



L · Q · M



Befragung von Bürgern zu
Zufriedenheit und Leistungsbedarf

– Ergebnisbericht –

für
die RSAG AÖR

L·Q·M Marktforschung

30. Juni 2017

1. Hintergrund: Historie KUNDENFocus Bürger

Die Akzeptanz bei den Bürgern und ihre Mitwirkungsbereitschaft bilden die Basis für erfolgreiche Maßnahmen in Stadtsauberkeit und Entsorgung. Die repräsentative Bürgerbefragung gibt darüber Aufschluss.

- Die Veränderungen in der Abfallwirtschaft verlangen in vielerlei Hinsicht verstärkte Bürgernähe und Kommunikation mit dem Kunden.
- Für die Erhöhung der Wertstoffmengen ist die aktive Mitwirkung der Bürger und Kunden erforderlich. Grundvoraussetzung ist daher, dass diese das System der Wertstofffassung verstehen und ihr Trennverhalten danach ausrichten.
- Bürger- und Kundenorientierung – vom Aufbau eines positiven Images des kommunalen Entsorgers bis hin zum optimalen Umgang mit eventuellen Beschwerden – erhöhen die Akzeptanz des kommunalen Entsorgers und damit den Handlungsspielraum.
- Der KUNDENFocus Bürger erfasst seit 2007 mit einer repräsentativen telefonischen Befragung die Bürgermeinung zu Entsorgung und Stadtsauberkeit, zum Image des kommunalen Entsorgers sowie die Bewertung der entsprechenden Leistungen.
- Die RSAG nimmt mit der aktuellen Befragung bereits zum fünften Mal am KUNDENFocus Bürger teil.

1. Hintergrund: Methodik

Zielgruppe:



- Einwohnerinnen und Einwohner ab 18 Jahren im Rhein-Sieg-Kreis
- Repräsentative Stichprobe n = 800 (quotiert nach Alter, Geschlecht und Kommune)

Methodik:



- Telefonbefragung (CATI = Computer Assisted Telephone Interviewing)
- Durchschnittliche Interviewdauer: ca. 13 Minuten
- Befragungszeitraum: 06.03. – 24.03.2017

Interviews:

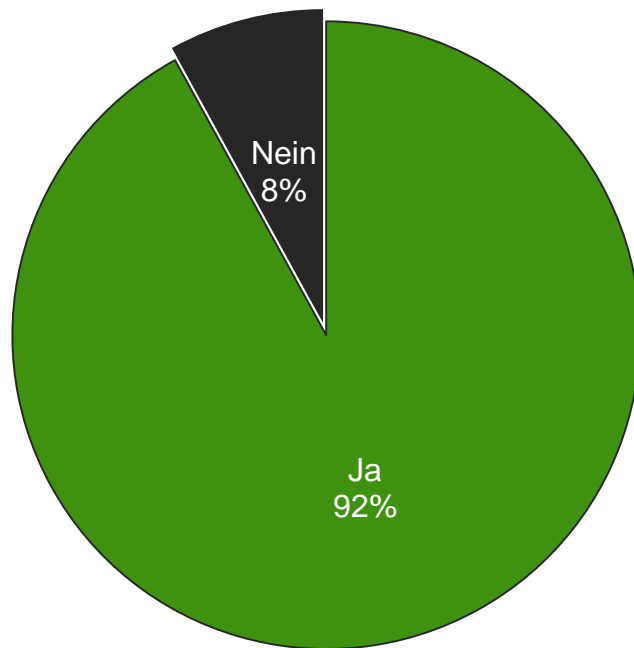


- Fragebogeninhalt:
 - 24 geschlossene Fragen bzw. Fragenblöcke
 - 1 offene Frage
- 6 Fragen zur Demographie

2. Globalzufriedenheit: Bekanntheit und Zufriedenheit

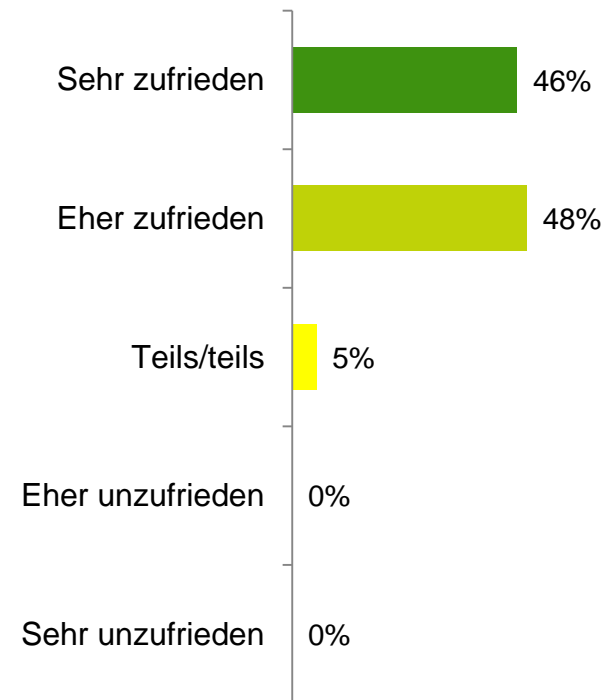
Die RSAG ist 92 Prozent aller Bürgerinnen und Bürgern ein Begriff. Die Zufriedenheit mit der RSAG ist sehr hoch.

