



L · Q · M



AWB

Abfallwirtschaftsbetrieb des
Landkreises Fürstentfeldbruck



Repräsentative Bürgerbefragung zum
Abfallwirtschaftskonzept

Ergebnisbericht
für
den Abfallwirtschaftsbetrieb
des Landkreises Fürstentfeldbruck

Inhalt

1. Hintergrund	2
Inhalt & Zielsetzung; Teilnehmer & Auswertung; Benchmark; Zielgruppe & Methodik; Statistik.	
2. Wahrnehmung	8
Bekanntheit & Zufriedenheit; Image im Detail; Image im kommunalen Vergleich; Image im Methodenvergleich.	
3. Entsorgung	12
Zufriedenheit im Detail; Zufriedenheit im kommunalen Vergleich; Zufriedenheit im Methodenvergleich; Bioabfälle; Leichtverpackungen.	
4. Abfuhr	19
Zufriedenheit im Detail; Zufriedenheit im kommunalen Vergleich.	
5. Bringsystem	21
Kleine Wertstoffhöfe; Große Wertstoffhöfe; Große Wertstoffhöfe – Zufriedenheit im Detail; Große Wertstoffhöfe – Zufriedenheit im kommunalen Vergleich; Wunschöffnungszeiten.	
6. Service und Informationen	28
Kontakt; Zufriedenheit; Kontakt – Zufriedenheit im kommunalen Vergleich; Kontakt – Zufriedenheit im Methodenvergleich; Informationsangebote; Internetseiten; Informationswege.	
7. Umweltschutz	36
Einstellungen; Wege zu Abfallvermeidung; Wege zur Abfallvermeidung im Methodenvergleich.	
8. Ausblick	39
9. Zusammenfassung	43
Statistik	
Auswertung der Online-Befragung im Detail	

1. Hintergrund: Inhalt und Zielsetzung der Befragung

Der KUNDENFocus Bürger für den AWB Fürstentfeldbruck zeigt die Zufriedenheit mit dem AWB, seinen Entsorgungs- und Abfuhrleistungen sowie seinen Informations- und Serviceangeboten.

- Der KUNDENFocus Bürger wurde 2020 zum ersten Mal für den Abfallwirtschaftsbetrieb des Landkreises Fürstentfeldbruck durchgeführt. Ziel der Studie war die Erhebung einer belastbaren Informationsgrundlage über das Stimmungsbild in der Bevölkerung des Landkreises zu den Themen Abfallwirtschaft und Entsorgung.
- Zwei Studienmodule sichern die Validität der Ergebnisse:
 - **Die telefonische Befragung** einer repräsentativen Bevölkerungsstichprobe sicherte als Kernstück der Studie die Belastbarkeit der Untersuchung für Aussagen über die Gesamtheit der Bürgerinnen und Bürger im Landkreis Fürstentfeldbruck.
 - Eine ergänzende, frei zugängliche **Online-Befragung** stellte sicher, dass die Meinungen und Ansichten aller Bürgerinnen und Bürger mit Interesse an dem Themenkomplex Abfallwirtschaft und Entsorgung in die Auswertung mit einfließen können.
- Themen des KUNDENFocus Bürger für den AWB Fürstentfeldbruck sind:
 - Globalzufriedenheit und Image
 - Entsorgung und Abfuhr
 - Wertstoffhöfe
 - Service- und Informationsleistungen
 - Kontakt zum AWB
- Das Benchmarking der telefonisch-repräsentativ erhobenen Daten aus der L·Q·M-Datenbank des KUNDENFocus Bürger liefert zusätzlich kommunale Vergleichswerte anhand derer eine tiefere Interpretation und Einordnung der individuellen Ergebnisse des AWB möglich ist.

1. Hintergrund: Teilnehmer und 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 ein.

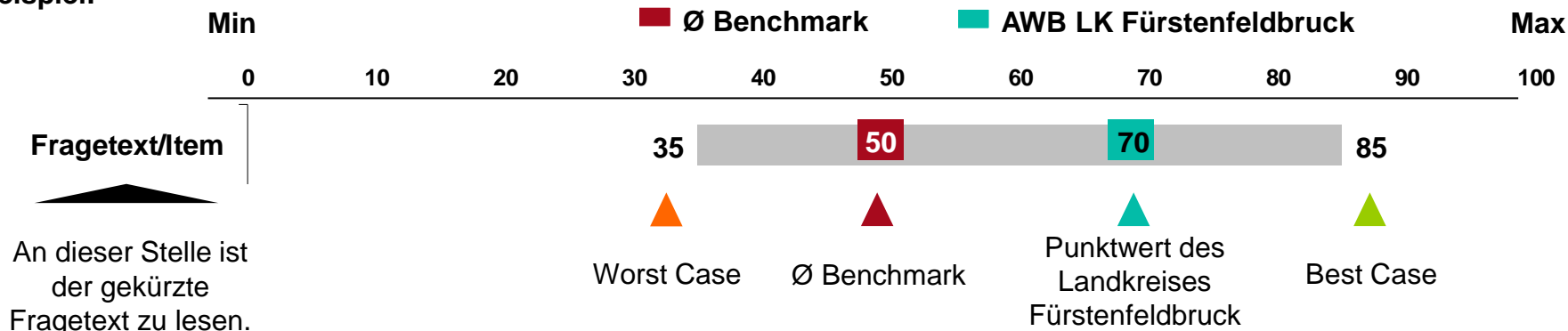


Berechnung – Beispiel:

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 35 Studien der Jahre 2017 bis 2020 ein.

Städte:

- Abfallentsorgungs- und Stadtreinigungsbetrieb der Stadt Chemnitz
- Abfallwirtschaftsbetriebe Köln (AWB)
- Abfallwirtschaft Mannheim
- Bad Lippspringe – Abfallentsorgungs- und Stadtreinigungsbetrieb Paderborn (ASP)
- Berliner Stadtreinigungsbetriebe (BSR)
- Betriebsamt Stadt Norderstedt
- bonnorange AöR
- EAD Darmstadt
- Entsorgungsbetriebe Lübeck
- ESO Offenbacher Dienstleistungsgesellschaft
- Gesellschaft für Stadtreinigung und Abfallwirtschaft Krefeld (GSAK)
- Ingolstädter Kommunalbetriebe AöR (INKB)
- Stadtbildpflege Kaiserslautern
- Stadtreinigung Hamburg (SRH)
- Technische Betriebe Wilhelmshaven (TBW)
- Technisches Betriebszentrum Flensburg (TBZ)
- Wirtschaftsbetriebe Duisburg (WB)
- Zweckverband Abfallwirtschaft Celle

Landkreise:

- Abfallwirtschaftsbetrieb des Landkreises Böblingen
- Abfallwirtschaftsbetrieb Landkreis Calw (AWG)
- Abfallwirtschaftsbetrieb des Landkreises Fürstentfeldbruck (AWB)
- Abfallwirtschaftsbetrieb Landkreis Grafschaft Bentheim
- Abfallwirtschaftsgesellschaft Landkreis Vechta
- Abfallwirtschaft Landkreis Schaumburg (AWS)
- Abfallwirtschaftsverband Starnberg (AWISTA)
- Abfallwirtschaft Unterallgäu
- Anhalt-Bitterfelder Kreiswerke GmbH (ABIKW)
- Kommunale Abfallwirtschaft Landkreis Aichach-Friedberg
- Kommunale Abfallwirtschaft Landratsamt Ostallgäu
- Kreiswerke Weimarer Land
- RSAG AöR
- Team Orange – Landkreis Würzburg
- Zweckverband Abfallwirtschaft Donau-Wald (AWG)
- Zweckverband Abfallwirtschaft Region Hannover (aha)
- Zweckverband für Abfallwirtschaft Kempten (ZAK)



1. Hintergrund: Zielgruppe und Methodik

Die Bürgerbefragung basiert auf einer standardisierten telefonischen Befragung einer repräsentativen Bevölkerungsstichprobe.

Zielgruppe



- Einwohnerinnen und Einwohner aus dem Landkreis Fürstentfeldbruck

Telefonbefragung

- Repräsentative Zufallsauswahl mit Quotierung nach amtlichen Bevölkerungsstatistiken
- Stichprobe n = 1.000

Online-Befragung

- Offene Online-Befragung
- Stichprobe n = 1.238
- Löschung von Mehrfachteilnahmen

Methodik



- Telefonbefragung (CATI = Computer Assisted Telephone Interviewing)
- Durchschnittliche Interviewdauer: ca. 15 Minuten
- Befragungszeitraum: 07.09.2020 – 26.09.2020

- Online-Befragung, die offen für jeden zugänglich war
- Durchschnittliche Umfragedauer: ca. 13 Minuten
- Befragungszeitraum: 07.09.2020 – 26.09.2020

Interviews

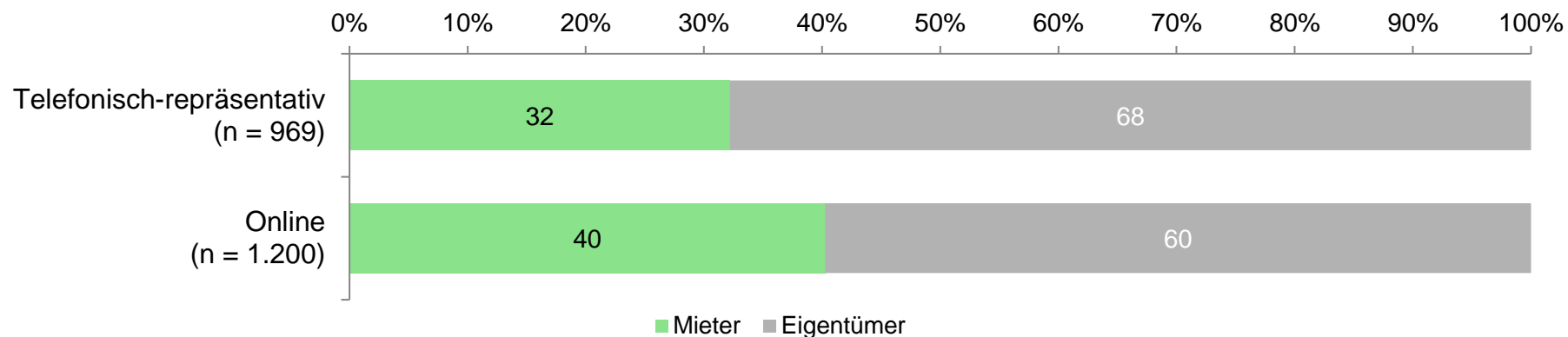
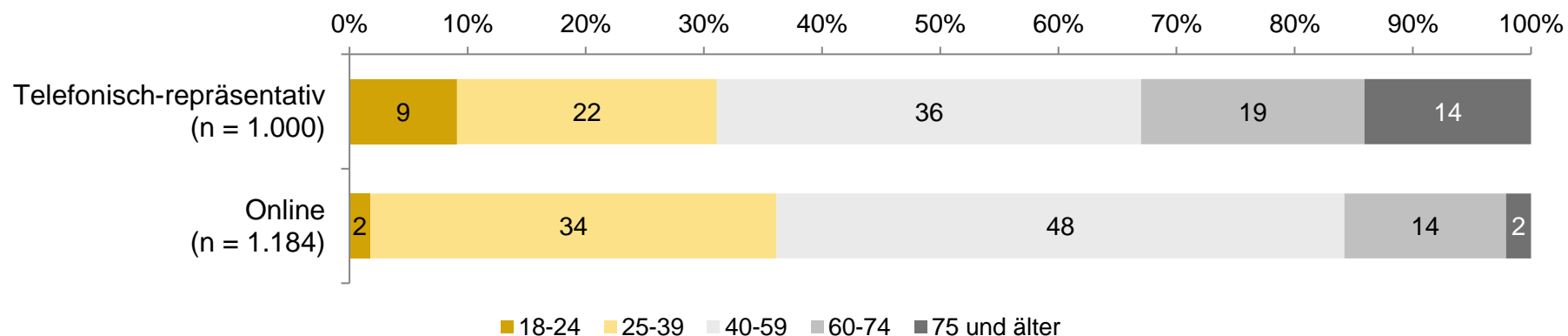


- Fragebogeninhalt:
 - 24 geschlossene Fragen
 - 5 offene Fragen
 - 7 Fragen zur Demographie

- Fragebogeninhalt:
 - 20 geschlossene Fragen
 - 3 offene Fragen
 - 7 Fragen zur Demographie

1. Hintergrund: Statistik

Die repräsentative Telefonbefragung entspricht der Demographie im Landkreis, während die Altersgruppen von 25 bis unter 60 Jahren in der Online-Befragung überrepräsentiert sind.



S7: Für die statistische Auswertung ist es wichtig, zu welcher Altersgruppe Sie gehören. Ist das die Gruppe von...?

S2: Wohnen Sie gegenwärtig zur Miete oder sind Sie Eigentümer?

Ergebnisse der Telefonbefragung





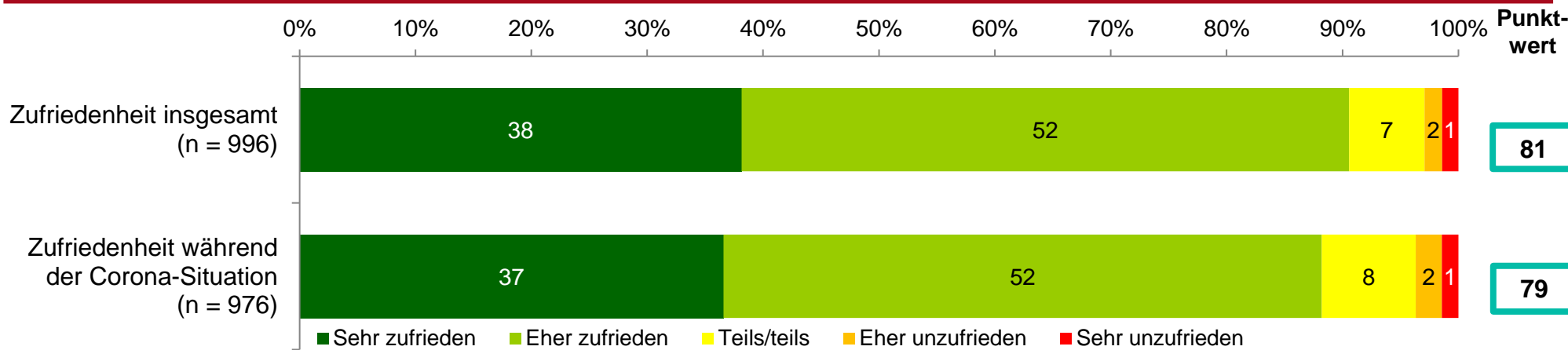
2. Wahrnehmung: Bekanntheit & Zufriedenheit

Der AWB ist praktisch der gesamten Bevölkerung bekannt. 38% sind mit dem Abfallwirtschaftsbetrieb „sehr zufrieden“, weitere 52% sind „eher zufrieden“. Nur eine Minderheit, weniger als 5%, sind ausdrücklich unzufrieden.

Bekanntheit



Zufriedenheit



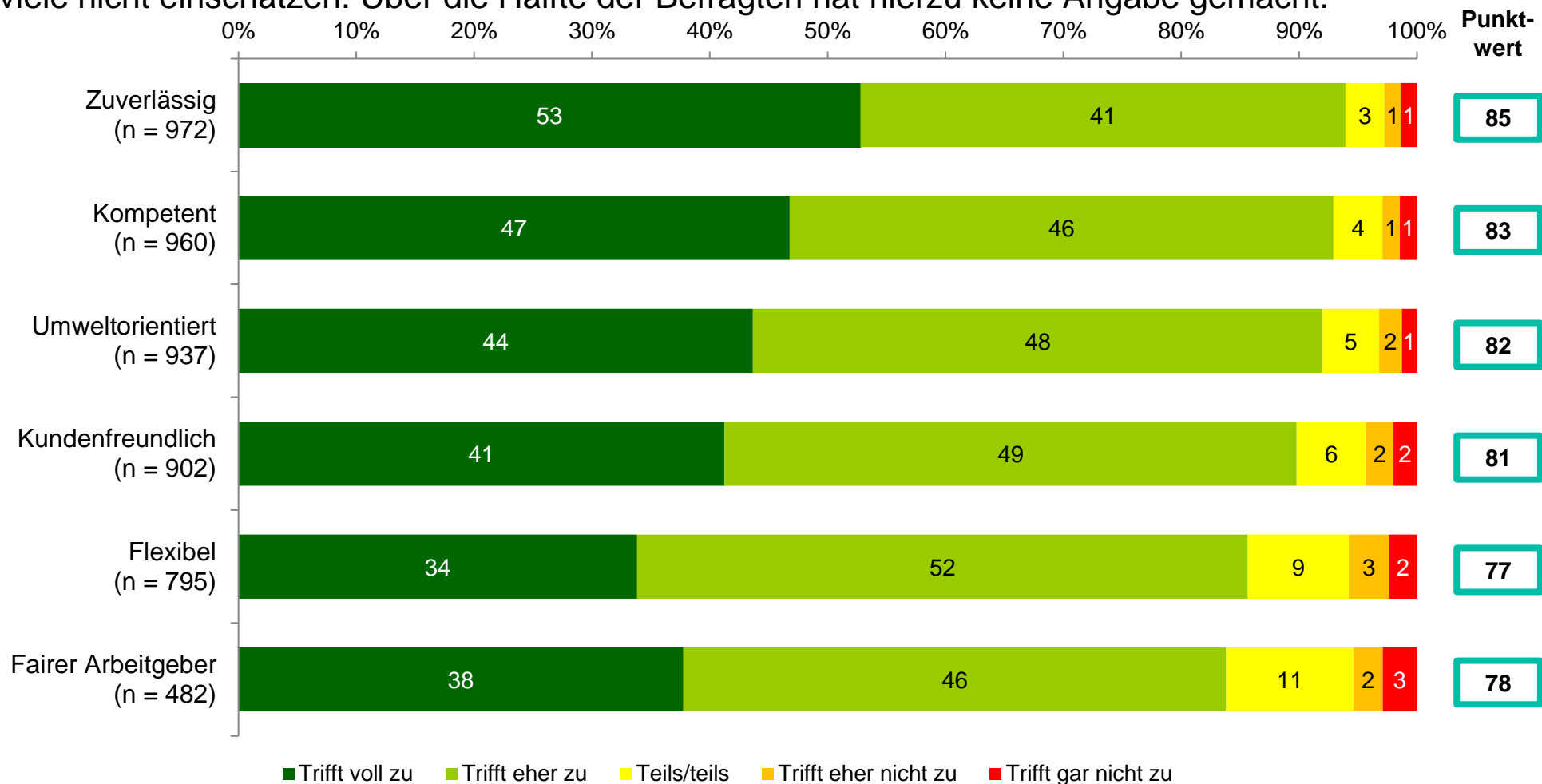
Frage 1: Ist Ihnen der AWB, also der Abfallwirtschaftsbetrieb des Landkreises Fürstentfeldbruck, ein Begriff?
 Frage 2: Wie zufrieden sind Sie denn mit dem AWB insgesamt?
 Frage 4: Die Corona-Situation hat sich ja auf die gesamte Bevölkerung und auf alle Unternehmen ausgewirkt. Wie zufrieden sind Sie damit, wie der AWB in dieser Zeit seine Arbeit gemacht hat?

Telefonbefragung



2. Wahrnehmung: Image im Detail

Der AWB des Landkreises Fürstentfeldbruck wird insbesondere als „zuverlässig“ und „kompetent“ empfunden, etwas seltener als „flexibel“. Ob der AWB ein fairer Arbeitgeber ist, möchten bzw. können viele nicht einschätzen. Über die Hälfte der Befragten hat hierzu keine Angabe gemacht.



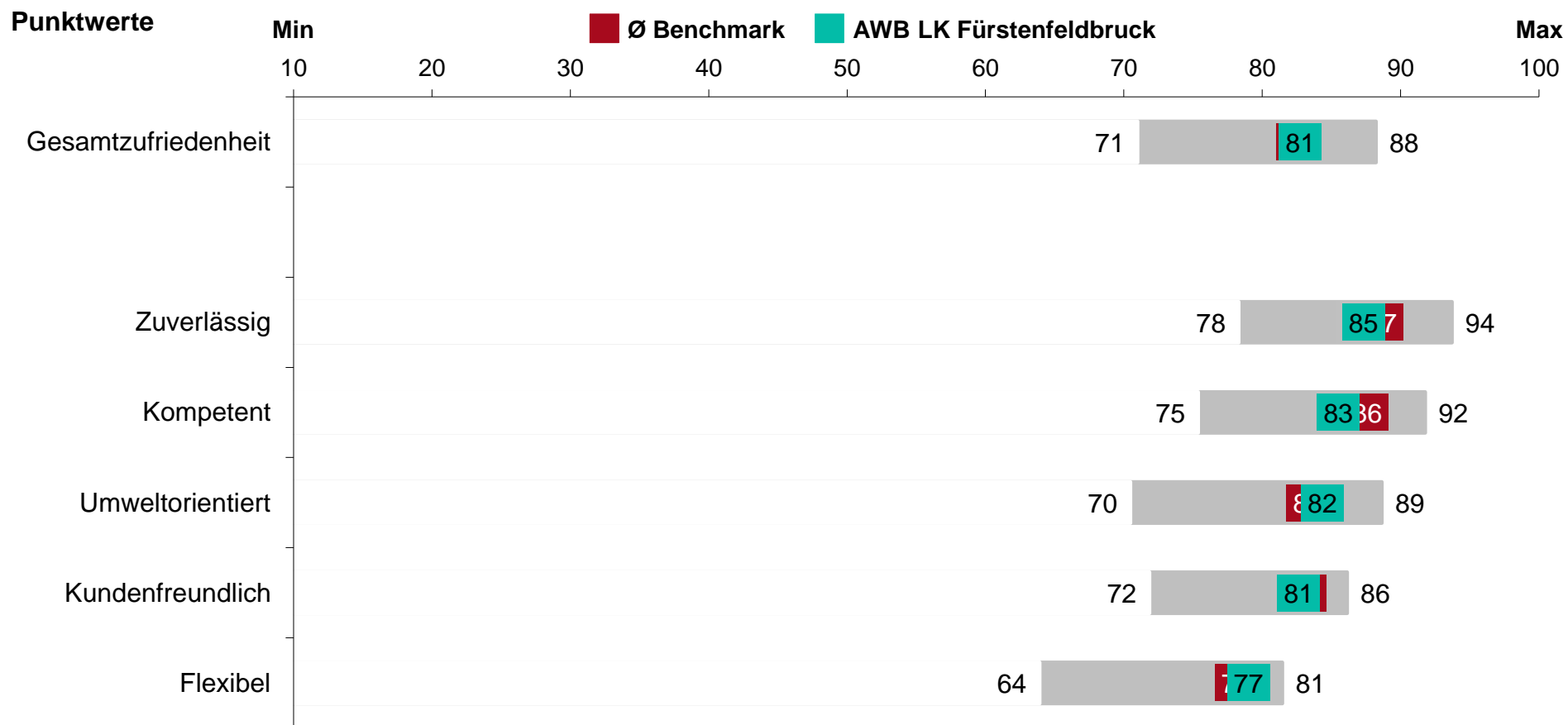
Frage 3: Ich lese Ihnen jetzt einige Eigenschaften vor. Bitte sagen Sie mir zu jeder Eigenschaft, inwieweit sie auf den AWB zutrifft.

Telefonbefragung



2. Wahrnehmung: Image im kommunalen Vergleich

Die Globalzufriedenheit mit dem AWB des Landkreises Fürstentfeldbruck und das Image des Betriebs entsprechen fast exakt dem kommunalen Benchmark der bundesweiten Vergleichsbetriebe.



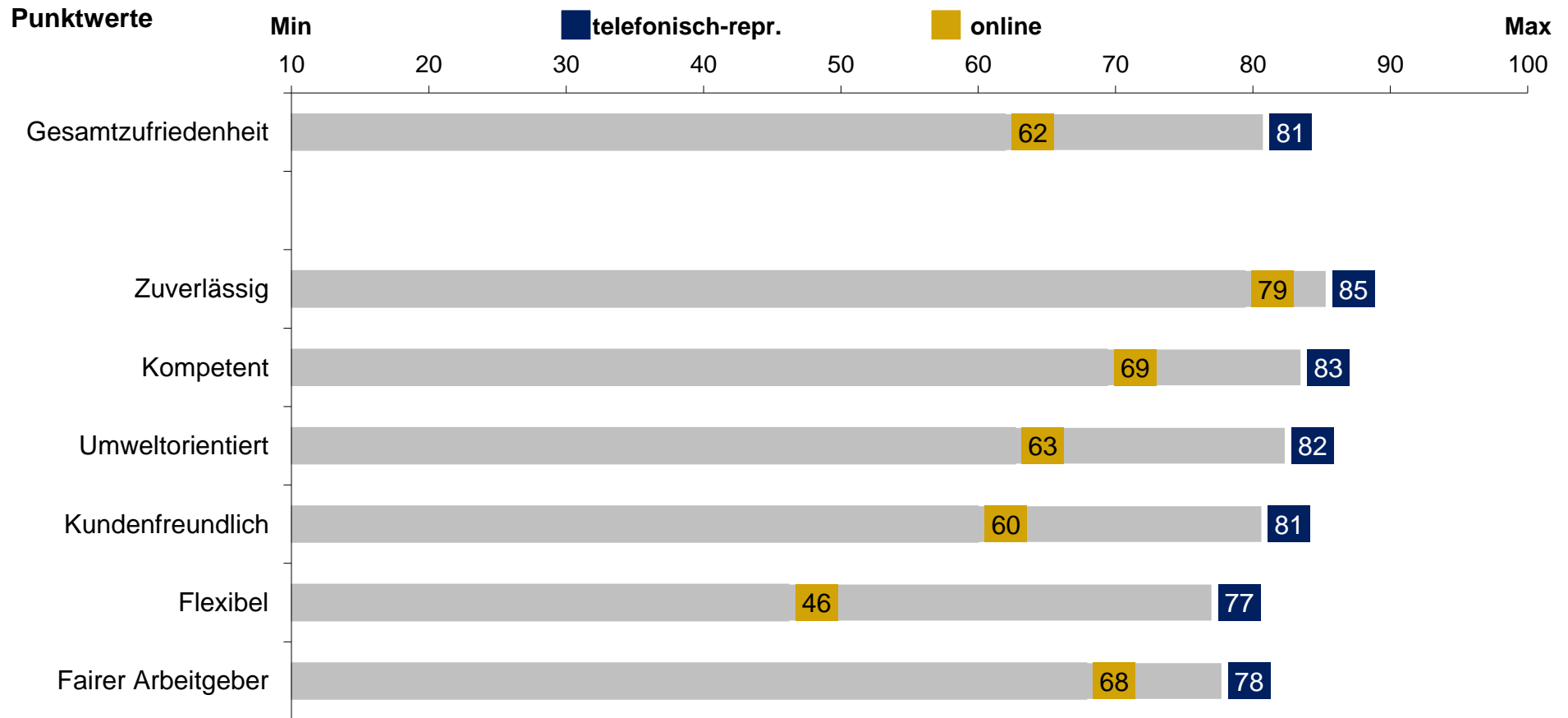
Frage 2: Wie zufrieden sind Sie denn mit dem AWB insgesamt?

Frage 3: Ich lese Ihnen jetzt einige Eigenschaften vor. Bitte sagen Sie mir zu jeder Eigenschaft, inwieweit sie auf den AWB zutrifft.

Telefonbefragung

2. Wahrnehmung: Image im Methodenvergleich

Die Bevölkerung als Ganzes, deren Meinung durch die telefonisch-repräsentative Befragung erhoben wurde, ist deutlich zufriedener mit dem AWB als die Teilnehmerinnen und Teilnehmer an der Online-Befragung, die selbst aktiv wurden, um ihre Meinung abzugeben.



Frage 2: Wie zufrieden sind Sie denn mit dem AWB insgesamt?

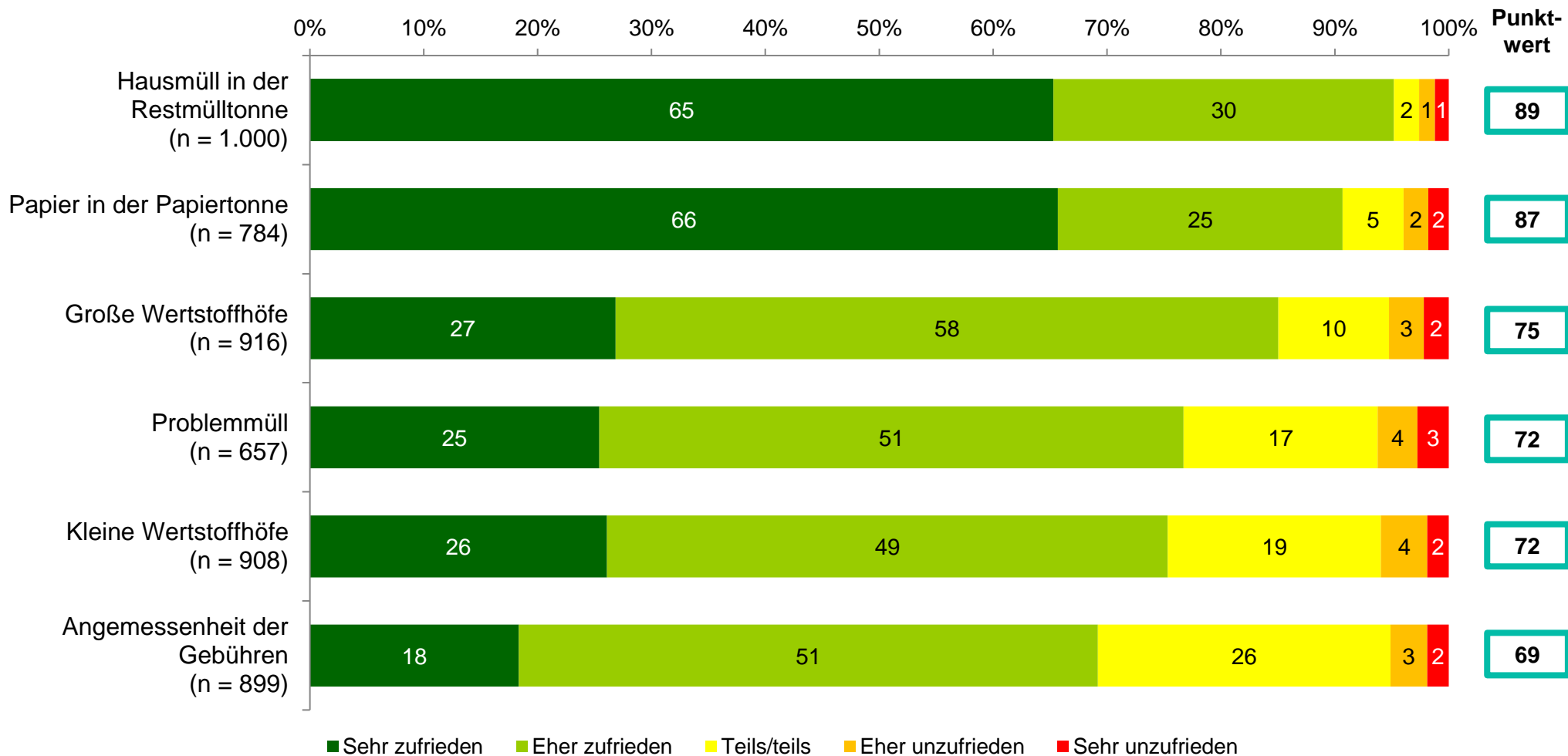
Frage 3: Ich lese Ihnen jetzt einige Eigenschaften vor. Bitte sagen Sie mir zu jeder Eigenschaft, inwieweit sie auf den AWB zutrifft.

Frage 3 (online): Welche der folgenden Eigenschaften treffen auf den AWB Ihrer Meinung nach zu?

3. Entsorgung: Zufriedenheit im Detail



Die Entsorgung mittels der Restmüll- und der Papiertonne wird herausragend bewertet, je zwei Drittel sind damit „sehr zufrieden“. Auch mit den Wertstoffhöfen ist die Mehrheit zwar zufrieden, aber deutlich weniger enthusiastisch.



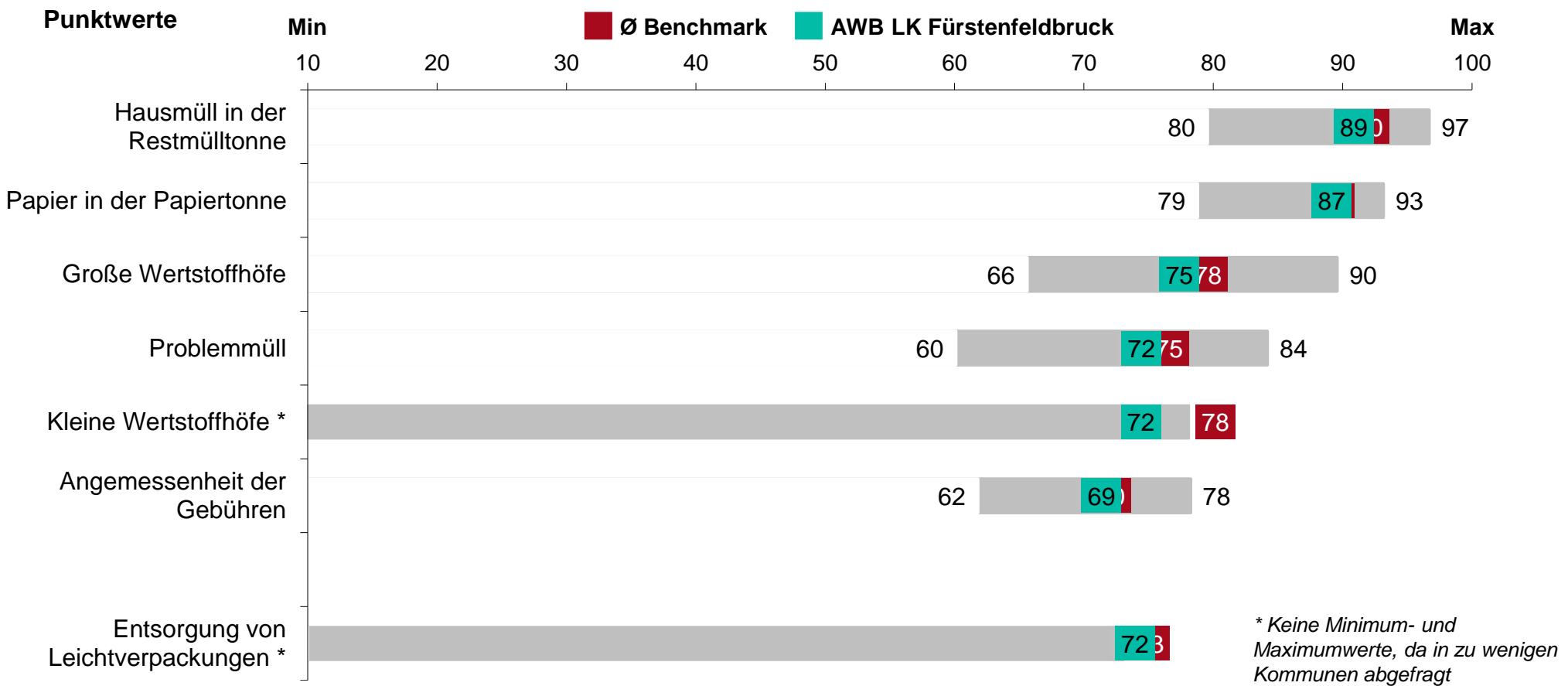
Frage 5: Lassen Sie uns jetzt über Ihre Zufriedenheit speziell mit der Entsorgung sprechen. Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Telefonbefragung



3. Entsorgung: Zufriedenheit im kommunalen Vergleich

Auch hinsichtlich der Entsorgung werden die kommunalen Durchschnittswerte erreicht.



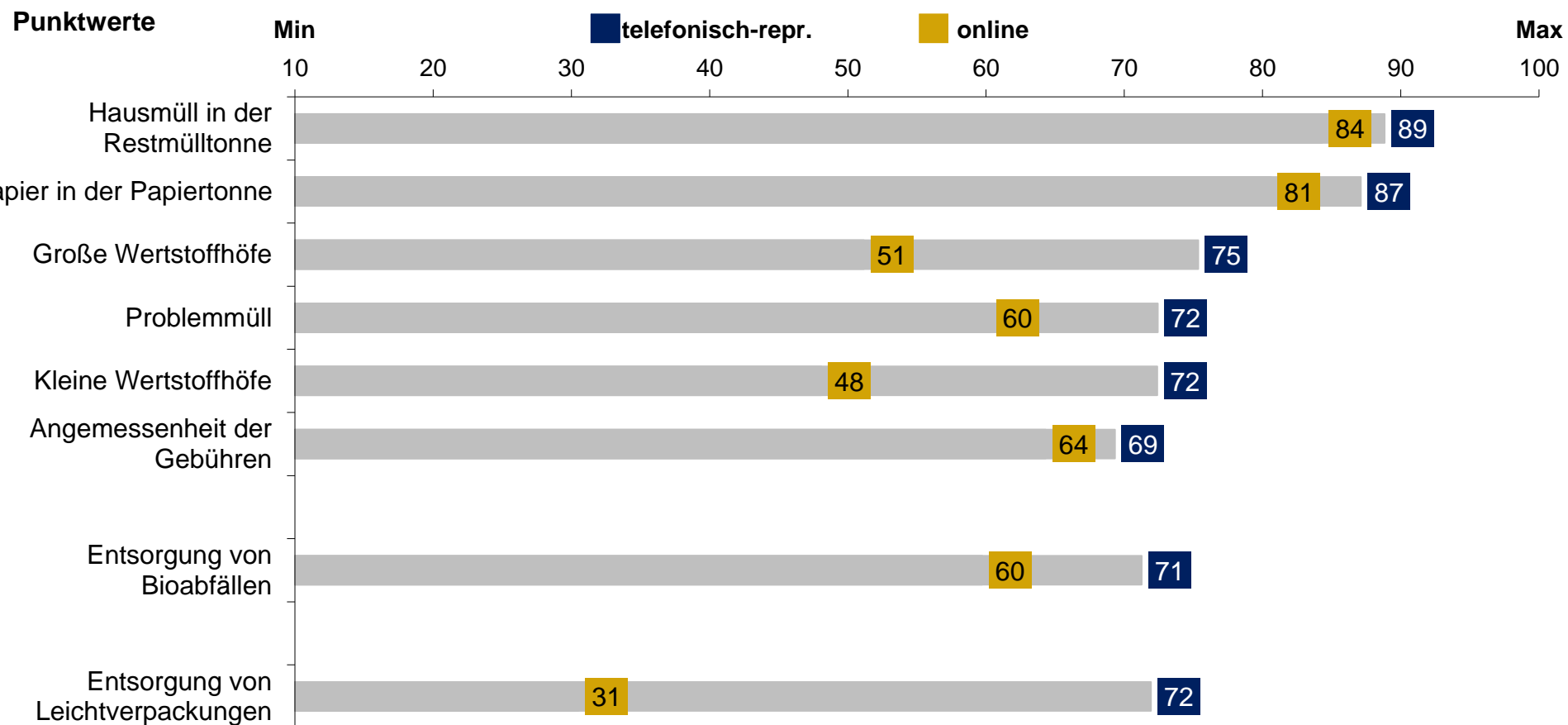
Frage 5: Lassen Sie uns jetzt über Ihre Zufriedenheit speziell mit der Entsorgung sprechen. Wie zufrieden sind Sie mit ... ?
 Frage 8: Wie zufrieden sind Sie mit der Entsorgung von Leichtverpackungen, z. B. Kunststoffbechern, Plastikflaschen, Joghurtbechern, Milchtüten?

Telefonbefragung



3. Entsorgung: Zufriedenheit im Methodenvergleich

Mit der Entsorgung von Leichtverpackungen sind die Teilnehmer/innen der Online-Befragung auffallend unzufriedener als der Durchschnitt der Bevölkerung. Personen, die damit unzufrieden sind, waren anscheinend besonders motiviert, sich online an der Studie zu beteiligen.



Frage 5 (Online 4): Lassen Sie uns jetzt über Ihre Zufriedenheit speziell mit der Entsorgung sprechen. Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

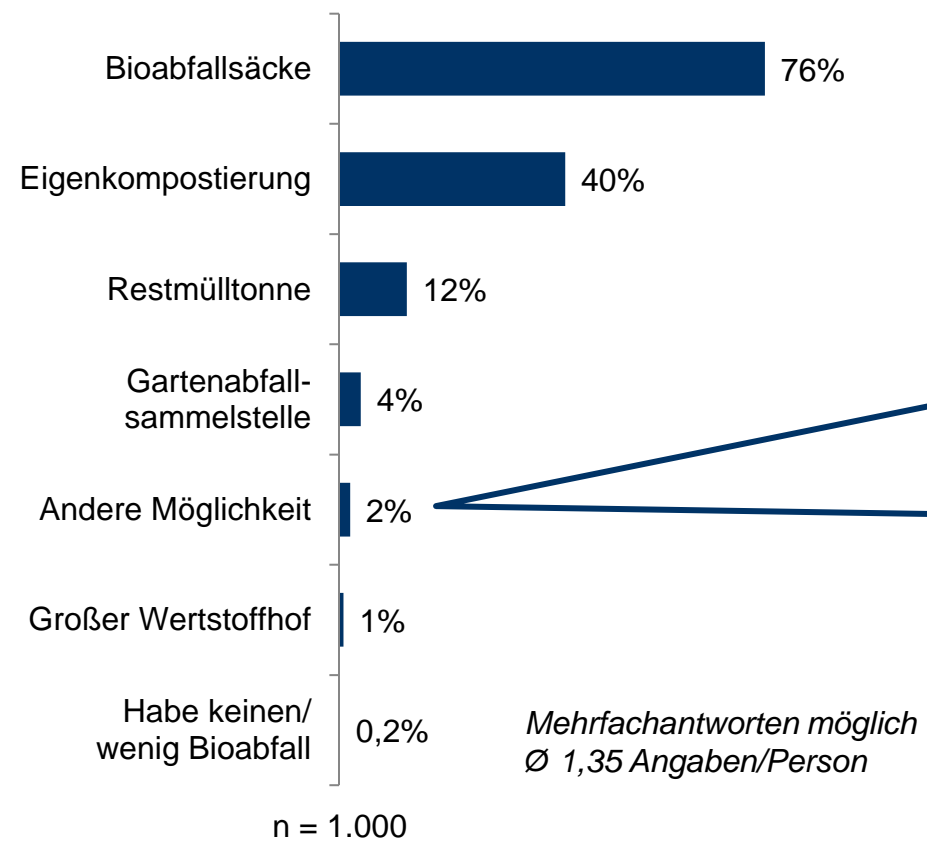
Frage 6 (Online 5): Wie zufrieden sind Sie mit der Entsorgung von Bioabfällen in den Bioabfall-Säcken?

Frage 8 (Online 7): Wie zufrieden sind Sie mit der Entsorgung von Leichtverpackungen, z. B. Kunststoffbechern, Plastikflaschen, Joghurtbechern, Milchtüten?



3. Entsorgung: Bioabfälle (I)

Drei Viertel der Befragten entsorgen Bioabfälle zumindest auch in den Bioabfallsäcken, 40% kompostieren selbst. Etwas mehr als jede/r Zehnte, 12% der Befragten, geben zu, dass sie Bioabfälle auch in der Restmülltonne entsorgen.

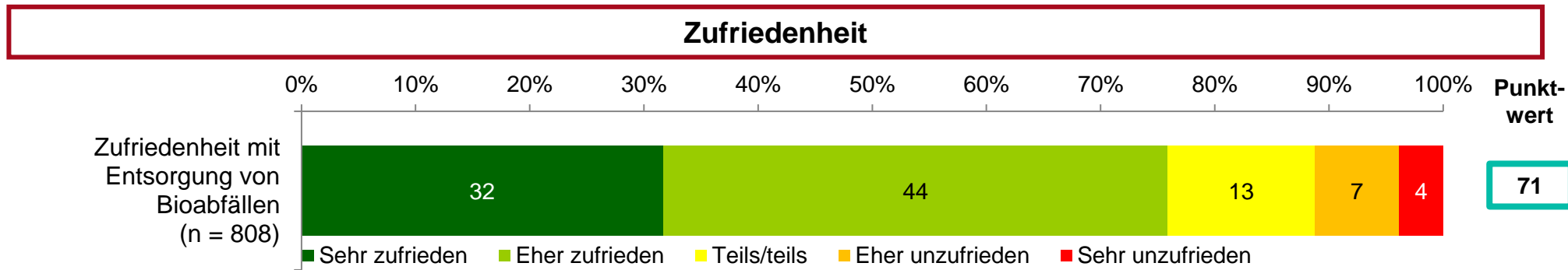


- Größere Mengen Laub und Rasenschnitt bringen wir gesondert weg.
- Meistens packe ich alles in den Bioabfallsack, aber wenn wir mal eine größere Menge an Grünzeug haben, sammeln wir das ganze mit unseren Nachbarn und lassen es dann vom AWB abholen und wegbringen.
- Biotonne. (12x)
- Rest geht an die Tiere.

3. Entsorgung: Bioabfälle (II)



Die Mehrheit ist mit der Entsorgung von Bioabfällen zufrieden, 32% sind sogar „sehr zufrieden“. 13% bewerten allerdings nur mit „teils/teils“, und etwas über 10% sind ausdrücklich unzufrieden.



Begründung

- Bei uns wirklich makellos seit Monaten trotz Corona.
- Bei uns gibt es so einen Sammelbehälter, wo ich den Sack reinwerfen kann, das ist gut so.
- Habe noch keine Beschwerden von der Seite des AWB bekommen und ich kann mich auch nicht beschweren.

- Ab und zu machen diese blöden Säcke mehr Müll und Dreck als sie eigentlich verhindern sollen.
- Bei den Säcken muss man immer aufpassen, dass sie nicht durchnässen.
- Das Sammeln im eigenen Haushalt ist nicht so praktisch.

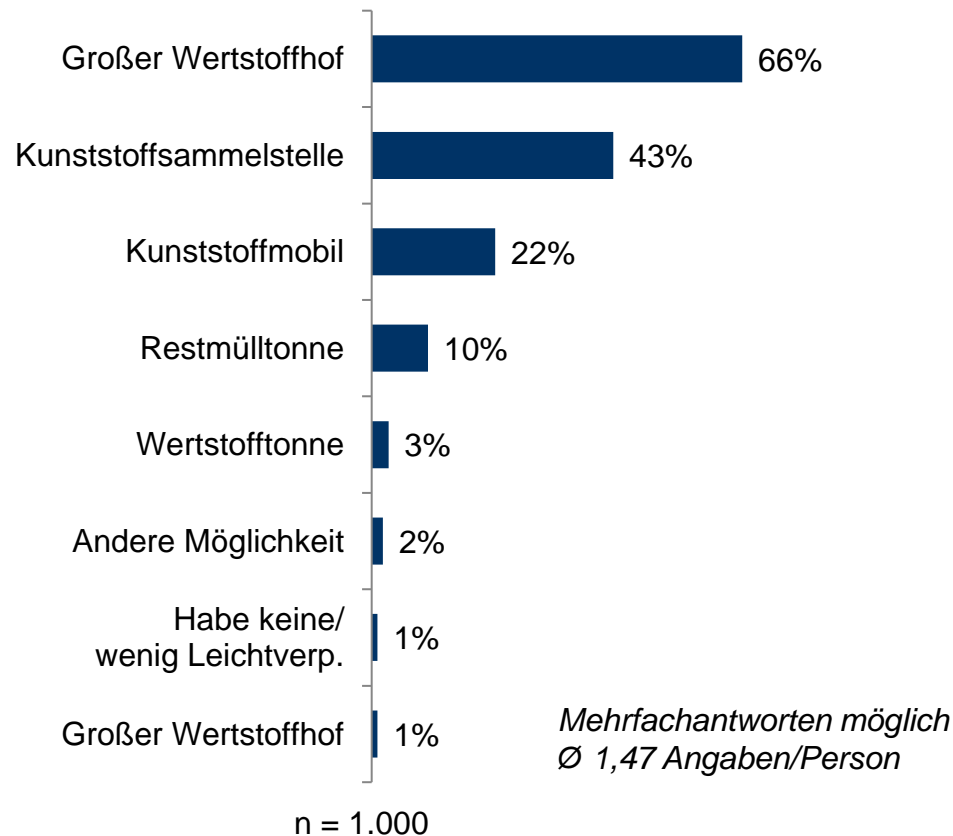
- Es ist einfach nur ekelig.
- Das ganze finde ich furchtbar, alles so die ganzen Tüten neben den Mülltonnen schmeißen, die gehen auf, alles liegt rum und gammelt vor sich hin.

Frage 6: Wie zufrieden sind Sie mit der Entsorgung von Bioabfällen in den Bioabfall-Säcken?
 Frage 7: Bitte begründen Sie Ihre Bewertung.



3. Entsorgung: Leichtverpackungen (I)

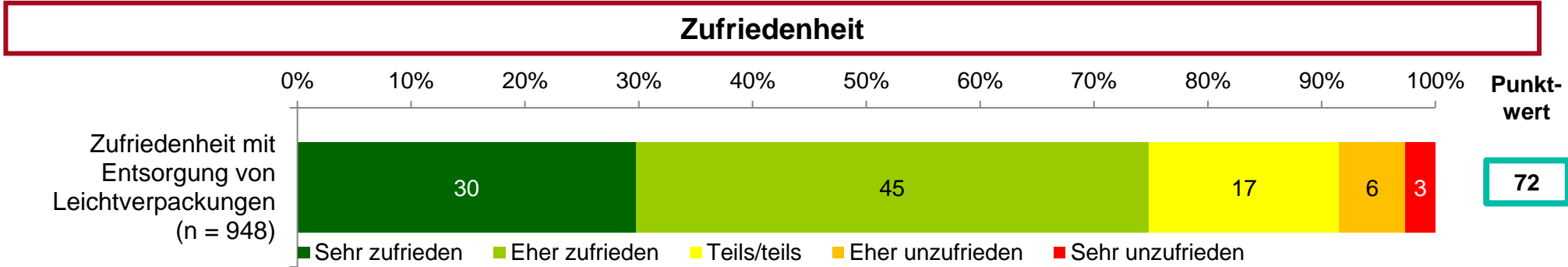
Leichtverpackungen werden zumeist auf einem großen Wertstoffhof oder an der Kunststoffsammelstelle entsorgt. 22% nutzen das Kunststoffmobil, 10% auch die Restmülltonne.



3. Entsorgung: Leichtverpackungen (II)



Die Zufriedenheit mit der Entsorgung von Leichtverpackungen ist letztlich stark davon abhängig, wie das Bringsystem und die persönliche Verpflichtung zur Trennung der Abfälle bewertet werden.



Begründung

- Kann man bei den Wertstoffhöfen unkompliziert abgeben.
- Immer pünktlich und meistens zur vollen Zufriedenheit wird alles abgeholt.
- Hier kann ich nichts Negatives sagen, die Säcke sind viel stabiler und ich hatte noch keine schlechte Erfahrungen mit der Entsorgung des Mülls.

- Muss ich selber wegbringen, das finde ich nicht so gut.
- Mich nervt es schon manchmal, dass ich diesen Müll dann selbst entsorgen muss, ist aber dann auch wieder ok, weil ich ihn ja problemlos los werden kann auf den Höfen.
- Diese kleine Trennung finde ich etwas übertrieben.

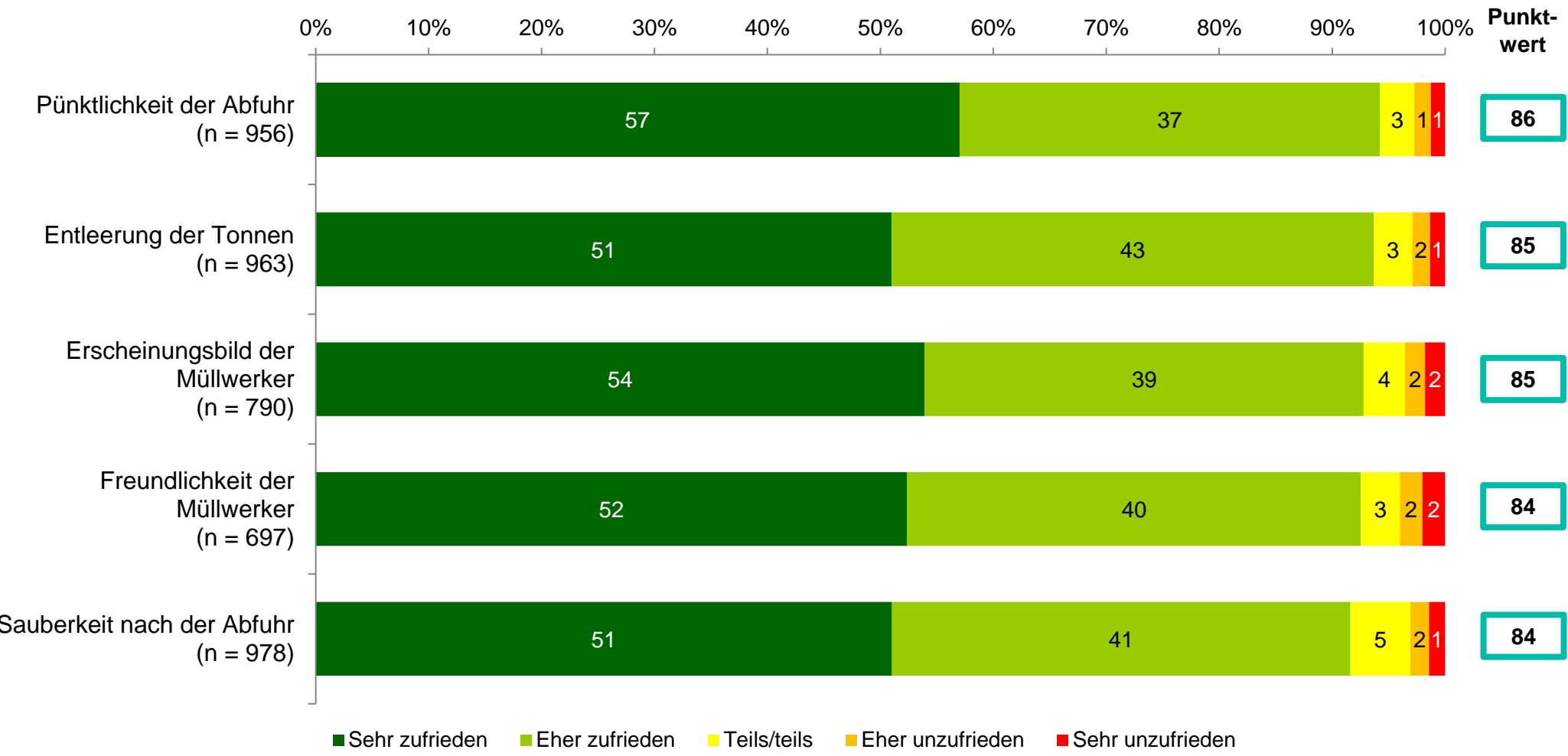
- Macht mir schon große Probleme, die Sachen zum Container zu bringen.
- Ich finde das Entsorgen sehr umständlich und zeitaufwendig und ich wäre dafür, dass man Kunststoffsachen auch einfach in eine dafür vorgesehene Tonne werfen kann.

Frage 8: Wie zufrieden sind Sie mit der Entsorgung von Leichtverpackungen, z. B. Kunststoffbechern, Plastikflaschen, Joghurtbechern, Milchtüten?
 Frage 9: Bitte begründen Sie Ihre Bewertung.



4. Abfuhr: Zufriedenheit im Detail

Die Abfuhr der Müllbehälter erfolgt fast in allen Fällen zur vollen Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger. Mit allen abgefragten Aspekten ist wenigstens die Hälfte „sehr zufrieden“.



■ Sehr zufrieden ■ Eher zufrieden ■ Teils/teils ■ Eher unzufrieden ■ Sehr unzufrieden

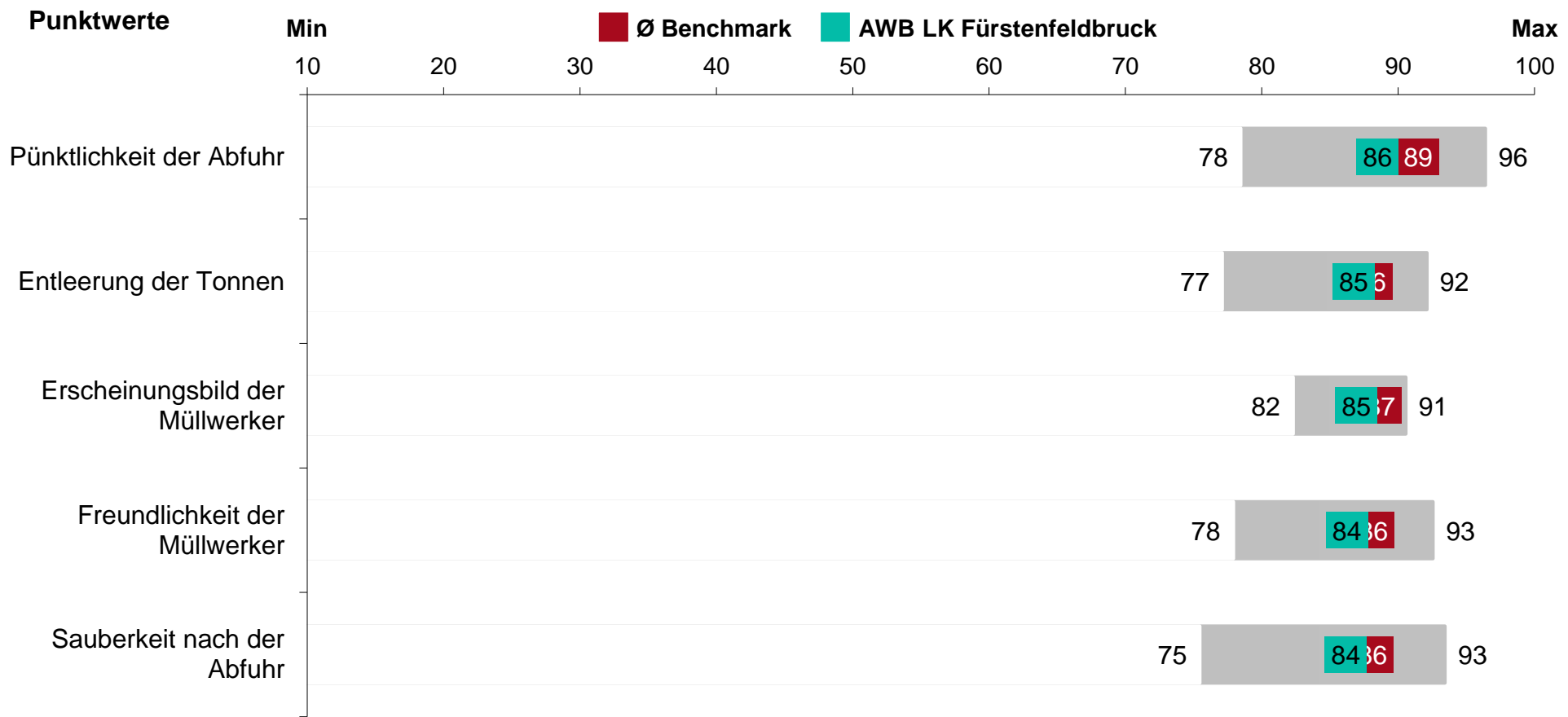
Frage 10: Und nun zur Abfuhr der Müllbehälter. Wie zufrieden sind Sie da mit ... ?

Telefonbefragung



4. Abfuhr: Zufriedenheit im kommunalen Vergleich

Bezüglich der Abfuhr der Müllbehälter werden sämtliche Benchmarkwerte erreicht.



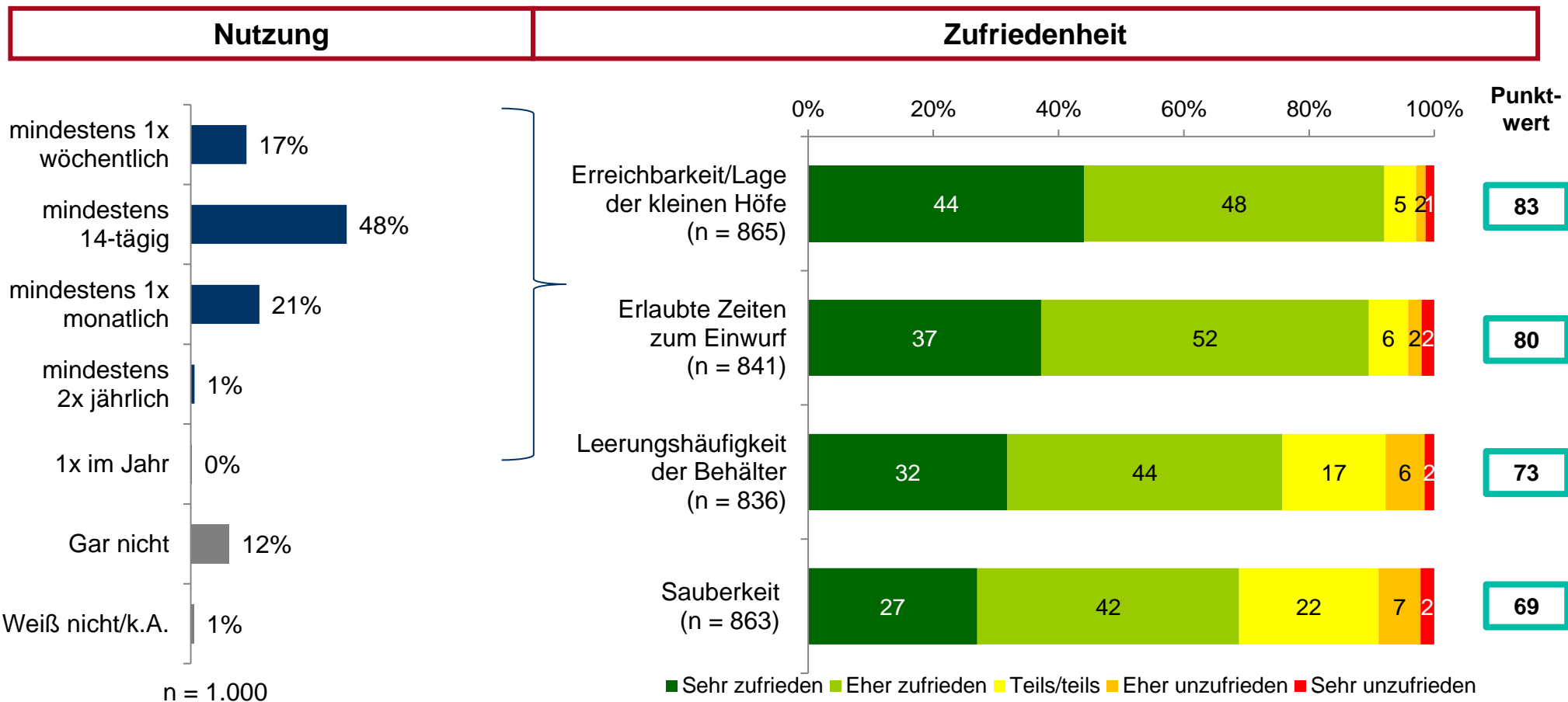
Frage 10: Und nun zur Abfuhr der Müllbehälter. Wie zufrieden sind Sie da mit ... ?

Telefonbefragung

5. Bringsystem: Kleine Wertstoffhöfe



Die meisten nutzen die kleinen Wertstoffhöfe mindestens alle zwei Wochen. Generell sieht man die kleinen „Höfe“ wohlwollend, aber eindeutig weniger enthusiastisch als die Entsorgung im Holsystem.



Frage 13: Wie oft nutzen Sie die kleinen Wertstoffhöfe für Glas, Altpapier, Weißblech?

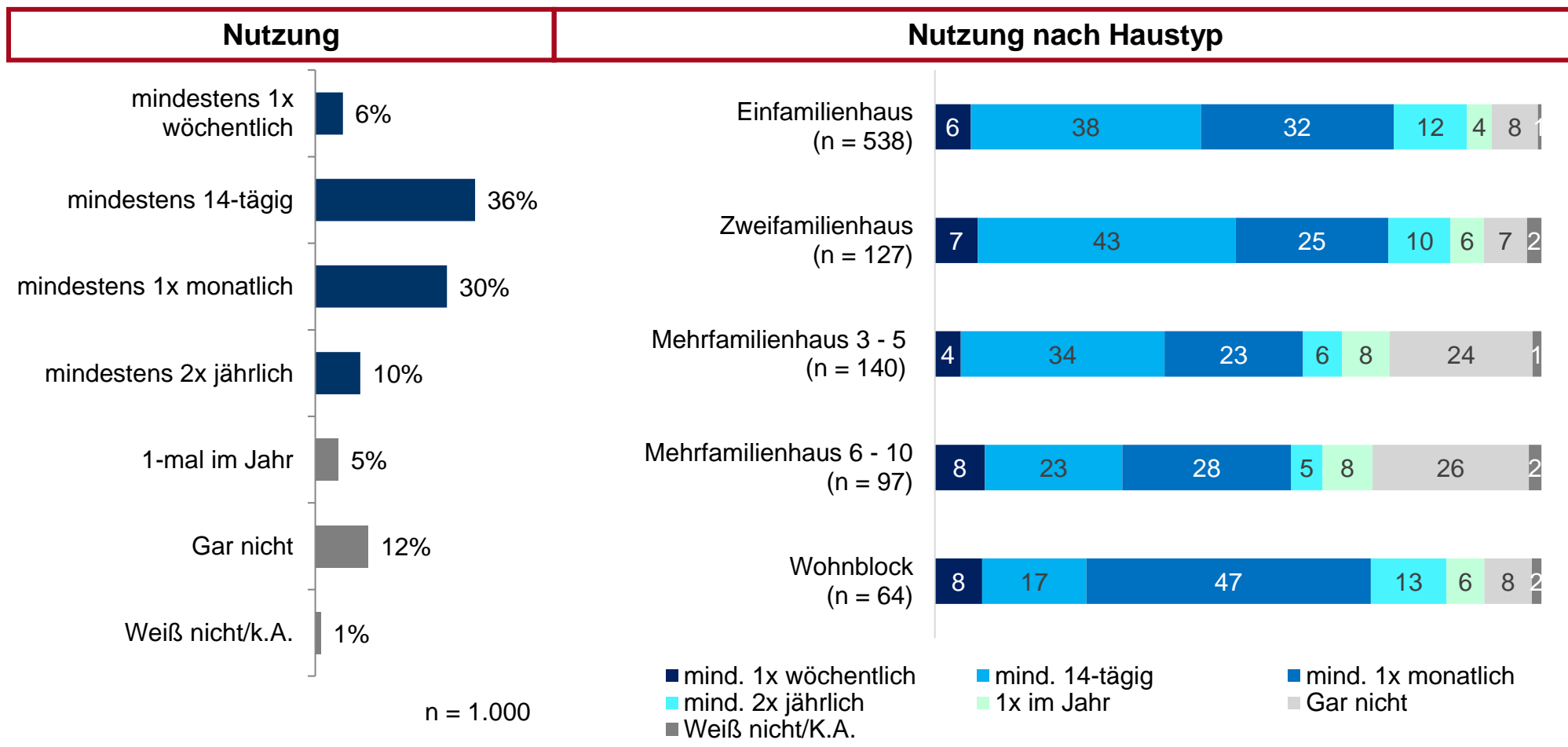
Frage 14: Jetzt geht es um Ihre Zufriedenheit mit den kleinen Wertstoffhöfen. Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Telefonbefragung

5. Bringsystem: Große Wertstoffhöfe (I)



Die großen Wertstoffhöfe werden zumeist etwas seltener genutzt als die kleinen. 36% nutzen diese ungefähr alle 14 Tage, nochmals 30% etwa einmal pro Monat.



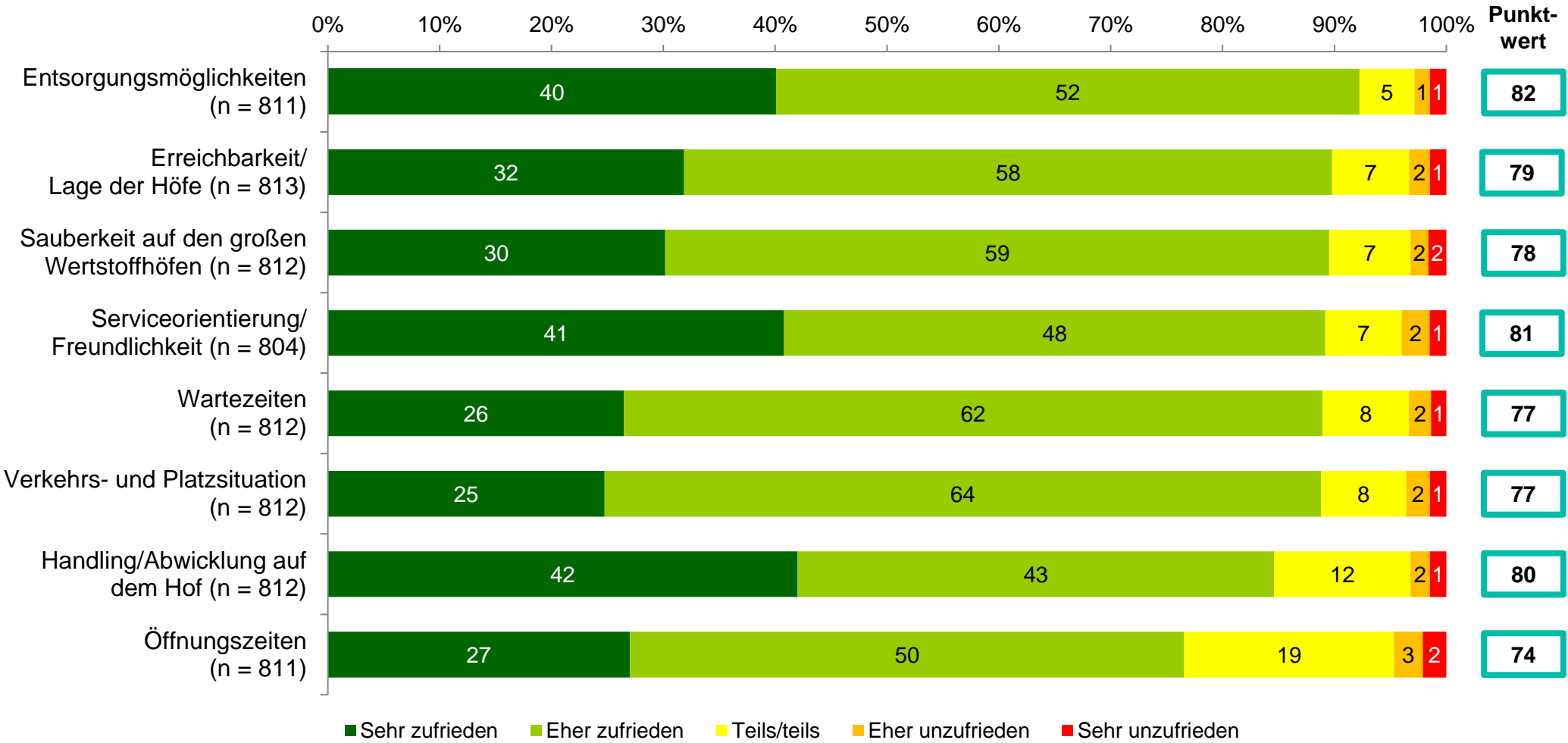
Frage 15: Wie oft nutzen Sie die großen Wertstoffhöfe?
S3: Und in was für einem Haustyp wohnen Sie?

Telefonbefragung



5. Bringsystem: Große Wertstoffhöfe (II) – Zufriedenheit im Detail

Insgesamt können die großen Wertstoffhöfe überzeugen, vor allem hinsichtlich Entsorgungsmöglichkeiten und Sauberkeit. Die Abwicklung auf dem Hof polarisiert – zwar sind 42% damit „sehr zufrieden“, 15% bewerten sie aber auch nur mit „teils/teils“ oder schlechter.



■ Sehr zufrieden ■ Eher zufrieden ■ Teils/teils ■ Eher unzufrieden ■ Sehr unzufrieden

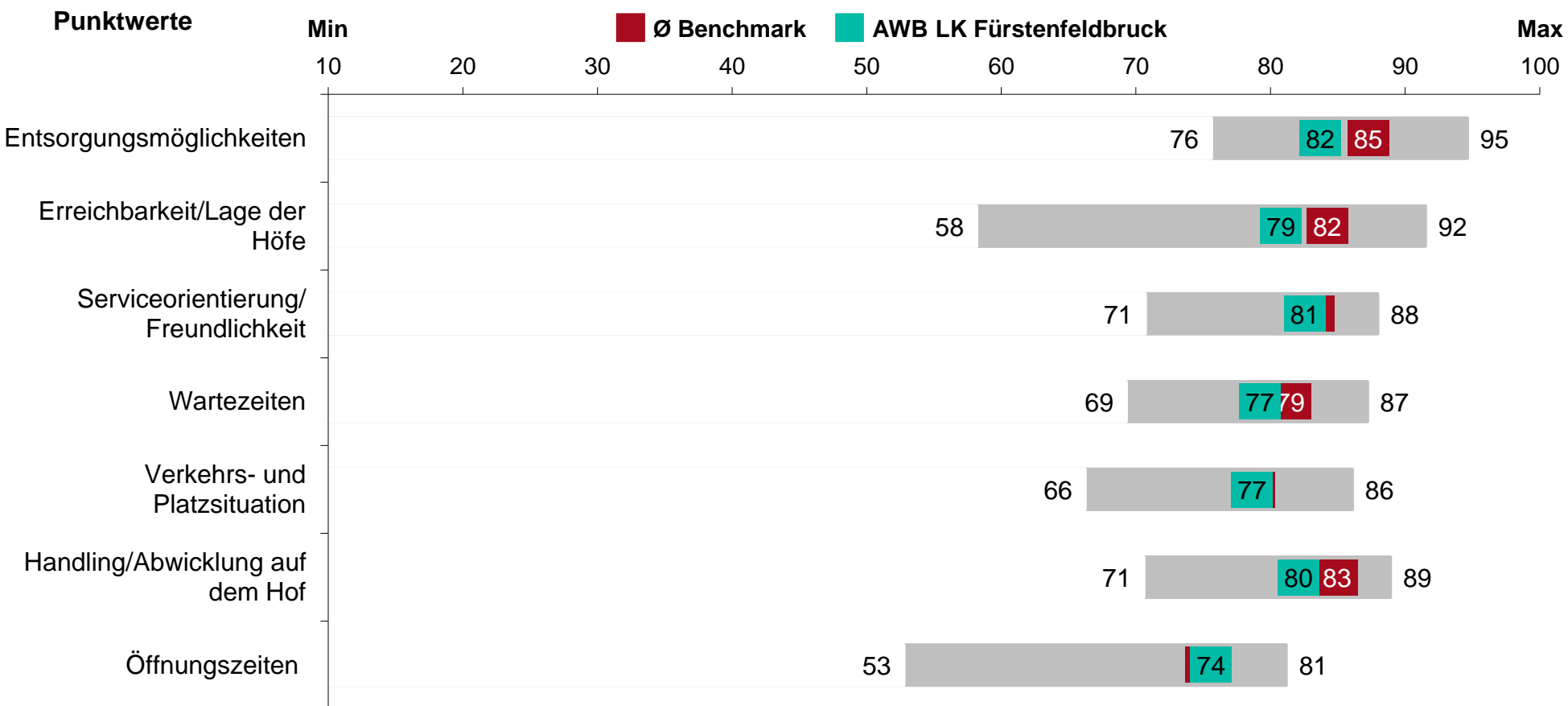
Frage 16: Jetzt geht es um Ihre Zufriedenheit mit den großen Wertstoffhöfen. Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Telefonbefragung



5. Bringsystem: Große Wertstoffhöfe (III) – Zufriedenheit im kommunalen Vgl.

Die Zufriedenheit mit den großen Wertstoffhöfen im Landkreis entspricht bei allen abgefragten Aspekten dem kommunalen Benchmark.



Frage 16: Jetzt geht es um Ihre Zufriedenheit mit den großen Wertstoffhöfen. Wie zufrieden sind Sie da mit ... ?

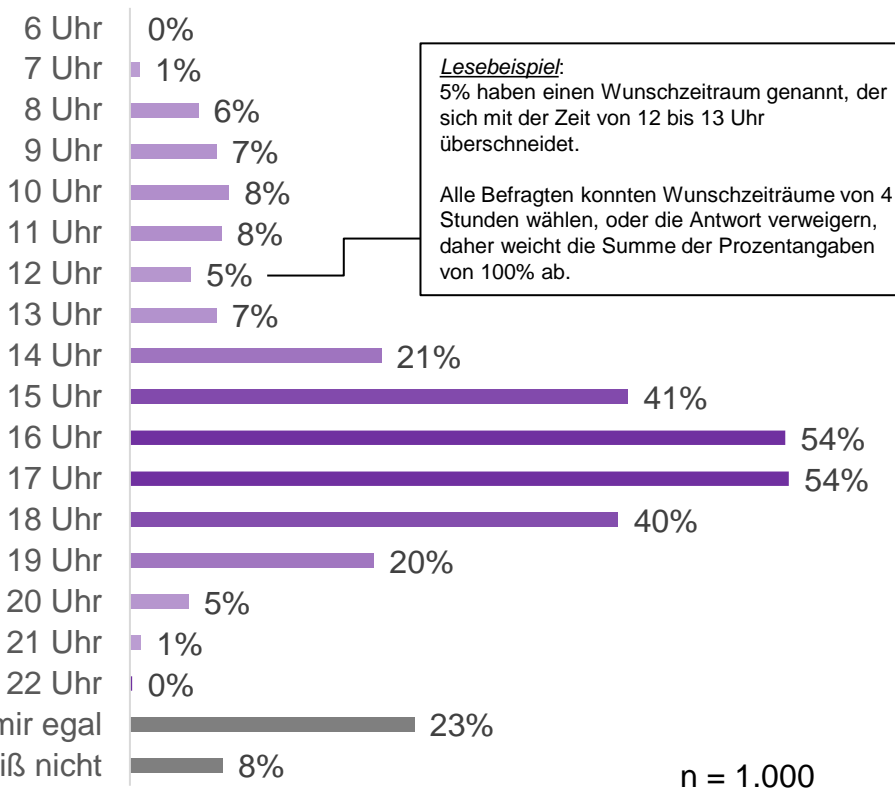
Telefonbefragung



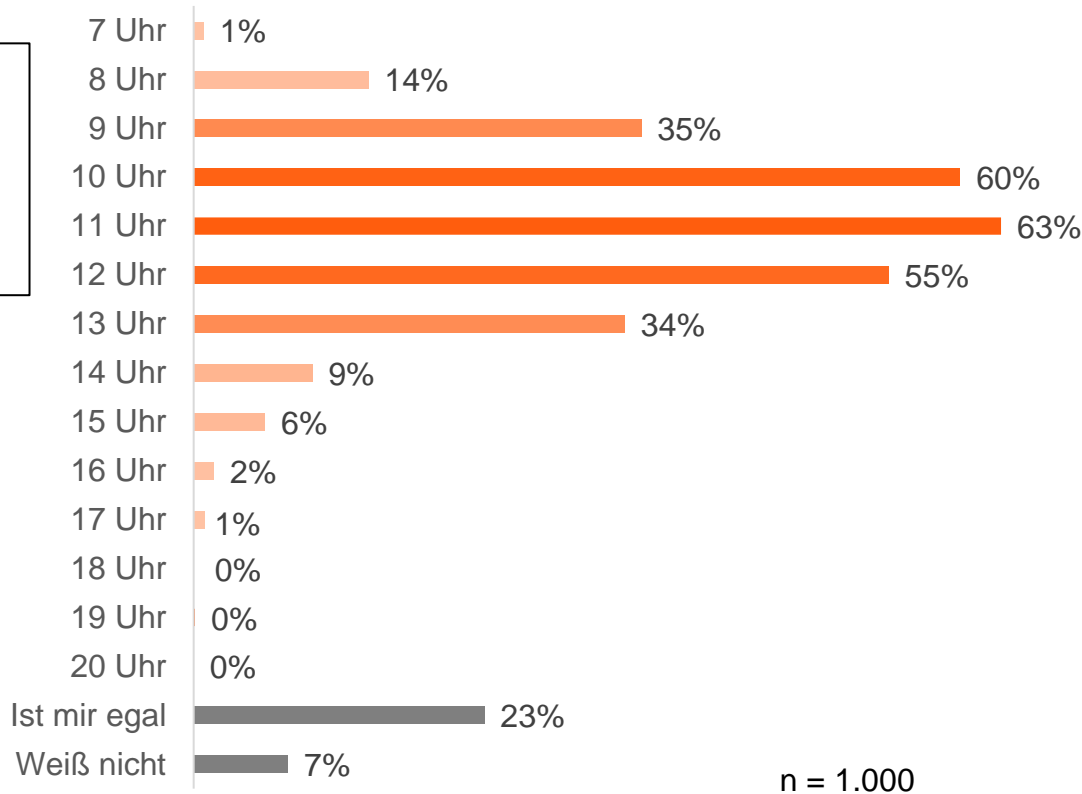
5. Bringsystem: Wunschöffnungszeiten (I)

Ungefähr ein Viertel der Bevölkerung im Landkreis hat keine Präferenz, wann die Wertstoffhöfe geöffnet werden sollten. Der Rest präferiert wochentags Nachmittage bis ca. 18 Uhr, samstags den Vormittag bis ca. 13 Uhr.

Werktag



Samstag



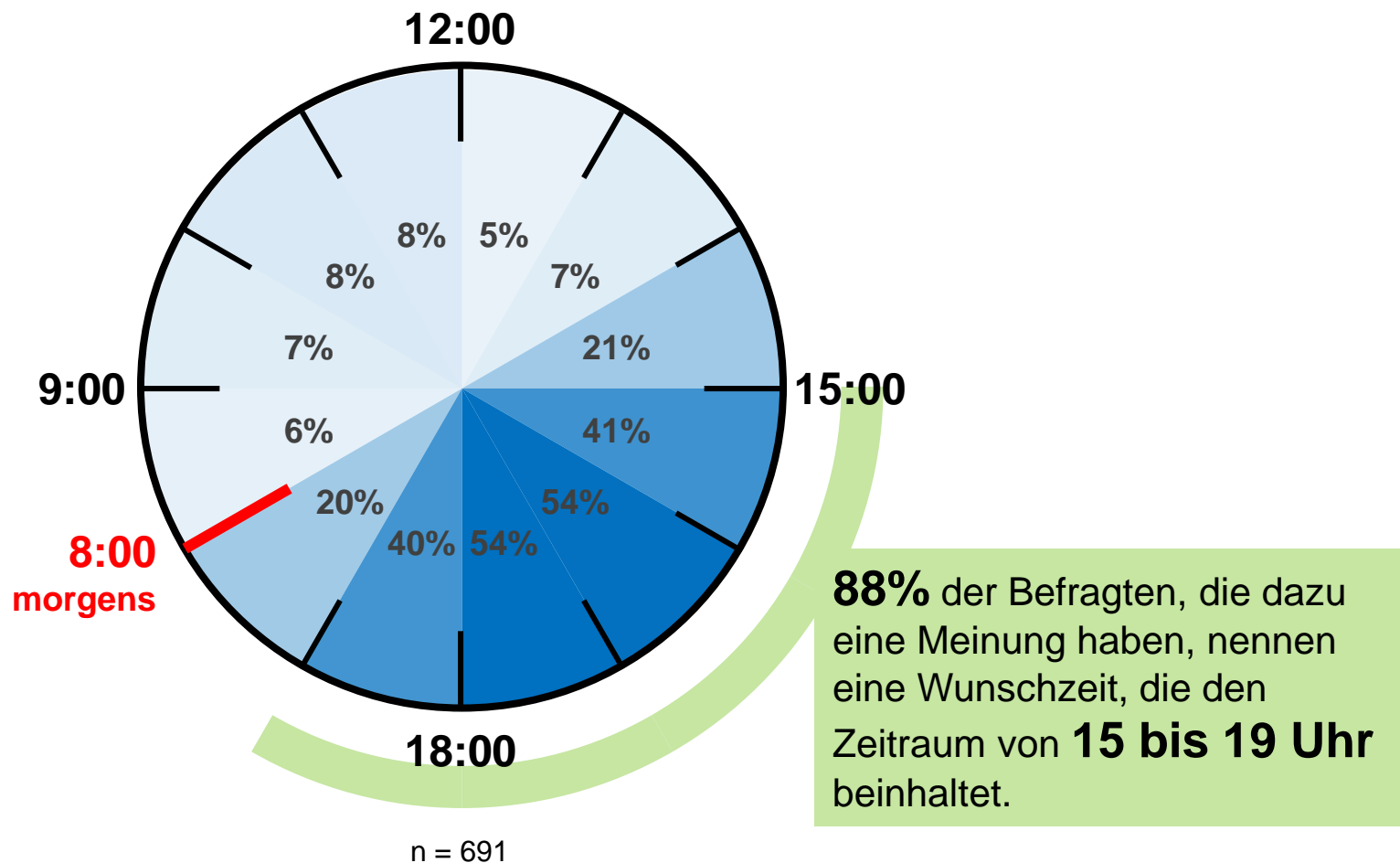
Frage 17: Angenommen, Sie könnten sich einen beliebigen Zeitraum von 4 Stunden frei aussuchen, ab wann bzw. wann sollte der Wertstoffhof während der Woche geöffnet sein? Montag bis Freitag ab ...
Frage 18: Und in welchem Zeitraum von 4 Stunden sollte der Wertstoffhof am Samstag geöffnet sein? Samstags ab ...

Telefonbefragung



5. Bringsystem: Wunschöffnungszeiten (II)

Für Werktag wünschen sich die meisten Bürgerinnen und Bürger eine Öffnung der Wertstoffhöfe ab 14 Uhr.



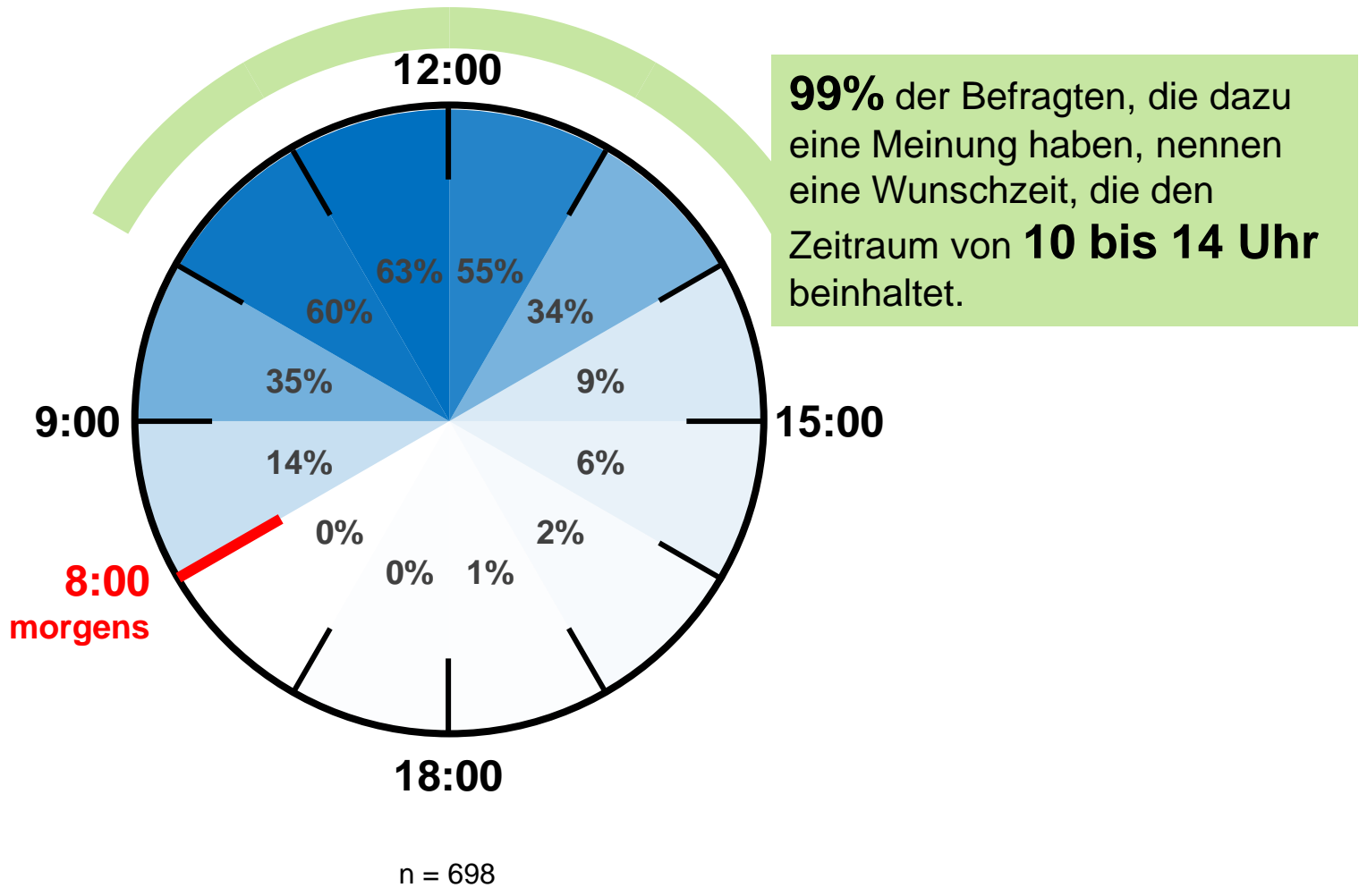
Frage 17: Angenommen, Sie könnten sich einen beliebigen Zeitraum von 4 Stunden frei aussuchen, ab wann bzw. wann sollte der Wertstoffhof während der Woche geöffnet sein? Montag bis Freitag ab ...

Telefonbefragung



5. Bringsystem: Wunschöffnungszeiten (III)

Samstags präferieren nur wenige eine Öffnungszeit nach 14 Uhr für die Wertstoffhöfe.



99% der Befragten, die dazu eine Meinung haben, nennen eine Wunschzeit, die den Zeitraum von **10 bis 14 Uhr** beinhaltet.

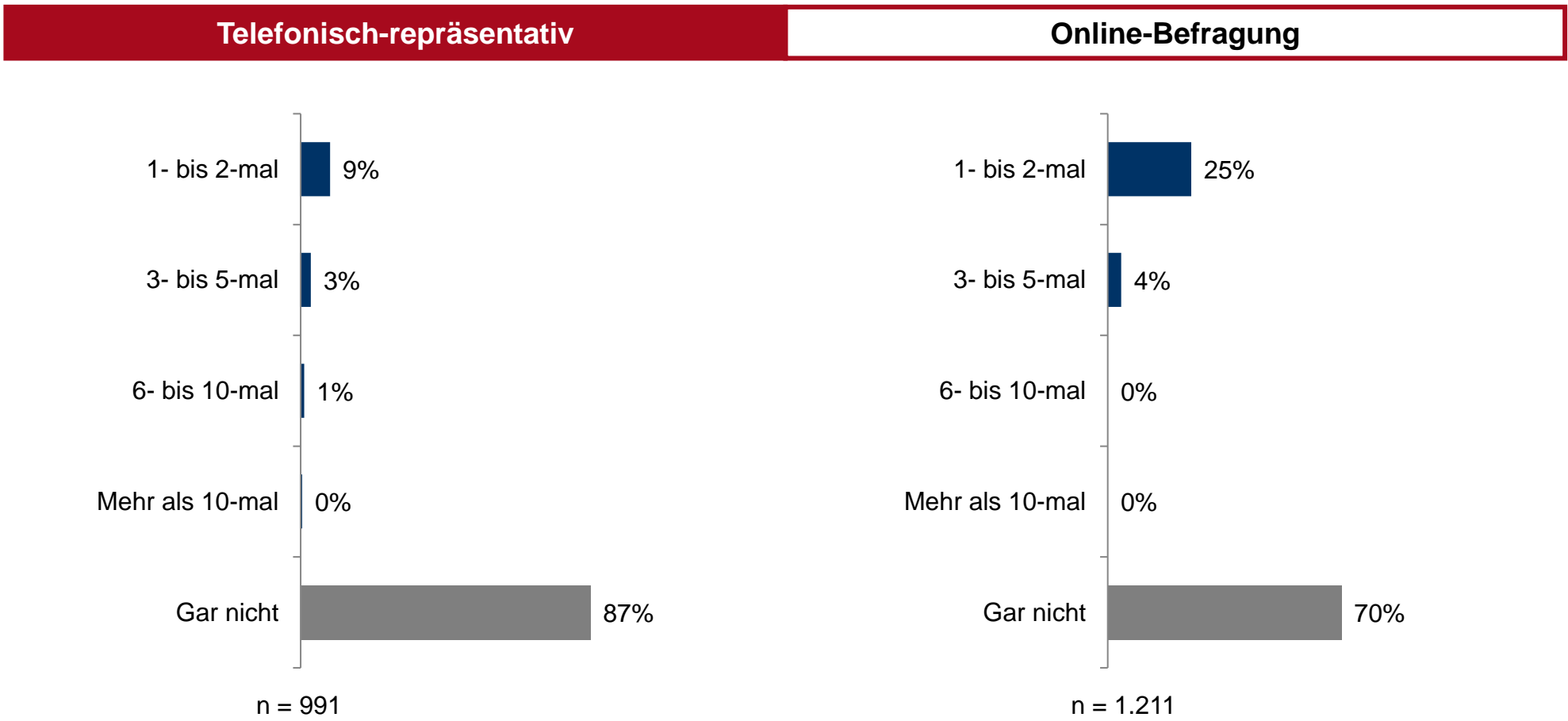
Frage 18: Und in welchem Zeitraum von 4 Stunden sollte der Wertstoffhof am Samstag geöffnet sein? Samstags ab ...

Telefonbefragung



6. Service & Informationen: Kontakt

Etwas mehr als jede/r zehnte Befragte in der telefonisch-repräsentativen Stichprobe hatte im letzten Jahr beim AWB des Landkreises angerufen. Die Teilnehmer/innen der Online-Befragung hatten sogar noch deutlich häufiger Kontakt.

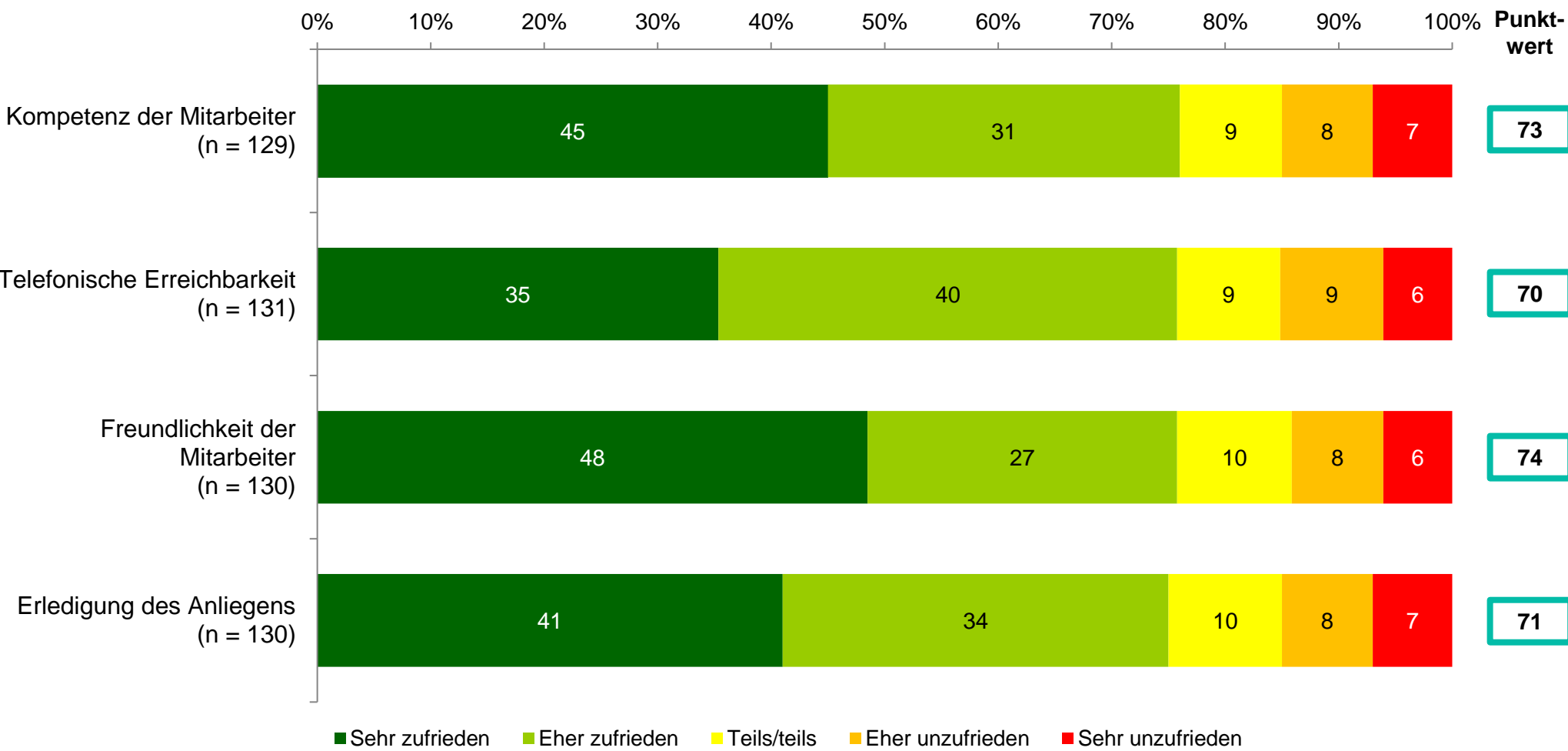


Frage 20 (telefonisch): Kommen wir nun zu Ihren Kontaktanfragen an den AWB Fürstentfeldbruck: Wie oft haben Sie denn während des letzten Jahres ungefähr bei dem AWB angerufen?
 Frage 13 (online): Kommen wir nun zu Ihren Kontaktanfragen an den AWB Fürstentfeldbruck: Wie oft haben Sie denn während des letzten Jahres ungefähr bei dem AWB angerufen oder per E-Mail kontaktiert?



6. Service & Informationen: Kontakt – Zufriedenheit im Detail

Mit der Erreichbarkeit, Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter/innen des AWB im Telefonkontakt ist die große Mehrheit „eher“ oder sogar „sehr zufrieden“, eine relevante Minderheit jedoch unzufrieden, was die Durchschnittsbewertung senkt.



■ Sehr zufrieden ■ Eher zufrieden ■ Teils/teils ■ Eher unzufrieden ■ Sehr unzufrieden

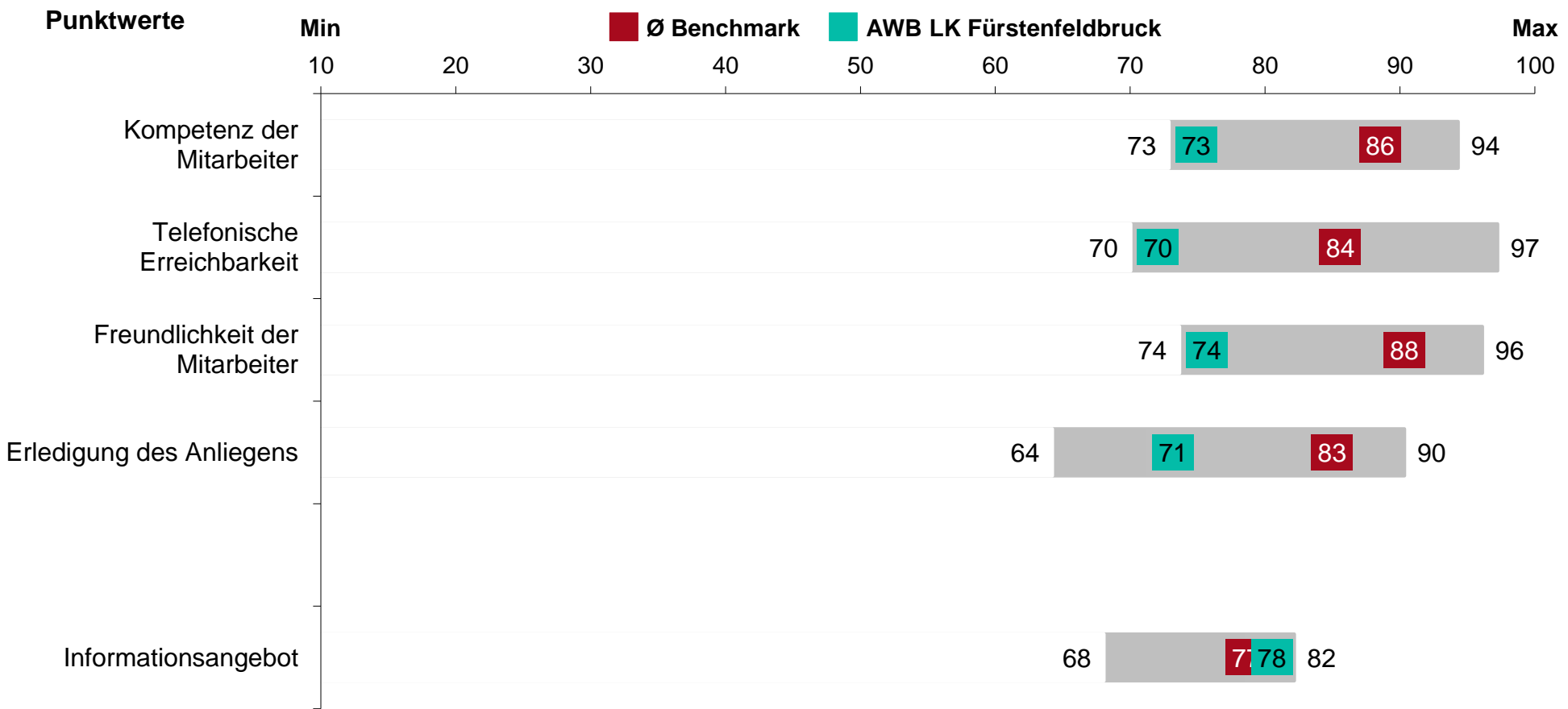
Frage 21: Nun zur Zufriedenheit mit dem Kontakt. Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Telefonbefragung

6. Service & Informationen: Kontakt – Zufriedenheit im kommunalen Vergleich



Beim telefonischen Kontakt wird das kommunale Benchmark nicht erreicht.



Frage 21: Nun zur Zufriedenheit mit dem Kontakt. Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

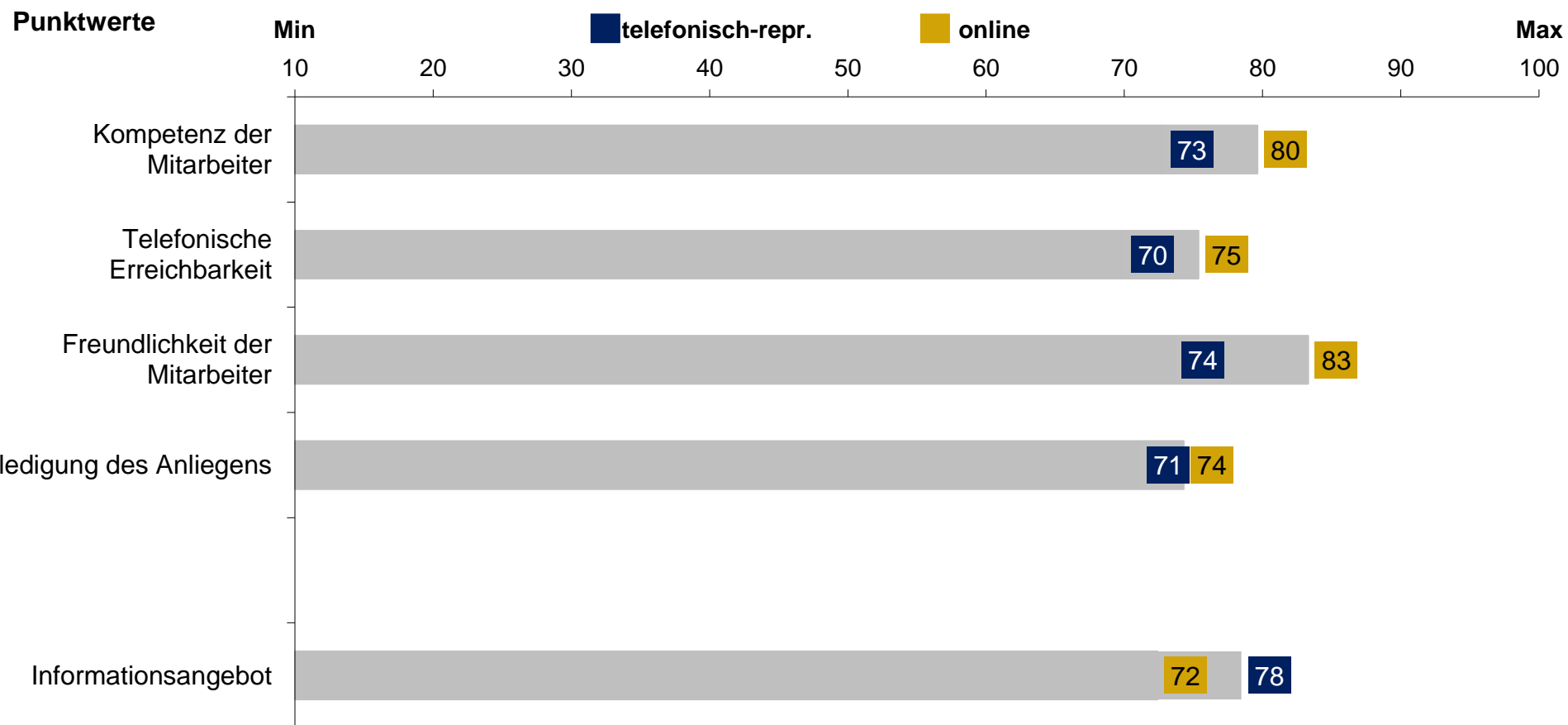
Frage 22: Und wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Informationsangebot des Abfallwirtschaftsbetriebs des Landkreises Fürstentfeldbruck?

Telefonbefragung



6. Service & Informationen: Kontakt – Zufriedenheit im Methodenvergleich

Im Gegensatz zum sonstigen Trend wird der Telefonkontakt durch die Online-Teilnehmer/innen besser bewertet.



