



L · Q · M



# KUNDENFOCUS Bürger

Bürgerbefragung zu  
Zufriedenheit und Leistungsbedarf  
für den  
Zweckverband Abfallwirtschaft  
Region Hannover

Hauptergebnisse

## 1. Hintergrund: Ausgangssituation

Die repräsentative Befragung KUNDENFocus Bürger wird in der Region und Landeshauptstadt Hannover bereits zum vierten Mal durchgeführt.

- Ziel der repräsentativen telefonischen Befragung in der Region und Landeshauptstadt Hannover ist die Ermittlung der Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit dem Zweckverband Abfallwirtschaft Region Hannover (aha) und seinen Leistungen sowie dem Entsorgungskonzept.
- Bereits 2014, 2017 und 2019 wurde der KUNDENFocus Bürger in der Region Hannover durchgeführt. Die Debatte um das Entsorgungskonzept in der Region im Jahr 2014 schlug sich in den damaligen Befragungsergebnissen nieder, 2017 zeigte sich dann eine deutlich gestiegene Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit dem Zweckverband Abfallwirtschaft Region Hannover, aber auch mit den Entsorgungsleistungen. Dieser Trend setzte sich in den Ergebnissen 2019 fort.
- Bei der erneuten aktuellen Befragung stand daher die weitere Entwicklung der Bürgerzufriedenheit im Vordergrund. Als weitere Detailthemen standen in der diesjährigen Befragung u.a. die Zufriedenheit mit den Grüngutannahmestellen sowie die Frage nach dem Stellenwert eines Engagements für mehr Nachhaltigkeit und Umweltschutz.

## 1. Hintergrund: Ausgangssituation

Gesamtgesellschaftliche sowie Wettersituation zum Zeitpunkt der Befragung mit Auswirkungen auf die Abfallwirtschaft.

### Corona

- Mit Beginn der Corona-Pandemie und der damit einhergehenden Auswirkungen auf das öffentliche Leben kam es auch zu Entwicklungen, die die Abfallwirtschaft beeinflussen. Die Bürger bestellen tendenziell mehr Pakete, sind häufiger zuhause, auf den Wertstoffhöfen herrscht reger Betrieb und die Sperrmüllsammlungen sind angestiegen, dazu kommen die To-Go-Verpackungen.
- Je nach lokaler Betroffenheit sind diese Entwicklungen bei der Interpretation zu berücksichtigen.

### Schneefälle

- Vor Beginn der Befragung kam es in der Region Hannover wie auch in weiten Teilen Norddeutschlands zu teils heftigen Schneefällen, welche nicht nur für die Abfallwirtschaft, die Müllabfuhr und den Winterdienst eine Ausnahmesituation darstellten.
- Die Entsorgung fand weiter statt, in einigen Regionen des Entsorgungsgebietes des aha Region Hannover kam es zu Verzögerungen bei der Abfuhr. Insbesondere in Bezug auf die Gelben Säcke wurde dies auch in den offenen Kommentaren thematisiert, aber zumeist verständnisvoll angemerkt.



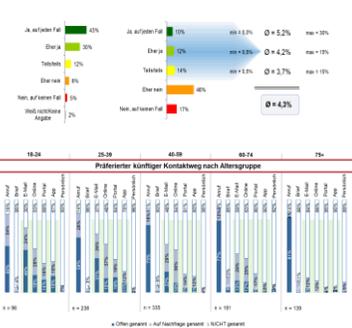
# 1. Hintergrund: Zielgruppe und Methodik

## Wer?



- Einwohnerinnen und Einwohner ab 18 aus der Stadt Hannover sowie der Region Hannover
- Repräsentative Zufallsauswahl mit Quotierung nach amtlichen Bevölkerungsstatistiken
- Stichprobe n = 1000

## Was?



- Fragebogeninhalt:
  - Zufriedenheit mit dem Zweckverband Abfallwirtschaft Region Hannover
  - Zufriedenheit mit Entsorgung und Abfuhr
  - Besuche der Wertstoffhöfe und der Grüngutannahmestellen
  - Zufriedenheit Mitarbeiterkontakt
  - Zukünftige Kontaktwege

## Wie?



- Telefonbefragung (CATI = Computer Assisted Telephone Interviewing)
- Durchschnittliche Interviewdauer: ca. 12-13 Minuten
- Befragungszeitraum: 08.02. – 27.02.2021

## Ergebnis

- Belastbares Stimmungsbild der Bevölkerung, Trend, Vergleich zu anderen Betrieben als Entscheidungsgrundlage für die Zukunft

# 1. Hintergrund: Benchmark

In den aktuellen Benchmark fließen Ergebnisse aus 29 Studien der Jahre 2018 bis 2021 ein.

## Städte:

- Abfallentsorgungs- und Stadtreinigungsbetrieb der Stadt Chemnitz
- Abfallwirtschaft Mannheim
- Berliner Stadtreinigungsbetriebe (BSR)
- Betriebsamt Stadt Norderstedt
- bonnorange AöR
- EAD Darmstadt
- Entsorgungsbetriebe Lübeck
- Gesellschaft für Stadtreinigung und Abfallwirtschaft Krefeld (GSAK)
- Ingolstädter Kommunalbetriebe AöR (INKB)
- Stadtreinigung Hamburg (SRH)
- Technisches Betriebszentrum Flensburg (TBZ)
- Technisches Betriebszentrum Neumünster (TBZ)
- Technische Betriebe Wilhelmshaven (TBW)
- Wirtschaftsbetriebe Duisburg (WB)

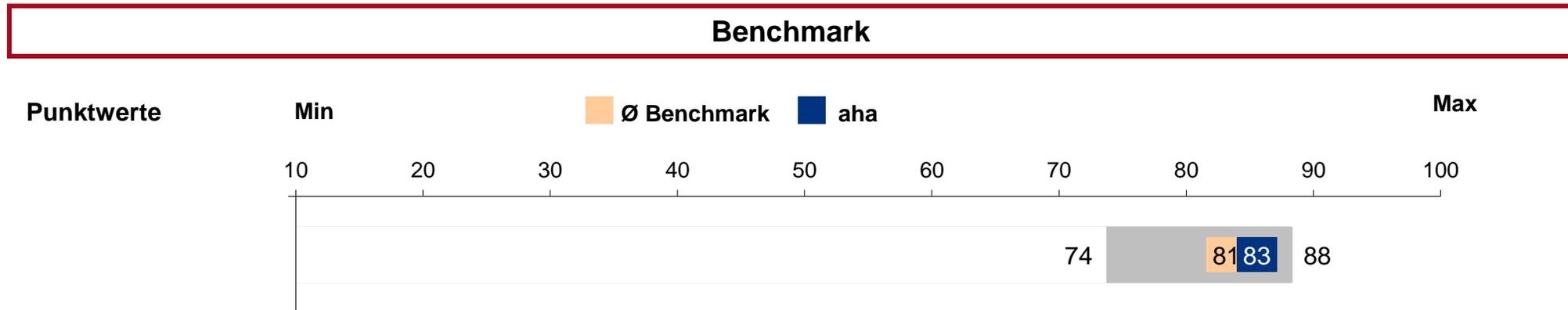
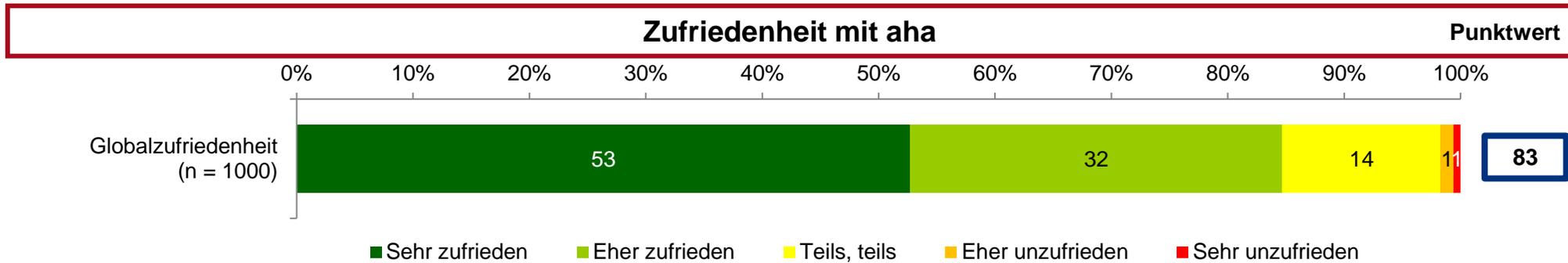
## Landkreise:

- Abfallwirtschaftsbetrieb des Landkreises Augsburg
- Abfallwirtschaftsbetrieb des Landkreises Böblingen
- Abfallwirtschaftsbetrieb Landkreis Calw (AWG)
- Abfallwirtschaftsbetrieb Landkreis Grafschaft Bentheim
- Abfallwirtschaftsgesellschaft Landkreis Vechta
- Abfallwirtschaft Landkreis Schaumburg (AWS)
- Abfallwirtschaftsverband Starnberg (AWISTA)
- Anhalt-Bitterfelder Kreiswerke GmbH (ABIKW)
- Kommunale Abfallwirtschaft Landratsamt Ostallgäu
- Kreiswerke Weimarer Land
- RSAG AöR
- Team Orange – Landkreis Würzburg
- Zweckverband Abfallwirtschaft Donau-Wald (AWG)
- Zweckverband Abfallwirtschaft Region Hannover (aha)
- Zweckverband für Abfallwirtschaft Kempten (ZAK)



## 2. Gesamteindruck: Zufriedenheit mit aha Region Hannover

Die Gesamtzufriedenheit mit aha ist hoch und liegt im kommunalen Vergleich über dem guten Durchschnitt.



