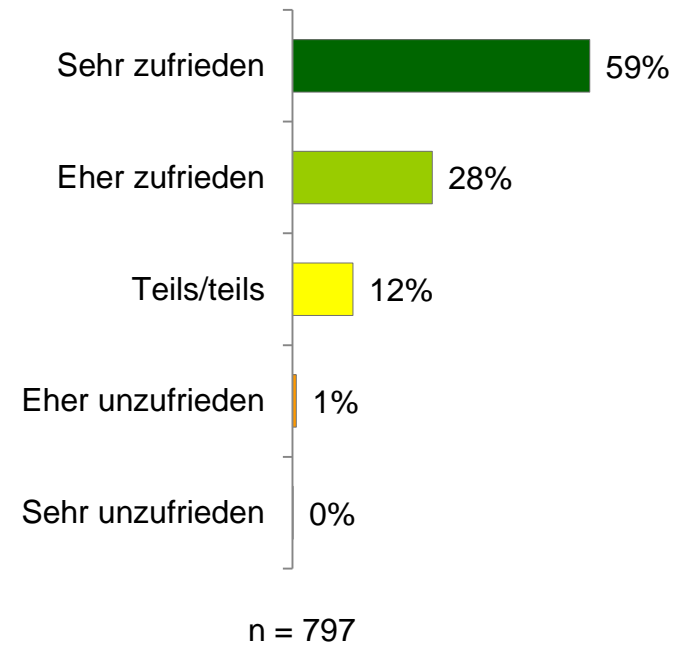
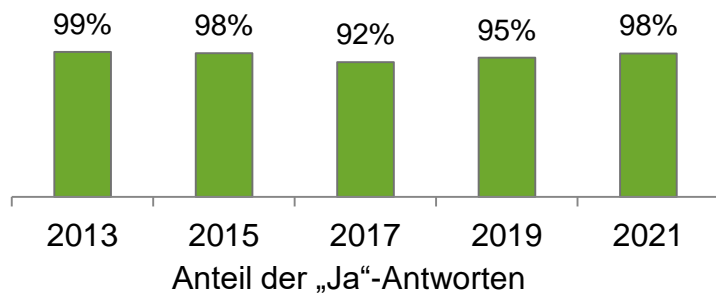
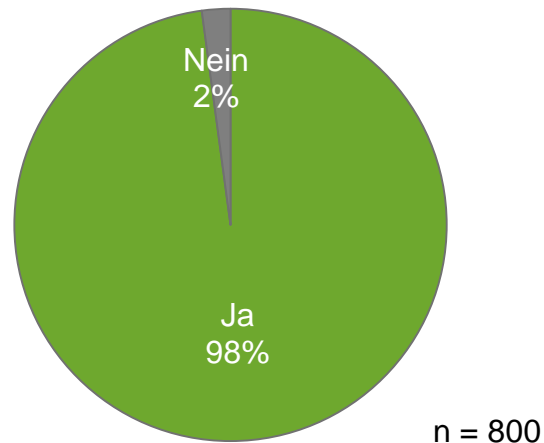


Ergebnisbericht Kundenzufriedenheit

2. Globalzufriedenheit und Image: Bekanntheit und Zufriedenheit mit der RSAG

Die RSAG ist der breiten Öffentlichkeit (98%) im Rhein-Sieg-Kreis bekannt. Die Zufriedenheit mit der RSAG ist sehr hoch.

Bekanntheit RSAG	Globalzufriedenheit
-------------------------	----------------------------



