

Bericht zum Beschwerdemanagement in der ENNI-Unternehmensgruppe

04. November 2014

Inhaltsverzeichnis

1. Grundsätze des Beschwerdemanagements
2. Die operative Umsetzung
3. Das Berichtswesen
4. Die Lücken
5. Fazit

-
- **Einführung einer Konzernrichtlinie mit Einführung der Dachmarke für die Unternehmensgruppe.**
 - KR-13 „Kundenzufriedenheit / Beschwerdemanagement“

 - **Wahrnehmung jeglicher Beanstandung seitens des Kunden**
 - Kritik
 - Beschwerde

 - **Zielsetzung / Chance**
 - Steigerung der Kundenzufriedenheit
 - Vermeidung von Fehlern
 - Prozessoptimierung

 - **Diskriminierungsfreiheit – insbesondere gem. EnWG – über Prozesse gesichert**
-

➤ **Beschwerdeerfassung**

- **In schriftlicher Form – Post, Fax, E-Mail, Internet etc.**
Erfassung im EDV-System als Kontakt mit dem dazugehörigen Dokument in elektronischer Form.
- **Telefonisch und im unmittelbaren Kontakt**
Jede Kollegin und Kollege ist gehalten, die Kontakte im EDV-System zu erfassen.
- **Der allergrößte Anteil der Beschwerden wird an den Kundenservice adressiert.**

➤ **Beschwerdebearbeitung**

- **Beschwerden an die Geschäftsleitung werden dort vorgelegt und durch den verantwortlichen Fachbereich, nach Mitunterzeichnung durch die Unternehmensleitung beantwortet.**
- **Alle anderen Beschwerden werden durch den Kundenservice in Abstimmung mit den Fachbereichen beantwortet.**
- **In Einzelfällen antwortet der Fachbereich unmittelbar.**
- **Die Ergebnisse werden im System erfasst und die Dokumente elektronisch hinterlegt.**

Operative Umsetzung

- **Die Beschwerdebearbeitung soll**
 - **unmittelbar erfolgen**
 - **in der Regel innerhalb des gleichen Tages**
 - **spätestens nach sieben Arbeitstagen**

- **Werden die Reaktionszeiten nicht eingehalten, sind in den Richtlinien Eskalationsstufen über die Organisationsstruktur vorgesehen.**
- **Ist erkennbar keine Bearbeitung innerhalb von sieben Tagen möglich, so erhält der Kunde einen Zwischenbescheid.**
- **Die Archivierungsdauer ist auf fünf Jahre festgelegt.**

Berichtswesen

- **Durch die systemseitige Erfassung und Bearbeitung der Beschwerden, sind jederzeit Auswertungen möglich, die den Kolleginnen oder den Kollegen die Möglichkeit geben, den aktuellen Status zu sehen.**

 - **Standardmäßig werden je Unternehmen der Gruppe regelmäßig Auswertungen erstellt und an die Unternehmensleitung sowie die Fachbereichsverantwortlichen verschickt:**
 - **Rhythmus** -> **Monatlich, quartalsweise und ein Jahresbericht**
 - **Inhalt**
 - > **Anzahl und Art der Beschwerden**
 - > **Terminstatistik**
 - > **Identifikation von „Hauptproblemen“**
 - > **Vergleich Vorjahreszeitraum**
 - > **Handlungsempfehlungen**

 - **Auf Basis der Berichte geben die Fachverantwortlichen ein Feedback an das Beschwerdemanagement zur Optimierung oder gehen in den Dialog mit der Unternehmensleitung zur Verbesserung.**
-

Berichtswesen – Auszug Quartalsbericht

ENNI Stadt & Service Niederrhein AöR	
Quartalsbericht 2014	
Auswertung S & S Ken - Beschwerdemanagement	

I

Auswertung des KEN- Beschwerdemanagements der ENNI Stadt & Service Niederrhein AöR

II. Quartal 2014

ENNI Stadt & Service Niederrhein AöR	
Quartalsbericht 2014	
Auswertung S & S Ken - Beschwerdemanagement	

Inhaltsverzeichnis

	Seite
1. Zahlen und Fakten aus dem zweiten Quartal 2014	3
2. Informationen zur Terminstatistik	3
3. Anzahl der unterschiedlichen Kritikpunkte	3
4. Die Hauptprobleme unserer Kunden	4 - 5
5. Fazit aus dem zweiten Quartal 2014	5 - 6

ENNI Stadt & Service Niederrhein AöR	
Quartalsbericht 2014	
Auswertung S & S Ken - Beschwerdemanagement	

4. Die Hauptprobleme unserer Kunden

a) Kundenbetreuung

9 von 88 eingegangenen Kontakten bezogen sich auf die Kundenbetreuung.

In 5 Fällen beschwerten Kunden sich, dass die *Bearbeitung nicht erfolgt* sei, zwei Kunden empfinden uns als *unorganisiert* und jeweils ein Kontakt erhielten wir, weil uns *Auftreten unangemessen* ist und weil wir *unfreundlich* erscheinen.

b) Kundendaten

Für den Bereich Kundendaten erreichten uns vier Beschwerden. Bei einem Kontakt war die *Adresse nicht korrekt* gepflegt worden, bei einem anderen Kontakt der *Vertragspartner*, in zwei Fällen wurde von einem *falschen Konto* abgebucht.

c) Produkte/Dienstleistungen

Der Bereich Produkte/Dienstleistungen erhielt im II. Quartal 2014 insges. 73 Beschwerden.

• Abfallentsorgung

Mit 33 Kontakten bezogen sich 38 % der eingegangenen Beschwerden auf die Abfallentsorgung, im Einzelnen:

- In 17 Fällen wurden die *Behälter nicht geleert*
- in 4 Fällen waren die *Behälter nicht geliefert*, ein Behälter wurde *nicht getauscht*, in 6 Fällen wurde das *Spengut nicht oder zu spät abgeholt*. Ein Bürger beschwert sich, weil die *Tonnen auf dem Bürgersteig für Behinderungen* sorgen, insgesamt wurde *Wilder Müll* an 3 Stellen gemeldet und ein Bürger schlägt vor, feste Abholzeiten für Sperr- und Elektromüll zu vergeben, damit die „fahrenden Händler“ keine Chance haben, die Sachen vorher wegzuholen.

• Abrechnung

- Ein Partnerunternehmen beschwerte sich, dass unsere *Gutschrift erfolgt* sei, es aber *keine Abrechnung* hierzu gegeben hätte

• Container

Wir erhielten 2 Kundenkontakte zum Thema Container

- Eine Beschwerde befasste sich mit der *Verfügbarkeit der Miet-Container*
- Ein weiterer Kontakt bemängelte, dass ein *Standcontainer nicht geleert* worden ist.

• Friedhöfe

Für die Friedhöfe erhielten wir 20 Kontakte.

- Vier Kontakte befassten sich mit den *Arbeiten der Friedhofsgärtner*
- In 14 Kontakten wurde der *Pflegezustand der Friedhöfe* bemängelt
- Bei zwei Kontakten ging es um *Friedhöfe und Bestattungen*

• Gebührenbescheid Straßenreinigung

- Bei 2 Kundenkontakten ging es um den *Gebührenbescheid Straßenreinigung*, wobei beide Bürger *Widerspruch* einlegten.

FRAGEN

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

DISKUSSION
