

Wie beliebt ist der schwarze Mann?

Forsa Institut führt im Auftrag des ZDS Kundenzufriedenheitsanalyse durch

Seit einiger Zeit beschäftigt das Schornsteinfegerhandwerk eine Frage die in der Presse immer wieder dargestellt wurde. Sind wir wirklich so unbeliebt wie vereinzelt Journalisten und eifrige Leserbriefschreiber behaupten? Stimmt es wirklich, wie man in vereinzelt Gesprächen hören musste, dass Unmut in der Bevölkerung aufkommt, gegen unser Handwerk? Die aufmerksame Beobachtung der Presse scheint dies zu bestätigen. Hie und da gab es Berichte über Kunden die sich über das System des deutschen Schornsteinfegerhandwerks beschwerten und willige Journalisten fanden dies entsprechend "Leserfreundlich" umzusetzen. Auch im TV nahm man sich diesem Thema gerne an, versprach dies doch sensationsträchtig zu werden. Alle Argumente, welche außerordentlichen Leistungen das Handwerk für Gesellschaft im Bereich Umweltschutz und Energieeinsparung und auch im Bereich des Verbraucherschutzes für den einzelnen Kunden erbringt, stießen allgemein bei diesen Institutionen auf Taube Ohren. Und doch blieb der tatsächliche (vielleicht immer erwartete) große Aufschrei aus. Nichts desto trotz mussten die Interessenvertreter des Handwerks sich auch bei Gesprächen mit Behörden und Institutionen immer wieder anhören, dass die Front gegen die Schornsteinfeger in der Bevölkerung immer größer werde und deshalb mehr oder weniger ungerne den Problemen der schwarzen Männer Gehör gegeben werde.

Der ZDS war immer der Überzeugung, dass die Kunden sehr wohl erkennen, dass der meist vertraute Schornsteinfeger weniger als "Abzocker" zu Ihnen kommt, sondern mehr als Dienstleister der sie darauf aufmerksam macht wenn Mängel in seinem Tätigkeitsbereich vorhanden sind, welche auf Dauer teuer oder gefährlich werden. Somit Verbraucherschutz vor Ort. Auch verschiedene Politiker haben erkannt, dass unser Instrument hervorragend geeignet ist politische Entscheidungen direkt und ohne Umwege an den Mann zu bringen. Hierbei ist die 1. BImSchV nur ein Beispiel dafür wie sinnvoll politische Vorgaben umgesetzt werden können und direkte Ergebnisse bringen.

Dennoch schwebte immer das "Damoklesschwert – Des Volkes Meinung" über dem Handwerk.

Der ZDS reagierte in erster Linie dadurch, nicht Müde zu werden in der Darstellung der durch das Schornsteinfegerhandwerk erreichten Ziele für das Allgemeinwohl und den Einzelnen. Ein-

ge Journalisten und auch Institutionen konnten sich dabei überzeugen. Dementsprechend gab es auch positive Berichte und gute Kooperationen um auf diesem Weg auch weitere Erfolge zu erzielen.

Nicht zuletzt im Bündnis für Arbeit, hier in der Unterarbeitsgruppe "CO₂ Minderung im Gebäudebestand", konnten die Vorteile des Handwerks verdeutlicht werden. Dort wurden diese gerne aufgenommen und im Ergebnis der Arbeitsgruppe umgesetzt.

Dennoch war immer noch nicht geklärt, ob des "Volkes Zorn" tatsächlich, so wie weiterhin behauptet, das Schornsteinfegerhandwerk trifft. Bis heute. Der ZDS kam innerhalb des letzten Zentralverbandstages zu dem Schluss, dass es wichtig ist die Stimmung in der Kundschaft heraus zu bekommen. Aus diesem Grund wurde versucht zu erörtern welche Instrumente dafür notwendig sind. Dabei kam man zu der Erkenntnis, um aussagekräftige Fakten zu erlangen, eines der in Deutschland bekannten und anerkannten Meinungsforschungsinstitute mit einer Studie über die Kundenzufriedenheit zu beauftragen. In der Sitzung des erweiterten Zentralvorstandes des ZDS im März 2001 im hessischen Bensheim beschloß man einstimmig diese Studie, zur eigenen Standortbestimmung, durchführen zu lassen.

Somit beauftragte der ZDS im April das in Berlin ansässige Forsa Institut mit der Durchführung einer Kundenzufriedenheitsanalyse im Schornsteinfegerhandwerk.

Nach Erörterung der Sachlage stellte das Institut einen Fragenkatalog zusammen welcher bei einer Mehrthemenumfrage aufgenommen werden sollte.

