



EinBlick

ASH-Info 1/2012

in die Themen:

Vorwort von Reinhard Bartsch	2
Verlängerung der MVA-Verträge	3
Kundenzufriedenheitsbefragung Werkstatt: Ergebnisse und Maßnahmen.	4
Wohnungswirtschaft aktuell: Wohnungsbörse 2012 und Standort-Service-Plus	7
Altkleidersammlung: ASH in Kooperation mit karitativen Vereinen	10
Ein kleiner Betriebsausflug in die MVA.	12
Erweiterte Öffnungszeiten Recyclinghof - was haben sie bisher gebracht?	14
Kleinwindkraftanlage auf dem Recyclinghof	15
Fuhrpark, Termine	17
Lobende Worte.	18
Kolleginnen und Kollegen	18





von links nach rechts: Andreas Schröder, Sarah-Alina Kulas, Ullrich Lüttkhoff, Klaus Hilbk, Jörg Hölscher, Jörg Brinkmann, Martin Brüggemann, Andreas Koch, Ullrich Kettermann, Matthias Klaer (ehem. Azubi), Alexander Ikkert, Günter Klane

Ergebnisse und Maßnahmen der Werkstattbefragung

Im Dezember 2011 hat das Marktforschungsinstitut L•Q•M unter dem Namen KUNDENFocus Werkstatt eine Befragung unter den Kunden der KFZ-Werkstatt und der Schlosserei des ASH durchgeführt. Ziel war es, die Kundenzufriedenheit zu messen und Verbesserungspotenziale zu identifizieren (EinBlick berichtete

in der letzten Ausgabe).

Insgesamt nahmen 77 Personen aus allen Teilen der Stadtverwaltung, vom Lippeverband und vom ASH an der Umfrage teil (s. Abbildung 1).



Abbildung 1: Vorgehen Interview (Quelle: Ergebnisbericht L•Q•M)



Telefonische Befragung	Anzahl gesamt	ASH	Stadt Hamm	Externe
Gelieferte Adressen	56	15	35	6
Interview hat nicht stattgefunden (AP nicht erreichbar)	11	1	9	1
Anzahl befragter Personen	36	12	20	4
Anzahl Interviews	45	14	26	5
Davon Kfz-Werkstattkunden	34	10	20	4
Davon Schlossereikunden	11	4	6	1
Einverstanden mit Kontaktaufnahme	26	11	16	4

Die Teilnehmer an der schriftlichen Umfrage konnten sich an einem Gewinnspiel beteiligen. Helmut Oehler freute sich über einen Gutschein in Höhe von 50,- € für ein Restaurant seiner Wahl.

Das Ergebnis der Befragung war überwiegend erfreulich (Details s. Abbildung 2 auf der nächsten Seite).

Im Vergleich mit anderen Werkstätten lag die Werkstatt des ASH über dem Durchschnitt. Zwei Drittel aller Befragten waren mit

der Werkstatt sehr oder voll und ganz zufrieden, nur 9 % unzufrieden.

„Das Ergebnis kann sich sehen lassen“, freut sich Betriebsleiter Reinhard Bartsch. Von vielen wurde besonders die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Werkstattpersonals geschätzt. Die Öffnungszeiten, Erreichbarkeit und Fahrzeugannahme hätten den Erwartungen entsprochen. Kompetenz und die Bereitschaft, individuell auf die Bedürfnisse einzugehen, wurden als Stärken genannt.

Aber auch Kritik wurde deutlich: 27% der Befragten fanden die Reparaturdauer zu lang. Bemängelt wurde, dass Termine nicht immer eingehalten würden und Rückmeldungen bei Verzögerungen unterblieben seien.

