



L · Q · M



KUNDENFocus
● Bürger 2017

Bürgerbefragung zu
Zufriedenheit und Leistungsbedarf
für den
Zweckverband Abfallwirtschaft
Region Hannover

Ergebnisvorstellung

Hannover, den 07. Dezember 2017

1. Hintergrund

1. Hintergrund: Stichprobe

Zielgruppe:



- Einwohnerinnen und Einwohner ab 18 Jahren im gesamten Entsorgungsgebiet des aha
- Repräsentative Stichprobe n = 1.000 Befragte, quotiert nach Stadt und Umland

Methodik:



- Telefonbefragung (CATI = Computer Assisted Telephone Interviewing)
- Durchschnittliche Interviewdauer: 14 Minuten
- Befragungszeitraum: 04.09 – 22.09.2017

Interviews:

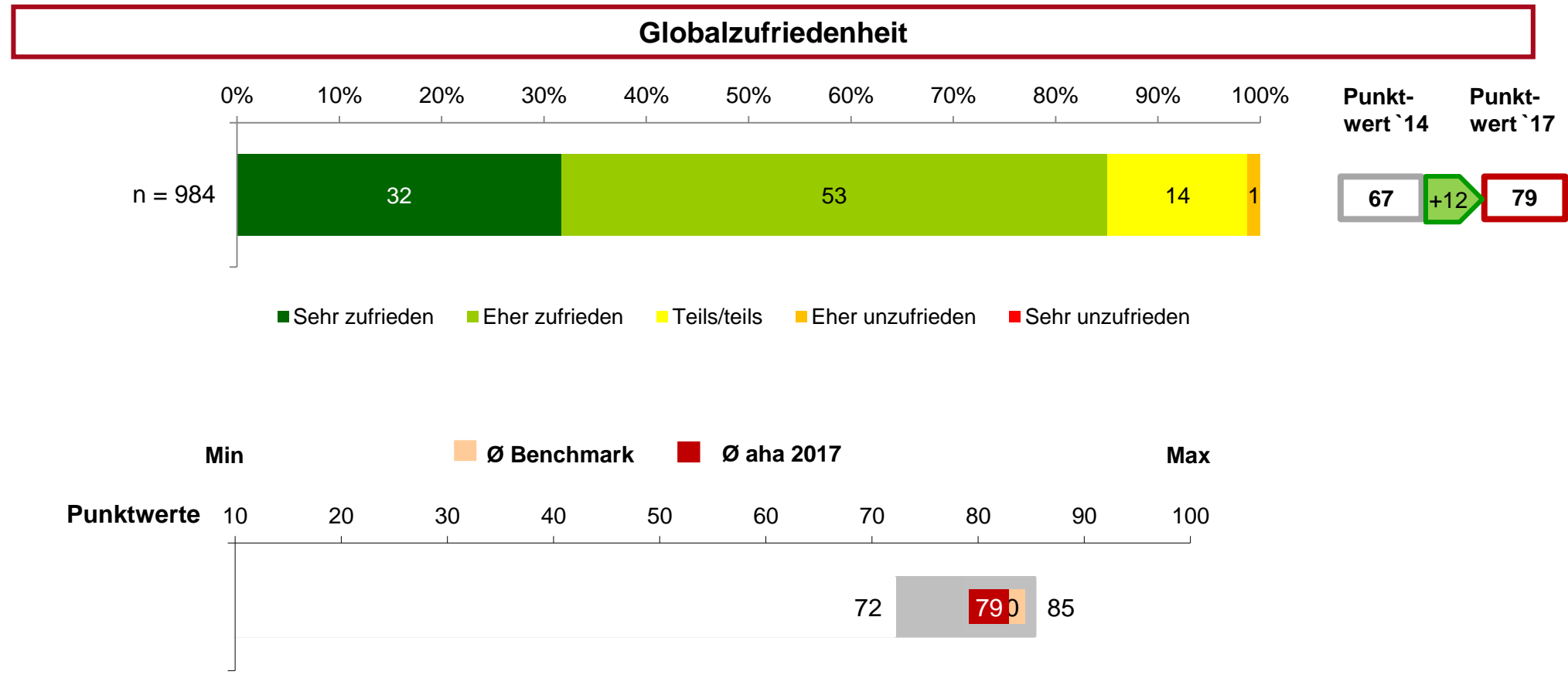


- Fragebogen:
 - 20 geschlossene Fragen
 - 1 offene Frage
- 8 Fragen zur Demografie

2. Gesamteindruck

2. Gesamteindruck: Zufriedenheit mit aha

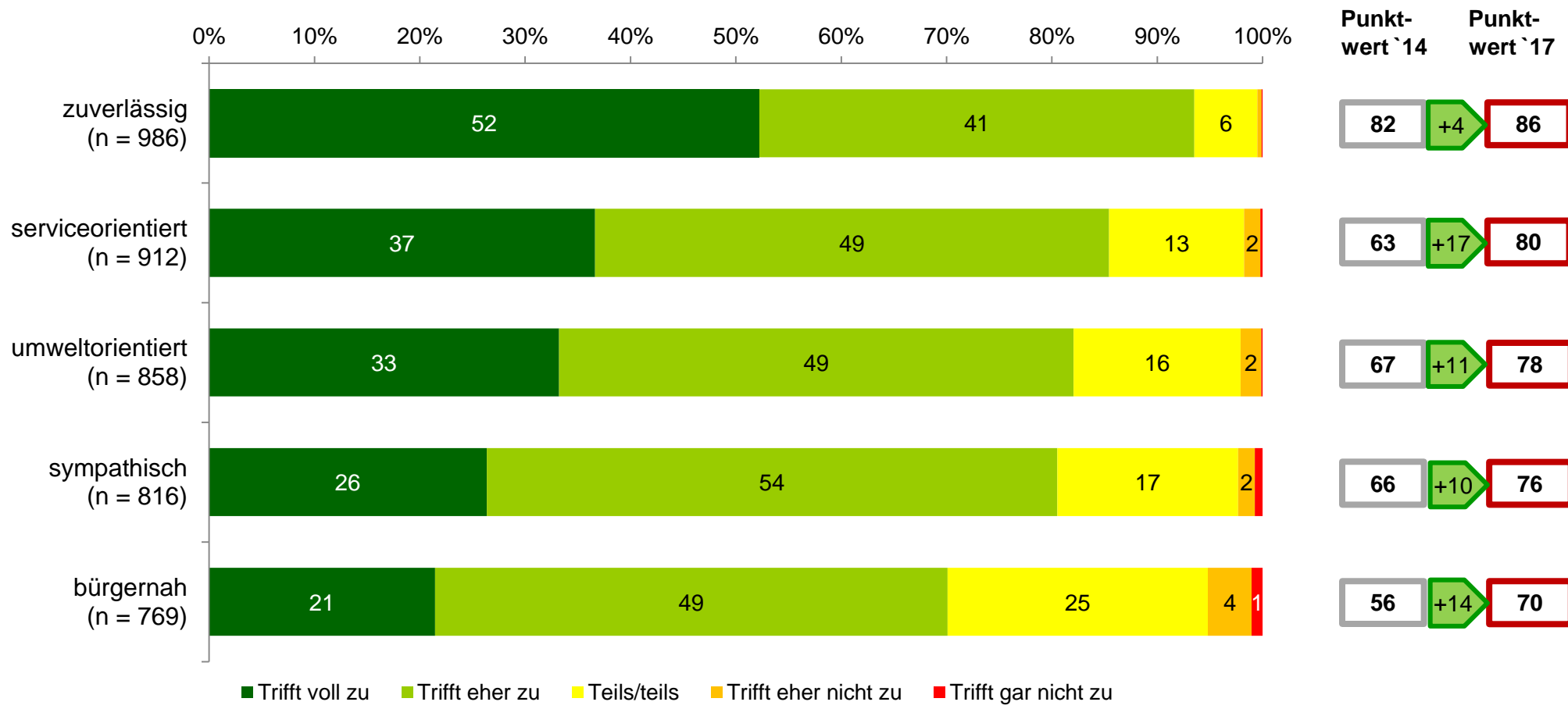
85 Prozent der Bürgerinnen und Bürger geben an, eher oder sehr zufrieden mit dem aha zu sein. Der aha liegt damit nun im kommunalen Durchschnitt, die Zufriedenheit hat sich seit 2014 deutlich erhöht.



