



Newsletter 2/2005

INHALT:

- Elektro- und Elektronikgerätegesetz - ElektroG
- Erstellung einer Betriebsdokumentation für abfallrelevante Anlagen
- Gefahrgutrecht -Neues ADR 2005 ist ab dem 1. Juli 2005 anzuwenden
- AGIMUS-Kunden sind mehr als zufrieden

Elektro- und Elektronikgerätegesetz - ElektroG

Ab dem 24. März 2006 sind Endnutzer von Elektro- und Elektronikgeräten verpflichtet, ihre Geräte getrennt zu sammeln und nicht über die Restmülltonne zu entsorgen. Von März 2006 an müssen die Hersteller die gesammelten Geräte zurückzunehmen und nach dem Stand der Technik sicher entsorgen bzw. recyceln.

Bereits ab 24. November 2005 müssen sich alle Hersteller registrieren lassen, bevor sie Elektrogeräte auf den Markt bringen. Registrierungsstelle wird die von der Wirtschaft gegründete und mit behördlichen Befugnissen versehene gemeinsame Stelle der Hersteller, Stiftung Elektroaltgeräteregister, (EAR) unter der Aufsicht des Umweltbundesamtes sein. Sie muss zudem die Erstausrüstung der Kommunen mit den Sammelbehältern sowie die Abholung der gesammelten Geräte bei den Kommunen durch die Hersteller koordinieren.

Verbraucherinnen und Verbraucher können ab 24. März 2006 alte Elektro- und Elektronikgeräte kostenlos bei den kommunalen Sammelstellen abgeben.

Ab Juli 2006 dürfen zudem bestimmte Schwermetalle wie Blei oder Cadmium und bromierte Flammschutzmittel in neuen Geräten nicht mehr verwendet werden.

Welche Geräte sind betroffen?

1. Haushaltsgroßgeräte
2. Haushaltskleingeräte
3. Geräte der Informations- und Telekommunikationstechnik
4. Geräte der Unterhaltungselektronik
5. Beleuchtungskörper
6. Elektrische und elektronische Werkzeuge mit Ausnahme ortsfester industrieller Großwerkzeuge
7. Spielzeug sowie Sport- und Freizeitgeräte
8. Medizinprodukte mit Ausnahme implantierter und infizierter Produkte
9. Überwachungs- und Kontrollinstrumente
10. Automatische Ausgabegeräte

Im Anhang I des ElektroG sind den einzelnen Gerätekategorien Beispiele für entsprechende Geräte zugeordnet. Diese Beispielliste ist nicht abschließend. So zählen zur Gerätekategorie 2 „Haushaltskleingeräte“ z. B. Staubsauger, Teppichkehrmaschinen, sonstige Reinigungsgeräte, Geräte zum Nähen, Stricken, Weben oder zur sonstigen Bearbeitung von Textilien, Bügeleisen, Toaster, Friteusen, Mühlen, Kaffeemaschinen und Geräte zum Öffnen oder Verschließen von Behältnissen oder Verpackungen, elektrische Messer.

Wie soll die Rücknahme funktionieren?

