

Eitorf, den 12.04.2010

Amt 81 - Gemeindewerke -Ver- und Entsorgungsbetriebe-
Sachbearbeiter/-in: Hermann Neulen

Bürgermeister

i.V.

Erster Beigeordneter

VORLAGE
- öffentlich -

Beratungsfolge

Betriebsausschuss 27.04.2010

Tagesordnungspunkt:

Vorstellung der Ergebnisse der Kundenbefragung des Versorgungsbetriebes

Beschlussvorschlag:

Der Ausschuss nimmt Kenntnis.

Begründung:

Mit Schreiben vom 09.09.2009 wurde im Zusammenhang mit dem Benchmarkingprojekt Wasserversorgung NRW seitens der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Rödl & Partner angeboten, unabhängig von der Teilnahme am Benchmarkingprojekt selber an der parallel verlaufenden Online-Kundenbefragung teilzunehmen. Der Lenkungsausschuss der Projektträger, u. a. auch das Ministerium für Wirtschaft, Mittelstand und Energie NRW, beauftragte mit dieser Online-Befragung einen externen Dienstleister, das Institut für empirische Sozial- und Kommunikationsforschung in Neuss (I.E.S.K). Die Kunden sollten hinsichtlich der Themen Nutzungsverhalten, Qualität, Preiswahrnehmung, Informationsniveau, Image und Zufriedenheit mit dem Versorger sowie Kundenservice befragt werden. Alle Ergebnisse sollten in einem aussagekräftigen Bericht zusammengefasst werden. Aufgrund der günstigen Rahmenbedingungen entschied die Betriebsleitung, an dem Modul Kundenbefragung teilzunehmen. Im Dezember und Januar wurden dann in zwei Tranchen insgesamt 700 zufällig ausgewählte Kunden angeschrieben und gebeten, an der Online-Umfrage zum Thema „Trinkwasserversorgung und Qualität“ teilzunehmen. Parallel wurde die Öffentlichkeit über eine entsprechende Pressemitteilung über die Online-Kundenbefragung informiert. Erfreulicherweise haben rund 31 % der angeschriebenen = 219 Trinkwasserkunden an der Onlinebefragung teilgenommen. Die Ergebnisse der Kundenbefragung für das Versorgungsgebiet der Gemeindewerke Eitorf sind in dem Bericht vom 05.03.2010 zusammengefasst. Die Zusammenfassung des erfreulichen Ergebnisses aus dem Bericht ist dieser Vorlage als Anlage beigefügt. Im Übrigen werden die Ergebnisse der Befragung dem Ausschuss in der Sitzung näher erläutert.