



Kundenzufriedenheit Beschwerden und Meldungen 2020

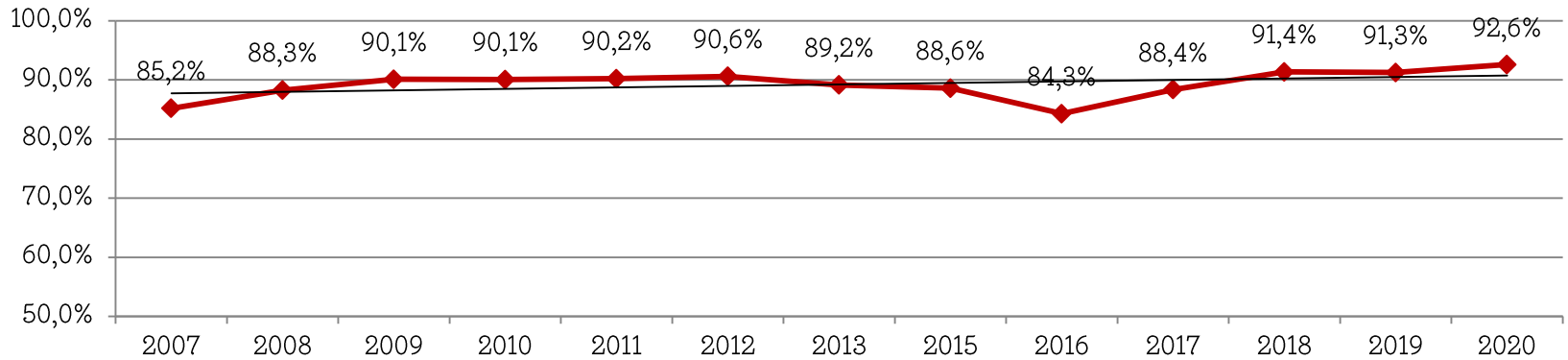


2 Mal im Jahr (Juni/Dezember)

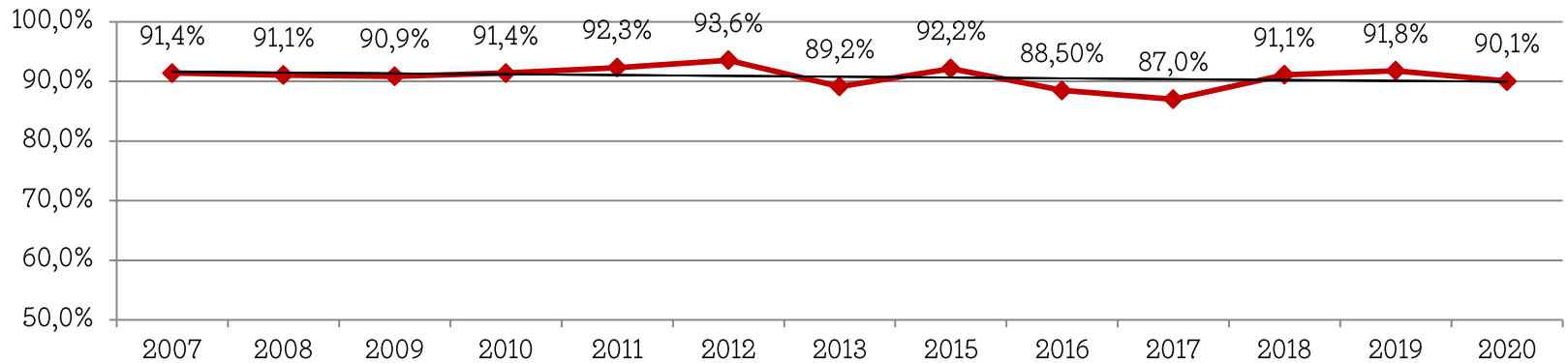
Stichprobe: 800 Personen in Bozen

300 in Leifers

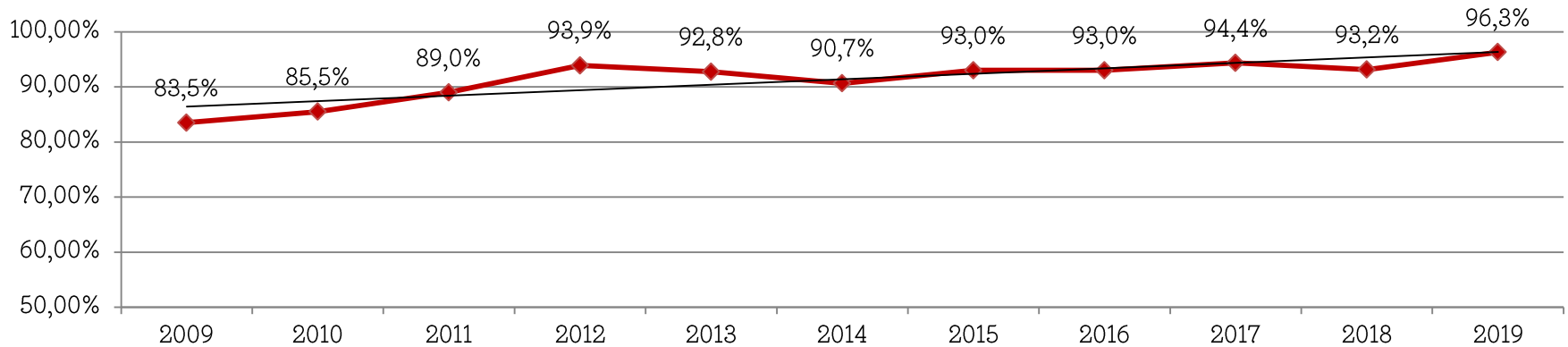
Raccolta rifiuti - Müllabfuhr BZ



