



<https://biz.li/32gq>

AHA FÜHRT REPRÄSENTATIVE KUNDENUMFRAGE DURCH

Veröffentlicht am 15.06.2021 um 17:13 von Redaktion Burgwedel-Aktuell

Eine repräsentative Umfrage unter 1.000 Kundinnen und

Kunden zeigt eine unverändert hohe Gesamtzufriedenheit mit der Abfallwirtschaft Region Hannover (aha). "Die positiven Umfragewerte zeigen einmal mehr, dass die Bevölkerung uns als verlässlichen Partner wahrnimmt, auch in den schwierigen Zeiten der Pandemie", freut sich aha-Geschäftsführer Thomas Schwarz. 85 Prozent der Bürgerinnen und Bürger in Stadt und Umland der Region Hannover seien sehr oder eher zufrieden mit aha. "Das Image des Zweckverbandes ist gut. Auch im kommunalen Vergleich liegt aha in vielen Kategorien über dem Durchschnitt, etwa bei den Wertstoffhöfen, der Abholung des gelben Sacks oder bei den Müllgebühren", betont Schwarz. "Besonders freut mich die positive Einschätzung der Handhabung der Pandemie durch aha. Für den täglichen Einsatz unter schweren und belastenden Bedingungen bedanke ich mich herzlich bei allen aha-Beschäftigten." Die Zufriedenheit mit den Entsorgungsleistungen liege ebenfalls hoch, etwa bei den durch die Corona-Pandemie betroffenen Bereichen Sperrmüllabfuhr und Wertstoffhöfe. Auch die Zufriedenheit mit der Abfuhr des Gelben Sacks sei leicht gestiegen, ebenso die Akzeptanz der Müllgebühren. "Wir sind sehr zufrieden oder eher zufrieden mit den Informationsangeboten von aha", sagen 83 Prozent der Befragten, damit liegt aha leicht über dem kommunalen Benchmark. Etwa jeder vierte Befragte war im vergangenen Jahr auf einem der Wertstoffhöfe. Zwei Drittel bevorzugen dabei den Sonnabend für den Besuch auf dem Wertstoffhof. Die Zufriedenheit mit den Entsorgungsmöglichkeiten liegt im Rahmen des kommunalen Vergleichswerts, in Bezug auf die Öffnungszeiten liegt die Zufriedenheit etwas niedriger, allerdings über dem Benchmark. Die Zufriedenheit mit der Entsorgung von Papier, Sperrmüll, auf den Wertstoffhöfen und mit dem telefonischen Kontakt bei der Erreichbarkeit der Beschäftigten ist leicht gesunken. Hier können nach Angaben von aha davon ausgegangen werden, dass sie mit der Corona-Situation zusammenhängen. aha führt systematisch zur Qualitätskontrolle alle zwei Jahre eine Kundenzufriedenheitsumfrage durch. Die Grundsystematik ist durch den VKU bestimmt, damit Vergleichsbenchmarks herangezogen werden können. Die Interviews und die Auswertung wird von LQM, einem unabhängigen Marktforschungsinstitut aus Mainz 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 führt seit 2004 regelmäßig Kundenbefragungen durch. Die letzte Befragung fand im Jahr 2019 statt.