Manch einer der Befragten fand eine Erklärung: „Zu wenig Perso-

nal!“ Dazu Werkstattleiter Jörg Hölscher: „Wir tun unser Möglichstes, aber wir haben ständig ungeplante Reparaturen und Notfälle und eine große Vielfalt an alten Fahrzeugen. Da wird die Zeit knapp. Wir arbeiten oft schon samstags.“

„Wir mussten handeln!“, war Reinhard Bartsch klar. Tatsächlich sei die Anzahl der zu betreuenden Fahrzeuge seit dem Jahre 2002 von 270 um über 25% auf 340 angewachsen. Die Anzahl der hierfür zur Verfügung stehenden Monteure blieb unverändert.



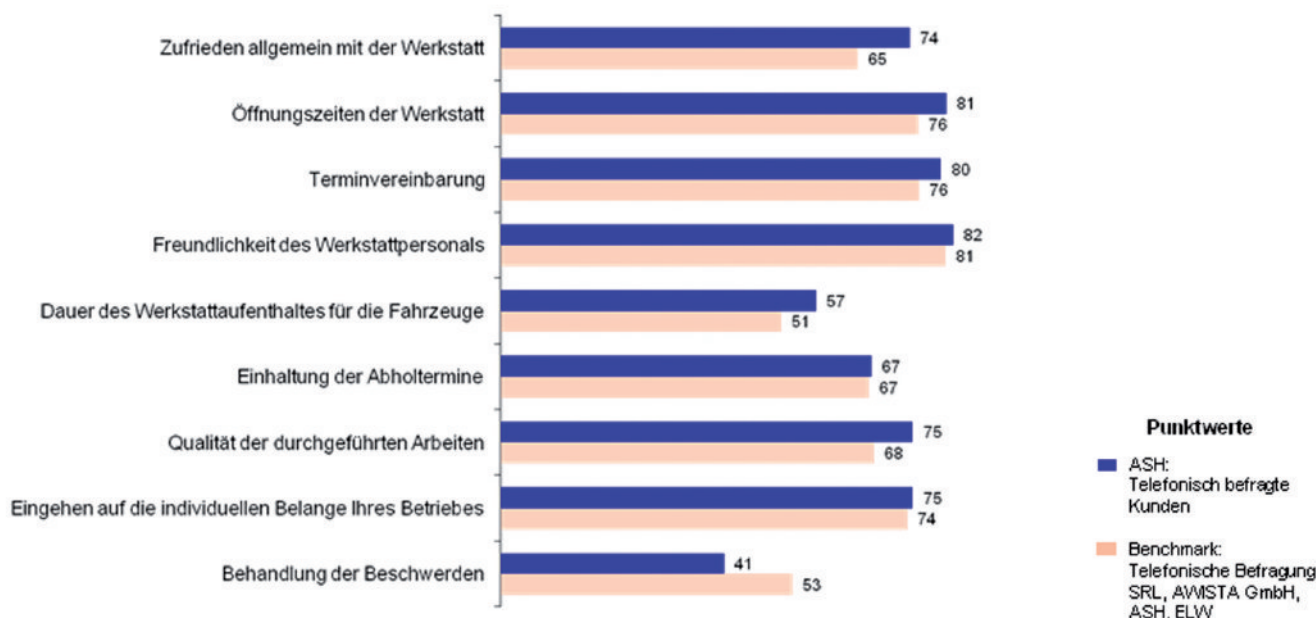
Eine Aufstockung des Personalbestandes sei daher dringend geboten gewesen. Fluktuationen in der Verwaltung eröffneten die Chance für interne Umstrukturierungen. **So sei es gelungen eine**

Abbildung 2: Ergebnis der Telefonbefragung im ASH im Vergleich zu anderen Entsorgungsunternehmen
Ergebnisse auf einer Skala von 0 (= sehr unzufrieden) - 100 (= sehr zufrieden)

Kundenbefragung Werkstatt des ASH: Ergebnisbericht

3. Telefonbefragung im Vergleich: Benchmark 2012

 Die Zufriedenheit der ASH-Werkstattkunden liegt leicht über dem Benchmark, mit der Behandlung von Beschwerden ist man jedoch weniger zufrieden als der Durchschnitt.



Frage 6: „Wenn Sie jetzt an Ihre Erfahrung mit der ASH-Werkstatt denken, wie zufrieden sind Sie da mit den folgenden Leistungen?“

BASIS: Telefonbefragung



Reinhard Thiemann, Dieter Ebel, Ullrich Lütkehoff, Klaus Hilbk

Stelle zu schaffen und diese in die Werkstatt zu verlagern.

„Aber nicht jede Verzögerung können wir beeinflussen,“ erklärt der stellvertretende Werkstattleiter Günter Klane und macht auch andere Gründe für längere Aufenthaltszeiten in der Werkstatt aus: „Teilweise sind die Reparaturen viel aufwändiger als zunächst erkennbar. Oder es hapert an den Ersatzteillieferungen.“ Die Antwort liegt für Reinhard Bartsch auf der Hand: „Was wir nicht ändern können, müssen wir erklären.“ Häufig reiche es schon, frühzeitig zu melden, dass es länger dauere. Die Kunden könnten dann umdisponieren. Frustrationen würden vermieden. Es gehe darum, Transparenz über die Gründe von Verzögerungen zu schaffen und Verständnis bei den Kolleginnen und Kollegen

zu wecken, die auf ihre Fahrzeuge warten. Und die Kommunikation solle in alle Richtungen verbessert werden. Häufigere Rückfragen bei den Lieferfirmen würden ebenso dazu gehören wie regelmäßige Dienstgespräche mit der Abteilungsleitung über die täglichen Prioritäten, unterstützt durch ein Excel- und Outlook-basiertes Wiedervorlagensystem. „Es ist nicht immer ganz einfach in der täglichen Hektik die Ruhe für Gespräche zu finden“, erläutert Günter Klane und ergänzt: „Aber ich nehme mir bewusst die Zeit und ich hoffe sehr, dass es ankommt.“ Jörg Hölscher setzt dabei auf ein Miteinander: „Wir sind doch alle Kollegen.“



Und noch etwas will der ASH ändern. „Als wir im Jahr 2004 unser Quartier auf dem Gelände des Technischen Rathauses bezogen, fanden wir keine optimalen Bedingungen

vor“, erinnert sich Reinhard Bartsch. Ein Kundenbereich fehlte komplett und so ist es bis heute. „Wir werden bauliche Veränderungen vornehmen“, erklärt Reinhard Bartsch. **Es sei geplant, eine kleine Empfangs- und Wartzone im Bereich der bisherigen Werkstatteleiterbüros zu schaffen.** So soll vermieden werden, dass

die Fahrzeuge „zwischen Tür und Angel“ übergeben und abgeholt werden. „Im neuen Empfangsbereich nehmen wir uns die Zeit und erklären die Arbeiten und Zusammenhänge“, ergänzt Jörg



Hölscher. „Auf Wunsch auch gerne bei einer Tasse Kaffee.“ Mit der Fertigstellung wird gegen Ende des Jahres gerechnet.

Die Zeiten ändern sich. Und die Werkstatt des ASH reagiert. Reinhard Bartsch resümiert: „Die Kundenzufriedenheitsbefragung war der richtige Anstoß.“

Peter Klatt

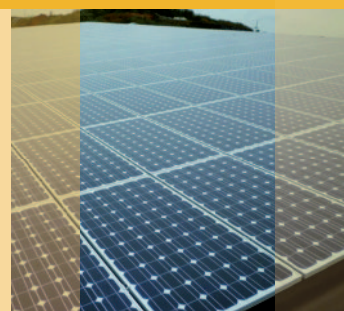


EinBlick

ASH-Info 2/2012

in die Themen:

Vorwort von Reinhard Bartsch	2
Landesfachtagung VKU in Hamm: Zu Gast in der Maxihalle	4
Kleine Kerle ganz groß: Versteigerung am Recyclinghof.	6
Weltkindertag: Müllautos basteln	8
Recyclinghof: Zahlen, Daten, Fakten zu den erweiterten Öffnungszeiten	9
Recyclinghof: Wie viel Strom erzeugt unsere Solar-Anlage?	10
Altkleidersammlung: Erste Container-Aufstellungen vom ASH mit Karitativen	12
Handy-Sammlung in Schulen	13
ASH-Weihnachtsfeier: Die kleine Foto-Galerie.	14
Verschiedenes / Fahrer-Quiz	18
Fahrer-Quiz mit Gewinnchance	19
ASH-Werkstatt: Zentraler Bereich "Annahme und Service"	21
Lobende Worte.	22
Kolleginnen und Kollegen	23



Neuer Werkstatt-Annahmehereich

„Wir werden bauliche Veränderungen vornehmen“, erklärte Reinhard Bartsch noch im letzten EinBlick – als ein Ergebnis der „Kundenbefragung Werkstatt“, die der ASH durchführen ließ. Gesagt – getan: Die baulichen Änderungen sind inzwischen abgeschlossen und der neue Kundenbereich ist eingerichtet.



Annahme und Service“ – ein nach außen sichtbares Zeichen der Veränderungen. Die Kundenbefragung setzte Entwicklungen in der Werkstatt und der Schlosserei des ASH konsequent fort – und auch neue Akzente. Unsichtbar – aber nicht ohne positive Folgen - bleiben organisatorische und personelle Anpassungen oder die Erfassung aller Aufträge oder Terminverwaltungen per EDV. So können Kunden rechtzeitig informiert werden, wenn vereinbarte Termine z.B. wegen einer Verzögerung bei der Lieferung von Ersatzteilen nicht eingehalten werden können.

Der neue Annahmehereich ist ab jetzt die zentrale Anlaufstelle für alle Kunden, also für den gesamten städtischen Fuhrpark mit Dienstwagen sowie den Lippeverband oder die Hochschule: ob ein Termin für eine Reparatur oder Inspektion vereinbart wird,

ob Betriebsmittel oder Ersatzteile benötigt werden oder ob ein Fahrzeug abgeholt oder abgegeben werden soll: hier findet sich zwischen 6 und 16 Uhr ein Ansprechpartner. Und wenn der Annahmehereich gerade mal nicht besetzt ist: hierfür ist die Klingel da. Nach Dienstschluss um 16 Uhr können Schlüssel oder Papiere bis 21 Uhr an der Pforte abgegeben werden.

Und noch etwas Neues gibt es inzwischen: Um gerade in den Morgenstunden, wenn der Andrang in der Werkstatt vor dem Außeneinsatz besonders hoch ist, unnötige Wartezeiten zu vermeiden, wurde zusätzlich vorn in der Werkstatthalle links neben den Büros ein Regal mit den wichtigsten Betriebsmitteln aufgestellt. Hier bekommt man morgens zwischen 6 und 8 Uhr Motoröl, Reinigungsmittel und Frostschutz. Außerdem stehen Jörg Hartung und Heinz-Günter Kroening bereit, weitere Materialien aus dem Lager zu holen. In den übrigen



Herzlichen Dank an die Kollegen vom Grünflächenamt für die Kübel und die Bepflanzung

Zeiten ist für die Ersatzteilversorgung ebenfalls ein beschleunigtes Verfahren vereinbart: ein kurzer Hinweis im Annahmehaus ans Personal (auch, wenn man noch nicht dran ist) und der Kontakt zum Lager wird hergestellt.

Viele Meinungen und Anregungen aus der Kundenbefragung konnten mit diesem Maßnahmen-Paket erfolgreich umgesetzt werden. Aber Eines ist für Reinhard Bartsch darüber hinaus besonders wichtig: „Die Kommunikation zwischen allen Beteiligten ist wesentlich verbessert worden – und dieser Prozess lässt sich glücklicherweise nun nicht mehr aufhalten.“

Margret Wessels

Betreuer des Kundenbereiches v.l.n.r.: Jörg Hölscher, Günter Klane, Dieter Ebel (nicht auf dem Foto: Alexander Ikkert)

