

# KRITIK ALS CHANCE

## Wenn sich swb-Kunden beschweren

Auszug aus dem "energiemagazin" der swb bremen, Ausgabe 04/2005, Seite 13

Im Juli 2005 führte swb eine Befragung von 300 Kunden in Bremen und Bremerhaven durch. Die Fragen richteten sich an ausgewählte Kunden, die sich bei swb beschwert hatten. Wo lagen die Beschwerdegründe und wie wurde die Beschwerde aus Kundensicht bei swb aufgenommen und bearbeitet?

Um diesen Fragen selbstkritisch nachzugehen, beauftragte swb die imug Beratungsgesellschaft aus Hannover. Sie führte die Befragung mit dem Titel: „Benchmarkmonitor Beschwerdezufriedenheit Energiewirtschaft 2005“ für swb durch.

„Wenn ein Unternehmen eine gewisse Größe erreicht hat, ist die Kundenbefragung die einzige Möglichkeit, ein verlässliches Bild von der Qualität der eigenen Arbeit zu erhalten“, ist Eva Lippstreu, Marktforscherin bei swb, überzeugt. Um sich als Dienstleister verbessern zu können, ist die Außensicht der Kunden eminent wichtig, deckt sie doch häufig interne Schwachstellen auf, die im Arbeitsalltag der unterschiedlichen swb-Abteilungen

nicht immer zu Tage treten. Die Befragung der ‚Beschwerde-Kunden‘ hatte zunächst das Ziel, Tendenzen bei den Gründen aufzudecken, die zur Kritik geführt haben. „Geht es zum Beispiel um die mangelnde Verständlichkeit von Rechnungen, um schlechte Erreichbarkeit oder um Probleme bei An- und Ummeldungen, dann können wir hier Maßnahmen ergreifen, um diese Probleme in den Griff zu bekommen“, weiß Eva Lippstreu.

Maßnahmen, die swb bereits auf Grundlage der Befragung durchgeführt hat und weiter durchführen wird, sind Mitarbeiterschulungen. Mehr Hinwendung zum Kunden, dafür tritt das Unternehmen an. Beschwerden, so sieht es ein neu

installiertes Regelwerk vor, werden sofort beantwortet, spätestens aber innerhalb von fünf Tagen. Unabhängig davon, wo im Unternehmen die Beschwerde aufgenommen wurde – sie gelangt immer an den jeweils richtigen, kompetenten Ansprechpartner.

„Die Zufriedenheit der Kunden liegt uns am Herzen“, sagt Andrea Lubenow, die bei swb die Prozesse zur Optimierung der Beschwerdebearbeitung koordiniert. In vielen Fällen kann swb die konkreten Probleme der verärgerten Kunden lösen. Bei Kunden, die sich im Stillen ärgern, hat swb diese Chance allerdings nicht, bedauert die Koordinatorin: „Das ist dann eine verpasste Gelegenheit für uns.“

**I > I Die Kritik kommt an:** swb nimmt Kundenbeschwerden ernst. So ernst, dass sie die Qualität der Beschwerdebearbeitung durch Kundenbefragung auf den Prüfstand stellt. Kritische Kunden sind aus swb-Sicht keine schlechten Kunden, im Gegenteil: Sie sind Dialogpartner für Verbesserungen.



### FRAGEN AUS DEM „BENCHMARKMONITOR BESCHWERDEZUFRIEDENHEIT ENERGIEWIRTSCHAFT 2005“

Mithilfe der Befragung von 300 Kunden hat swb in diesem Jahr einen selbstkritischen Blick auf die Bearbeitung von Beschwerden geworfen. Ziel ist, den fairen Dialog zwischen Kunde und Unternehmen zu fördern. Hier eine Auswahl von Fragen, die den Kunden gestellt wurden:

- Wie zufrieden waren Sie mit der ...
- Erreichbarkeit eines Mitarbeiters
  - Flexibilität bei der Suche nach Problemlösung
  - Schnelligkeit bei der Bearbeitung
  - Fähigkeit, Fehler zugeben zu können
  - Erklärung der Problemursachen
  - Verlässlichkeit von Terminen und Zusagen
  - Einfachheit, die Beschwerde vorzubringen und bearbeitet zu bekommen