

AZ: 70.1.01

**Mitteilung-Nr.: 0289/2003/MV**

=====

<b>Beratungsfolge</b>	<b>Termin</b>	<b>Status</b>	<b>Behandlung</b>
Finanz- und Wirtschaftsförderungsausschuss	19.09.2007	Ö	Kenntnisnahme

**Betreff:**

**Informationen zur Kundenbefragung  
"Bürger" 2007**

## Begründung:

### Inhaltsverzeichnis:

	<b>Seite</b>
<b>1. Zusammenfassung und Bewertung</b>	<b>3</b>
<b>2. Ausgangssituation und Veranlassung</b>	<b>4</b>
<b>3. Zielsetzung</b>	<b>4</b>
<b>4. Methodik und Kosten</b>	<b>4</b>
<b>5. Ergebnisse</b>	<b>4</b>
<b>5.1 Bekanntheit und Image</b>	<b>4</b>
<b>5.2 Globalzufriedenheit</b>	<b>5</b>
<b>5.3 Zufriedenheit mit der Entsorgung</b>	<b>6</b>
<b>5.4 Zufriedenheit mit der Sauberkeit</b>	<b>7</b>
<b>5.5 Service und Informationsleistungen</b>	<b>8</b>
<b>5.6 Statistik und Wohnverhältnisse</b>	<b>8</b>
<b>5.7 Zusatzfragen</b>	<b>8</b>
<b>5.7.1 Interesse an neuen Dienstleistungen, gelbe Tonne</b>	<b>8</b>
<b>5.7.2 Sperrmüll</b>	<b>9</b>

### Anlagen:

Übersicht der Teilnehmer der Studie (Seite 4)  
Ergebnisse nach Image-Attributen (Seite 9)  
Ergebnisse nach Entsorgungsleistungen (Seite 16)  
Rangfolge der Teilnehmer nach Entsorgungsleistungen (Seite 18)  
Ergebnisse nach Entsorgungsleistungen (Seite 19)  
Rangfolge der Teilnehmer nach Entsorgungsleistungen (Seite 21)  
Rangfolge der Teilnehmer nach Zufriedenheit mit der Sauberkeit (Seite 28)  
Ergebnisse nach Verunreinigungsarten (Seite 29)  
Rangfolge der Teilnehmer nach Service und Informationsleistungen (Seite 33)  
Rangfolge der Teilnehmer nach Service und Informationsleistungen (Seite 39)  
Grafik zur Zufriedenheit mit der Sperrmüllabfuhr (Seite 50)

## 1. Zusammenfassung und Bewertung

Das Technische Betriebszentrum (TBZ) der Stadt Neumünster nahm im Mai 2007 zusammen mit 13 anderen Kommunen erstmalig an einer telefonischen Kundenbefragung der Bürgerinnen und Bürger teil. Ziel der Befragung war es festzustellen, ob die Bürgerinnen und Bürger als Gebühren- und Steuerzahler mit den Leistungen des TBZ zufrieden sind oder ob es Bereiche gibt, in denen Handlungsbedarf besteht.

Insgesamt hat die Stadt Neumünster bei dieser Befragung sehr gute Ergebnisse erreicht und nimmt damit im Vergleich mit allen teilnehmenden Betrieben einen Spitzenplatz ein.

Mit den Entsorgungsleistungen des TBZ sind die Bürgerinnen und Bürger insgesamt sehr zufrieden. In der vergleichenden Bewertung mit den anderen teilnehmenden Kommunen nimmt die Stadt Neumünster die führende Position ein. Im Hinblick auf die Höhe der Abfallgebühren sind die Bürgerinnen und Bürger aber vergleichsweise unzufrieden, obwohl ein Gebührenvergleich auch hier einen Spitzenrang für Neumünster nachweist.

Mit der Sauberkeit in Neumünster insgesamt sind die befragten Bürgerinnen und Bürger weniger zufrieden als mit der Sauberkeit im Innenstadtbereich und in ihrer eigenen Wohngegend. Als problematisch wird - wie in den anderen Städten auch - Verschmutzung durch Hundekot genannt.

