

3. Teilnehmer und Methodik der Studie

Großstädte:

 <p>Bremen 547.000 EW</p>	 <p>Duisburg 502.000 EW</p>	 <p>Hamburg 1.744.000 EW</p>	 <p>München 1.260.000 EW</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Landkreis:

 <p>Bitterfeld 100.000 EW</p>

Städte:

 <p>Darmstadt 141.000 EW</p>	 <p>Hamm 184.000 EW</p>	 <p>Kassel 194.000 EW</p>	 <p>Mannheim 308.000 EW</p>
 <p>Neu-Isenburg 35.000 EW</p>	 <p>Neumünster 78.000 EW</p>	 <p>Offenbach 119.000 EW</p>	 <p>Oldenburg 159.000 EW</p>

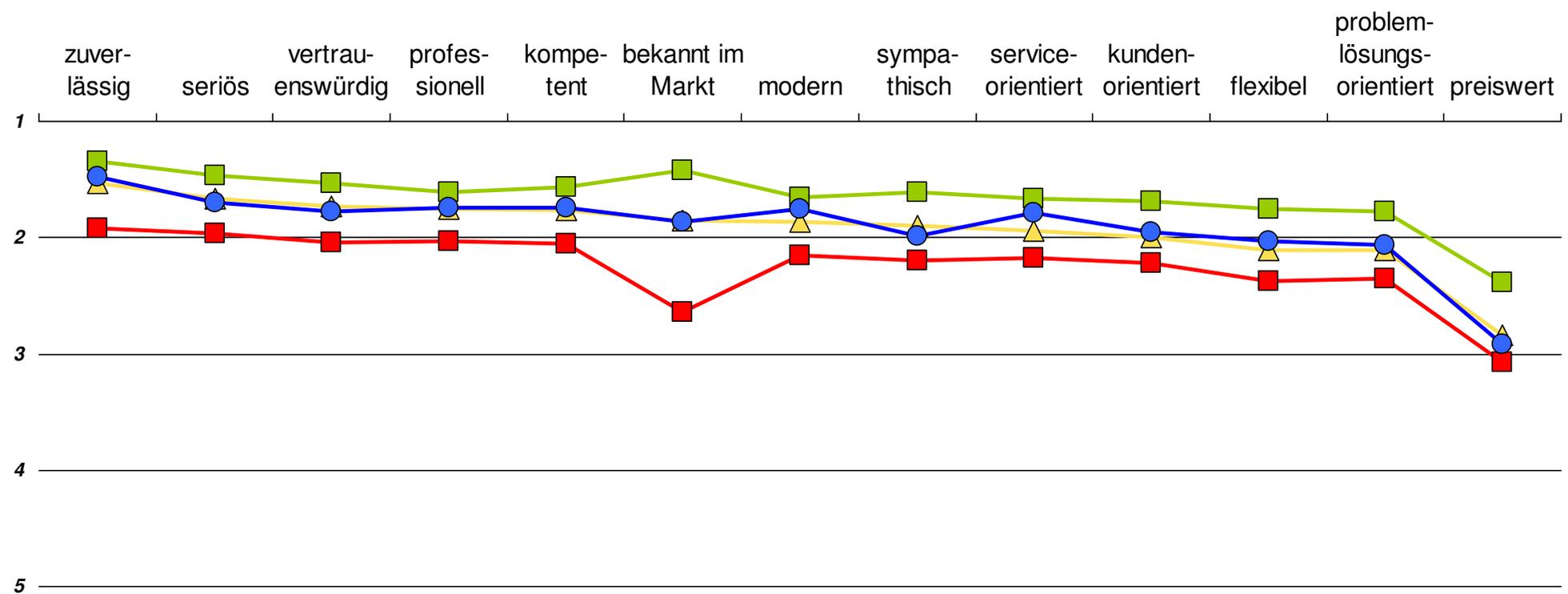
 <p>Wiesbaden 275.000 EW</p>

Quelle: Gemeindeverzeichnis des Statistischen Bundesamts, Stand: 31.12.2005



4. Bekanntheit und Image

Zuverlässigkeit, Seriosität und Vertrauenswürdigkeit werden den Entsorgern in besonders starkem Maße zugeschrieben. Als weniger zutreffend werden Attribute wie „preiswert“, „problemlösungsorientiert“ oder „flexibel“ genannt.



Frage 5: „Ich lese Ihnen jetzt einige Eigenschaften vor. Bitte sagen Sie mir zu jeder Eigenschaft, inwieweit sie auf das TBZ zutrifft. 1 bedeutet, dass die Eigenschaft voll zutrifft, 5 bedeutet, die Eigenschaft trifft gar nicht zu. Das TBZ ist ...“

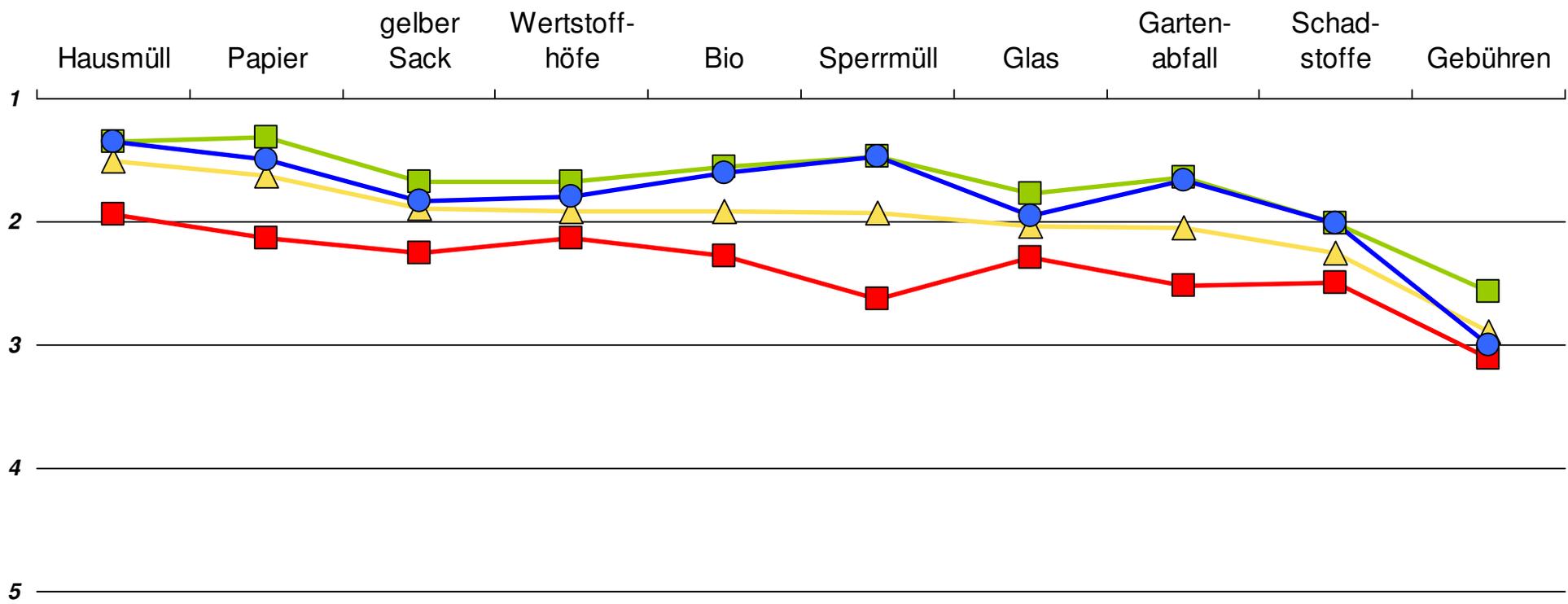
- Best Case
- ▲ ∅
- Worst Case
- TBZ

BASIS:
Alle Befragten



6. Zufriedenheit mit der Entsorgung

Besonders hoch ist die Zufriedenheit mit der Hausmüll- und der Papierentsorgung. Unzufrieden sind die Bürger mit den Gebühren. Kritik wird auch an der Entsorgung schadstoffhaltiger Abfälle laut.



