



L · Q · M



bonn
Orange

KUNDENFocus
● Bürger 2017

Bürgerbefragung zur
Zufriedenheit mit der Müllabfuhr
und der Stadtreinigung
in Bonn

Ergebnisbericht
für
bonnorange AöR

27. April 2017

1. Hintergrund

Ziele und Inhalte des KUNDENFocus Bürger
Methodik und Auswertung der Studie

1. Hintergrund: Zielgruppe Bürger

Die Akzeptanz bei den Bürgern und ihre Mitwirkungsbereitschaft bilden die Basis für erfolgreiche Maßnahmen in Stadtsauberkeit und Entsorgung. Die repräsentative Bürgerbefragung gibt darüber Aufschluss.

- Die Veränderungen in den Leistungen der Daseinsvorsorge verlangen in vielerlei Hinsicht verstärkte Bürgernähe und Kommunikation mit dem Kunden.
- Bürger- und Kundenorientierung – vom Aufbau eines positiven Images des kommunalen Entsorgers bis hin zum optimalen Umgang mit eventuellen Beschwerden – erhöhen die Akzeptanz des kommunalen Entsorgers und damit den Handlungsspielraum.
- Der KUNDENFocus Bürger erfasst seit 2007 mit einer repräsentativen telefonischen Befragung die Bürgermeinung zu Entsorgung und Stadtsauberkeit, zum Image des kommunalen Entsorgers sowie die Bewertung der entsprechenden Leistungen.
- Die bonnorange AöR nimmt mit der aktuellen Befragung zum ersten Mal am KUNDENFocus Bürger teil.

1. Hintergrund: Methodik

Zielgruppe:



- Einwohnerinnen und Einwohner ab 18 Jahren in Bonn quotiert nach Alter, Geschlecht und Stadtteil
- Repräsentative Stichprobe $n = 800$

Methodik:



- Telefonbefragung (CATI = Computer Assisted Telephone Interviewing)
- Durchschnittliche Interviewdauer: ca. 13 min.
- Befragungszeitraum: 06.03. – 20.03.2017

Interviews:



- Fragebogeninhalt:
 - 20 geschlossene Fragen
 - 1 offene Frage
- 5 Fragen zur Demographie

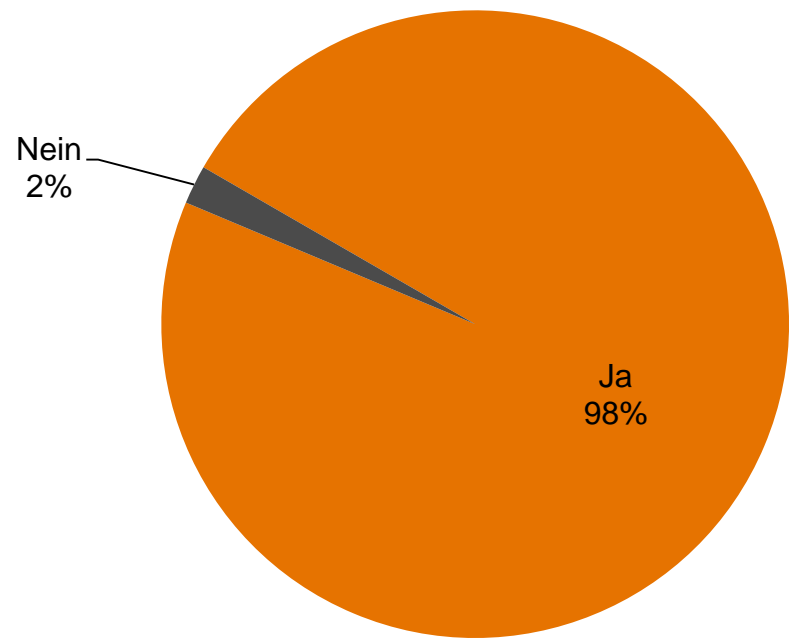
2. Globalzufriedenheit

Bekanntheit und Zufriedenheit
Image

2. Globalzufriedenheit: Bekanntheit und Zufriedenheit

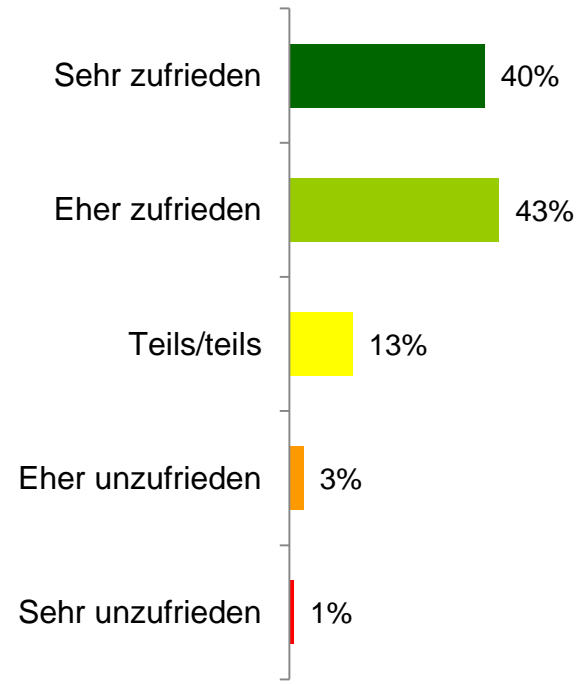
98% der Befragten ist bonnorange ein Begriff. Alles in allem herrscht eine hohe Zufriedenheit mit der bonnorange AÖR.

Bekanntheit



n = 799

Zufriedenheit



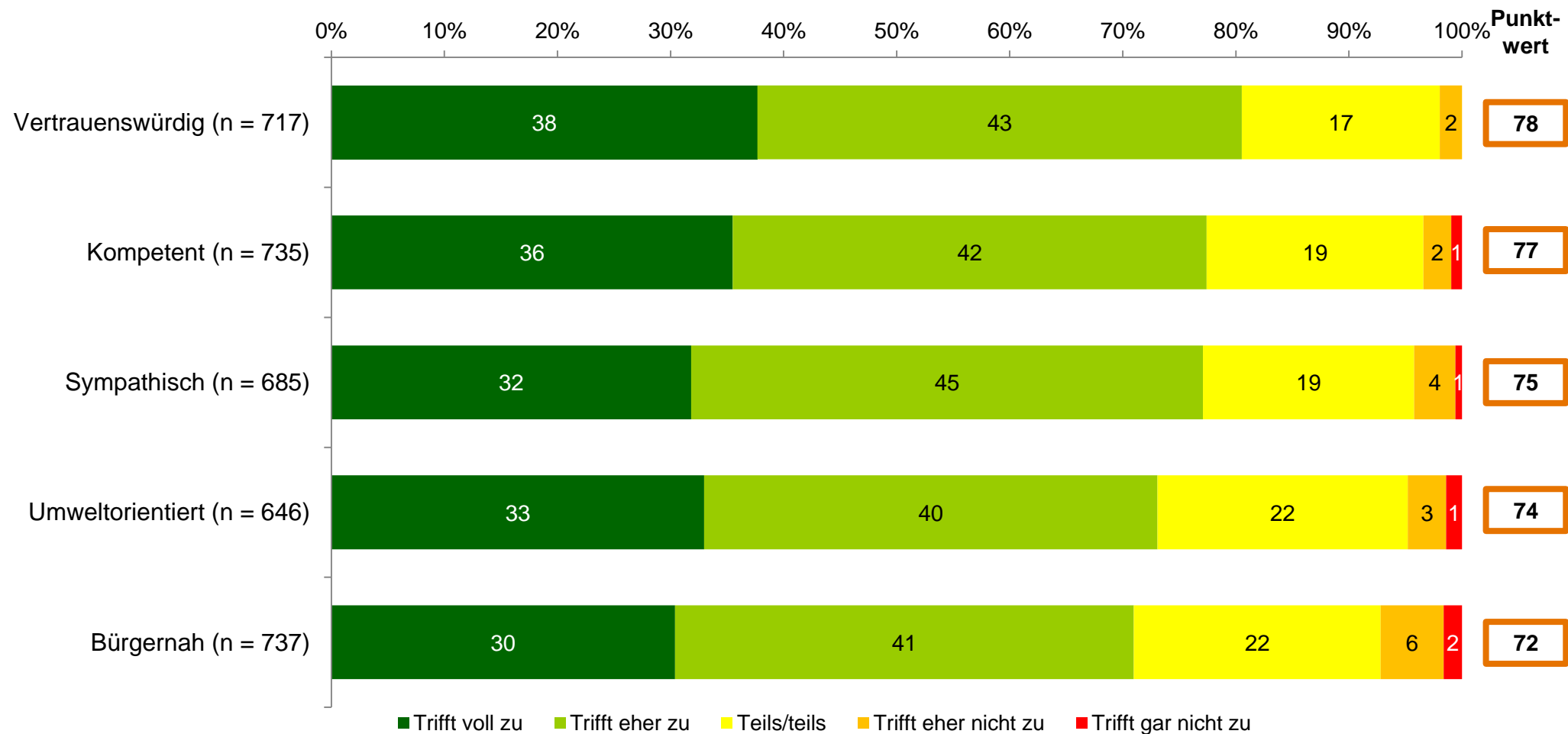
n = 790

Punktwert: 79

Frage 1: Ist Ihnen bonnorange ein Begriff?
Frage 2: Wie zufrieden sind Sie mit bonnorange?

2. Globalzufriedenheit: Image

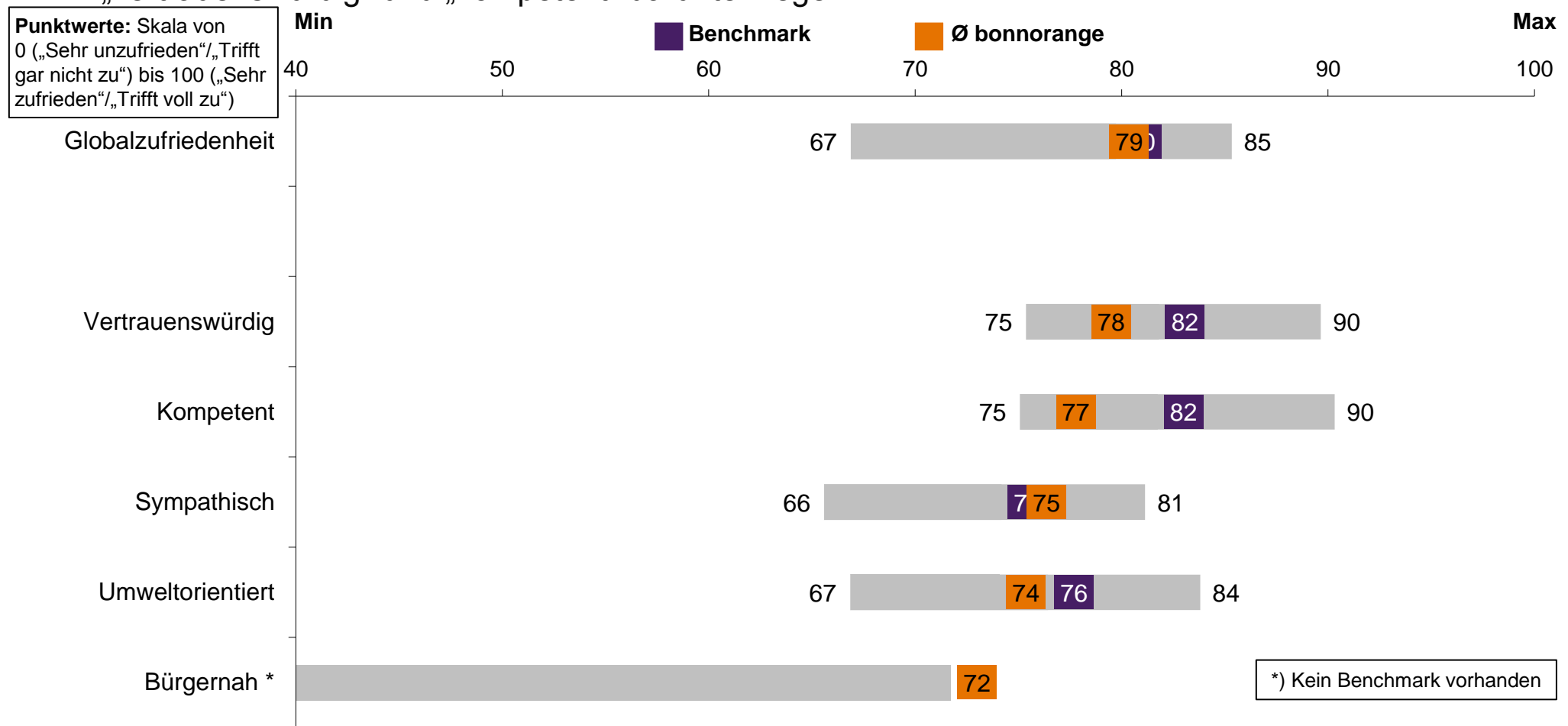
Die bonnorange empfinden die Befragten als „vertrauenswürdig“ und „kompetent“. Die Eigenschaften „umweltorientiert“ und „bürgernah“ assoziieren weniger Bürgerinnen und Bürger mit der bonnorange.