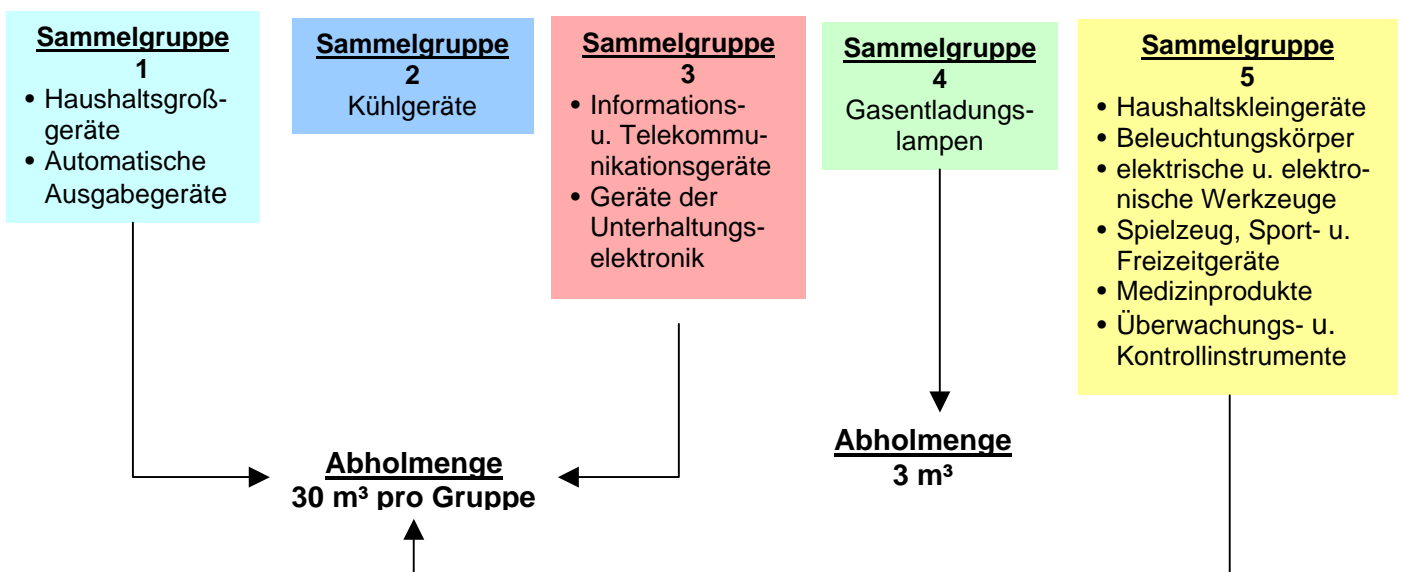
Bei der Rücknahme muss unterschieden werden zwischen

- Altgeräten, die in Haushalten anfallen bzw. sonstiger Herkunftsbereiche, die hinsichtlich Beschaffenheit und Menge der dort anfallenden Altgeräte mit den privaten Haushalten vergleichbar sind und
- Altgeräten, die von anderen Nutzern als privaten Haushalten stammen.

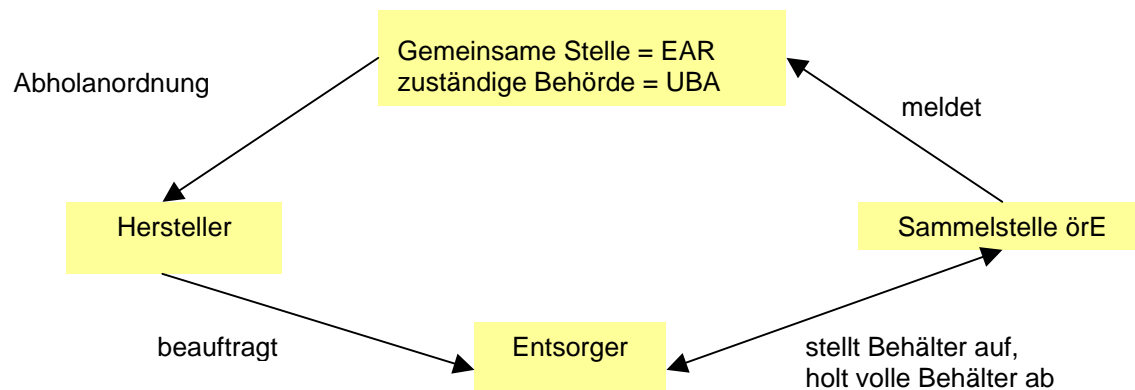
Besitzer/Nutzer von Geräten, die nicht aus privaten Haushalten stammen und die vor dem 13. August 2005 als Neugeräte in Verkehr gebracht wurden, sind für die Entsorgung dieser Altgeräte verantwortlich. Für Geräte, die nach dem 13. August 2005 in Verkehr gebracht werden, ist der Hersteller für die Entsorgung verpflichtet. Hersteller und Nutzer können jedoch abweichende Vereinbarungen treffen für die Entsorgung von Altgeräten, die sowohl vor als auch nach dem 13. August 2005 in Verkehr gebracht wurden.

