



L·Q·M Marktforschung

Repräsentative Bürgerbefragung zu
Zufriedenheit mit der Abfallentsorgung
und dem Leistungsbedarf
im Landkreis Unterallgäu

Hauptergebnisse

Mindelheim, 09. Oktober 2017

1. Hintergrund

Repräsentative Bürgerbefragung
Methodik und Auswertung der Studie

1. Hintergrund: Repräsentative Bürgerbefragung

Die Befragung der Bürger und Bürgerinnen soll die Bürgerzufriedenheit im Landkreis ermitteln und Hinweise zur Ausgestaltung des Abfallkonzeptes geben.

- Die aktuellen Diskussionen zu den geplanten Veränderungen der Verpackungsverordnung haben Auswirkungen auf die Abfallwirtschaftskonzepte der öffentlich-rechtlichen Entsorger.
- Um das Abfallwirtschaftskonzept so auszugestalten zu können, dass es auf einem breiten gesellschaftlichen Konsens basiert, wurde nun eine individuell auf den Landkreis Unterallgäu abgestimmte repräsentative Bürgerbefragung durchgeführt.
- Zur besseren Einordnung der Ergebnisse wurden die Zufriedenheitswerte der Unterallgäuerinnen und Unterallgäuer mit den Zufriedenheitswerten der Bürgerinnen und Bürger anderer Landkreise und Städte im Rahmen eines Benchmarkings verglichen.
- Die Vergleichswerte stammen aus L·Q·M-Studien des KUNDENFocus Bürger, einer repräsentativen telefonischen Befragung, die Bürgermeinung zu Entsorgung und Stadtsauberkeit seit 2007 erfasst.

1. Hintergrund: Methodik

Zielgruppe:



- Einwohnerinnen und Einwohner ab 18 Jahren im Landkreis Unterallgäu
- Repräsentative Stichprobe n = 1.004
quotiert nach Alter, Geschlecht und Wohnort

Methodik:



- Telefonbefragung (CATI = Computer Assisted Telephone Interviewing)
- Durchschnittliche Interviewdauer: ca. 12 Minuten
- Befragungszeitraum: 20.06. – 12.07.2017

Interviews:



- Fragebogeninhalt:
 - 22 geschlossene Fragen bzw. Fragenblöcke
 - 1 offene Frage
- 7 Fragen zur Demographie

1. Teilnehmer am Benchmarking

In den Benchmark sind die Ergebnisse aus 29 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

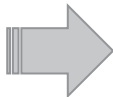


1. Hintergrund: Auswertung der Studie

Die Ergebnisse der Zufriedenheitsskalen werden in Punktwerte von 0 bis 100 umgerechnet

Berechnung – Beispiel:

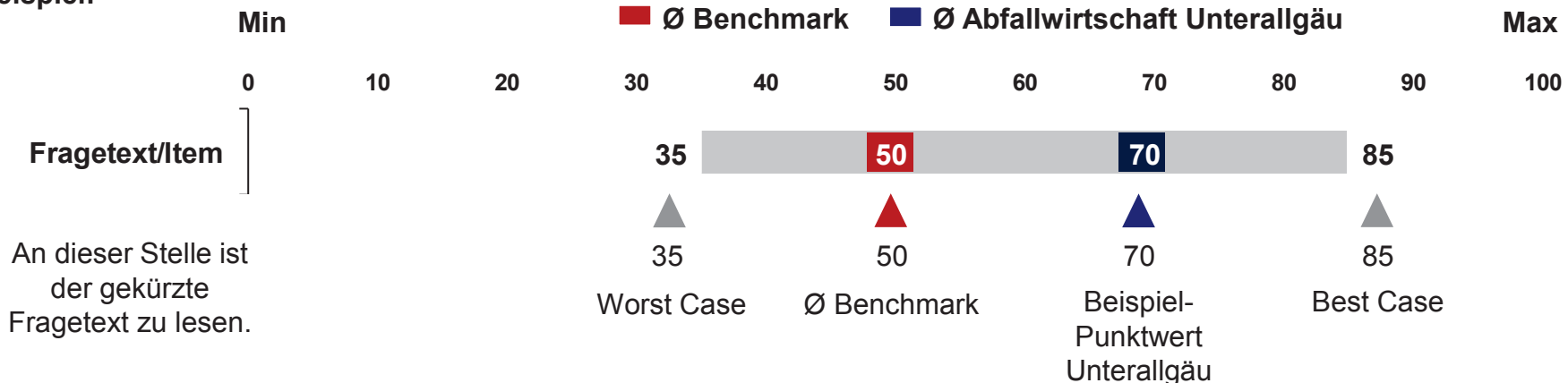
Die Skalentransformation der Antwortoptionen in Punktwerte erleichtert die Lesbarkeit und Interpretation der Stärken und Schwächen. Unzufriedenheit wird dabei auf Null gesetzt, höchste Zufriedenheit auf 100. Die Kategorie „weiß nicht“ fließt nicht in die Berechnung mit ein.



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/Stimme eher nicht zu (4)	0	Eher unzufrieden	5%	5% x 0	0
Sehr unzufrieden/Stimme gar nicht zu (5)	0	Sehr unzufrieden	2%	2% x 0	0

Punktwert: 21 + 40 + 9 = 70

Beispiel:



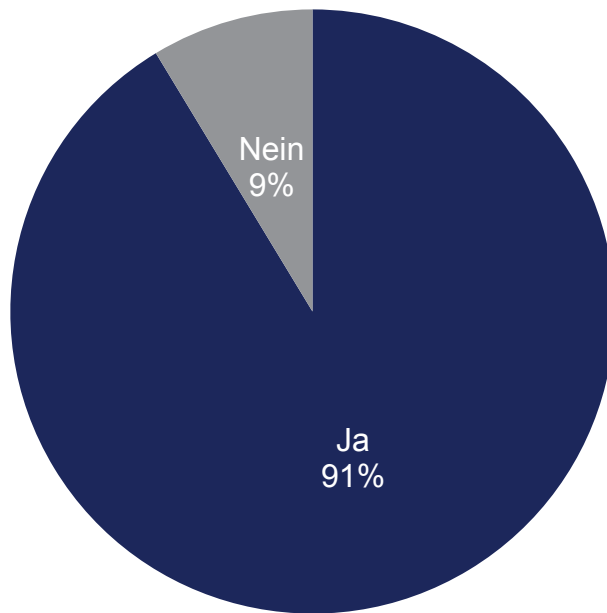
2. Globalzufriedenheit

Bekanntheit und Zufriedenheit

2. Globalzufriedenheit: Bekanntheit und Zufriedenheit

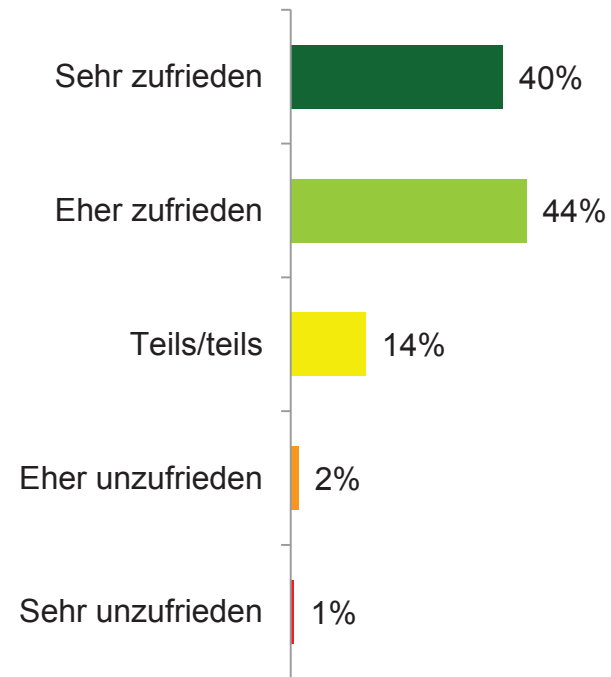
Über 90 Prozent der Befragten ist die Kommunale Abfallwirtschaft des Landkreises Unterallgäu ein Begriff. Die Mehrheit der Bürgerinnen und Bürger sind mit dieser eher oder sehr zufrieden.

Bekanntheit der Kommunalen Abfallwirtschaft



n = 1003

Zufriedenheit mit der Kommunalen Abfallwirtschaft



n = 998

Punktwert: 80

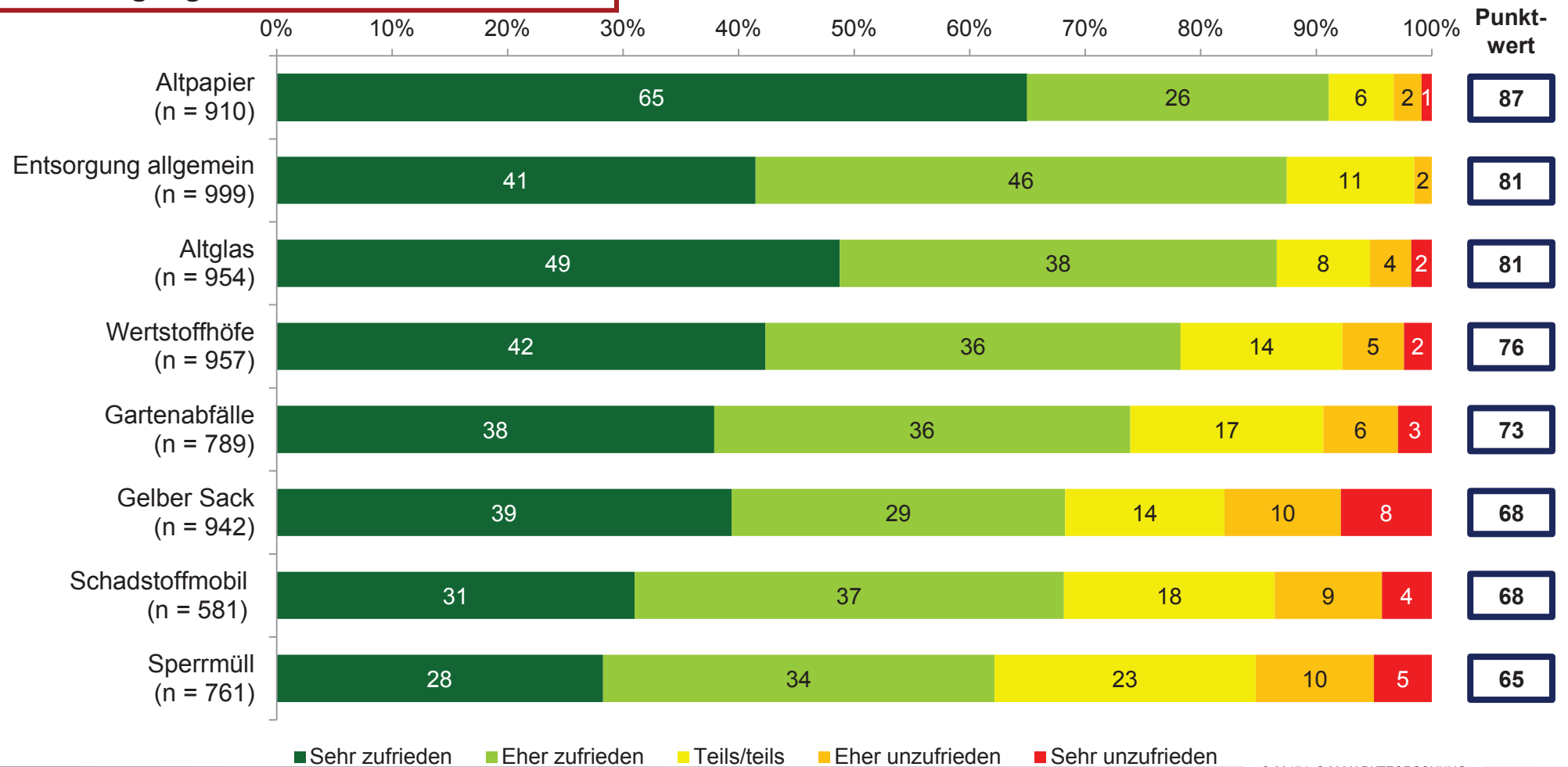
3. Zufriedenheit Entsorgung

Zufriedenheit im Detail
Altpapiertonne und Altpapierentsorgung

3. Zufriedenheit Entsorgung: Zufriedenheit im Detail

Mit den Entsorgungsleistungen der Abfallwirtschaft Unterallgäu sind die Bürgerinnen und Bürger zufrieden. Besonders gut funktioniert die Entsorgung von Altpapier und Altglas. Der Gelbe Sack, das Schadstoffmobil und die Sperrmüllentsorgung werden von den Befragten kritisch bewertet.

