

# Ergebnisbericht der Kundenumfrage 2023

Telefonische Umfrage durchgeführt von L-Q-M Marktforschung GmbH



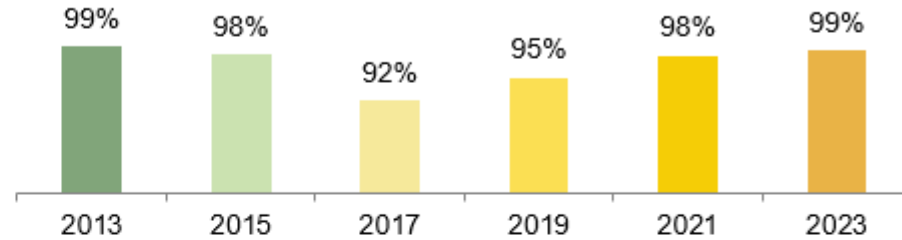
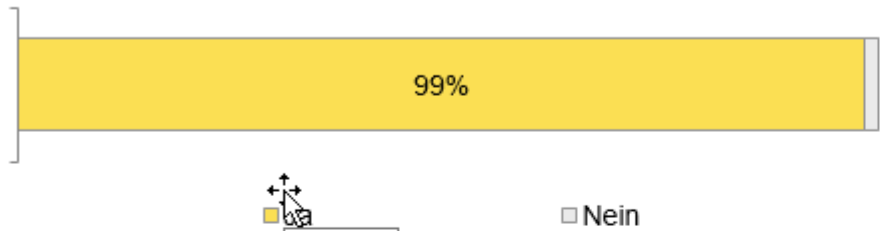
# Globalzufriedenheit und Image: Bekanntheit und Zufriedenheit

2



Die RSAG ist im Landkreis bekannt und die Zufriedenheit mit ihrer Arbeit sehr hoch.

## Bekanntheit RSAG      Bekanntheit – Zeitvergleich



## Globalzufriedenheit



■ Sehr zufrieden   ■ Eher zufrieden   ■ Teils/teils   ■ Eher unzufrieden   ■ Sehr unzufrieden

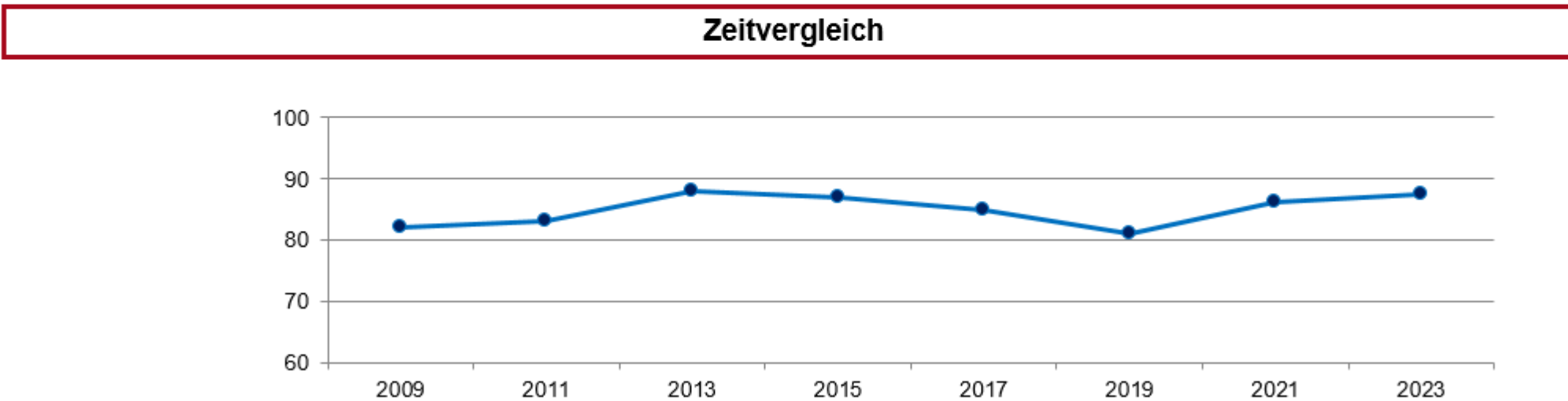
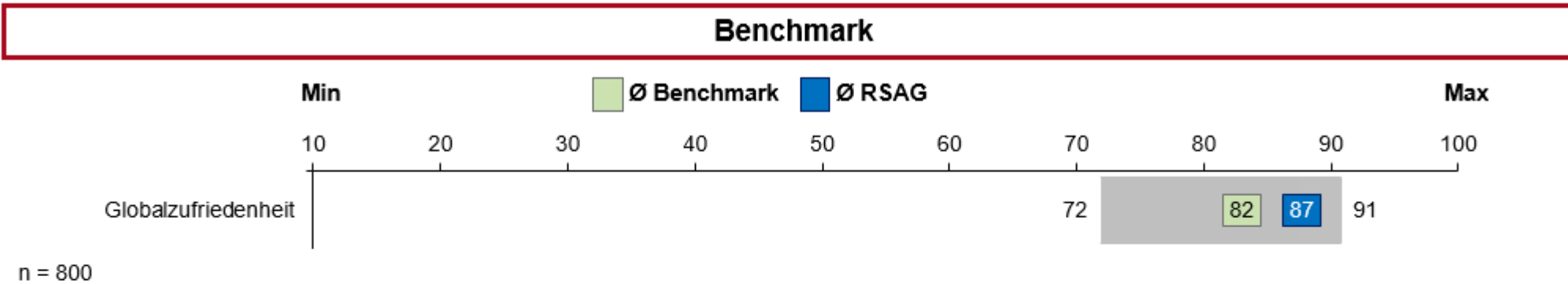
Frage 1: Ist Ihnen die RSAG ein Begriff?  
Frage 2: Wie zufrieden sind Sie denn mit der RSAG insgesamt?

