



L · Q · M



# KUNDENFOCUS Bürger

Bürgerbefragung zum  
Thema Stadtsauberkeit  
für den  
Zweckverband Abfallwirtschaft  
Region Hannover

Ergebnisvorstellung

L·Q·M Marktforschung

Hannover, den 29. Januar 2020

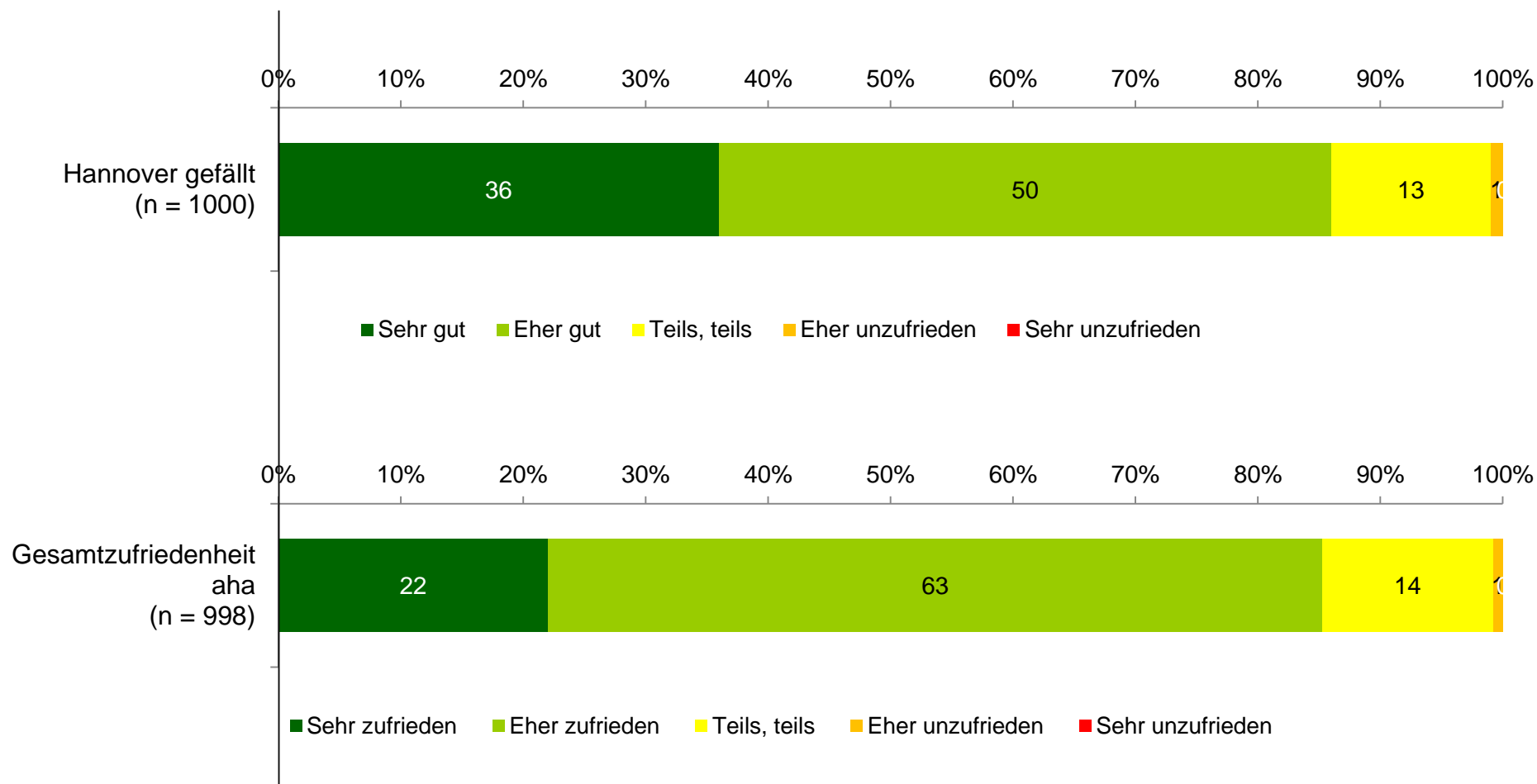
## 1. Ausgangssituation

Die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit der Sauberkeit in der Landeshauptstadt Hannover wurde durch eine repräsentative Befragung erhoben.

