



Kundenzufriedenheit Beschwerden und Meldungen 2024

Kundenzufriedenheit

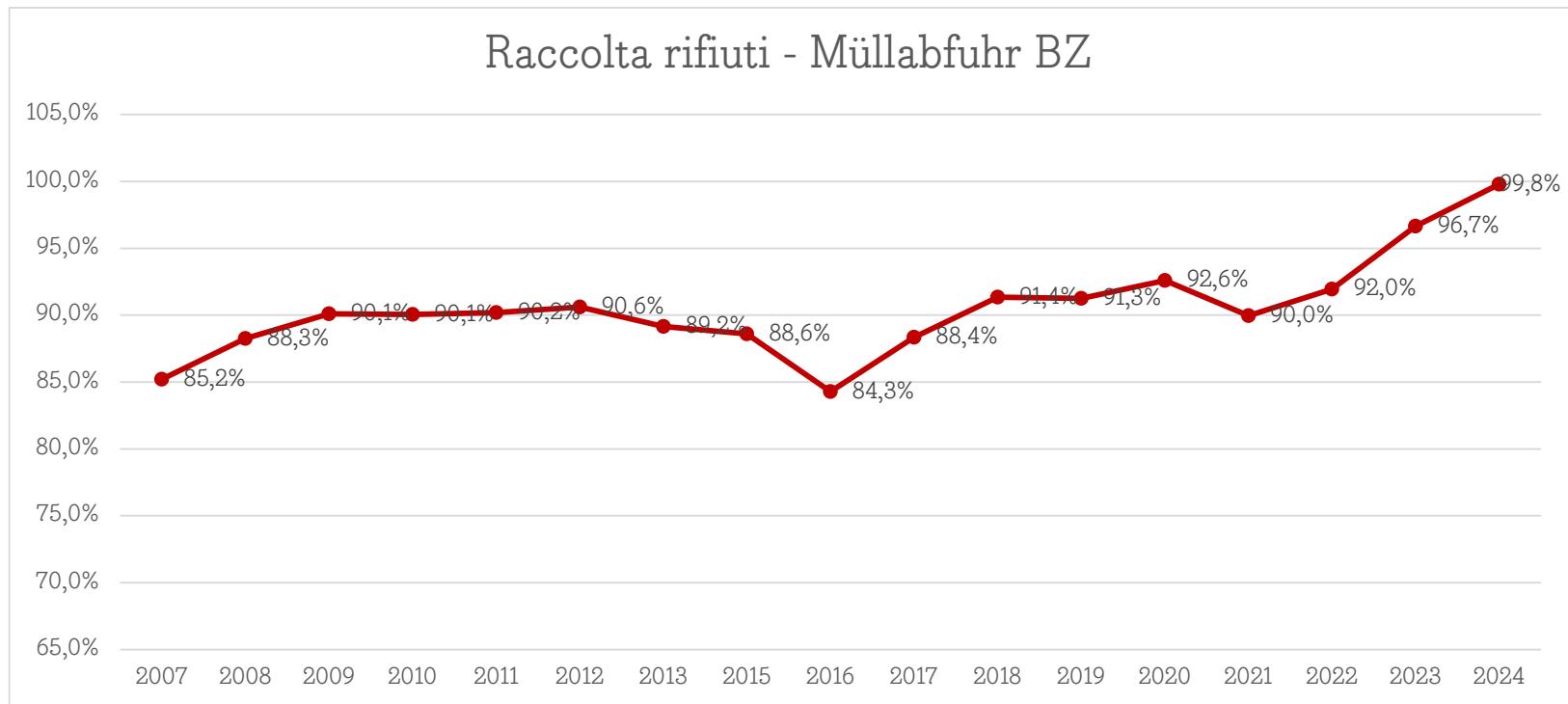
Methodischer Hinweis



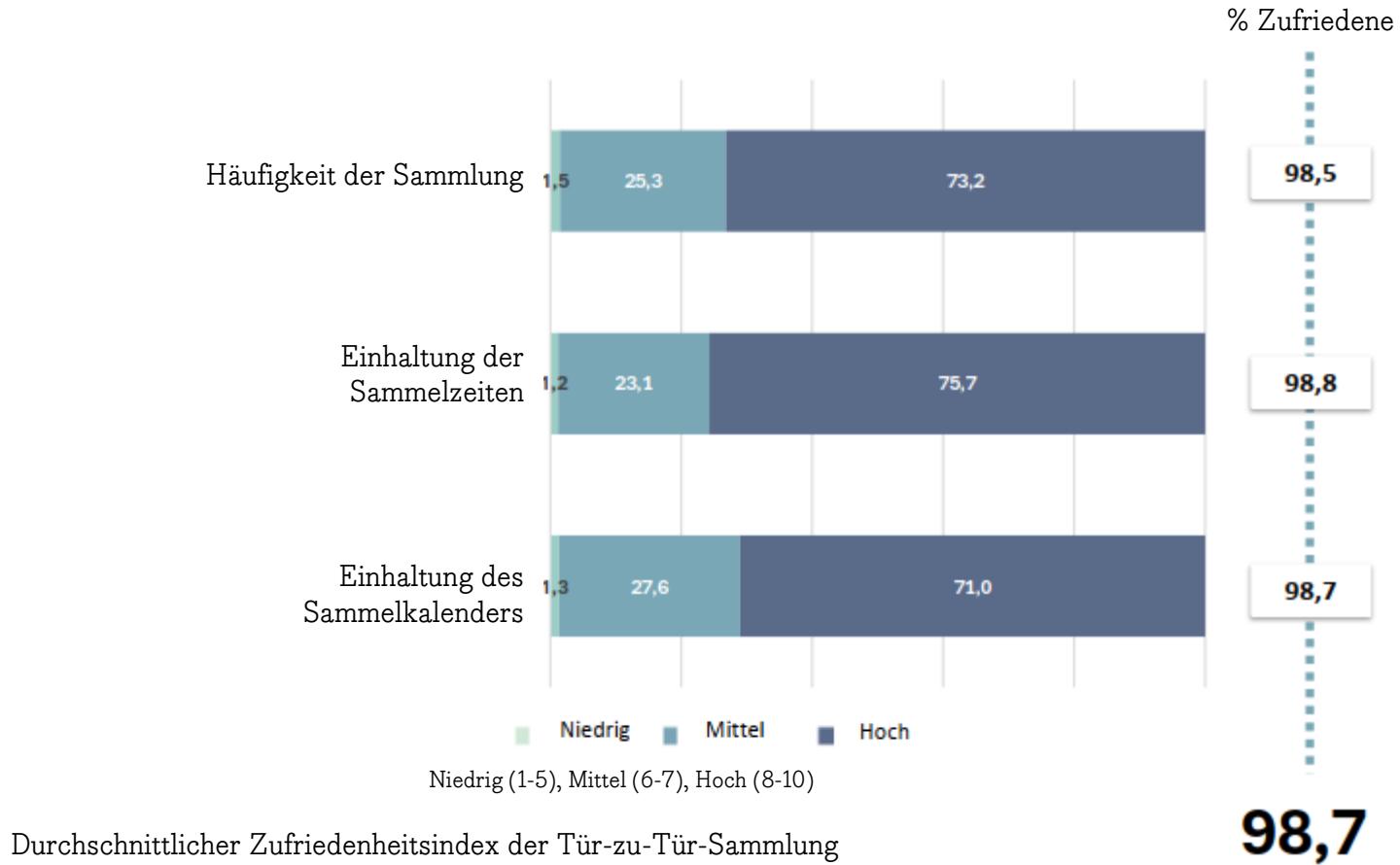
2 Mal pro Jahr (Juni/Dezember) - Stichprobe von 800 Personen (BZ)

- Die Erhebung wird von einem auf Marktforschung spezialisierten Institut durchgeführt. Die Methode zur Datenerhebung war das C.A.T.I.-Verfahren (Computer Assisted Telephone Interviewing), eine computergestützte telefonische Befragungstechnik.
- Der verwendete Fragebogen umfasst 39 Fragen, sowohl geschlossene als auch offene, auf die die Befragten anhand einer Bewertungsskala von 1 (sehr unzufrieden) bis 10 (vollkommen zufrieden) antworten. Diese Bewertungsskala entspricht den nationalen und regionalen Richtlinien zur Messung der Nutzerzufriedenheit. Auf dieser Skala stehen die Bewertungen 6 und 7 für eine „mittlere Zufriedenheit“, während die Werte von 8 bis 10 eine „hohe Zufriedenheit“ darstellen. In beiden Fällen ergibt sich das Ergebnis aus dem Durchschnitt der von den befragten Nutzern vergebenen Bewertungen.
- Der Zufriedenheitsindex (Customer Satisfaction Index – CSI) stellt eine Gesamtkennzahl für die Nutzerzufriedenheit dar. Er wird als gewichteter Durchschnitt der Prozentsätze der Befragten berechnet, die in den verschiedenen Bereichen des Dienstes eine Bewertung zwischen 6 und 10 abgegeben haben. Dieser Indikator liefert eine zusammenfassende Darstellung des allgemeinen Zufriedenheitsniveaus. Der zweite Indikator, der High Customer Satisfaction Index (HCSI), bietet eine selektivere Sicht auf die Zufriedenheit, da er ausschließlich die besonders positiven Bewertungen berücksichtigt, also jene im Bereich von 8 bis 10.