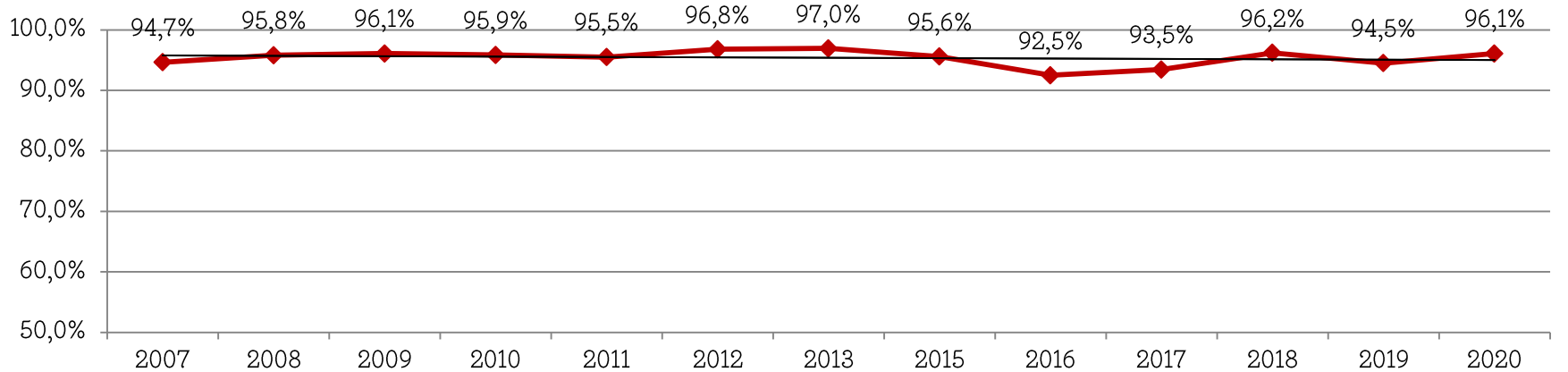
Pulizia strade - Straßenreinigung



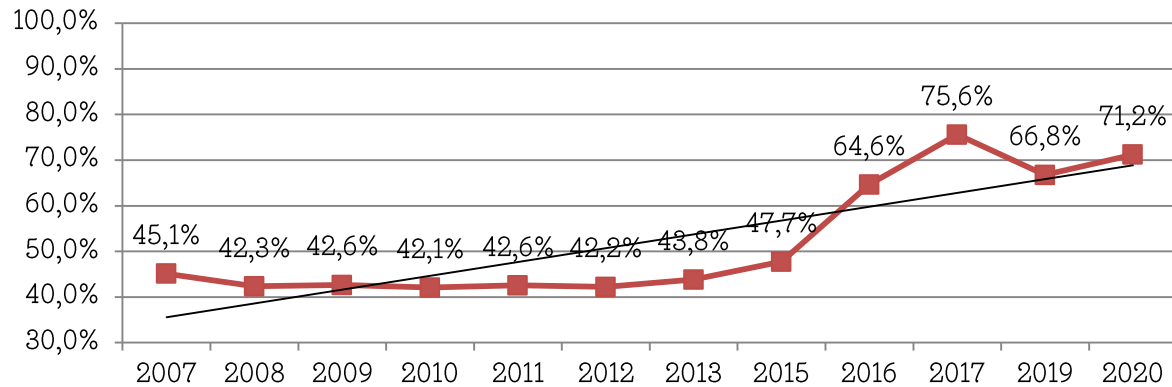
Raccolta rifiuti - Müllabfuhr LV



Servizio idrico - Trinkwasserdienst



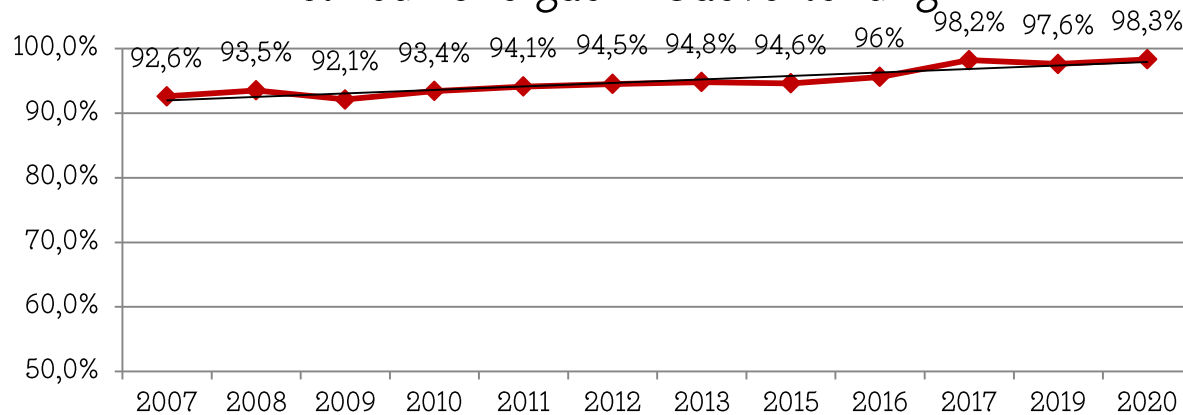
Parcheggi – Parkplätze*