Auch hinsichtlich Service und Informationsleistungen des TBZ haben die Bürgerinnen und Bürger offensichtlich nichts zu beklagen. Während im Durchschnitt ein Drittel der Befragten in Kontakt mit ihrem Entsorgungsbetrieb traten, taten dies in Neumünster sogar 41 %. Diese setzten das TBZ in der telefonischen Erreichbarkeit, der Freundlichkeit und der Kompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter jeweils an die Spitze der Rangliste. Der Abfallkalender wurde von den Befragten mit der höchsten aller vergebenen Benotungen bewertet.

Nur durchschnittliche Noten haben die Befragten in Neumünster erteilt, wenn es um die Erfassung von Verpackungen (gelber Sack) und Glas ging. Verbesserungen sind nur beschwerlich und mittelbar zu erreichen, da nicht das TBZ, sondern die Vertragspartner des Dualen Systems in der Verantwortung stehen.

Nach alledem ist es überraschend und enttäuschend, dass das TBZ in Neumünster keinen guten Ruf genießt. Fragen, die im Zusammenhang mit „Image“ und „Bekanntheit“ stehen, haben für das TBZ nur durchschnittliche, teilweise sogar unterdurchschnittliche Ergebnisse gebracht.

Alle Verantwortlichen in Verwaltung und Selbstverwaltung sind aufgerufen, vor dem Hintergrund der objektiv sehr guten Kennwerte an einem besseren Erscheinungsbild des TBZ zu arbeiten.

## 2. Ausgangssituation und Veranlassung

Im Gegensatz zu privatwirtschaftlich orientierten Betrieben, deren Kunden freiwillig kommen und gehen, hat es das TBZ mit überwiegend „Zwangsmitgliedern“ schwer, Kundenzufriedenheit zu definieren und festzustellen. Vor diesem Hintergrund haben wir mit 13 anderen kommunalen Entsorgungsbetrieben an einer repräsentativen telefonischen Kundenbefragung teilgenommen.

## 3. Zielsetzung

Das allerwichtigste Ziel dieser Aktion - bewusst ohne Vorankündigung durchgeführt - war zu erfahren, in welchen Bereichen wir **nicht** im Sinne unserer Bevölkerung arbeiten. Nur mit einer solchen Kenntnis können überhaupt Verbesserungen eingeleitet werden.

Nebenprodukte waren darüber hinaus Vergleichswerte mit den übrigen 13 kommunalen Entsorgungsbetrieben, Förderung der Bürgernähe und Verbesserung der Kommunikation.

## 4. Methodik und Kosten

Unter zwei angebotenen Varianten wurde die kleinere Stichprobengröße mit 400 Teilnehmern gewählt. Der Befragungszeitraum lag in Neumünster zwischen dem 11. und dem 16. Mai 2007. Die angerufenen Bürgerinnen und Bürger wurden mit einem standardisierten Fragebogen nach der CATI-Methode (Computer Assisted Telephone Interviewing) interviewt. Die durchschnittliche Interviewdauer betrug in Neumünster 15 Minuten gegenüber 13 Minuten im Gesamtdurchschnitt aller Betriebe.

Um 400 Interviews zu führen, mussten insgesamt ca. 800 Bürger angerufen werden, da ca. 50 % der Angerufenen die Auskunft verweigerten. Die Gesamtquote der Verweigerer lag im Durchschnitt bei 56 %, im besten Fall bei 46 %, im ungünstigsten Fall gar bei 67 %. Die Gesamtkosten der Kundenbefragung beliefen sich auf brutto 10.500 EUR.

## 5. Ergebnisse

Die Befragung hatte folgende Schwerpunkte:

### 5.1 Bekanntheit und Image

Auf die Eingangsfrage, ob die Bürgerinnen und Bürger gerne in Neumünster leben, gab es nur 80 % Zustimmung. Im Durchschnitt aller Betriebe leben von den befragten Bürgern 85 % gern in ihrer Stadt, im besten Fall sogar 96 %. Dagegen ist immerhin 84 % der Befragten das TBZ ein bekannter Begriff. Im Durchschnitt war dies bei 81 % aller Betriebe der Fall. Im günstigsten Fall kennen 99 % ihren Entsorger, während im ungünstigsten Fall gar nur 24 % der Befragten ihren kommunalen Entsorgungsbetrieb kennen.