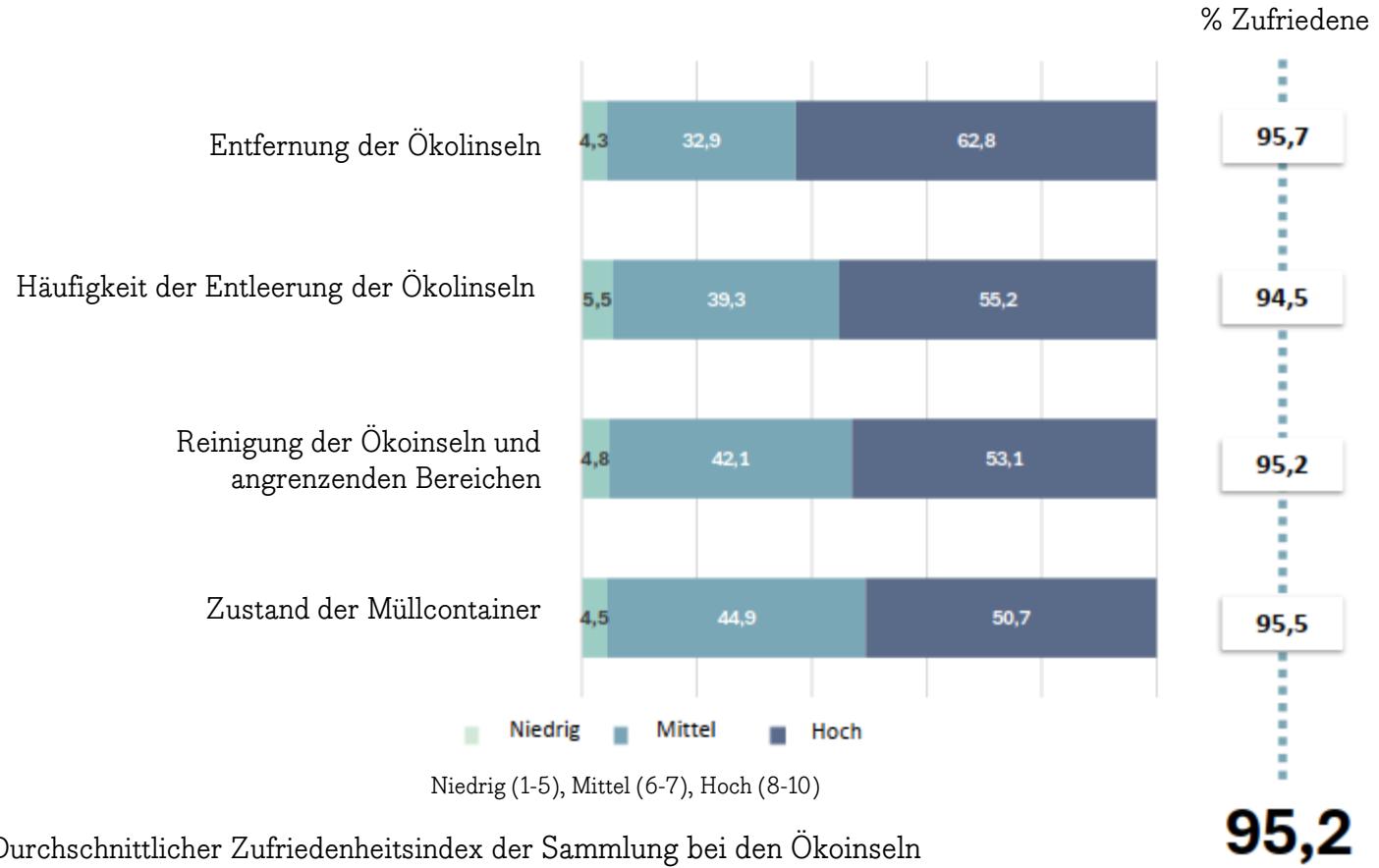
Kundenzufriedenheit Müllabfuhr



Im Detail: Tür-zu-Tür-Sammlung



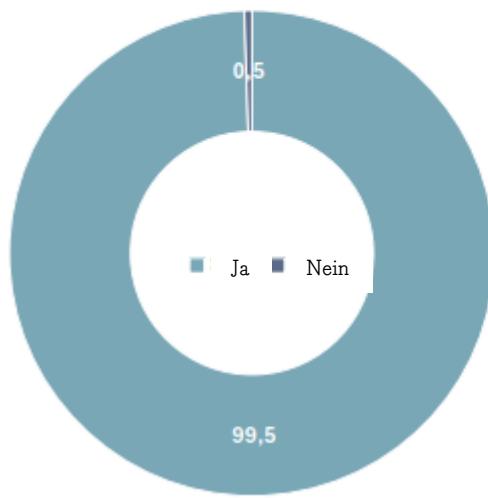
Im Detail: Sammlung bei den Ökoinseln



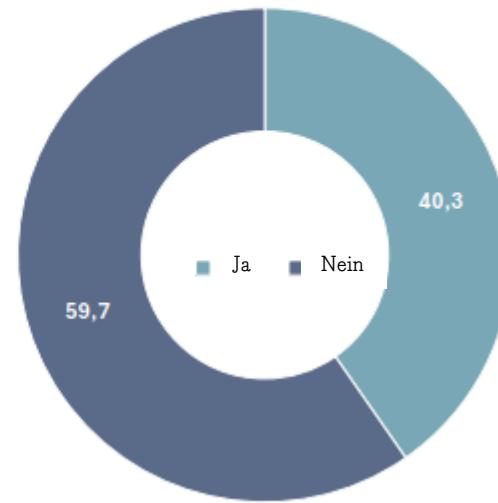
Recyclinghof



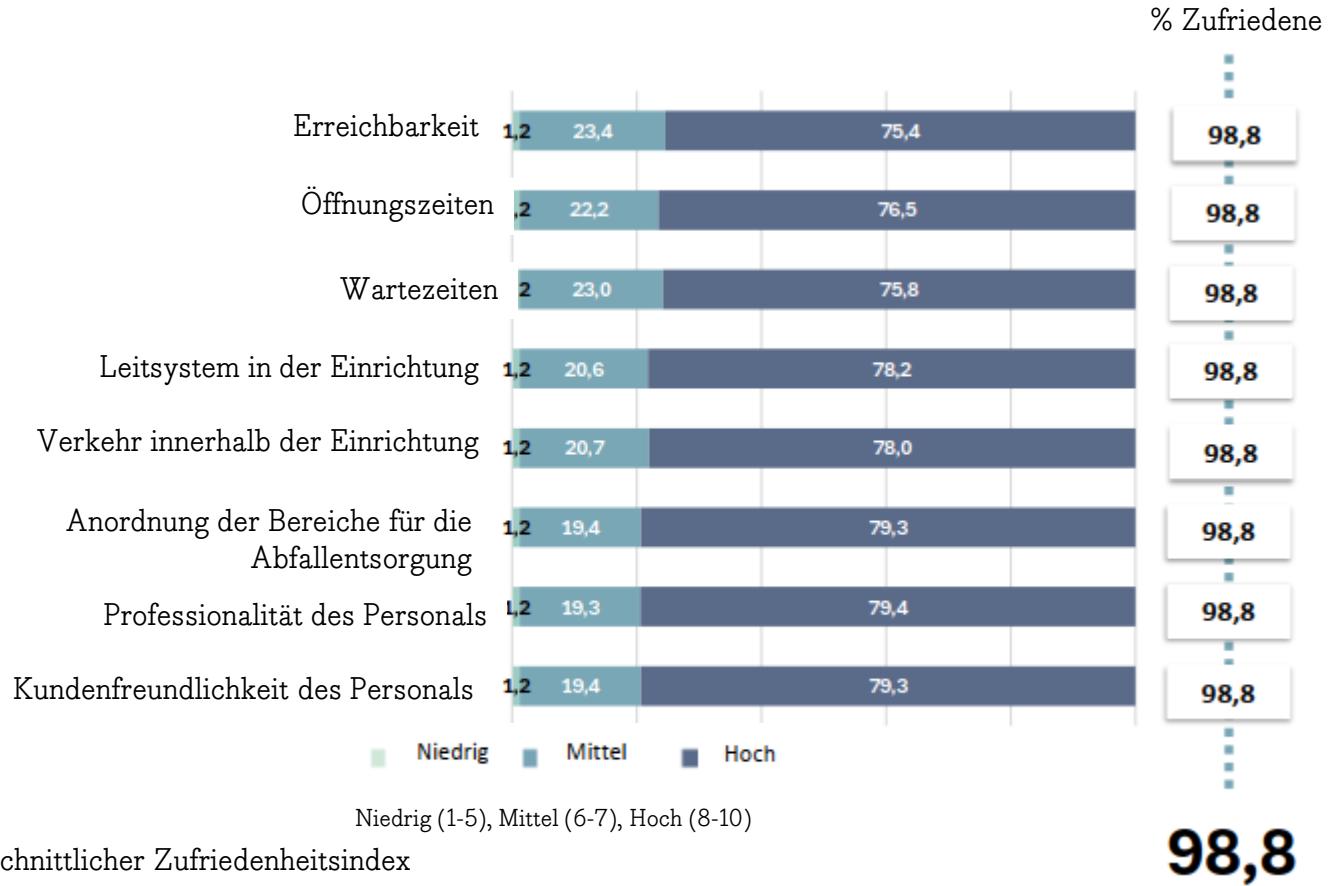
Kennen Sie den Recyclinghof?



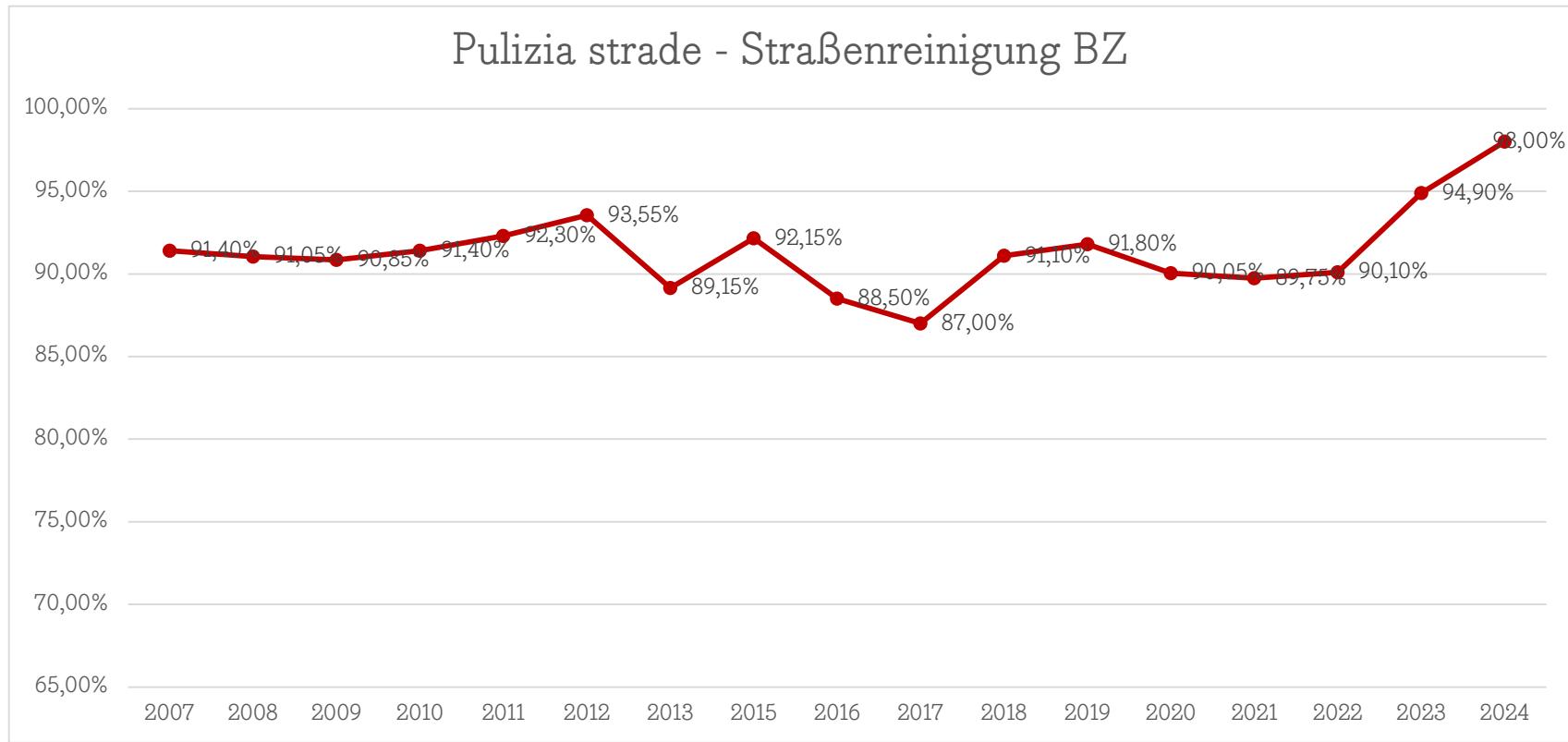
Haben Sie in den letzten 3 Jahren den Recyclinghof benutzt?