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

2. Gesamteindruck: Image des aha

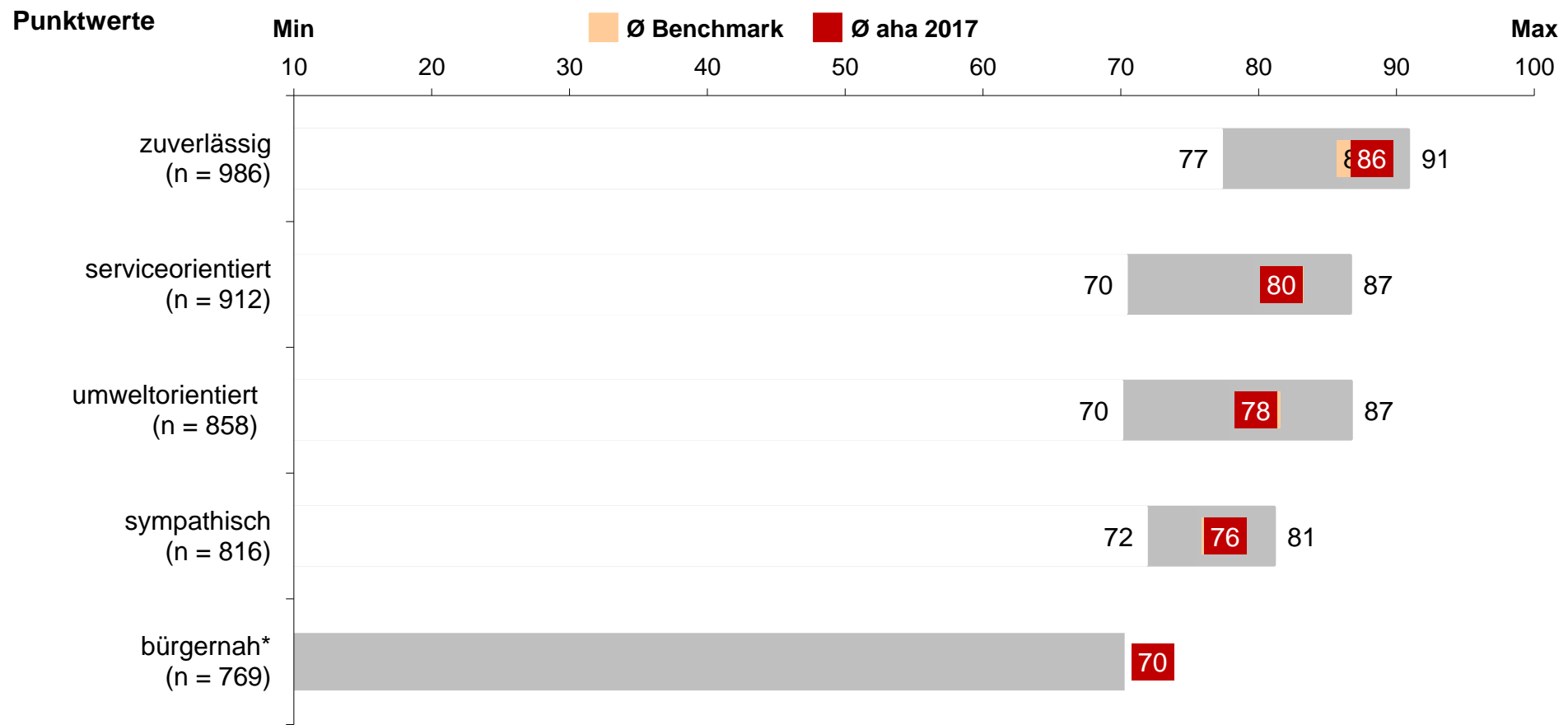
Der Zweckverband wird vor allem als zuverlässig und serviceorientiert wahrgenommen. Lediglich bei der Zuschreibung „bürgernah“ gibt es einige kritische Stimmen. Im Vergleich zu 2014 hat sich der aha in allen Wahrnehmungskategorien verbessert.



Frage 2: Ich lese Ihnen jetzt ein paar Eigenschaften vor und möchte von Ihnen wissen, inwieweit sie auf "aha" zutreffen.

2. Gesamteindruck: Image des aha

Der aha schneidet in allen Kategorien im kommunalen Vergleich durchschnittlich gut ab.

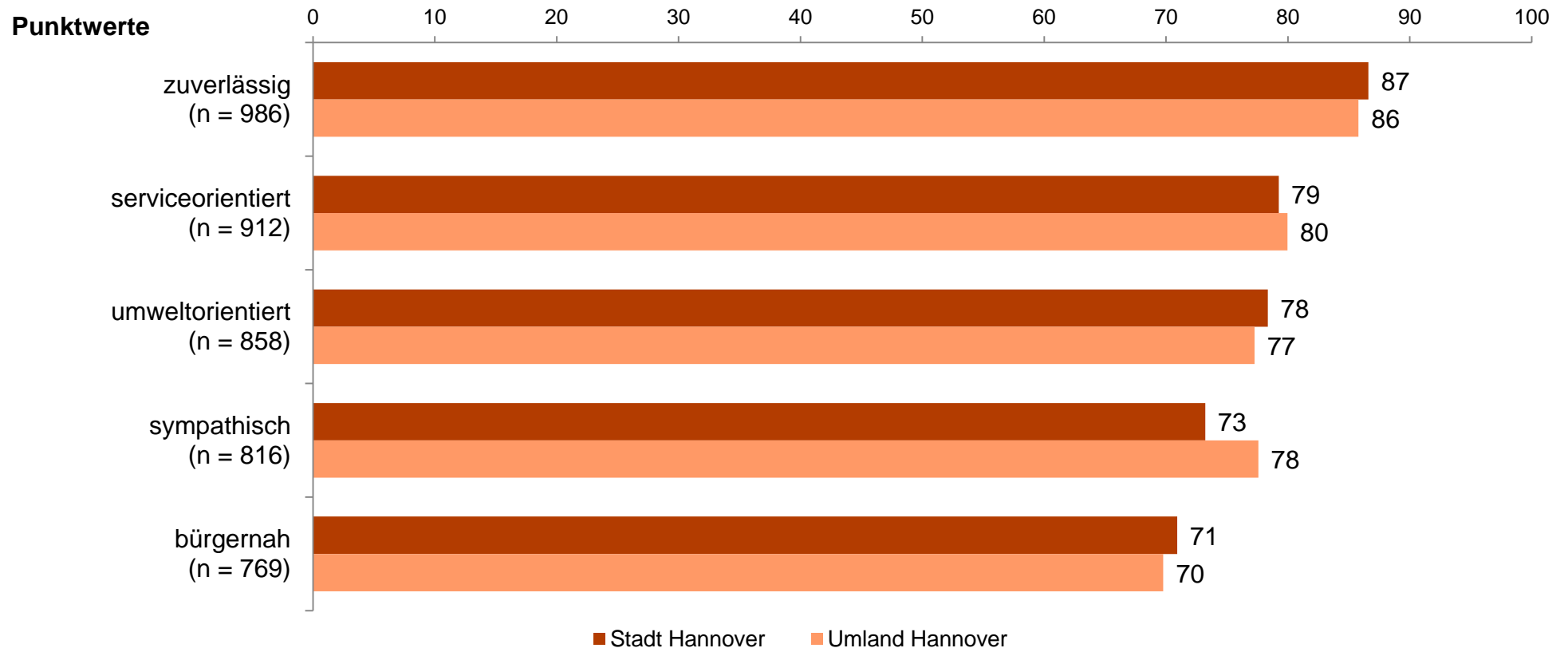


*Kein Benchmark vorhanden

Frage 2: Ich lese Ihnen jetzt ein paar Eigenschaften vor und möchte von Ihnen wissen, inwieweit sie auf "aha" zutreffen.

2. Gesamteindruck: Image des aha detailliert nach Wohnort

2014 hat das Umland den aha deutlich kritischer bewertet als die Stadtbewohner. 2017 zeigen sich regionale Unterschiede kaum noch. Bei der Sympathie ist der damalige Unterschied sogar gekippt: Heute empfinden die Bewohner im Umland den aha als sympathischer.

