



L · Q · M



bonn
orange

KUNDENFOCUS Bürger

Bürgerbefragung zur
Zufriedenheit mit der Müllabfuhr
und der Stadtreinigung
in Bonn

Hauptergebnisse
für
bonnorange AöR

Inhalt

1. Hintergrund	2
2. Globalzufriedenheit und Image	5
3. Entsorgung	11
4. Wertstoff- und Schadstoffsammelstelle	16
5. Stadtsauberkeit	20
6. Kontakt	23
7. Sperrmüll	27
8. Fazit	35

1. Hintergrund: Inhalt und Zielsetzung der repräsentativen Bürgerbefragung

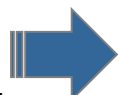
2017 wurde der KUNDENFocus Bürger für bonnorange zum ersten Mal durchgeführt. Der Nutzen der Wiederholungsbefragung liegt darin, die aktuelle Zufriedenheit der Bürger zu ermitteln, Veränderungen und Trends zu erkennen und auf Anregungen zeitnah reagieren zu können.

- Der KUNDENFocus Bürger wurde im Jahr 2017 zum ersten Mal für bonnorange durchgeführt. Die Ergebnisse haben gezeigt, dass die Bürgerinnen und Bürger in Bonn 2017 mit den Entsorgungsleistungen zufrieden waren, bezüglich der Stadtsauberkeit und der Entsorgung von Sperrmüll Verbesserungspotenziale sahen.
- Die Wiederholungsbefragung 2019 ermittelt nun die aktuelle Bürgermeinung und ggf. die Veränderung im Vergleich zu 2017. Besonders interessiert, ob Bürgerinnen und Bürger die Maßnahmen, die in den vergangenen zwei Jahren ergriffen wurden, wahrgenommen haben und wie sie bewertet werden.
- Ein besonderer Fokus liegt in diesem Jahr auf dem neuen Konzept des Sperrmüll auf Abruf: bonnorange hat in einem Pilotgebiet, das etwa 20% der Haushalte in Bonn abdeckt, eine Sperrmüllabholung auf Abruf nach Wunsch und Anmeldung eingeführt. Der KUNDENFocus Bürger ermittelt daher auch, ob die Bürgerinnen und Bürger im Pilotgebiet das neue Angebot wahrgenommen haben, wer es genutzt hat und wie zufrieden die Bürgerinnen und Bürger im Pilotgebiet mit dem neuen System sind. Von besonderem Interesse ist daher der Vergleich zwischen dem Pilotgebiet und dem Gebiet, in dem die Sperrmüllabfuhr weiterhin als Straßensammlung stattfindet.
- Die diesjährige Bürgerbefragung musste dabei eine doppelte Herausforderung meistern: Einerseits sollten die Ergebnisse repräsentativ für das Stadtgebiet von Bonn sein, andererseits auf die Pilotgebiete bzw. Pilotstraßen für das neue Sperrmüllsystem eingehen und eine Mindestzahl von Nutzern erreichen.

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.

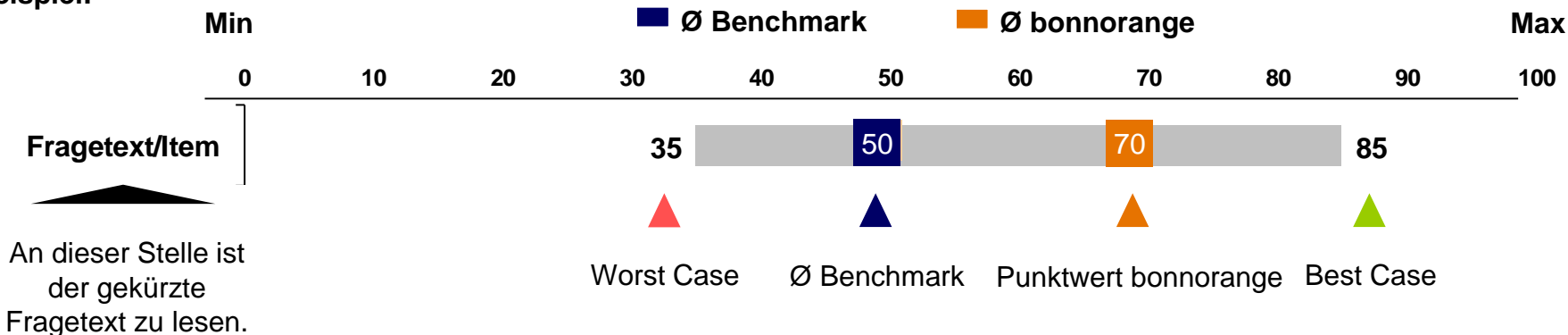


Berechnung – Beispiel:

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 34 Studien der Jahre 2015 bis 2019 ein.

Städte:

- Abfallentsorgungs- und Stadtreinigungs- betrieb 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:

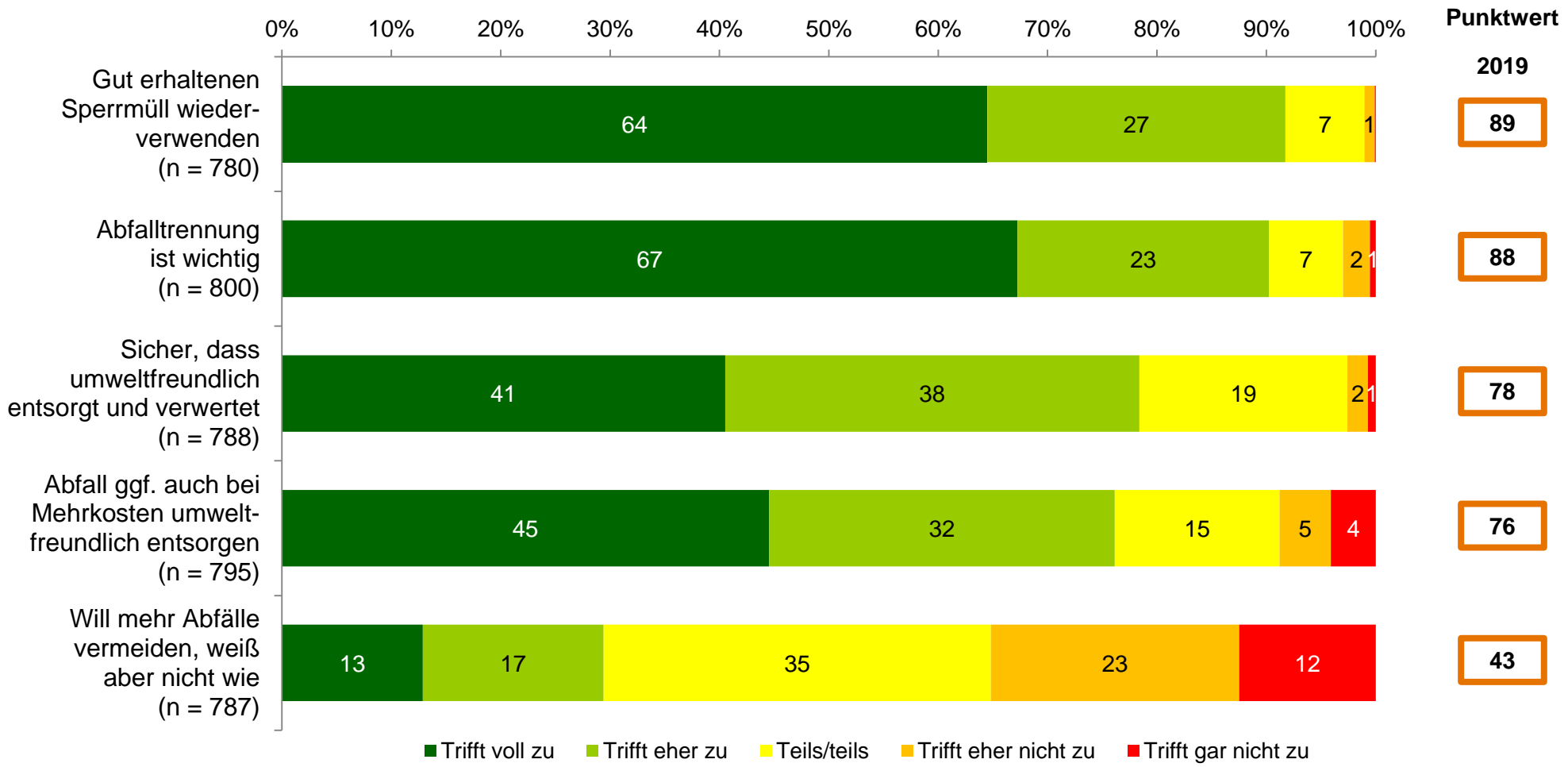
- Abfallwirtschaftsbetrieb des Landkreises Böblingen
- Abfallwirtschaftsbetrieb Landkreis Calw (AWG)
- Abfallwirtschaftsbetrieb Landkreis Graftschaft Bentheim
- Abfallwirtschaftsgesellschaft Landkreis Vechta
- Abfallwirtschaftsverband Starnberg (AWISTA)
- Abfallwirtschaft Unterallgäu
- Anhalt-Bitterfelder 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. Globalzufriedenheit und Image

2. Globalzufriedenheit und Image: Entsorgung und Umweltschutz generell

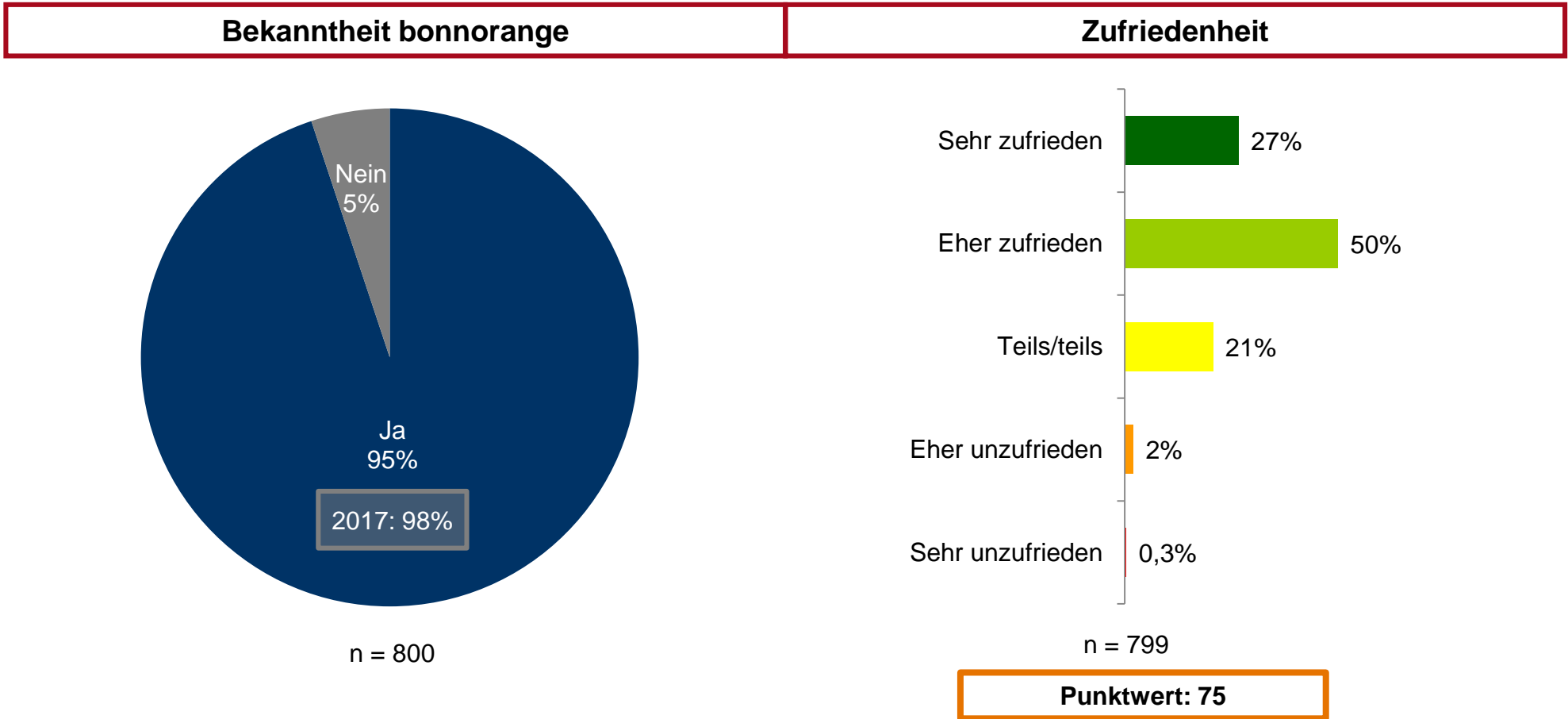
Umweltfreundliche Entsorgung, Abfalltrennung, Wiederverwendung sind den Bürgerinnen und Bürgern in Bonn wichtig, dafür werden Mehrkosten akzeptiert.



Frage 7: Wie denken Sie über Entsorgung und Umweltschutz? Bitte geben Sie an, inwieweit folgende Aussagen zutreffen.

2. Globalzufriedenheit und Image: Bekanntheit und Zufriedenheit mit bonnorange

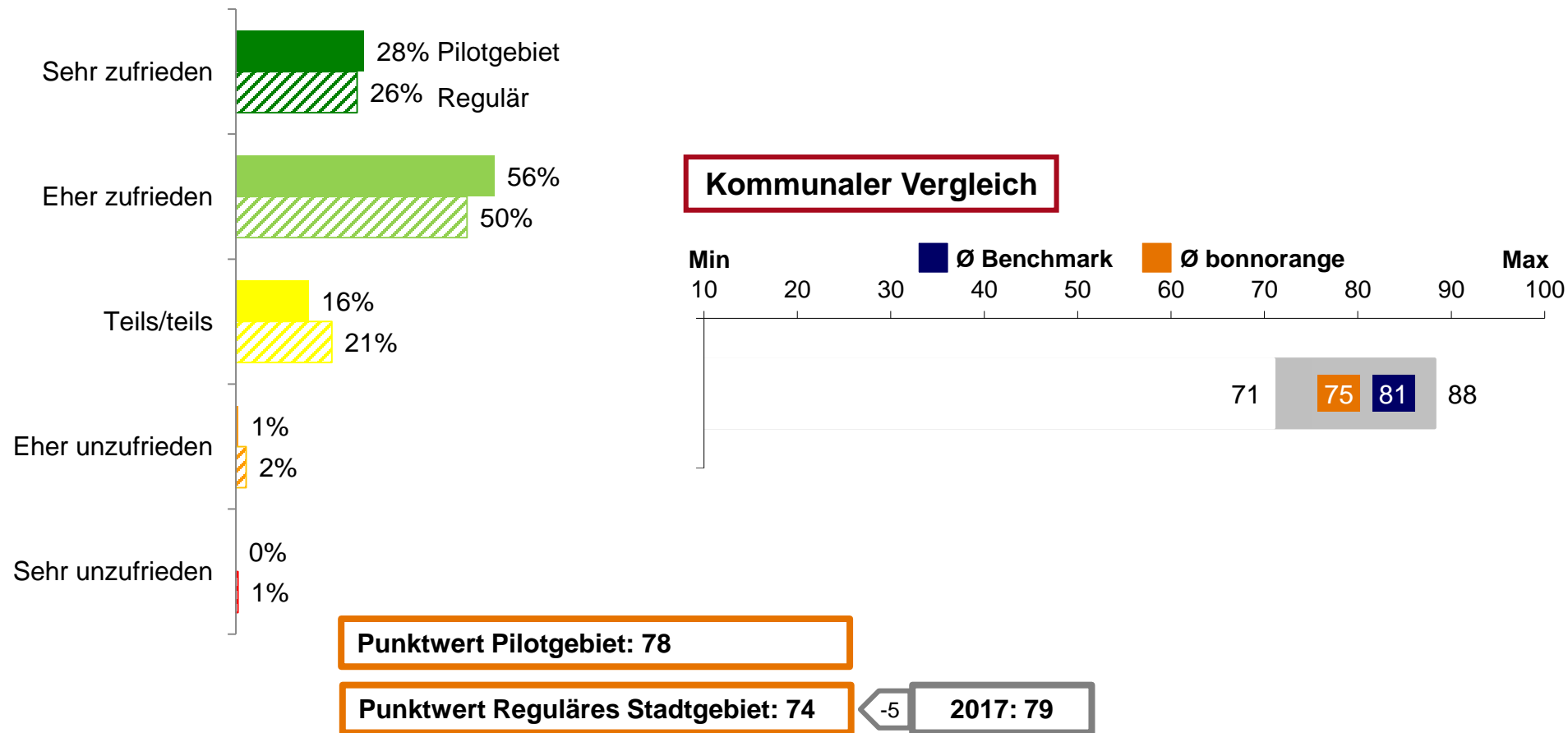
bonnorange ist nicht nur allen Bonnern ein Begriff, sondern erfüllt auch die Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger auf einem guten Zufriedenheitsniveau.



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

2. Globalzufriedenheit und Image: Gesamtzufriedenheit im Vergleich

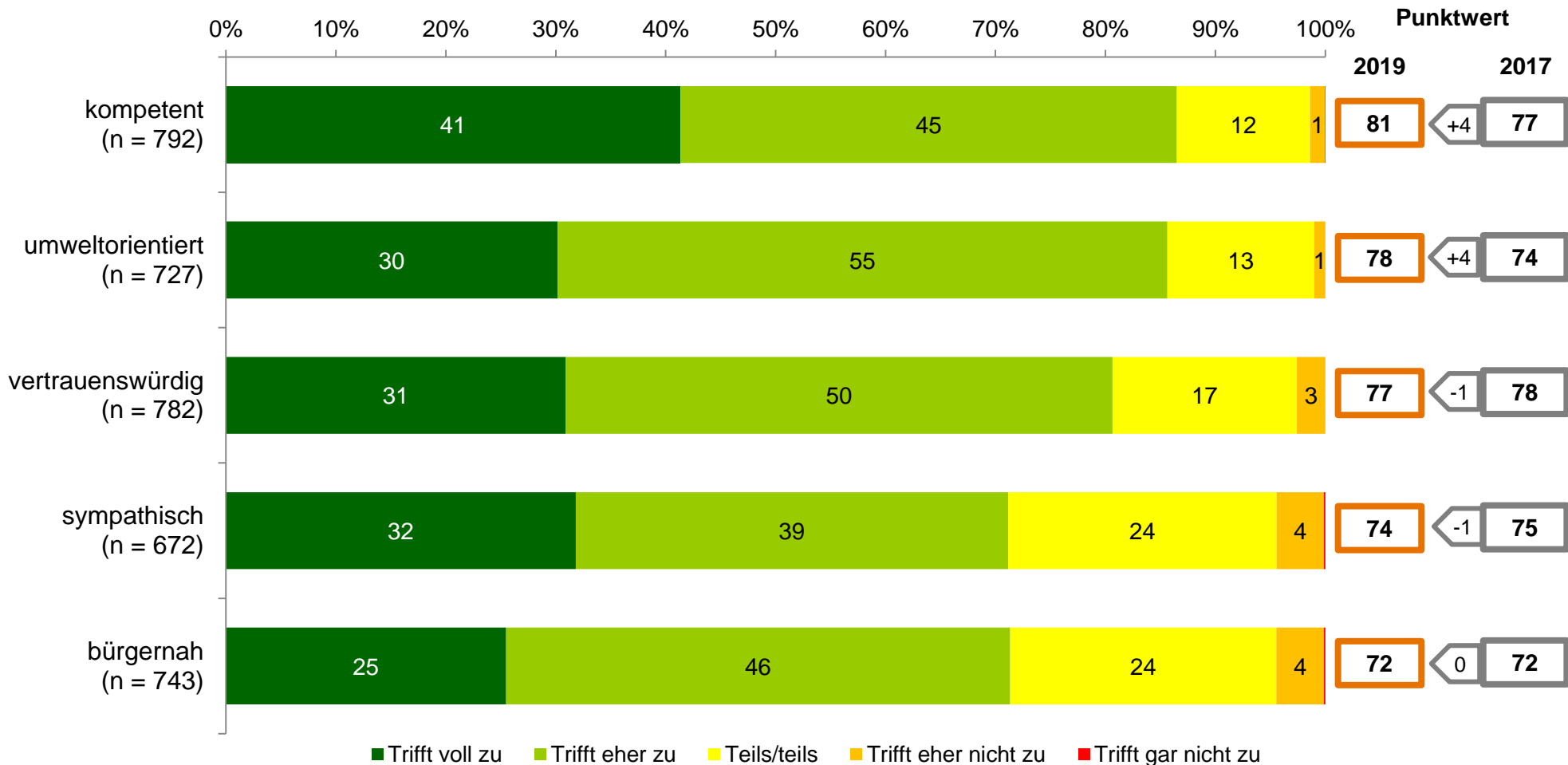
Die Gesamtzufriedenheit gibt eine erste Rückmeldung auf die Reaktion der Bürgerinnen und Bürger zur Einführung des Pilotprojekts Sperrmüll: Im Pilotgebiet ist man zufriedener mit bonnorange und liegt damit auch im guten kommunalen Durchschnitt.



Frage 2: Wie zufrieden sind Sie mit bonnorange?

2. Globalzufriedenheit und Image: Schwerpunkt Umweltorientierung

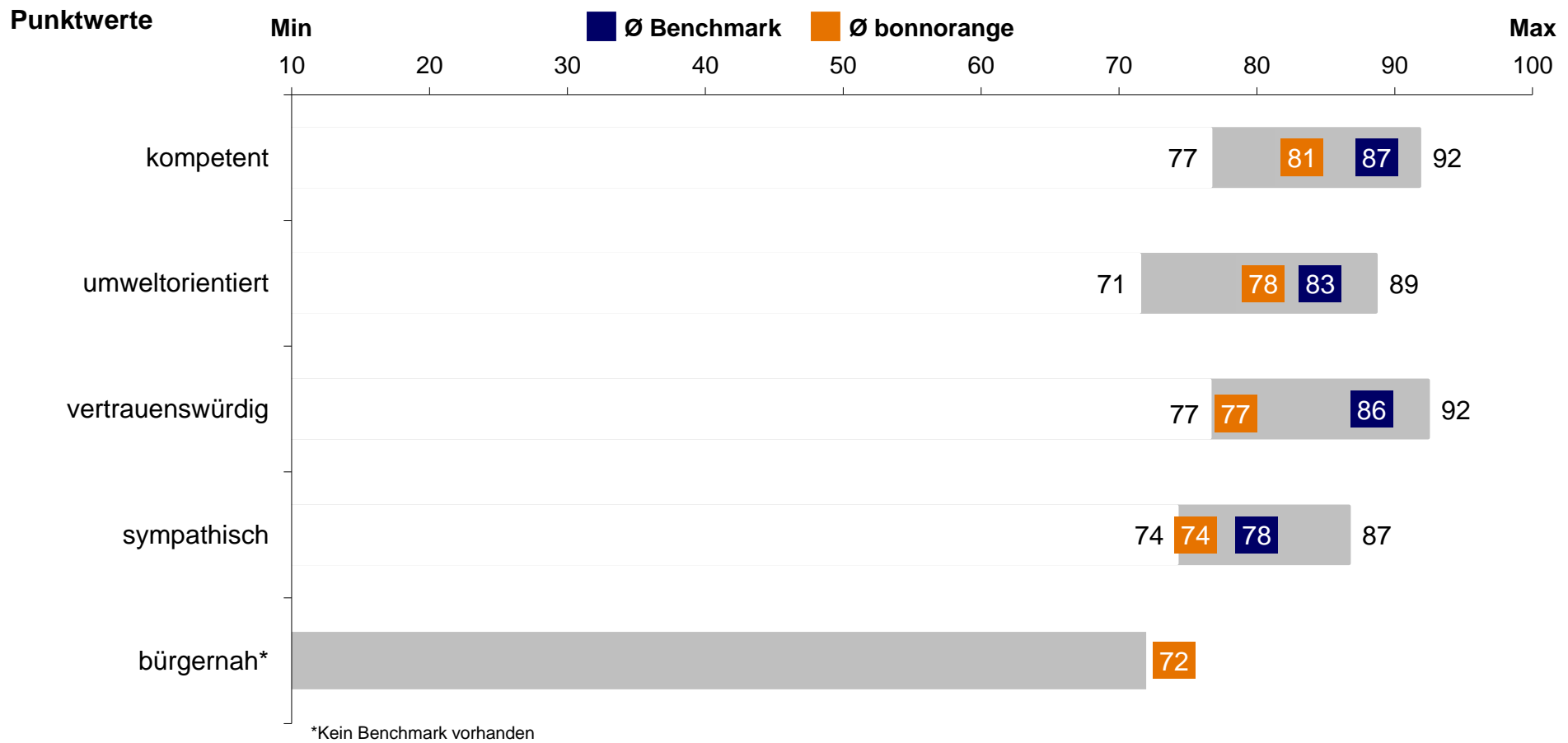
bonnorange wird etwas besser wahrgenommen als noch vor zwei Jahren, insbesondere als umweltorientiert und kompetent.



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

2. Globalzufriedenheit und Image: Image im kommunalen Vergleich

Trotz Verbesserung gibt es im Vergleich zum kommunalen Durchschnitt beim Image Steigerungspotenzial.