Im Detail: Recyclinghof

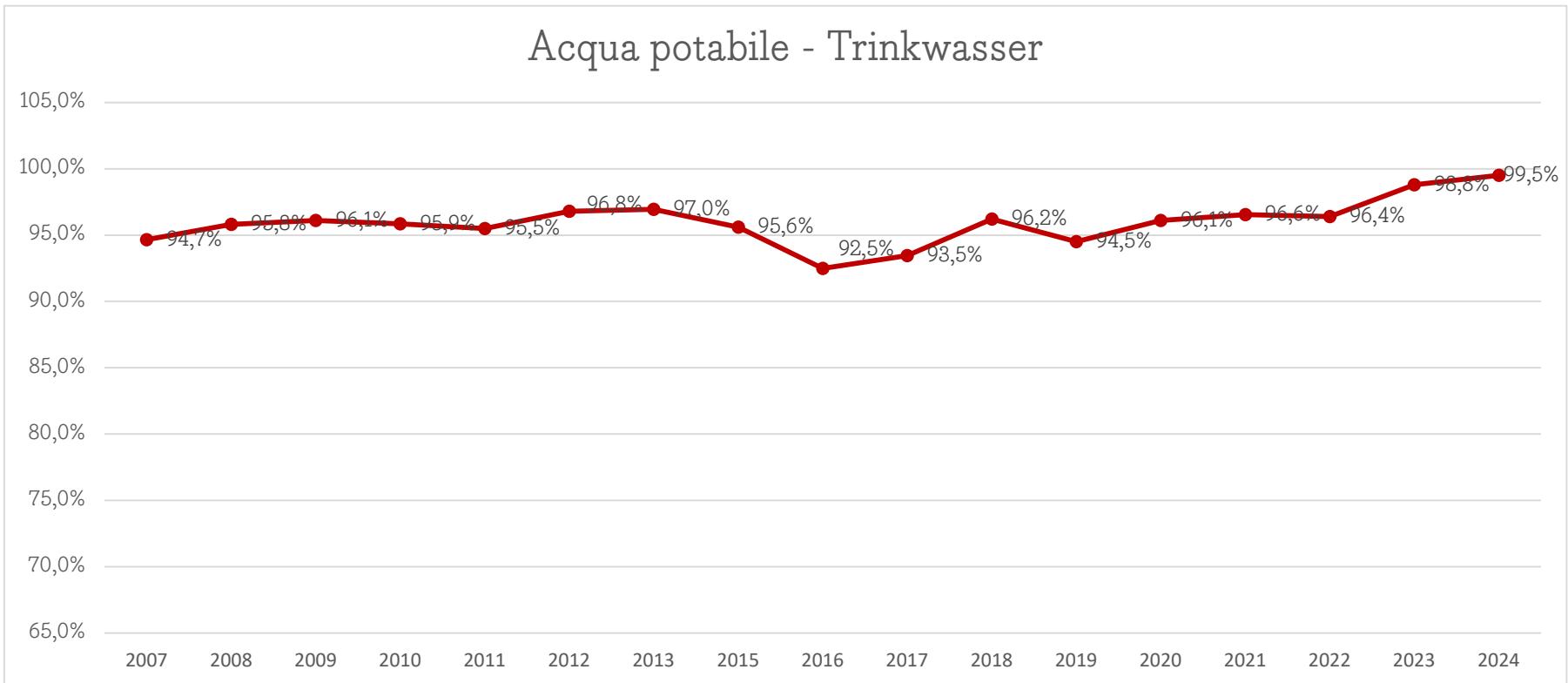


Kundenzufriedenheit Straßenreinigung

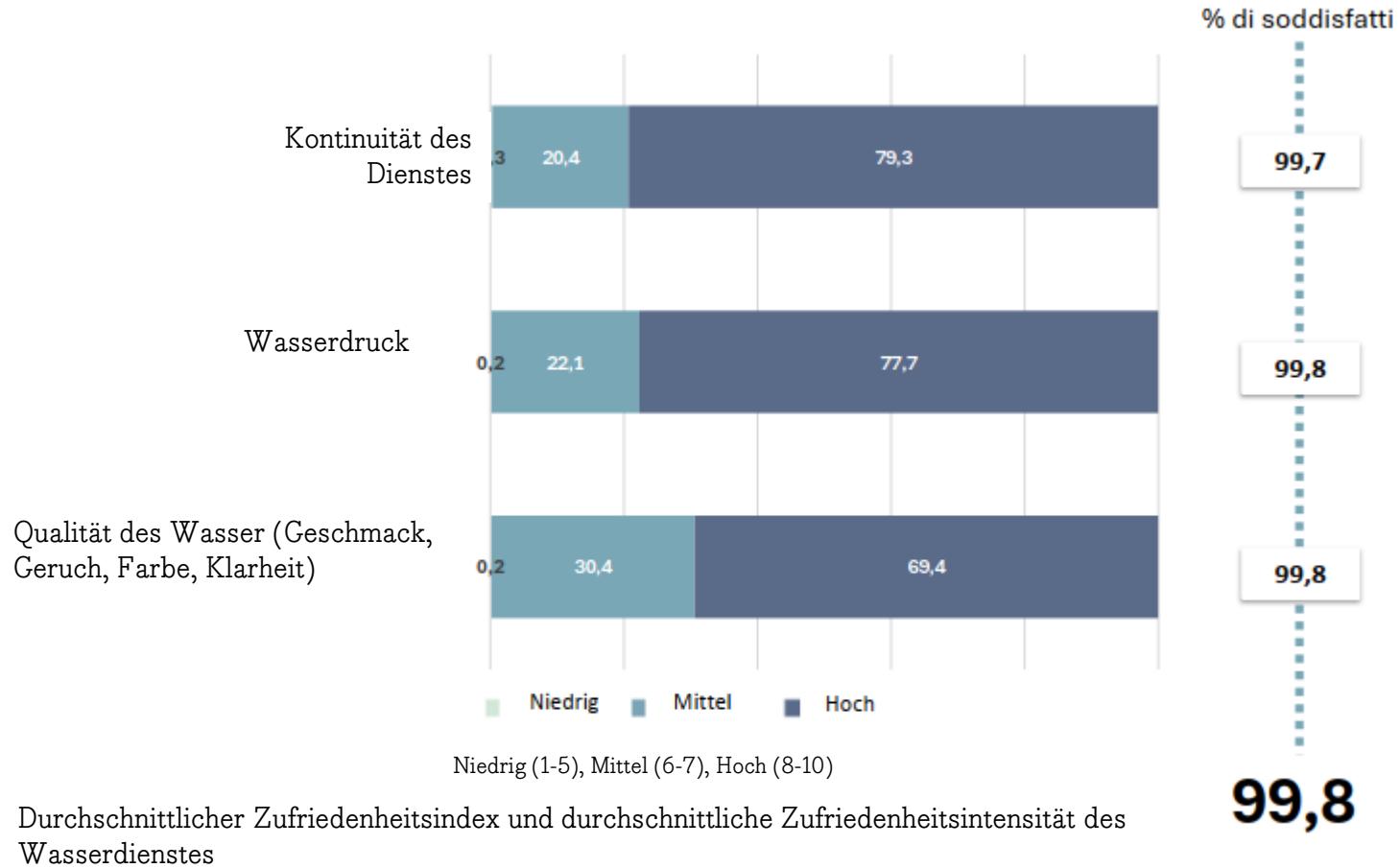




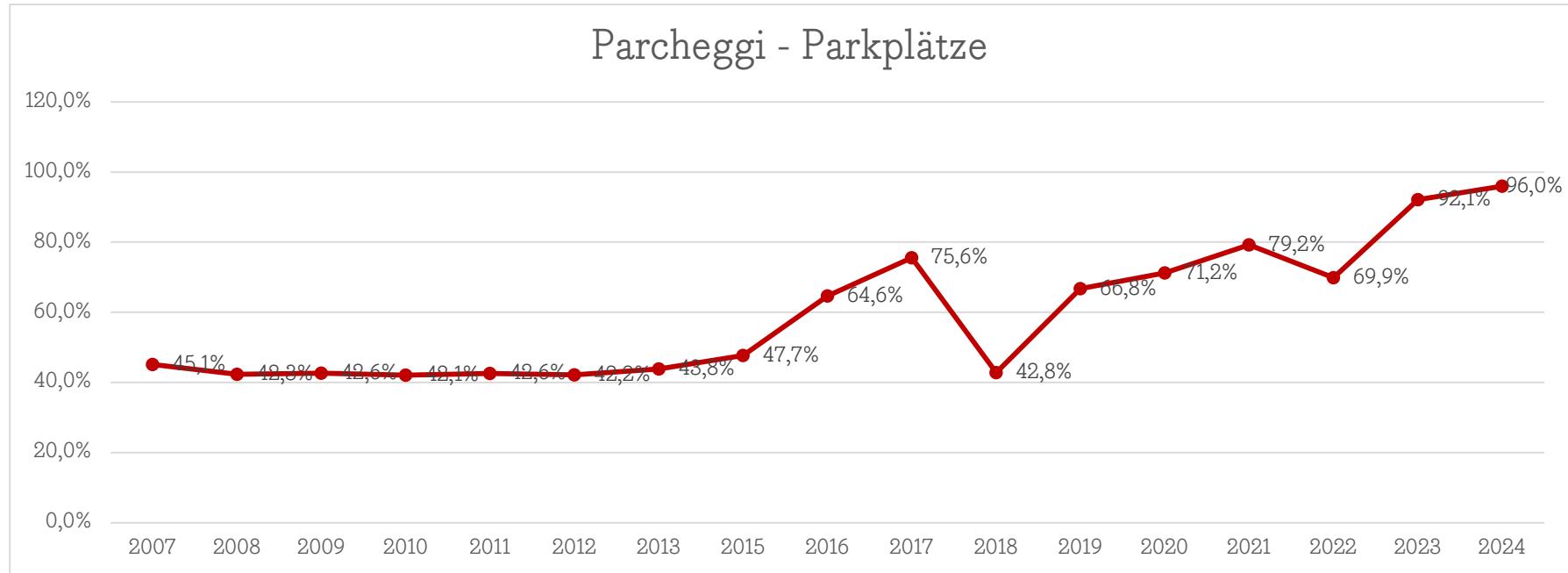
Kundenzufriedenheit Trinkwasserdienst



Im Detail: Technische Aspekte der Wasserversorgung



