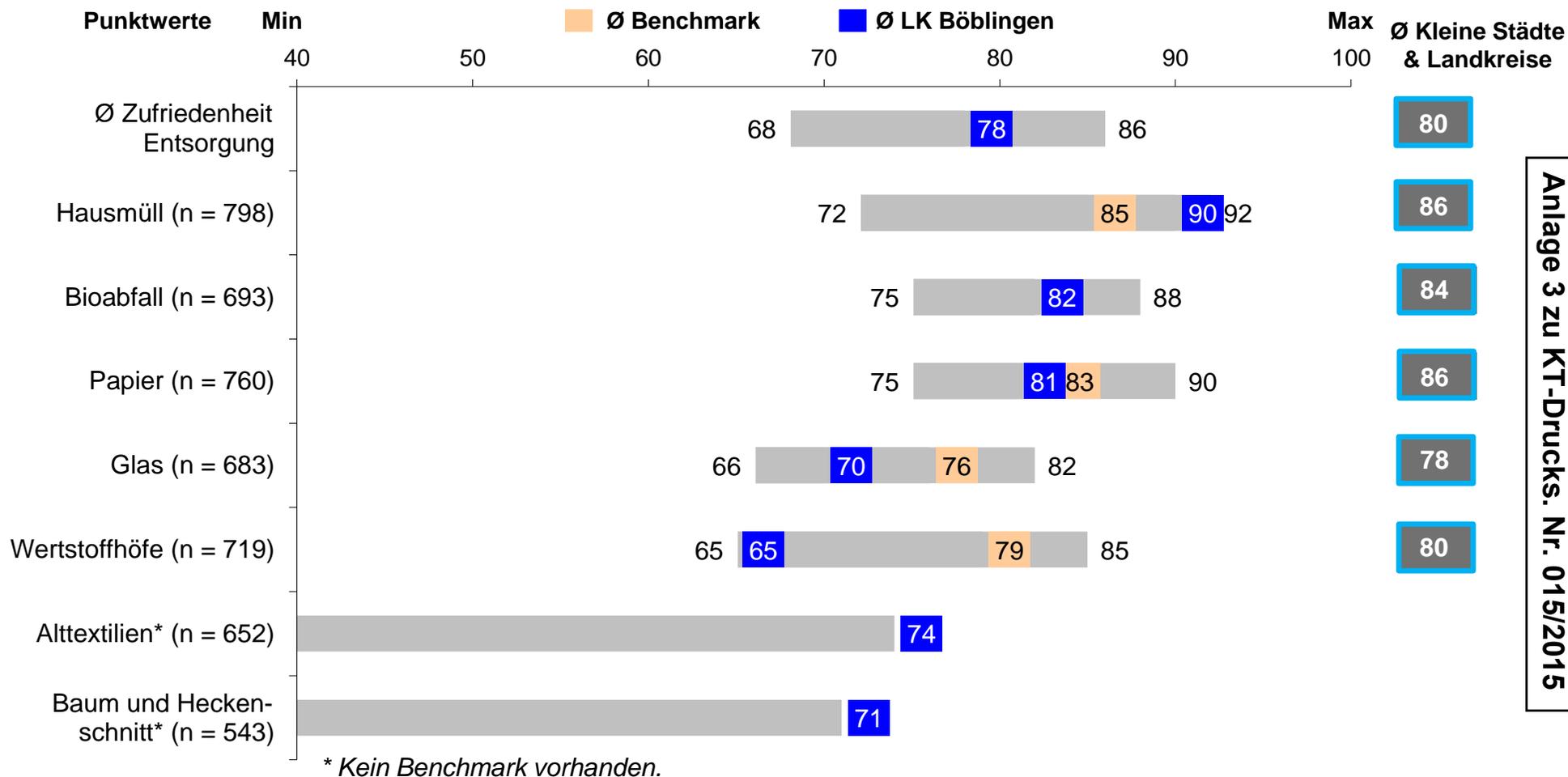


### 3. Zufriedenheit im Detail: Entsorgungsleistungen (I)

Im kommunalen Vergleich wird die Entsorgung des Hausmülls besonders positiv bewertet, während die Entsorgung von Glas und auf den Wertstoffhöfen vergleichsweise kritischer beurteilt wird.

