



BESCHWERDEN UND MELDUNGEN 2018



Was ist eine Beschwerde?

Beschwerde: jede Äußerung einer **Unannehmlichkeit** von Seiten des Kunden, auch wenn diese nicht auf Fehler der Organisation zurückzuführen ist.



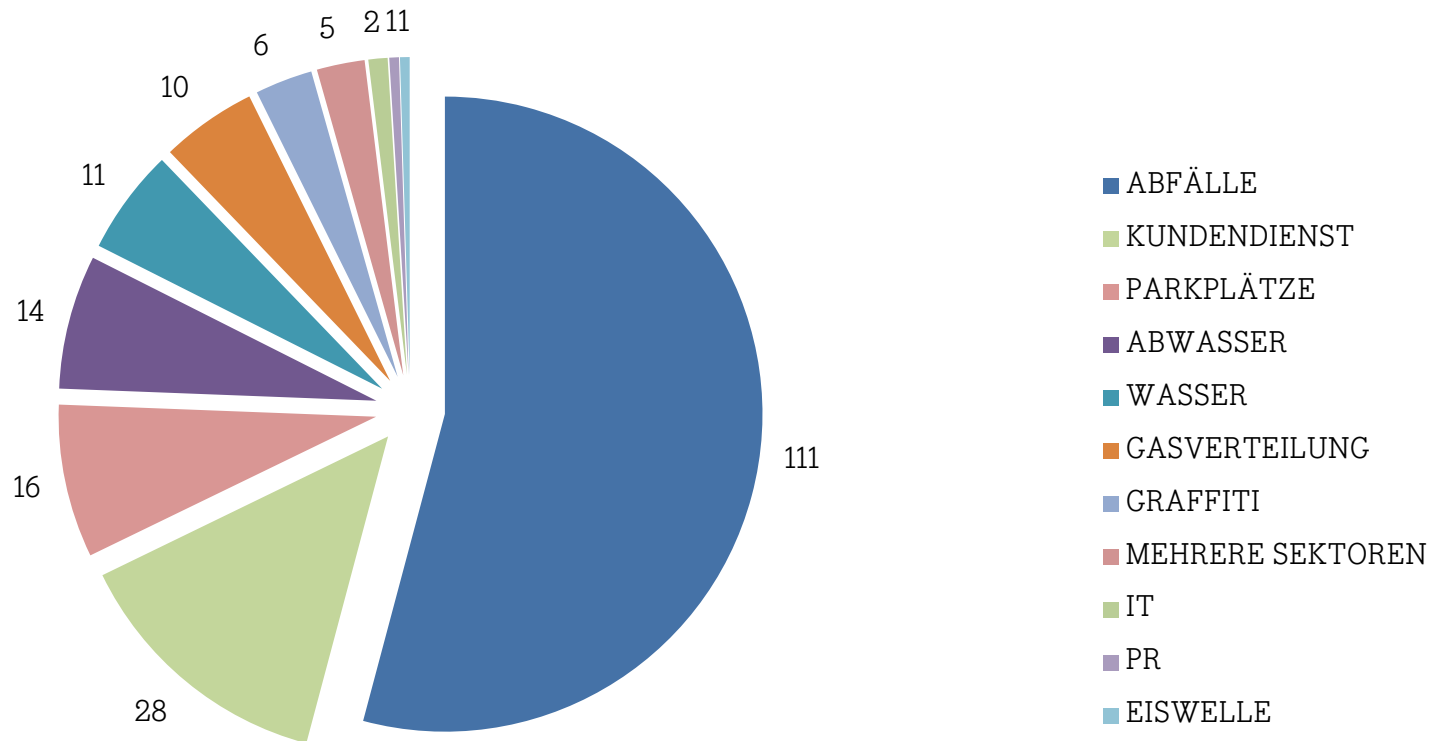
205 Beschwerden und Meldungen = 4 pro Woche

Im Detail:

- Beschwerden und Meldungen nach Sektoren
- Durchschnittliche Antwortzeit
- Meldungen nach Kommunikationskanälen
- Inhalt
- Monatlicher Verlauf 2018 und 2017
- Historische Zeitreihe



