



Bürgerbefragung
von Privathaushalten
zur Zufriedenheit mit der Entsorgung

Ergebnisbericht
für die
RSAG AöR

1. Hintergrund: Inhalt und Zielsetzung der Befragung

- Der diesjährige KUNDENFocus Bürger war bereits die sechste Bürgerbefragung für die RSAG AöR. Vor zehn Jahren, 2009, wurde sie zum ersten Mal für die RSAG AöR durchgeführt und dann alle zwei Jahre (2011, 2013, 2015, 2017 und nun 2019) wiederholt.
- Das regelmäßige Monitoring erfasst wiederkehrende Fragen und kann so Trends und Entwicklungen sowie die Wirkung von Maßnahmen aufzeigen. Die Befragung 2019 zeigt daher, wie sich die RSAG AöR in dem vergangenen Jahrzehnt aus Sicht der Bürger entwickelt hat, und wo für die Arbeit der kommenden Jahre Ansatzpunkte liegen. Dieser Bericht enthält daher einen Zeitvergleich über alle vergangenen Befragungen.
- Zudem enthalten ist ein Benchmark-Vergleich mit anderen kommunalen Entsorgern. So können die Ergebnisse der Befragung für die RSAG AöR in einen bundesweiten Kontext eingeordnet und einfacher interpretiert werden.
- Zusätzliche Fragen erörtern aktuelle Themengebiete, in diesem Jahr die Nutzung des Internets bzw. verschiedener Internetangebote der RSAG AöR. So erfährt die RSAG AöR, wer die Nutzer der Angebote sind und wie zufrieden diese damit sind.

1. Hintergrund: Zielgruppe und Methodik

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

Zielgruppe



- Einwohnerinnen und Einwohner ab 18 aus dem Rhein-Sieg-Kreis
- Repräsentative Zufallsauswahl mit Quotierung nach amtlichen Bevölkerungsstatistiken
- Stichprobe $n = 800$

Methodik



- Telefonbefragung (CATI = Computer Assisted Telephone Interviewing)
- Durchschnittliche Interviewdauer: ca. 12-13 Minuten
- Zeitraum: Herbst/Winter 2019

Interviews



- Fragebogeninhalt:
 - 21 geschlossene Fragen
 - 1 offene Fragen
 - 6 Fragen zur Demographie

1. Hintergrund: Teilnehmer und Auswertung der Studie

Die Ergebnisse der Zufriedenheitsskalen werden in Punktwerten 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.

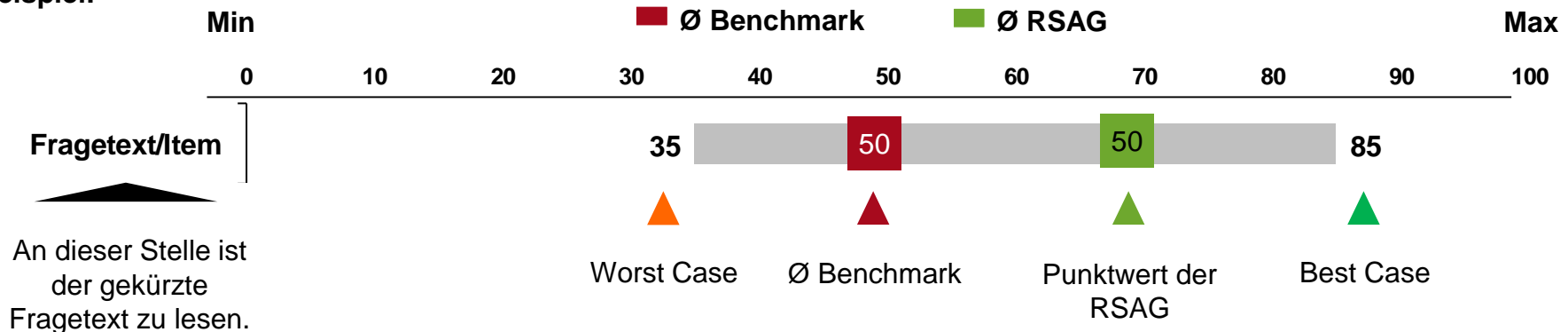


Berechnung – Beispiel:

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/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

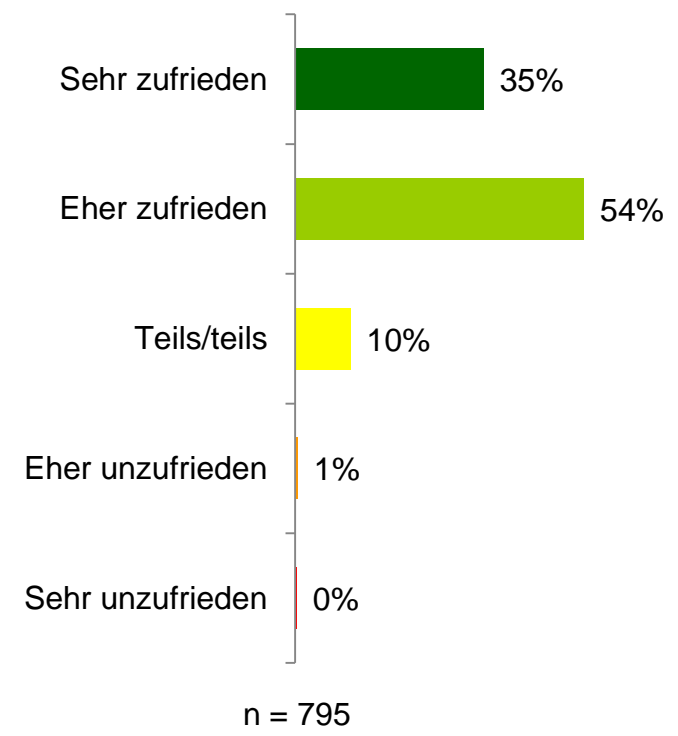
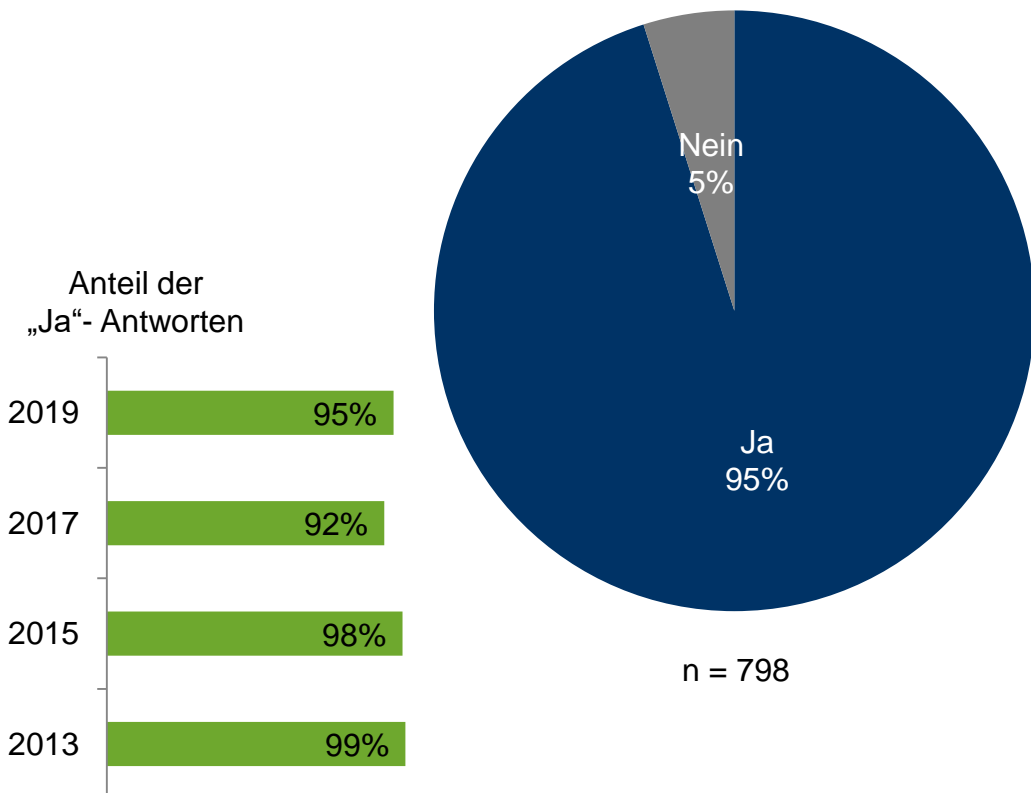
Beispiel:



2. Globalzufriedenheit und Image: Bekanntheit und Zufriedenheit mit der RSAG

Die RSAG ist weithin bekannt und die Zufriedenheit ist überwiegend hoch.