# Globalzufriedenheit und Image: Zufriedenheit im kommunalen und Zeitvergleich



3

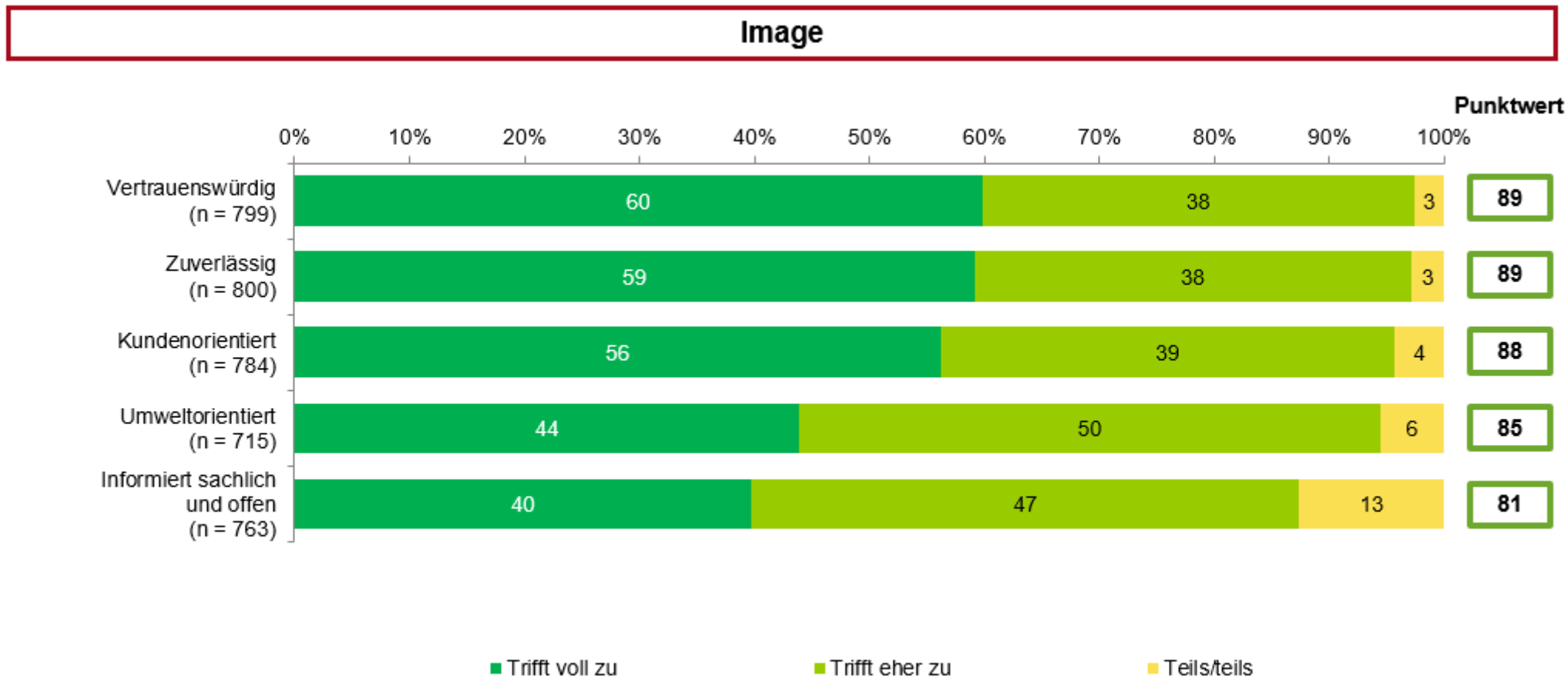
Die Bürgerzufriedenheit mit der RSAG liegt über dem kommunalen Durchschnitt. Im Zeitvergleich hat sie sich im Vergleich zu 2019 wieder auf einem höheren Niveau stabilisiert.



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

# Globalzufriedenheit und Image: Image der RSAG

Die RSAG wird vor allem als vertrauenswürdiger, zuverlässiger und kundenorientierter Partner wahrgenommen. Zur Umweltorientierung trauen sich nicht alle Befragten ein Urteil zu (n = 715).



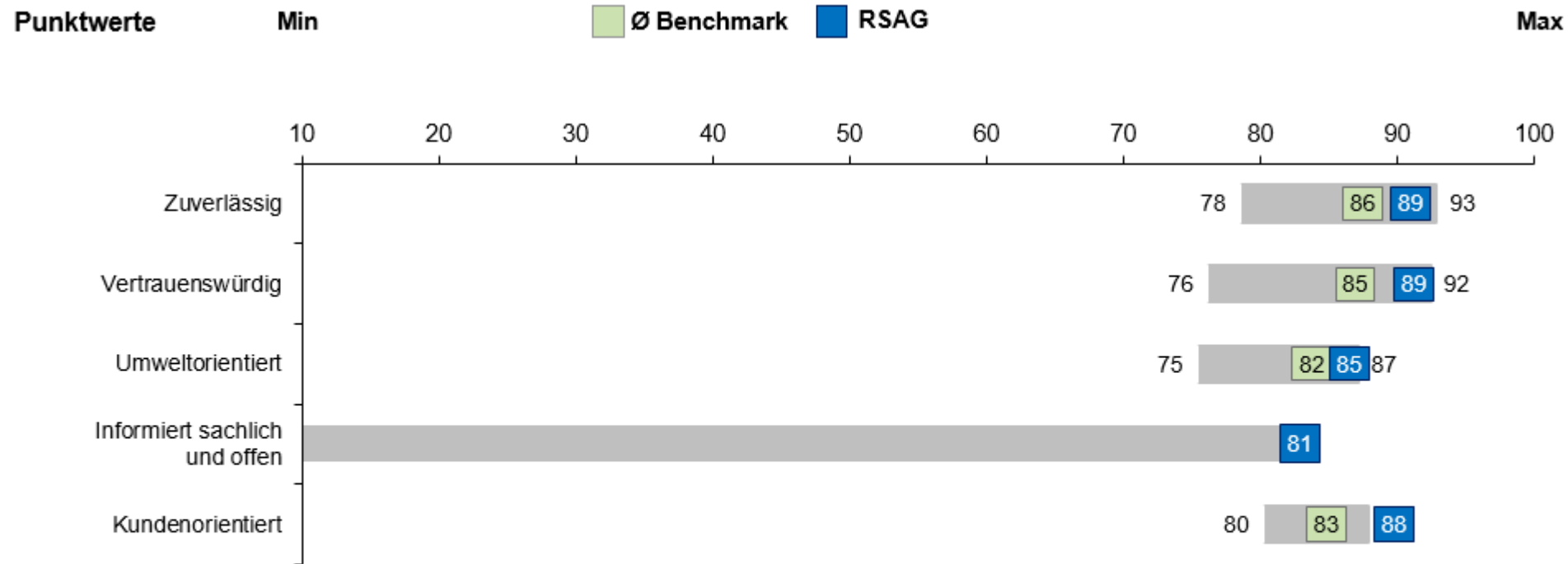
Frage 3: Ich lese Ihnen jetzt einige Eigenschaften vor. Bitte sagen Sie mir zu jeder Eigenschaft, inwieweit sie auf die RSAG zutrifft. Die RSAG ist...?

# Globalzufriedenheit und Image: Image der RSAG im kommunalen Vergleich

5



Bezüglich der abgefragten Imagewerte liegt die RSAG jeweils über den kommunalen Vergleichswerten. Bei der Kundenorientierung erreicht man sogar den Bestwert.



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...?