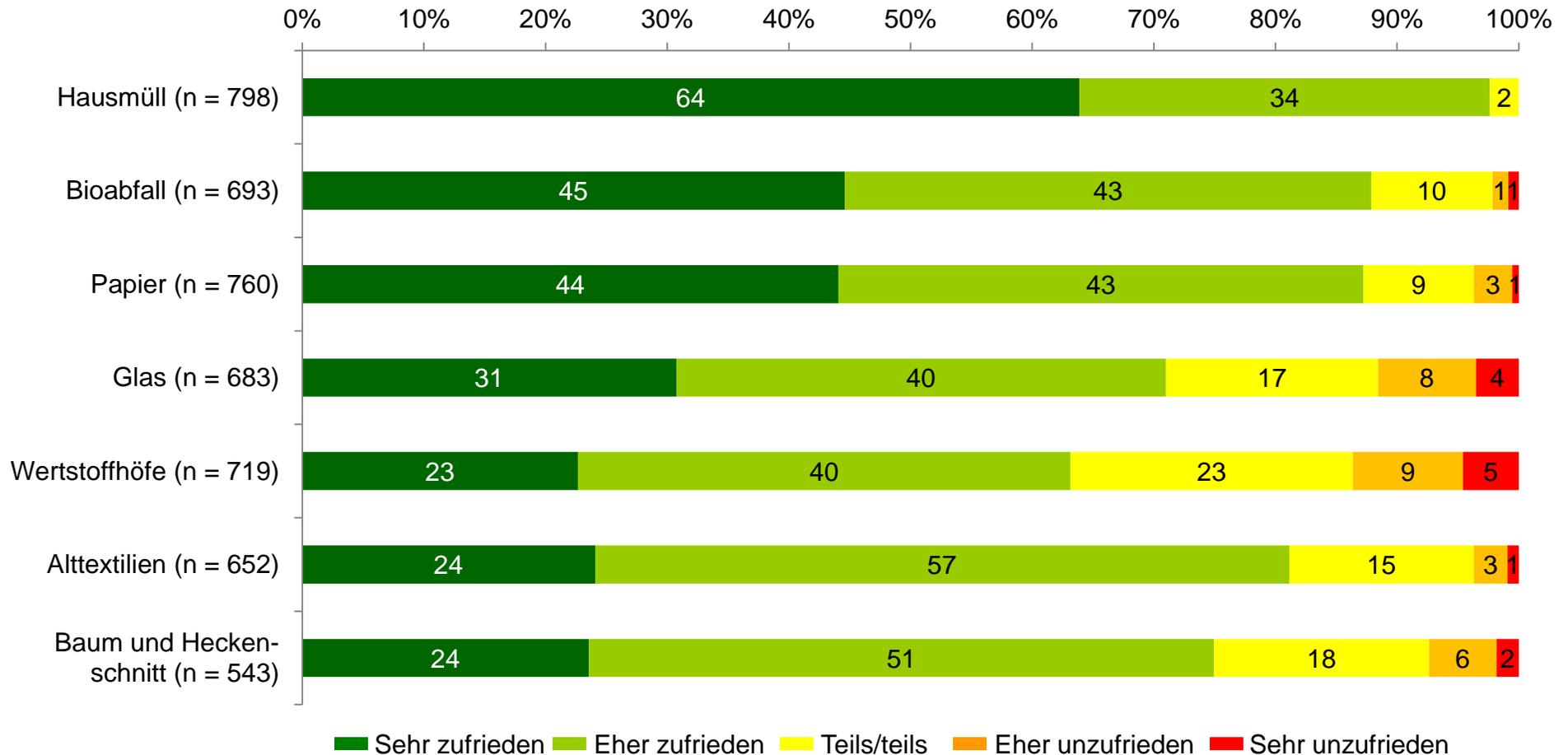


Anlage 3 zu KT-Drucks. Nr. 015/2015

Frage 4: „Lassen Sie uns jetzt über Ihre Zufriedenheit mit der Entsorgung sprechen. Wie zufrieden sind Sie mit...?“

### 3. Zufriedenheit im Detail: Entsorgungsleistungen (II)

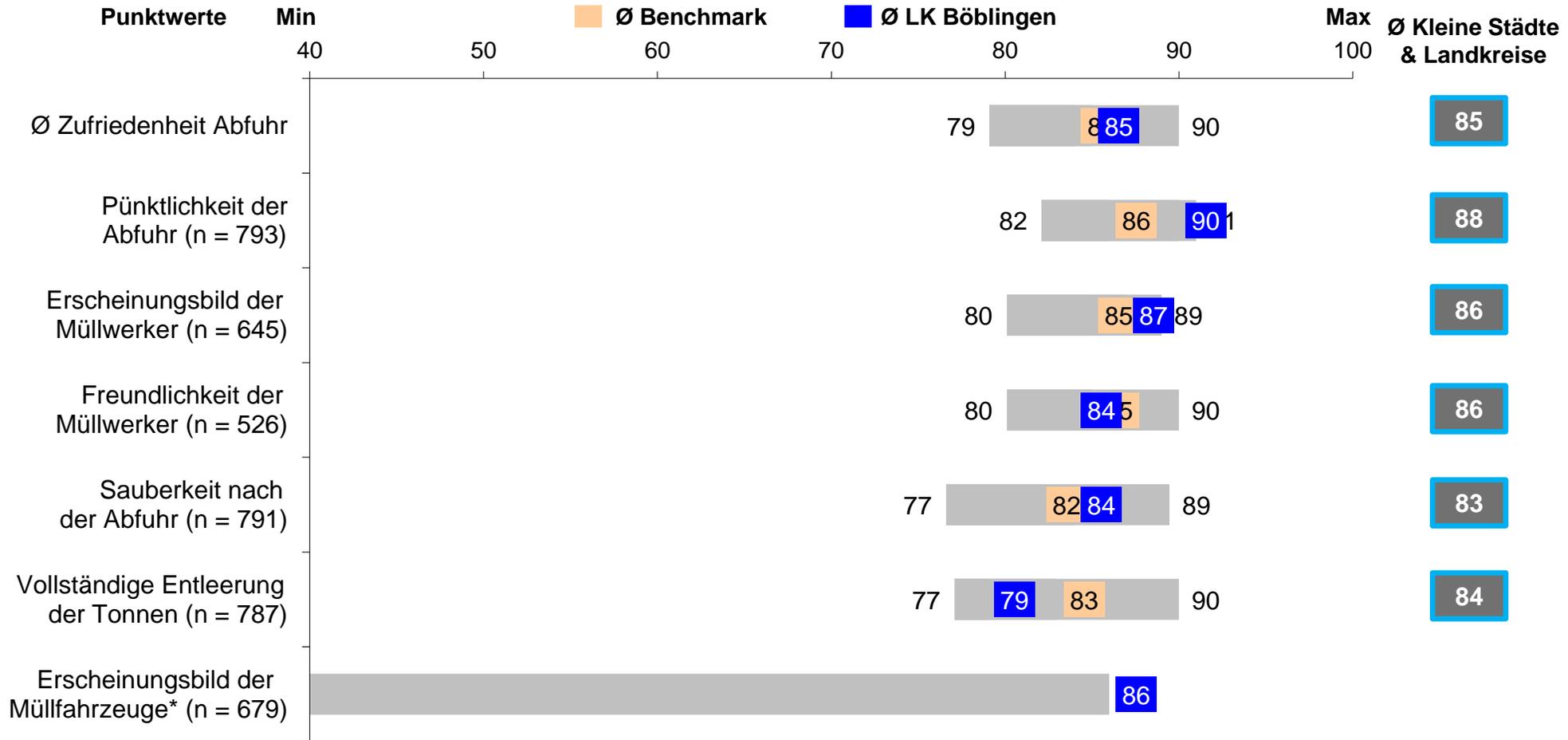
Am zufriedensten sind die Bürgerinnen und Bürger mit der Entsorgung von Hausmüll, Bioabfall und Papier. Die Entsorgung auf den Wertstoffhöfhöfen wird kritischer gesehen.



Frage 4: „Lassen Sie uns jetzt über Ihre Zufriedenheit mit der Entsorgung sprechen. Wie zufrieden sind Sie mit...?“

### 3. Zufriedenheit im Detail: Abfuhr (I)

Die Zufriedenheit mit der Abfuhr liegt im kommunalen Benchmark.

