



KUNDENFOCUS Bürger

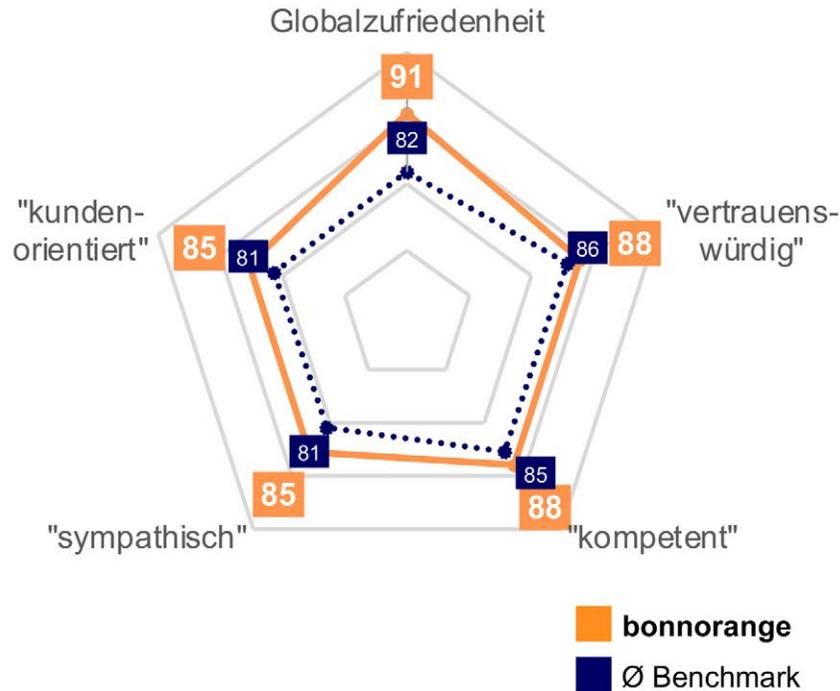
Bürgerbefragung zur
Zufriedenheit mit der Müllabfuhr und Stadtreinigung
in Bonn

Hauptergebnisse
für
bonnorange AöR

Inhalt

1. Hintergrund	4
Inhalt und Zielsetzung, Zielgruppe und Methodik, Auswertung der Studie, Benchmark	
2. Wahrnehmung	8
Bekanntheit und Zufriedenheit, Image	
3. Stadtsauberkeit	13
Zufriedenheit mit der Sauberkeit in Bonn	
4. Entsorgung	15
Zufriedenheit mit Entsorgungsleistungen und Abfuhr	
5. Bündelsammlung	19
Papierentsorgung, Verzicht Bündelsammlung, Argumente für und gegen gelbe Tonne	
6. Wertstoffhöfe	21
Besuch und Zufriedenheit	
7. Service und Informationsleistungen	24
Häufigkeit Kontakt und Zufriedenheit, Nutzung und Zufriedenheit Website und App, Verbesserungsvorschläge App	
8. Einstellungen zu Entsorgung und Umweltschutz	29
9. Fazit	33
Kontakt	34

Dashboard: Leitkennzahlen



bonnorange bietet Top-Lösungen einer modernen Abfallwirtschaft

ZUFR. ENTSORGUNG Index



ENTSORGUNGSMÖGLICHKEITEN WERTSTÖFFHÖFE



bonnorange steht für die saubere Stadt aus einer Hand

ZUFR. SAUBERKEIT STADT

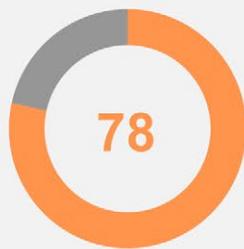


ZUFR. SAUBERKEIT STRASSEN

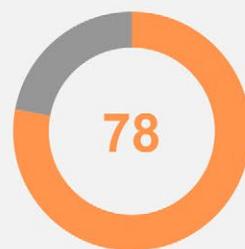


bonnorange steht für Klima- und Ressourcenschutz

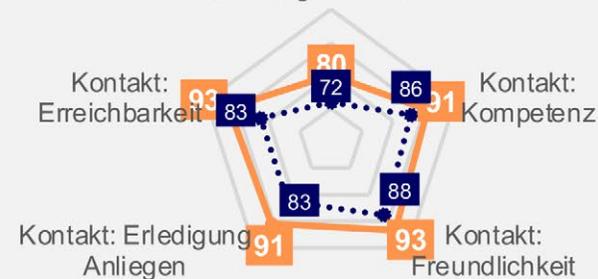
„bonnorange ist ein führender Partner beim Thema Klima- und Ressourcenschutz.“



„bonnorange fördert in Bonn Maßnahmen, um das Bewusstsein für Nachhaltigkeit zu stärken.“



Zufriedenheit Preis-Leistungs-Verhältnis



Kund*innen schätzen die Preise von und den Kontakt mit bonnorange

1. Hintergrund: Inhalt und Zielsetzung der Befragung

Die repräsentative Befragung KUNDENFocus Bürger wird in Bonn bereits zum dritten Mal durchgeführt.

- Ziel der repräsentativen telefonischen Befragung in Bonn war die Ermittlung der Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit bonnorange, der Abfallentsorgung und Stadtreinigung sowie von Meinungen und Einstellungen zum Thema Abfalltrennung und Umweltschutz im Allgemeinen.
- Bereits 2017 und 2019 wurde der KUNDENFocus Bürger in Bonn durchgeführt. Falls Vergleichswerte aus früheren Befragungen vorliegen, werden Werte, die im Rahmen der vorliegenden Studie erhoben wurden, mit diesen verglichen.
- Themen der Befragung:
 - Zufriedenheit mit bonnorange allgemein und während Corona; Image des Betriebs
 - Bewertung der Stadtsauberkeit
 - Bewertung von Entsorgung und Abfuhr; Ansichten zum Thema „Bündelsammlung“ bezüglich Papier
 - Einstellungen zum Umweltschutz
 - Weitere Themen
- Das Benchmarking der telefonisch-repräsentativ erhobenen Daten aus der L·Q·M-Datenbank des KUNDENFocus Bürger liefert zusätzlich kommunale Vergleichswerte, anhand derer eine tiefere Interpretation und Einordnung der individuellen Ergebnisse von bonnorange möglich ist.

1. Hintergrund: Zielgruppe und Methodik

Die Studie basiert auf einer standardisierten telefonischen Befragung einer repräsentativen Bevölkerungstichprobe.

Zielgruppe



- Einwohnerinnen und Einwohner ab 18 Jahren aus Bonn
- Repräsentative Zufallsauswahl mit Quotierung nach amtlichen Bevölkerungsstatistiken
- Stichprobe n = 800

Methodik



- Telefonbefragung (CATI = Computer Assisted Telephone Interviewing)
- Durchschnittliche Interviewdauer: ca. 14 Minuten
- Befragungszeitraum: 12. bis 23. April 2021

Interviews



Fragebogeninhalt:

- 27 geschlossene Fragen
- 2 offene Fragen
- 6 Fragen zur Demographie

1. Hintergrund: 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.

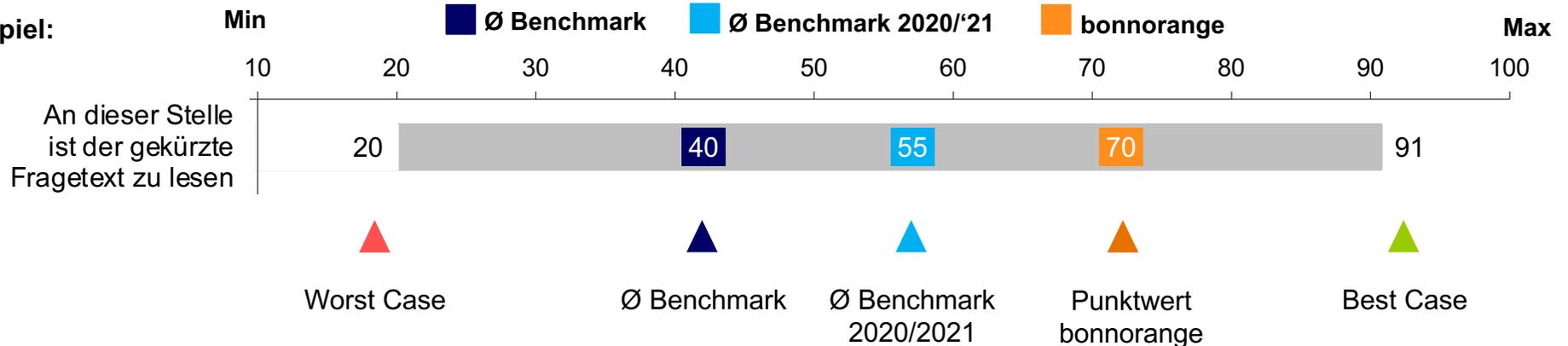


Berechnung – Beispiel:

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:



1. Hintergrund: Benchmark

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

Städte

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

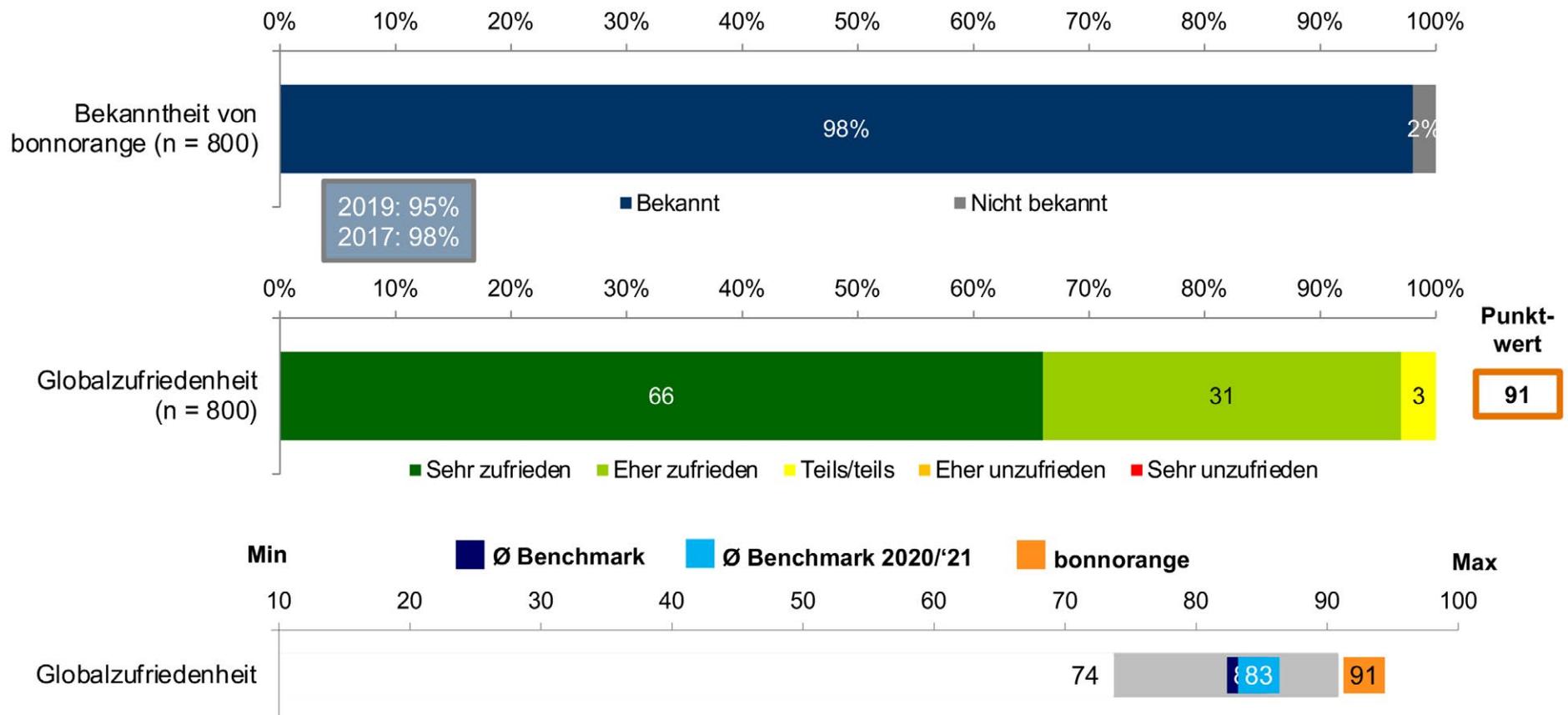
Landkreise

- Abfallwirtschaftsbetrieb des Landkreises Augsburg
- Abfallwirtschaftsbetrieb des Landkreises Böblingen
- Abfallwirtschaftsbetrieb des Landkreises Fürsten- feldbruck (AWB)
- Abfallwirtschaftsbetrieb Landkreis Calw (AWG)
- Abfallwirtschaftsbetrieb Landkreis Graftschafft 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. Wahrnehmung: Bekanntheit und Zufriedenheit bonnorange

bonnorange ist praktisch der ganzen Bevölkerung von Bonn ein Begriff. Die Zufriedenheit mit dem Betrieb ist sehr hoch: Ganze zwei Drittel (66 Prozent) sind mit bonnorange „sehr zufrieden“, weitere 31 Prozent sind „eher zufrieden“. Es gab in der gesamten Befragung niemanden, der mit bonnorange insgesamt unzufrieden ist!

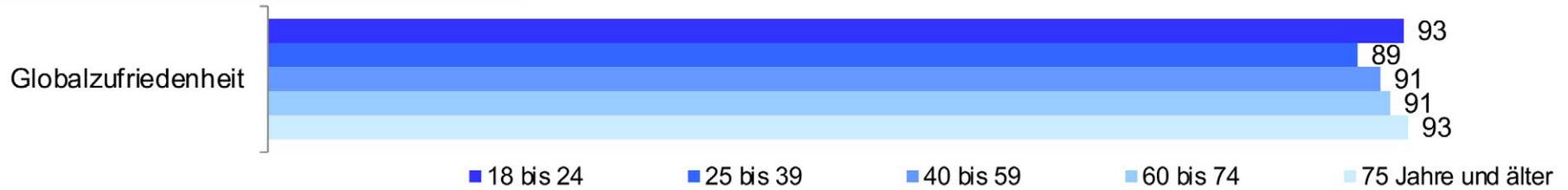


Frage 1: Ist Ihnen bonnorange ein Begriff?
Frage 2: Wie zufrieden sind Sie mit bonnorange?

2. Wahrnehmung: Zufriedenheit bonnorange im Vergleich

In allen untersuchten Subgruppen unterscheidet sich die Zufriedenheit kaum.

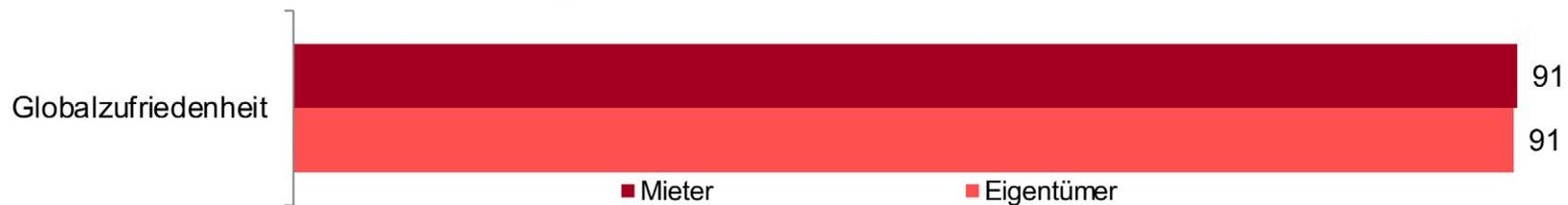
Vergleich nach Alter



Vergleich nach Geschlecht



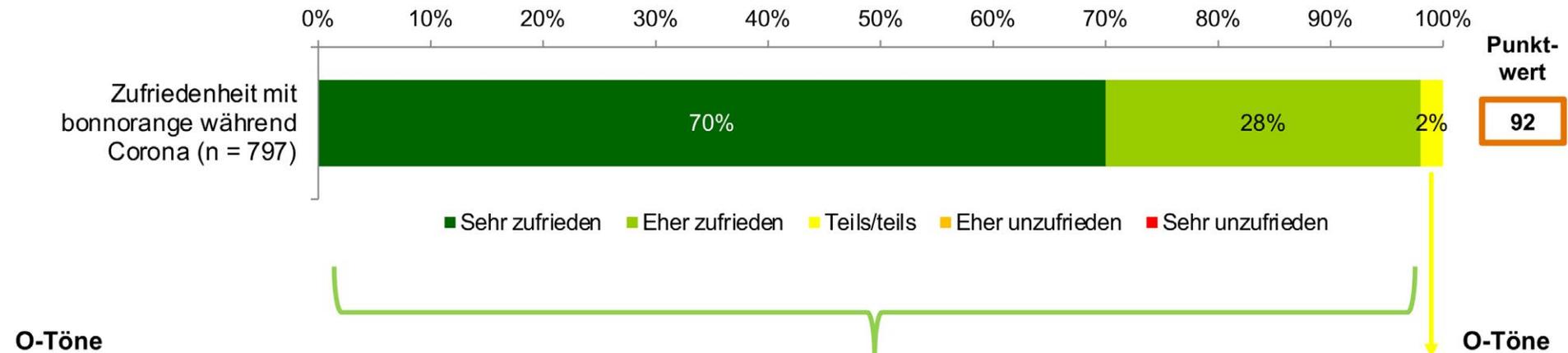
Vergleich nach Mieter/Eigentümer



Frage 2: Wie zufrieden sind Sie mit bonnorange?

2. Wahrnehmung: Zufriedenheit Umgang mit der Corona-Pandemie

Die Leistungen von bonnorange während Corona werden von einer großen Mehrheit ausdrücklich gelobt.



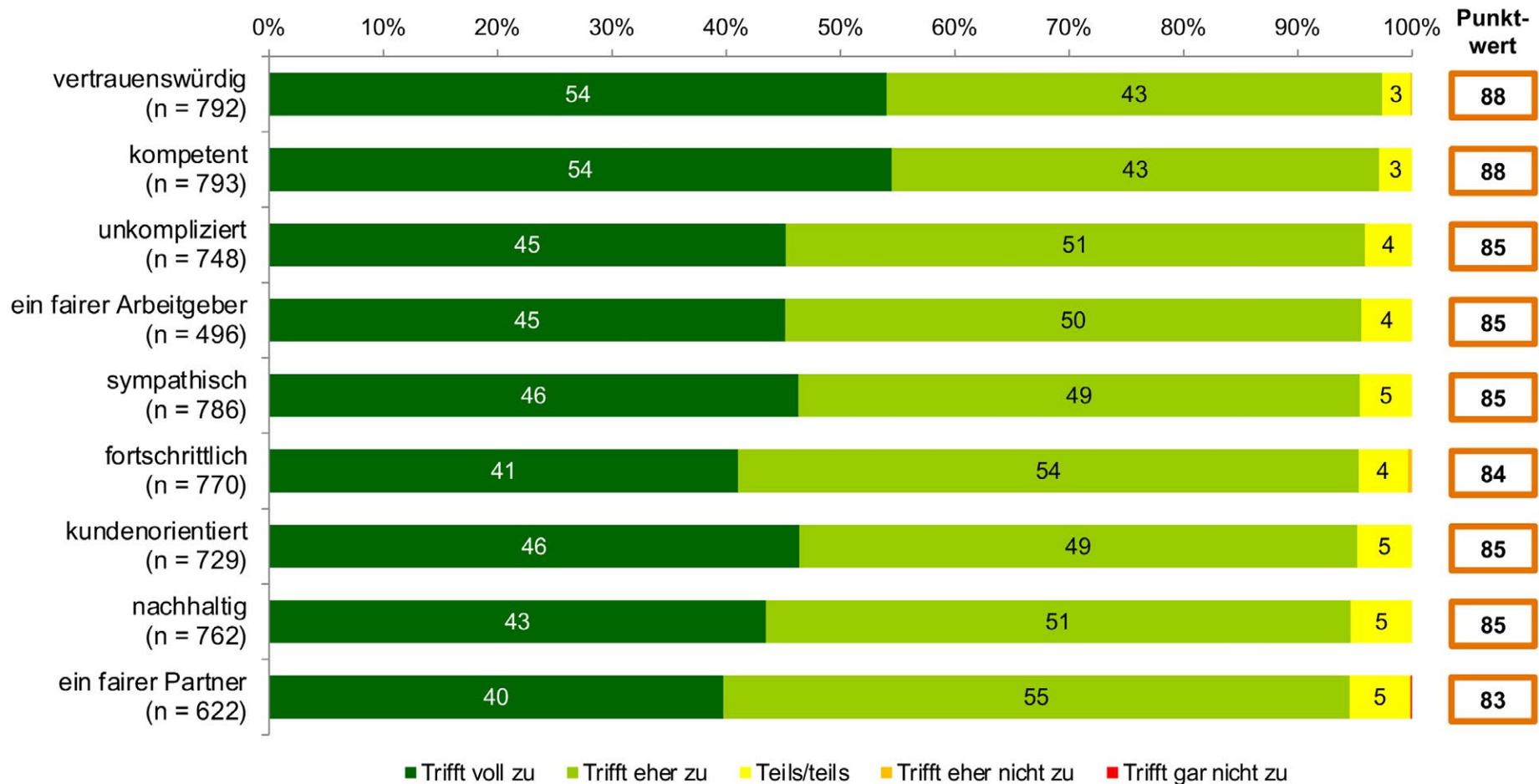
- Abfuhr und Sauberkeit in der Stadt hat sich zum positiven verändert, aber denke es sind durch Corona auch weniger Leute auf den Straßen um Dreck zu machen.
- Alle Unternehmen mussten sich im letzten Jahr auf die neue Situation einstellen und auch bonnorange, ich finde, sie haben das gut umgesetzt.
- Gute Firma, gute Orga, man bekommt eine saubere Stadt durch bonnorange.
- Man hat schon gemerkt, dass es erst einmal alles umgestellt und ein System eingestellt werden muss, aber im Großen und Ganzen hat man für alles Lösungen gefunden und da muss man auch mal danke sagen.
- Sie erledigen alles immer noch zur vollsten Zufriedenheit.

- Die Abfuhr ist soweit gut, aber die Sauberkeit der Stadt lässt manchmal noch zu wünschen übrig.
- Die Müllabfuhr funktioniert recht gut, aber bei der Stadt und Straßenreinigung gibt es schon einige Probleme, da ist nicht immer alles top.
- Machen einen guten Job, manchmal könnte es aber gründlicher bei uns im Viertel sein.

Frage 3: Die Corona-Situation hat sich ja auf die gesamte Bevölkerung und auf alle Unternehmen ausgewirkt. Wie zufrieden sind Sie damit, wie bonnorange in dieser Zeit die Arbeit macht?
 Frage 3a: Bitte begründen Sie Ihre Bewertung.

2. Wahrnehmung: Image von bonnorange

Die abgefragten Image-Attribute werden von praktisch der gesamten Bevölkerung mit bonnorange assoziiert, insbesondere die Eigenschaften „vertrauenswürdig“ und „kompetent“.



Frage 4: Ich lese Ihnen jetzt ein paar Eigenschaften vor und möchte von Ihnen wissen, inwieweit sie auf bonnorange zutreffen. bonnorange ist ...?

2. Wahrnehmung: Image von bonnorange im kommunalen Vergleich

Bezüglich des Unternehmensimages übertrifft bonnorange sämtliche Benchmarkwerte, teilweise deutlich.

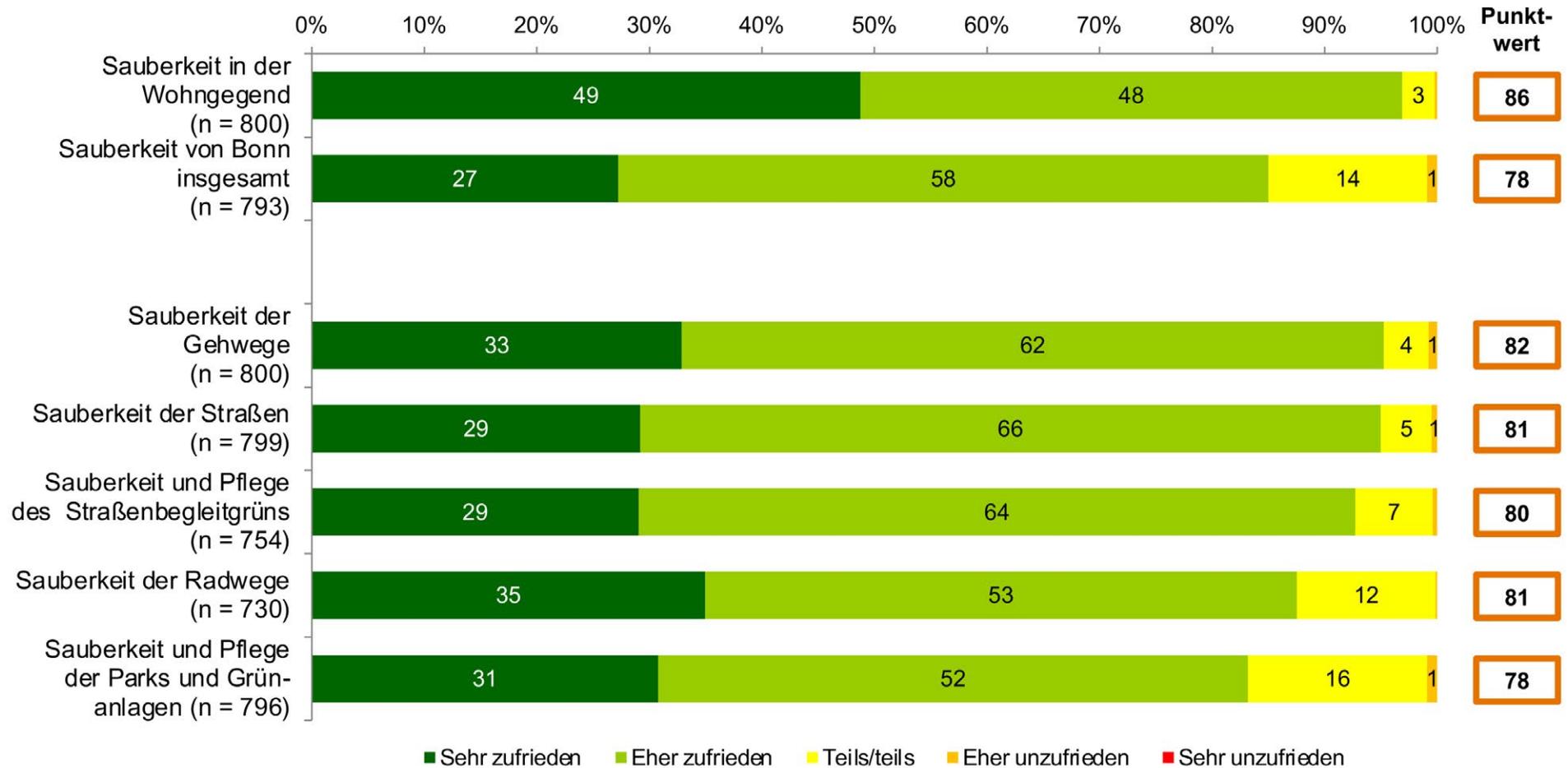


Kein Benchmark zu den anderen Items vorhanden.

