



<https://biz.li/3eo3>

AHA: KUNDENZUFRIEDENHEIT GESTIEGEN

Veröffentlicht am 07.12.2017 um 15:41 von Redaktion Burgwedel-Aktuell

Bei einer repräsentativen Umfrage unter 1.000 Kundinnen und Kunden hat sich die Abfallwirtschaft Region Hannover (aha) in allen Zufriedenheitskategorien deutlich verbessert. "Es ist uns wichtig, den aha-Kundinnen und Kunden die Gelegenheit zu geben, ihre Meinung zu unserem Service und unseren Leistungen abzugeben", freut sich aha-Geschäftsführer Thomas Schwarz. "Wir werden die Auswertung der Ergebnisse zum Anlass nehmen, mit dem Ausschuss für Abfallwirtschaft der Region Hannover in Dialog zu treten." Neben der "deutlich verbesserten" Kundenzufriedenheit wird aha Zuverlässigkeit und Serviceorientierung attestiert. So geben 85 Prozent der Bürgerinnen und Bürger in der Landeshauptstadt und im

einfach. alles. sauber.



Umland der Region Hannover an, eher oder sehr zufrieden mit aha zu sein. Regionale Unterschiede in der Bewertung von aha gibt es kaum noch: 2014 hatte das Umland aha deutlich kritischer bewertet als die Stadtbewohner. Heute empfinden die Bewohner im Umland aha sympathischer. Die Zufriedenheit mit der Entsorgung hat sich ebenfalls deutlich verbessert, besonders bei den Müllgebühren, der Entsorgung des Restmülls und der O-Tonnen-Materialien. Die Zufriedenheit mit der Papierentsorgung hat etwas nachgelassen. Bei der Frage nach Sack oder Tonne bei der Restabfallabfuhr zeigt sich hinsichtlich der Zufriedenheit ein Gleichstand ab: Etwa drei Viertel der Bürgerinnen und Bürger nutzen mittlerweile in der Stadt und im Umland die Tonne anstelle des Sacks für die Restmüllabfuhr. Dabei ist die Zufriedenheit mit der Abfuhr bei Befragten, die sich für die Restabfall-Tonne entschieden haben, kaum höher als bei den Benutzern des Sacks. Die Zufriedenheit mit den Müllgebühren unterscheidet sich nicht. Erfreulich sei auch die regionsweite Zustimmung zur Einführung einer Wertstofftonne. 76 Prozent der Befragten in der Landeshauptstadt befürworten die Einführung der Wertstofftonne, im Umland sind es 63 Prozent. Für die Wertstofftonne spreche vor allem die einfachere Sammlung und die sauberere Aufbewahrung des Abfalls. Auch beim Informationsangebot schneidet aha im Vergleich zu 2014 besser ab: Die Bekanntheit der Servicehotline ist in den vergangenen drei Jahren deutlich gestiegen, vor allem im Umland. Kannten 2014 noch 42 Prozent der Bürgerinnen und Bürger die Servicehotline, waren es in diesem Jahr bereits 68 Prozent. Die diesjährige Kundenumfrage ist nach der gleichen Systematik der vorausgegangenen Befragung aus 2014 aufgebaut. Der Schwerpunkt lag in den Bereichen Service sowie Müllabfuhr. Die Befragung wurde in Form von Telefoninterviews durchgeführt. Der Befragungsinhalt war angelehnt an Fragen, die der Verband der Kommunalen Unternehmen (VKU) seit mehreren Jahren bundesweit einsetzt. Zusätzlich wurden aha-relevante Fragestellungen berücksichtigt. Hiermit wurde ein kommunales Benchmarking sichergestellt sowie der Vergleich mit anderen Landkreisen und Städten ermöglicht. "aha schneidet im kommunalen Vergleich in allen Kategorien durchschnittlich gut ab", betont Schwarz. aha führt seit 2004 regelmäßige Kundenbefragungen durch. Die letzte Befragung fand im Jahr 2014 statt.