



KT-Drucks. Nr. 015/2015

Landratsamt Böblingen, Postfach 1640, 71006 Böblingen

Der Landrat

Werkleiter

Wolfgang Bagin
Telefon 07031-663 1564
Telefax 07031-663 91564
w.bagin@lrabb.de

23.02.2015

Bürgerbefragung zur Abfallwirtschaft im Landkreis Böblingen - Bericht Kundenfocus 2014 -

Anlage 1: Ausgangssituation

Anlage 2: Wahrnehmung des Abfallwirtschaftsbetriebes

Anlage 3: Zufriedenheit mit den Leistungen des Abfallwirtschaftsbetriebes

Anlage 4: Handlungsrelevanz

I. Vorlage an den

Umwelt- und Verkehrsausschuss
zur Kenntnisnahme

09.03.2015
öffentlich

II. Bericht

I. Anlass und Hintergrund für die Bürgerbefragung

Aufgrund der beim Abfallwirtschaftsbetrieb in den vergangenen beiden Jahren umgesetzten Geschäftsprozessoptimierungen, insbesondere der Einrichtung des Bereichs „Kundeninformation und Service“ als zentrale Anlaufstelle für alle Bürgerinnen und Bürger, wurde im September 2014 die Fa. L · Q · M Marktforschung GmbH, Mainz mit der Durchführung einer Befragung der Bürgerinnen und Bürger zur Zufriedenheit mit der Abfallwirtschaft und dem Leistungsbedarf beauftragt (**KundenFocus Bürger**). An diesem Kundenfocus

ben bundesweit mehrere VKU-Unternehmen teilgenommen. Die Firma L·Q·M ermittelt mit den Befragungen seit Jahren regelmäßig die Zufriedenheit, den Leistungsbedarf und die Loyalität der Kundengruppen „Wohnungswirtschaft“, „Gewerbe“ und „Bürger“.

Das Leben der Bürgerinnen und Bürger in einem sauberen Wohnumfeld und die Zufriedenheit mit der Abfallentsorgung sind Faktoren, die die Lebensqualität maßgeblich beeinflussen. Neben der Stadtreinigung haben auch die kommunalen Entsorgungsbetriebe hierfür eine herausragende Bedeutung. **Der Abfallwirtschaftsbetrieb steht vor der Herausforderung, trotz Ressourcenreduzierung den steigenden Anforderungen und Ansprüchen an die Leistungen der Abfall- und Wertstoffentsorgung gerecht zu werden und damit seinen Standard zu sichern und zu entwickeln.**

Zwar lässt sich die objektive Leistung eines kommunalen Entsorgers an Kennzahlen leicht messen (z.B. Anzahl der Reklamationen im Verhältnis zu den Behälterleerungen). Entscheidend für den Erfolg der Leistungen des Abfallwirtschaftsbetriebes sind allerdings neben der objektiven Leistung vor allem sein **Image** und seine **Wahrnehmung in der Öffentlichkeit**. Die Bürgermeinung findet ihren Niederschlag in der Presse und der Kommunalpolitik und ist damit entscheidend für seinen Handlungsspielraum. Möglichst gut auf die Bedürfnisse der unterschiedlichen Kunden einzugehen, stärkt die Position des kommunalen Entsorgers.

II. Ausgangssituation: Zielgruppe Bürger

Die **Akzeptanz** bei den Bürgern und ihre **Mitwirkungsbereitschaft** bilden die Basis für erfolgreiche Maßnahmen in der Abfallentsorgung. So ist beispielsweise für eine Erhöhung der Wertstoffmengen die aktive Mitwirkung der Bürgerinnen und Bürger erforderlich, dies setzt voraus, dass das System der Wertstoffeffassung verstanden und das Trennverhalten danach ausgerichtet wird. Bürger- und Kundenorientierung durch Aufbau eines positiven Images des AWB und optimalen Umgang mit eingehenden Beschwerden erhöht die Akzeptanz und damit auch den Handlungsspielraum.

Die Ergebnisse einer Befragung zur Zufriedenheit mit der Bürger- und Kundenorientierung des Abfallwirtschaftsbetriebes **unterstützen dabei die Kommunikationsstrategie des Betriebs und liefern Informationen für eine optimale Ausrichtung der Leistungen.**

III. KundenFocus Bürger: Methode

Die repräsentative Bürgerbefragung umfasste die Themen „**Bekanntheit und Image des AWB**“, die „**Globalzufriedenheit mit dem Betrieb**“ sowie die „**Zufriedenheit mit Entsorgung, Abfuhr, Service und Informationsleistungen**“. Das **Benchmarking** mit anderen am KundenFocus teilnehmenden Kommunen (z.B. Abfallwirtschaftsbetriebe Berlin, Köln, Mannheim, Wirtschaftsbetriebe Duisburg, Zweckverband Abfallwirtschaft Hannover, Landkreis Würzburg, Rhein-Sieg-Kreis) **liefert Vergleichswerte für die Interpretation und Einordnung der Ergebnisse im Landkreis Böblingen.**

Die Bürgerbefragung basierte auf einer standardisierten telefonischen Befragung der Einwohnerinnen und Einwohner ab 18 Jahre im Landkreis Böblingen. Befragt wurden insgesamt 800 Personen im Zeitraum 15.09. bis 22.09.2014. Die durchschnittliche Interviewdauer betrug ca. 10 Minuten. Der Fragebogeninhalt bestand aus 16 geschlossenen Fragen, 2 offenen Fragen und 6 Fragen zur Demographie.

Die Ergebnisse der Zufriedenheitsskalen wurden dabei in Punktwerte von 0 bis 100 umgerechnet (sehr zufrieden: 100 Punkte, teils/teils 50 Punkte, eher/sehr unzufrieden 0 Punkte).

IV. Ergebnisse der Befragung

1. **Auswertung der Studie:** Folie 6 (**Anlage 1**)
2. **Wahrnehmung** des Abfallwirtschaftsbetriebs: Folien 7, 8, 10 (**Anlage 2**)
3. **Zufriedenheit** mit den Entsorgungsleistungen: Folien 11, 12, 13, 15, 18, 19, 21 (**Anlage 3**)
4. **Handlungsrelevanz:** Folien 22, 23 (**Anlage 4**)

V. Zusammenfassung

- Die meisten Bürgerinnen und Bürger im Landkreis Böblingen kennen und schätzen den Abfallwirtschaftsbetrieb. **Die Gesamtzufriedenheit entspricht dem kommunalen Benchmark.**
- Das Image des AWB wird im kommunalen Vergleich differenziert beurteilt: Die Bewertung des Betriebs als „vertrauenswürdig“ und „sympathisch“ entspricht dem Benchmark, die Einschätzung als „zuverlässig“ ist sogar häufiger anzutreffen als in anderen Kommunen. Etwas zurückhaltender wird aber die Kunden- und Umweltorientierung des Betriebs wahrgenommen.
- Im kommunalen Vergleich wird die **Entsorgung des Hausmülls** besonders positiv gesehen, keiner der Befragten ist hiermit unzufrieden. Kritischer zeigt man sich gegenüber der Entsorgung von Alttextilien sowie von Baum- und Heckenschnitt, auch wird die Entsorgung von Glas und auf den Wertstoffhöfen unterdurchschnittlich bewertet.
- Hinsichtlich der Wertstoffhöfe kritisiert man dabei insbesondere die als zeitraubend empfundenen Abläufe sowie den Umgangston einzelner Mitarbeiter.
- Die Zufriedenheit mit den Entsorgungsmöglichkeiten von Bioabfall und Papier entspricht auf gutem Niveau den jeweiligen Benchmarkwerten.

- Die Zufriedenheit mit der Abfuhr liegt im Mittel der kommunalen Benchmarkwerte. Fast einstimmig gelobt wird die Pünktlichkeit der Abfuhr, das Erscheinungsbild der Müllwerker und auch der Fahrzeuge entspricht fast immer den Erwartungen. Kritik wird von manchen an der Sauberkeit nach der Abfuhr und der vollständigen Entleerung der Tonne geäußert
- Die Zufriedenheit mit dem Telefonkontakt entspricht dem kommunalen Vergleichswert. Gelobt werden insbesondere die Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter; die **telefonische Erreichbarkeit** wird etwas schlechter bewertet. Die Zufriedenheit mit der Behandlung der Reklamation oder Beratungsanfrage ist überdurchschnittlich hoch.
- Die Zufriedenheit mit dem Internetangebot ist recht hoch.
- Als Ansatzpunkte zu einer weiteren Verbesserung der sich bereits schon jetzt auf einem guten Niveau befindlichen Wahrnehmung des AWB zeigen sich:
 - Verbesserung der Entsorgungsabläufe auf den Wertstoffhöfen
 - Schulung der Mitarbeiter
 - Werbung für die Wertstofftonne zur bequemeren Wertstoffentsorgung
 - Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit



Roland Bernhard



Wolfgang Bagin