Frage 6: „Lassen Sie uns jetzt über Ihre Zufriedenheit speziell mit der Entsorgung sprechen. Wie zufrieden sind Sie mit ...? 1 bedeutet wieder, Sie sind sehr zufrieden, 5 bedeutet, Sie sind sehr unzufrieden.“

- Best Case
- ▲ Ø
- Worst Case
- TBZ

BASIS:
Alle Befragten



6. Zufriedenheit mit der Entsorgung

Besonders zufrieden mit der Entsorgung sind die Bürger in Neumünster, in Neu-Isenburg, im Kreis Bitterfeld und in Hamm.

Hausmüll

1. DLB Neu-Isenburg
2. TBZ Neumünster
3. ASH Hamm

gelber Sack/Tonne

1. ASH Hamm
2. WB Duisburg
3. AWB Oldenburg

Sperrmüll

1. TBZ Neumünster
2. Bitterfelder Ent. GmbH
3. WB Duisburg

Biomüll

1. Bitterfelder Ent. GmbH
2. TBZ Neumünster
3. AWB Oldenburg

Gartenabfall

1. Bitterfelder Ent. GmbH
2. TBZ Neumünster
3. DLB Neu-Isenburg

Papier

1. ASH Hamm
2. DLB Neu-Isenburg
3. Bitterfelder Ent. GmbH

Glas

1. Bitterfelder Ent. GmbH
2. Stadtreiniger Kassel
3. DLB Neu-Isenburg

Schadstoffe

1. TBZ Neumünster
2. WB Duisburg
3. ASH Hamm

Recyclinghöfe

1. DLB Neu-Isenburg
2. TBZ Neumünster
3. AWM München

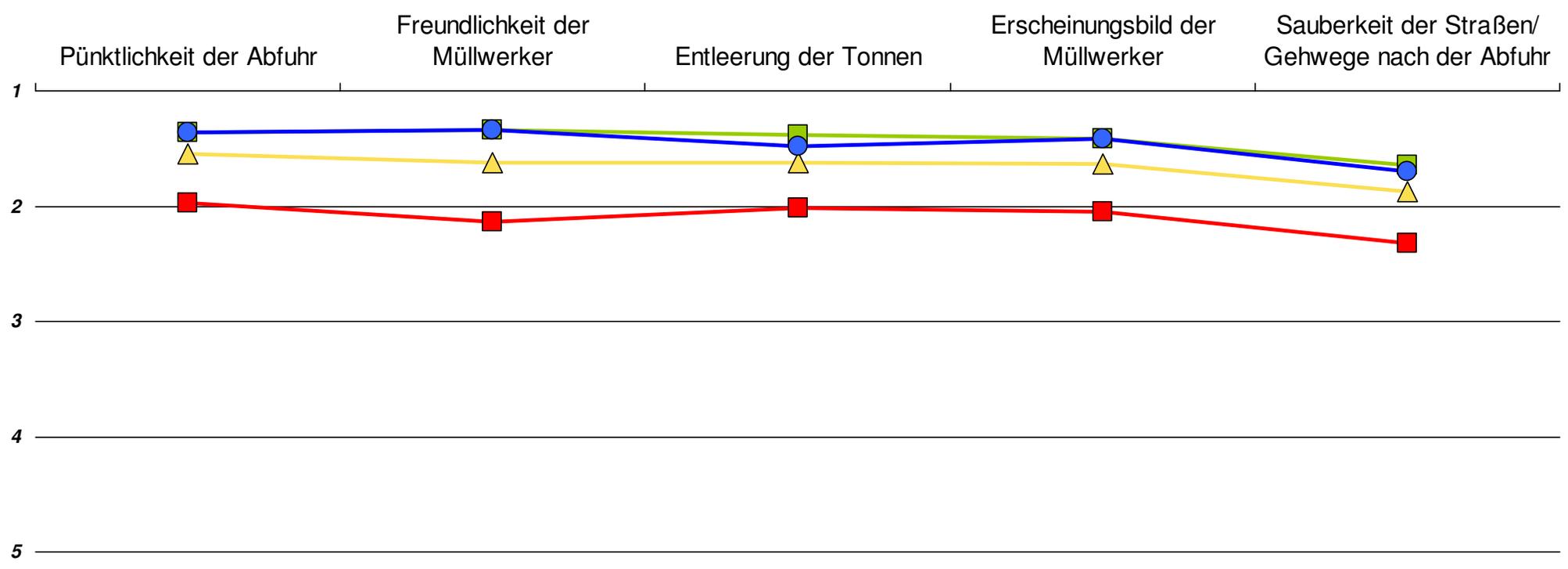
Gebühren

1. DLB Neu-Isenburg
2. ESO Offenbach
3. ASH Hamm



6. Zufriedenheit mit der Entsorgung