Frage 4: Ich lese Ihnen jetzt ein paar Eigenschaften vor und möchte von Ihnen wissen, inwieweit sie auf bonnorange zutreffen. bonnorange ist ...?

3. Stadtsauberkeit: Zufriedenheit mit der Sauberkeit in Bonn

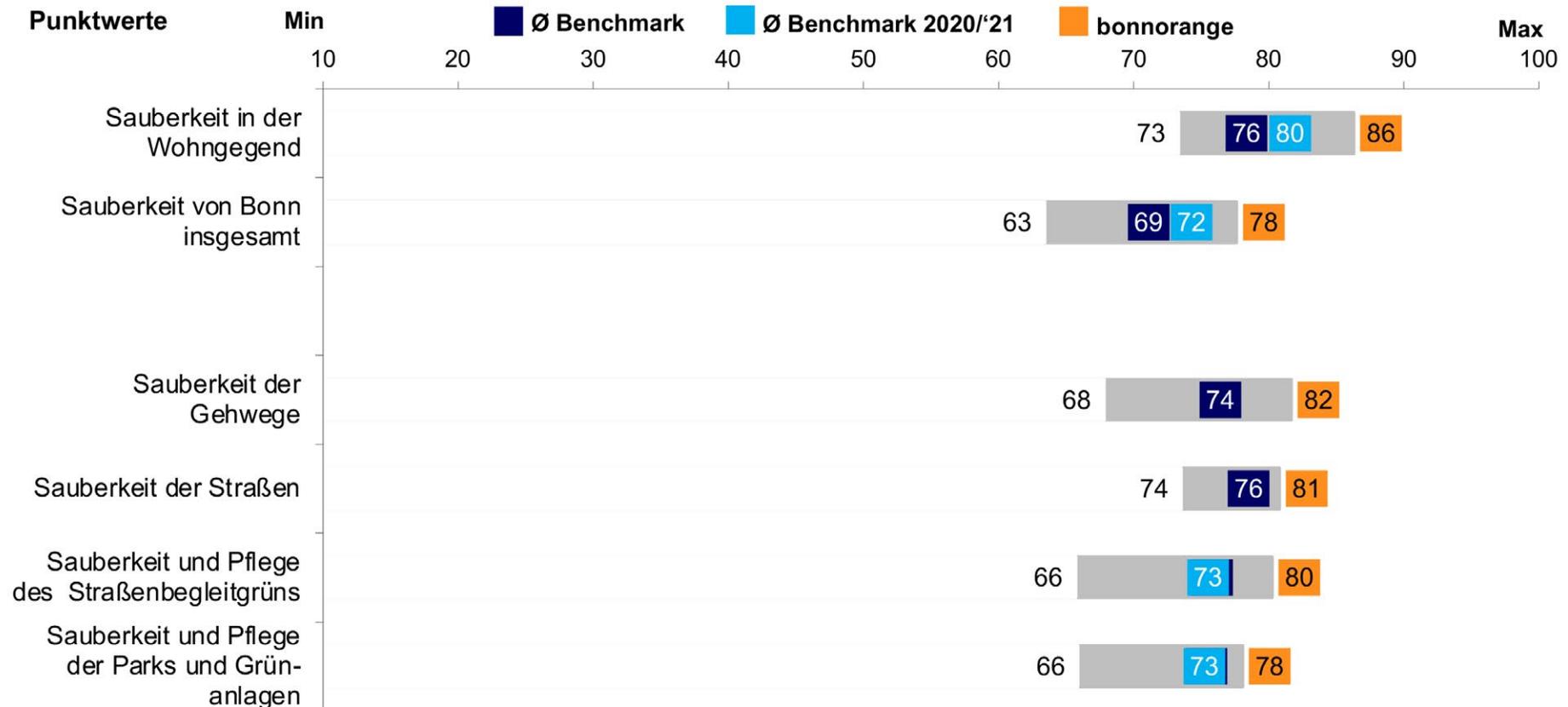
Insgesamt wird die Sauberkeit von Bonn gut bewertet, noch besser fällt die Beurteilung der Sauberkeit der Straßen aus, für deren Reinigung überwiegend bonnorange zuständig ist.



Frage 5: Wenn Sie jetzt das Gesamtbild von Bonn betrachten, wie zufrieden sind Sie da mit der Stadtsauberkeit? Wie zufrieden sind Sie mit ...?

3. Stadtsauberkeit: Zufriedenheit mit der Sauberkeit in Bonn im kommunalen Vergleich

Beim Thema Stadtsauberkeit überschreitet bonnorange alle kommunalen Vergleichswerte und bildet damit in allen Kategorien einen neuen Höchstwert.

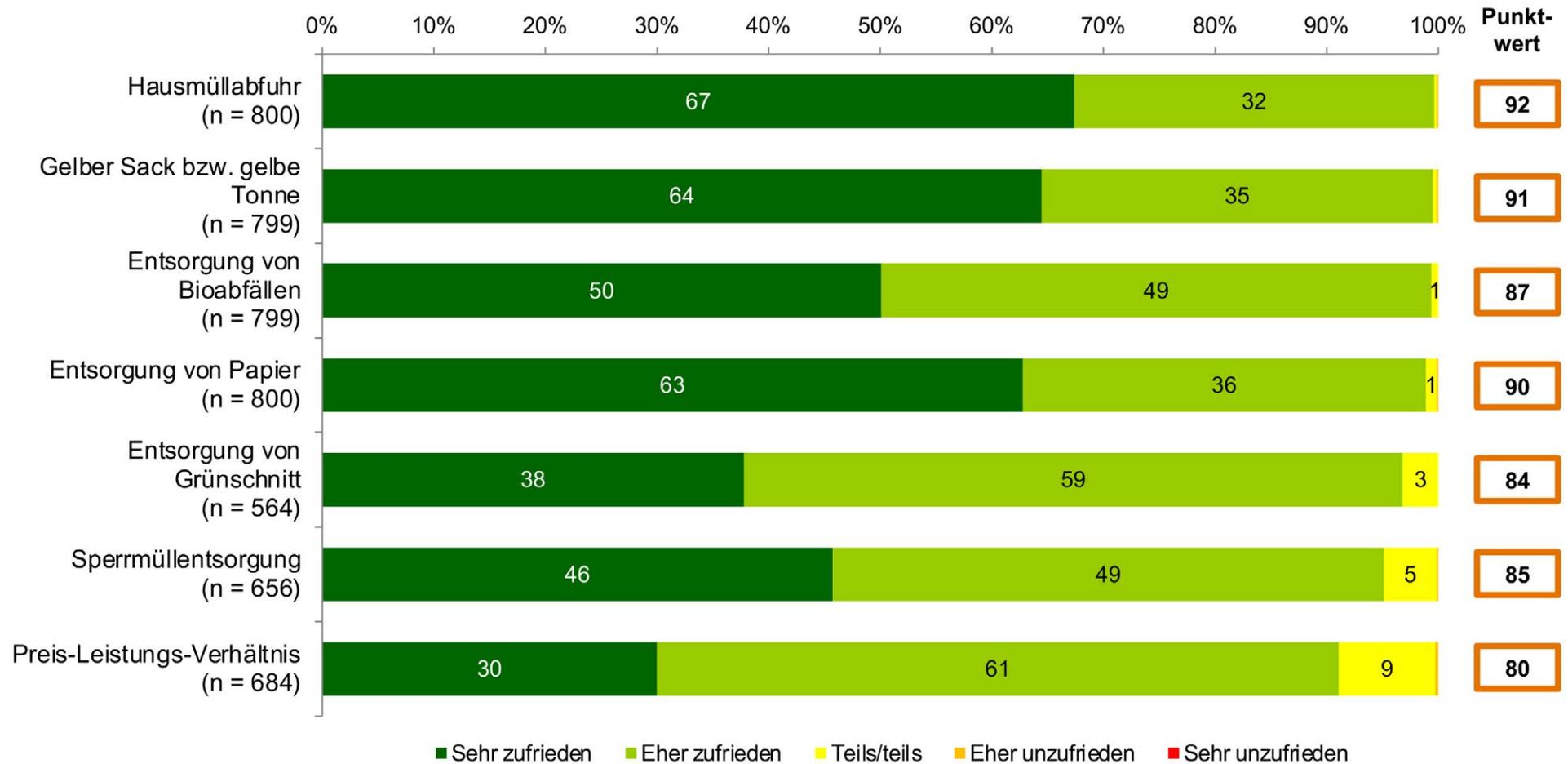


Kein Benchmark für das Item „Sauberkeit der Radwege“ vorhanden.

Frage 5: Wenn Sie jetzt das Gesamtbild von Bonn betrachten, wie zufrieden sind Sie da mit der Stadtsauberkeit? Wie zufrieden sind Sie mit ...?

4. Entsorgung: Zufriedenheit mit Entsorgungsleistungen

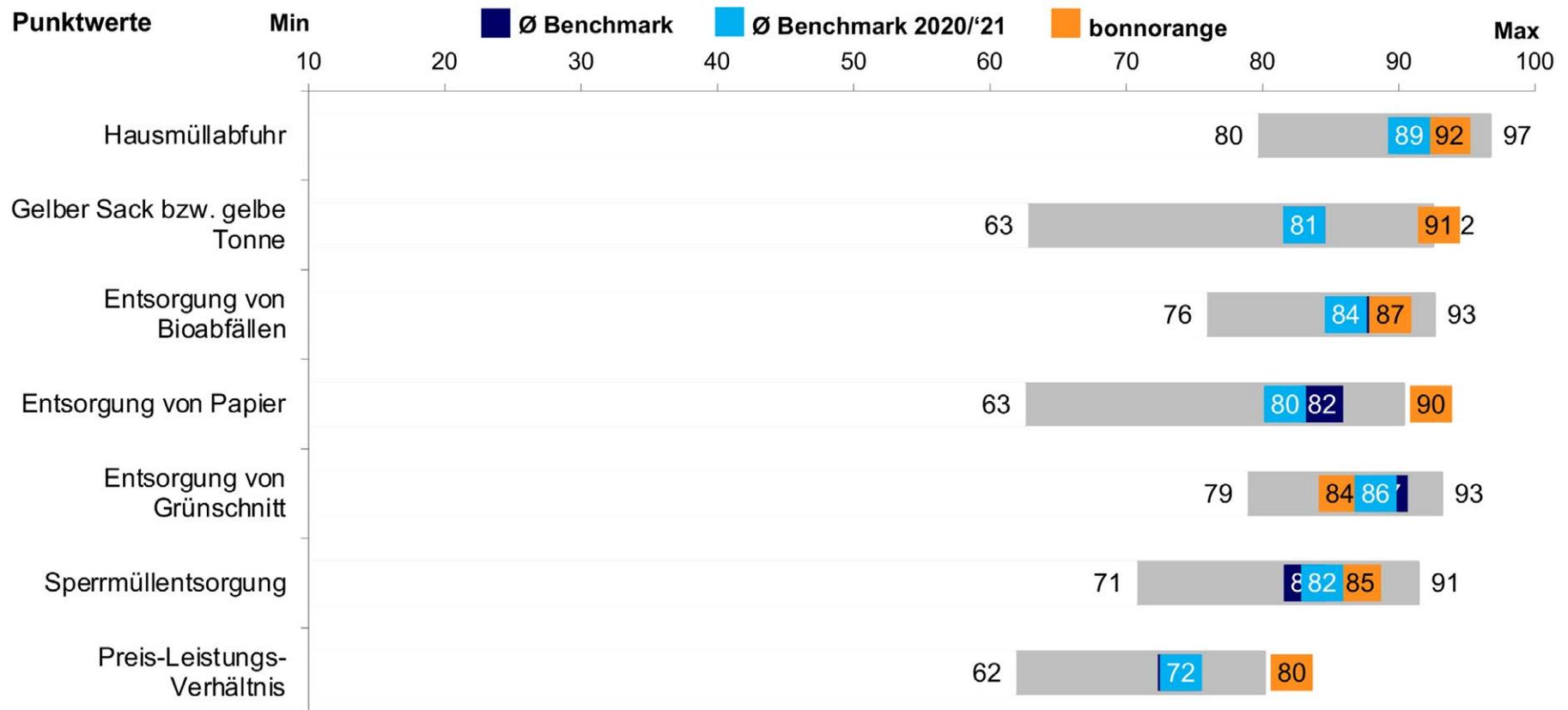
Die Abfallentsorgung erfolgt zur vollen Zufriedenheit der Befragten, insbesondere die von bonnorange durchgeführte Hausmüllabfuhr und die Entsorgung von Papier werden gelobt.