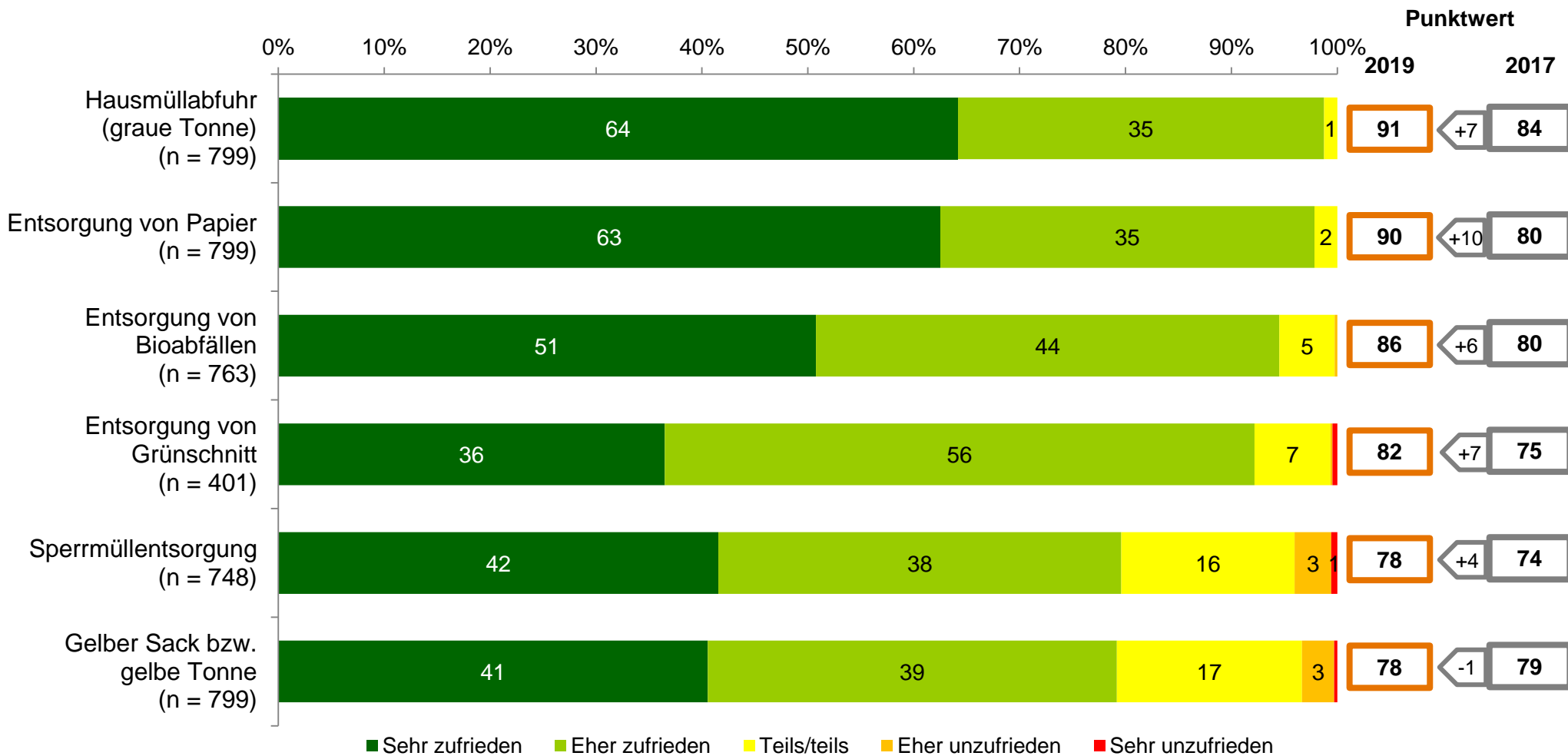


Frage 3: Ich lese Ihnen jetzt ein paar Eigenschaften vor und möchte von Ihnen wissen, inwieweit sie auf bonnorange zutreffen.

3. Entsorgung

3. Entsorgung: Zufriedenheit mit der Entsorgung

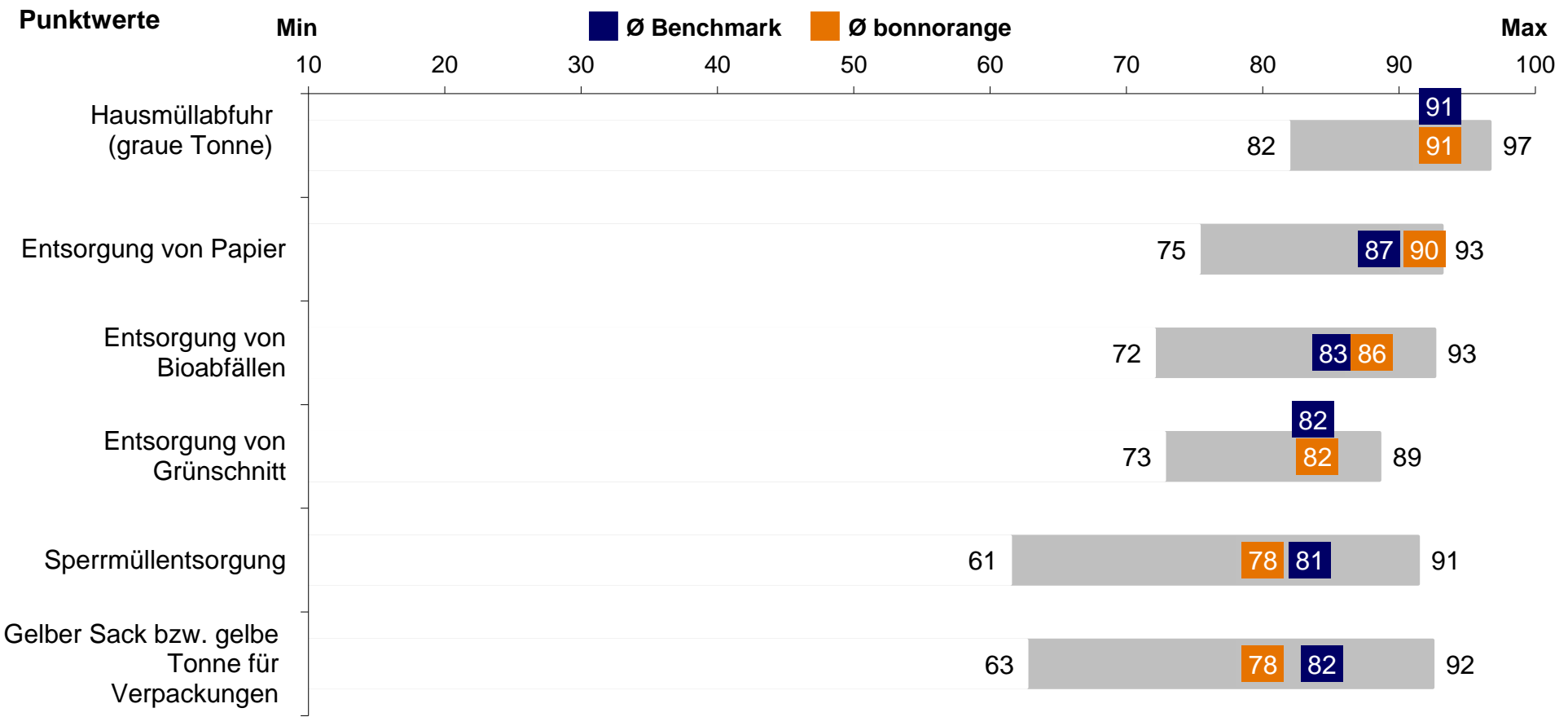
Die Bewertung der konkreten Entsorgungsleistungen hat sich seit 2017 deutlich verbessert (mit Ausnahme des Gelben Sacks).



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

3. Entsorgung: Zufriedenheit mit der Entsorgung im kommunalen Vergleich

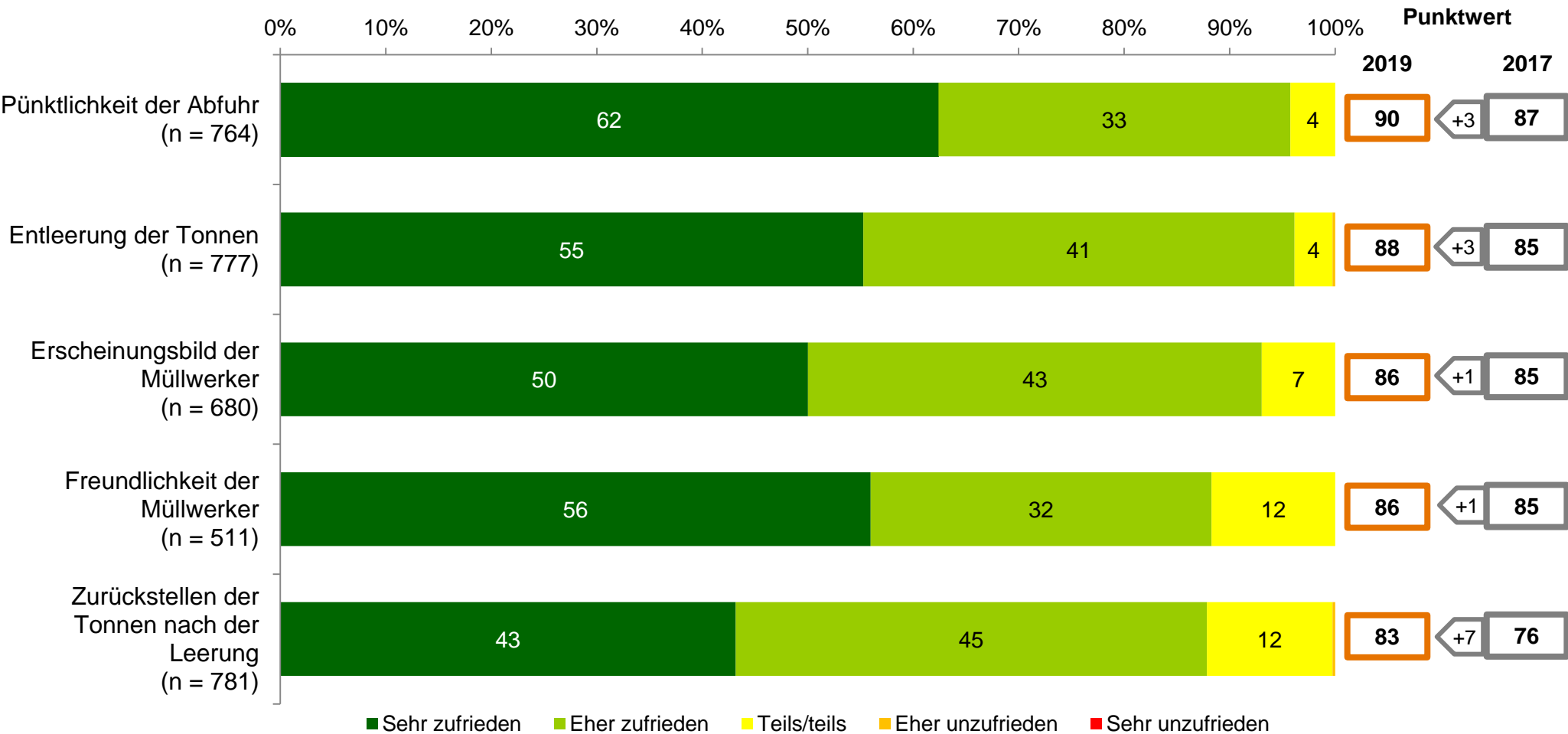
Die Zufriedenheit mit der Entsorgung der unterschiedlichen Fraktionen ist teilweise höher als der kommunale Mittelwert.



