



KUNDENSERVICE

Wasser- und Abwasserverband "Havelland"

Der Wasser- und Abwasserverband "Havelland" stellt an die Qualität des eigenen Kundenservices hohe Ansprüche und ist stark interessiert, sich weiter zu verbessern. Im Rahmen der im Mai 2012 durchgeführten Kundenbefragung wurde die Kundenzufriedenheit gemessen und im Vergleich zu den anderen Wasserver- und Abwasserentsorger beurteilt.

Die sehr hohe Rücklaufquote lieferte belastbare Ergebnisse. 86 % der Kunden sind insgesamt mit ihrem Wasserver- und Abwasserentsorger zufrieden und sehr zufrieden. Damit hat der Wasser- und Abwasserverband "Havelland" ein Niveau erreicht, das wohl in kaum einer anderen Branche erreicht wird (vgl. Kundenmonitor Deutschland, ServiceBarometer AG).

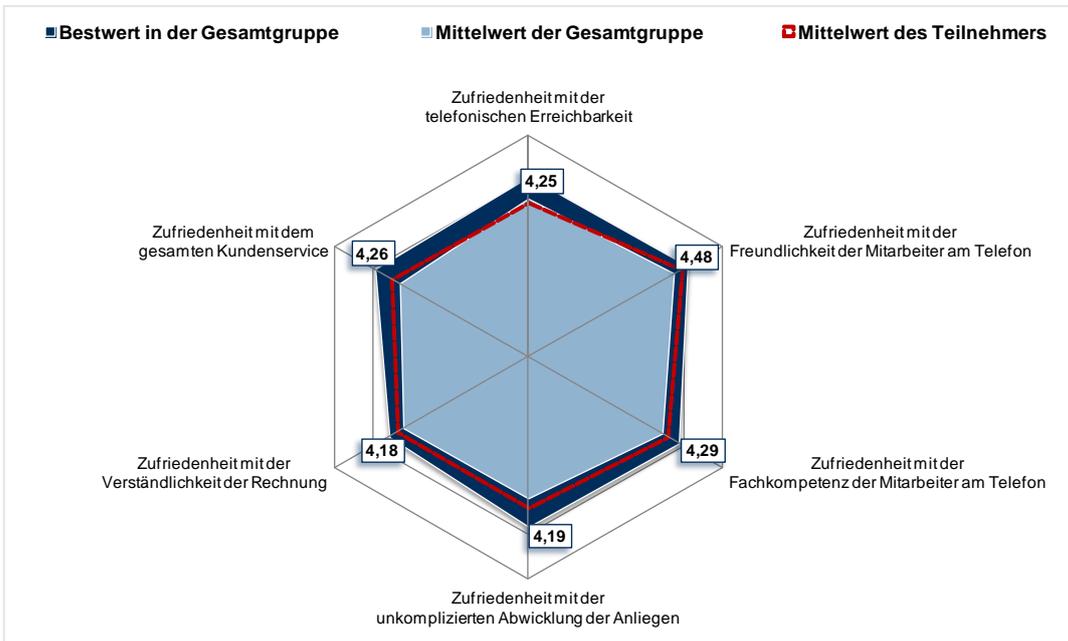
Dass die „Wasser- und Abwasserprodukte“ in höchster Qualität und ohne jegliche Einschränkungen den Kunden jederzeit zur Verfügung gestellt werden, ist heutzutage für fast alle Bürger selbstverständlich.

Zum Nachweis eines wirtschaftlichen und effizienten Betriebs der anspruchsvollen Anlagen nehmen die brandenburgischen Wasserver- und Abwasserentsorger am landesweiten Kennzahlenvergleich der Wasserwirtschaft teil.

Im Rahmen dieses Projektes werden zahlreiche Leistungen der Wasserver- und Abwasserentsorgung miteinander verglichen und Verbesserungen aus „Unternehmenssicht“ erarbeitet.

Damit diese Leistungen noch besser und kundenfreundlicher durchgeführt werden können, haben sich 12 Unternehmen zusätzlich einer Beurteilung durch die Kunden gestellt.

Im Rahmen der Kundenbefragung wurden die Wahrnehmung der Wasserver- und Abwasserentsorger aus Sicht der Kunden sowie die Zufriedenheit mit dem Kundenservice im Alltag qualitativ gemessen.



Bewertung der Ergebnisse: 1 = nicht zufrieden, 2 = wenig zufrieden, 3 = mittelmäßig zufrieden, 4 = ziemlich zufrieden, 5 = sehr zufrieden

Die Ergebnisse der Befragung zeigen, dass die Leistungen des Wasser- und Abwasserverbandes "Havelland" im Rahmen des Kundenservices die Erwartungen der Kunden vollkommen erfüllen. Die Verbesserungsideen zu den einzelnen Leistungen wurden im Erfahrungsaustausch vorgestellt und gemeinsam diskutiert.



Durchführung durch:

