

Der Erfolg gibt ihnen Recht – die Wirtschaftsbetriebe Duisburg und der USB Umweltservice Bochum punkten bei der Wohnungswirtschaft mit maßgeschneidertem Service

Monika Melzer-Helmecke, Duisburg; Barbara Winklmeier, Bochum; Ute Kerber, Mainz

Der Markt der Abfallwirtschaft befindet sich im Wandel. Die Erwartungen der Kunden sind merklich gestiegen. Private Anbieter drängen auf den Markt und wollen zumindest die lukrativen Anteile der Entsorgung übernehmen. Da genügt es heute nicht, als kommunaler Betrieb auf das Ziel des Citizen Value zu verweisen - die anspruchsvolle Kundschaft der Wohnungswirtschaft lässt sich nur mit einem stimmigen Gesamtkonzept überzeugen. Wie man für die Wohnungswirtschaft ein attraktives Angebot schnürt und erfolgreich anwendet, zeigen die Wirtschaftsbetriebe Duisburg – AÖR und die USB Umweltservice Bochum GmbH.

Bereits 2001 sah man bei den Wirtschaftsbetrieben Duisburg und beim USB Umweltservice Bochum Handlungsbedarf und begann mit dem Ausbau von Vertrieb und aktiver Kundenbetreuung. Den Auftakt zum Konzept „Standort Service Plus“ gaben die Handlungsempfehlungen des VKS im VKU für die Wohnungswirtschaft, die 2008 als Konzeptpapier veröffentlicht wurden. In einer VKS-Arbeitsgruppe mit mehreren kommunalen Entsorgungsunternehmen, darunter die EDG Entsorgung Dortmund, die Wirtschaftsbetriebe Duisburg und der USB Umweltservice Bochum, wurde das Service-Konzept „Standort Service Plus“ entwickelt und unter diesem Namen 2009 u. a. in Duisburg und in Bochum umgesetzt. „Standort Service Plus“ ist ein einheitliches Konzept für Dienstleistungen kommunaler Betriebe in Deutschland im Bereich Abfallentsorgung und Abfallmanagement für die Kunden der Wohnungswirtschaft. Auf der Basis fundierter Standortanalysen bieten die Entsorgungsbetriebe ihren Kunden aus der Wohnungswirtschaft passgenaue Dienstleistungen aus einem breiten Spektrum von Service-Angeboten an, wie z. B. Standplatzreinigung, Abfallberatung oder Sonderreinigung.

Durch optimalen Service in Verbindung mit intensiver Kundenbetreuung und Transparenz in der Preis- und Gebührengestaltung werden die Vorteile kommunaler Dienstleister gegenüber überregionalen Anbietern unterstrichen. Vor allem

Erreichbarkeit, schnelle Hilfe vor Ort, feste Ansprechpartner, Kenntnis der Standorte, Qualitätsmanagement und Kostentransparenz sind Kompetenzen, die die kommunalen Dienstleister auszeichnen.

Ziel der Maßnahmen und des Konzepts „Standort Service Plus“ ist neben der Verbesserung der Stadtsauberkeit und Wohnqualität in Duisburg und Bochum auch die Stärkung der Kundenzufriedenheit und der Loyalität der Wohnungsgesellschaften. Als Erfolgskontrolle lassen die Wirtschaftsbetriebe Duisburg seit 2007 regelmäßig eine Kundenzufriedenheitsbefragung durchführen, den „KUNDENFocus Wohnungswirtschaft“. Die telefonische Kundenbefragung, die von der L-Q-M Marktforschung GmbH mit Unterstützung des VKU, Sparte Abfallwirtschaft und Stadtreinigung VKS, regelmäßig auch in anderen Städten und Kreisen durchgeführt wird, ermittelt die Kundenzufriedenheit der Vertreter der Wohnungswirtschaft mit der Entsorgung, Müllabfuhr und Standplatzreinigung und fragt nach Bedarf und Interesse an weiteren Leistungen. Außerdem werden Anmerkungen, Kritikpunkte und Kontaktwünsche im Gespräch aufgenommen.

Die Ergebnisse des KUNDENFocus Wohnungswirtschaft 2011 zeigen deutlich, dass das verstärkte Engagement der Wirtschaftsbetriebe Duisburg im Rahmen des „Standort Service Plus“ Früchte trägt.