- L·Q·M Marktforschung hat bereits einige repräsentative Bürgerbefragungen für den Zweckverband Abfallwirtschaft Region Hannover (aha) in der Landeshauptstadt Hannover und in der Region Hannover durchgeführt, um die Zufriedenheit mit dem Zweckverband und der Abfallentsorgung in seinem Zuständigkeitsbereich zu erheben.
- Speziell für die Landeshauptstadt Hannover wurde im September 2019 eine weitere repräsentative Befragung durchgeführt, um Meinungen und Einstellungen der Bürgerinnen und Bürger bzgl. der Stadtsauberkeitsleistungen von aha zu erheben.
- Die Befragungsergebnisse werden verglichen mit den Ergebnissen, die andere Stadtreinigungs- und Entsorgungsbetriebe bei methodisch identischen Studien im Rahmen des KUNDENFocus Bürger erzielt haben (Benchmarking).

## 2. Gesamteindruck: Zufriedenheit mit Hannover und dem „aha“

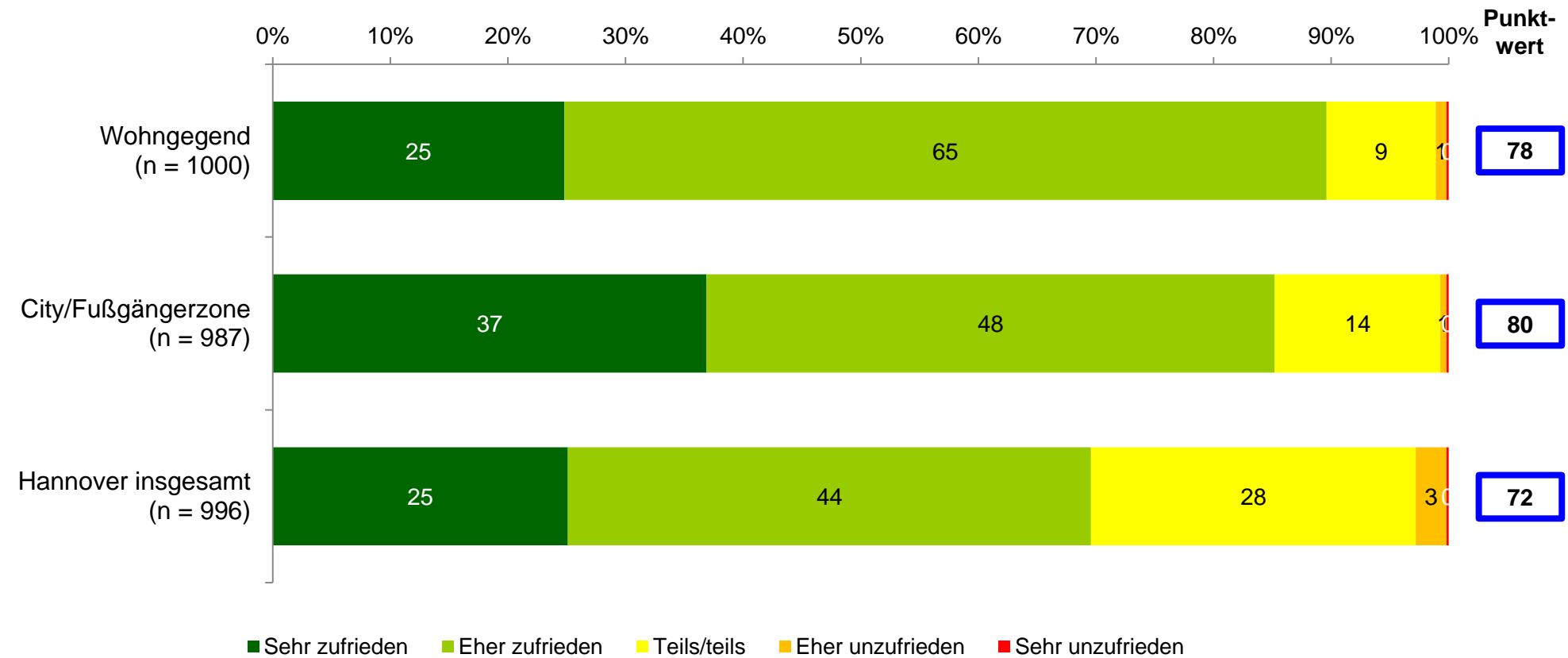
Der Einwohnerschaft von Hannover gefällt ihre Stadt. Auch mit dem aha ist man alles in allem zufrieden.