Beschwerden und Meldungen nach Sektoren 2018



70 Prozent der eingehenden Beschwerden/Meldungen betreffen den Bereich Umwelt und den Kundendienst.



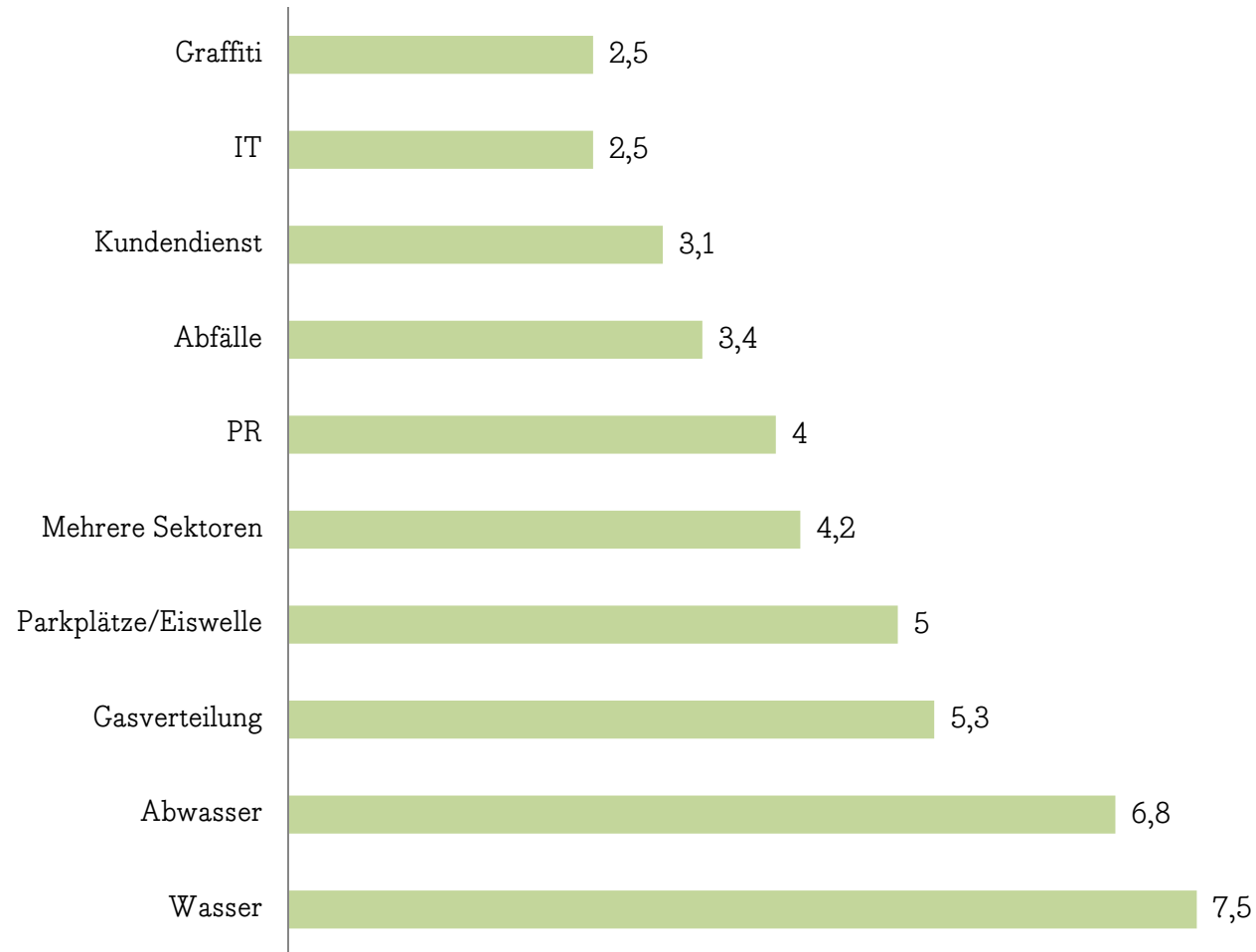
Antwortzeiten

Die durchschnittliche Antwortzeit beträgt **4 Tage**.