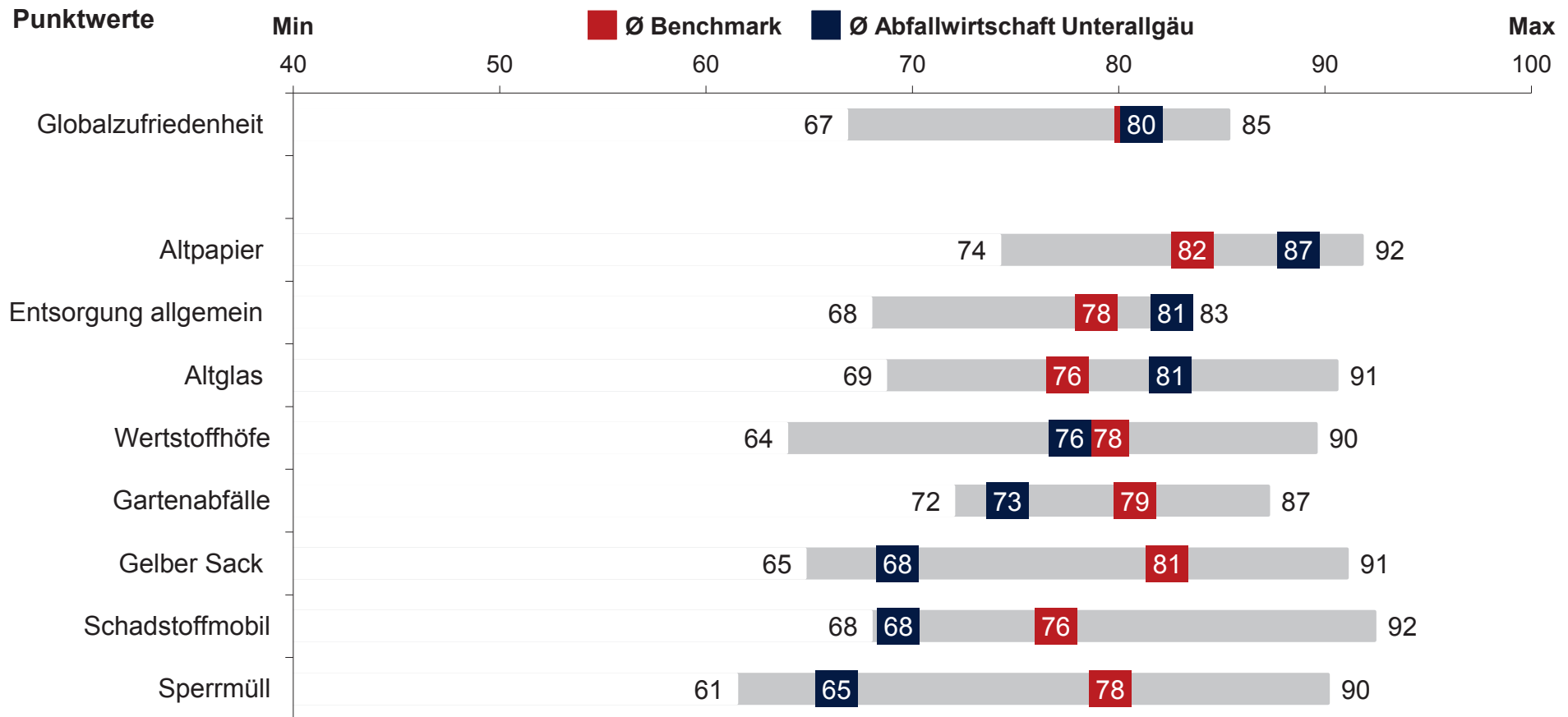
Zufriedenheit mit bzw. Zufriedenheit mit der Entsorgung von



3. Zufriedenheit Entsorgung: Zufriedenheit im Detail Benchmarkvergleich

Der kommunale Vergleich bestätigt das Bild. Während Altpapier und Altglas im kommunalen Vergleich sehr gut abschneiden, besteht bei Gartenabfällen, Gelbem Sack, Schadstoffmobil und Sperrmüll noch Luft nach oben.

Zufriedenheit mit bzw. Zufriedenheit mit der Entsorgung von



3. Zufriedenheit Entsorgung: Zufriedenheit im Detail Altersvergleich

Tendenziell sind die älteren Bürgerinnen und Bürger zufriedener mit dem Entsorgungssystem.