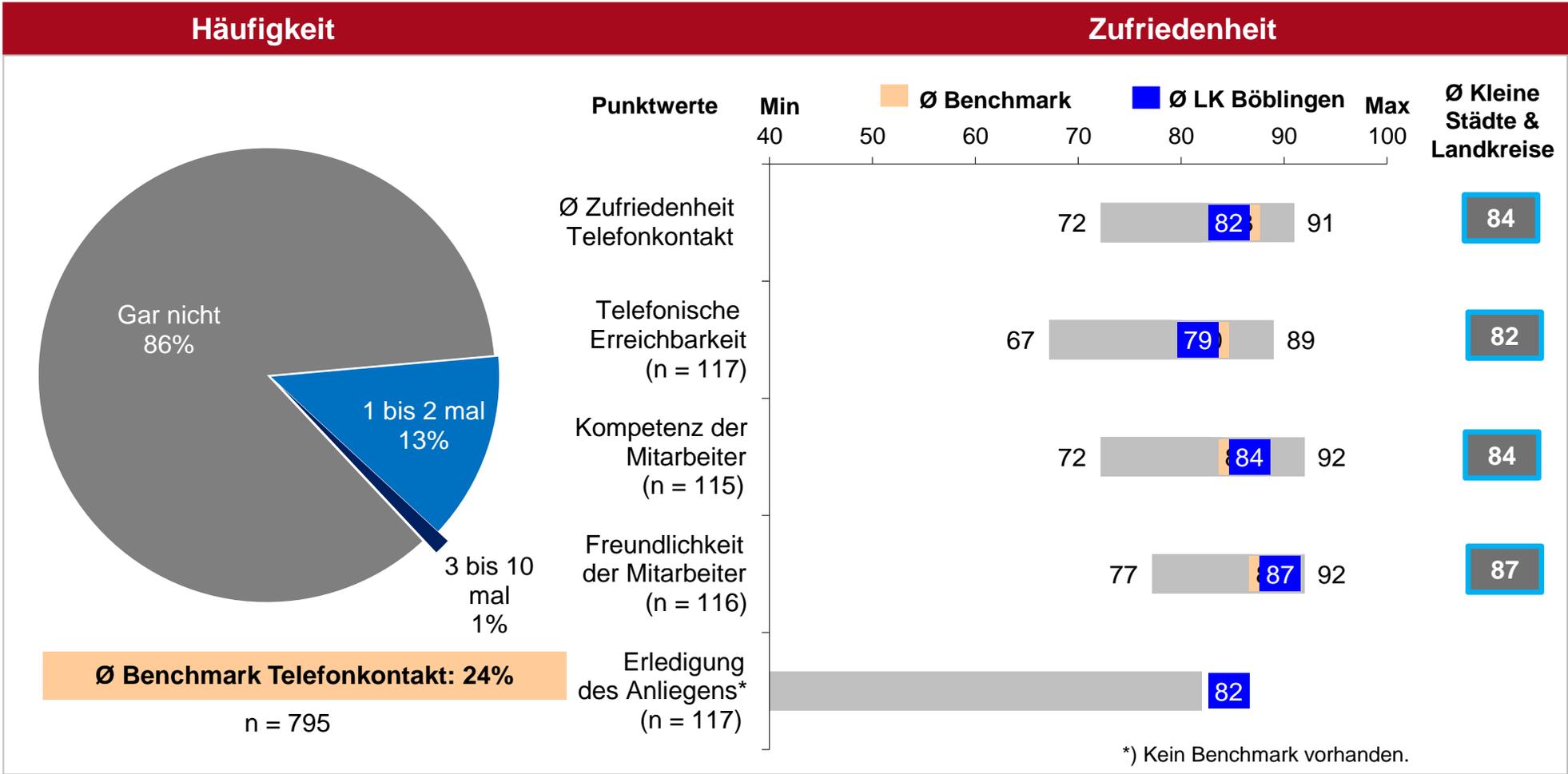


\*Kein Benchmark vorhanden.

Frage 5: „Und nun zur Müllabfuhr. Wie zufrieden sind Sie da mit...?“

### 3. Zufriedenheit im Detail: Telefonkontakt (I)

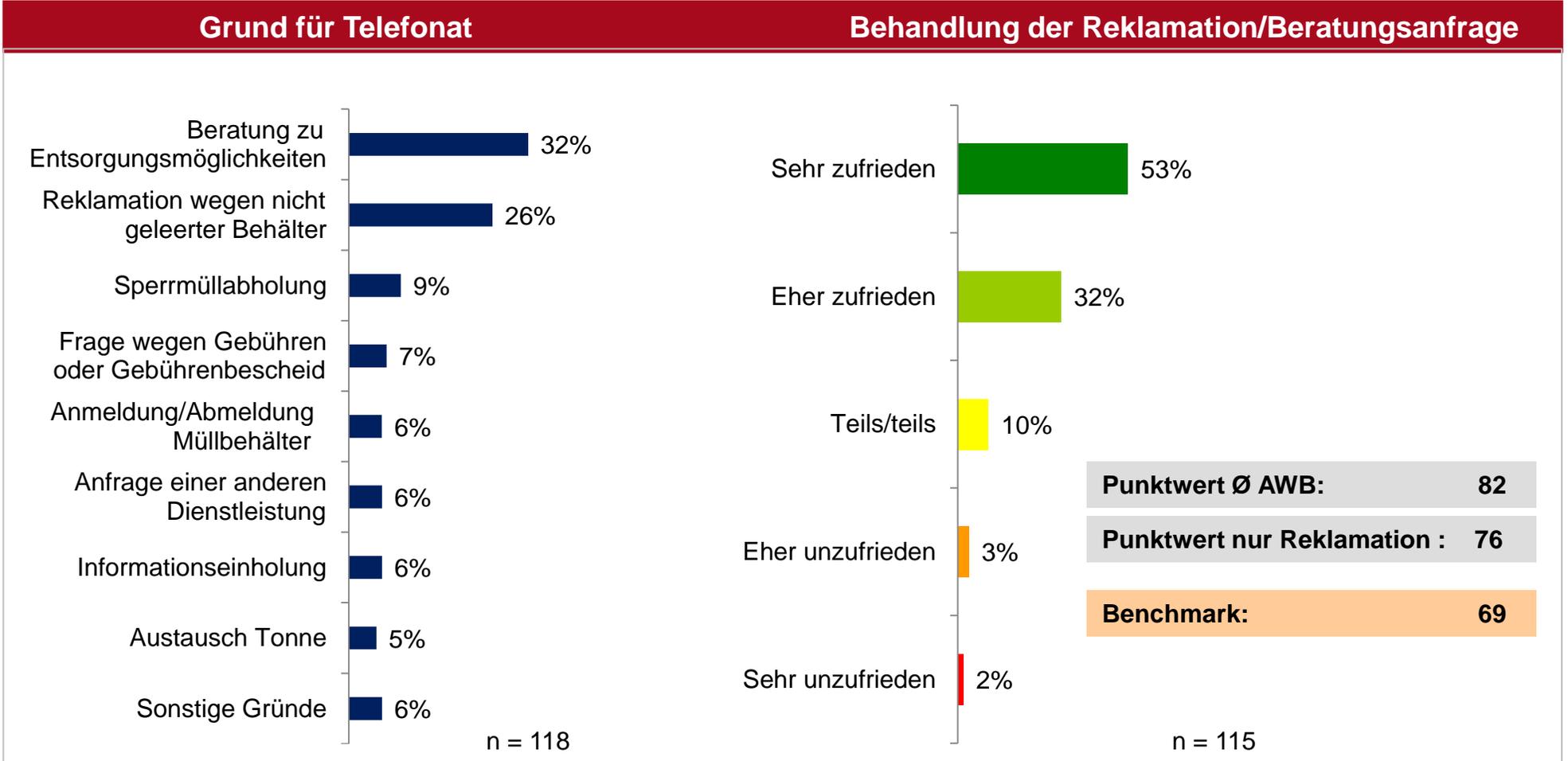
Nur ein Siebtel der Befragungsteilnehmer hat im letzten Jahr beim AWB angerufen, die Zufriedenheit mit dem Telefonkontakt entspricht dem kommunalen Benchmark.



Frage 6: „Wie oft haben Sie denn während der letzten 12 Monate ungefähr bei dem AWB angerufen?“  
 Frage 9: „Wenn Sie jetzt an Ihren letzten Anruf denken: Wie zufrieden waren Sie da mit ...?“

### 3. Zufriedenheit im Detail: Telefonkontakt (IV)

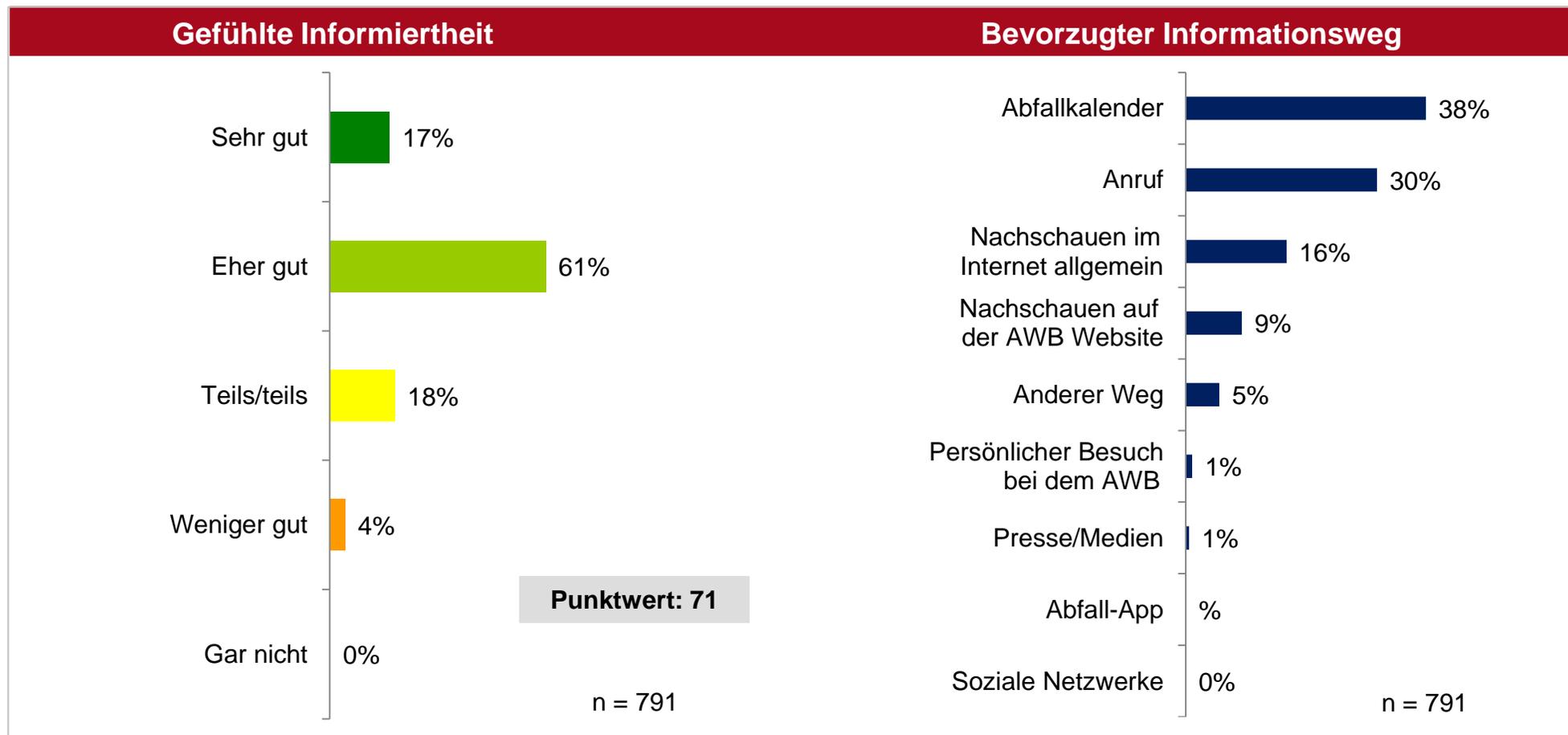
Als Grund des Telefonates werden vorwiegend Beratung und Reklamationen angegeben, die Zufriedenheit mit der Behandlung der Anfrage ist auch bei Reklamationen hoch.



Frage 10: „Wissen Sie noch, aus welchem Grund Sie im letzten Telefonat beim AWB angerufen haben?“[Mehrfachnennungen möglich]  
 Frage 11: „Wie zufrieden waren Sie mit der Behandlung der Reklamation/Beratungsanfrage?“

### 3. Zufriedenheit im Detail: Informationsleistungen

Insgesamt fühlen sich je vier von fünf Befragten über das Thema „Abfallentsorgung“ gut informiert, die beliebtesten Informationswege sind der Abfallkalender und ein Anruf beim AWB.

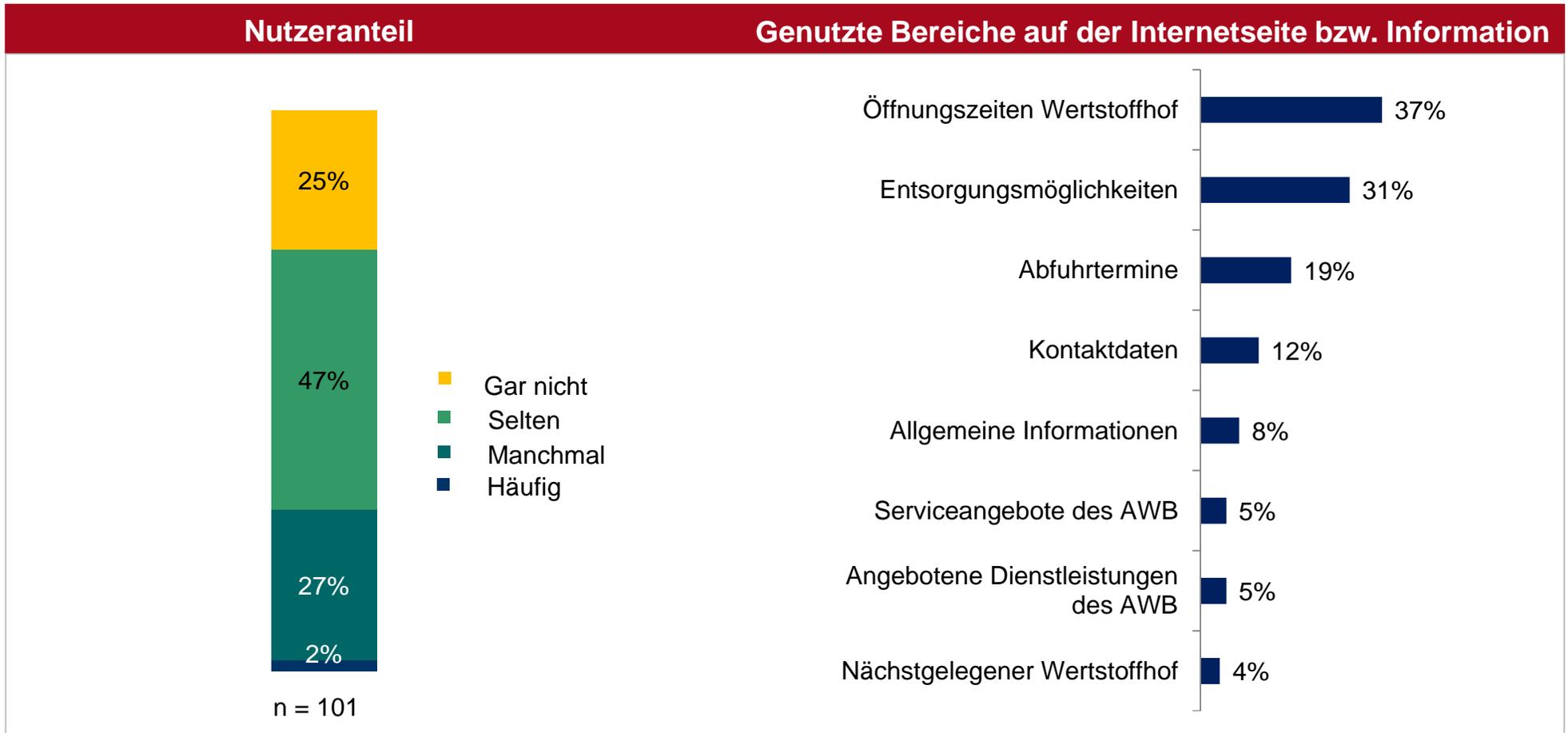


Frage 12: „Wie gut fühlen Sie sich über das Thema Abfallentsorgung im Landkreis Böblingen informiert?“

Frage 13: „Angenommen Sie möchten sich über die Entsorgungsmöglichkeiten informieren, z.B. Termine der Müllabfuhr, die Öffnungszeiten der Wertstoffhöfe oder Informationen darüber, welche Abfälle wo angenommen werden. Welchen Weg würden Sie dann überwiegend nutzen?“

## 4. Internetangebot: Nutzung von Informationen

Die Befragten, die das Internetangebot nutzen, informieren sich auf der Internetseite zumeist über die Öffnungszeiten der Wertstoffhöfe und Entsorgungsmöglichkeiten.



Frage 15: „Nutzen Sie das Angebot des AWB im Internet?“

Frage 15a: „Wenn ja: Welchen Bereich nutzen Sie auf der Internetseite bzw. welche Informationen?“