



Kundenzufriedenheit Beschwerden und Meldungen 2024

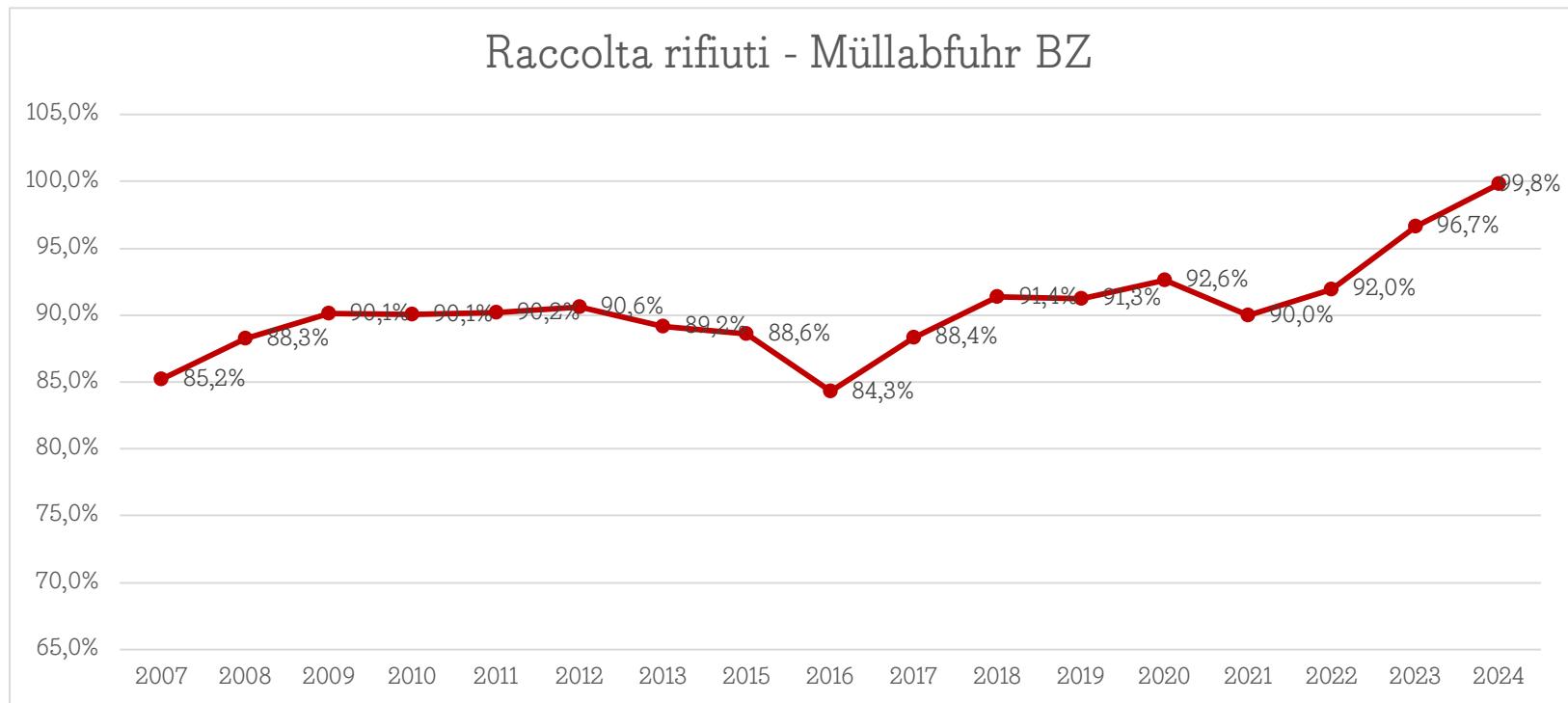
Umfrage zur Kundenzufriedenheit



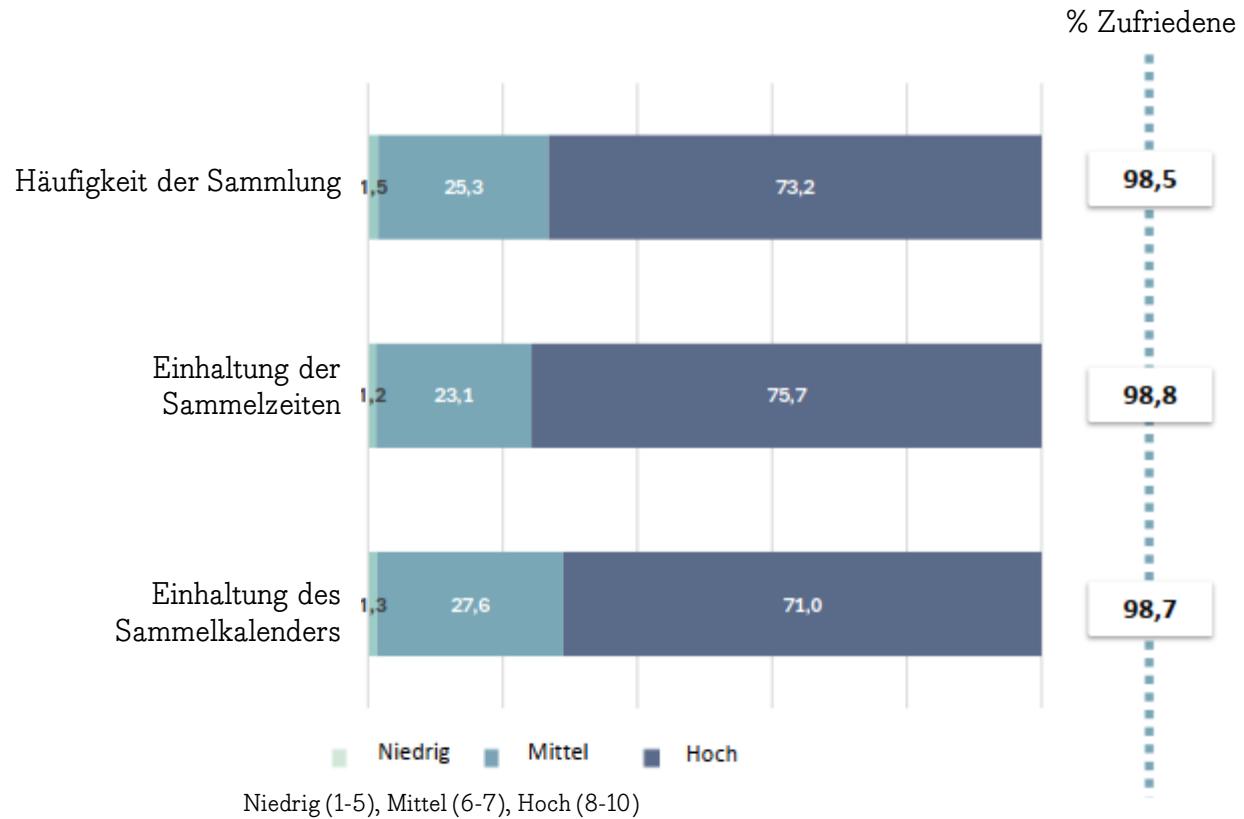
 2 Mal pro Jahr (Juni/Dezember)
Stichprobe von 800 Personen (BZ)*.

