

## Fazit der Kundenbefragung Abteilung Bergschäden 2012

### Rücklauf

Die Bereitschaft der Kunden der Abteilung Bergschäden der RWE Power AG an der Kundenbefragung teilzunehmen war sehr hoch. Der Rücklauf von ca. 38% ist positiv zu bewerten. Üblicherweise liegt die Rücklaufquote bei privat angeschriebenen Personen bei ca. 20%. Antworten auf offene Fragen haben 268 Personen gegeben, was ebenfalls vergleichbar hoch ist.

### Interpretation der Ergebnisse

Die Ergebnisse lassen Stärken und Handlungschancen der Arbeit der Abteilung Bergschäden der RWE Power AG erkennen.

Sehr positiv wahrgenommen wurde die Betreuung durch die Ansprechpartner der Abteilung Bergschäden. Hierzu gehört die Kontaktaufnahme mit dem Ansprechpartner und reibungslose Annahme der Schadensmeldung sowie die Erreichbarkeit der Ansprechpartner.

Kunden, bei denen Reparaturen auf dem Anwesen durchgeführt wurden, haben positiv bewertet, dass sich die jeweiligen Ansprechpartner in allen Phasen des Schadensabwicklungsprozesses (Abwicklung, Untersuchungsdurchführung, Reparatur) ausreichend Zeit nahmen und freundlich auftraten. Viele Kunden sind außerdem zufrieden mit den Reparatur- und Sanierungsmaßnahmen.

Handlungschancen lassen sich im Wesentlichen im Bereich Kommunikation/ Information vorfinden. Die Ergebnisse legen nahe, dass die Nachvollziehbarkeit der Ergebniseinschätzung zum Teil an unzureichender zielgruppenspezifischer Formulierung liegt. In der umfassenden, zielgruppenspezifischen Ansprache liegen gute Gestaltungsmöglichkeiten. Darüber hinaus werden Handlungsmöglichkeiten in einer verbesserten Information/Kommunikation zum Thema Bergschäden gesehen, z.B. durch eine umfassende und transparente Information zur Bergschadensthematik.

Weiterhin können Reaktionen auf Rückfragen und Beschwerden verbessert werden und es besteht Unzufriedenheit mit der Schadensersatzleistung.

### Weiteres Vorgehen

Insbesondere beim Thema Kommunikation/ Information besteht Handlungsbedarf. Als konkrete Handlungsfelder wurden die Information zur Bergschadensthematik und die Kommunikation der Ergebnismitteilung identifiziert.

Als nächster steht die Definition von Maßnahmen zur Erreichung der gewünschten Veränderungen aus.