# Globalzufriedenheit und Image: Image der RSAG im Zeitvergleich

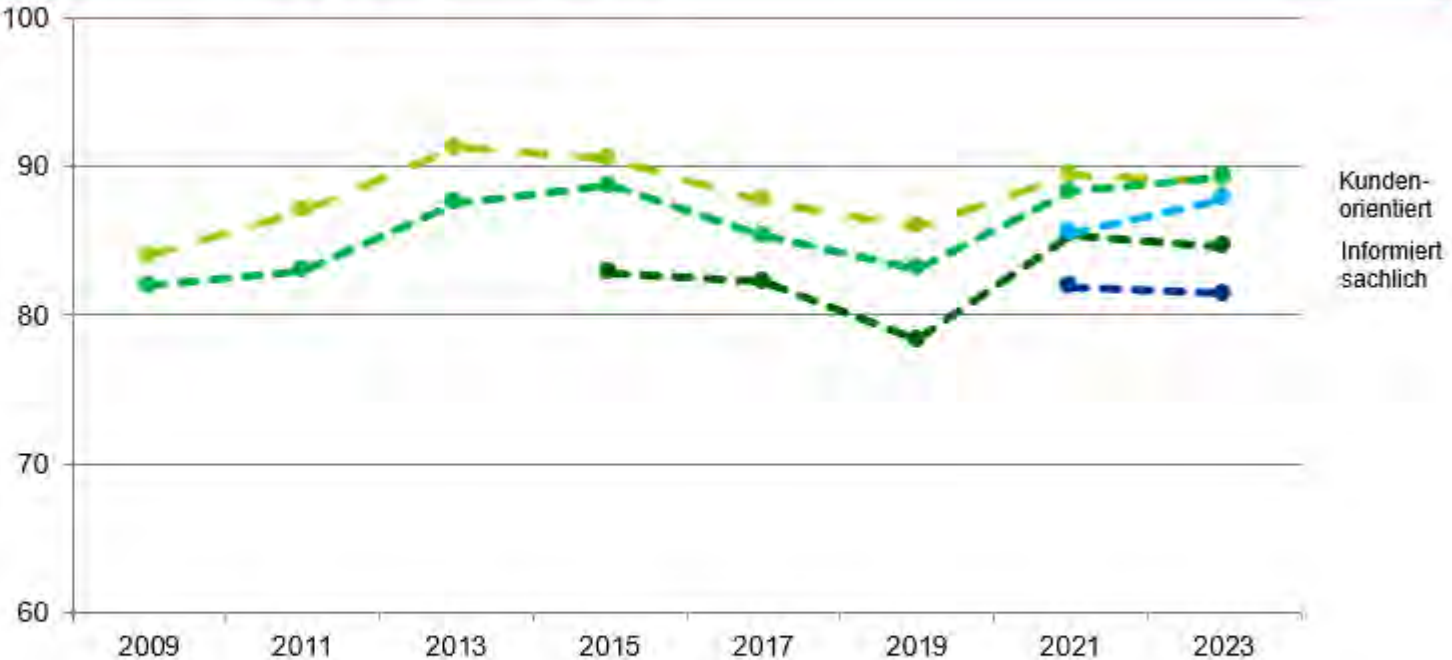
6

Die abgefragten Imagewerte liegen auf einem vergleichbar hohen Niveau wie 2021, minimal geringer ausgeprägt ist die Einschätzung als umweltorientiert.

### Image im Zeitvergleich

Punktwerte: Skala von 0 („Sehr unzufrieden“) bis 100 („Sehr zufrieden“)

- Zuverlässig
- Vertrauenswürdig
- Umweltorientiert
- Informiert sachlich und offen\*
- Kundenorientiert\*

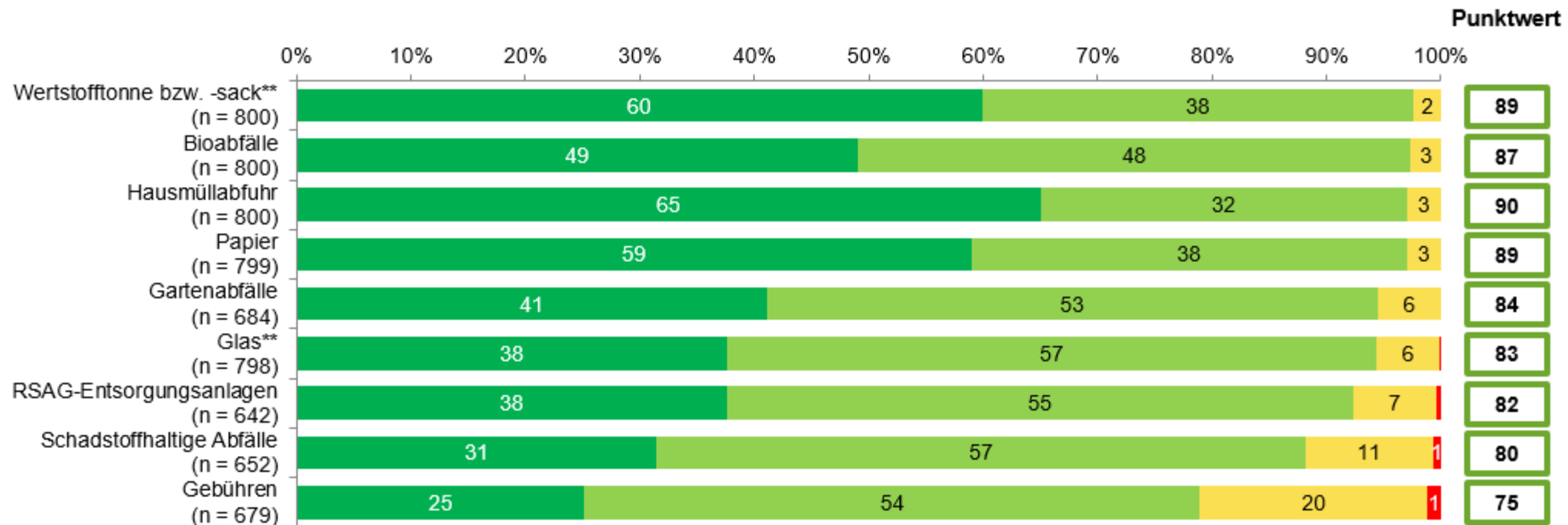


Frage 4: Ich lese Ihnen jetzt einige Eigenschaften vor. Bitte sagen Sie mir zu jeder Eigenschaft, inwieweit sie auf die RSAG zutrifft. Die RSAG ist...?

# Entsorgung: Zufriedenheit mit der Entsorgung

7

Die Befragten sind insbesondere mit der Entsorgung von Bioabfällen und Papier sowie der Hausmüllabfuhr überaus zufrieden. Die aufkommenden Gebühren fallen in der Bewertung am stärksten ab - sie erreichen jedoch dennoch hohe Werte. Auch mit den von beauftragten Unternehmen erbrachten Entsorgungsleistungen in Bezug auf Wertstofftonne/-sack und Glas ist man zufrieden.



\*\* Wird von beauftragtem Unternehmen erbracht

■ Sehr zufrieden ■ Eher zufrieden ■ Teils/teils ■ Eher unzufrieden ■ Sehr unzufrieden

Frage 4: 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...?

