

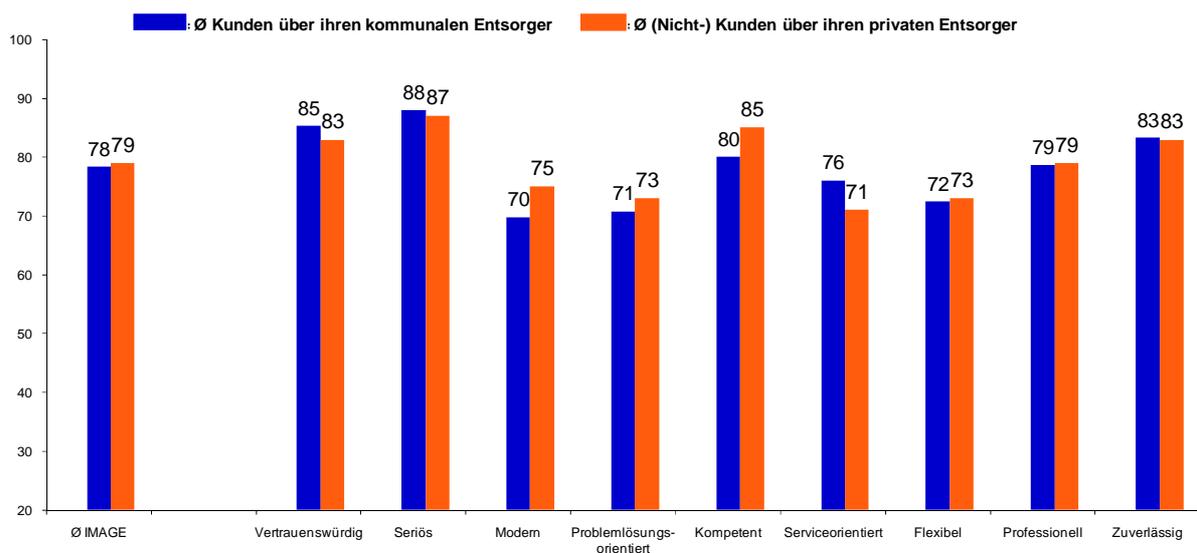
Kommunale Betriebe sind kundenorientiert!

In der Befragung ihrer Gewerbekunden zeigen kommunale Entsorger, dass flexibler Service und verlässliche Strukturen kein Widerspruch sind

Ute Kerber, Mainz

Die direkten Nutznießer der kommunalen Abfallwirtschafts- und Stadtreinigung sind vor allem Bürger und Gewerbebetriebe. Schon lange schreiben sich die kommunalen Betriebe nicht nur den Anspruch auf umweltgerechte, fachlich, rechtlich und technisch kompetente Entsorgung auf die Fahnen, sondern wollen ihre Leistungen auch im Sinne der Bürger und Gewerbebetriebe serviceorientiert und in einem angemessenen Preis-Leistungsverhältnis erbringen. Inwieweit das letztlich gelingt, können die Betroffenen am besten selbst beurteilen – daher wird jedes Jahr eine Auswahl von Bürgern und Gewerbekunden telefonisch befragt. Dabei sind die Gewerbekunden die kritischste Gruppe, schließlich haben sie oft den direkten Vergleich zu privaten Entsorgern und messen die Leistung des kommunalen Betriebes an den Maßstäben der Privatwirtschaft. Kann die Kommunalwirtschaft da überhaupt mithalten?

Die Antwort aus dem KUNDENFocus Gewerbe 2010 (der vom VKS unterstützten Telefonbefragung der Gewerbekunden) lautet: Im Prinzip „JA“.



Wie man in dem oben aufgeführten Beispiel einer mittelgroßen Stadt in Süddeutschland sieht, ist das Image des kommunalen Betriebes bei den Kunden (auf einer Skala von 0 bis 100) absolut vergleichbar mit dem Image der dort agierenden privaten Entsorger bei deren Kunden. Die Stärke des kommunalen Betriebes in diesem Vergleich ist die Vertrauenswürdigkeit und vor allem auch die Serviceorientierung. Die privaten Entsorger werden etwas stärker als modern angesehen.