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

3. Entsorgung: Zufriedenheit mit der Abfuhr

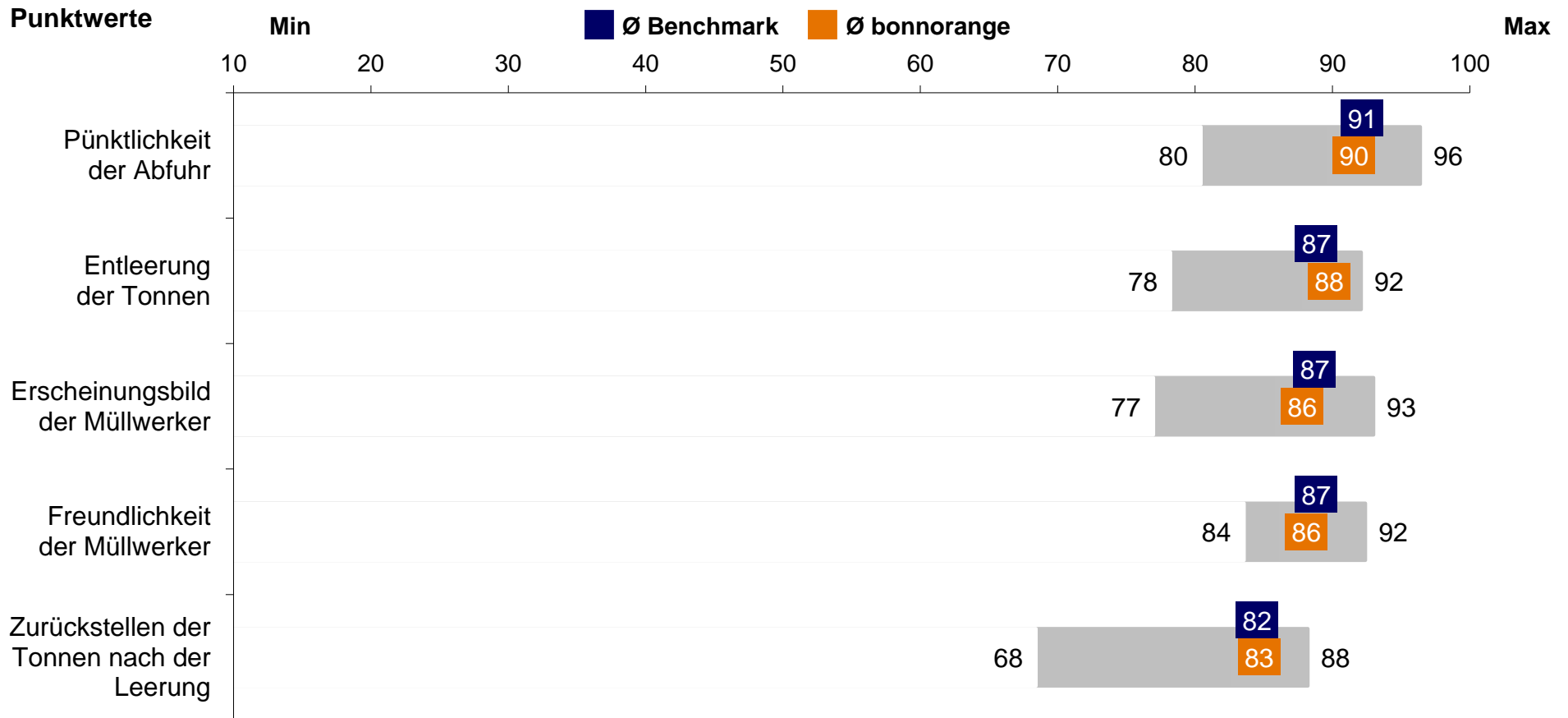
Auch mit der Müllabfuhr sind die Bonnerinnen und Bonner (sehr) zufrieden. Deutlich wird die gestiegene Sorgfalt beim Zurückstellen der Tonnen.



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

3. Entsorgung: Zufriedenheit mit der Abfuhr im kommunalen Vergleich

Bei der Müllabfuhr werden die guten Benchmarkwerte überall erreicht.



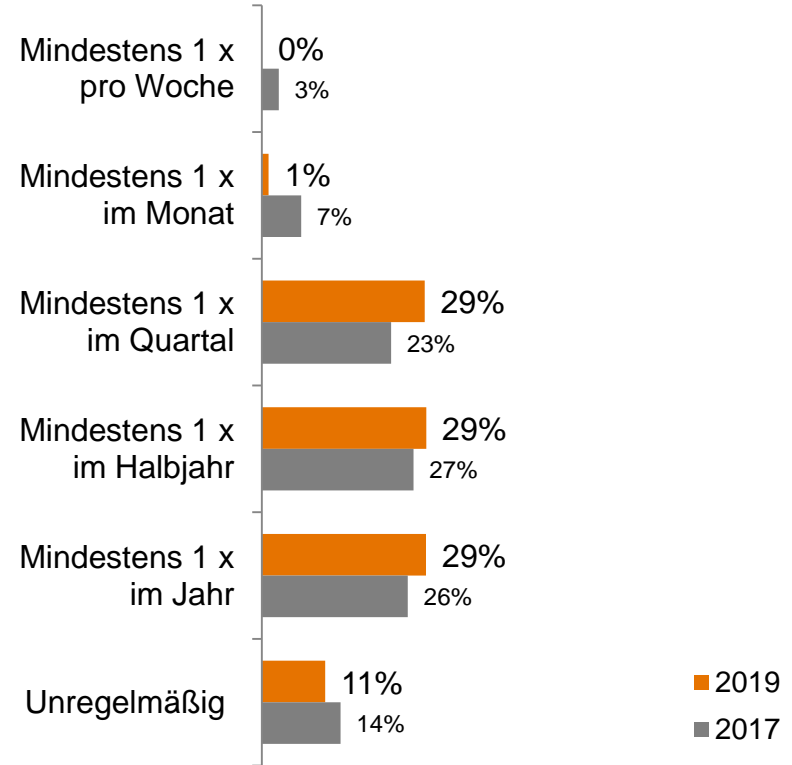
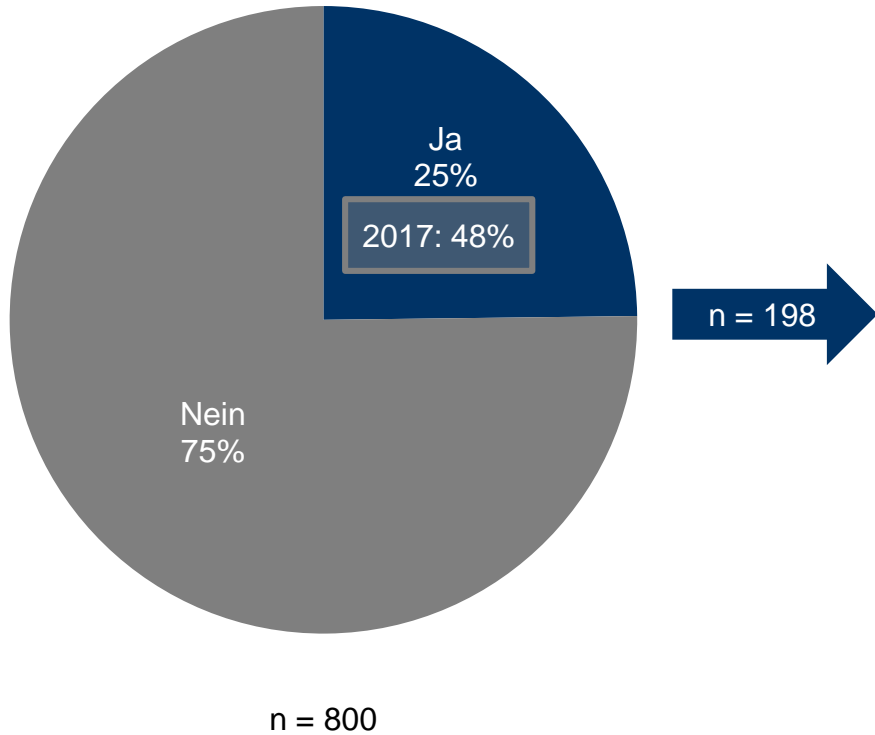
Frage 6: Und nun zur Abfuhr der Müllbehälter. Wie zufrieden sind Sie da mit...?

4. Wert- und Schadstoffsammelstelle

4. Wert- und Schadstoffsammelstelle: Besuch und Häufigkeit

In der aktuellen Befragung machen sich die Umbaumaßnahmen einer Annahmestelle bemerkbar, es sind deutlich weniger Besucher der Wertstoffsammelstellen befragt worden.

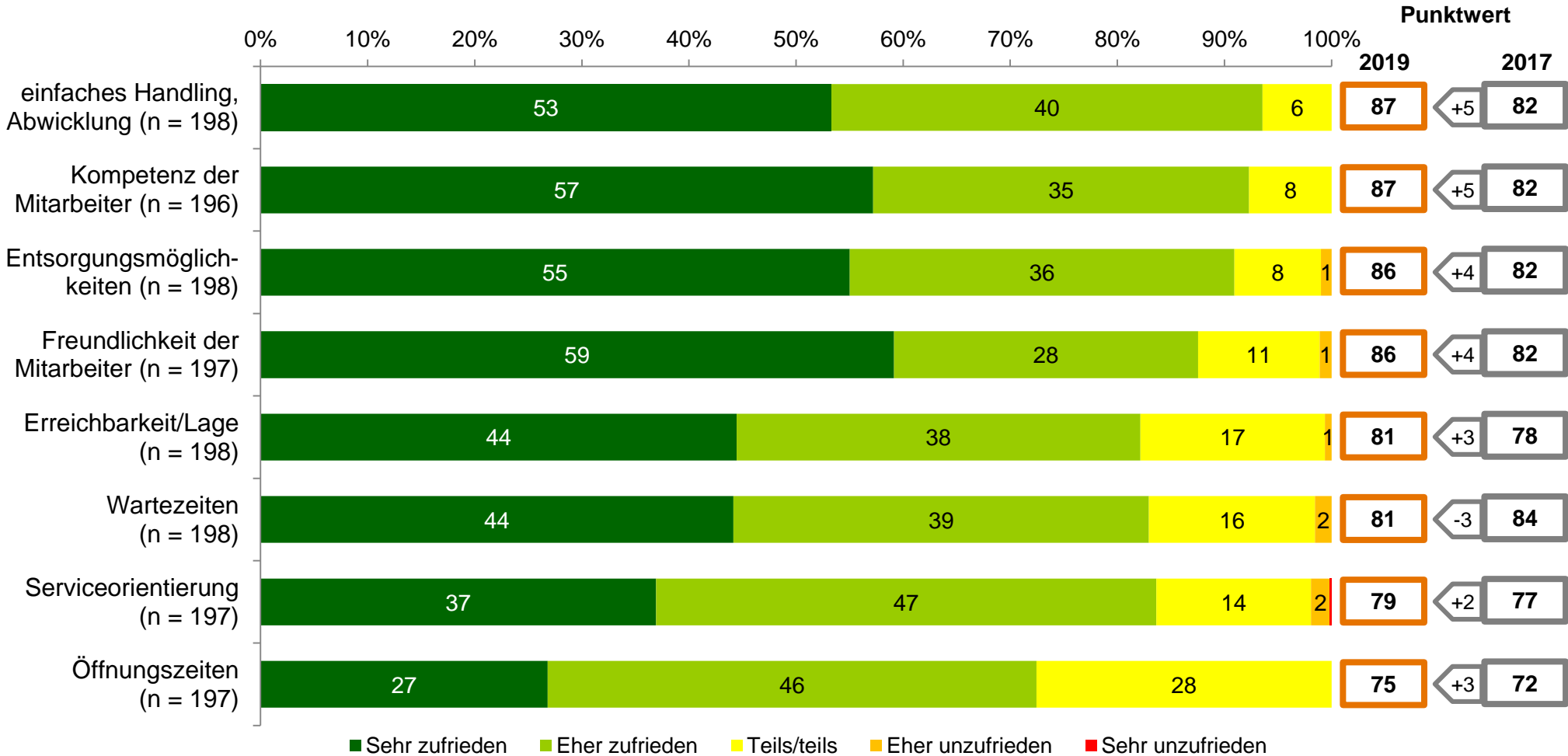
Besuch Wert- und Schadstoffsammelstelle
Häufigkeit in letzten 12 Monaten



Frage 10: Waren Sie in den letzten 12 Monaten auf einer Wert- und Schadstoffsammelstelle in Bonn?
 Frage 11: Wie oft waren Sie dort in den letzten 12 Monaten?