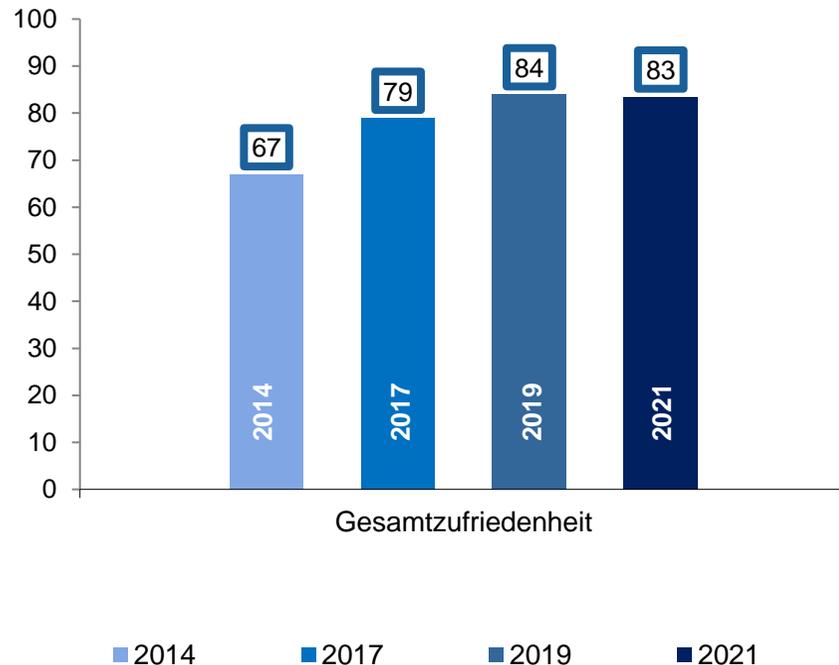
Frage 1: Wie zufrieden sind Sie mit "aha" alles in allem?

## 2. Gesamteindruck: Zufriedenheit mit aha – im Zeitvergleich

Der positive Trend der letzten Jahre in der Gesamtzufriedenheit konnte gehalten werden und verbleibt auf dem gleichen hohen Niveau wie bereits 2019.

### Zufriedenheit mit aha

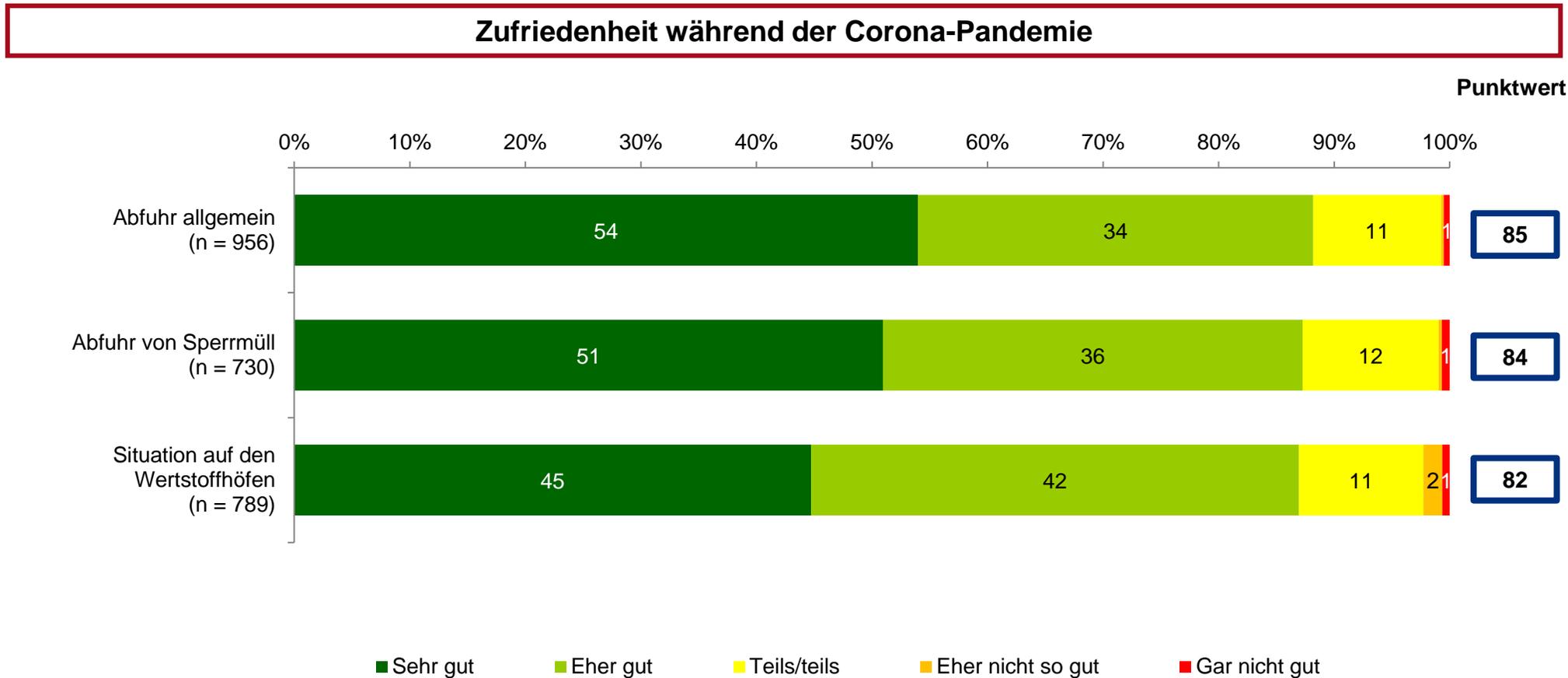
**Punktwerte:** Skala von 0 („Sehr unzufrieden“) bis 100 („Sehr zufrieden“)



Frage 1: Wie zufrieden sind Sie mit "aha" alles in allem?

### 3. Entsorgung: Zufriedenheit während der Corona-Pandemie

Die Zufriedenheit mit den Entsorgungsleistungen liegt ebenfalls hoch, auch bei den durch die Corona-Pandemie betroffenen Bereichen Sperrmüllabfuhr und Wertstoffhöfe.