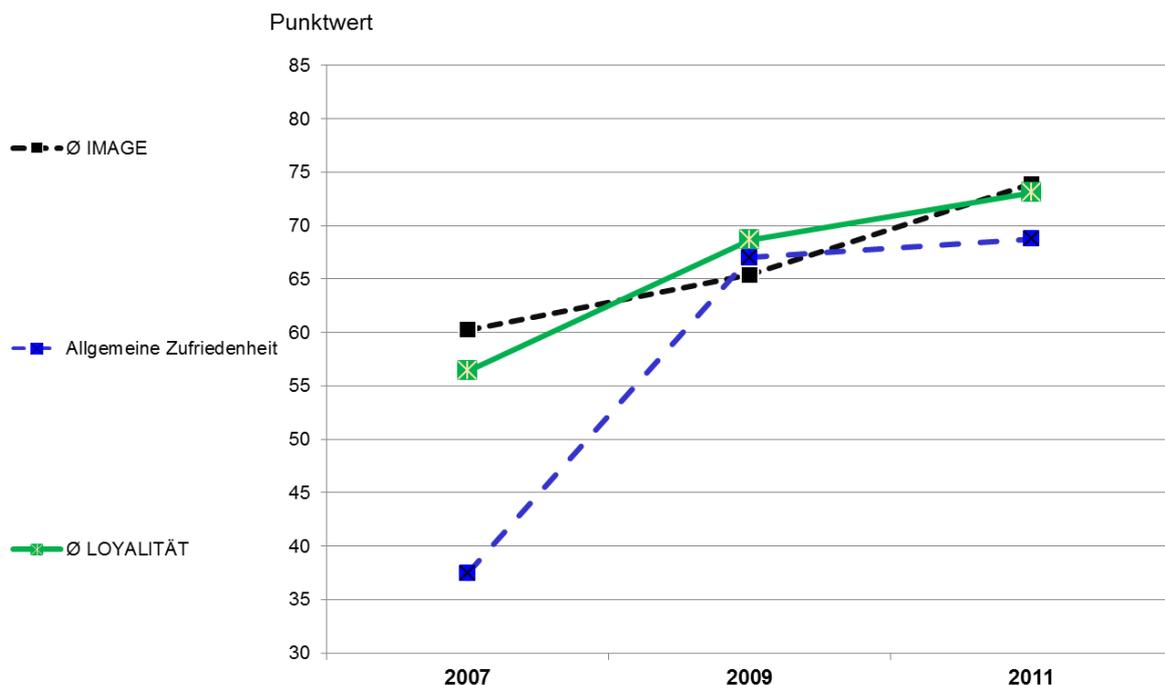


Abbildung 1: Wirtschaftsbetriebe Duisburg - Entwicklung der Kernfaktoren in der Kundenbeziehung 2007-2011

Die Wirtschaftsbetriebe Duisburg haben durch die Vielzahl der Maßnahmen seit 2007 sowohl die Zufriedenheit und noch stärker die Loyalität der Kunden gesteigert als auch ihr Image in den Augen der Wohnungswirtschaft verbessert (siehe Abbildung 1).

Auch im Vergleich mit anderen kommunalen Entsorgern stehen die Wirtschaftsbetriebe Duisburg inzwischen gut da. Dabei ist es in Städten mit einer heterogenen Bevölkerung und dichter Bebauung oft schwieriger, die Wünsche von Bürgern und insbesondere Wohnungsgesellschaften zu erfüllen, als auf dem Land. Dennoch erhielten die Wirtschaftsbetriebe Duisburg für Image-Eigenschaften wie „seriös“, „problemlösungsorientiert“ und „flexibel“ überdurchschnittliche Bewertungen und lagen auch sonst entweder im Durchschnitt oder darüber.

Noch klarer zeigt sich der positive Einfluss von Standort Service Plus bei der Image-Bewertung des USB Umweltservice Bochum aus Sicht der Standort Service Plus-Kunden. Die Wohnungswirtschaftskunden, die das Leistungsspektrum des Standort Service Plus nutzen, erleben den USB als deutlich problemorientierter und flexibler, aber auch als deutlich kompetenter (siehe Abbildung 2).