Bekanntheit RSAG	Zufriedenheit
-------------------------	----------------------

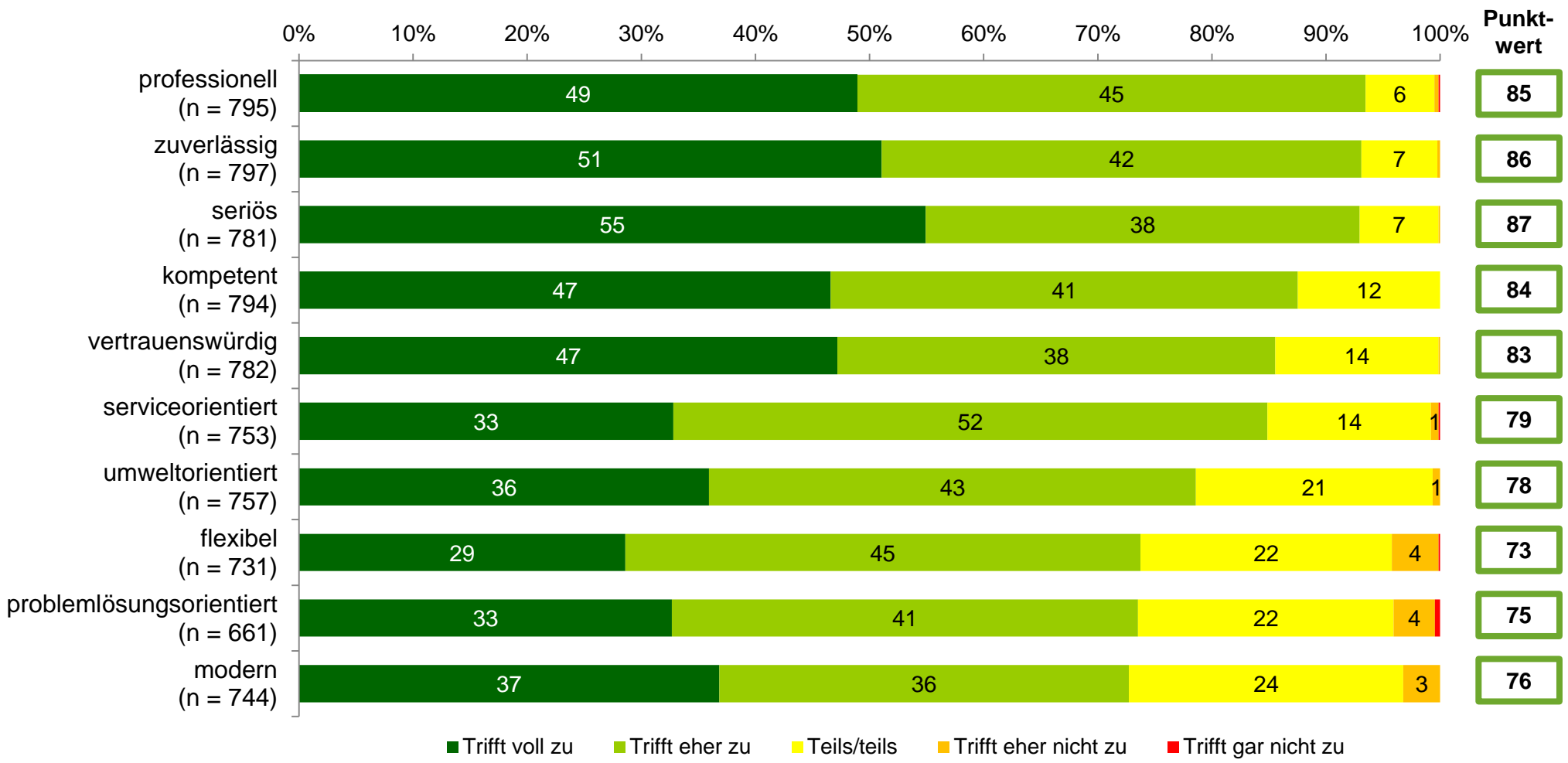


Punktwert: 81

Frage 1: Ist Ihnen die RSAG ein Begriff?
Frage 2: Wie zufrieden sind Sie denn mit der RSAG insgesamt?

2. Globalzufriedenheit und Image: Image der RSAG

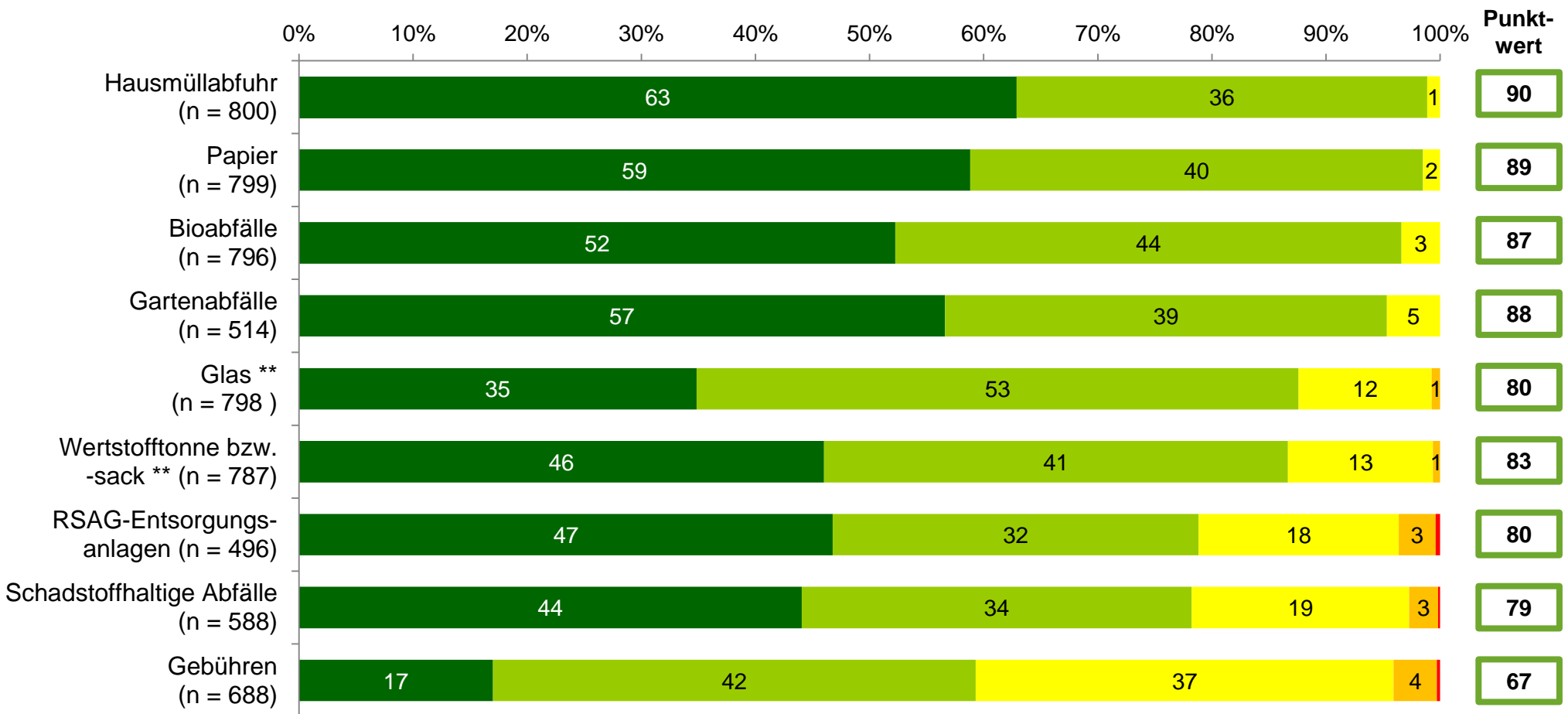
Die RSAG wird als professionell, zuverlässig und seriös wahrgenommen. Luft nach oben gibt es hinsichtlich der Eigenschaften „flexibel“, „problemlösungsorientiert“ und „modern“.