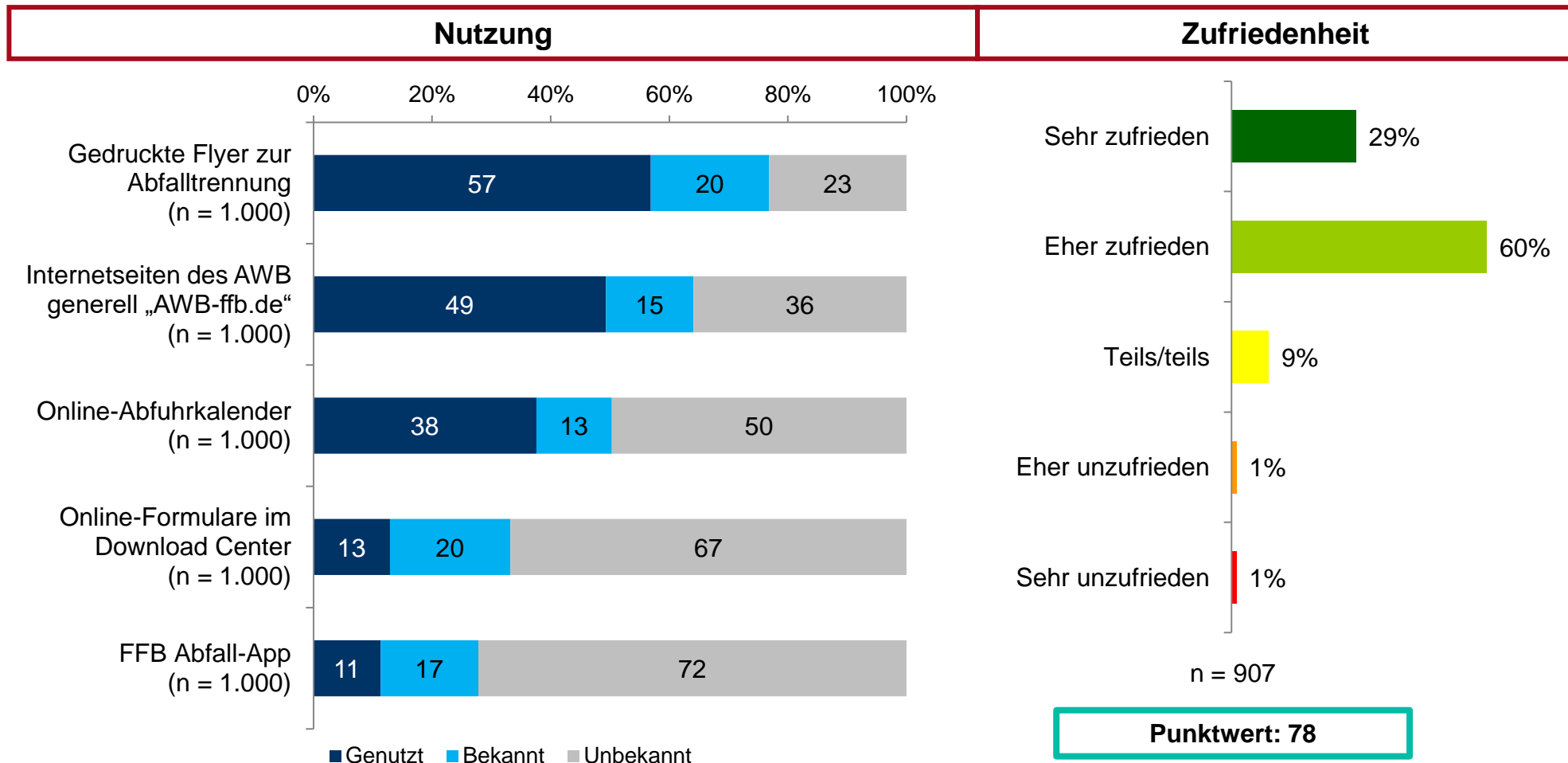
Frage 21 (Online 14): Nun zur Zufriedenheit mit dem Kontakt. Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Frage 22 (Online 15): Und wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Informationsangebot des Abfallwirtschaftsbetriebs des Landkreises Fürstentfeldbruck?



6. Service und Informationsleistungen: Informationsangebote

Mit den Informationsangeboten des Abfallwirtschaftsbetriebs sind fast alle zufrieden, etwas über jede/r Vierte ist „sehr zufrieden“. Vor allem die Flyer und die Webseite AWB-ffb.de werden gerne genutzt.



Frage 22: Und wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Informationsangebot des Abfallwirtschaftsbetriebs des Landkreises Fürstentfeldbruck?

Frage 23: Welche der folgenden Informationsangebote der Abfallwirtschaft kennen Sie bzw. nutzen Sie?

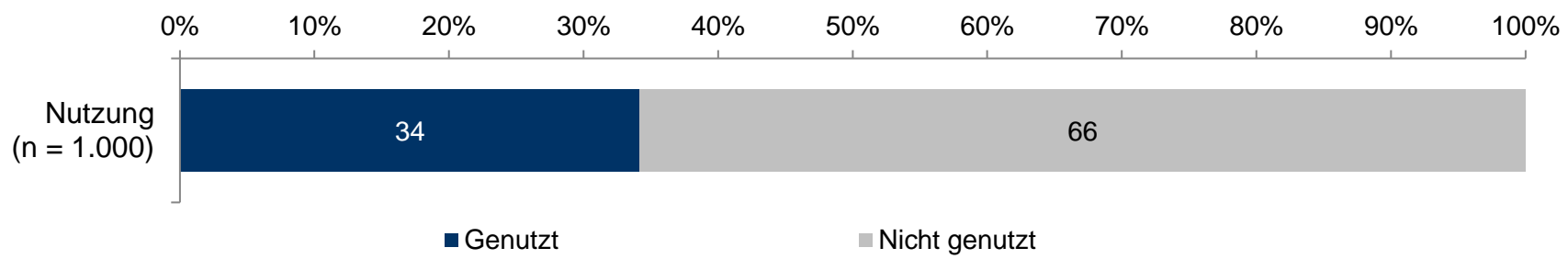
Telefonbefragung



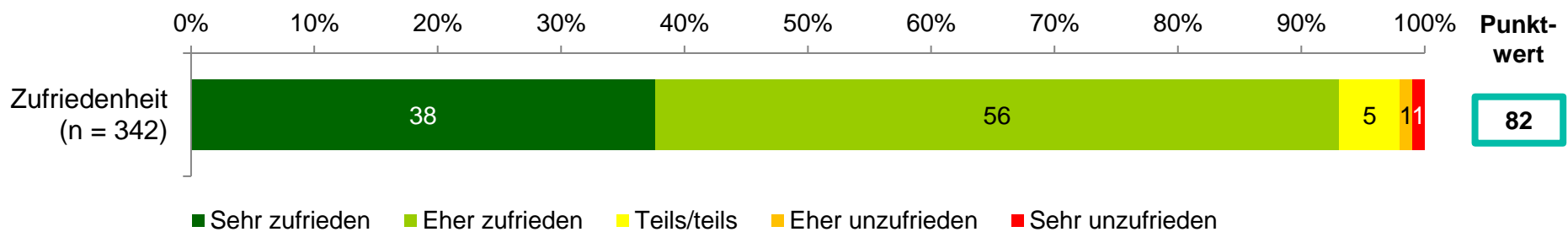
6. Service & Informationen: Internetseiten

Auf Nachfrage hat etwas ein Drittel das Internetangebot des AWB schon genutzt und ist damit ziemlich zufrieden.

Nutzung des Internetangebots in den letzten 12 Monaten



Zufriedenheit



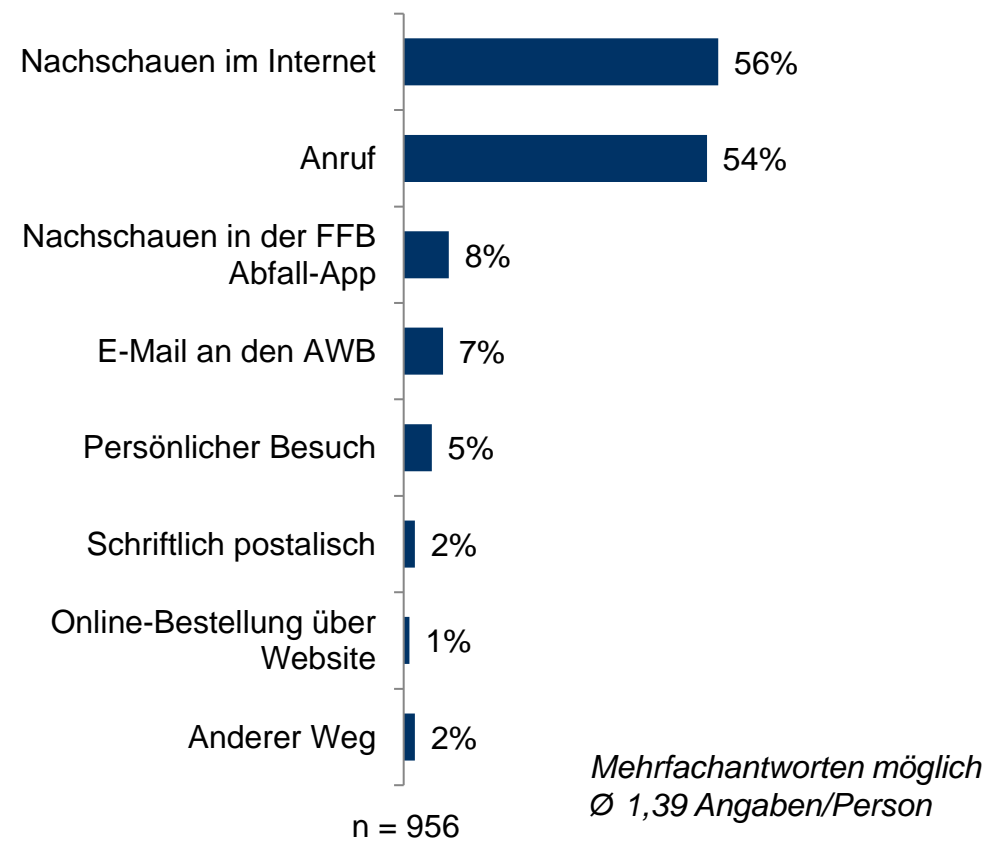
Frage 24: Waren Sie in den vergangenen 12 Monaten auf den Internetseiten des AWB?

Frage 25: Und wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Internetauftritt des Abfallwirtschaftsbetriebs des Landkreises Fürstentfeldbruck?



6. Service & Informationen: Präferierte Informationswege

Mit Blick auf zukünftige Wege zur Information über Entsorgungsthemen halten sich Internetangebot und Telefonanruf die Waage – beide Wege werden auf absehbare Zeit wichtig bleiben. Auch die App gewinnt an Bedeutung.



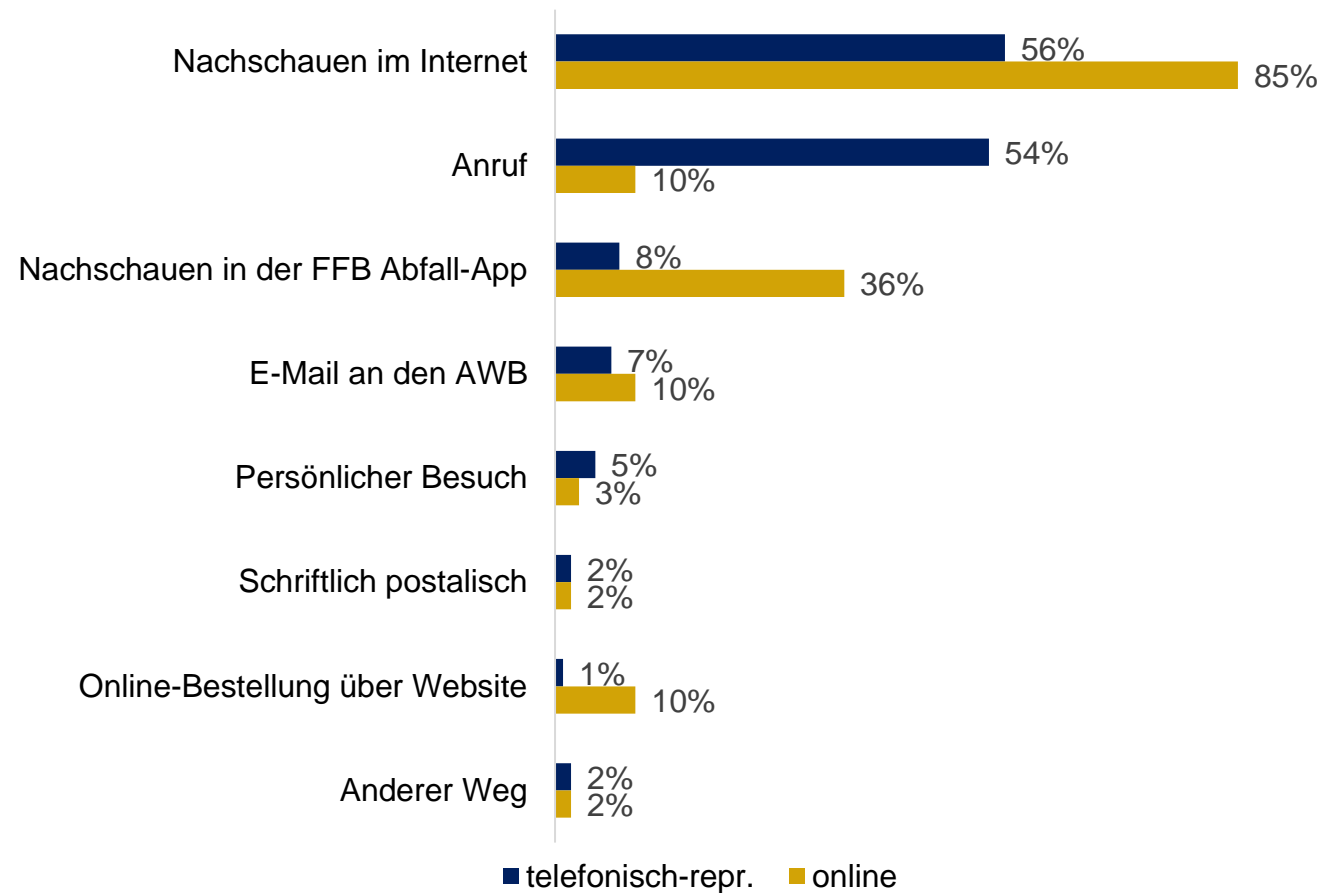
Frage 26: Angenommen Sie möchten sich künftig über Entsorgungsmöglichkeiten informieren, z. B. Termine der Müllabfuhr, die Öffnungszeiten der Wertstoffhöfe oder Informationen darüber, welche Abfälle wo angenommen werden. Welchen Weg würden Sie gerne nutzen?

Telefonbefragung

6. Service & Informationen: Präferierte Informationswege im Methodenvergleich



Keine große Überraschung: Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Online-Befragung wollen sich besonders häufig online informieren.



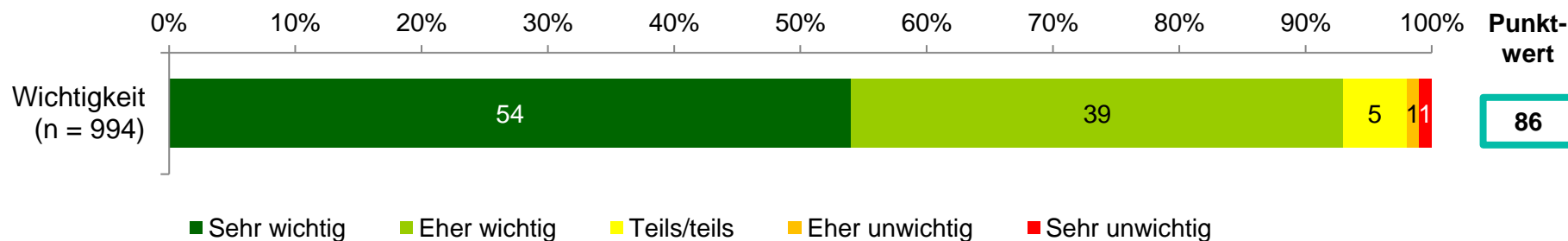
Frage 26 (Online 20): Angenommen Sie möchten sich künftig über Entsorgungsmöglichkeiten informieren, z. B. Termine der Müllabfuhr, die Öffnungszeiten der Wertstoffhöfe oder Informationen darüber, welche Abfälle wo angenommen werden. Welchen Weg würden Sie gerne nutzen?



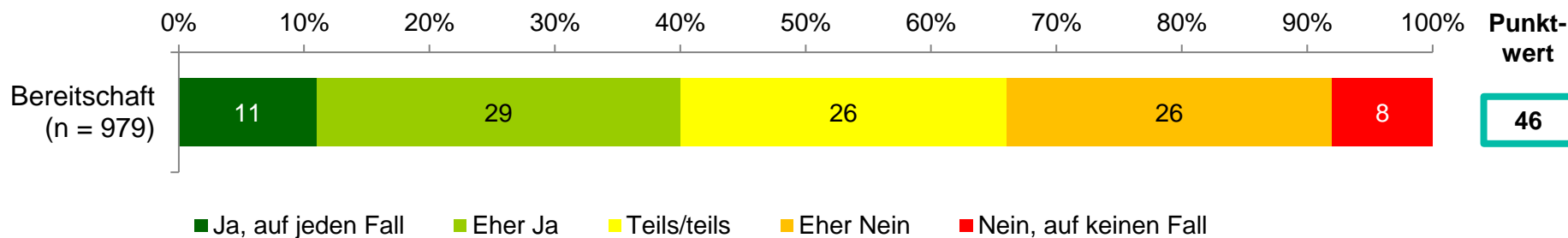
7. Umweltschutz: Einstellungen

Die prinzipielle Unterstützung für den Umweltschutz geht nur bedingt mit der Bereitschaft einher, dafür mehr Geld zu bezahlen. Doch immerhin 40% sind auf jeden Fall oder eher bereit, höhere Gebühren für höhere ökologische Standards aufzubringen.

Wichtigkeit einer umweltfreundlichen Entsorgung im Landkreis



Bereitschaft, für ökologische Standards höhere Gebühren zu zahlen



Frage 27: Noch eine Frage zum Abfallkonzept hier im Landkreis. Wie wichtig ist es Ihnen, dass der Abfall im Landkreis möglichst umweltfreundlich entsorgt wird?

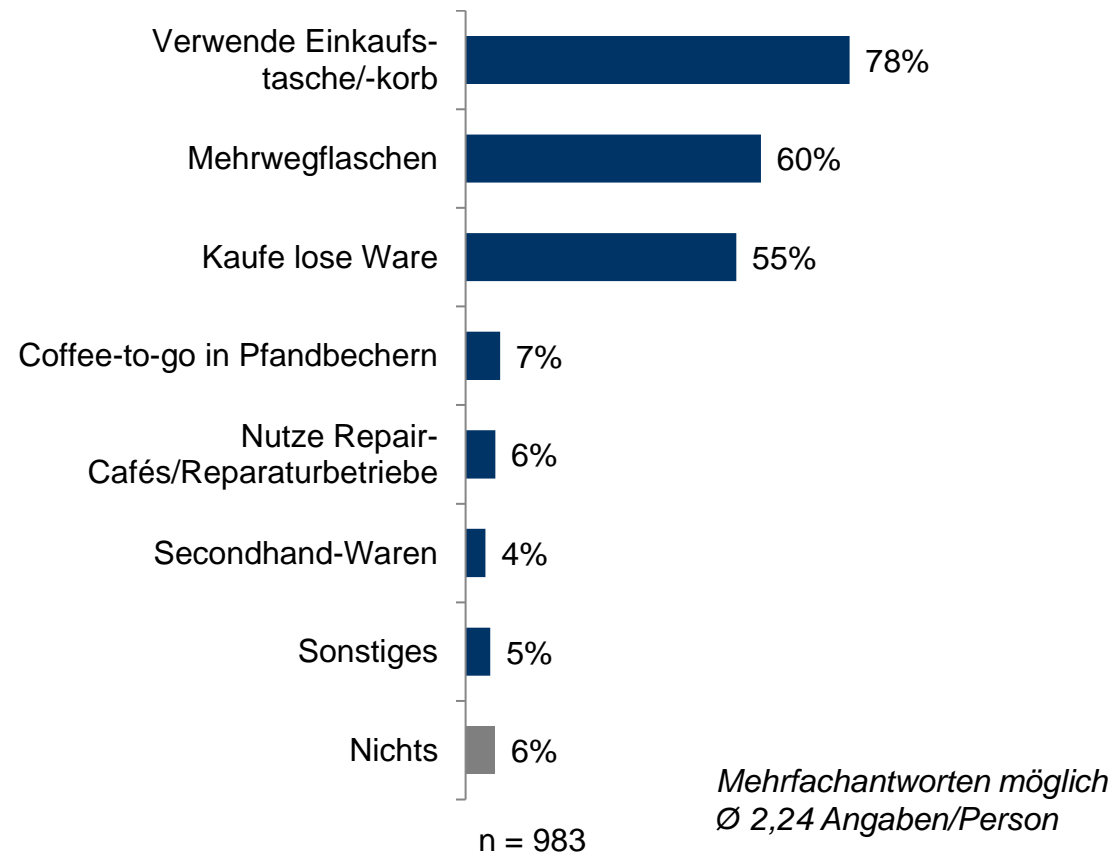
Frage 28: Wären Sie bereit, für höhere ökologische Standards höhere Gebühren zu zahlen?

Telefonbefragung



7. Umweltschutz: Wege zur Abfallvermeidung

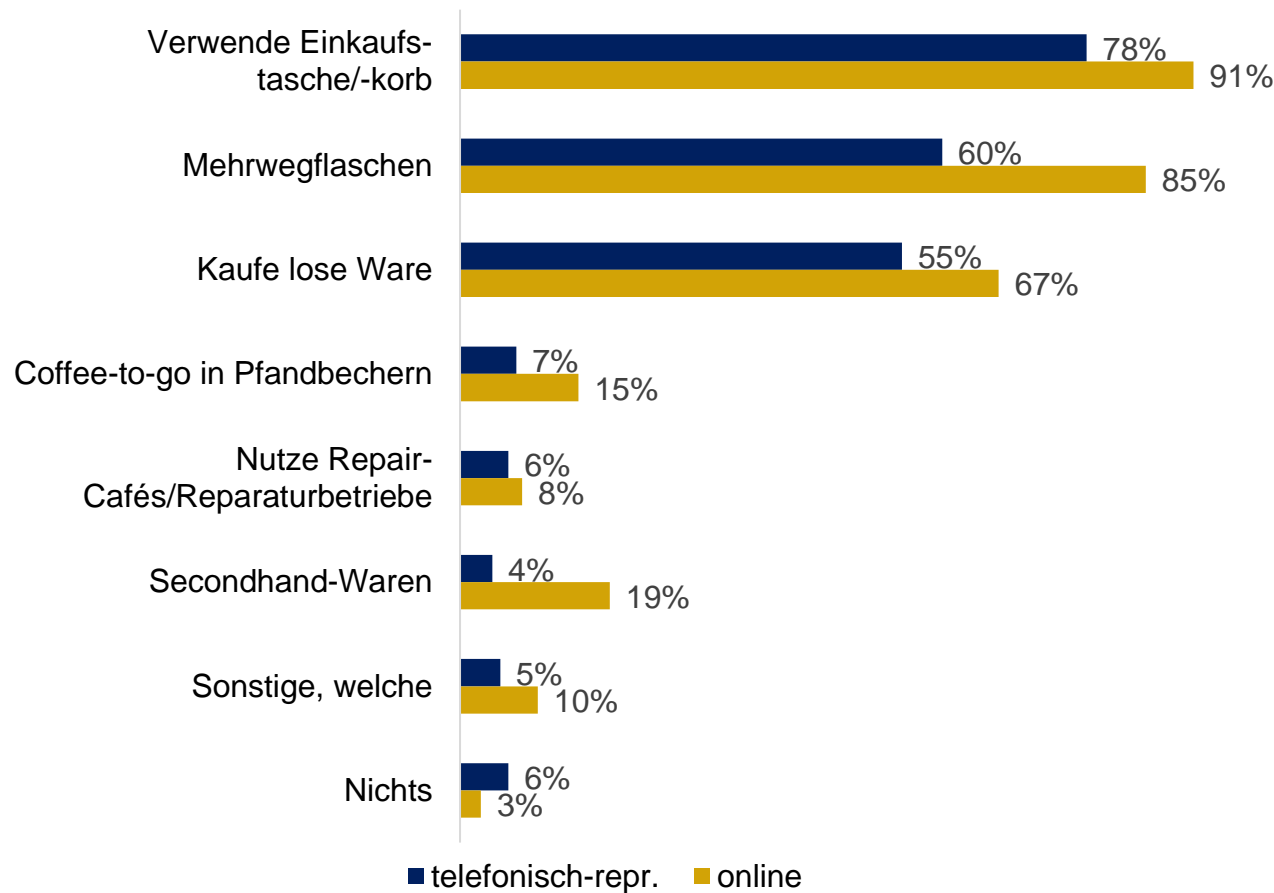
Immerhin 78% verzichten beim Einkauf auf Einwegtüten, 60% nutzen Mehrwegflaschen und 55% kaufen (auch) lose Ware.





7. Umweltschutz: Wege zur Abfallvermeidung im Methodenvergleich

Personen mit besonderer Sensibilisierung für das Thema Abfallvermeidung haben sich besonders häufig online an der Befragung beteiligt.



Frage 19 (Online 12): Was tun Sie, um Abfälle zu vermeiden?



8. Ausblick: Kommentare und Anregungen für den AWB (Auszug)

Auszug aus den offenen Kommentaren

Es gibt einfach nichts Negatives. Im Endeffekt kann man nur sagen, dass die Jungs so weiter machen sollen, wie bisher.

Da ich auch viel im Internet nachschaue, finde ich gut, dass man da wirklich viele Informationen findet.

Ältere Menschen sind ständig auf andere Hilfe angewiesen.

Die kleinen Wertstoffhöfe sind sehr unsauber, da müsste mehr getan werden.

Es sollte so eine Biotonne geben, dann liegt das nicht alles so lose rum. Denn manchmal sieht man, dass ein Sack umgekippt wurde und alles auf der Straße liegt.

Das mit diesen Bioabfallsäcken, da müssen die sich was anderes überlegen. Ich habe das auch schon erlebt, wir haben uns dafür eine große Tonne angeschafft und obwohl die draußen steht, der stinkende Müll wurde nicht abgeholt.

Bin zufrieden.

Da die überwiegende Menge an Plastikabfall doch verbrannt wird, ist diese Trennung überflüssig.

Man sollte die Öffnungszeiten der Wertstoffsammelstellen bitte an die Arbeitszeiten der meisten berufstätigen Mitbürger anpassen sonst können diese nur am Wochenende dorthin gehen und dann ist meistens alles viel zu voll, weil dann jeder geht.

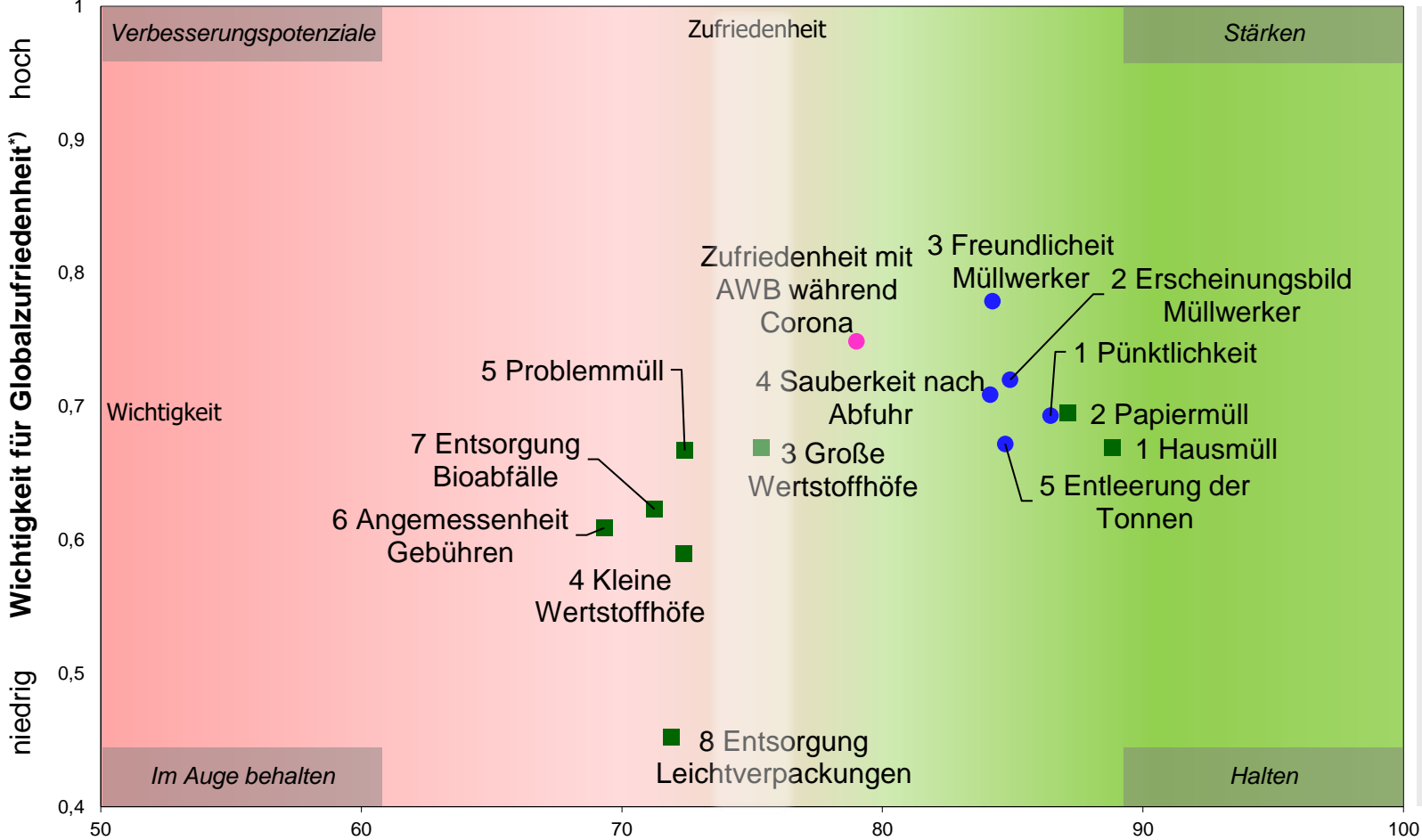
Das mit den Öffnungszeiten für die einzelnen Wertstoffsammelstellen ist natürlich je nach Jahreszeit um eine oder 2 Stunden verschiebbar, nicht dass man erst im Dunklen seine Sachen abgeben kann. Die Zeit, die dort angegeben ist, bezieht sich lediglich auf die Jahreszeit Sommer.

Die Trennung des Plastikmülls sollte einfacher gestaltet werden.

8. Ausblick: Einflussfaktoren (I)

Die Entsorgung im Holsystem ist aus Sicht der Befragten eine Stärke des Abfallwirtschaftsbetriebs.

**) Nur Faktoren und Leistungen, die signifikant mit der Globalzufriedenheit korrelieren.*



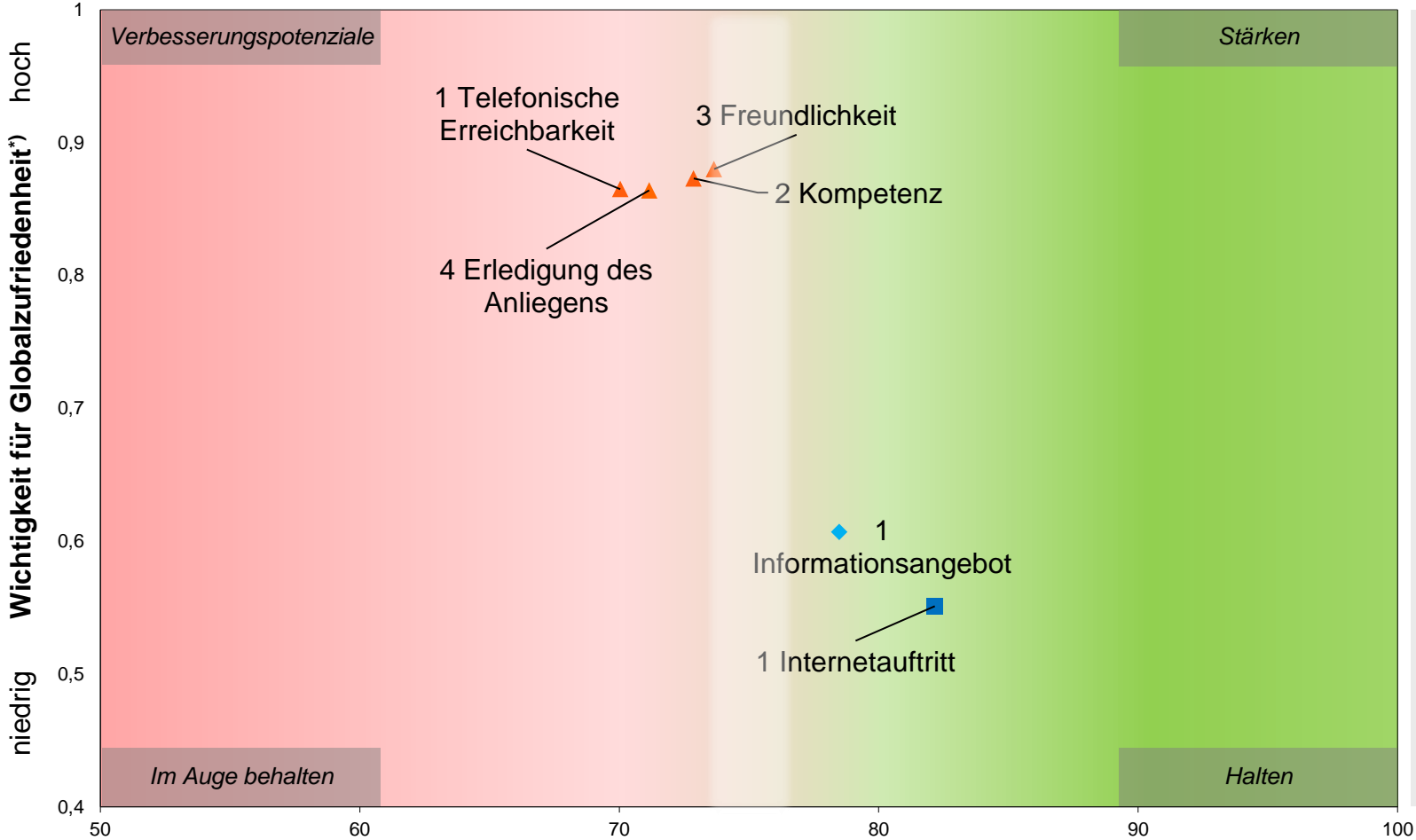
- **Zufriedenheit mit AWB während Corona**
- **Zufriedenheit Entsorgung:**
 - 1 Hausmüll
 - 2 Papiermüll
 - 3 Große Wertstoffhöfe
 - 4 Kleine Wertstoffhöfe
 - 5 Problemmüll
 - 6 Angemessenheit der Gebühren
 - 7 Entsorgung Bioabfälle
 - 8 Entsorgung Leichtverpackungen
- **Zufriedenheit Abfuhr:**
 - 1 Pünktlichkeit
 - 2 Erscheinungsbild Müllwerker
 - 3 Freundlichkeit Müllwerker
 - 4 Sauberkeit nach Abfuhr
 - 5 Entleerung der Tonnen

Die tatsächliche Wichtigkeit von Leistungsbereichen ergibt sich aus den Korrelationen zwischen der Globalzufriedenheit und den Zufriedenheiten mit den verschiedenen Leistungsbereichen. Korrelationskoeffizienten können einen Wert von 0 bis 1 annehmen, wobei 0 keinen messbaren Zusammenhang anzeigt, 1 den größtmöglichen, perfekten Zusammenhang.

8. Ausblick: Einflussfaktoren (II)

Die Bewertung des Telefonkontakts – falls Telefonkontakt bestand – hat einen großen Einfluss auf die Zufriedenheit mit dem AWB.

**) Nur Faktoren und Leistungen, die signifikant mit der Globalzufriedenheit korrelieren.*



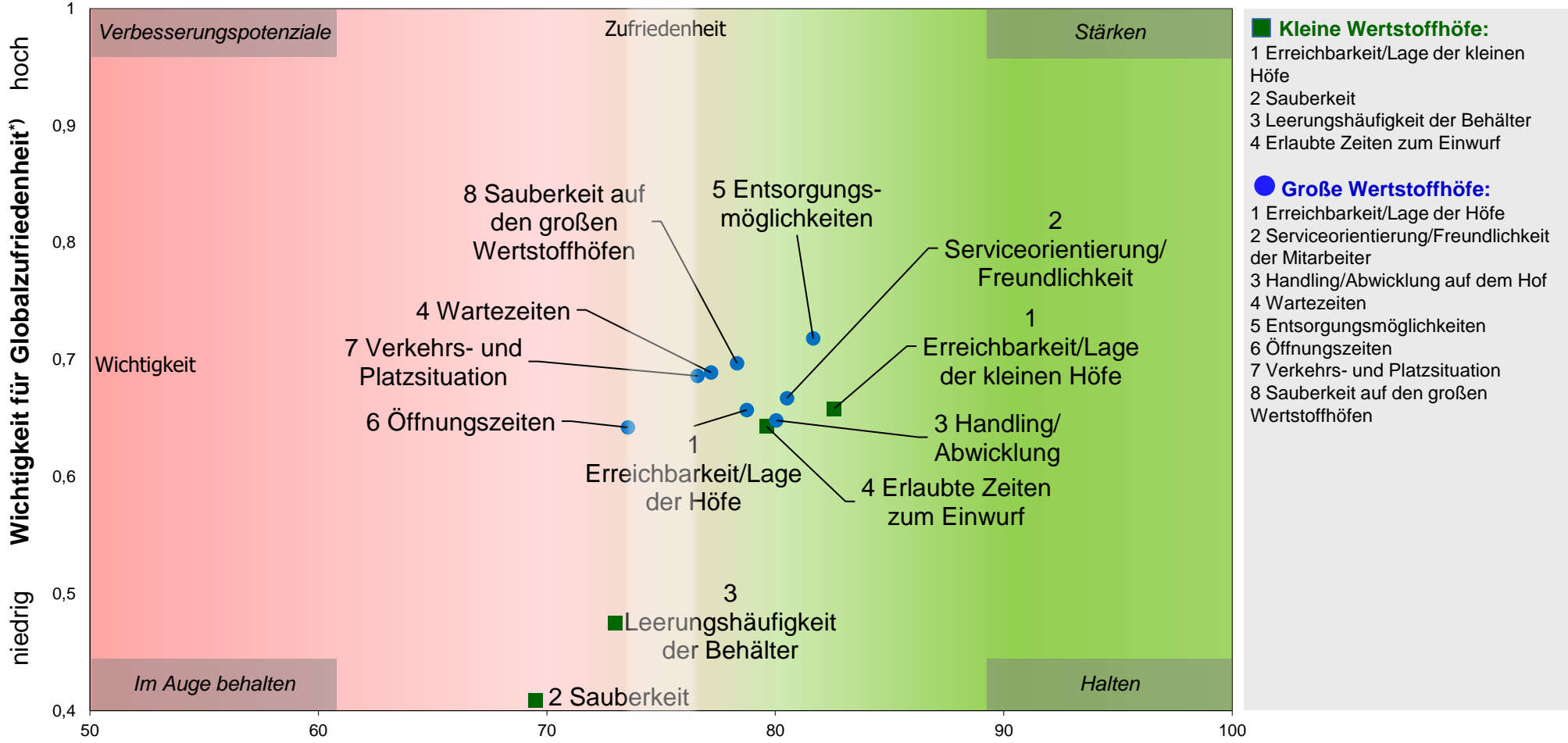
- ▲ **Telefonkontakt:**
 - 1 Telefonische Erreichbarkeit
 - 2 Kompetenz
 - 3 Freundlichkeit
 - 4 Erledigung des Anliegens
- ◆ **Informationsangebot**
- **Internetauftritt**

Die tatsächliche Wichtigkeit von Leistungsbereichen ergibt sich aus den Korrelationen zwischen der Globalzufriedenheit und den Zufriedenheiten mit den verschiedenen Leistungsbereichen. Korrelationskoeffizienten können einen Wert von 0 bis 1 annehmen, wobei 0 keinen messbaren Zusammenhang anzeigt, 1 den größtmöglichen, perfekten Zusammenhang.

8. Ausblick: Einflussfaktoren (III)

Die Leerungshäufigkeit und die Sauberkeit auf den kleinen Wertstoffhöfen scheinen die Zufriedenheit mit dem AWB nicht ganz so stark zu beeinflussen wie z. B. die Sauberkeit oder die Wartezeiten auf den großen Höfen.

**) Nur Faktoren und Leistungen, die signifikant mit der Globalzufriedenheit korrelieren.*



Die tatsächliche Wichtigkeit von Leistungsbereichen ergibt sich aus den Korrelationen zwischen der Globalzufriedenheit und den Zufriedenheiten mit den verschiedenen Leistungsbereichen. Korrelationskoeffizienten können einen Wert von 0 bis 1 annehmen, wobei 0 keinen messbaren Zusammenhang anzeigt, 1 den größtmöglichen, perfekten Zusammenhang.

9. Zusammenfassung (I)

- Der Abfallwirtschaftsbetrieb des Landkreises Fürstentfeldbruck hat 2020 zum ersten Mal die Bürgerinnen und Bürger zu ihrer Zufriedenheit mit der Entsorgung im Landkreis und ihren Erwartungen und Einstellungen dazu für die Zukunft befragt.
- Die Befragung zeigt, dass der Abfallwirtschaftsbetrieb praktisch der gesamten Bevölkerung, 99% der Befragten, bekannt ist. Auch die Zufriedenheit mit ihm ist hoch: 38% sind mit dem Betrieb „sehr zufrieden“, weitere 52% sind „eher zufrieden“.
- Der AWB wird insbesondere als „zuverlässig“ und „kompetent“ betrachtet, etwas seltener als „flexibel“ – ein übliches Muster für kommunale Betriebe.
- Bezüglich der Bewertung der einzelnen Entsorgungsleistungen zeigt sich bei den Bürgerinnen und Bürgern im Landkreis Fürstentfeldbruck eine deutliche Schere zwischen den Leistungen, die im Holsystem mit Tonnen entsorgt werden, und den anderen Leistungen des Betriebs.
- Die Entsorgung von Hausmüll und Papier mittels der jeweiligen Tonnen am Haus wird hervorragend bewertet. Je etwa zwei Drittel der Bevölkerung sind damit „sehr zufrieden“, nochmals zusätzlich 25 bzw. 30% sind „eher zufrieden“.
- Auch die Abfuhr der Tonnen geschieht vollends zur Zufriedenheit der weit überwiegenden Mehrheit der Befragten. Mit allen Aspekten der Abfuhr – seien das die Pünktlichkeit, die vollständige Entleerung der Tonnen oder die Freundlichkeit der Müllwerker – ist mindestens die Hälfte „sehr zufrieden“, ausdrückliche Unzufriedenheit ist äußerst selten.

9. Zusammenfassung (II)

- Demgegenüber bewegt sich die Zufriedenheit mit der Entsorgung mit Müllsäcken bzw. im Bringsystem auf einem guten, aber niedrigeren Niveau. Mit den Wertstoffhöfen, mit der Entsorgung von Bioabfällen und der von Leichtverpackungen sind „nur“ je 20 bis 30% „sehr zufrieden“ und ungefähr 50% „eher zufrieden“. Jeweils ungefähr jede/r Zehnte gibt zu, diese Abfallfraktionen wenigstens manchmal auch in die Restmülltonne zu werfen. Manche bemängeln zum Beispiel auch die Reißfestigkeit der Abfallsäcke.
- Im Detail gibt es wenige hervorstechende Kritikpunkte, die die Befragten an den Wertstoffhöfen vorzubringen hätten. Die Entsorgungsmöglichkeiten, die Abwicklung der Anlieferung auf dem Hof und die Serviceorientierung der Mitarbeiter werden durchaus gelobt. Die Zufriedenheit mit den Wertstoffhöfen entspricht im Wesentlichen der, wie sie auch in anderen Städten und Kommunen gemessen wird, das äußerst hohe Zufriedenheitsniveau wie bei der Entsorgung mittels Tonnen am Haus wird aber nicht erreicht.
- Hinsichtlich der idealen Öffnungszeiten für die Wertstoffhöfe lässt sich festhalten, dass immerhin einem Viertel der Bevölkerung dies gleichgültig ist; der Rest präferiert für Werkstage den (späten) Nachmittag, für Samstage den späten Vor- bzw. frühen Nachmittag.

9. Zusammenfassung (III)




- Etwas mehr als 10% der Bürgerinnen und Bürger im Landkreis Fürstentfeldbruck hatten im letzten Jahr telefonischen Kontakt zum Abfallwirtschaftsbetrieb. Die Zufriedenheit mit dem Telefonkontakt polarisiert. Die große Mehrheit ist mit dem Kontakt zufrieden, mit der Freundlichkeit und der Kompetenz der Mitarbeiter/innen ist sogar je fast die Hälfte „sehr zufrieden“. Bezüglich aller abgefragten Aspekte des Kontakts gibt es jedoch eine nicht-zufriedene Minderheit von 20 bis 25%, wobei jeweils 6 bis 7% ausdrücklich „sehr unzufrieden“ sind. Das senkt die durchschnittliche Zufriedenheit mit dem Telefonkontakt deutlich und führt dazu, dass in diesem Themenbereich die kommunalen Benchmarkwerte unterschritten werden.
- Demgegenüber sind mit den Informationsangeboten des AWB zwar etwas weniger Befragte „sehr zufrieden“, ausdrückliche Unzufriedenheit kommt aber praktisch nie vor. In Zukunft möchte man insbesondere das Internetangebot des AWB und den telefonischen Anruf als Wege zur Information über Entsorgungsthemen nutzen.
- Eine umweltfreundliche Entsorgung allgemein wird zwar von über 90% befürwortet – auf jeden Fall bereit, dafür auch höhere Entsorgungsgebühren zu zahlen, sind 11%. Nur ein Drittel lehnt höhere Gebühren zu diesem Zweck kategorisch ab.




9. Zusammenfassung (IV)

- Die Mehrheit der Bürgerinnen und Bürger im Landkreis Fürstfeldbruck ist mit dem Abfallwirtschaftsbetrieb ausdrücklich „eher“ oder sogar „sehr zufrieden“.
- Die Zufriedenheit mit der Entsorgung von Restmüll und Papier in den jeweiligen Tonnen ist hervorragend.
- Die Entsorgung mittels Abfallsäcken und im Bringsystem erfüllt die Erwartungen, wenn auch bekannte Gegenargumente zur Sprache kommen.
- Im Telefonkontakt sollte ein konsistent hohes Niveau an Zufriedenheit angestrebt werden, denn eine kleine Gruppe Unzufriedener senkt die durchschnittliche Bewertung dieses Informationsangebots deutlich ab.
- Gebührenerhöhungen für eine umweltgerechtere Entsorgung müssten sicher noch mit Überzeugungsarbeit seitens des AWB einhergehen. Auch gibt es eine relevante Minderheit, die Bioabfälle und Leichtverpackungen nicht ordnungsgemäß entsorgt. Grundsätzlich befürwortet die Bevölkerung allerdings eine umweltgerechte Abfallentsorgung.

Als denkbare Tätigkeitsfelder für die nächsten Jahre stellen sich beispielsweise der Telefonkontakt, die Entsorgung im Holsystem mit Abfallsäcken und eine Sensibilisierung der Bürgerinnen und Bürger für korrekte Abfalltrennung und Entsorgung dar. Die insgesamt hohe Zufriedenheit mit dem Abfallwirtschaftsbetrieb des Landkreises Fürstfeldbruck und mit seinen Entsorgungsleistungen stellt eine gute Ausgangsbasis für verschiedenste Schwerpunktsetzungen dar.

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

 Lukas Fried
Projektleiter
 L·Q·M Marktforschung GmbH
Augustinergäßchen 6
 55116 Mainz
Tel.: 06131/97 212-15
Fax: 06131/97 212-10
E-Mail: lukas.fried@L-Q-M.de

Internet: www.L-Q-M.de

Statistik I



Fr. S1: Zum Abschluss noch ein paar Fragen zu statistischen Zwecken. Welche Tonnen stehen denn bei Ihnen am Haus zur Verfügung?	n = 1.000	
Restmülltonne	1.000	100%
Papiertonne	491	49%
Wertstofftonne	150	15%
Andere Behälter	29	3%
Weiß nicht/Keine Angabe	0	0%

Andere Behälter und zwar

- Biotonne
- Eigene Komposte



Statistik II

Fr. S2: Wohnen Sie gegenwärtig zur Miete oder sind Sie Eigentümer?	n = 1.000	
Miete	312	31%
In der eigenen Wohnung, im eigenen Haus	657	66%
Kein Angabe	31	3%

Fr. S3: Und in welchem Haustyp wohnen Sie?	n = 1.000	
Einfamilienhaus (freistehend, Doppelhaus oder Reihenhaus)	538	54%
Zweifamilienhaus (auch bei Einliegerwohnung)	127	13%
Mehrfamilienhaus (3 bis 5 Wohnungen)	140	14%
Mehrfamilienhaus (6 bis 10 Wohnungen)	97	10%
Hochhaus, Wohnblock (mehr als 10 Wohnungen)	64	6%
Bauernhaus oder -hof	2	0%
Keine Angabe	0	0%

Fr. S4: Wie viele Personen, Sie selbst eingeschlossen, leben in Ihrem Haushalt?	n = 1.000	
1 Person	103	10%
2 Personen	366	37%
3 Personen	242	24%
4 Personen	183	18%
5 Personen oder mehr	55	5%
Keine Angabe	7	1%



Statistik III

Frage S5: In welchem Ort wohnen Sie?					
Adelshofen	8	1%	Kottgeisering	7	1%
Alling	17	2%	Landsberied	7	1%
Althegnenberg	9	1%	Maisach	64	6%
Egenhofen	16	2%	Mammendorf	22	2%
Eichenau	55	6%	Mittelstetten	8	1%
Emmering	31	3%	Moorenweis	18	2%
Fürstentfeldbruck	173	17%	Oberschweinbach	8	1%
Germering	185	19%	Olching	126	13%
Grafrath	17	2%	Puchheim	97	10%
Gröbenzell	92	9%	Schöngeising	9	1%
Hattenhofen	7	1%	Türkenfeld	17	2%
Jesenwang	7	1%			



Statistik IV

Fr. S7: Alter	n = 1.000	
18-24	91	9%
25-39	220	22%
40-59	359	36%
60-74	189	19%
75 und älter	141	14%

Fr. S8: Geschlecht	n = 1.000	
Männlich	487	49%
Weiblich	513	51%



Ergebnisse der Online-Befragung im Detail

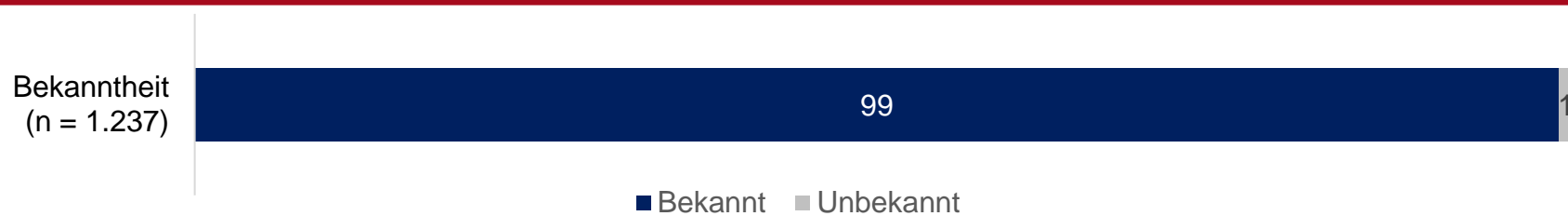




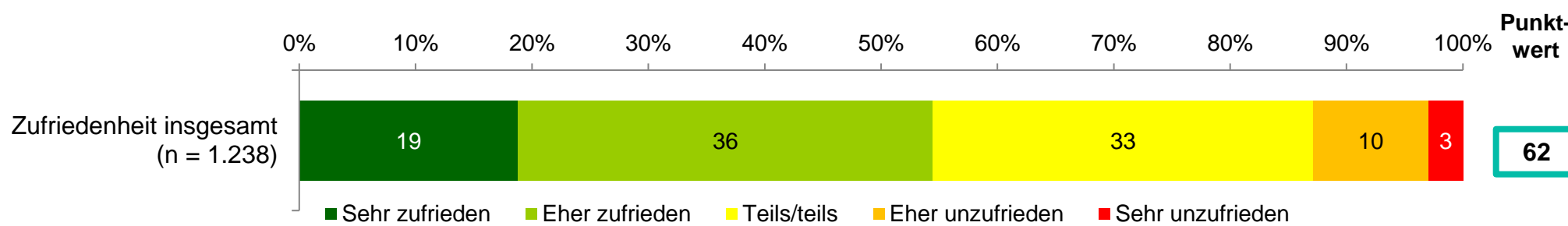
Wahrnehmung: Bekanntheit & Zufriedenheit

Die Zufriedenheit mit dem Abfallwirtschaftsbetrieb des Landkreises Fürstentfeldbruck bei den Personen, die online befragt wurden, liegt unter der in der repräsentativen Stichprobe.

Bekanntheit



Zufriedenheit



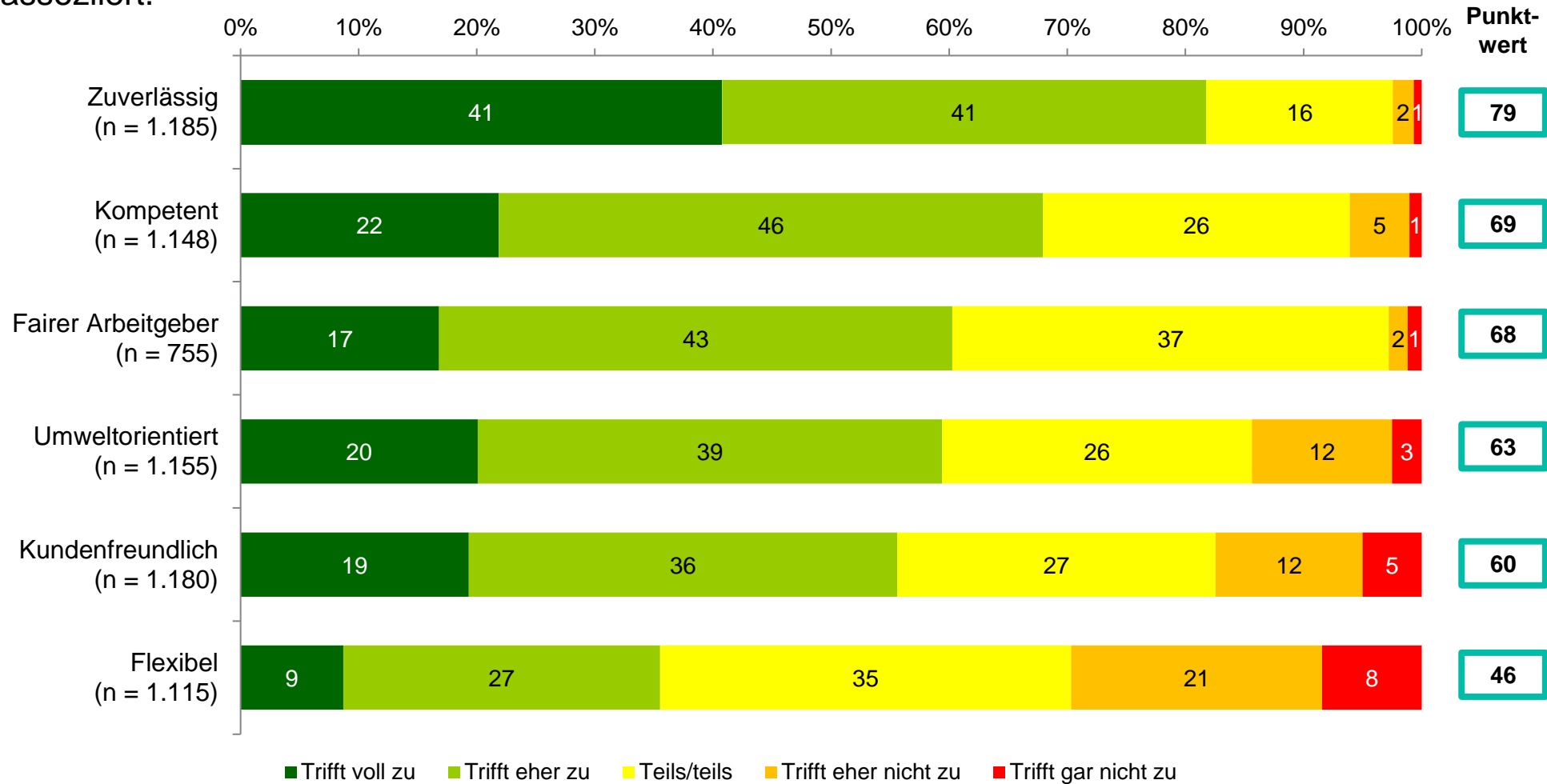
Frage 1: Ist Ihnen der AWB, also der Abfallwirtschaftsbetrieb des Landkreises Fürstentfeldbruck, ein Begriff?
 Frage 2: Wie zufrieden sind Sie denn mit dem AWB insgesamt?

Online-Befragung

Wahrnehmung: Image im Detail (I)



Auch online wird der AWB insbesondere als „zuverlässig“ wahrgenommen, 41% sind der Ansicht, dass dies „voll zutrifft“. Vergleichsweise selten wird insbesondere das Attribut „flexibel“ mit ihm assoziiert.



■ Trifft voll zu ■ Trifft eher zu ■ Teils/teils ■ Trifft eher nicht zu ■ Trifft gar nicht zu

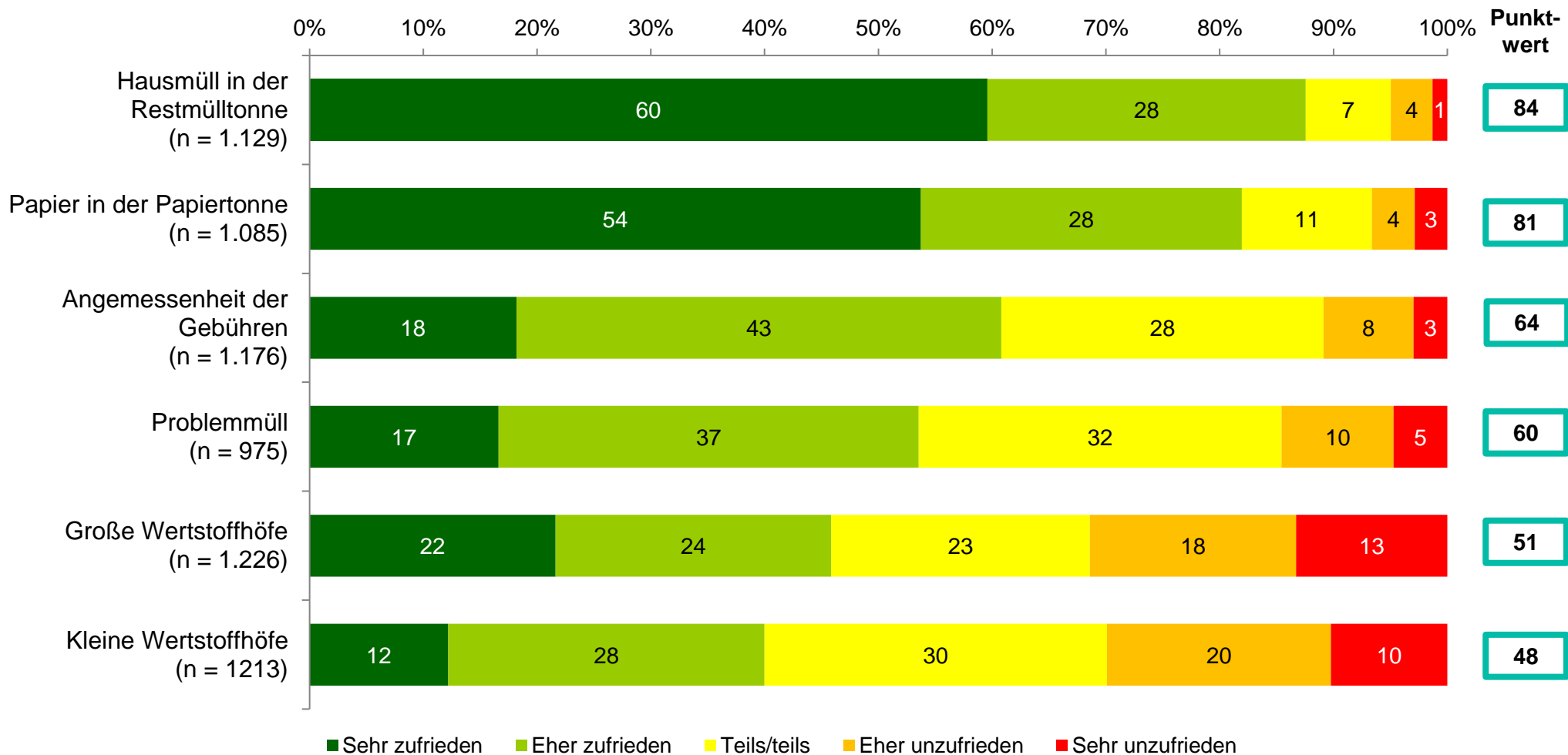
Frage 3: Welche der folgenden Eigenschaften treffen auf den AWB Ihrer Meinung nach zu?

Online-Befragung



Entsorgung: Zufriedenheit im Detail

Die Zufriedenheit mit der Entsorgung von Haus- und Papiermüll ist auch online überragend. Interessant: Die Angemessenheit der Gebühren ist *nicht* der am schlechtesten bewertete Aspekt, vielleicht ein Hinweis darauf, dass die online Befragten hier differenzierter geantwortet haben.



■ Sehr zufrieden ■ Eher zufrieden ■ Teils/teils ■ Eher unzufrieden ■ Sehr unzufrieden

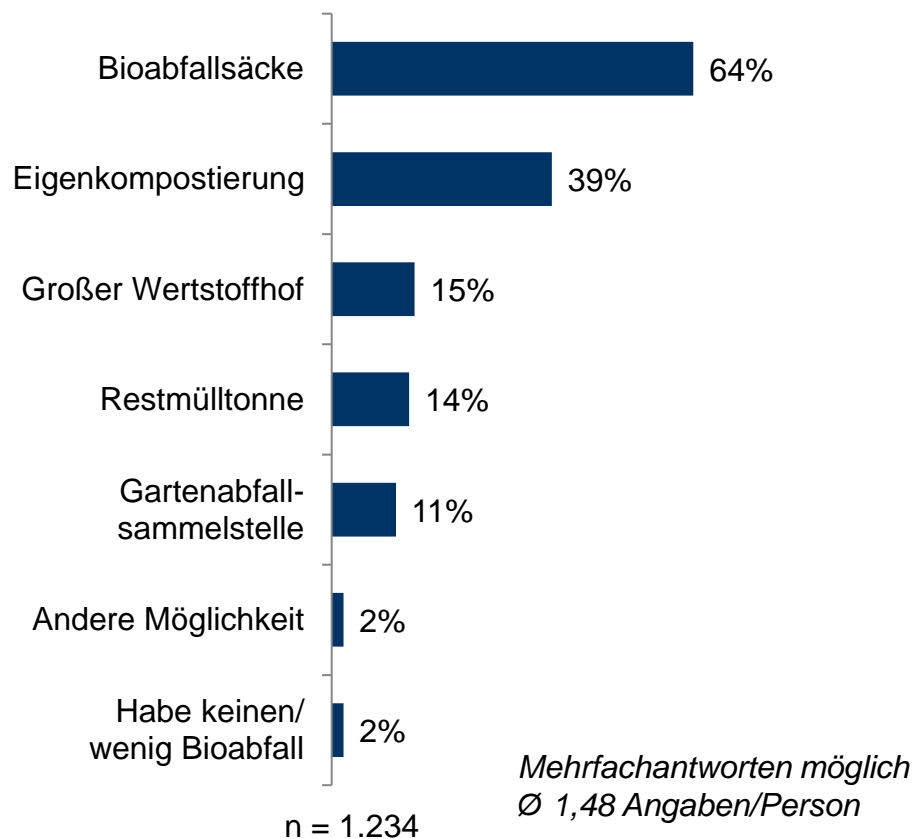
Frage 4: Lassen Sie uns jetzt über Ihre Zufriedenheit speziell mit der Entsorgung sprechen. Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Online-Befragung



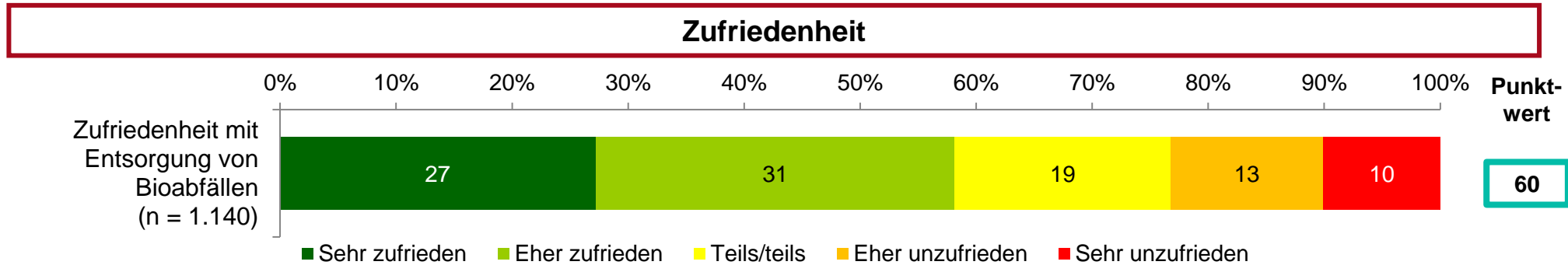
Entsorgung: Bioabfälle (I)

64% gaben an, dass Bioabfall im eigenen Haushalt mittels der Bioabfallsäcke entsorgt wird, 39% berichten von Eigenkompostierung.



Entsorgung: Bioabfälle (II)

Etwas über die Hälfte ist mit der Entsorgung von Bioabfall in den Bioabfall-Säcken zufrieden. Der Rest bewertet durchwachsen, manche auch ausdrücklich kritisch.



Begründung

- Bin ich einfach sehr zufrieden mit Personal und mit allem, was die Leute da machen. Danke.
- Die Abholung erfolgt regelmäßig.
- Erfüllt meine Erwartung vollumfänglich.
- Es läuft alles sehr geplant und zuverlässig ab.

- Es ist gut, dass wenigstens der Bioabfall wöchentlich abgeholt wird, aber leider lässt sich nicht immer alles in die AWB-eigenen Tüten verpacken. Es müsste auch kleiner Gartenabfall möglich sein in der Tonne zu entsorgen.
- Es geht einfach, Abholung funktioniert, nur das Abholintervall könnte kürzer sein.

- Ekelig!!!
- Die Schimmelsäcke sind eklig. Warum gibt es keine Biotonne?
- Die Dinger sind praktisch unbrauchbar. Warum gibt es überhaupt diese Säcke?
- Die Säcke sind - entschuldigen Sie den Ausdruck - die mit Abstand dümmste und ekeligste Weise, wie man Bioabfall einsammeln kann. [...]

Frage 5: Wie zufrieden sind Sie mit der Entsorgung von Bioabfällen in den Bioabfall-Säcken?

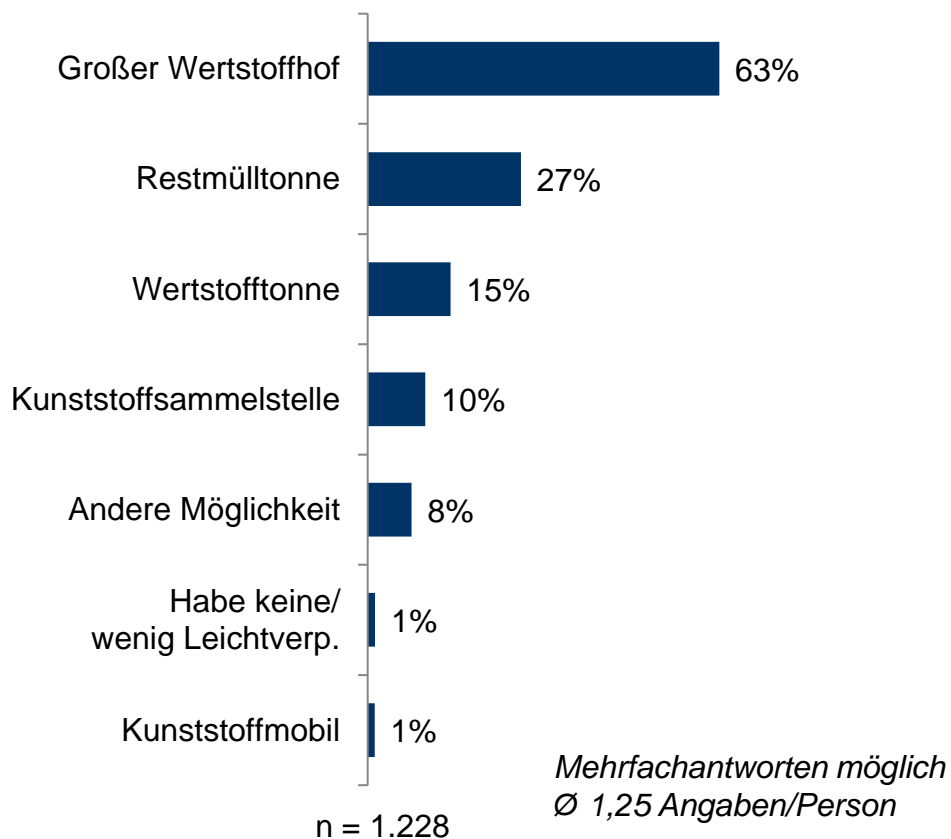
Frage 6: Bitte begründen Sie Ihre Bewertung.

Online-Befragung



Entsorgung: Leichtverpackungen (I)

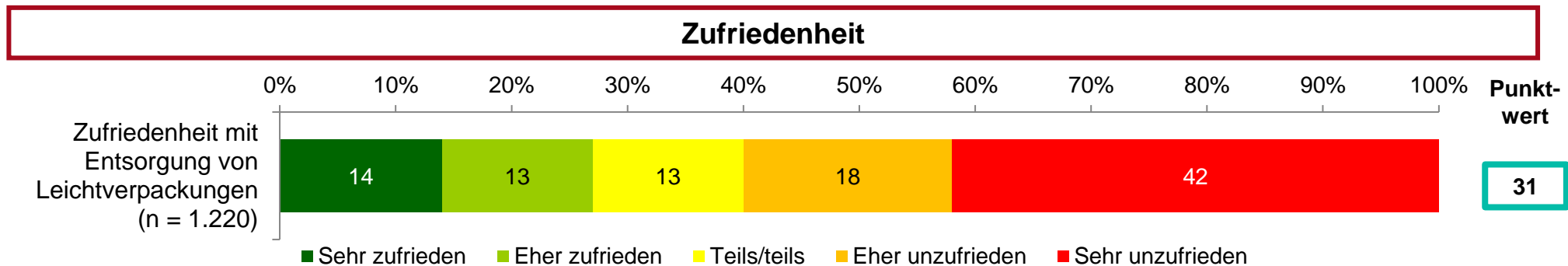
Unter den Teilnehmern und Teilnehmerinnen der Online-Befragung gaben 27% zu, dass sie Leichtverpackungen zumindest manchmal in die Restmülltonne werfen.





Entsorgung: Leichtverpackungen (II)

Bürgerinnen und Bürger, die das Bringsystem ablehnen, haben deutlich überproportional das Angebot zur Teilnahme an der Online-Befragung angenommen.



Begründung

- Ich gebe vorsortiert ab und kenne mich aus
- Die Plastikflaschen werden im großen Wertstoffhof vom Personal vorbildlich sortiert. Alles andere sortieren wir bereits zu Hause.
- Die Möglichkeit auf den großen Wertstoffhöfen ist sehr groß, und das Personal ist stets hilfsbereit wenn man fragen hat, welche Art von Plastik in welche Behälter gegeben werden muss.

- Abholung wäre sinnvoll.
- Abholung per Tonne gut, aber das Sortieren an den Wertstoffhöfen nimmt doch recht viel Zeit in Anspruch.
- Für den Verbraucher ist Logik der Trennung nicht einfach zu verstehen.
- In Coronazeiten beim Lockdown war es nicht möglich, seinen Plastikmüll zu entsorgen.

- Alles muss getrennt zu Hause gesammelt werden, bis es zu einem Wertstoffhof gebracht werden kann. Dies nimmt viel Platz weg und sorgt für viele Einzelfahrten anstatt einer gesammelten Abholung per Müllabfuhr.
- Das bisherige Bringsystem (Sammelstelle Wertstoffhöfe) ist nicht zeitgemäß. Jede Familie fährt teilweise wöchentlich zur Sammelstelle. Sortier- und Lagerprobleme

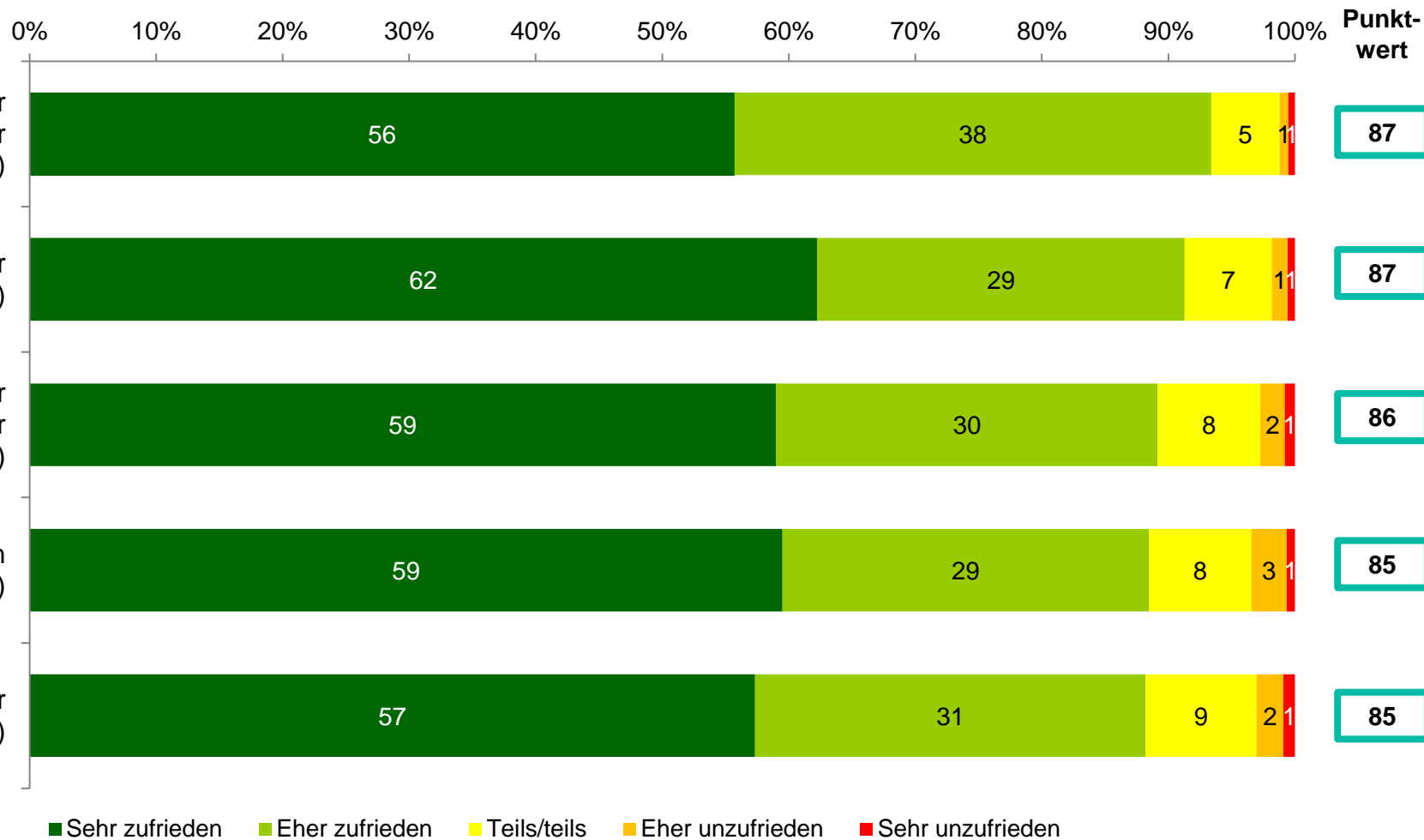
Frage 7: Wie zufrieden sind Sie mit der Entsorgung von Leichtverpackungen, z. B. Kunststoffbechern, Plastikflaschen, Joghurtbechern, Milchtüten?

Frage 8: Bitte begründen Sie Ihre Bewertung.

Online-Befragung

Abfuhr: Zufriedenheit im Detail

Die Abfuhr im Holsystem wird überragend bewertet.



■ Sehr zufrieden ■ Eher zufrieden ■ Teils/teils ■ Eher unzufrieden ■ Sehr unzufrieden

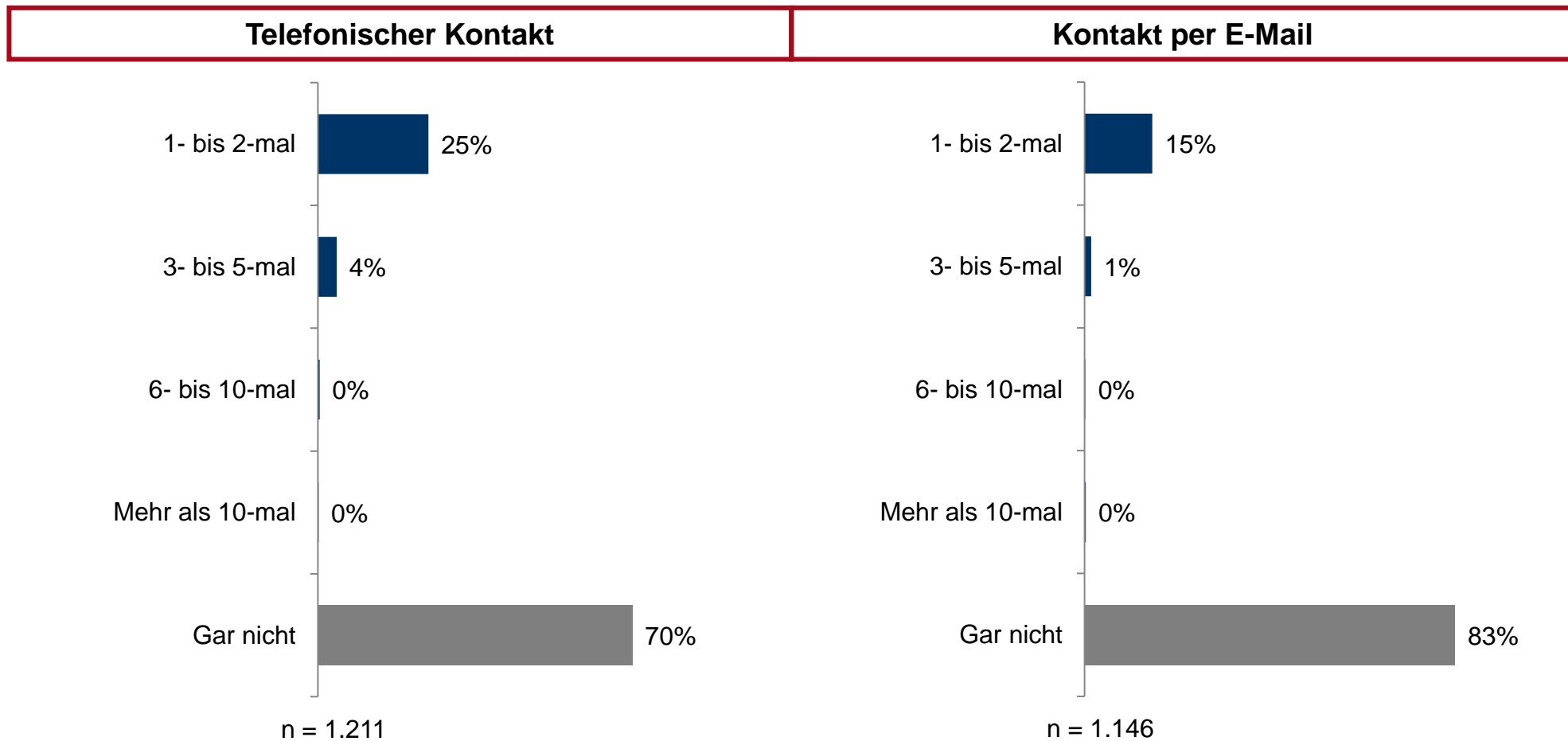
Frage 9: Und nun zur Abfuhr der Müllbehälter. Wie zufrieden sind Sie da mit ... ?

Online-Befragung

Service & Informationen: Kontakt



Die Befragten in der Online-Stichprobe hatten im letzten Jahr öfter Kontakt als die Befragten, die Teil der telefonisch-repräsentativen Stichprobe waren.