Bekanntheit



n = 799

Zufriedenheit



n = 797

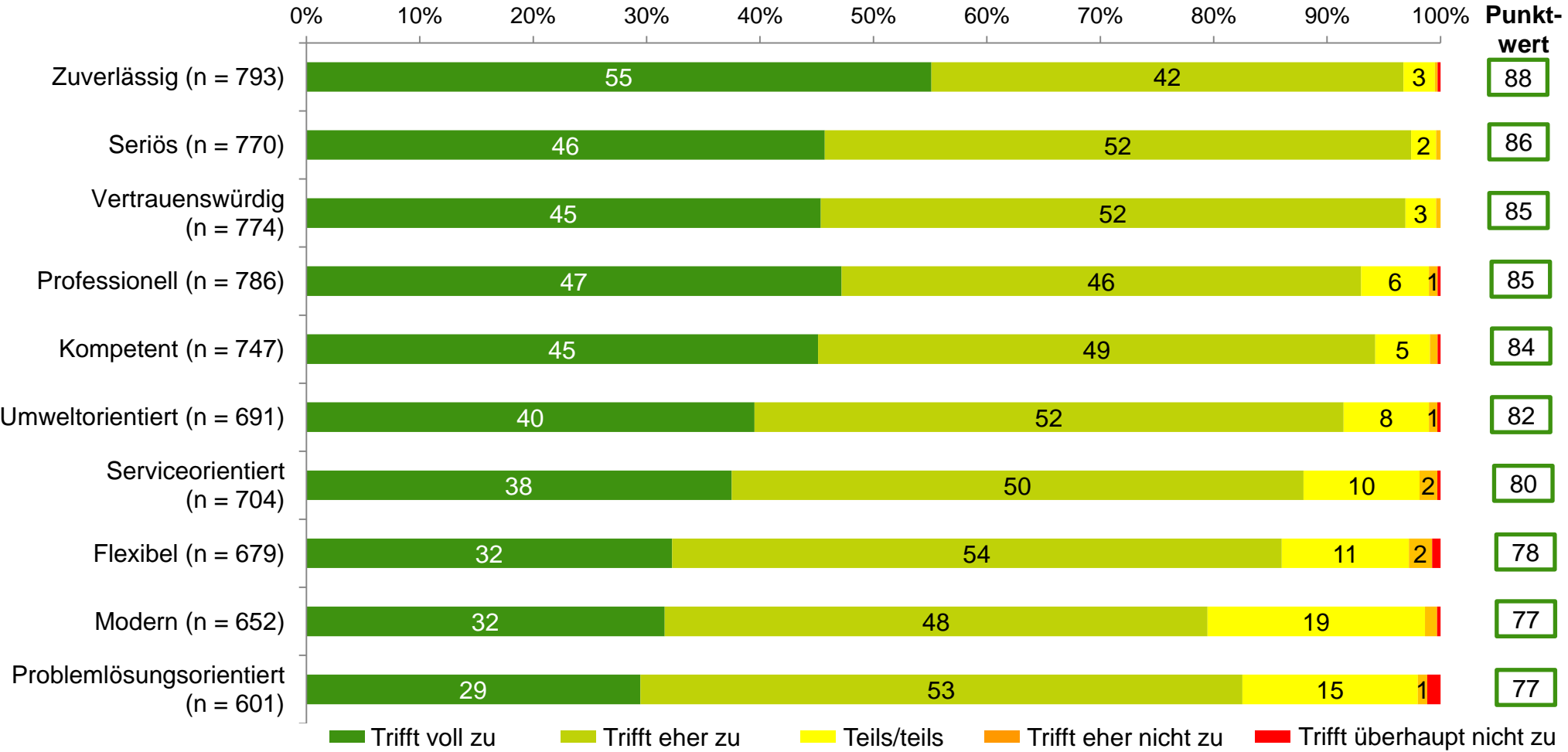
Punktwert: 85

Frage 1: „Ist Ihnen die RSAG ein Begriff?“

Frage 2: „Wie zufrieden sind Sie denn mit der RSAG insgesamt?“

2. Globalzufriedenheit: Image

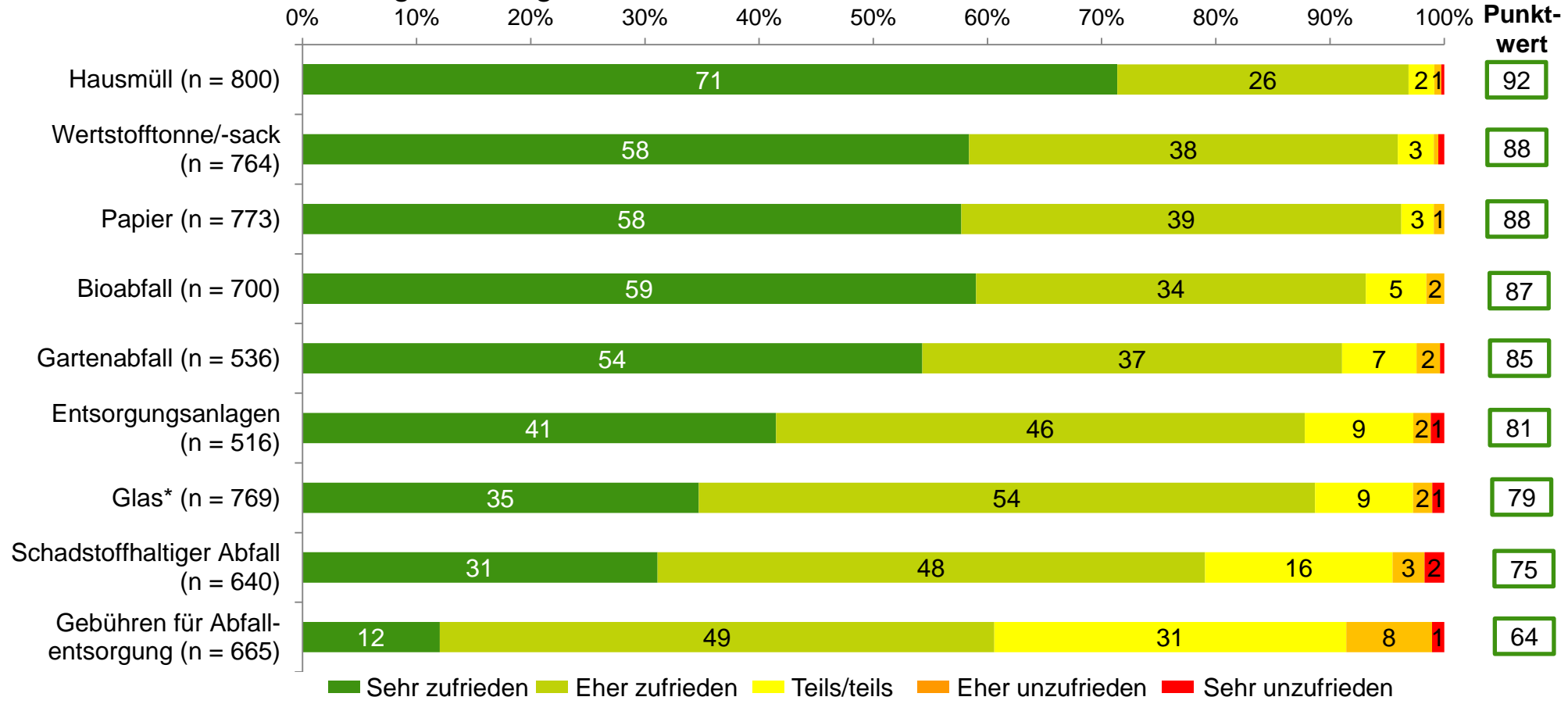
Besonders stark ist die Wahrnehmung als „zuverlässig“, „seriös“, „vertrauenswürdig“, „professionell“ und „kompetent“.