Frage 3: Ich lese Ihnen jetzt einige Eigenschaften vor. Bitte sagen Sie mir zu jeder Eigenschaft, inwieweit sie auf die RSAG zutrifft. Die RSAG ist...?

3. Entsorgung: Zufriedenheit mit der Entsorgung

Einen Spitzenwert von 90 erreicht die Hausmüllabfuhr. Aber auch die Entsorgung von Papier, Bio- und Gartenabfällen erfolgt zu vollsten Zufriedenheit der Bürger.



** Wird von beauftragtem Unternehmen erbracht

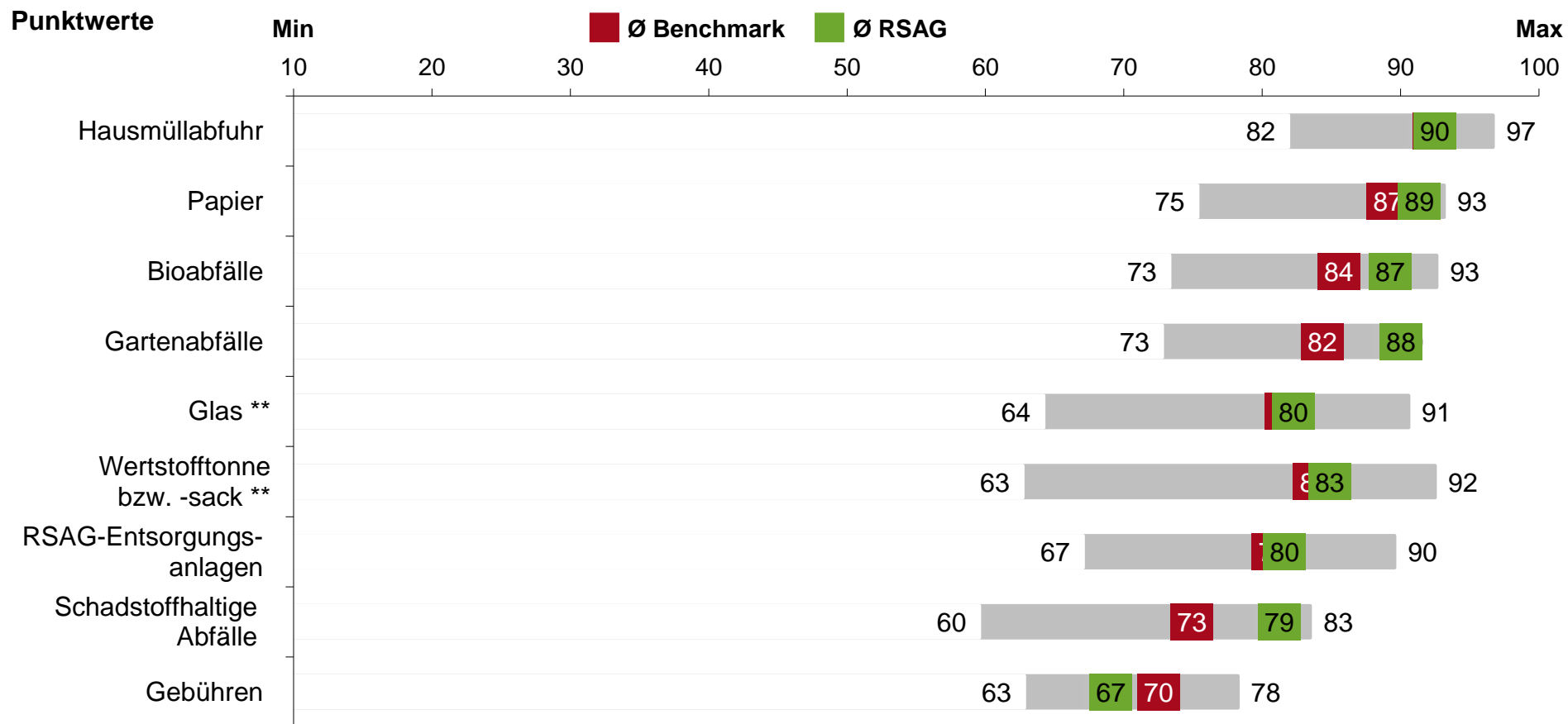
■ Sehr zufrieden ■ Eher zufrieden ■ Teils/teils ■ Eher unzufrieden ■ Sehr unzufrieden

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

Frage 5: Kommen wir jetzt zu Leistungen, die die RSAG nicht selbst durchführt, die Entsorgung in der Wertstofftonne und von Glas. Wie zufrieden sind Sie mit...?

3. Entsorgung: Zufriedenheit mit der Entsorgung im kommunalen Vergleich

Insbesondere die Zufriedenheit mit der Entsorgung der Bio- und Gartenabfälle und der schadstoffhaltigen Abfälle ist im Rhein-Sieg-Kreis überdurchschnittlich hoch. Hinter den Benchmark fällt man lediglich bei der Zufriedenheit mit den Gebühren.