Frage 1: Wie gut gefällt Ihnen Hannover?  
Frage 2: Und wie zufrieden sind Sie mit "aha" alles in allem?

## 2. Gesamteindruck: Stadtsauberkeit

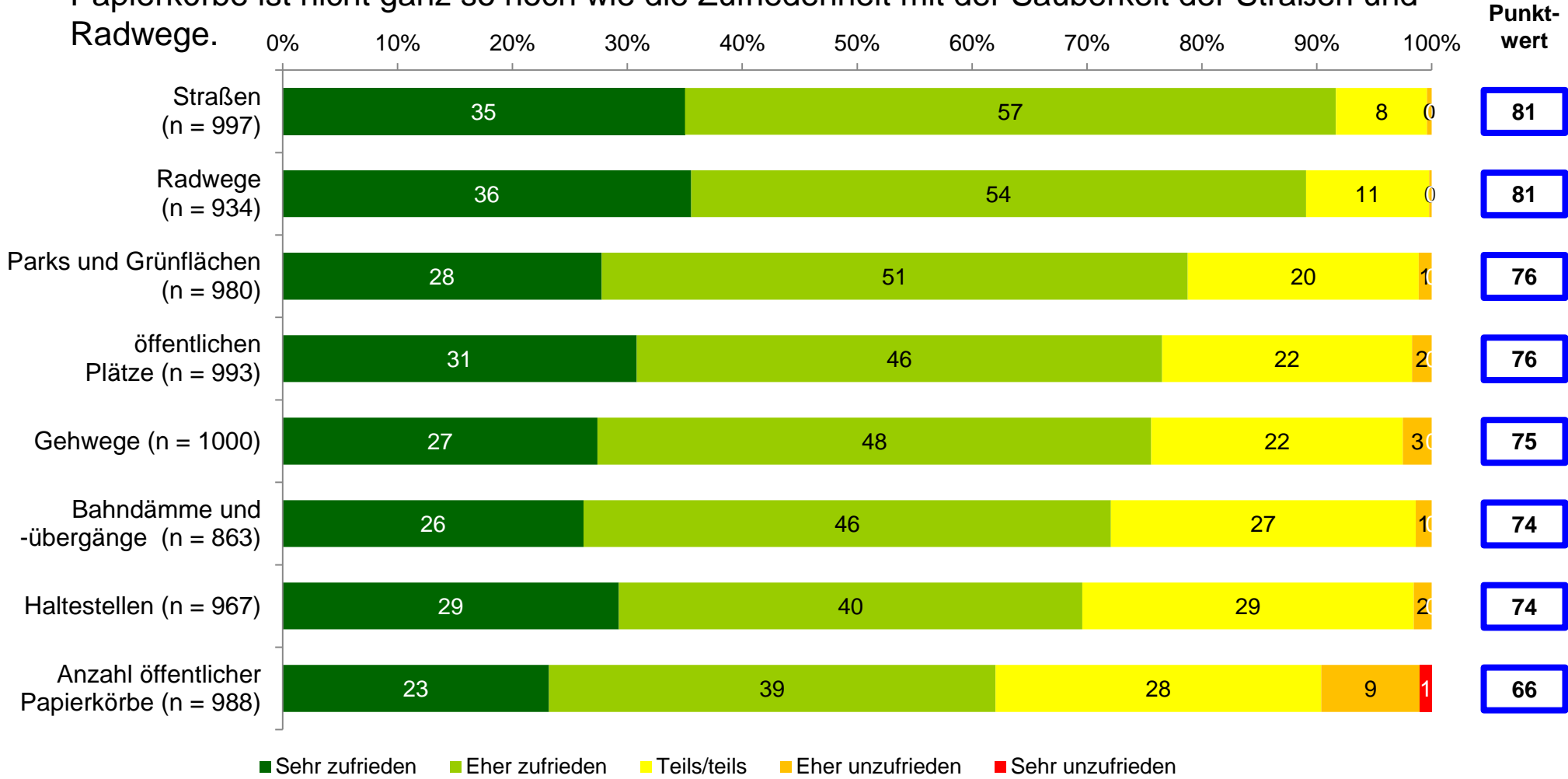
Die Zufriedenheit mit der Sauberkeit in der eigenen Wohngegend, in der City und in Hannover insgesamt ist hoch. Mehr als jede/r Dritte ist mit der Sauberkeit in der City „sehr zufrieden“!