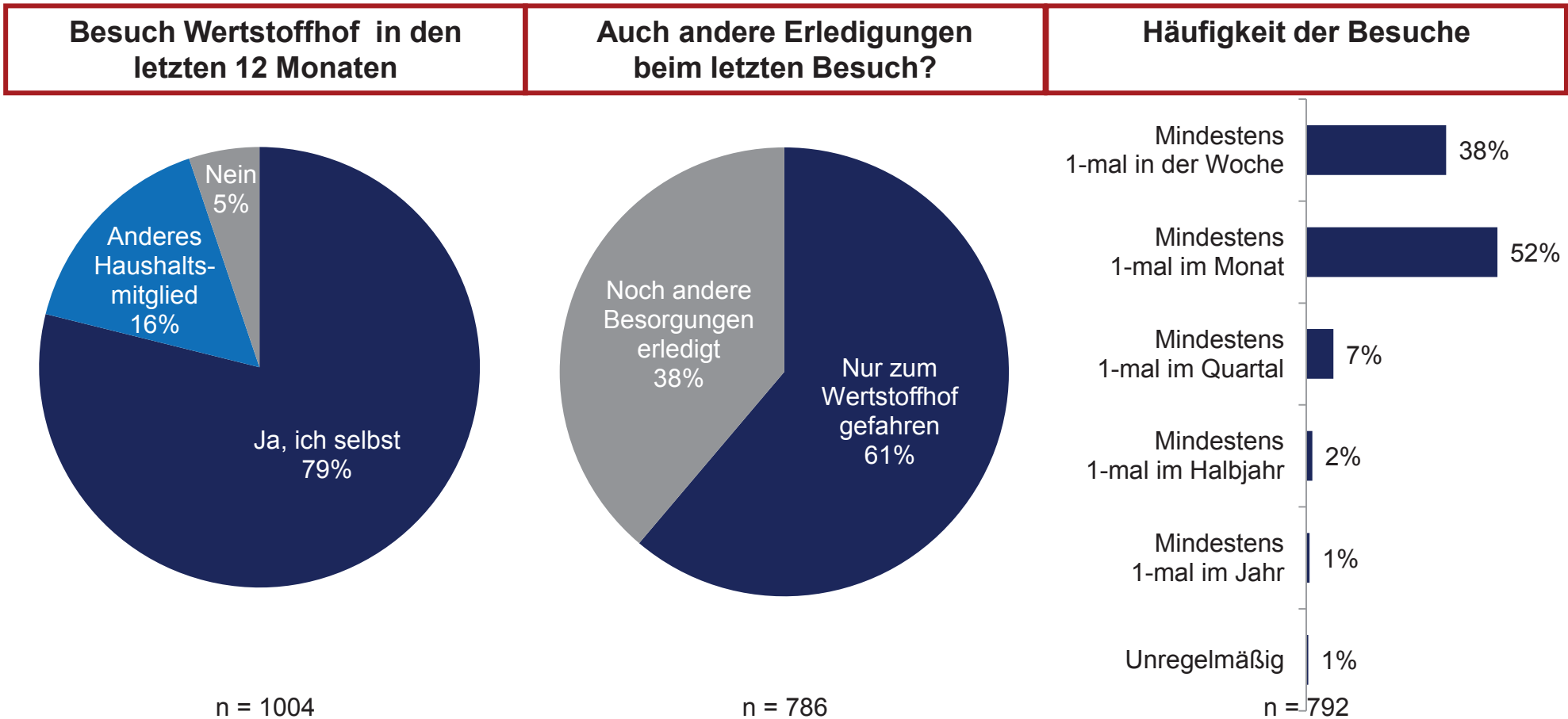
	Gesamt	Alter			
		18-24	25-39	40-59	60+
Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunalen Abfallwirtschaft des Landkreises Unterallgäu?	80	79	79	77	83
Und wie zufrieden sind Sie mit der Entsorgung allgemein?	81	81	81	78	85
Und wie zufrieden sind Sie mit der Entsorgung von Papier?	87	84	88	88	88
Wie zufrieden sind Sie mit der Entsorgung von Glas?	81	80	82	81	82
Und wie zufrieden sind Sie mit der Entsorgung auf Wertstoffhöfen?	76	73	75	74	80
Und wie zufrieden sind Sie mit der Entsorgung von Gartenabfällen/Grüngut?	73	77	70	71	77
Und wie zufrieden sind Sie mit dem Gelben Sack?	68	69	62	67	73

4. Wertstoffhof

Letzter Besuch & Frequenz der Besuche
Entsorgte Abfallarten
Zufriedenheit mit dem Wertstoffhof
Präferierte Öffnungszeiten
Präferenzen zu Wertstoffhof und Kompostierungsanlage

4. Wertstoffhof: Letzter Besuch & Frequenz der Besuche

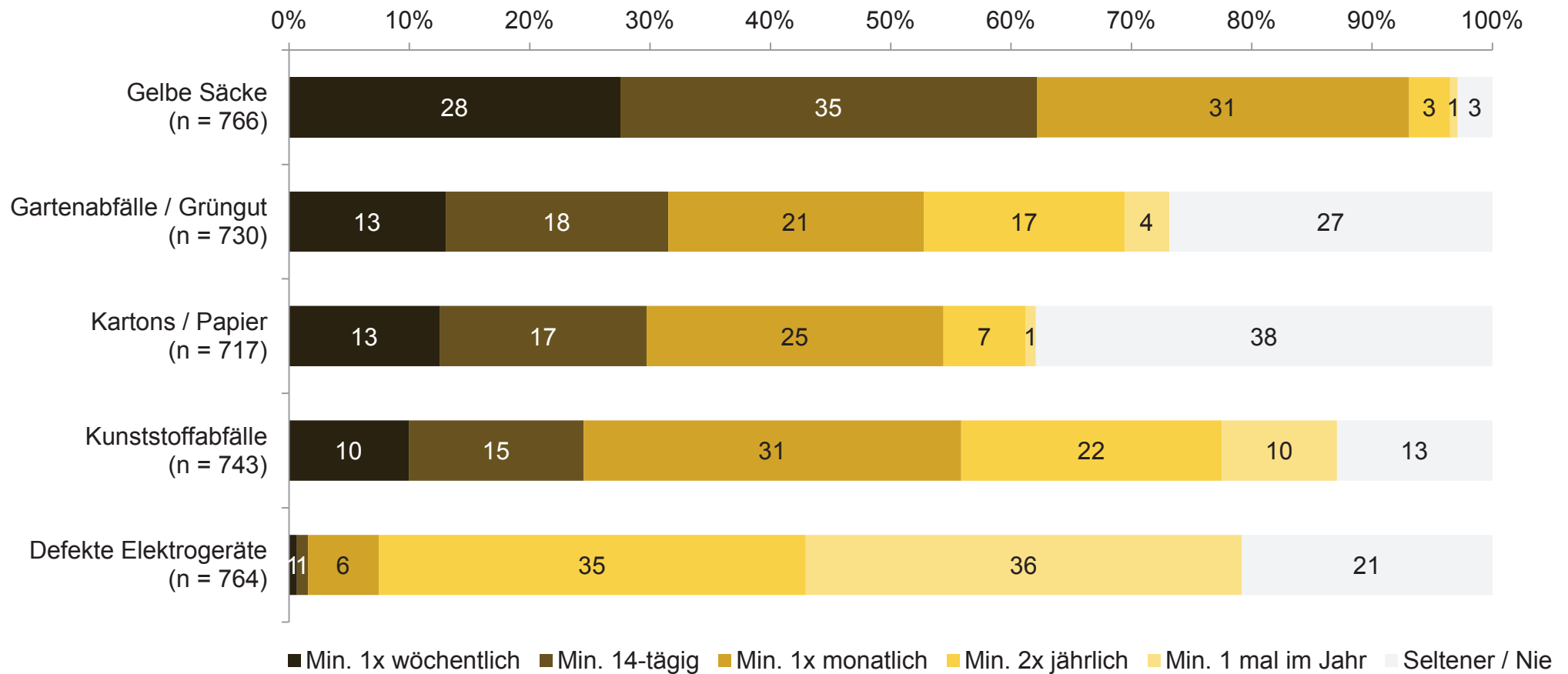
Nahezu in jedem befragten Haushalt wurde in den letzten zwölf Monaten ein Wertstoffhof besucht. Über 60% der Befragten sind bei ihrem letzten Besuch nur zum Wertstoffhof gefahren. Der Wertstoffhof wird von den Befragten, welche diesen selbst aufsuchen, sehr oft genutzt.