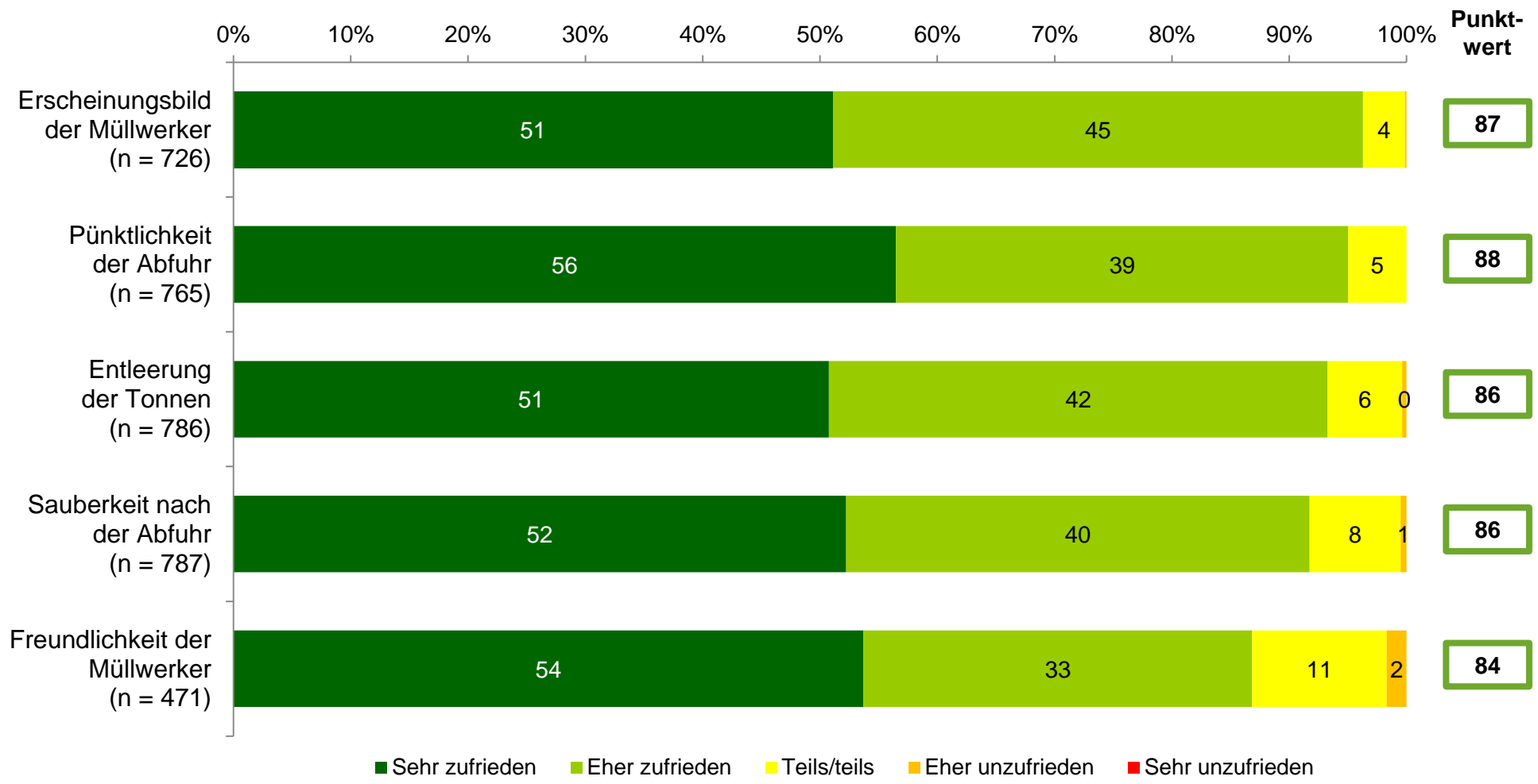
** Wird von beauftragtem Unternehmen erbracht

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

Frage 5: Kommen wir jetzt zu Leistungen, die die RSAG nicht selbst durchführt, die Entsorgung in der Wertstofftonne und von Glas. Wie zufrieden sind Sie mit...?

3. Entsorgung: Zufriedenheit mit der Abfuhr

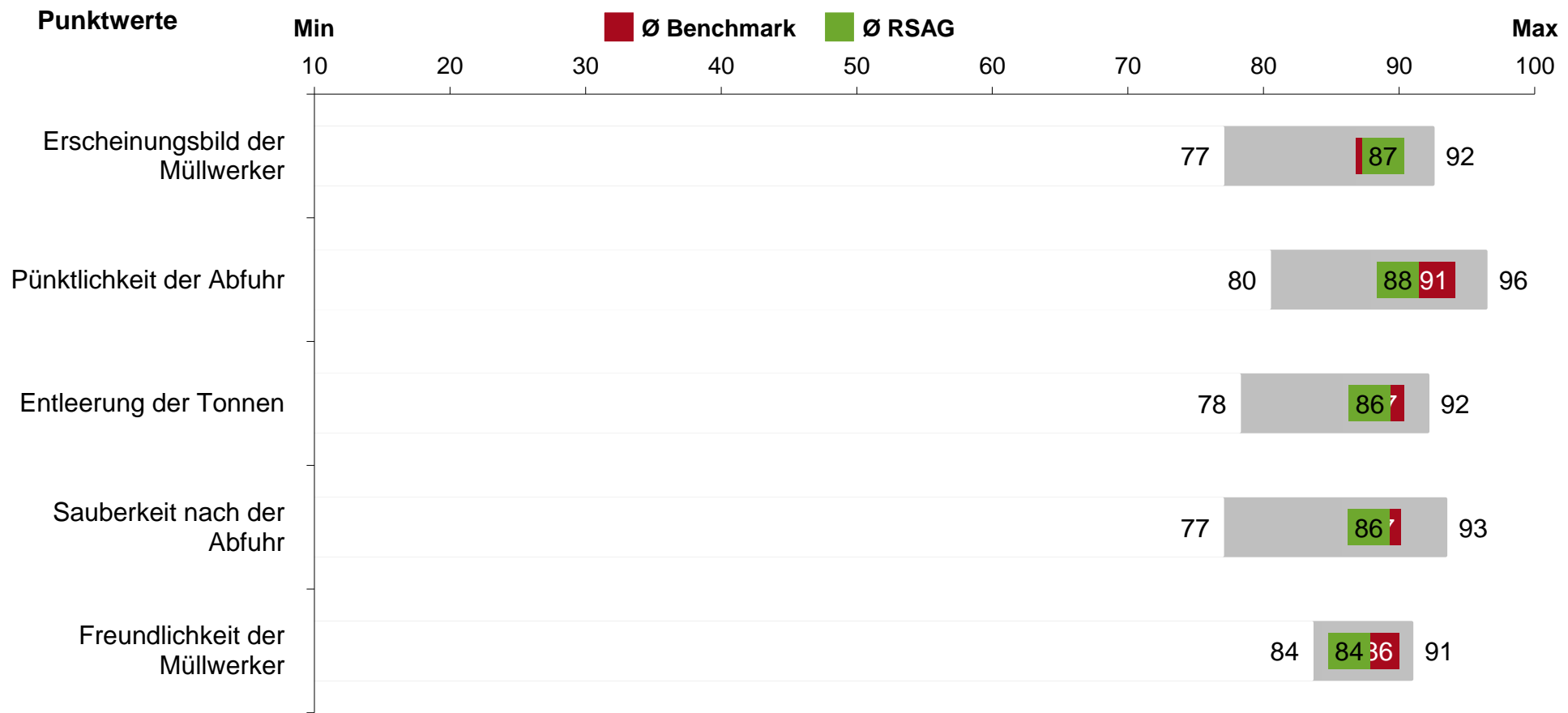
An der Abfuhr gibt es wenig explizite Kritik. Lediglich die Freundlichkeit der Müllwerker fällt etwas zurück.



Frage 6: Und nun zur Abfuhr der Müllbehälter. Wie zufrieden sind Sie da mit...?