Frage 3: „Ich lese Ihnen jetzt ein paar Eigenschaften vor. Bitte sagen Sie mir zu jeder Eigenschaft, inwieweit sie auf die RSAG zutrifft.“

3. Zufriedenheit im Detail: Entsorgungsleistungen

Die Hausmüllabfuhr, die Entsorgung der Wertstofftonne/der Gelben Säcke sowie die Entsorgung von Papier sind besondere Stärken der RSAG. Mit den Gebühren und der Entsorgung schadstoffhaltiger Abfälle sind die Befragten weniger zufrieden.



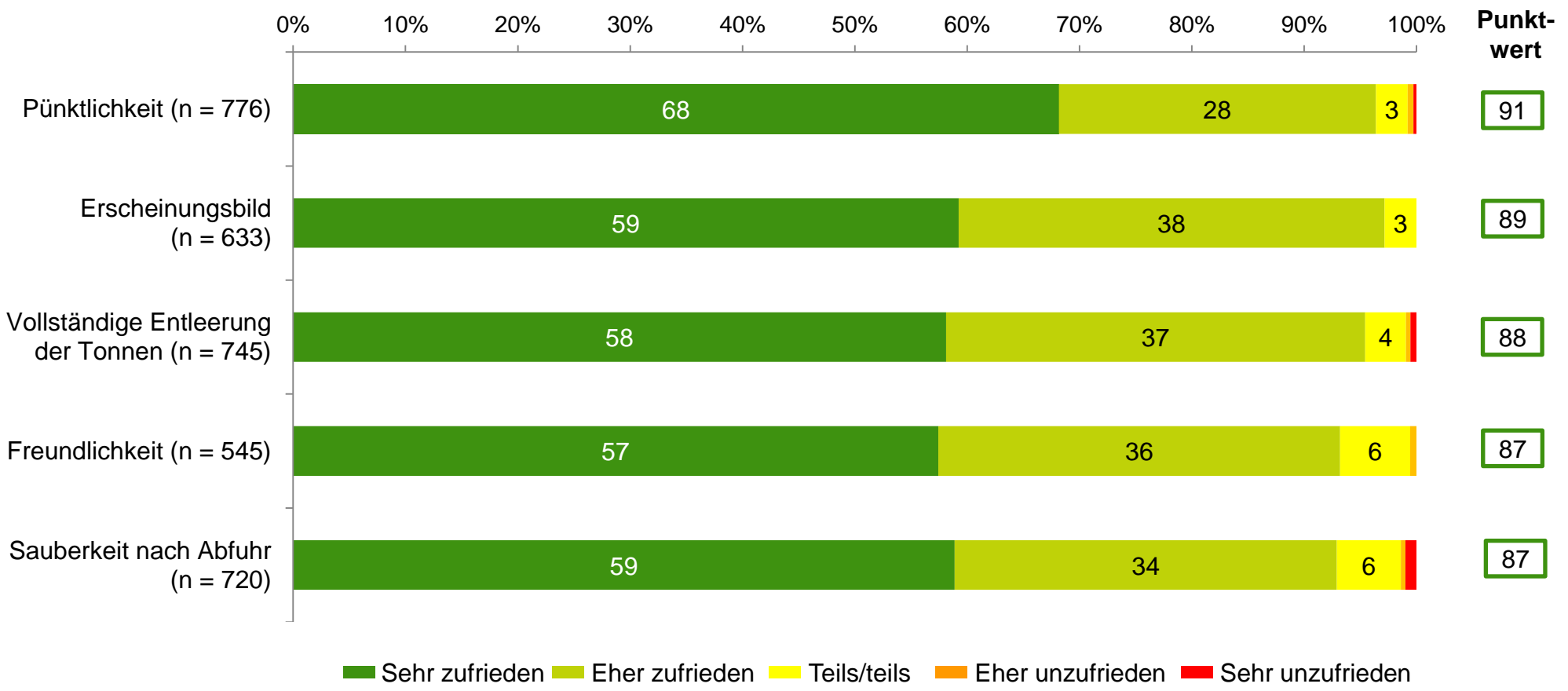
* Leistung wird nicht von RSAG, sondern von beauftragtem Unternehmen erbracht.