25% der interviewten Personen hat kein Auto bzw. nimmt den Dienst nicht in Anspruch. Die Zahlen wurden bereinigt.

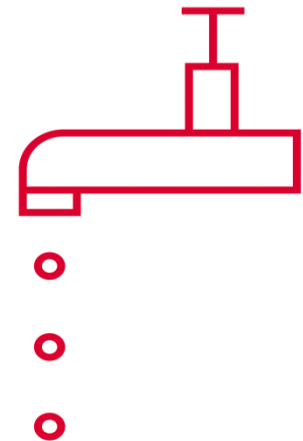
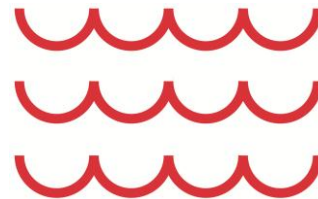
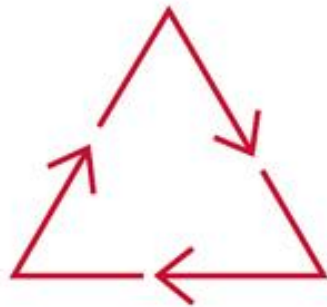
Die Frage, die gestellt wird, lautet «Wie zufrieden sind Sie mit dem Parkplatzdienst in Ihrer Gemeinde?»