3. Entsorgung: Zufriedenheit mit der Abfuhr im kommunalen Vergleich

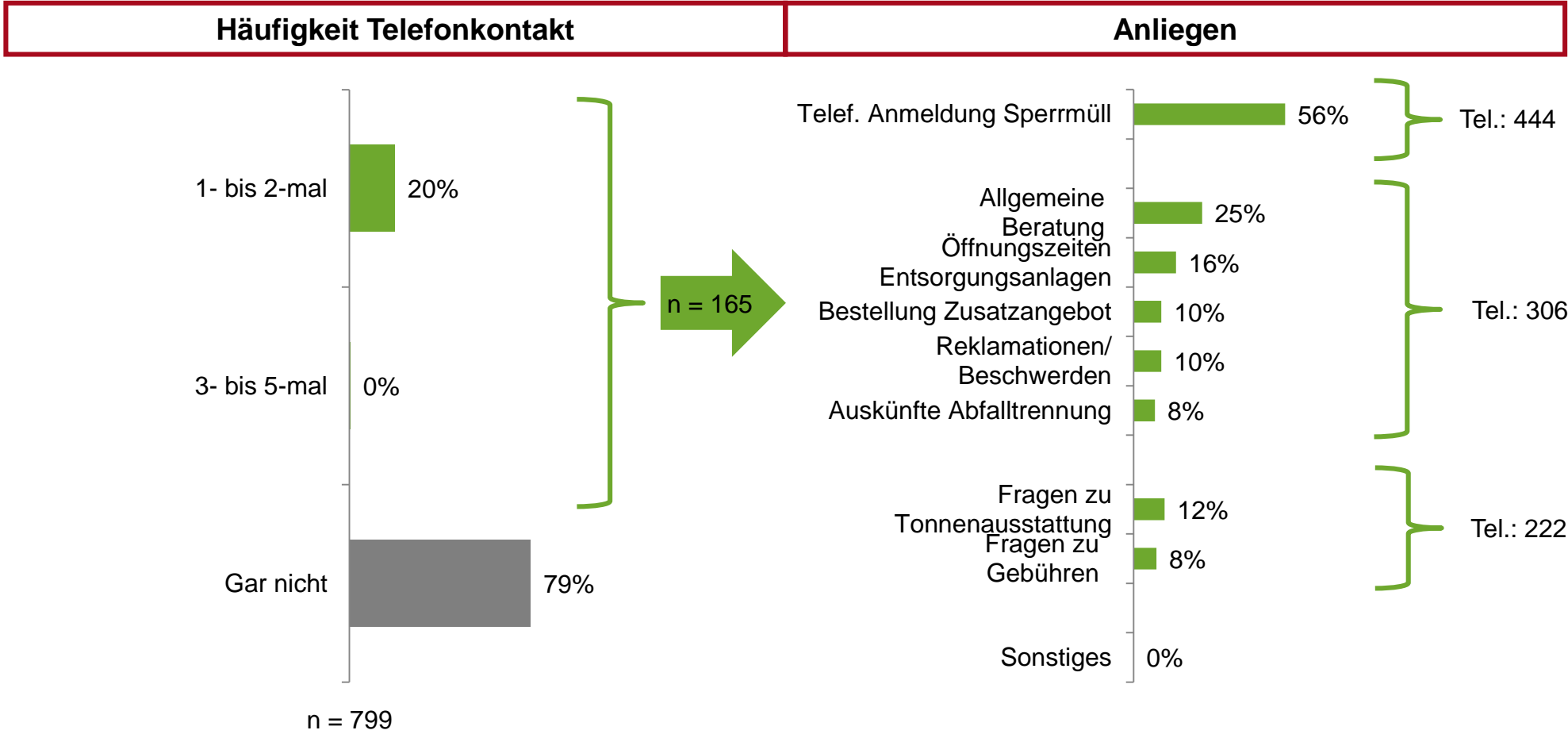
Die erzielten Zufriedenheitswerte mit der Abfuhr liegen im kommunalen Durchschnitt.



Frage 6: Und nun zur Abfuhr der Müllbehälter. Wie zufrieden sind Sie da mit...?

4. Service und Informationsleistungen: Häufigkeit Telefonkontakt und Anliegen

20% aller Befragten hatten innerhalb des letzten Jahres Kontakt zur RSAG. Dabei ging es überwiegend, um die telefonische Anmeldung von Sperrmüll. Reklamationen oder Beschwerden gab es kaum.

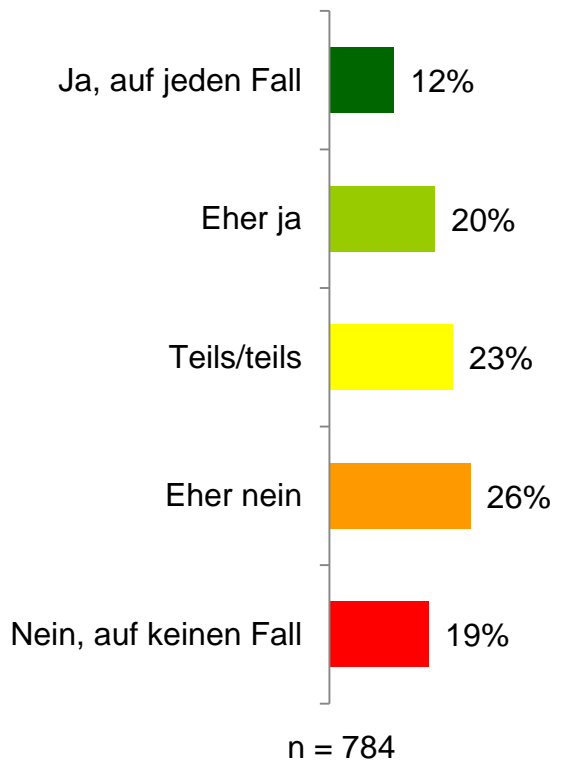
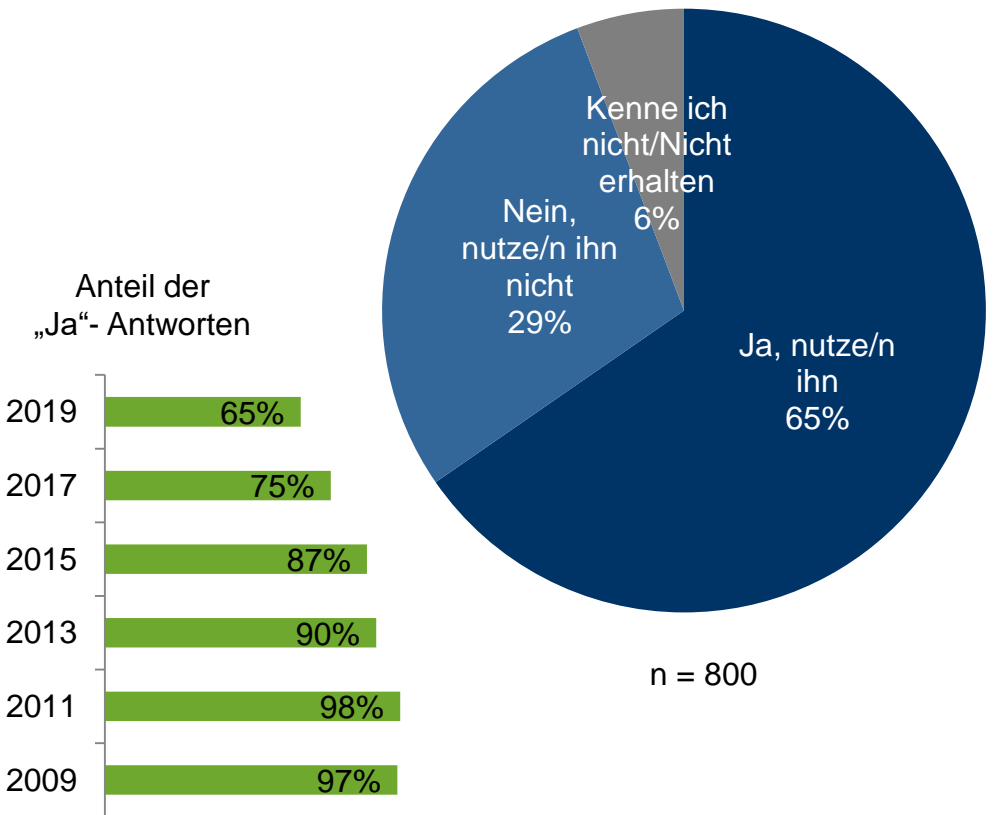


Frage 7: Kommen wir nun zu Ihren Kontaktanfragen an die RSAG: Wie oft haben Sie denn während des letzten Jahres ungefähr bei der RSAG angerufen?
 Frage 8: Wenn Sie jetzt an Ihren letzten Anruf bei der RSAG denken: Was war der Anlass für diesen Anruf?

4. Service und Informationsleistungen: Gedruckter und Online-Abfallkalender

Den gedruckten Abfuhrkalender nutzen 65%. Das sind deutlich weniger als noch 2017. Hier ist ein kontinuierlicher Prozess zu erkennen: Immer weniger Bürgerinnen und Bürger nutzen den Abfuhrkalender. Einen Umstieg auf einen Online-Kalender können sich 32% vorstellen.