* Im Jahr 2023 wurde das Unternehmen, gewechselt das mit der Durchführung der Zufriedenheitsumfragen beauftragt ist und die Erhebungsmethodik optimiert und vertieft mit mehr Fragen und präziseren Bewertungsskalen (von 1 bis 10, anstatt nur 4 möglichen Antworten sehr/zufrieden/etwas/unzufrieden). Dies spiegelt sich in einer leichten Verbesserung der Ergebnisse wider, die bereits in den letzten Jahren sehr positiv waren.

Kundenzufriedenheit



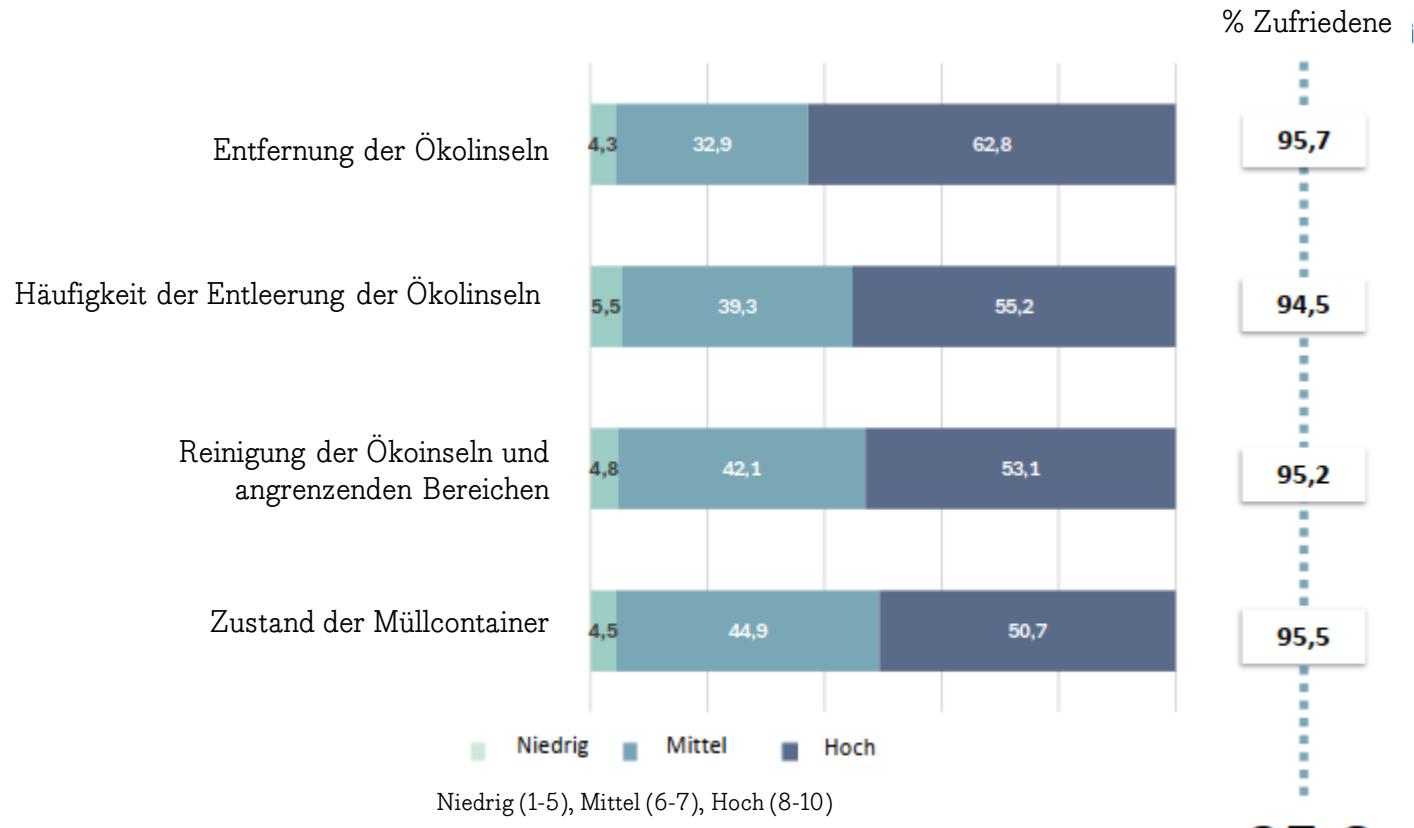
Technische Aspekte der Tür-zu-Tür-Sammlung



Durchschnittlicher Zufriedenheitsindex und durchschnittliche Zufriedenheitsintensität der Tür-zu-Tür-Sammlung

98,7

Technische Aspekte der Sammlung bei den Ökoinseln



Durchschnittlicher Zufriedenheitsindex und durchschnittliche Zufriedenheitsintensität der Sammlung bei den Ökoinseln

Recyclinghof



Impossible visualizzare l'immagine.