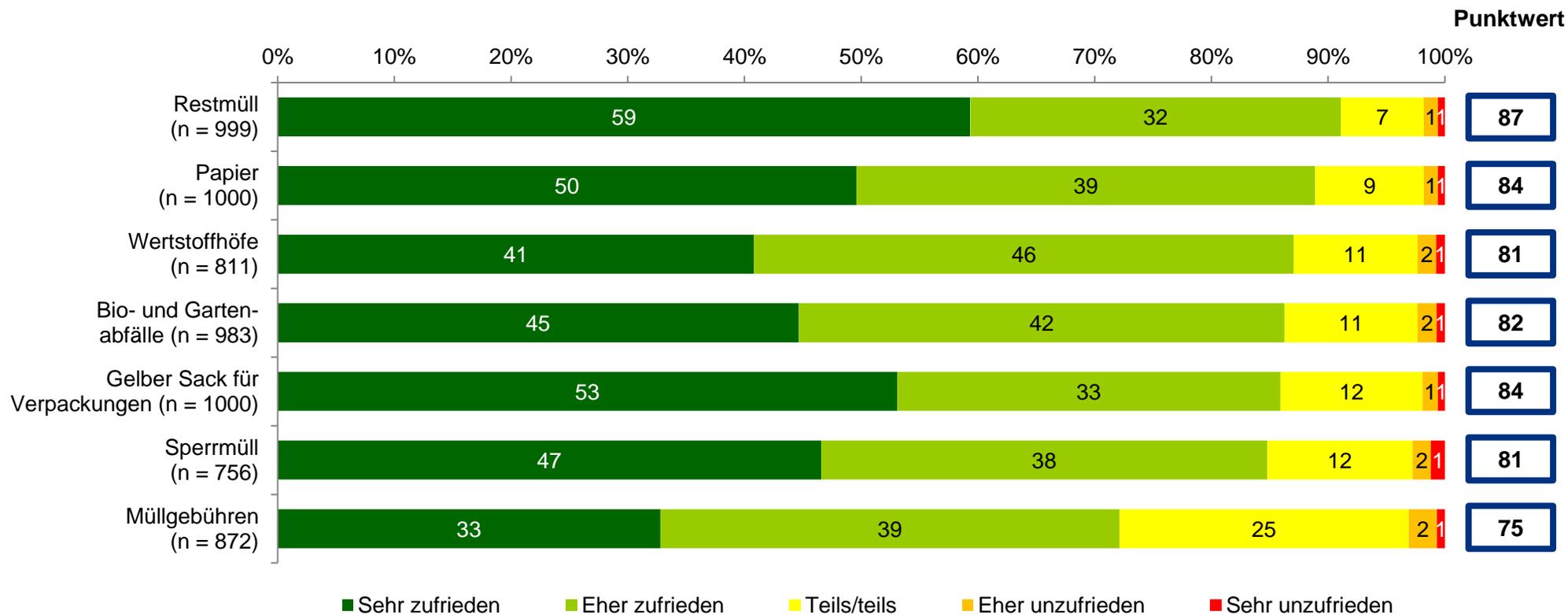


Frage 2: Wie gut ist Ihrer Meinung nach der aha Hannover mit der Corona-Pandemie umgegangen in Bezug auf...

### 3. Entsorgung: Zufriedenheit im Detail

Die konkreten Entsorgungsleistungen für alle Fraktionen erfüllen die Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger, es gibt nur wenige Unzufriedene.

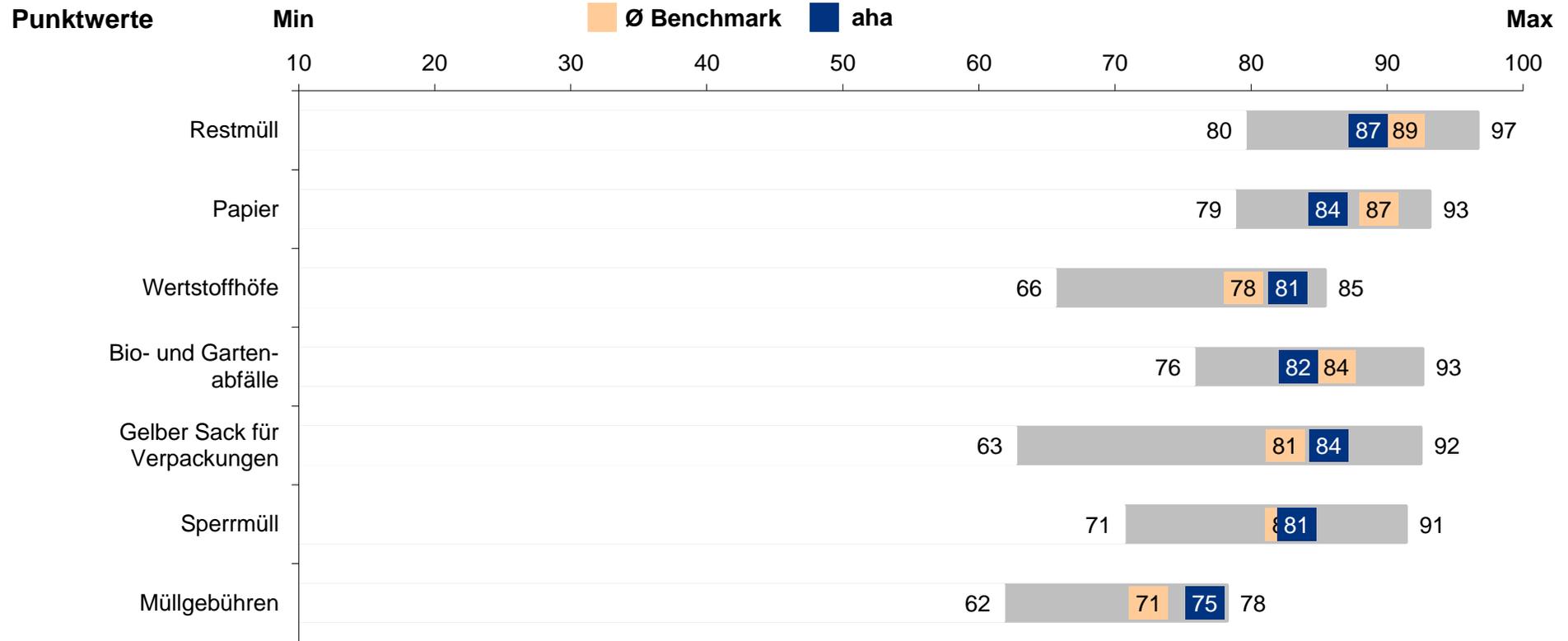
#### Zufriedenheit mit der Entsorgung im Detail



Frage 3: Lassen Sie uns jetzt über Ihre Zufriedenheit speziell mit der Entsorgung sprechen. Wie zufrieden sind Sie ganz allgemein mit...?

### 3. Entsorgung: Zufriedenheit – im kommunalen Vergleich

Die Zufriedenheitswerte mit dem Zweckverband liegen meist im oder über dem kommunalen Benchmark, sogar die Zufriedenheit mit den Müllgebühren.

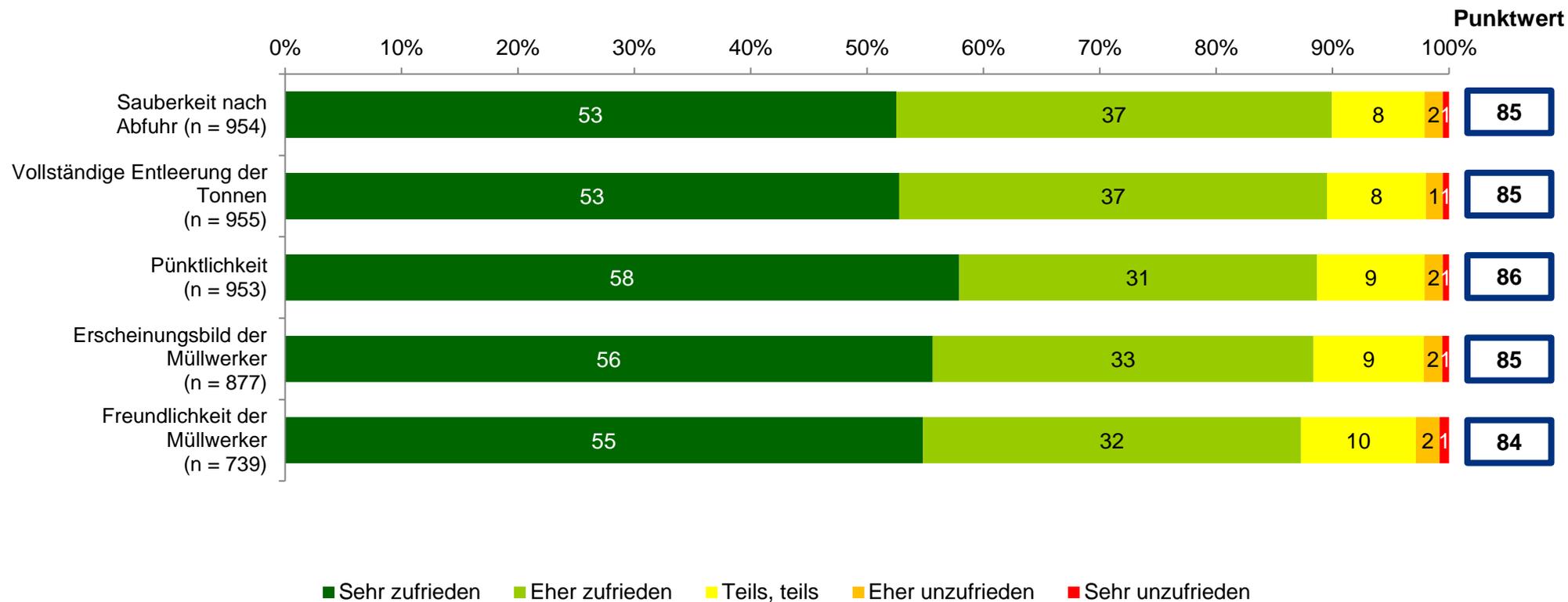


Frage 3: Lassen Sie uns jetzt über Ihre Zufriedenheit speziell mit der Entsorgung sprechen. Wie zufrieden sind Sie ganz allgemein mit...?