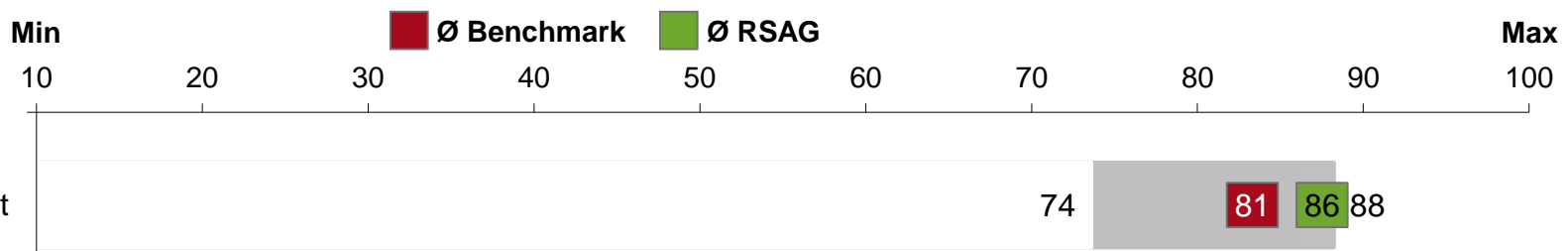
Punktwert: 86

Frage 1: Ist Ihnen die RSAG ein Begriff?
Frage 2: Wie zufrieden sind Sie denn mit der RSAG insgesamt?

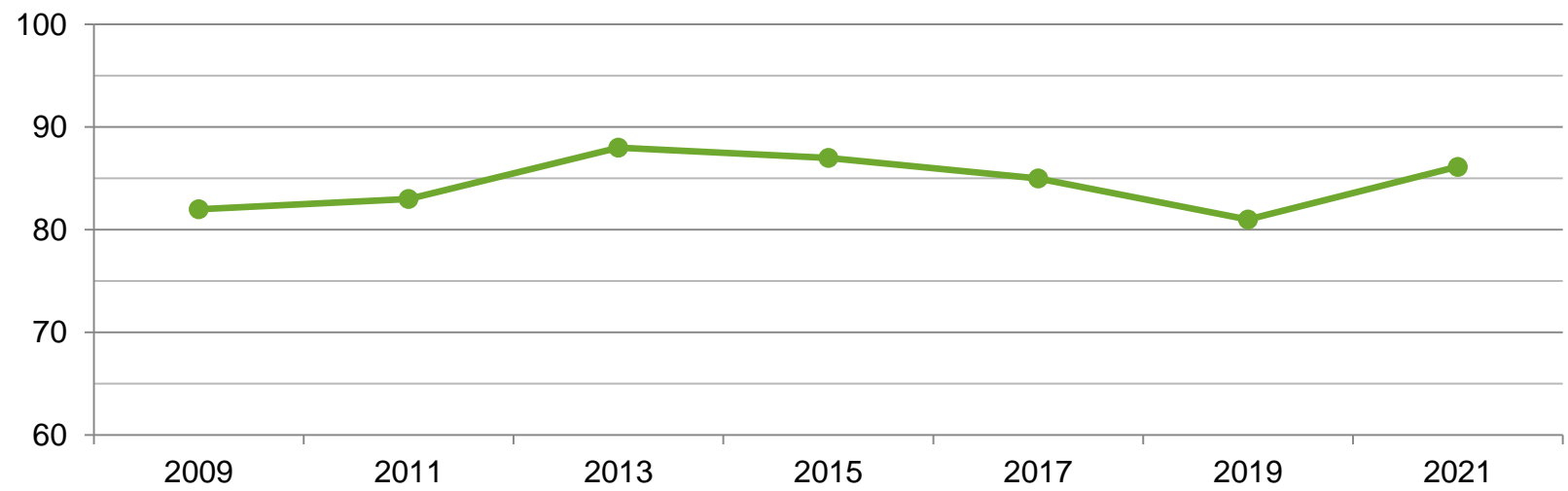
2. Globalzufriedenheit und Image: Zufriedenheit mit der RSAG im Vergleich

Nachdem die Globalzufriedenheit drei Mal in Folge – wenn auch auf hohem Niveau – leicht gesunken war, kann für 2021 wieder ein Aufwärtstrend verzeichnet werden. Der kommunale Vergleich zeigt, dass die RSAG-Kunden zu den zufriedensten des Benchmarks gehören.

