



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

# KUNDENUMFRAGE: HOHE GESAMTZUFRIEDENHEIT MIT AHA

Veröffentlicht am 16.04.2024 um 19:01 von Redaktion AltkreisBlitz

aha führt seit 2014 regelmäßig Kundenbefragungen durch. Die letzte Befragung fand im Jahr 2022 statt. Die Grundsystematik ist durch den VKU bestimmt, damit Vergleichsbenchmarks herangezogen werden können. Die Interviews und die Auswertung werden von der LQM Marktforschung GmbH, einem unabhängigen Marktforschungsinstitut aus Mainz, durchgeführt.

Der Befragungsinhalt war auch dieses Mal angelehnt an Fragen, die der Verband der Kommunalen Unternehmen (VKU) seit mehreren Jahren bundesweit einsetzt. Hiermit wurde ein kommunales Benchmarking sichergestellt sowie der Vergleich mit anderen Landkreisen und Städten ermöglicht. In den aktuellen Benchmark fließen Ergebnisse aus 22 Studien verschiedener Abfallwirtschaftsbetriebe in Deutschland der Jahre 2020 bis 2024 ein. Zusätzlich wurden aha-relevante Fragestellungen berücksichtigt.

Die aktuelle repräsentative Umfrage unter 1.000 Kundinnen und Kunden zeigt einen neuen Höchstwert bei der Gesamtzufriedenheit mit der Abfallwirtschaft Region Hannover (aha). "Die Bevölkerung schätzt aha noch mehr als in der Vergangenheit als zuverlässigen Partner, wenn es um ihre Abfälle und Wertstoffe geht", freut sich aha-Geschäftsführer Thomas Schwarz. Tatsächlich sind 92 Prozent der Bürgerinnen und Bürger in Stadt und Umland der Region Hannover sehr oder eher zufrieden mit aha.

Die hohe Zufriedenheit spiegelt sich auch in den einzelnen Imagezuschreibungen wider. Für über die Hälfte der Befragten gilt aha als "kompetent" und "zuverlässig". Immerhin 59 Prozent empfinden aha als "umweltorientiert". Die Ergebnisse bei allen drei Attributen liegen über dem kommunalen Vergleich.

Die Zufriedenheit mit den Entsorgungsleistungen ist ebenfalls hoch. Gegenüber der letzten Befragung aus dem Jahr 2022 haben sich die Zufriedenheitswerte bei Papier und Restmüll, aber auch beim Sperrmüll und der Wertstoffhöfe teilweise deutlich verbessert. "Lediglich die Öffnungszeiten der Wertstoffhöfe werden etwas kritisch bewertet, das ist aber häufig der Fall, gleichwohl liegt die Zufriedenheit auch hier über dem kommunalen Benchmark", sagt Sebastian K. Bauer von LQM.

96 Prozent der Befragten sind sowohl mit der Sauberkeit nach der Abfuhr, als auch mit der vollständigen Entleerung der Tonnen sehr oder eher zufrieden. 61 Prozent der Kundinnen und Kunden loben zudem die Pünktlichkeit der Abfuhr ? ein Bestwert im kommunalen Vergleich.

Die Zufriedenheit mit den Informationsangeboten lag in der Vergangenheit bereits höher und liegt nun etwas unter dem kommunalen Durchschnitt. Allerdings konnten die vermehrten Anrufe zum Thema der Umstellung von Sack auf Tonne zur Zufriedenheit der Befragten erledigt werden. Die Anmeldung von Sperrmüllterminen ist mit großem Abstand aktuell das meistgewünschte Online-Angebot.