Frage 6: Lassen Sie uns jetzt über Ihre Zufriedenheit speziell mit der Entsorgung sprechen. Wie zufrieden sind Sie mit ...?

4. Entsorgung: Zufriedenheit mit Entsorgungsleistungen im kommunalen Vergleich

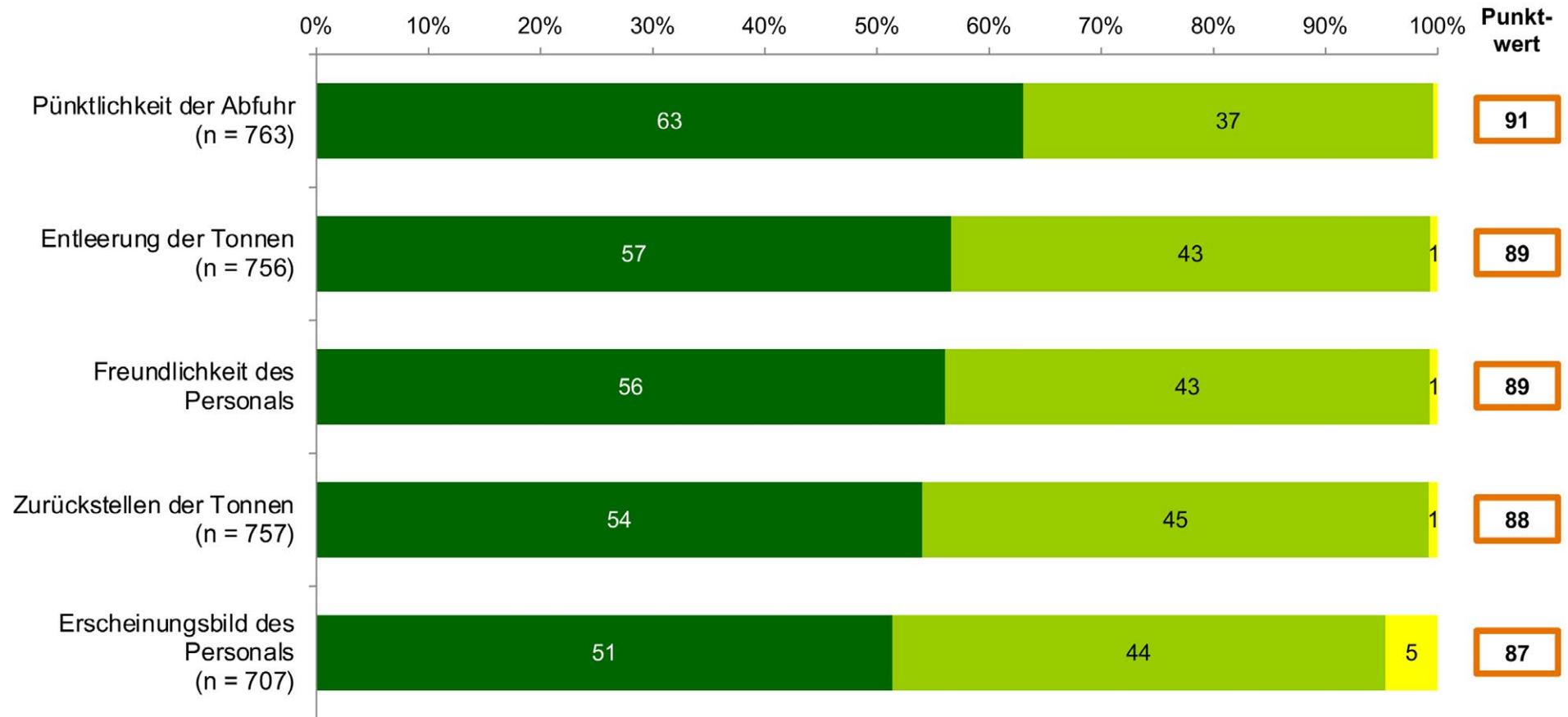
Überwiegend ist man in Bonn zufriedener mit der Entsorgung als in anderen Kommunen. Vor allem die Werte für die Papierentsorgung und das Preis-Leistungs-Verhältnis sind Bestwerte im kommunalen Vergleich.



Frage 6: Lassen Sie uns jetzt über Ihre Zufriedenheit speziell mit der Entsorgung sprechen. Wie zufrieden sind Sie mit ...?

4. Entsorgung: Zufriedenheit mit der Abfuhr

An der Abfuhr der Abfälle in Bonn gibt es praktisch keine messbare Kritik.



Frage 7: Und nun zur Abfuhr der Müllbehälter. Wie zufrieden sind Sie da mit ...?

4. Entsorgung: Zufriedenheit mit der Abfuhr im kommunalen Vergleich

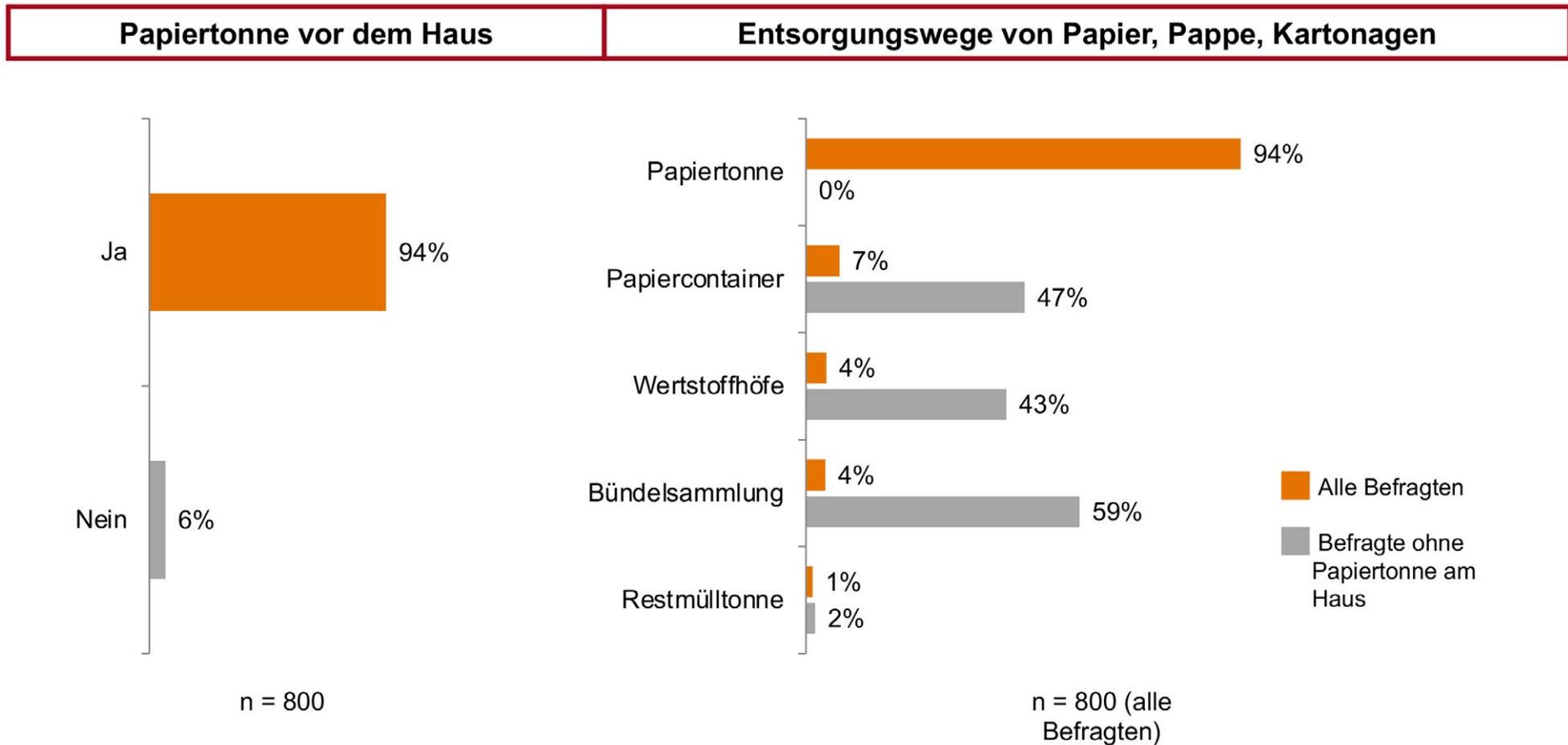
Alle Benchmarkwerte im Themenfeld „Abfuhr“ werden erreicht oder übertroffen.



Frage 7: Und nun zur Abfuhr der Müllbehälter. Wie zufrieden sind Sie da mit ...?

5. Bündelsammlung: Papierentsorgung allgemein

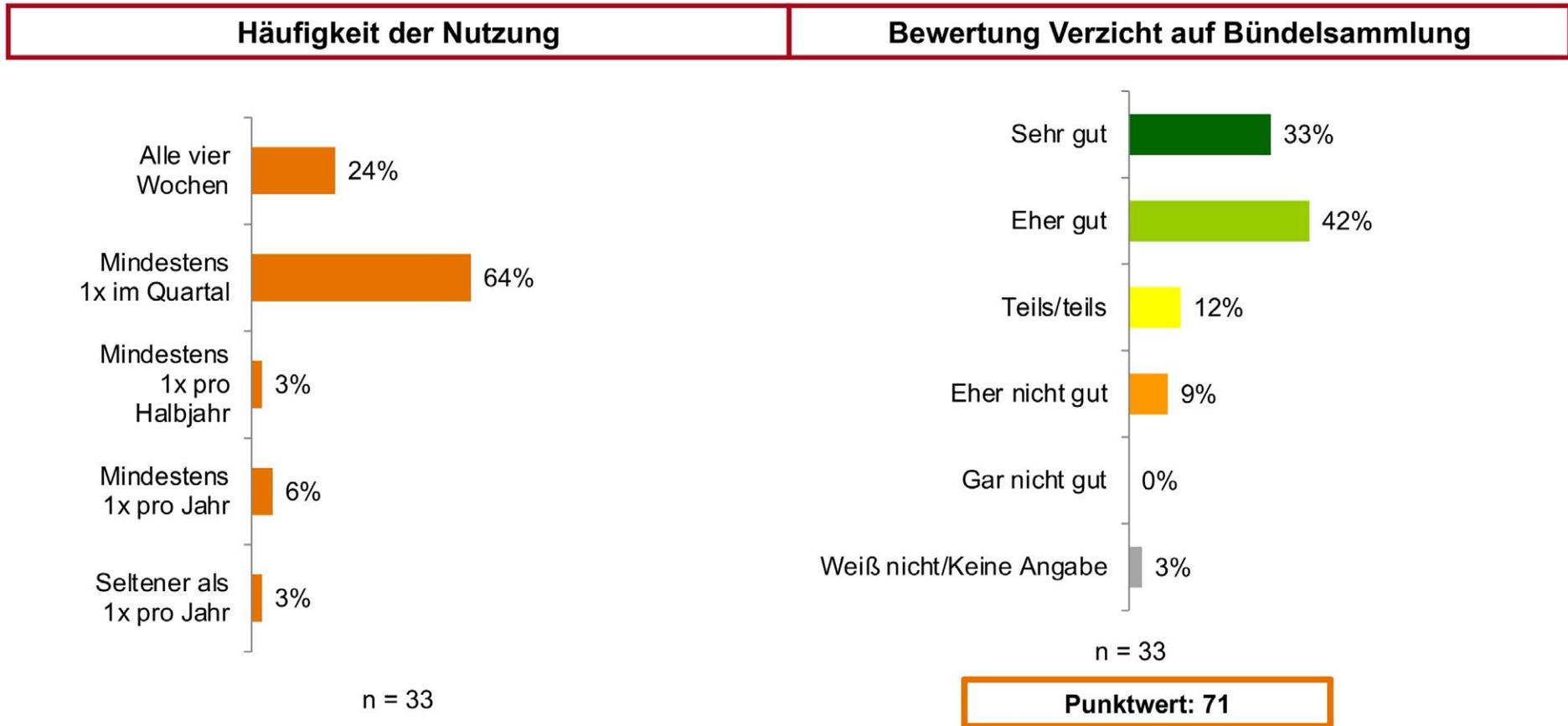
Fast alle Befragten haben eine Papiertonne vor dem Haus, und diese ist für praktisch alle auch die Hauptmethode zur Entsorgung von Papier. 4 Prozent nutzen (auch) die Bündelsammlung.