Mit der Abfuhr der Müllbehälter sind die Bürger zufrieden: Die Müllabfuhr ist pünktlich, die Müllwerker machen einen guten Eindruck, die Tonnen sind entleert. Einzig die Sauberkeit der Straßen und Gehwege nach der Abfuhr wird etwas schlechter benotet.



Frage 8: „Wenn Sie an die Abfuhr der Müllbehälter denken, wie zufrieden sind Sie da mit ...?“
1 bedeutet wieder, Sie sind sehr zufrieden, 5 bedeutet, Sie sind sehr unzufrieden.“

- Best Case
- ▲ Ø
- Worst Case
- TBZ

BASIS:
Alle Befragten



6. Zufriedenheit mit der Entsorgung

Besonders gelobt werden die Leistungen der Müllabfuhr in Neumünster, Hamm und Bitterfeld.

Pünktlichkeit

1. TBZ Neumünster
2. WB Duisburg
3. ASH Hamm

Erscheinungsbild

1. TBZ Neumünster
2. Stadtreiniger Kassel
3. Bitterfelder Entsorgungs GmbH

Freundlichkeit

1. TBZ Neumünster
2. Stadtreiniger Kassel
3. Bitterfelder Entsorgungs GmbH

Sauberkeit nach der Abfuhr

1. Bitterfelder Entsorgungs GmbH
2. ASH Hamm
3. TBZ Neumünster

Entleerung der Tonnen

1. ASH Hamm
2. DLB Neu-Isenburg
3. TBZ Neumünster



7. Zufriedenheit mit der Sauberkeit

Besonders zufrieden mit der Sauberkeit sind die Bürger in Neu-Isenburg, Neumünster, Oldenburg, Darmstadt und Hamm.