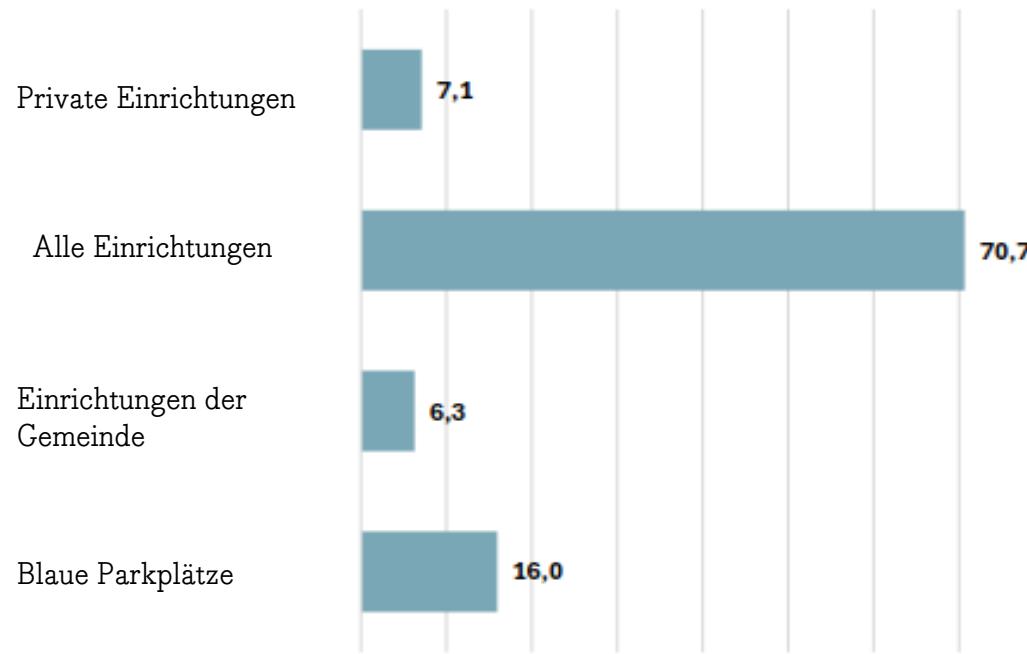
Kundenzufriedenheit Parkplätze



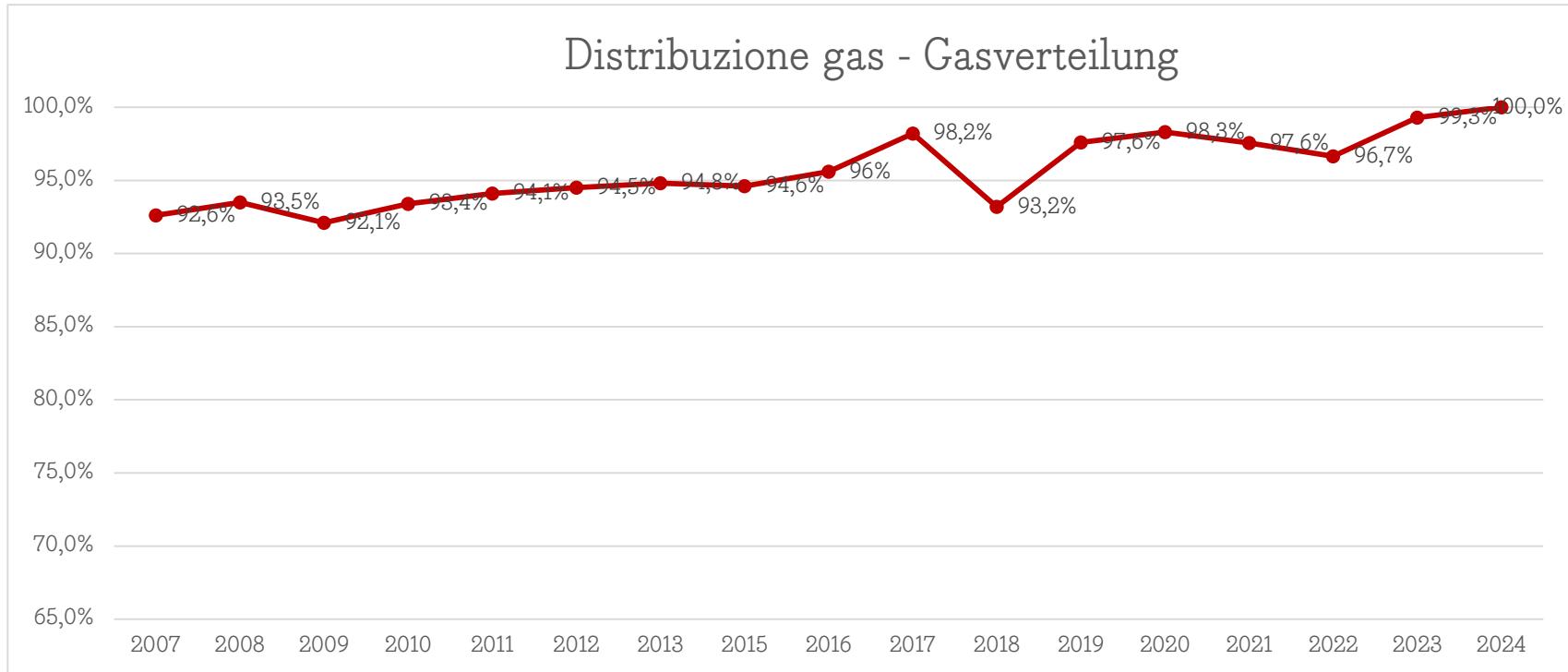
Die Daten beziehen sich auf den Prozentsatz der Antworten von Bürgern, die Parkplätze nutzen (57,9% bei der Umfrage im Dezember 2024).

Die Frage lautet: *"Wie zufrieden sind Sie mit den Parkmöglichkeiten in Ihrer Gemeinde?"* -> Die Daten zeigen die Zufriedenheit mit der "Parksituation" in der Stadt.

Welche Parkhäuser nutzen Sie?



Kundenzufriedenheit Gasverteilungsdienst

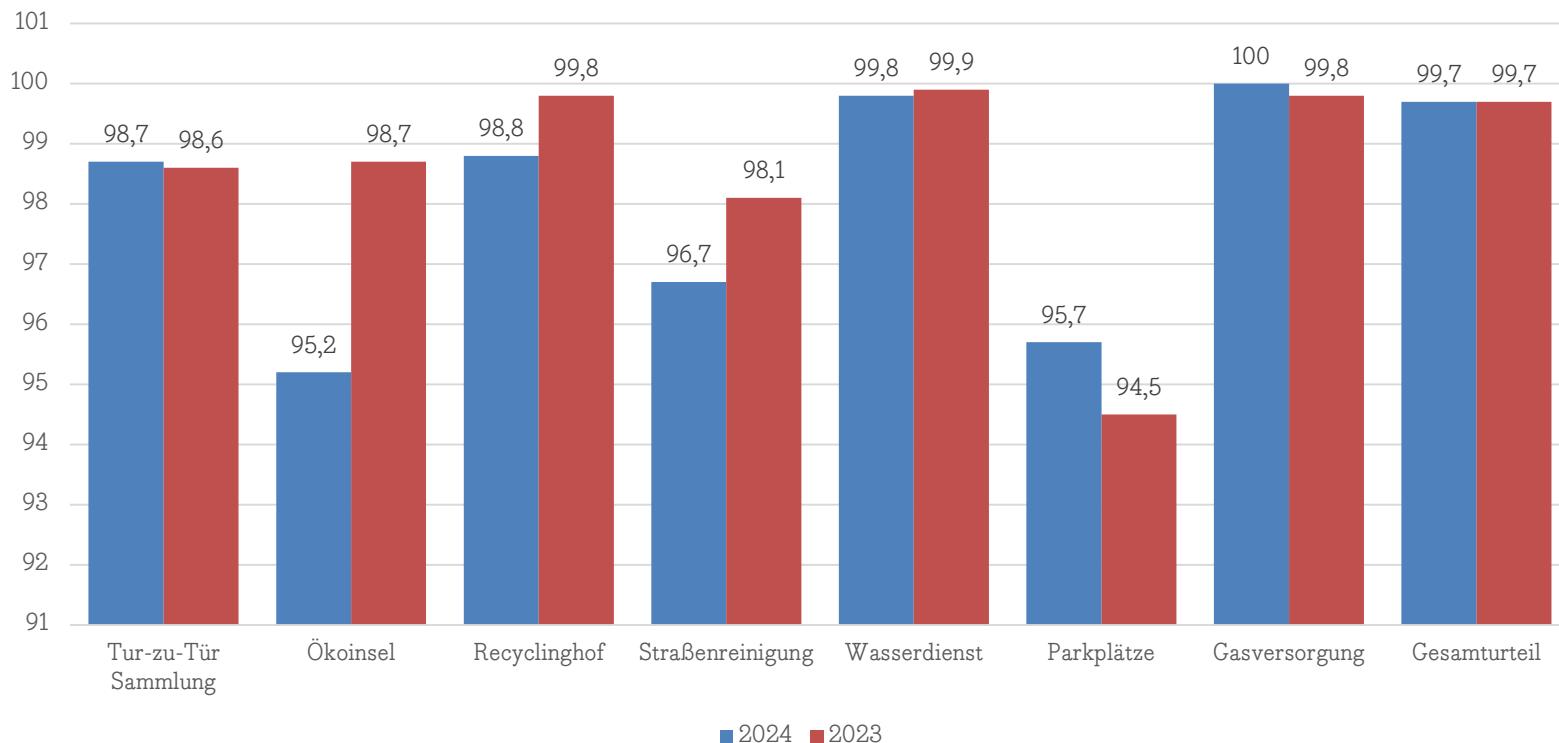


Die Daten beziehen sich auf den Prozentsatz der Antworten von Bürgern, die Gas verwenden (79,3% bei der Umfrage im Dezember 2024).