Kommunaler Vergleich



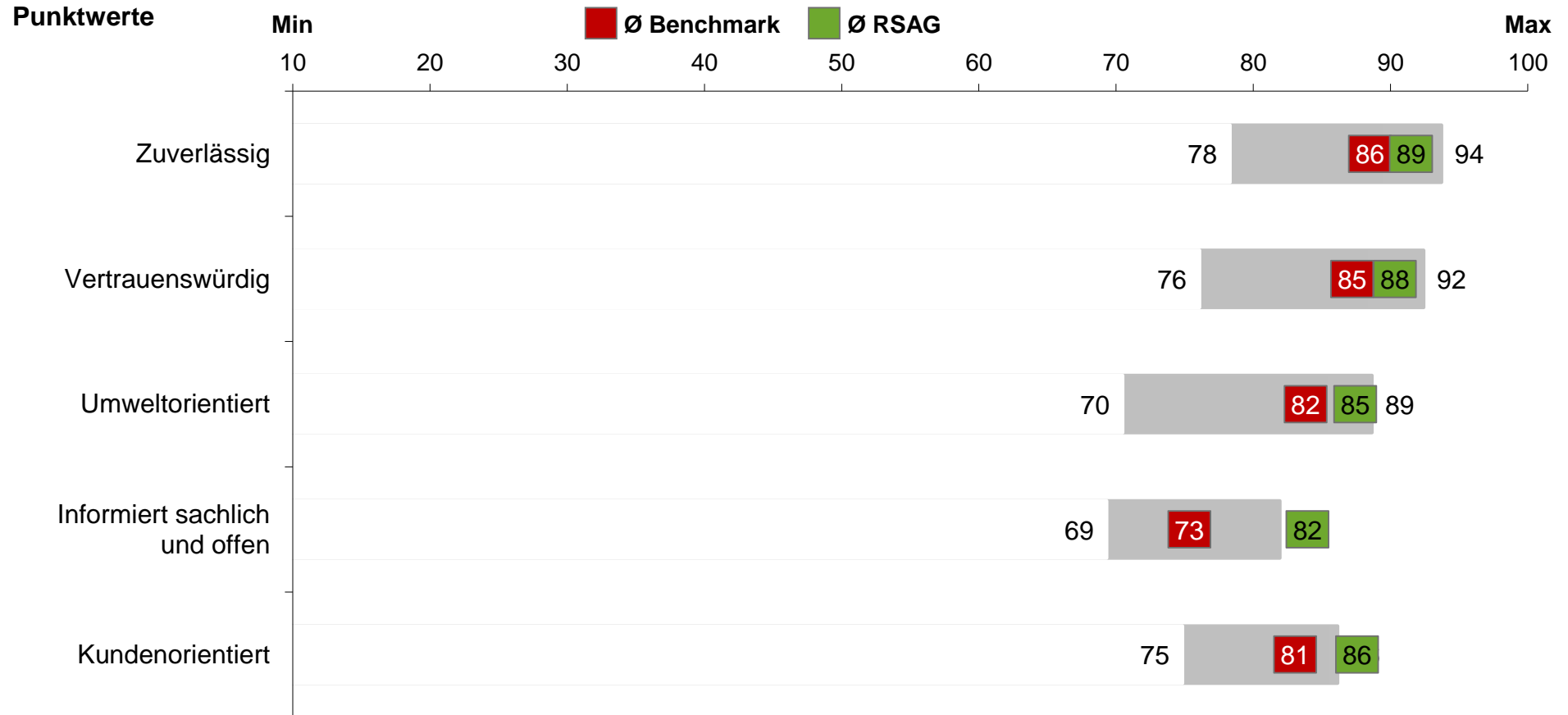
Zeitvergleich



Frage 2: Wie zufrieden sind Sie denn mit der RSAG insgesamt?