Frage 4: „Lassen Sie uns jetzt über Ihre Zufriedenheit speziell mit der Entsorgung sprechen. Zuerst geht es um die Leistungen, die die RSAG selbst durchführt. Wie zufrieden sind Sie mit ...?“

Frage 5: „Kommen wir jetzt zu den Leistungen, die die RSAG nicht selbst durchführt, die Entsorgung von Glas. Wie zufrieden sind Sie mit ...?“

3. Zufriedenheit im Detail: Abfuhr

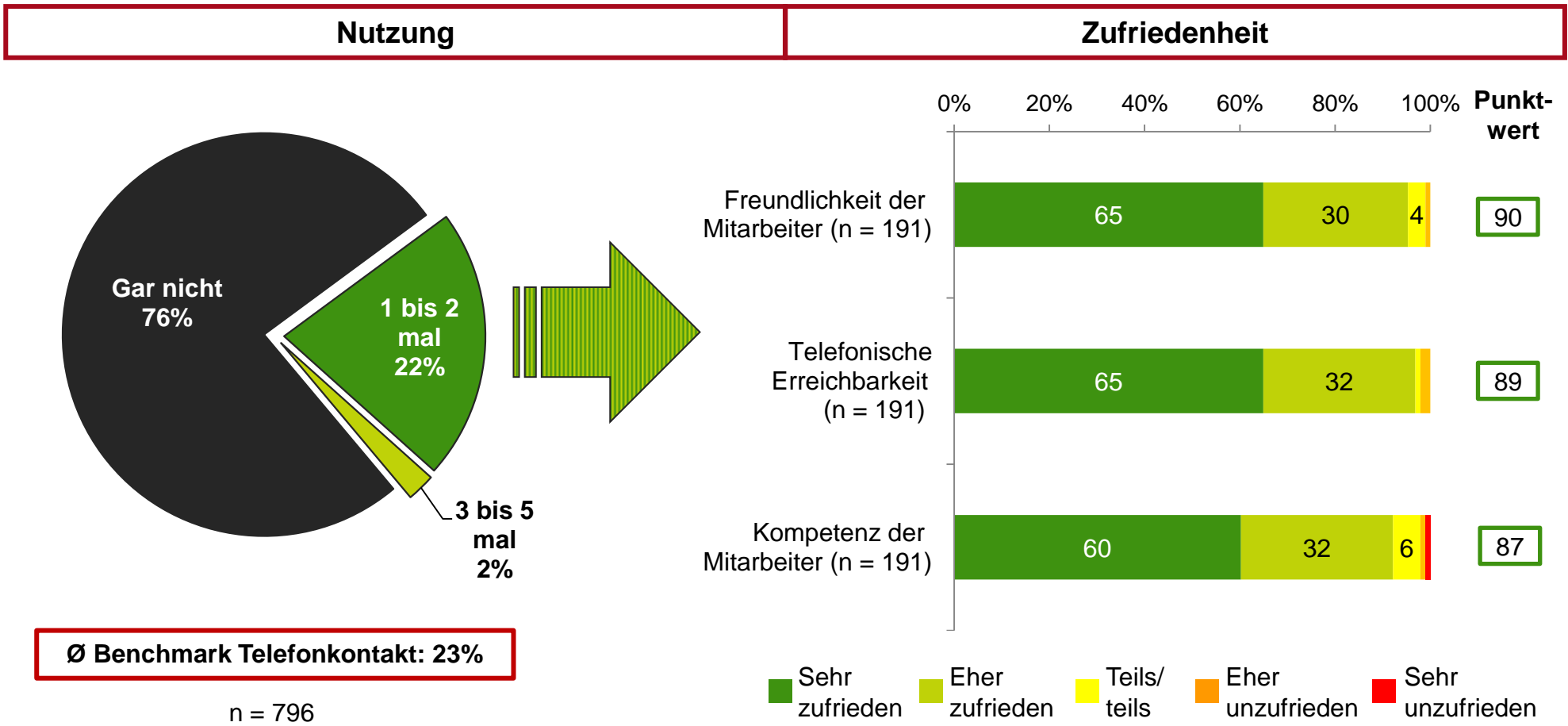
Mit der Abfuhr sind die Teilnehmer und Teilnehmerinnen der Befragung sehr zufrieden. In besonderem Maße wird die Pünktlichkeit gelobt.



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

4. Service und Information: Telefonkontakt

Etwa ein Viertel der Bürgerinnen und Bürger hatte im letzten Jahr telefonischen Kontakt zur RSAG. Die Zufriedenheit mit dem Telefonkontakt ist in allen Bereichen sehr hoch.



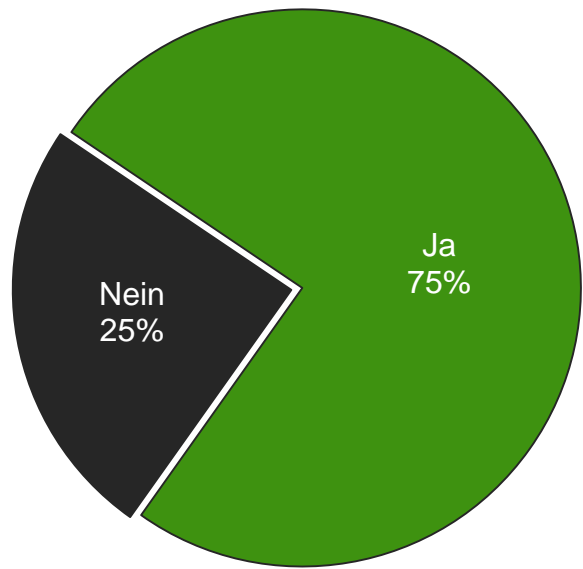
Frage 7: „Wie oft haben Sie denn während des letzten Jahres ungefähr bei der RSAG angerufen?“
 Frage 8: „Und nun zur Zufriedenheit mit dem Kontakt. Wie zufrieden sind Sie mit ...?“

