



KUNDENFocus



VKS
im VKU



L · Q · M



KUNDENFocus
● Bürger 2011

Befragung von Bürgern zu
Zufriedenheit und Leistungsbedarf

mit Unterstützung des



VKS
im VKU

– Ergebnisbericht –

für den Kreisabfallwirtschaftsbetrieb
Heidenheim

Heidenheim, 21. März 2012

L·Q·M Marktforschung

Inhalt:

1. Ausgangssituation	2
2. Wahrnehmung	7
3. Zufriedenheit im Detail	12
4. Dienstleistungen	21
5. Ranking	26
6. Zusammenfassung	28

Anhang

1. Ausgangssituation: Zielgruppe Bürger

Die Bürger des Landkreises Heidenheim sind für den Kreisabfallwirtschaftsbetrieb Heidenheim die wichtigste Kundengruppe.

- Die kommunale Abfallentsorgung wird heute von einer Vielzahl von Aufgaben und Anforderungen bestimmt.
- Die Dienstleistungen im Bereich Abfallentsorgung müssen kundenorientiert erfolgen – Kundenservice wird von Bürgern und Gewerbe erwartet. Das betrifft die Telefon-Hotlines, das Verhalten der Mitarbeiter, den Umgang mit Beschwerden und viele andere Aspekte des Kundenkontakts.
- Wirtschaftlichkeit hat höchste Priorität. Eine Erhöhung der Preise und Gebühren erfährt in der Regel keine Akzeptanz.
- Um das Dilemma aus steigenden Erwartungen und begrenzten Mitteln zu lösen, gilt es, die Bürger, die von der sauberen und angenehmen Lebensumgebung profitieren, zur aktiven Unterstützung auch bei der Entsorgung zu motivieren, z.B. bei der Mülltrennung.
- Durch verstärkte Kommunikation mit den Bürgern kann dies gelingen. Die vom VKU unterstützte Bürgerbefragung KUNDENFocus Bürger ist hierfür ein wichtiger Schritt.
- Insgesamt nahmen seit 2007 28 unterschiedliche kommunale Entsorgungsbetriebe aus verschiedenen Regionen Deutschlands teil, einige davon in 2011 zum dritten Mal.

Der Schlüssel zum Erfolg liegt in verstärkter Kommunikation und mehr Bürgernähe.

1. Ausgangssituation: KUNDENFocus Bürger 2011

Die Befragung der Bürger liefert Vergleichswerte zur Zufriedenheit mit dem Kreisabfallwirtschaftsbetrieb Heidenheim und anderen kommunalen Entsorgern.

Der KUNDENFocus Bürger ...

- fördert die Bürgernähe und gibt Anregungen für die Öffentlichkeitsarbeit,
- signalisiert den Bürgern Gesprächsbereitschaft und Engagement seitens des Entsorgers,
- gibt Aufschlüsse über das Image des Kreisabfallwirtschaftsbetriebes Heidenheim und ermöglicht es, Kommunikationsmaßnahmen gezielt auszurichten,
- erhebt die Zufriedenheit der Bürger mit dem Kreisabfallwirtschaftsbetrieb Heidenheim insgesamt sowie mit einzelnen Sammlung und Entsorgungsleistungen,
- liefert Erkenntnisse darüber, wie sich die Entsorger im Vergleich mit anderen VKU-Betrieben positionieren (Benchmarking),
- identifiziert Stärken und Schwächen auch im Vergleich zu anderen Betrieben,
- gibt Hinweise, welche bestehenden Leistungen und Informationsangebote zu optimieren sind
- und ermöglicht die Spezifizierung von gewünschter Art und Umfang anzubietender Leistungen.

1. Ausgangssituation: Teilnehmer KUNDENFocus Bürger im Überblick



Städte:

- EAD Darmstadt
- Wirtschaftsbetriebe Duisburg
- ASH Hamm
- ASP - Abfallentsorgungs- und Stadtreinigungsbetrieb Paderborn
- Abfallwirtschaftsbetrieb Stadt Oldenburg
- Abfallwirtschaft Mannheim
- ASR Chemnitz
- EBL - Entsorgungsbetriebe Lübeck
- Berlin Recycling GmbH
- AWM - Abfallwirtschaftsbetrieb München

Landkreise:

- Anhalt-Bitterfelder Kreiswerke GmbH
- Rhein-Sieg-Abfallwirtschaftsgesellschaft mbH
- Zweckverband Abfallwirtschaft Celle
- Zweckverband Abfallwirtschaft Donau-Wald
- Kreisabfallwirtschaftsbetrieb Heidenheim

1. Ausgangssituation: Teilnehmer und Methodik der Studie

Für die 15 teilnehmenden kommunalen Entsorgungsbetriebe wurden 2011 insgesamt 9803 Bürger telefonisch befragt.

Methodik:



- Auftraggeber: 15 VKS im VKU-Mitgliedsbetriebe
- Befragte: 9803 (Repräsentative Stichprobe)
- Feldzeit: 14.03.-12.05.2011, 20.10.-03.11.2011,
(1 Teilnehmer: 2010)
- CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)
- Standardisierter Fragebogen plus individuelle Ergänzungen
- Dauer: im Durchschnitt 12,5 min.

Für den Kreisabfallwirtschaftsbetrieb Heidenheim

- 400 Interviews
- Feldzeit: 20.10. - 03.11.2011
- Durchschnittliche Interviewdauer: 11,4 min.

Inhalt:

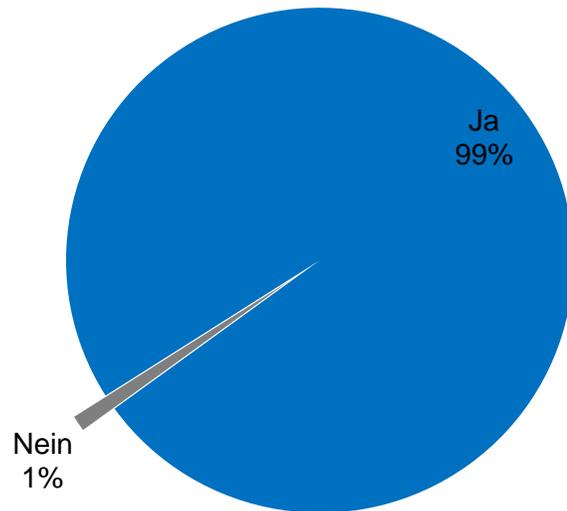
1. Ausgangssituation	2
2. Wahrnehmung	7
3. Zufriedenheit im Detail	12
4. Dienstleistungen	21
5. Ranking	26
6. Zusammenfassung	28

Anhang

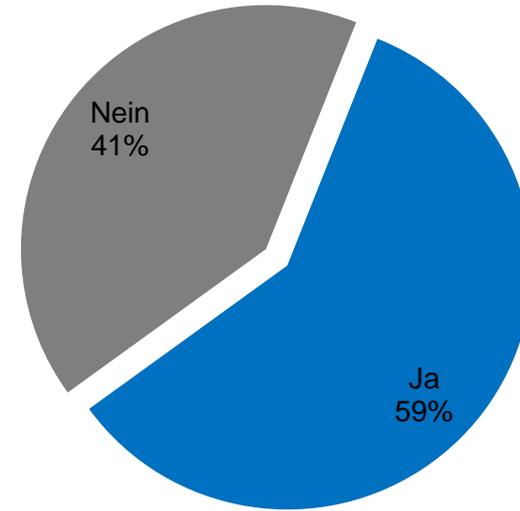
2. Wahrnehmung: Bekanntheit Betrieb und Logo

Nahezu allen Bürgern ist der Kreisabfallwirtschaftsbetrieb Heidenheim ein Begriff. Mehr als die Hälfte kennt auch das Logo des Betriebes.