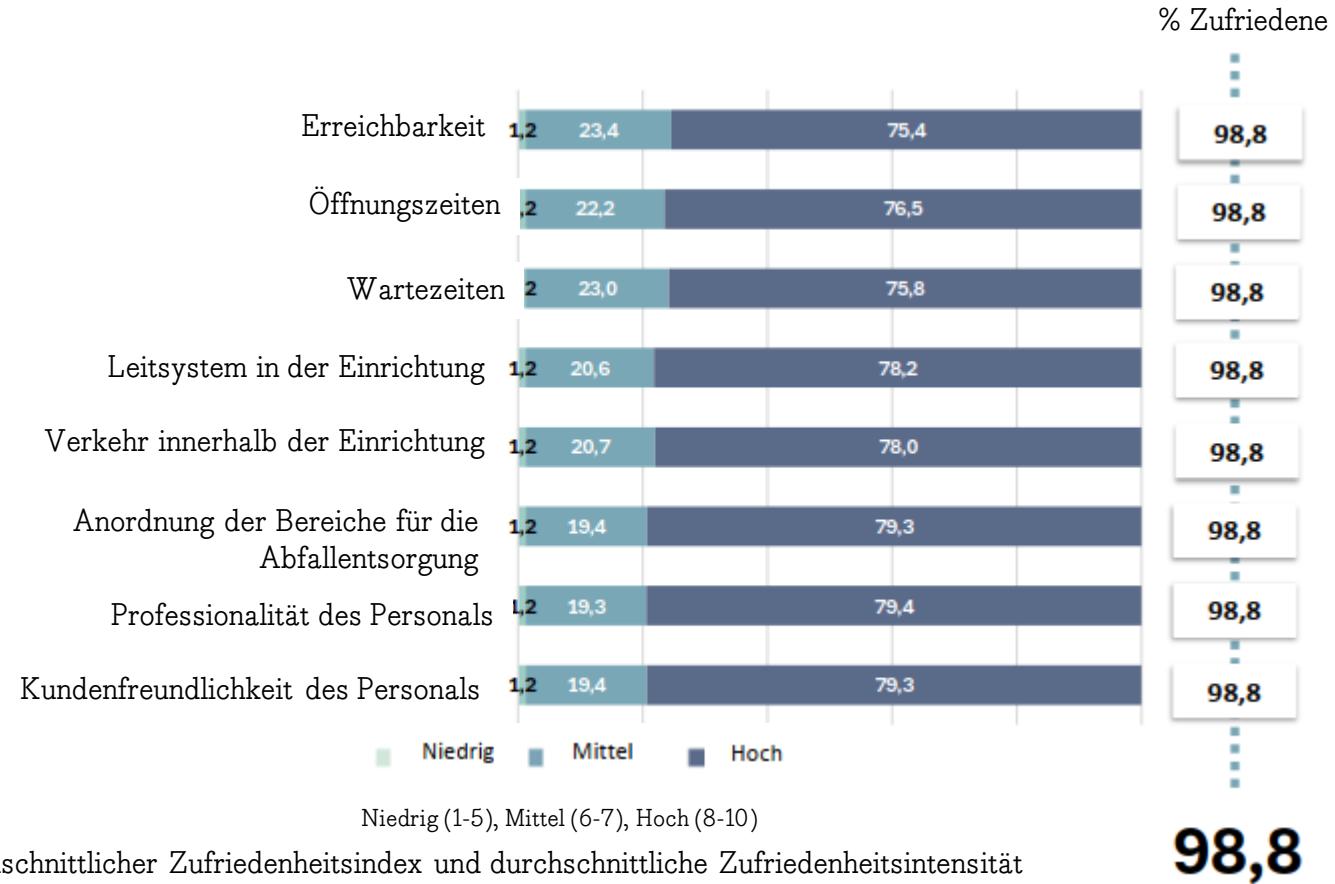
Kennen Sie den Recyclinghof?