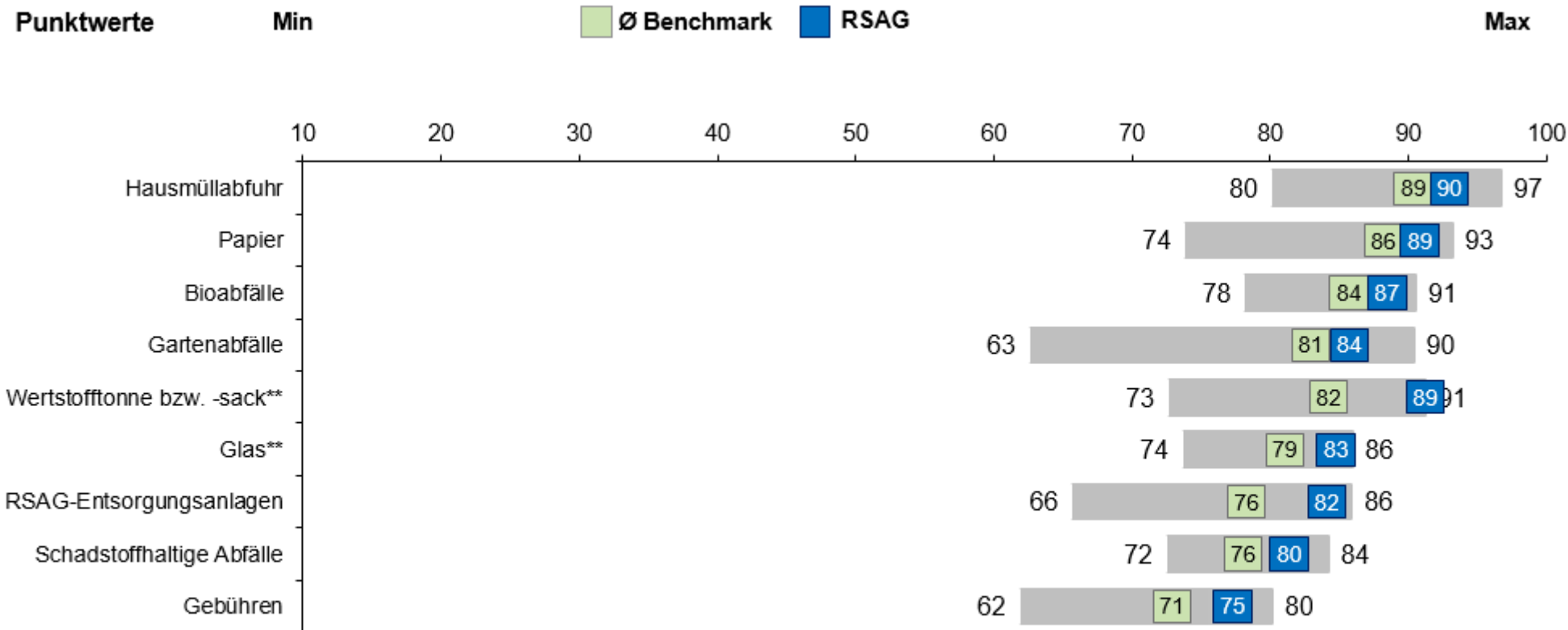
Frage 5: Kommen wir jetzt zu Leistungen, die die RSAG nicht selbst durchführt, die Entsorgung in der Wertstofftonne und von Glas. Wie zufrieden sind Sie mit...?

# Entsorgung: Zufriedenheit mit der Entsorgung im kommunalen Vergleich

8



Im Bereich Entsorgung erreicht die RSAG im kommunalen Vergleich überdurchschnittliche Werte. In Bezug auf die Zufriedenheit auf den Entsorgungsanlagen und mit den Gebühren ist der Abstand zum Benchmark am deutlichsten.



\*\* Wird von beauftragtem Unternehmen erbracht

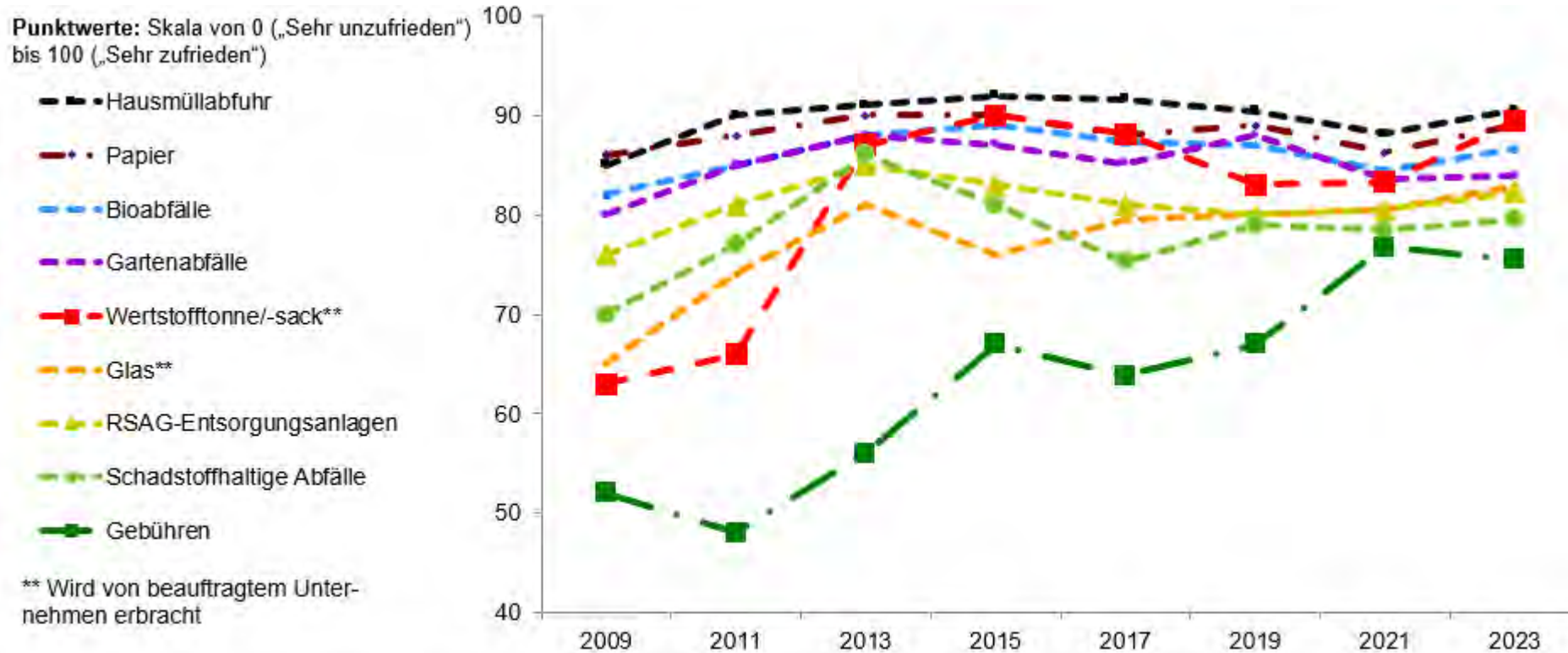
Frage 4: Lassen Sie uns jetzt über Ihre Zufriedenheit speziell mit der Entsorgung sprechen. Zuerst geht es um die Leistungen, die die RSAG selbst durchführt. Wie zufrieden sind Sie mit...?