Frage 9: Kommen wir noch einmal auf das Thema Papierentsorgung zurück. Haben Sie eine Papiertonne vor dem Haus?
 Frage 10: Wie entsorgen Sie Papier, Pappe und Kartonagen?

5. Bündelsammlung: Häufigkeit der Nutzung und Bewertung Verzicht

Die Nutzerinnen und Nutzer der Bündelsammlung verwenden diese in der Regel ungefähr einmal im Quartal. Dabei hat man zum Großteil Verständnis für einen zukünftigen Verzicht auf diese Art der Papierentsorgung.

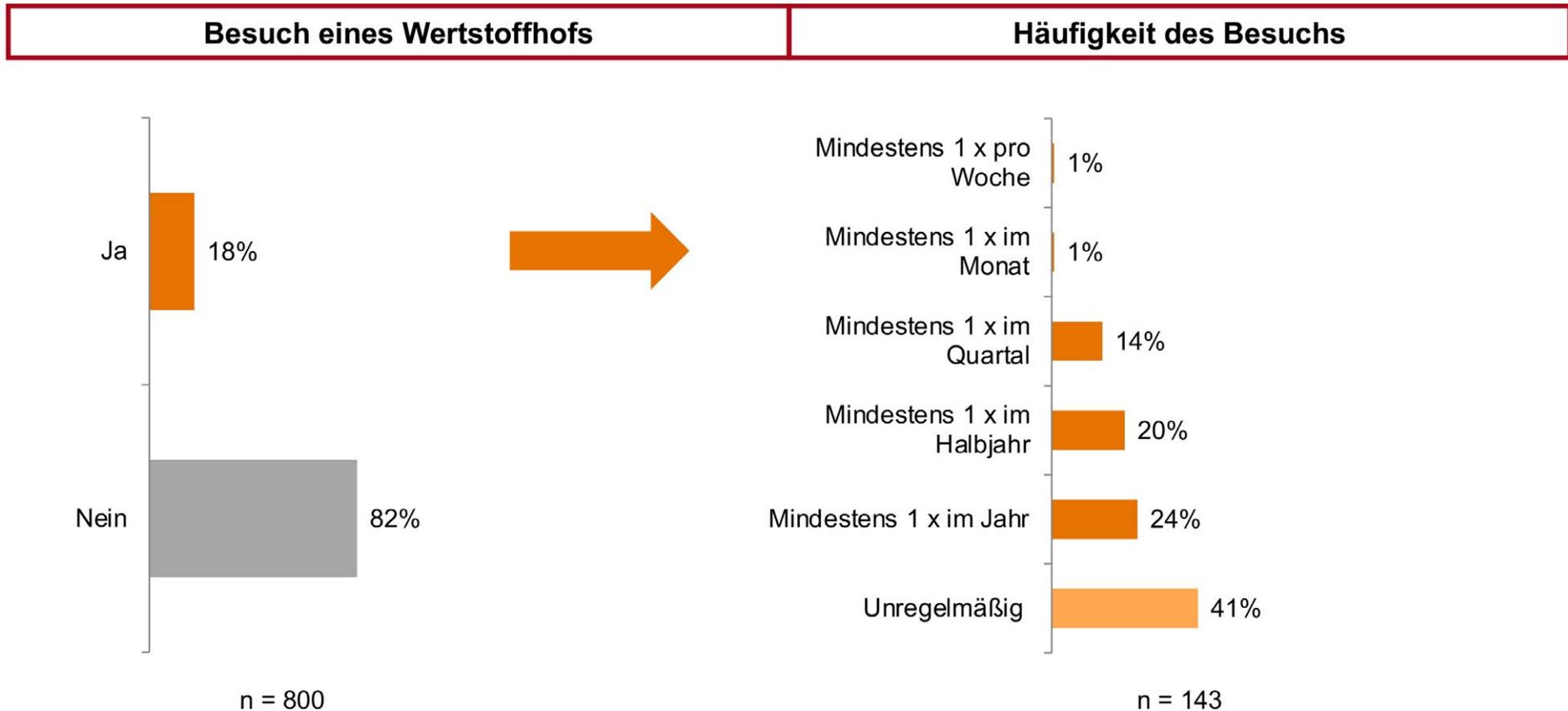


Frage 11: Wie oft nutzen Sie die Bündelsammlung?

Frage 12: Wie würden Sie es bewerten, wenn aus Arbeitsschutzgründen in Zukunft auf die Bündelsammlung verzichtet würde, um die starke körperliche Dauerbelastung der Müllwerker dadurch zu reduzieren?

6. Wertstoffhöfe: Besuch der Wertstoffhöfe im letzten Jahr

18 Prozent haben in den letzten 12 Monaten einen Wertstoffhof in Bonn besucht – zumeist mit recht unregelmäßiger Besuchsfrequenz.

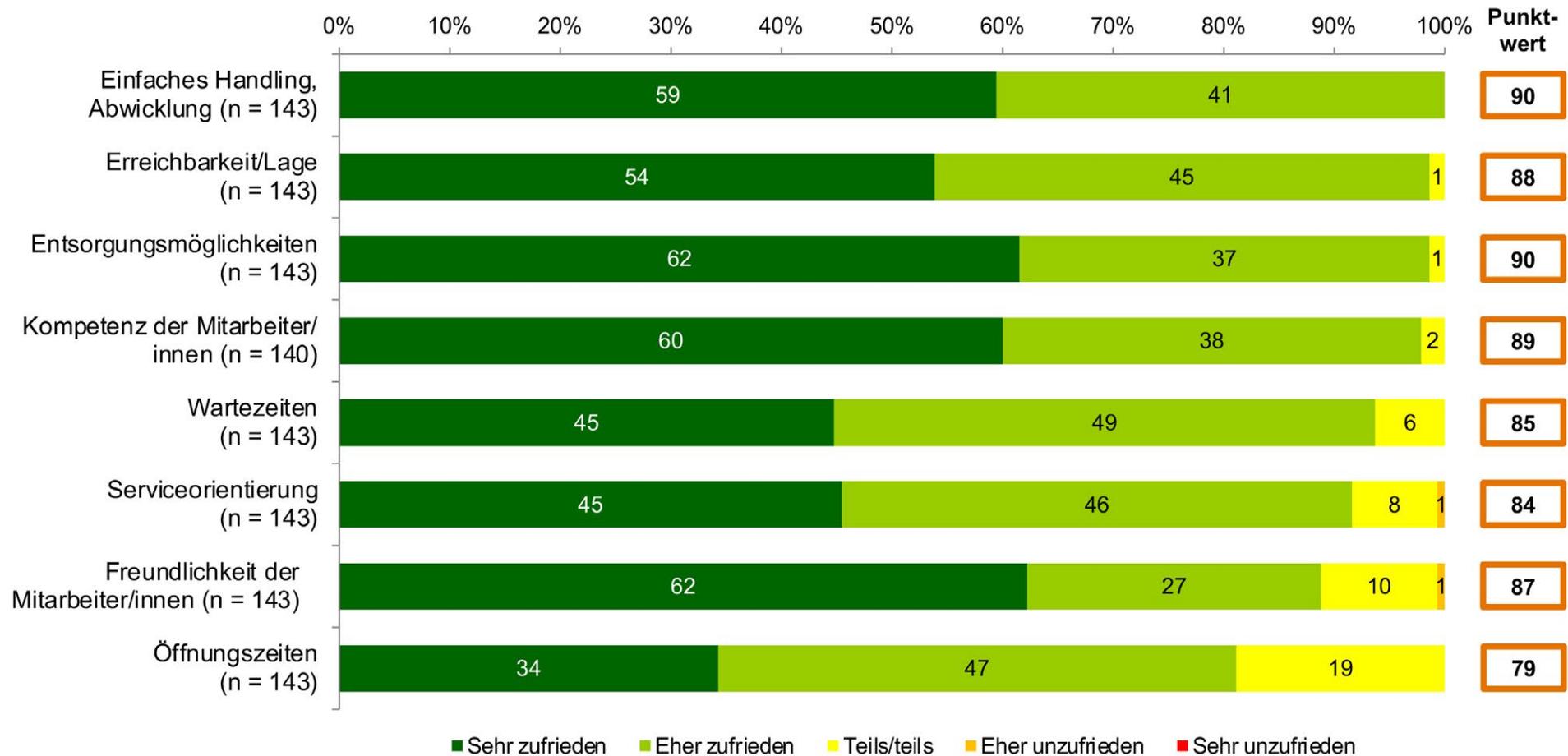


Frage 15: Wie oft nutzen Sie die Bündelsammlung?

Frage 16: Wie würden Sie es bewerten, wenn aus Arbeitsschutzgründen in Zukunft auf die Bündelsammlung verzichtet würde, um die starke körperliche Dauerbelastung der Müllwerker dadurch zu reduzieren?

6. Wertstoffhöfe: Zufriedenheit

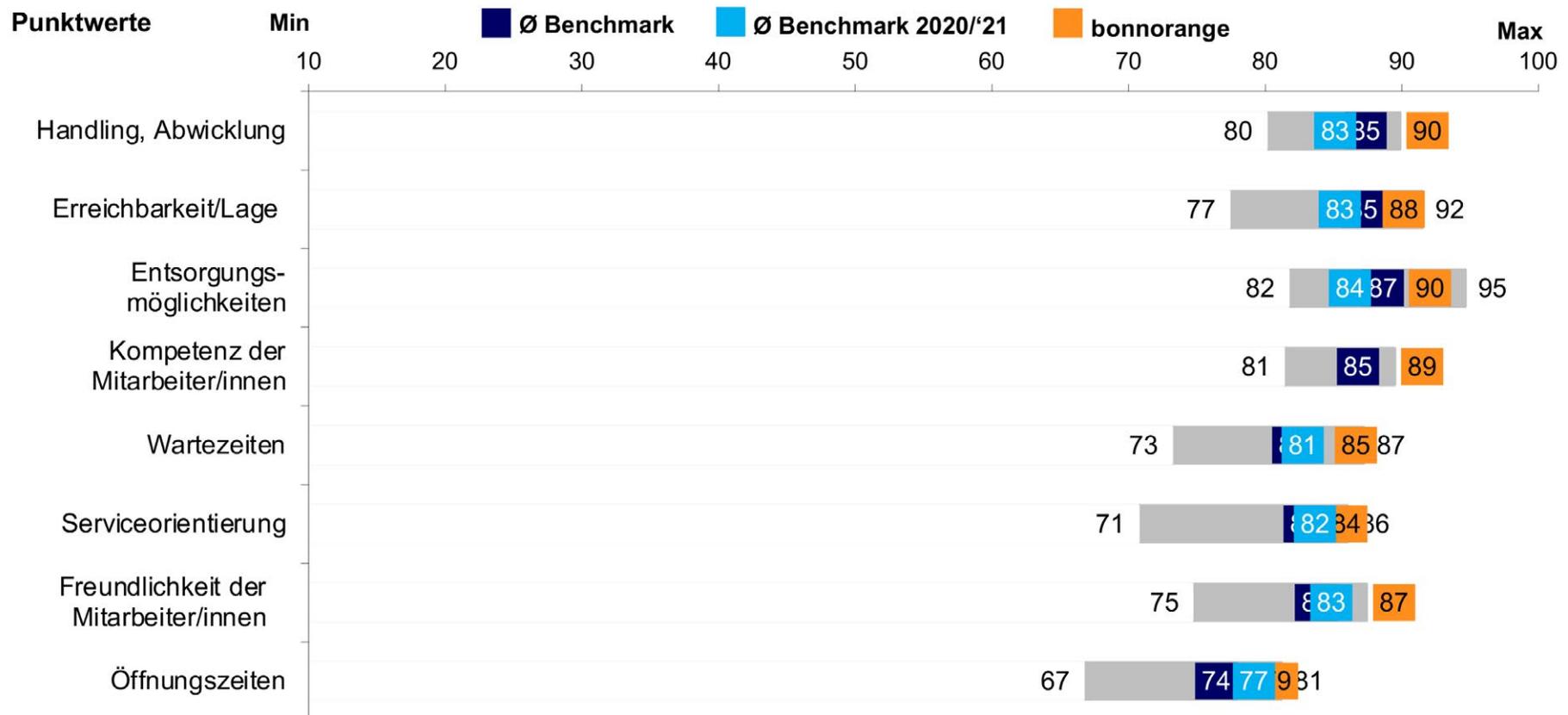
Praktisch alle Aspekte der Entsorgung auf den Wertstoffhöfen werden von einer großen Mehrheit gelobt. Auf einem sehr hohen Niveau der Zufriedenheit bieten die Öffnungszeiten der Wertstoffhöfe noch Entwicklungspotenzial.