Die abgefragten Image-Schwerpunkte waren folgende Eigenschaften:

- zuverlässig
- seriös
- vertrauenswürdig
- professionell
- kompetent
- bekannt im Markt
- modern
- sympathisch
- serviceorientiert
- kundenorientiert
- flexibel
- problemlösungsorientiert
- preiswert

Insgesamt gaben die Befragten dem TBZ durchschnittlich gute Noten, wobei „Zuverlässigkeit“, „Seriosität“ und „Vertrauenswürdigkeit“ allen kommunalen Entsorgern erwartungsgemäß in besonders starkem Maße zugeschrieben werden. Als weniger zutreffend werden Attribute wie „preiswert“, „problemlösungsorientiert“ oder „flexibel“ genannt.

Im Vergleich der Betriebe liegt die Bewertung für das TBZ allerdings bei den Attributen „modern“, „serviceorientiert“, „kundenorientiert“, „flexibel“ und „problemlösungsorientiert“ sogar **über** dem Durchschnitt. Das heißt, die Bürgerinnen und Bürger schreiben dem TBZ durchaus Eigenschaften zu, die einem kommunalen Betrieb eher selten zugerechnet werden.

Die mit Abstand geringste Zustimmung fand bei allen Betrieben das Attribut „preiswert“. Hier liegt Neumünster im Trend der Gesamtbefragung.

Bei den Bekanntheits- und Imageattributen liegt das TBZ im „Mittelfeld“ der 14 teilnehmenden Betriebe: im besten Fall („modern“ und „serviceorientiert“) wurde der vierte Platz erreicht, im schlechtesten Fall („vertrauenswürdig“, „seriös“ und „bekannt im Markt“) der zehnte Platz.

## **5.2 Globalzufriedenheit**

Für viele möglicherweise überraschend lässt sich für alle 14 untersuchten kommunalen Betriebe eine hohe globale Zufriedenheit ausmachen. Im Mittel lag sie (Skala 1 - 5) bei 1,7, im besten Fall bei 1,5, im schlechtesten Fall bei 2,1. Das TBZ schneidet auf diesem insgesamt hohen Niveau mit 1,6 gut ab.

### 5.3 Zufriedenheit mit der Entsorgung

Im Einzelnen wurden die Zufriedenheitswerte für die folgenden Entsorgungsleistungen abgefragt:

- Hausmüll
- Papier
- Gelber Sack
- Wertstoffhöfe
- Bioabfall
- Sperrmüll
- Glas
- Gartenabfall
- Schadstoffe

Parallel dazu wurden die Bürgerinnen und Bürger nach ihrer Zufriedenheit mit

- den Gebühren
- der Pünktlichkeit der Abfuhr
- der Freundlichkeit der Müllwerker
- der Entleerung der Tonnen
- dem Erscheinungsbild der Müllwerker und
- der Sauberkeit der Straßen/Gehwege nach der Abfuhr

befragt.

Bei diesen insgesamt 15 Bewertungskriterien erreichte das TBZ fünf mal den ersten Rang unter den teilnehmenden Betrieben und elf mal einen der ersten drei Ränge und liegt dadurch mit insgesamt deutlichem Abstand vor den nächstbesten Betrieben. Nach der von der Lindauer Managementberatung vergebenen Punkteskala erreicht das TBZ insgesamt 25 Punkte und liegt damit 8 Punkte vor dem zweitbesten Betrieb!

Obwohl die Bürgerzufriedenheit bei den Wertstofffraktionen gelber Sack und Glas spürbar geringer ausfällt, erreicht Neumünster (hier ist das Duale System und nicht das TBZ verantwortlich) auch hier mit Platz 5 bzw. 7 noch leicht überdurchschnittliche Werte.

Dagegen sind die Bürgerinnen und Bürger mit der Höhe der Abfallgebühren eher unzufrieden, was sich in der Zufriedenheitsnote 3,0 und Platz 13 unter 14 Betrieben ausdrückt. Dieses Ergebnis steht im krassen Widerspruch zur Wirklichkeit, wie u. a. ein einfacher Gebührenvergleich mit den drei erstplatzierten Betrieben zeigt:

<b>Restabfall</b>						
			Gebührenhöhe in EUR/Jahr in ...			
Gefäßgröße	Abholung	Service	<b>Neumünster</b>	Neu-Isenburg	Offenbach	Hamm
120 L	14-tägig	Teilservice	<b>149,00</b>	133,80	169,32	153,29
240 L	14-tägig	Vollservice	<b>243,00</b>	267,60	368,16	306,58
1100 L	wöchentlich	Vollservice	<b>1.585,00</b>	2.448,00	3.374,52	2.810,40
Zufriedenheitswert:			<b>3,00</b>	2,57	2,77	2,78
Platzierung:			<b>13</b>	1	2	3

Nicht berücksichtigt wurden in der obigen Tabelle Zusatzgebühren für Sperrmüll, Gefäßanschaffungen und -ummeldungen etc., die in Neumünster allesamt nicht erhoben werden.

Nicht nur das TBZ, nicht nur die Verwaltung sind aufgefordert, den subjektiv vorhandenen, aber objektiv falschen Eindruck zu hoher Gebühren zu korrigieren.

#### **5.4 Zufriedenheit mit der Sauberkeit**

Mit der Sauberkeit in ihrer Kommune sind die Bürger nur eingeschränkt zufrieden. So lautet das zusammenfassende Fazit der die Befragung durchführenden Lindauer Managementberatung. Dahinter verbirgt sich, dass innerhalb der Skala von 1 (sehr zufrieden) bis 5 (sehr unzufrieden) bei der Mehrheit der teilnehmenden Betriebe überwiegend die Bewertung 3 (teils/teils) angegeben wurde. Das ist auch in Neumünster mit leichter Tendenz nach oben der Fall. Mit der Note 2,5 erreicht das TBZ hier den 4. Platz.

Zusammen mit der allgemeinen Sauberkeit in den Kommunen wurde auch die lokale Sauberkeit in der Innenstadt sowie in der jeweiligen Wohngegend der Bürgerinnen und Bürger abgefragt. Für Neumünster wurde der Straßenzug Großflecken und Kuhberg abgefragt. Die von den Befragten gegebene Note 2,3 ist gleichzeitig der beste Wert aller teilnehmenden Kommunen. Die Durchschnittsnote betrug 2,5; die schlechteste 2,9. Während dort nur 40 % mit der Sauberkeit eher oder sogar sehr zufrieden waren, sind dies in Neumünster immerhin 60 %.

Bedeutend zufriedener sind die Bürgerinnen und Bürger mit der Sauberkeit in der eigenen Wohngegend. Auch hier lag Neumünster - nur wenige Hundertstel hinter dem Best Case von 1,8 - weit vorn. Der Durchschnitt lag bei 2,1 der Worst Case bei 2,4.

Über die globale Sauberkeit hinaus wurden die Bürgerinnen und Bürger auch nach den problematischsten Verunreinigungen in ihrer Wohngegend befragt. Während hier insgesamt Hundekot, Zigarettenkippen und verunreinigte Containerstandplätze genannt wurden, waren dies in Neumünster zusätzlich herumliegende Flaschen und Dosen, Wildwuchs und herumliegende gelbe Säcke. Bei insgesamt 18 abgefragten Verschmutzungsarten ist Neumünster 7 mal der Best Case und 15 mal besser als der Durchschnitt. Nur die herumliegenden gelben Säcke werden in Neumünster als geringfügig größeres Problem angesehen als im Durchschnitt.

## **5.5 Service und Informationsleistungen**

Insgesamt hat sich während des letzten Jahres jeder dritte Haushalt telefonisch an seinen Entsorger gewandt. In Neumünster waren dies sogar 41 % der Befragten. Bewertet wurden die telefonische Erreichbarkeit, die Freundlichkeit und die Kompetenz der MitarbeiterInnen. In allen drei Kategorien erreichte das TBZ den Spitzenplatz, im Falle der Freundlichkeit gemeinsam mit den Stadtreinigern Kassel!

Zusätzlich wurden die Bürgerinnen und Bürger nach ihrem eigenen Kenntnisstand hinsichtlich verschiedener Entsorgungsleistungen befragt. Hier werden die Möglichkeiten der Mülltrennung und die Entsorgung von Sperrmüll hoch eingeschätzt. Unsicherheiten gibt es bei den Entsorgungsmöglichkeiten auf Wertstoffhöfen, bei Sondermüll, Elektroaltgeräten und insbesondere bei den Gebühren.

Die Bürgerinnen und Bürger in Neumünster fühlen sich in allen Kriterien „nur“ durchschnittlich gut oder geringfügig besser informiert. Ein gutes Beispiel für gelungene Öffentlichkeitsarbeit ist der Abfallkalender, der in 94 % der befragten Haushalte in Neumünster bekannt ist; im Durchschnitt ist dies bei 89 % der Fall. In 90 % der Haushalte, denen der Abfallkalender bekannt ist, wird er auch genutzt gegenüber 87 % im Durchschnitt. Und 80 % der Nutzer sind mit dem Abfallkalender in Neumünster sogar sehr zufrieden. Dies ist im Durchschnitt nur bei 69 % der Fall. Die für den Abfallkalender gegebene Benotung ergab für Neumünster den besten Wert aller Einzelbenotungen dieser Kundenbefragung! Im letztjährigen VKS-Wettbewerb hat der Abfallkalender der Stadt Neumünster zwar nicht den Kreativpreis gewonnen, aber diese Bestätigung durch unsere „Kunden“ ist sicher ebenso viel wert.

## **5.6 Statistik und Wohnverhältnisse**

Hier fiel auf, dass es in Neumünster gegenüber dem Durchschnitt relativ

- viele Einfamilienhausbesitzer
- wenige Einpersonenhaushalte
- viele Mitmenschen über 60 Jahre alt

gibt.

## **5.7 Zusatzfragen**

Über den Standard-Fragebogen hinaus waren für das TBZ weitere Fragestellungen wichtig.

### **5.7.1 Interesse an neuen Dienstleistungen, gelbe Tonne**

Gefragt wurden die Bürgerinnen und Bürger, ob sie an einer gelben Tonne anstelle des gelben Sacks interessiert seien. Der erreichte Wert von 2,7 zeigt ein nur mäßiges Interesse, obwohl herumliegende gelbe Säcke zuvor als Problem der Sauberkeit in der eigenen Wohngegend genannt wurde.

### 5.7.2 Sperrmüll

Die Bürgerinnen und Bürger wurden nach ihrer Zufriedenheit mit der Bedarfsabholung nach telefonischer oder schriftlicher Terminvereinbarung befragt. Damit sind in Neumünster 74 % der Befragten sehr zufrieden! Im Durchschnitt ist dies nur bei 54 % der Fall, im schlechtesten Fall sogar nur bei 33 %. Mit der Note 1,4 ist das TBZ der Best Case unter den teilnehmenden Kommunen, die eine Durchschnittsnote von 1,7 erreichten.

Nicht ganz so gut, aber immer noch auf dem ersten Platz, liegt Neumünster bei der Zufriedenheit mit der Wartezeit auf einen Abholtermin. 81 % gaben an, eher oder sogar sehr zufrieden damit zu sein. Im Durchschnitt waren dies 63 %, im schlechtesten Fall gar nur 42 %.

Auch auf die Frage, ob Verschmutzungen auf der Straße oder dem Gehweg nach der Sperrmüllabfuhr ein Problem darstellen würden, waren insgesamt 85 % der Neumünsteraner mindestens eher zufrieden. Der Durchschnitt lag bei 71 %, im schlechtesten Fall bei 60 %. Auch hier liegt Neumünster an der Spitze aller Betriebe.

Über den Ist-Zustand hinaus wurden die Bürgerinnen und Bürger nach Ihrem Interesse an folgenden Zusatzleistungen befragt:

- Kostenfreie Annahme von Sperrmüll auf Recyclinghöfen
- Expressabfuhr für Sperrmüll
- Abholung von Sperrmüll aus der Wohnung gegen Entgelt

Lediglich die kostenfreie Annahme auf Recyclinghöfen stieß auch in Neumünster, ebenso wie bei allen Befragten, auf ein gewisses Interesse.

Unterlehberg  
Oberbürgermeister

Arend  
Erster Stadtrat