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

2. Globalzufriedenheit: Benchmark – Globalzufriedenheit und Image

Die Gesamtzufriedenheit mit der bonnorange liegt im Benchmarkdurchschnitt. Beim Image entsprechen die Eigenschaften „sympathisch“ und „umweltorientiert“ dem Benchmark, während „vertrauenswürdig“ und „kompetent“ darunter liegen.



Frage 2: Wie zufrieden sind Sie mit bonnorange?

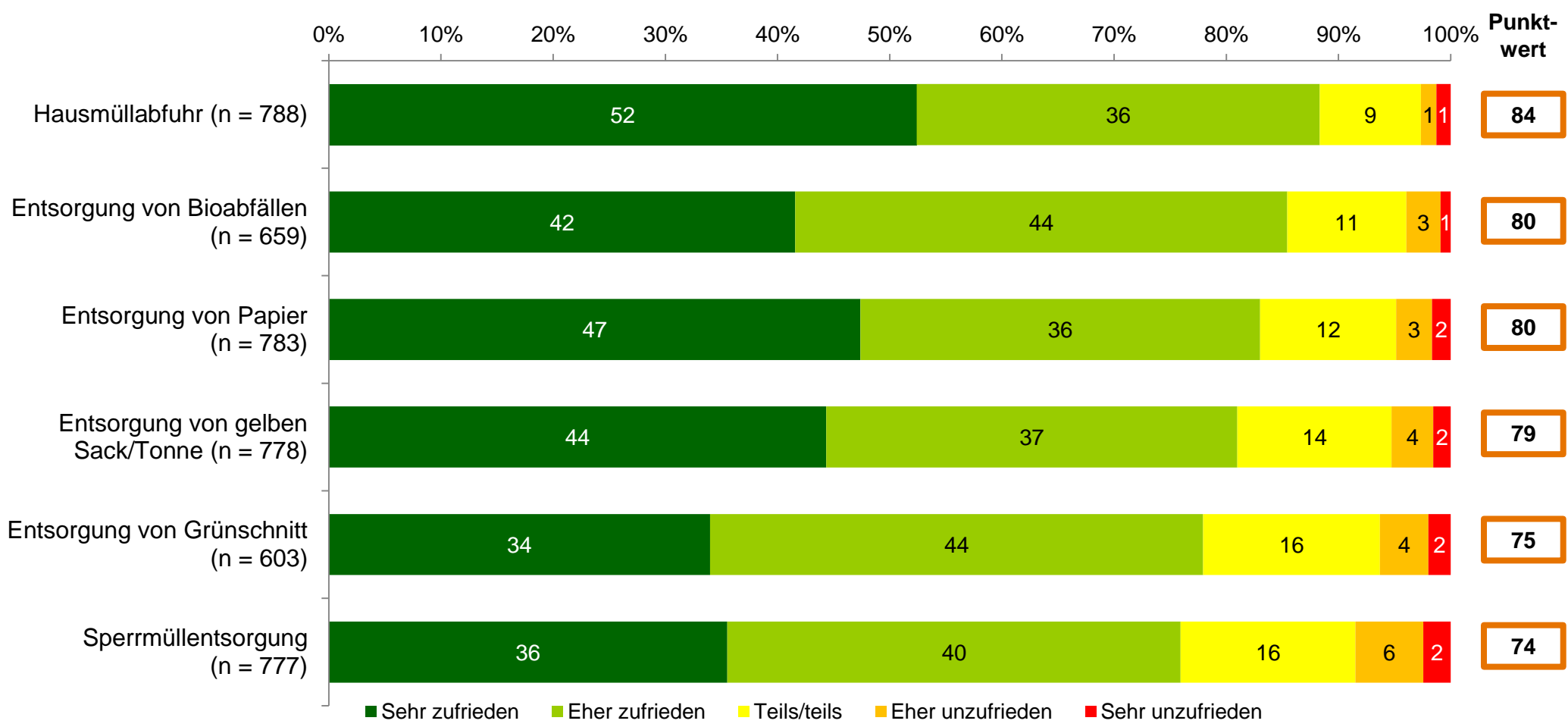
Frage 3: Ich lese Ihnen jetzt ein paar Eigenschaften vor und möchte von Ihnen wissen, inwieweit sie auf bonnorange zutreffen.

3. Zufriedenheit im Detail

Entsorgungsleistung
Abfuhr
Stadtsauberkeit
Kontaktaufnahme

3. Zufriedenheit im Detail: Entsorgungsleistung

Die Hausmüllabfuhr erreicht einen hohen Zufriedenheitswert bei den Bürgerinnen und Bürger der Stadt Bonn. Mit der Entsorgung von Grünschnitt und Sperrmüll ist man weniger zufrieden.

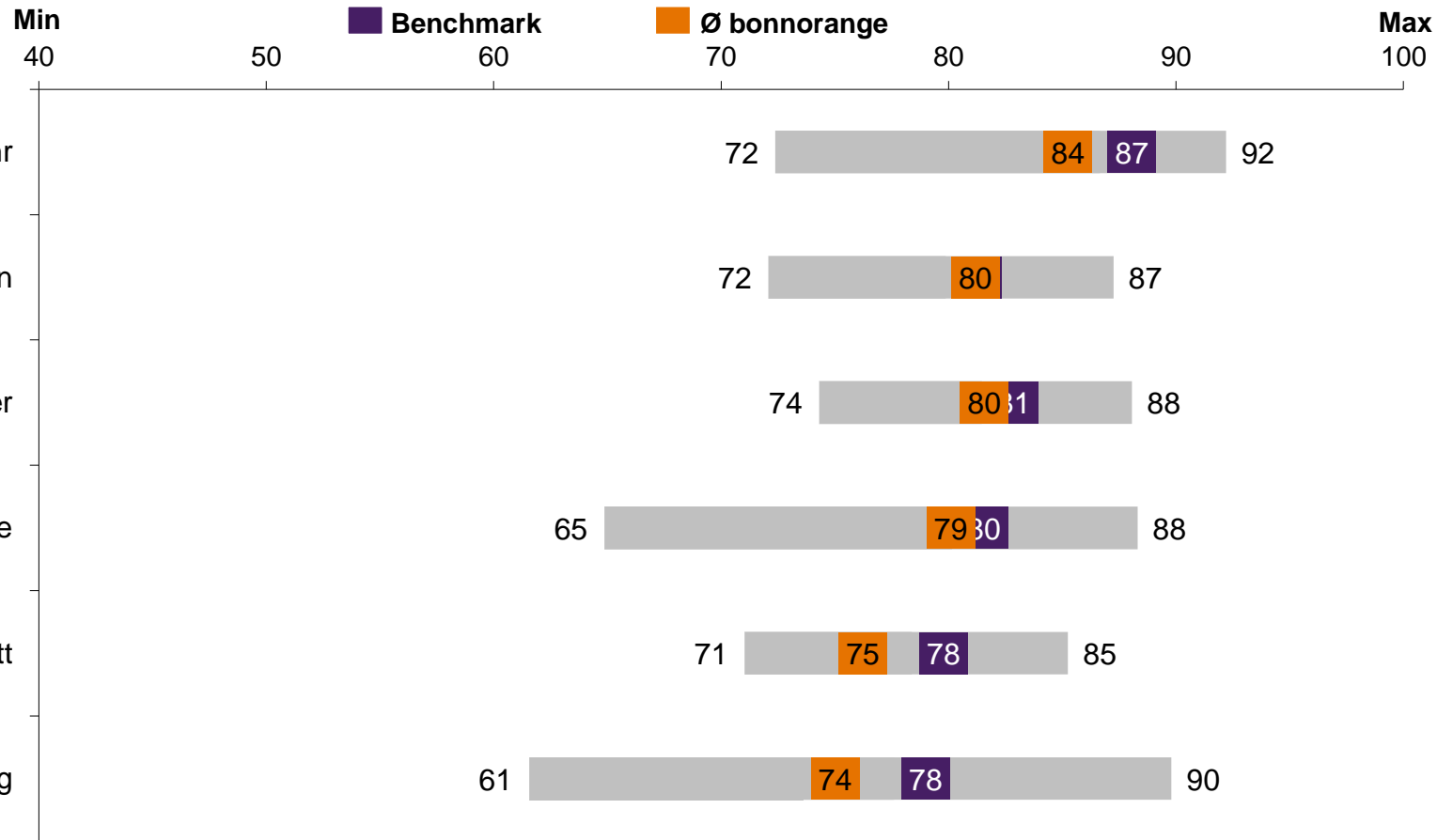


Frage 5: Lassen Sie uns jetzt über Ihre Zufriedenheit speziell mit der Entsorgung sprechen. Wie zufrieden sind Sie mit der...?

3. Zufriedenheit im Detail: Benchmark – Entsorgungsleistung

Die Zufriedenheit mit der Entsorgung von Grünschnitt und Sperrmüll ist im Vergleich mit Entsorgungsbetrieben anderer Städte und Landkreise leicht unterdurchschnittlich. Bei der Entsorgung von Bioabfällen liegt bonnorange im Benchmarkdurchschnitt.

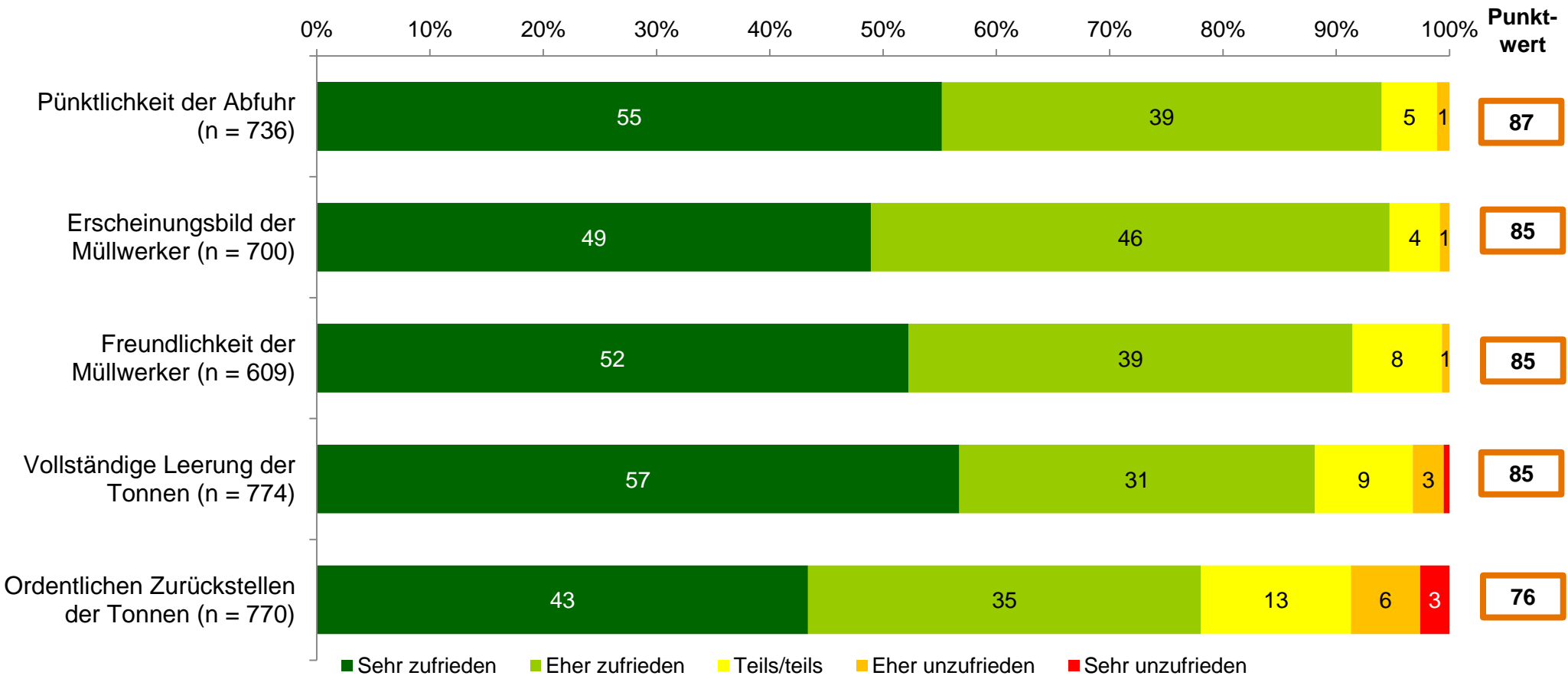
Punktwerte: Skala von 0 („Sehr unzufrieden“) bis 100 („Sehr zufrieden“)



Frage 5: Lassen Sie uns jetzt über Ihre Zufriedenheit speziell mit der Entsorgung sprechen. Wie zufrieden sind Sie mit der...?

3. Zufriedenheit im Detail: Abfuhr

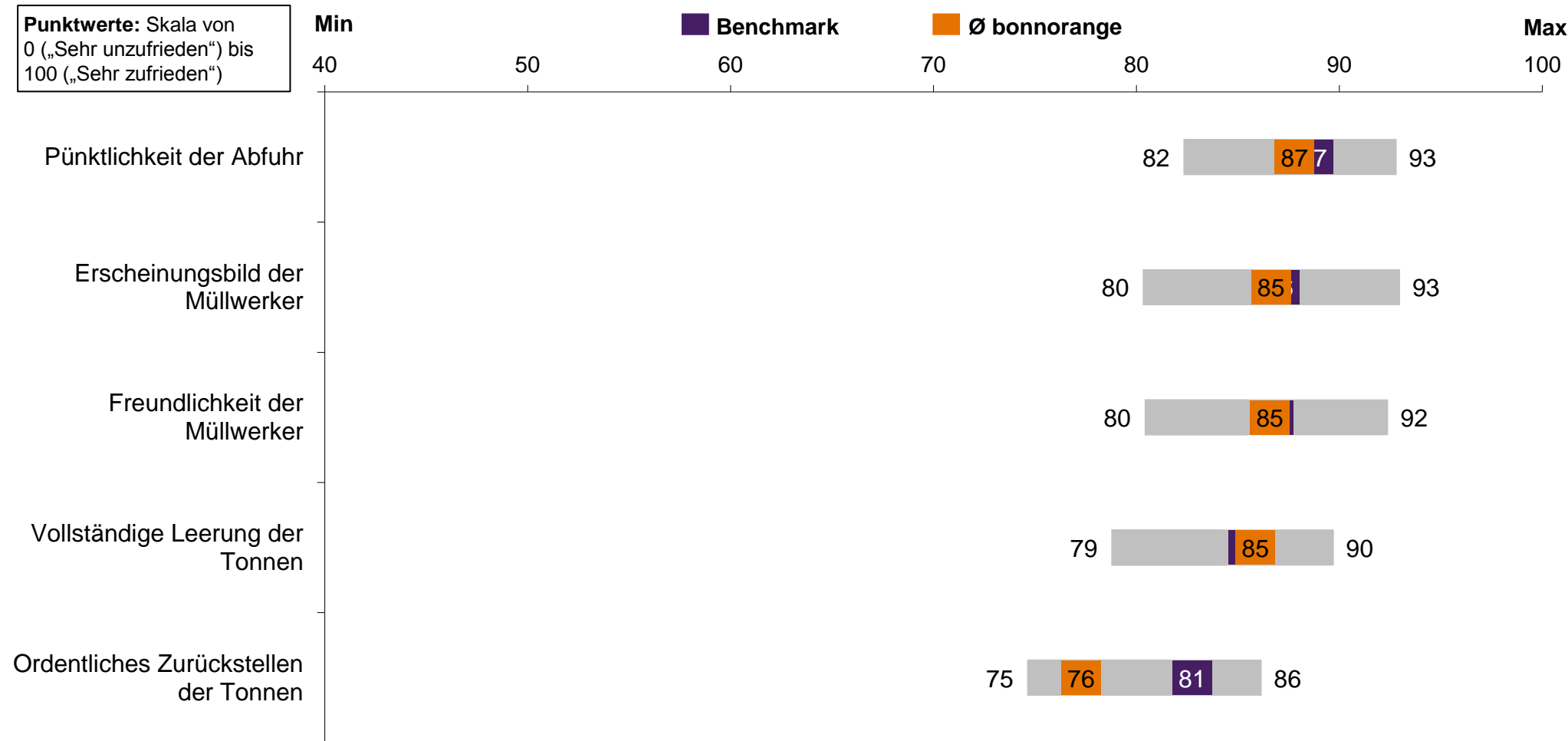
Mit der Abfuhr insgesamt sind die Befragten sehr zufrieden. Das ordentliche Zurückstellen der Tonnen steht etwas in der Kritik.



Frage 6: Und nun zur Abfuhr der Müllbehälter. Wie zufrieden sind Sie da mit...?

3. Zufriedenheit im Detail: Benchmark – Abfuhr

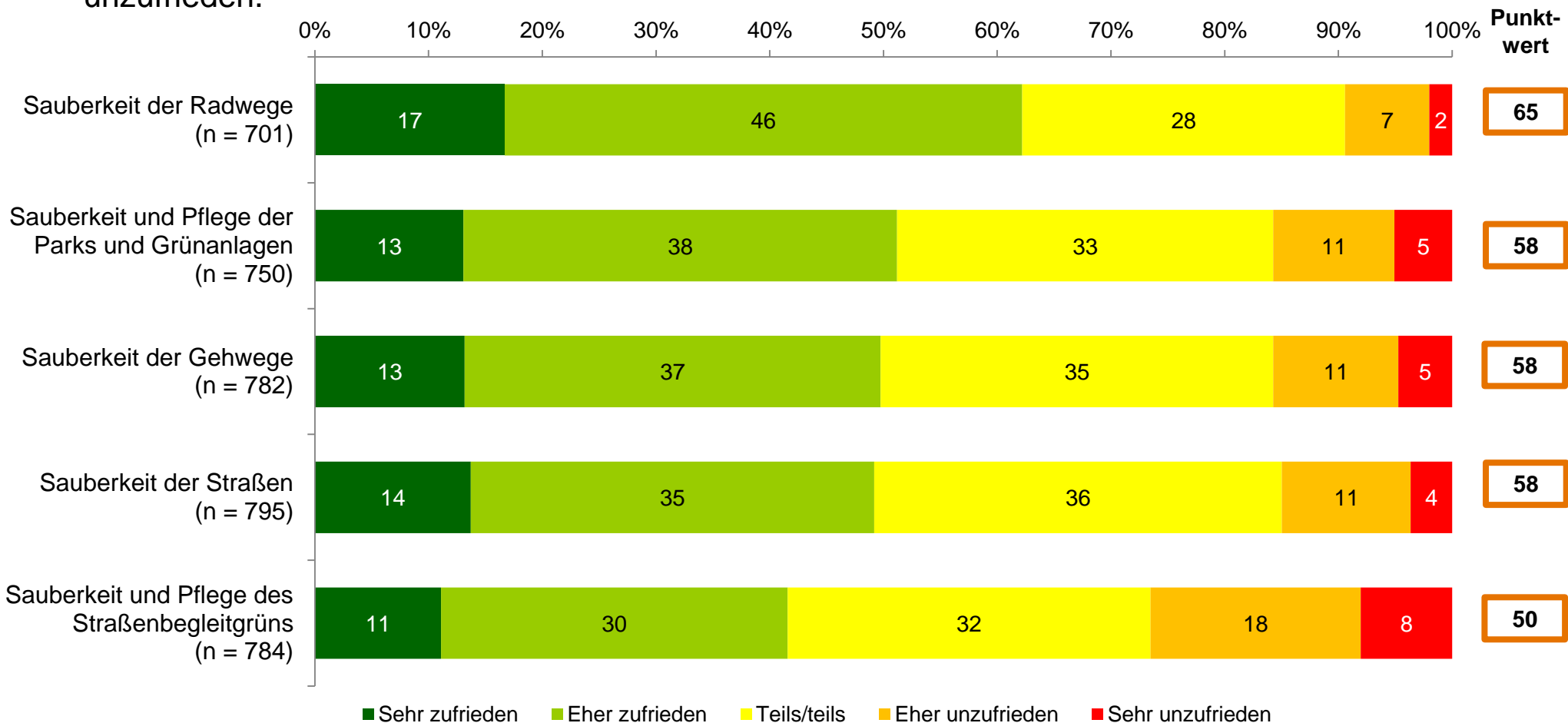
In fast allen Leistungen liegt die Abfuhr der Müllbehälter im Benchmarkdurchschnitt. Nur bei dem ordentlichen Zurückstellen der Tonnen liegt Bonn zurück.



Frage 6: Und nun zur Abfuhr der Müllbehälter. Wie zufrieden sind Sie da mit...?

3. Zufriedenheit im Detail: Stadtsauberkeit

Die Zufriedenheit mit der Stadtsauberkeit ist insgesamt eher niedrig. Insbesondere mit der Sauberkeit und Pflege des Straßenbegleitgrüns zeigt sich ein Viertel der Befragten eher oder sogar sehr unzufrieden.

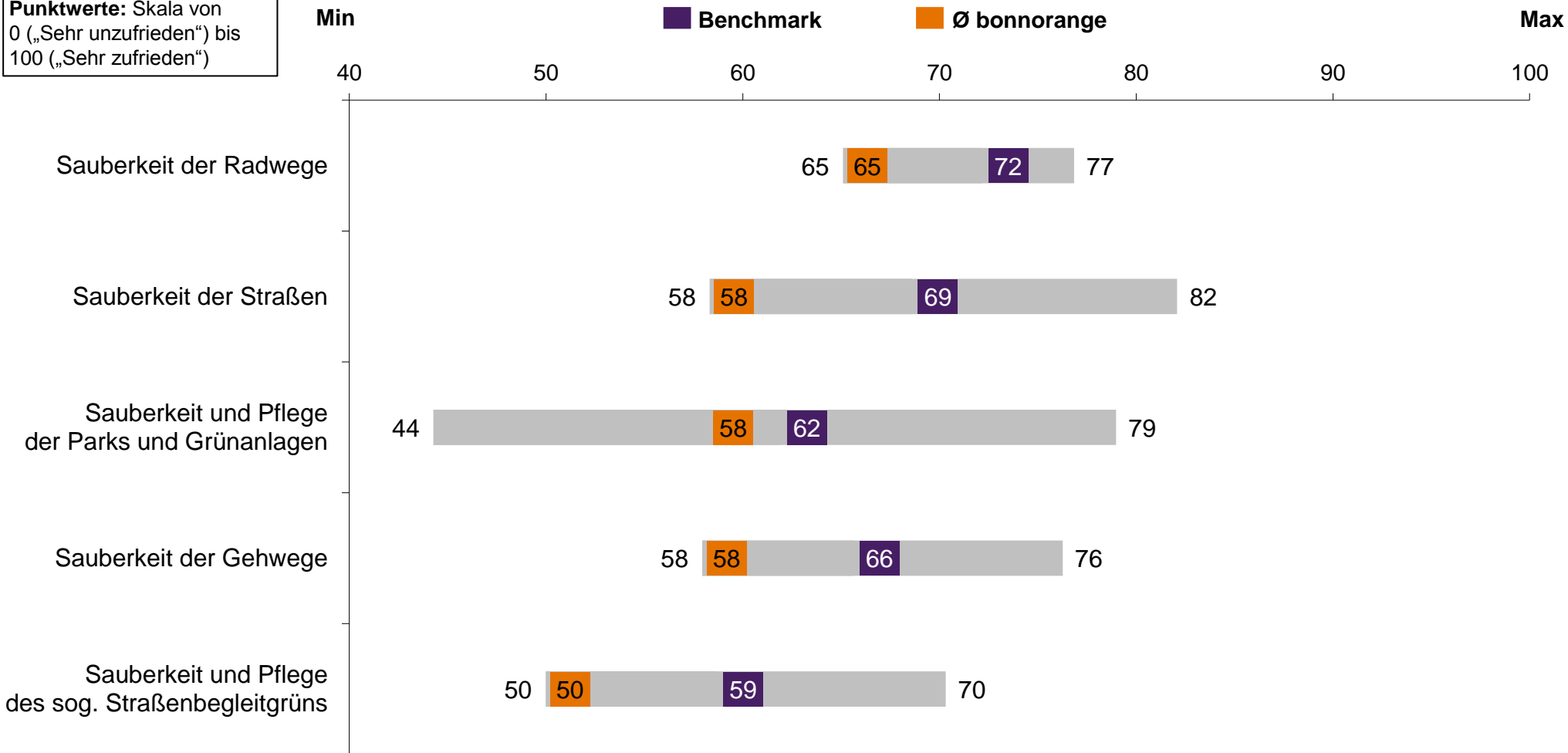


Frage 4: Wenn Sie jetzt das Gesamtbild von Bonn betrachten, wie zufrieden sind Sie da mit der Stadtsauberkeit?

3. Zufriedenheit im Detail: Benchmark – Stadtsauberkeit

Die niedrige Zufriedenheit mit der Stadtsauberkeit wird auch im Benchmark-Vergleich deutlich.

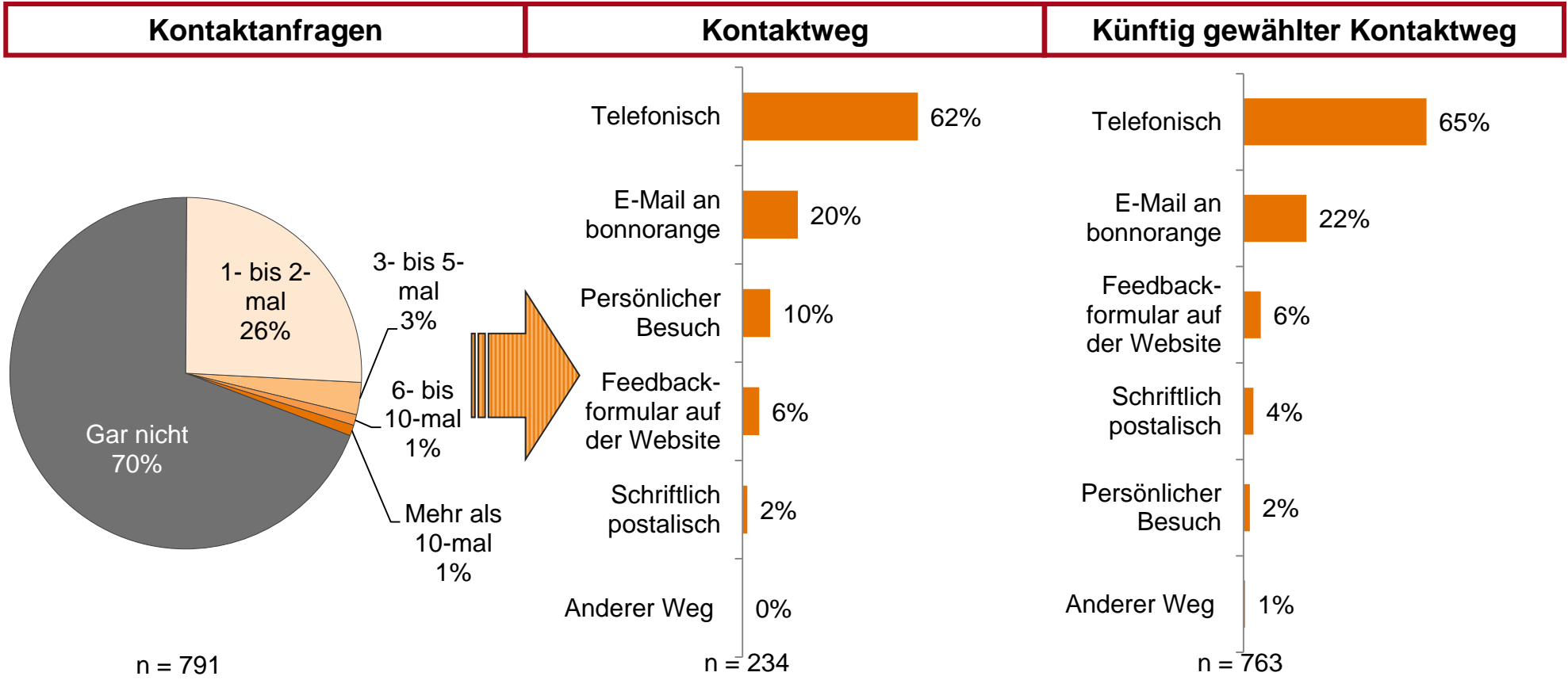
Punktwerte: Skala von 0 („Sehr unzufrieden“) bis 100 („Sehr zufrieden“)



Frage 4: Wenn Sie jetzt das Gesamtbild von Bonn betrachten, wie zufrieden sind Sie da mit der Stadtsauberkeit?

3. Zufriedenheit im Detail: Kontakt (I)

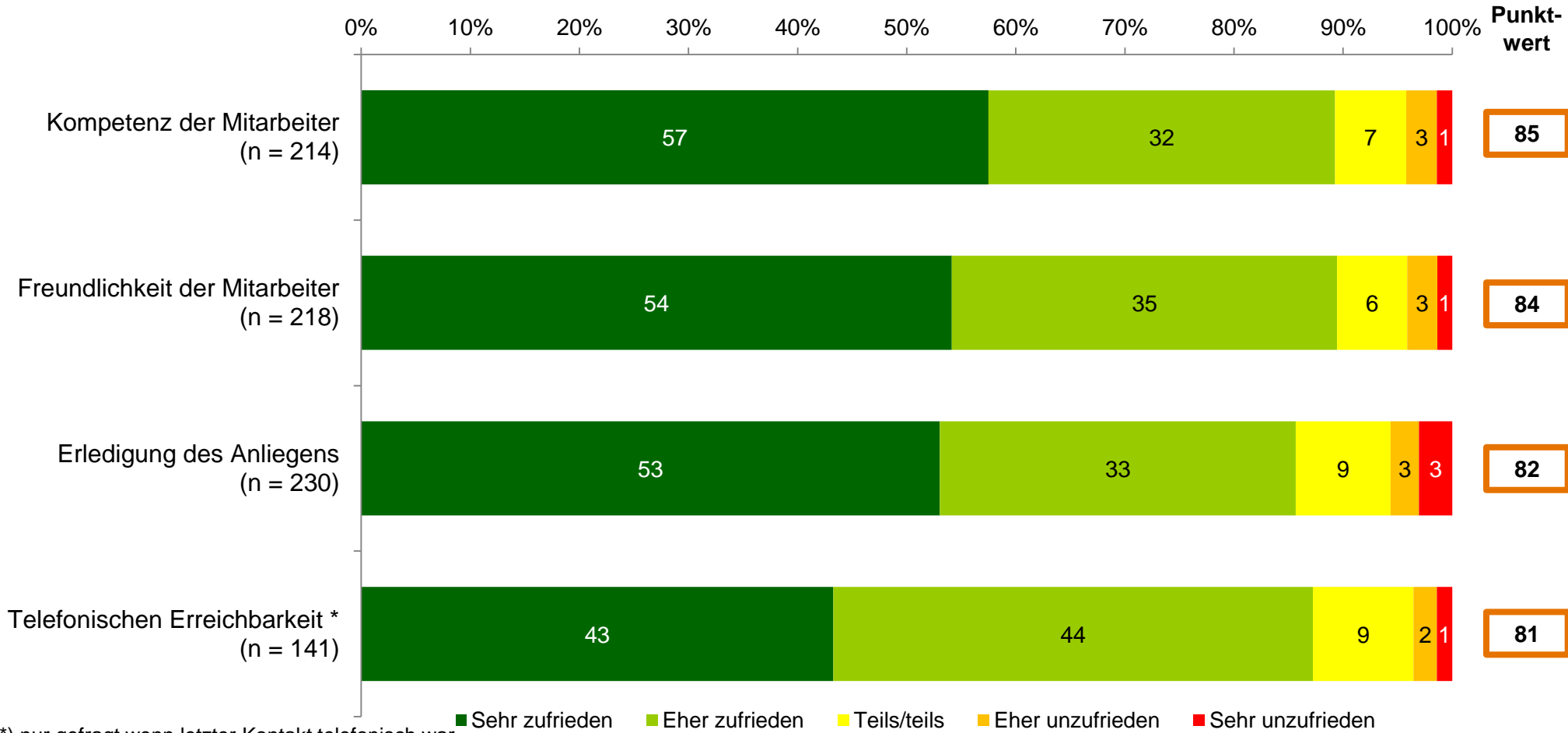
30 Prozent der Befragten hatte im letzten Jahr Kontakt mit bonnorange. Der meist genutzte Kontaktweg war dabei das Telefon. Das wird auf absehbare Zeit wohl so bleiben, denn die gewünschten Kontaktwege entsprechen den realisierten.



Frage 17: Wie oft haben Sie denn während des letzten Jahres Kontakt mit bonnorange aufgenommen?
 Frage 18: Wenn Sie an Ihren letzten Kontakt denken, auf welchem Weg war dieser ... ?
 Frage 20: Welcher Kontaktweg wäre Ihnen künftig am liebsten, wenn Sie mit der bonnorange in Verbindung treten möchten?

3. Zufriedenheit im Detail: Kontakt (II)

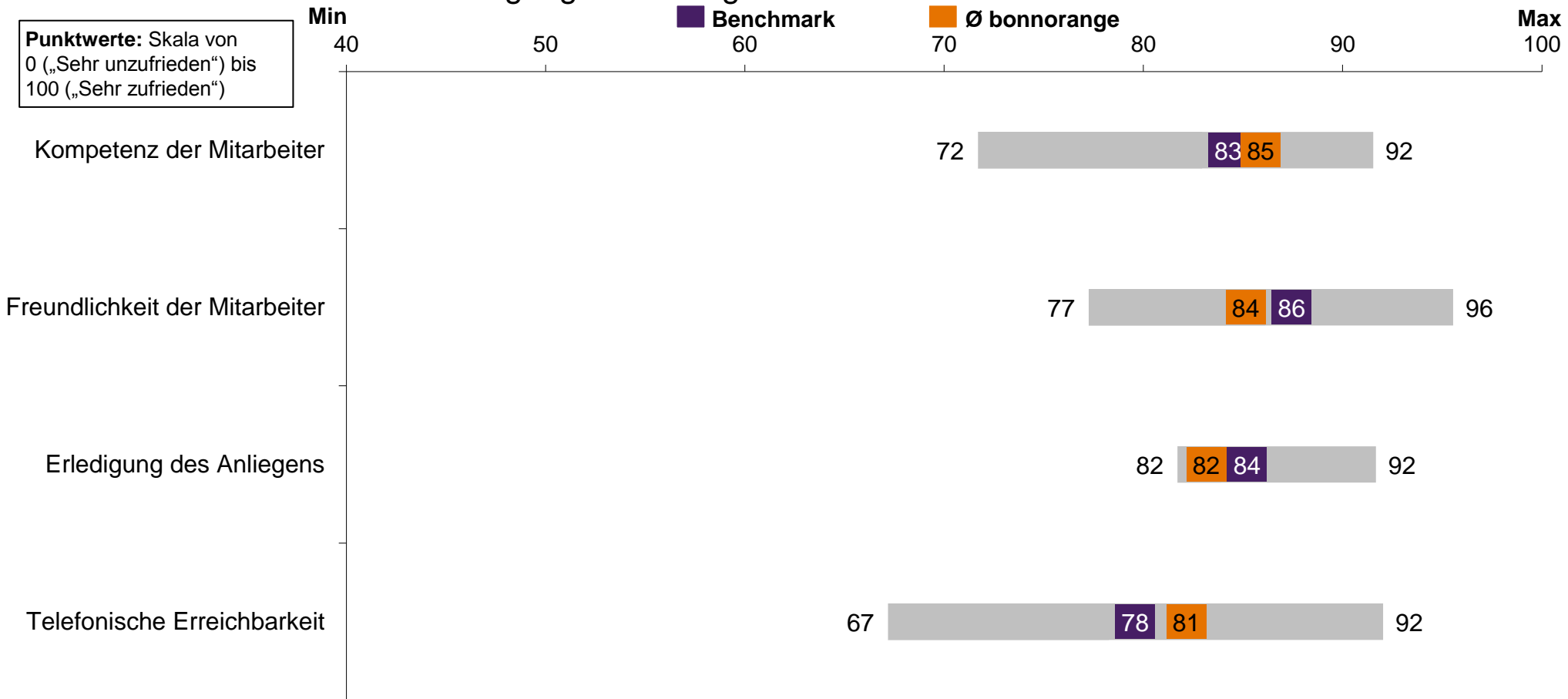
Fast 90 Prozent der befragten Bonner sind mit der Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter sehr oder eher zufrieden.



Frage 19: Nun zur Zufriedenheit mit dem Kontakt. Wie zufrieden waren Sie da mit der ...?

3. Zufriedenheit im Detail: Benchmark – Kontakt

Im kommunalen Vergleich ist die Zufriedenheit mit der telefonischen Erreichbarkeit und der Kompetenz der Mitarbeiter leicht überdurchschnittlich. Aber auch die Zufriedenheit mit der Freundlichkeit und der Erledigung des Anliegens weichen nicht weit vom Durchschnitt ab.



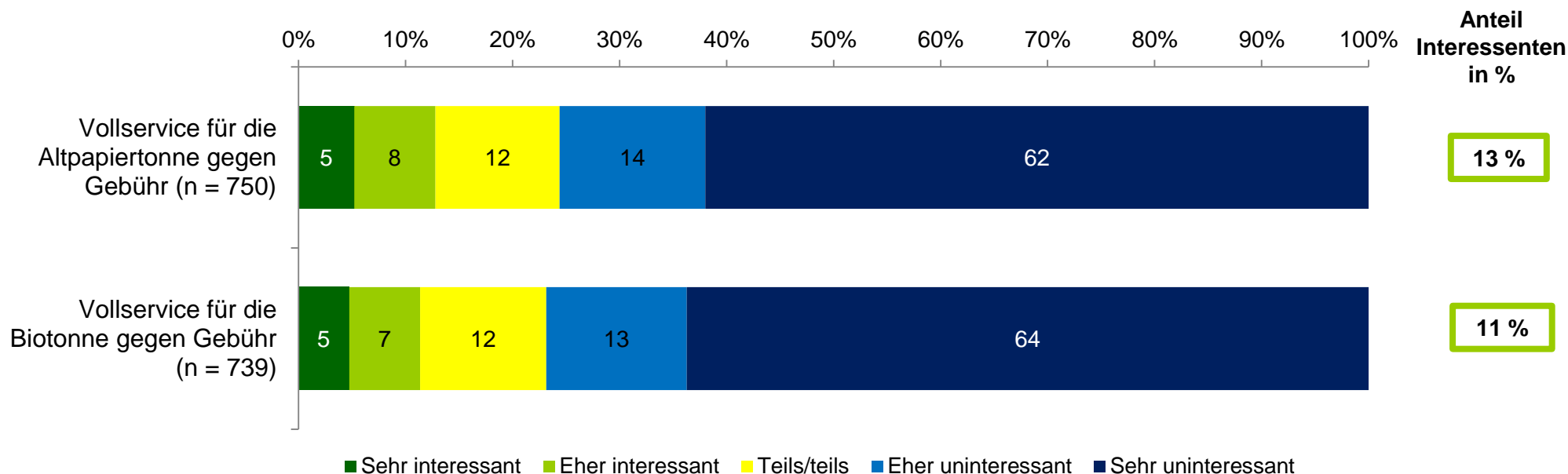
Frage 19: Nun zur Zufriedenheit mit dem Kontakt. Wie zufrieden waren Sie da mit der ...?

4. Weitere Leistungen

Vollservice für Bio-/Altpapiertonne
Sperrmüllabfuhr

4. Weitere Leistungen: Vollservice für Bio-/Altpapiertonne

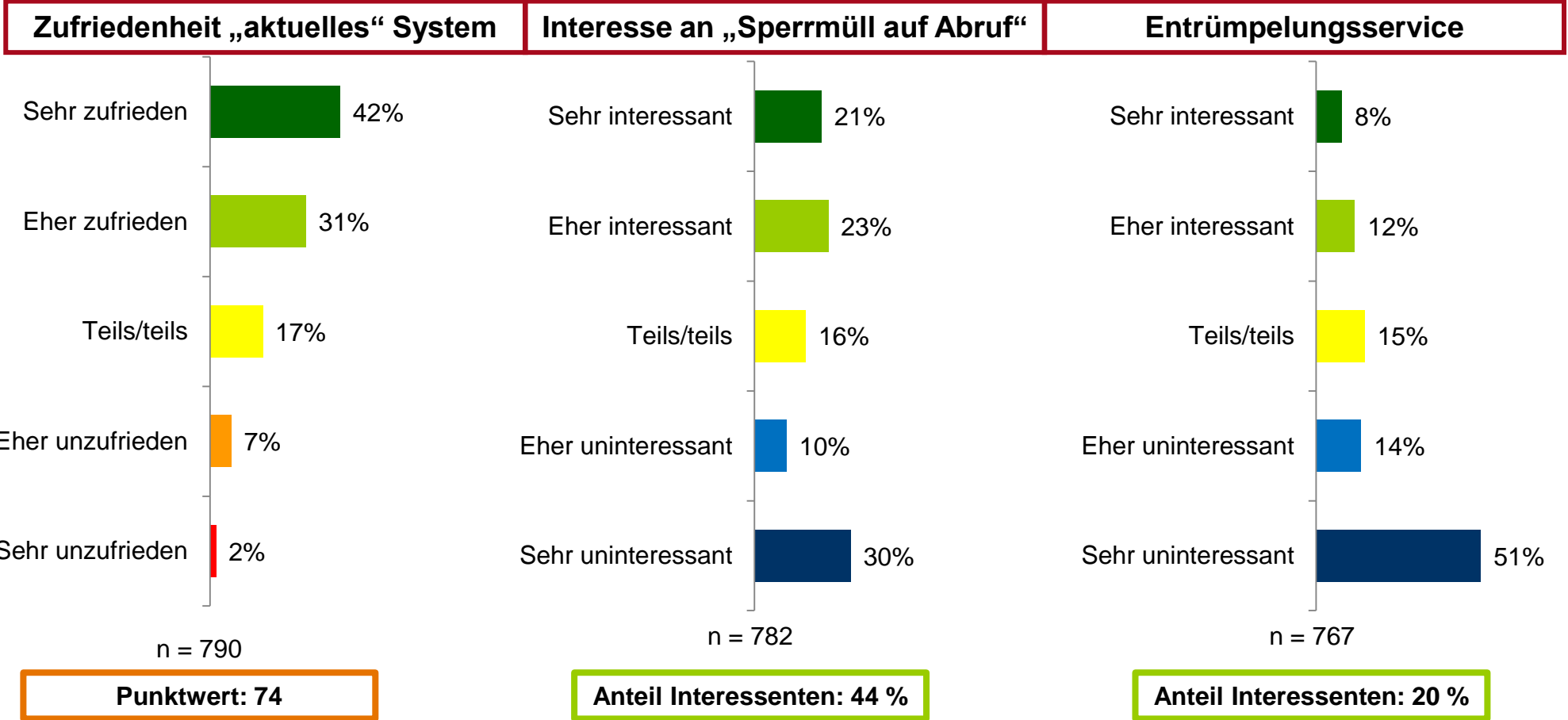
An einem Vollservice für die Altpapier- oder die Biomülltonne gegen Gebühr haben in etwa 12-13 Prozent der Befragten Interesse. Weitere 12 Prozent stehen dem Angebot zumindest offen gegenüber.



Frage 7: Wie interessant wäre auch ein kostenpflichtiger Vollservice für Bio- oder Papiertonne?

4. Weitere Leistungen: Sperrmüllabfuhr (I)

Drei Viertel der Befragten sind sehr oder eher zufrieden mit dem aktuellen System der vier festen Termine. Aber auch die Alternative des Sperrmülls auf Abruf ist hoch; 60 Prozent sind interessiert.



Frage 8: bonnorange holt den Sperrmüll zu vier festen Terminen im Jahr ab. Wie zufrieden sind Sie mit diesem System?
 Frage 9: In vielen anderen Städten kann die Sperrmüllabfuhr auf Abruf bestellt werden. Wie interessant wäre für Sie diese Alternative?
 Frage 10: Und wie interessant wäre ein kostenpflichtiger Entrümpelungsservice für Sie?

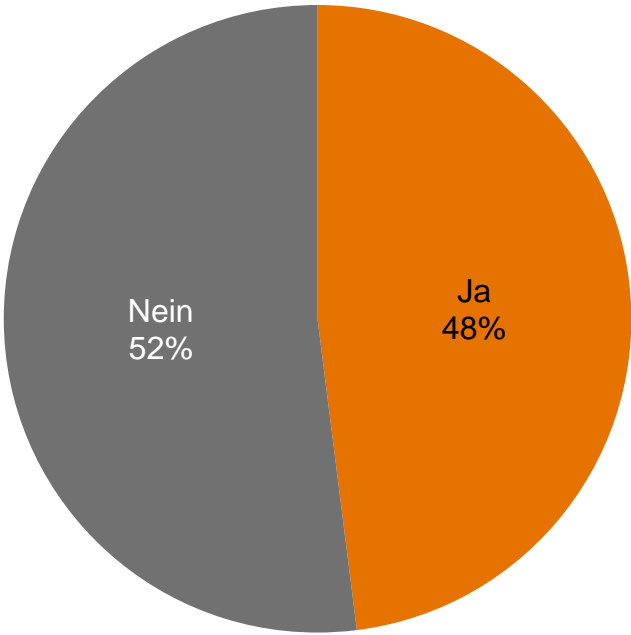
5. Wert- und Schadstoffsammelstellen

Nutzung und Zufriedenheit
Öffnungszeiten

5. Wert- und Schadstoffsammelstellen: Nutzung

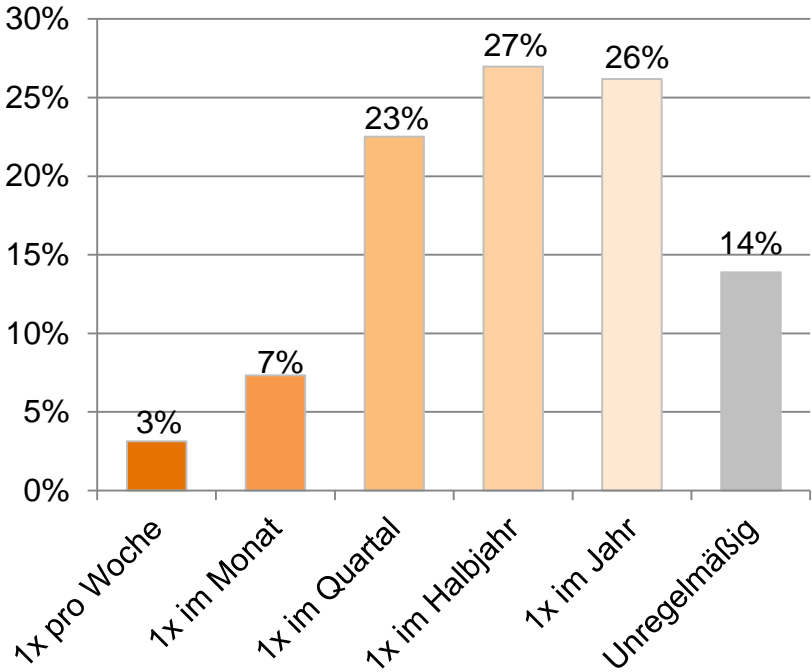
In etwa die Hälfte der Befragten Personen hat im letzten Jahr eine Wert- und Schadstoffsammelstelle besucht. 10 Prozent waren einmal im Monat oder sogar noch häufiger dort.

Besuch in den letzten 12 Monaten



n = 798

Häufigkeit des Besuchs

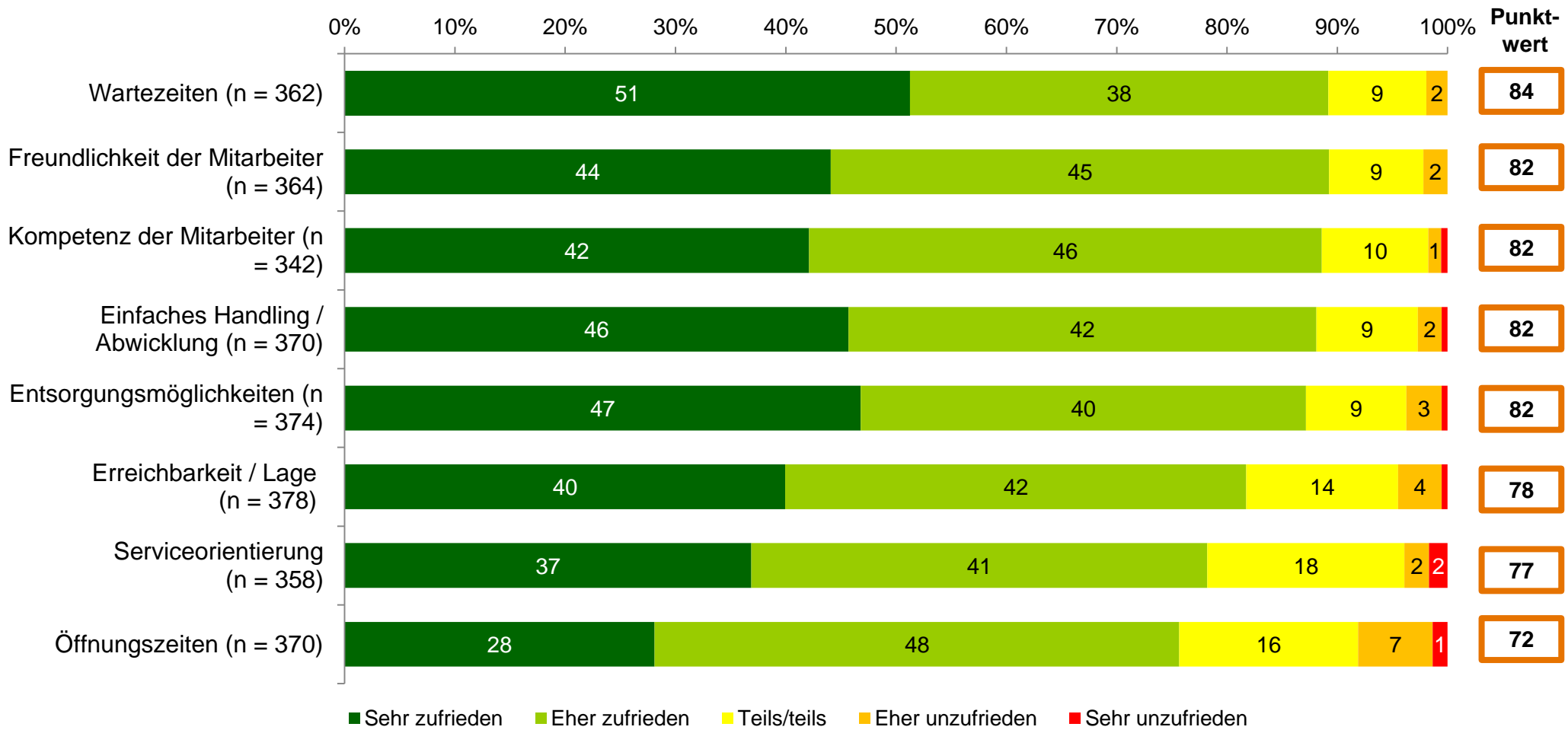


n = 382

Frage 11: Waren Sie in den letzten 12 Monaten auf einer Wert- und Schadstoffsammelstelle?
Frage 12: Wie oft waren Sie dort in den letzten 12 Monaten?

5. Wert- und Schadstoffsammelstellen: Zufriedenheit

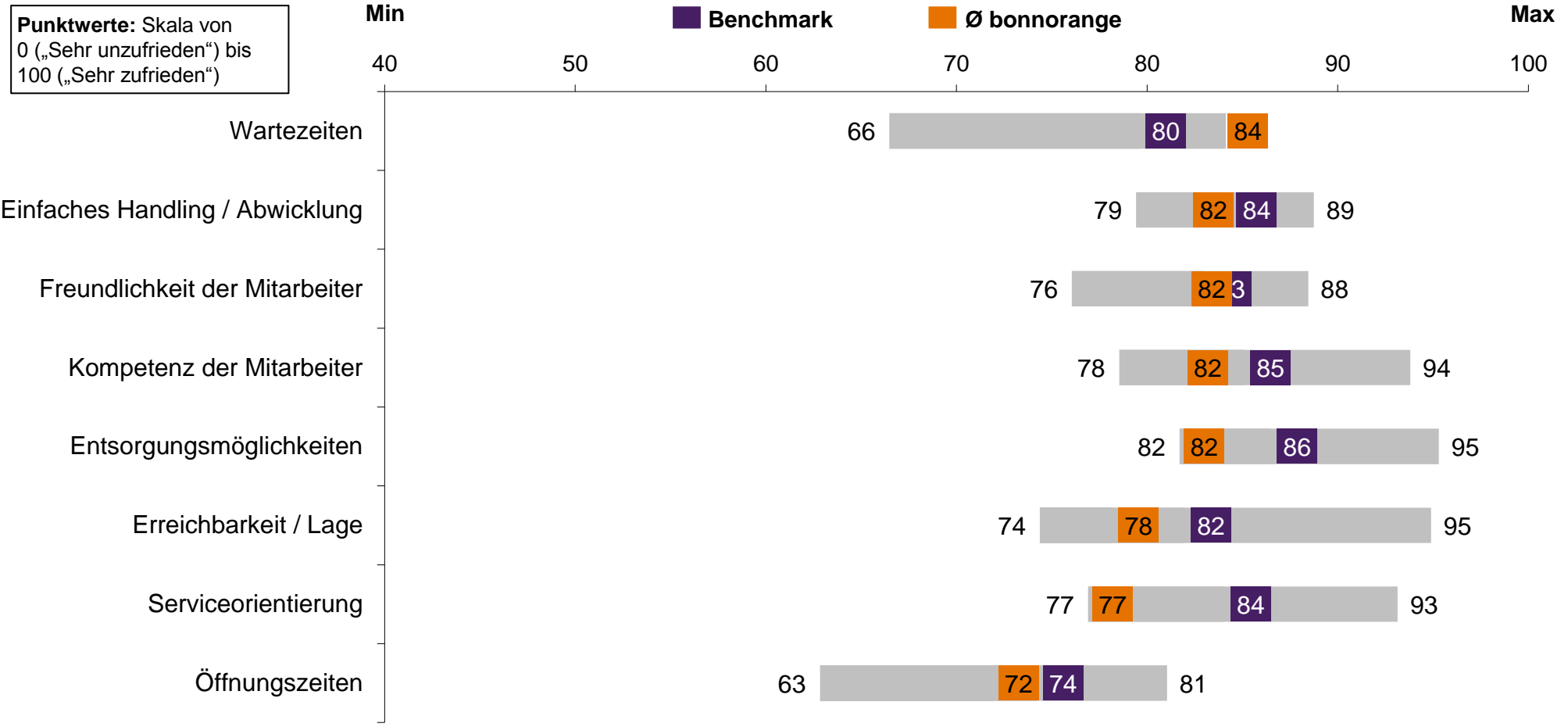
Mit den Wartezeiten und der Freundlichkeit der Mitarbeiter sind die befragten Bürger und Bürgerinnen überaus zufrieden. Die Öffnungszeiten kommen hingegen weniger gut an.



Frage 13: Jetzt geht es um Ihre Zufriedenheit mit den Wert- und Schadstoffsammelstellen. Wie zufrieden sind Sie mit...?

5. Wert- und Schadstoffsammelstellen: Benchmark – Wertstoffhof

Die sehr hohe Zufriedenheit mit den Wartezeiten zeigt sich auch im Benchmark-Vergleich. In keiner der Vergleichsstudien, in der diese Frage gestellt wurde, konnte bisher ein solch hoher Wert erreicht werden. Deutlich hinter dem Benchmark zurück, bleibt hingegen die Serviceorientierung.

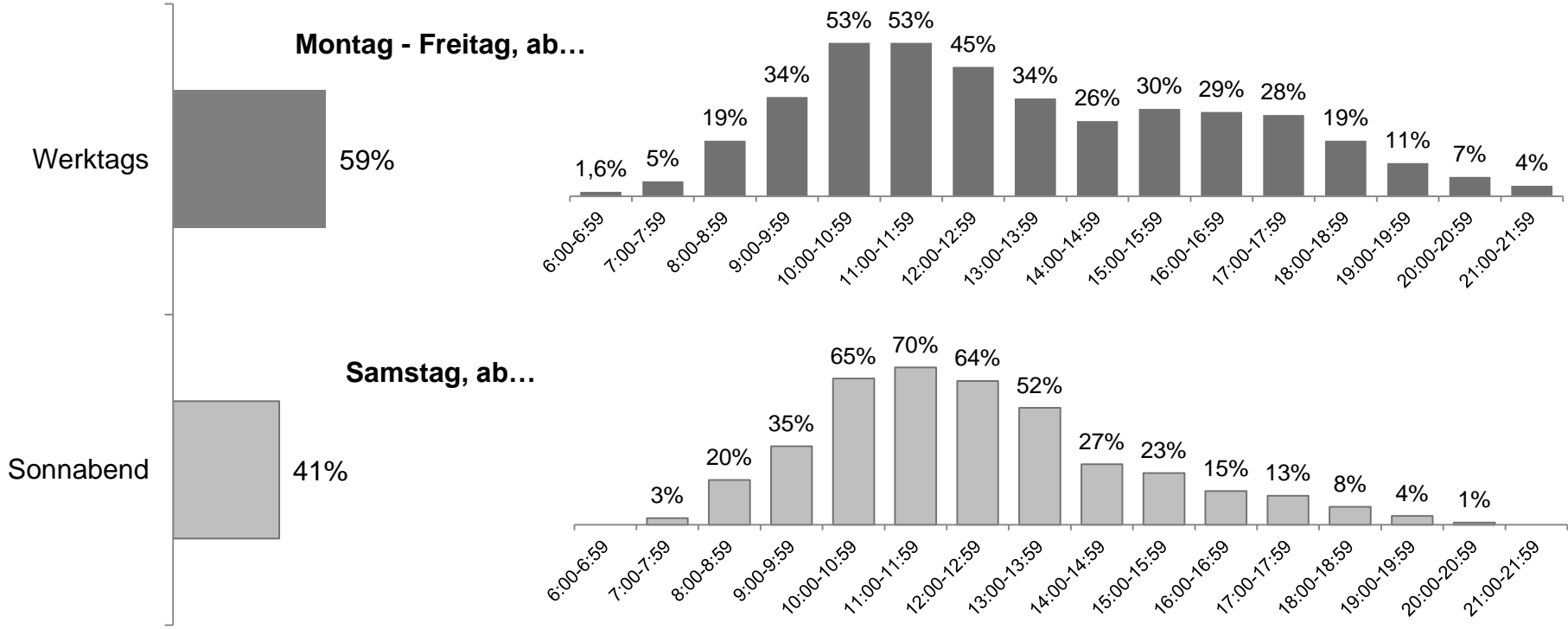


Frage 13: Jetzt geht es um Ihre Zufriedenheit mit den Wert- und Schadstoffsammelstellen. Wie zufrieden sind Sie mit...?

5. Wert- und Schadstoffsammelstellen: Öffnungszeiten

60 Prozent der Befragten bevorzugen den Besuch der Wert- und Schadstoffsammelstellen zwischen Montag und Freitag. 40 Prozent würden den Samstag bevorzugen.

Präferierte Besuchstage **Präferierte Öffnungszeiten** (pro Befragte/r insgesamt 4 Wunschstunden)




n = 351

Öffnungszeiten:

Sammelstelle auf dem Gelände d. Müllverwertungsanlage
 Mo.-Fr. 8 - 17 Uhr Sa. 8 -12 Uhr

Sammelstelle auf dem Betriebshof Weststraße 11
 Mo.-Fr. 8 -17 Uhr Sa. geschlossen



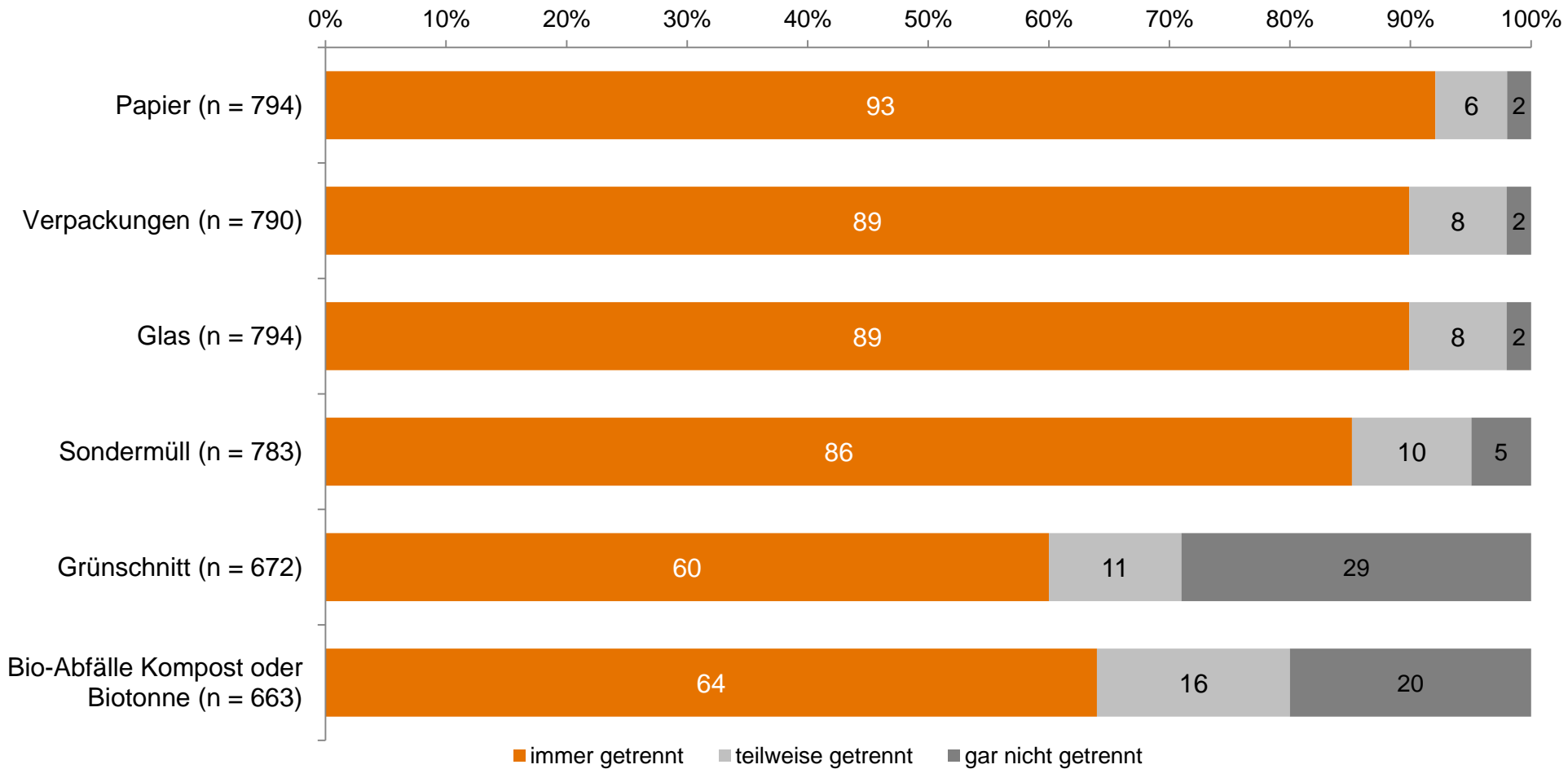
Frage 14: Besuchen Sie die Wert- und Schadstoffsammelstellen lieber montags bis freitags oder an einem Samstag?

Frage 15: Und welche Uhrzeiten wären Ihnen da am liebsten?

6. Trennverhalten

6. Trennverhalten

Papier, Verpackungen, Glas und Sondermüll werden überwiegend getrennt. Bioabfälle und Grünschnitt werden deutlich häufiger nicht getrennt.



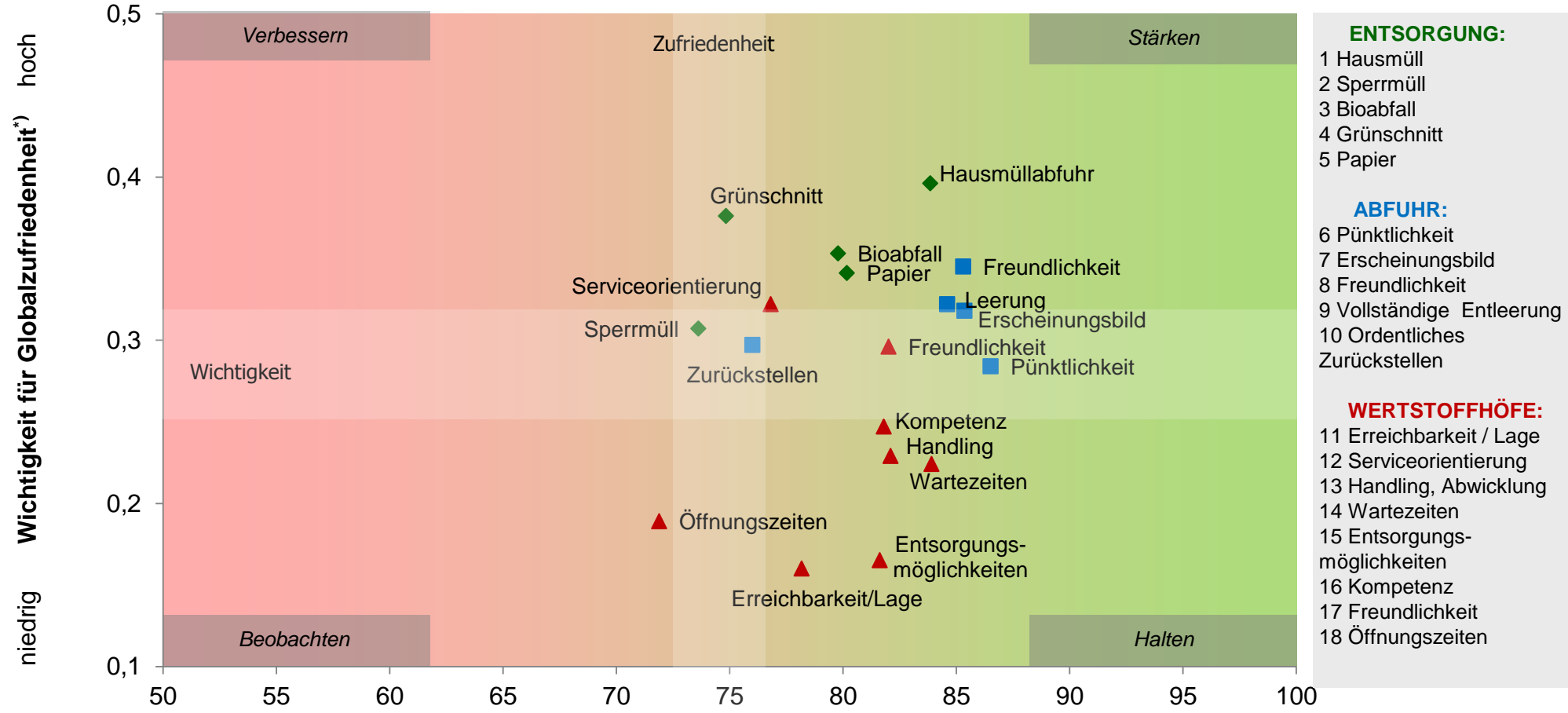
Frage 16: Wie gehen Sie mit der Mülltrennung in Ihrem Haushalt um? Bitte sagen Sie mir zu jeder der folgenden Möglichkeiten, ob diese in Ihrem Haushalt immer, teilweise oder gar nicht praktiziert wird. Wie ist das mit der ...?

7. Handlungsempfehlungen

Stärken-Schwächen-Profil
Offene Kommentare

7. Handlungsempfehlung: Stärken-Schwächen-Profil

Die hohe Zufriedenheit mit der Entsorgung wirkt sich positiv auf die Gesamtzufriedenheit mit bonnorange aus. Die Einschätzung der Wertstoffhöfe hat weniger starken Einfluss.

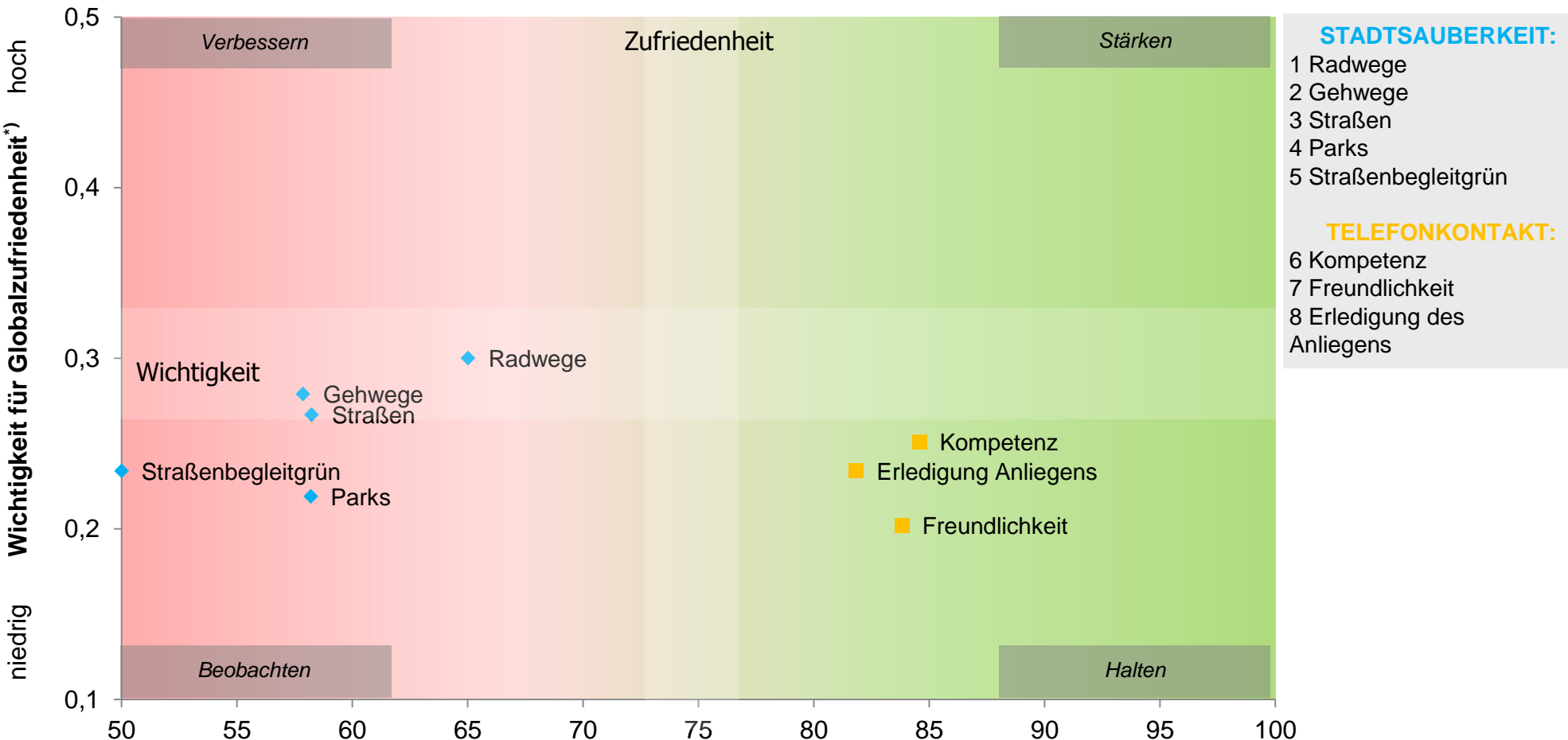


*) Nur Faktoren und Leistungen, die signifikant mit der Zufriedenheit mit bonnorange korrelieren.

Die tatsächliche Wichtigkeit der Leistungen ergibt sich aus den Korrelationen zwischen der Zufriedenheit mit bonnorange allgemein und den Zufriedenheiten mit den verschiedenen Leistungen. Korrelationskoeffizienten können einen Wert von 0 bis 1 annehmen, wobei 0 keinen messbaren Zusammenhang anzeigt, 1 den größtmöglichen, perfekten Zusammenhang.

7. Handlungsempfehlung: Stärken-Schwächen-Profil

Weder das eher schlechte Abschneiden der Stadtsauberkeit, noch das sehr gute Abschneiden des Telefonkontaktes wirken sich stark auf die Gesamtzufriedenheit mit bonnorange aus.



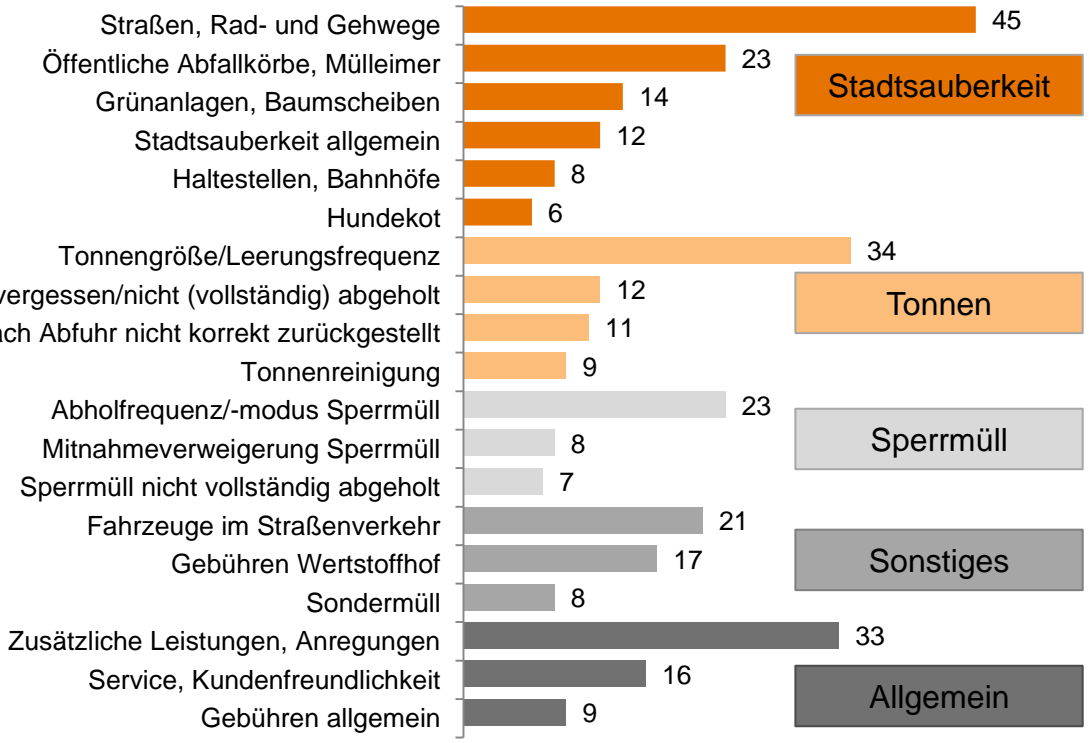
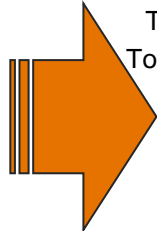
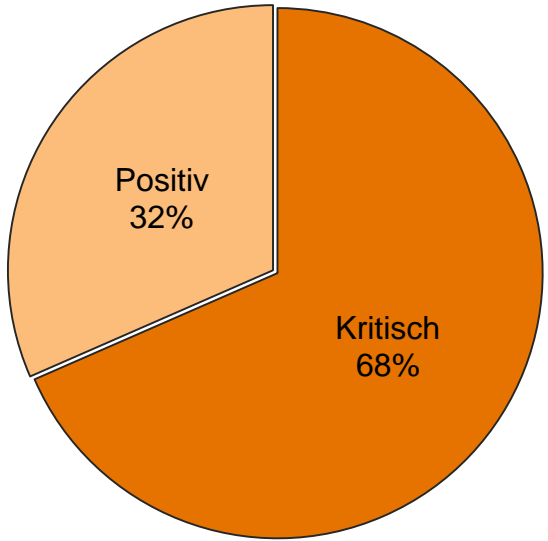
*) Nur Faktoren und Leistungen, die signifikant mit der Zufriedenheit mit bonnorange korrelieren.

Die tatsächliche Wichtigkeit der Leistungen ergibt sich aus den Korrelationen zwischen der Zufriedenheit mit bonnorange allgemein und den Zufriedenheiten mit den verschiedenen Leistungen. Korrelationskoeffizienten können einen Wert von 0 bis 1 annehmen, wobei 0 keinen messbaren Zusammenhang anzeigt, 1 den größtmöglichen, perfekten Zusammenhang.

7. Handlungsempfehlung: Offene Kommentare

60 Prozent aller Befragten hat die offene Frage für Kommentare genutzt. Von diesen sind ein Drittel positiv. Die kritischen Äußerungen bezogen sich am häufigsten auf die Stadtsauberkeit. Aber auch das Thema Sperrmüll und die Gebührenerhöhung auf dem Wertstoffhof bewegt die Bonner.

Abgegebene Kommentare Kritische Kommentare



Insgesamt haben 470 Befragte eine Nennung gemacht, Ø 1,2 Nennungen pro Person, dargestellt: Kategorien mit mehr als 5 Nennungen

Frage QKOM: Ganz allgemein gesprochen, gibt es vielleicht irgendetwas, was Sie bonnorange gerne mitteilen möchten, einen Kommentar oder eine Anregung?



8. Fazit

8. Fazit

bonnorange ist als kommunaler Entsorgungsbetrieb bekannt und anerkannt. Das Image von bonnorange ist durchweg positiv.




Auch die Zufriedenheit mit den Entsorgungsleistungen und Müllabfuhr ist, insgesamt betrachtet, zufriedenstellend. Ausnahmen bilden die Zufriedenheit mit dem aktuellen System der Sperrmüllabfuhr und die Öffnungszeiten der Wertstoffhöfe.




Dagegen schneidet die Stadtsauberkeit in allen Aspekten kritisch ab und entspricht nicht dem Erwartungsniveau der Bonner Bürgerinnen und Bürger.

Ansatzpunkte zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit

- Entsorgung:
 - Ordentliches Zurückstellen der Abfallbehälter
 - Öffnungszeiten der Wert- und Schadstoffsammelstellen ausweiten
- Stadtsauberkeit:
 - Verstärkte Reinigung
 - Säuberung der Fahrbahnnebenflächen
 - Mehr Abfalleimer / häufigere Leerung im öffentlichen Raum
- Kommunikation:
 - Zuständigkeiten im öffentlichen Raum klären (Anwohnerreinigung)
 - Internetkommunikation weiter ausbauen und bewerben

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

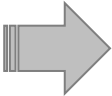


Anhang

1. Hintergrund: Auswertung der Studie

Die Ergebnisse der Zufriedenheitsskalen werden in Punktwerten 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	100	Sehr zufrieden	21%	21% x 100	21
Eher zufrieden/Trifft eher zu/Stimme eher zu	75	Eher zufrieden	54%	54% x 75	40
Teils/teils	50	Teils/teils	18%	18% x 50	9
Eher unzufrieden/Stimme eher nicht zu	0	Eher unzufrieden	5%	5% x 0	0
Sehr unzufrieden/Stimme gar nicht zu	0	Sehr unzufrieden	2%	2% x 0	0

Punktwert: 21 + 40 + 9 = 70