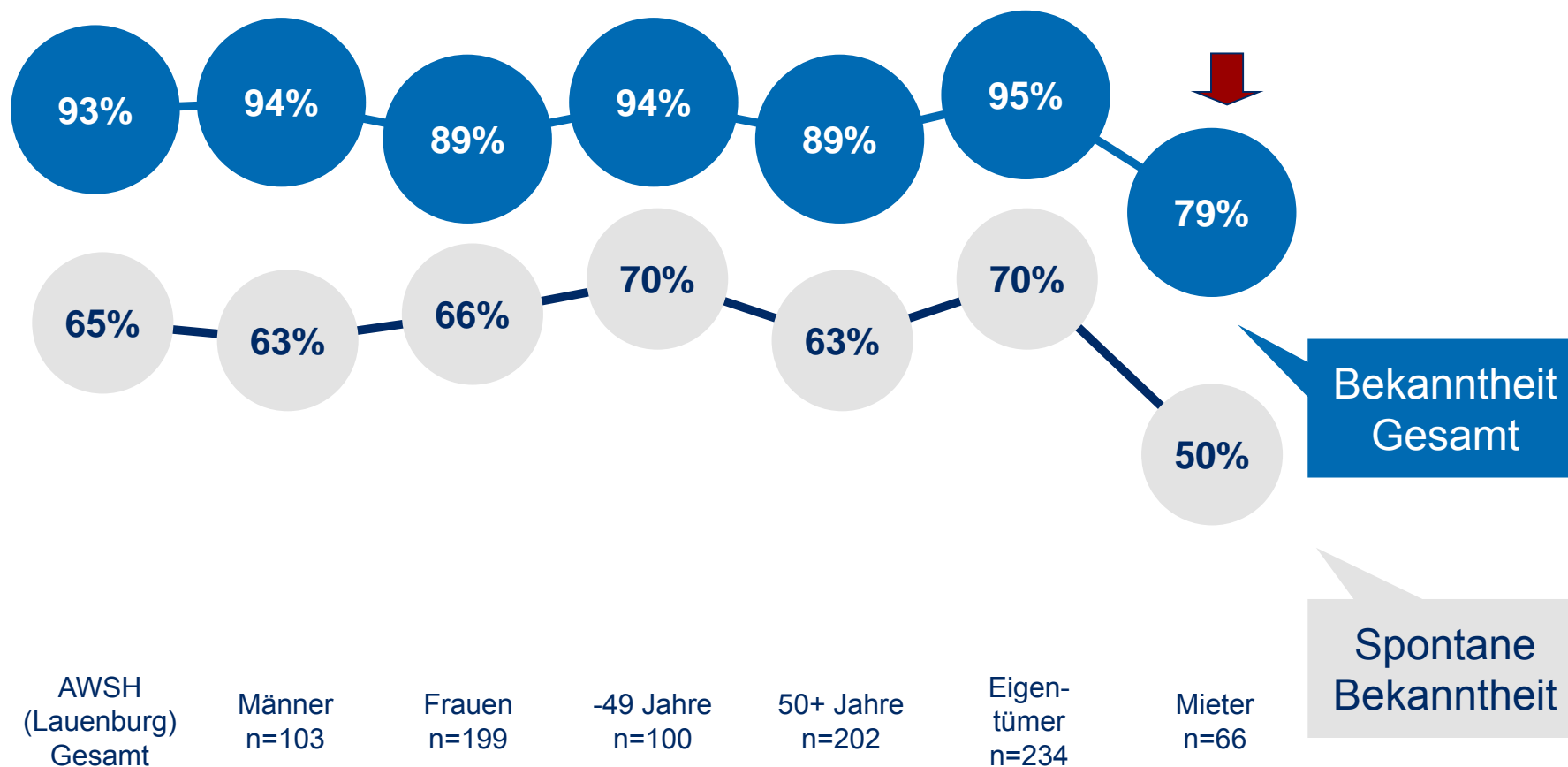


A small orange triangle pointing to the right, serving as a bullet point for the section header.

1. Bekanntheit Entsorgungsunternehmen

Aktuelle Bekanntheit AWSH (Lauenburg) 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

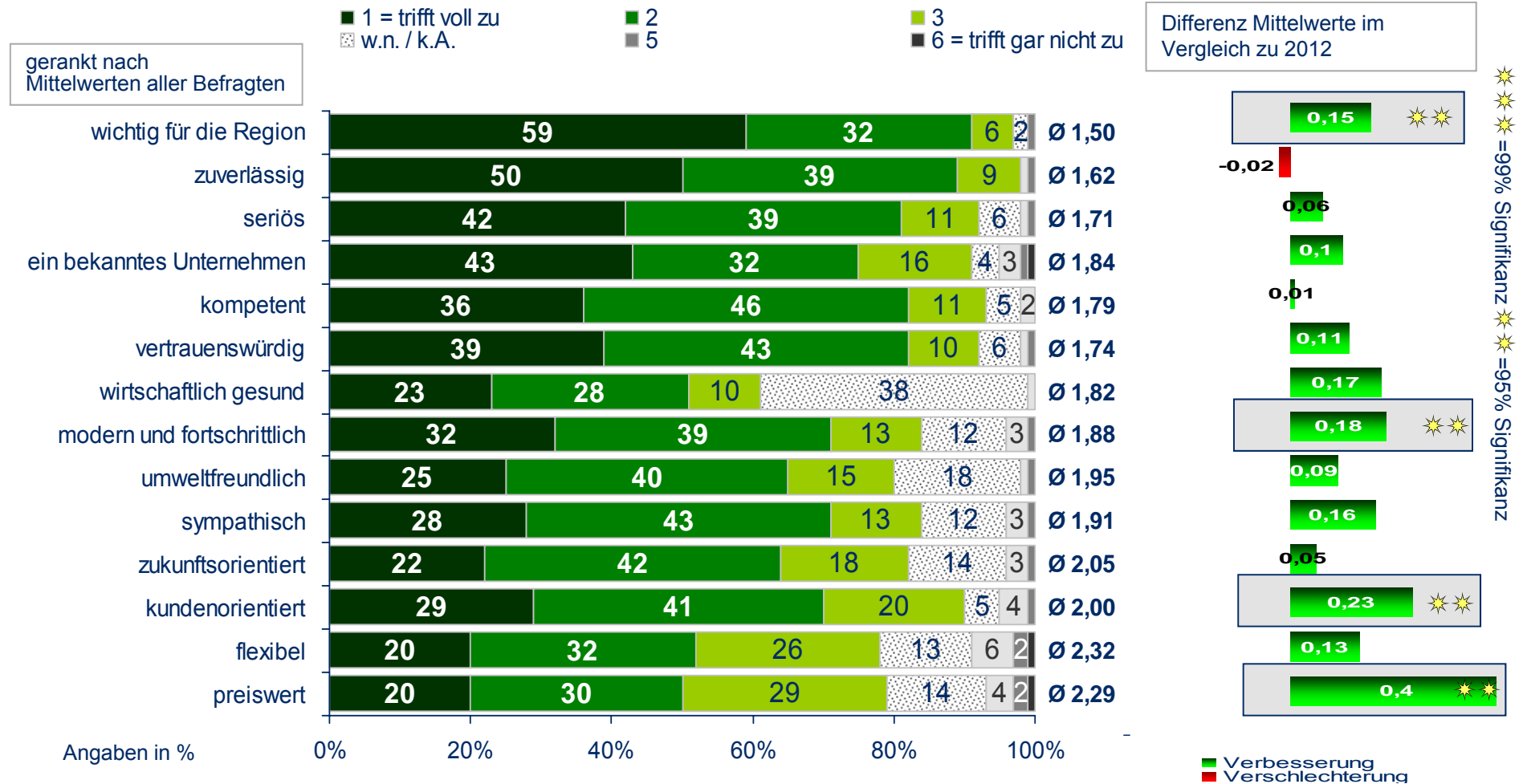
A small orange triangle pointing to the right, serving as a bullet point for the section header.

2. Image AWSH (Lauenburg)

Image – AWSH (Lauenburg)



- Signifikante Verbesserungen sind bei der Relevanz für die Region, der Fortschrittlichkeit, der Kundenorientierung und dem Preisniveau sichtbar. Auch alle anderen Bereiche zeigen positive Tendenzen oder sind gleich geblieben.

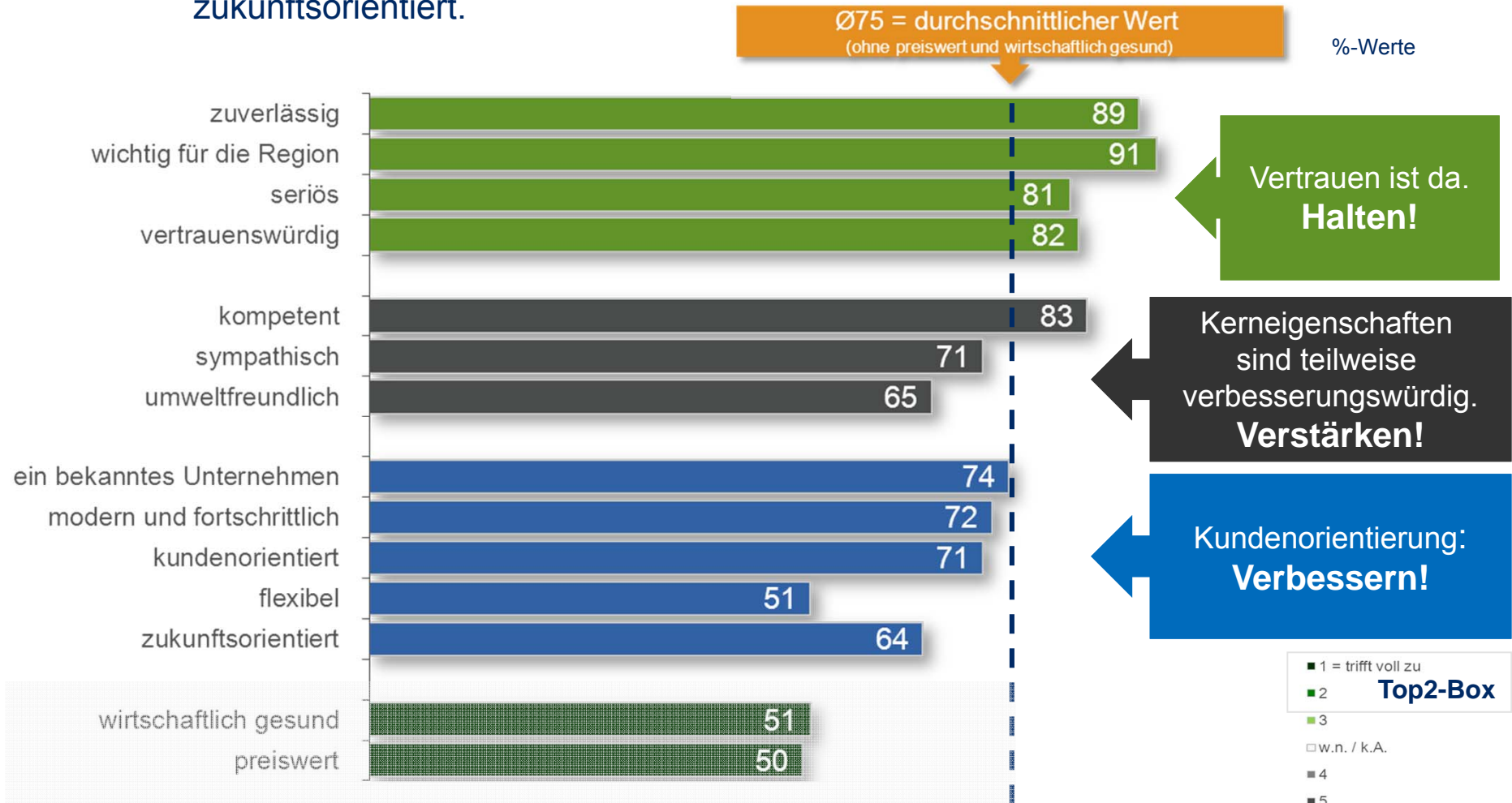


4. Ich lese Ihnen jetzt einige Eigenschaften vor. Bitte sagen Sie mir, wie sehr diese Eigenschaften auf Ihren Abfallentsorger, also auf die ... zutreffen. Filter: Falls jeweiliger Entsorger bekannt