4. Service und Information: Abfallkalender

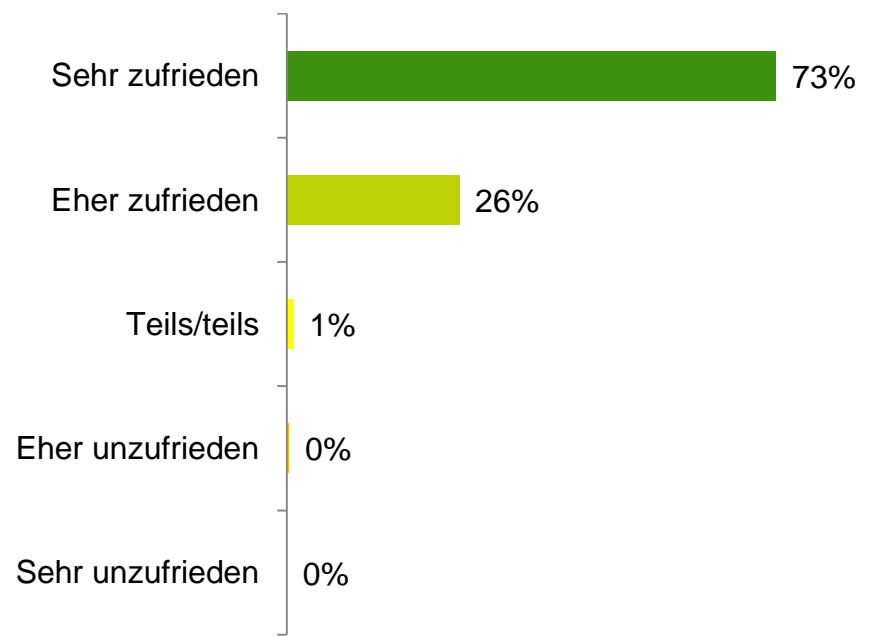
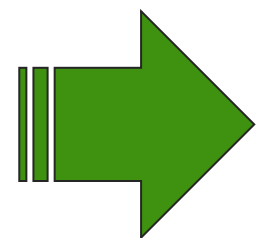
Drei Viertel der befragten Bürgerinnen und Bürger nutzen den Abfallkalender. Nahezu alle Nutzer des Abfallkalenders sind sehr oder eher zufrieden.

Nutzung

Zufriedenheit



n = 796



n = 599

Punktwert: 93

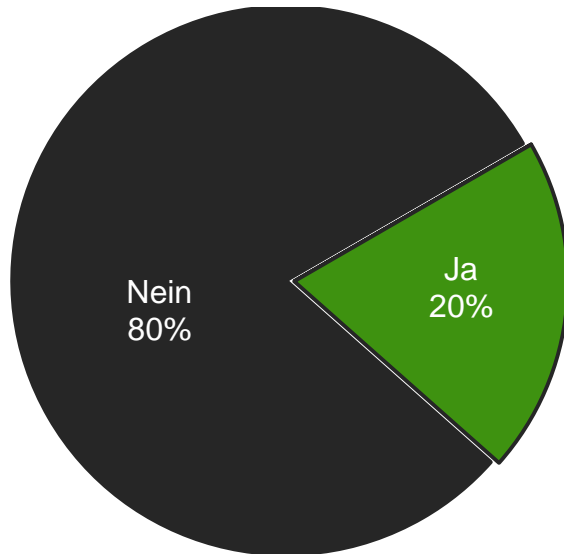
Ø Benchmark: 86

Frage 9: „Nutzen Sie den Abfallkalender?“
Frage 10: „Und wie zufrieden sind Sie mit dem gedruckten Abfallkalender?“

4. Service und Information: Internetangebot

Circa ein Fünftel nutzt das Internetangebot. Die Übersichtlichkeit überzeugt.

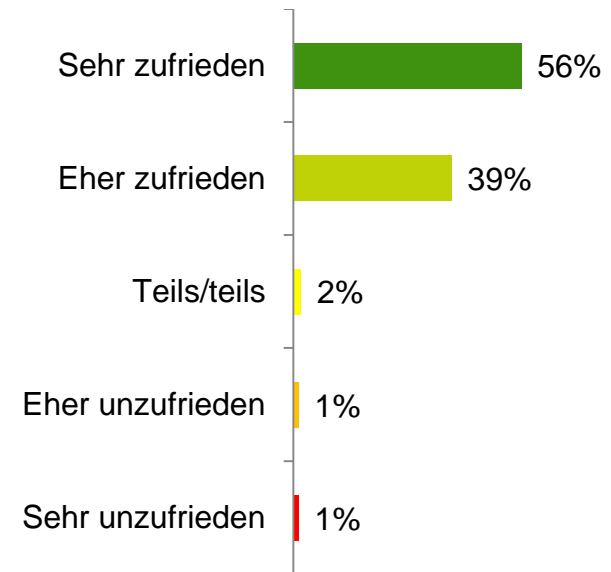
Nutzung



Ø Benchmark Nutzung: 23%

n = 790

Zufriedenheit



Punktwert: 87

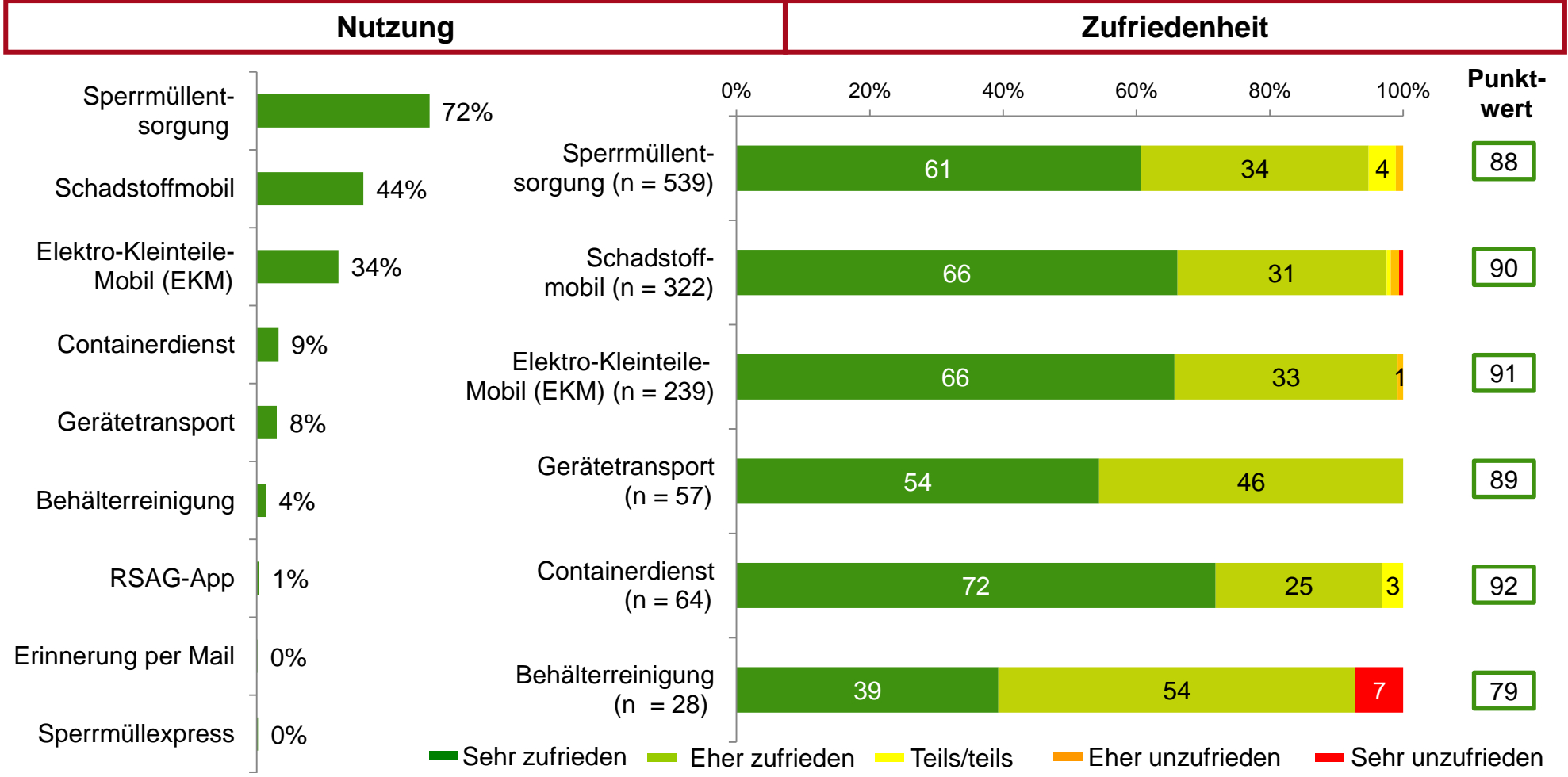
n = 151

Frage 12: „Haben Sie schon einmal die Internetseite „rsag.de“ besucht?“

Frage 14: „Wie zufrieden waren Sie denn mit der Übersichtlichkeit des Internetangebots?“

5. Spezielle Leistungen: Nutzung und Zufriedenheit

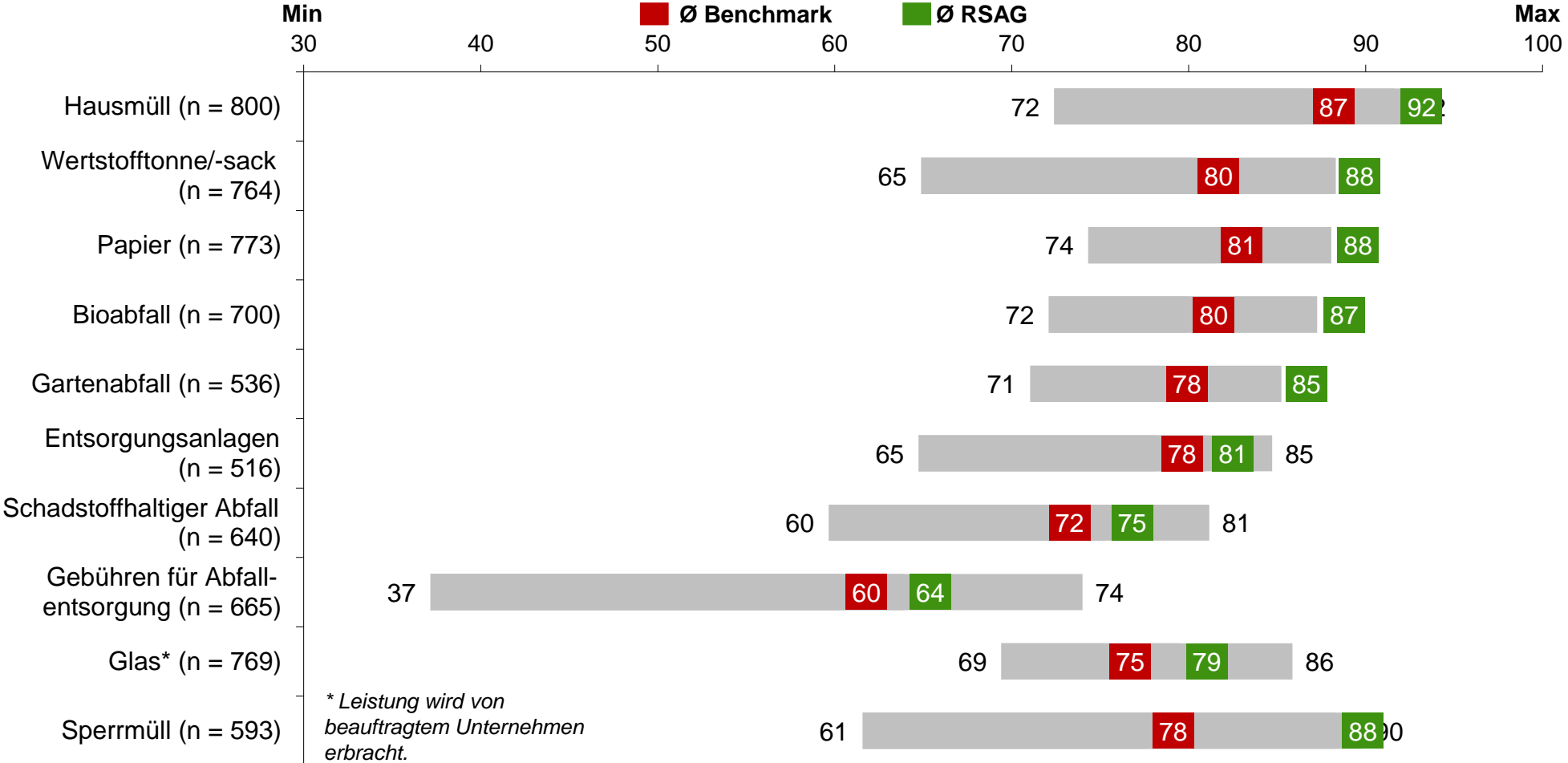
Neben der Sperrmüllentsorgung werden das Schadstoffmobil und das Elektro-Kleinteile-Mobil besonders gerne in Anspruch genommen. Den höchsten Zufriedenheitswert erreicht der Containerdienst.



