



<https://biz.li/3f6v>

# KUNDENZUFRIEDENHEIT BEI AHA IST ERNEUT GESTIEGEN

Veröffentlicht am 22.08.2019 um 19:29 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. "Die große Mehrheit der Befragten ist mit aha zufrieden", freut sich aha-Geschäftsführer Thomas Schwarz. In der aktuellen Umfrage wird aha vor allem Zuverlässigkeit und Serviceorientierung attestiert. 94 Prozent der Bürgerinnen und Bürger in Stadt und Umland der Region Hannover sind sehr oder eher zufrieden mit aha. Im Jahr 2017 waren es noch 85 Prozent. "Auch im kommunalen Vergleich liegt aha in vielen Kategorien über dem Durchschnitt, etwa bei Freundlichkeit der Beschäftigten oder dem Erscheinungsbild der Müllwerker", betont Schwarz. Die Zufriedenheit mit dem telefonischen Kontakt zu aha ist im Vergleich zu früheren Befragungen deutlich gestiegen und übertrifft auch die kommunalen Vergleichswerte. Hier wird von den Befragten vor allem die Freundlichkeit der Beschäftigten, ihre Kompetenz, die Erreichbarkeit und die Erledigung des Anliegens gelobt. Auch die Gebührenzufriedenheit ist kontinuierlich gestiegen, ebenso die Zufriedenheit mit der Entsorgung. Dazu gehört die Abfuhr der Müllbehälter, aber auch die kostenfreie Abholung von Altpapier und Sperrmüll wurde gelobt, ebenso der Service durch 21 Wertstoffhöfe in der Region Hannover. Trotz der medialen Diskussion um die Gebühren konnten die Werte der letzten Befragung gehalten oder sogar verbessert werden. "Die Reaktion der Befragten zeigt deutlich, dass es eine richtige Entscheidung war, durch vergleichsweise höhere Gebühren viele entgeltfreie Serviceleistungen anbieten zu können", so Schwarz. aha ließ auch nach dem Bekanntheitsgrad des umweltfreundlichen Pfandbechers "Hannoccino" fragen, von dem bereits rund 100.000 Exemplare im Umlauf sind. Während er der älteren Generation kaum bekannt ist, kennen ihn zwei Drittel der 18 bis 24-Jährigen. "Ursache dafür dürfte auch der Umstand sein, dass bei älteren Menschen Coffee-to-go kaum Anklang findet", so Schwarz. Die diesjährige Kundenumfrage, die von dem unabhängigen Marktforschungsinstitut LQM aus Mainz durchgeführt wurde, ist nach der gleichen Systematik wie die vorausgegangenen Befragungen aufgebaut. 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 führt seit 2004 regelmäßig Kundenbefragungen durch. Die letzte Befragung fand im Jahr 2017 statt.

einfach. alles. sauber.