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

6. Wertstoffhöfe: Zufriedenheit im kommunalen Vergleich

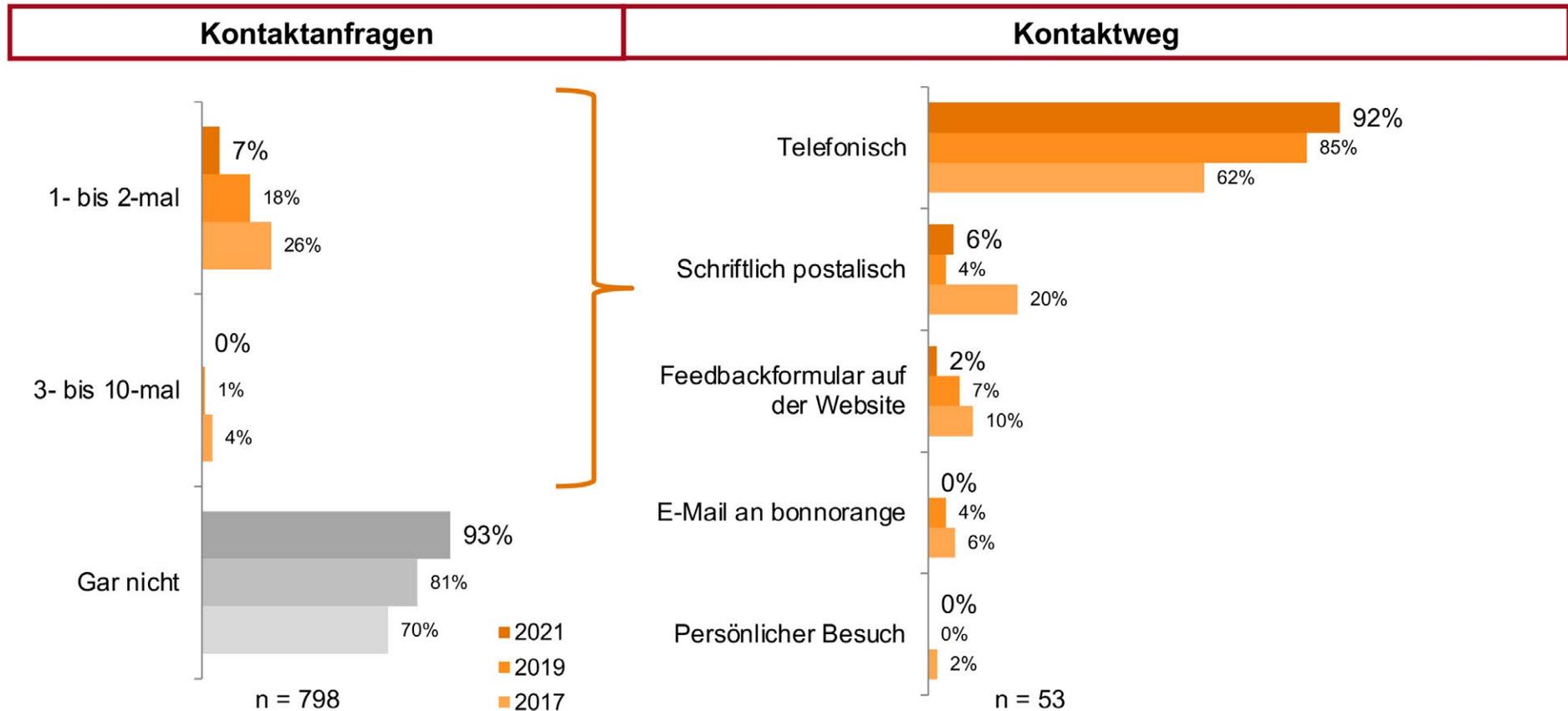
In allen abgefragten Kriterien sind die Besucherinnen und Besucher der Wertstoffhöfe von bonnorange überdurchschnittlich zufrieden. Bei dem Handling, der Kompetenz und der Freundlichkeit der Mitarbeiter setzt bonnorange kommunale Bestwerte.



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

7. Service und Informationsleistungen: Kontakt zu bonnorange im letzten Jahr

Der Anteil der Befragten, die Kontakt zu bonnorange aufgenommen haben, ist seit 2017 zurückgegangen. Die präferierte Kontakt-Möglichkeit bleibt das Telefon.

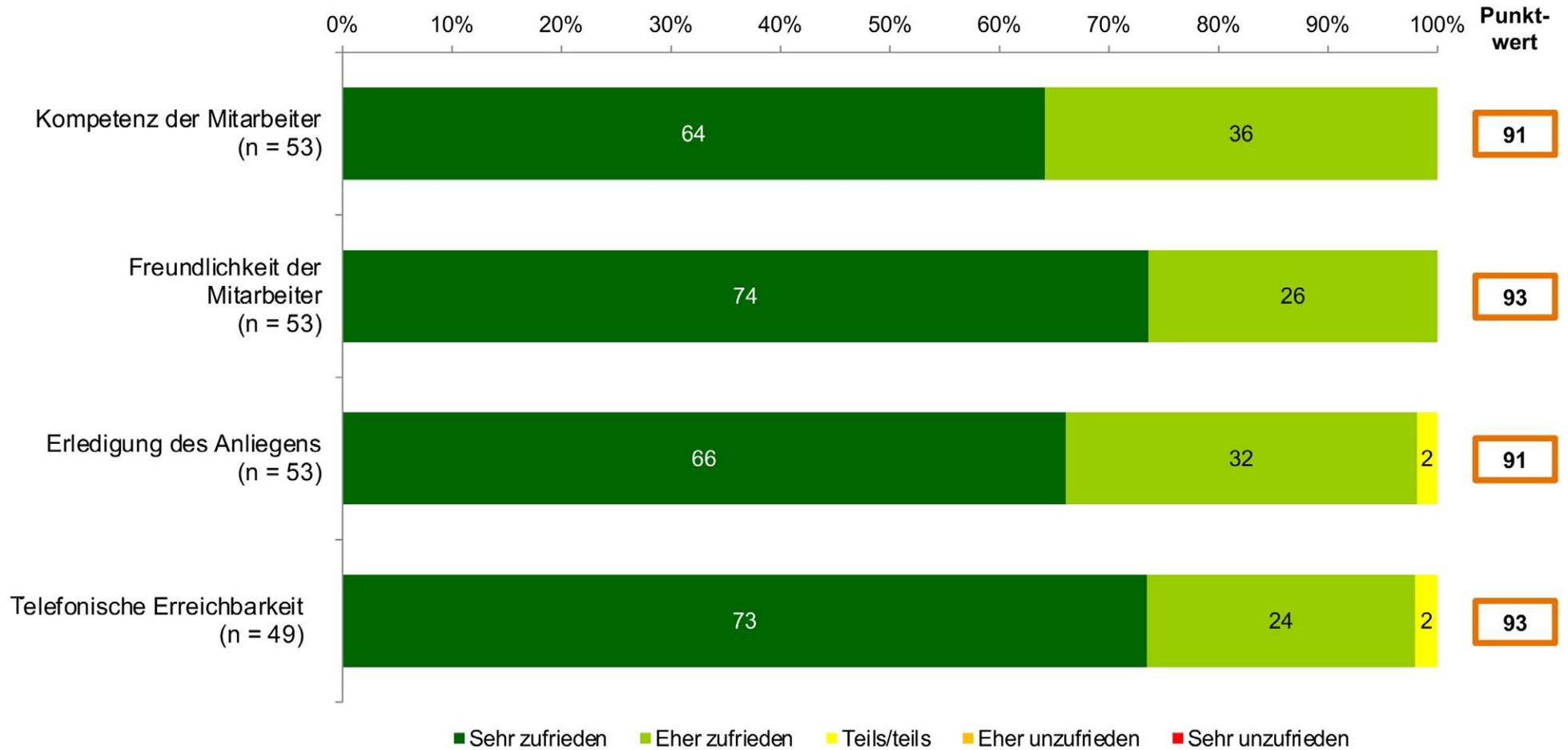


Frage 18: Kommen wir nun zu Ihren Kontaktanfragen an bonnorange: Wie oft haben Sie denn während des letzten Jahres Kontakt mit bonnorange aufgenommen?

Frage 19: Wenn Sie an Ihren letzten Kontakt denken, auf welchem Weg war dieser?

7. Service und Informationsleistungen: Zufriedenheit mit dem Kontakt

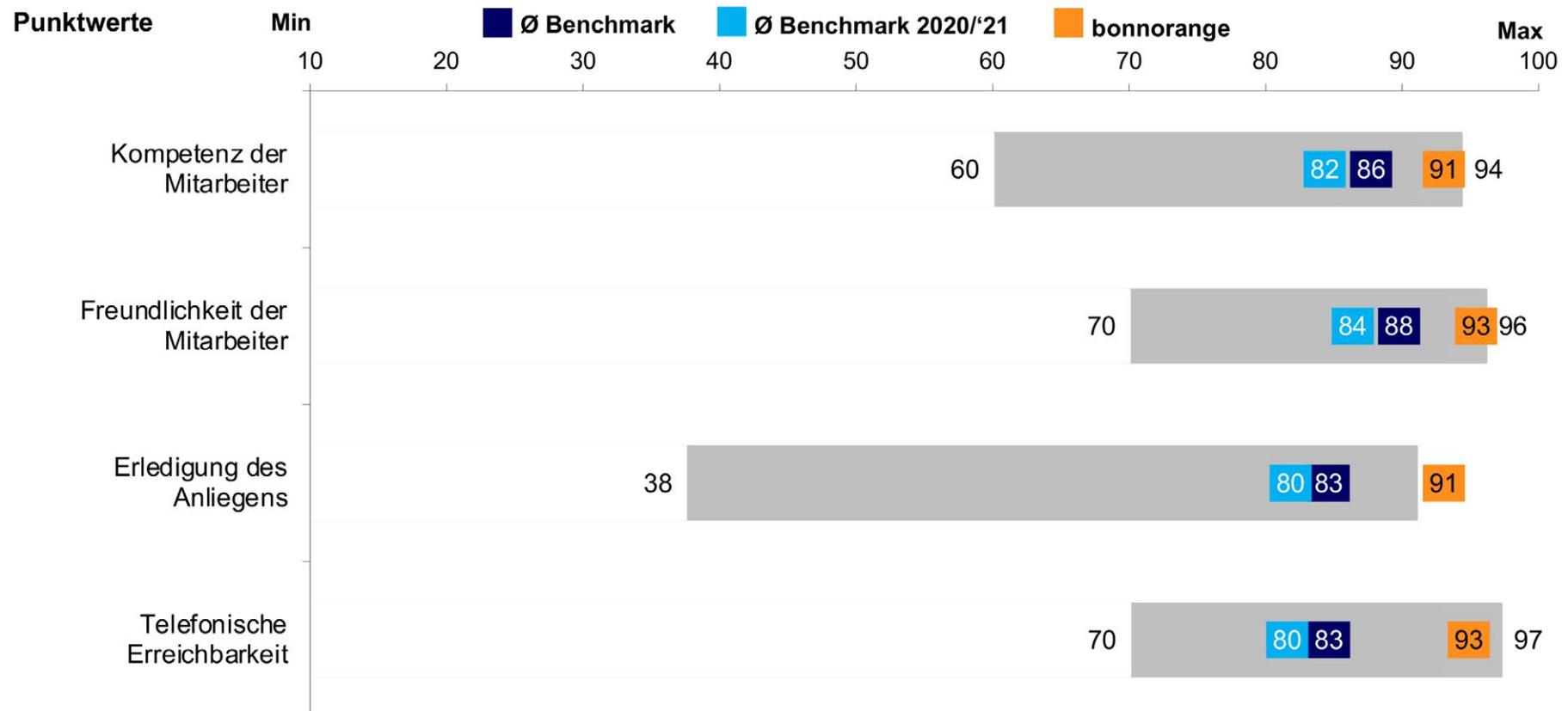
Der Kontakt zu bonnorange erfüllt die Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger und ist auf Spitzenniveau.



Frage 20: Nun zur Zufriedenheit mit dem Kontakt. Wie zufrieden waren Sie da mit der ...?