Ja Nein

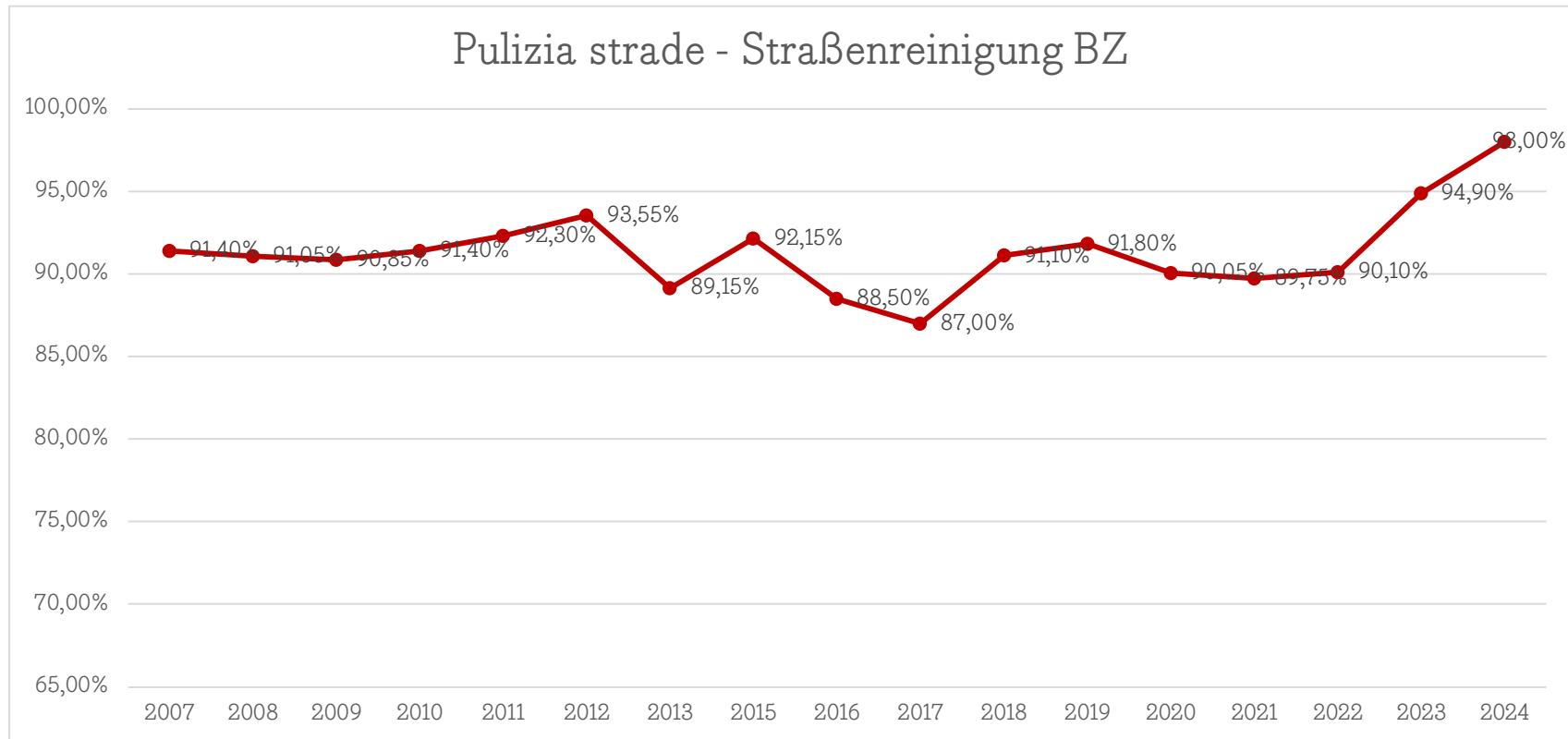
Haben Sie in den letzten 3 Jahren den
Recyclinghof benutzt?