4. Wertstoffhof: Entsorgte Abfallarten

Sehr häufig wird der Gelbe Sack zu den Wertstoffhöfen gebracht. Ebenfalls häufig werden Altpapier, Garten- und Kunststoffabfälle am Wertstoffhof abgegeben. Weniger oft werden defekte Elektrogeräte geliefert.

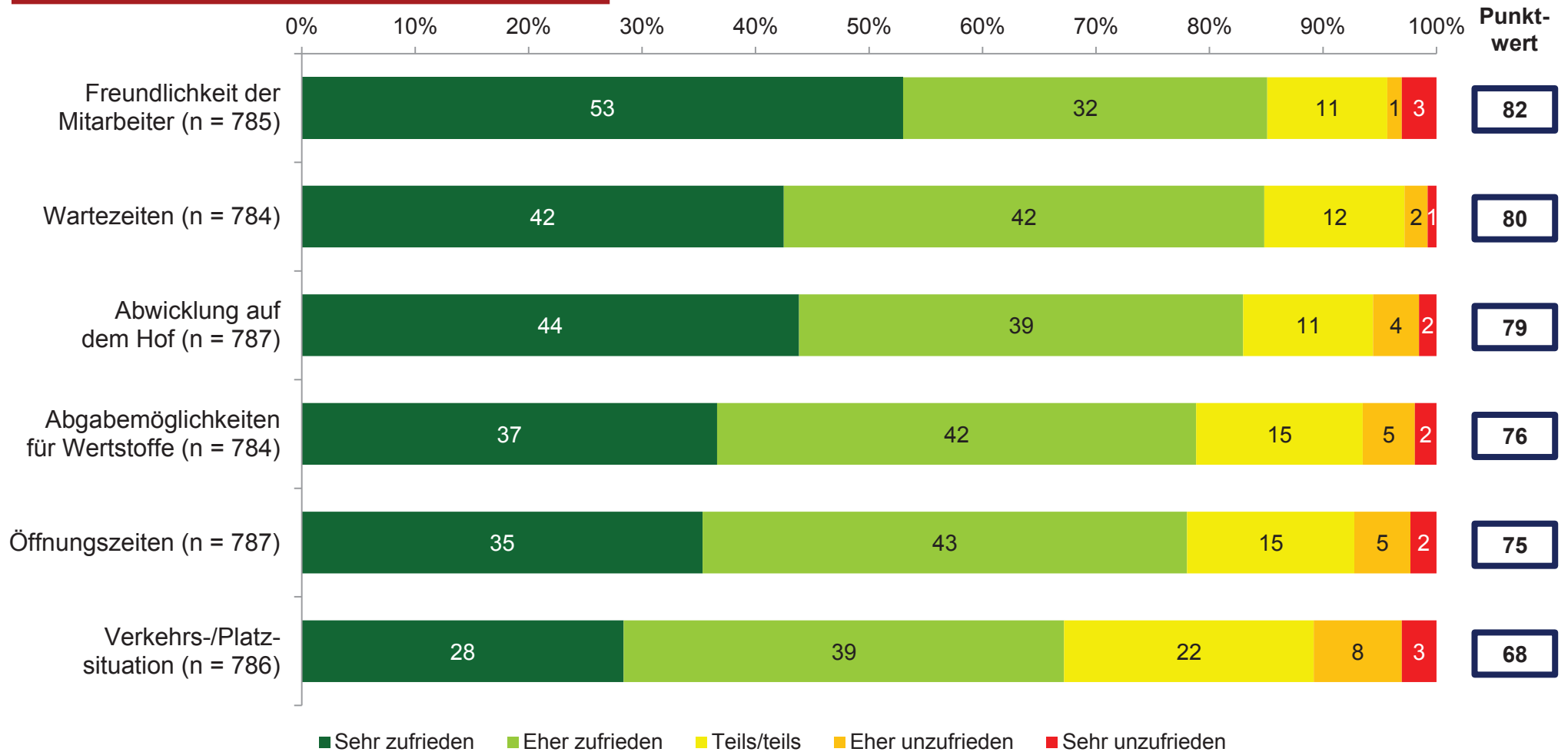
Häufigkeit der Abgabe auf dem Wertstoffhof von ...



4. Wertstoffhof: Zufriedenheit mit dem Wertstoffhof

Besonders gut wird die Freundlichkeit der Mitarbeiter, die Wartezeiten und die Abwicklung an den Wertstoffhöfen bewertet. Kritik wird an der Verkehrs- und Platzsituation geäußert.