## 4. Abfuhr: Zufriedenheit im Detail

Die Zufriedenheit mit der Abfuhr liegt in Bezug auf alle Aspekte auf einem hohen Niveau.

### Zufriedenheit mit der Abfuhr im Detail



Frage 4: Und nun zur Abfuhr der Müllbehälter. Wie zufrieden sind Sie da mit...?

## 4. Abfuhr: Zufriedenheit – im kommunalen Vergleich

Im kommunalen Vergleich werden die guten Benchmarkwerte erreicht.

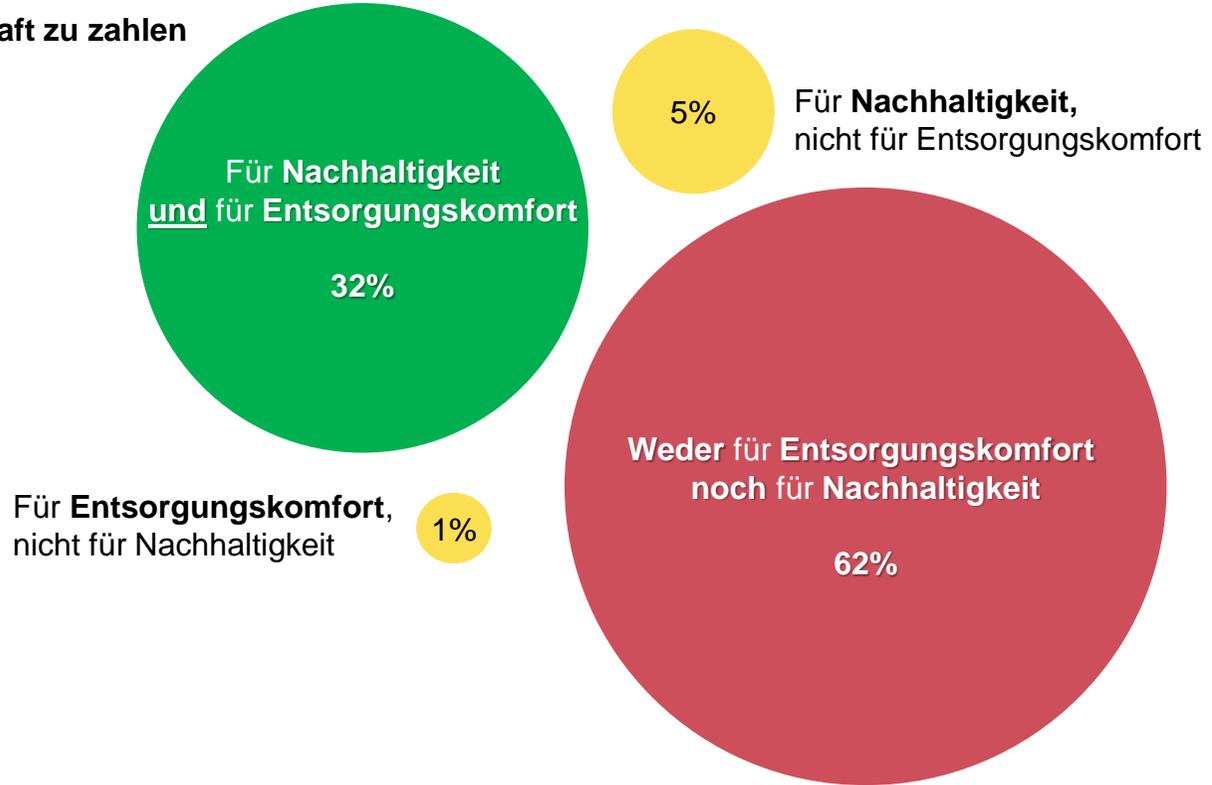


Frage 4: Und nun zur Abfuhr der Müllbehälter. Wie zufrieden sind Sie da mit...?

### 5. Umwelt und Entsorgungskomfort: Vergleich der Zahlungsbereitschaft

Zwischen den Gruppen derjenigen, die bereit wären, für eine höhere Nachhaltigkeit bzw. für eine Erhöhung des Entsorgungskomforts zu zahlen, besteht eine Überschneidung von 85%.<sup>1</sup>

jeweils **Bereitschaft zu zahlen**



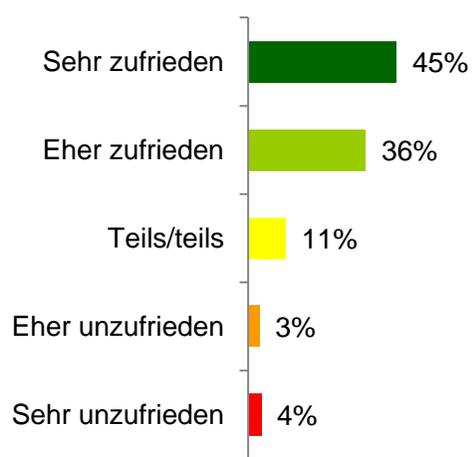
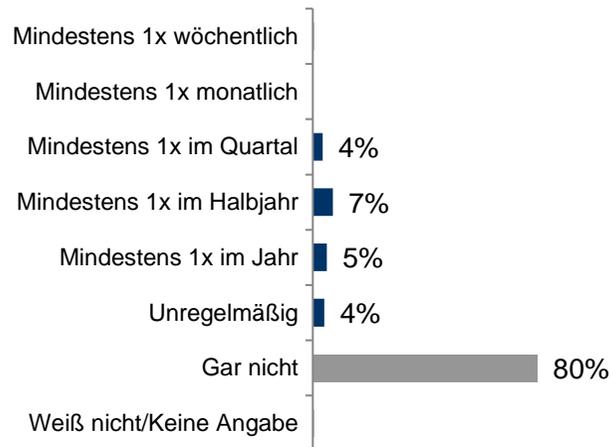
Frage 7: Wären Sie bereit, für eine Erhöhung der Umweltfreundlichkeit zu bezahlen?  
Frage 8: Wären Sie bereit, für eine Verbesserung des Entsorgungskomforts mehr zu bezahlen?

<sup>1</sup> Anteil von Befragten, die für Nachhaltigkeit und Entsorgungskomfort zu bezahlen bereit wären an Befragten, die für mindestens eine der beiden Sachen zu bezahlen bereit wären.

## 6. Grüngutannahmestellen: Häufigkeit, Zufriedenheit und Alternativen

Jeder Fünfte war im letzten Jahr mindestens einmal auf einer der Grüngutannahmestellen. Die meisten dieser Befragten sind mit dem System der Grüngutannahmestellen zufrieden.

<b>Besuche Grüngutannahmestelle</b>	<b>Zufriedenheit</b>
-------------------------------------	----------------------



Punktwert

78

n = 1000

n = 202

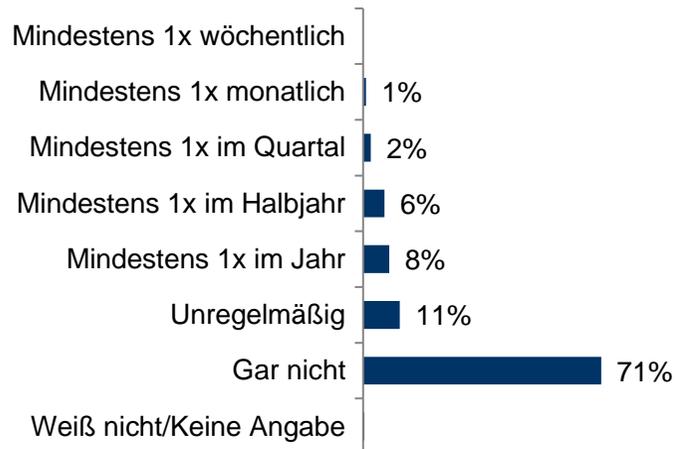
Frage 13: Wie häufig waren Sie in den letzten 12 Monaten auf einer der Grüngutannahmestellen des aha?

Frage 14: Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem System der Grüngutannahmestellen?

## 7. Wertstoffhof: Besuchshäufigkeit und präferierte Tage

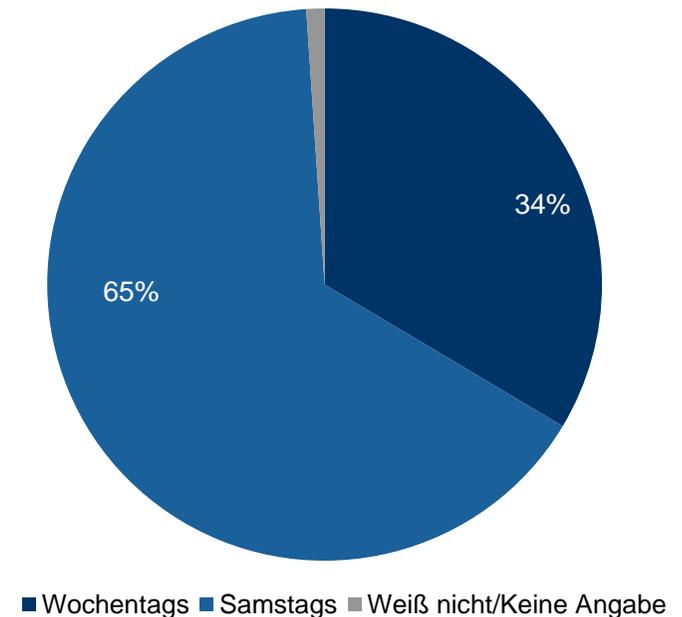
Etwa jeder vierte Befragte war im letzten Jahr auf einem der Wertstoffhöfe. Zwei Drittel bevorzugten dabei den Samstag für den Besuch auf dem Wertstoffhof.

Besuche Wertstoffhof



n = 1000

Präferierter Wochentag



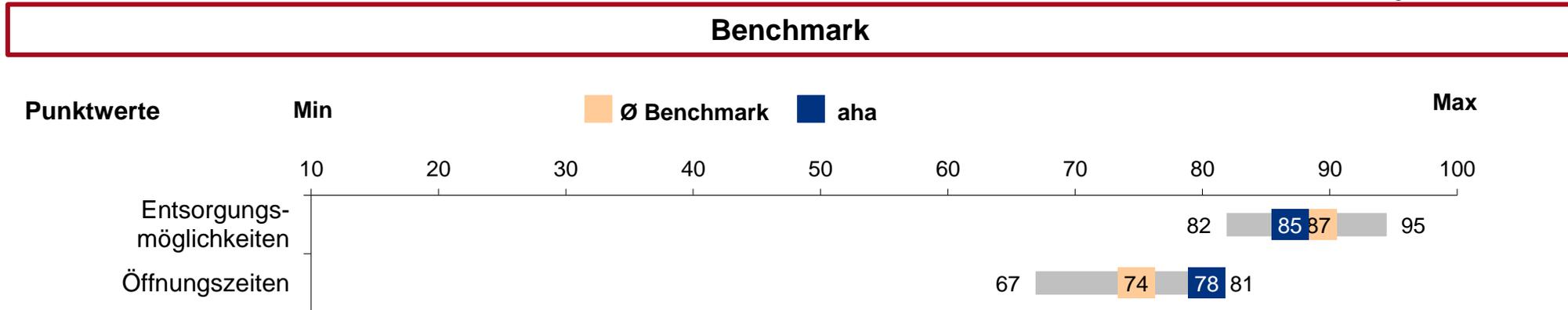
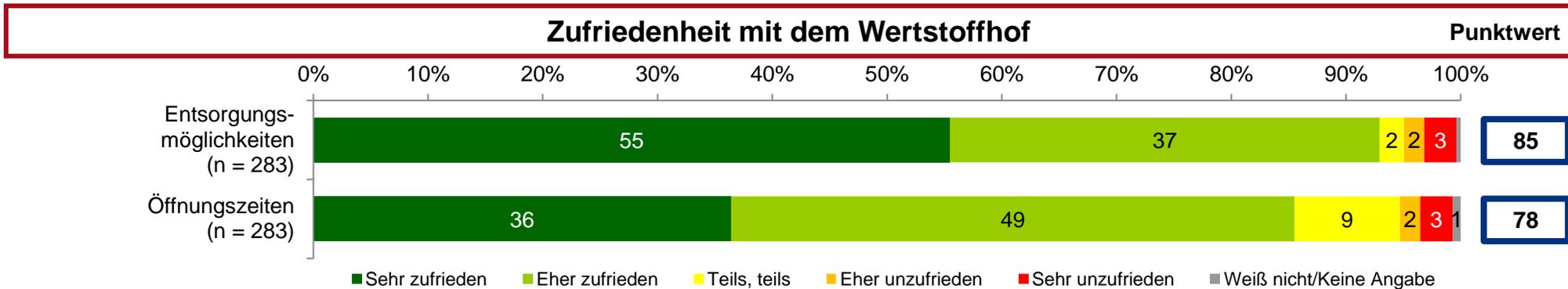
n = 283

Frage 16: Wie häufig waren Sie in den letzten 12 Monaten auf dem Wertstoffhof von aha Hannover?

Frage 19: Besuchen Sie die Wert- und Schadstoffsammelstellen lieber wochentags oder an einem Samstag?

## 7. Wertstoffhof: Zufriedenheit

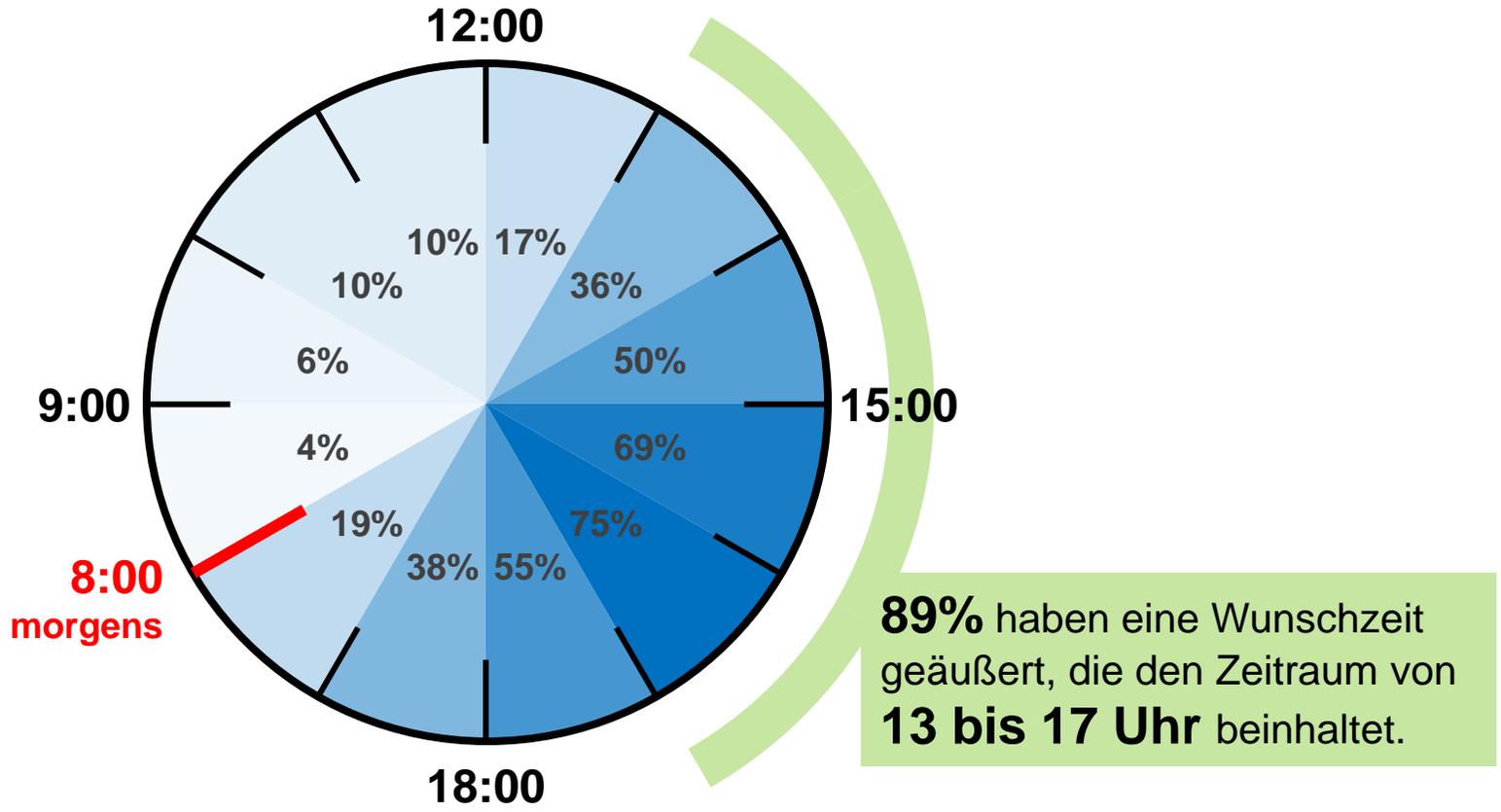
Die Zufriedenheit mit den Entsorgungsmöglichkeiten liegt im Rahmen des kommunalen Vergleichswerts, in Bezug auf die Öffnungszeiten liegt die Zufriedenheit etwas niedriger, allerdings über dem Benchmark.



Frage 17: Jetzt geht es um Ihre Zufriedenheit mit dem Wertstoffhof. Wie zufrieden sind Sie mit...?

### 7. Wertstoffhof: Wunschöffnungszeiten unter der Woche

Ein Öffnungszeitenraum von 13-17 Uhr würde 89% der genannten Öffnungszeiten abdecken. Auch die Zeiträume 14-18 Uhr und 15-19 Uhr ließen sich mit den Wünschen von jeweils 88% der Befragten vereinbaren.

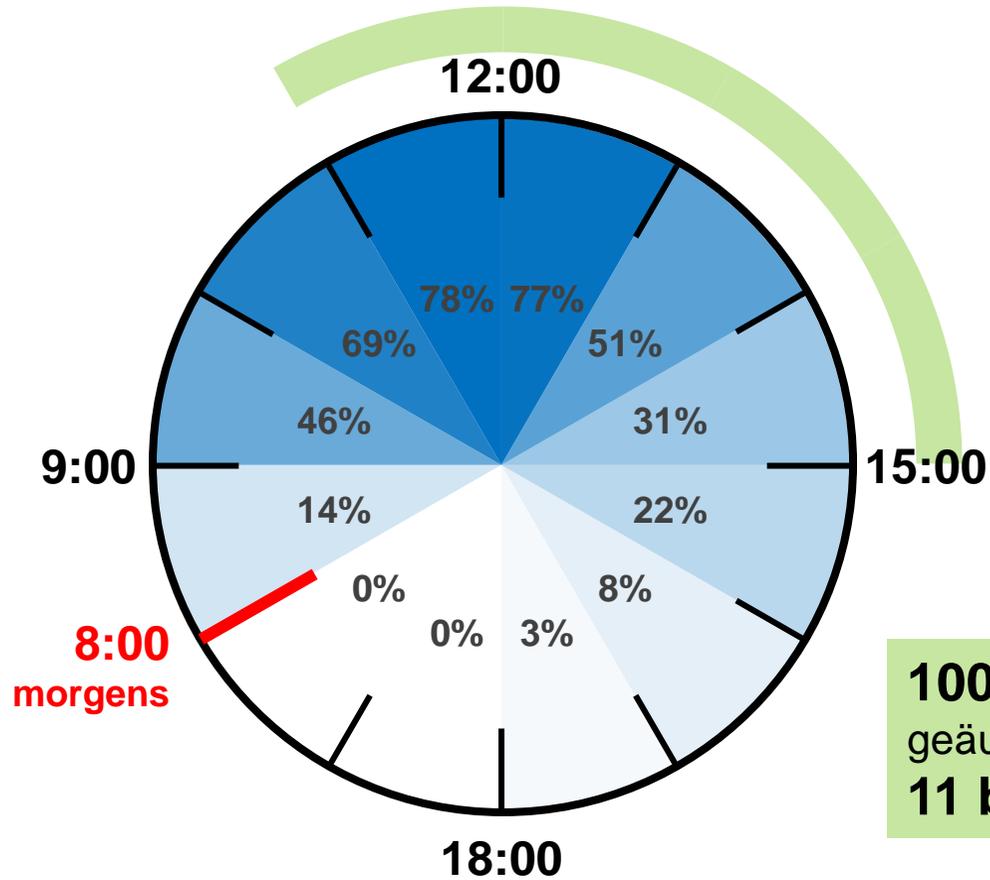


n = 283

Frage 20: Angenommen, Sie könnten sich einen beliebigen Zeitraum von 4 Stunden frei aussuchen, ab wann sollte der Wertstoffhof geöffnet sein? Montag bis Freitag ab ...

## 7. Wertstoffhof: Wunschöffnungszeiten am Wochenende

Alle Befragten, die den Wertstoffhof besucht haben, präferieren am Wochenende einen Öffnungszeitraum von 11-15 Uhr.



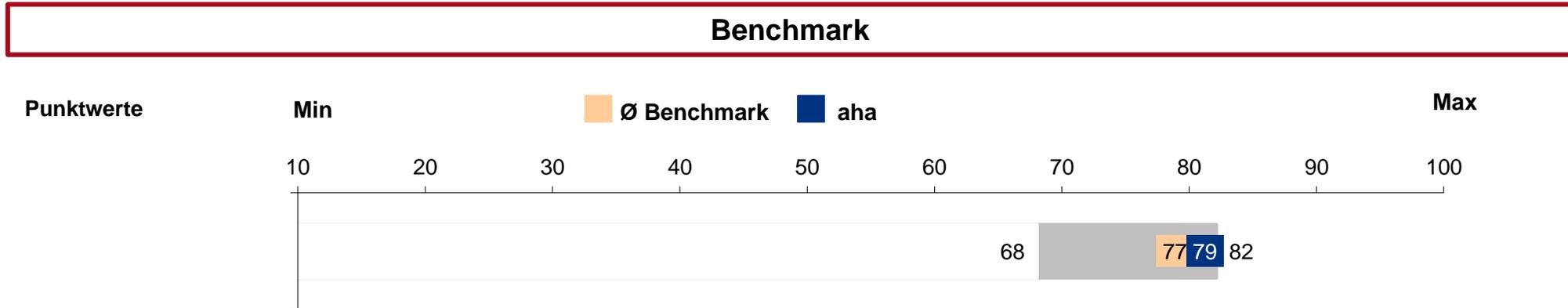
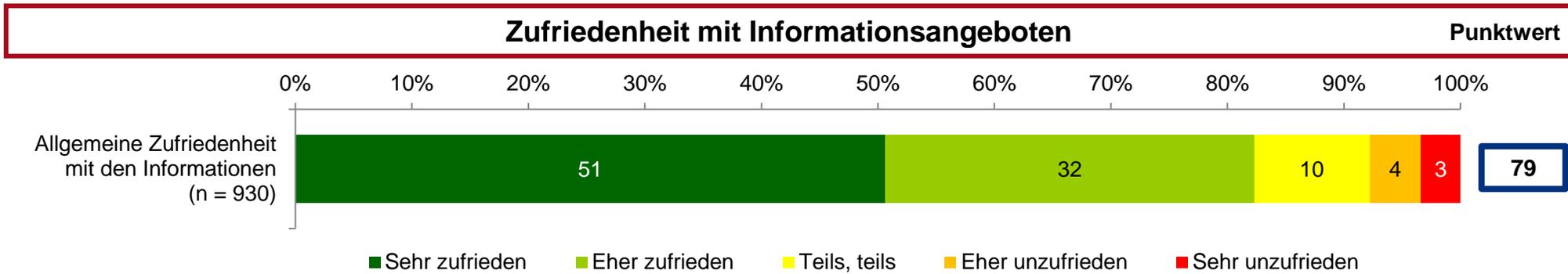
**100%** haben eine Wunschzeit geäußert, die den Zeitraum von **11 bis 15 Uhr** beinhaltet.

n = 283

Frage 21: Angenommen, Sie könnten sich einen beliebigen Zeitraum von 4 Stunden frei aussuchen, ab wann sollte der Wertstoffhof geöffnet sein? Samstag ab ...

## 8. Informationsangebote: Zufriedenheit

Die Zufriedenheit mit Informationsangeboten ist hoch und liegt leicht über dem kommunalen Benchmark.



Frage 22: Wie zufrieden sind Sie ganz allgemein mit den Informationsangeboten von "aha"?