Ja Nein

Recyclinghof



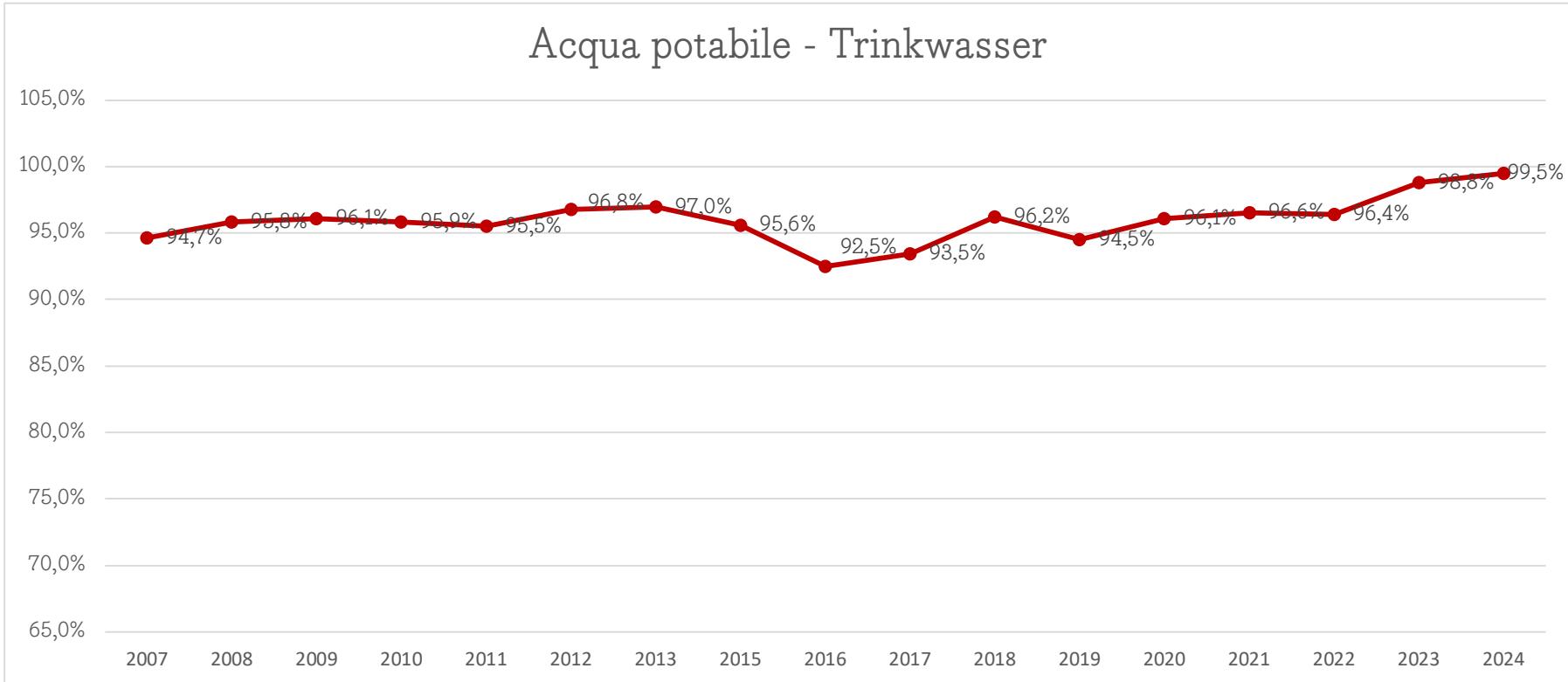
Kundenzufriedenheit



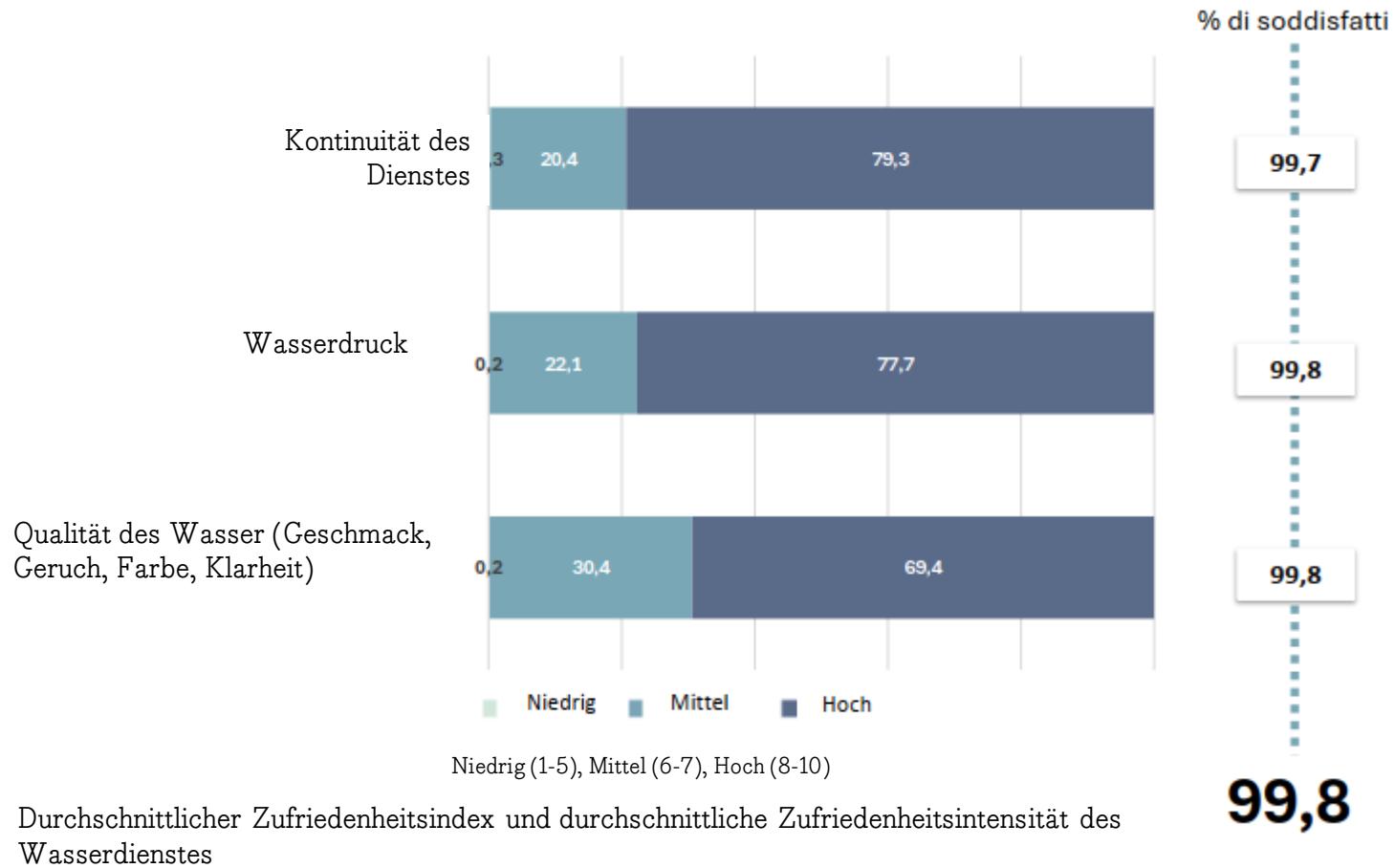
Kundenzufriedenheit



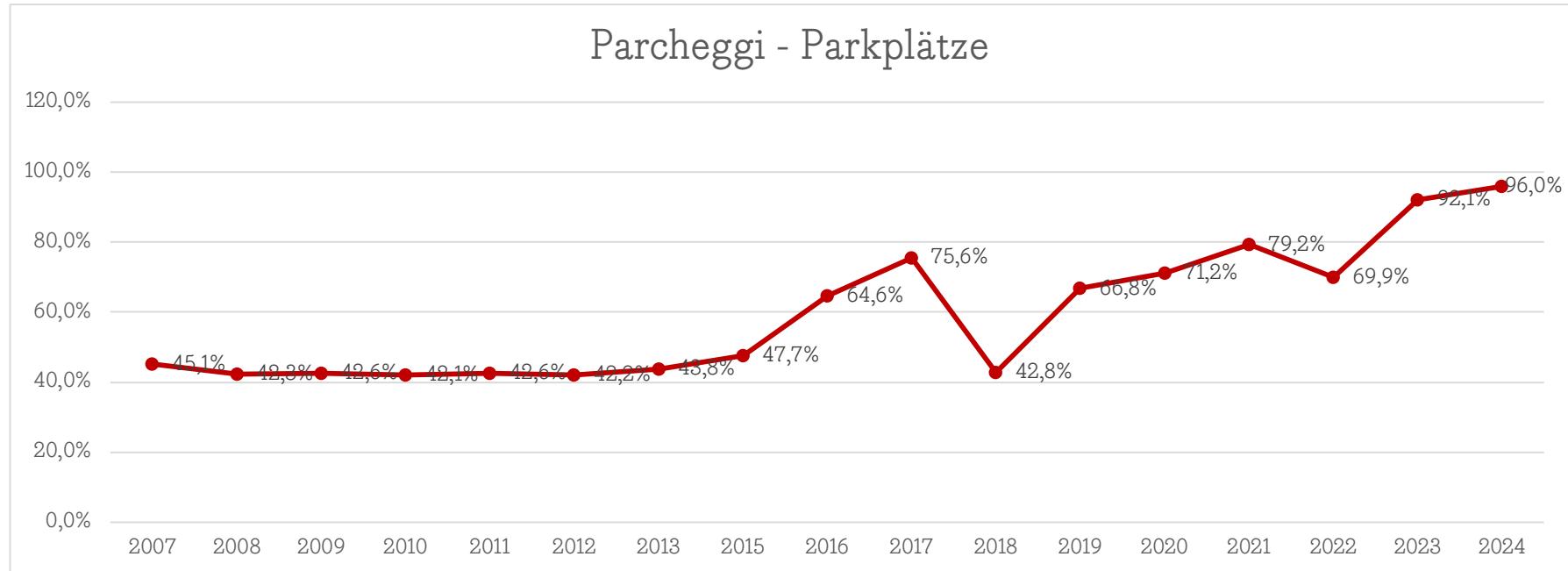
Acqua potabile - Trinkwasser



Technische Aspekte der Wasserversorgung