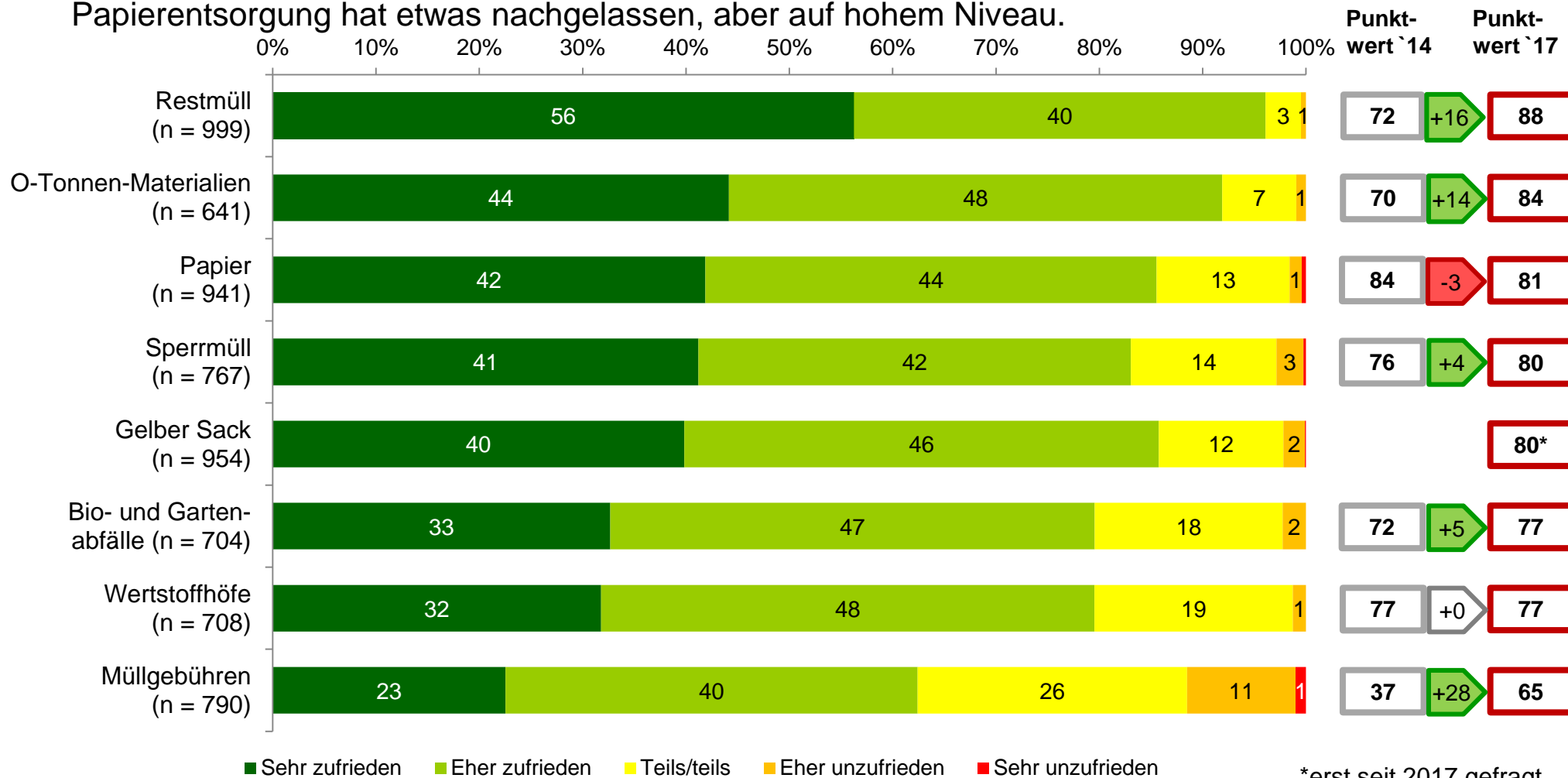


Frage 2: Ich lese Ihnen jetzt ein paar Eigenschaften vor und möchte von Ihnen wissen, inwieweit sie auf "aha" zutreffen.

3. Entsorgung

3. Entsorgung: Zufriedenheit im Detail

Die Zufriedenheit mit der Entsorgung hat sich deutlich verbessert, besonders bzgl. der Müllgebühren, der Entsorgung des Restmülls und der O-Tonnen-Materialien. Die Zufriedenheit mit der Papierentsorgung hat etwas nachgelassen, aber auf hohem Niveau.

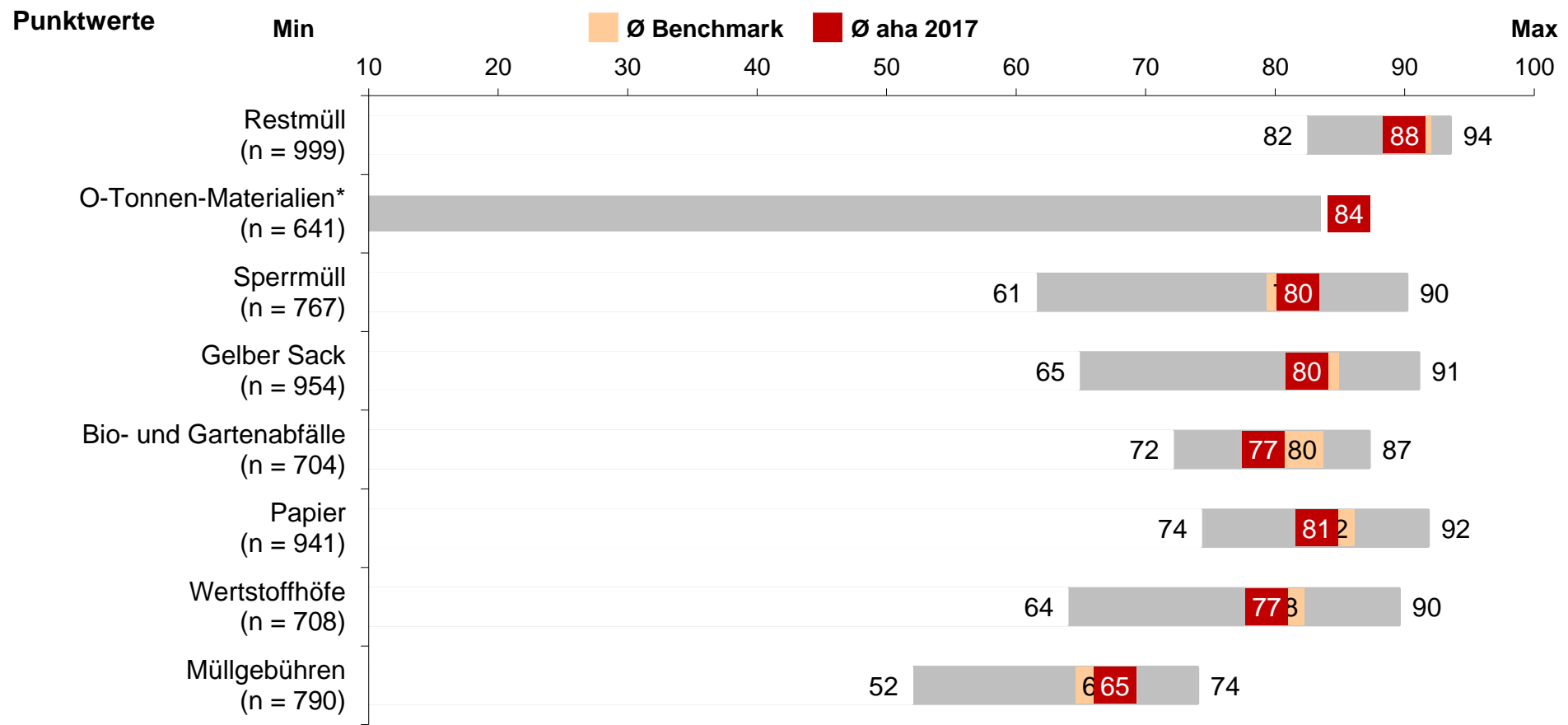


*erst seit 2017 gefragt

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

3. Entsorgung: Zufriedenheit im Vergleich

Auch bezüglich der Zufriedenheit mit der Entsorgung liegt der aha mit den aktuellen Zahlen im kommunalen Durchschnitt.