Kreisabfallwirtschaftsbetrieb Heidenheim



Logo „Müllbewusstsein Landkreis Heidenheim“

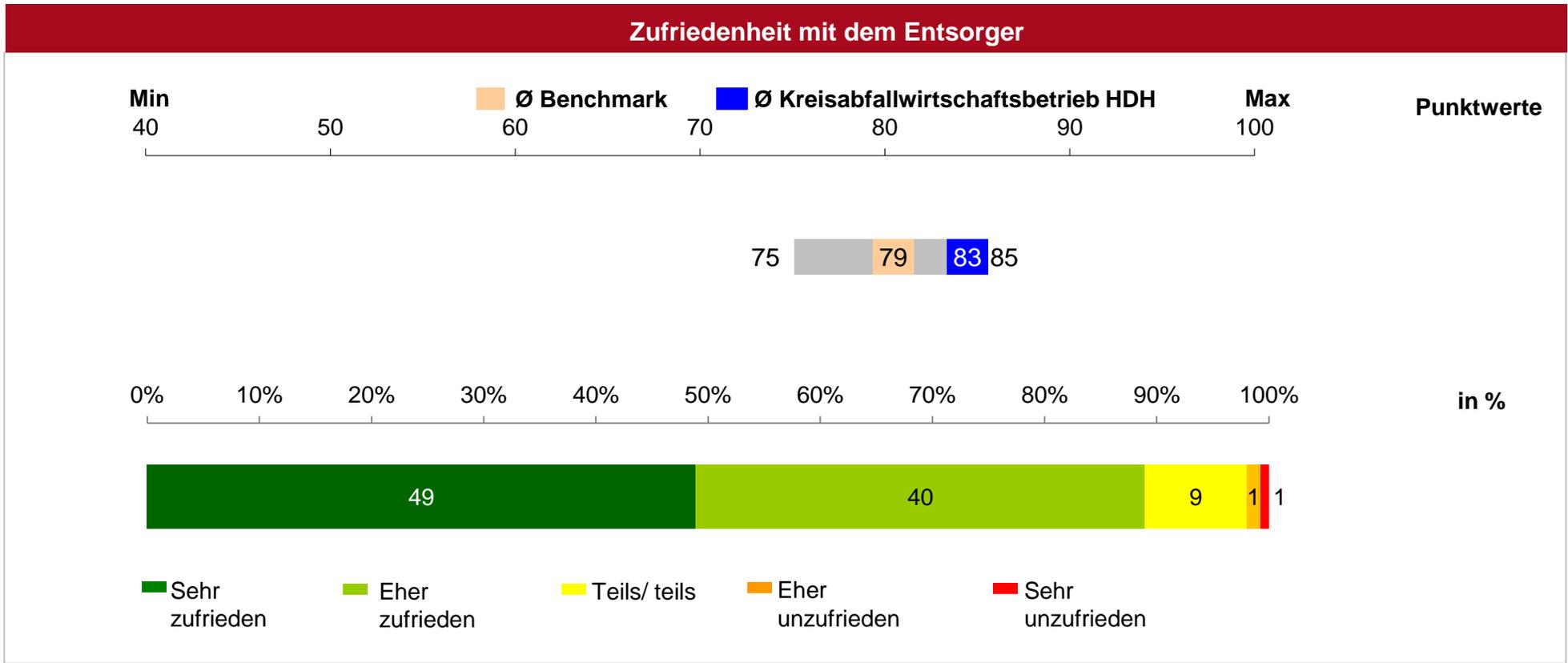


Frage 1: „Ist Ihnen der Kreisabfallwirtschaftsbetrieb Heidenheim ein Begriff?“
Frage HDH_1: „Kennen Sie unser Logo „Müllbewusstsein Landkreis Heidenheim?““

Basis: Alle Befragten
Gültige Antworten
Frage 1 n=399
HDH_1 n=400

2. Wahrnehmung: Zufriedenheit mit dem Entsorgungsbetrieb

Die befragten Bürger sind überdurchschnittlich zufrieden mit dem Kreisabfallwirtschaftsbetrieb Heidenheim.

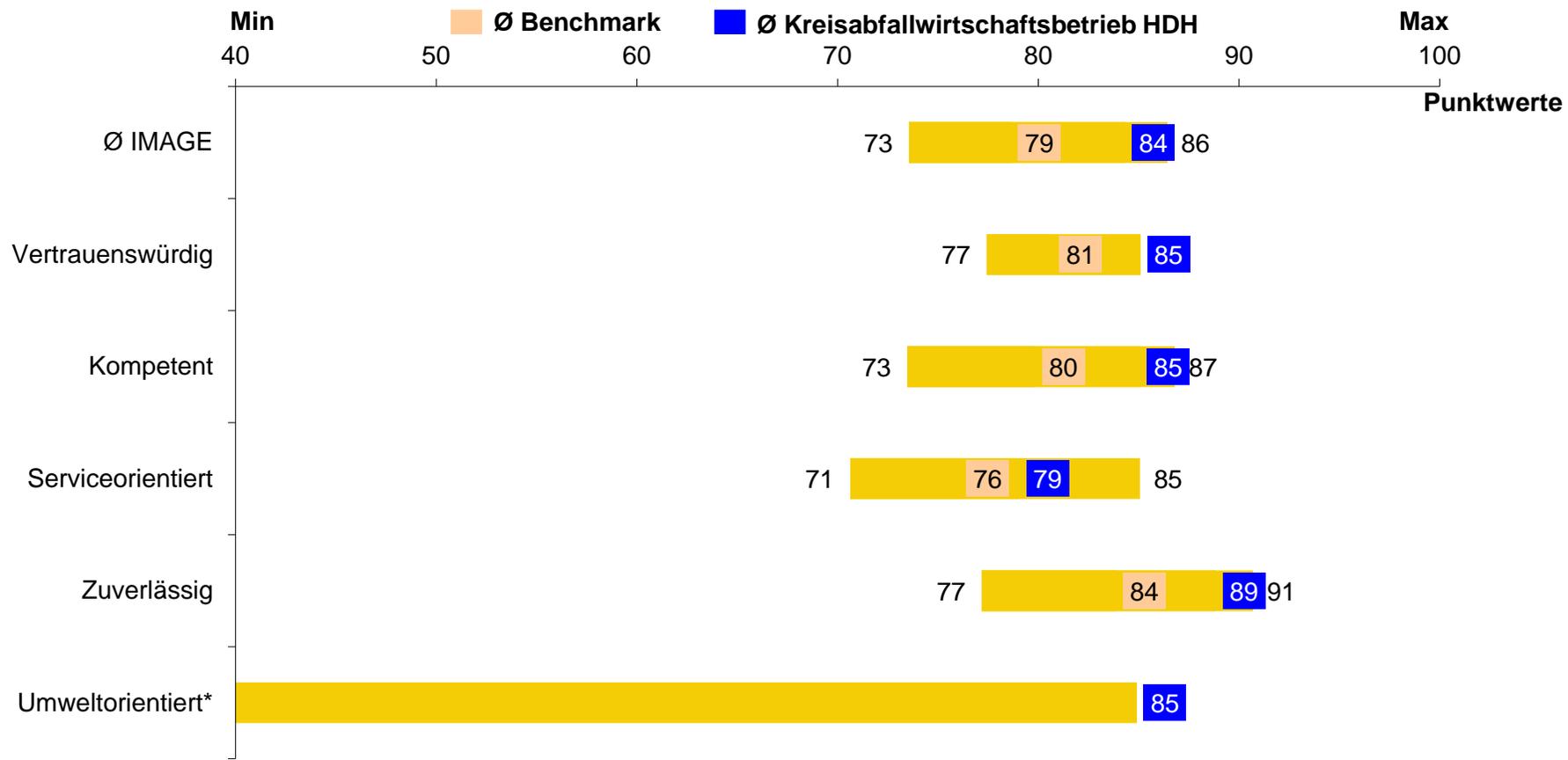


Frage 3: „Wie zufrieden sind Sie denn mit dem Kreisabfallwirtschaftsbetrieb Heidenheim insgesamt?“

Basis:
 Alle Befragten
 Gültige Antworten n=399

2. Wahrnehmung: Image (I)

Das positive Image des Kreisabfallwirtschaftsbetriebes Heidenheim liegt im kommunalen Vergleich ganz vorne.



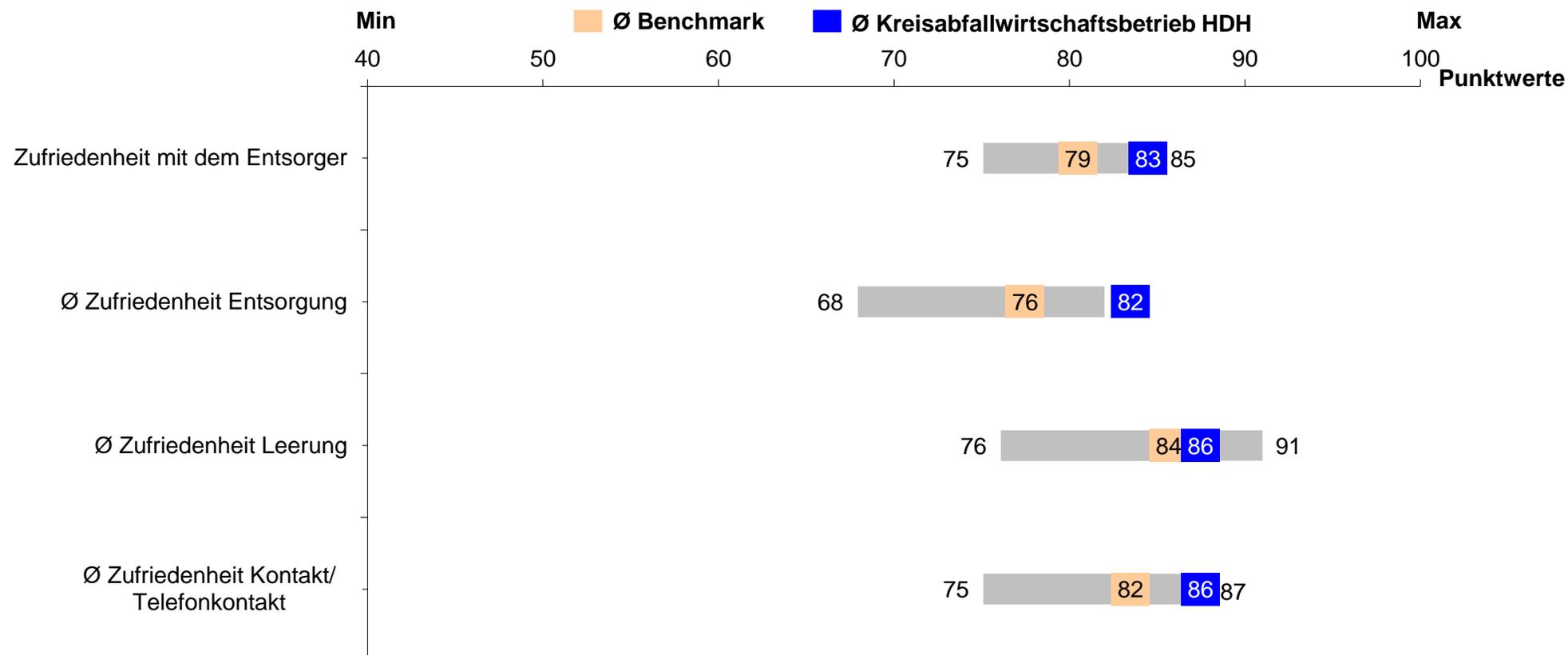
*) Wurde nur für Kreisabfallwirtschaftsbetrieb Heidenheim gefragt und ist nicht im Ø enthalten.

