

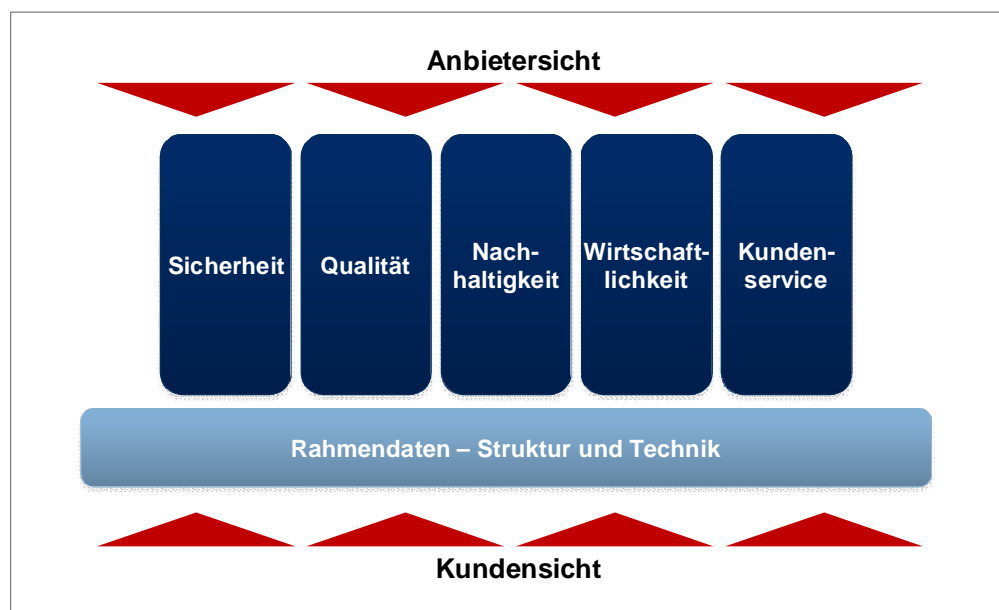
**Zusatzmodul zum Kennzahlenvergleich:**

## **Kundenbefragung**

**– Skizze –**

## 1 Einleitung

Die Betrachtung des eigenen Ver- und Entsorgungsunternehmens und der Vergleich mit anderen Partnern sind Bestandteile der Modernisierungsstrategie der deutschen Wasserwirtschaft. Im Rahmen der landesweiten Kennzahlenvergleiche werden die erbrachten Leistungen anhand des Fünf-Säulen-Modells verglichen und Erkenntnisse, Verbesserungen und Maßnahmen aus „Anbietersicht“ erarbeitet.



Im Rahmen des Zusatzmoduls „Kundenbefragung“ können die eigenen Erkenntnisse um die Wahrnehmungen der Kunden erweitert werden. Das Zusatzmodul ist so angelegt, dass neben den individuellen Ergebnissen ebenfalls der Erfahrungsaustausch im Sinne eines Benchmarkings erfolgen kann.

Die confideon Unternehmensberatung GmbH [confideon] führt seit 2002 vergleichende Befragungen zur Kundenzufriedenheit in der Wasserwirtschaft durch. Mittlerweile liegen Daten von 28 Unternehmen aus 9.000 Fragebögen vor. Den einzelnen Unternehmen stehen die Ergebnisse im Jahresvergleich zur Verfügung.

Für alle teilnehmenden Unternehmen dient die Kundenbefragung der Beantwortung folgender Fragen:

- ➔ „Wie nehmen die Kunden unser Unternehmen wahr?“
- ➔ „Wie zufrieden sind unsere Kunden insgesamt und insbesondere mit dem Kundenservice?“
- ➔ „In welchen Bereichen müssen/können wir uns verbessern, um zufriedeneren Kunden zu haben?“

Dabei gilt es zu beachten, dass die Ergebnisse einer Kundenbefragung statistisch abgesicherte, ernst zu nehmende, aber subjektive Momentaufnahmen sind. Diese werden geprägt von allen Einflüssen,

die auf den Kunden wirken. Dazu gehören sowohl konkrete Erfahrungen mit dem Unternehmen, als auch andere imagebildende Einflüsse.