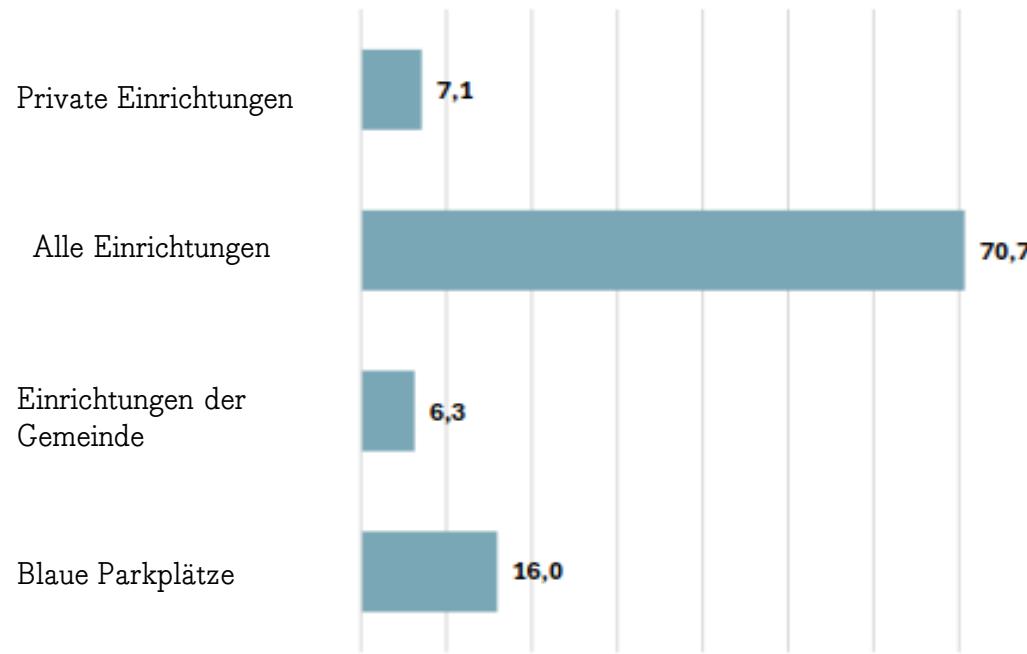
Kundenzufriedenheit



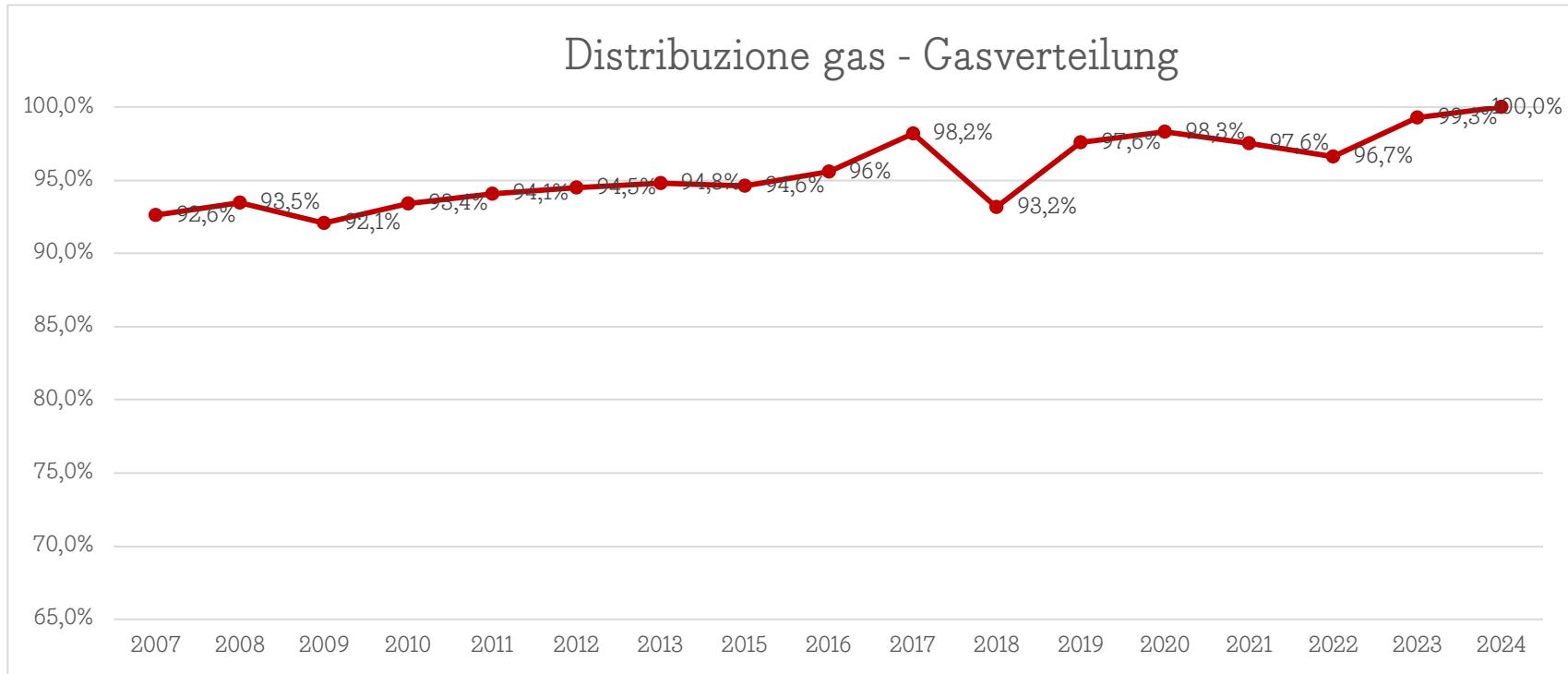
Die Daten beziehen sich auf den Prozentsatz der Antworten von Bürgern, die Parkplätze nutzen (57,9% bei der Umfrage im Dezember 2024).

