

**TEAM ORANGE**

**Ihr Abfall – Unsere Aufgabe**

**team orange-Kundenbefragung  
2013**



**TEAM ORANGE**  
Das Kommunalunternehmen des Landkreises Würzburg  
Abfallwirtschaftsbetrieb

# KUNDEN Focus

● Bürger 2013

Befragung von Bürgern zu  
Zufriedenheit und Leistungsbedarf

mit Unterstützung des



– Ergebnisbericht –

für das  
team orange

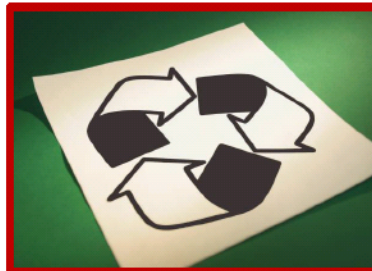
Das Kommunalunternehmen des Landkreises  
Würzburg, Abfallwirtschaftsbetrieb

19. August 2013

L-Q-M Marktforschung

## 1. Ausgangssituation: Zielgruppe Bürger

Die Akzeptanz bei den Bürgern und ihre Mitwirkungsbereitschaft bilden die Basis für erfolgreiche Maßnahmen in Stadtsauberkeit und Entsorgung.



- 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 Wertstoffeffassung 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.

## 1. Ausgangssituation: Methodik

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

### Zielgruppe:



- Einwohnerinnen und Einwohner ab 18 Jahren des Landkreises Würzburg
- Repräsentative Stichprobe n = 800

### Methodik:



- Telefonbefragung (CATI = Computer Assisted Telephone Interviewing)
- Durchschnittliche Interviewdauer: ca. 7 min
- Befragungszeitraum: 05.06. – 21.06.2013

### Interviews:



- Fragebogeninhalt:
  - 12 geschlossene Fragen bzw. Fragebatterien (u.a. zu den Themen Wertstoffhöfe, Abfuhr, Fremdfirmen, Service- und Informationsleistungen)
  - 7 Fragen zur Demographie

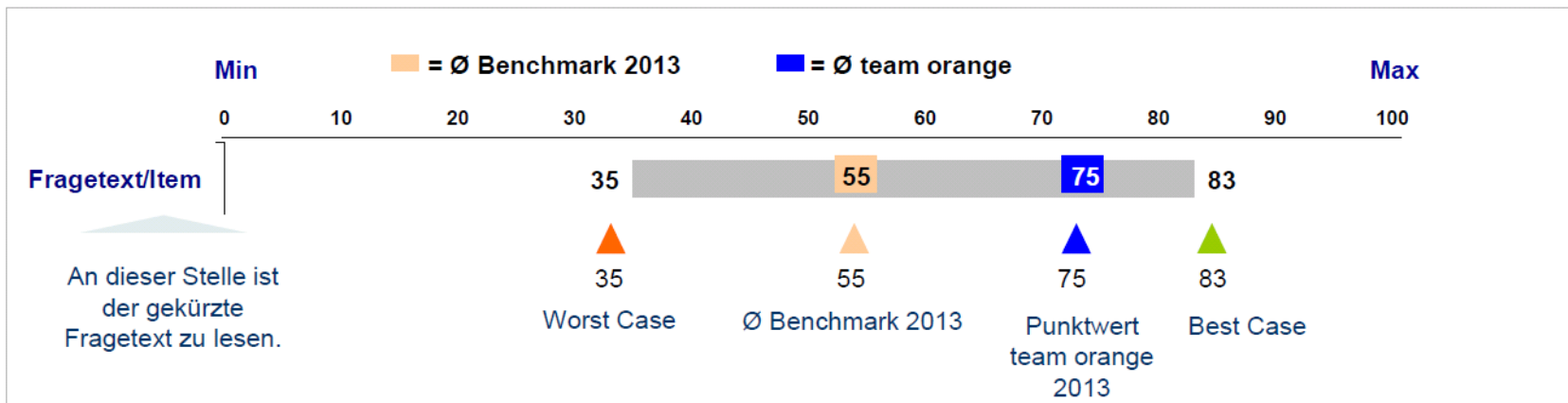
# 1. Ausgangssituation: Auswertung der Studie

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.