2. Globalzufriedenheit und Image: Image der RSAG im kommunalen Vergleich

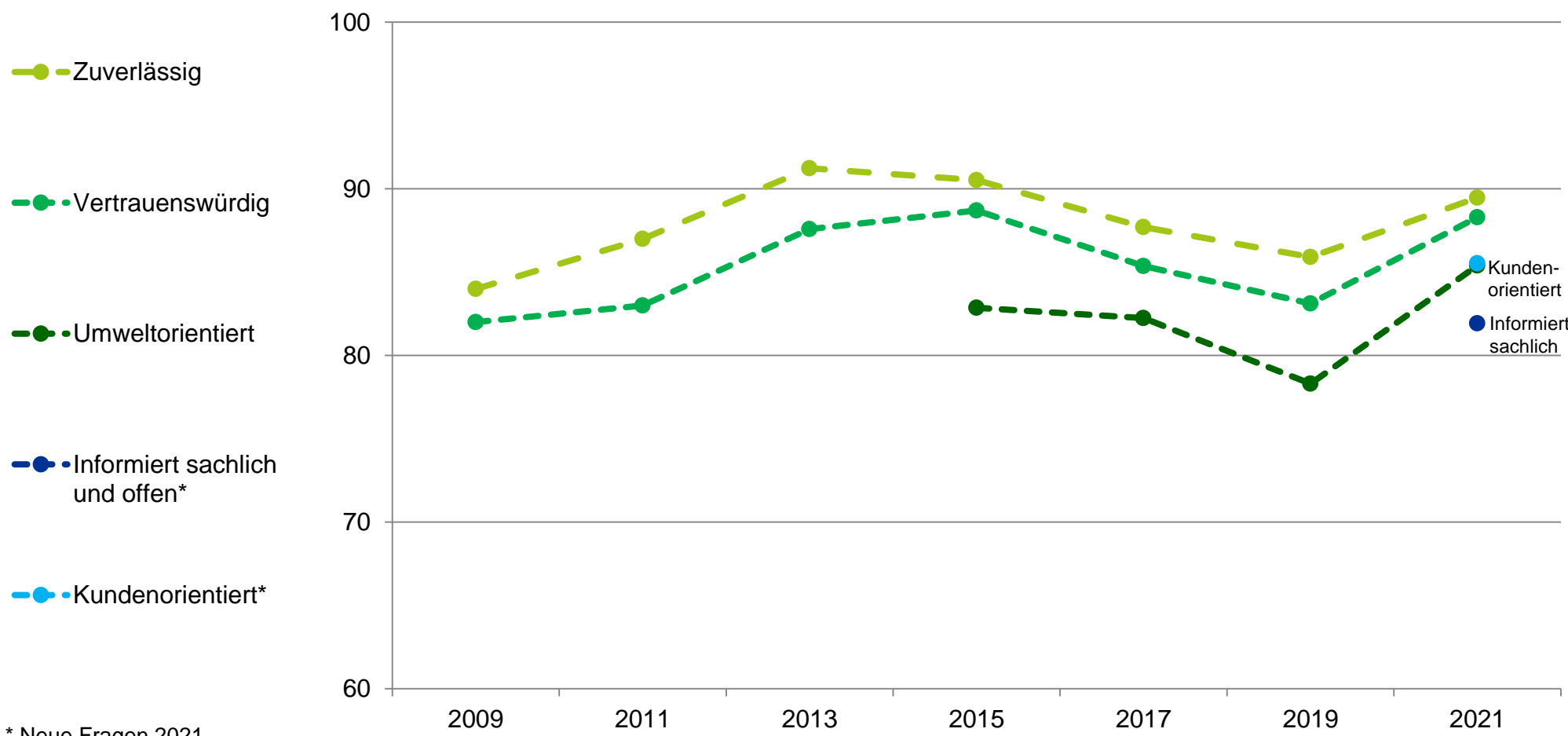
Alle Image-Eigenschaften fallen überdurchschnittlich aus. Auch „informiert sachlich und offen“, im Vergleich zu den anderen abgefragten Eigenschaften mit dem niedrigsten Punktwert, erreicht im kommunalen Vergleich den Spitzenplatz.



Frage 4: Ich lese Ihnen jetzt einige Eigenschaften vor. Bitte sagen Sie mir zu jeder Eigenschaft, inwieweit sie auf die RSAG zutrifft. Die RSAG ist...?

2. Globalzufriedenheit und Image: Image der RSAG im Zeitvergleich

Die RSAG konnte sich in der Krise als vertrauenswürdiger und zuverlässiger Partner positionieren und wird mit steigenden Zustimmungswerten belohnt. Bei der Umweltorientierung kann sogar ein neuer Höchstwert verzeichnet werden.

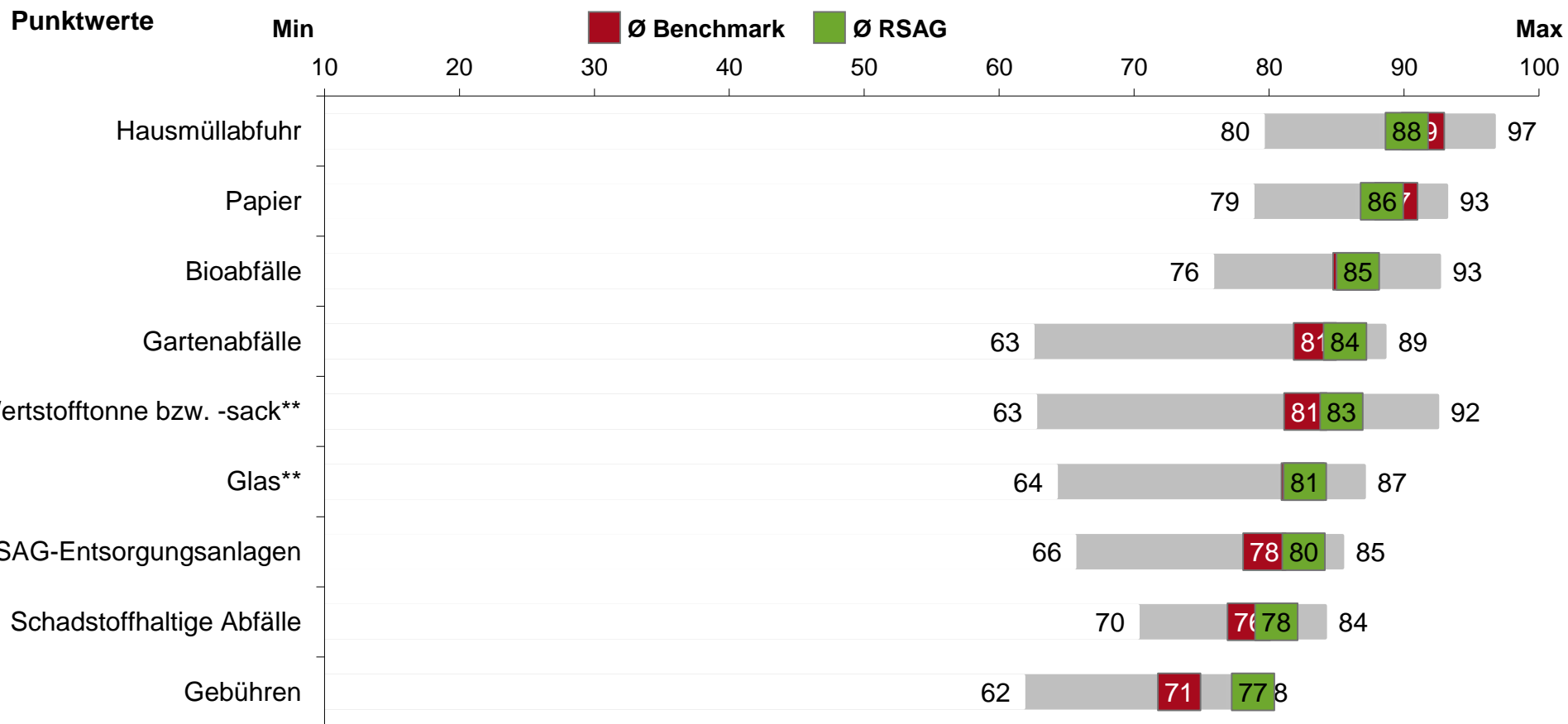


* Neue Fragen 2021

Frage 4: Ich lese Ihnen jetzt einige Eigenschaften vor. Bitte sagen Sie mir zu jeder Eigenschaft, inwieweit sie auf die RSAG zutrifft. Die RSAG ist...?

3. Entsorgung: Zufriedenheit mit der Entsorgung im kommunalen Vergleich

Im Bereich Entsorgung bewegt sich die RSAG im Benchmarkmittel. Die Gebühren finden sogar überdurchschnittlich viel Akzeptanz.



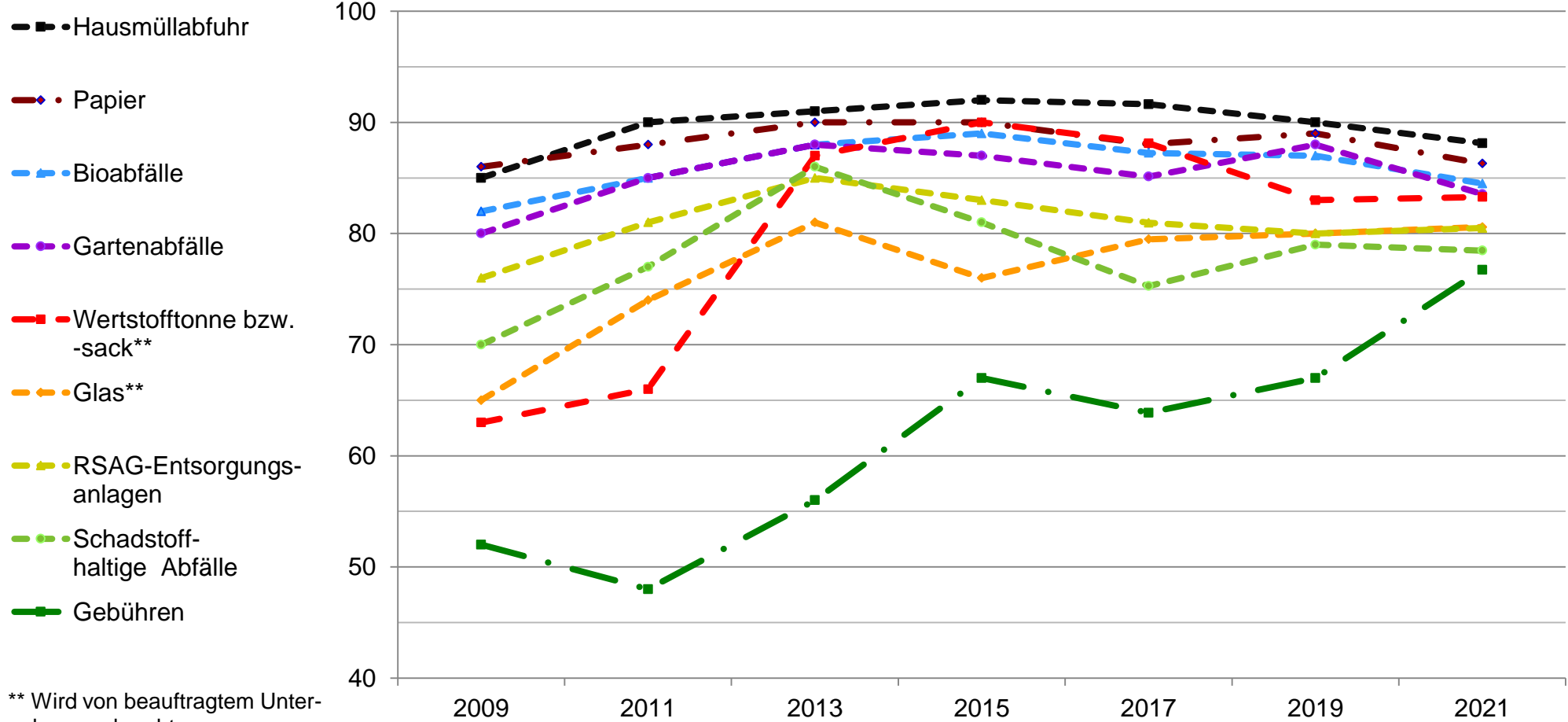
** Wird von beauftragtem Unternehmen erbracht

Frage 5: Lassen Sie uns jetzt über Ihre Zufriedenheit speziell mit der Entsorgung sprechen. Zuerst geht es um die Leistungen, die die RSAG selbst durchführt. Wie zufrieden sind Sie mit...?

Frage 6: Kommen wir jetzt zu Leistungen, die die RSAG nicht selbst durchführt, die Entsorgung in der Wertstofftonne und von Glas. Wie zufrieden sind Sie mit...?

3. Entsorgung: Zufriedenheit mit der Entsorgung im Zeitvergleich

Die Zufriedenheit mit den Entsorgung ist im Zeitvergleich relativ stabil. Auffällig: Die anhaltend positive Entwicklung der Bewertung der Gebühren. Während diese zu Beginn der Befragungsreihe noch deutlich das Schlusslicht bildeten, ist nun das Niveau der anderen Items erreicht.



** Wird von beauftragtem Unternehmen erbracht

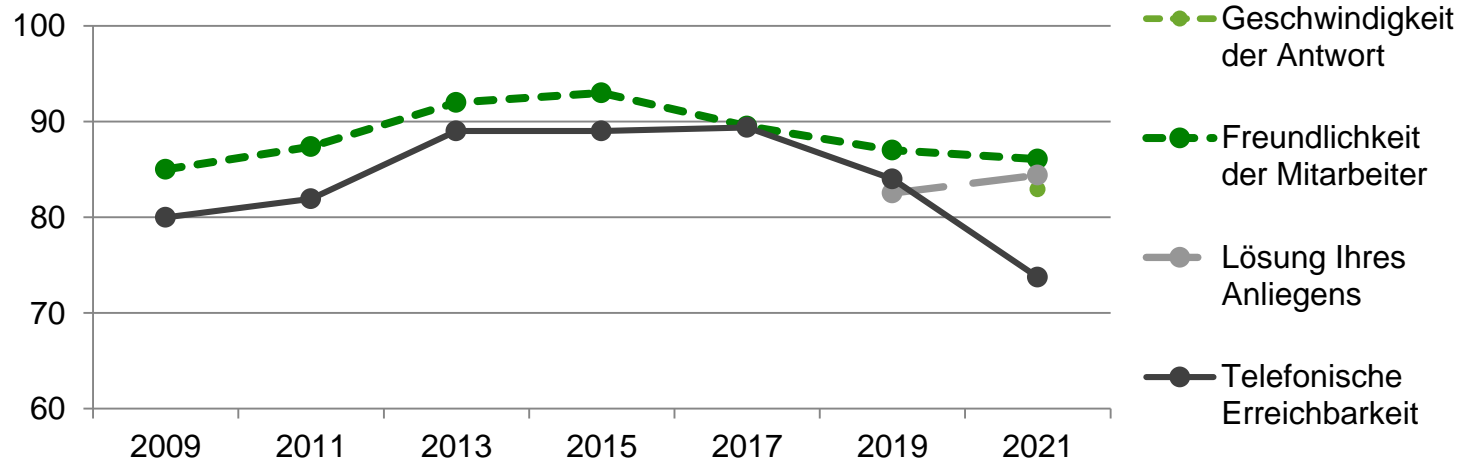
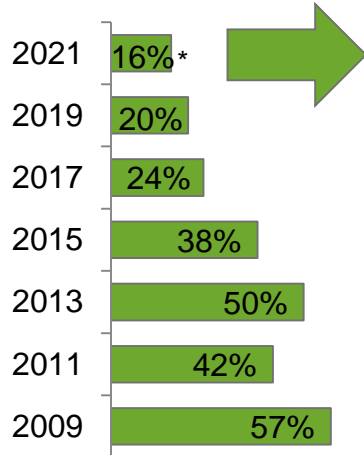
Frage 5: Lassen Sie uns jetzt über Ihre Zufriedenheit speziell mit der Entsorgung sprechen. Zuerst geht es um die Leistungen, die die RSAG selbst durchführt. Wie zufrieden sind Sie mit...?
 Frage 6: Kommen wir jetzt zu Leistungen, die die RSAG nicht selbst durchführt, die Entsorgung in der Wertstofftonne und von Glas. Wie zufrieden sind Sie mit...?

4. Service und Informationsleistungen: Zufriedenheit mit dem Kontakt* im Vergleich

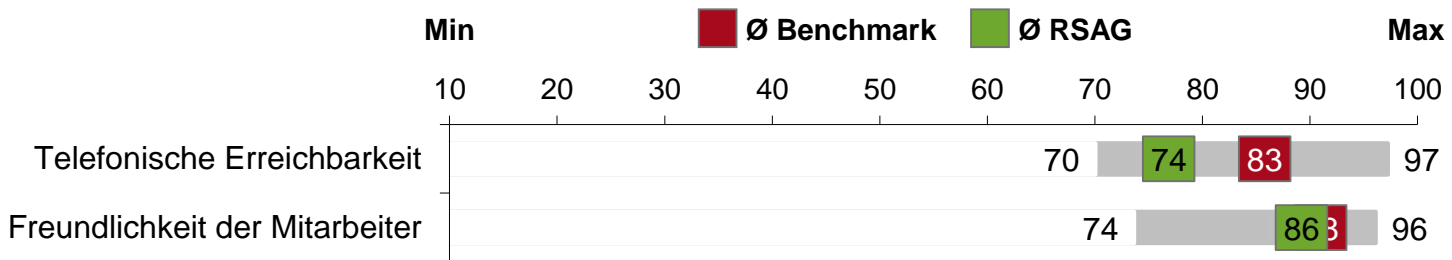
Der Anteil derer, die die RSAG im vorangegangenen Jahr kontaktiert hat, nimmt weiter ab. Gleichzeitig sinkt die Zufriedenheit mit der telefonischen Erreichbarkeit. Der kommunale Vergleich bestätigt hier Handlungspotenzial.

Anteil der mind. 1 Mal Kontakt hatte*

Zeitvergleich



Kommunaler Vergleich



*Änderung der Fragestellung: Bis 2021 nur telefonischer Kontakt, 2021 Kontakt insgesamt

Frage 8: Kommen wir nun zu Ihren Kontaktanfragen an die RSAG: Wie oft haben Sie ungefähr während der letzten 12 Monate die RSAG kontaktiert?

Frage 11: Bei Ihrem letzten Kontakt mit der RSAG, wie zufrieden waren Sie da mit...?

7. Entsorgungsanlagen: Zufriedenheit nach Anlage

Die Entsorgungsanlage Swisttal-Miel scheint einen regelrechten Sprung gemacht zu haben und überzeugt in allen Bereichen. Die Wartezeiten in Sankt-Augustin und Eitorf konnten sich gegenüber 2019 nicht verbessern.

	Wertstoffhof Troisdorf (n = 64)	Entsorgungs- und Verwertungspark (EVP) Sankt Augustin (n = 49)	Eitorf (n = 22)	Swisttal-Miel (n = 26)
Wertstoffhof Index	83	82	82	88
Freundlichkeit der Mitarbeiter	82	85	82	85
Öffnungszeiten	77	75	78	81
Übersichtlichkeit der Anlage	88	88	86	96
Wartezeiten	79	76	74	84
Einfaches Handling, Abwicklung	88	88	88	96

Frage 21: Auf welcher Anlage waren Sie bei Ihrem letzten Besuch?

Frage 22: Wenn Sie nun an Ihren diesen letzten Besuch auf einer RSAG-Entsorgungsanlage denken, wie zufrieden waren Sie da mit?

10. Zusammenfassung und Fazit (Auszug aus I und IV)

Globalzufriedenheit und Image

- Die RSAG ist im Rhein-Sieg-Kreis eine **echte Institution**. 98% der Befragten ist sie ein Begriff.
- Die **Gesamtzufriedenheit** ist gegenüber der letzten Befragungswelle **gestiegen**. Mit einem Punktwert von 86 ist die RSAG **im kommunalen Vergleich einer der am besten bewerteten Entsorgungsbetriebe**.
- Auch das Image ist positiv. Die RSAG wird als zuverlässig, vertrauenswürdig und umweltorientiert wahrgenommen.
- Die **Erwartungshaltung** der Bürgerinnen und Bürger im Rhein-Sieg-Kreis liegt, durch die anhaltend gute Leistung durch die RSAG, **hoch**. Dieser Eindruck zeigte sich schon bei den letzten Befragungswellen.
- Die **Corona-Pandemie hat die Wertschätzung** dieser vorher selbstverständlich guten Leistungen im öffentlichen Meinungsbild **verstärkt** und dafür gesorgt, dass die zuverlässige Arbeit der RSAG in dieser Zeit mehr in den Fokus rückt. Die Folge ist eine **deutlich erhöhte Gesamtzufriedenheit** und ein **positiver Imageeffekt** für die RSAG AöR.