Frage 16/17: „Wie ist das mit ..., haben Sie diese Leistung schon einmal genutzt?“ Falls ja: „Wie zufrieden waren Sie damit?“

7. Benchmarkvergleich: Entsorgungsleistungen

Die RSAG erreicht Benchmarkhöchstwerte bei den am häufigsten anfallenden Abfallfraktionen, liegt aber auch bei allen anderen Entsorgungsleistungen über dem kommunalen Durchschnitt.



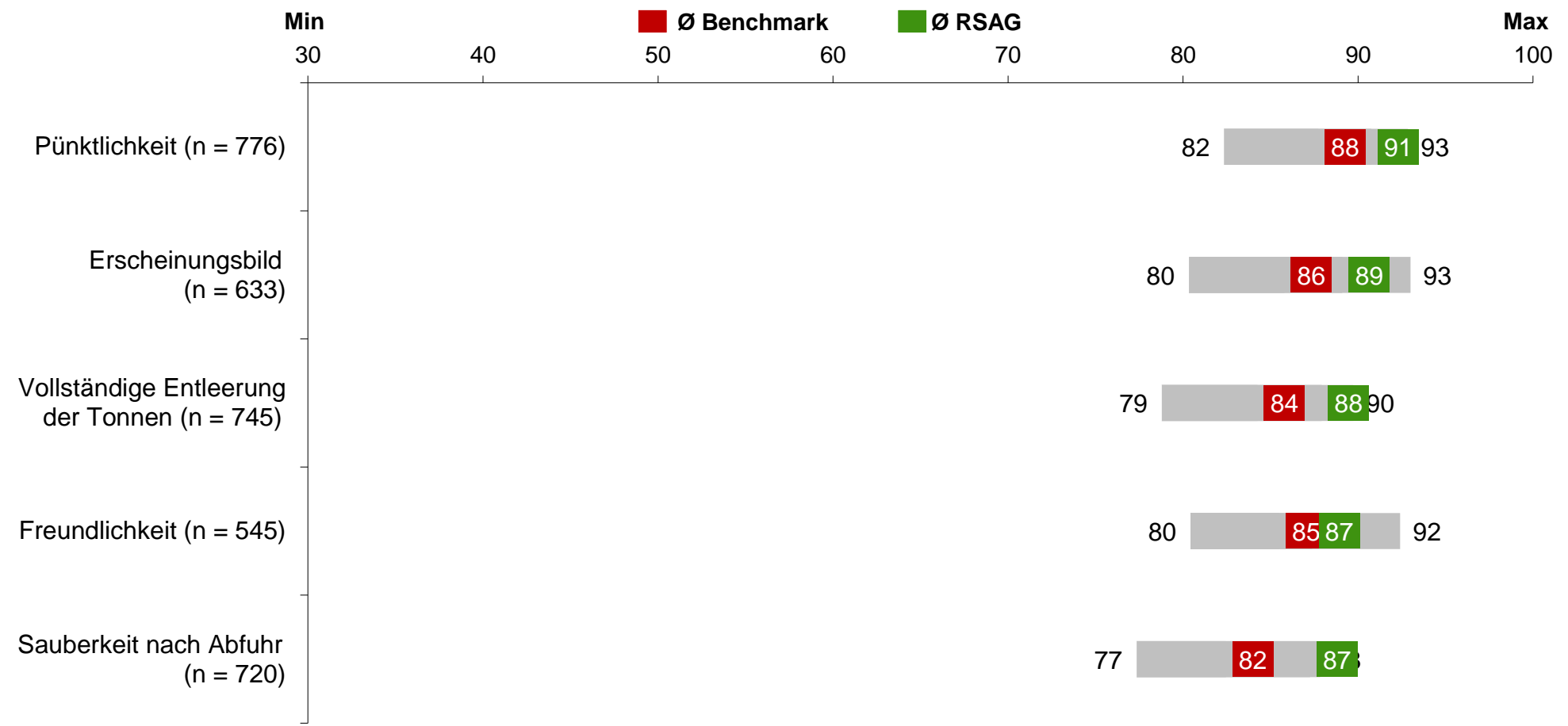
Frage 4: „Lassen Sie uns jetzt über Ihre Zufriedenheit speziell mit der Entsorgung sprechen. Zuerst geht es um die Leistungen, die die RSAG selbst durchführt. Wie zufrieden sind Sie mit ...?“

Frage 5: „Kommen wir jetzt zu einer Leistung, die die RSAG nicht selbst durchführt, die Entsorgung von Glas. Wie zufrieden sind Sie mit der Entsorgung von Glas?“

Frage 16/17: „Wie ist das mit ..., haben Sie diese Leistung schon einmal genutzt?“ Falls ja: „Wie zufrieden waren Sie damit?“