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



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

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)



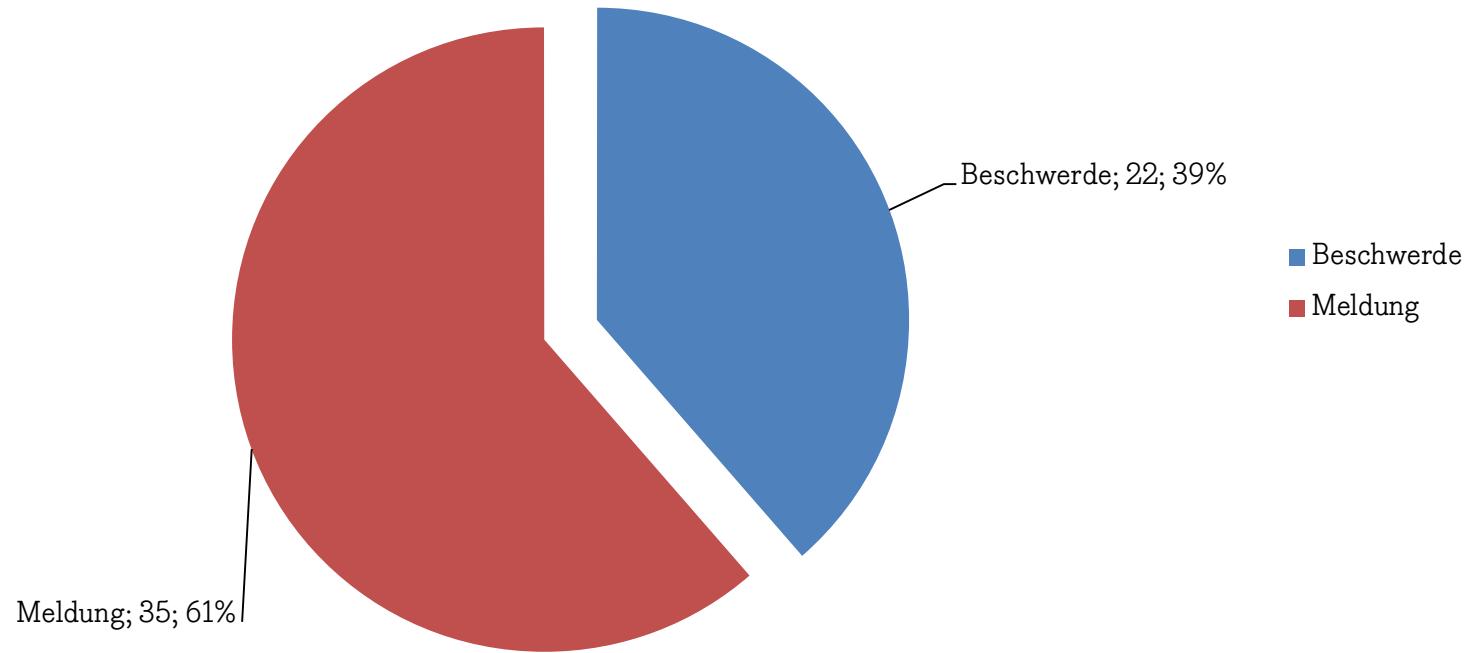
Beschwerden und Meldungen 2024 – andere Bereiche



