

Kundenbefragung WDL GmbH

Juni 2010

Die Zufriedenheit unserer Kunden ist uns ein sehr großes Anliegen, daher sind wir ständig bemüht, unsere Leistungen an die Wünsche unserer Kunden anzupassen und zu verbessern. Haben auch Sie schon unseren Service in Anspruch genommen? Dann ersuchen wir Sie, uns Feedback zu geben, ob Sie mit unserer Arbeit zufrieden waren.

Bitte füllen Sie diesen Fragebogen aus und senden ihn uns mit dem beiliegenden Kuvert bis spätestens **30. Juli 2010** zurück. Am Ende des Fragebogens steht es Ihnen frei, uns Ihren Namen bekannt zu geben. Sie können die Befragung selbstverständlich aber auch anonym zurücksenden. Unter allen zurückgesendeten und mit Namen versehenen Fragebögen **verlosen wir ein Wochenende in der Weltkulturerbe-Stadt Krumau.**

Hinweis: Bei der Bewertung der Dienstleistungsbereiche bitte **nur jene Seite(n)** ausfüllen, wo eine Zusammenarbeit mit der WDL stattfindet oder stattgefunden hat.

Dienstleistungsbereiche:



Fragebogen Seite 4



Fragebogen Seite 5



- **Wasserdienstleistungen** Fragebogen Seite 6
- **Dienstleistungsbereich Betriebs- u. Geschäftsführung** Fragebogen Seite 7

Bewertungsschema:

sehr zufrieden	😊 😊 😐 😞 😡	weniger zufrieden	😊 😊 😐 😞 😡
zufrieden	😊 😊 😐 😞 😡	Nicht zufrieden	😊 😊 😐 😞 😡
ausgeglichen	😊 😊 😊 😐 😡		

1. Allgemeines zur WDL

- Wie sehen Sie die WDL im Allgemeinen?



- Wie nehmen Sie die WDL insgesamt wahr?

- Kundenorientiert
- Kompetent
- Zuverlässig
- Regional verbunden

- Wie beurteilen Sie den Unternehmensauftritt der WDL im Allgemeinen?



- Persönliche Anmerkungen:

.....


.....


.....


2 Fragen zur Büroorganisation

- Wie zufrieden sind Sie mit der Freundlichkeit und Kundenorientierung in unseren Sekretariaten?

✓ in Linz 

✓ in Andrichsfurt 

✓ in Saalfelden 

✓ in St. Stefan im Rosental 

- Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit/Abstimmung mit den einzelnen Sekretariaten?



- Sind Sie mit der telefonischen Erreichbarkeit der Sekretariate zufrieden?



- Empfinden Sie das Auftreten der MitarbeiterInnen als professionell?



- Empfinden Sie die MitarbeiterInnen als freundlich und zuvorkommend?



- Sind die fachlichen Auskünfte der MitarbeiterInnen für Sie verständlich?



- Werden Sie bei Fragen an die richtigen Ansprechpartner vermittelt?



- Persönliche Anmerkungen:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3a Bereich Trinkwasserlieferung

- Wie zufrieden sind Sie mit der Versorgungssicherheit?



- Wie zufrieden sind Sie mit der Wasserqualität?



- Wie ist Ihrer Meinung nach das Preis-Leistungsverhältnis?



- Wie schmeckt Ihnen das Tafelwasser aus der Leitung?



- Wie empfinden Sie die Termintreue der MitarbeiterInnen bei der Wasserlieferung?



- Entspricht die Information über geplante Arbeiten Ihren Vorstellungen und Erwartungen?



- Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit mit den MitarbeiterInnen?



- Sind Sie zufrieden mit der Reaktionszeit bei Schadensfällen oder außergewöhnlichen Ereignissen?



- Sind Sie zufrieden mit der telefonischen Erreichbarkeit der MitarbeiterInnen?



- Empfinden Sie das Auftreten der MitarbeiterInnen als professionell?



- Empfinden Sie die MitarbeiterInnen als freundlich und zuvorkommend?



- Sind die fachlichen Auskünfte der MitarbeiterInnen für Sie verständlich?



3b Bereich Kanaldienstleistungen (Reinigung, TV-Inspektion, Druckprüfung)

- Wie zufrieden sind Sie mit der Servicequalität bei der Kanalreinigung?



- Wie zufrieden sind Sie mit der Servicequalität bei der TV-Inspektion?



- Wie zufrieden sind Sie mit der Servicequalität bei der Druckprüfung?



- Wie ist Ihrer Meinung nach das Preis-Leistungsverhältnis?



- Wie empfinden Sie die Termintreue der MitarbeiterInnen bei den Kanaldienstleistungen?



- Entspricht die Information über geplante Arbeiten Ihren Vorstellungen und Erwartungen?



- Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit/Abstimmung mit den MitarbeiterInnen?



- Sind Sie zufrieden mit der Reaktionszeit bei Schadensfällen oder außergewöhnlichen Ereignissen?



- Sind Sie zufrieden mit der telefonischen Erreichbarkeit der MitarbeiterInnen?



- Empfinden Sie das Auftreten der MitarbeiterInnen professionell?



- Empfinden Sie die MitarbeiterInnen als freundlich und zuvorkommend?



- Sind die fachlichen Auskünfte der MitarbeiterInnen für Sie verständlich?



3c Bereich Wasserdienstleistungen (Wasserverlustanalyse, Leckortung, Desinfektion/Reinigung, Hydrantenservice, Zählerwesen)

- Wie zufrieden sind Sie mit der Servicequalität bei der Wasserverlustanalyse/Leckortung?



- Wie zufrieden sind Sie mit der Servicequalität bei der Desinfektion/Reinigung?



- Wie zufrieden sind Sie mit der Servicequalität beim Hydrantenservice?



- Wie zufrieden sind Sie mit der Servicequalität beim Zählerwechsel?



- Wie ist Ihrer Meinung nach das Preis-Leistungsverhältnis?



- Wie empfinden Sie die Termintreue der MitarbeiterInnen bei den Wasserdienstleistungen?



- Entspricht die Information über geplante Arbeiten Ihren Vorstellungen und Erwartungen?



- Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit/Abstimmung mit den MitarbeiterInnen?



- Sind Sie zufrieden mit der Reaktionszeit bei Schadensfällen oder außergewöhnlichen Ereignissen?



- Sind Sie zufrieden mit der telefonischen Erreichbarkeit der MitarbeiterInnen?



- Empfinden Sie das Auftreten der MitarbeiterInnen als professionell?



- Empfinden Sie die MitarbeiterInnen als freundlich und zuvorkommend?



- Sind die fachlichen Auskünfte der MitarbeiterInnen für Sie verständlich?



3d Bereich Dienstleistungen Betriebs- und Geschäftsführungen (Wasserversorgung, Kanalanlagen, Kläranlagen, Verbandsgeschäftsführung)

- Wie zufrieden sind Sie mit der Servicequalität bei der Betriebsführung der Wasserversorgungsanlage?



- Wie zufrieden sind Sie mit der Servicequalität bei der Betriebsführung der Kanalanlage?



- Wie zufrieden sind Sie mit der Servicequalität bei der Betriebsführung der Kläranlage?



- Wie zufrieden sind Sie mit der Servicequalität bei der Geschäftsführung des Verbandes?



- Wie ist Ihrer Meinung nach das Preis-Leistungsverhältnis?



- Wie empfinden Sie die Termintreue der MitarbeiterInnen bei den Betriebs- und Geschäftsführungen?



- Entspricht die Information über geplante Arbeiten Ihren Vorstellungen und Erwartungen?



- Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit/Abstimmung mit den MitarbeiterInnen?



- Sind Sie zufrieden mit der Reaktionszeit bei Schadensfällen oder außergewöhnlichen Ereignissen?



- Sind Sie zufrieden mit der telefonischen Erreichbarkeit der MitarbeiterInnen?



- Empfinden Sie das Auftreten der MitarbeiterInnen als professionell?



- Empfinden Sie die MitarbeiterInnen als freundlich und zuvorkommend?



- Sind die fachlichen Auskünfte der MitarbeiterInnen für Sie verständlich?



4 Verbesserungsvorschläge – Wir legen Wert auf Ihre Meinung!

- Loben Sie uns. Kritisieren Sie uns. Helfen Sie uns besser zu werden!

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5 Angaben zur Person (bitte unbedingt ausfüllen)

- In welchem Bereich sind Sie tätig?
 - Gemeinde
 - Verband
 - Planer
 - Baufirma
 - _____
- Welche Funktion haben Sie?
 - Bürgermeister
 - Amtsleiter
 - Bauamt/Sachbearbeiter
 - Bauleiter
 - _____
- In welchem Bundesland arbeiten Sie?

.....

- Größe der Gemeinde/des Verbandes?

.....[EW]

5a Falls Sie an der Verlosung teilnehmen wollen, bitten wir Sie um Angaben zur Person.

Ihre personenbezogenen Daten, die wir für die Teilnahme an dieser Verlosung benötigen, werden grundsätzlich nur für die Kommunikation mit Ihnen, im Rahmen der Teilnahme an der Verlosung genutzt. Wir geben personenbezogene Daten grundsätzlich nicht an Dritte weiter.

- Name:
- Anschrift:
.....

Vielen Dank, dass Sie sich für diese Befragung Zeit genommen haben.
Wir wünschen Ihnen **viel Glück für die Verlosung!**