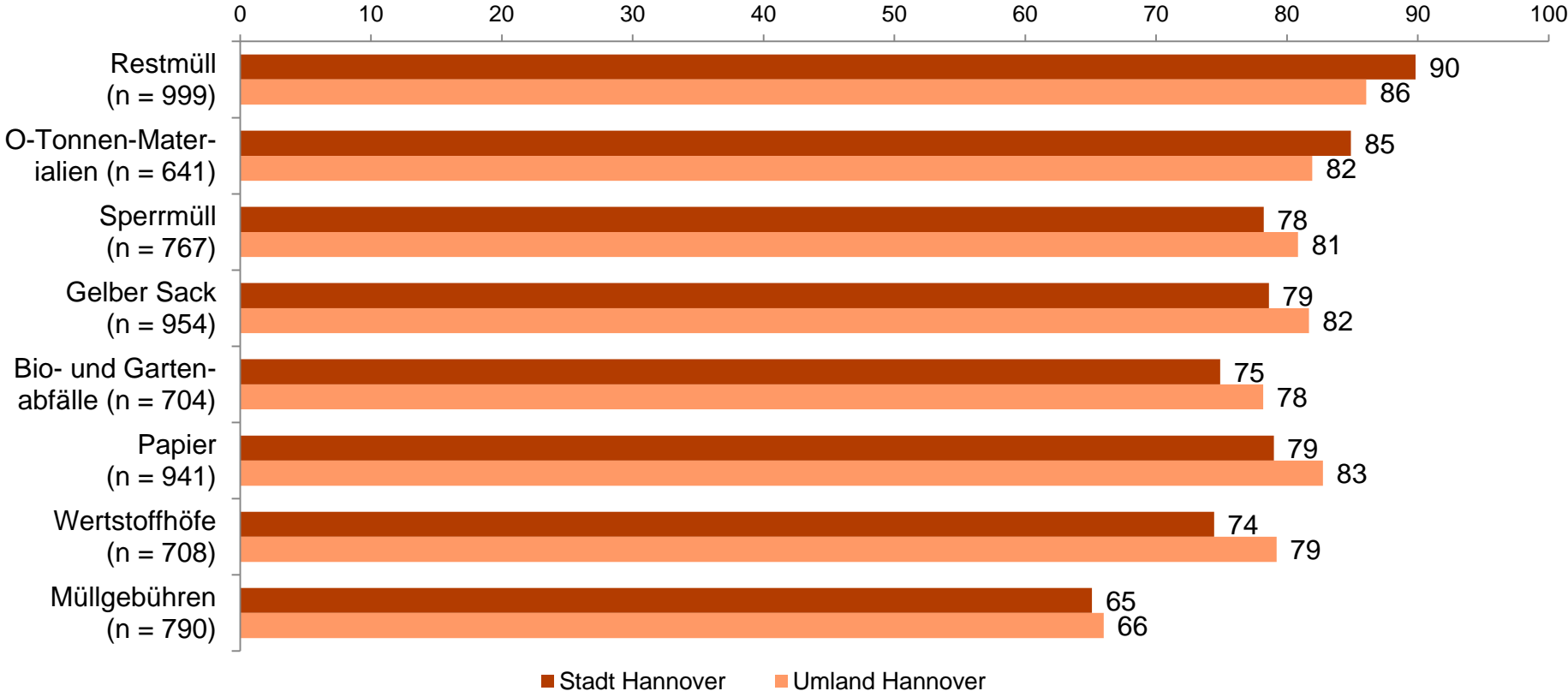


*Kein Benchmark vorhanden

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

3. Entsorgung: Zufriedenheit nach Wohnort

Bei der Entsorgung sind die Bürgerinnen und Bürger im Umland in vielen Kategorien zufriedener als die Städter. Nur mit der Entsorgung des Restmülls und der O-Tonnen-Materialien zeigen sich die in der Stadt lebenden Bürger noch etwas zufriedener, aber der Unterschied ist deutlich geringer als noch vor drei Jahren.



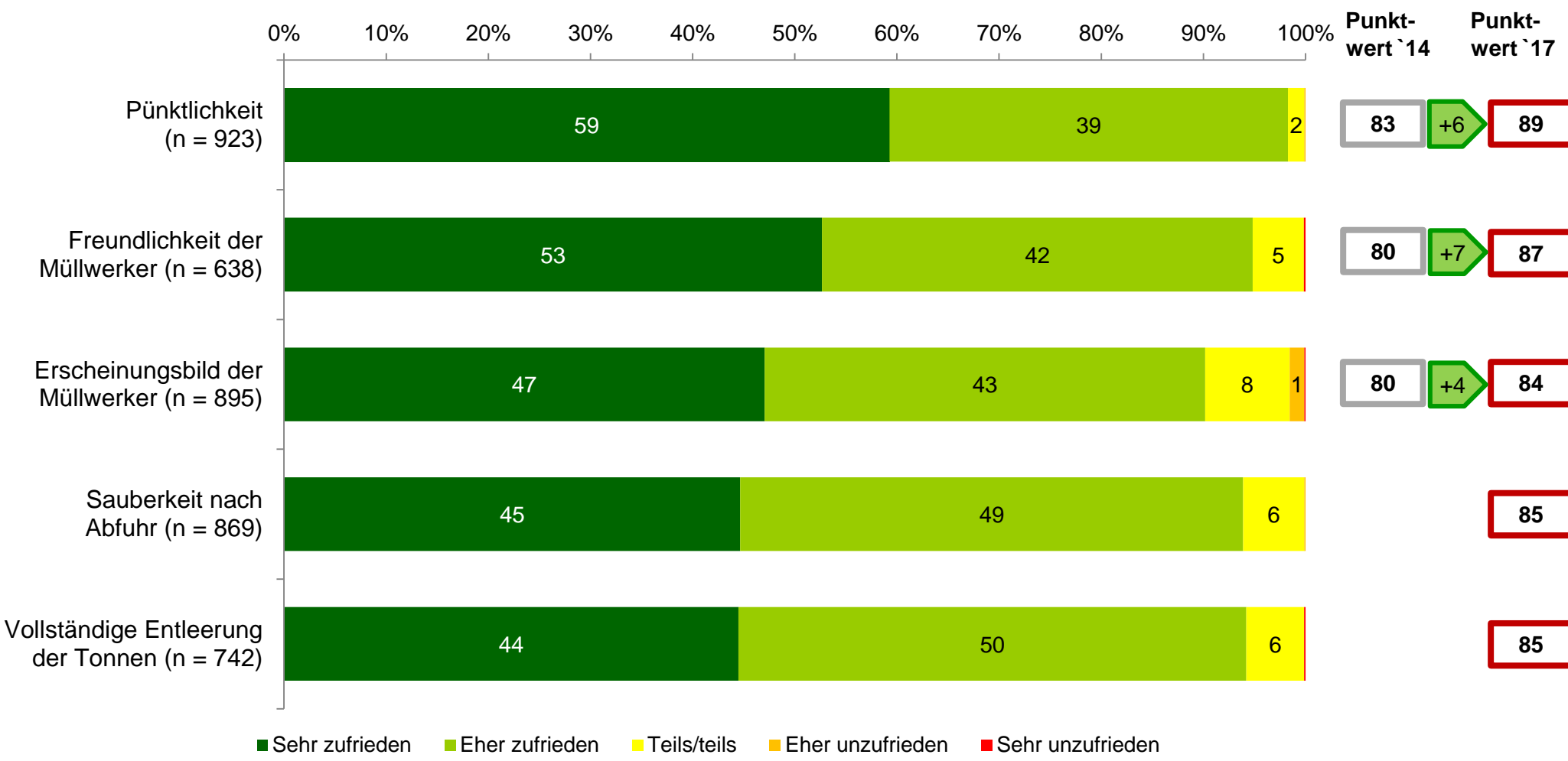
Frage 3: Lassen Sie uns jetzt über Ihre Zufriedenheit speziell mit der Entsorgung sprechen. Wie zufrieden sind Sie mit...?



4. Abfuhr

4. Abfuhr: Zufriedenheit im Detail

Fast alle Bürgerinnen und Bürger sind mit der Abfuhr durch den aha eher oder sehr zufrieden. Auch hier konnte sich der aha in allen zuvor erfassten Kategorien verbessern.



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

4. Abfuhr: Zufriedenheit im Vergleich

Bezüglich der Zufriedenheit mit der Abfuhr liegt der aha erneut in allen Kategorien im kommunalen Durchschnitt.



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

4. Abfuhr: Zufriedenheit im Vergleich detailliert nach Wohnort

Bei der Abfuhr zeigt sich ein ähnliches Bild wie bei der Entsorgung. Die im Umland lebenden Bürgerinnen und Bürger sind etwas zufriedener als die in der Stadt lebenden. Bereits 2014 zeigten sich bei diesen Items keine regionalen Unterschiede.

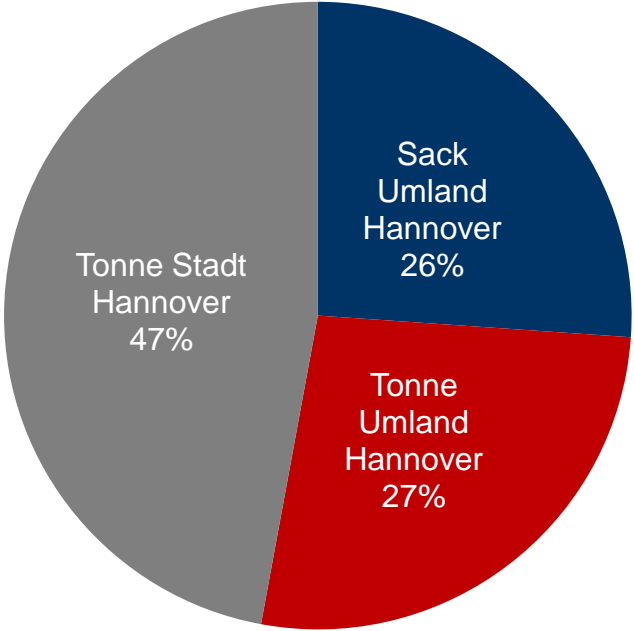


Frage 4: Und nun zur Abfuhr der Müllbehälter. Wie zufrieden sind Sie da mit...?

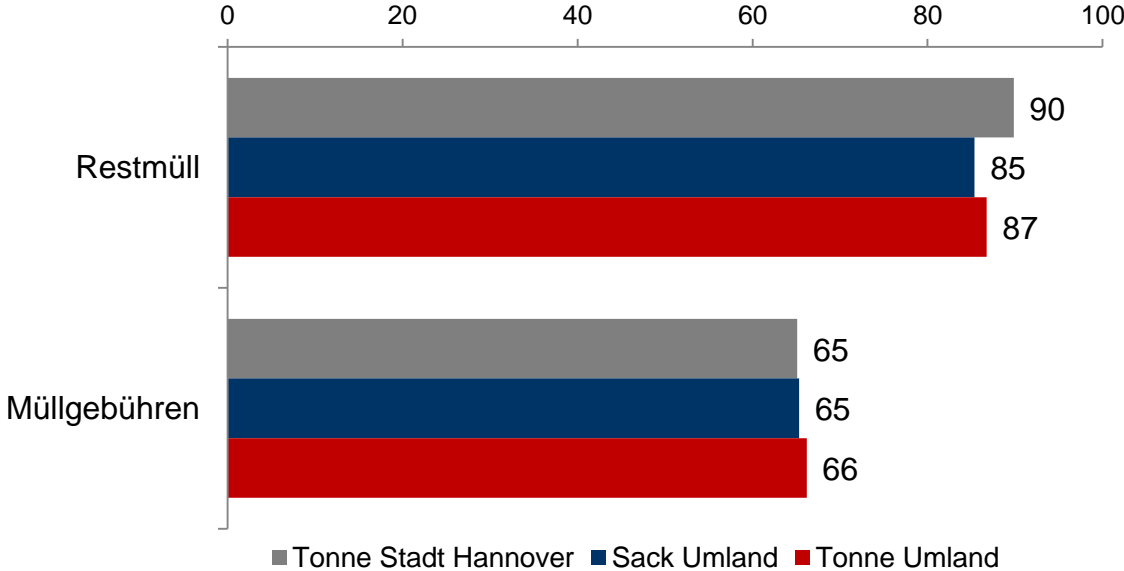
4. Abfuhr: Art und Zufriedenheit mit der Restmüllabfuhr

Etwa drei Viertel der Bürgerinnen und Bürger nutzen mittlerweile in der Stadt und im Umland die Tonne anstelle des Sacks für die Restmüllabfuhr. Die Zufriedenheit mit der Restmüllabfuhr ist bei Befragten, die sich für die Graue Tonne entschieden haben, kaum höher, als bei den Benutzern des Sacks. Die Zufriedenheit mit den Müllgebühren unterscheidet sich nicht.

Art der Restmüllabfuhr	Zufriedenheit im Vergleich
------------------------	----------------------------



n = 1.000

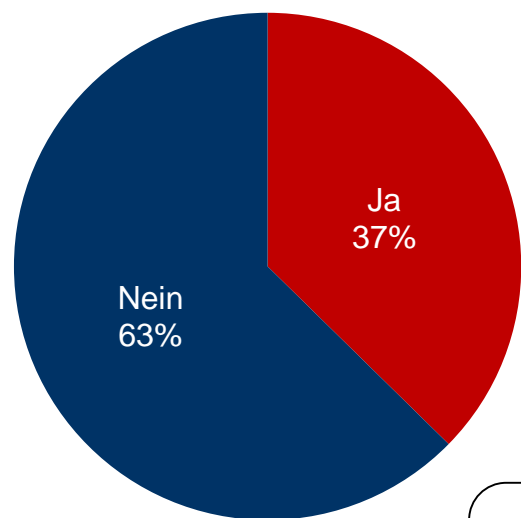


Frage 5: Nutzen Sie für die Restmüllabfuhr den Sack oder die Tonne?

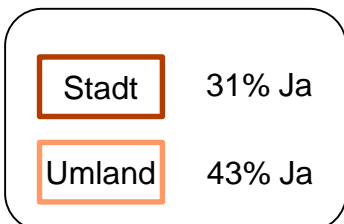
4. Abfuhr: Kenntnis über Gebühren

Etwas mehr als ein Drittel der Befragten gibt an, Kenntnis über die Höhe der Müllentsorgungsgebühren zu besitzen. Dabei sind Eigentümer und die höheren Altersgruppen informierter als Mieter und die jüngeren Altersgruppen.

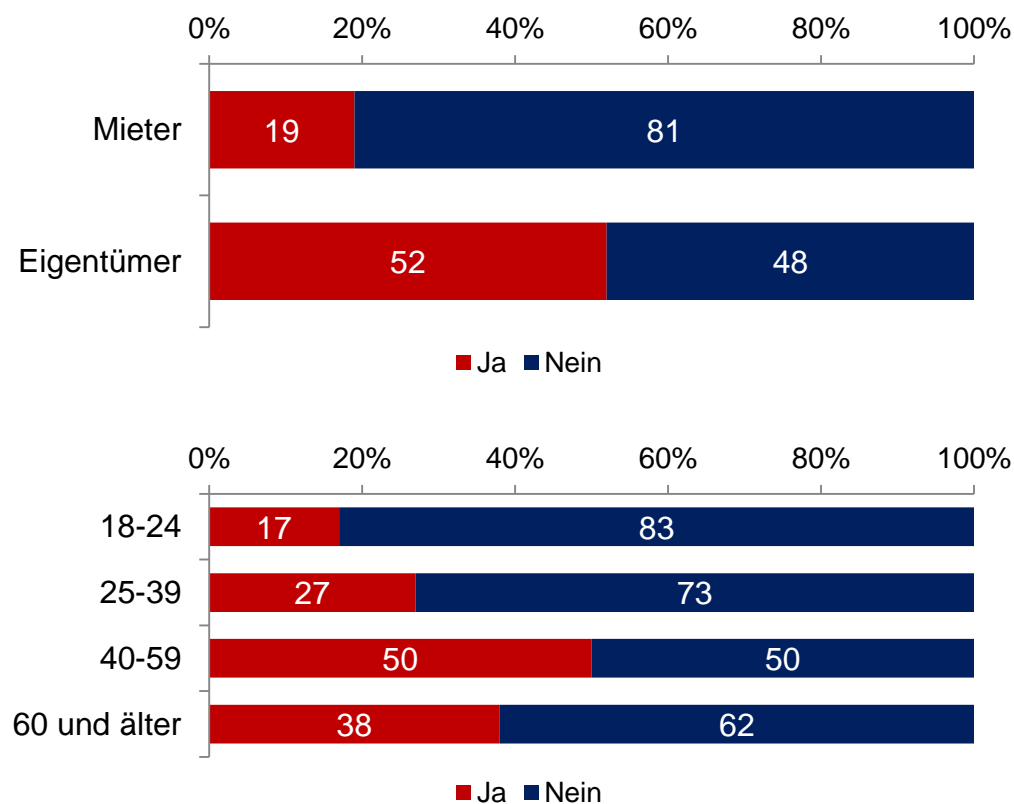
Gesamt



n = 980



detailliert nach Wohnsituation & Alter



Frage 6: Wissen Sie, wie viel Sie im Jahr für Müllabfuhr und Entsorgung bezahlen?