Image gesamt – AWSH Lauenburg Top2-Box

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

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



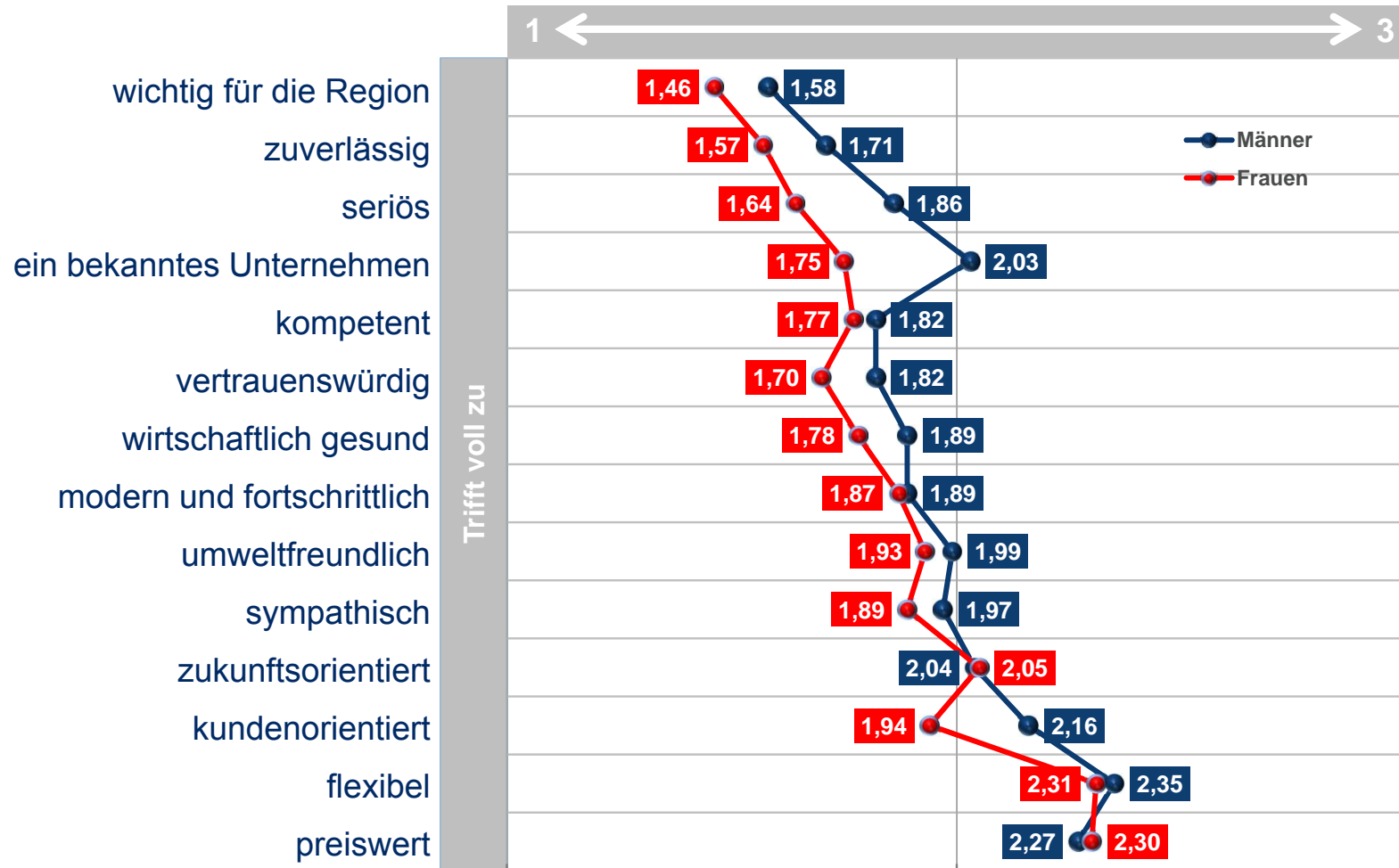
4. Ich lese Ihnen jetzt einige Eigenschaften vor. Bitte sagen Sie mir, wie sehr diese Eigenschaften auf Ihren Abfallentsorger, also auf die ... zutreffen. Filter: Falls jeweiliger Entsorger bekannt

Image – nach Geschlecht – AWSH Lauenburg



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

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



4. Ich lese Ihnen jetzt einige Eigenschaften vor.

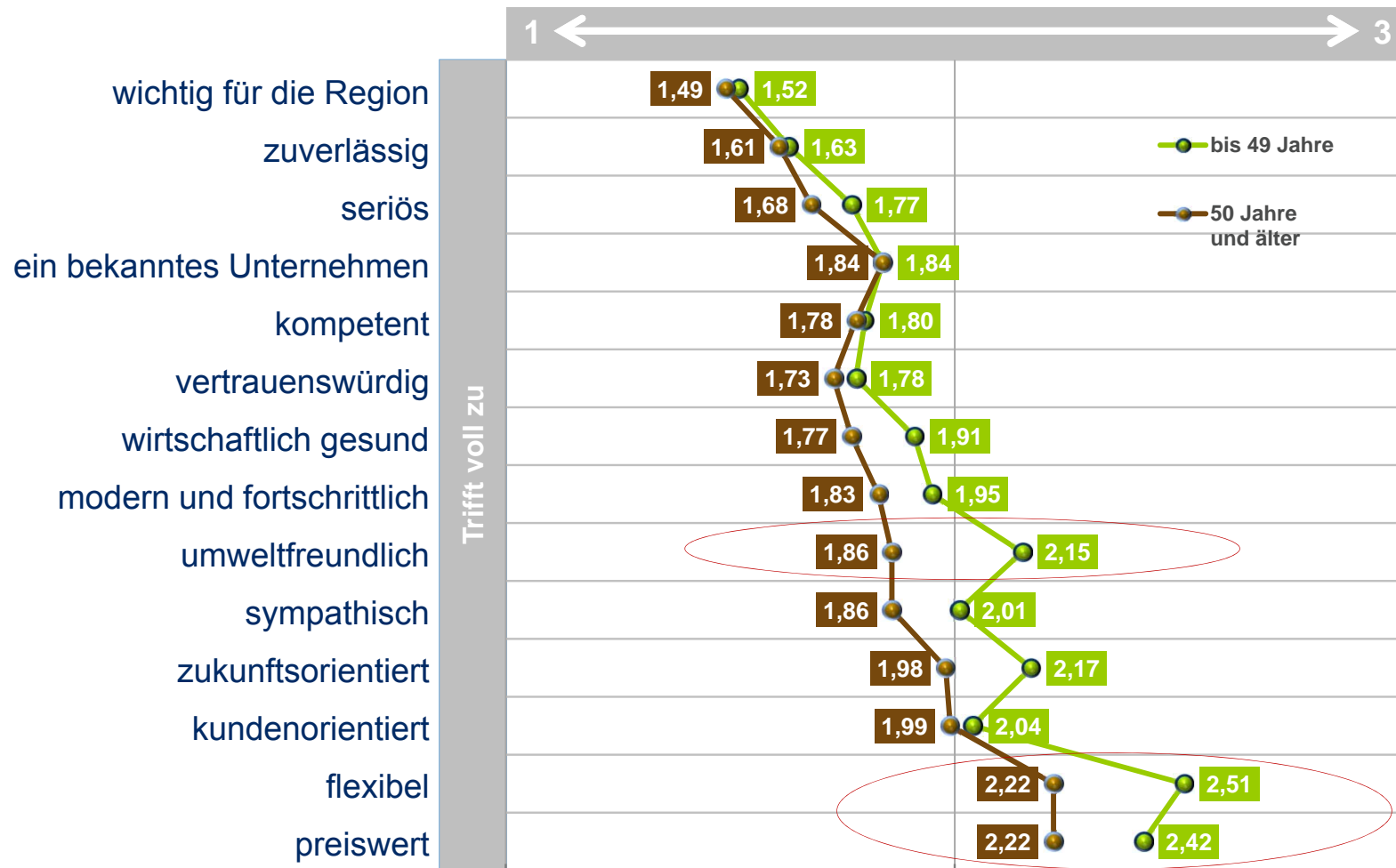
Bitte sagen Sie mir, wie sehr diese Eigenschaften auf Ihren Abfallentsorger, also auf die ... zutreffen. Filter: Falls jeweiliger Entsorger bekannt

Image – nach Alter – AWSH Lauenburg



- Die Älteren sehen die AWSH Lauenburg als deutlich umweltfreundlicher, flexibler und preiswerter.

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

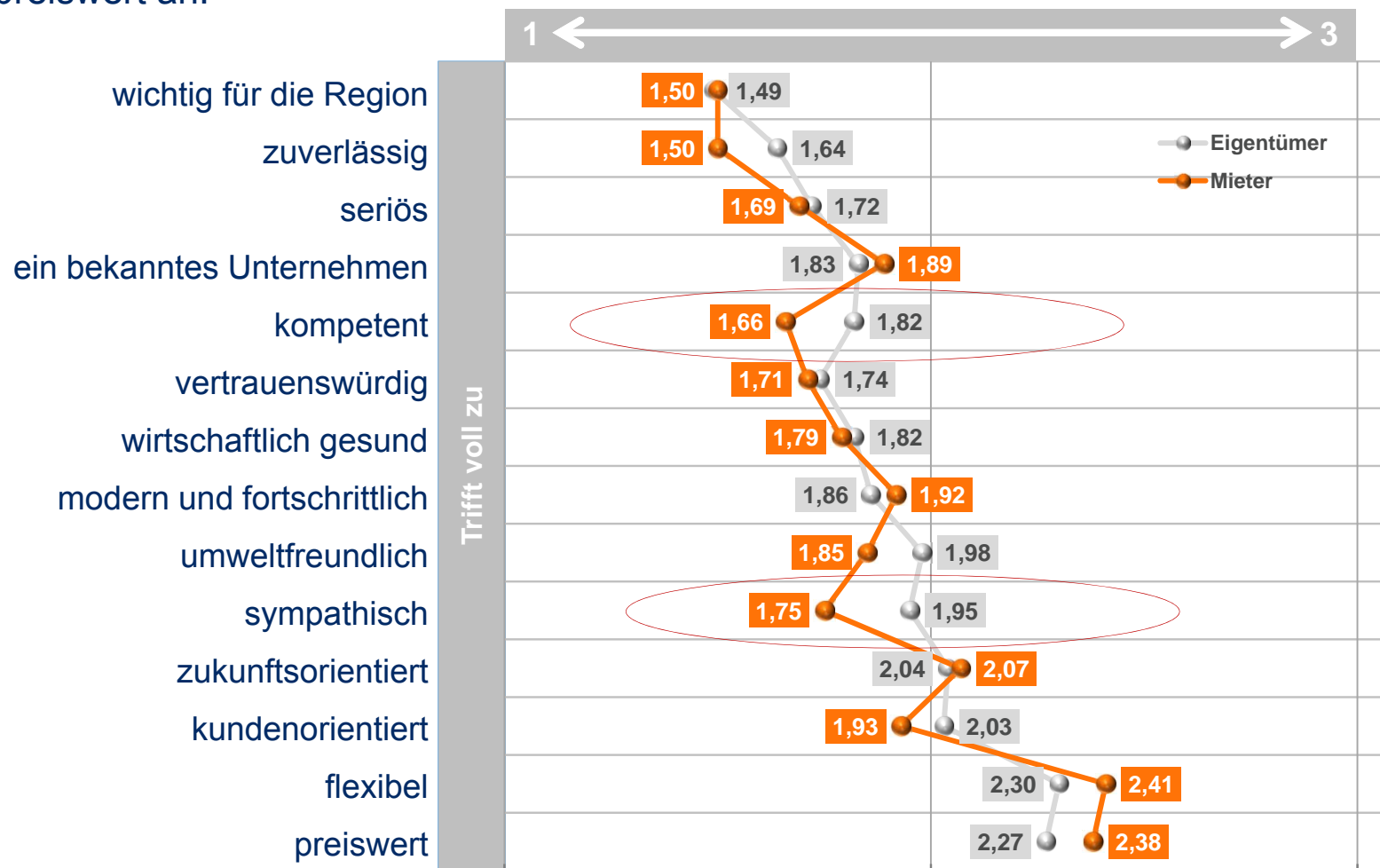


4. Ich lese Ihnen jetzt einige Eigenschaften vor. Bitte sagen Sie mir, wie sehr diese Eigenschaften auf Ihren Abfallentsorger, also auf die ... zutreffen. Filter: Falls jeweiliger Entsorger bekannt
20.08.2015 Seite 11 Kundenzufriedenheitsuntersuchung 2015 / AWSH Lauenburg Basis: Befragte, die die relevante AW kennen

Image –nach Eigentum / Miete – AWSH Lauenburg

- Insgesamt sind die Mieter leicht positiver als die Eigentümer; insbesondere die Kompetenz und Sympathie werden von den Mietern besser beurteilt. Die Eigentümer sehen die AWSH Lauenburg eher als flexibel und preiswert an.

