



L · Q · M



KUNDENFOCUS Bürger

Bürgerbefragung zu
Zufriedenheit und Leistungsbedarf

Ergebnisvorstellung
für
den Zweckverband Abfallwirtschaft
Region Hannover

Hannover, 22. August 2019

Inhalt

- 1. Hintergrund**
 - 2. Gesamteindruck**
 - 3. Entsorgung**
 - 4. Abfuhr**
 - 5. Weitere Dienstleistungen**
 - 6. Hannoccino**
 - 7. Fazit**
- Anhang**

1. Hintergrund

1. Hintergrund: Ausgangssituation

Die repräsentative Befragung KUNDENFocus Bürger wird in der Region und Landeshauptstadt Hannover bereits zum dritten 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 und 2017 wurde der KUNDENFocus Bürger in der Region Hannover durchgeführt.
- Bei der erneuten aktuellen Befragung stand die weitere Entwicklung der Bürgerzufriedenheit im Vordergrund.
- Zusätzlich wurde die Befragung genutzt, um weitere Detailthemen aufzugreifen, z. B. die die Nutzung von Einwegbechern für „to go“-Getränke und die Bekanntheit des Hannoccino-Pfandsystems.
- Es wurde eine repräsentative Stichprobe von 1.000 Interviews in der Region und der Landeshauptstadt Hannover vom 11. Juni bis 25. Juni 2019 durchgeführt.

1. 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.

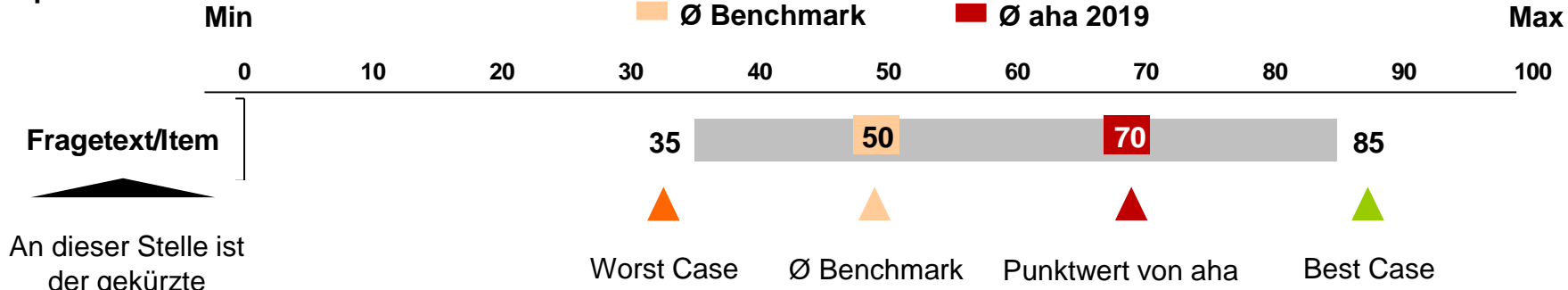


Berechnung – Beispiel:

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:



An dieser Stelle ist der gekürzte Fragetext zu lesen.

Hintergrund: Benchmark

In den aktuellen Benchmark fließen Ergebnisse aus 34 Studien der Jahre 2015 bis 2019 ein.

Städte:

- Abfallentsorgungs- und Stadtreinigungsbetrieb der Stadt Chemnitz
- Abfallwirtschaftsbetriebe Köln (AWB)
- Abfallwirtschaft Mannheim
- Bad Lippspringe – Abfallentsorgungs- und Stadtreinigungsbetrieb Paderborn (ASP)
- Berliner Stadtreinigungsbetriebe (BSR)
- Betriebsamt Stadt Norderstedt
- bonnorange AöR
- Die Stadtreiniger Kassel
- ESO Offenbacher Dienstleistungsgesellschaft
- Gesellschaft für Stadtreinigung und Abfallwirtschaft Krefeld (GSAK)
- Ingolstädter Kommunalbetriebe AöR (INKB)
- Stadtbildpflege Kaiserslautern
- Stadtreinigung Hamburg (SRH)
- Stadtwerke Rodgau (SWR)
- Stadtwerke Rosenheim (SWRO)
- Technische Betriebe Wilhelmshaven (TBW)
- Technisches Betriebszentrum Flensburg (TBZ)
- Umweltbetrieb Bremen – Eigenbetrieb der Stadtgemeinde Bremen
- Wirtschaftsbetriebe Duisburg (WB)
- Zweckverband Abfallwirtschaft Celle

Landkreise:

- Abfallwirtschaftsbetrieb des Landkreises Böblingen
- Abfallwirtschaftsbetrieb Landkreis Calw (AWG)
- Abfallwirtschaftsbetrieb Landkreis Graftschaff Bentheim
- Abfallwirtschaftsgesellschaft Landkreis Vechta
- Abfallwirtschaftsverband Starnberg (AWISTA)
- Abfallwirtschaft Unterallgäu
- Anhalt-Bitterfelder Kreiswerke GmbH (ABIKW)
- Kommunale Abfallwirtschaft Landkreis Aichach-Friedberg
- Kommunale Abfallwirtschaft Landratsamt Ostallgäu
- Kreis Pinneberg – Gesellschaft für Abfallwirtschaft und Abfallbehandlung mbH – GAB Umwelt Service
- Rhein-Sieg-Abfallwirtschaftsgesellschaft (RSAG)
- Team Orange – Landkreis Würzburg
- Zweckverband Abfallwirtschaft Donau-Wald (AWG)
- Zweckverband für Abfallwirtschaft Kempten (ZAK)

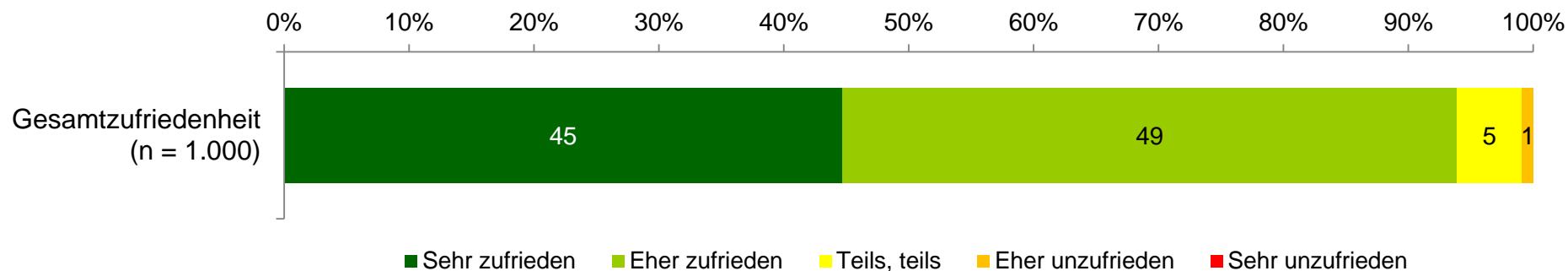




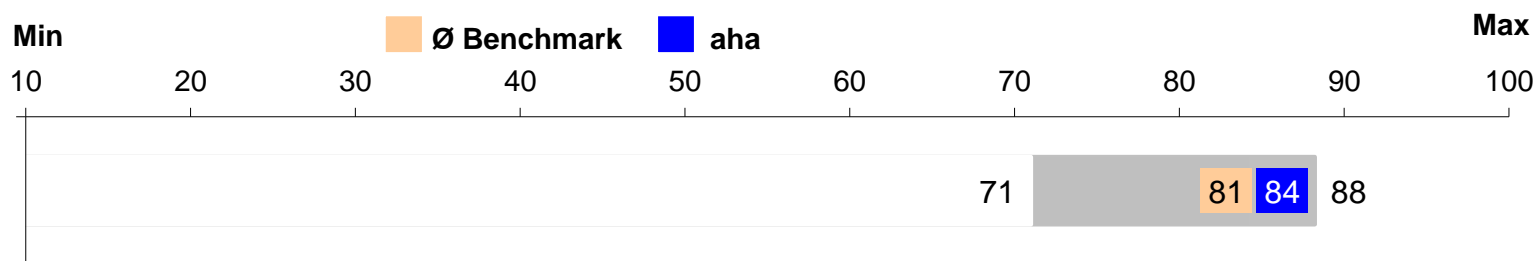
2. Gesamteindruck

2. Gesamteindruck: Zufriedenheit mit aha

Die große Mehrheit der Befragten ist mit aha zufrieden. Im Vergleich zu anderen kommunalen Betrieben wird ein überdurchschnittlich guter Wert erreicht.



Punktwerte

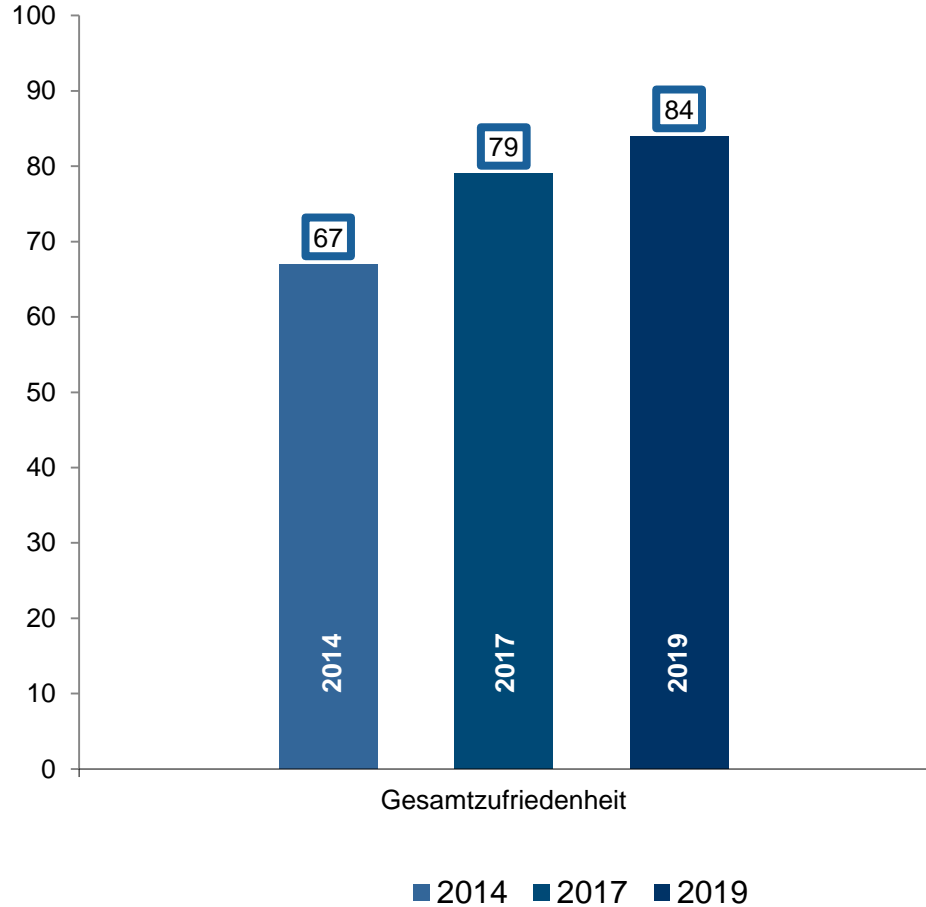


Frage 1: Wie zufrieden sind Sie mit "aha" alles in allem?

2. Gesamteindruck: Zufriedenheit mit aha – im Zeitvergleich

Die Zufriedenheit mit dem Zweckverband ist seit 2014 kontinuierlich gestiegen.