7. Service und Informationsleistungen: Zufriedenheit mit dem Kontakt im kommunalen Vergleich

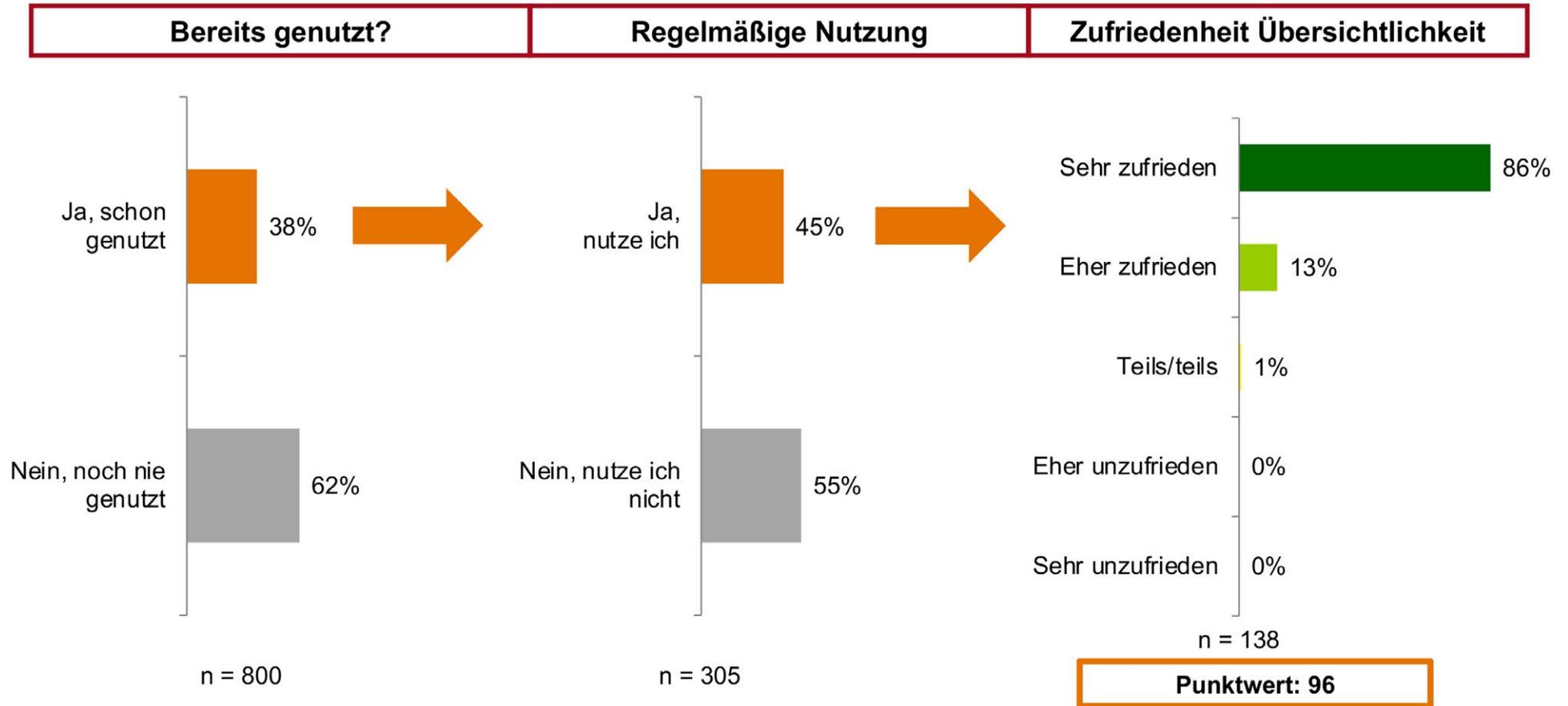
Auch bezüglich des Kontakts zum Entsorger werden die Benchmarkwerte übertroffen.



Frage 20: Nun zur Zufriedenheit mit dem Kontakt. Wie zufrieden waren Sie da mit der ...?

7. Service und Informationsleistungen: Nutzung und Zufriedenheit „bonnorange.de“

38 Prozent haben das Internetangebot von bonnorange genutzt, davon nutzt etwa die Hälfte dieses regelmäßig. Mit der Übersichtlichkeit der Internetseite sind fast alle Nutzerinnen und Nutzer sehr zufrieden.



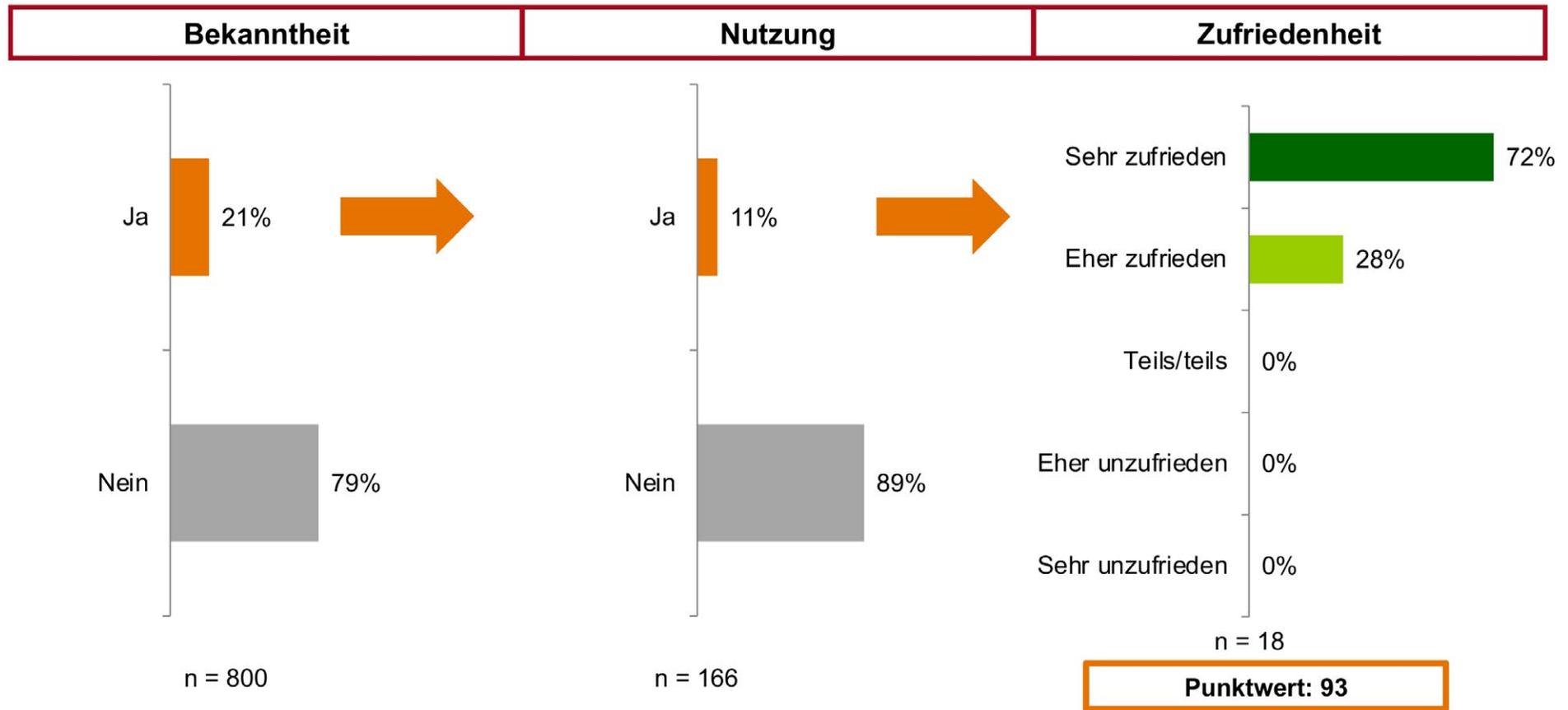
Frage 21: Haben Sie schon einmal die Internetseite „bonnorange.de“ genutzt?

Frage 22: Nutzen Sie die Internetseite bonnorange.de regelmäßig, das heißt mindestens einmal im Jahr?

Frage 23: Wie zufrieden sind Sie denn mit der Übersichtlichkeit des Internetangebots?

7. Service und Informationsleistungen: Nutzung und Zufriedenheit App

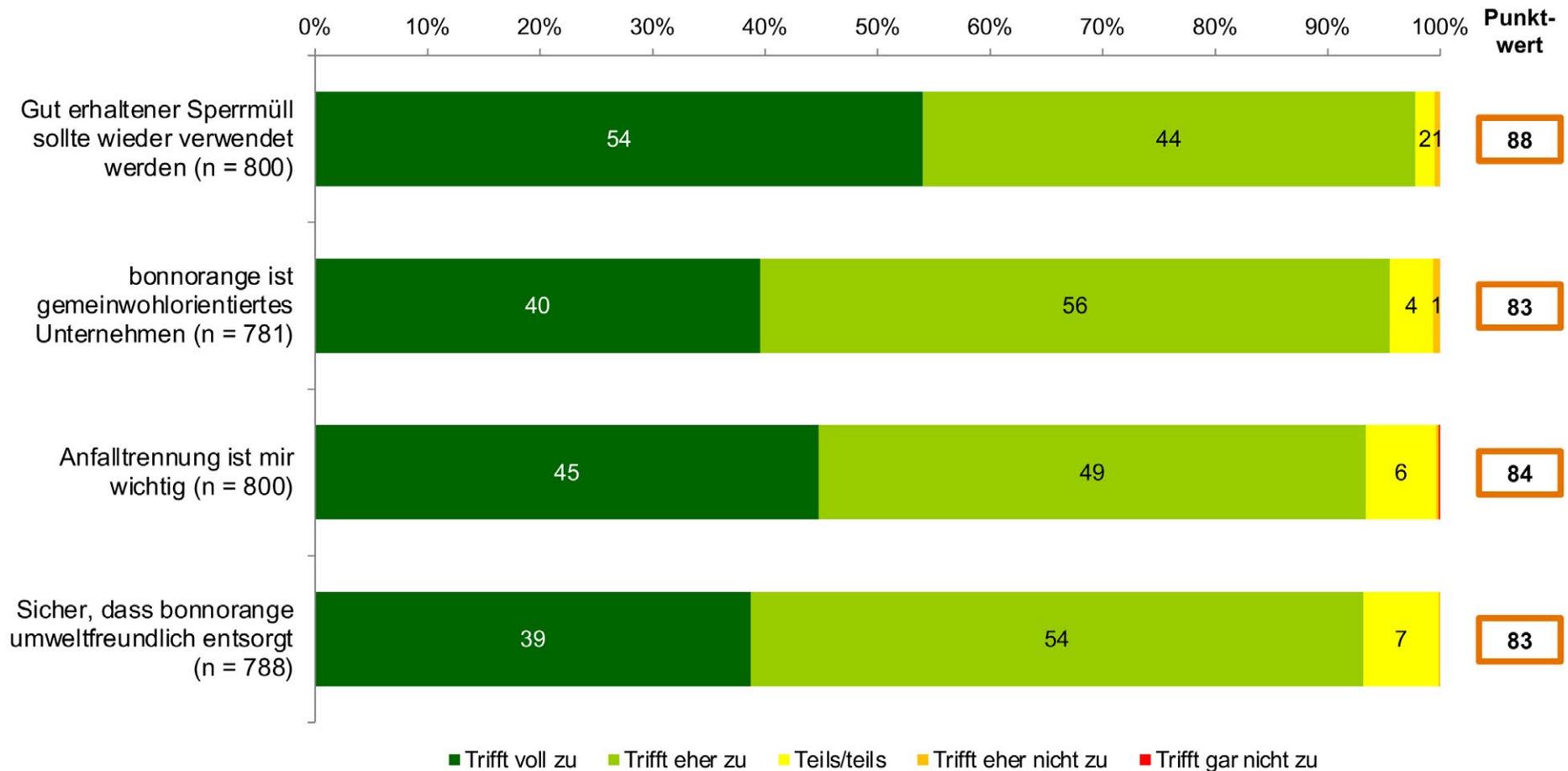
Ein Fünftel kennt die App von bonnorange. Der geringe Anteil von Nutzerinnen und Nutzern in der Stichprobe erlaubt zur Bewertung keine belastbaren Aussagen, allerdings scheint zumindest die grundsätzliche Tendenz positiv.



Frage 24: Kennen Sie die App von bonnorange?
 Frage 25: Nutzen Sie die App von bonnorange?
 Frage 26: Wie zufrieden sind Sie mit der App?