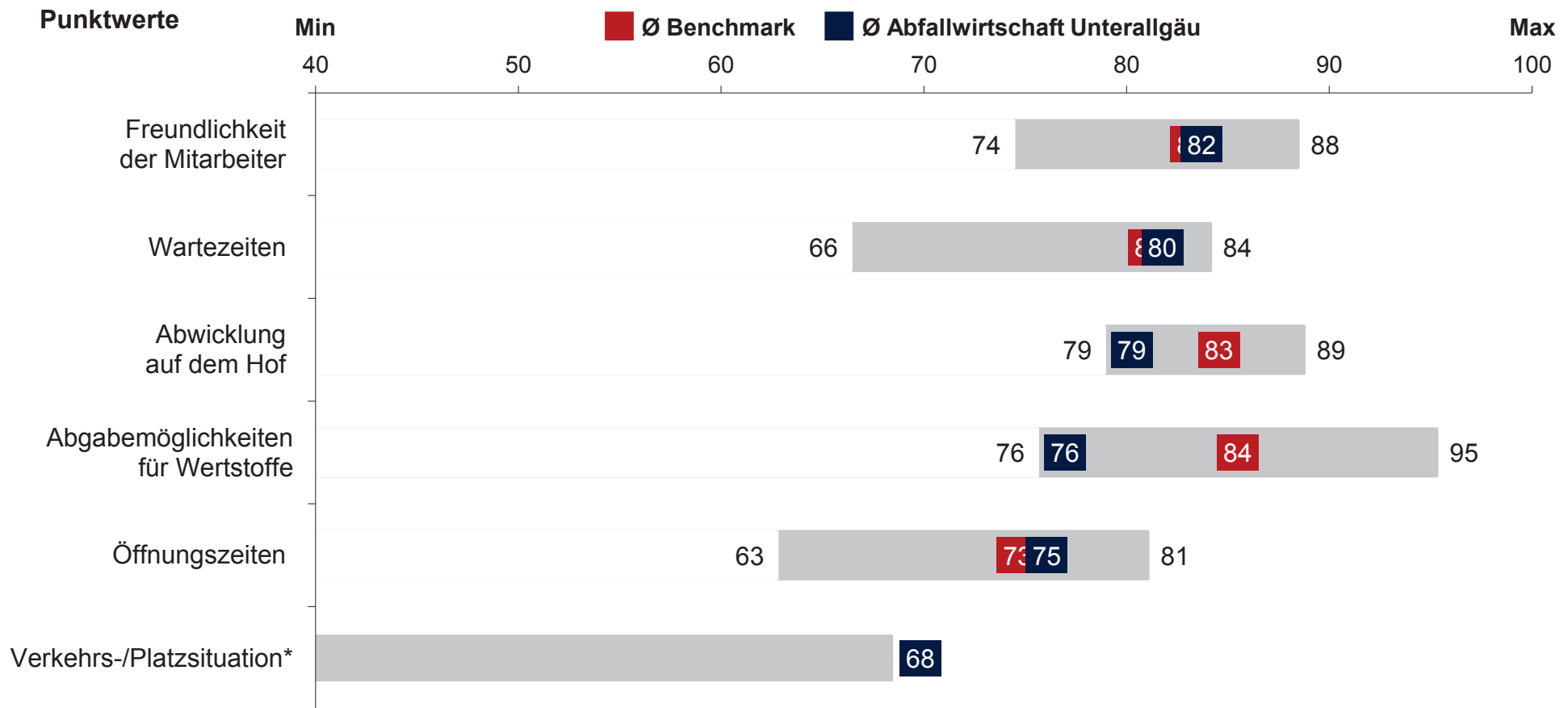
Zufriedenheit auf dem Wertstoffhof mit ...



4. Wertstoffhof: Zufriedenheit mit dem Wertstoffhof Benchmarkvergleich

Die Zufriedenheit mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter, den Wartezeiten und den Öffnungszeiten ist im kommunalen Vergleich durchschnittlich. Weniger gut als in anderen Städten und Landkreisen ist die Zufriedenheit mit der Abwicklung auf dem Hof und den Abgabemöglichkeiten.

Zufriedenheit auf dem Wertstoffhof mit ...



*Kein Benchmark vorhanden

4. Wertstoffhof: Zufriedenheit mit dem Wertstoffhof Altersvergleich

Die jüngeren Altersgruppen sind tendenziell kritischer mit dem Ablauf auf dem Wertstoffhof.

	Gesamt	Alter			
		18-24	25-39	40-59	60+
Wie zufrieden sind Sie mit Freundlichkeit der Mitarbeiter?	82	79	79	83	85
Und wie zufrieden sind Sie mit den Wartezeiten?	80	74	81	79	84
Wie zufrieden sind Sie mit der Abwicklung auf dem Hof?	79	73	78	78	82
Und wie zufrieden sind Sie mit den Abgabemöglichkeiten für Wertstoffe?	76	75	73	75	78
Und wie zufrieden sind Sie mit den Öffnungszeiten?	75	73	67	71	85
Und wie zufrieden sind Sie mit der Verkehrs- und Platzsituation?	68	59	69	65	76