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



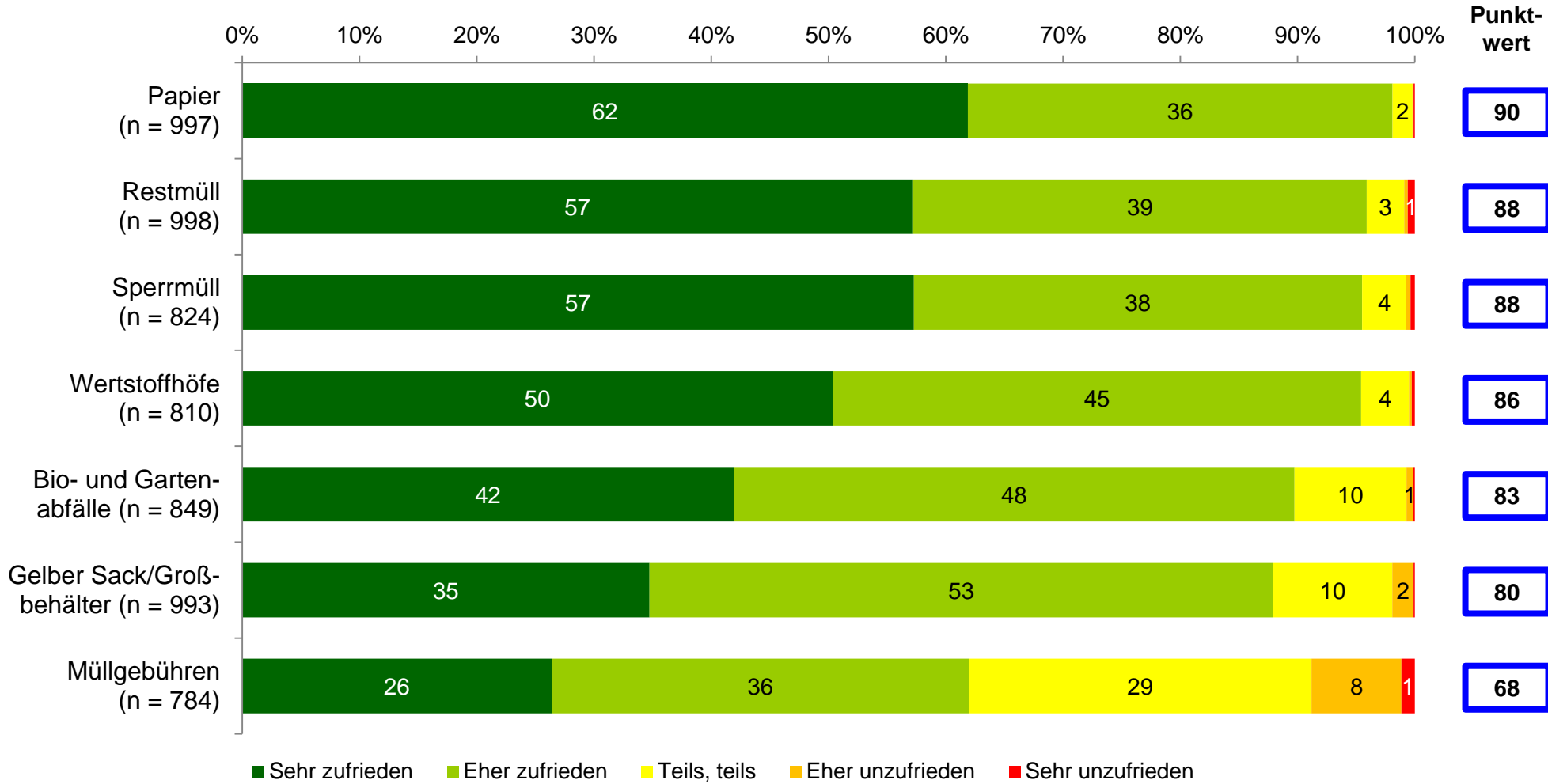
Frage 1: Wie zufrieden sind Sie mit "aha" alles in allem?



3. Entsorgung

3. Entsorgung: Zufriedenheit im Detail

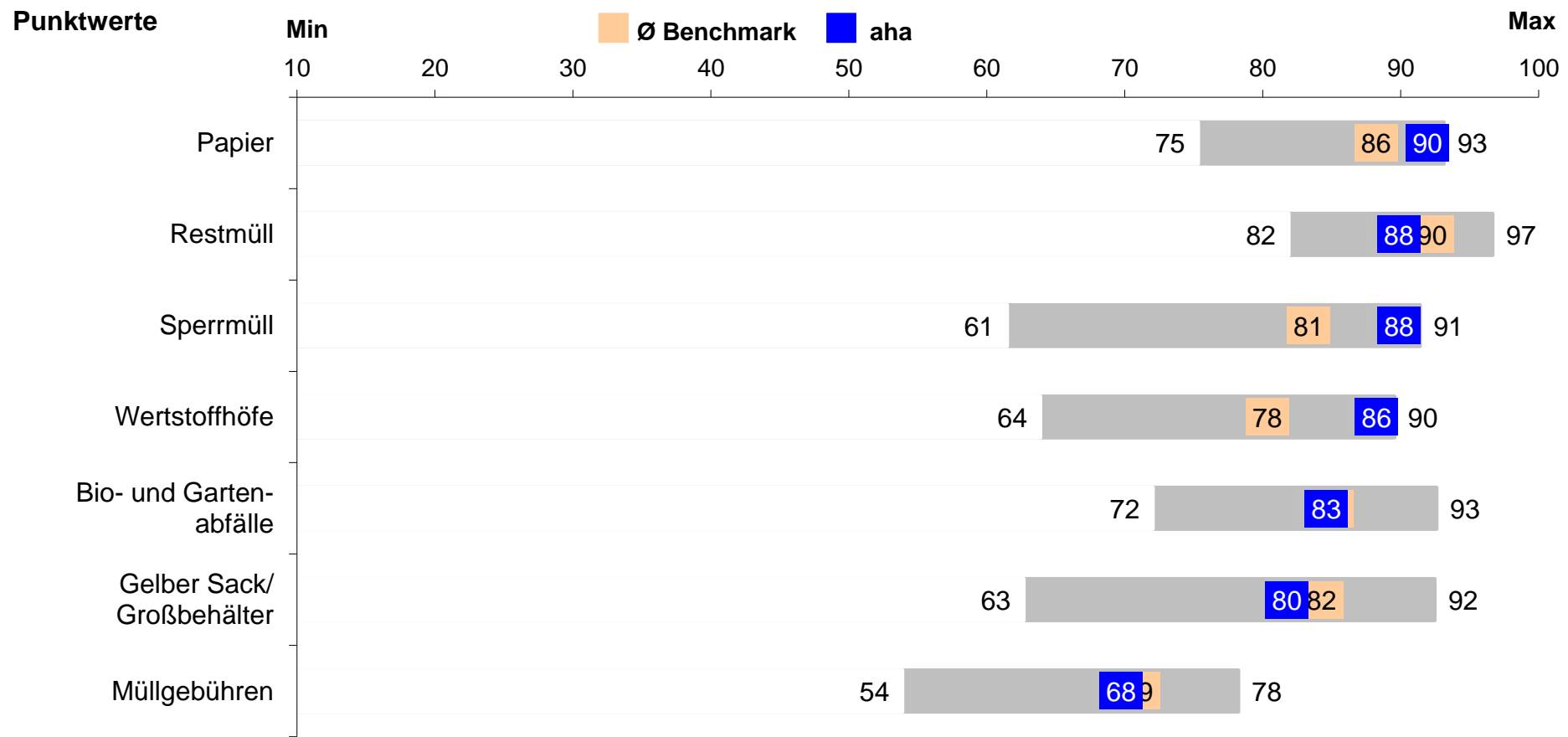
Die Entsorgung von Papier, Restmüll und Sperrmüll wird herausragend bewertet. Mit diesen Leistungen sind je über 50% ausdrücklich „sehr zufrieden“.



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

3. Entsorgung: Zufriedenheit – im kommunalen Vergleich

Die Entsorgung von Sperrmüll und die Wertstoffhöfe übertreffen die kommunalen Benchmarkwerte deutlich.

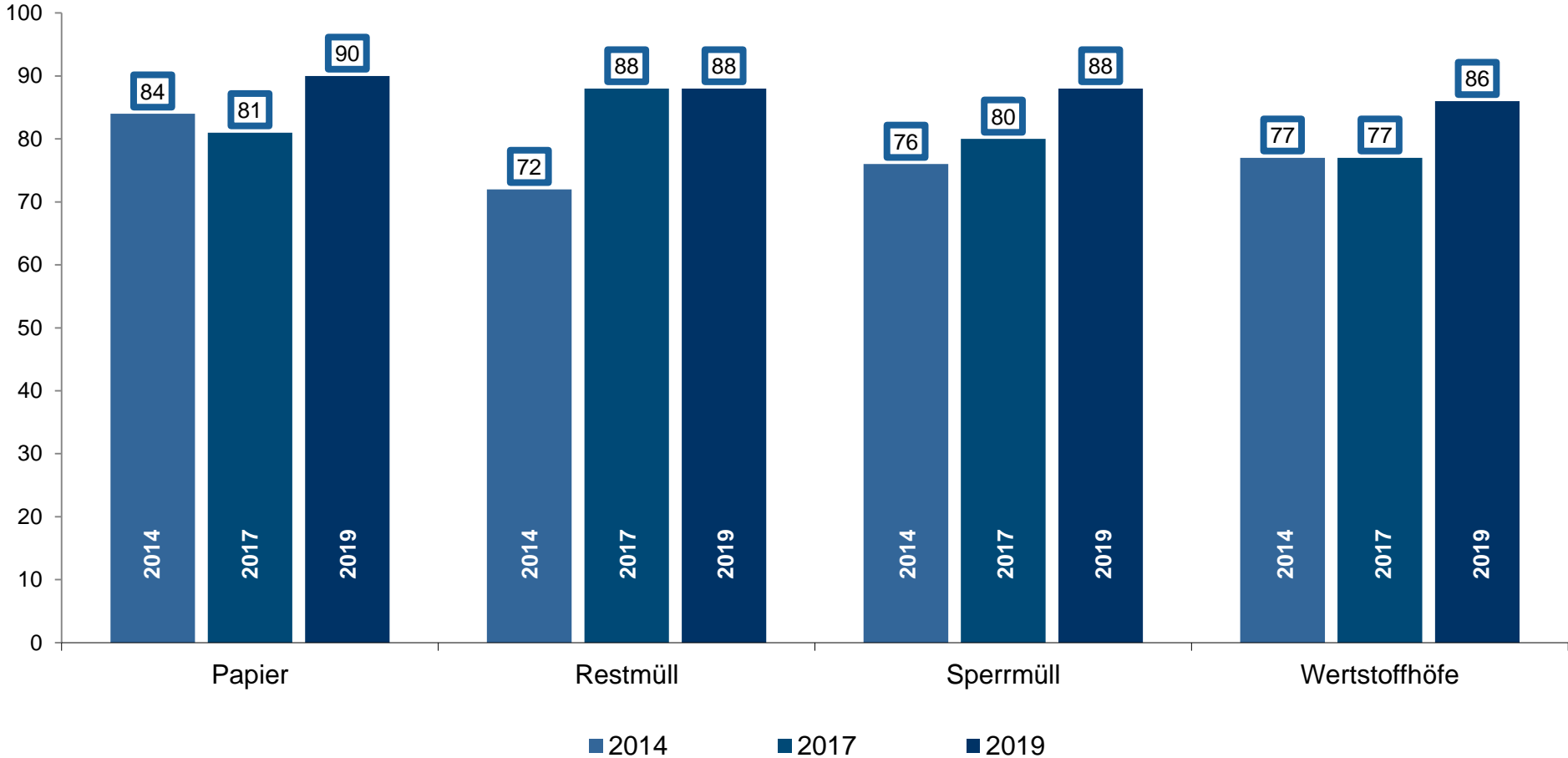


Frage 3: Lassen Sie uns jetzt über Ihre Zufriedenheit speziell mit der Entsorgung sprechen. Wie zufrieden sind Sie mit...?

3. Entsorgung: Zufriedenheit – im Zeitvergleich (I)

Die Entsorgung von Papier und Sperrmüll wird positiver wahrgenommen als bei den vorherigen Befragungswellen, ebenso die Wertstoffhöfe.