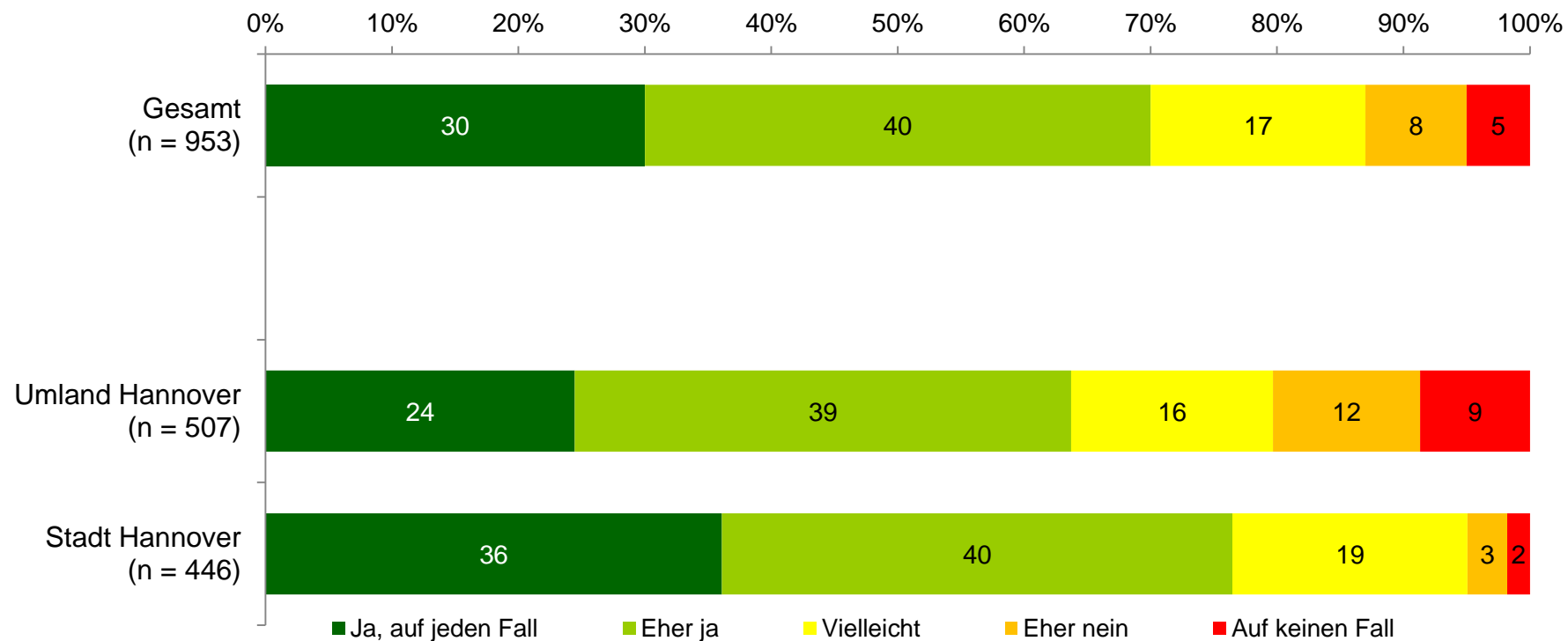


5. Wertstofftonne

5. Wertstofftonne: Zustimmung zur Einführung

76 Prozent der Befragten in der Landeshauptstadt befürworten die (Wieder-)Einführung der Wertstofftonne, im Umland sind es 63 Prozent.

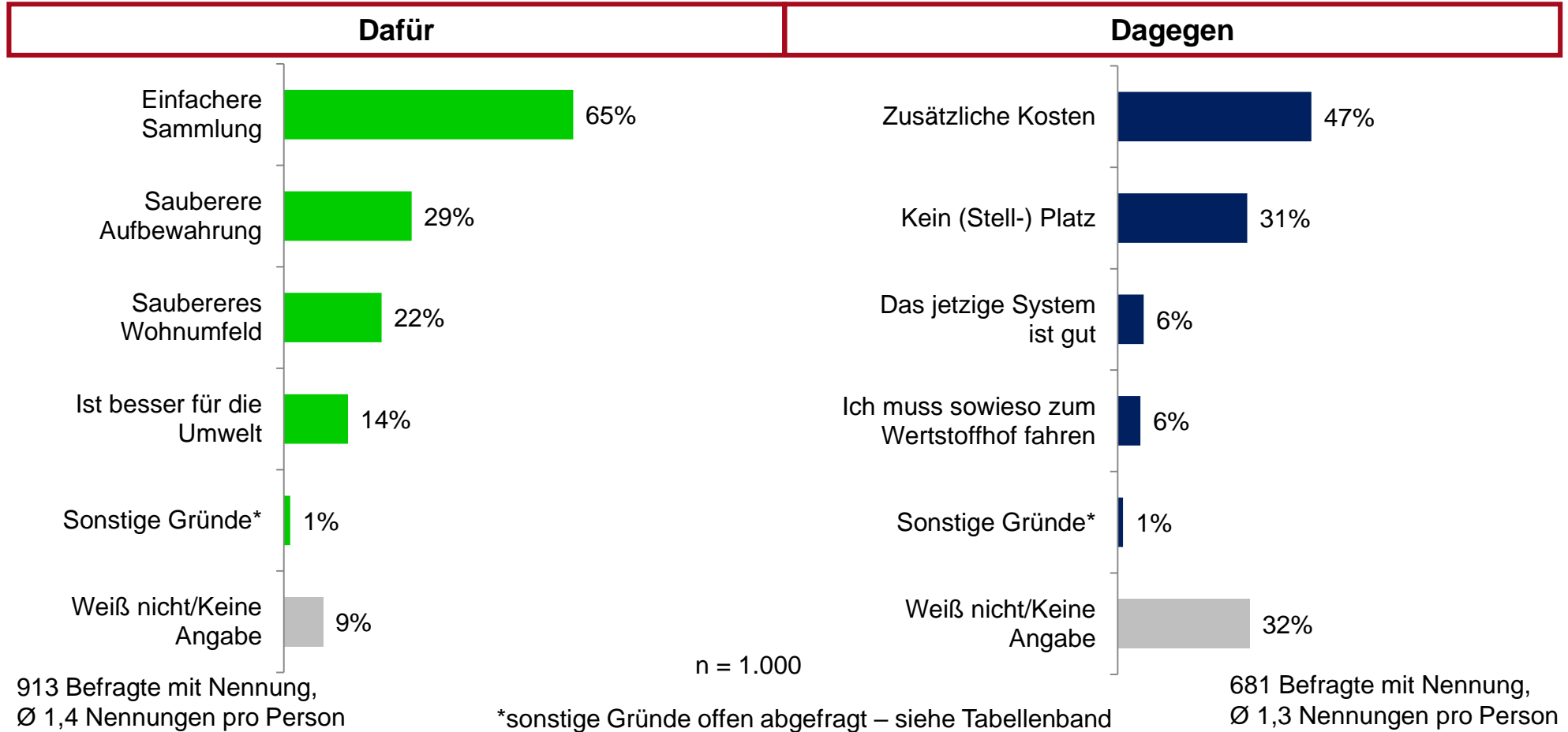
Einführung der Wertstofftonne im Umland / in der Stadt Hannover



Frage 8: Soll diese Wertstofftonne statt dem Gelben Sack in der Stadt und Region Hannover eingeführt werden?

5. Wertstofftonne: Gründe dafür und dagegen

Für die Wertstofftonne spricht vor allem die einfachere Sammlung und die sauberere Aufbewahrung des Abfalls. 32 Prozent der Befragten nennen keine Gründe gegen die Wertstofftonne. Dagegen spricht die Befürchtung zusätzlicher Kosten und fehlender Stellplätze.



Frage 9: Welche Gründe sprechen aus Ihrer Sicht für eine Wertstofftonne?
 Frage 10: Welche Gründe sprechen aus Ihrer Sicht gegen eine Wertstofftonne?

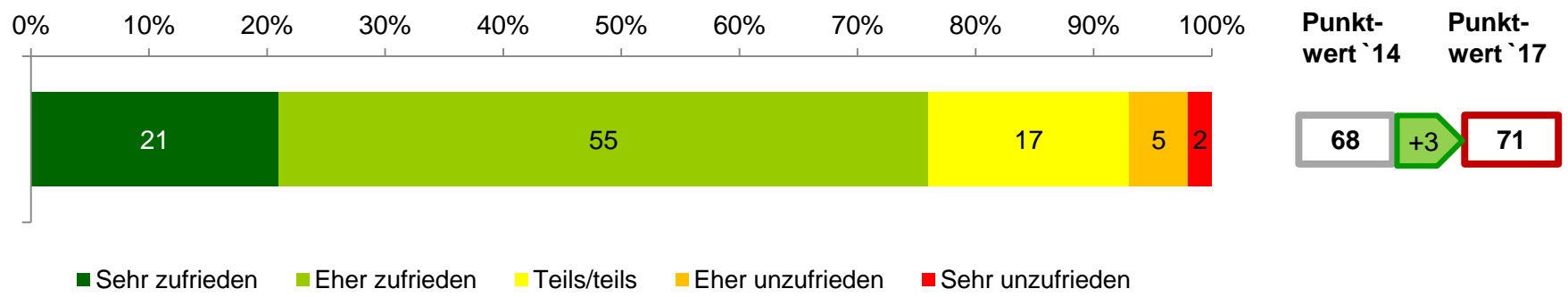


6. Informationen

6. Informationen: Zufriedenheit

Die Bewertung der Informationsangebote liegt, dem allgemeinen Trend folgend, mit einem Punktwert von 71 etwas über 2014.