Frage 4: „Ich lese Ihnen jetzt einige Eigenschaften vor. Bitte sagen Sie mir zu jeder Eigenschaft, inwieweit sie auf den Kreisabfallwirtschaftsbetrieb Heidenheim zutrifft.“

Basis:
 Alle Befragten
 Gültige Antworten n=348
 bis n=397

2. Wahrnehmung: Übersicht Zufriedenheit aller Leistungsbereiche

Mit dem Kontakt zum Kreisabfallwirtschaftsbetrieb Heidenheim ist man besonders zufrieden, ebenso mit der Leerung.



Frage 3: „Wie zufrieden sind Sie denn mit dem Kreisabfallwirtschaftsbetrieb Heidenheim insgesamt?“

Ø Frage 6: „Wenn Sie an die Abfuhr der Müllbehälter denken, wie zufrieden sind Sie da mit...?“

Ø Frage 8: „Kommen wir nun zu Ihren Kontaktanfragen an den Kreisabfallwirtschaftsbetrieb Heidenheim . Und wie zufrieden waren Sie da mit...?“

Basis:
 Alle Befragten
 Gültige Antworten n=23
 (Beschwerdebehandlung)
 bis n=399

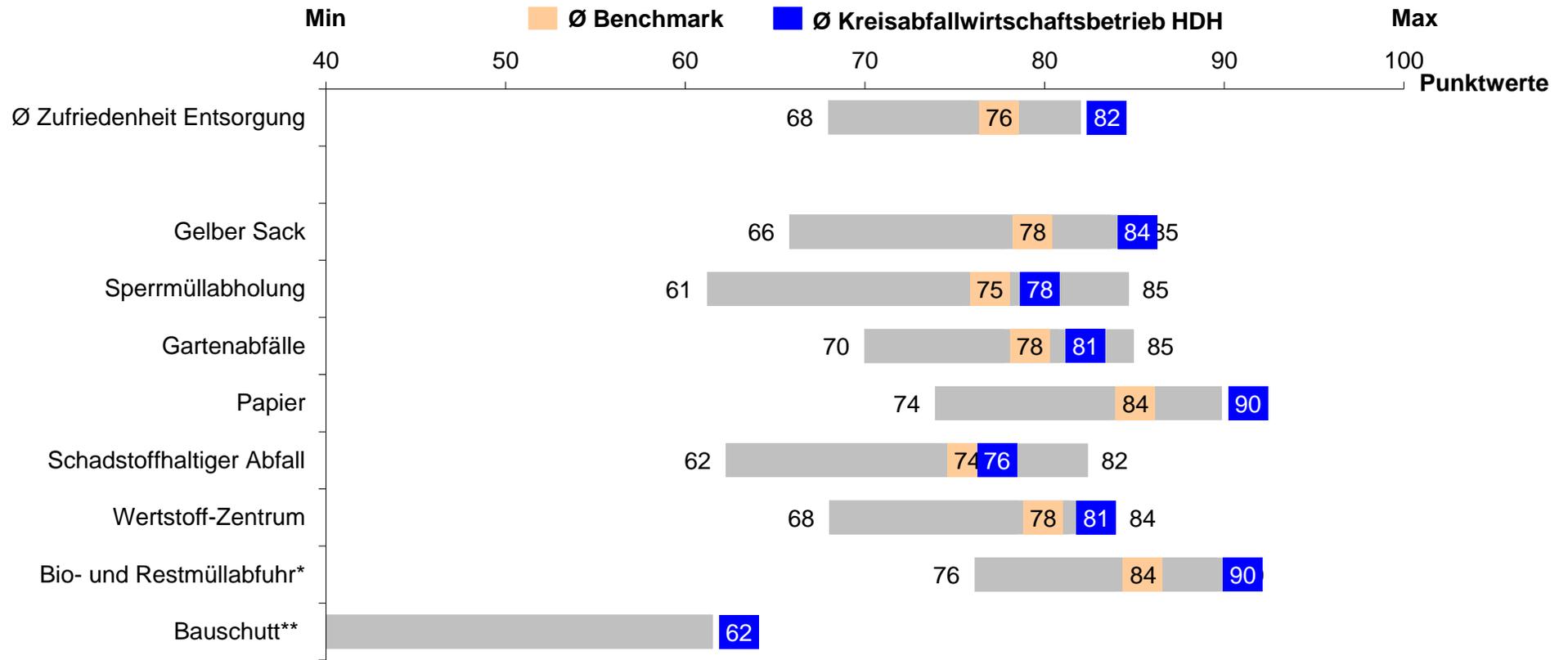
Inhalt:

1. Ausgangssituation	2
2. Wahrnehmung	7
3. Zufriedenheit im Detail	12
4. Dienstleistungen	21
5. Ranking	26
6. Zusammenfassung	28

Anhang

3. Zufriedenheit im Detail: Sammlung und Entsorgung (I)

Besonders zufrieden sind die Bürger mit der Papierabfuhr, aber auch Bio- und Restmüllabfuhr.



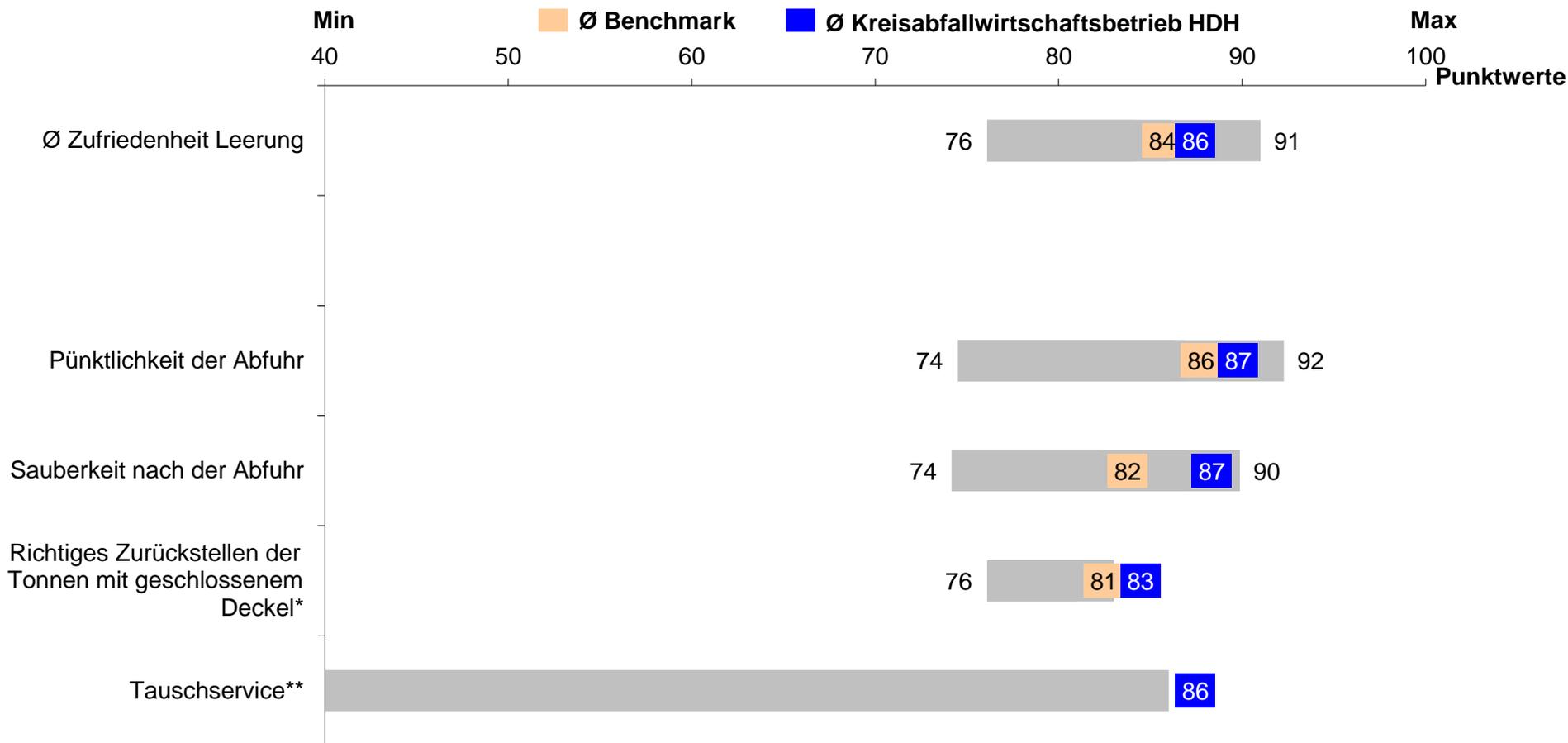
*) Benchmark: Zwei getrennte Fragen nach Bio- und Restmüll (hier Mittelwert aus beiden Fragen)
 **) Wurde nur für Kreisabfallwirtschaftsbetrieb Heidenheim gefragt und ist nicht im Ø enthalten.

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

Basis:
 Alle Befragten
 Gültige Antworten n=180
 bis n=400

3. Zufriedenheit im Detail: Leerung der Abfallbehälter (I)

Die Leerung erfüllt die Erwartungen der befragten Bürger und liegt sogar über dem Benchmark.



*) Wurde nur für Kreisabfallwirtschaftsbetrieb Heidenheim und in 2 anderen Kommunen (1 Großstadt/ 1 Landkreis) gefragt.

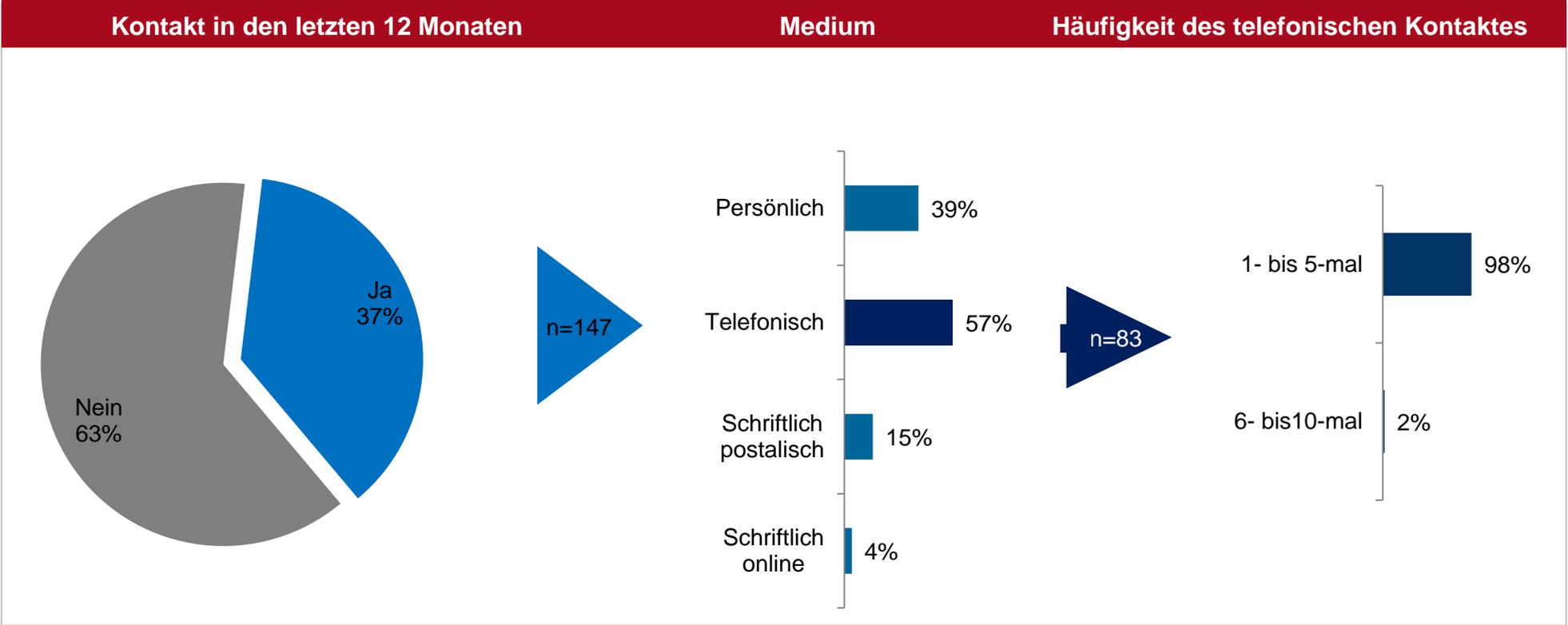
***) Wurde nur für Kreisabfallwirtschaftsbetrieb Heidenheim gefragt und ist nicht im Ø enthalten.

Frage 6: „Wenn Sie an die Abfuhr der Müllbehälter denken, wie zufrieden sind Sie da mit ...?“

Basis: Alle Befragten
Gültige Antworten n=134 bis n=395

3. Zufriedenheit im Detail: Kontakt (I)

Während des letzten Jahres hat sich jeder dritte Haushalt an den Kreisabfallwirtschaftsbetrieb Heidenheim gewandt, zumeist telefonisch.

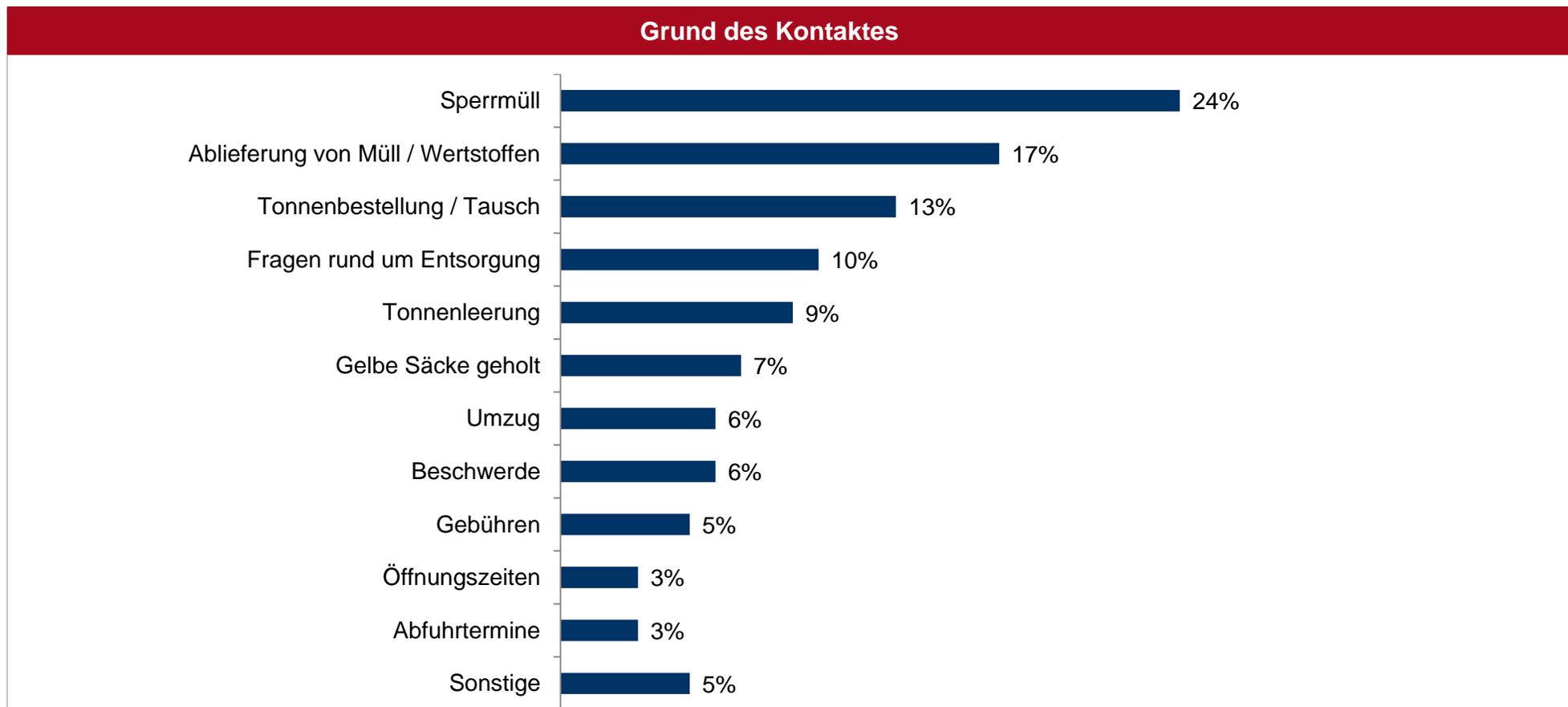


Frage HDH_6: „Haben Sie in den vergangenen 12 Monaten irgendwann einmal den Kreisabfallwirtschaftsbetrieb Heidenheim kontaktiert?“
Frage HDH_7: „Wenn ja: War dieser Kontakt schriftlich, persönlich oder telefonisch?“ (Mehrfachnennung möglich)
Frage 7: „Wie oft haben Sie denn während des letzten Jahres/ in den vergangenen 12 Monaten ungefähr beim Kreisabfallwirtschaftsbetrieb Heidenheim angerufen?“

Basis: Alle Befragten
 Gültige Antworten
 HDH_6: n=400
 HDH_7: n=147
 Frage7: n=83

3. Zufriedenheit im Detail: Kontakt (II)

Der häufigste Kontaktgrund war die Bestellung der Sperrmüllabfuhr. 6% der Befragten haben aufgrund einer Beschwerde Kontakt aufgenommen.

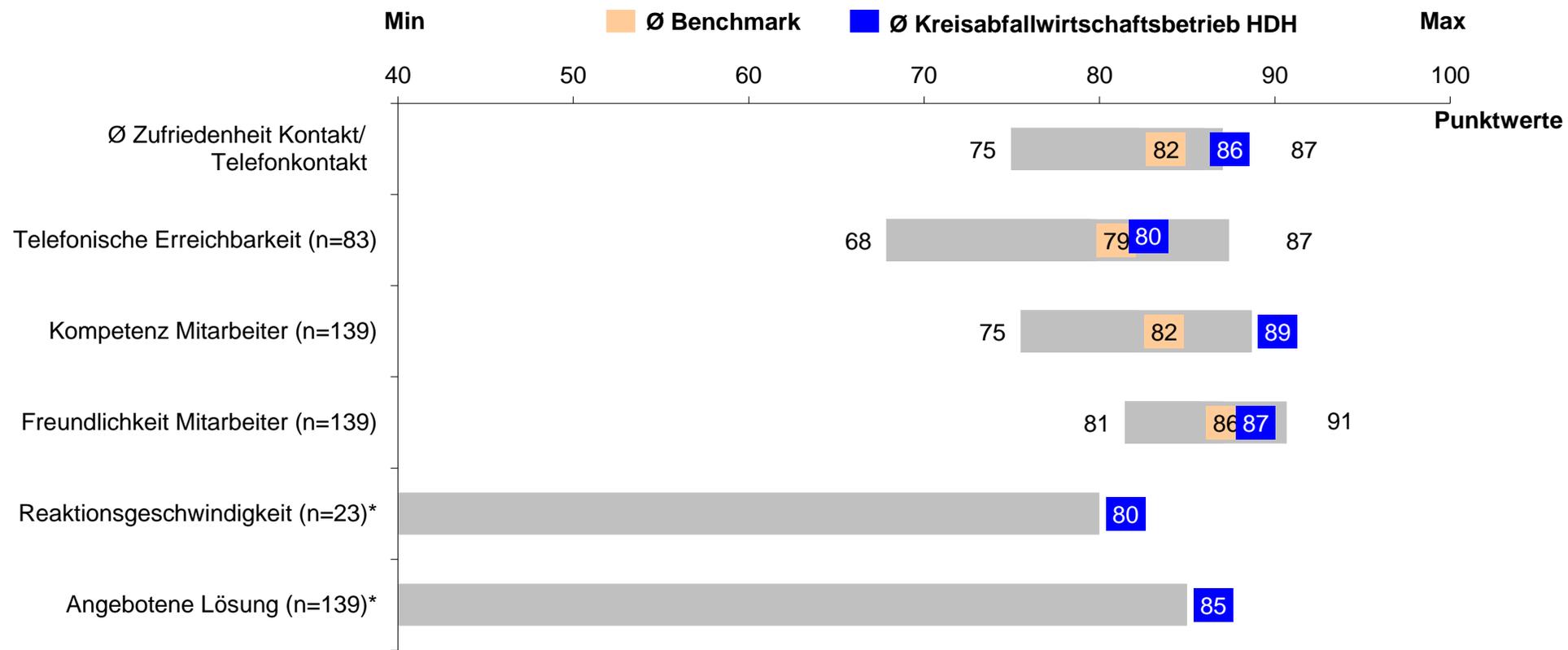


Frage HDH_8: „Wenn Sie an Ihren letzten Kontakt zum Kreisabfallwirtschaftsbetrieb Heidenheim denken, wissen Sie noch, was der Grund war?“
(Mehrfachnennung möglich)

Basis:
Befragte, die Kontakt
hatten n=144

3. Zufriedenheit im Detail: Kontakt (III)

Die Bürger sind mit dem Kontakt überdurchschnittlich zufrieden.



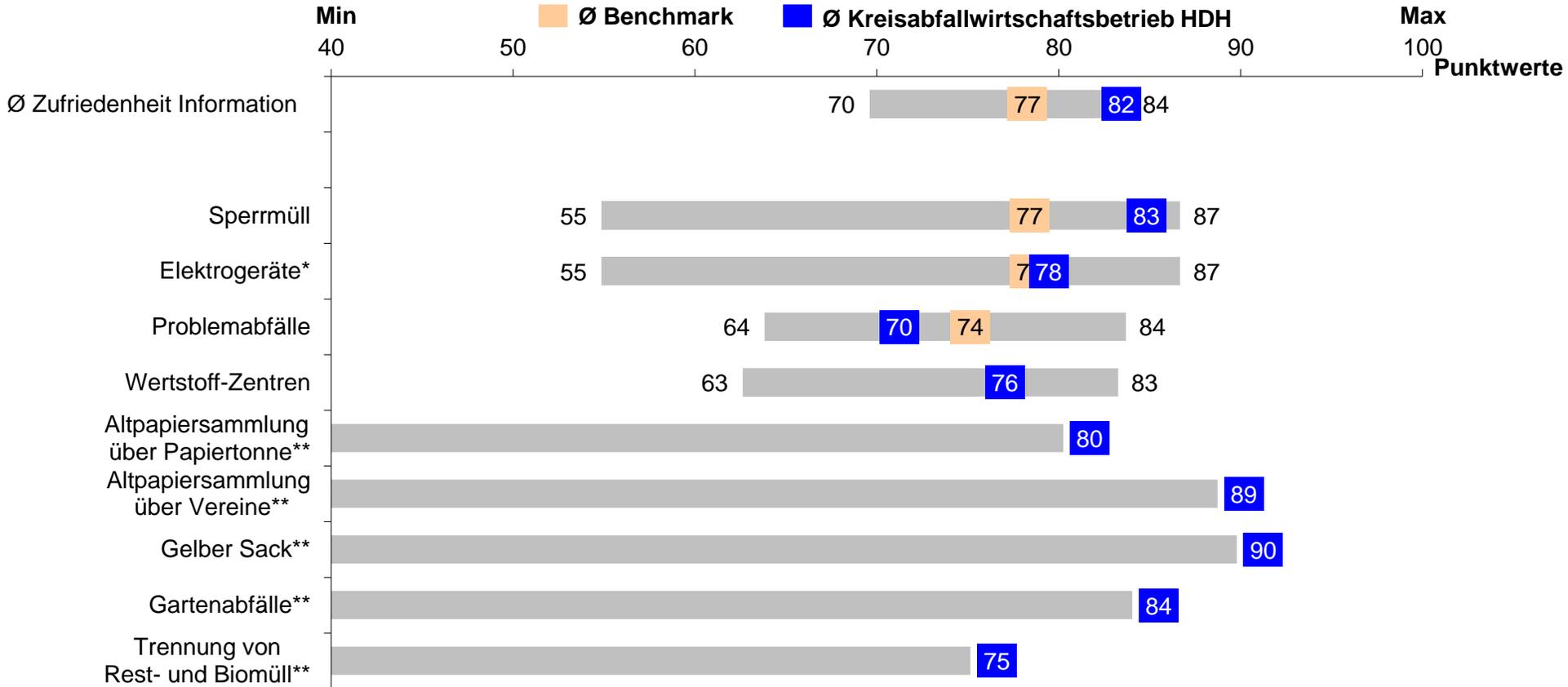
*) Wurde nur für Kreisabfallwirtschaftsbetrieb Heidenheim gefragt und ist nicht im Ø enthalten.

Frage 8: „Und wie zufrieden waren Sie da mit...?“

Basis:
 Befragte, die Kontakt hatten
 Gültige Antworten n=23 bis n=139

3. Zufriedenheit im Detail: Informationsleistungen (I)

Die Bürger im Einzugsbereich des Kreisabfallwirtschaftsbetriebes Heidenheim fühlen sich überdurchschnittlich gut informiert.



*) Wurde nur für Kreisabfallwirtschaftsbetrieb Heidenheim gefragt. Der Benchmark berechnet sich aus dem Mittelwert für Elektrogroß- und -kleingeräte.

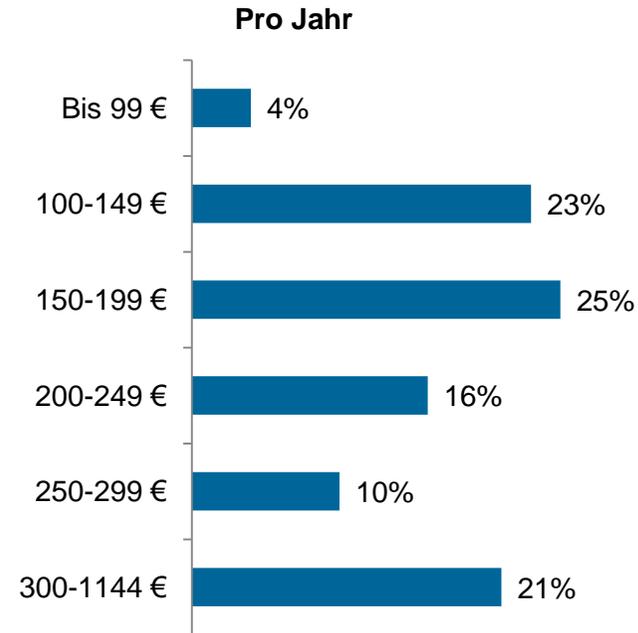
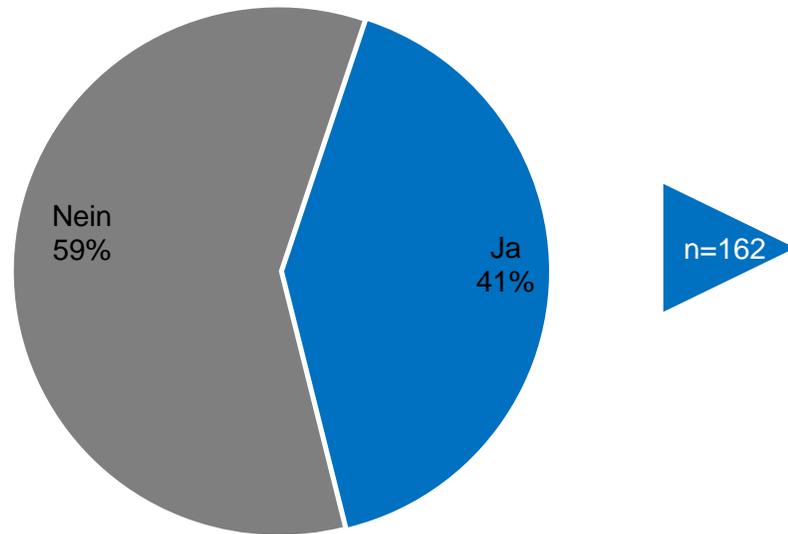
***) Wurde nur für Kreisabfallwirtschaftsbetrieb Heidenheim gefragt und ist nicht im Ø enthalten.

Frage 9: „Wie gut fühlen Sie sich über folgende Entsorgungsmöglichkeiten informiert?“

Basis: Alle Befragten
Gültige Antworten n=281
bis n=388

3. Zufriedenheit im Detail: Informationsleistungen (III)

41% der Befragten geben an, die Müllgebühren zu kennen, doch nur circa die Hälfte der Befragten nennt plausible Gebührenhöhen.



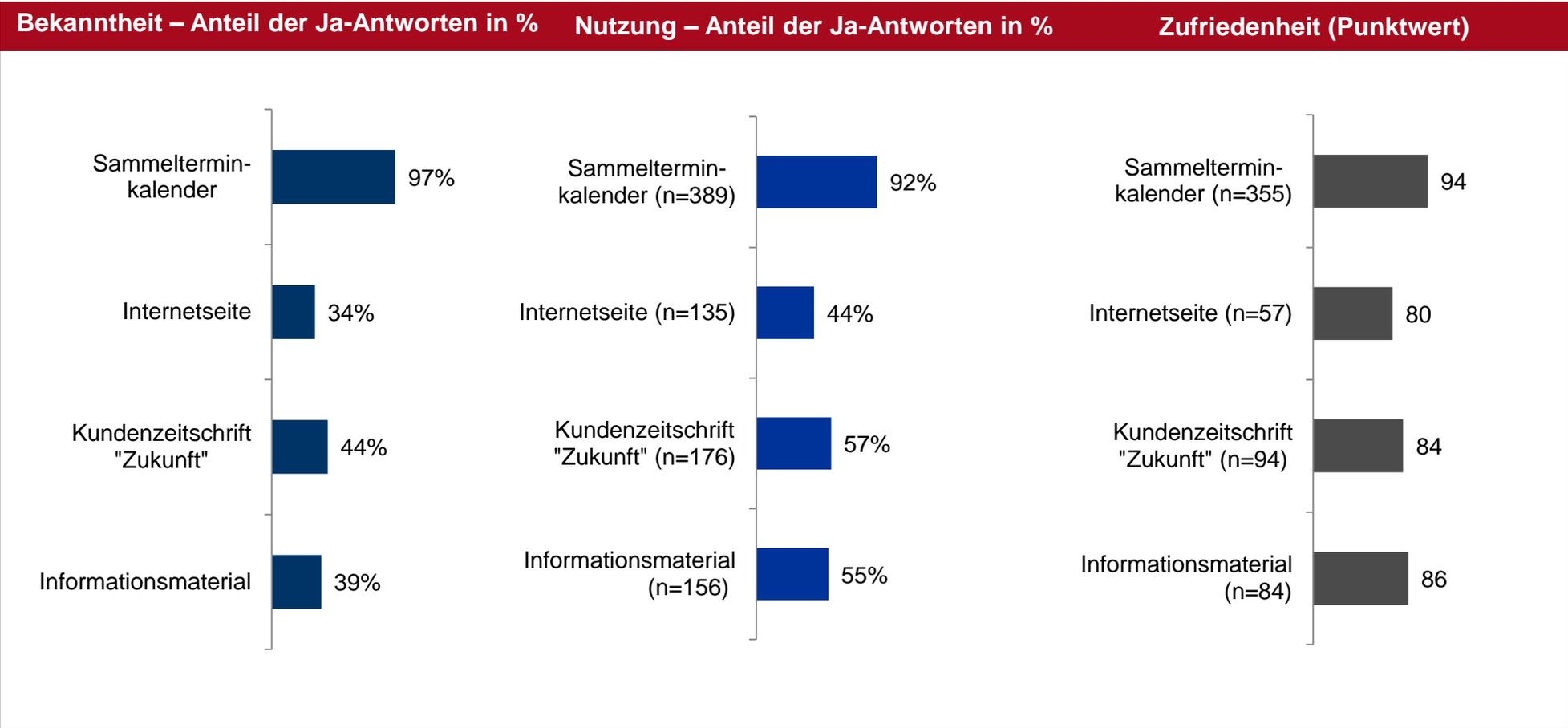
Frage HDH_2: „Wissen Sie, wie viel Sie im Jahr für Müllabfuhr und Entsorgung bezahlen?“

Frage HDH_2a: „Wenn ja, können Sie mir sagen wie viel das pro Jahr oder pro Monat ist?“

Basis:
 Alle Befragten
 Gültige Antworten
 HDH_2: n=400
 HDH_2a n=162

3. Zufriedenheit im Detail: Informationsmedien - Übersicht

Am häufigsten wird der Sammelterminkalender genutzt, mit dem man sehr zufrieden ist.



Frage HDH_9: „Welche der folgenden Informationsmedien des Kreisabfallwirtschaftsbetriebes kennen bzw. nutzen Sie?“
 Frage HDH_9B: „Und wie zufrieden sind Sie mit...?“

Basis: Alle Befragten
 Gültige Antworten n= 400

Inhalt:

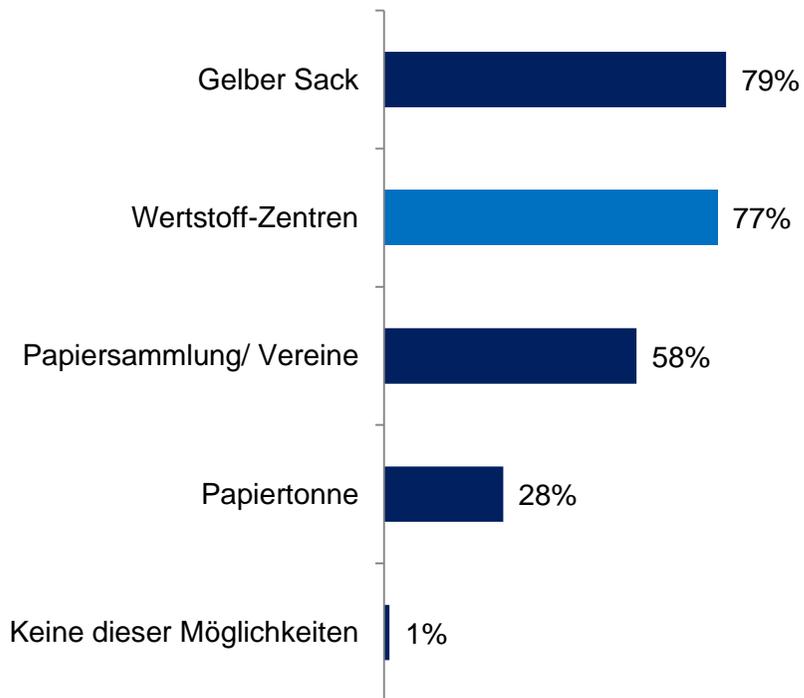
1. Ausgangssituation	2
2. Wahrnehmung	7
3. Zufriedenheit im Detail	12
4. Dienstleistungen	21
5. Ranking	26
6. Zusammenfassung	28

Anhang

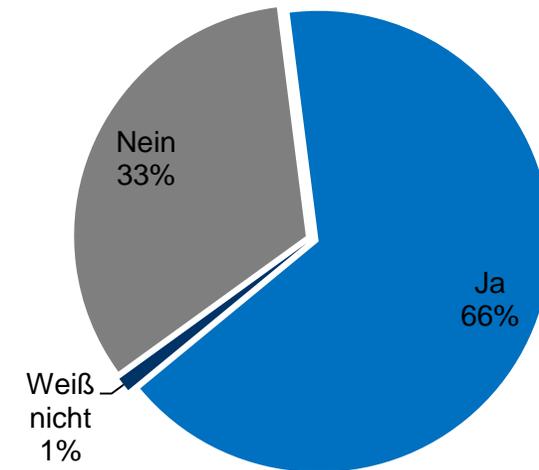
4. Dienstleistungen: Wertstoff-Zentren

Immerhin zwei Drittel der Befragungsteilnehmer waren im letzten Jahr auf einem Wertstoff-Zentrum.

Wie entsorgen Sie denn Ihre Wertstoffe?



Besuch des Wertstoff-Zentrums in den letzten 12 Monaten



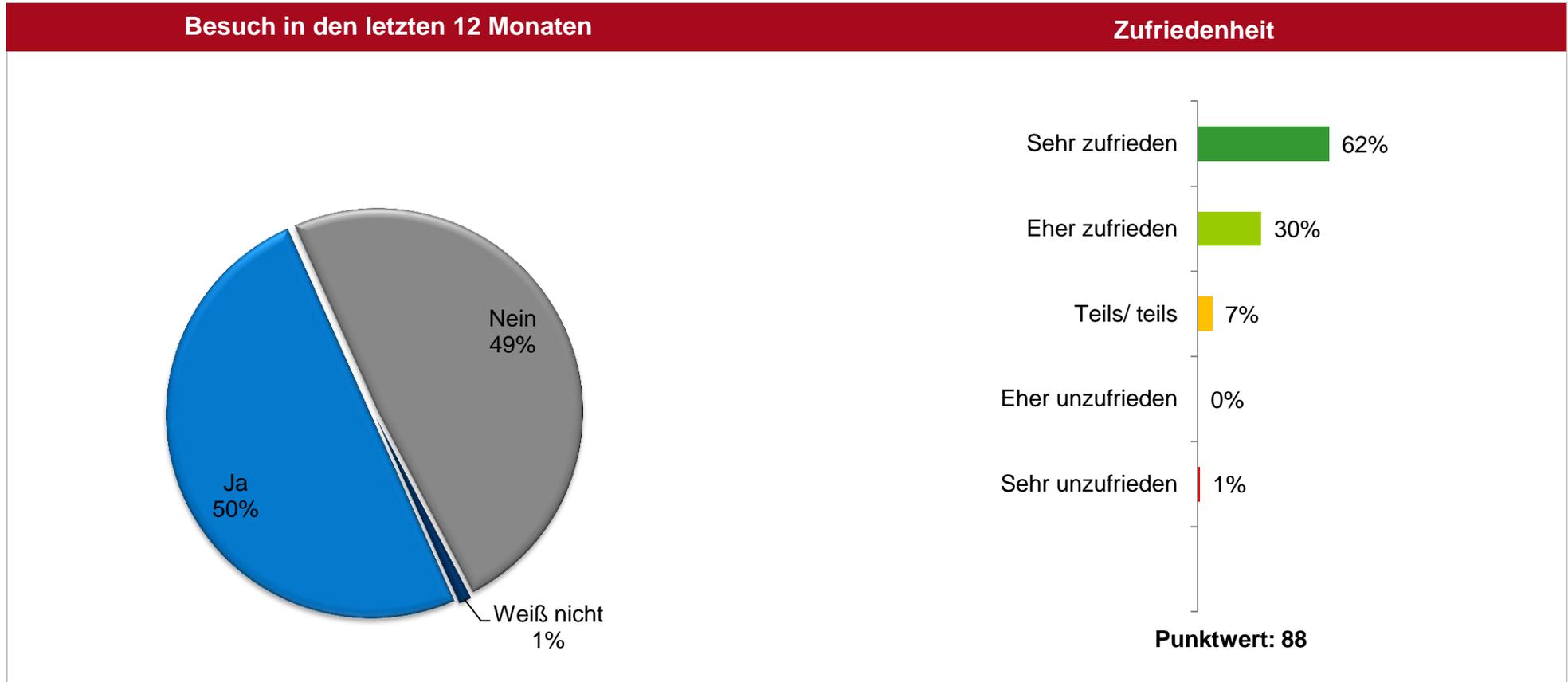
Frage HDH_10: „Wie entsorgen Sie denn ihre Wertstoffe? Bringen Sie diese zum Wertstoff-Zentrum oder entsorgen Sie sie über den Gelben Sack bzw. die Papiertonne vor dem Haus?“ (Mehrfachnennung möglich)

Frage HDH_11: „Waren Sie in den letzten 12 Monaten in einem Wertstoff-Zentrum?“

Basis: Alle Befragten
Gültige Antworten
HDH_10: n=396
HDH_11: n=400

4. Dienstleistungen: Entsorgungszentrum Mergelstetten

Jeder zweite Bürger nutzt das Entsorgungszentrum Mergelstetten, das den Erwartungen voll entspricht.

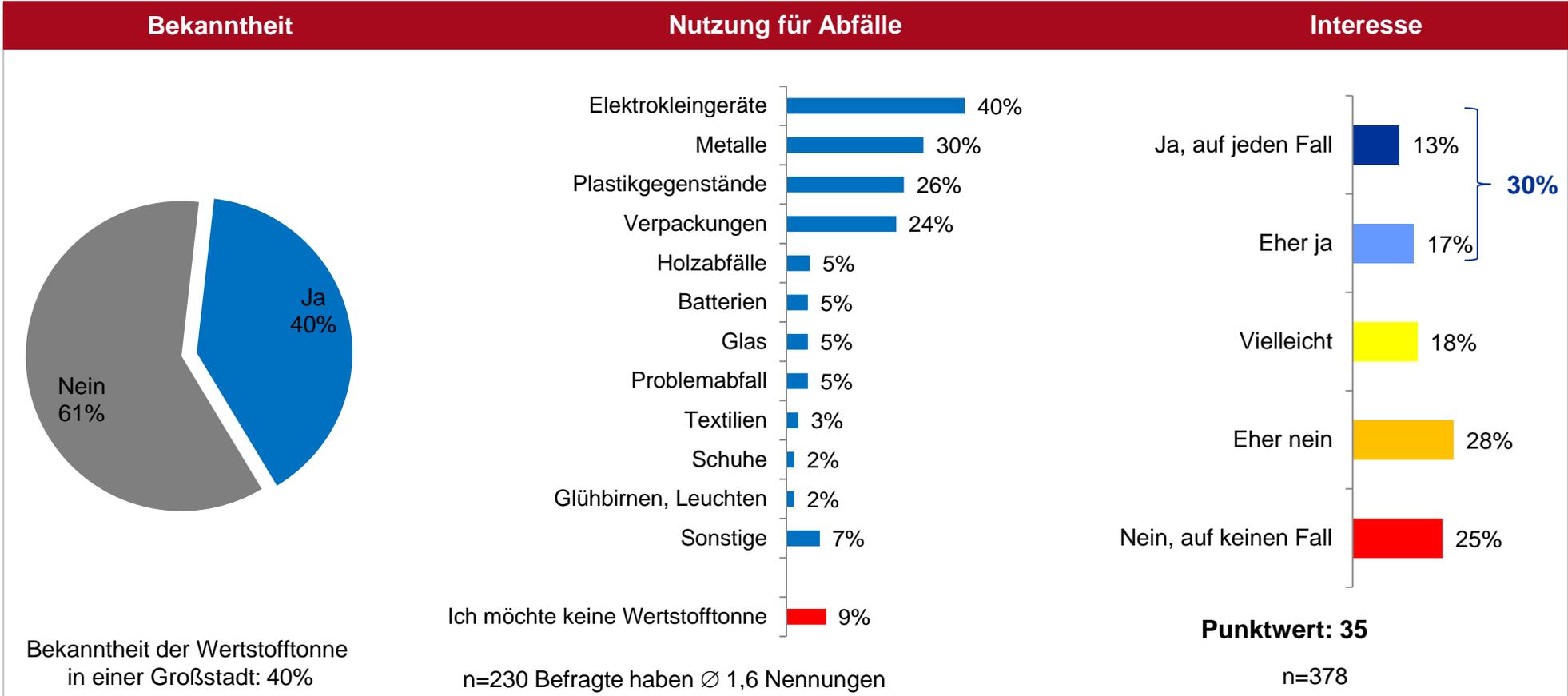


Frage HDH_12: „Waren Sie in den letzten 12 Monaten im Entsorgungszentrum Mergelstetten?“
Frage HDH_13: „Wie zufrieden sind Sie mit dem Service dort im Entsorgungszentrum Mergelstetten?“

Basis: Alle Befragten
 Gültige
 HDH_12: n=400
 HDH_13: n=195

4. Dienstleistungen: Wertstofftonne

Eine Wertstofftonne würde man am liebsten für Elektrokleingeräte, Metalle, Plastik und Verpackungen nutzen.



Frage HDH_14: „Haben Sie schon einmal von der Wertstofftonne gehört?“

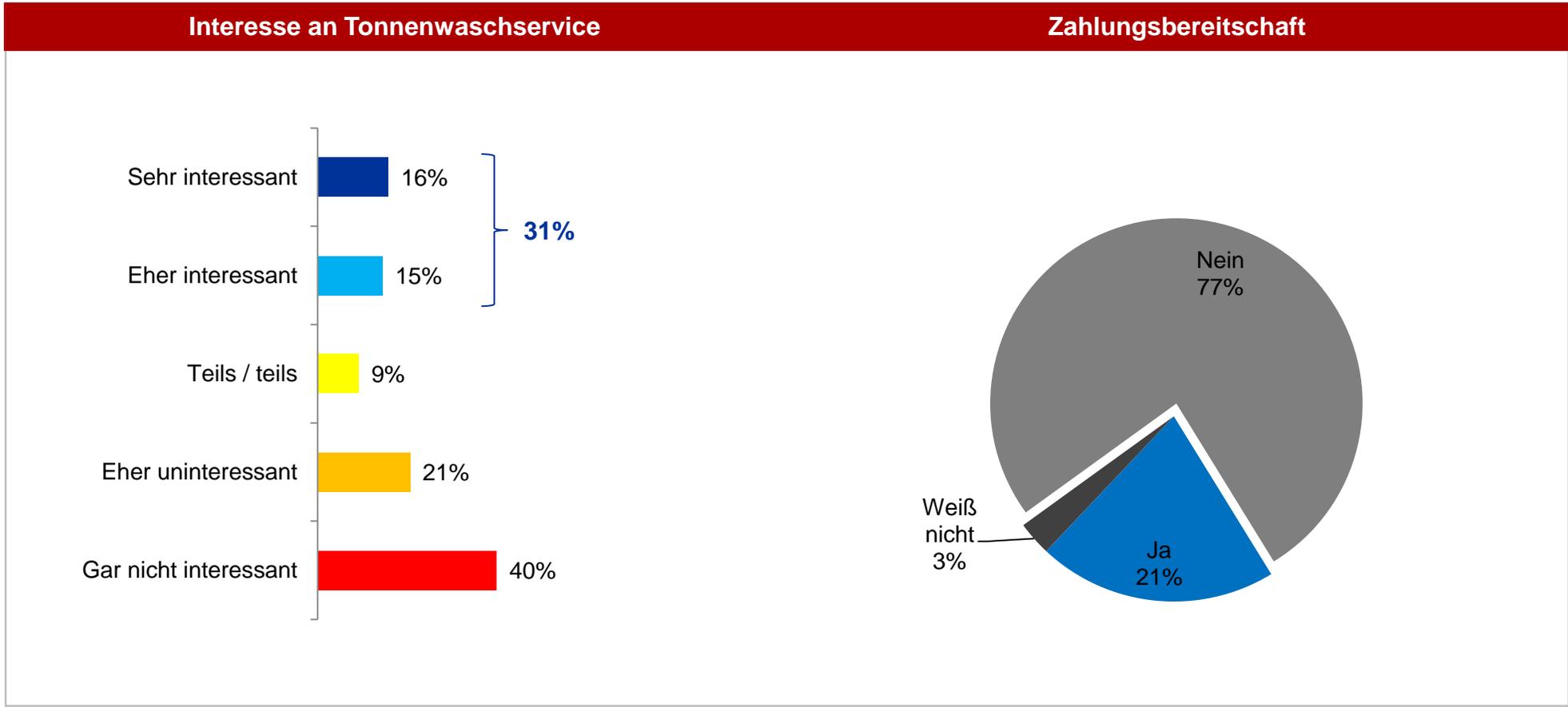
Frage HDH_15: „Welche Abfälle würden Sie gerne in einer Wertstofftonne entsorgen?“ (Mehrfachantworten möglich)

Frage HDH_16: „Wie ist Ihre Meinung. Sollte die Wertstofftonne als weitere Tonne im Landkreis Heidenheim eingeführt werden?“

Basis: Alle Befragten
Gültige Antworten
HDH_14 n=400
HDH_15 n=230
HDH_16 n=378

4. Dienstleistungen: Interesse an zusätzlichen Leistungen

Immerhin ein Fünftel der befragten Bürger wäre bereit, für zusätzlichen Service mehr Gebühren zu bezahlen.



Frage HDH_4: „Wie interessant wäre für Sie ein Tonnenwaschservice für die Biotonne?“

Frage HDH_5: „Wären Sie bereit für einen Ausbau des bestehenden Serviceangebotes etwas mehr Entsorgungsgebühren zu bezahlen?“

Basis: Alle Befragten
Gültige Antworten
HDH_4: n=393
HDH_5: n=400

Inhalt:

1. Ausgangssituation	2
2. Wahrnehmung	7
3. Zufriedenheit im Detail	12
4. Dienstleistungen	21
5. Ranking	26
6. Zusammenfassung	28

Anhang

5. Die besten Betriebe - TOP 2

Entsorger Allgemein

- ZAW Donau-Wald
- Kreisabfallwirtschaftsbetrieb Heidenheim

Sammlung und Entsorgung

- Kreisabfallwirtschaftsbetrieb Heidenheim
- ASR Chemnitz

Abfuhr

- Anhalt-Bitterfelder Kreiswerke GmbH
- Zweckverband Abfallwirtschaft Celle

Image

- RSAG-Rhein-Sieg Abfallwirtschaftsgesellschaft mbH
- Zweckverband Abfallwirtschaft Celle

Service

- ASP Paderborn
- Kreisabfallwirtschaftsbetrieb Heidenheim

Informationsleistungen

- Wirtschaftsbetriebe Duisburg
- Zweckverband Abfallwirtschaft Celle

Inhalt:

1. Ausgangssituation	2
2. Wahrnehmung	7
3. Zufriedenheit im Detail	12
4. Dienstleistungen	21
5. Ranking	26
6. Zusammenfassung	28

Anhang

6. Zusammenfassung

- Der Kreisabfallwirtschaftsbetrieb Heidenheim führt die Sammlung und Entsorgung gemäß den Erwartungen der Bürger im Landkreis durch. Die Leistungserbringung erfolgt bei fast allen Abfallfraktionen zur Zufriedenheit der befragten Bürger.
- Immerhin kennen alle Befragungsteilnehmer den Kreisabfallwirtschaftsbetrieb Heidenheim und 59% das Logo „Müllbewusstsein Landkreis Heidenheim“. Hier wird die stetige Öffentlichkeitsarbeit längerfristig zu einer noch besseren Bekanntheit verhelfen.
- Die fast durchweg positive Bewertung der erbrachten Leistungen schlägt sich positiv auf das Image des Kreisabfallwirtschaftsbetriebes Heidenheim bei den Bürgern nieder. Hiermit liegt Heidenheim auch im kommunalen Vergleich ganz vorne.
- Eine vergleichsweise hohe Zufriedenheit zeigt sich in allen Bereichen der Entsorgung und Abfuhr. Abgerundet wird dieses positive Bild durch positive Erlebnisse an den Kontaktpunkten der Bürger zum Kreisabfallwirtschaftsbetrieb, also dort, wo die Kundenorientierung des Betriebes sichtbar wird.
- Kritische Punkte sind die Entsorgung von Bauschutt, wenn auch vergleichsweise wenige Personen diese in Anspruch nehmen.
- Mit der Entsorgung von schadstoffhaltigem Abfall und Sperrmüll sind die Befragungsteilnehmer im direkten Vergleich mit den anderen Abfallfraktionen etwas weniger zufrieden. Dazu passt, dass man sich bei Problemabfällen auch weniger gut informiert fühlt. Auch wenn es zunächst weniger Bürger betrifft, besteht an dieser Stelle das Risiko, dass die Stoffe unsachgemäß entsorgt werden, z.B. in der Restmülltonne.

6. Zusammenfassung

- Sehr gute und im kommunalen Vergleich überdurchschnittliche Bewertungen erhält der Kreisabfallwirtschaftsbetrieb Heidenheim für den kompletten Bereich Abfuhr, inklusive dem Tauschservice.
- Auch die Wertstoff-Zentren werden gut angenommen und häufig genutzt, insbesondere das Entsorgungszentrum Mergelstetten wird ausdrücklich positiv wahrgenommen.
- Einen Tonnenwaschservice als zusätzlichen Service würde sich ein Drittel der Bürger wünschen.
- Immerhin jeder fünfte Befragungsteilnehmer wäre sogar bereit, für zusätzlichen Service etwas mehr zu bezahlen. Vor dem Hintergrund des demographischen Wandels liegt hier Potenzial für den Kreisabfallwirtschaftsbetrieb Heidenheim.
- Auf die allgemein gehaltene Frage nach dem Interesse an einer Wertstofftonne zeigt sich ein Drittel der Befragungsteilnehmer interessiert. Am liebsten würde man die Wertstofftonne für Elektrokleingeräte, Metalle, Plastik und Verpackungen nutzen.
- Fast alle Bürger nutzen den Abfallkalender, viele die Kundenzeitschrift und andere Informationsmaterialien. Das Internet wird als Informationsquelle von einem Drittel genannt. Der Anteil der Internetnutzer wird künftig sicher auch ohne zusätzliche Werbung weiter steigen, doch wäre es zu überlegen, inwieweit die Nutzung durch Anreize gesteigert werden kann, z.B. spezielle Internetanwendungen und –angebote.
- Generell liegt auch die Zufriedenheit mit allen abgefragten Informationsmedien auf einem guten Niveau.
- Diese gute Grundlage an Leistungen, in Kombination mit positiver Kommunikation, gilt es für den Kreisabfallwirtschaftsbetrieb Heidenheim zu halten und auszubauen.

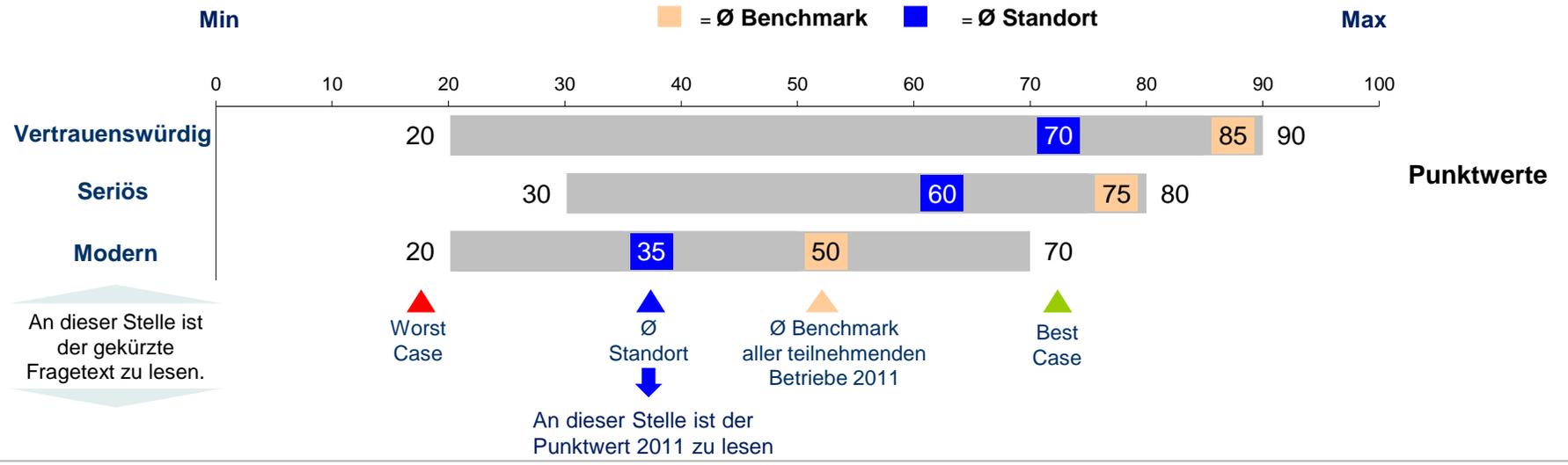
Ihre Ansprechpersonen

 Ute Kerber
Geschäftsführerin
 L·Q·M Marktforschung GmbH
Ritterstraße 16
 55131 Mainz
Tel.: 06131/97 212-16
Fax: 06131/97 212-10
E-Mail: ute.kerber@l-q-m.de

 Barbara Heinrich
Senior Research Consultant
 L·Q·M Marktforschung GmbH
Ritterstraße 16
 55131 Mainz
Tel.: 06131/97 212-15
Fax: 06131/97 212-10
E-Mail: barbara.heinrich@l-q-m.de

Anhang: Auswertung der Studie

Für die meisten Fragen wurden aus den 5er-Skalen Punktwerte berechnet, um die Lesbarkeit zu erleichtern.



Die Skalen der Befragung (Schulnotensystem von 1 – 5) wurden in Punktwerte umgerechnet. Beispielsweise wurde die Bewertung *Sehr zufrieden* (1) auf den Wert 100, *Eher unzufrieden* (4) und *Sehr unzufrieden* (5) auf den Wert 0 (etc.) umgerechnet. Die Berechnung der Punktwerte erleichtert die Lesbarkeit und Interpretation der Stärken und Schwächen.

Punktwert Zufriedenheitsskala	
Sehr zufrieden (1)	100
Eher zufrieden (2)	75
Teils/ teils(3)	50
Eher unzufrieden(4)	0
Sehr unzufrieden (5)	0

Punktwert Imagefragen-Skala	
Trifft voll zu (1)	100
Trifft eher zu (2)	75
Teils/ teils(3)	50
Trifft eher nicht zu (4)	0
Trifft gar nicht zu (5)	0

Punktwert Informationsleistungen-Skala	
Sehr gut informiert (1)	100
Eher gut informiert (2)	75
Teils/ teils(3)	50
Eher nicht gut informiert (4)	0
Gar nicht gut informiert (5)	0

Punktwert Absicht-Skala	
Ja, auf jeden Fall (1)	100
Ja , eher ja (2)	75
Teils/ teils (3)	50
Nein, eher nicht (4)	0
Nein, auf keinen Fall (5)	0