Zufriedenheitsindex: Vergleich 2023/2024



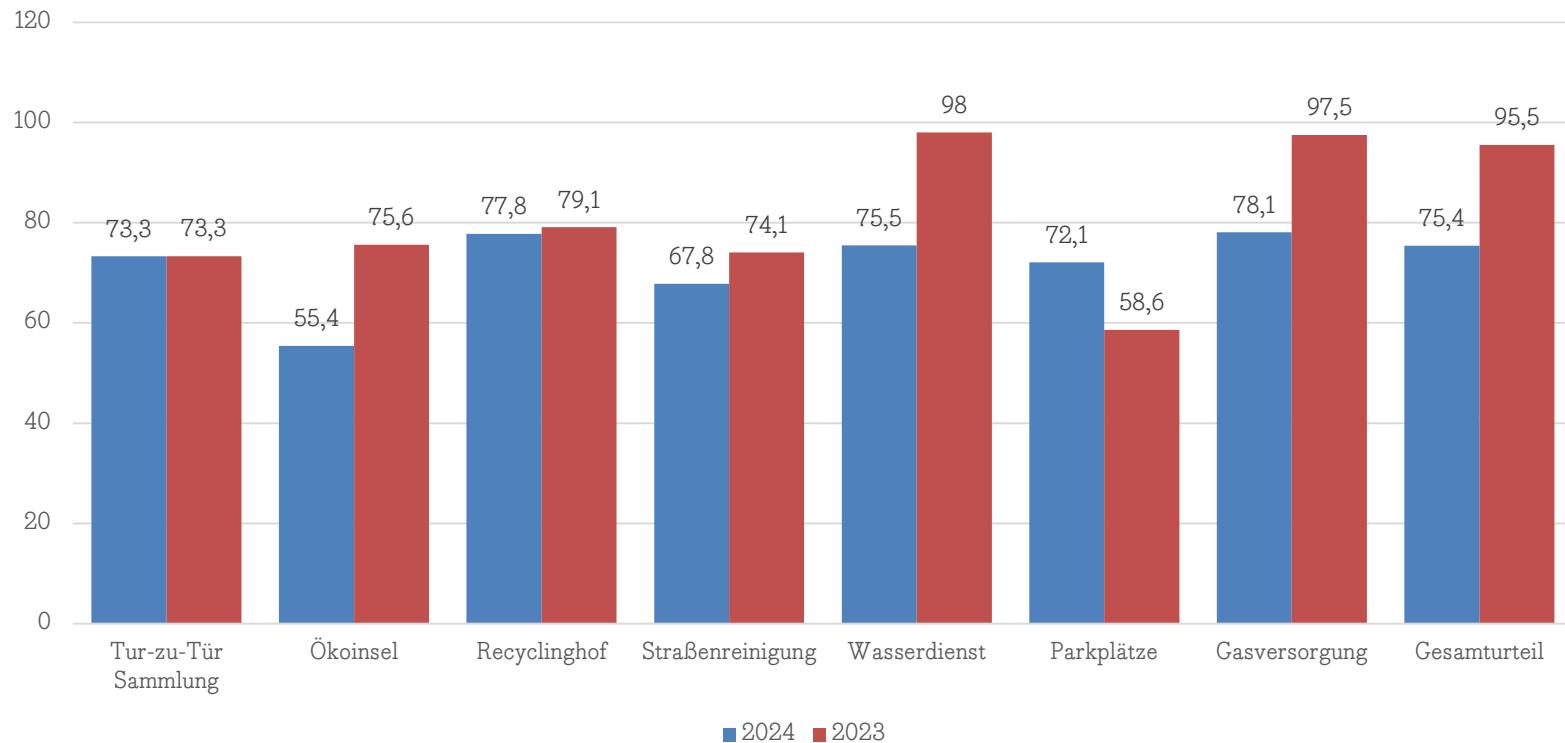
Zufriedenheitsindex (6-10)



Hohe Zufriedenheit: Vergleich 2023/2024



Hohe Zufriedenheit (8-10)



■ Zufriedenheitsindex 2024: Die Bürgerinnen und Bürger bestätigen ein hohes Maß an Wertschätzung für die Dienstleistungen der SEAB, mit Bewertungen nahe 100 für die Gasverteilung, den Wasserdienst und das Gesamturteil.

Der Parkdienst verbessert sich, während die Zufriedenheit mit der Müllsammlung an Ökoinseln und der Straßenreinigung leicht abnimmt.

Beim High Customer Satisfaction Index – dem Index der Personen mit hoher Zufriedenheit (Bewertung von 8 bis 10) – zeigen sich Aspekte, die genauer beobachtet werden sollten: Im Jahr 2024 ist ein allgemeiner Rückgang im Vergleich zu 2023 zu verzeichnen, auch wenn das Gesamtniveau der Zufriedenheit weiterhin gut bleibt. Stabil bleibt der Tür-zu-Tür-Sammeldienst, während sich der Parkdienst verbessert. Die hohe Zufriedenheit mit dem Wasserdienst und der Gasverteilung geht zurück, was sich auch im Gesamturteil niederschlägt.

Die Ergebnisse zeigen wachsende Erwartungen seitens der Kunden und Kundinnen, auf die SEAB mit Aufmerksamkeit und Engagement reagiert.

ARERA: Beschwerden und Meldungen 2024



Seit 2023 sind auch die Umweltdienste, wie bereits der Bereich Gas, durch ARERA (Del.15/2022 - TQRIF) reguliert, das verschiedene Vorschriften für Beschwerden und versäumte Dienstleistung vorsieht.

Antwortszeiten für Beschwerden:

- 30 Arbeitstage

Bearbeitungszeit bei versäumten Dienstleistung:

- 5 Arbeitstage ohne Lokalaugenschein
- 10 Arbeitstage mit Lokalaugeschein

ARERA sieht keine Antwort auf die Meldung von malgenden oder versäumten Dienstleistungen vor.



Beschwerden und Meldungen ARERA 2024



0 ARERA-Beschwerden für
den Gasbereich

5 ARERA-Beschwerden für
die Umweltdienste
(Durchschnittliche
Bearbeitungszeit: 13
Werkstage)

575 Meldungen über
mangelnde oder Versäumte
Dienste (Durchschnittliche
Einsatzzeit am selben Tag)



Umweltdienste: sonstige Meldungen



- 110 Meldungen aus dem Stadtsensor (durchschnittliche Bearbeitungszeit: 6 Tage)
- 982 Hinweise auf illegale Abfallablagerungen aus der Junker-App (+67% im Vergleich zu 2023)



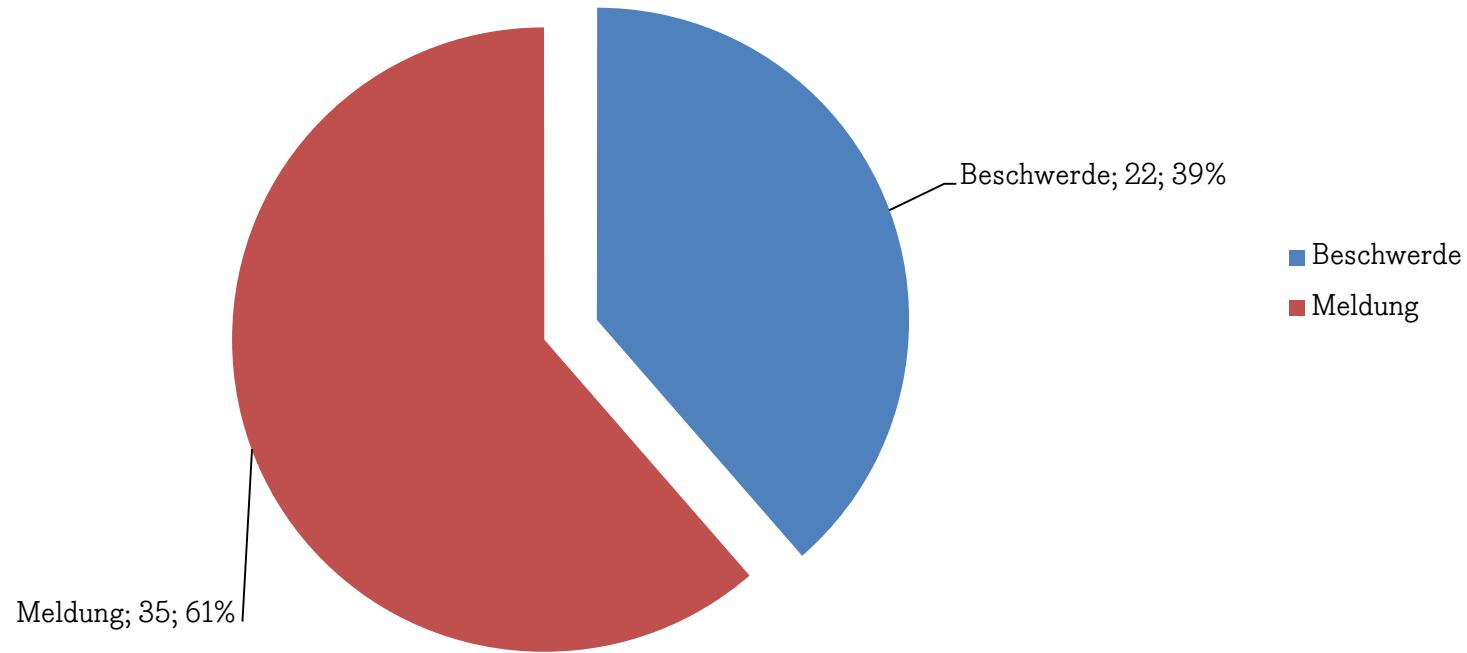
Beschwerden und Meldungen 2024 – andere Bereiche