Frage 5: Kommen wir jetzt zu Leistungen, die die RSAG nicht selbst durchführt, die Entsorgung in der Wertstofftonne und von Glas. Wie zufrieden sind Sie mit...?



# Entsorgung: Zufriedenheit mit der Entsorgung im Zeitvergleich

Die Zufriedenheit mit der Entsorgung ist im zeitlichen Vergleich überwiegend konstant. Auffällig ist über die Jahre die positive Entwicklung der Bewertung der Gebühren und der Entsorgung der Wertstofftonne bzw. des Wertstoffsacks.



Frage 4: 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...?

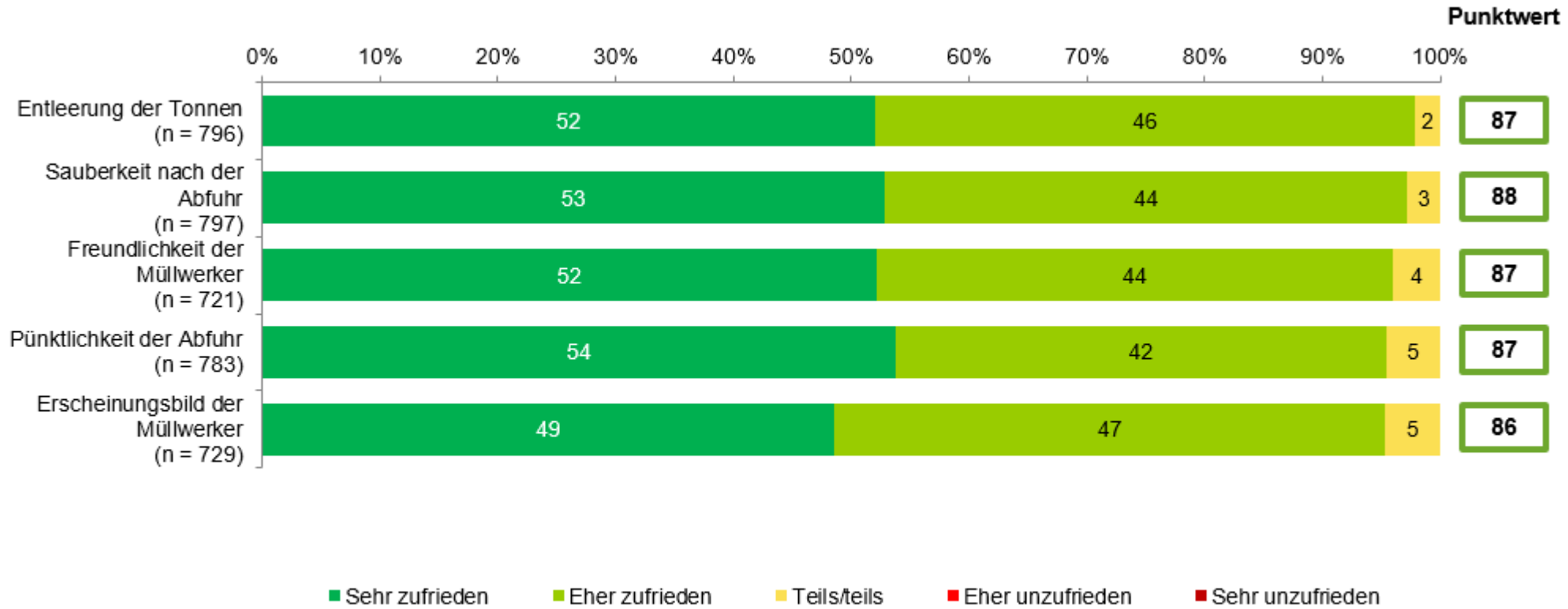
Frage 5: Kommen wir jetzt zu Leistungen, die die RSAG nicht selbst durchführt, die Entsorgung in der Wertstofftonne und von Glas. Wie zufrieden sind Sie mit...?

# Entsorgung: Zufriedenheit mit der Abfuhr

10



Mit sämtlichen Aspekten der Abfuhr sind die Befragten auf einem sehr hohen Niveau zufrieden. Es wird keinerlei Kritik geäußert.

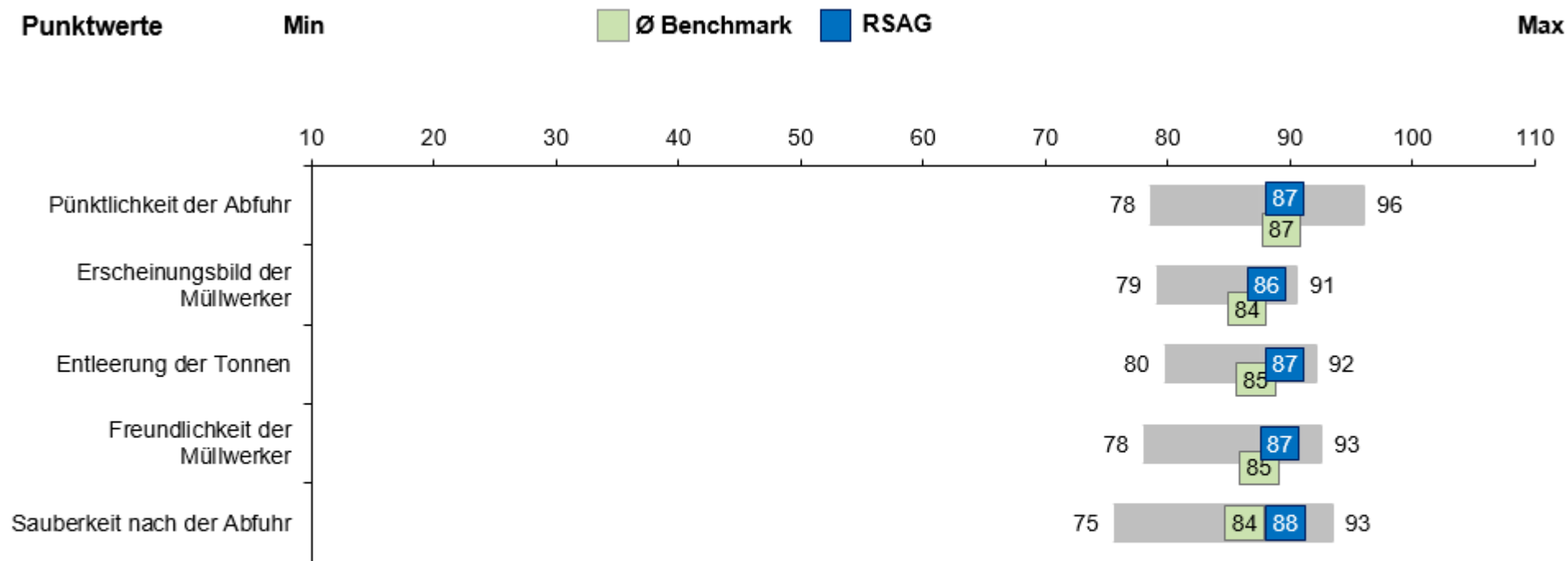


Frage 6: Und nun zur Abfuhr der Müllbehälter. Wie zufrieden sind Sie da mit...?