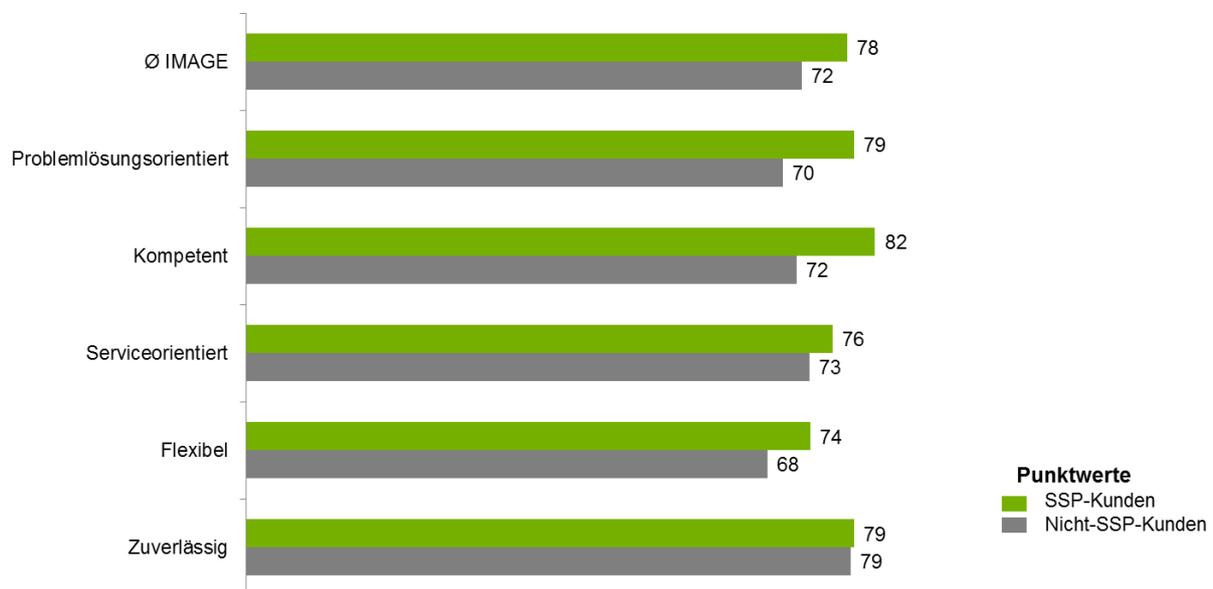


Abbildung 2: USB Umweltservice Bochum - Image aus der Sicht der Standort Service Plus -Kunden im Vergleich

Das Engagement der beiden kommunalen Entsorger für die Kunden der Wohnungswirtschaft zeigt sich im Detail auch in der gestiegenen Zufriedenheit dieser Kundengruppe.

So fällt in Duisburg die im Vergleich zu den Vorjahren besonders deutliche Verbesserung der Zufriedenheit mit der Kundenorientierung, aber auch mit der fachlichen Kompetenz auf, d. h. die befragten Wohnungsgesellschaften haben die Veränderungen als Verbesserungen positiv aufgenommen. Der Vergleich mit den Benchmark-Werten der anderen Teilnehmerkommunen zeigt, dass die WBD durchschnittlich bis überdurchschnittlich positioniert sind – und sich seit 2009 stark verbessert haben (siehe Abbildung 3).

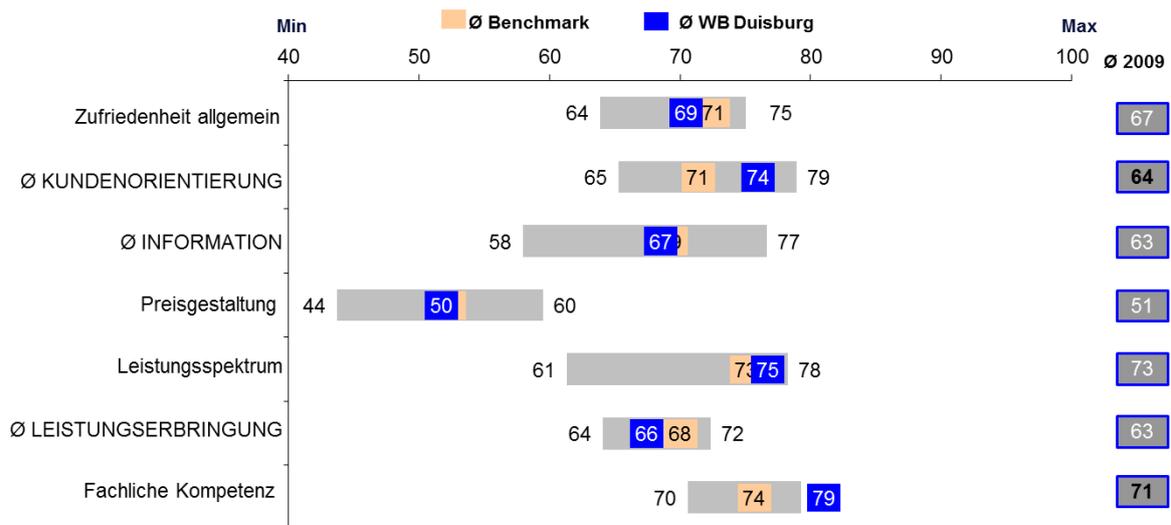


Abbildung 3: Wirtschaftsbetriebe Duisburg - Zufriedenheit mit den Leistungsbereichen

In Bochum zeigt sich, dass die Standort Service Plus-Kunden im Vergleich zu den „normalen“ Wohnungswirtschaftskunden besonders vom Preis-Leistungs-Verhältnis des USB überzeugt sind. Es entscheidet eben nicht nur der Preis, sondern vor allem auch die dahinterstehende Serviceleistung über den Erfolg beim Kunden (s. Abbildung 4).