4. Wert- und Schadstoffsammelstelle: Zufriedenheit im Detail

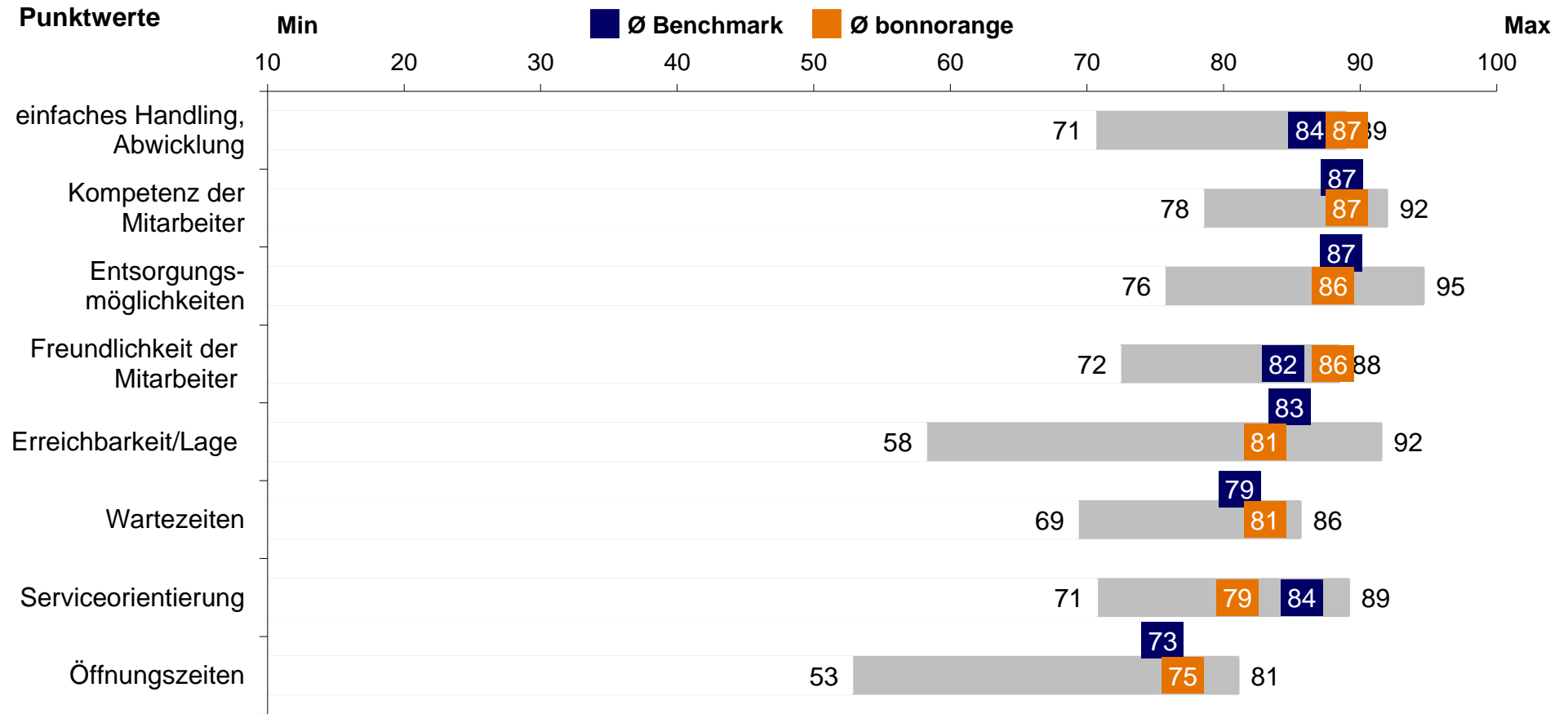
Die Zufriedenheit der Wertstoffhof-Besucher ist bei fast allen Aspekten gestiegen, die Mitarbeiter werden als sehr kundenfreundlich erlebt.



Frage 12: Jetzt geht es um Ihre Zufriedenheit mit den Wert- und Schadstoffsammelstellen. Wie zufrieden sind Sie mit...?

4. Wert- und Schadstoffsammelstelle: Zufriedenheit im Detail im kommunalen Vergleich

Im Vergleich zu anderen Betrieben liegen die Sammelstellen von bonnorange im guten Durchschnitt.



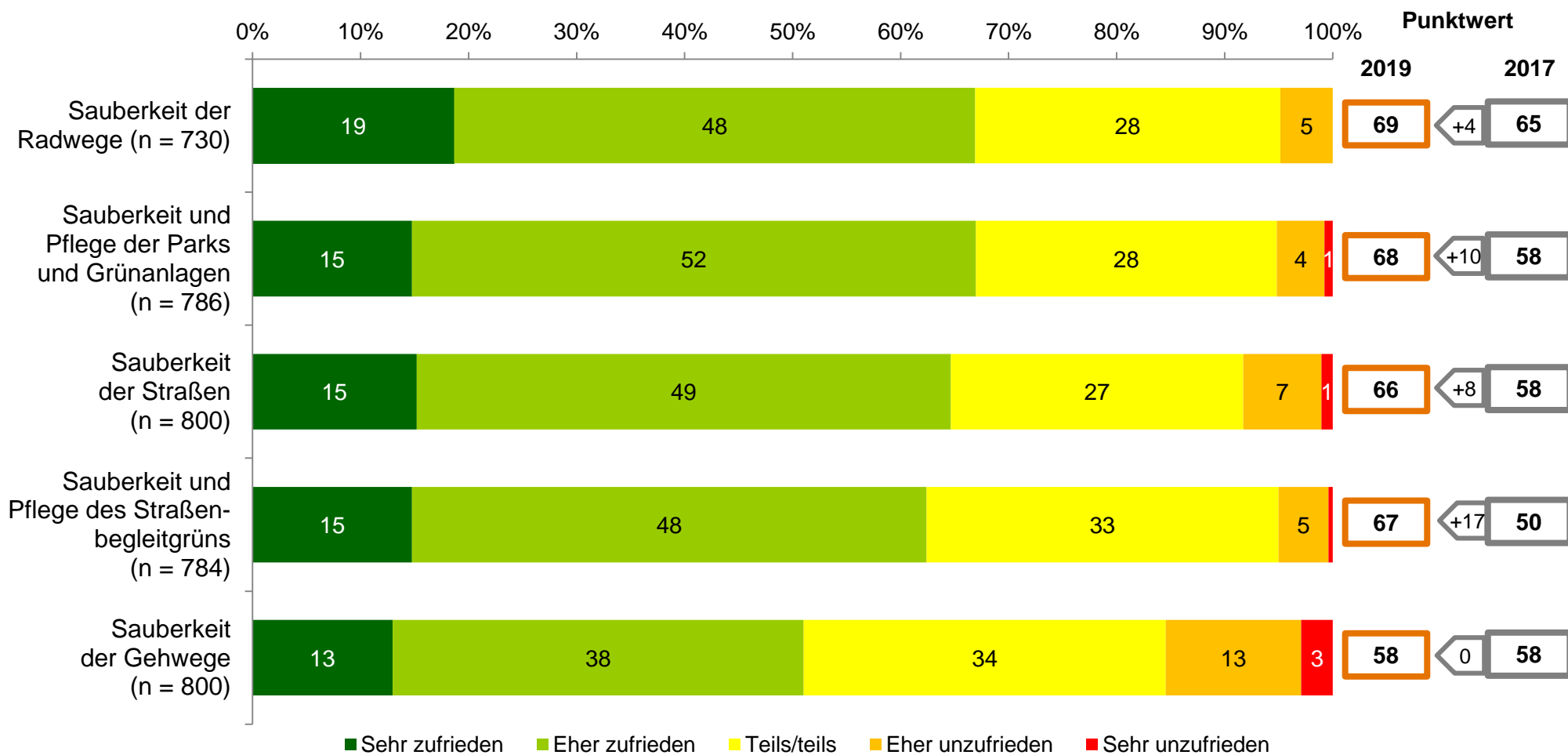
Frage 12: Jetzt geht es um Ihre Zufriedenheit mit den Wert- und Schadstoffsammelstellen. Wie zufrieden sind Sie mit...?



5. Stadtsauberkeit

5. Stadtsauberkeit: Zufriedenheit mit der Stadtsauberkeit

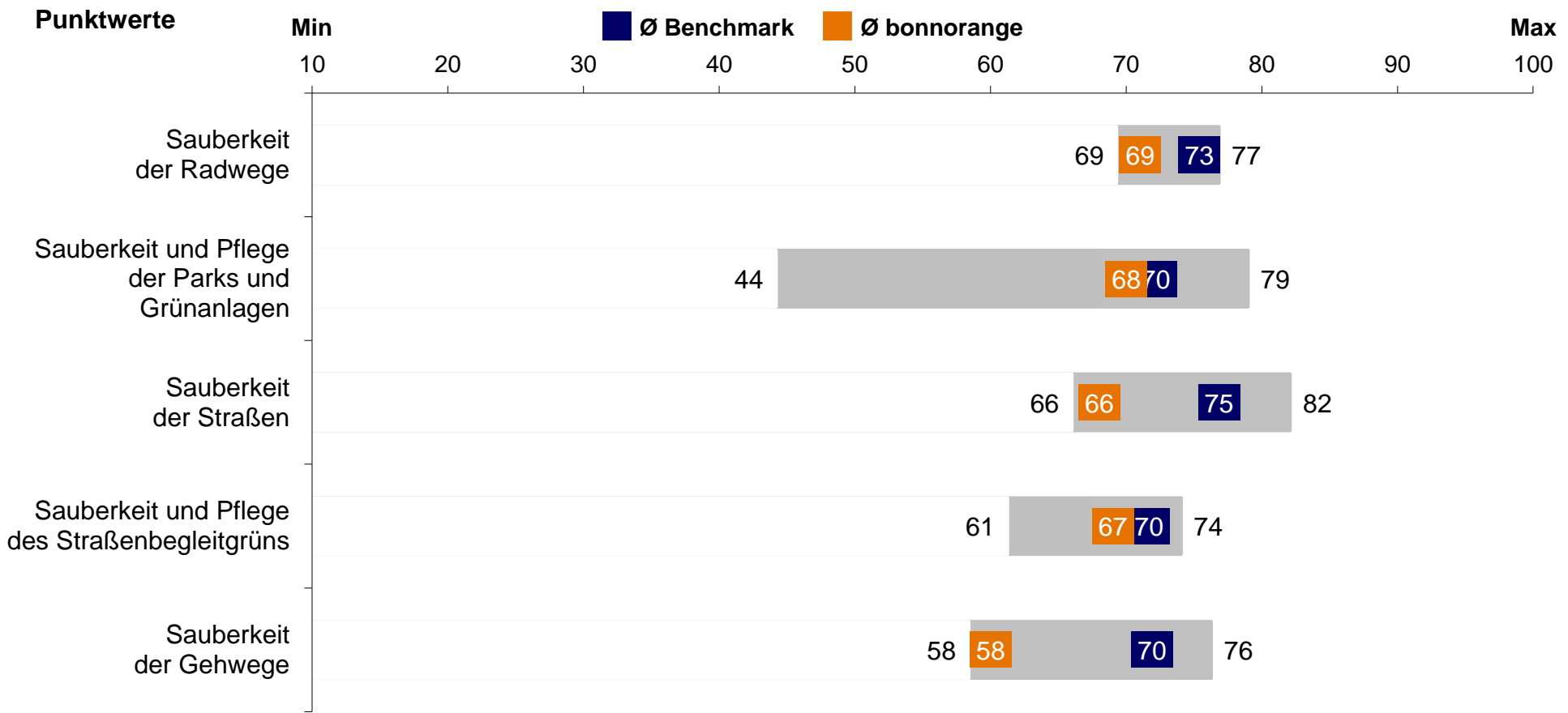
Die kritische Wahrnehmung der Stadtsauberkeit hat sich deutlich verbessert, insbesondere die Sauberkeit der Parks, Grünanlagen und des Straßenbegleitgrüns findet positive Resonanz.



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

5. Stadtsauberkeit: Zufriedenheit mit der Stadtsauberkeit im kommunalen Vergleich

Die Zufriedenheit mit Grünanlagen erreicht den kommunalen Benchmark, während die Sauberkeit der Gehwege das Schlusslicht bildet.



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

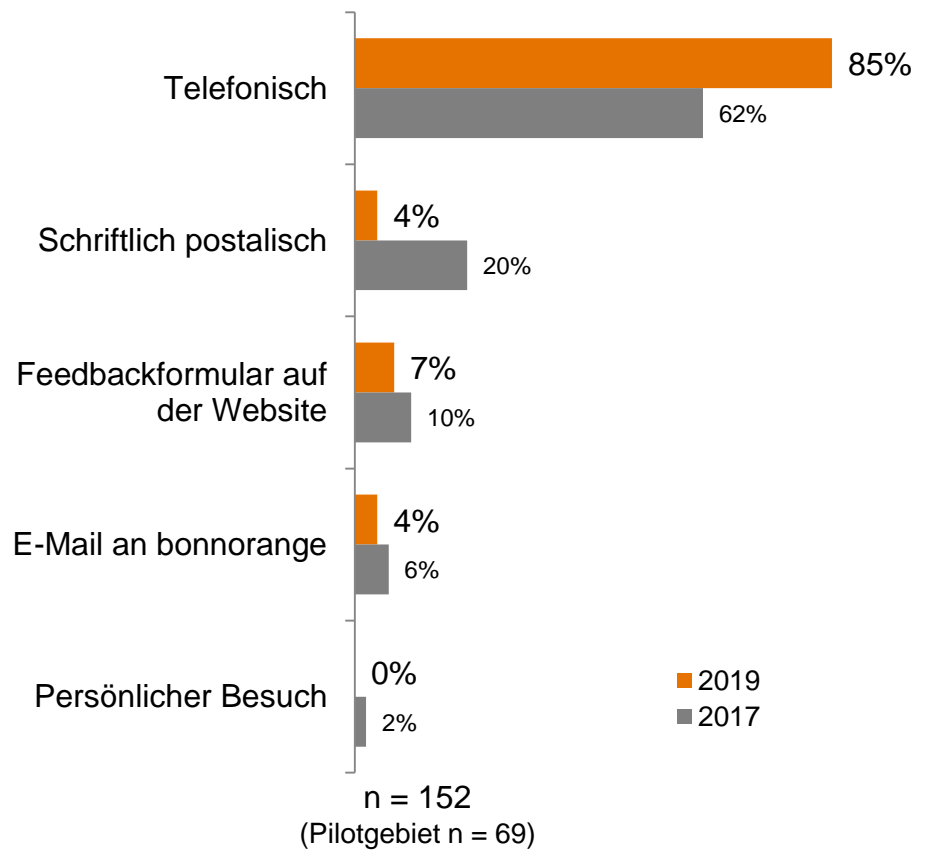
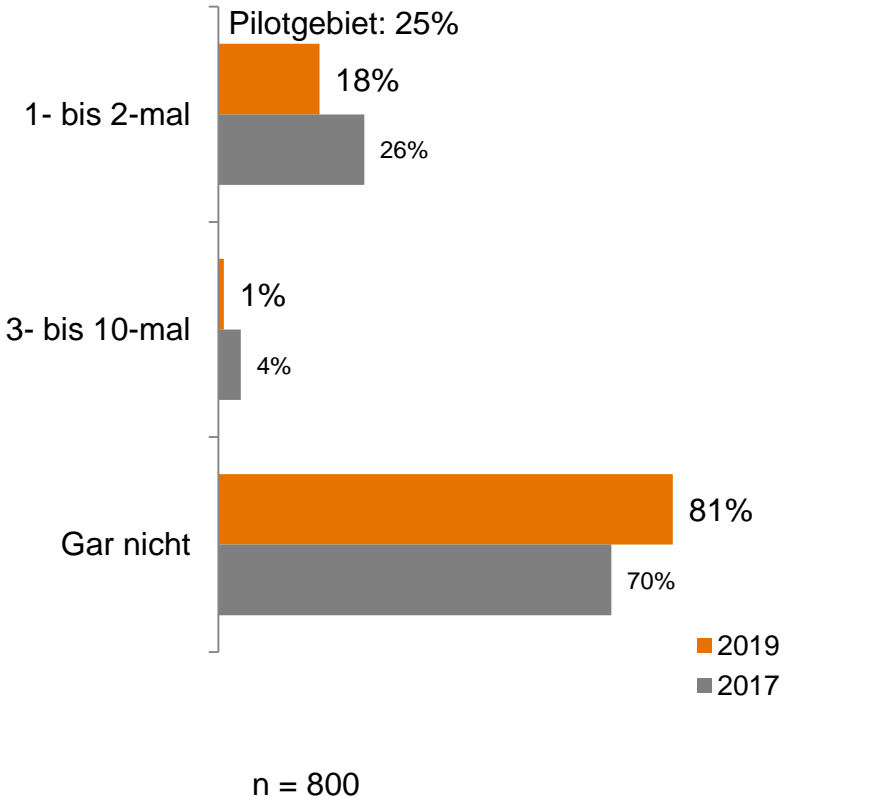


6. Kontakt

6. Kontakt: Häufigkeit und Kontaktweg

Die Mehrheit hatte keine Kontaktanfrage an bonnorange. Falls doch, war das Telefon der bevorzugte Kontaktweg.

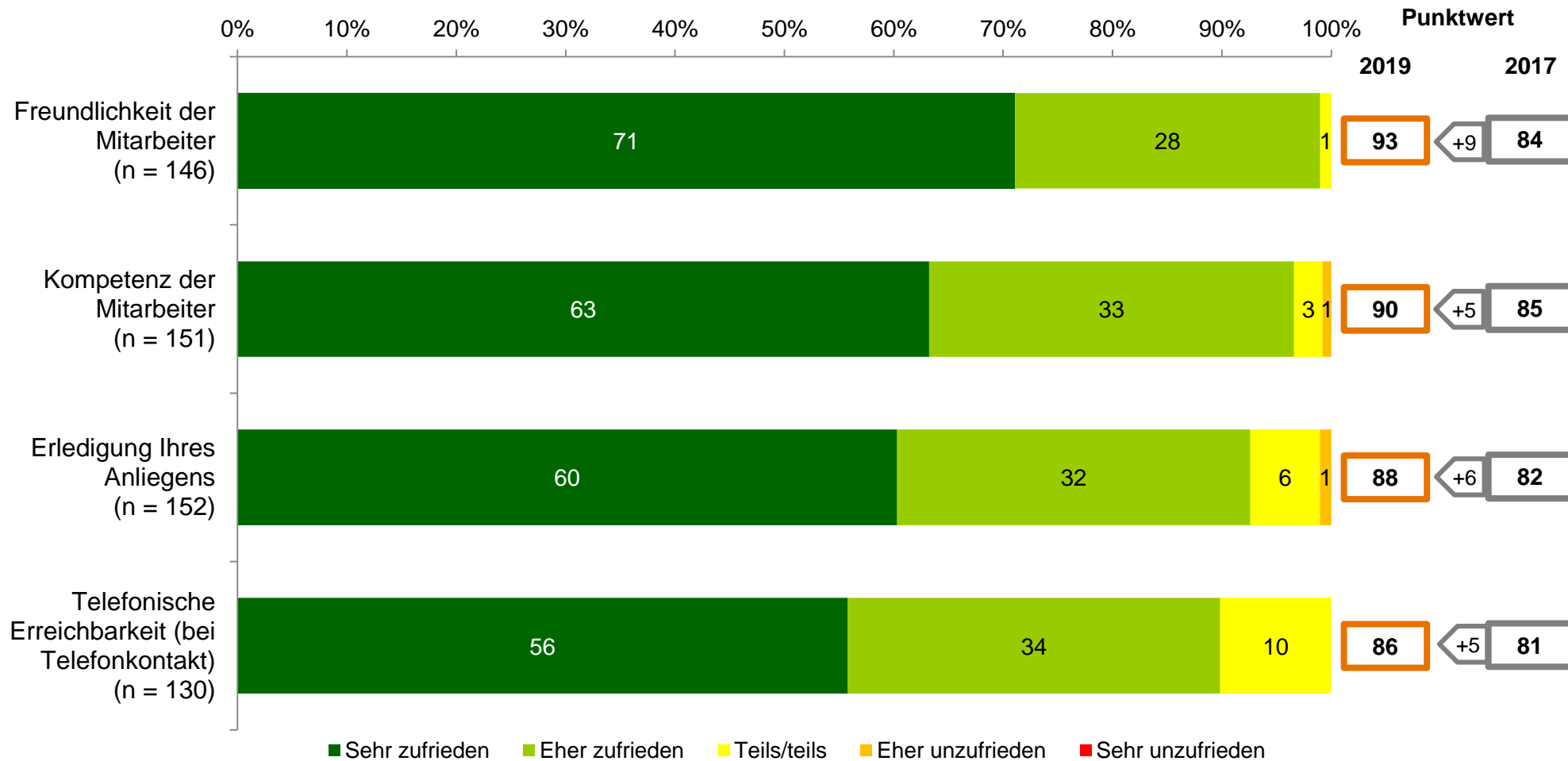
Häufigkeit Kontakt im letzten Jahr
Kontaktweg



Frage 13: Kommen wir nun zu Ihren Kontaktanfragen an bonnorange: Wie oft haben Sie denn während des letzten Jahres Kontakt mit bonnorange aufgenommen?
 Frage 14: Wenn Sie an Ihren letzten Kontakt denken, auf welchem Weg war dieser?

6. Kontakt: Zufriedenheit im Detail

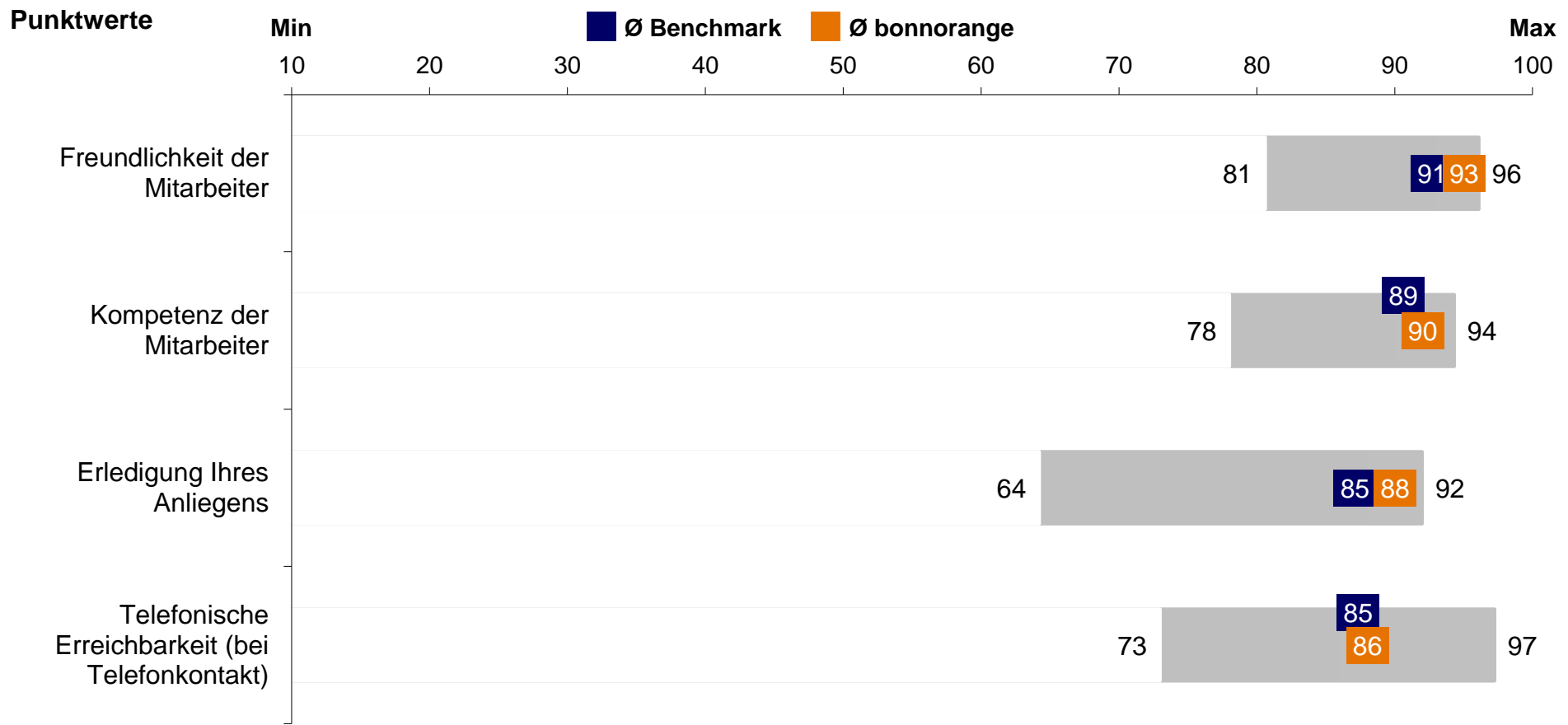
Die Zufriedenheit mit dem Kontakt zu bonnorange ist kaum zu steigern, es überzeugt nicht nur die Freundlichkeit der Mitarbeiter, sondern auch die erlebte Kompetenz.



Frage 15: Nun zur Zufriedenheit mit dem Kontakt. Wie zufrieden waren Sie da mit der...?

6. Kontakt: Zufriedenheit im Detail im kommunalen Vergleich

Auch im Vergleich mit anderen Betrieben überzeugt der Kontakt zu bonnorange und ist durchweg positiv.



Frage 15: Nun zur Zufriedenheit mit dem Kontakt. Wie zufrieden waren Sie da mit der...?

7. Sperrmüll

7. Sperrmüll: Reguläres Stadtgebiet und Pilotgebiet

Um Erkenntnisse über das Pilotprojekt Sperrmüll auf Abruf zu erhalten, wurden in beiden Gruppen die Einstellung zu diesem Thema erfragt.

Repräsentative Zufallsstichprobe:

- Die Befragungsteilnehmer im regulären Stadtgebiet wurden zu ihrer Zufriedenheit mit der regulären Sperrmüllabholung und ihrem Interesse zum Sperrmüll auf Abfuhr befragt.