Distribuzione gas – Gasverteilung*



41% der interviewten Personen nimmt den Dienst nicht in Anspruch. Die Zahlen wurden bereinigt.

Hohe Zufriedenheit mit den Umwelt- und Wasserdiensten (über 9 von 10 Personen sind zufrieden).



Beschwerden und Meldungen: der Einsatz von SEAB



Gemäß Qualitätsstandards verpflichtet sich SEAB, innerhalb **20 Tage** ab Erhalt schriftlich auf die Beschwerden der Kunden und Kundinnen zu antworten.



Photo by Icons8 Team on Unsplash

Beschwerden und Meldungen: Zahlen



581 Beschwerden/Meldungen
= fast 50 im Monat

Die durchschnittliche Antwortzeit
beträgt 3 Tage

53% der Anfragen werden innerhalb 1
Tages bearbeitet.

10% der Meldungen hat
Bearbeitungszeiten, die gleich oder
länger als 10 Tage sind.

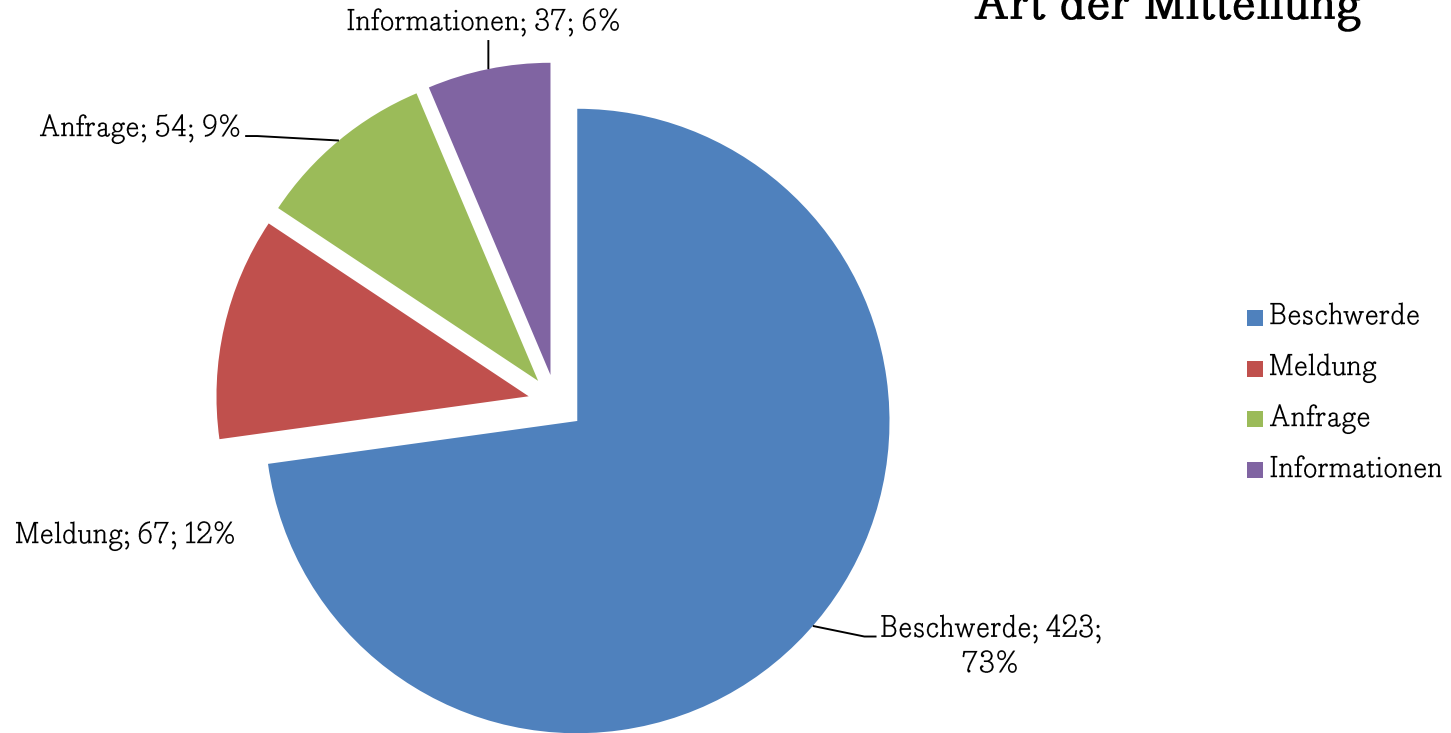