Die Zielgruppe wurde definiert auf die deutschsprachige Bevölkerung über 25 Jahre, die innerhalb der letzten beiden Jahre Kontakt mit ihrem Schornsteinfeger hatten.

Während der Befragung, die in der Zeit vom 18.04.01 bis 25.04.01 durchgeführt wurde, konnte festgestellt werden, dass sehr viele Bürgerinnen und Bürger Kontakt mit dem Schornsteinfeger hatten. Somit konnten auch schnell die erzielten Interviews erreicht werden. Während bei Forsa davon ausgegangen wurde, dass zw. 25% und 33% der entsprechende Zielgruppe angehören, hatten allerdings nahezu 50% der Befragten Kontakt zum Schornsteinfeger.

Diesen, letztendlich 1002 Befragten wurden folgende Fragen gestellt:

Hatten Sie in den vergangenen 24 Monaten persönlichen Kontakt zu dem Schornsteinfeger, der für Ihr Haus oder Ihre Wohnung zuständig ist?

(Alle Befragten, die lt. Frage 1 Kontakt zum Schornsteinfeger hatten)
Ganz allgemein: Was alles verbinden Sie mit dem Besuch eines Schornsteinfegers?

Einmal insgesamt gesehen, wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen Ihres Schornsteinfegers? Sind Sie damit ...

1	2	3	4	5	6
vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	überhaupt nicht zufrieden	weiß nicht/ k.A.

Ich lese Ihnen einige Aspekte zum Thema "Schornsteinfeger" vor. Bitte sagen Sie mir jeweils, ob Sie mit dem jeweiligen Aspekt vollkommen zufrieden, sehr zufrieden, zufrieden, weniger zufrieden oder überhaupt nicht zufrieden sind. Wie zufrieden sind Sie ...

Aspekte in zufälliger Reihenfolge abfragen

1	2	3	4	5	6
vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	überhaupt nicht zufrieden	weiß nicht/ k.A.

- a) ... mit der Freundlichkeit Ihres Schornsteinfegers?
- b) ... mit der Kompetenz Ihres Schornsteinfegers?
- c) ... mit der Pünktlichkeit Ihres Schornsteinfegers?
- d) ... mit dem Preis - Leistungsverhältnis Ihres Schornsteinfegers?

Wurden Sie schon einmal von Ihrem Schornsteinfeger beraten?

Wenn lt. voriger Frage "ja, wurde beraten"
Und wie zufrieden waren Sie mit dieser Beratung? Waren Sie damit ...

1	2	3	4	5	6
vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	überhaupt nicht zufrieden	weiß nicht/ k.A.

Zu den Aufgaben des Schornsteinfegers gehört unter anderem die Sicherheitsüberprüfung von Feuerstätten in dem Haushalt, z.B. Einzelöfen, Gasheizungen oder Kamine. Halten Sie diese Sicherheitsüberprüfung für sinnvoll - oder für überflüssig?

1 sinnvoll 2 überflüssig 3 weiß nicht/keine Angabe

Bewohnen Sie die von Ihnen genutzten Wohnräume ...

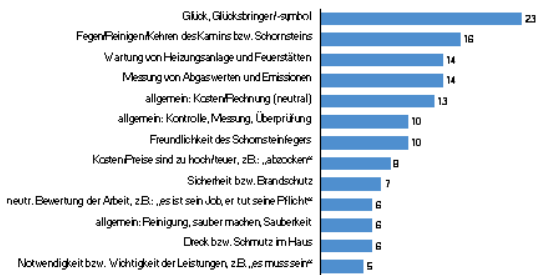
1... als Eigentümer des Hauses, 2... als Eigentümer der Wohnung, 3... als Mieter des Hauses
4. ... als Mieter der Wohnung 5 sonstiges, z.B. mietfrei 6 weiß nicht/keine Angabe

Haben Sie bei sich zu Hause Fernwärme - oder haben Sie eine eigene Heizanlage, wie z.B. eine Zentralheizung, - eine Gasetagenheizung - oder haben Sie Einzelöfen, also Kohle- oder Gasöfen oder Ölheizung?

1. Fernwärme 2. Zentralheizung 3. Gasetagenheizung
4. Einzelöfen, z.B. Kohle- oder Gas- oder Ölöfen 5. weiß nicht/keine Angabe

Assoziationen zum Besuch des Schornsteinfegers

Mit dem Besuch des Schornsteinfegers verbinden die Kunden spontan ... *)



Basis: alle Befragten
*) z.B. Nennungen, die von mindestens 5 Prozent der Befragten angegeben wurden.
Angaben in Prozent

Forschungsinstitut e.V.

Die erste Frage diente der Zielgruppendefinition. Die beiden letzten waren gedacht, um anhand des Gesamtergebnisses, anschließend Unterschiede der Zufriedenheit innerhalb unterschiedlicher Eigentumsverhältnisse, bzw. Beheizungsart feststellen zu können.

Die zweite Frage wurde bewusst als offene Frage definiert um heraus zu finden, welche Assoziation die Zielgruppe mit dem Schornsteinfegerhandwerk verbindet. Hierbei waren mehrere Nennungen möglich. Sollte hierbei jemand erwartet haben das die Mehrzahl der Befragten mit dem Schornsteinfeger Negatives in Verbindung bringen, wird er zum ersten Mal enttäuscht. Das Ergebnis siehe Bild 1.

Das Ergebnis ist der Durchschnitt aller aus der Zielgruppe und variiert innerhalb verschiedener Kopfgruppen (Alter, Einwohnerzahl des Wohnortes, Geschlecht usw.) nur wenig. Gelistet sind auch nur Nennungen über 5%. Dennoch sollte nicht unerwähnt bleiben, dass lediglich 1% der Befragten mit dem Schornsteinfeger "Ärger" und "Monopolist" in Verbindung bringen. Auch die Gesamtheit der negativen Bemerkungen, nimmt im Vergleich zu den positiven und neutralen Bemerkungen, bei dieser Frage bereits einen geringen Stellenwert ein.

Die dritte Frage diente der Feststellung der Gesamtzufriedenheit unserer Kundschaft. Hierbei kam folgendes Ergebnis aus der Befragung hervor:(siehe Bild 2)

Dieses Ergebnis zeigt, dass 91% der Kunden in der Bundesrepublik mit dem Schornsteinfeger grundsätzlich zufrieden sind. Davon sind 49% überzeugte Kunden und 42% "normal" zufriedene Kunden. Lediglich 6% sind nicht zufrieden und davon nur 2% überhaupt nicht.

Ein Ergebnis auf das wir mit Recht Stolz sind auch wenn wir, aus eigenen Erfahrungen in der Praxis, mit einem ähnlichen Ergebnis gerechnet hatten, wenn auch nicht gerade so positiv.

Die Definition nach den Tarifbereichen ist unserem Bundesmanteltarifvertrag entnommen und soll klarstellen, ob Unterschiede der Gesamtzufriedenheit in verschiedenen Regionen festzustellen sind. Die Tarifbereiche umfassen folgende Länder:

- TB 1: Schleswig – Holstein/ Hamburg/ Mecklenburg –V. / Berlin – Brandenburg.
- TB 2: Bremen/ Niedersachsen/ Sachsen – Anhalt.
- TB 3: Nordrhein – Westfalen/ Hessen.
- TB 4: Baden – Württemberg/ Rheinland – Pfalz/ Saarland
- TB 5: Bayern/ Sachsen/ Thüringen

Um genauer zu definieren welcher Bereich evtl. kritisch gesehen wird wurde die vierte Frage, die Frage nach einzelnen Leistungsbereichen, gestellt.

Dies brachte das Ergebnis in Bild 3 zutage:

Einzig die Frage nach dem Preis – Leistungsverhältnis weicht vom Ergebnis der Gesamtzufriedenheit. Hierbei sind 39% der Kunden unzufrieden. Dabei waren von den eigentlich überzeugten Kunden, auch nur 24% mit dem P – L – Verhältnis weniger zufrieden (21%) oder überhaupt nicht zufrieden (3%). Von den von vornherein unzufriedenen Kunden (6% aus Frage 3) waren immerhin noch 11% mit dem Preis – Leistungsverhältnis zufrieden.

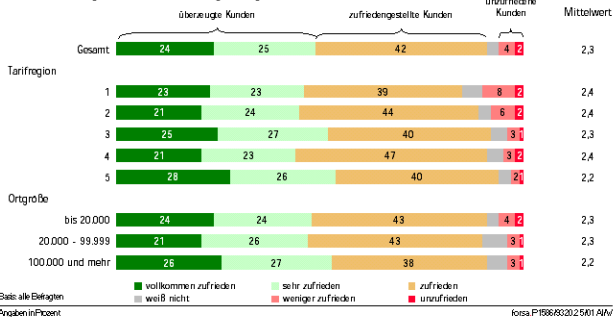
Die Frage 5 ist eine zweite Screeningfrage um die Beratungstätigkeit in unserem Handwerk zu bewerten. Die Zufriedenheit der Beratungen wurde in Frage 6 beantwortet.

Der Trend der Zufriedenheit setzt sich auch hier fort. Das zeigt ebenfalls das Ergebnis in Bild 3:

Hier liegt die Zufriedenheit sogar bei 97%. Dabei zeigt sich ganz besonders, dass der Kunde sehr wohl erkennt, dass der Schornsteinfeger nicht in Erwartung etwaiger Folgeaufträge handelt und neutral ist. Eben dem Verbraucher

Globalzufriedenheit

Mit den Leistungen ihres Schornsteinfegers insgesamt sind ...



Basis: alle Befragten
Angaben in Prozent

forsa P1588/320/2501 A/M/V

dienend. Auch bei dieser Frage gab es innerhalb der einzelnen Kopfgruppen keine nennenswerte Unterschiede.

Die Frage 7, die Frage nach dem Sinn der Tätigkeiten ist mitunter die wichtigste Frage und brachte interessante Ergebnisse (siehe Bild 4)

Ein, für das Handwerk durchaus durchschlagendes Ergebnis. Nur 5% der Betreiber von Feuerungsanlagen halten die Tätigkeiten für sinnlos. Interessant für uns hierbei auch die Ergebnisse innerhalb der Kopfgruppen. Die größte Zustimmung in dieser Frage gab es bei den 35 – 44 jährigen mit 97% (Rest 93% - 94%) und in den Tarifbereichen 2 + 3 mit rd. 98%. Interessant auch, dass 71% der an sich unzufriedenen Kunden die Tätigkeiten für sinnvoll erachten. Keine Unterschiede gibt es bei Eigentümer und Mieter. Auch 94% der Besitzer von Zentral – oder Gasetagenheizungen schließen sich dieser Meinung an.

Das, wie in Frage 8 beantwortet, 79% der Befragten an sich an der Sicherheit ihrer Feuerstätten interessiert sind, bestätigt wie sinnvoll die Durchführung der Tätigkeiten durch ein neutrales flächendeckendes System, wie das des Schornsteinfegerhandwerks, ist. (Siehe Bild 4)

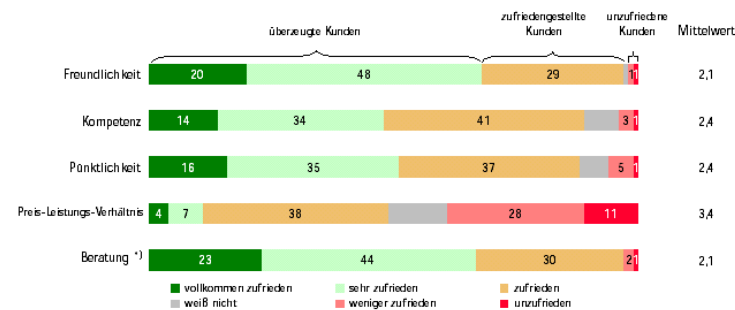
Es bleibt noch zu erwähnen, dass 75% der Befragten Eigentümer und 25% Mieter(bzw. mietfrei) sind. 78% der Befragten heizen Zentral (incl. Gasetagenheizung), der Rest besitzt Einzelfeuerstätten (incl. Hauptheizung Fernwärme plus Zusatzfeuerstätte, offener Kamin o.ä.)

Unterm Strich kann das Schornsteinfegerhandwerk mit dem Ergebnis zufrieden sein. Dennoch kommen wir zu dem Schluss, dass das Preis – Leistungsverhältnis verbessert werden muss und sich auf diesen Lorbeeren nicht ausgeruht werden kann und darf. Das Vertrauen, welches sich die Schornsteinfeger bei den Kunden in der Vergangenheit erarbeitet hat, muss täglich in der Praxis neu verdient werden. Dem wird das Handwerk durch seine hohe Organisationsdichte, seiner hohen Schulungsdichte insbesondere im technischen Bereich und im Bereich des kundenorientierten Handelns, gerecht.

Auf diesem Wege möchten wir natürlich unseren Kunden für das Vertrauen bedanken und diesen versichern, dass wir alles daran setzen die festgestellte Zufriedenheit bei zu behalten

Zufriedenheit mit ausgewählten Leistungen

Mit der jeweiligen Leistung ihres Schornsteinfegers sind ...



*) Basis: alle Befragten
*) Basis: Befragte, die durch den Schornsteinfeger beraten wurden
Angaben in Prozent