Bei der Kundenbefragung werden bewusst keine Fragen zur „Altanschießer-Thematik“ gestellt. Der confideon ist bewusst, dass die bereits geführten Diskussionen und ggf. Aktivitäten zu diesem Thema den Kunden bekannt sind und die Zufriedenheitsaussagen beeinflussen können. Daher sollte die Kundenbefragung nicht durchgeführt werden, wenn unmittelbar vorher die Bescheide zugestellt wurden.

Die Betroffenheit der brandenburgischen Aufgabenträger mit der „Altanschießer-Problematik“ ist sehr unterschiedlich. Durch die teils öffentliche Diskussion der letzten Monate können höhere Anteile an Altanschießern mit höherer Unzufriedenheit einhergehen. Daher werden im Kennzahlenvergleich Fragen u.a. zum Anteil der Altanschießer gestellt und den Ergebnissen des Zusatzmoduls Kundenbefragung gegenüber gestellt.

### **Ihre Vorteile mit der Kundenbefragung im Kennzahlenvergleich Brandenburg:**

- Erfahrung aus Kundenbefragungen in 28 Unternehmen der Wasserwirtschaft
- Aussagestärkste Items aus dem bewährten Erhebungsinstrument der confideon
- Zuverlässige und valide Daten
- Durchführung im Verbund ermöglicht wertvolle vergleichende Analysen
- Auswertung und Erfahrungsaustausch liefern konkrete Handlungsempfehlungen

Im Folgenden werden die Leistungen der confideon und der Unternehmen zusammengefasst:

### **Leistungen der confideon:**

- Durchführung eines Pretests zur Qualitätssicherung des Fragebogens
- Bereitstellung des individuell angepassten Fragebogens für jedes teilnehmende Unternehmen
- Bereitstellung von Versand-Checklisten, Formulierungsvorschlägen für Anschreiben und Rücksendeumschlägen
- Datenerfassung (max. 200 Fragebögen) und Datenauswertung
- Erstellung eines Berichtes: Einordnung der individuellen Ergebnisse in den bestehenden Vergleich inkl. individuelles Profil und Verbesserungs-Matrix
- Vorbereitung und Durchführung und Dokumentation des Abschlussworkshops

### **Eigenleistungen des teilnehmenden Unternehmens:**

- Auswahl der Stichprobe
- Druck und Versand der Fragebögen
- Teilnahme am Abschlussworkshop

## 2 Einzelne Schritte

Die Unternehmen erklären ihre Teilnahme am Zusatzmodul „Kundenbefragung“ im Rahmen des Kennzahlenvergleichs.

Die confideon unterbreitet einen verbindlichen Zeitplan für den Ablauf und stellt alle erforderlichen Unterlagen für die Durchführung der Kundenbefragung zur Verfügung.

### Pretest

Eine saubere Konstruktion des Fragebogens garantiert noch nicht, dass die Fragen von den Kunden korrekt verstanden werden. Der wichtigste Schritt, um mit einem Fragebogen valide Daten zu erhalten, ist ein so genannter Pretest.

Für den Pretest des Fragebogens wird eine qualitative Testmethode gewählt: Der Fragebogen wird bei 10 bis 20 Testpersonen (Kunden eines teilnehmenden Unternehmens, z. B. aus dem Lenkungsreis) durchgeführt.

Die Hauptmethodik ist das kognitive Interview, bei dem geklärt werden soll, wie die Testpersonen bei der Beantwortung vorgehen und welche Probleme sie möglicherweise haben. „Kognitiv“ bedeutet in diesem Zusammenhang, dass die während des Antwortens bei den Testpersonen ablaufenden gedanklichen Prozesse: Frage verstehen – Informationen abrufen – entscheiden, wie geantwortet wird – Antwort geben, einzeln untersucht werden.