5. Gelbe Tonne

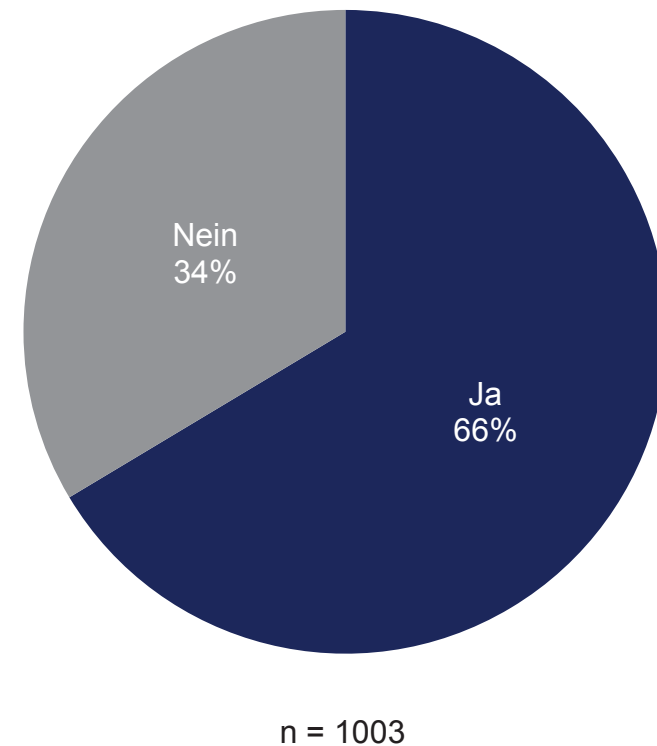
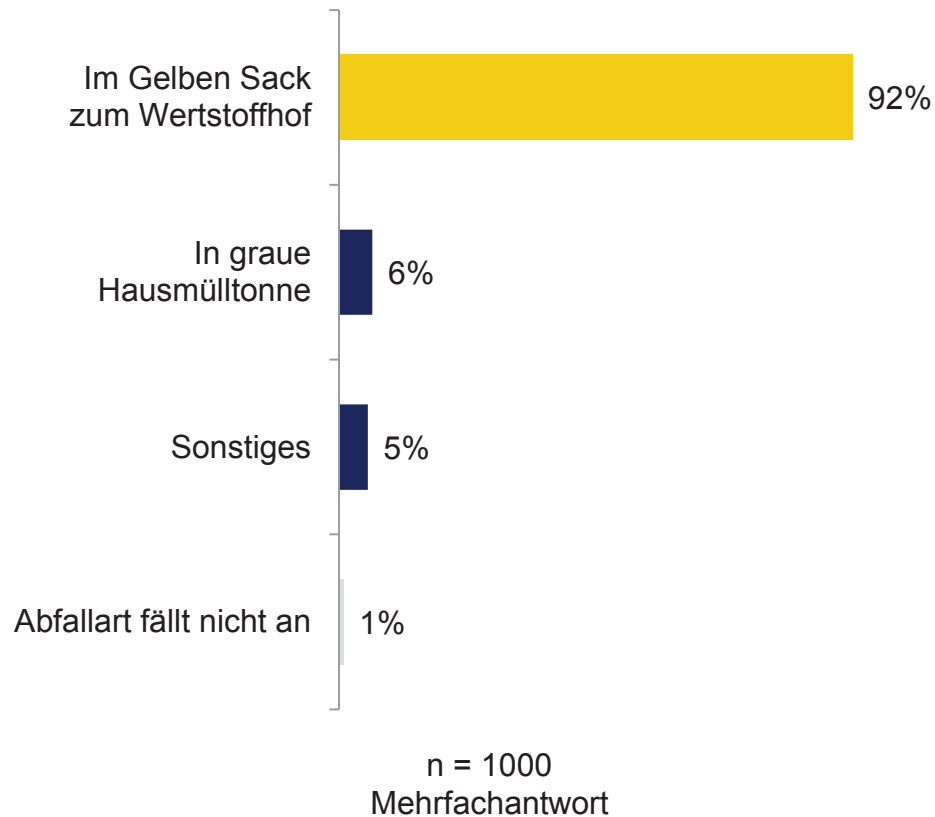
Entsorgung Leichtverpackungen & Bekanntheit Gelbe Tonne
Einführung und potenzieller Gebrauch
Vor- und Nachteile
Bereitschaft für weiteren Weg und höhere Müllgebühr

5. Gelbe Tonne: Entsorgung Leichtverpackungen & Bekanntheit Gelbe Tonne

92 Prozent der Befragten entsorgen ihre Leichtverpackungen über den Gelben Sack, der zum Wertstoffhof gebracht wird. Die Gelbe Tonne ist zwei Dritteln der Befragten bekannt.

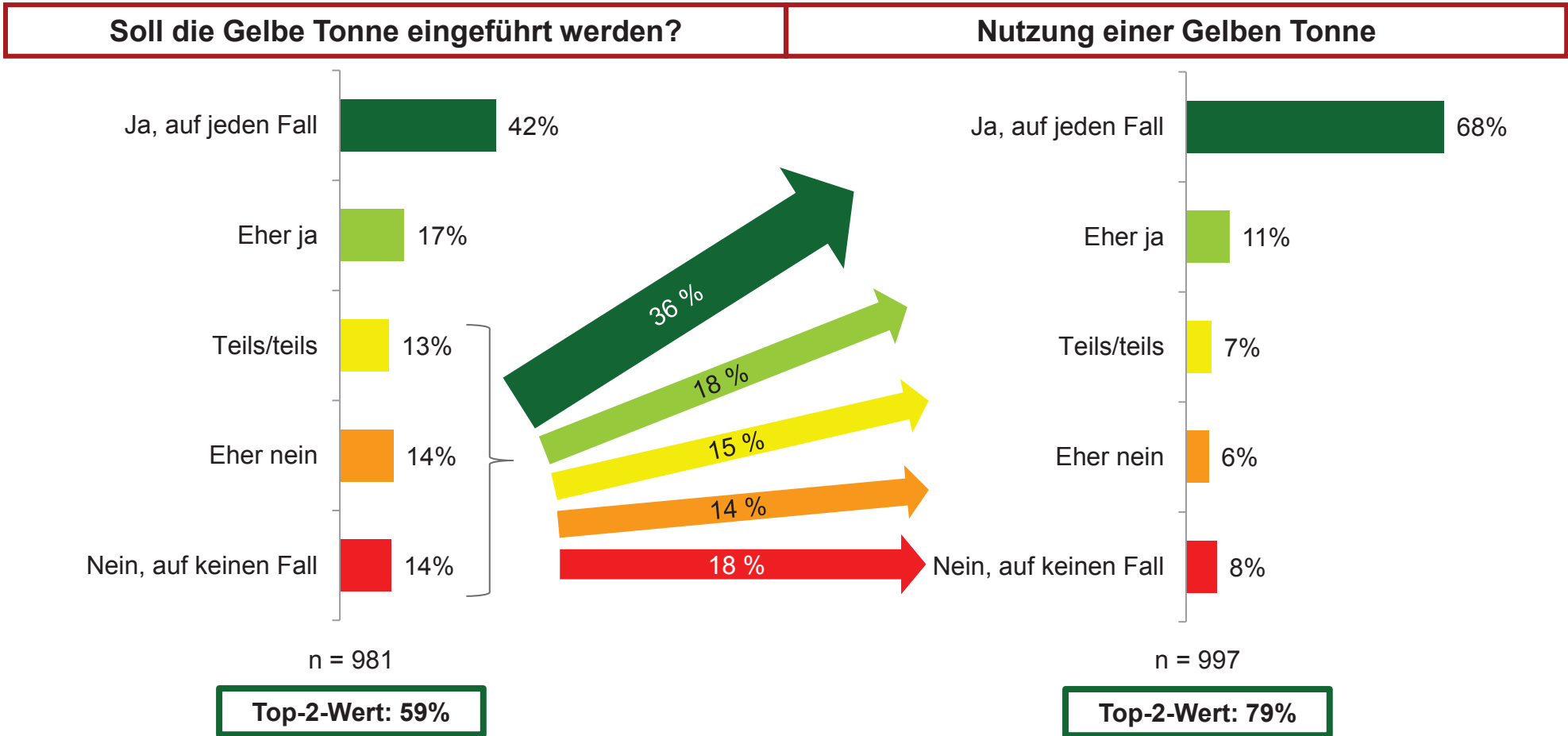
Wie werden Leichtverpackungen derzeit entsorgt?