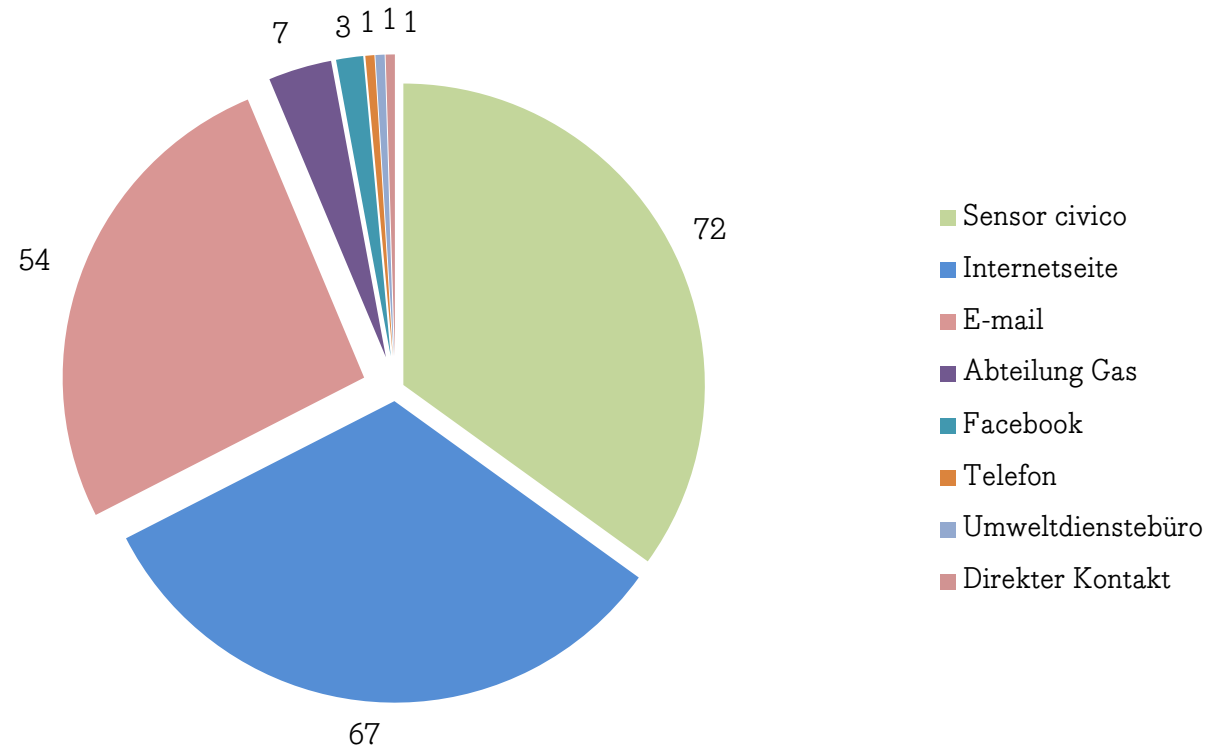
2 Beschwerden außerhalb der Frist, wegen technischen Probleme bei der Bearbeitung



Antwortzeiten: Durchschnitt nach Sektor



Beschwerden und Meldungen nach Kommunikationskanälen 2018



7 von 10 Beschwerden und Meldungen kommen über das Portal «Sensor civico» und über die Internetseite der SEAB.

8 von 10 Beschwerden sind in italienischer Sprache.

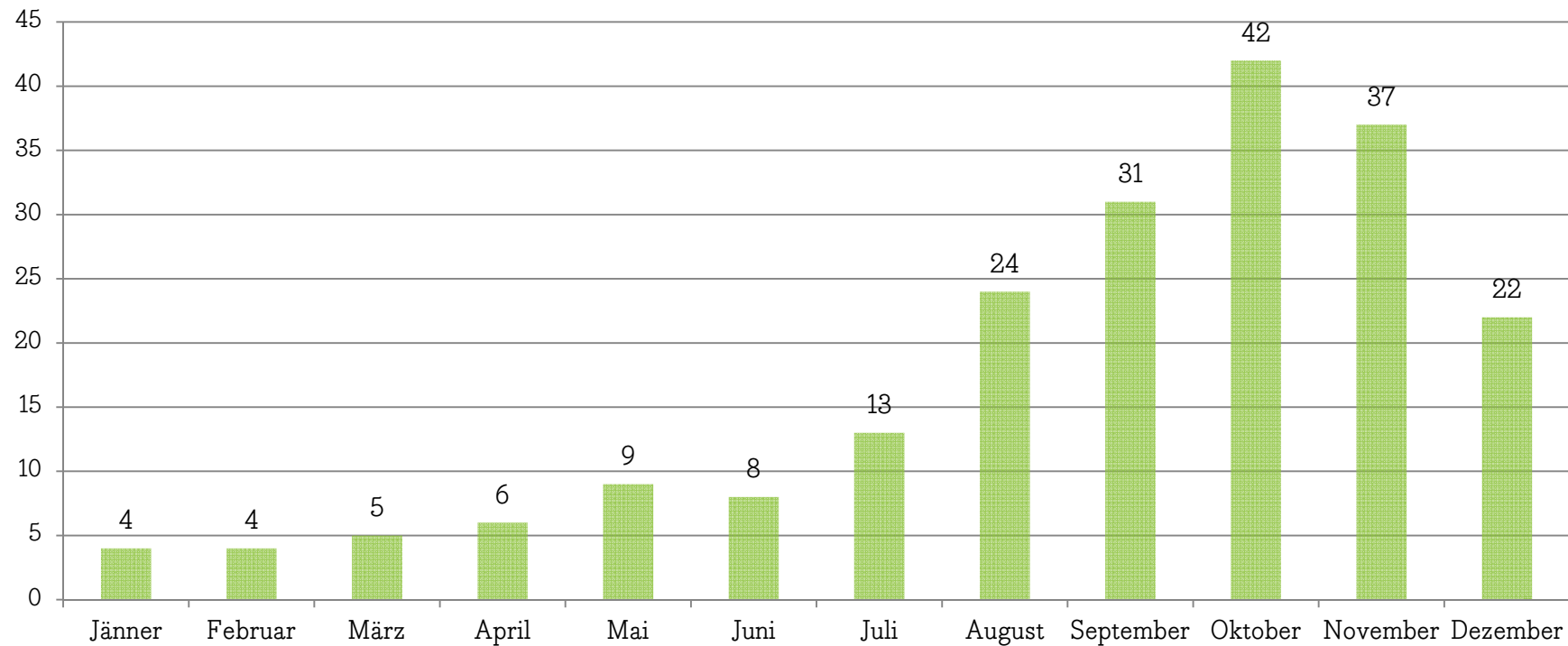


Inhalte der Meldungen und Beschwerden

- Kundendienst:
 - Überprüfung der Rechnungen, fehlender Erhalt, Mitteilungen, Fragen zum Mülltarif, Ablesung der Zähler, Wartezeit bei Anruf der grünen Nummer
- Umweltdienste:
 - Fehlende Entleerungen von Bio- und Restmüll, Glocken
 - Verschiebung der Tonnen und Glocken/Zeiten der Entleerungen
 - Straßenreinigung/Beseitigung der Blätter
 - Schmutz rund um die Ökoinseln/Straßen/Gehsteige
 - Ablagerung von wilden Abfällen
 - Abholdienst
 - Schäden an den Tonnen
- Parkplätze:
 - Schlechte Zustände
 - Probleme mit den Karten
- Wasser/Abwasser:
 - Wasserverlust
 - Verstopfte Kanaldeckel