7. Benchmarkvergleich: Abfuhr

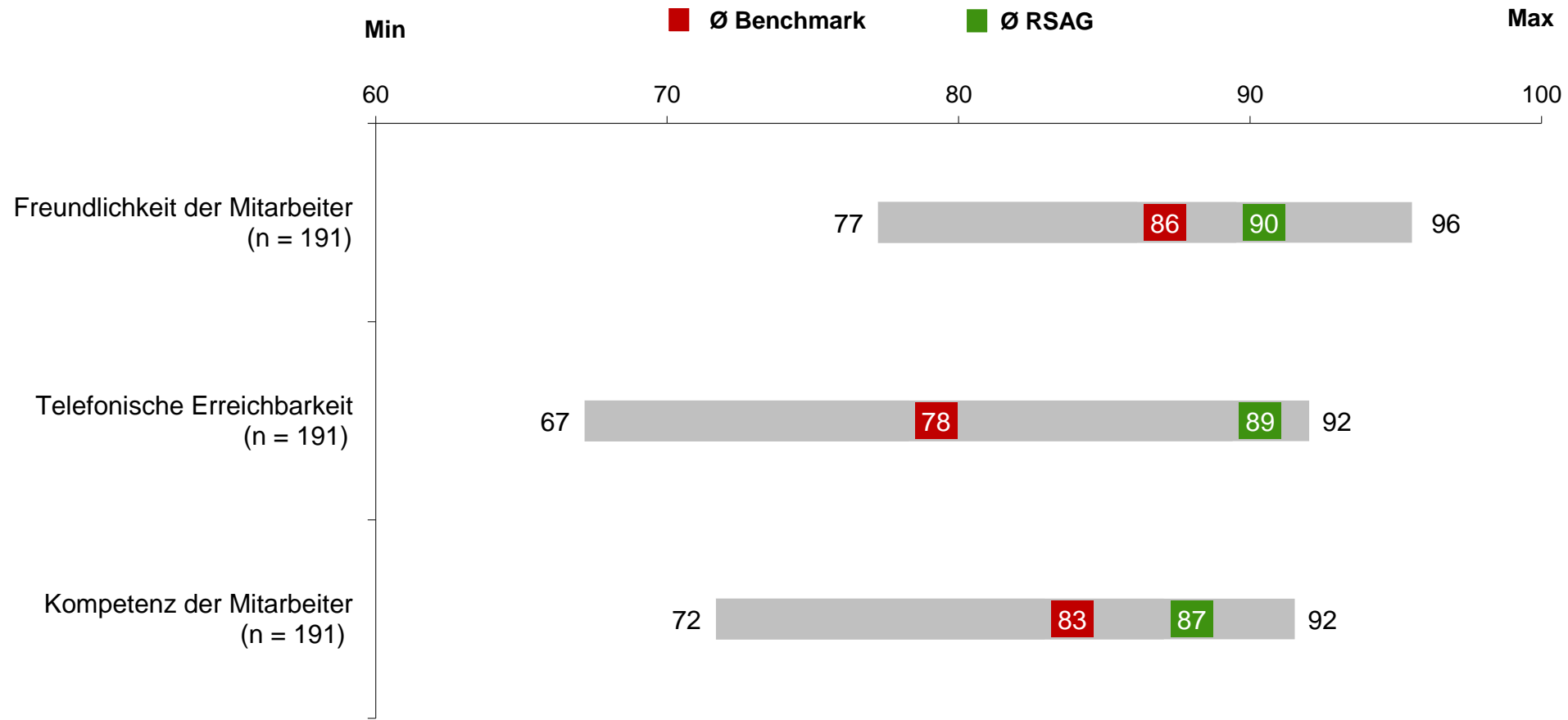
Die Zufriedenheit mit der Müllabfuhr steht im kommunalen Vergleich sehr gut da.



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

7. Benchmarkvergleich: Telefonkontakt

Im kommunalen Benchmarkvergleich zeigt sich die hohe Zufriedenheit mit der telefonischen Erreichbarkeit und der Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter.



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

8. Zusammenfassung

Bekanntheit, Image und Globalzufriedenheit

- 2017 nahm die RSAG bereits zum fünften Mal am KUNDENFocus Bürger teil. Mit der RSAG verbinden die Befragten Zuverlässigkeit, Seriosität, Kompetenz und Professionalität, so dass ein hoher Globalzufriedenheitswert nicht verwundert.

Zufriedenheit im Detail

- Bezüglich der Entsorgungsleistungen sind die befragten Bürgerinnen und Bürger besonders zufrieden mit der Hausmüllabfuhr, der Entsorgung der Wertstofftonne bzw. der gelben Säcke sowie der Entsorgung von Papier.

Service und Information

- Insgesamt hatte etwa ein Viertel der Befragten im letzten Jahr telefonischen Kontakt zur RSAG. Kompetenz, Freundlichkeit und telefonische Erreichbarkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter überzeugen. Der gedruckte Abfallkalender wird von 75 Prozent der Teilnehmer aktiv genutzt und erreicht einen hervorragenden Zufriedenheitswert unter den Nutzern. Ein Fünftel der Befragten nutzte bereits das Internetangebot der RSAG.




Spezielle Leistungen




- Von den speziellen Leistungen der RSAG werden vor allem die Sperrmüllentsorgung, das Schadstoffmobil und das Elektro-Kleinteile-Mobil (EKM) in Anspruch genommen. Die geringere Zufriedenheit mit der Entsorgung schadstoffhaltiger Abfälle bei gleichzeitig hoher Zufriedenheit mit dem Schadstoffmobil könnte darauf hinweisen, dass das Angebot des Schadstoffmobils nicht alle Bürgerinnen und Bürger erreicht.

(Kompostierbare) Plastiktüten in der Biotonne

- Mehr als 11 Prozent aller Befragten geben offen an, dass sie ihre Speisereste in einer (kompostierbare) Plastiktüte in der Biotonne entsorgen. Es ist davon auszugehen, dass der tatsächliche Anteil deutlich höher ist.

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

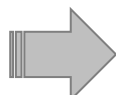
 Marieke Smilde-Becker
Projektleiterin
 L·Q·M Marktforschung GmbH
Augustinergäßchen 6
 55116 Mainz
Tel.: 06131/97 212-17
Fax: 06131/97 212-10
E-Mail: marieke.smilde-becker@L-Q-M.de

Internet: www.L-Q-M.de

Anhang: 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 mit 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/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:

