

# Kundenbefragung 2012 – Ausgewählte Ergebnisse

im Rahmen des landesweiten Kennzahlenvergleichs  
Wasserversorgung und Abwasserbeseitigung Brandenburg

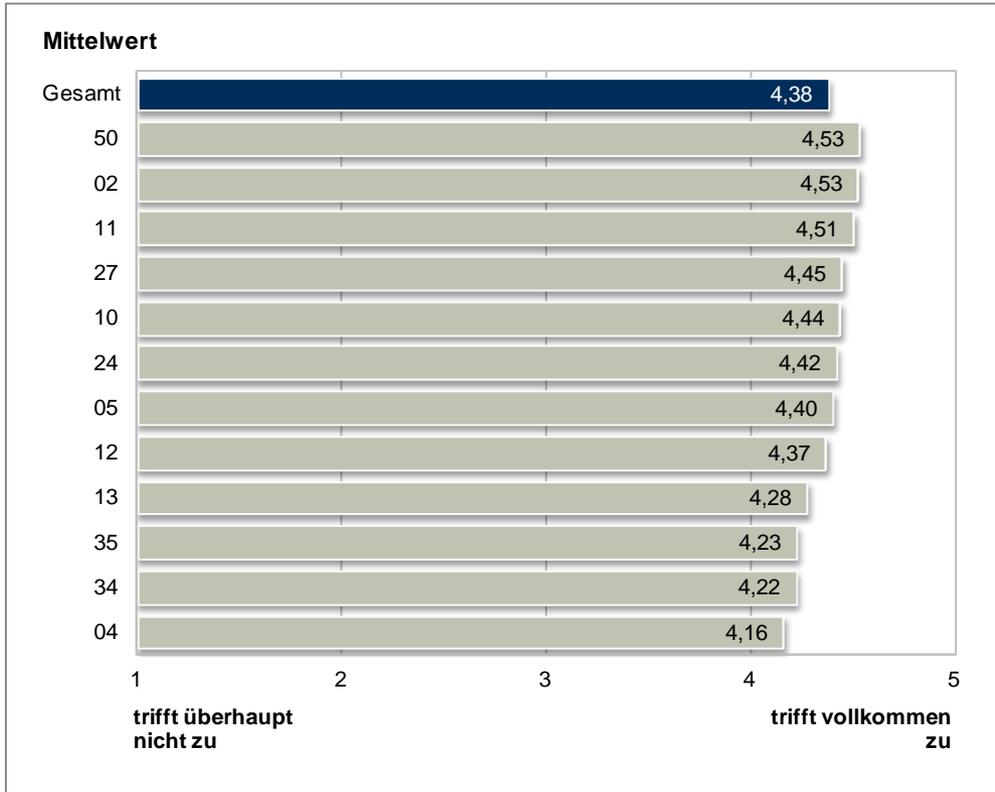
Henner Haferkorn  
Vorstandsvorsitzender KOWAB-Ost  
[h.haferkorn@w-s-e.de](mailto:h.haferkorn@w-s-e.de)

Markus Pielorz  
confideon Unternehmensberatung GmbH, Berlin  
[m.pielorz@confideon.de](mailto:m.pielorz@confideon.de)

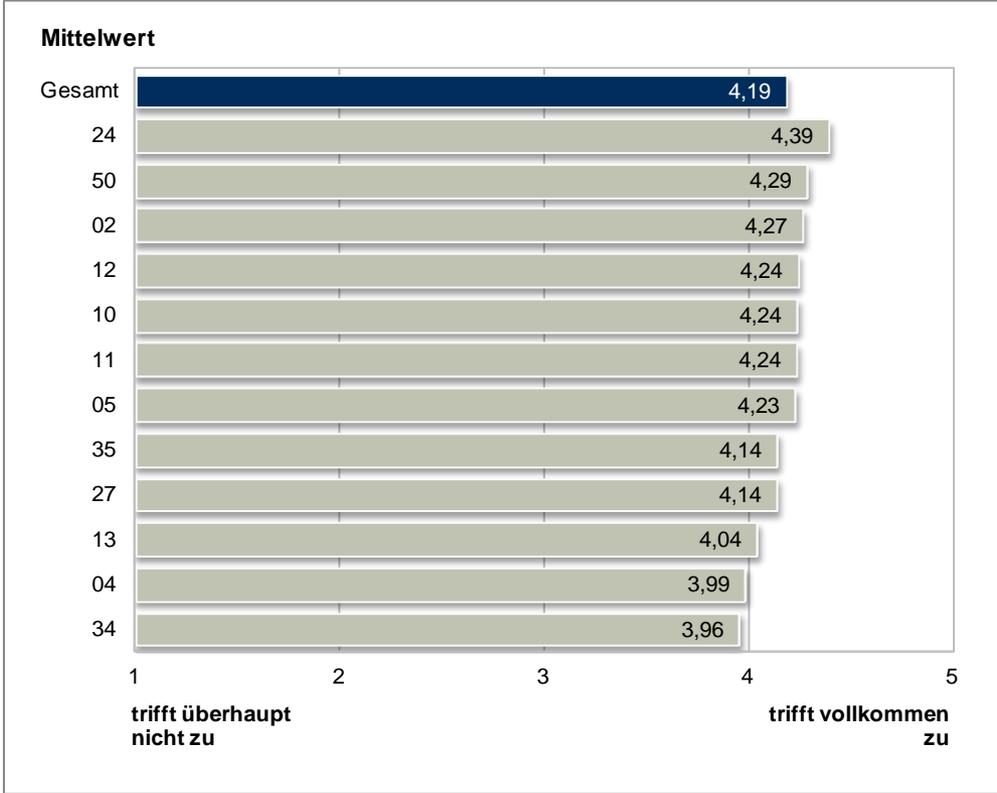
- Ü Erweiterung der Erkenntnisse aus dem Kennzahlenvergleich um die **Wahrnehmung der Kunden**
  
- Ü Beantwortung von Fragen:
  - Ü Wie nehmen die Kunden unser Unternehmen wahr?
  - Ü Wie zufrieden sind unsere Kunden insgesamt und insbesondere mit dem Kundenservice?
  - Ü In welchen Bereichen müssen/können wir uns verbessern, um zufriedeneren Kunden zu haben?

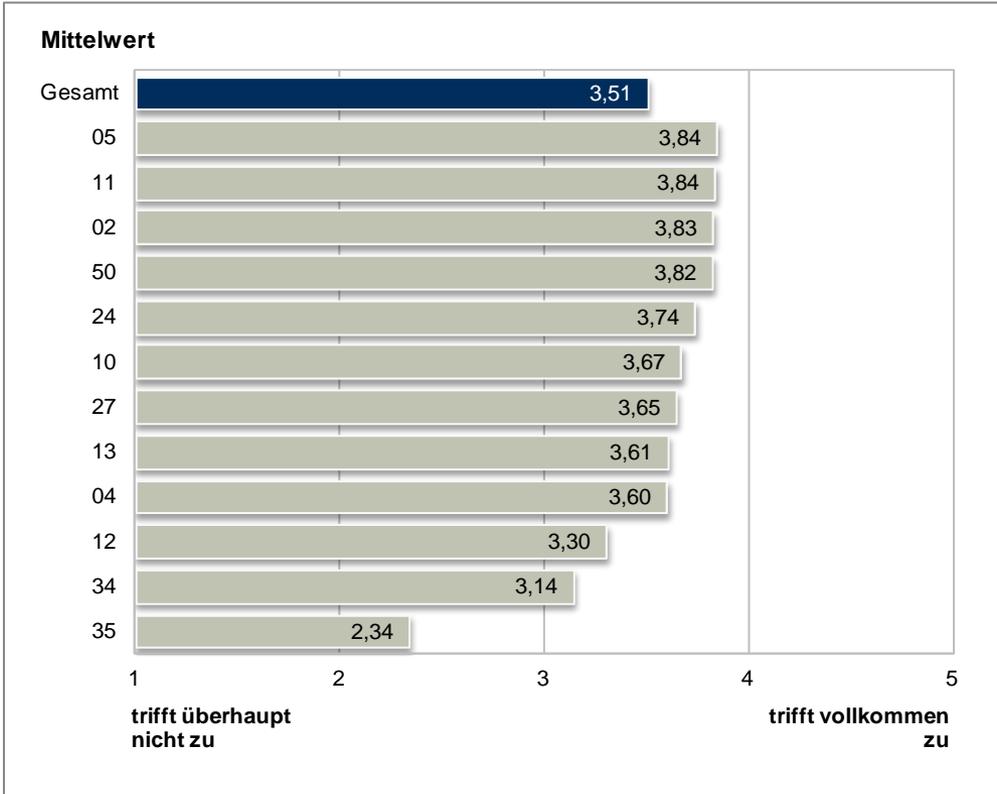


# ... erbringt zuverlässige und sichere Ver- und Entsorgung rund um die Uhr (Mittelwert)

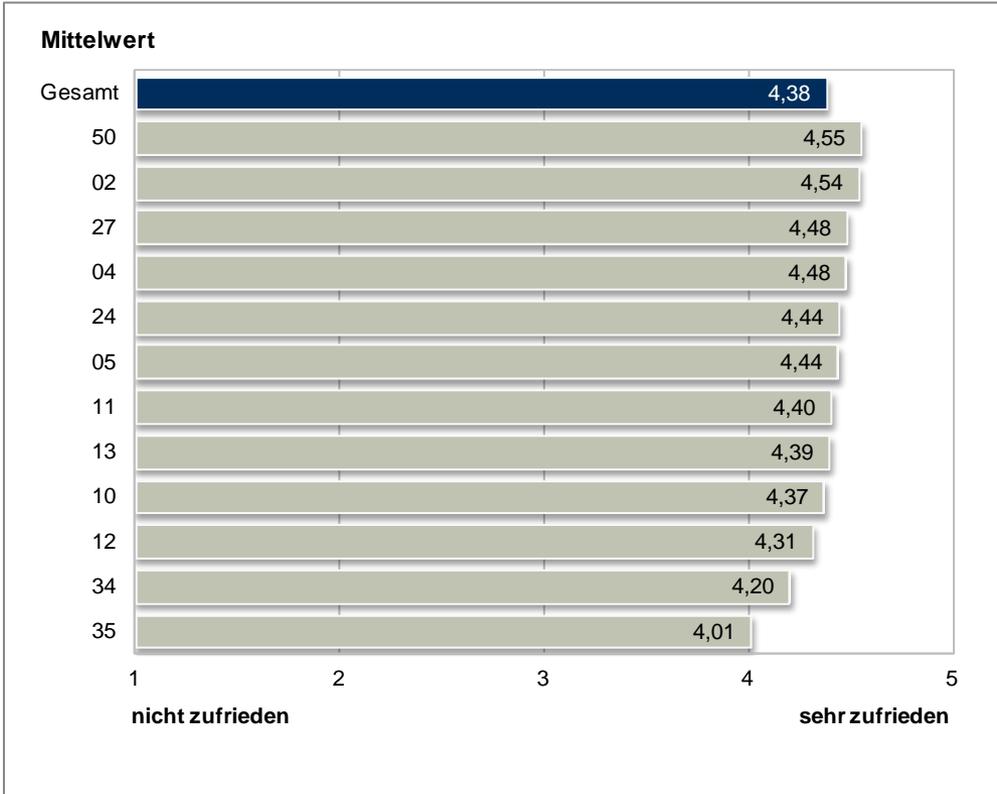


# ... liefert Trinkwasser in höchster Qualität (Mittelwert)

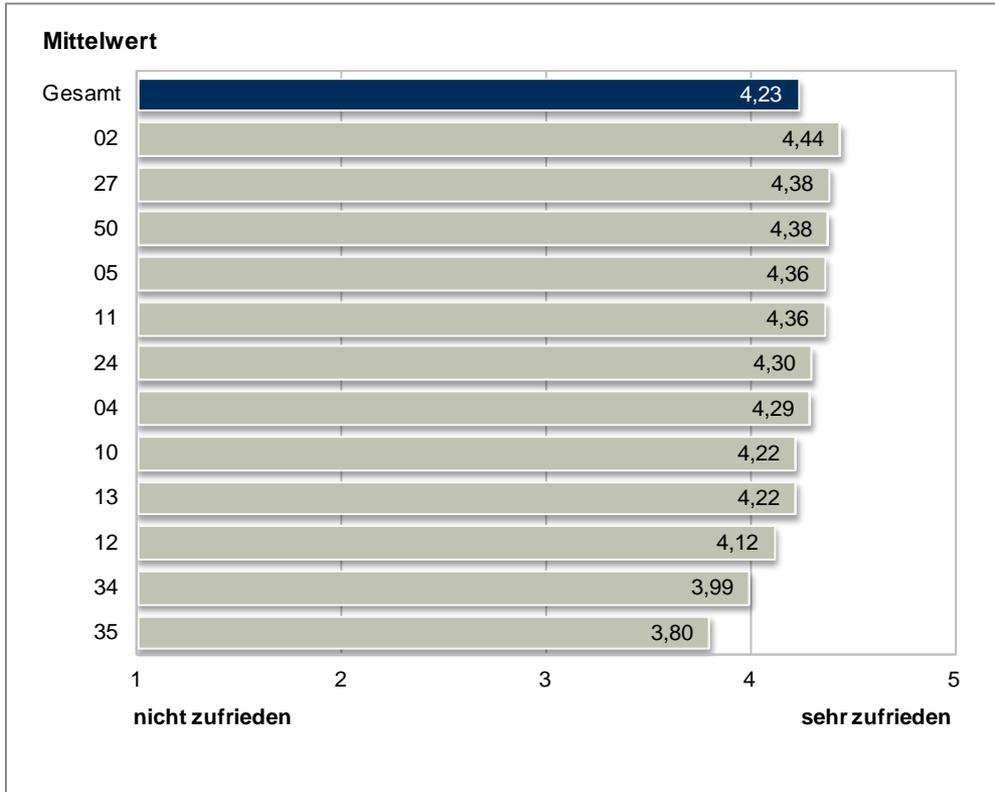




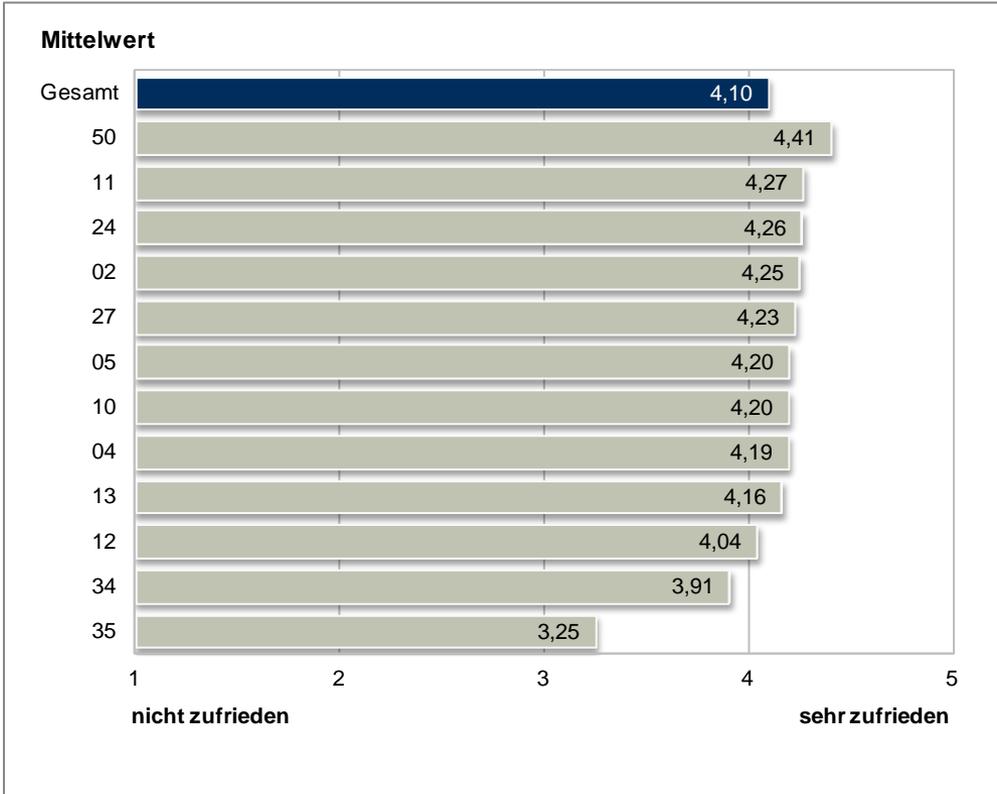
# Zufriedenheit mit ... der Freundlichkeit der Mitarbeiter am Telefon (Mittelwert)