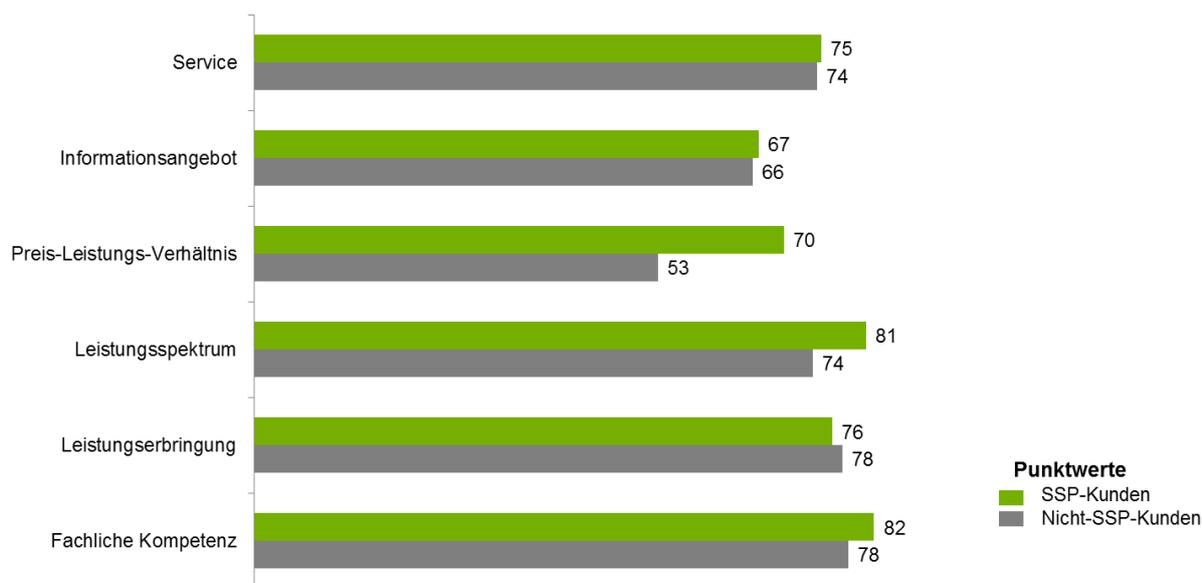


Abbildung 4: USB Umweltservice Bochum - Zufriedenheit von Standort Service Plus-Kunden im Vergleich

Zufriedene Kunden sind meistens auch treue Kunden eines kommunalen Entsorgers! Verbesserte Kundenbetreuung manifestiert sich auch in höherer Loyalität. Besonders positiv fällt der Anstieg der Weiterempfehlungsbereitschaft für die Wirtschaftsbetriebe Duisburg auf. Im Jahr 2011 haben 70% der befragten Ansprechpartner in der Wohnungswirtschaft angegeben, dass sie die Wirtschaftsbetriebe Duisburg weiterempfehlen würden, viele bezeichnen die Wirtschaftsbetriebe als „besten Entsorger“. Diese hohe Zustimmung ist sowohl im kommunalen als auch im privaten Vergleich ein Spitzenwert.

Zufriedenheit und Loyalität zahlen sich aus: Die Standort Service Plus-Kunden in Bochum sind auch verstärkt daran interessiert, weitere Leistungen zu beziehen. Vor allem die Blaue Tonne im Vollservice erscheint attraktiv, doch auch Haushaltsauflösungen und Grünschnittabholung sind Zusatzleistungen, die man gerne beim USB Umweltservice Bochum einkaufen würde (s. Abbildung 5).