Gesamt

1. DLB Neu-Isenburg
2. AWB Oldenburg
3. EAD Darmstadt

Innenstadt

1. TBZ Neumünster
2. DLB Neu-Isenburg
3. AWB Oldenburg

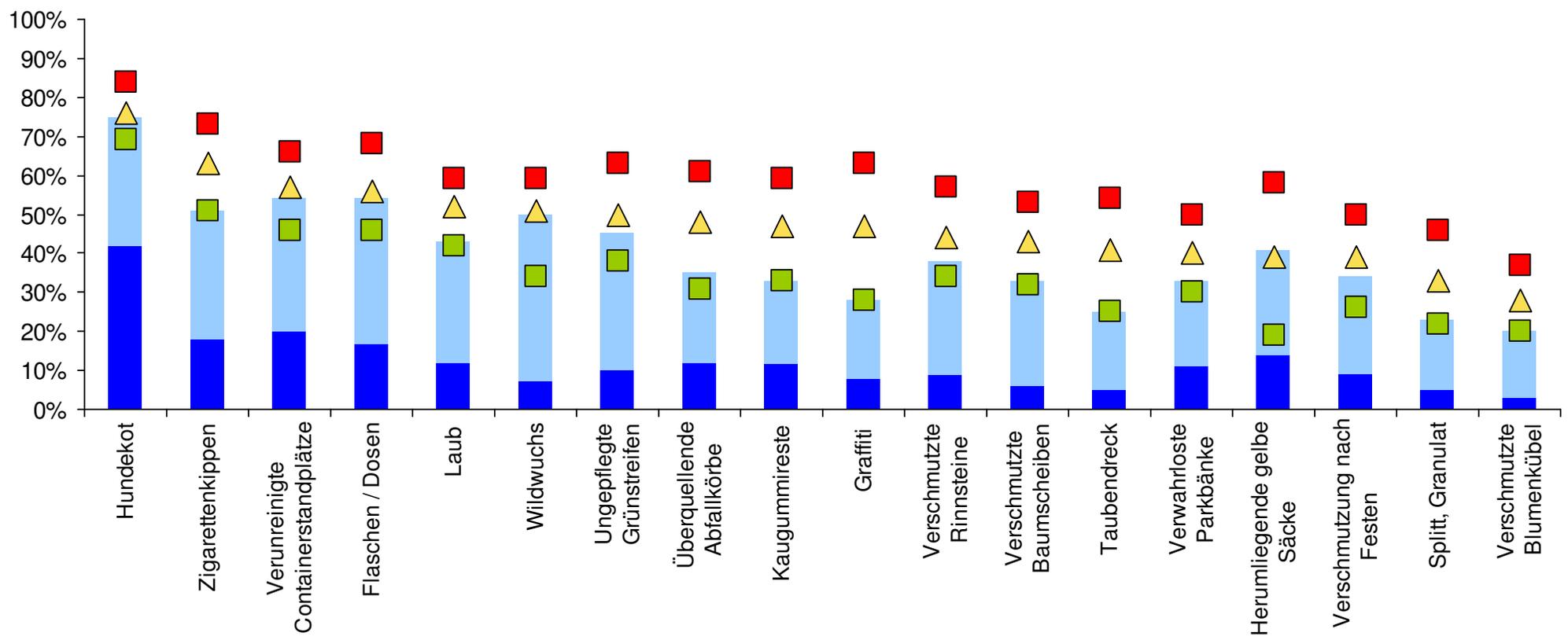
Wohngegend

1. DLB Neu-Isenburg
2. TBZ Neumünster
3. ASH Hamm



7. Zufriedenheit mit der Sauberkeit

Die problematischsten Verunreinigungen in der Wohngegend sind Hundekot, Zigarettenkippen und verunreinigte Containerstandplätze.



Frage 12: „Und wie ist das in Ihrer Wohngegend: Welche Verunreinigungen sind da ein großes Problem, ein kleines Problem oder gar kein Problem?“

Blau abgetragen ist der Anteil der Haushalte, der eine Verunreinigung als großes (dunkelblau) oder kleines Problem (hellblau) bezeichnet. Für Best Case, Durchschnitt und Worst Case wurden die Anteile addiert.

- großes Problem
- kleines Problem
- Best Case
- ▲ Ø
- Worst Case

8. Service und Informationsleistungen

In Neumünster, Kassel, Neu-Isenburg und Bitterfeld sind die Bürger mit dem Kundentelefon besonders zufrieden.

telef. Erreichbarkeit

1. TBZ Neumünster
2. Stadtreiniger Kassel
3. Bitterfelder Entsorgungs GmbH

Kompetenz

1. TBZ Neumünster
2. Stadtreiniger Kassel
3. DLB Neu-Isenburg

Freundlichkeit

1. Stadtreiniger Kassel
2. TBZ Neumünster
3. DLB Neu-Isenburg



8. Service und Informationsleistungen

In Oldenburg, Darmstadt und Neumünster kennt fast jeder den Abfallkalender. In Bitterfeld, Oldenburg und Mannheim wird er am meisten genutzt.