Das gilt natürlich nicht für alle Betriebe, auch in der Kommunalwirtschaft gibt es Licht und Schatten. Über alle kommunalen Entsorger hinweg sehen die Gewerbekunden vor allem in der Verlässlichkeit, Vertrauenswürdigkeit und Zuverlässigkeit allgemeine Stärken. Klassische Ämter fallen im Vergleich zum privaten Wettbewerb bezüglich der Kundenorientierung oft stark ab, diese werden manchmal als starr, schlecht erreichbar und wenig kommunikativ erlebt. Dagegen zeigen sich kommunale Betriebe, die aktiv Kundenbetreuung auch im gewerblichen Bereich betreiben, oft sehr gut bezüglich der Serviceorientierung. Interessanter Nebeneffekt: Bei Entsorgungsbetrieben, die als

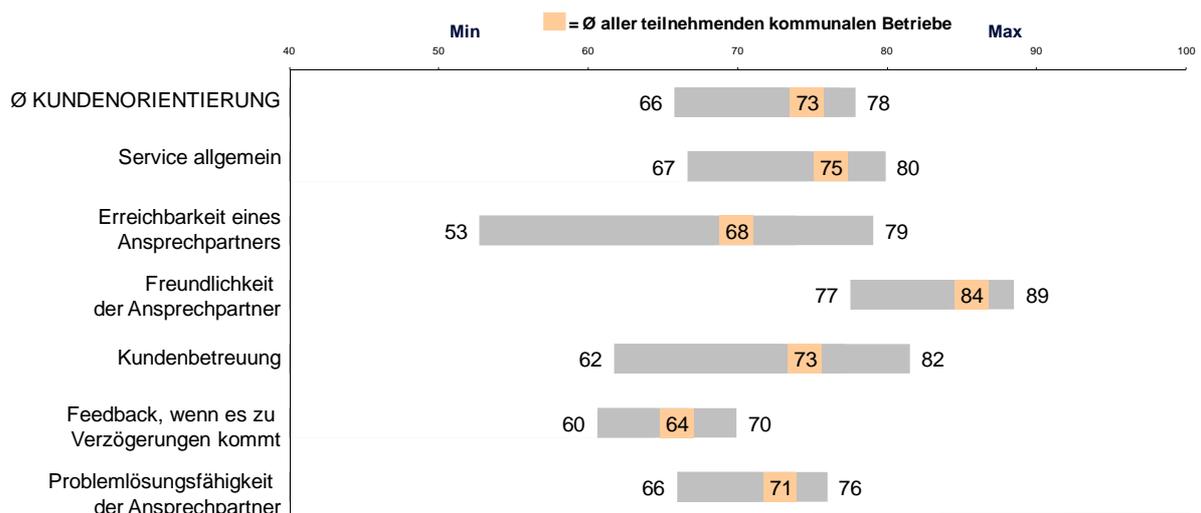
kundenorientiert erlebt werden, sind die Gewerbekunden weniger preissensibel. Wenn der Service stimmt und wirklich überzeugt, ist man auch in dieser schwierigen Branche bereit, ein bisschen mehr zu bezahlen. Wenn sich der Gewerbekunde jedoch weniger gut behandelt fühlt, urteilt er schnell „ungerecht“ und attestiert seinem kommunalen Entsorger ein ungenügendes Preis-Leistungsverhältnis.

Doch wie kann der kommunale Entsorger seine Kundenorientierung zeigen, an welchen Stellschrauben müsste man drehen, um Bürger und Betriebe zu überzeugen? Die fachliche Kompetenz und die verlässliche Leistungserbringung wird allen an der Befragung teilnehmenden Betrieben zugeschrieben. Hier sind die Gewerbekunden fast immer zufrieden bis sehr zufrieden.

Als roter Faden zieht sich das Thema Kommunikation durch die Befragungsergebnisse. Wenn sich der Kunde gut informiert fühlt und er sich darauf einstellen kann, ist er deutlich zufriedener. Genauso wichtig ist die Beziehungsebene: Bei freundlichen Mitarbeitern am Müllfahrzeug, am Telefon und als Ansprechpartner sieht man manches gelassener. Doch Freundlichkeit alleine genügt nicht, der Ansprechpartner sollte bei Fragen und Problemen auch gut erreichbar sein und diese lösen.