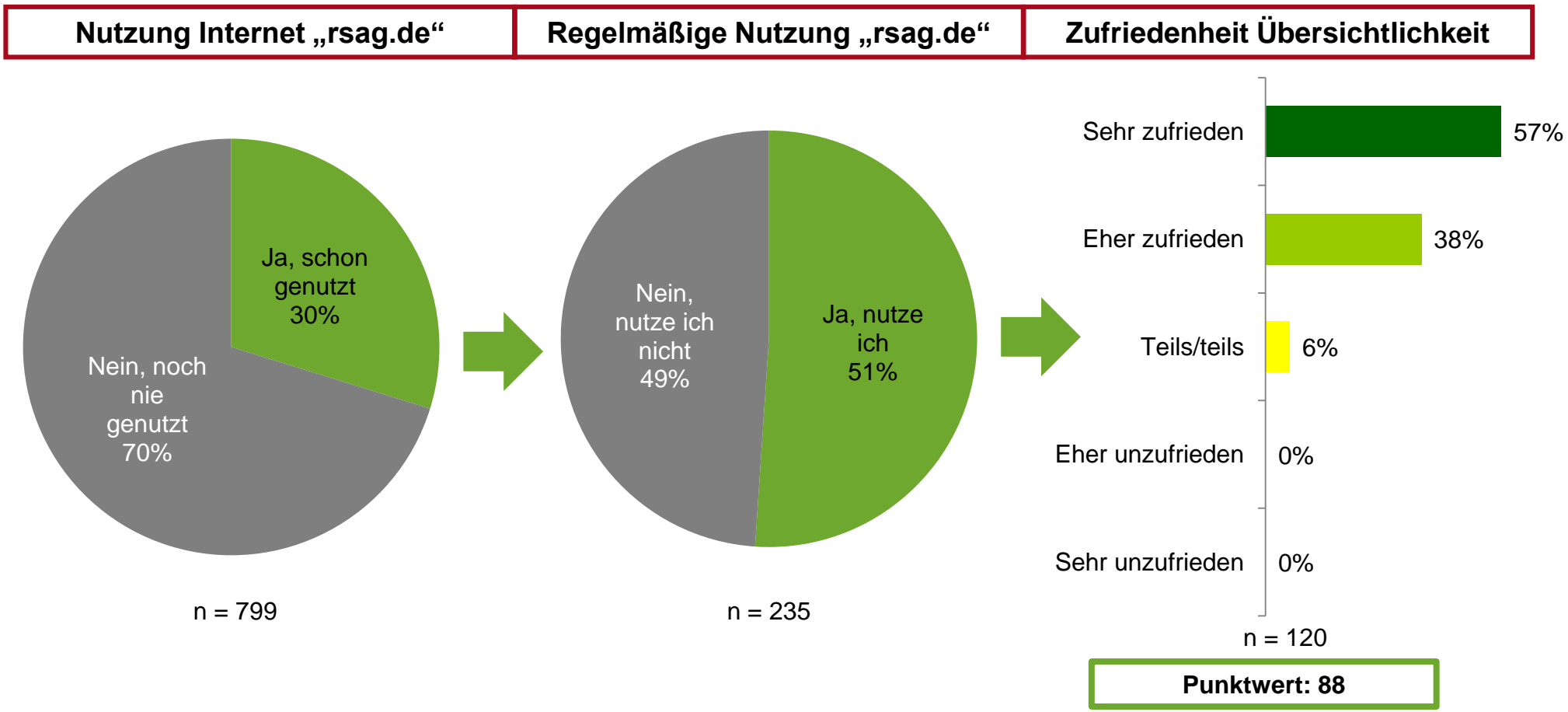
Gedruckter Abfuhrkalender | **Online-Kalender statt gedruckter Kalender**



Frage 10: Nutzen Sie den gedruckten Abfuhrkalender in Ihrem Haushalt?
Frage 11: Könnten Sie sich vorstellen, anstatt dem gedruckten Abfallkalender nur den Online-Abfallkalender zu nutzen?

5. Internet: Nutzung „rsag.de“ und Zufriedenheit mit Übersichtlichkeit

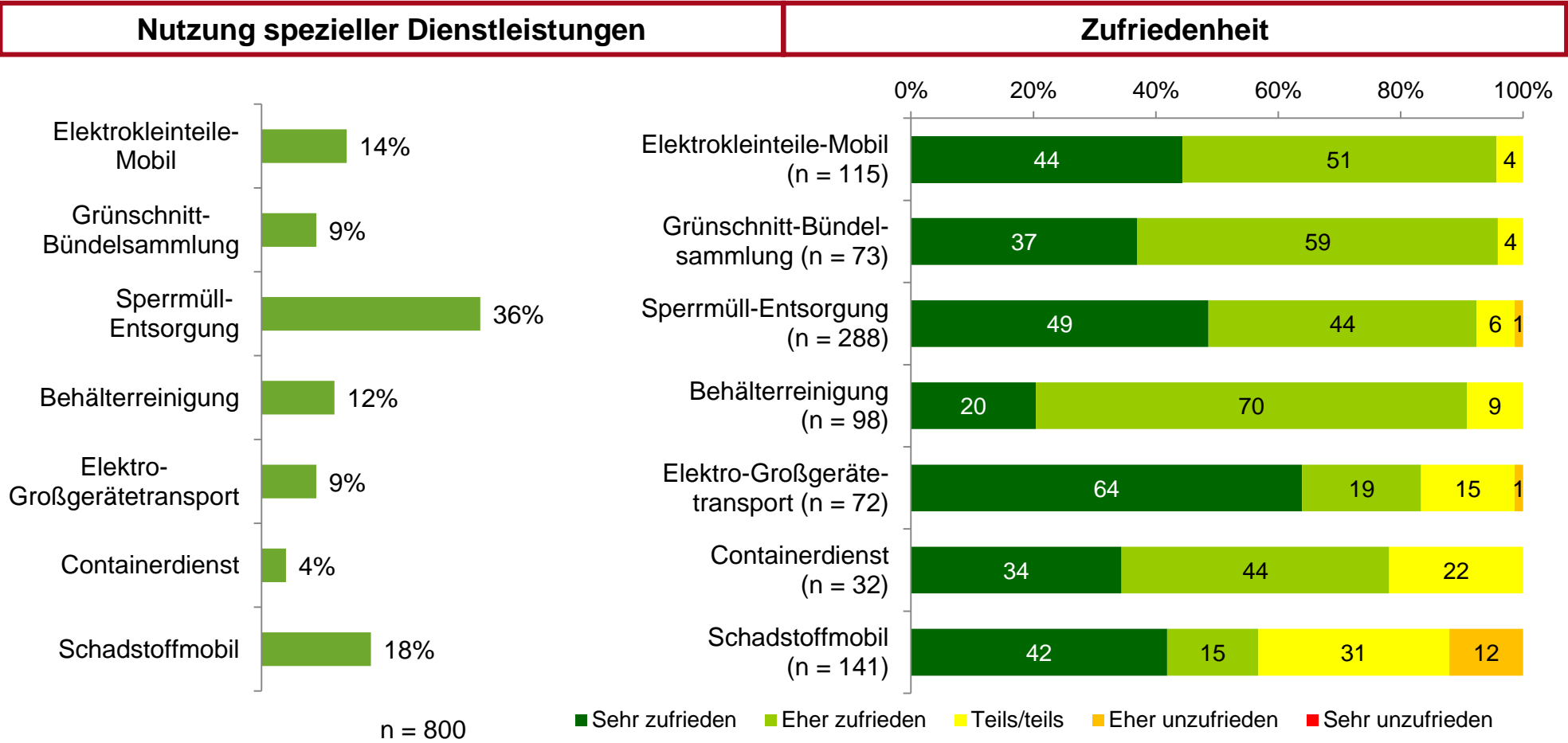
30% aller Befragten haben die Internetseite „rsag.de“ schon genutzt. Davon gibt die Hälfte an diese auch regelmäßig (mind. einmal im Jahr) zu nutzen – meist auch mit hoher Zufriedenheit.