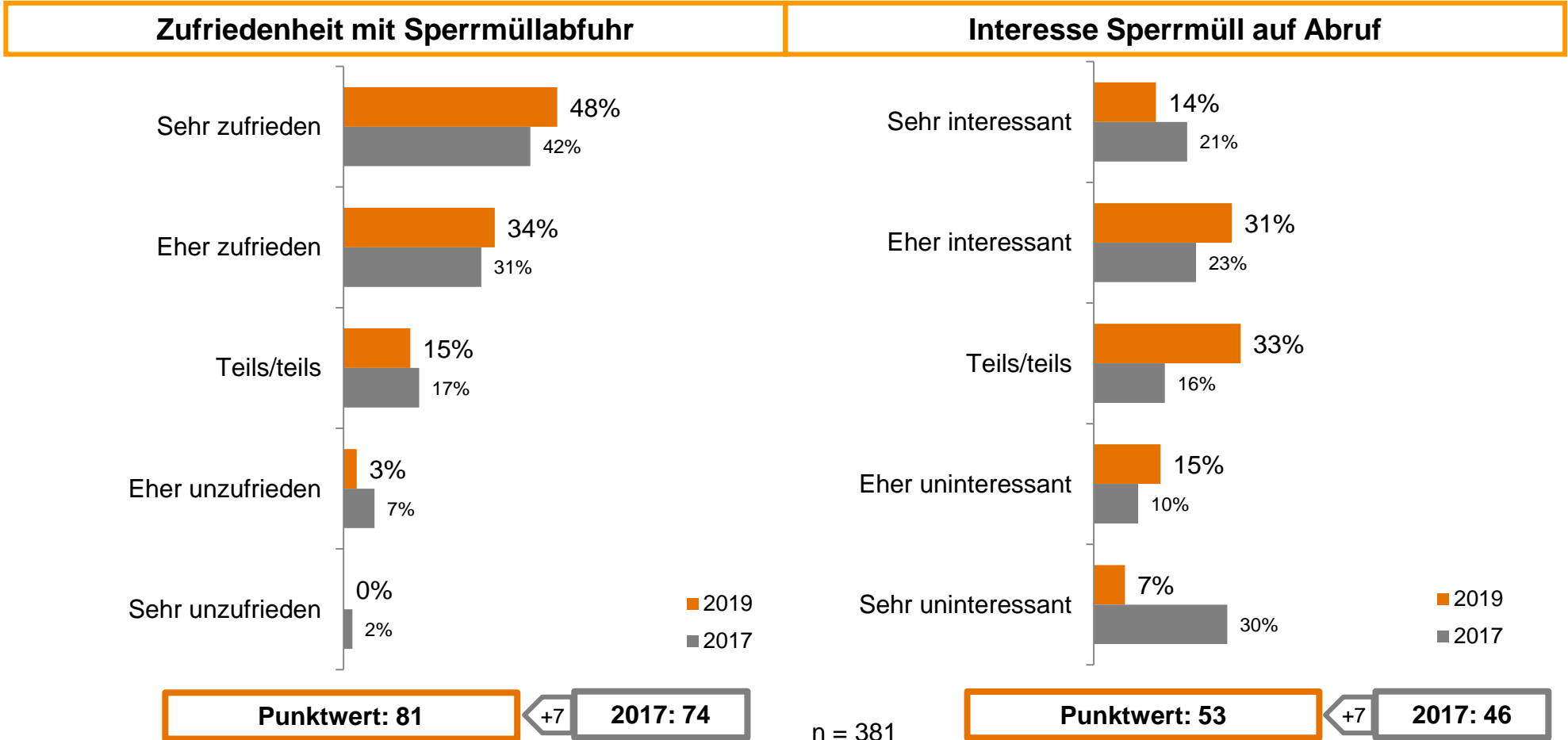
Zufallsstichprobe im Pilotgebiet des neuen Systems der Sperrmüllabfuhr auf Abruf:

- Die Befragungsteilnehmer im Pilotgebiet wurden zu ihrer Zufriedenheit mit dem Pilotprojekt gefragt sowie nach Nutzung und Erfahrungen damit.

Darüber hinaus wurden beide Gruppen verglichen, um zu untersuchen, ob das Durchführen des Pilotprojekts sich möglicherweise auch auf andere Faktoren auswirkt.

7. Sperrmüll: Reguläres Stadtgebiet – Zufriedenheit Sperrmüllsystem und Interesse

Obwohl im regulären Stadtgebiet keine Änderung stattfand, wird das alte System der Sperrmüllsammlung mehr geschätzt als vor 2 Jahren. Das Interesse am neuen System ist dennoch gestiegen.



Frage R1: bonnorange holt den Sperrmüll bei Ihnen zu vier festen Terminen im Jahr ab. Wie zufrieden sind Sie mit diesem System?

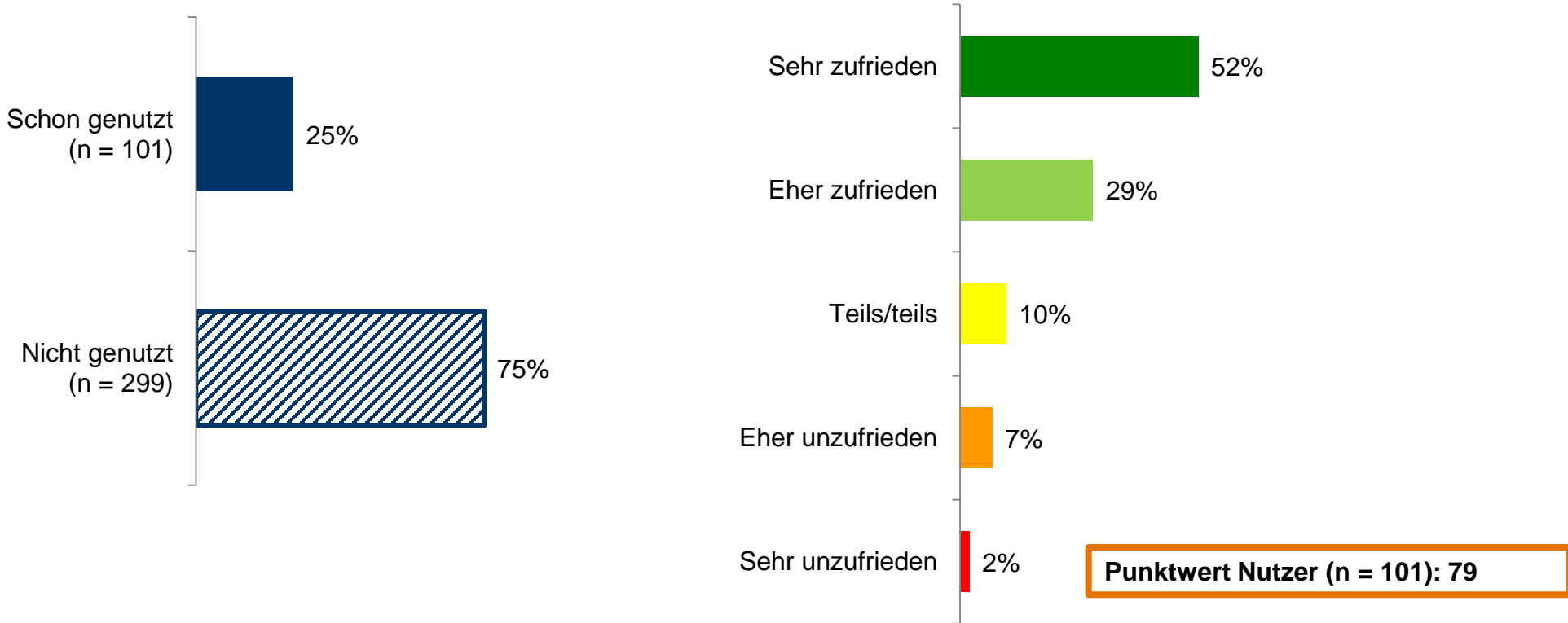
Frage R2: Wie interessant wäre für Sie die Möglichkeit des "Sperrmüll auf Abruf", also dass der Sperrmüll nach Voranmeldung abgeholt wird?

Reguläre Befragung (außerhalb des Pilotgebiets)

7. Sperrmüll: Pilotgebiet – Zufriedenheit und Nutzung Sperrmüll auf Abruf

Wer die Sperrmüllabfuhr auf Abruf schon genutzt hat, ist damit sehr bzw. eher zufrieden. Die Nicht-Nutzer sind dem neuen System gegenüber grundsätzlich (noch) skeptischer.

Nutzer: Zufriedenheit mit dem neuen Sperrmüllsystem

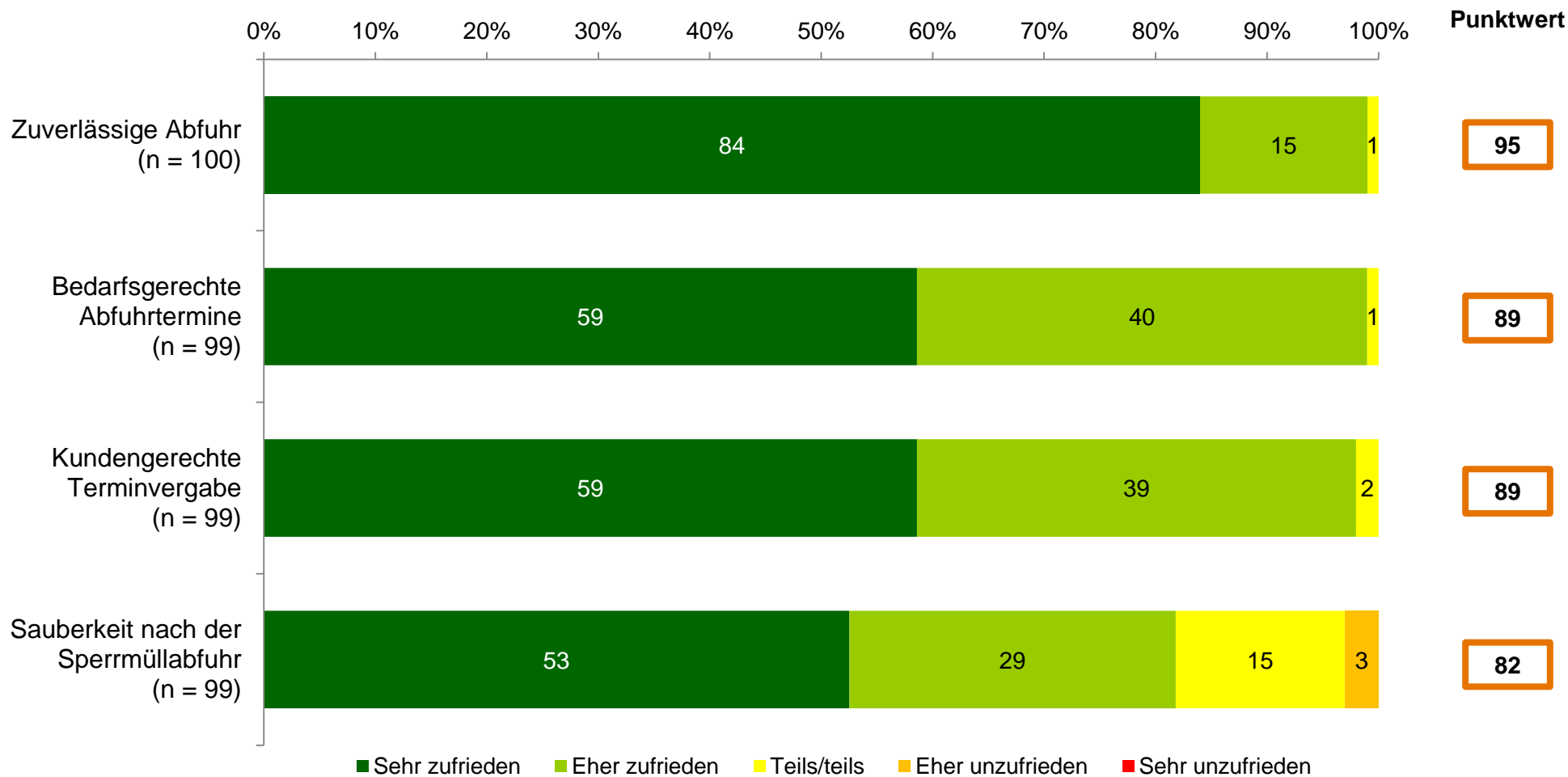


Frage P1: In Ihrem Wohngebiet wurde die Sperrmüllentsorgung (erfolgreich) umgestellt: Statt der gewohnten vier festen Termine im Jahr wird der Sperrmüll jetzt nach Ihren Wünschen und entsprechender Voranmeldung abgeholt. Wie zufrieden sind Sie mit diesem neuen System?
Frage P2: Haben Sie bereits die neue Abholung von Sperrmüll auf Abruf genutzt?

Pilotgebiet

7. Sperrmüll: Pilotgebiet – Zufriedenheit mit Sperrmüll auf Abruf im Detail

Die Erfahrungen mit dem neuen Sperrmüll auf Abruf-System begeistern die Nutzerinnen und Nutzer geradezu.