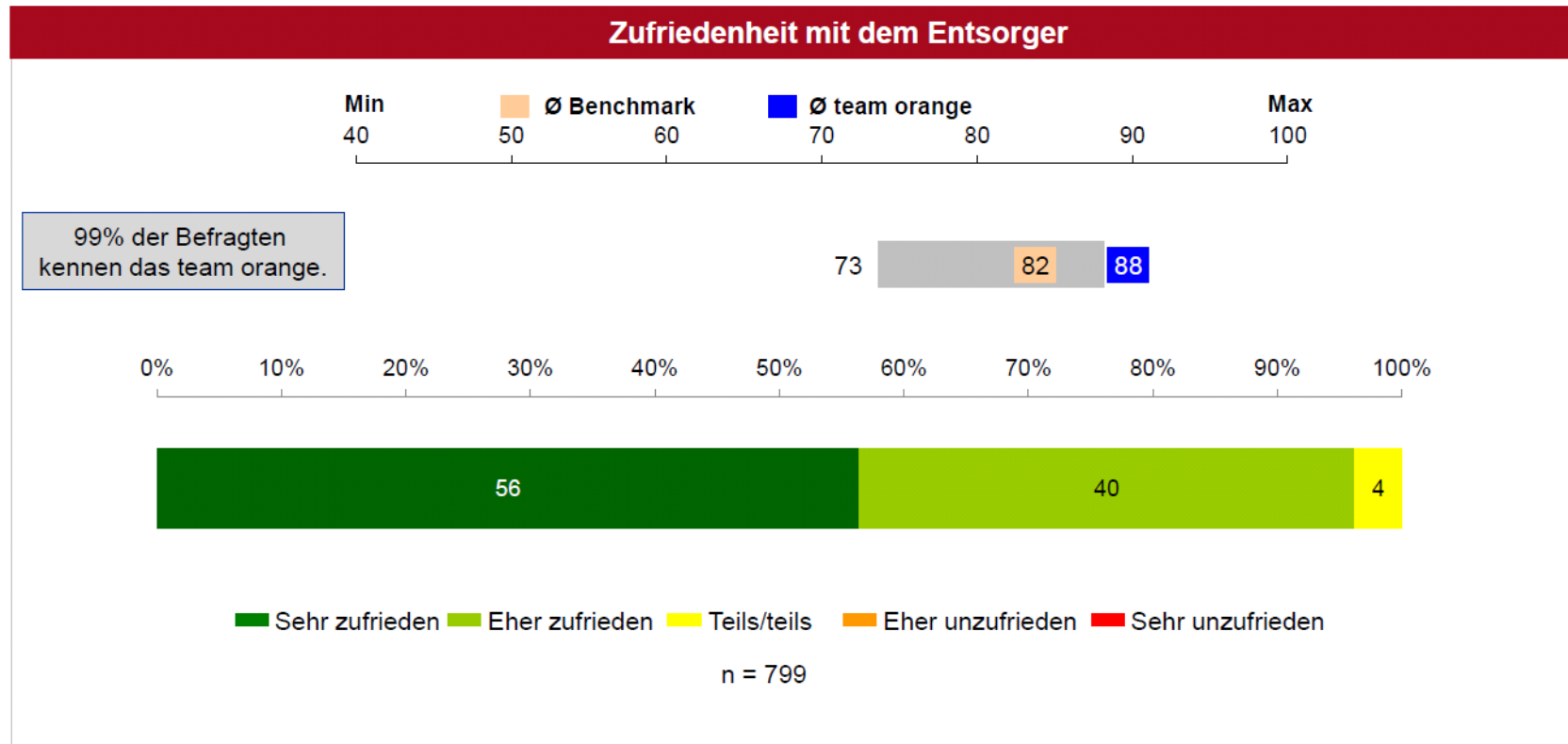


Punktwert Zufriedenheitsskala		
Sehr zufrieden	(1)	100
Eher zufrieden	(2)	75
Teils/teils	(3)	50
Eher unzufrieden	(4)	0
Sehr unzufrieden	(5)	0



## 2. Globalzufriedenheit: Zufriedenheit mit dem Entsorgungsbetrieb

Die Bürgerinnen und Bürger im Landkreis Würzburg kennen das team orange und sind mit ihm sehr zufrieden.