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
20.08.2015 Seite 12 Kundenzufriedenheitsuntersuchung 2015 / AWSH Lauenburg Basis: Befragte, die die relevante AW kennen

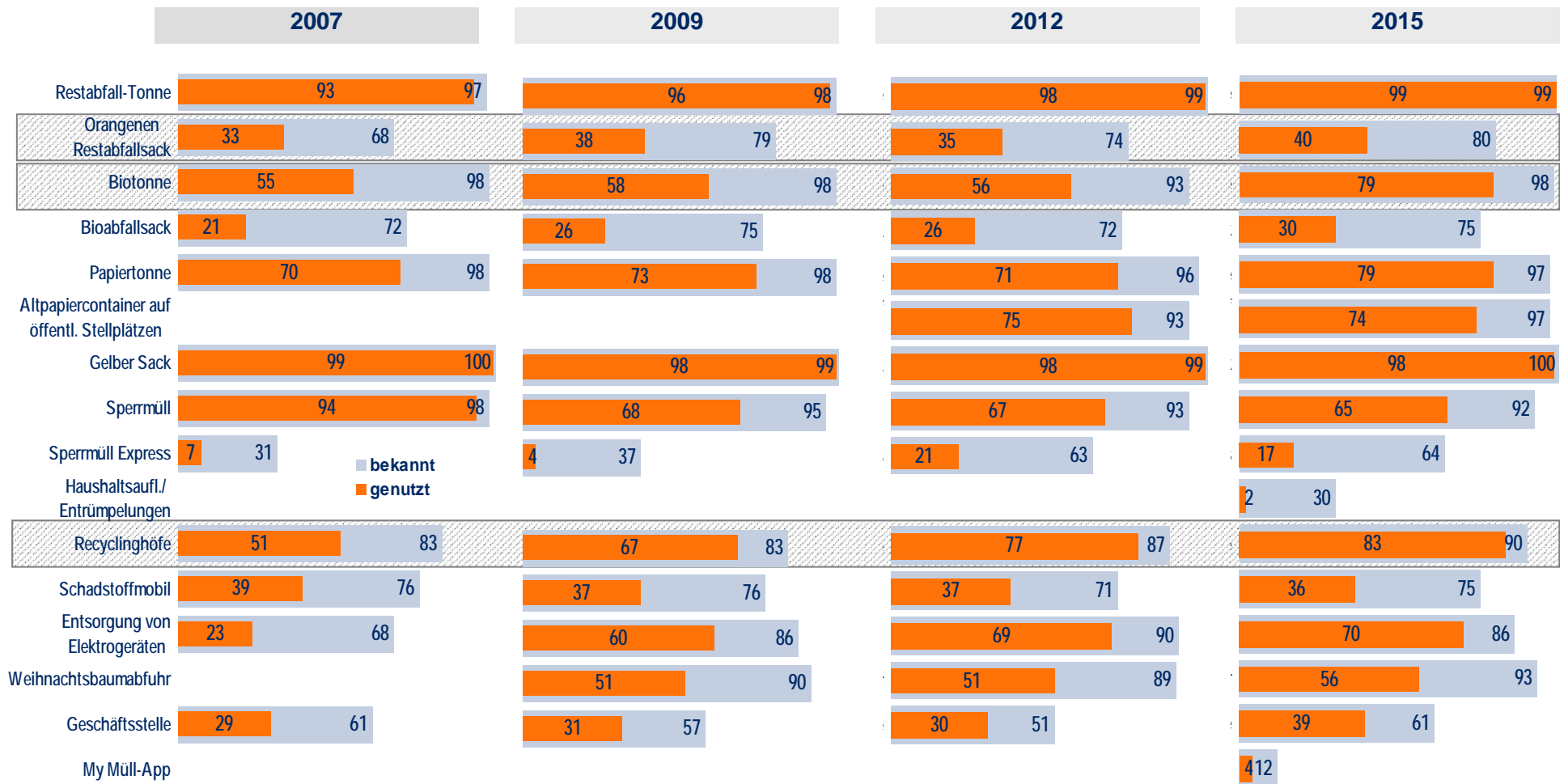
3. Die Dienstleistungen

- Bekanntheit, Nutzung und Zufriedenheit -

Vergleich Bekanntheit / Nutzung Dienstleistungen – AWSH (Lauenburg)



- Der orangefarbene Sack für Restabfall, die Biotonne und die Recyclinghöfe werden immer häufiger genutzt. Die MyMüll-App ist bisher nur ca. jedem Zehnten bekannt.



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.

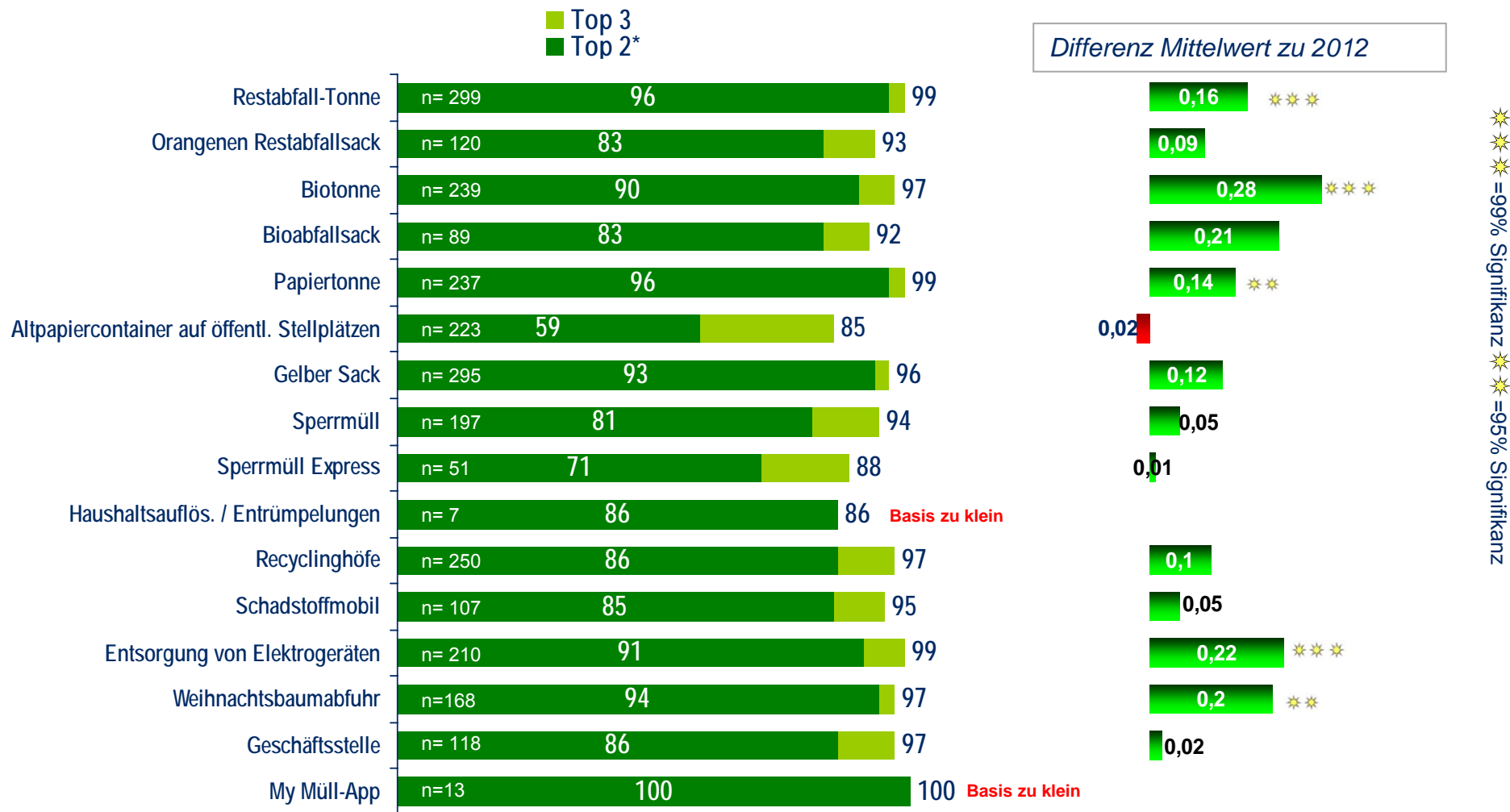
Angaben in %

Zufriedenheit mit den Dienstleistungen

– AWSH (Lauenburg)



- Die Dienstleistungen werden überwiegend deutlich – zum Teil sogar signifikant – besser als 2012 beurteilt.



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

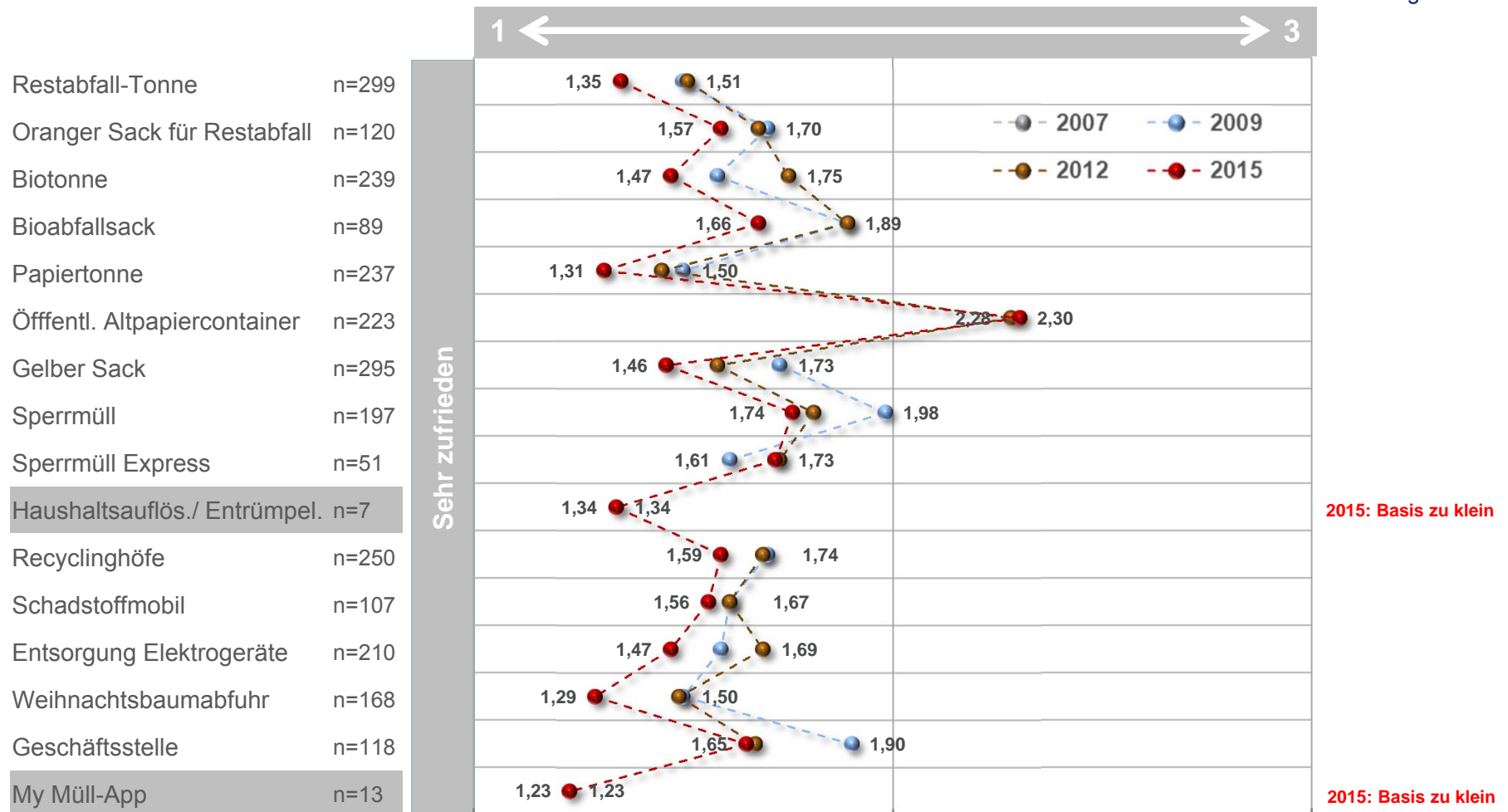
*Top 2 = Wert 1 und 2 / Top 3 = Wert 1, 2 und 3 auf einer Skala von 1 bis 6 mit 1 = sehr zufrieden bis 6 = überhaupt nicht zufrieden

Zufriedenheit mit den Dienstleistungen – AWSH Lauenburg (Vergleich)



- Es ist eindeutig eine Verbesserung aller Merkmale, ausgenommen dem öffentlichen Altpapiercontainer, festzustellen.

