

Gute Noten für Entsorger in Schleswig-Holstein

Die Haushalte in sieben Kreisen Schleswig-Holsteins haben ein mehrheitlich positives Bild ihres Entsorgungsdienstleisters. Das ist das Ergebnis einer umfangreichen Kundenerhebung, die von der Service Plus GmbH in Zusammenarbeit mit der Hamburger Forschungsgruppe gdp durchgeführt wurde. Im Auftrag der Abfallwirtschaftsgesellschaften in den Kreisen Schleswig-Flensburg, Rendsburg-Eckernförde, Dithmarschen, Herzogtum Lauenburg und Stormarn, Pinneberg sowie Segeberg wurden mehr als 2.000 Haushalte nach der Bekanntheit der Entsorgungsangebote sowie ihrer Zufriedenheit damit befragt. Das Preis-Leistungsverhältnis schätzten dabei fast alle Kunden als gut und angemessen ein.

Obwohl die Kunden im Alltag meist nur die Sammelfahrzeuge der beauftragten Unternehmen wahrnehmen, kannten in einigen Kreisen mehr als 90 Prozent der Befragten ihren zuständigen Entsorgungsdienstleister. Mehr als zwei Drittel hatten zudem in der

Vergangenheit Kontakt mit ihrem Abfallwirtschaftsbetrieb aufgenommen, mehrheitlich über Telefon. Dabei habe sich gezeigt, dass nicht nur die Erreichbarkeit von entscheidender Bedeutung ist, sondern auch die Kompetenz und Auskunftsfähigkeit der Kundenbetreuer, heißt es in einer Mitteilung von Service Plus. So hätten jene Entsorger in diesem Bereich schlecht abgeschlossen, welche die telefonische Kundenbetreuung an ein externes Call Center ausgegliedert hatten.

Fast die Hälfte aller Befragten hat sich den Angaben von Service Plus zufolge schon mal mit einer Beschwerde an seinen Entsorgungsträger gerichtet. Das Beschwerdemanagement erhielt allerdings überwiegend gute Noten. In der Mehrzahl der Kreise lag der Anteil derer, die mit der Bearbeitung ihrer Anliegen unzufrieden waren unter fünf Prozent. Häufige Reklamationen der Kunden betrafen die Qualität der Gelben Säcke. Die Qualität der Säcke liege jedoch nicht im Einflussbereich der Abfallwirtschaftsgesellschaften, sondern hänge von den Betreibern der dualen Systeme ab, hieß es weiter. □