



L · Q · M



KUNDENFOCUS Bürger

Bürgerbefragung zur
Stadtsauberkeit

Auszug aus den Ergebnissen
für
den Zweckverband Abfallwirtschaft
Region Hannover

1. Hintergrund: Zielgruppe und Methodik

Wer?



- Einwohnerinnen und Einwohner ab 18 Jahren in Hannover
- Repräsentative Zufallsauswahl mit Quotierung nach amtlichen Bevölkerungsstatistiken
- Stichprobe n = 1.000

Was?



- Fragebogeninhalt:
 - Image der Stadtreinigung
 - Zufriedenheit mit der Stadtsauberkeit
 - Zufriedenheit an besonderen Orten
 - Wahrgenommene Verunreinigungen
 - Bekanntheit Informationsangebote

Wie?



- Telefonbefragung (CATI = Computer Assisted Telephone Interviewing)
- Durchschnittliche Interviewdauer: ca. 14 min
- Befragungszeitraum: 10.05. – 05.06.2023

Ergebnis

- Belastbare Evaluation der Leistungen und Angebote durch die Bevölkerung, Trends, sowie Vergleich zu anderen Betrieben als Entscheidungsgrundlage für die Zukunft

1. Hintergrund: Teilnehmer und Auswertung der Studie (I)

Die Ergebnisse der Zufriedenheitsskalen werden in Punktwerte von 0 bis 100 umgerechnet.

Die Skalentransformation der Antwortoptionen in Punktwerte erleichtert die Lesbarkeit und Interpretation der Stärken und Schwächen. Unzufriedenheit wird dabei auf Null gesetzt, höchste Zufriedenheit auf 100. Die Kategorie „weiß nicht“ fließt nicht in die Berechnung mit ein.

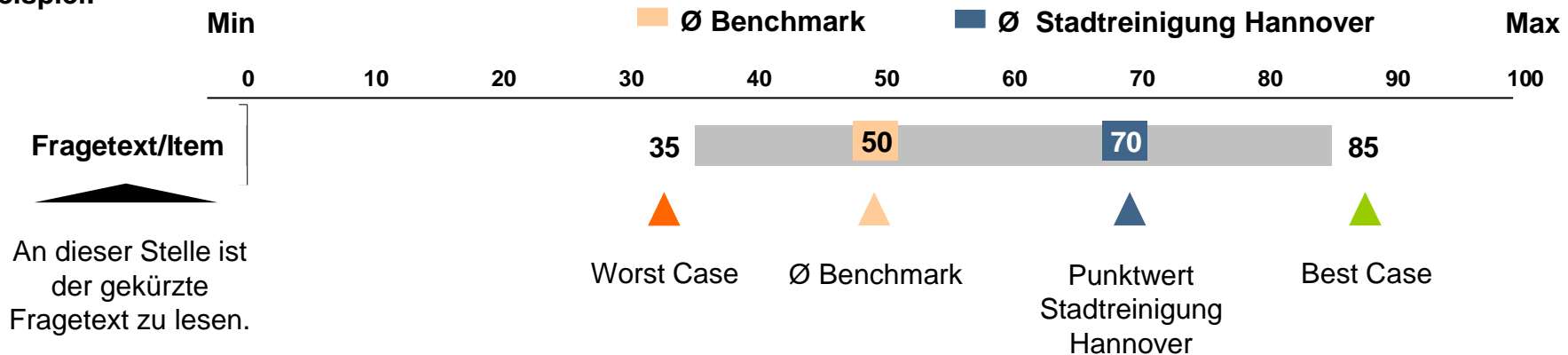


Berechnung – Beispiel:

Punktwert 5er-Skala		Skala	Prozente	Formel	Ergebnis
Sehr zufrieden/Trifft voll zu/Stimme voll zu (1)	100	Sehr zufrieden	21%	21% x 100	21
Eher zufrieden/Trifft eher zu/Stimme eher zu (2)	75	Eher zufrieden	54%	54% x 75	40
Teils/teils (3)	50	Teils/teils	18%	18% x 50	9
Eher unzufrieden/Trifft nicht zu/Stimme eher nicht zu (4)	0	Eher unzufrieden	5%	5% x 0	0
Sehr unzufrieden/Trifft überhaupt nicht zu/Stimme gar nicht zu (5)	0	Sehr unzufrieden	2%	2% x 0	0

Punktwert: 21 + 40 + 9 = 70

Beispiel:



1. Hintergrund: Benchmark

In den aktuellen Benchmark fließen Ergebnisse aus 29 Studien der Jahre 2019 bis 2023 ein.

Städte:

- Aachener Stadtbetrieb
- Berliner Stadtreinigungsbetriebe (BSR)
- bonnorange AöR
- EAD Darmstadt
- Entsorgungsbetriebe Lübeck
- Entsorgungsbetriebe der Landeshauptstadt Wiesbaden
- Gesellschaft für Stadtreinigung und Abfallwirtschaft Krefeld (GSAK)
- Ingolstädter Kommunalbetriebe AöR (INKB)
- Stadtraumservice Mannheim
- Stadtreinigung Hamburg (SRH)
- Technisches Betriebszentrum Flensburg (TBZ)
- Technisches Betriebszentrum Neumünster (TBZ)
- Technische Betriebe Wilhelmshaven (TBW)

Landkreise:

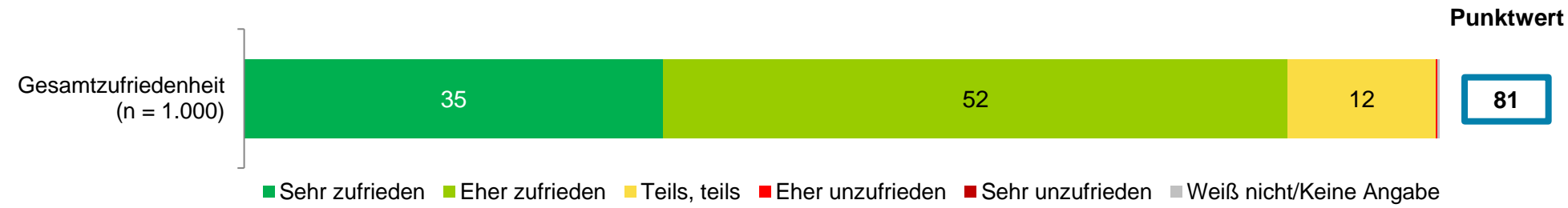
- Abfallwirtschaftsbetrieb des Landkreises Alzey-Worms
- Abfallwirtschaftsbetrieb des Landkreises Augsburg
- Abfallwirtschaftsbetrieb des Landkreises Böblingen
- Abfallwirtschaftsbetrieb des Landkreises Fürstfeldbruck (AWB)
- Abfallwirtschaftsgesellschaft Landkreis Vechta
- Abfallwirtschaft Landkreis Schaumburg (AWS)
- ESO Stadtservice GmbH Offenbach
- Kommunale Abfallwirtschaft Landratsamt Ostallgäu
- Kreiswerke Weimarer Land
- Landkreisbetriebe Neuburg-Schrobenhausen
- RSAG AöR
- Zweckverband Abfallwirtschaft Celle
- Zweckverband für Abfallwirtschaft Kempten (ZAK)
- Zweckverband Abfallwirtschaft Region Hannover (aha)
- Landkreis Karlsruhe (AWB)



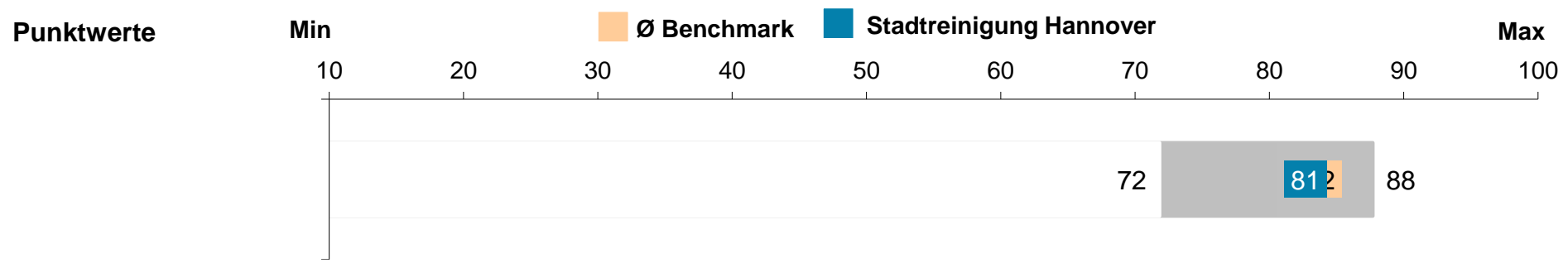
2. Gesamteindruck: Zufriedenheit mit der Stadtreinigung (I)

Mit der Stadtreinigung sind 35% sehr zufrieden, weitere 52% eher zufrieden. Insgesamt liegt man mit diesen Werten um den kommunalen Vergleichswert.

Zufriedenheit mit der Stadtreinigung



Benchmark



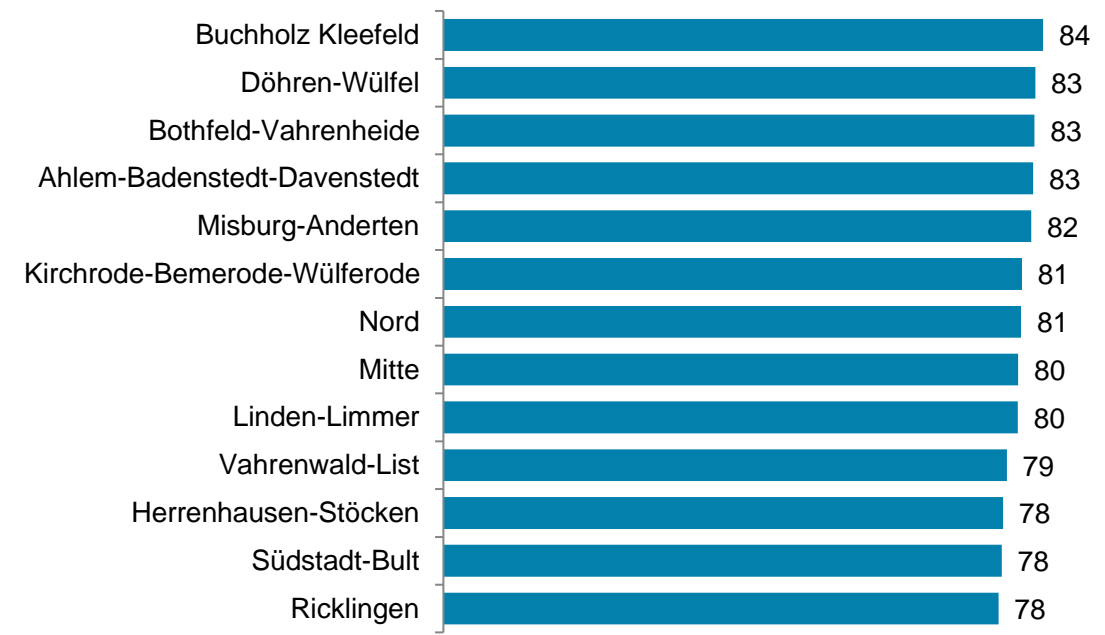
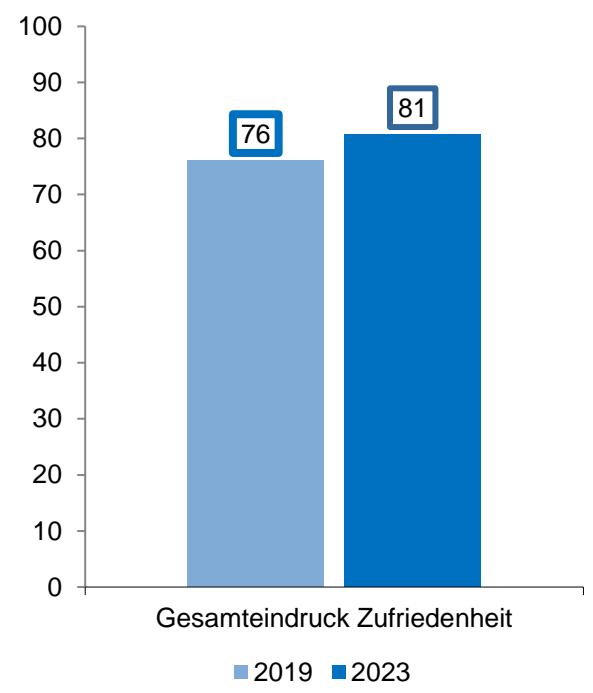
Frage 3: Und wie zufrieden sind Sie mit der Stadtreinigung in Hannover alles in allem?

2. Gesamteindruck: Zufriedenheit mit der Stadtreinigung (II)

Im Vergleich zur letzten Befragung im Jahr 2019 konnte die Zufriedenheit mit der Stadtsauberkeit deutlich gesteigert werden.

Zufriedenheit im Zeitvergleich
Zufriedenheit nach Stadtbezirk

Punktwerte: Skala von 0 („Sehr unzufrieden“) bis 100 („Sehr zufrieden“)



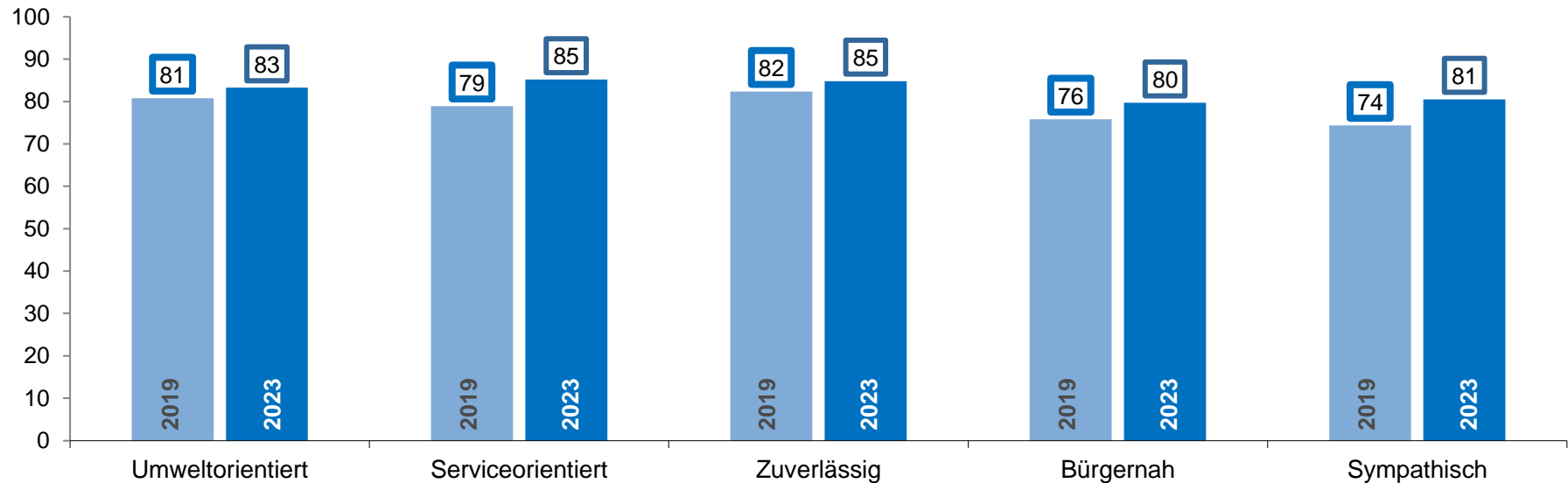
Frage 3: Und wie zufrieden sind Sie mit der Stadtreinigung in Hannover alles in allem?

2. Gesamteindruck: Image – Zeitvergleich

Das Image der Stadtreinigung wird in allen Aspekten besser wahrgenommen als in der vorherigen Befragung aus dem Jahre 2019.

Image - Zeitvergleich

Punktwerte: Skala von 0 („Sehr unzufrieden“) bis 100 („Sehr zufrieden“)

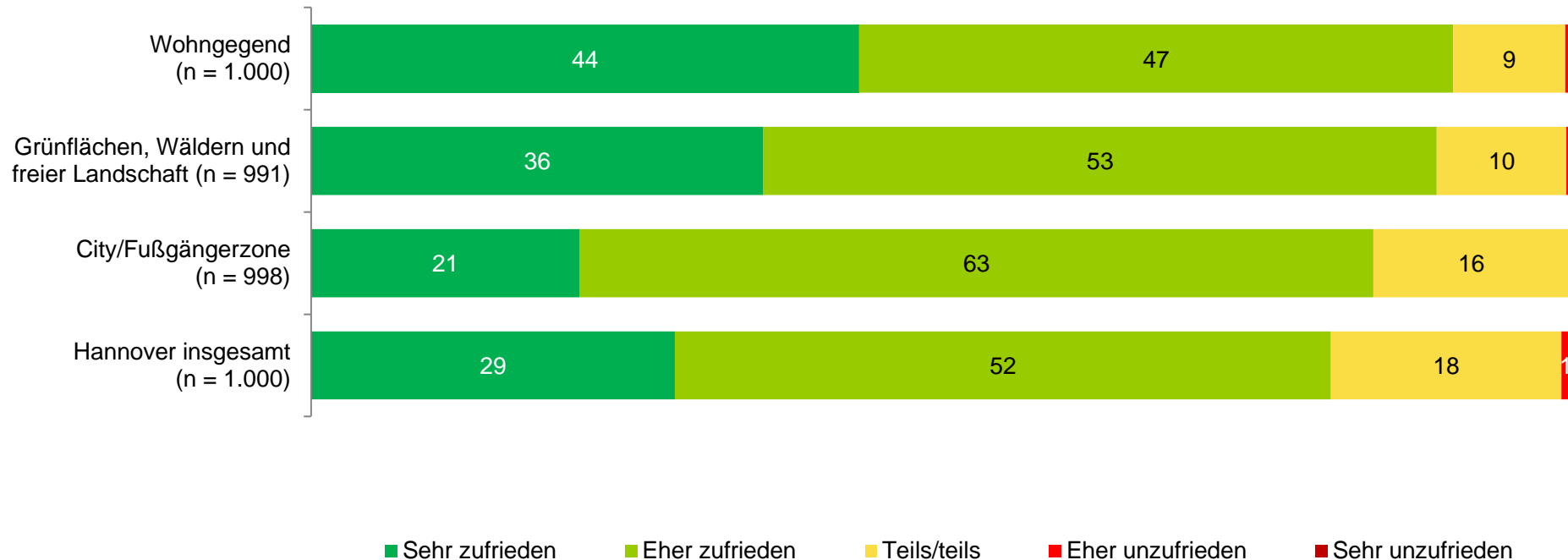


Frage 3: Ich lese Ihnen jetzt ein paar Eigenschaften vor und möchte von Ihnen wissen, inwieweit sie auf die Stadtreinigung zutreffen.

3. Stadtsauberkeit: Gesamtbewertung

Die Zufriedenheit mit der Sauberkeit in der eigenen Wohngegend liegt höher, als die Zufriedenheit mit der Sauberkeit in Hannover insgesamt.

Gesamteindruck Stadtsauberkeit

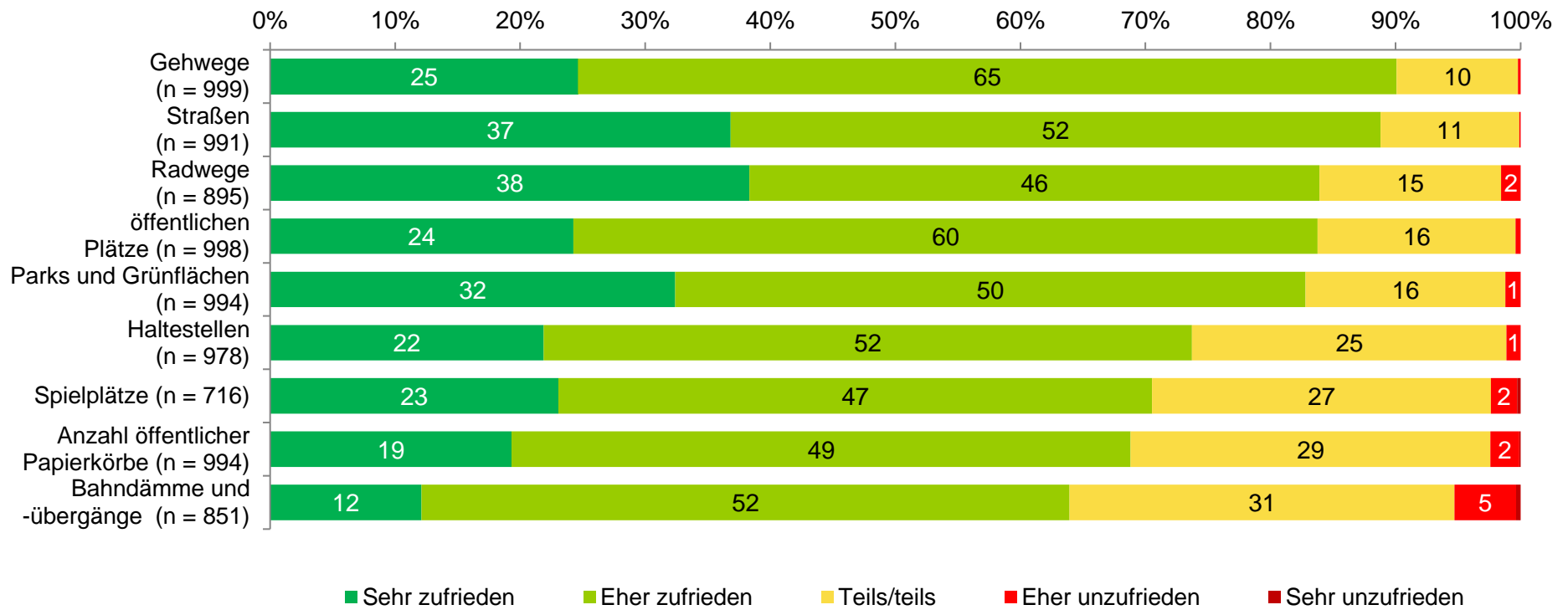


Frage 5: Wie zufrieden sind Sie mit der Sauberkeit der...?

3. Stadtsauberkeit: Aspekte im Detail

Mit der Sauberkeit von Gehwegen, Straßen und Radwegen ist man sehr zufrieden. Marginale Kritik gibt es bzgl. der Sauberkeit an Bahndämmen/-übergängen und was die (wahrgenommene) Anzahl öffentlicher Papierkörbe betrifft.

Stadtsauberkeit: Aspekte im Detail

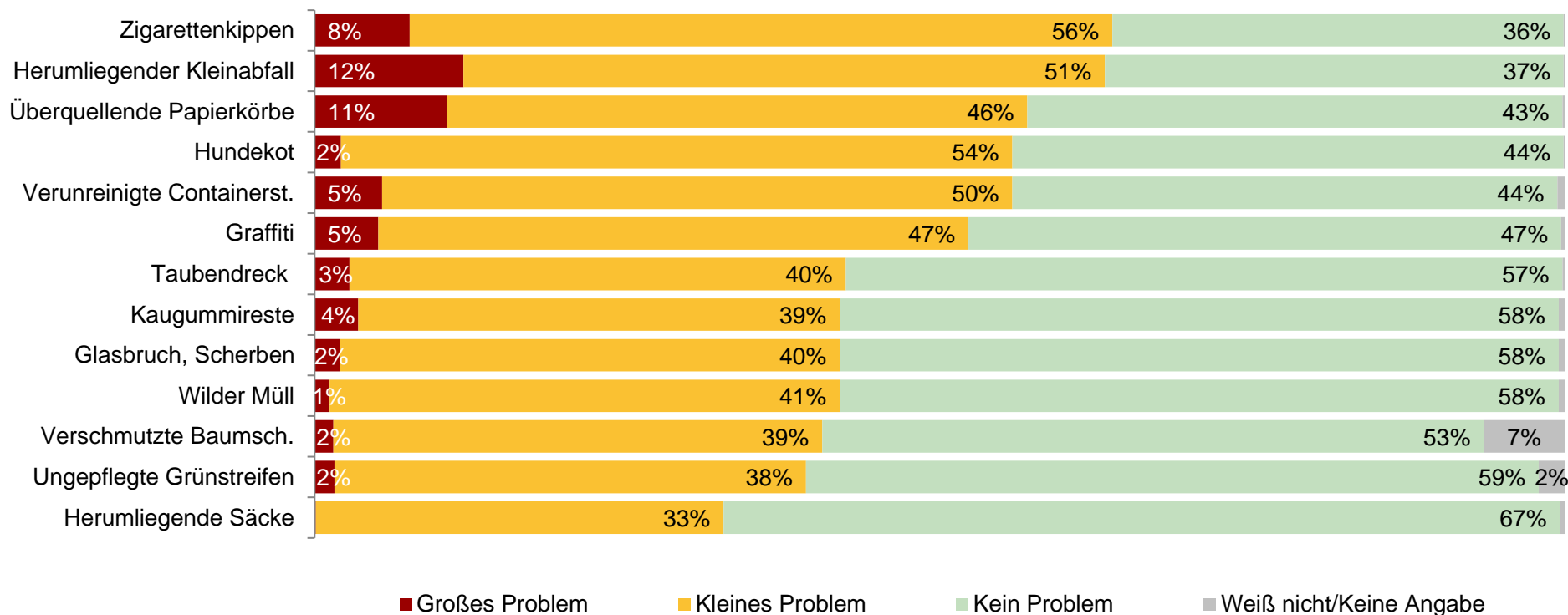


Frage 6: Wenn Sie jetzt zunächst das Gesamtbild von Hannover betrachten, wie zufrieden sind Sie da mit ...?

4. Wohngegend: Verunreinigungen

Zigarettenkippen, herumliegender Kleinabfall und überquellende Papierkörbe werden von den meisten Befragten als Problem in der jeweiligen Wohngegend genannt.

Wohngegend: Verunreinigungen



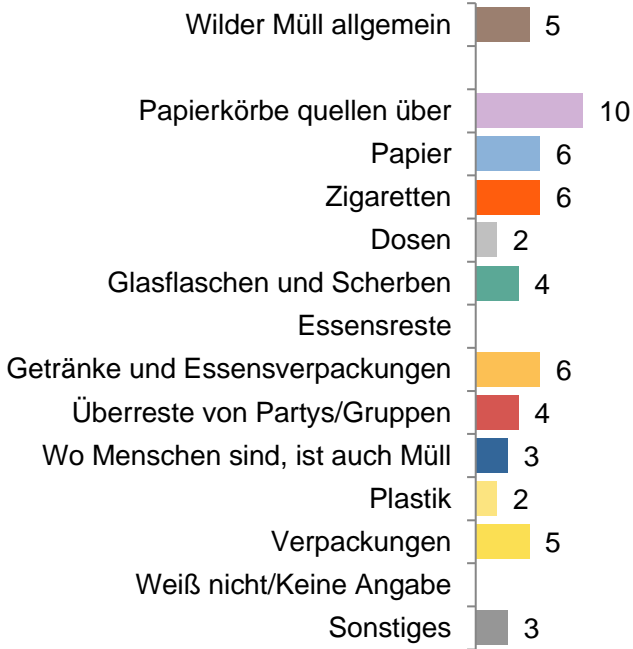
■ Großes Problem ■ Kleines Problem ■ Kein Problem ■ Weiß nicht/Keine Angabe

Frage 8: Sagen Sie uns bitte zu jeder Verunreinigung, ob diese in Ihrer Wohngegend kein Problem ist, ein kleines Problem oder ein großes Problem ist. Wie ist das mit...

5. Besondere Orte: Verunreinigungen am Kröpcke

Am Kröpcke werden unterschiedlichste Verschmutzungsarten gemeldet, am häufigsten überquellende Papierkörbe.

Genannte Verunreinigungen*	Ausgewählte Kommentare
----------------------------	------------------------



- „Allgemein wenn viel los ist, dann fällt auch viel an. Manche Leute schmeißen das nicht richtig weg, dann fliegt alles daneben und die Straßenkehrer kommen manchmal nicht hinterher. Tagsüber sieht man die aber immer wieder.“
- „Die Abfalleimer sind immer voll, wenn ich in der Gegend unterwegs bin.“
- „Plastik und Zigaretten, neben den Mülleimern steht auch immer was, das da sicher nicht hingehört, sondern in den Restmüll oder sogar für den Wertstoffhof.“
- „Flaschen, Zigarettenstummel, Bierdosen usw.“
- „Irgendwelche Verpackungsreste von Lebensmittel oder Fast Food.“
- „Ich weiß nicht, manchmal ist es da sauber, dann liegt wieder mal viel rum, Papier, Verpackungen, to-go-Becher und Schalen.“

n = 34

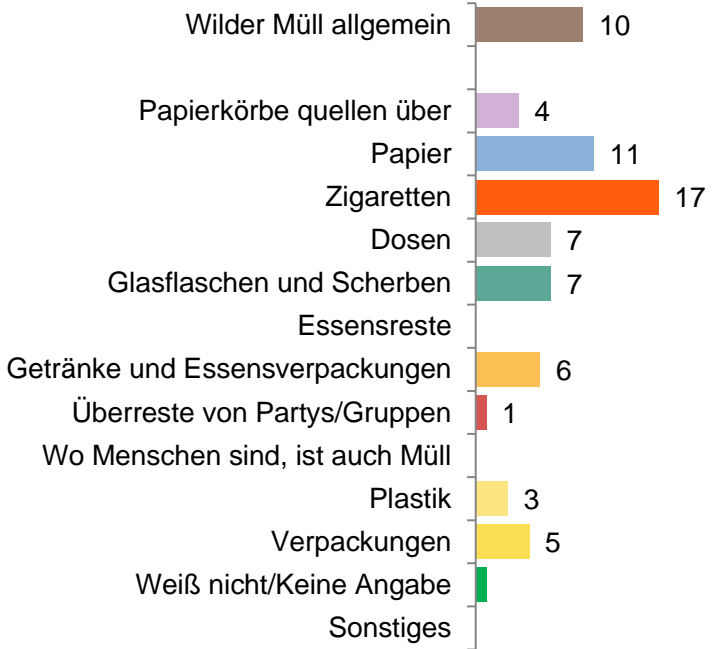
Frage 9: Jetzt noch ein paar Fragen zu speziellen Orten in Hannover. Wie zufrieden sind Sie mit der Sauberkeit ... Falls "teils, teils" oder schlechter: Welche Verunreinigungen sind da ein Problem? Was stört Sie besonders?

* ø 1,6 Codes pro Kommentar

5. Besondere Orte: Verunreinigungen am Opernplatz

Am Opernplatz fallen in erster Linie herumliegende Zigarettenkippen auf. An zweiter Stelle werden auch hier die überquellenden Papierkörbe genannt.

Genannte Verunreinigungen*	Ausgewählte Kommentare
----------------------------	------------------------



- „Auf den anliegenden Wiesen liegt täglich Unrat rum.“
- „Müllbehälter sind voll. Papier liegt rum.“
- „Achtlos hingeworfene Dinge, wie z.B. Papier und Zigaretten.“
- „Auch hier Papier, Zigaretten, Dosen.“
- „Papier, Zigarettenkippen, Verpackungen von Essen.“
- „Zigaretten, Papier, Getränkedosen oder Flaschen.“
- „Getränke und Essensverpackungen.“
- „Müll, der einfach dort hingeworfen wird von Leuten, die dort Essen oder Trinken.“
- „Da, finde ich, ist oft Verpackungsmüll.“

n = 37

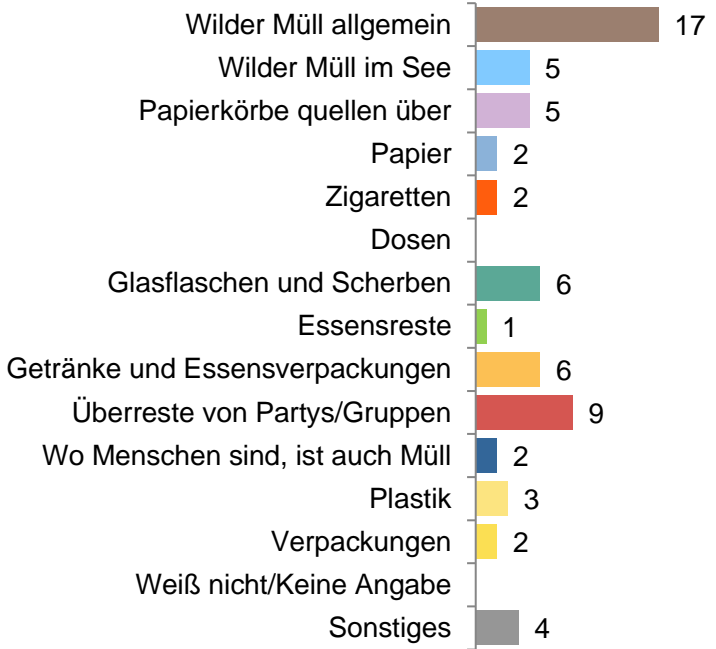
Frage 9: Jetzt noch ein paar Fragen zu speziellen Orten in Hannover. Wie zufrieden sind Sie mit der Sauberkeit ... Falls "teils, teils" oder schlechter: Welche Verunreinigungen sind da ein Problem? Was stört Sie besonders?

* ø 1,9 Codes pro Kommentar

5. Besondere Orte: Verunreinigungen am Maschsee

Am Maschsee bemängeln die Befragten am häufigsten wilden Müll, bspw. in Gebüsch, aber auch im See. Auch Überreste von Partys werden hier häufiger genannt.

Genannte Verunreinigungen*	Ausgewählte Kommentare
----------------------------	------------------------



- „Im Sommer müssen mehr Mülleimer verteilt werden, gerade auf den Grünflächen steht die Hälfte dann neben dem Mülleimer.“
- „Leere Schnapsflaschen und Chipstüten schwimmen im See.“
- „Vom Hundekot bis Einweggrill-Schalen.“
- „Wenn wir mal da sind am Ende des Tages: überquellende Mülleimer.“
- „Das Übliche: Kippen, leere Chipstüten, Taschentücher.“
- „Eigentlich übers ganze Jahr werden viele Pappbecher in die Büsche geschmissen.“
- „Gerade jetzt, wo die ersten schönen Tage im Jahr sind, gibt es am Maschsee immer Gruppen von Jugendlichen, die den Müll einfach liegen lassen.“
- „Jede Menge Verpackungsmüll in Gebüsch und am Ufer des Maschsees.“

n = 46

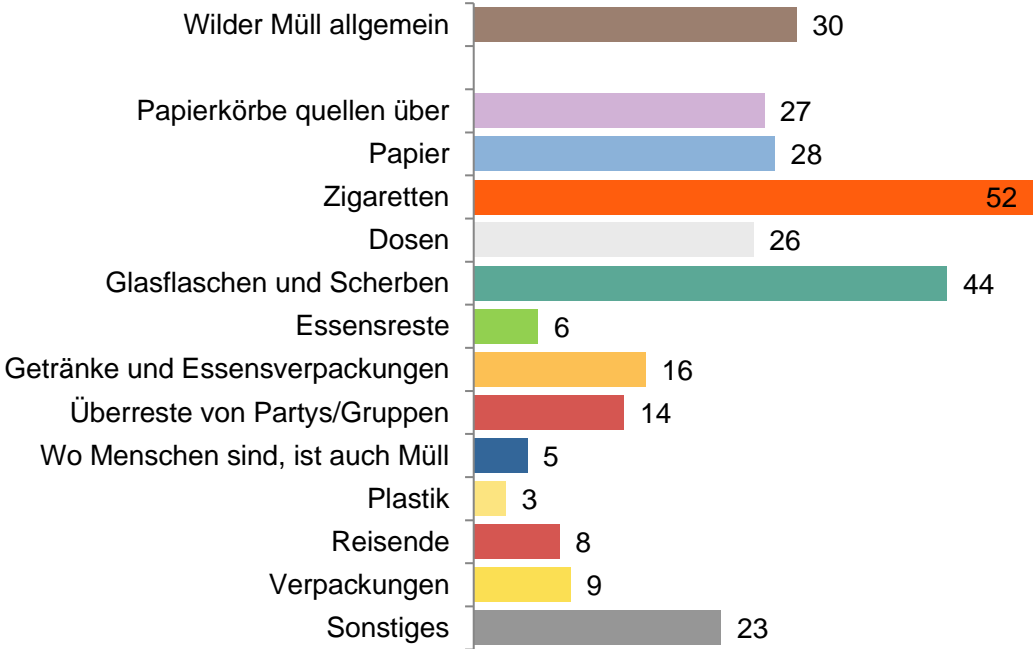
Frage 9: Jetzt noch ein paar Fragen zu speziellen Orten in Hannover. Wie zufrieden sind Sie mit der Sauberkeit ... Falls "teils, teils" oder schlechter: Welche Verunreinigungen sind da ein Problem? Was stört Sie besonders?

* ø 1,4 Codes pro Kommentar

5. Besondere Orte: Verunreinigungen am Bahnhof/Raschplatz

Am Bahnhof werden alle Verschmutzungsarten genannt, die auch an den anderen Orten bemängelt werden. Am häufigsten sind dies Zigaretten sowie Glasflaschen und -scherben, danach überquellende Papierkörbe, Papier und Dosen.