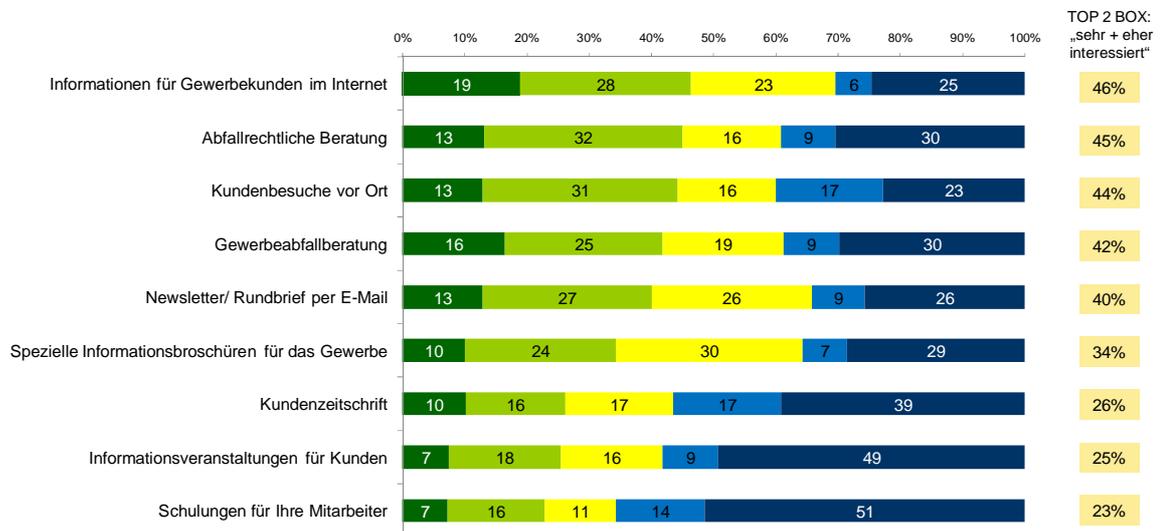
Eine häufige Quelle von Unzufriedenheit ist eine fehlende proaktive Rückmeldung. Im Betrieb selbst wird dies oft mit unterschiedlichen Zuständigkeiten und Schnittstellen erklärt, doch dem Kunden fehlt oft das Verständnis dafür. Das zeigt sich auch bei Anfragen, hier wünschen sich viele Gewerbekunden ebenfalls eine schnellere Bearbeitung.

Bezüglich dieser kommunikativen Aspekte zeigen sich große Unterschiede zwischen den kommunalen Betrieben. Wie die folgende Grafik zeigt, liegt die Kundenzufriedenheit mit Einzelaspekten mancherorts nur zwischen Werten von 50 bis 60 auf der Zufriedenheitsskala (von 0 bis 100), das entspricht nur einem „teils / teils“. Andere kommunale Betriebe dagegen erreichen Zufriedenheitswerte von 75 bis 85, deren Kunden sind also eher bis sehr zufrieden mit der erlebten Kundenorientierung.



Dabei ist die konkrete Kundenzufriedenheit mit den tatsächlich genutzten Leistungen meist deutlich besser als der allgemeine Eindruck. Hier zeigt sich die Stärke der kommunalen Entsorger, nämlich eine kompetente Leistung immer pünktlich und verlässlich zu erbringen. Ein weiterer Vertrauensindikator ist der Wunsch nach zusätzlichen Leistungen, immerhin jeder dritte Kunde der

teilnehmenden kommunalen Entsorger wünscht sich zusätzliche Leistungen in der Angebotspalette, am liebsten „alles aus einer Hand“. Auch an speziellen Informations- und Beratungsleistungen haben Gewerbekunden ein offenkundiges Interesse, unabhängig von ihrem gewählten Entsorger wünschen sie sich spezielle Informationen im Internet sowie persönliche Beratungsgespräche vor Ort.



Die Ausgangsbasis ist also positiv: Bürger und Betriebe wünschen sich Austausch und Information mit ihrer Kommunalwirtschaft. Die zuverlässige Leistung halten sie oft für selbstverständlich, sie würdigen sie erst dann, wenn auch die Kommunikation, die Beziehungspflege stimmt. Es gibt vorbildhafte kommunale Abfallwirtschafts- und Straßenreinigungsbetriebe, die zeigen, wie es geht. Von diesen können die anderen Betriebe für ihre Öffentlichkeitsarbeit lernen. Dass es dabei heute nicht mehr ohne systematische Kundenbetreuung geht, zeigen die Ergebnisse des KUNDENFocus ebenfalls.

Ute Kerber, Geschäftsführerin L-Q-M Marktforschung GmbH, Ritterstraße 16, 55131 Mainz, Fon: 06131.9721216, E-Mail: ute.kerber@L-Q-M.de, Web: www.L-Q-M.de

Ergänzung: Der KUNDENFocus wird jährlich mit unterschiedlichen Zielgruppen für die kommunalen Entsorger von L-Q-M Marktforschung durchgeführt. Derzeit läuft die Planung für die Durchführung des KUNDENFocus Bürger 2011 und den KUNDENFocus Wohnungswirtschaft 2011.