# Entsorgung: Zufriedenheit mit der Abfuhr im kommunalen Vergleich

11

Die Bewertung der Abfuhr liegt im kommunalen Vergleich jeweils um oder knapp über der Benchmark. Am deutlichsten übertrifft die Sauberkeit nach der Abfuhr den kommunalen Benchmarkwert.

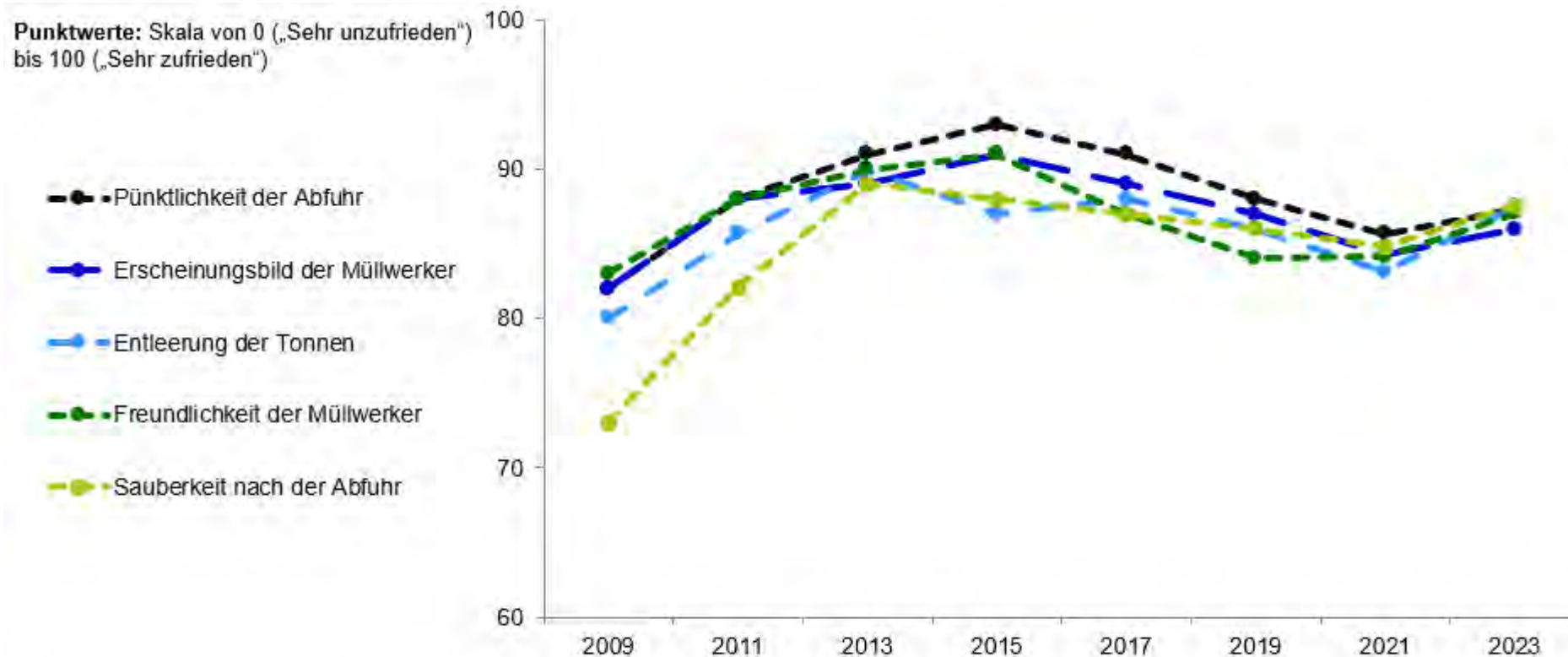


Frage 6: Und nun zur Abfuhr der Müllbehälter. Wie zufrieden sind Sie da mit...?

# Entsorgung: Zufriedenheit mit der Abfuhr im Zeitvergleich

12

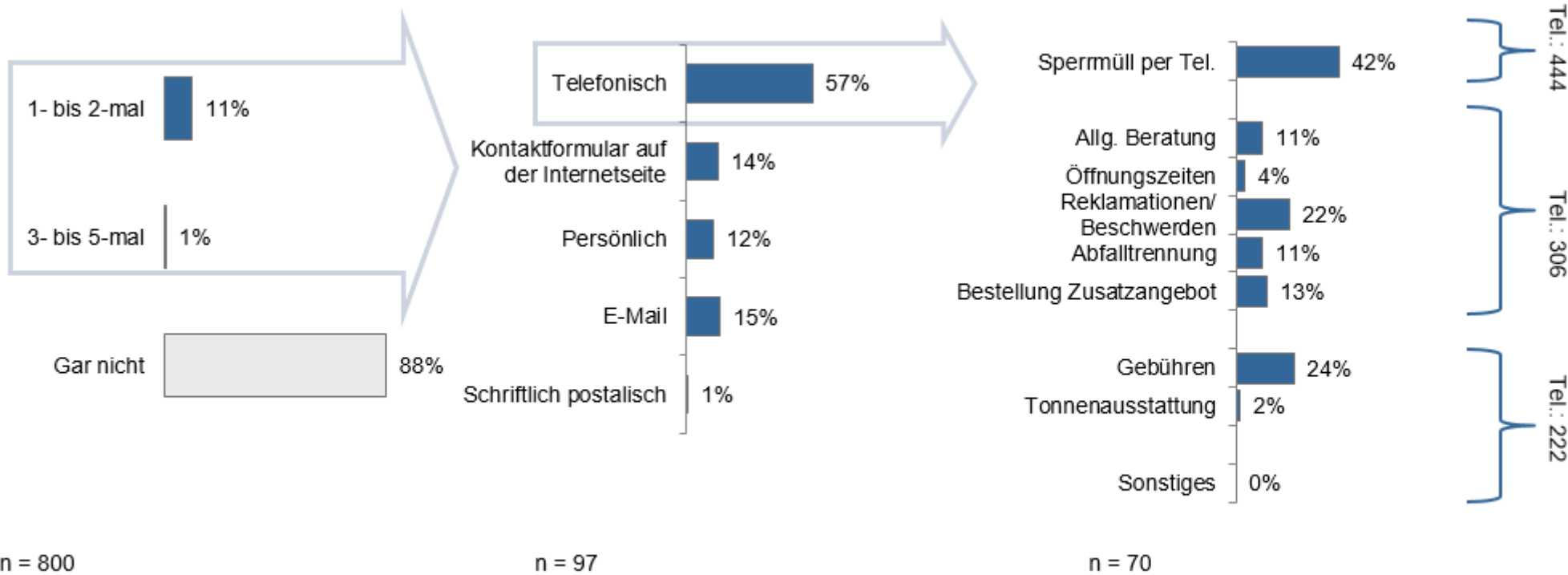
Nach einer Abnahme der Zufriedenheit mit der Abfuhr in den Jahren seit 2015 zeigen sich in diesem Jahr im Vergleich zum Vorjahr ansteigende Werte.