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



2015: Basis zu klein

2015: Basis zu klein

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

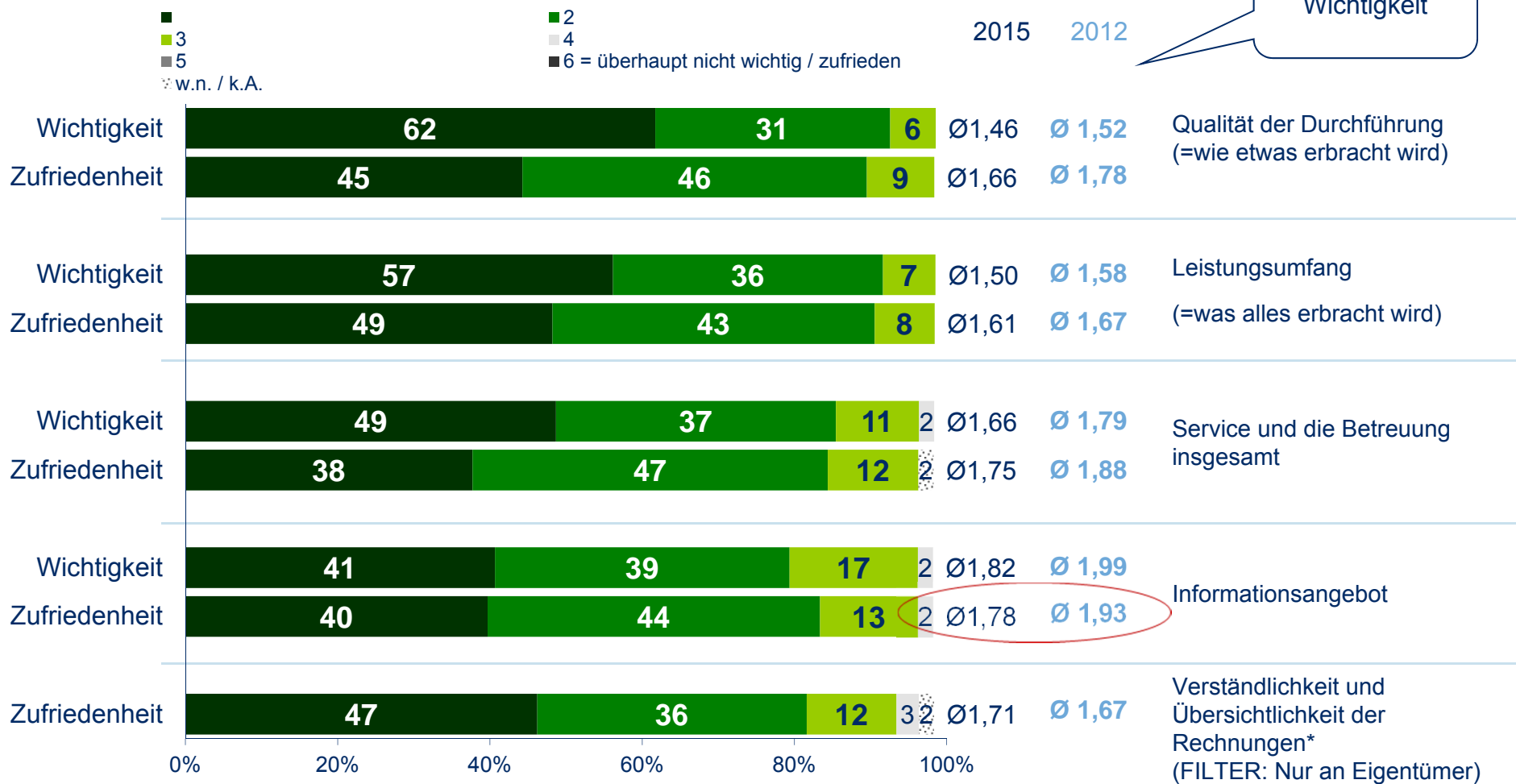
4. Die Produkt- und Dienstleistungsqualität
- Relevanz und Zufriedenheit -

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



- Die AWSH Lauenburg sich – bis auf die Verständlichkeit der Rechnungen – überall verbessert. Signifikant besser ist das Informationsangebot geworden.

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, highlighting the section header.

5. Kontakt zum eigenen Entsorger

Kontakt zum Entsorgungsunternehmen

- Drei Viertel der Kunden hatte bereits Kontakt zu ihrem Entsorgungsunternehmen. Dies ist eine Steigerung von 13 Prozentpunkten im Vergleich zu 2012.
- Generell wird nach wie vor am häufigsten telefonisch mit den Abfallwirtschaften Kontakt aufgenommen. Das Internet ist als Kontaktmedium noch nicht so relevant.

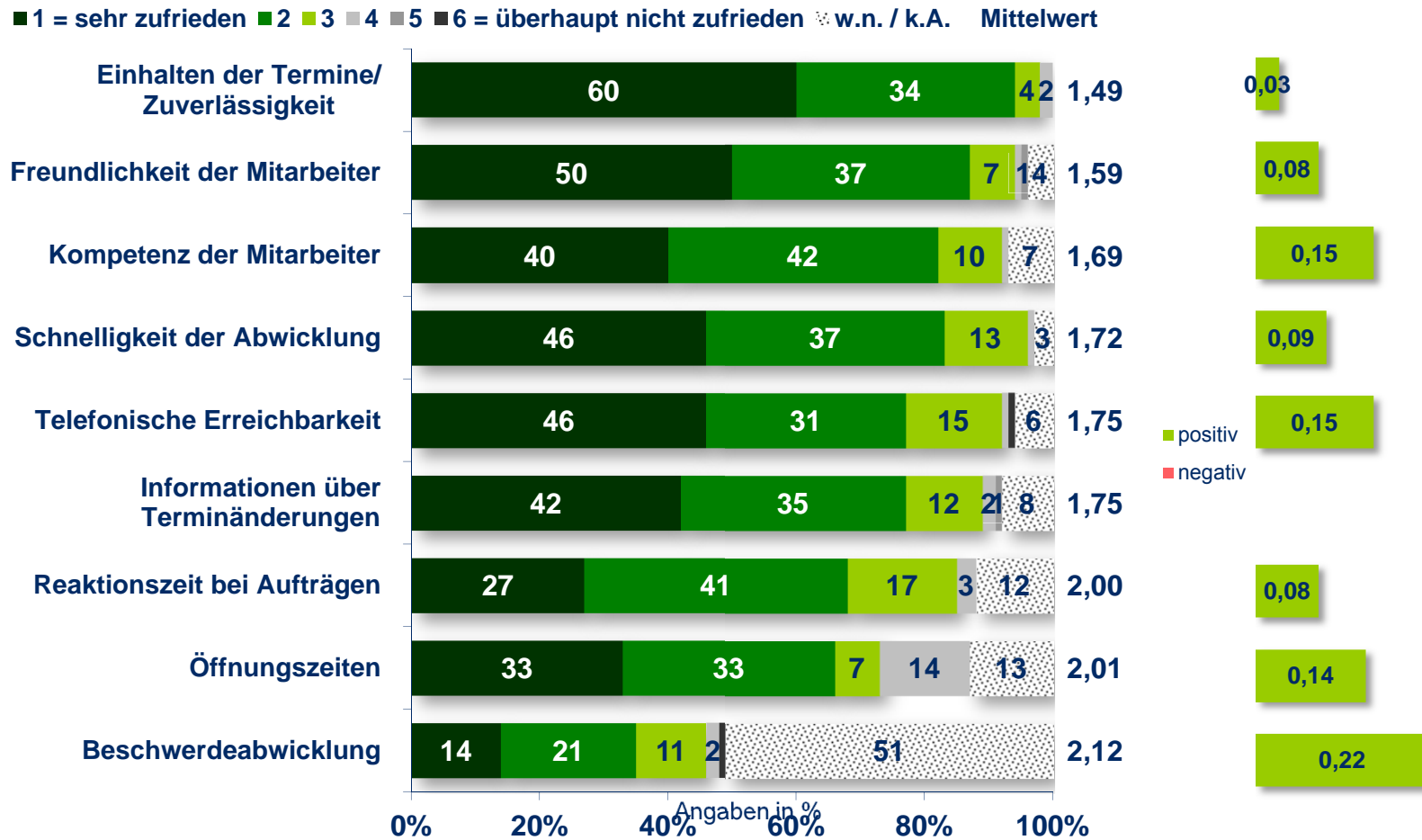
A small orange triangle pointing to the right, serving as a bullet point for the section header.

6. Servicequalität

Servicequalität – AWSH Lauenburg

- Insgesamt liegen die aktuellen Beurteilungen auf dem Niveau der letzten Befragung. Es gibt viele positive Tendenzen, jedoch keine signifikanten Änderungen.

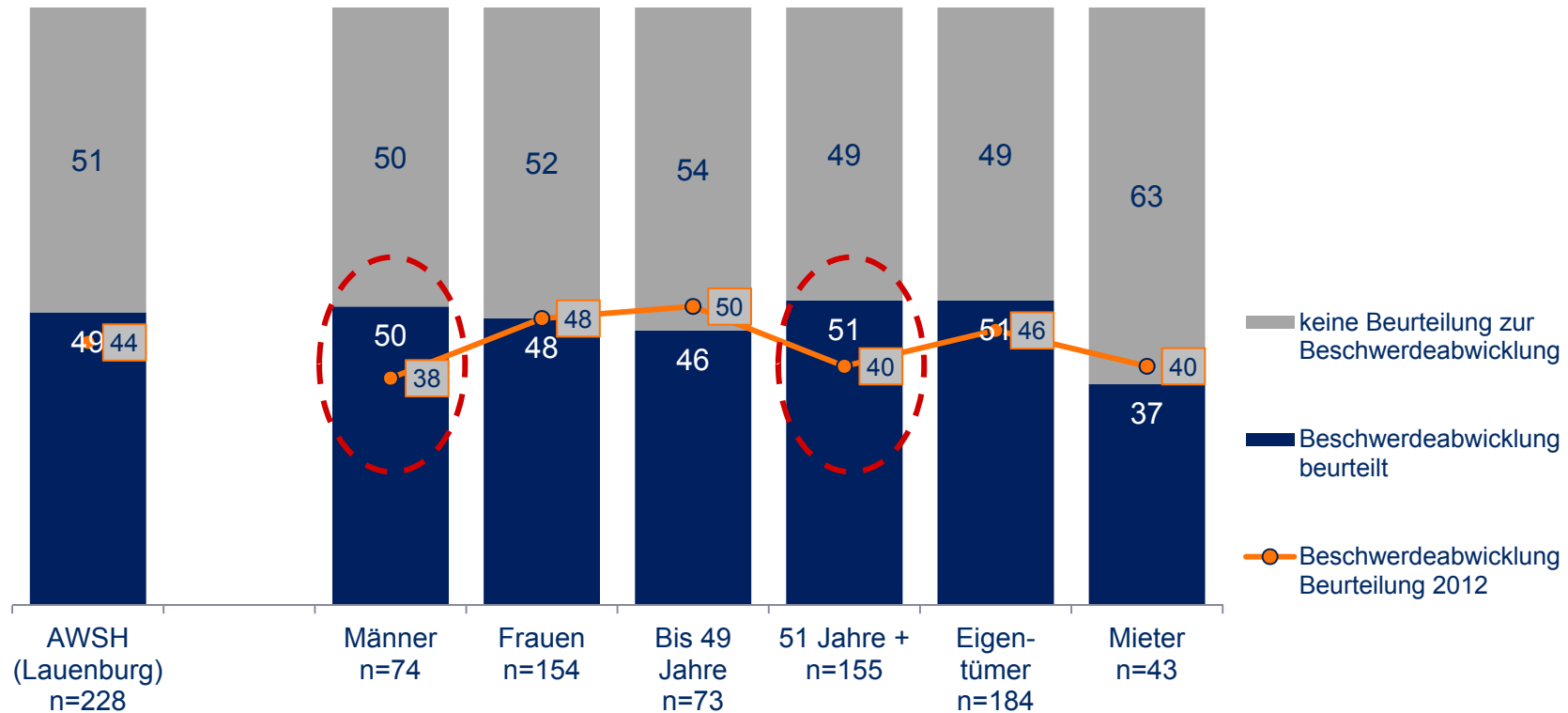
Differenz Mittelwerte zu 2012



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

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

- Der Beschwerdekontakt hat sich aktuell im Vergleich zu 2012 leicht erhöht. Männer und Ältere haben sich verstärkt beschwert.