Genannte Verunreinigungen*	Ausgewählte Kommentare
----------------------------	------------------------



- „Alles, was Leute liegen lassen, wenn sie auf der Durchreise sind oder Jugendliche, die alles im Vorbeigehen fallen lassen.“
- „Da ist eigentlich alles an Müll vertreten.“
- „Die Mülleimer sind zu klein.“
- „Das Übliche: Kippenstummel, Flaschen (im Ganzen oder als Scherben), Dosen, Essen und noch mehr.“
- „Den Bahnhof bekommen sie irgendwie nicht in den Griff. Sonst kann man echt nicht meckern, aber der Bereich "Bahnhof und drum herum" ist eine "Problemzone", wenn ich das mal so formulieren darf.“
- „Klar, ist das der Treffpunkt für alle möglichen Leute und jeder davon lässt seinen Müll gefühlt am Bahnhof liegen. Meistens sind das: Bierdosen, kaputte und ganze Bierflaschen, Zigarettschachteln, Kippenstummel.“
- „Die Obdachlosenszene und Junkies geben kein schönes Bild ab am Bahnhof.“

n = 145

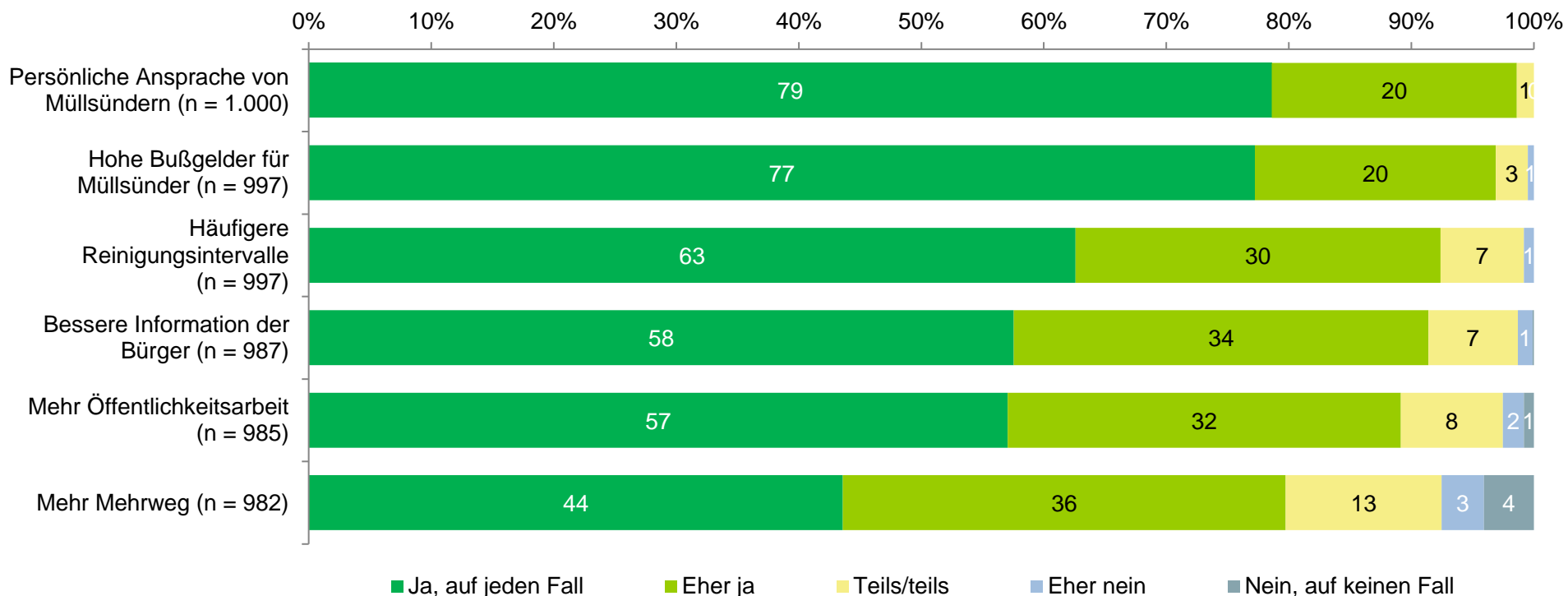
Frage 9: Jetzt noch ein paar Fragen zu speziellen Orten in Hannover. Wie zufrieden sind Sie mit der Sauberkeit ... Falls "teils, teils" oder schlechter: Welche Verunreinigungen sind da ein Problem? Was stört Sie besonders?

* ø 1,8 Codes pro Kommentar

6. Maßnahmen für mehr Stadtsauberkeit

Am deutlichsten bevorzugt werden die individuelle Ansprache von Müllsündern sowie die Bestrafung in Form von Bußgeldern. Häufigere Reinigungsintervalle und bessere Information der Bürger fallen dagegen etwas ab, am wenigsten befürwortet wird mehr Mehrweg.

Maßnahmen für mehr Stadtsauberkeit

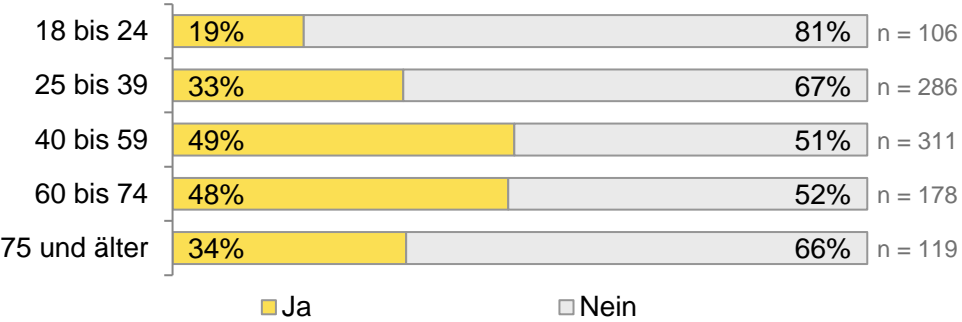


Frage 12: In der Diskussion um mehr Sauberkeit werden allgemein ja ganz unterschiedliche Maßnahmen vorgeschlagen. Welche der folgenden Maßnahmen zur Verbesserung der Stadtsauberkeit in Hannover würden Sie befürworten?

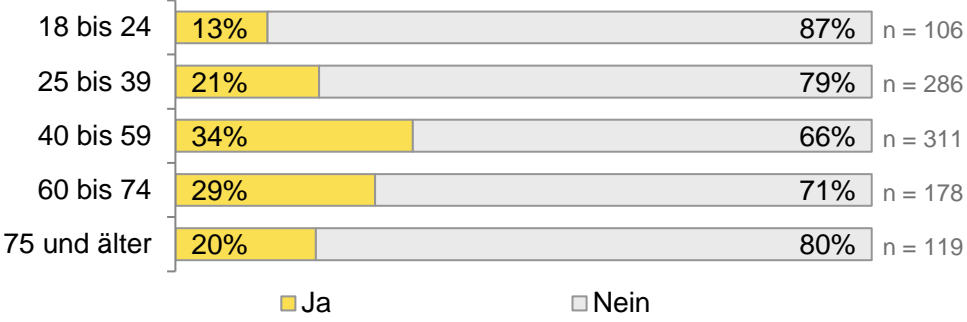
7. Information und Kampagnen: Bekanntheit „Hannover sauber!“ und der Abfallfahnder

In der Altersgruppen 40 bis 59 Jahre und 60 bis 74 Jahre ist die Kampagne „Hannover sauber!“ am bekanntesten, gleiches gilt für die Abfallfahnder. Die Müllmeldeapp ist immerhin einem Drittel der Befragten zwischen 40 und 59 Jahren bekannt, 5% nutzen sie.

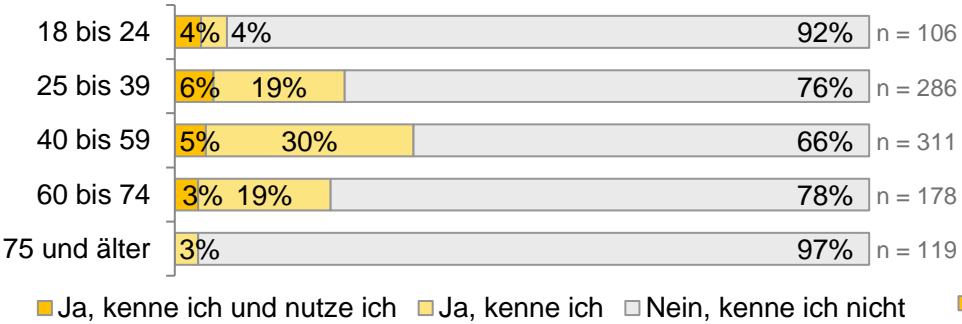
Bekanntheit „Hannover sauber!“ nach Altersgruppe



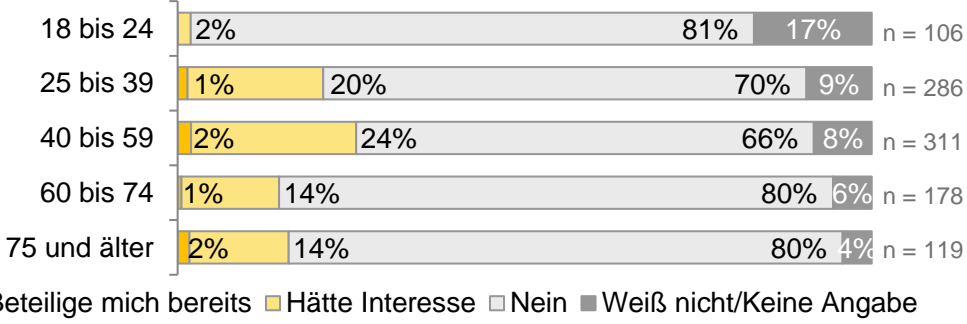
Bekanntheit Abfallfahnder nach Altersgruppe



Bekanntheit/Nutzung Müllmeldeapp nach Altersgruppe



Interesse an Monatsaktionen nach Altersgruppe

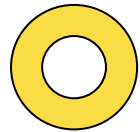


Frage 13: Kennen Sie die Kampagne "Hannover sauber - gemeinsam für eine schöne Stadt"?
Frage 14: Kennen Sie die Abfallfahnder?

10. Zusammenfassung und Fazit: Aggregation



- Die Zufriedenheit mit der Sauberkeit in der Stadt Hannover liegt hoch und konnte seit der letzten Befragung im Jahr 2019 gesteigert werden. Ebenso die Zufriedenheit mit der Sauberkeit in der eigenen Wohngegend
- Mit der Sauberkeit in der Innenstadt ist man ebenfalls sehr zufrieden, man liegt hier über dem Benchmark und die Zufriedenheit mit der Sauberkeit an Kröpcke und Opernplatz konnte ebenfalls noch gesteigert werden.
- Der Anteil an Bürgern, der Verunreinigungen wie Hundekot, Graffiti und herumliegende Säcke als „großes Problem“ wahrnimmt, ist gesunken.



- Insgesamt ist jedoch der Anteil gestiegen, der die abgefragten Verunreinigungen in der eigenen Wohngegend mindestens als „kleines Problem“ bezeichnet.
- Die Wahrnehmung der Sauberkeit in der eigenen Wohngegend ist positiver als 2019. Dennoch sind Einzelaspekte der Sauberkeit 2023 schlechter bewertet worden, insbesondere die Reinigung des Straßenbegleitgrüns und die Präsenz der Straßenreiniger.
- Von den Befragten werden, vor die Wahl gestellt, eher Maßnahmen bevorzugt, die die Verursacher von konkreten Verunreinigungen zur Verantwortung ziehen. Dennoch erklären 17% der Befragten, dass sie Interesse hätten, an regelmäßig stattfindenden Aktionen teilzunehmen.



- Weniger zufrieden sind die Befragten mit der (wahrgenommenen) Anzahl der öffentlichen Papierkörbe, der Sauberkeit an Haltestellen und an Bahndämmen und -übergängen.
- Da die Zufriedenheit mit der Anzahl der öffentlichen Papierkörbe zwar einerseits seit 2019 gestiegen ist, andererseits aber auch überquellende Papierkörbe (11%) und herumliegender Kleinabfall (12%) besonders häufig als „großes Problem“ genannt werden, sollte man insbesondere diesen Aspekt im Auge behalten.

Die guten Zufriedenheitswerte mit der Stadtsauberkeit generell und in der eigenen Wohngegend konnten gegenüber 2019 noch verbessert werden. Überquellende Papierkörbe, und damit zusammenhängend auch herumliegender Kleinabfall, werden momentan als die größten Probleme betrachtet. Diese stellen ggf. Handlungshebel dar. Im Bereich der Innenstadt wird insbesondere der Bahnhof/Raschplatz als Problemort wahrgenommen.

Kontakt

■ Sebastian K. Bauer
Geschäftsführer
□ L·Q·M Marktforschung GmbH
Augustinergäßchen 6
□ 55116 Mainz
Tel.: 06131/97 212-16
Fax: 06131/97 212-10
E-Mail: sebastian.bauer@L-Q-M.de

■ Yannick Sprinke
Projektleiter
□ L·Q·M Marktforschung GmbH
Augustinergäßchen 6
□ 55116 Mainz
Tel.: 06131/97 212-17
Fax: 06131/97 212-10
E-Mail: yannick.sprinke@L-Q-M.de

www.L-Q-M.de