Zufriedenheit mit Informationsangeboten



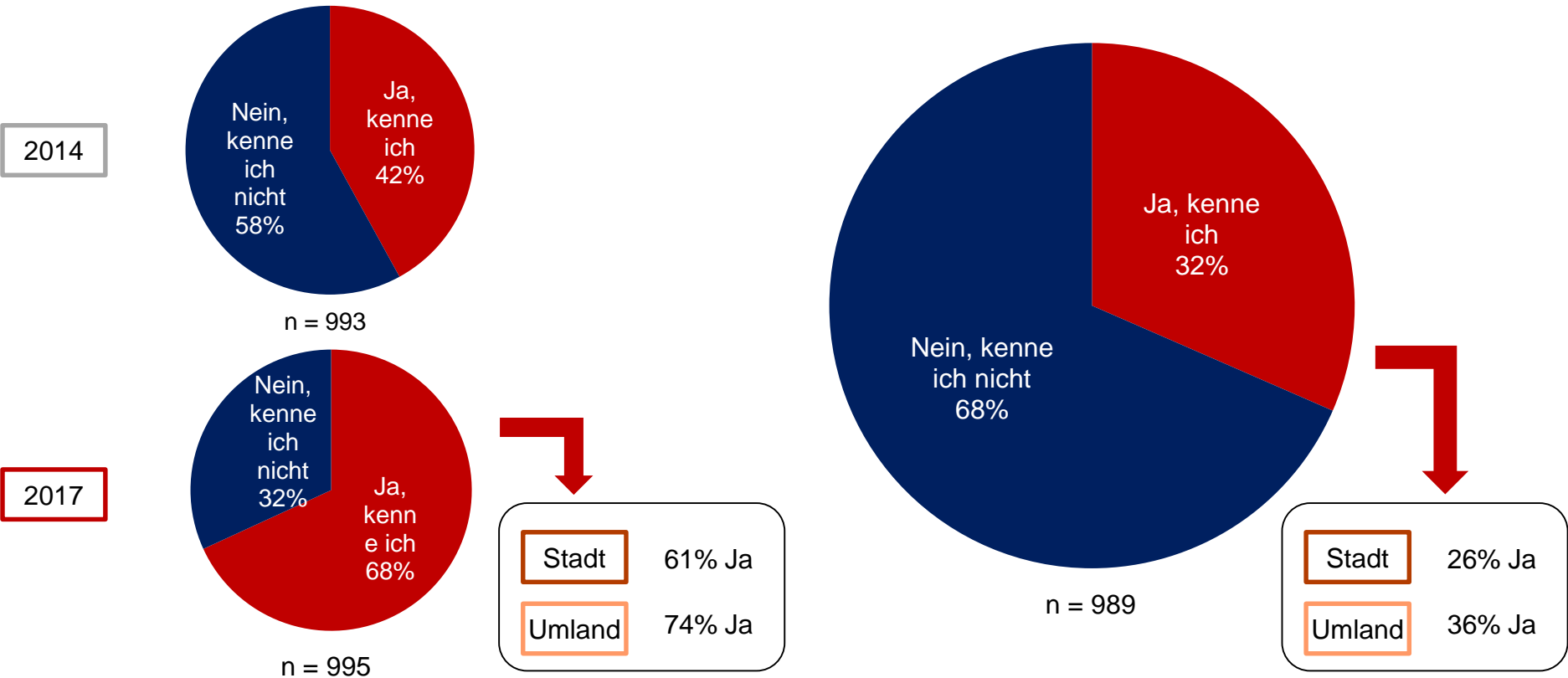
Anmerkung:
Aufgrund nicht vergleichbarer Fragenformulierungen ist kein Benchmark verfügbar.

Frage 11: Wie zufrieden sind Sie ganz allgemein mit den Informationsangeboten des "aha"?

6. Informationen: Kenntnis Hotlines

Die Bekanntheit der Servicehotline ist in den letzten drei Jahren deutlich gestiegen, vor allem im Umland. Die Gebührenhotline kennt hingegen erst ein Drittel.

Servicehotline	Gebührenhotline
-----------------------	------------------------



Frage 12: Kennen Sie die "aha" Servicehotline? [Int.: 0800 / 999 11 99]
 Frage 13: Kennen Sie die "aha" Gebührenhotline? [Int.: 0800 / 999 10 20]

6. Informationen: Abfallplaner

Die Mehrheit der Befragten kannte bereits 2014 den Abfallplaner. Diese Zahl hat sich seitdem etwas verringert. Die Nutzung hat sich kaum geändert, er wird weiterhin von etwa drei Vierteln derjenigen, die ihn kennen, genutzt.

Kenntnis	Nutzung
----------	---------



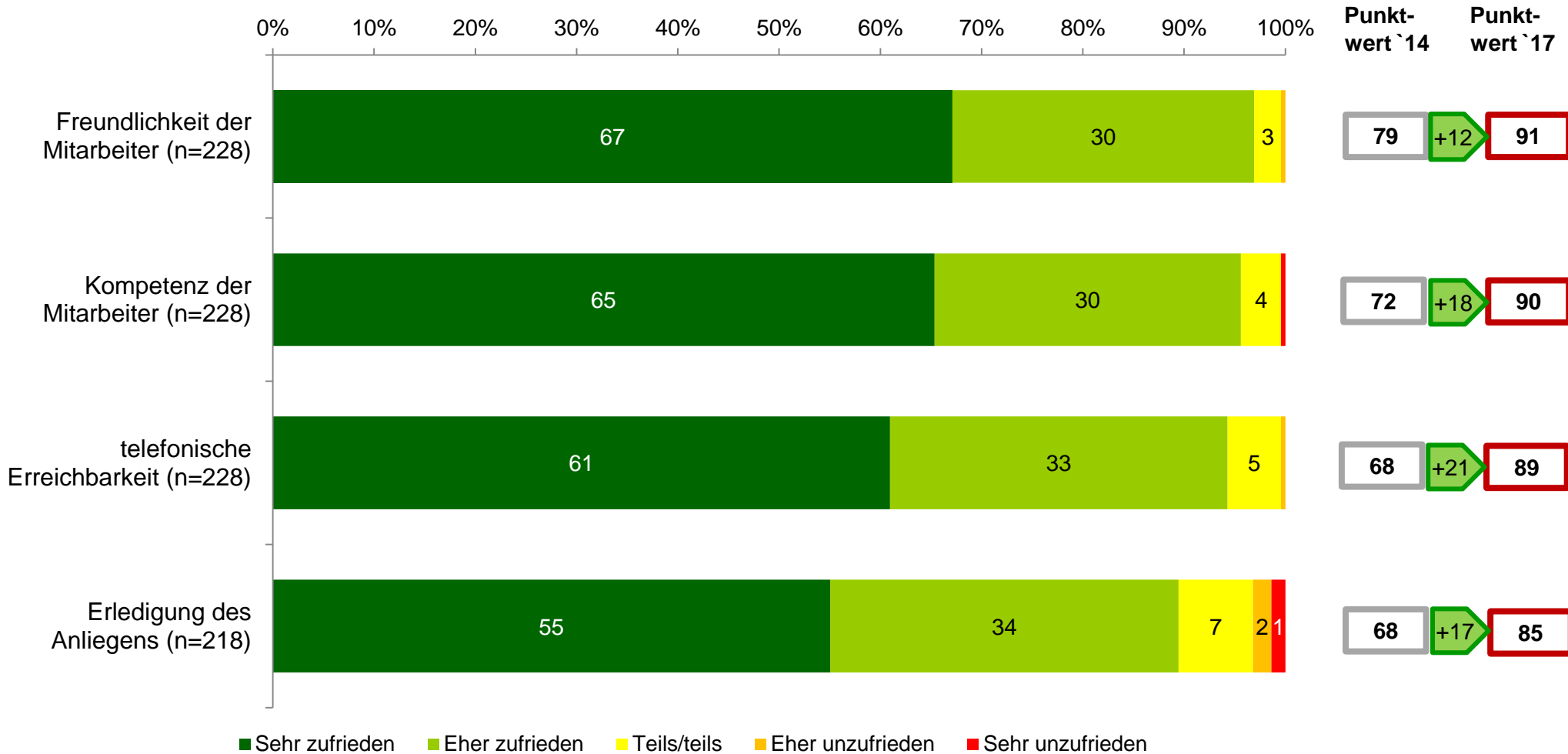
Frage 14: Kennen Sie den Abfallplaner?
Frage 15: Und nutzen Sie den Abfallplaner?



7. Kontakt

7. Kontakt: Zufriedenheit Telefonkontakt mit aha

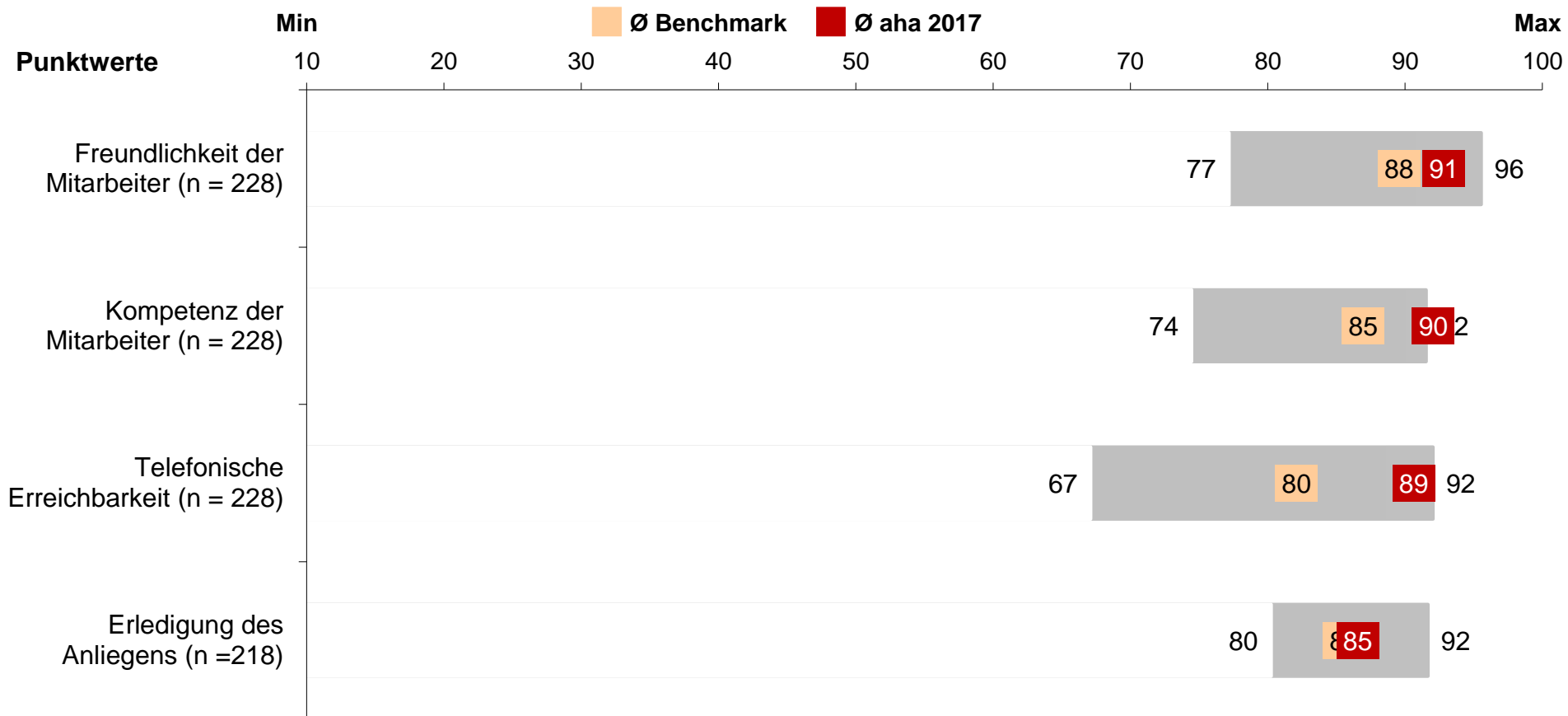
Die Bürgerinnen und Bürger sind heute insgesamt deutlich zufriedener mit dem Telefonkontakt mit dem aha als 2014, was sicherlich an der insgesamt beruhigten Situation liegt.



Frage 20: Und wie zufrieden waren Sie da mit ... ?

7. Kontakt: Zufriedenheit Telefonkontakt mit aha

Im Gegensatz zu den übrigen kommunalen Vergleichen kann sich der aha bezüglich des Telefonkontaktes vom Durchschnitt abheben. Besonders bei der telefonischen Erreichbarkeit und der Kompetenz der Mitarbeiter wird er überdurchschnittlich gut bewertet.



Frage 20: Und wie zufrieden waren Sie da mit ... ?

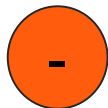


8. Zusammenfassung & Fazit

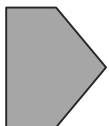
8. Fazit



- Der aha hat sich in allen Zufriedenheitskategorien **deutlich verbessert**.
 - Den aha empfinden die Befragten unabhängig von deren Wohnort als **zuverlässig und serviceorientiert**.
 - Es herrscht Zufriedenheit mit den **Entsorgungs- und Abfuhrleistungen**. Hier ist vor allem die Restmüllentsorgung zu nennen.
 - Die Mehrheit der Bürgerinnen und Bürger von Hannover ist für die **Einführung der Wertstofftonne**, wobei die Städter eher dafür sind, als die im Umland lebenden Befragten.
 - Mit den **Informationsangeboten** sind ebenfalls die meisten zufrieden, hier hat vor allem die Servicehotline an Bekanntheit und Nutzung gewonnen.
 - Sehr hohe Zufriedenheit, deren Werte über dem kommunalen Benchmark liegen, zeigen sich bei dem **Telefonkontakt** mit aha.
 - Der **(Wieder-)Einführung der Wertstofftonne** steht eine Mehrheit positiv gegenüber.
-









- Bei der **Entsorgung des Papiers** hat sich die Zufriedenheit der Befragten als einzige Kategorie im Vergleich zu 2014 leicht verschlechtert.
 - Die Bekanntheit und Nutzung des **Abfallplaners** ist im Vergleich zu 2014 etwas gesunken.
-



- Positiv zu vermerken ist, dass sich aha in so gut wie allen Zufriedenheitskategorien **deutlich verbessert** hat und nun mindestens im kommunalen Benchmark, manchmal sogar darüber liegt. Die Probleme der Vergangenheit sind aus Bürgersicht beseitigt. Nun gilt es, die Erwartungen weiterhin zu erfüllen und die Leistungen so auszubauen, dass der kommunale Durchschnitt und die Bürgererwartungen übertroffen werden.

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

 Marieke Smilde-Becker
Projektleiterin
 L·Q·M Marktforschung GmbH
Augustinergäßchen 6
 55116 Mainz
Tel.: 06131/97 212-17
Fax: 06131/97 212-10
E-Mail: marieke.smilde-becker@L-Q-M.de

www.L-Q-M.de

Hintergrund: Teilnehmer und Auswertung der Studie

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.

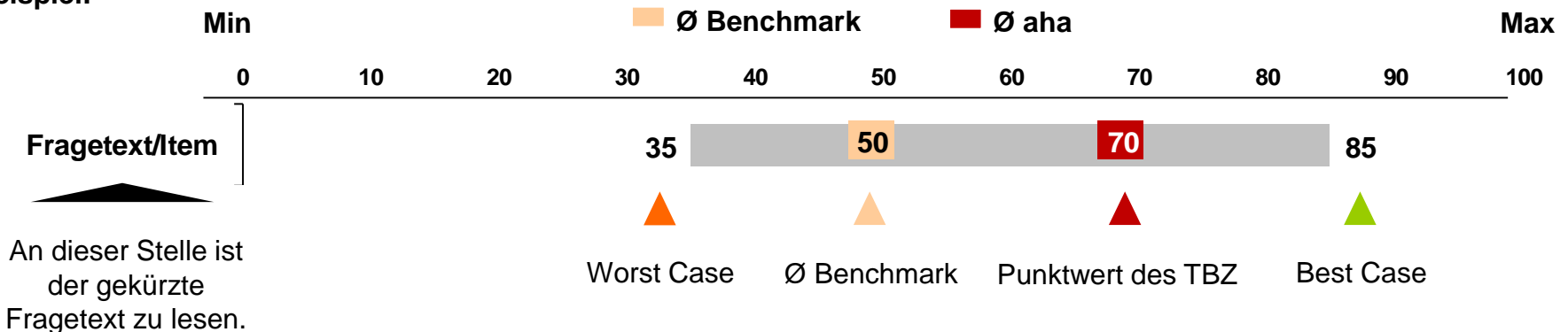


Berechnung – Beispiel:

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:



Hintergrund: Benchmarking

In den Benchmark sind die Ergebnisse aus 28 Studien der Jahre 2014 bis 2017 eingeflossen.

Städte:

- Abfallentsorgungs- und Stadtreinigungsbetrieb der Stadt Chemnitz
- Abfallwirtschaft Mannheim
- Abfallwirtschaftsbetriebe Köln
- AWISTA Gesellschaft für Abfallwirtschaft und Stadtreinigung
- Bad Lippspringe – Abfallentsorgungs- und Stadtreinigungsbetrieb Paderborn
- Berliner Stadtreinigungsbetriebe – BSR
- Betriebsamt Stadt Norderstedt
- bonnorange AöR
- Die Stadtreiniger Kassel
- Entsorgung kommunal – Umweltbetrieb Bremen
- Entsorgungsbetriebe Lübeck
- ESO Offenbacher Dienstleistungsgesellschaft
- Gesellschaft für Stadtreinigung und Abfallwirtschaft Krefeld – GSAK
- Stadtbildpflege Kaiserslautern
- Städtischer Regiebetrieb Salzgitter
- Stadtwerke Rodgau
- Stadtwerke Rosenheim
- Technische Betriebe Wilhelmshaven
- Technisches Betriebszentrum Flensburg – TBZ
- Zweckverband Abfallwirtschaft Celle
- Zweckverband Abfallwirtschaft Region Hannover – aha

Landkreise:

- Abfallwirtschaftsbetrieb des Landkreises Böblingen
- AbfallWirtschaftsGesellschaft Bassum
- Abfallwirtschaftsgesellschaft Landkreis Schaumburg
- Abfallwirtschaftsgesellschaft Landkreis Vechta
- Abfallwirtschaft Unterallgäu
- Kreis Pinneberg - Gesellschaft für Abfallwirtschaft und Abfallbehandlung mbH - GAB Umwelt Service
- Rhein-Sieg-Abfallwirtschaftsgesellschaft – RSAG