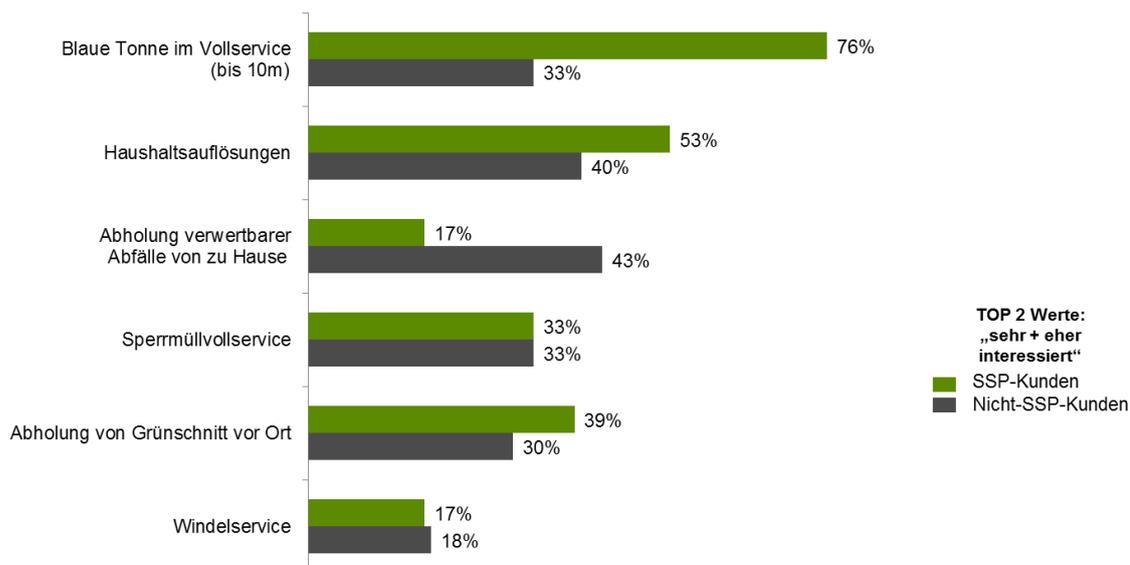


Abbildung 5: USB Umweltservice Bochum – Interesse der Standort Service Plus-Kunden an neuen Dienstleistungen im Vergleich

Insgesamt zeigt das Engagement der Wirtschaftsbetriebe Duisburg und des USB Umweltservice Bochum, wie man mit der Individualisierung des Leistungsangebots und einer engagierten Kundenbetreuung, wie sie im Rahmen des „Standort Service Plus“ erfolgt, eine deutliche Steigerung der Zufriedenheit und Bindung der Kunden der Wohnungswirtschaft erzielen kann.

Der seit 2007 stetige Zuwachs in der Weiterempfehlungsquote für die Wirtschaftsbetriebe Duisburg ist ein deutlicher Hinweis für die Bedeutung der Kundenorientierung für den Markterfolg insgesamt. Das wird auch im direkten Vergleich der USB Kundengruppen offenkundig. Die intensiv mit dem Gesamtleistungspaket Standort Service Plus betreuten Kunden zeigen mit ihrer höheren Zufriedenheit, engeren Kundenbindung und verstärkten Bereitschaft zum Empfehlungsmarketing, dass sich die Mühe und der Einsatz lohnt. Doch auch die Befragung selbst hat sich gelohnt, denn über die ermutigenden Ergebnisse hinaus haben einige reguläre Kunden im Interview ihr Interesse an dem Angebot „Standort Service Plus“ signalisiert, so dass sich weitere Vertriebspotenziale eröffnen.

Die Wirtschaftsbetriebe Duisburg und der USB Umweltservice Bochum fühlen sich auf ihrem Weg bestärkt. Sie zeigen, dass intensive Kundenbetreuung, kombiniert mit attraktiven Angeboten und flexiblem Handeln, zum Erfolg am Markt führt und dem Citizen Value mit zufriedenen Mietern und Bürgern zu Gute kommt - und damit am Ende alle profitieren.

Beitrag für VKS-News, Mai 2012

Monika Melzer-Helmecke, Vertriebsleitung, Wirtschaftsbetriebe Duisburg, Schifferstraße 190, 47059 Duisburg, E-Mail: m.melzer-helmecke@wb-duisburg.de, Internet: www.wirtschaftsbetriebe-duisburg.de

Barbara Winklmeier, Abteilungsleiterin Marketing, Öffentlichkeitsarbeit und Abfallberatung, USB Umweltservice Bochum GmbH, Hanielstraße 1, 44801 Bochum, E-Mail: barbara.winklmeier@usb-bochum.de, Internet: www.usb-bochum.de

Ute Kerber, L.Q.M Marktforschung GmbH, Ritterstraße 16, 55131 Mainz, E-Mail: ute.kerber@l-q-m.de, Internet: www.l-q-m.de