Photo by Brooke Lark on Unsplash

Art der Mitteilung



Art der Mitteilung

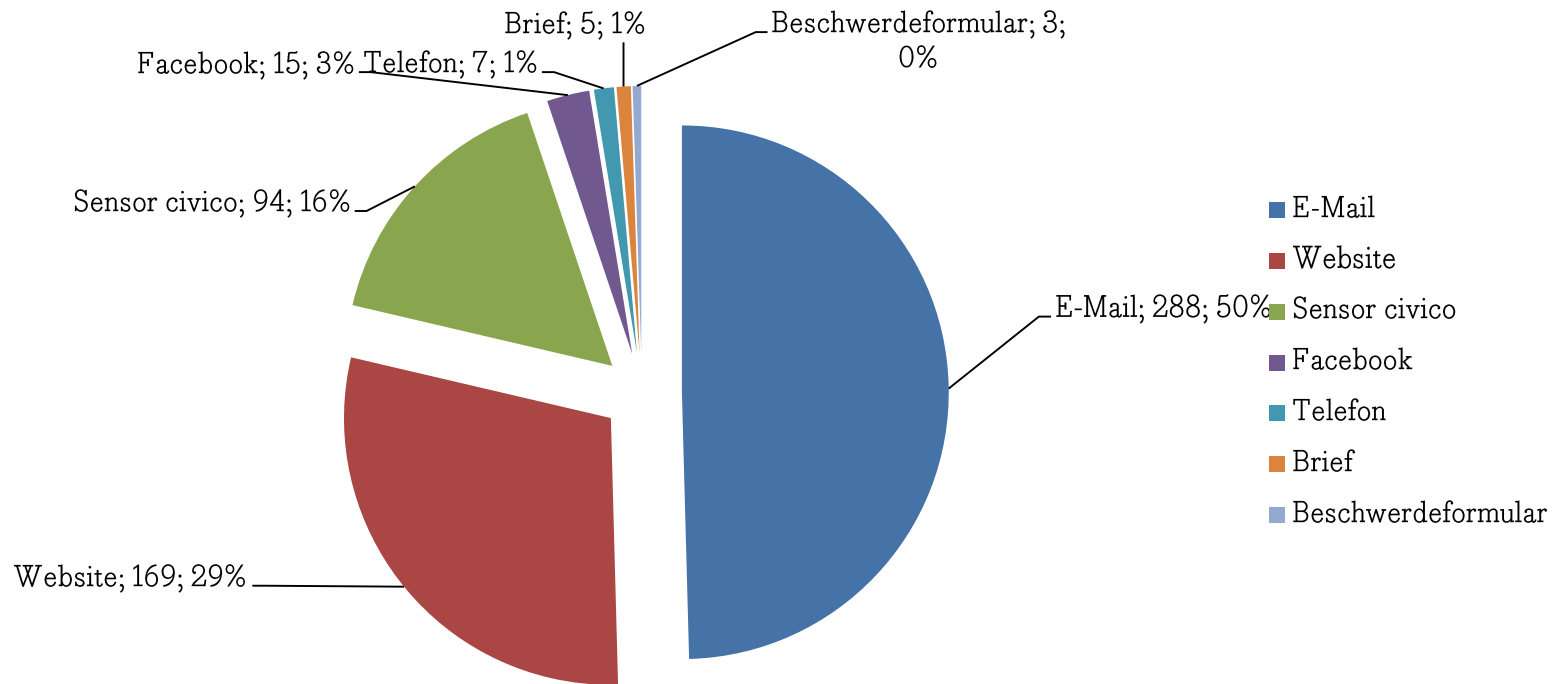


7 von 10 Mitteilungen sind Beschwerden

Beschwerden und Meldungen: Kommunikationskanäle

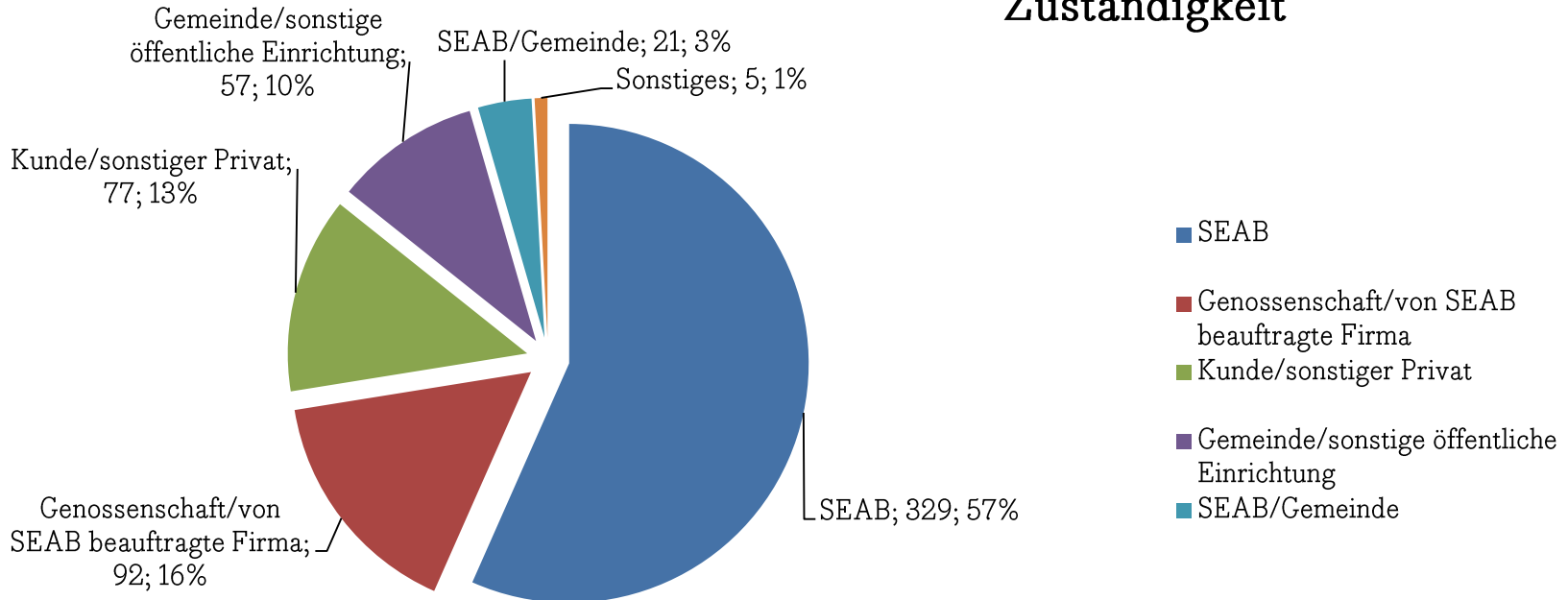


Beschwerden nach Kommunikationsmittel



2020 erfolgte die Kontaktaufnahme in 50% der Fälle über E-Mail. 9 von 10 Kontakten sind in italienischer Sprache.