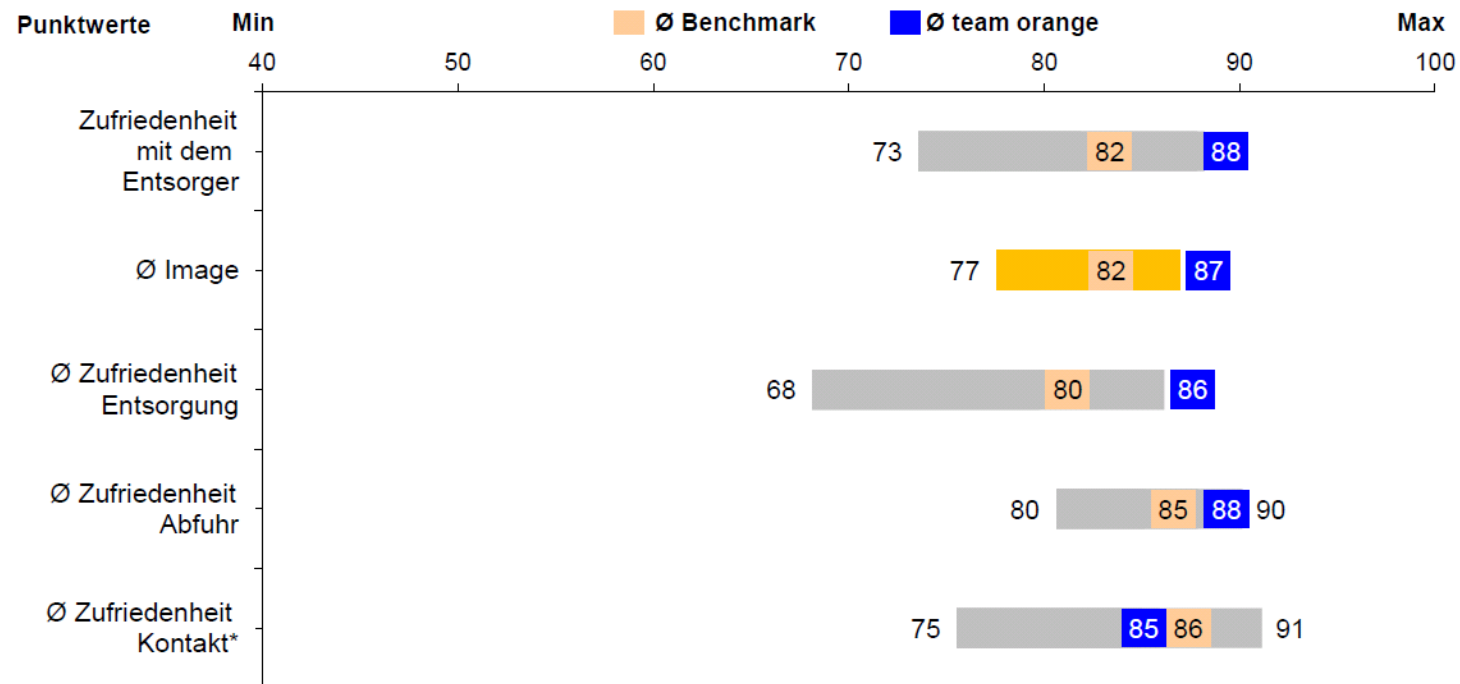


Frage 1: „Ist Ihnen team orange ein Begriff?“  
Frage 2: „Wie zufrieden sind Sie denn mit dem team orange insgesamt?“



## 2. Globalzufriedenheit: Übersicht aller Leistungsbereiche

Die Zufriedenheit mit dem team orange ist auch im kommunalen Vergleich herausragend. Beim Kontakt besteht noch etwas Verbesserungspotenzial.



\*Bei anderen Städten/Landkreisen: Zufriedenheit mit dem Telefonkontakt.

Frage 2: „Wie zufrieden sind Sie denn mit dem team orange insgesamt?“

Ø Frage 3: „Bitte sagen Sie mir zu jeder Eigenschaft, inwieweit sie auf das team orange zutrifft.“

Ø Frage 4\_1 – 4\_2: „Lassen Sie uns jetzt über Ihre Zufriedenheit speziell mit der Entsorgung sprechen. Wie zufrieden sind Sie mit...? [Leistungen, die das team orange selbst durchführt]“

Frage 7: „Wie zufrieden sind Sie mit...? [Leistungen, die das team orange nicht selbst durchführt].“

Ø Frage 4\_3– 4\_6: „Lassen Sie uns jetzt über Ihre Zufriedenheit speziell mit der Entsorgung sprechen. Wie zufrieden sind Sie mit...? [Leistungen, die das team orange selbst durchführt]“

Ø Frage 9: „Wenn Sie an den Kontakt mit dem team orange denken, wie zufrieden sind Sie da?“

Basis:

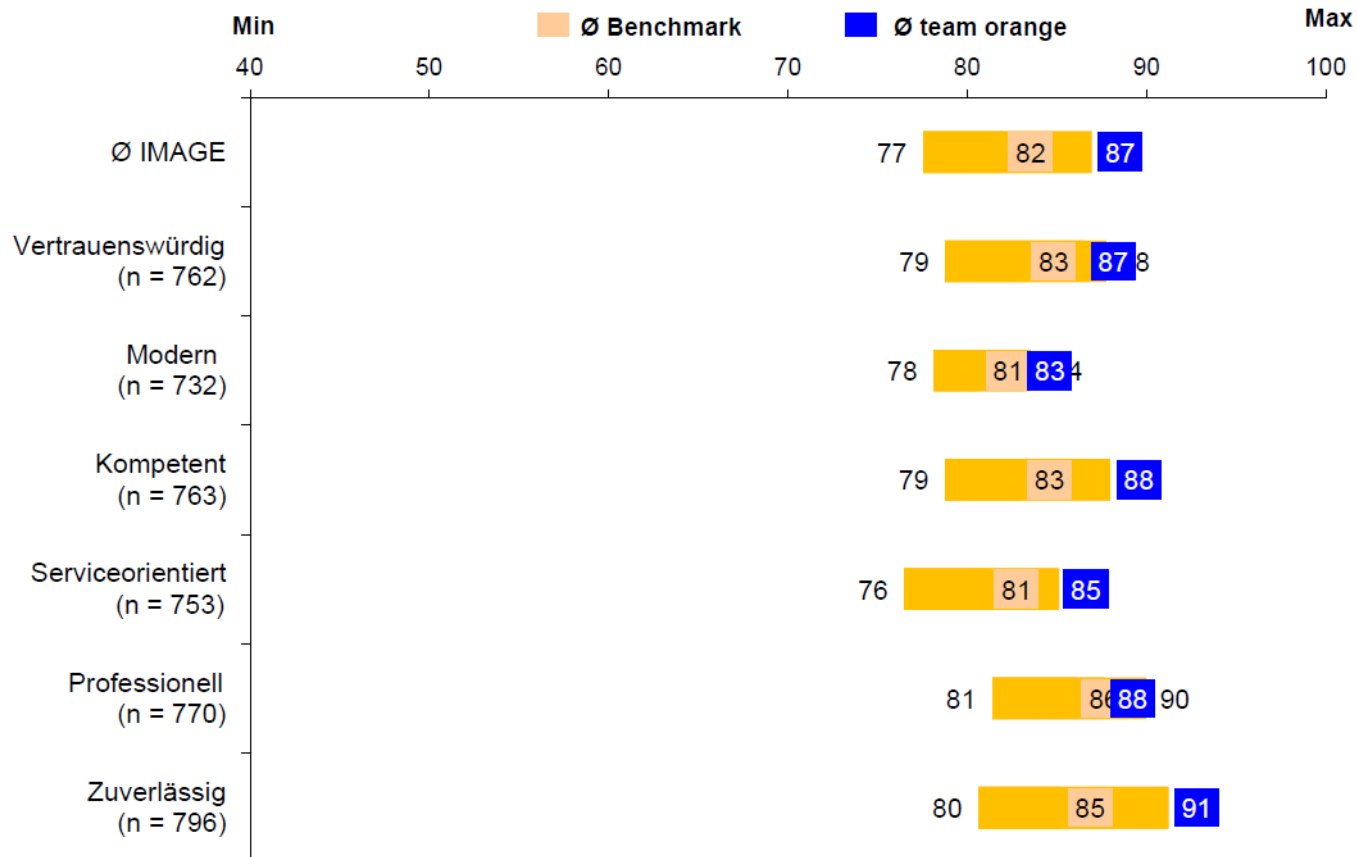
Alle Befragten

Gültige Antworten n = 108

bis n = 799

## 2. Globalzufriedenheit: Image (I)

Auch das Image des team orange ist, verglichen mit anderen kommunalen Teilnehmern, herausragend gut.

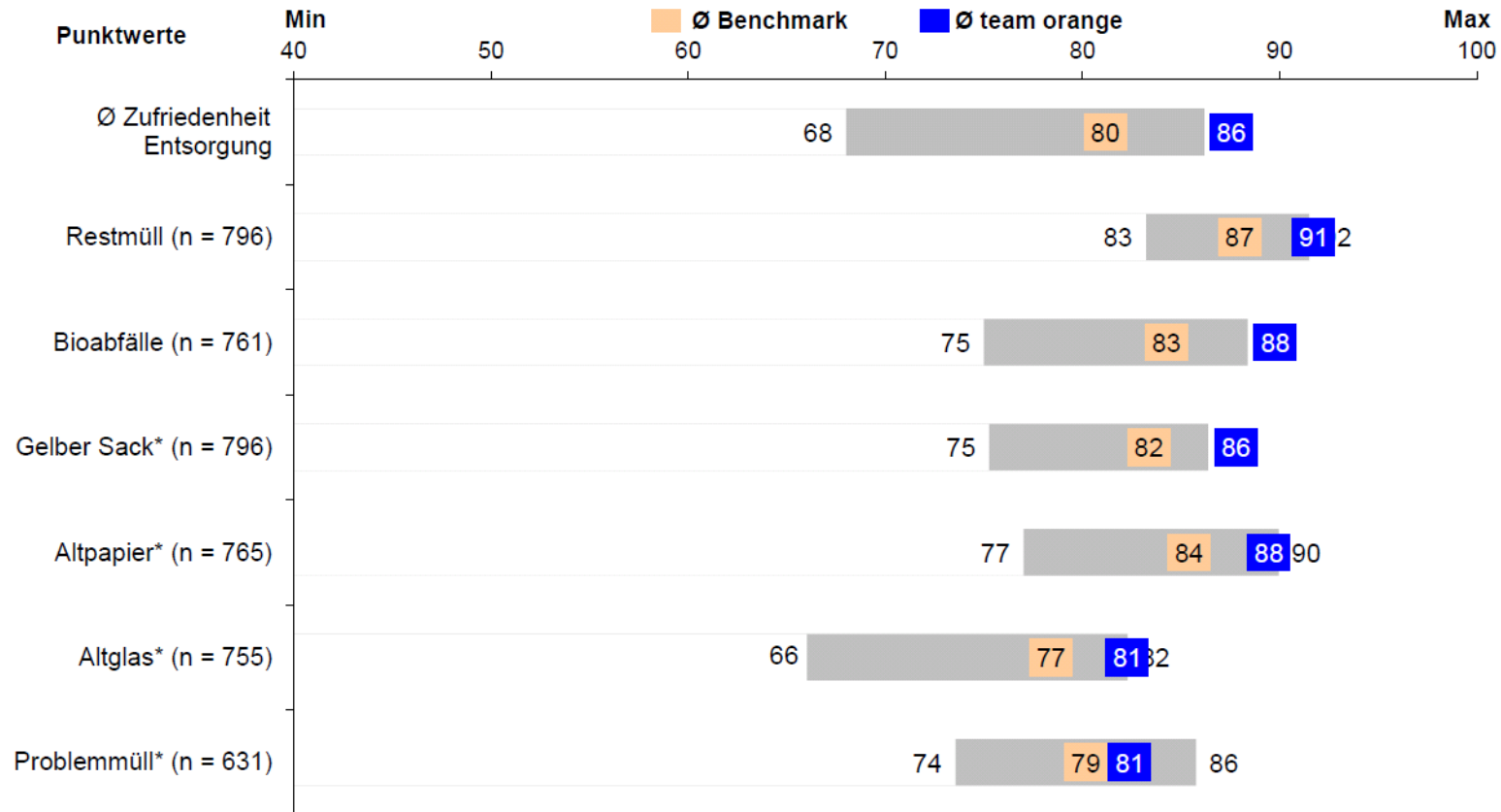


Frage 3: „Ich lese Ihnen jetzt einige Eigenschaften vor. Bitte sagen Sie mir zu jeder Eigenschaft, inwieweit sie auf das team orange zutrifft.“



### 3. Zufriedenheit im Detail: Entsorgungsleistungen (I)

Bei hoher allgemeiner Zufriedenheit werden die Einzelleistungen differenziert bewertet.



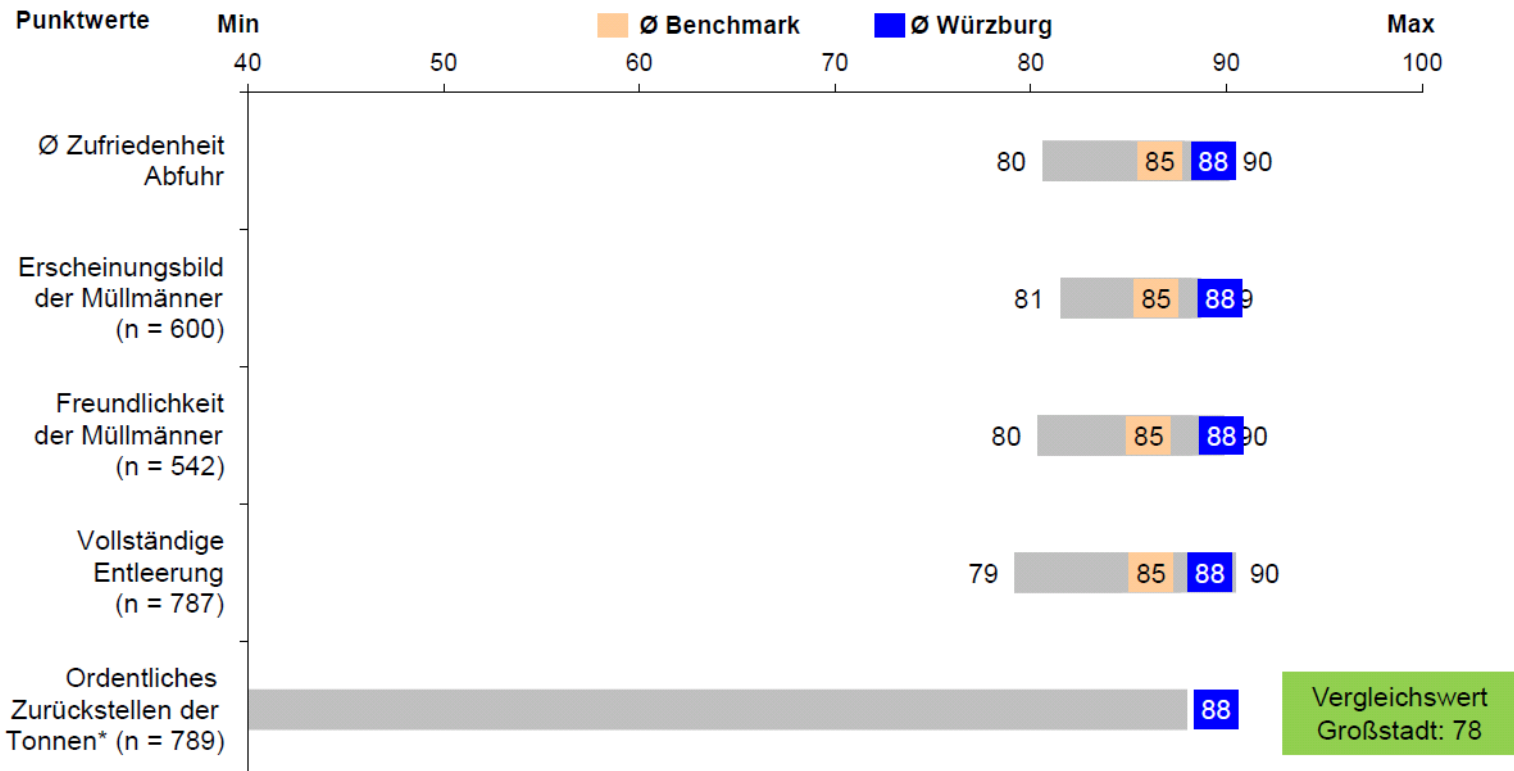
\* Fremdleistung

Frage 4\_1 – 4\_2: „Lassen Sie uns jetzt über Ihre Zufriedenheit speziell mit der Entsorgung sprechen. Wie zufrieden sind Sie mit ...?“

Frage 7: „Kommen wir jetzt zu Leistungen, die das team orange nicht selbst durchführt, sondern damit beauftragte andere Unternehmen. Wie zufrieden sind Sie mit...?“

### 3. Zufriedenheit im Detail: Abfuhr (I)

Auch die Zufriedenheit mit der Müllabfuhr steht im kommunalen Vergleich gut da.

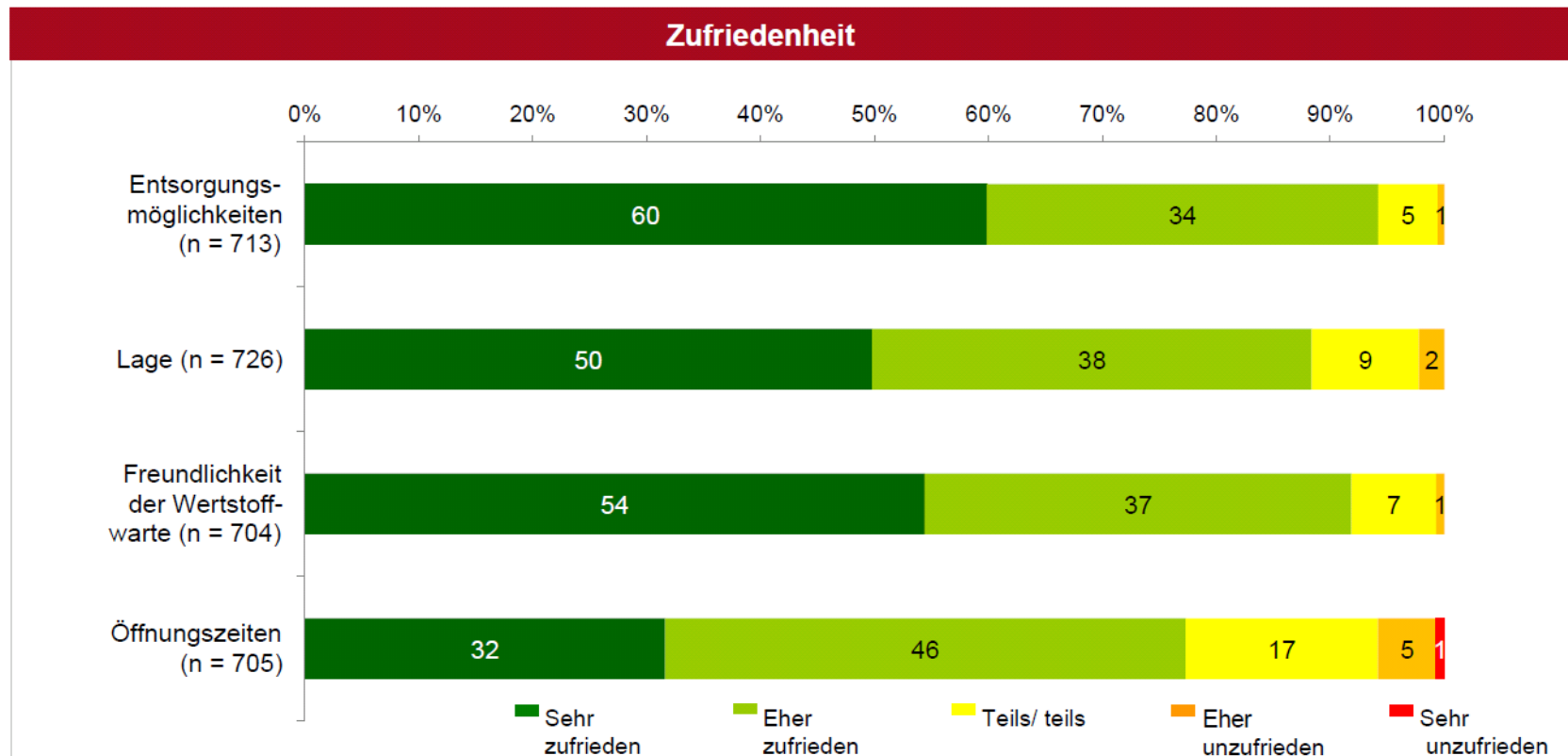


\*Kein kommunaler Benchmark, da nur im LK Würzburg und einer Großstadt gefragt.

Frage 4\_3-4\_6: „Lassen Sie uns jetzt über Ihre Zufriedenheit speziell mit der Entsorgung sprechen. Wie zufrieden sind Sie mit...?“

### 3. Zufriedenheit im Detail: Wertstoffhöfe (II)

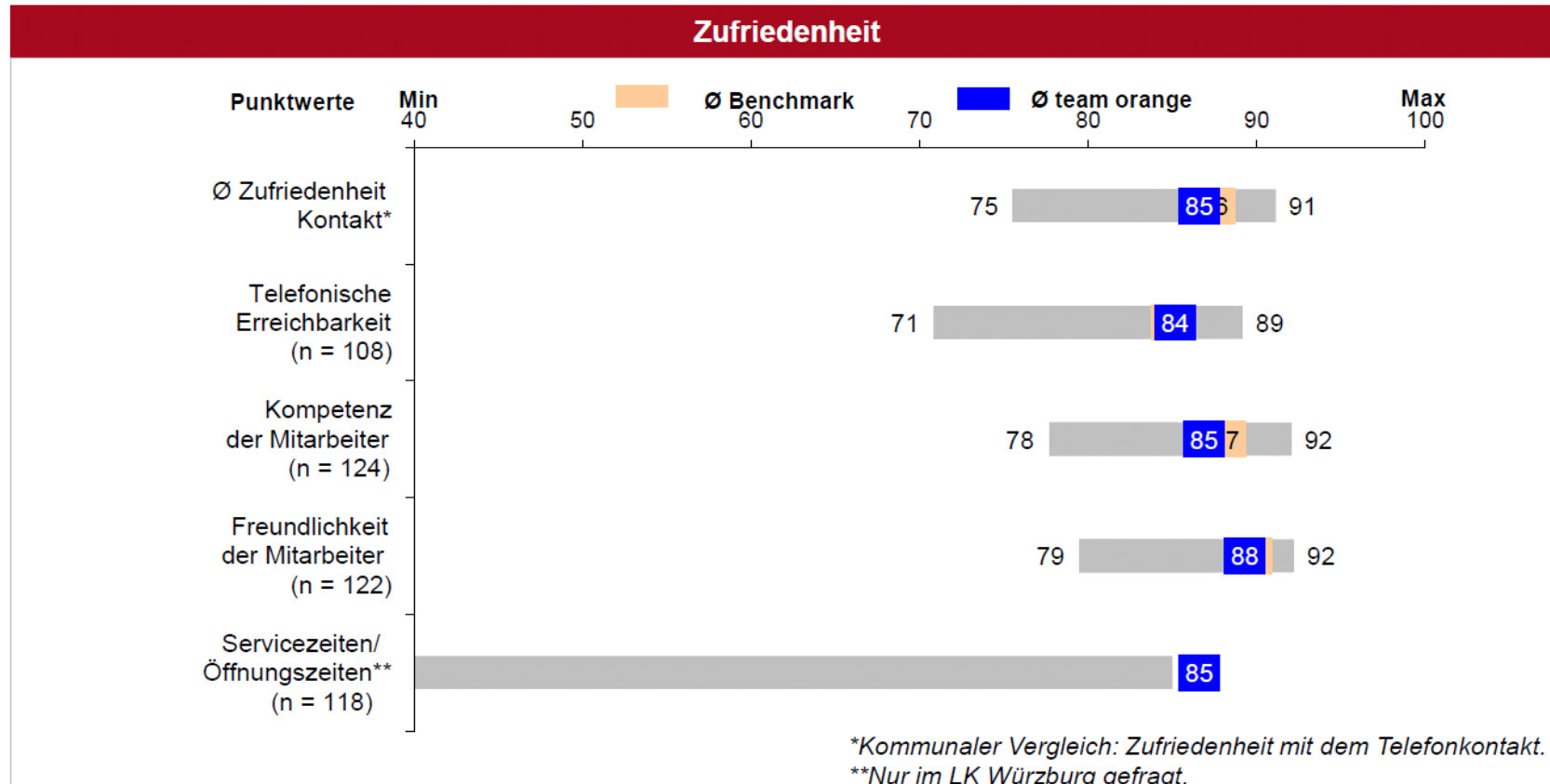
Besonders gelobt werden die Entsorgungsmöglichkeiten und die Freundlichkeit der Wertstoffwarte, während die Öffnungszeiten etwas kritischer bewertet werden.



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

## 4. Service: Kontakt (II)

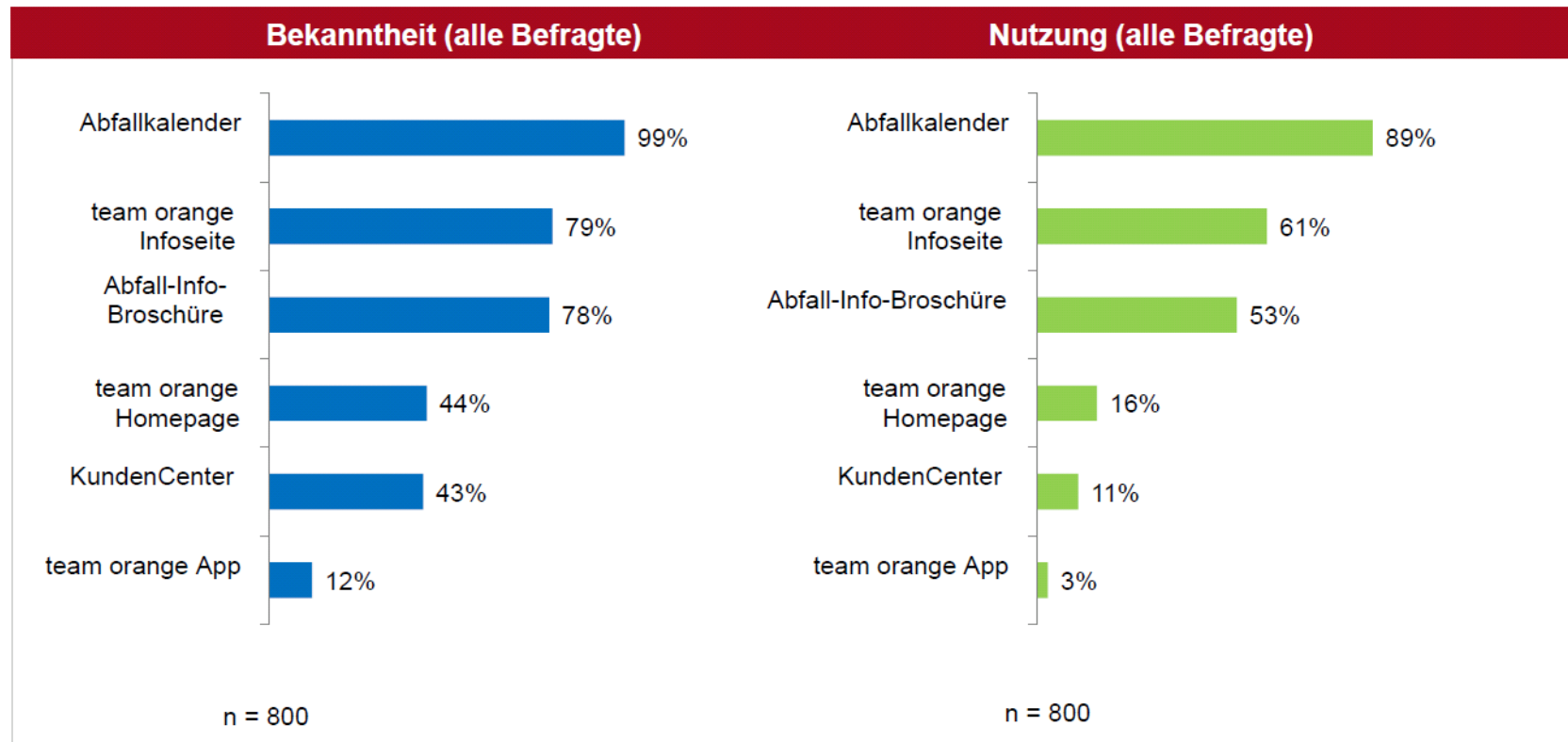
Die Zufriedenheit mit dem Kontakt entspricht dem kommunalen Benchmark.



Frage 9: „Und wie zufrieden sind Sie da ...?“

## 4. Service: Spezielle Leistungen

Fast alle Bürgerinnen und Bürger im Landkreis kennen und nutzen den Abfallkalender, die team orange App hingegen ist kaum bekannt und wird dementsprechend selten genutzt.



Frage 10: „Welche der folgenden Service- und Informationsleistungen des team orange kennen Sie? Und welche davon nutzen Sie?“

## 6. Die besten Betriebe - TOP 2 Alle Teilnehmer KUNDENFocus Bürger 2013

Entsorger Allgemein	Entsorgung	Abfuhr
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Rhein-Sieg-Abfallwirtschaftsgesellschaft mbH (RSAG)</li> <li>•team orange - Das Kommunalunternehmen des Landkreises Würzburg</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•team orange - Das Kommunalunternehmen des Landkreises Würzburg</li> <li>•Rhein-Sieg-Abfallwirtschaftsgesellschaft mbH (RSAG)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Rhein-Sieg-Abfallwirtschaftsgesellschaft mbH (RSAG)</li> <li>•Betrieb Abfallwirtschaft Nienburg/Weser (BAWN)</li> </ul>
Image	Service	Informationsleistungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>•team orange - Das Kommunalunternehmen des Landkreises Würzburg</li> <li>•Rhein-Sieg-Abfallwirtschaftsgesellschaft mbH (RSAG)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Rhein-Sieg-Abfallwirtschaftsgesellschaft mbH (RSAG)</li> <li>•Hagener Entsorgungsbetrieb GmbH (HEB)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Betrieb Abfallwirtschaft Nienburg/Weser (BAWN)</li> <li>•Rhein-Sieg-Abfallwirtschaftsgesellschaft mbH (RSAG)</li> </ul>