Frage 12: Haben Sie schon einmal die Internetseite „rsag.de“ genutzt?
 Frage 13: Nutzen Sie die Website rsag.de regelmäßig, d.h. mind. einmal im Jahr?
 Frage 14: Wie zufrieden sind Sie denn mit der Übersichtlichkeit des Internetangebots?

6. Spezielle Dienstleistungen: Aktuelle Nutzung und Nutzung im Zeitvergleich

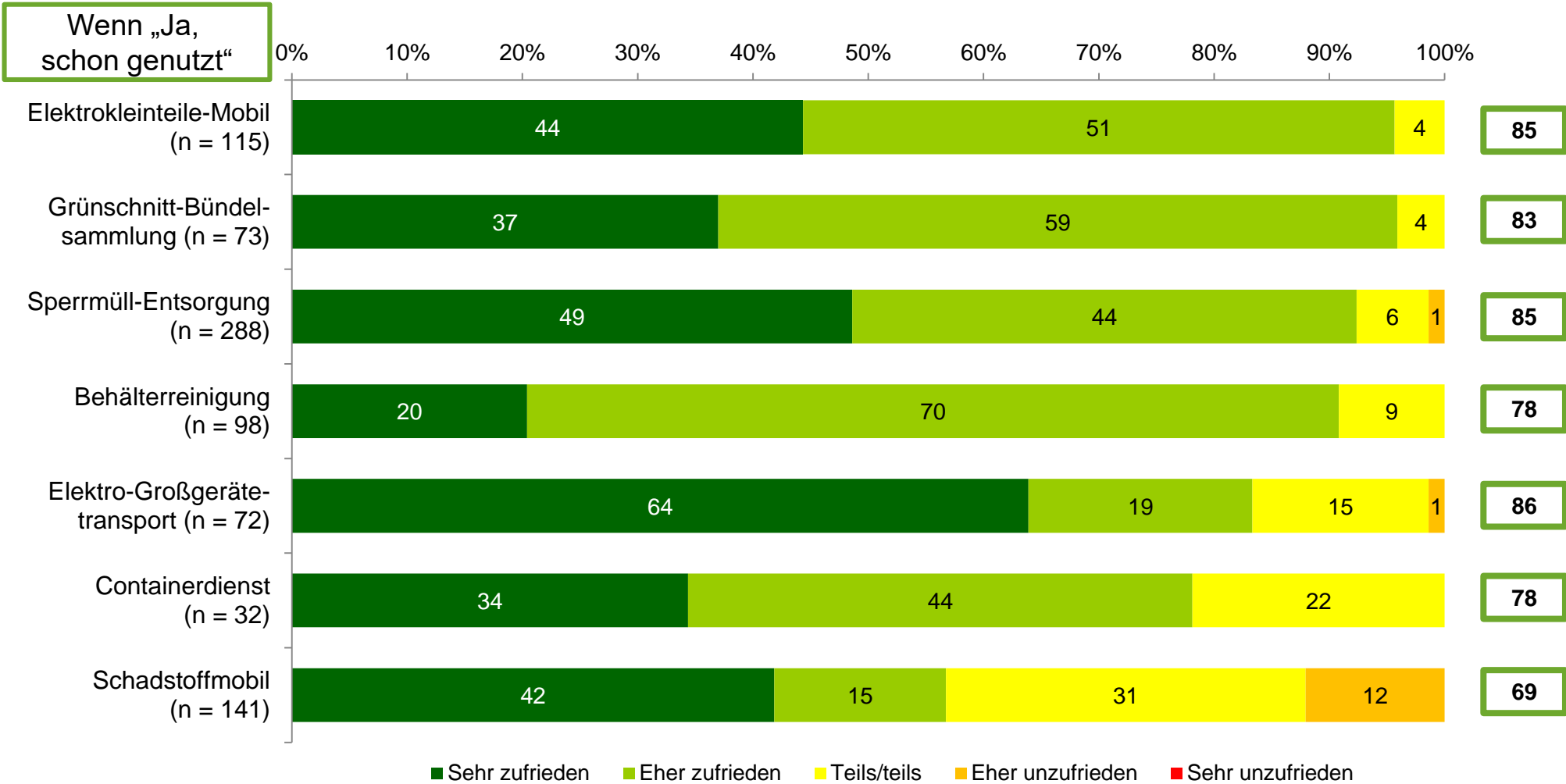
Besonders hoch ist die Zufriedenheit mit dem Elektrokleinteile-Mobil, der Grünschnitt-Bündelsammlung und der Sperrmüllentsorgung. Weniger glücklich ist man mit dem Schadstoffmobil.



Frage 17: Kommen wir zu speziellen Dienstleistungen, die die RSAG anbietet. Ich würde gern von Ihnen wissen, welche Sie nutzen oder schon genutzt haben. Wie ist das mit [...]? Haben Sie diese Leistung schon einmal genutzt?
 Frage 18: (falls Fr. 17 genutzt) Wie zufrieden waren Sie mit einzelnen genutzten Leistungen?

6. Spezielle Dienstleistungen: Zufriedenheit mit genutzten Leistungen

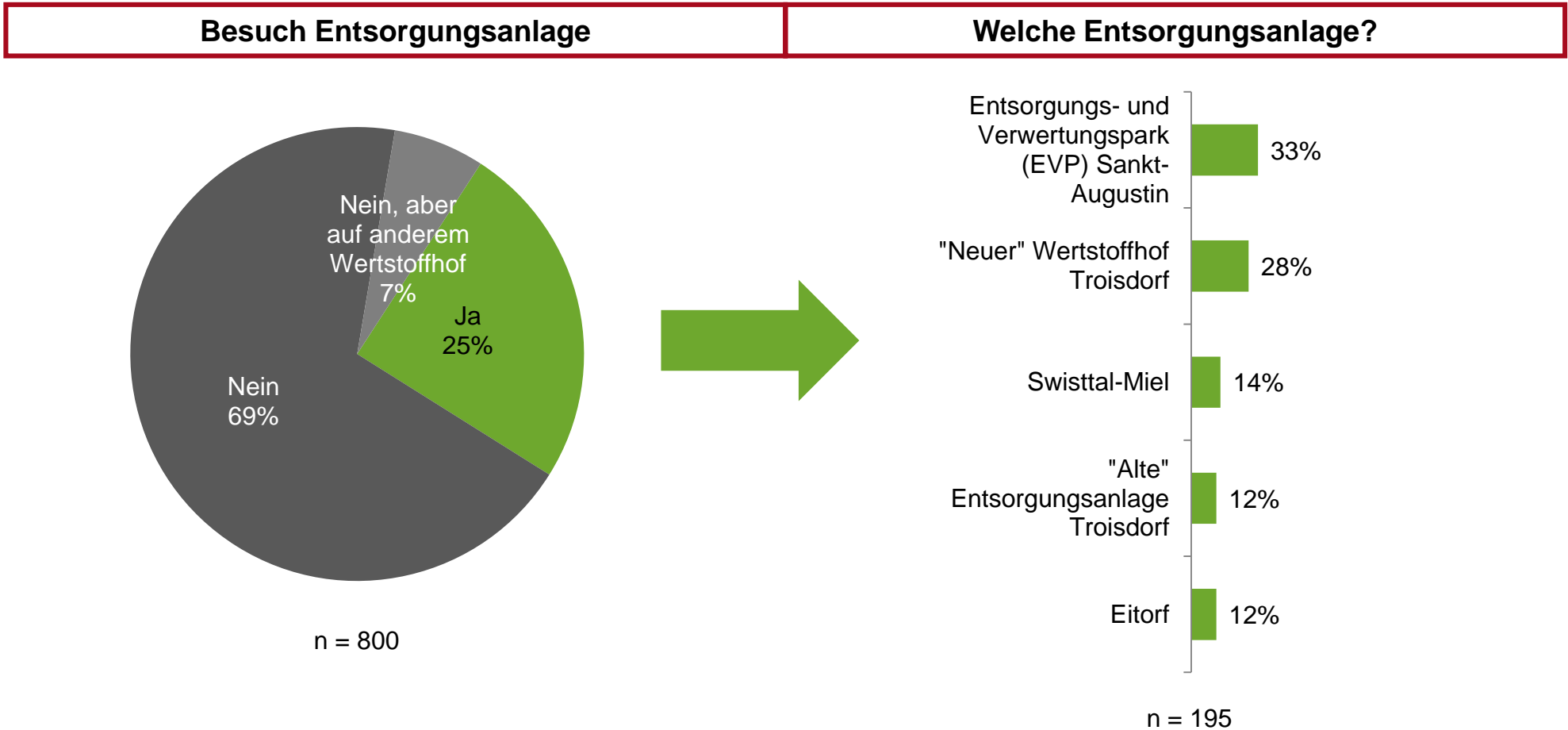
Besonders hoch ist die Zufriedenheit mit dem Elektrokleinteile-Mobil, der Grünschnitt-Bündel-sammlung und der Sperrmüllentsorgung. Weniger glücklich ist man mit dem Schadstoffmobil.