# Zufriedenheit mit ... der Fachkompetenz der Mitarbeiter am Telefon (Mittelwert)

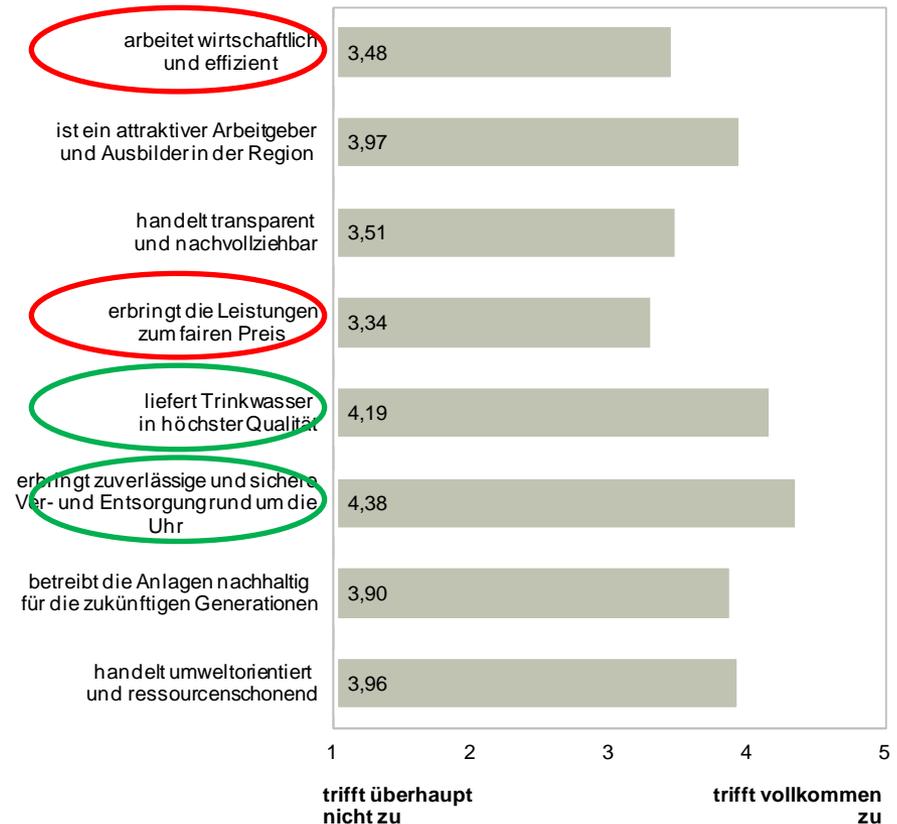


# Zufriedenheit mit ... der Abwicklung der Kundenanliegen (Mittelwert)



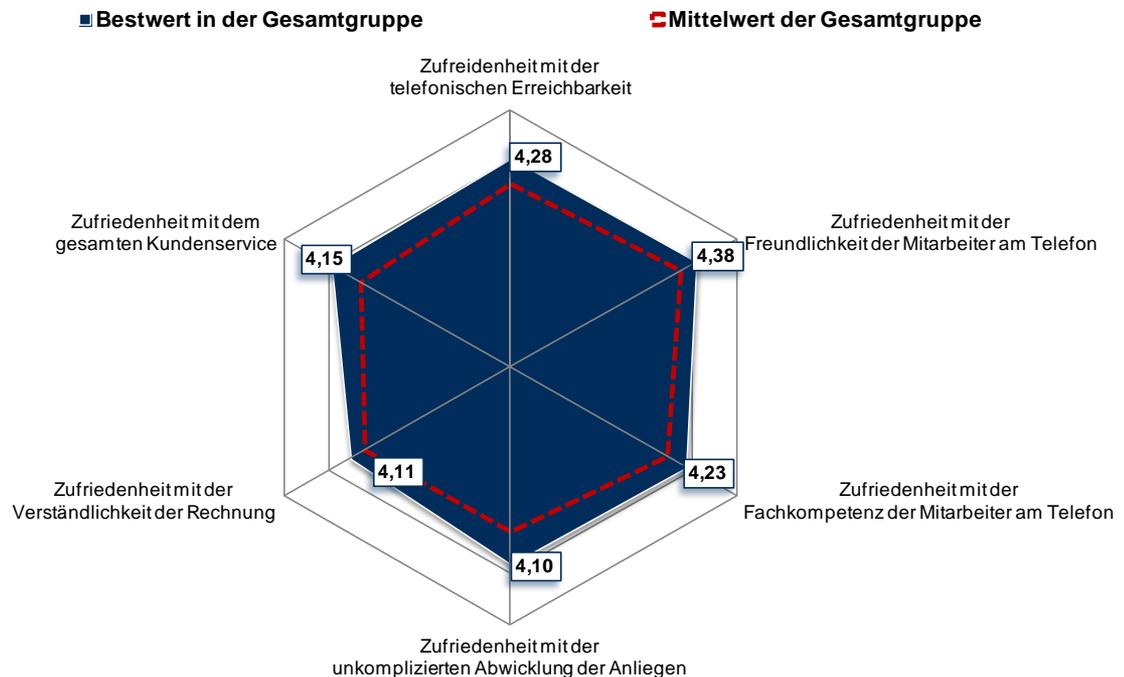
## Image:

- ü Die brandenburgischen Wasserver-/ Abwasserentsorger genießen insgesamt einen guten Ruf.
- ü Sehr gute Werte werden bezüglich der Qualität und Sicherheit der „angebotenen Produkte“ erreicht.
- ü Da die Kunden die Aussagen zu Umwelt, Nachhaltigkeit oder Sozialengagement meistens nicht beurteilen konnten, soll hier mehr Öffentlichkeitsarbeit geleistet werden.
- ü Verbesserungsbedürftig ist das Image bezüglich des wirtschaftlichen und effizienten Handelns insbesondere im Rahmen der aktuellen Preisdiskussionen und Kartellverfahren.
- ü In diesen Fällen können/sollen die Unternehmen mit gezielten Presseinformationen zur wirtschaftlichen Situation bzw. zum Preis-Leistungs-Verhältnis zeitnah reagieren.

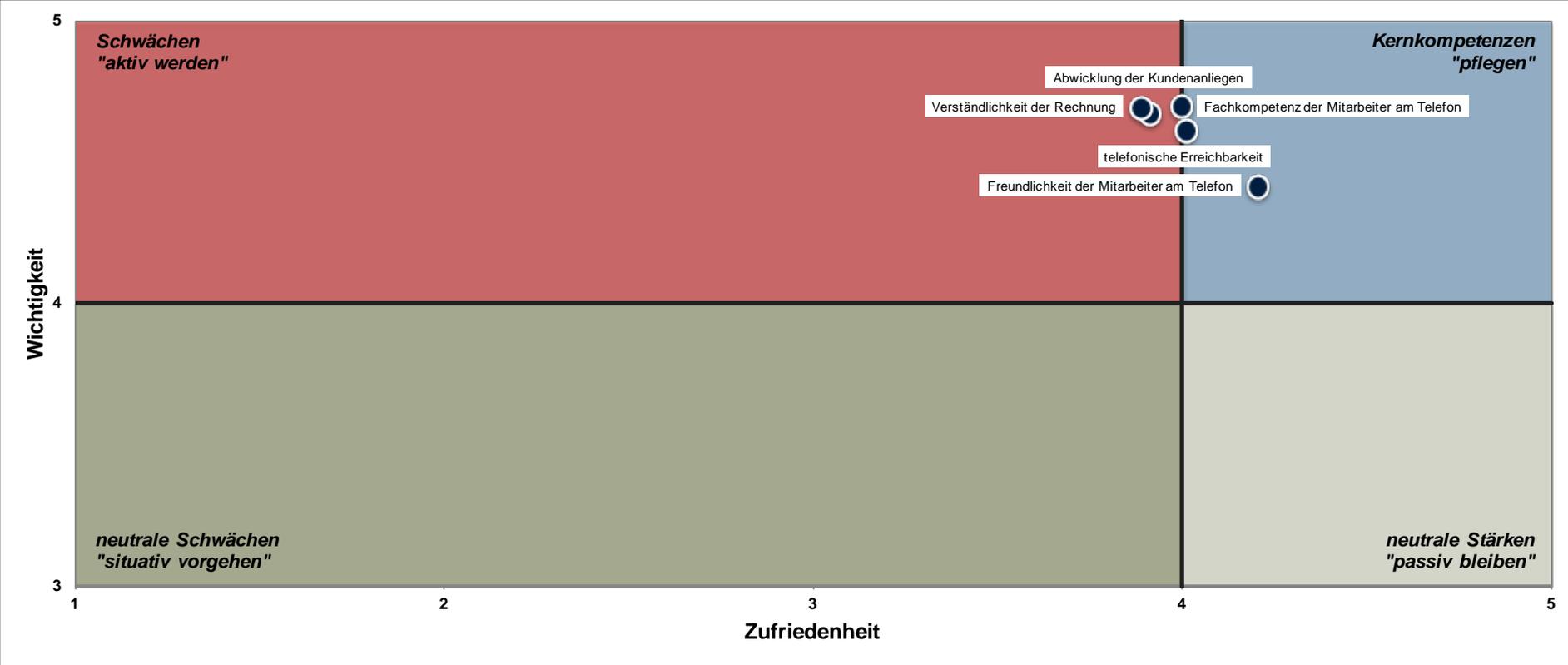


## Zufriedenheit mit dem Kundenservice

- 85% der Kunden sind mit dem Kundenservice ihres Wasserver-/ Abwasserentsorgers insgesamt ziemlich bzw. sehr zufrieden
- Am stärksten auf die Zufriedenheit mit dem Kundenservice wirken die unkomplizierte Abwicklung der Kundenanliegen, die Freundlichkeit der Mitarbeiter am Telefon und die telefonische Erreichbarkeit.
- Die Stärken des Kundenservices sind die telefonische Erreichbarkeit und die Freundlichkeit sowie die Fachkompetenz der Mitarbeiter.
- Die positiven Bewertungen gaben die Kunden ab, die in den letzten 12 Monaten eine Auskunft bzw. Beratung zu den technischen Fragen erhielten bzw. eine Störung meldeten. Negativ äußerten sich Kunden, die einen Widerspruch erhoben haben.



# Wichtigkeits-Zufriedenheits-Matrix – Beispiel\*



\*Individuelle Betrachtung – siehe individueller Bericht

- Ü 2 Möglichkeiten der Durchführung:
  - ü a) Basisdaten
  - ü b) Anzahl Kennzahlen wie bisher
  
- Ü Angebot Prognosewerte ab 2. bzw. 3. Teilnahme
  
- Ü Für Teilnehmer an Prozessbenchmarkingprojekten im Teilnahmejahr zusätzlich Modul Basisdaten
  
- Ü Wiederholungsintervall 3 Jahre (2015 auf Basisdaten 2014)
  
- Ü Kundenbefragung