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

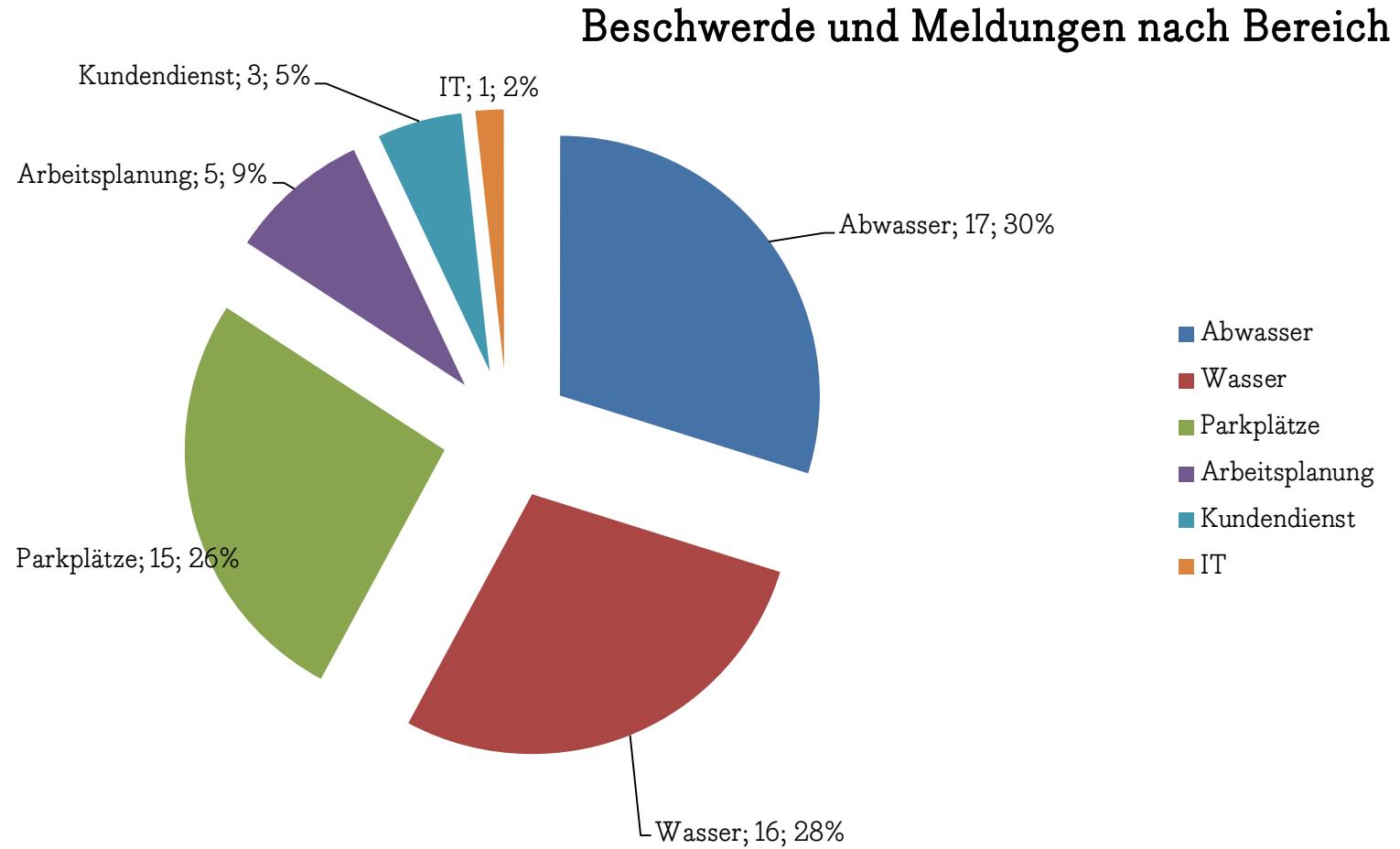


Die durchschnittliche Antwortzeit für die anderen SEAB-Bereiche beträgt **4,7 Tage** (Qualitätsstandard: Antwort innerhalb von 20 Tagen nach Eingang)

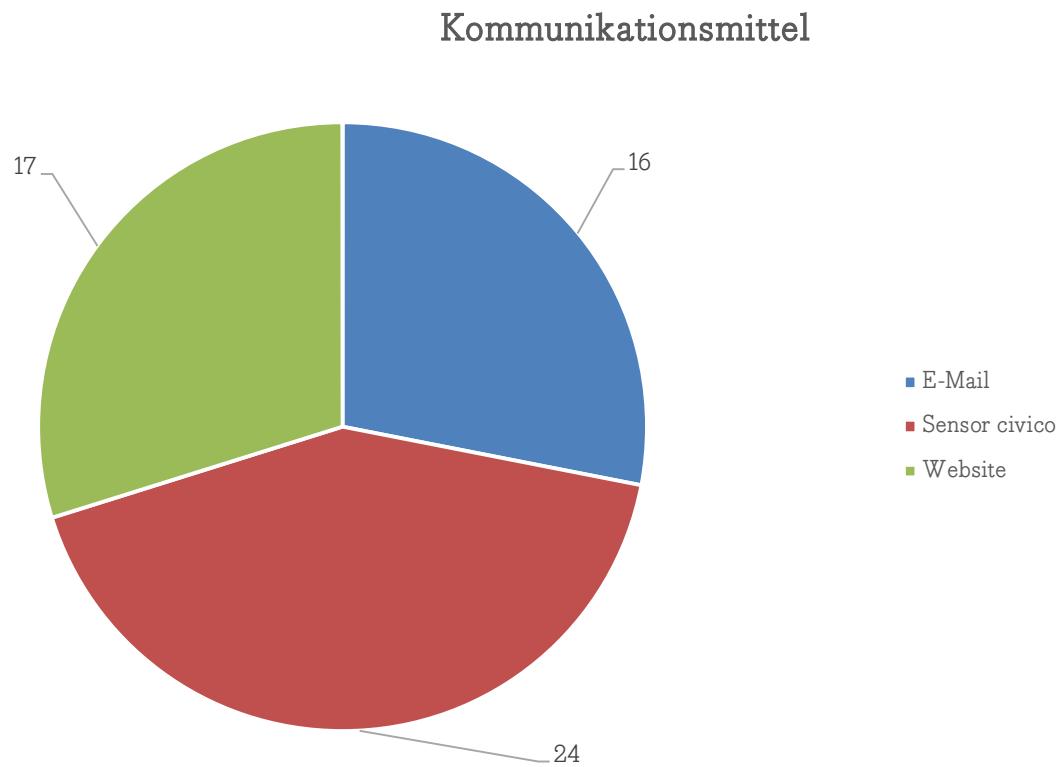


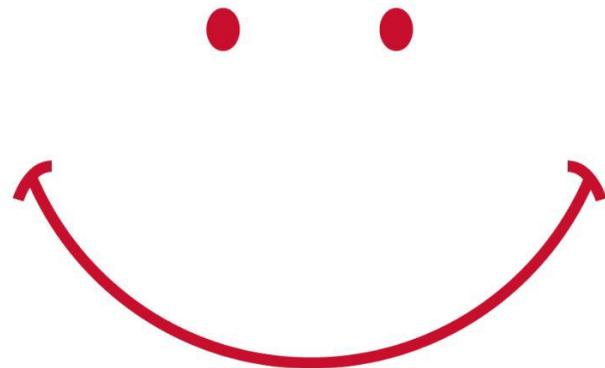
Foto von Brooke Lark auf Unsplash

Beteiligte Abteilungen



Kontaktmedium





**DANKE FÜR DIE
AUFMERKSAMKEIT**