Frage 6: Und nun zur Abfuhr der Müllbehälter. Wie zufrieden sind Sie da mit...?

# Service und Informationsleistungen: Häufigkeit Kontakt und Art der Kommunikation

12% der Befragten hatten in den letzten 12 Monaten Kontakt mit der RSAG. Dieser war bei 57% telefonisch, wobei eine Anmeldung von Sperrmüll mit 42% den am häufigsten genannten Grund darstellt. Gebühren und Reklamationen/Beschwerden gehören mit 24% und 22% ebenso zu häufigen Kontaktgründen.



n = 800

n = 97

n = 70

Frage 7: Wie oft haben Sie ungefähr während der letzten 12 Monate die RSAG kontaktiert?

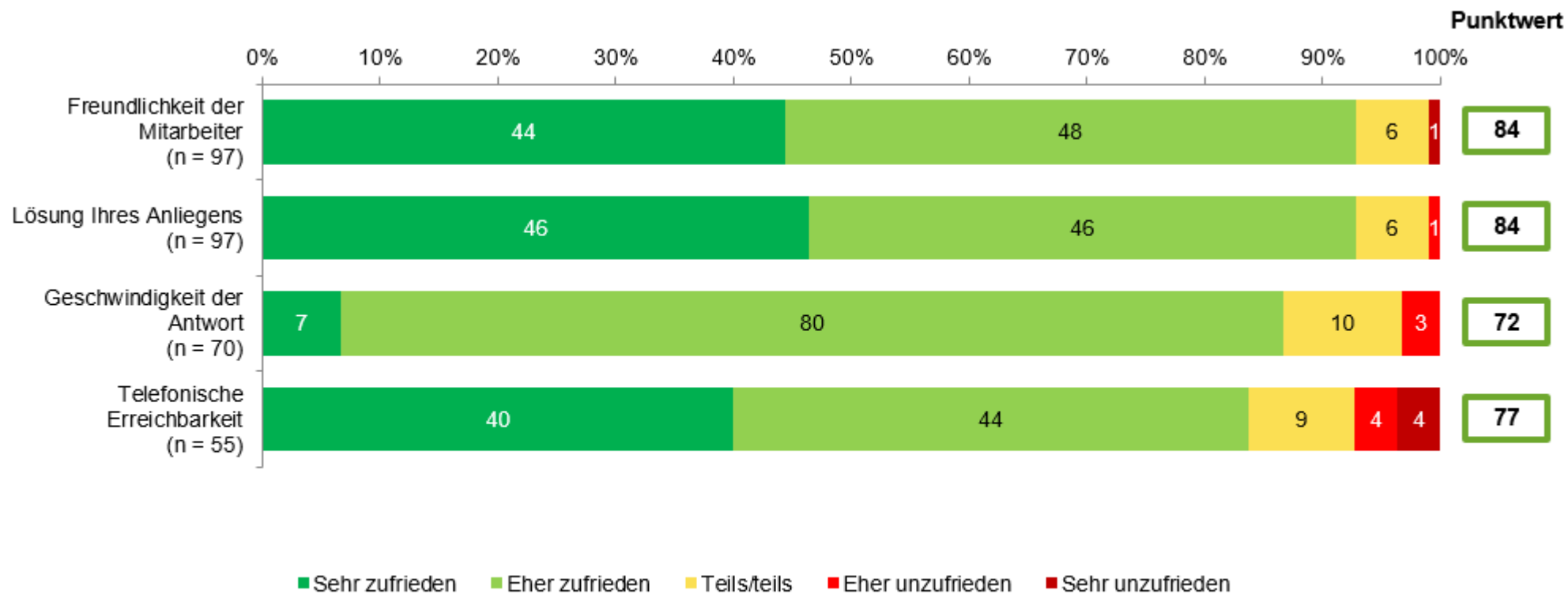
Frage 8: Wie war der letzte Kontakt zur RSAG?

Frage 9: Wenn Sie jetzt an Ihren letzten Anruf bei der RSAG denken: Was war der Anlass für diesen Anruf?

# Service und Informationsleistungen: Zufriedenheit mit dem Kontakt

14

Der Großteil der Befragten ist überwiegend zufrieden mit dem letzten Kontakt mit der RSAG. Die telefonische Erreichbarkeit wird mit 8% am häufigsten negativ bewertet. Bei der Geschwindigkeit der Antwort gibt mit 80% ein hoher Anteil der Befragten an, „nur“ eher zufrieden zu sein.



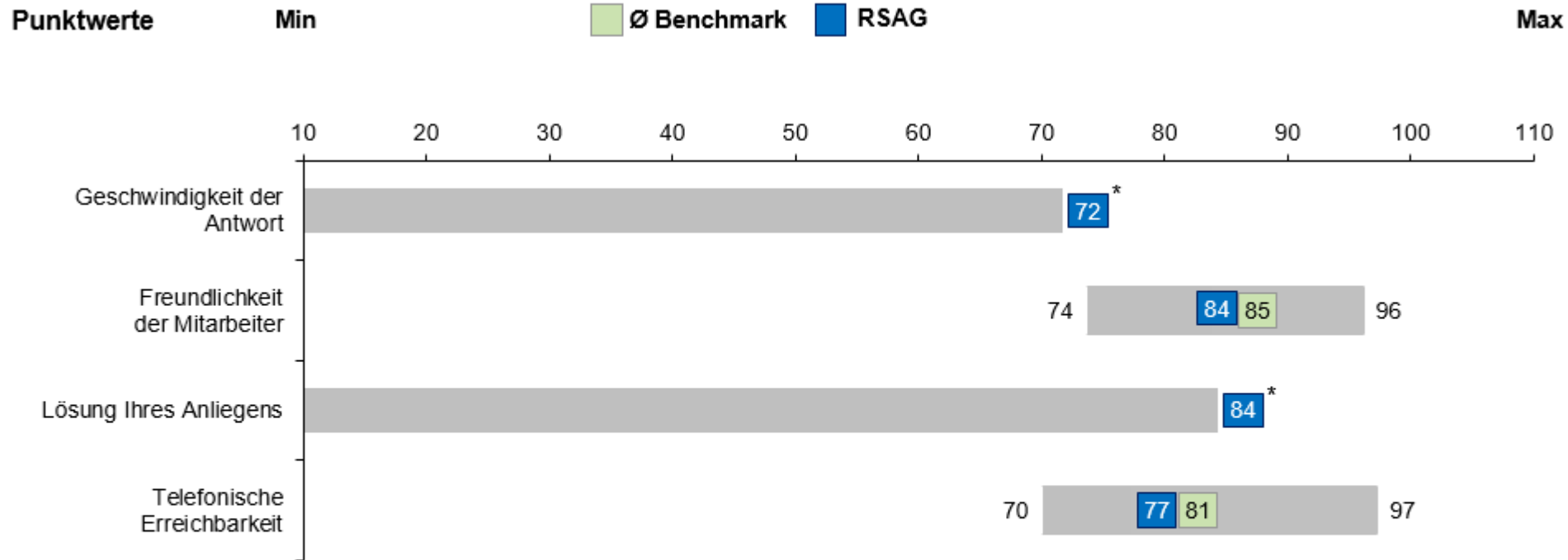
Frage 10: Bei Ihrem letzten Kontakt mit der RSAG, wie zufrieden waren Sie da mit...?