Kenntnis

1. AWB Oldenburg
2. EAD Darmstadt
3. TBZ Neumünster

Nutzung

1. Bitterfelder Entsorgungs GmbH
2. AWB Oldenburg
3. Abfallwirtschaft Mannheim

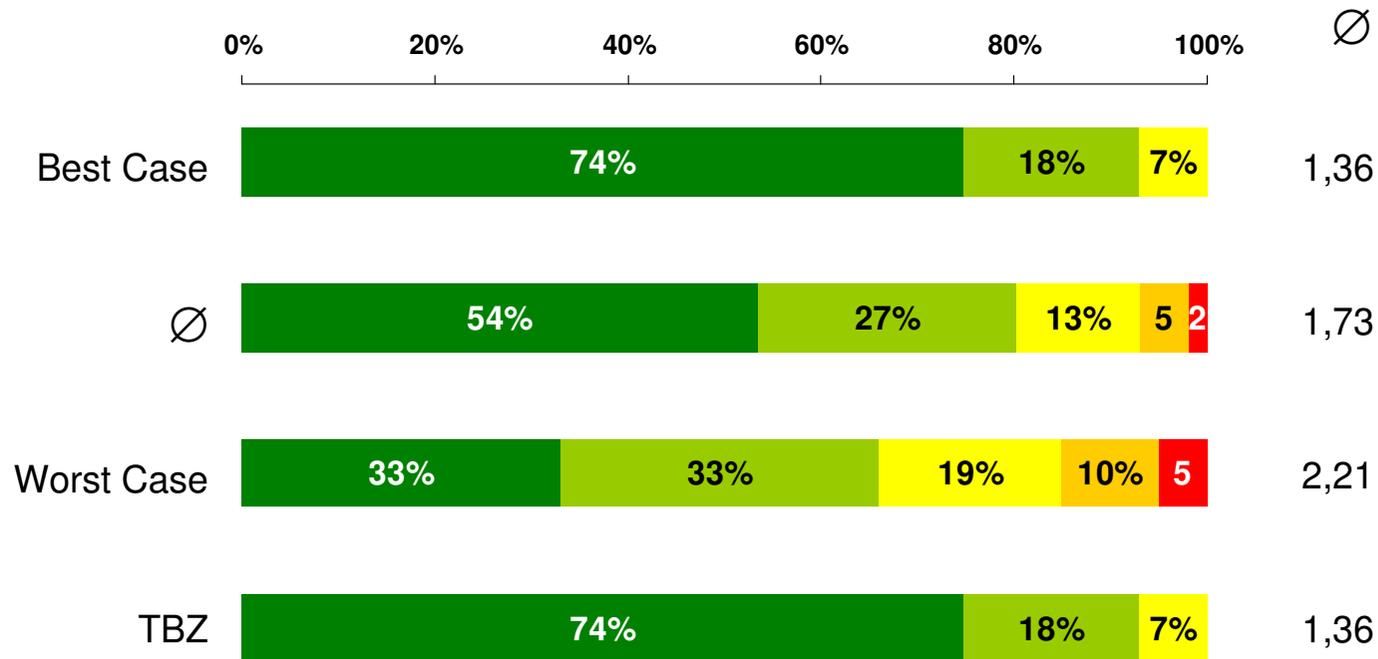
Zufriedenheit

1. TBZ Neumünster
2. AWB Oldenburg
3. ASH Hamm



Anhang: Modul 4: Sperrmüll

Mit der Sperrmüllabfuhr nach vorheriger Terminvereinbarung sind die Bürger zufrieden. In manchen Städten scheint das Verfahren aber besser zu klappen als in anderen.



Frage 24: „Kommen wir noch mal zum Sperrmüll. Der Sperrmüll wird abgeholt, sobald man schriftlich oder telefonisch einen Abholtermin dafür vereinbart hat. Wie zufrieden sind Sie mit diesem Verfahren?“

Abweichungen von 100 Prozent sind durch Rundung bedingt.

- 1= sehr zufrieden
- 2= eher zufrieden
- 3= teils/teils
- 4= eher unzufrieden
- 5= sehr unzufrieden

BASIS:
Alle Befragten