Auf diese Weise können Probleme bei Fragen aufgezeigt werden, die zum Beispiel auf ein unterschiedliches Begriffsverständnis, eine unklare Fragestellung oder die mangelnde Verfügbarkeit von Informationen zurückzuführen sind. Gründe für eine fehlende Eintragung werden sofort offensichtlich.

### Bereitstellung des Fragebogens

Die Erhebung der Daten erfolgt mit Hilfe eines Fragebogens, der in Papierform ausgefüllt wird. Der von confideon erarbeitete Fragenbogen konnte anhand zahlreicher durchgeführter Erhebungen kontinuierlich validiert werden. Dieser dient als Grundlage des Zusatzmoduls Kundenbefragung. Erfasst werden im Fragebogen Kundenbeurteilungen u.a. zu folgenden Themenbereichen:

- Image des Wasserver- und Abwasserentsorgers
- Gesamtzufriedenheit mit den Leistungen des Wasserver- und Abwasserentsorgers
- Zufriedenheit mit den einzelnen Leistungen des Kundenservice
- Wichtigkeit der einzelnen Leistungen des Kundenservice

Der Fragebogen umfasst inklusive Deckblatt (Anschreiben) drei DIN A-4-Seiten und erfordert eine Bearbeitungszeit von max. 5 Minuten. Unabhängig von der Gesamtkundenzahl müssen ca. 1.000 Fragebögen je Unternehmen versandt werden, da ein Rücklauf von ca. 140 Bögen für eine zuverlässige Auswertung erforderlich ist.

Die confideon versendet die Fragebogenvorlage zusammen mit dem Vorschlag für das individuelle Anschreiben (als PDF- bzw. Word-Datei) an die teilnehmenden Unternehmen.

## Auswahl der Stichprobe sowie Druck und Versand der Fragebögen

Der Druck und Versand der Fragebögen erfolgt durch das teilnehmende Unternehmen selbst. Dafür muss zuerst eine Stichprobe (1.000 Adressen aus dem Kundenbestand) ausgewählt werden. Dabei sollte auf folgendes geachtet werden:

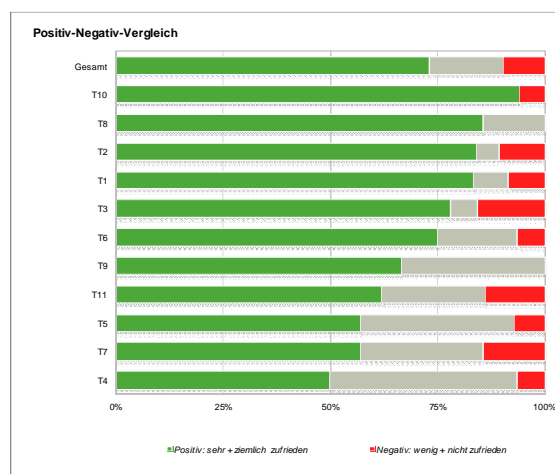
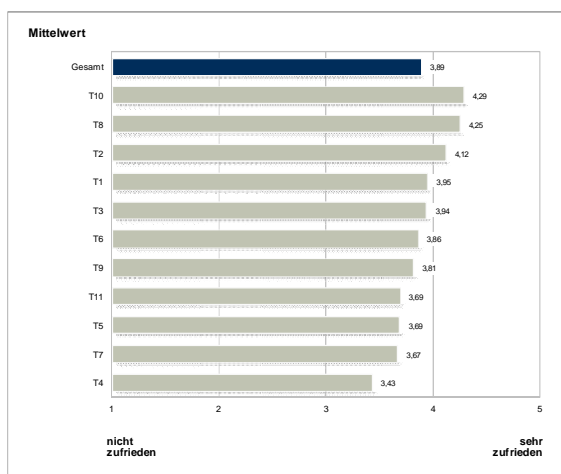
- ➔ die Kunden müssen im Versorgungsgebiet des teilnehmenden Unternehmen wohnen
- ➔ die ausgewählten Adressen sollten den Kundenstamm nach Kundengruppen widerspiegeln (Privathaushalte, Gewerbe, Land- und Forstwirtschaft, Industrie)
- ➔ Innerhalb der Kundengruppen sollte die Auswahl nach dem Zufallsprinzip stattfinden

Zusammen mit dem Fragebogen wird ein Rücksendeumschlag (wird von confideon zur Verfügung gestellt) an die Kunden versandt. Die Rückantwort erfolgt zentral an die confideon. Dort wird das Porto verauslagt und anschließend entsprechend des tatsächlichen Rücklaufs den teilnehmenden Unternehmen in Rechnung gestellt.

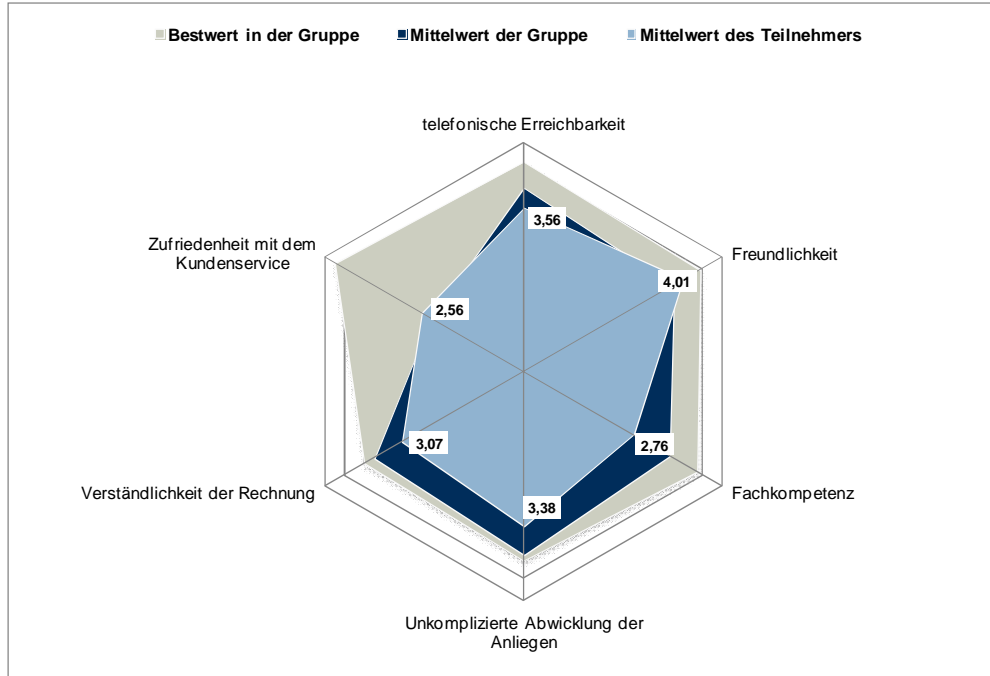
## Auswertung der Daten und Bericht

Nach Rücklauf der Fragebögen führt die confideon die Daten und Informationen in ihrem Auswertungstool zusammen. Die Rückläufe werden von der confideon statistisch ausgewertet. Alle teilnehmenden Unternehmen erhalten eine dokumentierte Auswertungsübersicht, in denen die Daten des eigenen Unternehmens den Daten der anonymisierten Projektpartner gegenübergestellt werden inkl. einer individuellen Zusammenfassung der Ergebnisse.

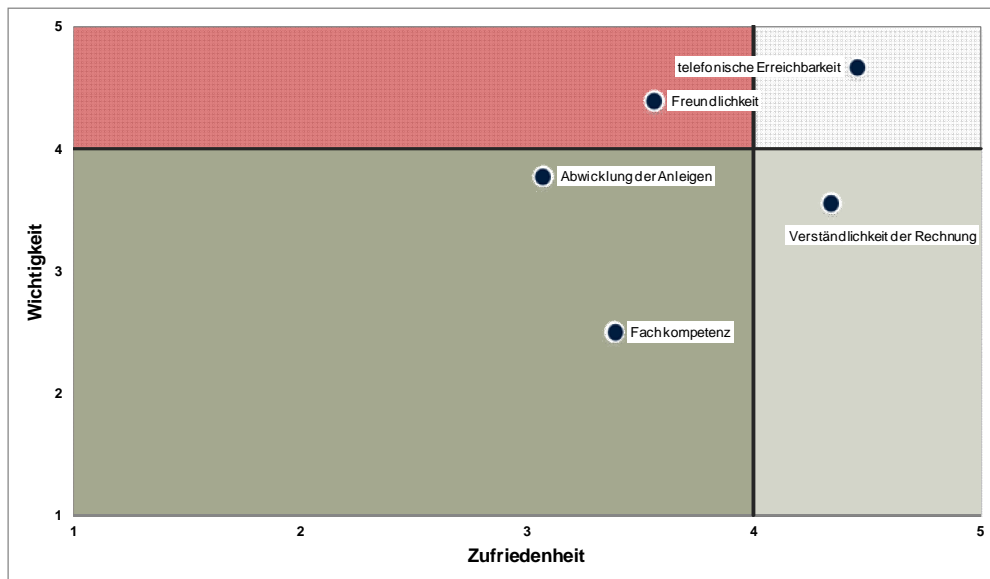
### Auswertungen zu den einzelnen Fragen (Mittelwerte und Positiv-Negativ-Vergleiche)



*Individuelles Profil (Vergleich des eigenen Werts mit dem Mittel- und Bestwert der Gesamtgruppe)*



Verbesserungs-Matrix zum Kundenservice (Zufriedenheit-Wichtigkeit-Matrix)



---

## **Ergebnispräsentation und Erfahrungsaustausch**

Um den teilnehmenden Unternehmen eine Plattform zum unternehmensübergreifenden Erfahrungsaustausch auf Basis der Ergebnisse der Kundenbefragung zu bieten, werden diese in einem speziellen Abschlussworkshop für das Zusatzmodul dargestellt und zusammen mit den teilnehmenden Unternehmen diskutiert. Erfahrungen aus anderen Projekten zeigen, dass diese Möglichkeit gern genutzt wird, um die eigenen Ergebnisse zu spiegeln und die praktischen Maßnahmen zu evaluieren. confideon gibt in diesem Workshop ebenfalls Hinweise zur Verbesserung des Kundenservice.

### 3 Preise und Konditionen

Auf der Grundlage der oben dargelegten Kalkulation bietet die confideon den Teilnehmern die Preispauschalen zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer an. Der Honoraraufwand für die Teilnahme hängt von der Gesamtanzahl der Teilnehmer ab und staffelt sich wie folgt:

Anzahl der Teilnehmer	30	25	20	15	10
Aufwand [Euro]	1.000	1.100	1.250	1.450	1.700

Der Aufwand ist auf Basis eines zweiseitigen Fragebogens und eines Rücklaufs von max. 200 Fragebogen je Unternehmen kalkuliert. Ein höherer Rücklauf wird zur Verbesserung der gewonnenen Informationen nicht benötigt, überzählig eingehende Fragebögen werden daher nicht in die Auswertung einbezogen.

Der angegebene Aufwand versteht sich zzgl. 0,60 Euro je rückgesandtem Fragebogen für Porto-Nachentgelte sowie ggf. anfallender Tagungspauschalen.