8. Einstellungen zu Entsorgung und Umweltschutz im Detail (I)

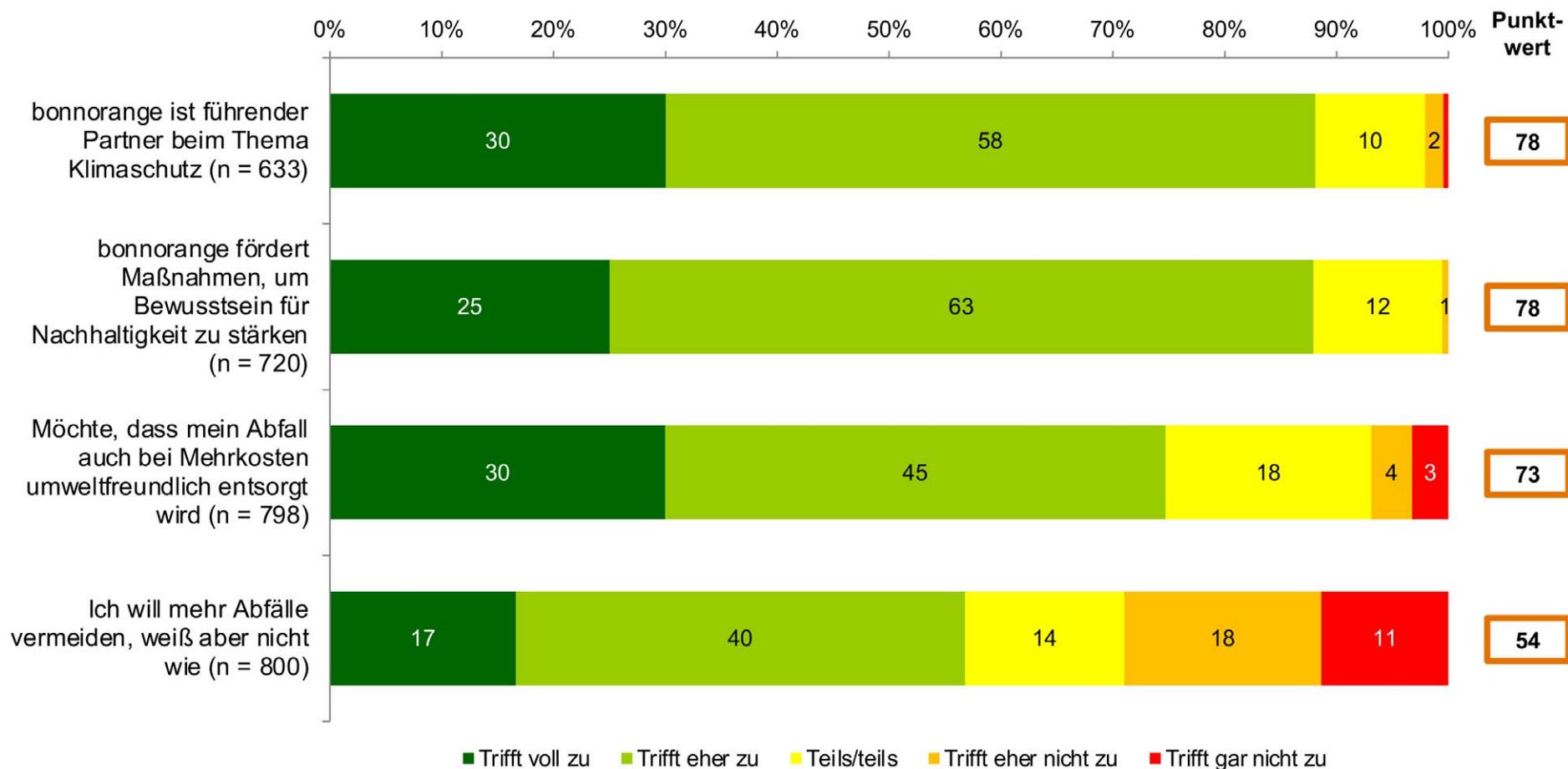
Generell stimmt die Mehrheit sowohl dem Grundprinzip der Abfalltrennung als Teil des Umweltschutzes zu als auch der Wahrnehmung von bonnorange als gemeinwohl- und umweltschutzorientiertes Unternehmen.



Frage 8: Wie denken Sie über Entsorgung und Umweltschutz? Bitte geben Sie an, inwieweit folgende Aussagen zutreffen.

8. Einstellungen zu Entsorgung und Umweltschutz im Detail (II)

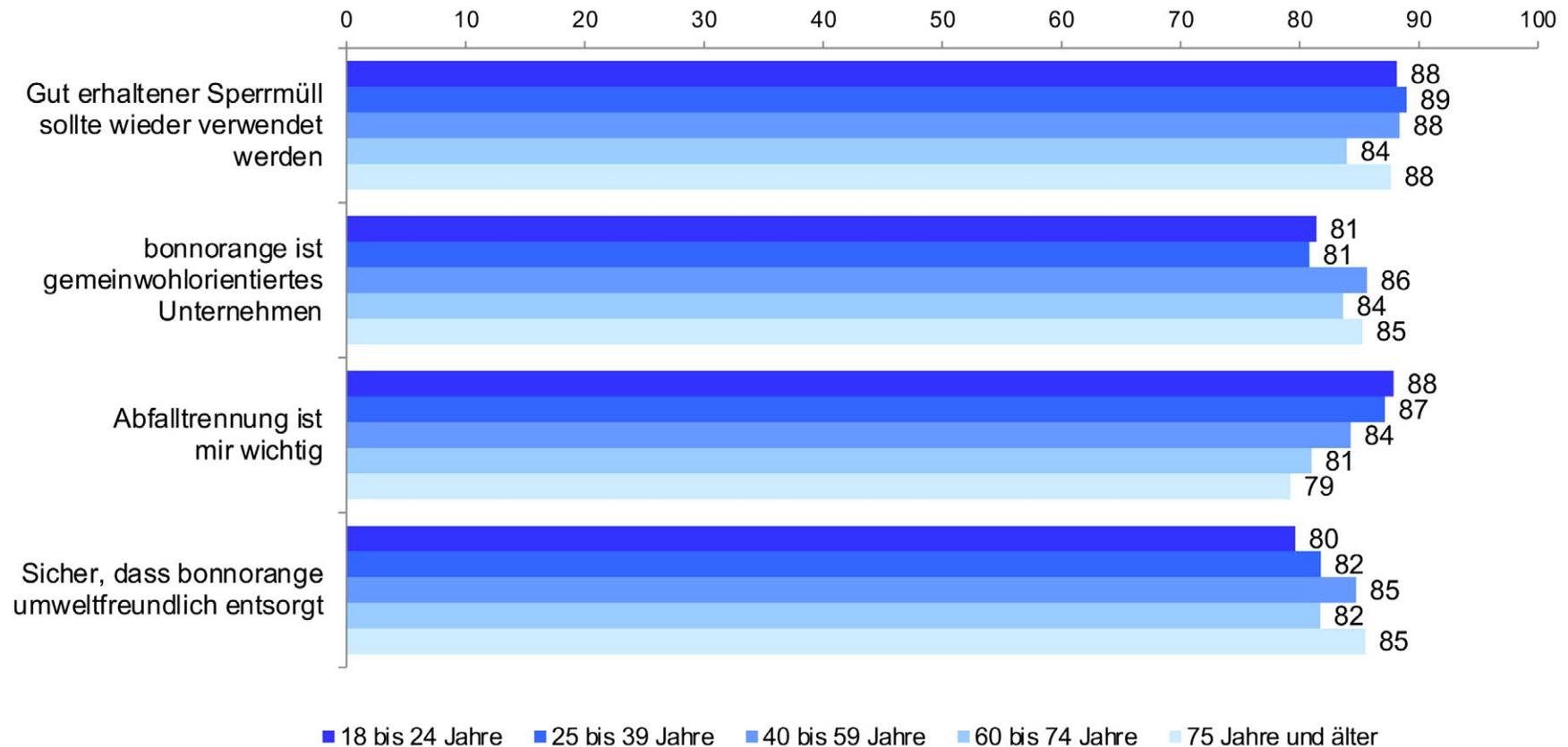
Immerhin die Hälfte gibt an, dass teilweise noch das Wissen für eine erfolgreiche Abfalltrennung fehlt; fast drei Viertel können sich Mehrkosten zur Umsetzung einer umweltfreundlichen Entsorgung vorstellen.



Frage 8: Wie denken Sie über Entsorgung und Umweltschutz? Bitte geben Sie an, inwieweit folgende Aussagen zutreffen.

8. Einstellungen zu Entsorgung und Umweltschutz im Vergleich nach Alter (I)

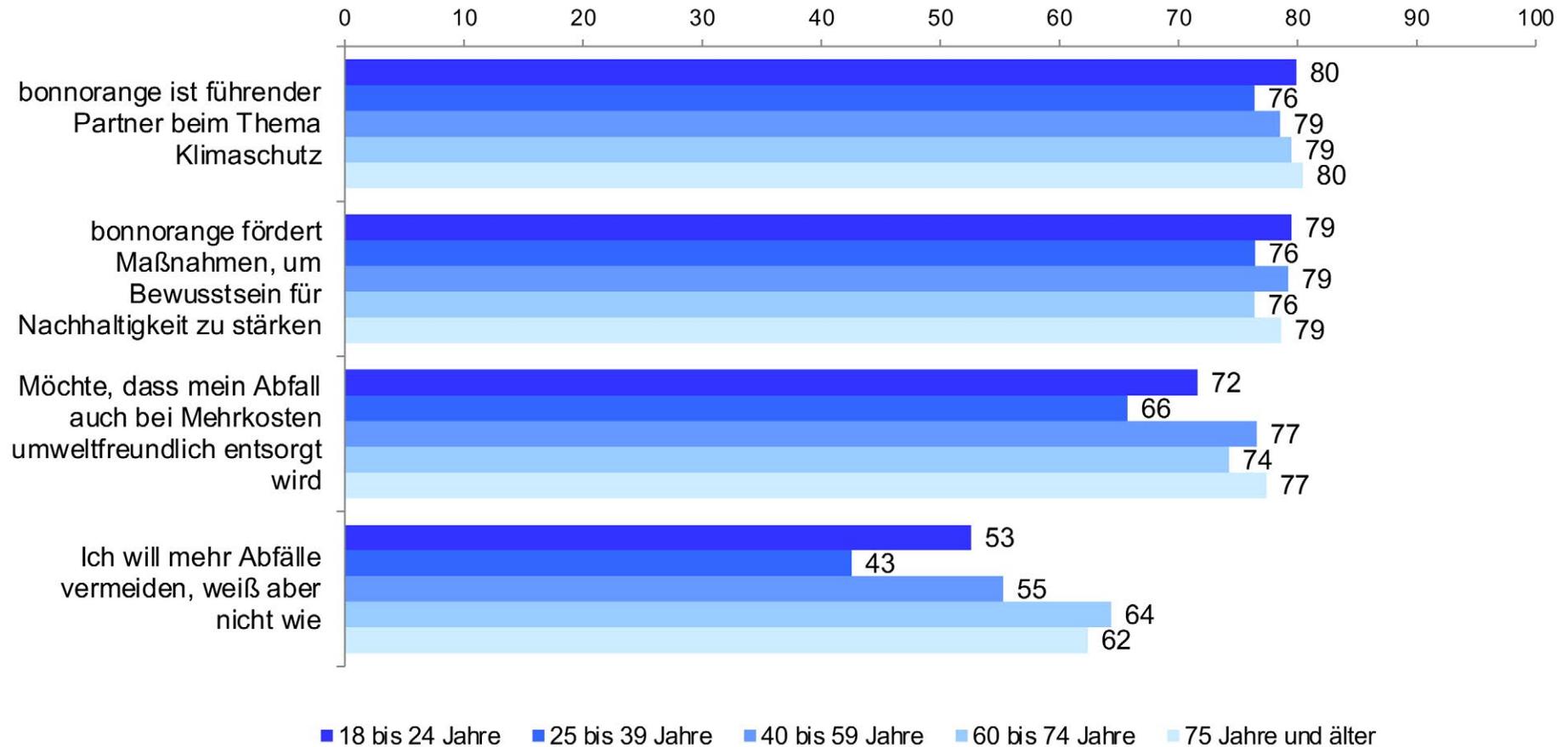
Den jüngeren Generationen ist Abfalltrennung etwas wichtiger als älteren Befragten. Generell liegt jedoch eine sehr große Zustimmung zu den abgefragten Statements über die Altersgrenzen hinweg vor.



Frage 8: Wie denken Sie über Entsorgung und Umweltschutz? Bitte geben Sie an, inwieweit folgende Aussagen zutreffen.

8. Einstellungen zu Entsorgung und Umweltschutz im Vergleich nach Alter (II)

Ältere Befragte sind eher bereit, für eine umweltfreundliche Entsorgung Mehrkosten zu tragen.



Frage 8: Wie denken Sie über Entsorgung und Umweltschutz? Bitte geben Sie an, inwieweit folgende Aussagen zutreffen.

9. Fazit

- Fast alle Bürgerinnen und Bürger von Bonn kennen bonnorange und sind mit dem Betrieb zufrieden. Diese Werte übertreffen sowohl die Werte, die für bonnorange bei früheren Studien gemessen wurden, als auch die Werte des kommunalen L·Q·M-Benchmarkings. Auch die Zufriedenheit mit den Leistungen von bonnorange spezifisch während Corona ist herausragend.
- Die Sauberkeit von Bonn insgesamt wird deutlich besser bewertet als noch 2017 und 2019 – hier ist im Zeitverlauf ein deutlicher und kontinuierlicher Aufwärtstrend sichtbar.
- Nur wenige nutzen die Bündelsammlung für die Entsorgung von Papier; und diese Nutzerinnen und Nutzer scheinen auch Verständnis für die Einstellung dieses Service zu haben.
- Ein ursächlicher Zusammenhang mit der stabilen und zuverlässigen Leistungserbringung durch bonnorange während der Corona-Pandemie scheint durchaus plausibel. Insofern wird ein Halten der aktuellen hohen Zufriedenheitswerte, beziehungsweise der Umgang mit sich ändernden Ansprüchen nach dem Ende der Pandemie, möglicherweise eine wichtige Herausforderung für bonnorange in den nächsten Jahren darstellen.
- Die große Zufriedenheit und das Vertrauen gegenüber dem Betrieb stellen eine gute Grundlage für die zukünftige Kommunikation und Unternehmenspolitik von bonnorange dar.

Kontakt

■ Sebastian 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

■ Lukas Fried
Senior-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

Internet: www.L-Q-M.de