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

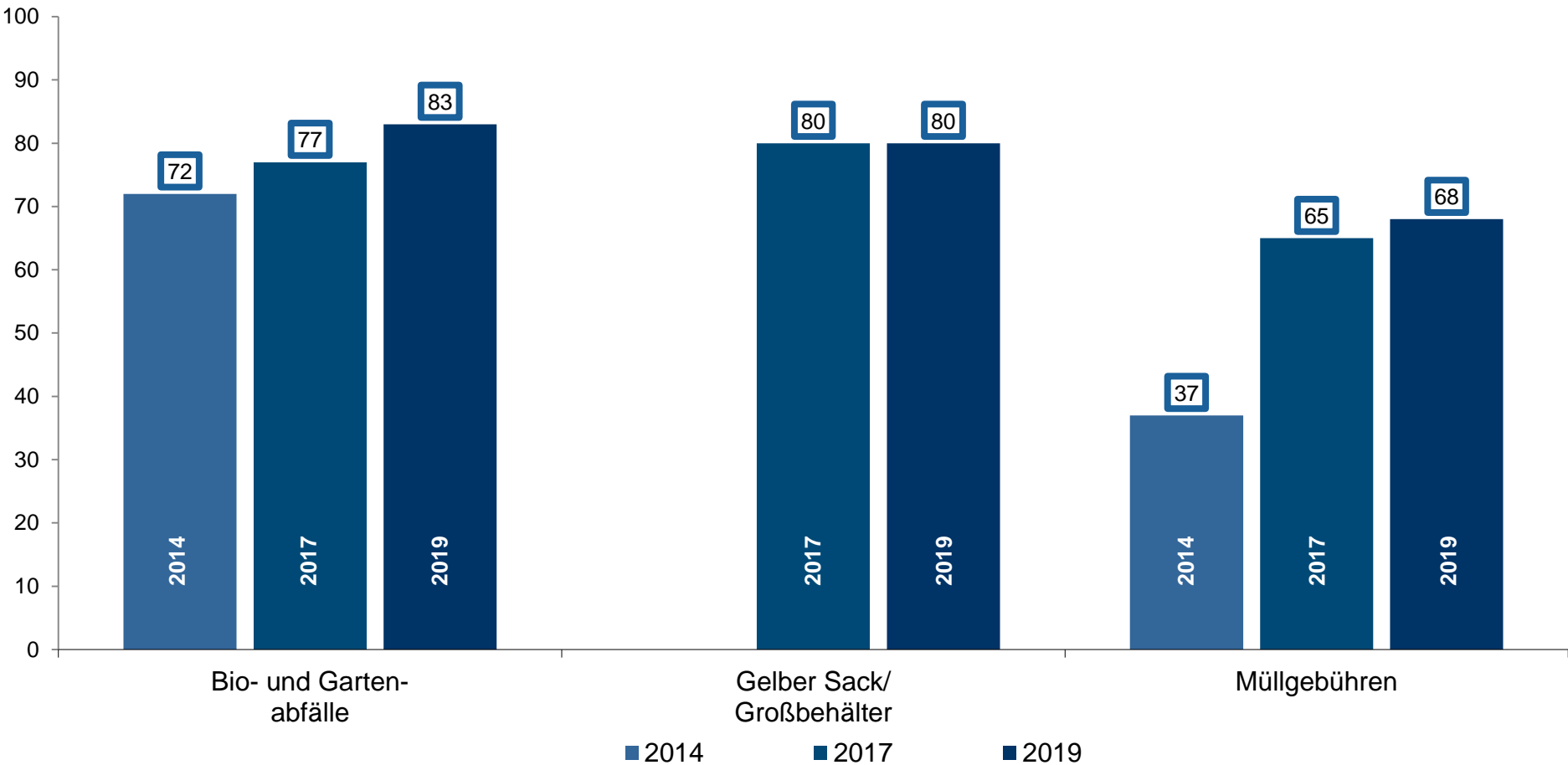


Frage 3: Lassen Sie uns jetzt über Ihre Zufriedenheit speziell mit der Entsorgung sprechen. Wie zufrieden sind Sie mit...?

3. Entsorgung: Zufriedenheit – im Zeitvergleich (II)

Die Zufriedenheit mit den Müllgebühren ist, trotz öffentlicher Diskussion um deren Höhe im Befragungszeitraum, eher sogar etwas besser als bei der letzten Befragung im Jahr 2017.

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



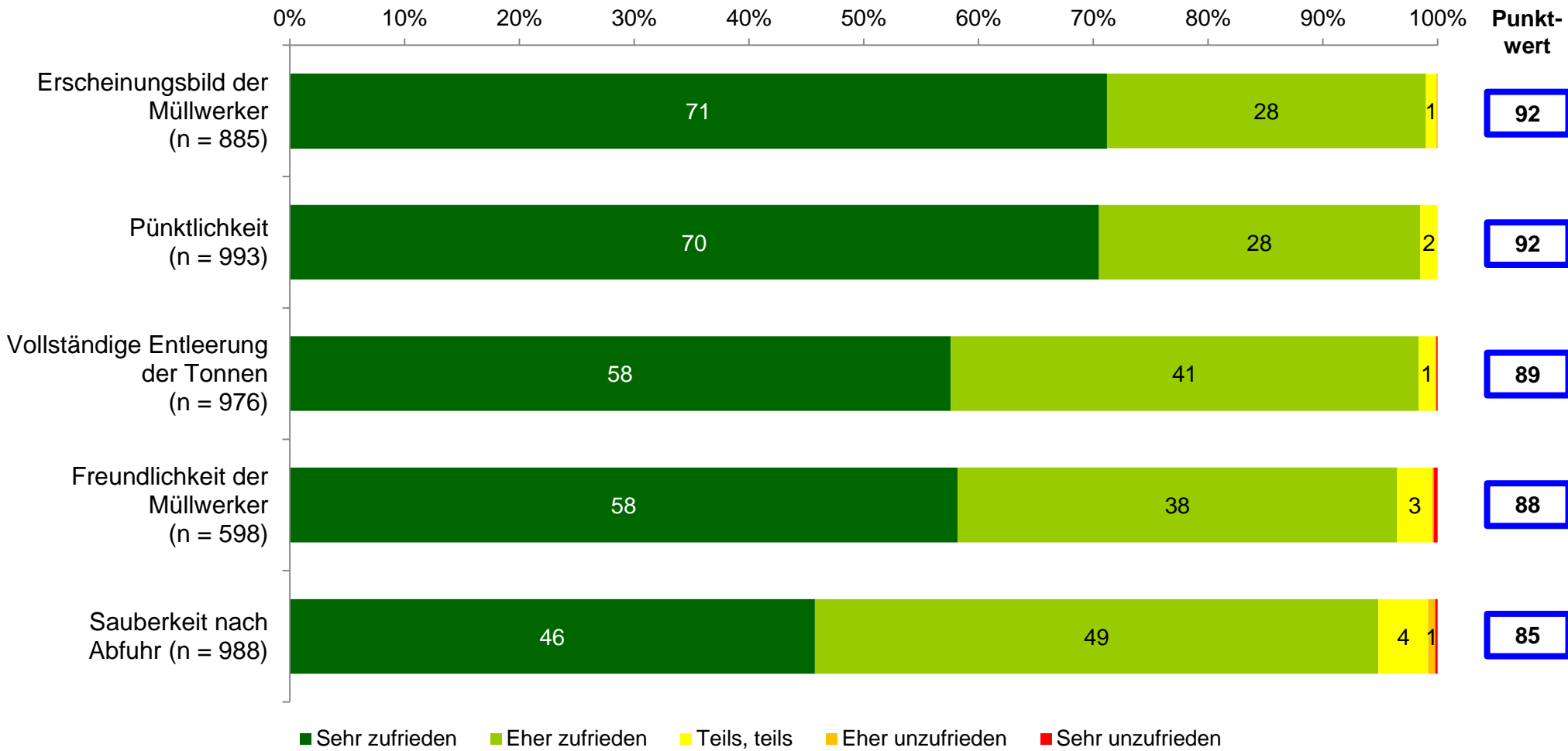
Frage 3: Lassen Sie uns jetzt über Ihre Zufriedenheit speziell mit der Entsorgung sprechen. Wie zufrieden sind Sie mit...?



4. Abfuhr

4. Abfuhr: Zufriedenheit im Detail

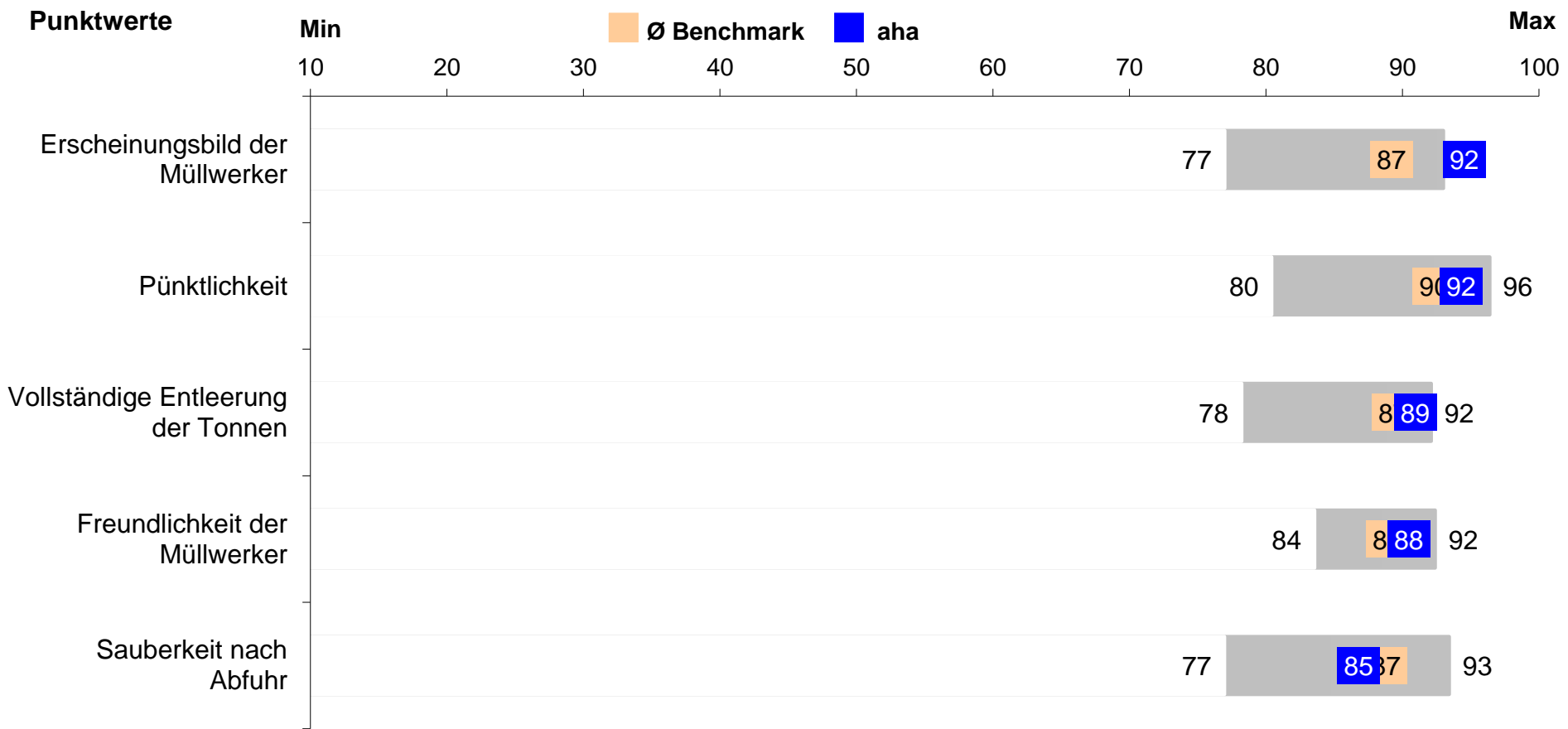
Mit der Müllabfuhr sind die Bürgerinnen und Bürger rundum zufrieden.



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

4. Abfuhr: Zufriedenheit – im kommunalen Vergleich

Das Erscheinungsbild der Müllwerker übertrifft sogar den kommunalen Vergleichswert, ansonsten werden die guten Benchmarkwerte erreicht.

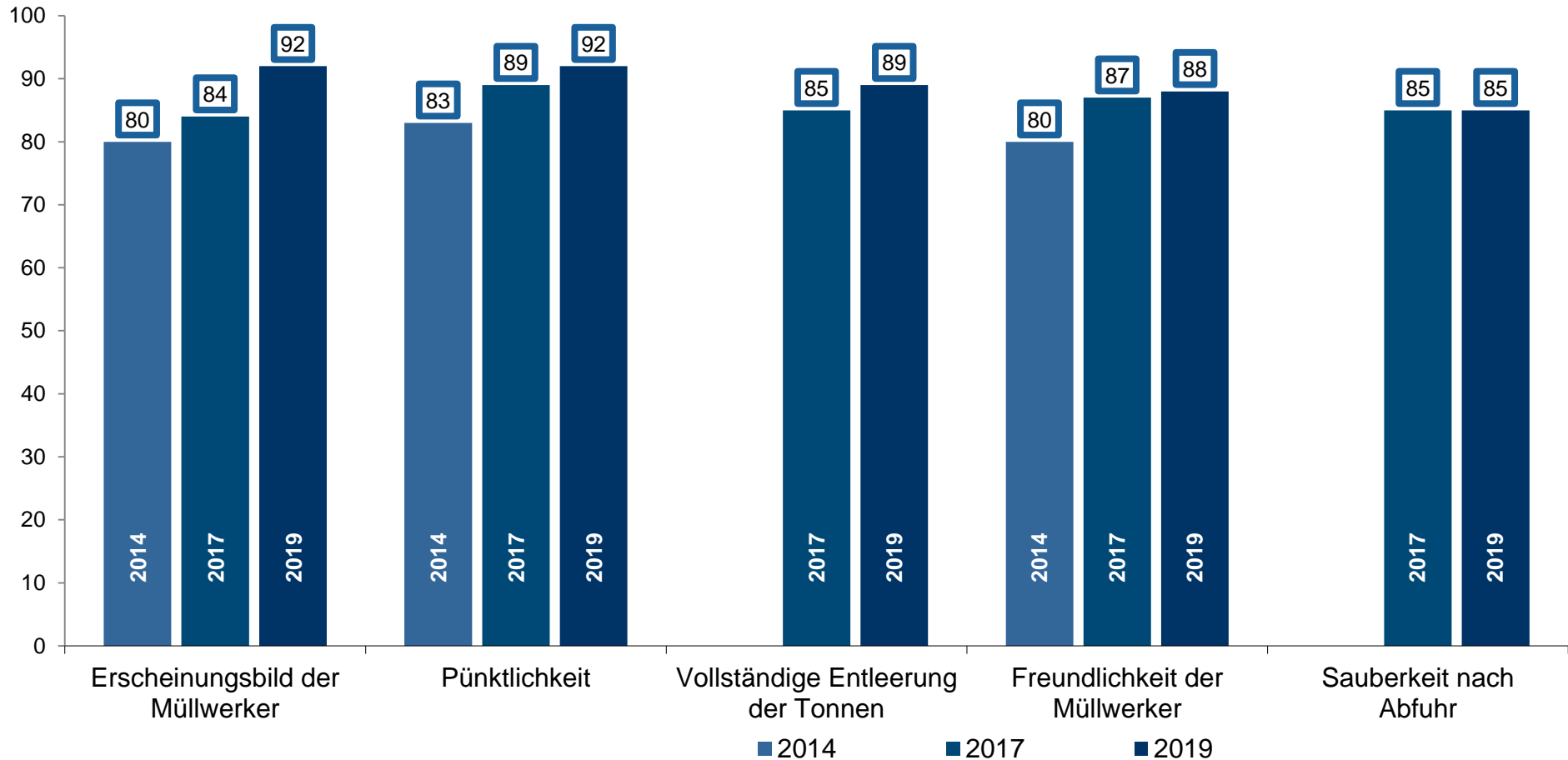


Frage 4: Und nun zur Abfuhr der Müllbehälter. Wie zufrieden sind Sie da mit...?

4. Abfuhr: Zufriedenheit – im Zeitvergleich

Insbesondere das Erscheinungsbild der Müllwerker und die Pünktlichkeit der Abfuhr werden besser bewertet als zuvor.

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



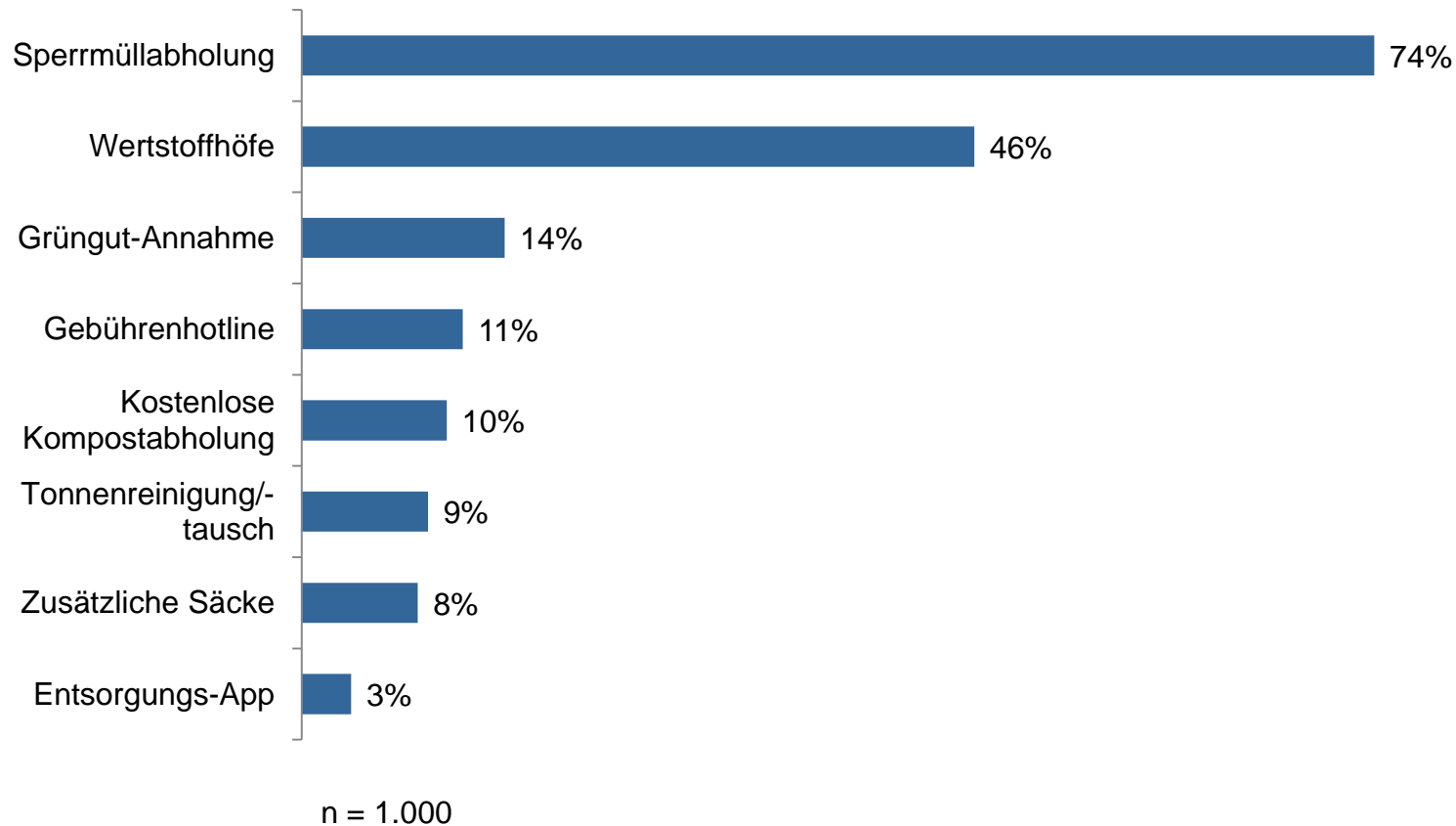
Frage 4: Und nun zur Abfuhr der Müllbehälter. Wie zufrieden sind Sie da mit...?



5. Weitere Dienstleistungen

5. Spezielle Dienstleistungen: Nutzung

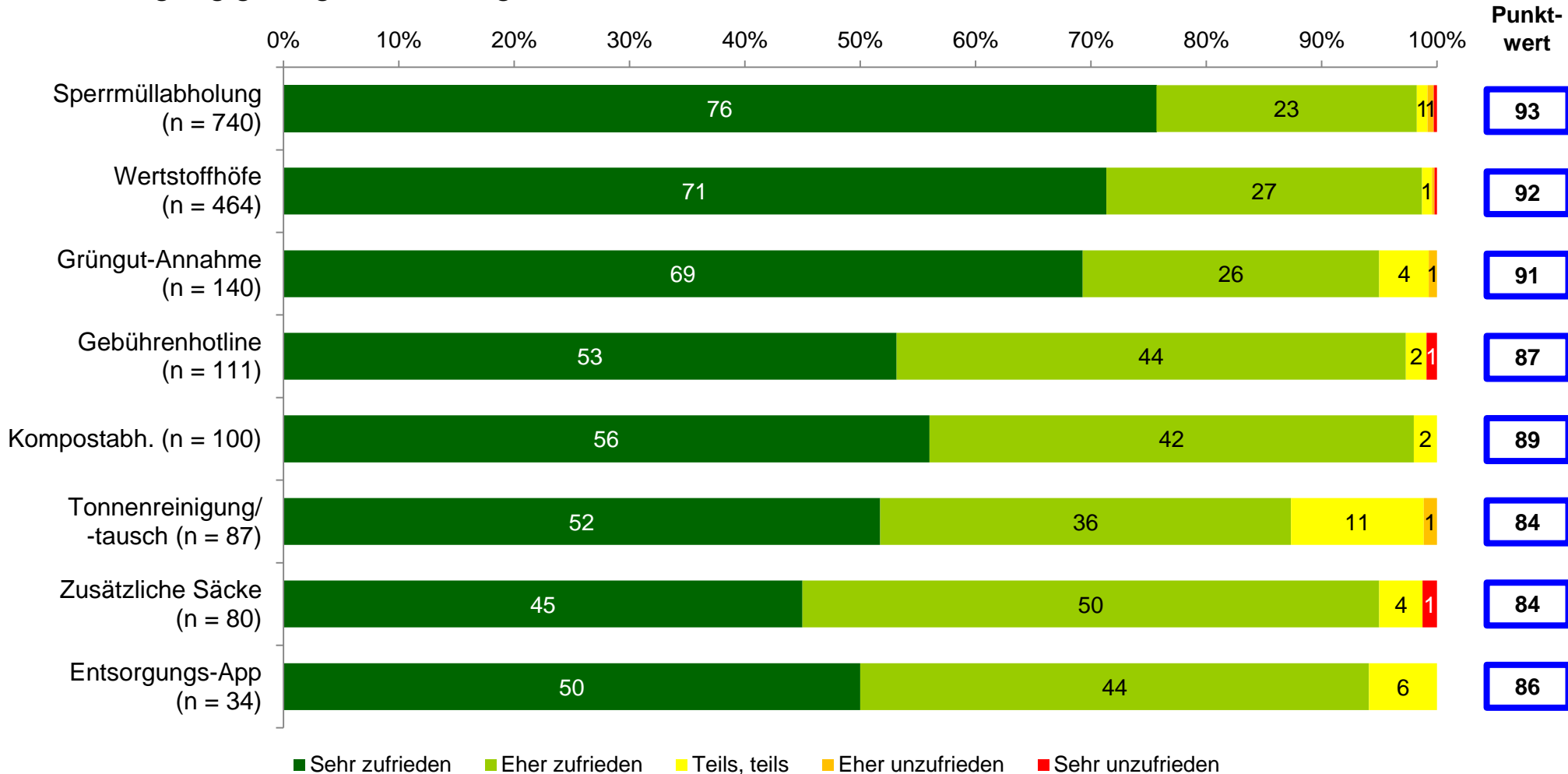
74% haben schon einmal die Sperrmüllabholung genutzt, 46% die Wertstoffhöfe.



Frage 6: Kommen wir zu speziellen Dienstleistungen, die "aha" anbietet. Ich würde gern von Ihnen wissen, welche Sie schon genutzt haben.
Wie ist das mit [...]? Haben Sie diese Leistung schon einmal genutzt?

5. Spezielle Dienstleistungen: Zufriedenheit

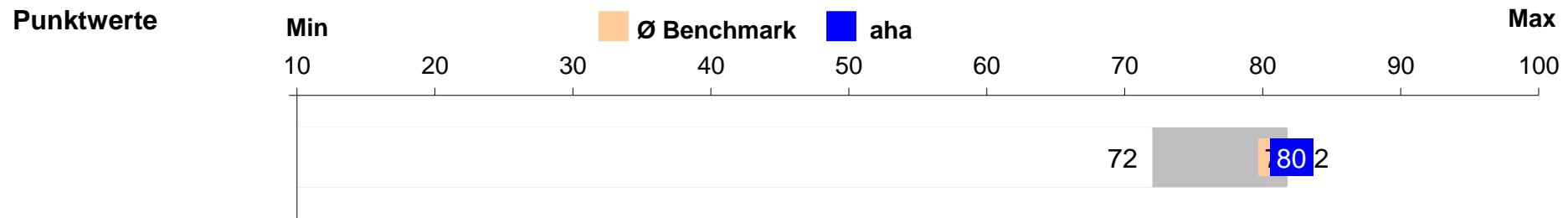
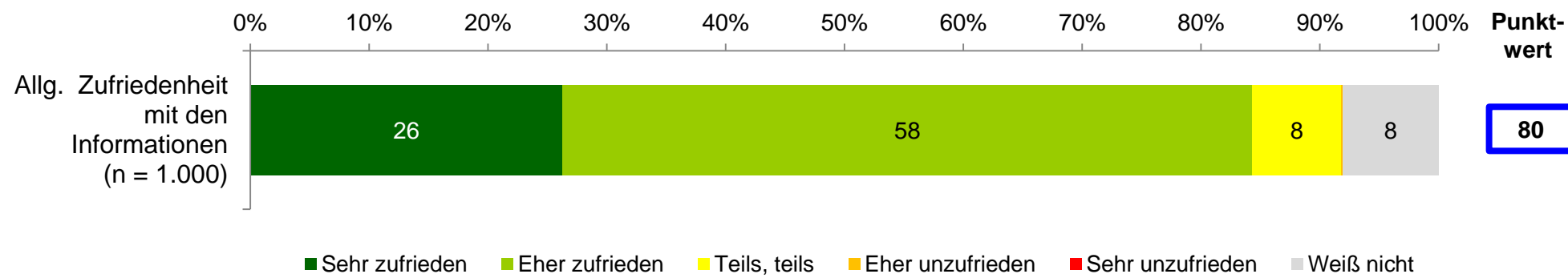
Die speziellen Dienstleistungen werden von den jeweiligen Nutzerinnen und Nutzern fast durchgängig als gut bis sehr gut honoriert.



Frage 6: Kommen wir zu speziellen Dienstleistungen, die "aha" anbietet. Wie zufrieden waren Sie damit?

5. Informationen: Zufriedenheit

Mit den Informationsangeboten von aha ist man sehr oder eher zufrieden und liegt damit im guten kommunalen Durchschnitt.



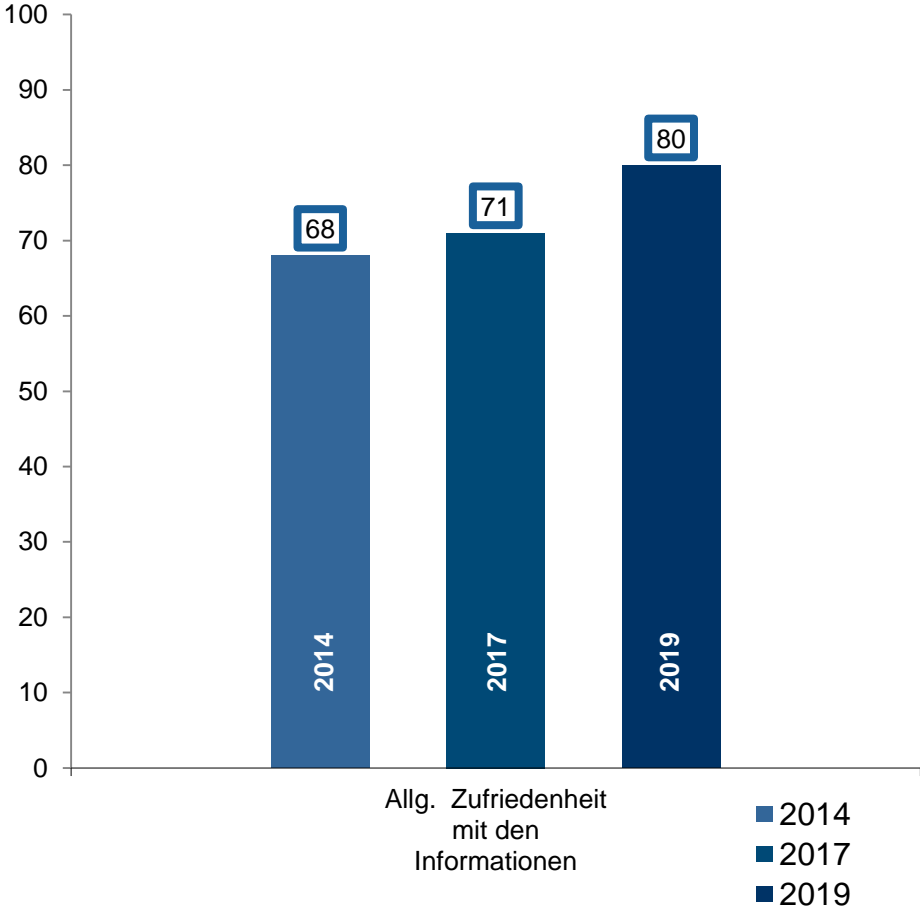
Frage 7: Wie zufrieden sind Sie ganz allgemein mit den Informationsangeboten des "aha"?



5. Informationen: Zufriedenheit – im Zeitvergleich

Die Informationsangebote entsprechen deutlich besser den Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger von Hannover als 2014 und 2017.

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

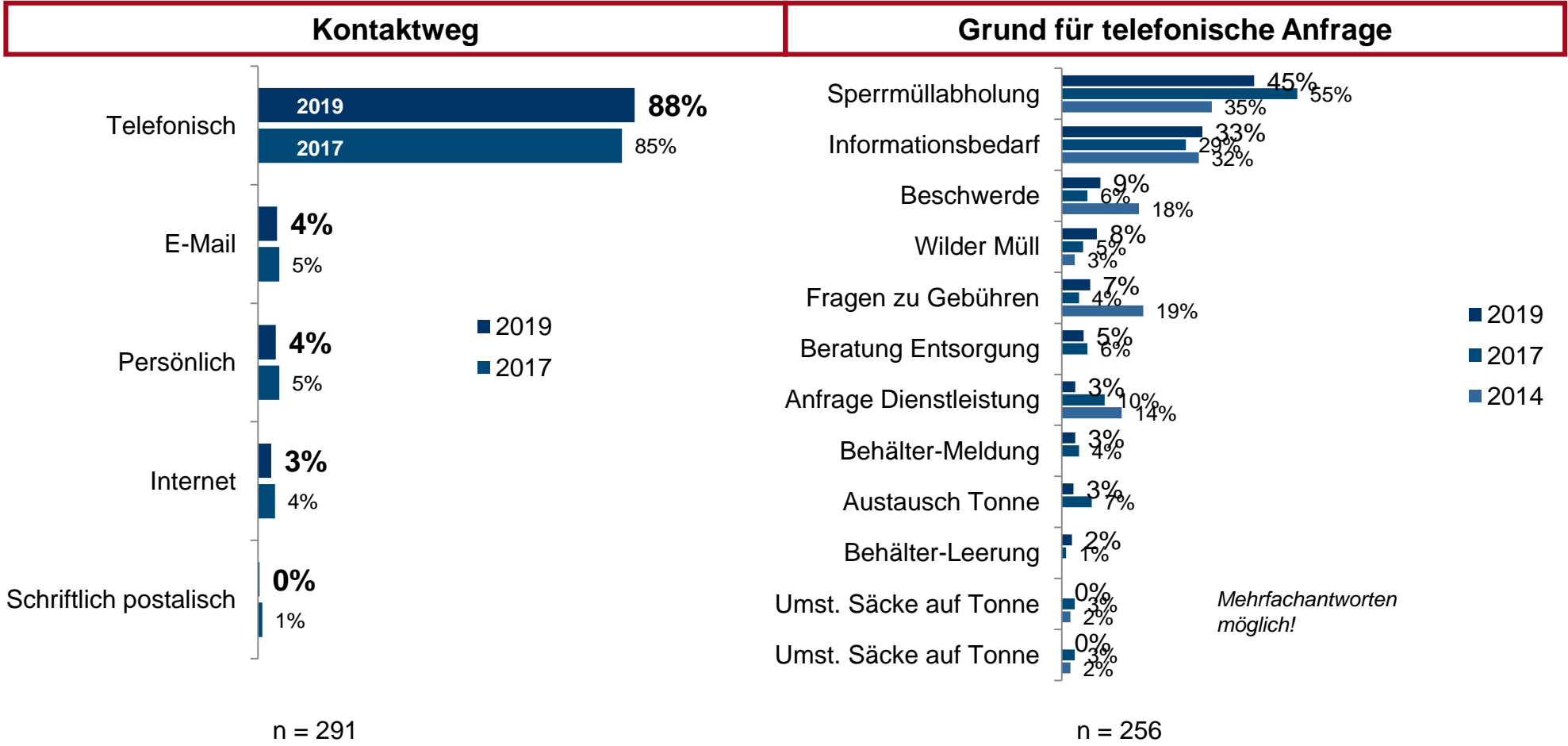


Frage 7: Wie zufrieden sind Sie ganz allgemein mit den Informationsangeboten des "aha"?



5. Kontakt: Kontaktweg & Grund für Anfrage

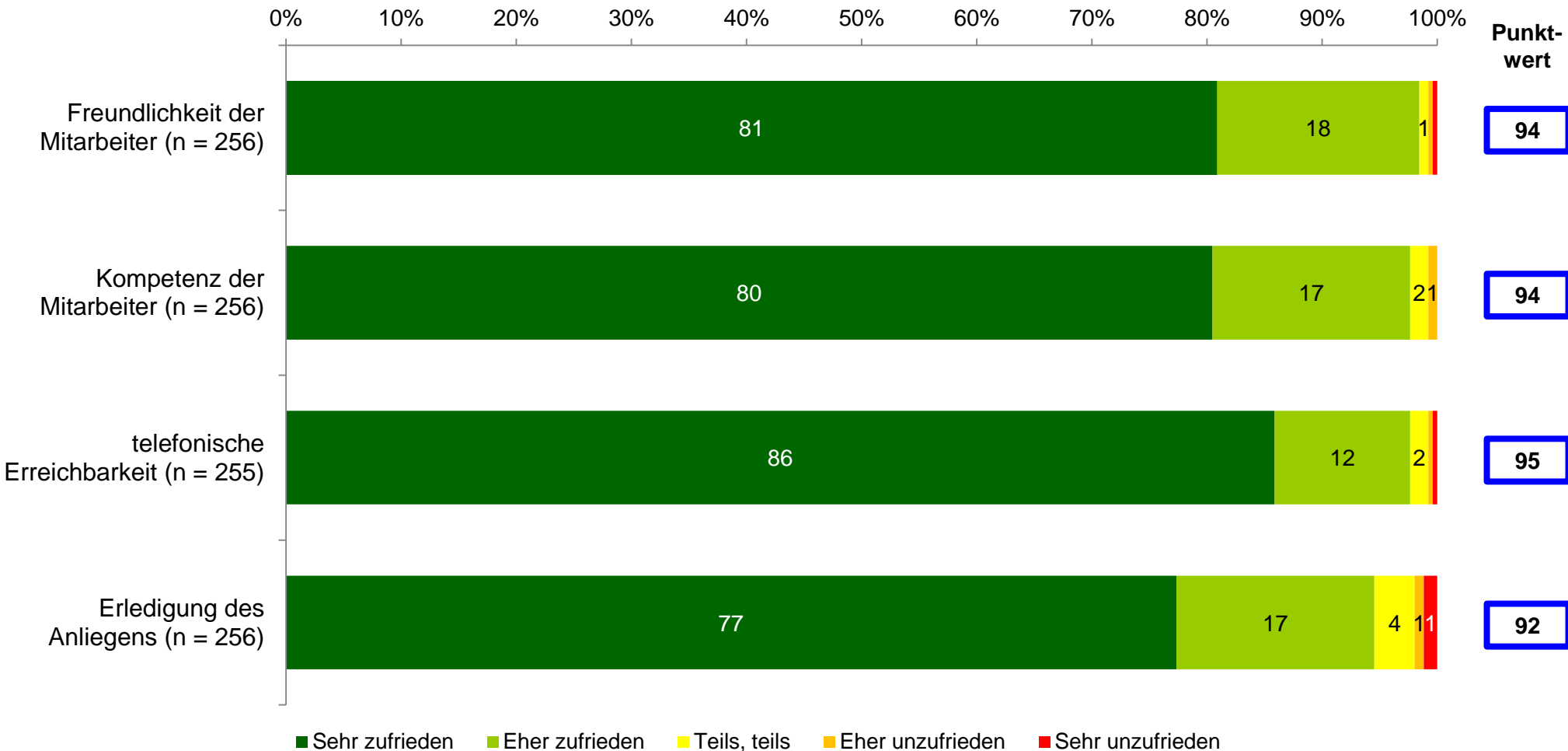
Ungefähr 30% haben in den letzten 12 Monaten aha kontaktiert. Der Kontakt zu aha erfolgte in fast 9 von 10 Fällen auf telefonischem Wege, meistens wegen der Bestellung einer Sperrmüllabholung oder wegen allgemeinem Informationsbedarf.



Frage 13: Wie war der letzte Kontakt zum "aha"?
 Frage 14: Wenn Sie jetzt an das letzte Telefonat denken, aus welchem Grund hatten Sie „aha“ angerufen?

5. Kontakt: Zufriedenheit mit dem Telefonkontakt

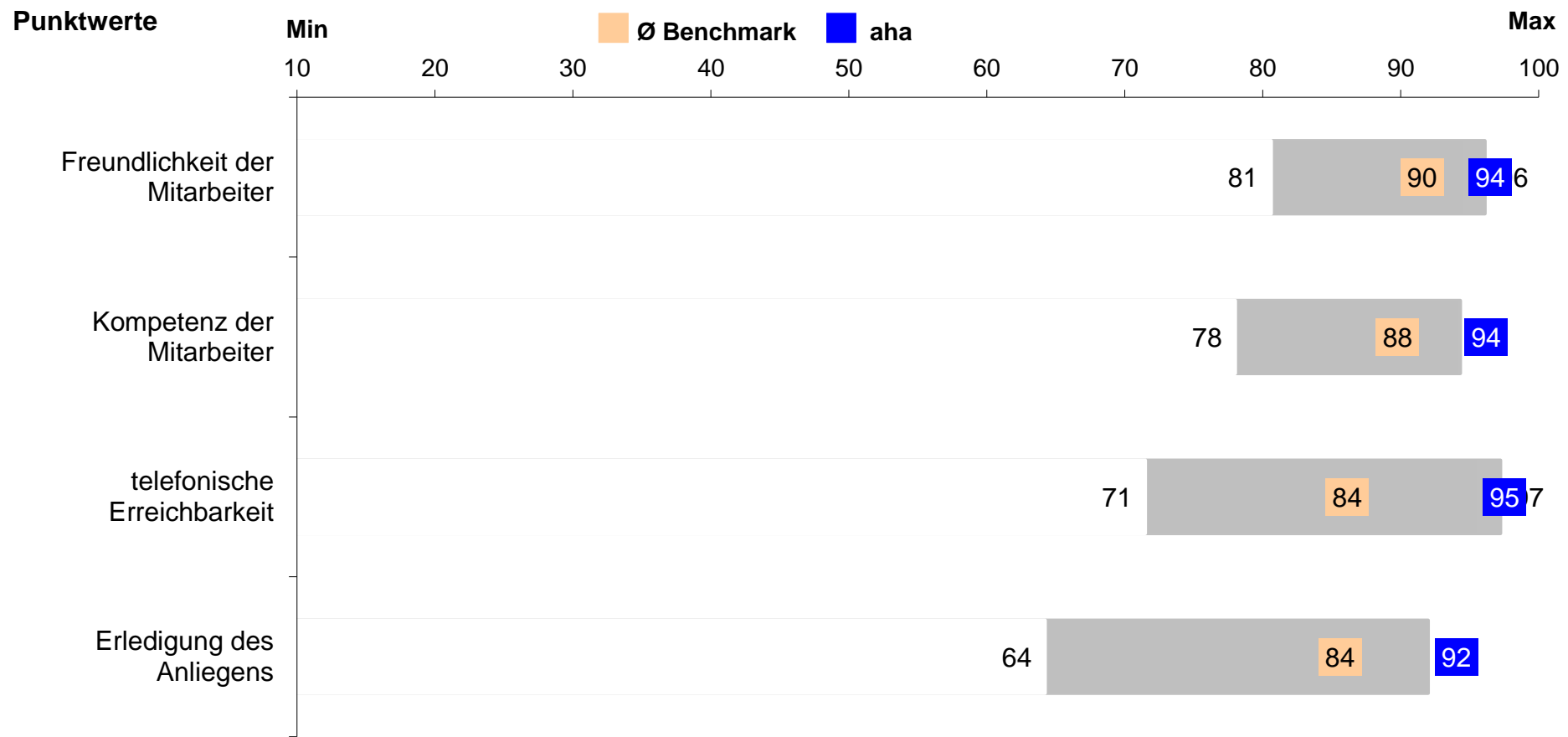
Mit der telefonischen Erreichbarkeit sind 86% sehr zufrieden.



Frage 15: Und wie zufrieden waren Sie da mit ... ?

5. Kontakt: Zufriedenheit mit dem Telefonkontakt – im kommunalen Vergleich

Die Zufriedenheit mit dem Telefonkontakt übertrifft die kommunalen Benchmarkwerte deutlich, auch hinsichtlich der guten telefonischen Erreichbarkeit.

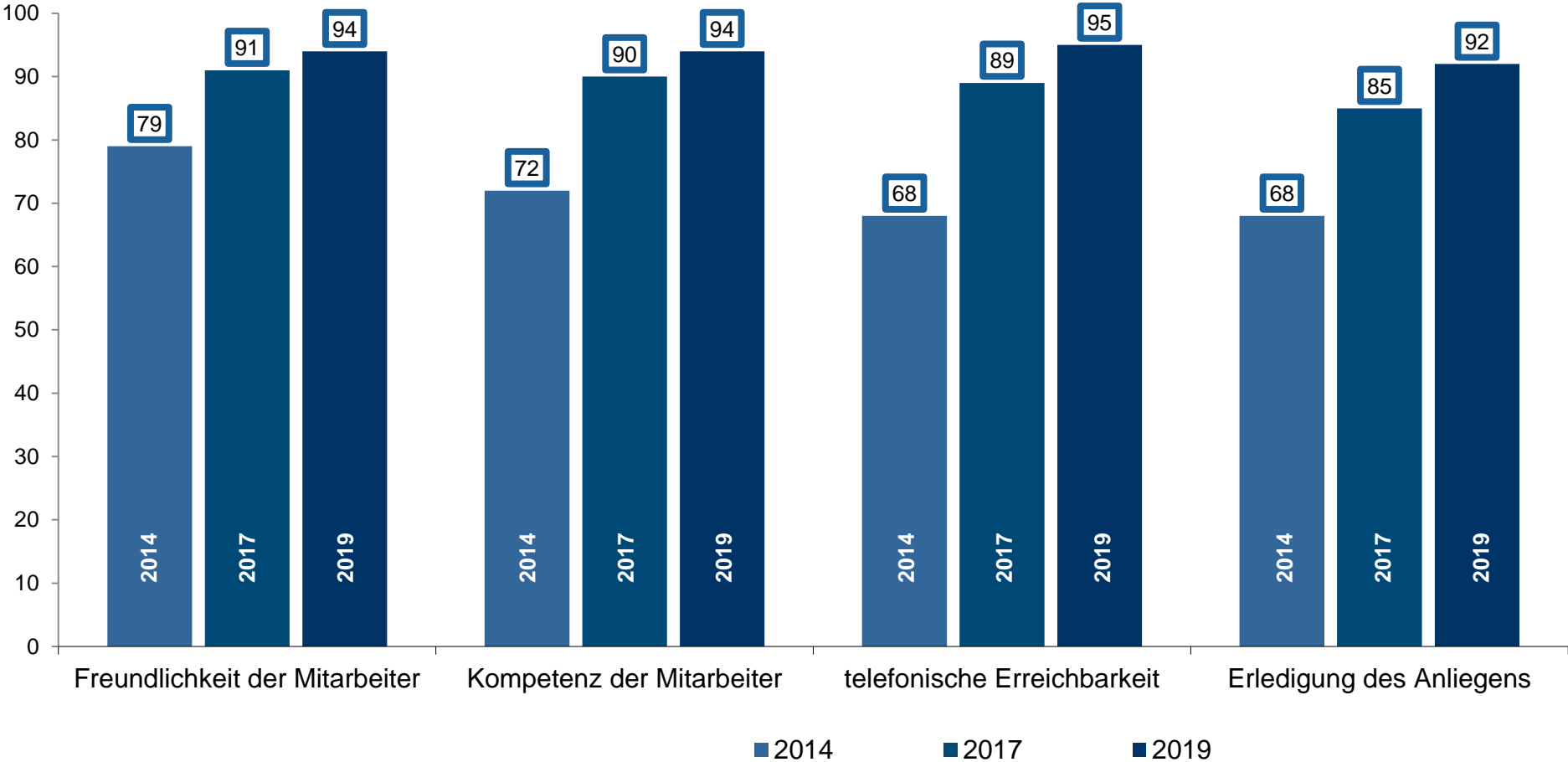


Frage 15: Und wie zufrieden waren Sie da mit ... ?

5. Kontakt: Zufriedenheit mit dem Telefonkontakt – im Zeitvergleich

Die einzelnen Aspekte des Telefonkontakts werden nochmals besser bewertet als bei der letzten Befragung 2017. Die Werte der Erstbefragung von 2014 werden teilweise um mehr als 20 Punkte übertroffen.

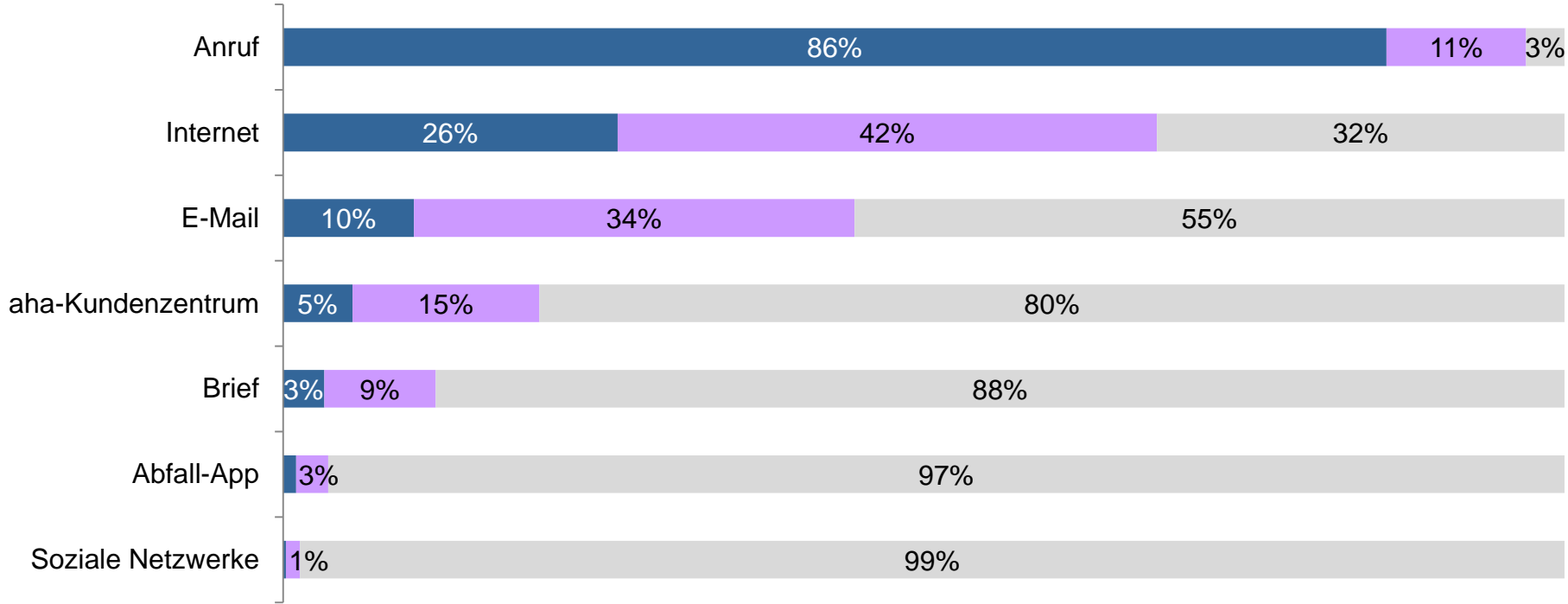
Punktwerte: Skala von 0 („Sehr unzufrieden“) bis 100 („Sehr zufrieden“)



Frage 15: Und wie zufrieden waren Sie da mit ... ?

5. Kontakt: Präferierter künftiger Kontaktweg

Auf absehbare Zeit wird der Anruf bei aha das Mittel der Wahl bleiben, um sich über Themen zu Entsorgung bzw. ggf. auch Stadtsauberkeit zu informieren, ein Drittel der Bürger möchte digital kommunizieren. Das neu eröffnete Kundenzentrum wird bereits von 5% spontan genannt.



n = 1.000

■ Offen genannt ■ Auf Nachfrage genannt ■ NICHT genannt

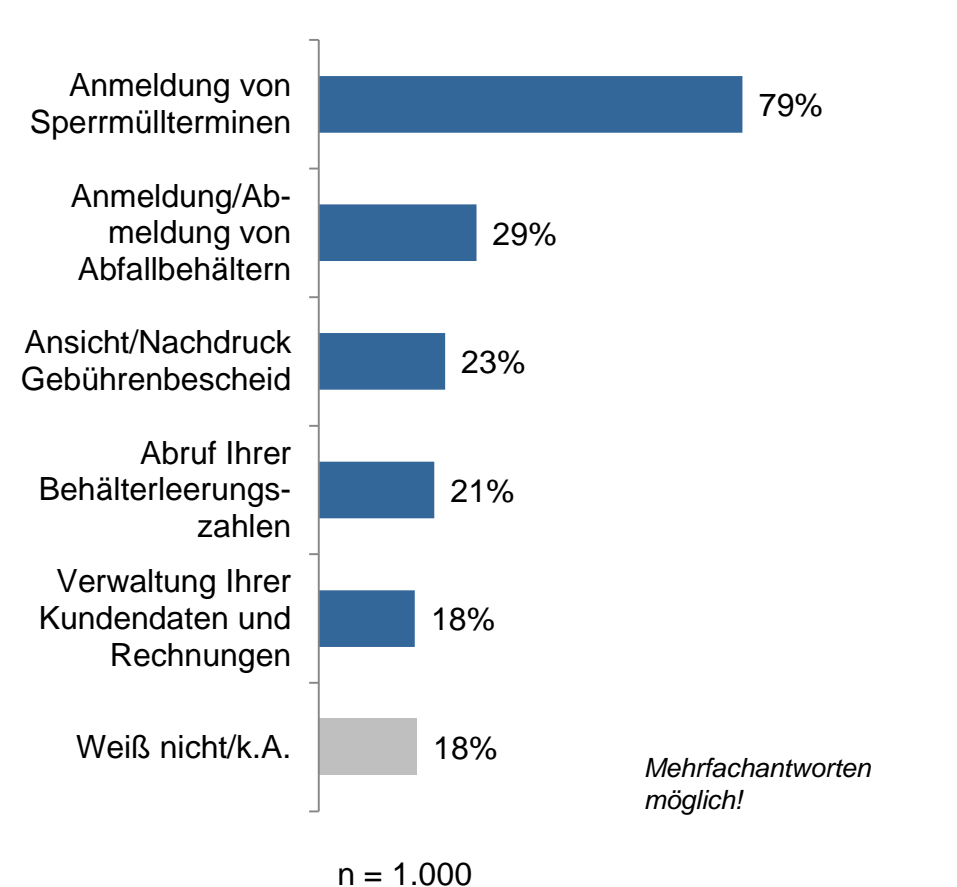
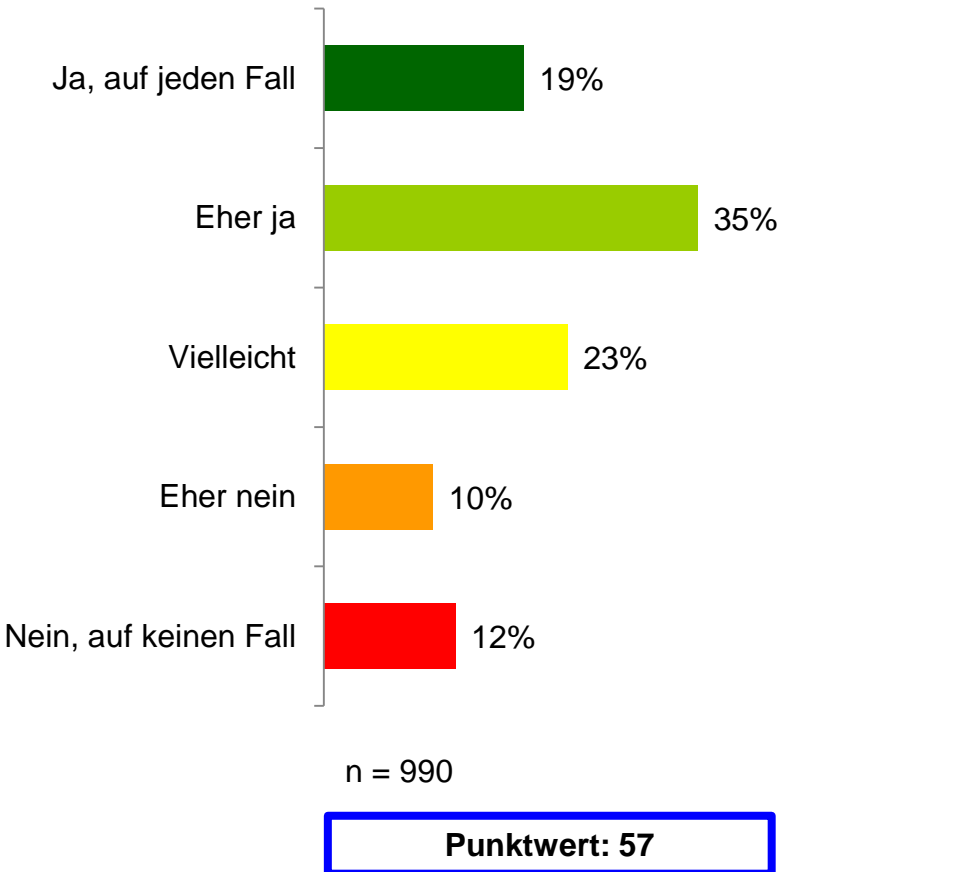
Mehrfachantworten möglich!

Frage 16a: Angenommen Sie möchten künftig mit aha in Kontakt treten oder sich informieren, welche Wege würden Sie gerne nutzen?
 Frage 16b: Würden Sie gerne auch die folgenden Wege nutzen, falls Sie künftig mit aha in Kontakt treten oder sich informieren möchten?

5. Kontakt: Kundenportal

Nur ungefähr jede/r Fünfte würde ein Kundenportal „auf jeden Fall“ nutzen, während z. B. 79% Interesse daran haben, Sperrmülltermine über das Internet anzumelden.

Potenzielle Nutzung	Interessante Angebote für Kundenportal
---------------------	--



Frage 17a: Angenommen, aha würde ein Online-Kundenportal anbieten, würden Sie dies nutzen?
 Frage 17b: Welche der folgenden Angebote würden Sie über das Internet nutzen?

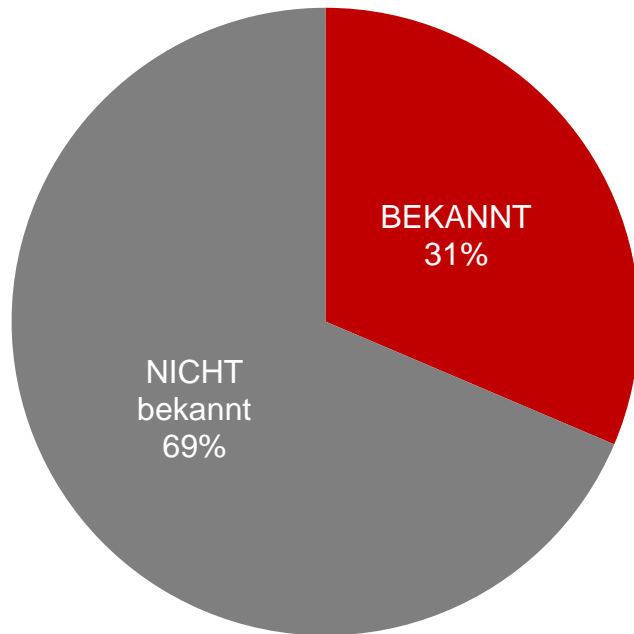


6. Hannoccino

6. Hannoccino: Bekanntheit

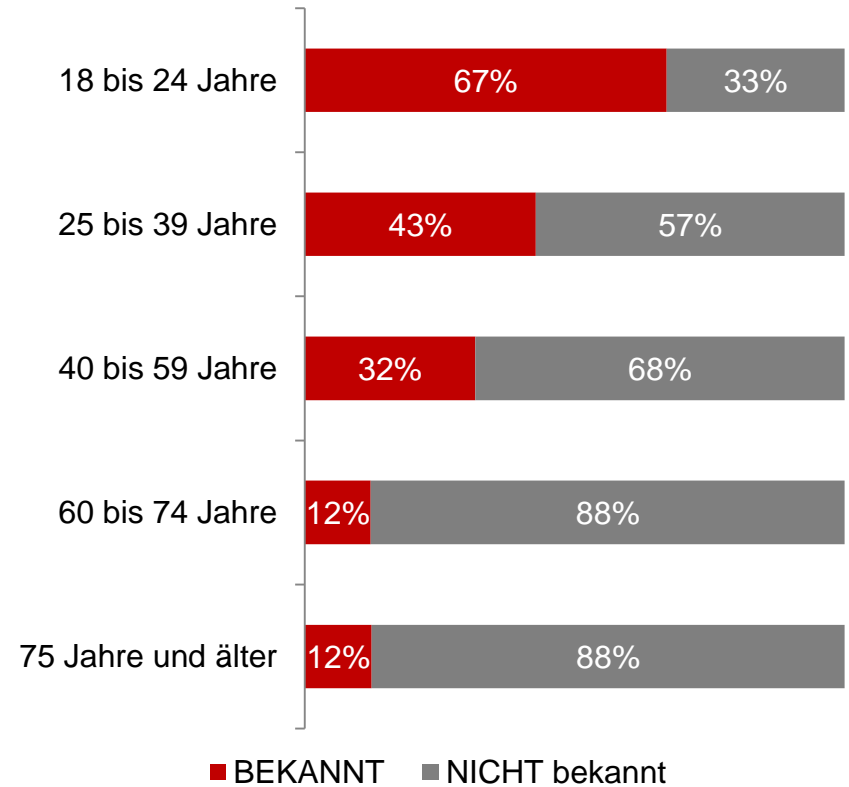
Zwei Drittel der Befragten unter 25 kennen den Hannoccino, aber nur ungefähr jede/r Zehnte über 60 Jahre.

Alle Befragte



n = 1.000

Nach Alter *



■ BEKANNT ■ NICHT bekannt

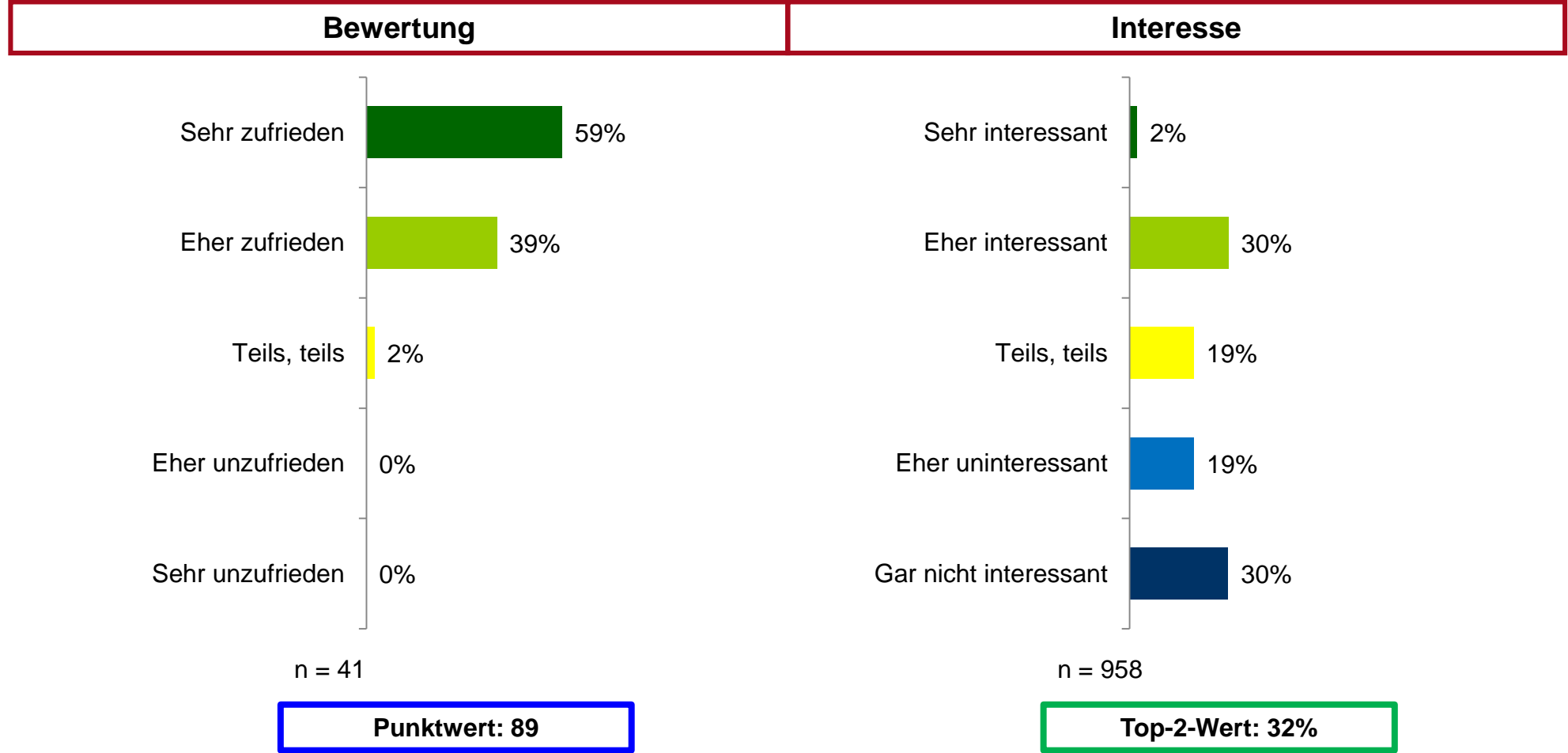
* signifikanter Unterschied

Frage 20: Kennen Sie den Hannoccino?



6. Hannoccino: Bewertung und Interesse

Die Nutzerinnen und Nutzer sind mit dem Hannoccino-Pfandsystem zwar zufrieden (bzw. meistens sogar sehr zufrieden), bisherige Nicht-Nutzer bleiben jedoch skeptisch.



Frage 24a: Und wie zufrieden sind Sie mit diesem Pfandsystem?
Frage 24b: Und wie interessant wäre die Nutzung dieses Pfandsystems für Sie?









7. Fazit

7. Fazit

- Die Gesamtzufriedenheit mit dem Zweckverband für Abfallwirtschaft „aha“ ist hoch, auch die Zufriedenheit mit der Entsorgung. Die Abfuhr der Müllbehälter erfolgt zur vollen Zufriedenheit. Das Image des aha ist gut.
- Kleine Verbesserungspotenziale stellen die Sauberkeit der Biotonne sowie die Gelben Säcke dar. Kritik gibt es an der Reißfestigkeit der Säcke.
- Die Zufriedenheit mit dem telefonischen Kontakt zu aha ist herausragend.
- Der Hannocino stößt auf Interesse, die Zielgruppe sind vor allem die Jüngeren.
- Trotz der medialen Diskussion um die Gebühren konnten die Werte der letzten Befragung gehalten oder sogar verbessert werden.
- Dies verdeutlicht, dass die positive Wahrnehmung von aha – im Vergleich zu früheren Jahren – an Stabilität und Robustheit gegenüber kurzfristigen Belastungen gewonnen hat.

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

 Lukas Fried
Projektleiter
 L·Q·M Marktforschung GmbH
Augustinergäßchen 6
 55116 Mainz
Tel.: 06131/97 212-15
Fax: 06131/97 212-10
E-Mail: lukas.fried@L-Q-M.de

www.L-Q-M.de

Anhang: Statistik

Frage S1: „Wohnen Sie gegenwärtig zur Miete oder sind Sie Eigentümer?“	n = 995	
Miete	47%	469
In der eigenen Wohnung, im eigenen Haus	53%	526

Frage S2: „Und in was für einem Haustyp wohnen Sie?“	n = 993	
Einfamilienhaus	41%	412
Zweifamilienhaus	6%	59
Mehrfamilienhaus (3 bis 5 Wohnungen)	23%	225
Mehrfamilienhaus (6 bis 10 Wohnungen)	26%	257
Hochhaus, Wohnblock (mehr als 10 Wohnungen)	4%	38
Bauernhaus/-hof / Resthof / Landwirtschaftl. Betrieb	0%	0
Anderes	0%	2

Frage S3: „Wie viele Personen, Sie selbst eingeschlossen, leben in Ihrem Haushalt?“	n = 992	
1 Person	19%	184
2 Personen	49%	490
3 Personen	20%	194
4 Personen	10%	96
5 Personen	3%	27
6 Personen	0%	1

Anhang: Statistik

Frage S4: „In welchem Ort/Stadt wohnen Sie?“	n = 1.000	
Barsinghausen	3%	29
Burgdorf	3%	26
Burgwedel	2%	18
Garbsen	5%	53
Gehrden	1%	13
Hannover	47%	467
Hemmingen	2%	16
Isernhagen	2%	21
Laatzen	4%	36
Langenhangen	5%	46
Lehrte	4%	38
Neustadt a. Rbge.	4%	38
Pattensen	1%	13
Ronnenberg	2%	21
Seelze	3%	29
Sehnde	2%	20
Springe	3%	25
Uetze	2%	17
Wedemark	3%	26
Wennigsen	1%	12
Wunstorf	4%	36

Anhang: Statistik

Frage S4a: „In welchem Stadtteil von Hannover wohnen Sie?“	n = 467	
Mitte	7%	32
Vahrenwald-List	13%	60
Bothfeld-Vahrenheide	9%	43
Buchholz Kleefeld	8%	39
Misburg-Anderten	6%	29
Kirchrode-Bemerode-Wülferode	6%	28
Südstadt-Bult	8%	37
Döhren-Wülfel	6%	30
Ricklingen	9%	40
Linden-Limmer	8%	39
Ahlem-Badenstedt-Davenstedt	6%	30
Herrenhausen-Stöcken	7%	32
Nord	6%	28

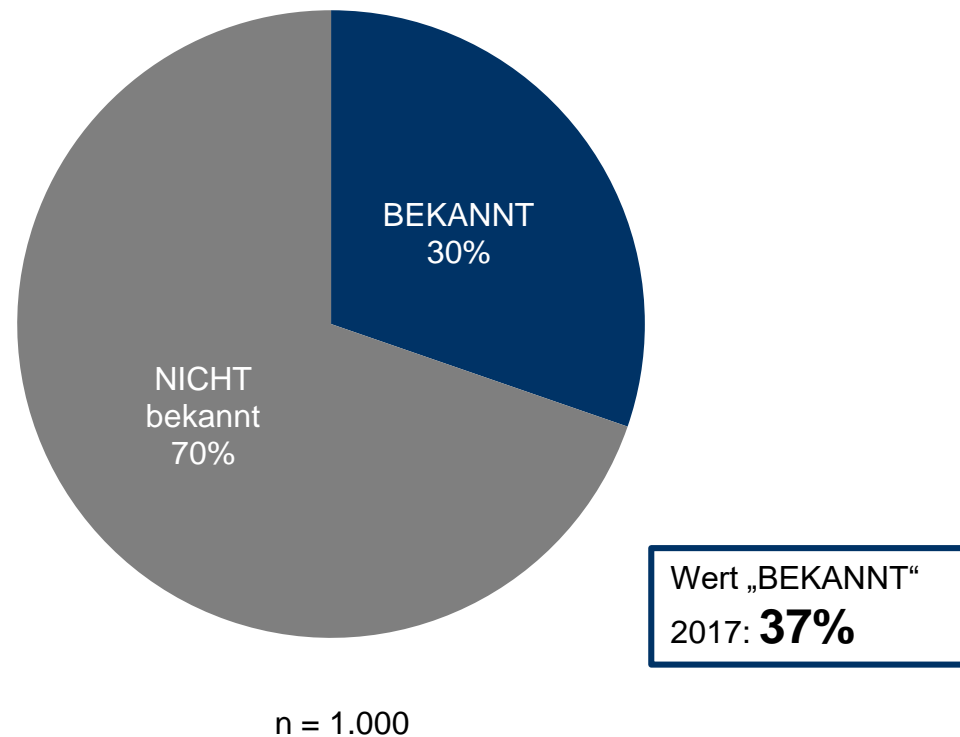
Anhang: Statistik

Frage S6: Alter	n = 1.000	
18-24 Jahre	10%	97
25-39 Jahre	24%	236
40-59 Jahre	34%	342
60-74 Jahre	19%	188
75 Jahre und älter	14%	137

Frage S8: Geschlecht	n = 1.000	
Männlich	49%	489
Weiblich	51%	511

Informationen: Kenntnis der Gebühren

30% der Befragten geben an, dass ihnen die eigenen Gebühren für Müllabfuhr und Entsorgung bekannt seien.



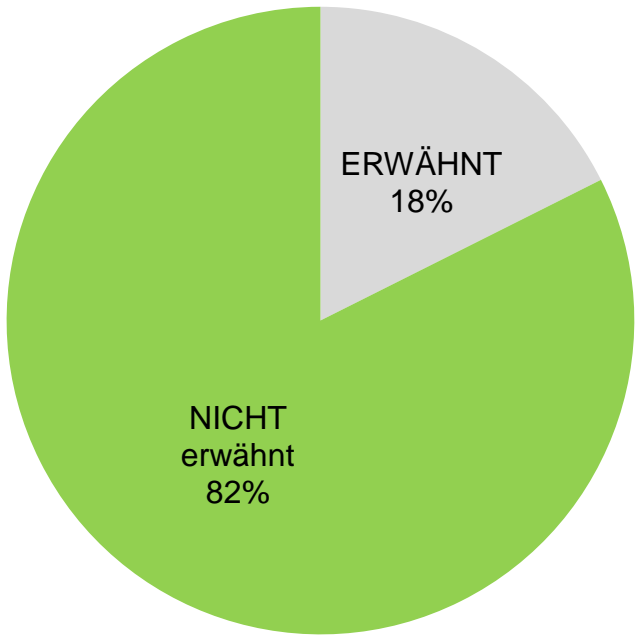
Fr. 5: Wissen Sie, wie viel Sie im Jahr für Müllabfuhr und Entsorgung bezahlen?



Informationen: Öffentliche Diskussion der Gebühren

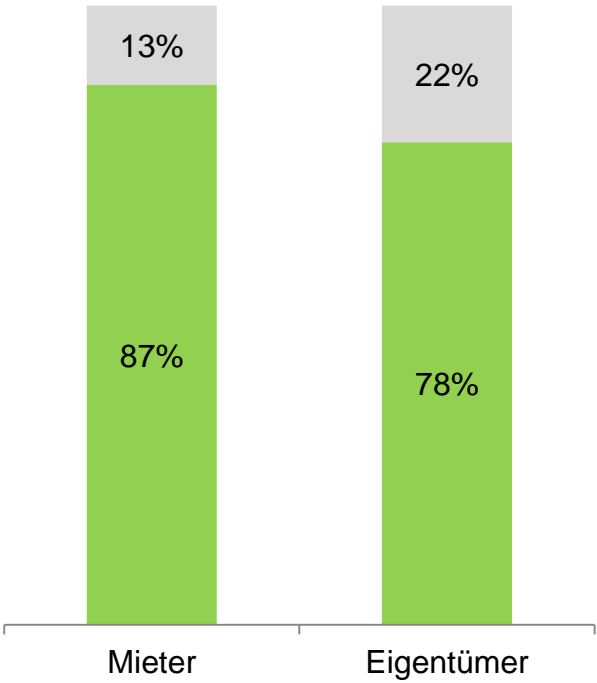
Knapp jede/r Fünfte hat die Diskussion um die Höhe der Gebühren erwähnt, Eigentümer etwas häufiger als Mieter.

Alle Befragte



n = 1.000

Nach Wohnsituation *



■ NICHT erwähnt ■ Diskussion ERWÄHNT * signifikanter Unterschied

[Int.: STUMM EINTRAGEN: Hat Befragte/r Presseberichte oder öffentliche Diskussion um "hohe Müllgebühren" erwähnt?]