Nutzer von Geräten aus privaten Haushalten können Ihre Altgeräte ab dem 24. März 2006 an Sammelstellen der öffentlich-rechtlichen Entsorger (örE) kostenlos abgeben. Eine Gebühr bei der Abgabe darf seitens des örE nicht erhoben werden, jedoch können die durch die Sammlung entstehenden Kosten über die Abfallgebührensatzungen dem Bürger auferlegt werden.

An der Sammelstelle werden durch die Hersteller Behälter für fünf Sammelgruppen aufgestellt.



Volle Behälter werden von der öRE an die Gemeinsame Stelle gemeldet, die ihrerseits auf der Grundlage der von den Herstellern gemeldeten Daten hinsichtlich der von ihnen in Verkehr gebrachten Menge bezogen auf das Gewicht berechnet, welcher Hersteller den vollen Behälter beim öRE abzuholen hat. Das Umweltbundesamt schickt dem so ermittelten Hersteller eine Abholanordnung. Der Hersteller holt den vollen Behälter ab bzw. lässt abholen. Je mehr „Gewicht“ ein Hersteller in einem Jahr in Verkehr bringt, desto öfter wird er eine Abholanordnung bekommen. Ein Hersteller kann Abholanordnungen für jede Sammelstelle im Bundesgebiet erhalten, das kann eine Sammelstelle in Niedersachsen oder aber auch in Bayern sein.




Die Hersteller haben die Möglichkeit, neben der Beteiligung an dem gemeinsamen Sammelsystem die Rücknahme ihrer Geräte individuell zu organisieren.

Pflichten der Hersteller

Der Herstellerbegriff des ElektroG betrifft nicht nur den Hersteller sondern auch Inverkehrbringer, z. B. Importeure. Die ausführliche Definition, wer als Hersteller im Sinne des ElektroG gilt, ist in § 3 Abs.11 ElektroG zu finden.

Die wichtigsten Pflichten der Hersteller sind in der nachstehenden Tabelle aufgeführt:

Fristen	Pflichten	Paragrafen
bis zum 24.11.05	Vor dem Inverkehrbringen muss sich der Hersteller mit den entsprechenden Produkten beim Umweltbundesamt als zuständiger Behörde registrieren lassen. Dem Registrierungsantrag ist eine <u>insolvenz sichere Garantie</u> für die Finanzierung der Rücknahme und Entsorgung der Elektro- und Elektronikgeräte, die nach dem 13.08.2005 in Verkehr gebracht werden und in privaten Haushalten genutzt werden können, beizufügen.	§ 6 II
Fortlaufend ab dem 24.03.06	Der Hersteller muss Elektro- und Elektronikgeräte kennzeichnen, die nach dem 13.08.2005 in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union erstmals in Verkehr gebracht werden. Aus der Kennzeichnung muss hervorgehen, wer der Hersteller ist und dass das Gerät nach dem 13.08.2005 erstmals in Verkehr gebracht wurde. Des Weiteren sind Geräte, die in privaten Haushalten genutzt werden, zusätzlich mit dem folgenden Zeichen zu kennzeichnen: 	§ 7
ab dem 24.03.06	Hersteller müssen die privaten Haushalte über die Rückgabemöglichkeiten informieren.	§ 10 III i.V.m. § 9 II
Fortlaufend aufgrund der Anordnung der zuständigen Behörde (= UBA) ab dem 24.11.05	Für Altgeräte aus privaten Haushalten müssen die Hersteller Behältnisse unentgeltlich bei den Sammelstellen der öRE zur Verfügung stellen. Sie müssen abgedeckt und für die Abholung durch herkömmliche Abholfahrzeuge geeignet sein.	§ 9 V
Fortlaufend aufgrund der Zuweisung der zuständigen Behörde (= UBA) ab dem 24.03.06	Wenn die Behälter bei den Sammelstellen gefüllt sind, erfolgt Meldung an die Gemeinsame Stelle. Nach Berechnung auf Grundlage der in Verkehr gebrachten Menge (Gewicht der Geräte) für private Haushalte erfolgt gegenüber dem Hersteller eine Anordnung durch zuständige Behörde, (= UBA) dass ein Behälter bei einem öRE abzuholen ist.	§ 10 I i.V.m. 9 IV
Ab dem 24.03.06	Jeder Hersteller hat den <u>Wiederverwendungseinrichtungen, Behandlungsanlagen und Anlagen zur stofflichen Verwertung</u> Informationen über die Wiederverwendung und Behandlung für jeden in Verkehr gebrachten Typ neuer Elektro- und Elektronikgeräte innerhalb eines Jahres nach dem Inverkehrbringen des jeweiligen Gerätes in Form von Handbüchern oder in elektronischer	§ 13 V

	Form zur Verfügung zu stellen.	
Ab dem 24.11.05 bzw. Ab dem 23.03.06	Jeder Hersteller hat gegenüber der <u>Gemeinsamen Stelle (= EAR)</u> Mitteilungspflichten hinsichtlich der in Verkehr gebrachten Mengen in Gewicht, Einhaltung der Verwertungsquote, etc.	§ 13
ab dem 01.07.06	Es ist verboten, neue Elektro- und Elektronikgeräte in Verkehr zu bringen, die mehr als 0,1 Gewichtsprozent Blei, Quecksilber, Chrom VI, polybromiertes Biphenyl (PBB) oder polybromierten Diphenylether (PBDE) je homogenem Werkstoff oder mehr als 0,01 Gewichtsprozent Cadmium je homogenem Werkstoff enthalten. Ausnahmen im Einklang mit der RoHS sind möglich, z. B. in Loten.	§ 5

Pflichten der Entsorger

Die Anlagen zur Lagerung haben folgende technische Anforderungen zu erfüllen:

- Geeignete Bereiche mit undurchlässiger Oberfläche und Auffangeinrichtung und ggf. Abscheider für auslaufende Flüssigkeiten und fettlösende Reinigungsmittel;
- Wetterbeständige Abdeckung für geeignete Bereiche

Die Behandlungsanlagen müssen unter anderem nachfolgende technische Anforderungen vorweisen:

- Waagen zur Bestimmung des Gewichts der behandelten Altgeräte;
- geeignete Bereiche mit undurchlässiger Oberfläche und Auffangeinrichtung und ggf. Abscheider für auslaufende Flüssigkeiten und fettlösende Reinigungsmittel;
- geeigneten Lagerraum für demontierte Einzelteile;
- geeignete Behälter für die Lagerung von Batterien und anderen gefährlichen Abfällen

Behandlungsanlagen, welche eine Erstbehandlung von Elektro- und Elektronik-Altgeräten durchführen, müssen jährlich durch Sachverständige geprüft und zertifiziert werden.

Eine Behandlungsanlage gilt im Sinne des ElektroG als zertifiziert, wenn der Betrieb Entsorgungsfachbetrieb ist und die Einhaltung der Anforderungen des ElektroG geprüft und im Überwachungszertifikat ausgewiesen ist.

Erstellung einer Betriebsdokumentation für abfallrelevante Anlagen

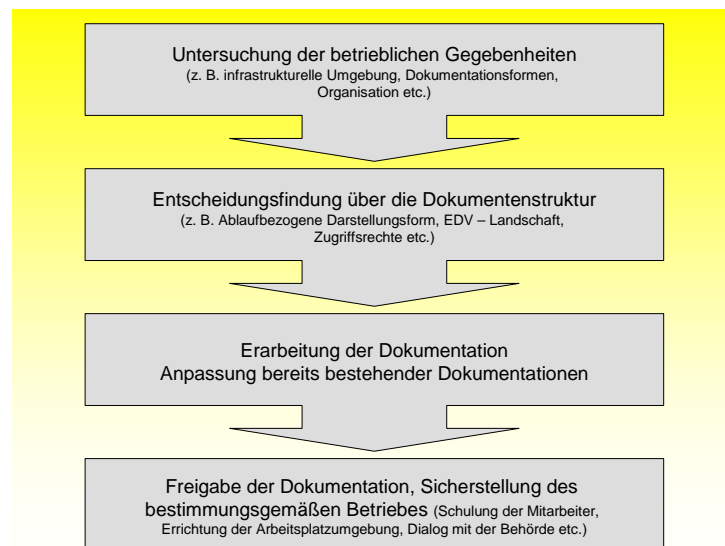
Betriebshandbuch - Betriebsordnung - Betriebstagebuch

Anlagenbetreiber von abfallrelevanten Anlagen, wie z. B. Altholzauflösungsanlagen, Müllumladestationen, Biomassekraftwerke etc. müssen aufgrund von abfallrelevanten Vorschriften, wie z. B. die TA Siedlungsabfall, den bestimmungs- und ordnungsgemäßen Betrieb nachweisen. Der Nachweis erfolgt oftmals über die Erstellung einer Betriebsdokumentation. Die Betriebsdokumentation untergliedert sich in **Betriebshandbuch**, **Betriebsordnung** sowie **Betriebstagebuch**. Diese Forderungen werden allerdings erst wirksam, wenn diese in Form von Nebenbestimmungen im Genehmigungsbescheid der Anlage fixiert werden.

Die AGIMUS GmbH unterstützt Anlagenbetreiber hinsichtlich der Erstellung der Betriebsdokumentation und verfügt aufgrund der langjährigen Erfahrung über anlagenspezifische Muster. Im folgenden erhalten Sie einen kurzen Überblick über notwendige Inhalte der Betriebsdokumentation.

1. Das **Betriebshandbuch** beinhaltet sämtliche für den bestimmungsgemäßen Betrieb erforderliche Abläufe sowie die entsprechende Aufbauorganisation. (z. B. Qualifikation und Aufgaben der Betriebsleitung, der betrieblichen Beauftragten, des Betriebspersonals etc.) Neben dem Normalbetrieb sind auch Maßnahmen darzulegen, die beim Eintreten eines Stör- und/oder Notfalls eingeleitet werden müssen. (Auslaufen von wassergefährdenden Stoffen, Brand, Unfall, Stromausfall etc.)

Die Vorgehensweise zur Erstellung eines Betriebshandbuches für eine Anlage kann wie folgt zusammengefasst werden:



2. Die **Betriebsordnung** ist die Schnittstelle zu den Lieferanten und beschreibt die standortrelevanten Ge- und Verbote. Ein ordnungsgemäßer Ablauf auf dem Gelände des Anlagenbetreibers ist somit sicherzustellen.

Die folgende Abbildung soll Ihnen den Umfang einer Betriebsordnung verdeutlichen.

1. Geltungsbereich	2
2. Öffnungszeiten	2
3. Benutzer und Einzugsgebiet.....	2
4. Befahren des Betriebsgeländes.....	2
5. Verhalten auf dem Gelände.....	3
6. Verhalten bei Betriebsstörungen	3
7. Arbeits- und Gesundheitsschutz.....	3
8. Zugelassene Abfallarten	4
9. Anlieferung per LKW	4
10. Prüfungen	4
11. Abladeverfahren.....	4
12. Kleinanlieferer	5
13. Gebühren.....	5
14. Haftungsregelungen.....	5
15. Verstöße gegen die Betriebsordnung	6
16. Inkrafttreten.....	6
17. Anlage 1: Positivkatalog.....	6

3. Das **Betriebstagebuch** dient dem Nachweis einer geordneten und gesicherten Entsorgung. Es beinhaltet neben den abfallrelevanten Nachweispflichten (Art, Menge und Verbleib des Abfalls) auch die Registrierung von Vorkommnissen bei An- und Abtransport von Abfällen sowie die Erfassung von Tätigkeiten innerhalb der Anlage. (z. B. Wartungs- und Instandhaltungsarbeiten, Stillstandszeiten etc.)

Das Betriebstagebuch kann sowohl in elektronischer Form als auch als Papierversion geführt werden. Aus der praktischen Erfahrung heraus sollte allerdings ein elektronisches System bevorzugt werden, um eine effektive und somit auch schnelle Auswertung der eingetragenen Daten durchführen zu können. Aus diesem Grund entwickelte die AGIMUS GmbH ein Betriebstagebuch in Form einer Access Datenbank, die als Basisplattform für spezifische Projekte zur Verfügung steht. (Eine Verknüpfung auf eine Testversion des Betriebstagebuchs befindet sich am Ende dieses Artikels.)

Die Struktur des Betriebstagebuches ist der folgenden Abbildung zu entnehmen:



Weiterhin können die Zugriffsrechte im Betriebstagebuch beliebig definiert und verwaltet werden. Zugangsrechte erhalten somit alle am Prozess zu beteiligenden Stellen, wie Waage, Abfallbeauftragter, Betriebspersonal etc.

[Das Betriebstagebuch kann als Testversion von unserer Website heruntergeladen werden.](#) Dieses ist die Basisplattform unseres Betriebstagebuches; wir nehmen für Sie Anpassungen wie die Vorgabe der AVV oder besondere Berichte vor. Sollten Sie weitere Fragen zu der Thematik haben, stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Gefahrgutrecht -Neues ADR 2005 ist ab dem 1. Juli 2005 anzuwenden-

Die Übergangszeit für das ADR 2005 läuft bis zum 30. Juni 2005. Ab dem **1. Juli 2005** ist das neue ADR in vollem Umfang anzuwenden.

Auf einige Neuerungen bzw. Änderungen soll an dieser Stelle noch einmal hingewiesen werden:

Kapitel 1 (auszugsweise):

- Das Kapitel 1.10 beschäftigt sich mit den Vorschriften für die Sicherung bei der Beförderung gefährlicher Güter. Unter Sicherung versteht man die Maßnahmen und Vorkehrungen, die zu treffen sind, um den Diebstahl oder den Missbrauch gefährlicher Güter, durch den Personen, Güter oder die Umwelt gefährdet werden können, zu minimieren. Im Kapitel 1.10 wird zwischen den allgemeinen Sicherungspflichten (Identitätsprüfungen, Absperrmaßnahmen u. ä.) und den sich aus einem **Sicherungsplan** ergebenden Anforderungen unterschieden. Einen **Sicherungsplan** müssen diejenigen erstellen, die an der Beförderung der in Tabelle 1.10.5 genannten Stoffe (mit den entsprechenden Mengen) beteiligt sind. Hierzu gehört z. B. Benzin. (UN 1203, VG II, 3.000 Liter) Die Elemente, die ein Sicherungsplan mindestens beinhalten muss, sind im Absatz 1.10.3.2.2 zusammengestellt. Mengen, die unter die in Abschnitt 1.1.3.6 genannten fallen, sind von allen Sicherheitsanforderungen freigestellt.
- Der Schulungsnachweis des **Gefahrgutbeauftragten** kann nur noch über einen erfolgreichen Test verlängert werden. Die Alternative „Auffrischungsschulung“ entfällt. Der Test hat zum Ziel, die Kenntnisse zur Erfüllung der Pflichten sicherzustellen.
- Es dürfen nur noch die Gefahrzettel gemäß ADR 2003 verwendet werden. (Symbol und Ziffer für die Klasse)

Kapitel 2 (auszugsweise):

- Aufnahme neuer UN – Nummern zur Unterteilung von Gefahrgütern in „fest“ und „flüssig“.
- Neue Definitionen der Verpackungsgruppe in der Klasse 3.

Verpackungsgruppe	Flammpunkt (geschlossene Schale)	Siedebeginn
• I	• -	• $\leq 35 \text{ °C}$
• II ^{a)}	• $< 23 \text{ °C}$	• $> 35 \text{ °C}$
• III ^{a)}	• $> 23 \text{ °C bis } \leq 61 \text{ °C}$	• $> 35 \text{ °C}$
• a) siehe auch Absatz 2.2.3.1.4		

- Die Vorschriften für die Zuordnung von wassergefährdenden Stoffen werden geändert.

Kapitel 3 (auszugsweise):

- Zahlreiche Stoffe haben Einträge für den flüssigen und festen Aggregatzustand. Ein neuer Hinweis erläutert, dass diese Einträge (UN-Nummern) nicht zwingend nacheinander erscheinen müssen.
- Einarbeitung von Vorschriften über UN-Schüttgutcontainer.
- Aufnahme von neuen UN-Nummern, wie z. B. inhalationstoxische flüssige Stoffe, metallorganische Stoffe oder aber durch Unterscheidung von fest und flüssig.
- Die Sondervorschrift 640 ist nur noch bei der Beförderung in Tanks zu beachten.
- Vereinfachung der LQ-Vorschriften. (begrenzte Mengen) Die **Bruttomasse** für nahezu alle zusammengesetzten Verpackungen beträgt **max. 30 kg** und für Trays mit Dehn- oder Schrumpffolie nicht mehr als 20 kg. LQ 20 und LQ 21 werden zu LQ 0.

Kapitel 5 (auszugsweise):

- Werden gefährliche Güter zusätzlich mit einer Umverpackung versehen, so muss der Aufdruck „UMVERPACKUNG“ auf dieser vorhanden sein.
- Zettel nach Muster 11 dürfen alternativ einen „Innenrand“ haben. Die Pfeile dürfen außerdem in roter Farbe dargestellt werden.
- Die Maße der orangefarbenen Tafel werden hinsichtlich der Höhe auf 30 cm und hinsichtlich des schwarzen Randes auf 15 mm festgelegt. Die Toleranz für alle Maße beträgt +/- 10%.
- Im Beförderungspapier muss bei Stoffen, bei denen ein Gefahrzettel nicht vorgeschrieben ist, anstatt der Gefahrzettelnummer die Klasse eingetragen werden.
- Bei der Beförderung fester Stoffe in Schüttgut-Containern ist die Angabe der zutreffenden BK-Codierung im Beförderungspapier einschließlich der Zulassungsbehörde (Staat) im Beförderungsdokument vorgeschrieben.

Kapitel 6 (auszugsweise):

- Die Überprüfung von IBC (z. B. metallene als ASF und ASP-Behälter im Sonderabfallbereich) muss alle zweieinhalb Jahre erfolgen, wobei nun auch diese auf dem Behälter zu vermerken ist. (früher: nur die fünfjährige Prüfung)
- Verwendung des Begriffs „Kyro-Behälter“ anstelle „Kyro-Druckbehälter“.
- Neuer Unterabschnitt zur wiederkehrenden Inspektion und Prüfung von Druckgefäßen.
- Änderungen bei Batteriefahrzeugen, FVK Tanks, Saugdruckfahrzeugen, Saugdrucktanks etc.

Kapitel 7 (auszugsweise):

- Übernahme der UN-Vorschriften zur Beförderung fester Stoffe in Schüttgutcontainern

Kapitel 8 (auszugsweise):

- Identifikation der Fahrzeugführer wird zukünftig mittels Lichtbildausweis im ADR Schein sichergestellt
- Mindestens zweitägige Auffrischungsschulung für Gefahrgutfahrzeugführer alle fünf Jahre vorgeschrieben
- Gefahrgutfahrerschulung auch unter 3,5 t höchstzulässiger Gesamtmasse des Fahrzeugs gefordert, (Übergangsregelung bis 2007) Nachweis erfolgt ebenfalls über eine ADR-Bescheinigung

Kapitel 9 (auszugsweise):

- Verschiedene Detailänderungen, wie z. B. neue Definitionen von vollständigen und vervollständigten Fahrzeugen
- Aufnahme einer neuen Regelung für Verbrennungsgeräte
- Neue Bauvorschriften für EX II und EX III Fahrzeuge (Anforderungen an Plane, Trennung Laderaum vom Fahrerhaus mit durchgehender Wand, Anforderungen an Beleuchtung im Laderaum)

AGIMUS-Kunden sind mehr als zufrieden

Die Analyse der Kundenzufriedenheit ist in der Praxis ein wichtiges Instrument, um die Leistungsfähigkeit von Dienstleistungen oder Produkten auf den Prüfstein zu legen.

Die Durchführung einer Kundenzufriedenheitsanalyse erfolgt in drei Schritten:

1. Ermittlung der Erhebungseinheiten
2. Durchführung der Befragung
3. Auswertung der Ergebnisse

Im Vorfeld haben wir uns entschieden, alle Kunden anzuschreiben und keine Beschränkungen z. B. hinsichtlich des Jahresumsatzes vorzunehmen. Nicht nur unsere Großkunden mit mehreren tausend Mitarbeitern sondern auch kleine und mittlere Unternehmen wurden in die Befragung einbezogen.

Eine Differenzierung haben wir lediglich hinsichtlich der Kundenarten getroffen. Wir unterscheiden zwischen Beratungskunden und Zertifizierungskunden.

Alle Zertifizierungskunden, die wir in unserer Funktion als Umweltgutachter- oder Sachverständigenorganisation betreuen, werden in der Regel jährlich auditiert. Hiefür haben wir einen speziellen Fragebogen entwickelt, der mit dem Besuch vor Ort zeitnah vom Kunden ausgefüllt und an uns zurückgesandt wird.

Die Befragung unserer Beratungskunden erfolgt im festgelegten Zeitraum, alle zwei Jahre. Auch hier führen wir die Befragung in schriftlicher Form durch. Vorteil der schriftlichen Befragung ist, dass unsere Kunden ausreichend Zeit haben, sich ihre Antworten zu überlegen.

Gern haben wir an dieser Stelle die Hinweise unserer Kunden aus der vorangegangenen Kundenzufriedenheitsanalyse aufgenommen, unseren vierseitigen Fragebogen etwas kürzer zu gestalten. Im Jahr 2004 wurde daraufhin nur ein einseitiger Fragebogen an die Beratungskunden verschickt. Das Notenschema zu den einzelnen Fragen wurde von uns vorgegeben.

Wie zufrieden sind Sie?

1. Voll und ganz zufrieden
2. Sehr zufrieden bis auf Kleinigkeiten
3. Im Großen und Ganzen zufrieden
4. Wenig zufrieden
5. Völlig unzufrieden

Kundenzufriedenheit unserer Beratungskunden

Ca. 40% der von uns angeschriebenen Kunden haben an der Kundenbefragung teilgenommen und einen ausgefüllten Fragebogen zurückgeschickt.

Wie aus den Ergebnissen abzulesen ist, liegt die Bewertung zwischen „Voll und ganz zufrieden“ und „Sehr zufrieden bis auf Kleinigkeiten“.

Der Vergleich des Jahres 2004 mit den Vorjahren zeigt, dass wir im Mittel unser im Jahr 2002 erreichtes hohes Niveau gehalten haben.

In der Beurteilung, wie qualifiziert unsere Beratung und Betreuung ist, haben wir im Vergleich zu den Jahren 2002 und 2000 unser bislang bestes Ergebnis mit der Note 1,4 erreicht. Verbessert gegenüber dem Jahr 2002 haben wir uns auch in Flexibilität, Schnelligkeit und Leistungsbereitschaft sowie der Angebotslegung.

Obschon sich unser Telefonverhalten verbessert hat, mussten wir leider auch feststellen, dass unser externes Engagement beim Kunden vor Ort unsere einzelnen Projektleiter aber auch telefonisch schlechter erreichbar macht. Diese Tatsache zeigt uns, dass wir uns dort noch verbessern müssen.

Kundenzufriedenheit unserer Zertifizierungskunden

Der Vergleich des Jahres 2004 mit den Vorjahren zeigt, dass wir auch hier im Mittel unser im Jahr 2002 erreichtes hohes Niveau noch verbessert haben.

Wie gut es unseren Zertifizierungskunden gefallen hat, wird aus den Kommentaren und Hinweisen deutlich. Besonders gut gefallen hat unseren Kunden...

„... die sehr gute Vorbereitung, Realitätsnähe der Auditoren“ (*Mainau GmbH/Insel Mainau*)

„... Umsicht und Verständnis für Unternehmensbedürfnisse“ (*Dr. Mann Pharma/Berlin*)

„ ...Zeitmanagement und Freundlichkeit im Umgang“ (*Landesbank Baden-Württemberg*)

„ ... Kommunikation, Fachliche Kompetenz und Beratung“ (*Fa. Keske/Braunschweig*)

„... sachliche Gespräche und Anregungen“ (*Fa. Alcoa/Hannover*)

„... weitreichende Beratung zum Thema“ (*Fa. Assmann/Melle*)

Bis auf einen Verbesserungsvorschlag waren alle an der Kundenzufriedenheitsanalyse teilnehmenden Zertifizierungskunden mit unserer Dienstleistung überwiegend „Voll und ganz zufrieden“.