Frage 18: (falls Fr. 17 genutzt) Wie zufrieden waren Sie mit einzelnen genutzten Leistungen?

7. Entsorgungsanlagen: Allgemein

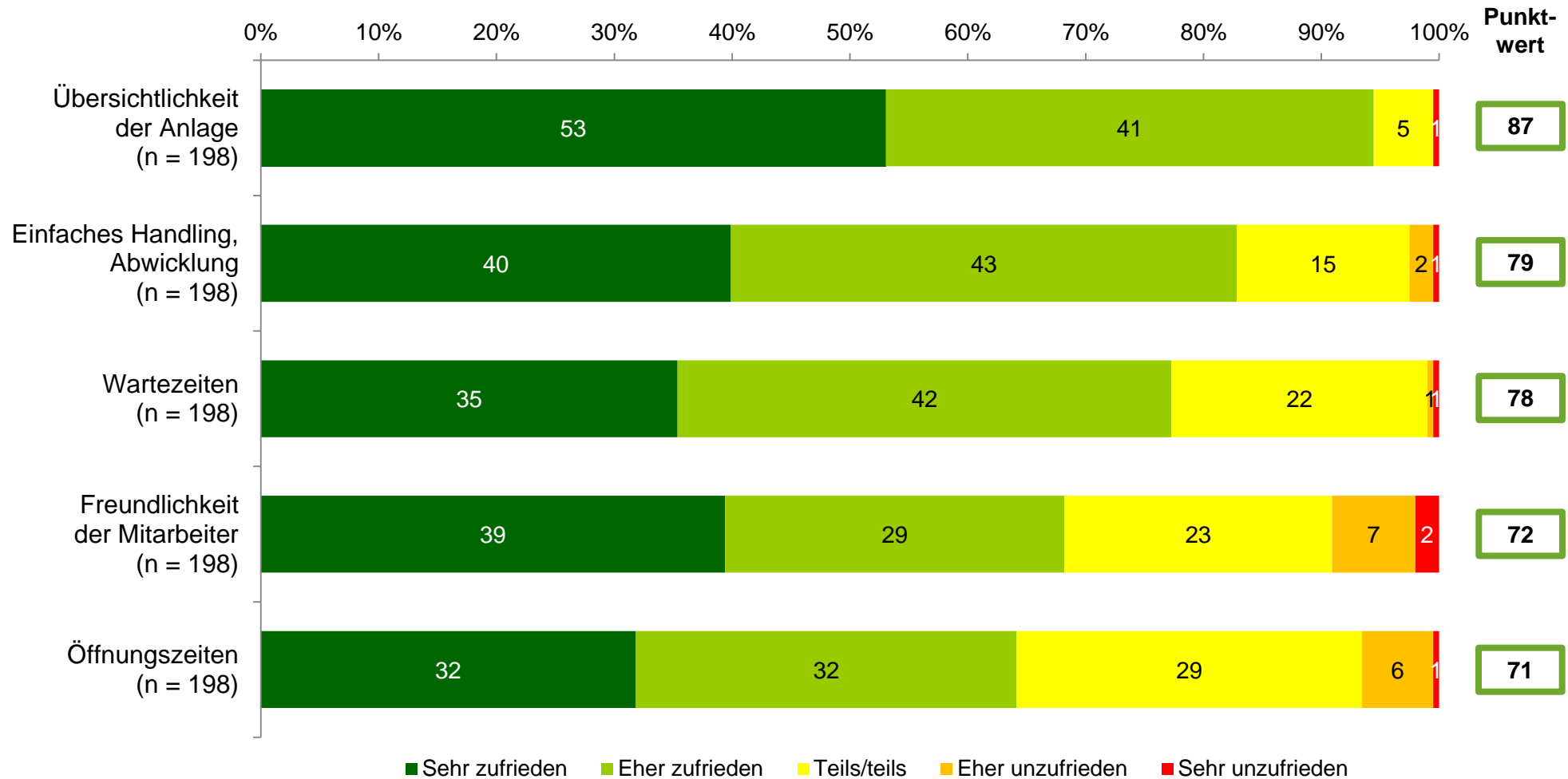
In den letzten 12 Monaten haben 25% eine Entsorgungsanlage der RSAG benutzt. 33% waren bei ihrem letzten Besuch im Entsorgungs- und Verwertungspark in Sankt-Augustin.



Frage 19: Waren Sie in den letzten 12 Monaten auf einer Entsorgungsanlage der RSAG?
 Frage 20: Auf welcher Anlage waren Sie bei Ihrem letzten Besuch?

7. Entsorgungsanlagen: Zufriedenheit

Besonders die Übersichtlichkeit der Anlagen kann überzeugen. Die Öffnungszeiten stellen nicht alle zufrieden.









Frage 21: Wenn Sie nun an Ihren diesen letzten Besuch auf einer RSAG-Entsorgungsanlage denken, wie zufrieden waren Sie da mit?

8. Fazit

- Auch in der sechsten Befragungswelle überzeugt die RSAG im kommunalen Vergleich bei den Entsorgungswerten. Allerdings sind die Zufriedenheitswerte in der Abfuhr und im Image leicht hinter den kommunalen Durchschnitt zurückgefallen. Ebenso ist die Zufriedenheit mit den Service und Informationsleistungen in allen Bereichen gesunken.
- Die seit Jahren konstant gute Leistung der RSAG geht also mit einer daran angepassten hohen Erwartungshaltung der Bürgerinnen und Bürger einher. Man ist zwar nach wie vor auf hohem Niveau zufrieden, doch nicht mehr ganz so begeistert wie in der Vergangenheit. Dies wird insbesondere bei der Abfuhr und der Zufriedenheit mit der Wertstofftonne/-sack deutlich. Im Zeitvergleich zeigt sich, dass die meisten Zufriedenheitswerte seit 2015 rückläufig sind. Nichts desto trotz sind auch hier die Zufriedenheitswerte immer noch auf einem hohen Niveau.
- Ebenfalls rückläufig ist die Nutzung des gedruckten Abfuhrkalenders. Dafür wird die Website der RSAG inzwischen von 30% der Befragten genutzt – der bisher höchste Wert seit den Beginn der Befragung im Jahr 2009. Zudem sind die Nutzerinnen und Nutzer der Website hoch zufrieden mit dem Angebot. Das darf allerdings nicht darüber hinweg täuschen, dass der Anruf nach wie vor die beliebteste Kommunikationsart der Befragten ist und auch der Online-Abfuhrkalender nicht alle Befragten gleichermaßen erreicht.
- Die Entsorgungsanlagen schneiden überwiegend gut ab, insbesondere die Übersichtlichkeit der Anlagen. Nichtsdestotrotz könnte die Freundlichkeit der Mitarbeiter größer und die Öffnungszeiten besser sein.

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