* Achtung: kleine Basis

10. Wie zufrieden sind Sie mit der Beschwerdeabwicklung?

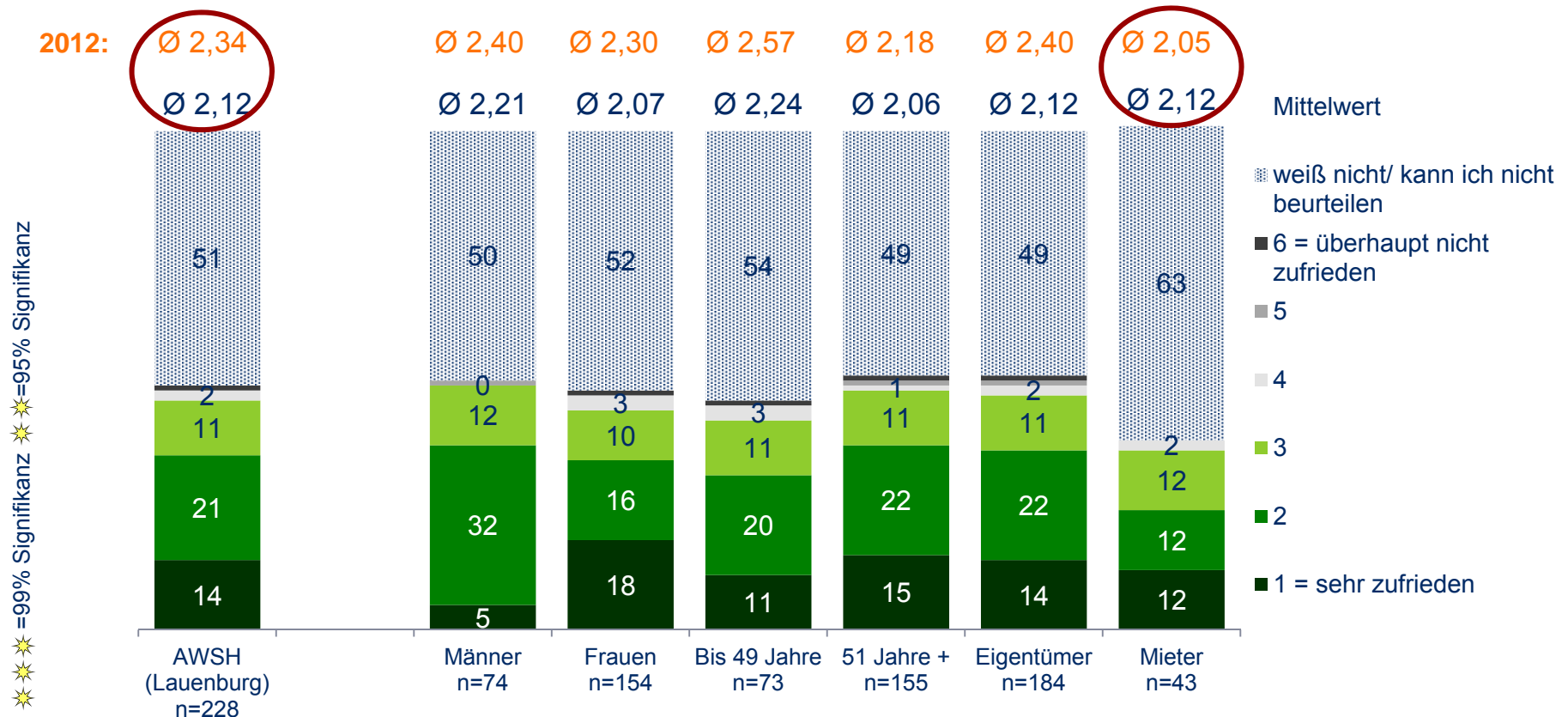
Basis: Befragte, mit Kontakt bei relevantem Entsorger in %

Servicequalität – Die Beschwerdeabwicklung

AWSH (Lauenburg) (bei Kontakt)



- Die Beschwerdebehandlung hat sich gegenüber 2012 positiv entwickelt. Lediglich Mieter sind leicht unzufriedener.

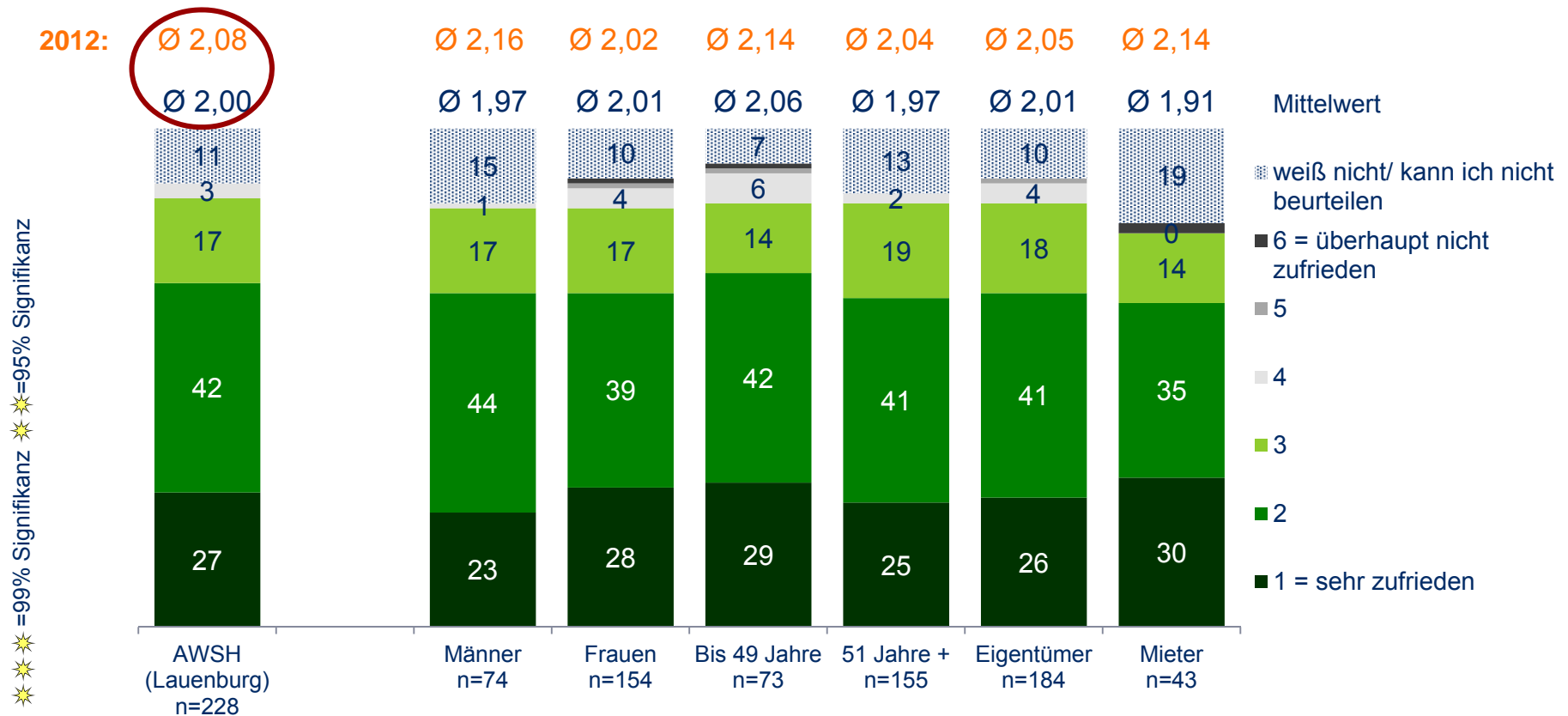


* Achtung: kleine Basis

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

Servicequalität – Reaktionszeit bei Aufträgen AWSH (Lauenburg)

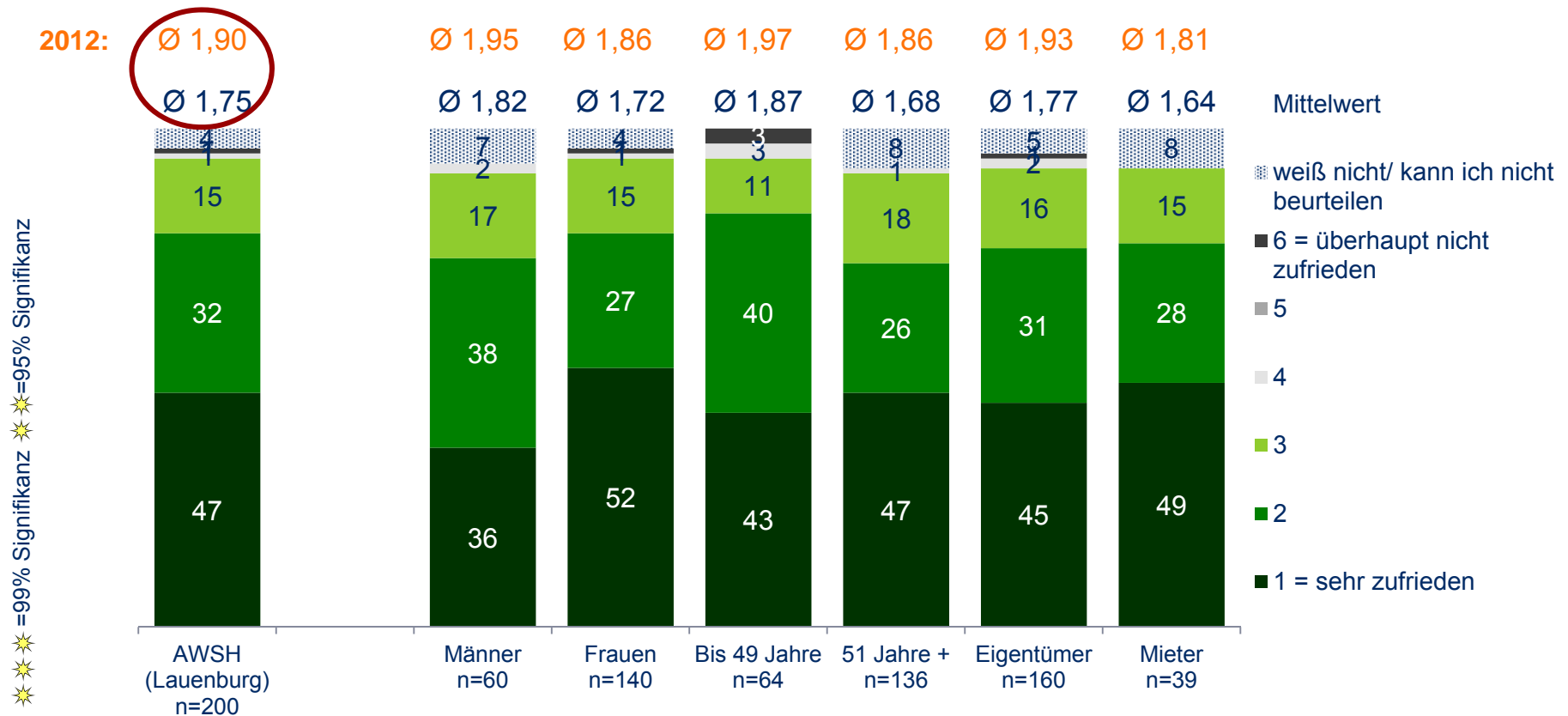
- Die Reaktionszeit bei Aufträgen wird 2015 auf gleichem Niveau wie 2012 bewertet. Insgesamt ist seit 2009 eine kontinuierliche positive Tendenz zu verzeichnen.



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

Servicequalität – Telefonische Erreichbarkeit AWSH (Lauenburg)

- Die telefonische Erreichbarkeit ist im Vergleich zu 2012 besser geworden, dies zeigt sich in allen Untergruppen.



* Achtung: kleine Basis

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

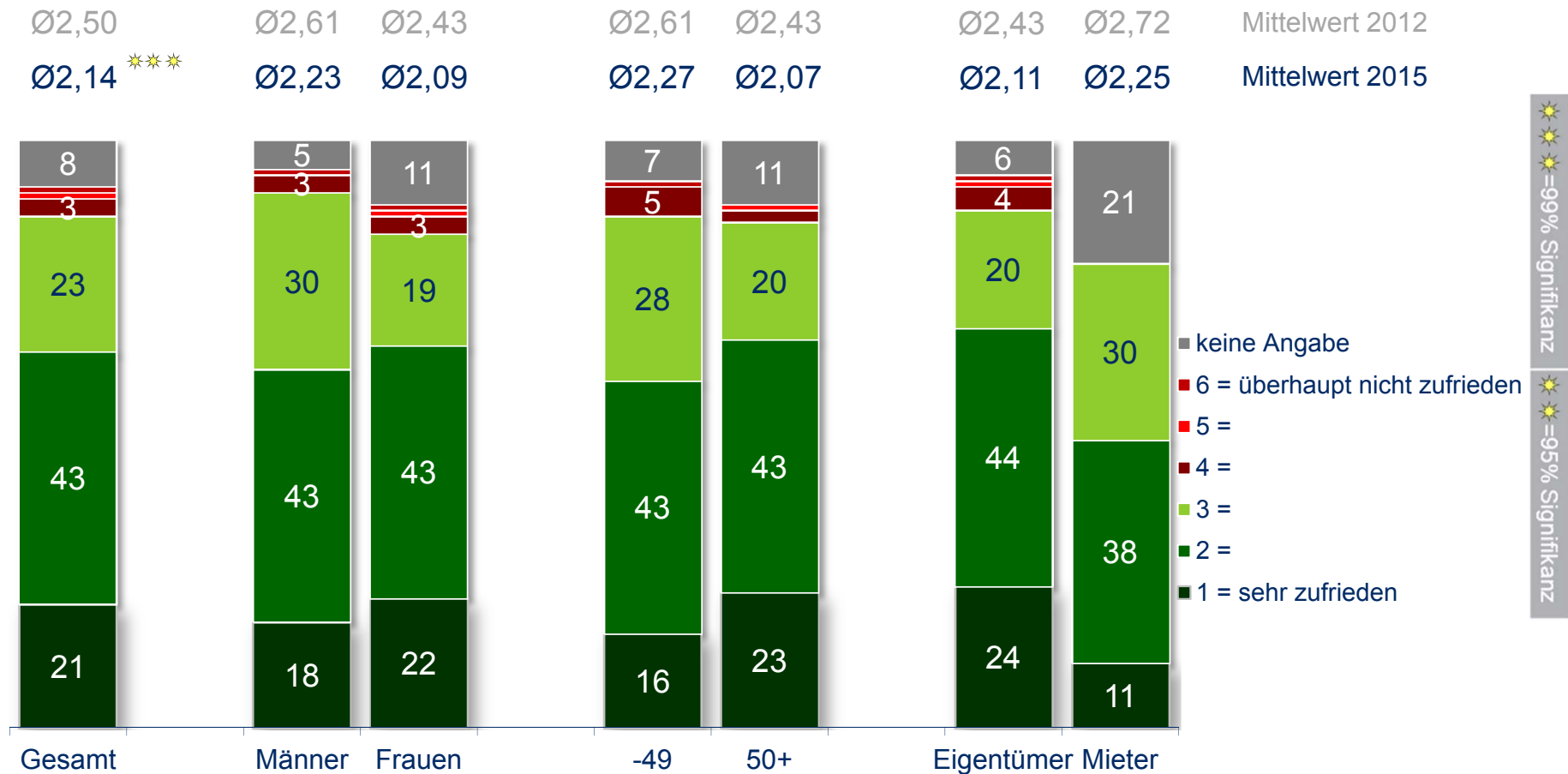
A small orange triangle pointing to the right, serving as a bullet point for the section header.

7. Das Preis-Leistungs-Verhältnis

Preis-/ Leistungsverhältnis – AWSH Lauenburg



- Das Preis-/ Leistungsverhältnis hat sich signifikant verbessert!
Diese positive Steigerung zieht sich durch alle Untergruppen.

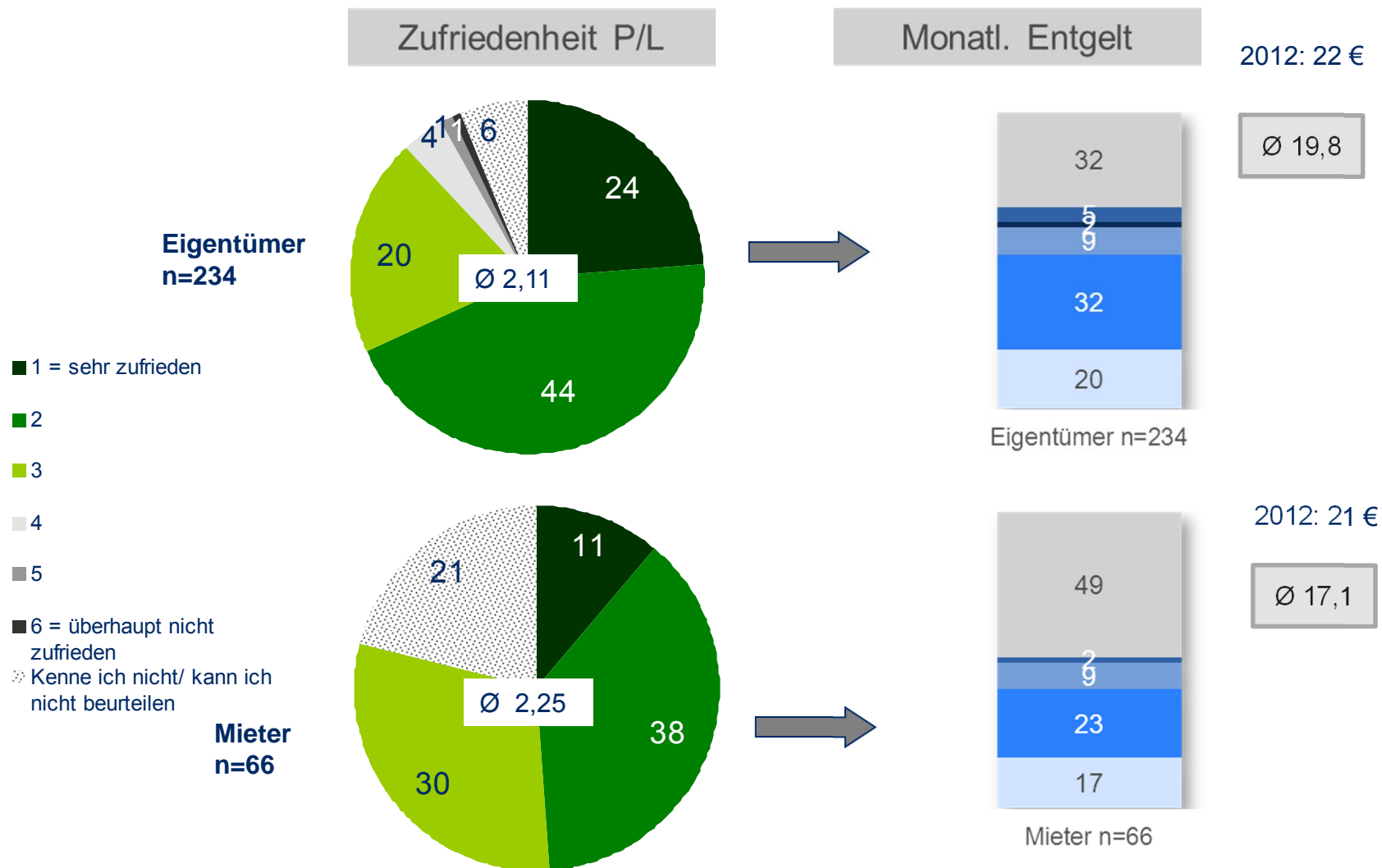


11. Wie zufrieden sind Sie mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis Ihres Entsorgers insgesamt?

Preis-Leistungs-Verhältnis AWSH (Lauenburg)

– Eigentümer vs. Mieter

- Die Eigentümer geben an, aktuell monatlich 20 € zu zahlen. Dies bedeutet eine Reduktion um 2 € zu 2012.



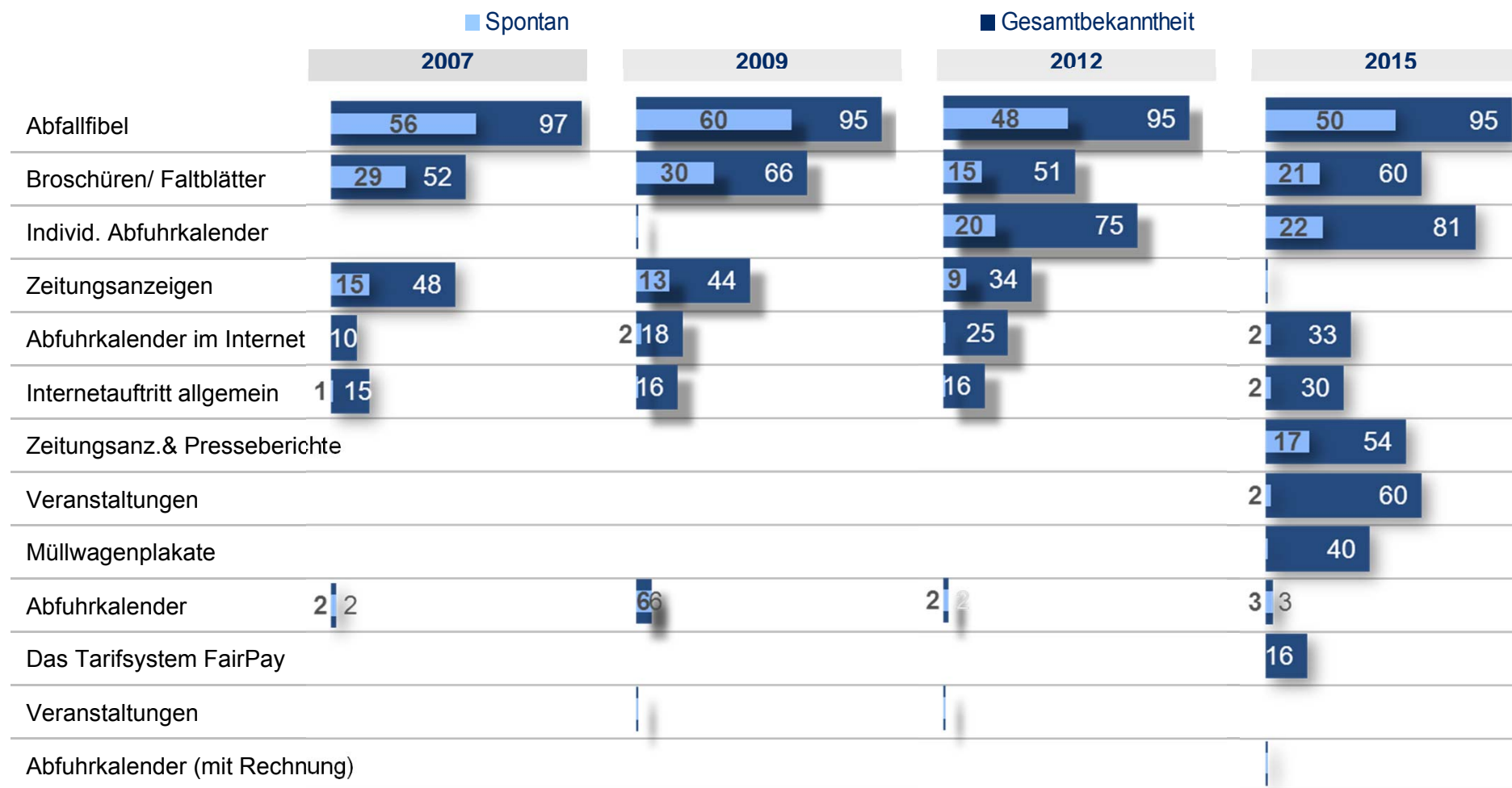
- Wie zufrieden sind Sie mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis Ihres Entsorgers insgesamt?
- Wissen Sie, wie viel Sie etwa pro Monat für die Abfallentsorgung zahlen?

8. Werbung und Informationsmaterial
- Bekanntheit und Beurteilung -

Vergleich Bekanntheit Werbung und Infomaterial – AWSH (Lauenburg)



- Die Abfallfibel ist so gut wie jedem bekannt. Weitere häufig bekannte Materialien sind der individuelle Abfuhrkalender, die Broschüren und die Veranstaltungen.

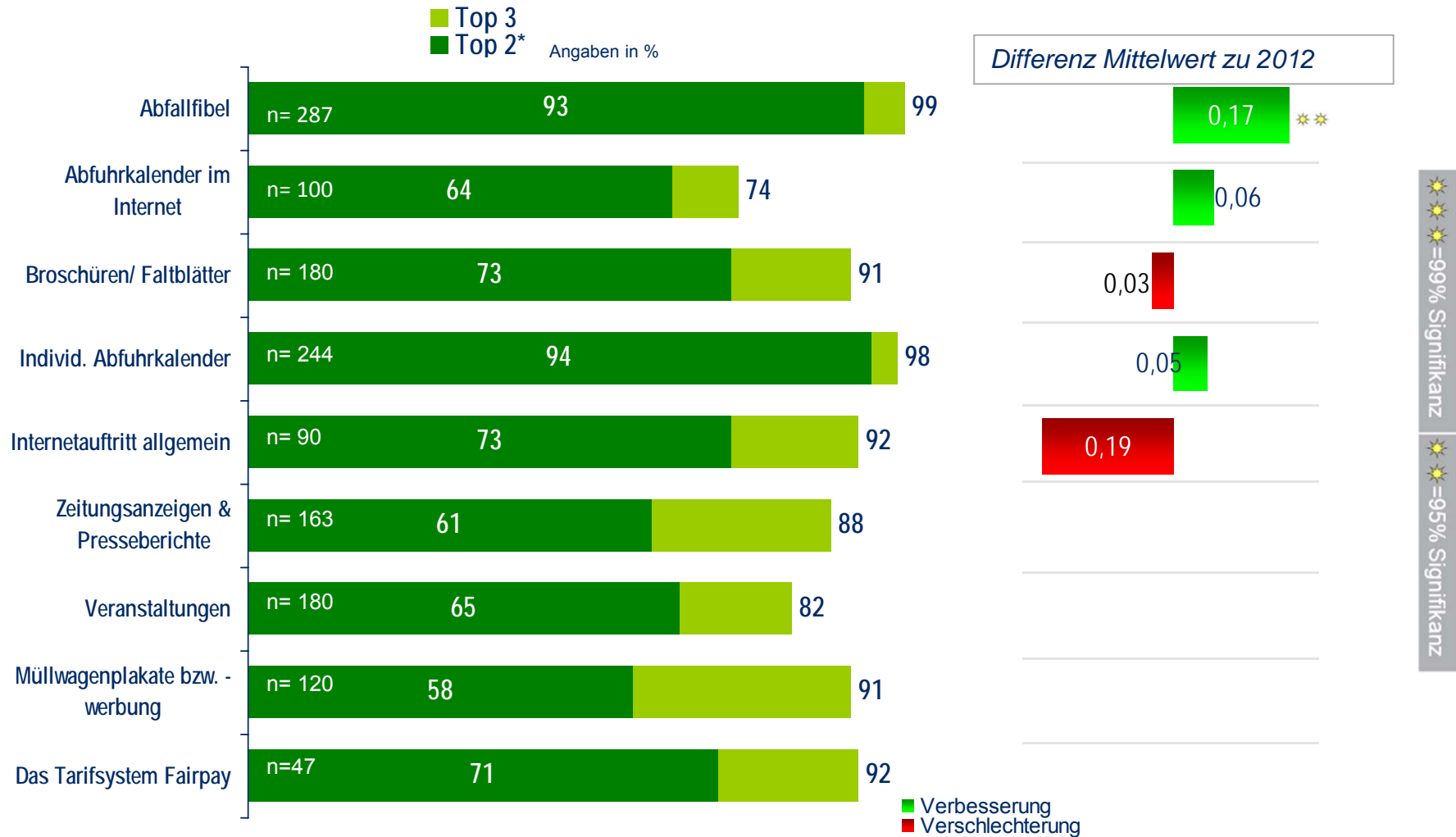


13./14. Können Sie sich an Informations- oder Werbematerialien Ihres Entsorgers ... erinnern? Bitte nennen Sie mir alles, was Sie in letzter Zeit gelesen, gesehen oder gehört haben. An welche Werbung erinnern Sie sich? Welche Info-Broschüren oder Informationsangebote kennen Sie?

Vergleich Beurteilung Werbung und Infomaterial – AWSH (Lauenburg)



- Mit der Abfallfibel sind die Befragten wesentlich zufriedener als 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



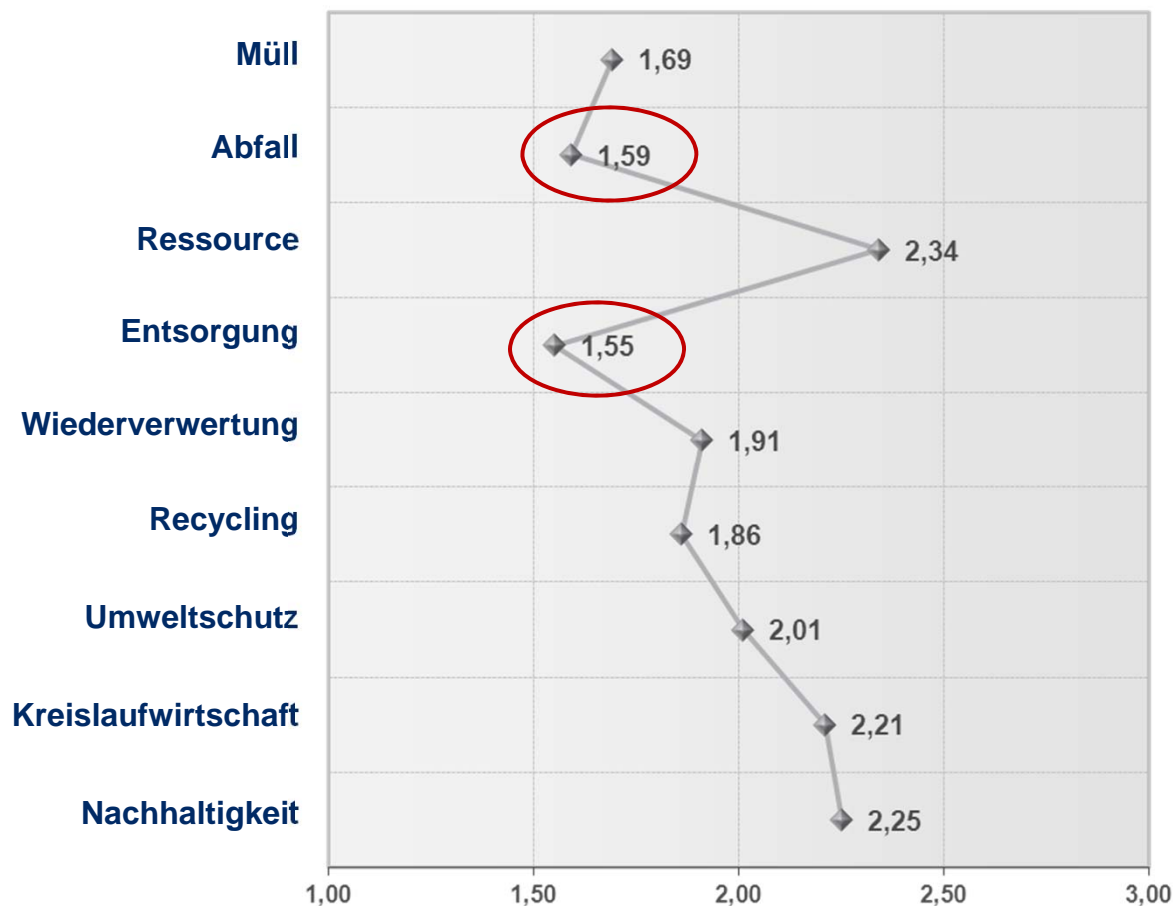
9. Assoziationen Abfallwirtschaft

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

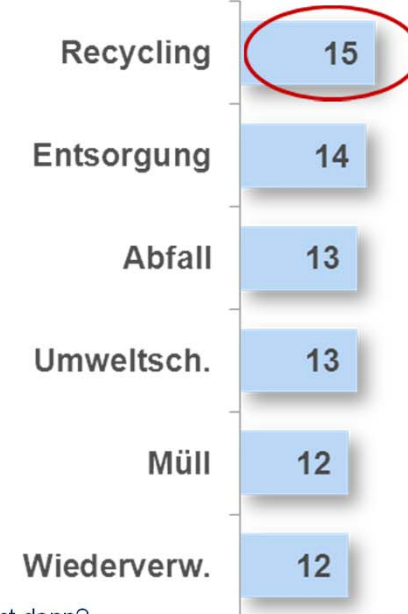
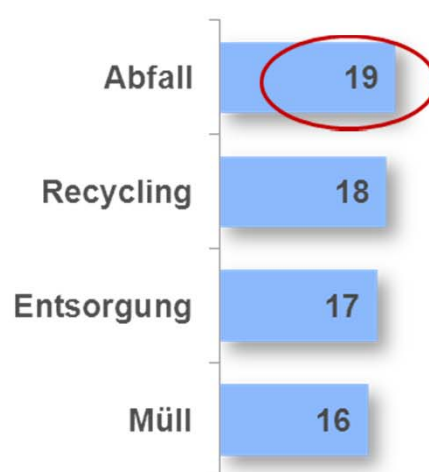


17. Ich möchte Ihnen nun einige Begriffe vorlesen und Sie bitten mit zu sagen, wie gut diese Begriffe zu Ihrem Entsorger passen. Bitte bewerten Sie wieder auf der Skala von 1 bis 6.

Ranking der am besten passenden Begriffe – AWSH - Lauenburg

- Zur AWSH Lauenburg passt am besten der Begriff Entsorgung. Knapp ein Fünftel der Befragten vergibt für Abfall den zweiten Platz und 15 Prozent sehen Recycling auf dem dritten Platz.

Werte in %
Darstellung ab 10 Prozent



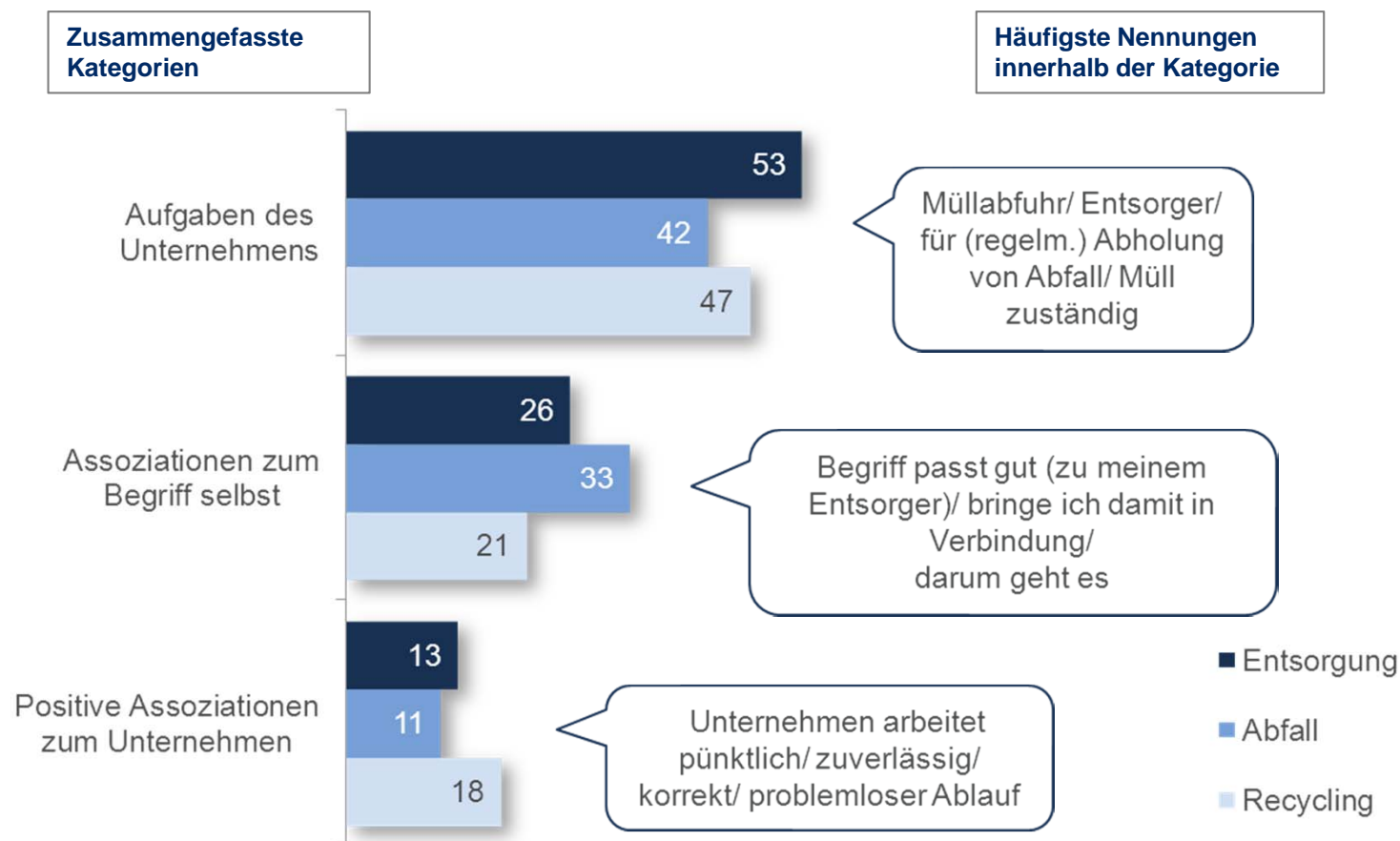
18. Welcher dieser Begriffe passt am besten zu Ihrem Entsorger? Welcher passt am zweitbesten und welcher kommt dann?

Begründung der passendsten Begriffe - AWSH - Lauenburg

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

Werte in %

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

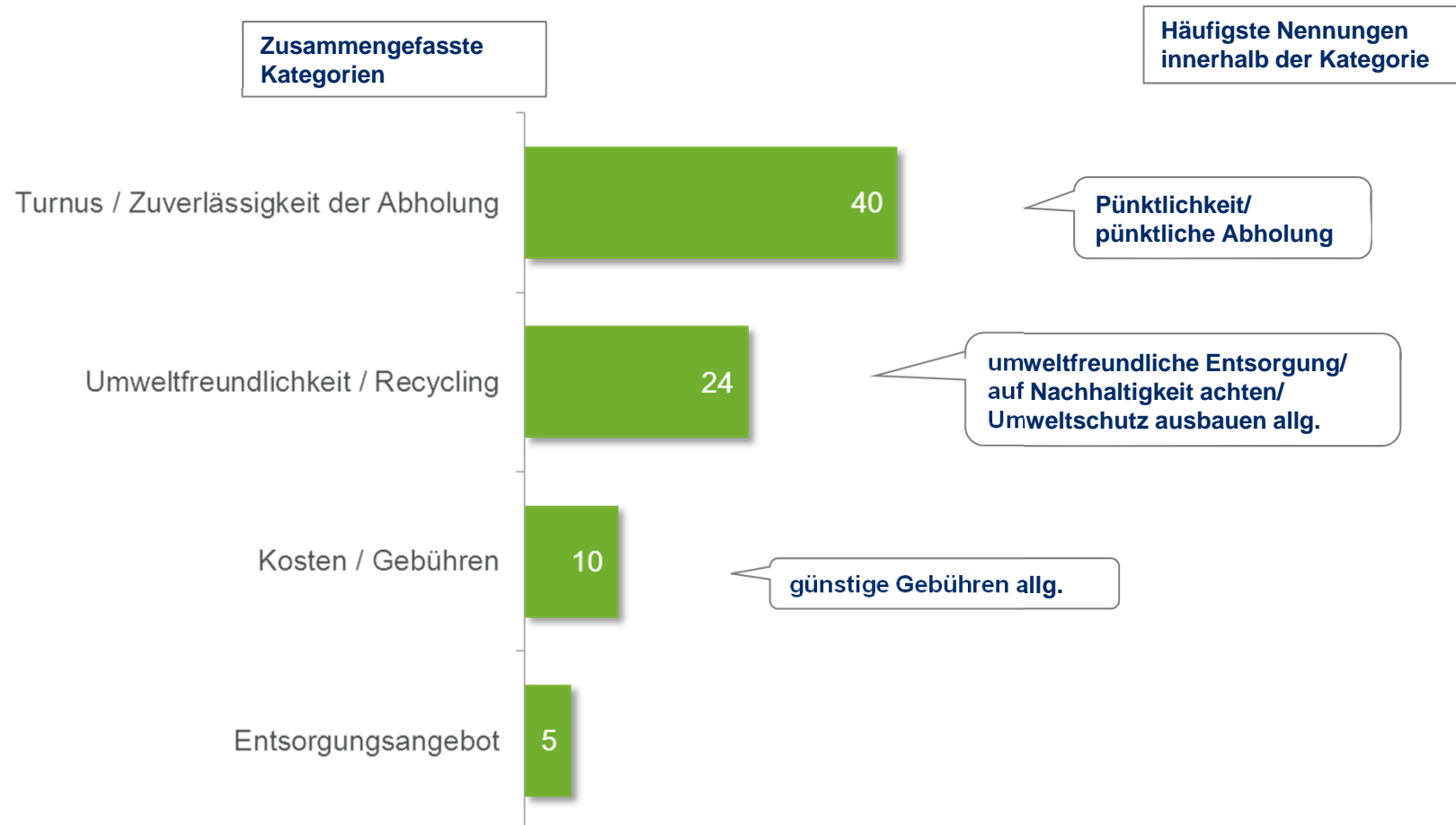
Erwartungshaltungen - AWSH Lauenburg



- 40 Prozent der Befragten erwarten von der AWSH – Lauenburg Zuverlässigkeit (z.B. pünktliche Abholung). Knapp jeder Vierte erwartet Umweltfreundlichkeit/ Recycling.

Werte in %

Darstellung ab 4 Prozent

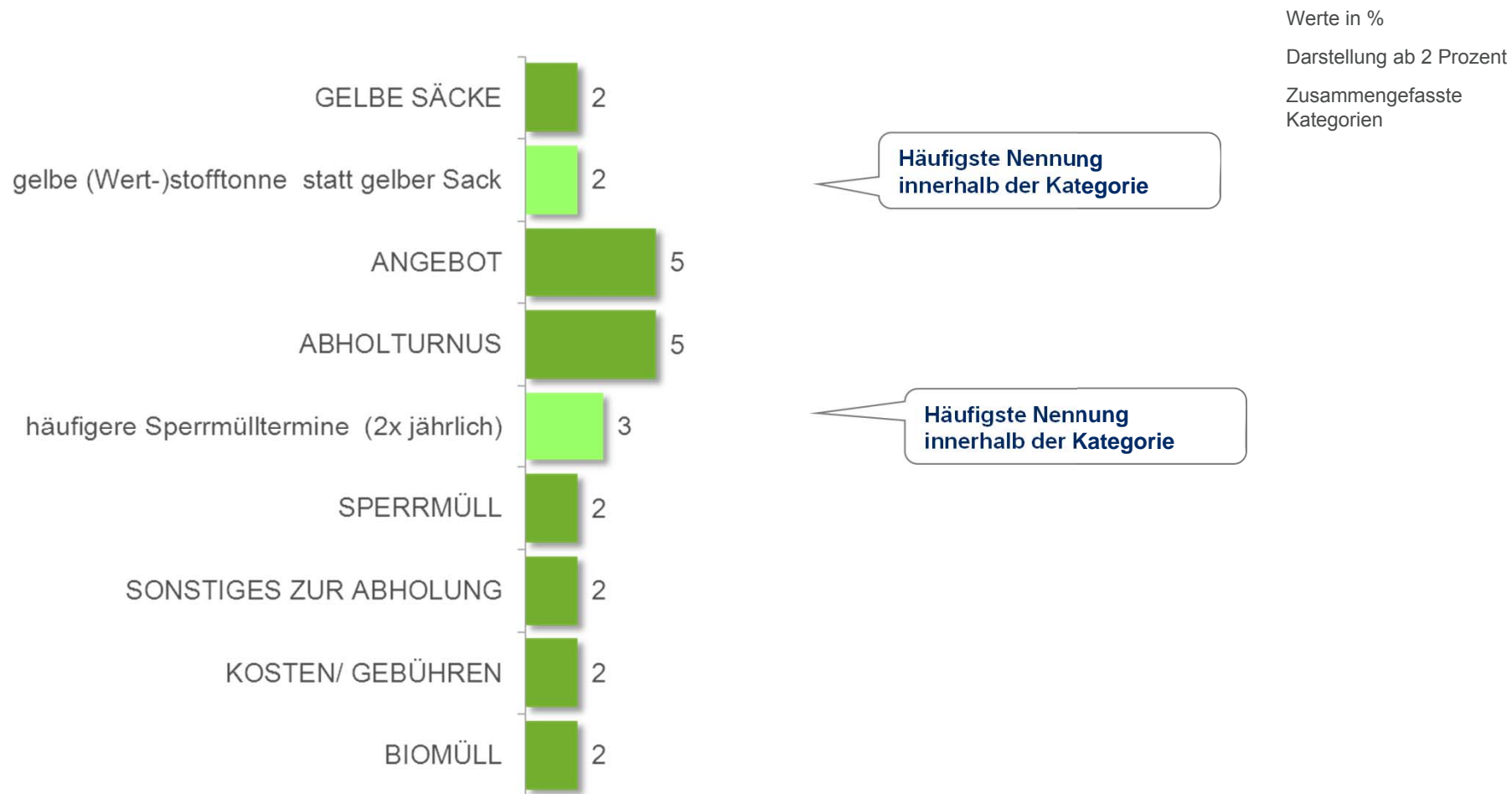


20. Welche Erwartungen haben Sie an Ihr regionales Abfallentsorgungsunternehmen?

▶ 11. Verbesserungsvorschläge


Verbesserungsvorschläge: Die häufigsten Nennungen – AWSH Lauenburg

- Wenige wünschen sich Wertstofftonnen anstatt gelber Säcke und häufigere Sperrmülltermine.



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.

12. Zusammenfassung und Handlungsempfehlung

Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse



Bekanntheit AWSH (Lauenburg)

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

Bekanntheit Wettbewerber AWSH (Lauenburg)

- ▶ Das Wettbewerberumfeld für die ASWH (Lauenburg) ist mit Damm und Buhck klein. Buhcks Bekanntheitsgrad ist im Vergleich zu 2012 leicht - um 3 Prozentpunkte - gestiegen.

Gesamtzufriedenheit

- ▶ Die befragten Kunden sind mit der AWSH (Lauenburg) zufrieden. Die Zwei Drittel der befragten Personen sind sogar insgesamt sehr oder eher zufrieden.

Image

- ▶ Nach wie vor ist die AWSH (Lauenburg) wie in 2012 auch, „wichtig für die Region“. Signifikante Verbesserungen sind auch in der Fortschrittlichkeit, der Kundenorientierung und sehr deutlich beim Preisniveau zu erkennen.
- ▶ Das Image der anderen Merkmale hat positive Tendenzen oder ist gleich geblieben.

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 79%
- ▶ Auch der orangefarbene Sack für Restabfall wird immer häufiger genutzt
- ▶ Die MyMüll-App kennt bisher nur jeder Zehnte.
- ▶ Alle Dienstleistungen werden gleich oder – zum Teil sogar signifikant deutlich – besser als 2012 bewertet.

Die Produkt- und Dienstleistungsqualität - Wichtigkeit und Zufriedenheit

- ▶ Die Qualität der Durchführung wird von den Befragten nach wie vor als am wichtigsten eingestuft und die Relevanz des Leistungsumfangs ist gestiegen. Insgesamt werden die Leistungen auf höherem Niveau als 2012 bewertet.
- ▶ Das Informationsangebot ist wesentlich wichtiger geworden und die Zufriedenheit ist hier signifikant gestiegen.

Der Kontakt zum eigenen Entsorger

- ▶ Drei Viertel der Kunden hatte bereits Kontakt zu ihrem Entsorgungsunternehmen. Dies ist eine Steigerung von 13 Prozentpunkten im Vergleich zu 2012.

Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse



Servicequalität

- ▶ Insgesamt liegen die aktuellen Beurteilungen auf dem Niveau der letzten Befragung.
- ▶ Es gibt viele positive Tendenzen, jedoch keine herausragenden Veränderungen.
- ▶ Die Kunden sind besonders mit dem Einhalten der Termine / der Zuverlässigkeit zufrieden.
- ▶ Der Beschwerdekontakt hat sich aktuell im Vergleich zu 2012 leicht erhöht. Männer und Ältere haben sich verstärkt beschwert.

Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis

- ▶ 2015 sind die Befragten mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis zufriedener. Diese Verbesserung zeigt sich vorrangig bei Männern und Eigentümern. Die Eigentümer geben an, aktuell monatlich 20 € zu zahlen. Dies bedeutet eine Reduktion um 2 € zu 2012.
- ▶ Lediglich 51% der Mieter und 68% der Eigentümer konnten überhaupt Angaben über Kosten der Abfallentsorgung machen. Diese Zahl ist leicht angestiegen.



Werbung und Informationsmaterial - Bekanntheit und Beurteilung

- ▶ Die Abfallfibel ist so gut wie jedem bekannt. Weitere häufig bekannte Medien sind der individuelle Abfuhrkalender, die Broschüren und die Veranstaltungen. Die Abfallfibel wird signifikant positiver beurteilt.
- ▶ Die Zufriedenheit über den Internetauftritt sinkt. Auch die Broschüren/ Faltblätter machen kleine Einbußen.

Assoziierte Eigenschaften

- ▶ Fragt man die Kunden der AWSH (Lauenburg), welche Eigenschaften am besten zu ihrem Entsorger passen, wird an erster Stelle der Begriff Entsorgung genannt, gefolgt von Abfall und Müll. 15 Prozent empfinden Recycling als ebenfalls passend auf dem dritten Platz.

Verbesserungsvorschläge

- ▶ Insgesamt gibt es nur sehr wenige Verbesserungsvorschläge. Wenige wünschen sich Wertstofftonnen anstatt gelber Säcke und häufigere Sperrmülltermine.

Erwartungshaltung

- ▶ 40 Prozent der Befragten erwarten Zuverlässigkeit (z.B. pünktliche Abholung) von der AWSH Lauenburg. Knapp jeder Vierte erwartet Umweltfreundlichkeit / Recycling. Günstige Gebühren folgen mit Abstand an dritter Stelle.

- Die AWSH (Lauenburg) hat sich seit 2009 aus Sicht ihrer Kunden ein kontinuierlich besseres Image erarbeitet. Sie wird aktuell als kundenorientierter und wesentlich preiswerter als noch 2012 beurteilt. Die Kunden haben Vertrauen. Größtes Verbesserungspotenzial gibt es bei der Flexibilität.
- Ein weiterer positiver Aspekt ist, dass die weiterhin abgefragten Bereiche, wie angebotene Dienstleistungen und die Dienstleistungsqualität, besser oder genauso gut wie in der Befragung 2012 beurteilt werden. Es gibt nur sehr wenige Verbesserungsvorschläge. Die Kunden honorieren die Bemühungen.
- Kundenorientierung, Beschwerdeabwicklung, Kompetenz und Qualität der Durchführung sind die wichtigsten Faktoren für die Zufriedenheit mit dem Entsorger insgesamt. Hier sollte die AWSH Lauenburg nicht nachlassen bzw. nachbessern.

- Es sehr wichtig an der Beschwerdeabwicklung, Terminezuverlässigkeit und Flexibilität (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, um die Flexibilität, Fortschrittlichkeit und Umweltfreundlichkeit nach Außen zu tragen. Der Internetauftritt sollte weiter optimiert und die MyMüll-App stärker kommuniziert werden.
- Kontinuierliche Verbesserungen sind über die Jahre sichtbar. Nicht nachlassen!