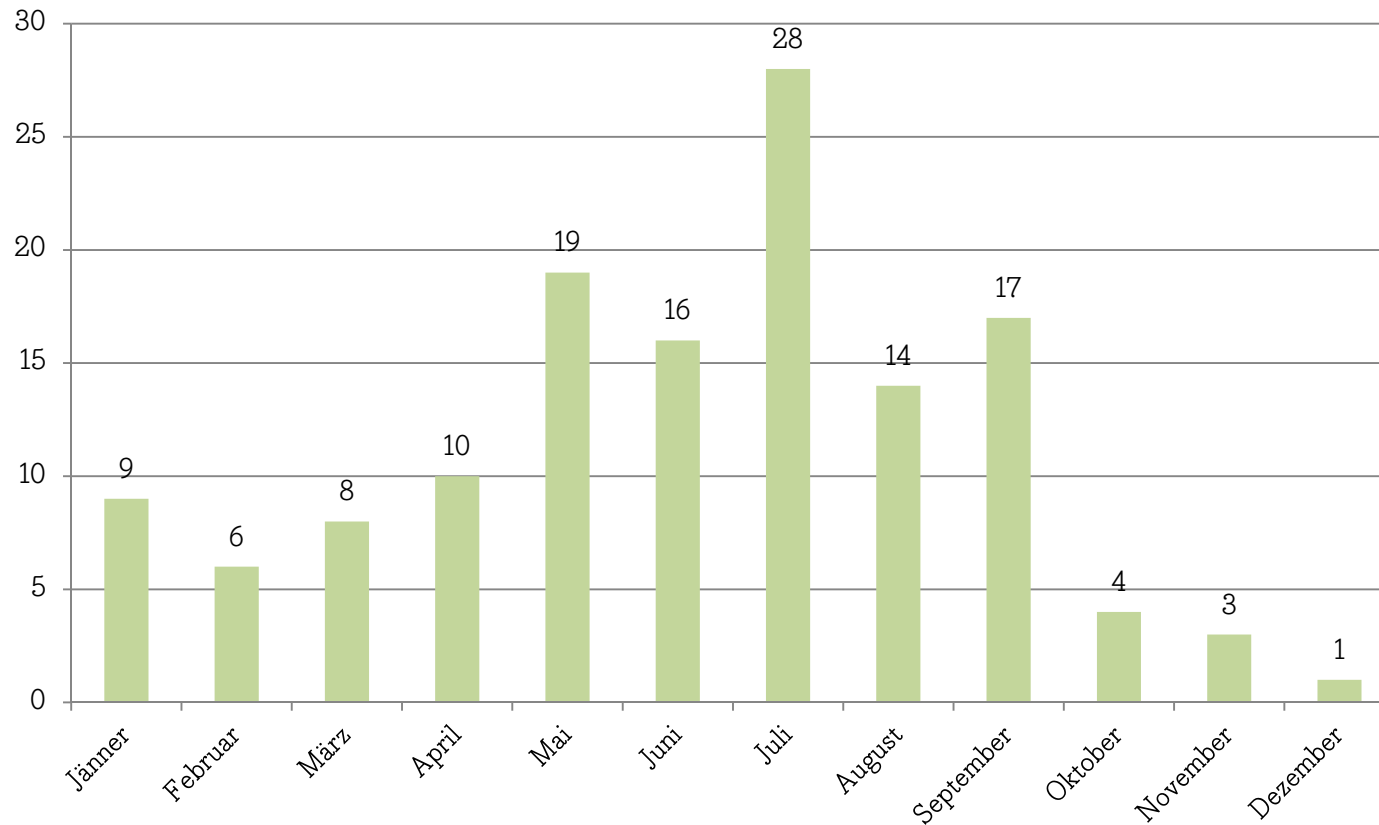
Beschwerden und Meldungen – Monatlicher Verlauf 2018



Im Oktober 2018 ist die höchste Anzahl an Mitteilungen verzeichnet worden (2 pro Tag).



Beschwerden – Monatlicher Verlauf 2017



* Statistik von 135 eingegangenen Beschwerden.

Beschwerden/Meldungen – Verlauf 2015/2018



Anzahl der Beschwerden/Meldungen