Zuständigkeit

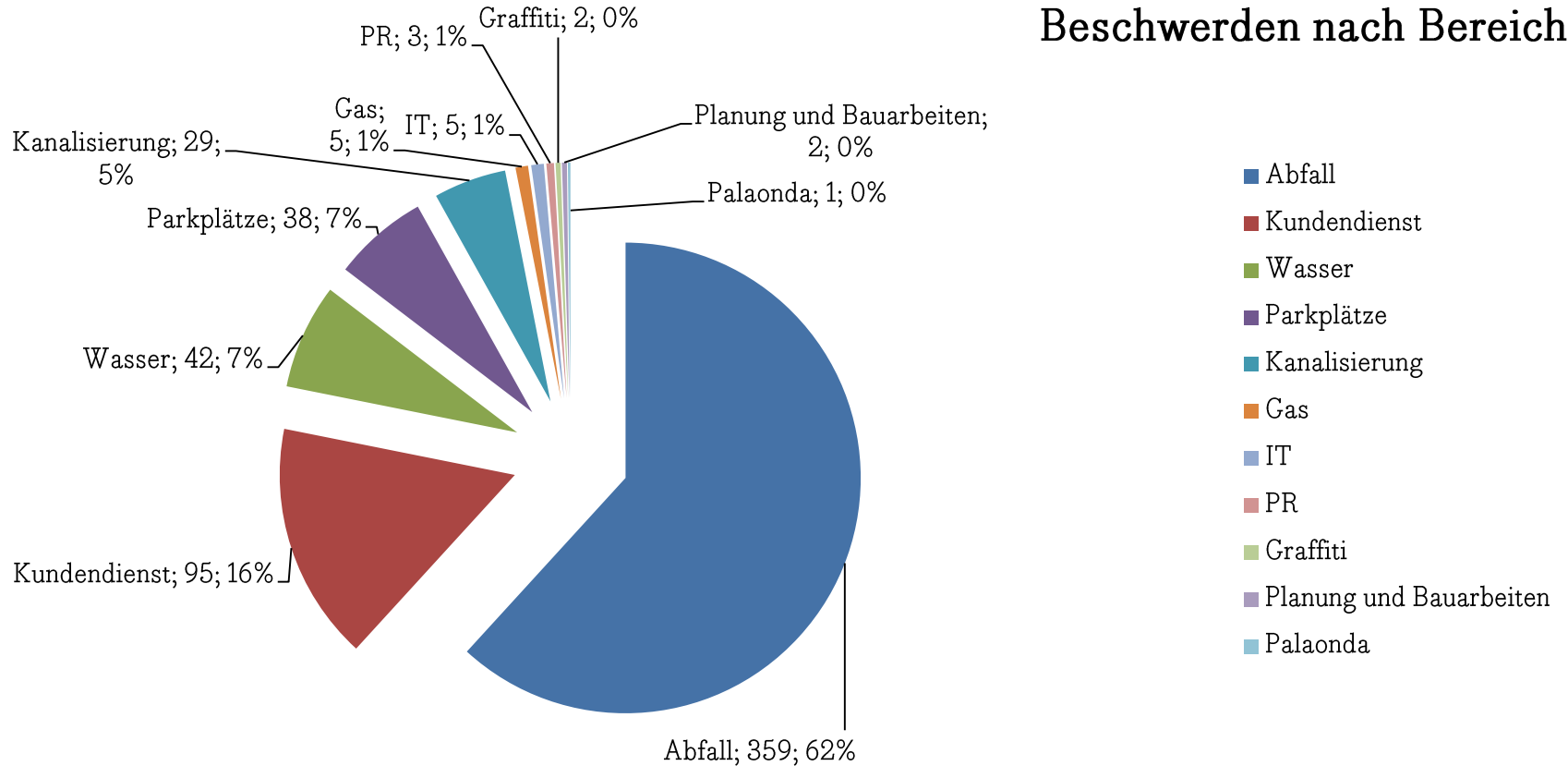


76% der Anfragen betreffen direkt/indirekt SEAB. Wichtig ist, dass der Kunde immer eine Antwort erhält, auch wenn die Zuständigkeit nicht bei SEAB liegt.

Beschwerden und Meldungen nach Bereich



Beschwerden nach Bereich



Beschwerden/Meldungen – Verlauf 2015/2020



Entwicklung