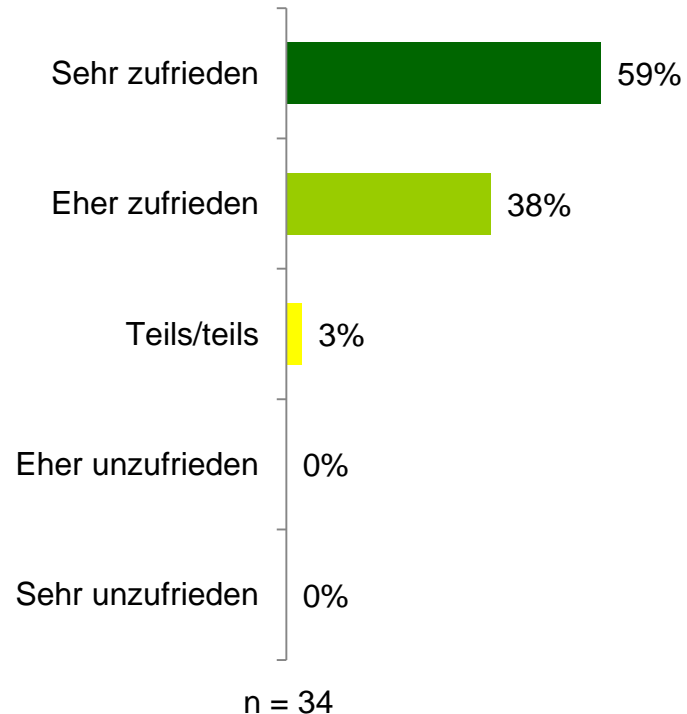
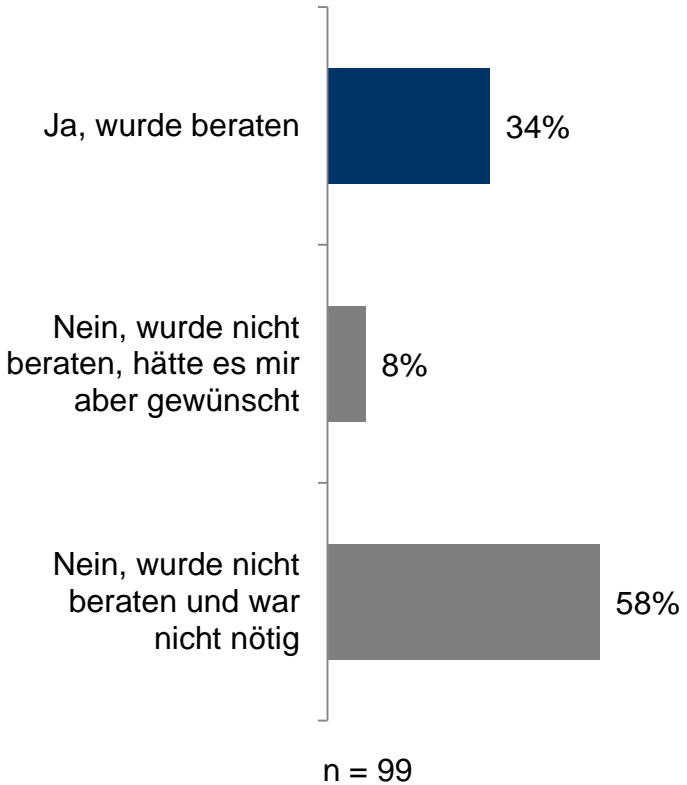
Frage P3: Wie zufrieden waren Sie bei der Sperrmüllabholung mit folgenden Aspekten?

Pilotgebiet

7. Sperrmüll: Pilotgebiet – Beratung zu Sperrmüll auf Abruf und Zufriedenheit

Immerhin jede/r Dritte ließ sich telefonisch beraten und ist davon sehr angetan.

Beratung zu Anmeldung des Sperrmülls Zufriedenheit mit Beratung



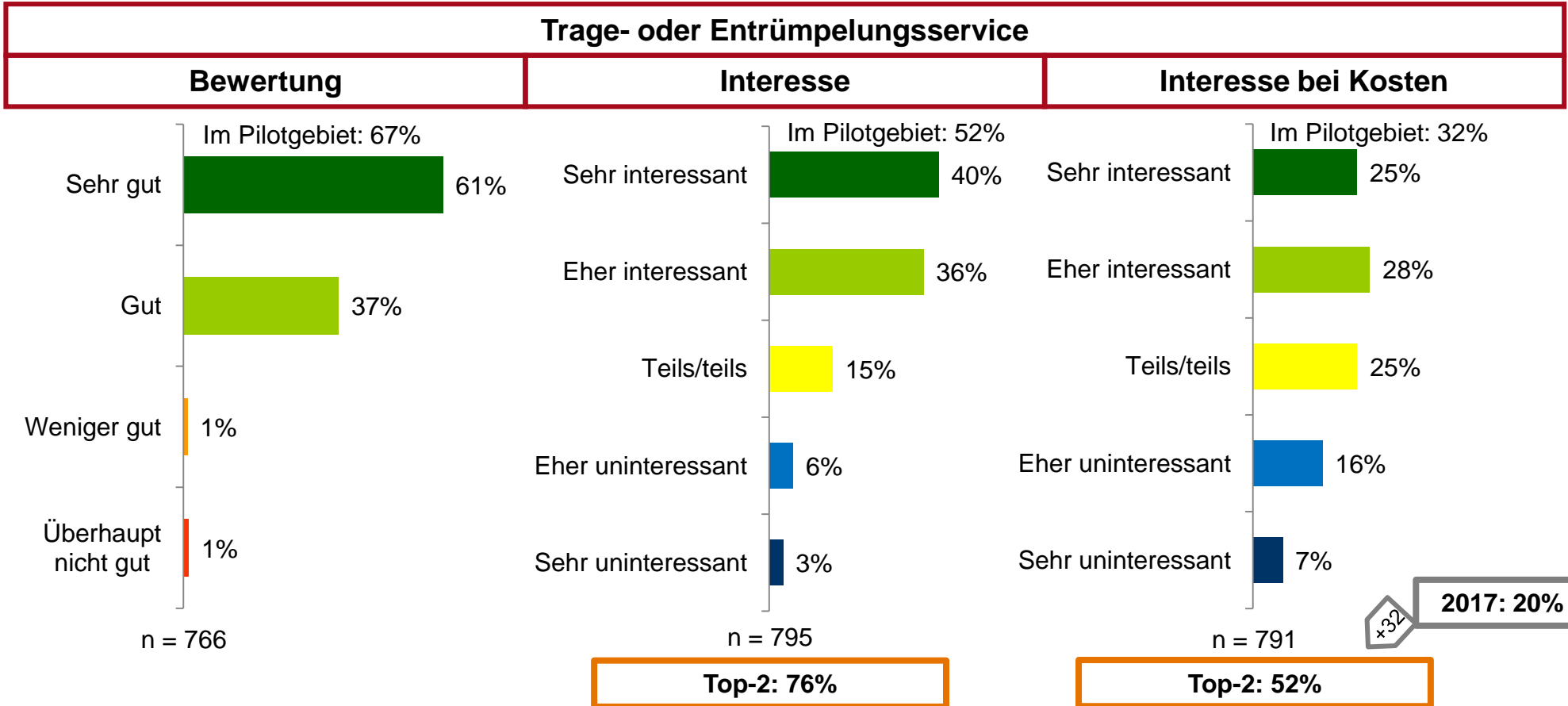
Punktwert: 89

Frage P4: Wurden Sie bei der Anmeldung Ihres Sperrmülls beraten oder hätten Sie sich eine solche Beratung gewünscht, z. B. zu alternativen Entsorgungsmöglichkeiten?
Frage P5: Und wie zufrieden waren Sie mit dieser Beratung?

Pilotgebiet

7. Sperrmüll: Alle – Interesse an Trage- oder Entrümpelungsservice

In Verbindung mit einer wohltätigen Organisation würden die Bonnerinnen und Bonner einem Trage- oder Entrümpelungsdienst positiv gegenüber stehen, im Pilotgebiet noch deutlich positiver.



Frage P6a: bonnorange bietet zusammen mit einer wohltätigen Organisation, auch einen Trage- oder Entrümpelungsservice an, der den Sperrmüll aus der Wohnung heraus trägt. Wie bewerten Sie dieses Angebot?

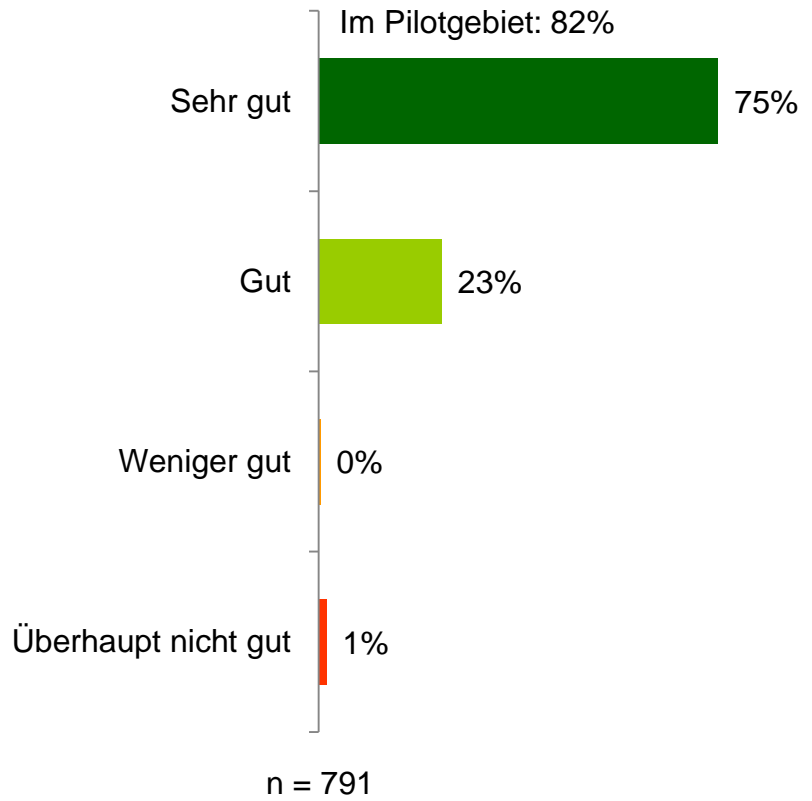
Frage 9a: Wie interessant finden Sie das Angebot des Trage- oder Entrümpelungsservice?

Frage 9b: Das Angebot des Trage- oder Entrümpelungsservice könnte nicht kostenlos erfolgen. Wie interessant wäre das Angebot des Trage- und Entrümpelungsservice für Sie, auch wenn er etwas kostet?

7. Sperrmüll: Alle – Interesse an Wiederverwendung, Bekanntheit Tauschbörse

Gern möchten die Bürgerinnen und Bürger gut erhaltene Gegenstände statt dem Sperrmüll der Wiederverwendung zuführen. Die bonnorange online-Tauschbörse kennt immerhin jede/r Vierte.

Bewertung Wiederverwendung von Möbeln | **bonnorange Tauschbörse für Gebrauchtgegenstände**



Frage P6b: Die wohltätige Organisation würde auf Wunsch Möbel, die noch in Ordnung sind, abholen, damit sie wiederverwendet werden und nicht im Sperrmüll landen. Wie bewerten Sie diese Maßnahme zur Müllvermeidung?
Frage 9c: In Bonn gibt es eine Tauschbörse für Gebrauchtgegenstände. Diese ist über die bonnorange-Website zu finden. Kennen Sie bzw. nutzen Sie dieses Angebot bereits?









8. Fazit

8. Fazit

- Die Gesamtzufriedenheit der Bonnerinnen und Bonner mit bonnorange ist gut. Das Image ist positiv und besser als vor 2 Jahren, bonnorange wird als umweltorientiert eingeschätzt.
- Die Kernleistungen Entsorgung, Müllabfuhr und Wert- und Schadstoffsammelstellen werden von den Bürgerinnen und Bürgern durchweg geschätzt. Besonders begeistert auch der (Telefon-)kontakt.
- Stadtsauberkeit ist und bleibt ein kritisches Thema. Die Bemühungen bei der Reinigung von „Grün“ werden durchweg mit deutlich gestiegenen Zufriedenheitswerten honoriert.
- Die Reaktion der Bürgerinnen und Bürger auf die Einführung des neuen Sperrmüll-Systems ist facettenreich. Einerseits möchte man im regulären Stadtgebiet das behalten, was man kennt. Andererseits ist das Interesse an dem neuen System des Sperrmülls auf Abruf im Jahr der Einführung gestiegen.
- In den Pilotgebieten wird die verstärkte Kommunikation durch bonnorange honoriert, das Image und das Leistungsspektrum von bonnorange werden positiver eingeschätzt als im regulären Stadtgebiet. Diejenigen Bewohner im Pilotgebiet, die das neue System schon genutzt haben, sind mit dem Prozess absolut zufrieden. Dagegen sind diejenigen, die es noch nicht ausprobiert haben, skeptisch. Es ist zu erwarten, dass nach einer Phase der Gewöhnung diese durchweg allgemeinen Bedenken schwinden und die Vorteile des neuen Systems umso bekannter werden, je mehr Nutzer weiterhin positive Erfahrungen machen. Die aktive Kommunikation durch bonnorange bleibt dabei ein wichtiger Erfolgsfaktor und sollte weiter ausgebaut 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
Senior-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

Internet: www.L-Q-M.de