57 Beschwerden
/Meldungen für die
verschiedenen SEAB-
Bereiche (Parkplätze,
Sparkasse Arena,
Wasser, Abwasser,
außer Gas und Umwelt)
2023: 57



Beschwerden und Meldungen 2024



Beschwerden und Meldungen 2024

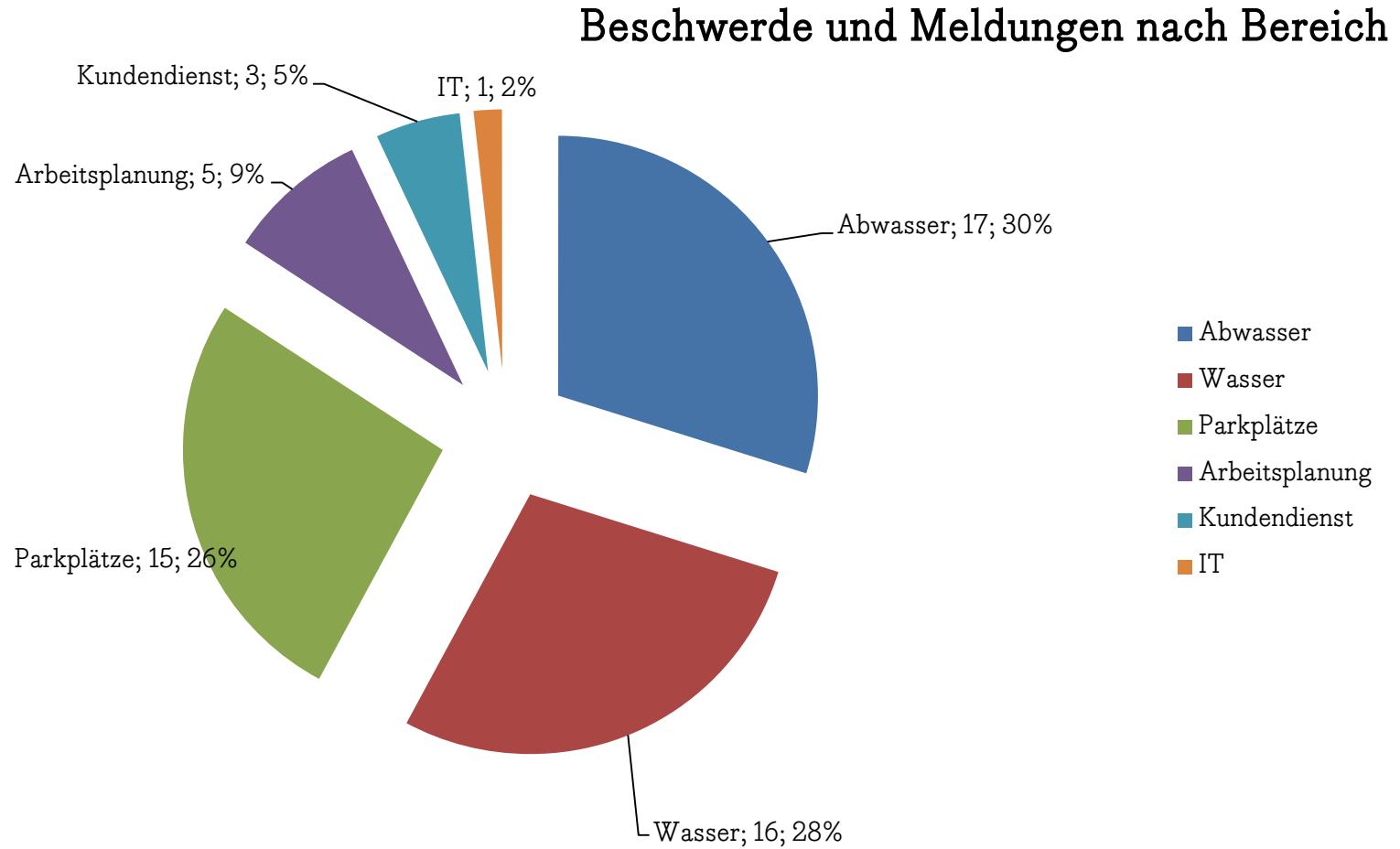


Die durchschnittliche Antwortzeit für die anderen SEAB-Bereiche beträgt **4,7 Tage** (Qualitätsstandard: Antwort innerhalb von 20 Tagen nach Eingang)



Foto von Brooke Lark auf Unsplash

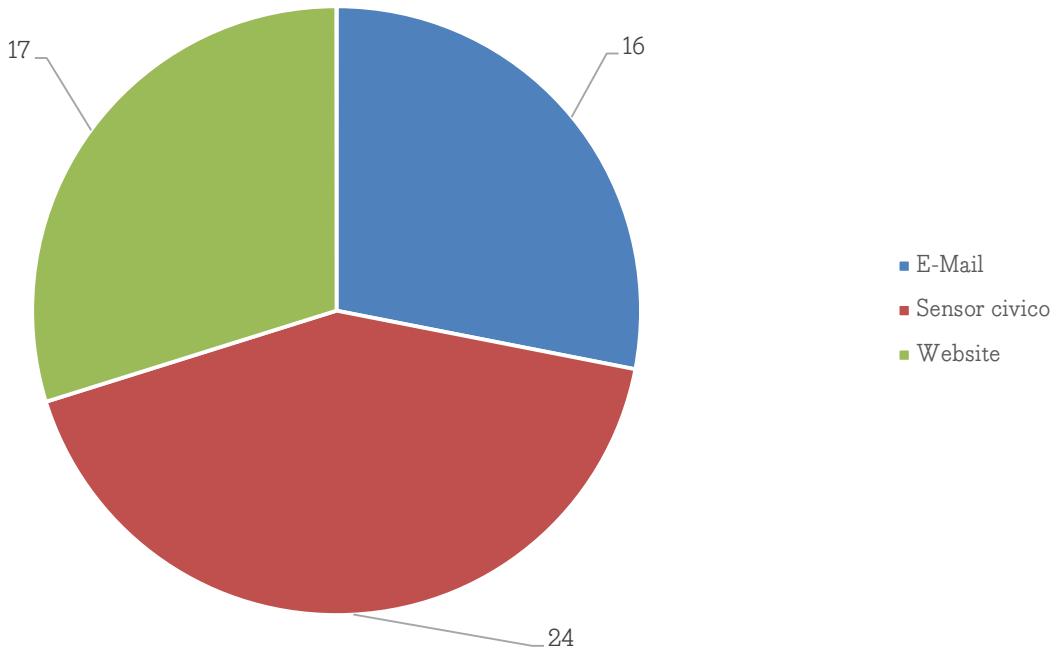
Beteiligte Abteilungen



Kontaktmedium



Anzahl der Beschwerden/Meldungen nach Kommunikationsmittel





**DANKE FÜR DIE
AUFMERKSAMKEIT**