Bekanntheit Gelbe Tonne



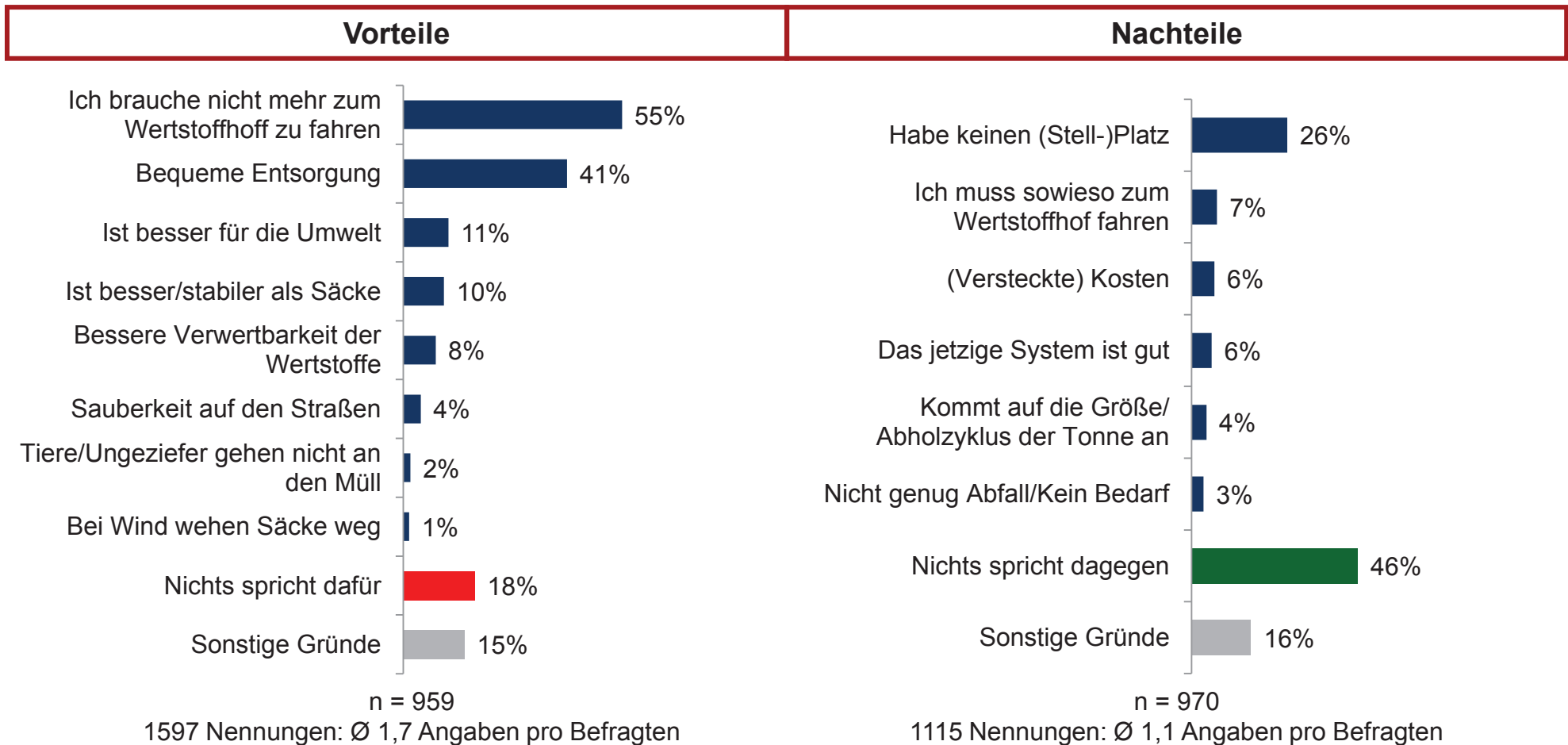
5. Gelbe Tonne: Einführung und potenzieller Gebrauch

59 Prozent der befragten Bürgerinnen und Bürger des Landkreises Unterallgäu sind für die Einführung der Gelben Tonne. 28 Prozent sind dagegen. Die Nutzungsbereitschaft bei Einführung der Gelben Tonne ist allerdings auch bei den Kritikern sehr hoch.



5. Gelbe Tonne: Vor- und Nachteile

Im direkten Vergleich überwiegen bei den Befragten die Vorteile einer Gelben Tonne im Landkreis Unterallgäu. Die größte Herausforderung ist der nicht vorhandene Stellplatz für die neue Tonne.



6. Zusammenfassung

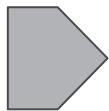
6. Zusammenfassung



- Sehr erfreulich ist die hohe Bekanntheit der Kommunalen Abfallwirtschaft Unterallgäu.
- Die Zufriedenheit mit der Kommunalen Abfallwirtschaft des Landkreis Unterallgäu und der Entsorgung ist sehr hoch.
- Auch Entsorgung von Altglas und Altpapier erfolgt zur vollen Zufriedenheit der Befragungsteilnehmer.
- Auf dem Wertstoffhof werden insbesondere die Freundlichkeit der Mitarbeiter und die kurzen Wartezeiten geschätzt.



- Wenig zufrieden sind die Unterallgäuerinnen und Unterallgäuer mit dem aktuellen System der Entsorgung des Gelben Sacks.
- Aber auch bei der Entsorgung von Gartenabfällen, Schadstoffen am Schadstoffmobil und Sperrmüll besteht noch Luft nach oben.
- Kritik zu den Wertstoffhöfen kommt an der Verkehrs- und Platzsituation sowie den Öffnungszeiten auf.



- Das Thema Gelber Sack / Gelbe Tonne bewegt die Bürgerinnen und Bürger des Landkreises. Eine Mehrheit bevorzugt eine Gelbe Tonne im Holsystem gegenüber dem aktuellen Gelben Sack, der zum Wertstoffhof gebracht wird.