## 9. Kontakt: Grund des Telefonkontakts und Zufriedenheit

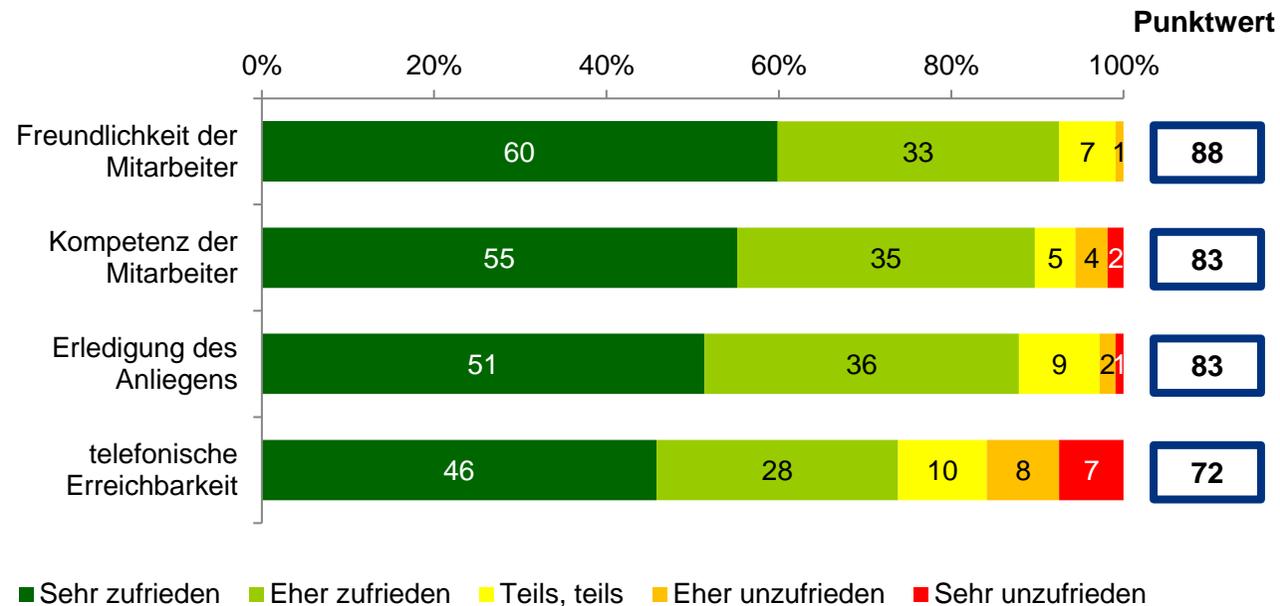
Die meisten Kontakte erfolgten aufgrund eines Informationsbedarfes. Aber auch die Gebührenbescheide und Nachfragen über Entsorgungsmöglichkeiten wurden genannt.

### Grund für Kontakt



n = 107

### Zufriedenheit mit Kontakt

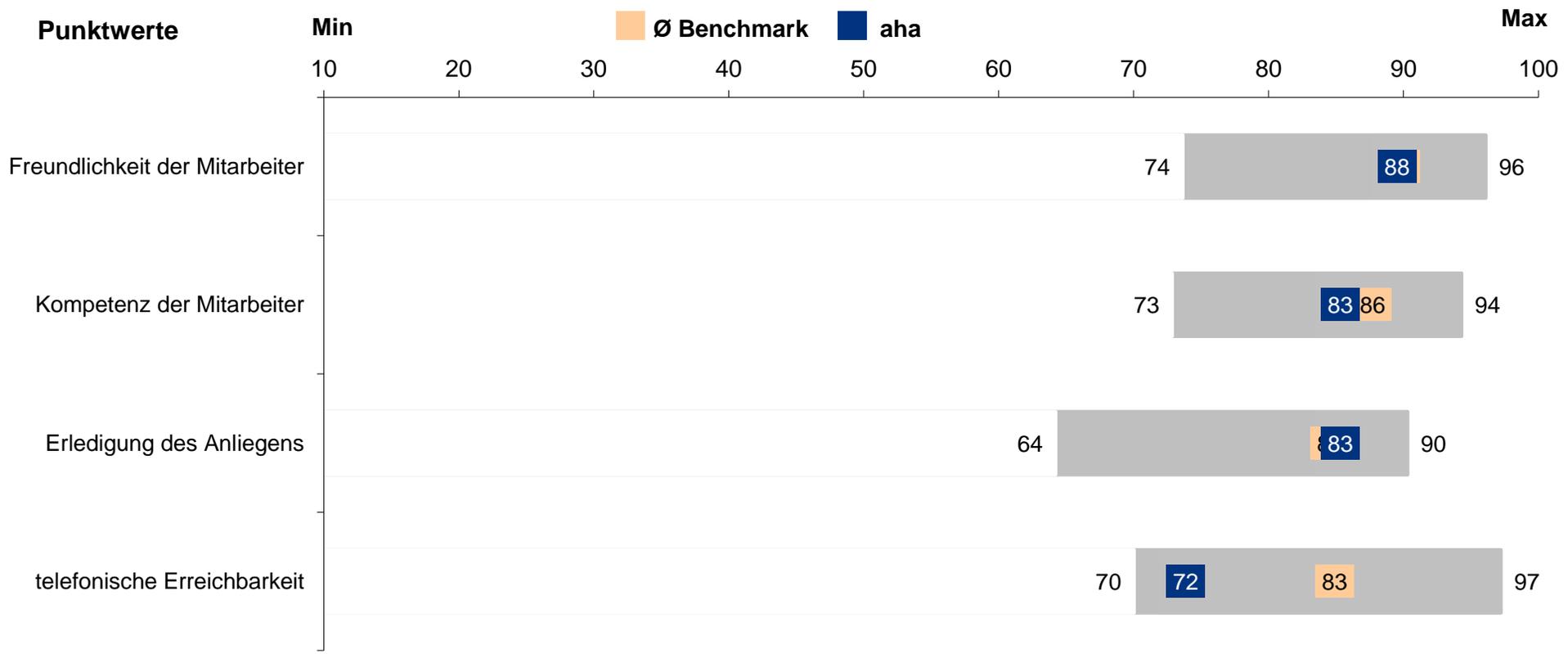


n = 107

Frage 27: Wenn Sie jetzt an das letzte Telefonat denken, aus welchem Grund hatten Sie "aha" angerufen?  
 Frage 28: Und wie zufrieden waren Sie da... ?

## 9. Kontakt: Zufriedenheit mit dem Telefonkontakt – im kommunalen Vergleich

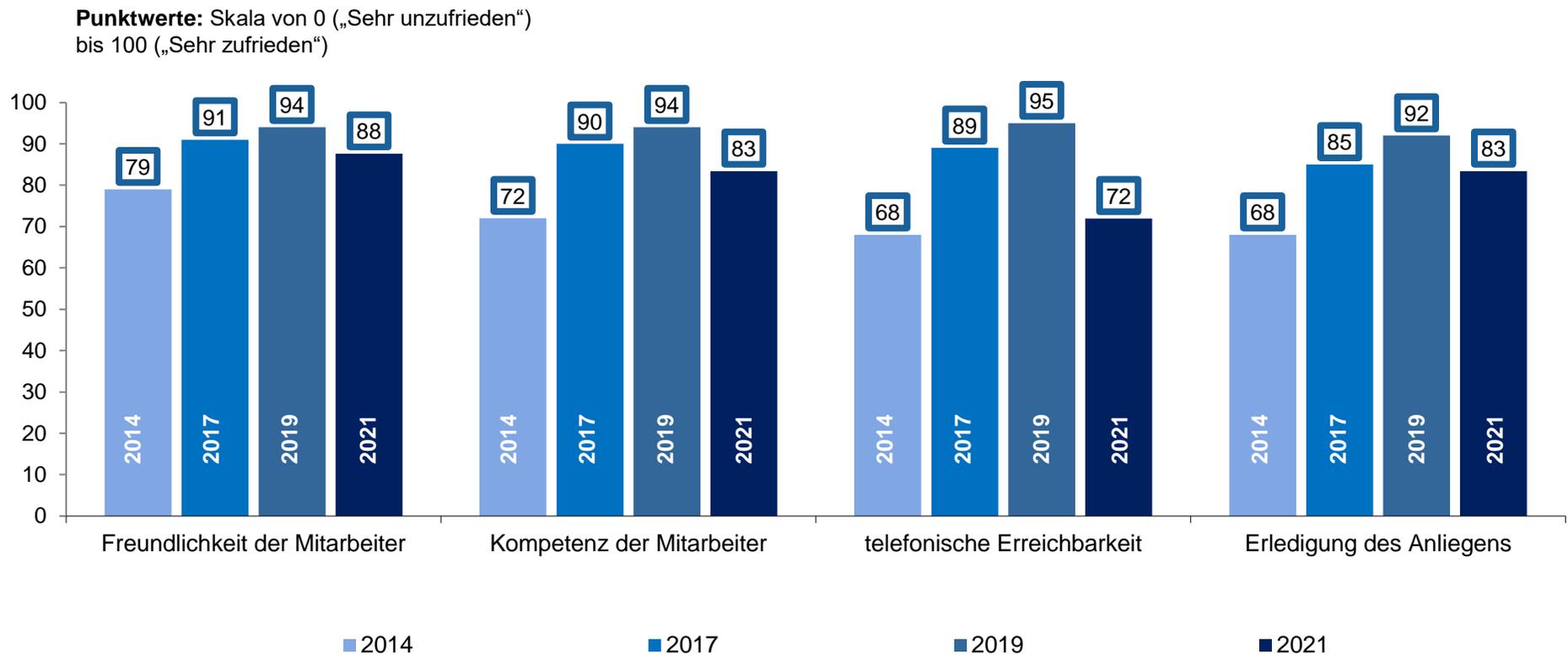
Im Vergleich zum kommunalen Benchmark fällt die telefonische Erreichbarkeit deutlich zurück.



Frage 28: Und wie zufrieden waren Sie da mit ... ?

## 9. Kontakt: Zufriedenheit mit dem Telefonkontakt – im Zeitvergleich

Die Zufriedenheit mit dem telefonischen Kontakt hat im Vergleich zu den beiden vorherigen Wellen teils deutlich abgenommen.

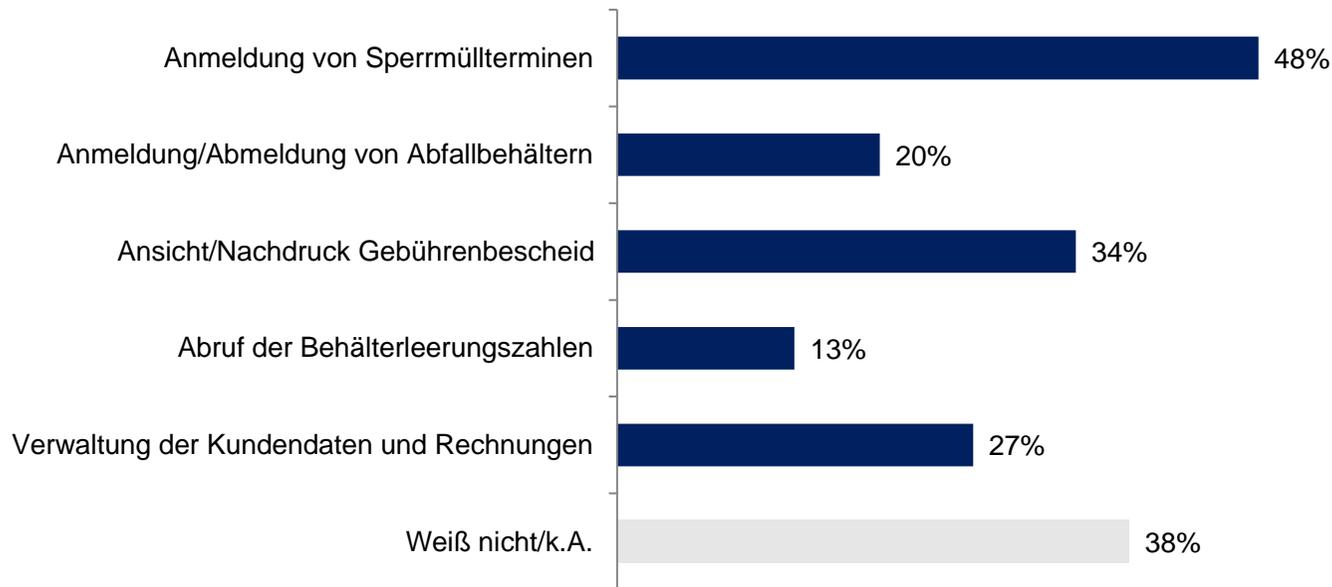


Frage 28: Und wie zufrieden waren Sie da mit ... ?

## 9. Kontakt: Gewünschte Online-Angebote

Von den abgefragten Online-Angeboten würde die Möglichkeit zur Beantragung von Sperrmüll am häufigsten genutzt.

### Gewünschte Online-Angebote



n = 1000

Frage 31: Welche der folgenden Angebote würden Sie über das Internet nutzen?

Mehrfachantworten möglich

## 10. Fazit

- Die Gesamtzufriedenheit mit dem Zweckverband für Abfallwirtschaft aha ist unverändert hoch.
- Die Zufriedenheit mit der Abfuhr des Gelben Sacks ist leicht gestiegen, ebenso die Akzeptanz der Müllgebühren.
- Die Zufriedenheit mit der Entsorgung von Papier, Sperrmüll und auf den Wertstoffhöfen ist leicht gesunken.
- Die Anzahl der Anrufer, aber auch die Zufriedenheit mit dem telefonischen Kontakt hat deutlich abgenommen, am deutlichsten bei der Erreichbarkeit der Mitarbeiter, am wenigsten bei der Freundlichkeit der Mitarbeiter.
- Die gleichbleibend hohe Gesamtzufriedenheit trotz sinkender Zufriedenheitswerte bei einzelnen Entsorgungsfractionen spricht dafür, dass aha bei den Bürgern als verlässlicher Partner wahrgenommen wird, was auch durch die positive Einschätzung der Handhabung der Corona-Pandemie nahegelegt wird.
- Vereinzelt gibt es Kritikpunkte an den Säcken und die Bitte, diese durch Tonnen zu ersetzen, dies betrifft sowohl die Gelben Säcke als auch die Biosäcke. Dieser Punkt sollte im Auge behalten werden.
- Von einzelnen Kritikpunkten kann angenommen werden, dass sie mit der Corona-Situation zusammenhängen. Dies betrifft etwa die gesunkene Zufriedenheit mit der Entsorgung von Papier, Sperrmüll und auf Wertstoffhöfen sowie die mit der telefonischen Erreichbarkeit.
- Das Image des Zweckverbands ist gut. Für die Zukunft nach Corona könnte angestrebt werden, die kommunalen Vergleichswerte nicht nur zu erreichen, sondern auch zu übertreffen.

## Kontakt

 Ute Kerber  
Geschäftsführerin  
 L·Q·M Marktforschung GmbH  
Augustinergäßchen 6  
 55116 Mainz  
Tel.: 06131/97 212-16  
Fax: 06131/97 212-10  
E-Mail: ute.kerber@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](http://www.L-Q-M.de)

## Anhang: Statistik (I)

Frage S1: „Wohnen Sie gegenwärtig zur Miete oder sind Sie Eigentümer?“	n = 1000	
Miete	54%	540
In der eigenen Wohnung, im eigenen Haus	41%	407
Keine Angabe	5%	53

Frage S2: „Und in was für einem Haustyp wohnen Sie?“	n = 1000	
Einfamilienhaus (freistehend, Doppelhaus oder Reihenhaus)	32%	320
Zweifamilienhaus	9%	86
Mehrfamilienhaus mit 3 bis 9 Wohnungen	32%	323
Mehrfamilienhaus mit 10 bis 15 Wohnungen	16%	164
Haus mit mehr als 15 bis ca. 50 Wohnungen	4%	35
Hochhaus/Großer Wohnkomplex mit mehr als 50 Wohnungen pro Haus	1%	14
Weiß nicht/Keine Angabe	6%	58

Frage S3: „Wie viele Personen, Sie selbst eingeschlossen, leben in Ihrem Haushalt?“	n = 1000	
1 Person	7%	74
2 Personen	43%	433
3 Personen	20%	203
4 Personen	12%	117
5 Personen oder mehr	2%	22
Keine Angabe	15%	151

## Anhang: Statistik (II)

Frage S4: „In welchem Ort wohnen Sie?“	n = 1000	
Barsinghausen	3%	30
Burgdorf	3%	26
Burgwedel	2%	17
Garbsen	5%	53
Gehrden	1%	13
Hannover	47%	469
Hemmingen	2%	16
Isernhagen	2%	21
Laatzen	4%	36
Langenhagen	5%	46
Lehrte	4%	38
Neustadt a. Rbge.	4%	38
Pattensen	1%	12
Ronnenberg	2%	21
Seelze	3%	29
Sehnde	2%	20
Springe	3%	25
Uetze	2%	17
Wedemark	3%	25
Wennigsen	1%	12
Wunstorf	4%	36

## Anhang: Statistik (III)

Frage S4a: „In welchem Stadtbezirk von Hannover wohnen Sie?“	n = 469	
Ahlem-Badenstedt-Davenstedt	7%	33
Bothfeld-Vahrenheide	13%	63
Buchholz Kleefeld	9%	40
Döhren-Wülfel	9%	40
Herrenhausen-Stöcken	6%	29
Kirchrode-Bemerode-Wülferode	6%	26
Linden-Limmer	8%	39
Misburg-Anderten	6%	30
Mitte	8%	39
Nord	9%	40
Ricklingen	6%	29
Südstadt-Bult	7%	32
Vahrenwald-List	6%	29

## Anhang: Statistik

<b>Frage S6: Alter</b>	<b>n = 1000</b>	
18-24 Jahre	10%	96
25-39 Jahre	24%	238
40-59 Jahre	34%	336
60-74 Jahre	19%	191
75 Jahre und älter	14%	139

<b>Frage S8: Geschlecht</b>	<b>n = 1000</b>	
Männlich	49%	485
Weiblich	52%	515