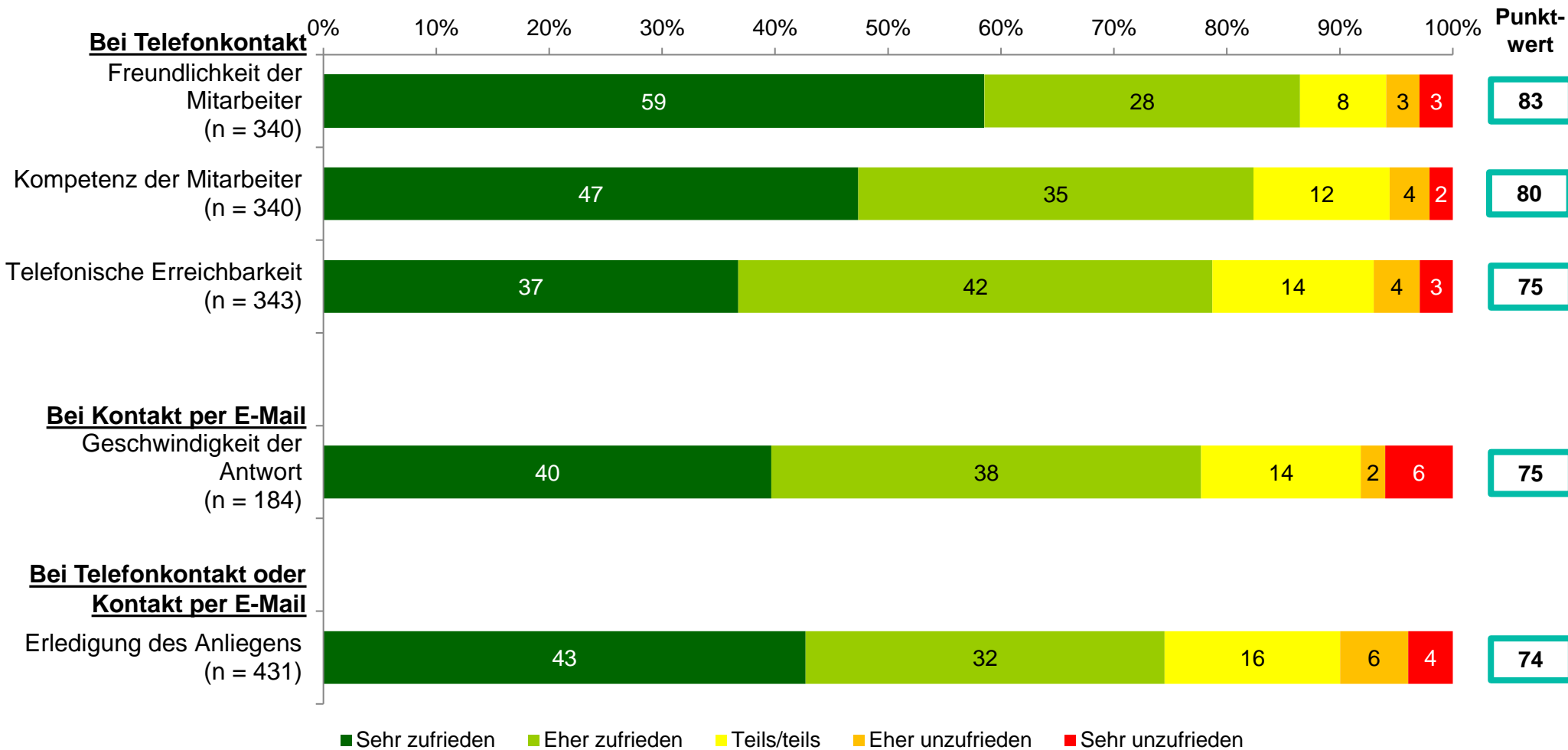
Frage 13: Kommen wir nun zu Ihren Kontaktanfragen an den AWB Fürstentfeldbruck: Wie oft haben Sie denn während des letzten Jahres ungefähr bei dem AWB angerufen oder per E-Mail kontaktiert?

Online-Befragung

Service & Informationen: Kontakt – Zufriedenheit im Detail



Auch bei der Online-Befragung wird der Kontakt zum AWB meistens gut bis sehr gut bewertet; es zeigt sich aber hier eine ausdrücklich unzufriedene Minderheit.



■ Sehr zufrieden ■ Eher zufrieden ■ Teils/teils ■ Eher unzufrieden ■ Sehr unzufrieden

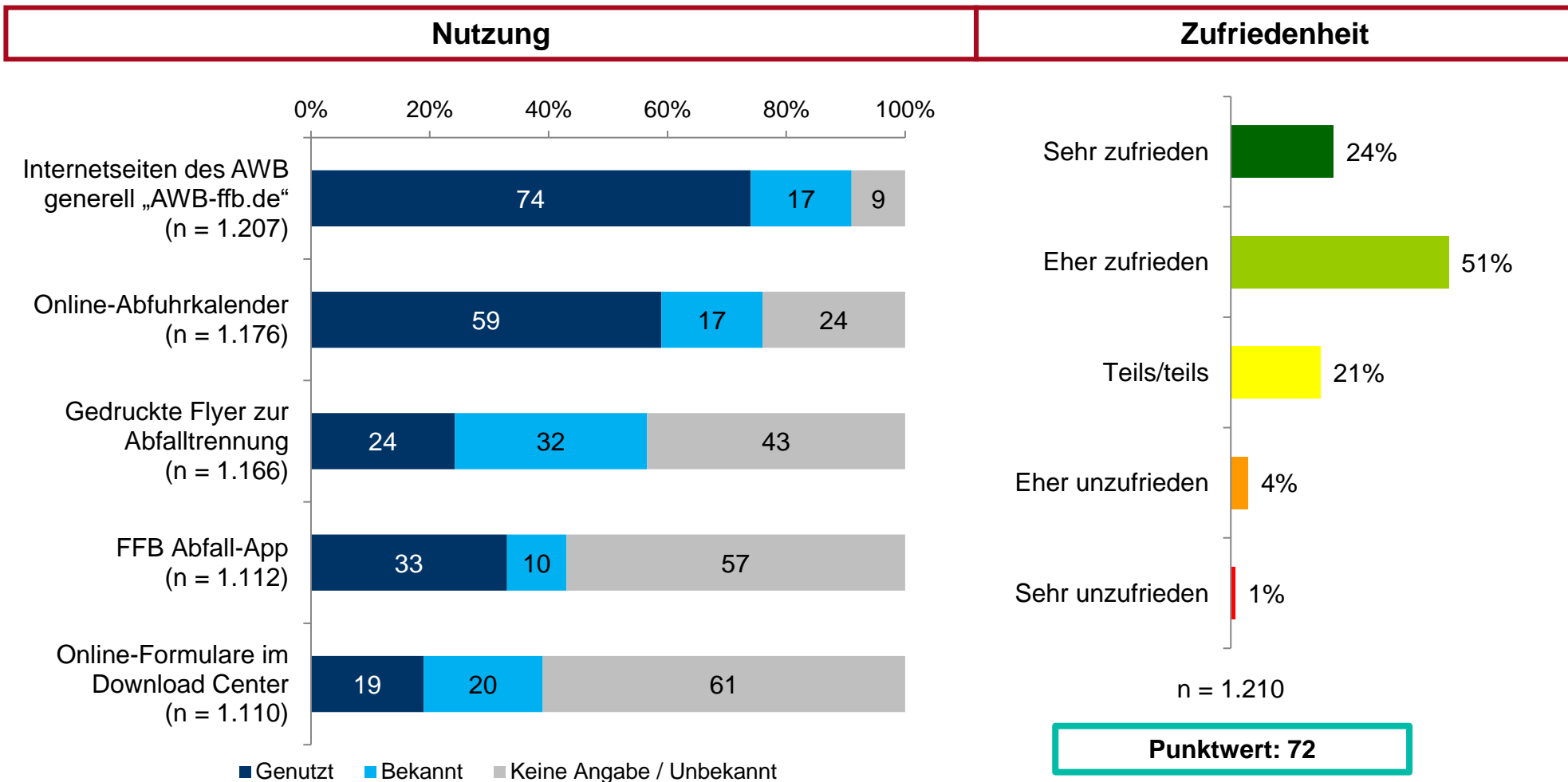
Frage 14: Nun zur Zufriedenheit mit dem Kontakt. Wie zufrieden sind Sie mit ...?

Online-Befragung



Service und Informationsleistungen: Informationsangebote

Auch unter den Teilnehmerinnen und Teilnehmern der Online-Befragung gibt es eine relevante Minderheit, die das Internetangebot des AWB (zumindest zuvor) nicht gekannt hatte.



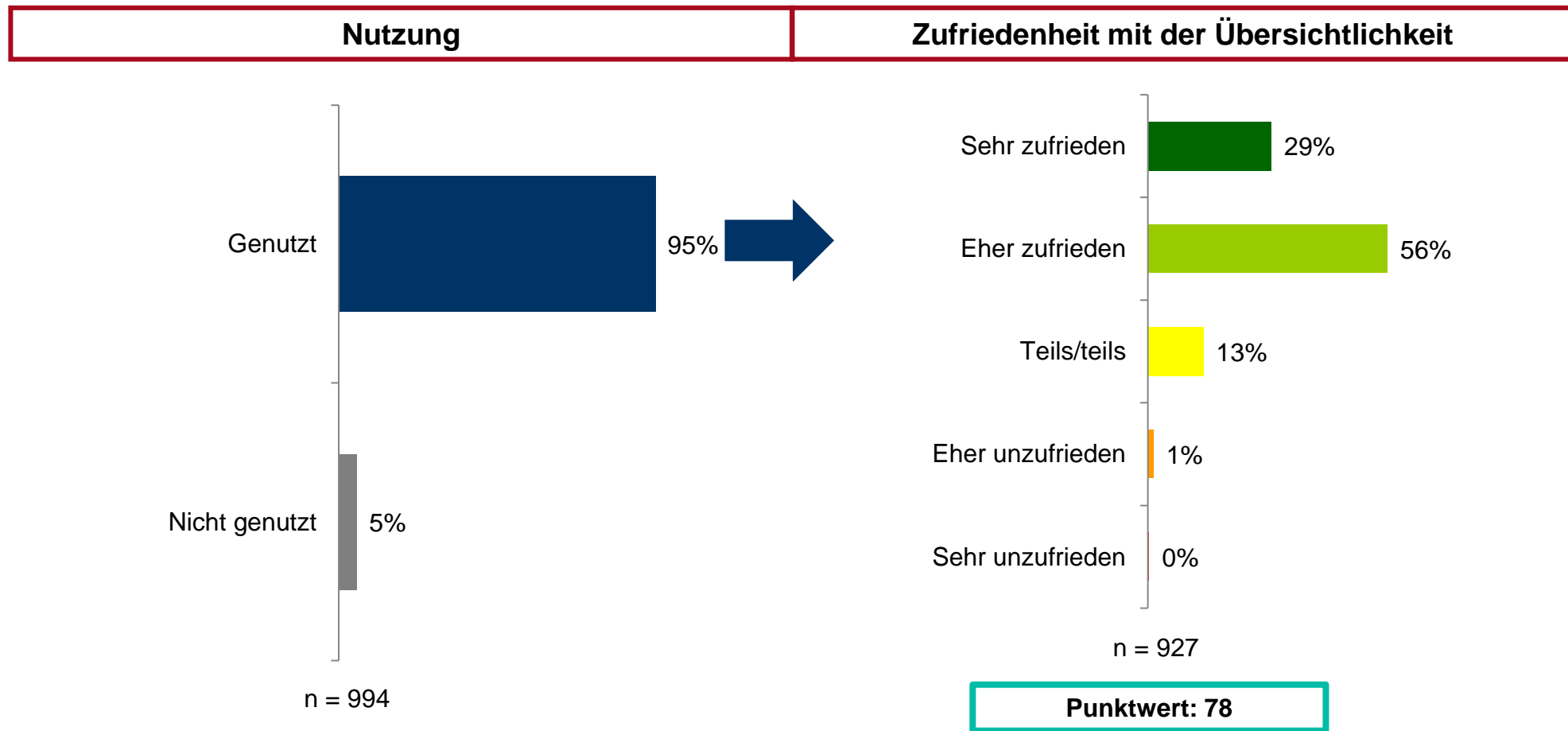
Frage 15: Und wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Informationsangebot des Abfallwirtschaftsbetriebs des Landkreises Fürstentfeldbruck?
 Frage 16: Welche der folgenden Informationsangebote der Abfallwirtschaft kennen Sie bzw. nutzen Sie?

Online-Befragung



Service & Informationen: Internetseiten (I)

Die Übersichtlichkeit der AWB-Internetseiten wird gut bewertet, zumindest etwas Verbesserungspotenzial sieht die Mehrheit aber noch.



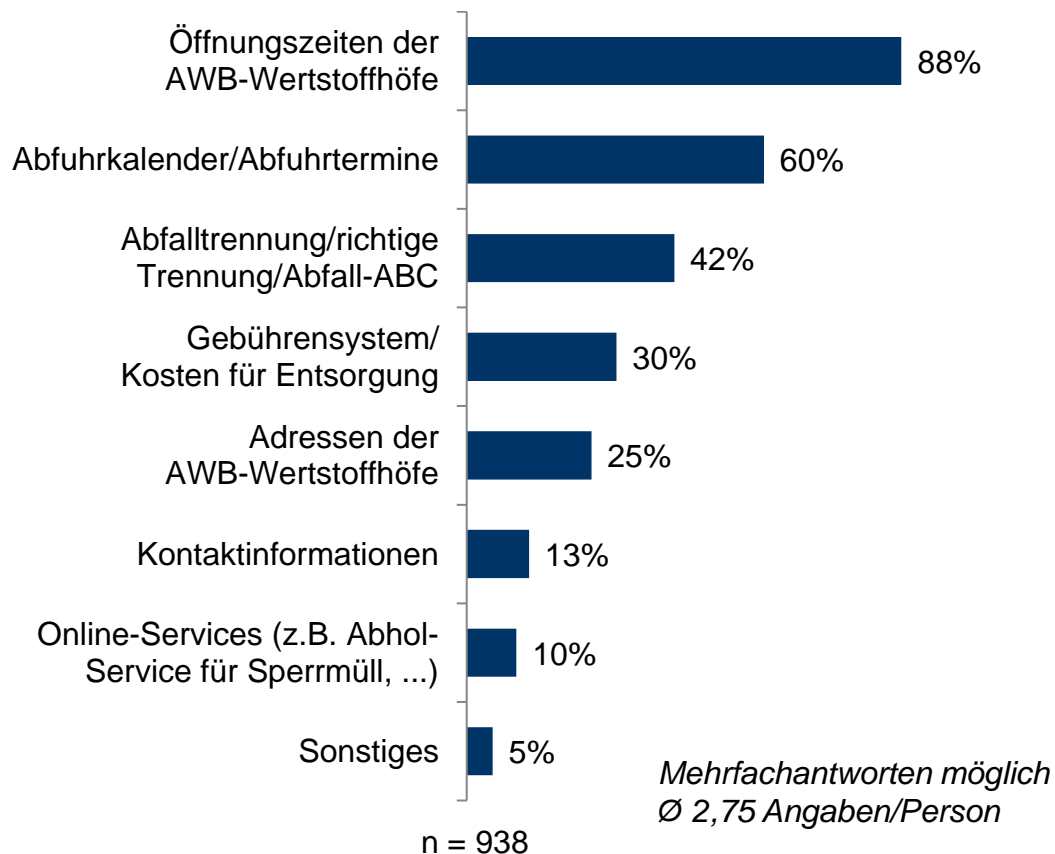
Frage 17: Waren Sie in den vergangenen 12 Monaten auf den Internetseiten des AWB?
 Frage 19: Wie zufrieden waren Sie denn mit der Übersichtlichkeit des Internetangebots?

Online-Befragung

Service & Informationen: Internetseiten (II) – Gesuchte Informationen



Die Öffnungszeiten der Wertstoffhöfe sind die meistgesuchte Information auf der Internetseite des AWB. Auch die Abfuhrtermine und die richtige Abfalltrennung haben interessiert.



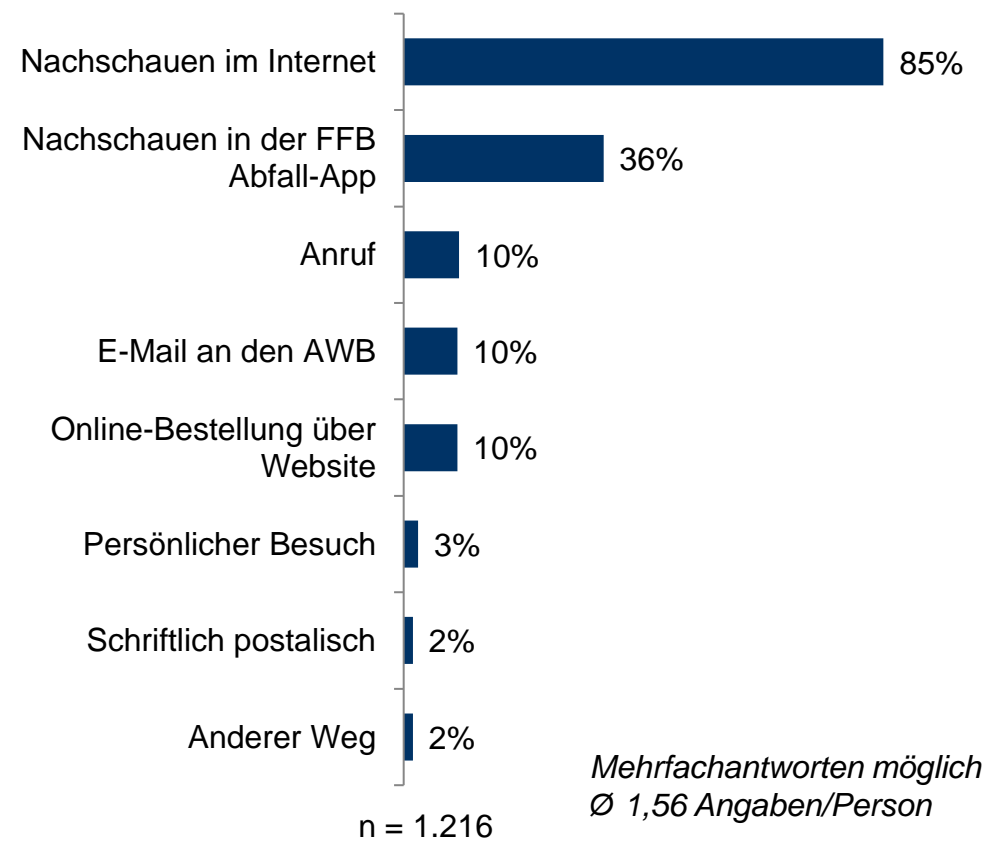
Frage 18: Nach welchen Informationen haben Sie gesucht?

Online-Befragung



Service & Informationen: Präferierte Informationswege

Die online Befragten beabsichtigen, sich in Zukunft insbesondere online zu informieren, die App gewinnt zunehmend an Bedeutung. Doch auch der Telefonkontakt bleibt für 10% interessant.



Frage 20: Angenommen Sie möchten sich künftig über Entsorgungsmöglichkeiten informieren, z. B. Termine der Müllabfuhr, die Öffnungszeiten der Wertstoffhöfe oder Informationen darüber, welche Abfälle wo angenommen werden. Welchen Weg würden Sie gerne nutzen?

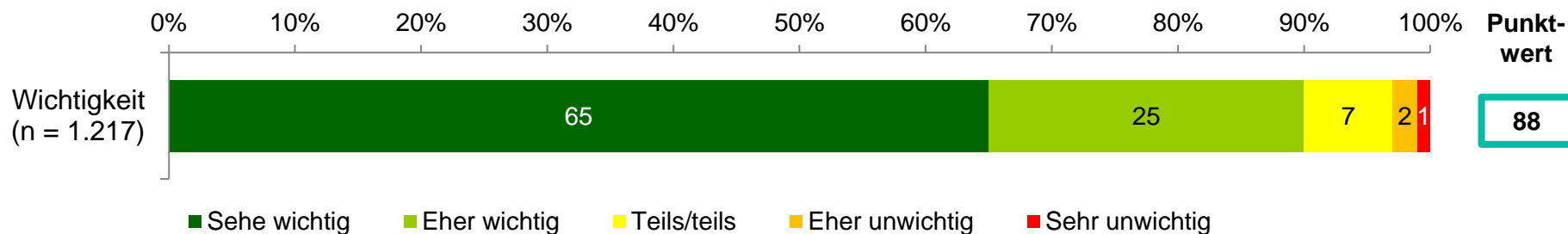
Online-Befragung



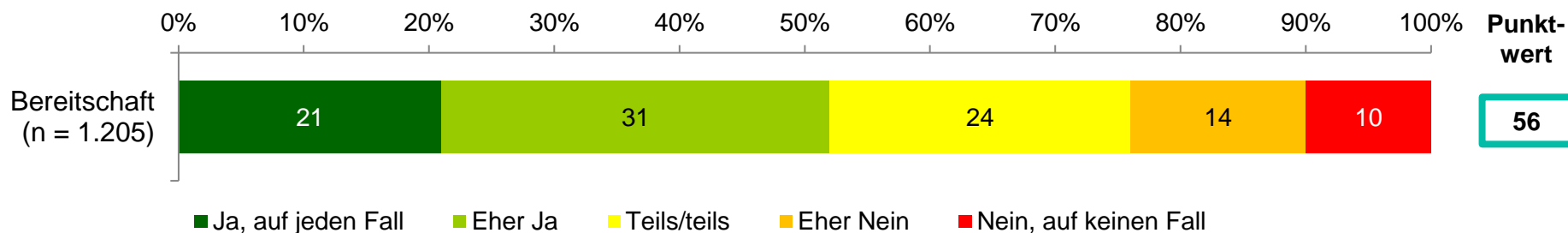
Umweltschutz: Einstellungen

Eine gewisse Schere zwischen der grundsätzlichen Befürwortung von Umweltschutz und der Bereitschaft zu einem finanziellen Beitrag dazu zeigt sich auch in der Online-Stichprobe der vorliegenden Studie.

Wichtigkeit einer umweltfreundlichen Entsorgung im Landkreis



Bereitschaft, für ökologische Standards höhere Gebühren zu zahlen

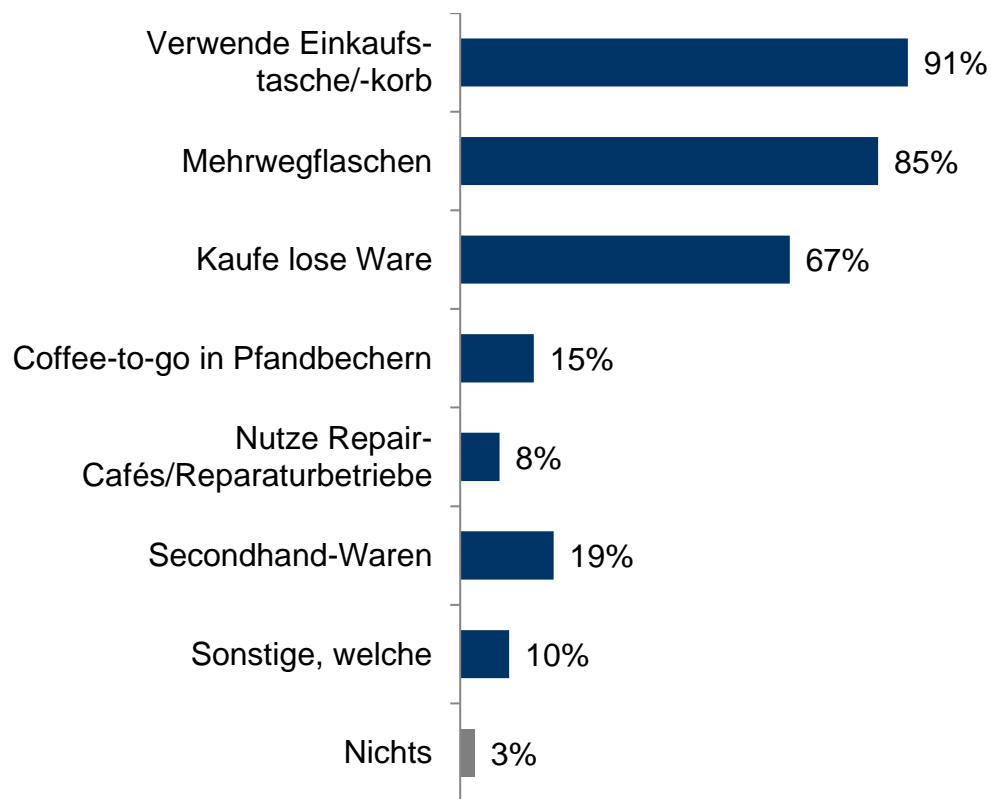


Frage 21: Noch eine Frage zum Abfallkonzept hier im Landkreis. Wie wichtig ist es Ihnen, dass der Abfall im Landkreis möglichst umweltfreundlich entsorgt wird?
 Frage 22: Wären Sie bereit, für höhere ökologische Standards höhere Gebühren zu zahlen?

Online-Befragung

Umweltschutz: Wege zur Abfallvermeidung

Fast alle verzichten auf Einwegtüten, nutzen Mehrwegflaschen und kaufen (zumindest manchmal) lose Ware.



n = 1.229

Mehrfachantworten möglich
 Ø 2,97 Angaben/Person



Online-Befragung: Statistik I

Fr. S2: Wohnen Sie gegenwärtig zur Miete oder sind Sie Eigentümer?	n = 1.200	
Miete	483	40%
In der eigenen Wohnung, im eigenen Haus	717	60%

Fr. S3: Und in welchem Haustyp wohnen Sie?	n = 1.202	
Einfamilienhaus (freistehend, Doppelhaus oder Reihenhaus)	605	50%
Zweifamilienhaus (auch bei Einliegerwohnung)	126	10%
Mehrfamilienhaus (3 bis 5 Wohnungen)	160	13%
Mehrfamilienhaus (6 bis 10 Wohnungen)	200	17%
Hochhaus, Wohnblock (mehr als 10 Wohnungen)	96	8%
Bauernhaus oder -hof	8	1%
Keiner der genannten	7	1%

Fr. S4: Wie viele Personen, Sie selbst eingeschlossen, leben in Ihrem Haushalt?	n = 1.149	
1 Person	106	9%
2 Personen	389	34%
3 Personen	260	23%
4 Personen	292	25%
5 Personen oder mehr	101	9%

Online-Befragung: Statistik II



Frage S5: In welchem Ort wohnen Sie?					
Adelshofen	14	1%	Kottgeisering	6	1%
Alling	14	1%	Landsberied	5	0%
Althegeenberg	11	1%	Maisach	151	13%
Egenhofen	18	2%	Mammendorf	26	2%
Eichenau	53	4%	Mittelstetten	7	1%
Emmering	37	3%	Moorenweis	21	2%
Fürstentfeldbruck	212	18%	Oberschweinbach	11	1%
Germering	258	22%	Olching	110	9%
Grafrath	23	2%	Puchheim	78	7%
Gröbenzell	90	8%	Schöngeising	6	1%
Hattenhofen	6	1%	Türkenfeld	28	2%
Jesenwang	10	1%			



Online-Befragung: Statistik III

Fr. S7: Alter	n = 1.184	
18-24	21	2%
25-39	407	34%
40-59	569	48%
60-74	162	14%
75 und älter	25	2%

Fr. S8: Geschlecht	n = 1.179	
Männlich	524	44%
Weiblich	639	54%
Divers	16	1%