# Service und Informationsleistungen: Zufriedenheit mit dem Kontakt im kommunalen Vergleich

15



Die Zufriedenheit mit dem Telefonkontakt liegt in Bezug auf die Freundlichkeit der Mitarbeiter um den Benchmark, bei der telefonischen Erreichbarkeit liegt man etwas deutlicher unter dem Benchmark.



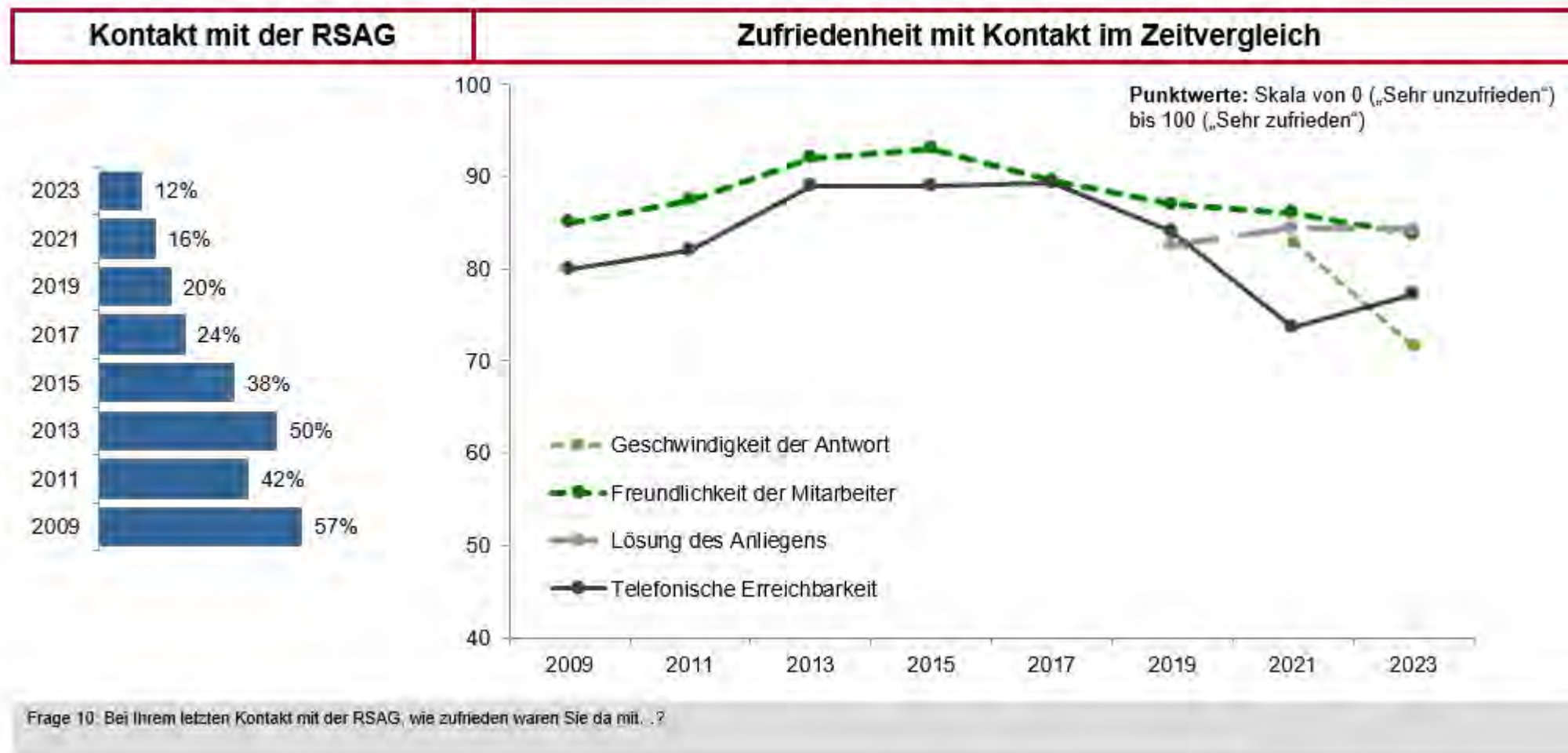
\* Keine Benchmarkwerte vorhanden

Frage 7: Wie oft haben Sie ungefähr während der letzten 12 Monate die RSAG kontaktiert?

Frage 10: Bei Ihrem letzten Kontakt mit der RSAG, wie zufrieden waren Sie da mit...?

# Service und Informationsleistungen: Zufriedenheit mit dem Kontakt im Zeitvergleich

Insgesamt zeigen sich ähnliche Bewertungen bezüglich der Zufriedenheit mit dem Kontakt wie in der Erhebung 2021. Bei der Geschwindigkeit der Antwort zeigt sich jedoch ein Rückgang in der Bewertung.





## Globalzufriedenheit und Image

- Die RSAG ist im Rhein-Sieg-Kreis fast jedem bekannt. Die Gesamtzufriedenheit ist gegenüber der letzten Befragungswelle gestiegen. Mit einem Punktwert von 87 liegt die Bewertung der RSAG über dem kommunalen Benchmark.
- Auch das Image ist positiv. Die RSAG wird als vertrauenswürdig, zuverlässig und kundenorientiert wahrgenommen. Dabei liegt sie in allen Fällen auch über dem Benchmark.

## Entsorgung und Abfuhr

- Mit der Entsorgung von Hausmüll, Papier- und Bioabfall sind die Befragten sehr zufrieden. Auch die Entsorgung von Grünabfällen und auf den Anlagen erfolgt zur Zufriedenheit.
- Kleinere Anteile an Unzufriedenheit gibt es in Bezug auf die Gebühren und auf die Entsorgung von schadstoffhaltigen Abfällen.
- Die von beauftragten Unternehmen erbrachten Leistungen (Wertstofftonne bzw. -sack und Glas) werden ebenfalls positiv bewertet. Insbesondere die Zufriedenheit mit der Entsorgung von Wertstofftonnen und –säcken liegt höher als bei der letzten Befragung.
- Mit den einzelnen Aspekten der Abfuhr ist man rundum zufrieden, nur vereinzelt gibt es Stimmen, die nicht mindestens „eher zufrieden“ sind. Man liegt hier genau auf dem Benchmark, bzw. sogar leicht darüber.



## Service und Informationsleistung

- Bei weiter abnehmendem Anteil an Befragten, die im letzten Jahr Kontakt mit der RSAG hatten, ist der Telefonanruf weiterhin der meistgenannte Kontaktweg.
- Mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter und der Lösung des Problems ist man zufrieden. Die telefonische Erreichbarkeit fällt jedoch etwas ab und mit der Geschwindigkeit der (schriftlichen) Antwort sind sogar nur 7% sehr zufrieden. Bei beiden letztgenannten Aspekten gibt es auch kritische Stimmen.