Frage 4: Wie zufrieden sind Sie mit der Sauberkeit der...?

### 3. Stadtsauberkeit: Aspekte im Detail

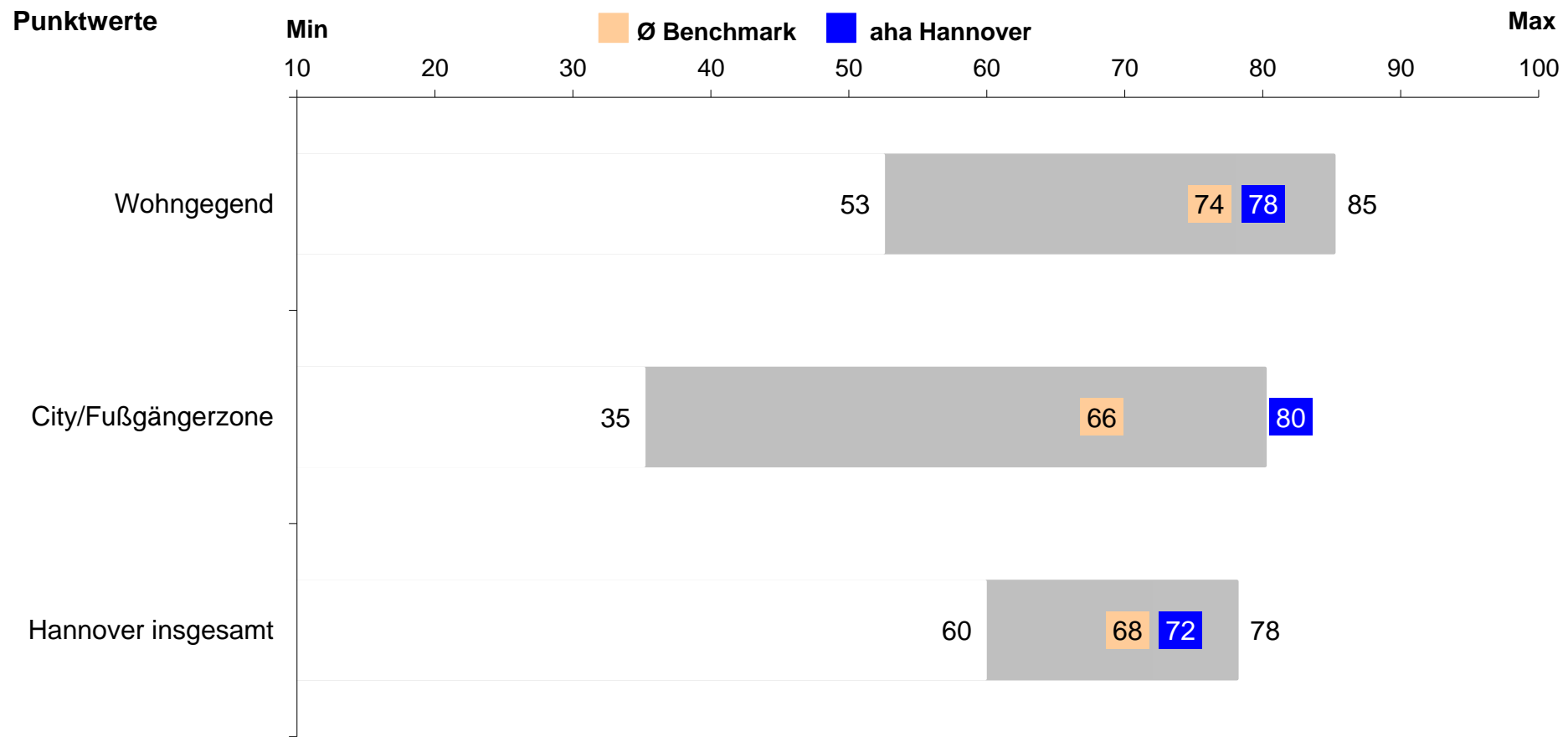
Die Zufriedenheit mit der Sauberkeit von Bahndämmen und Haltestellen und mit der Anzahl der Papierkörbe ist nicht ganz so hoch wie die Zufriedenheit mit der Sauberkeit der Straßen und Radwege.



Frage 5: Wenn Sie jetzt zunächst das Gesamtbild von Hannover betrachten, wie zufrieden sind Sie da mit ...?

### 3. Stadtsauberkeit: Gesamtbewertung – kommunaler Vergleich

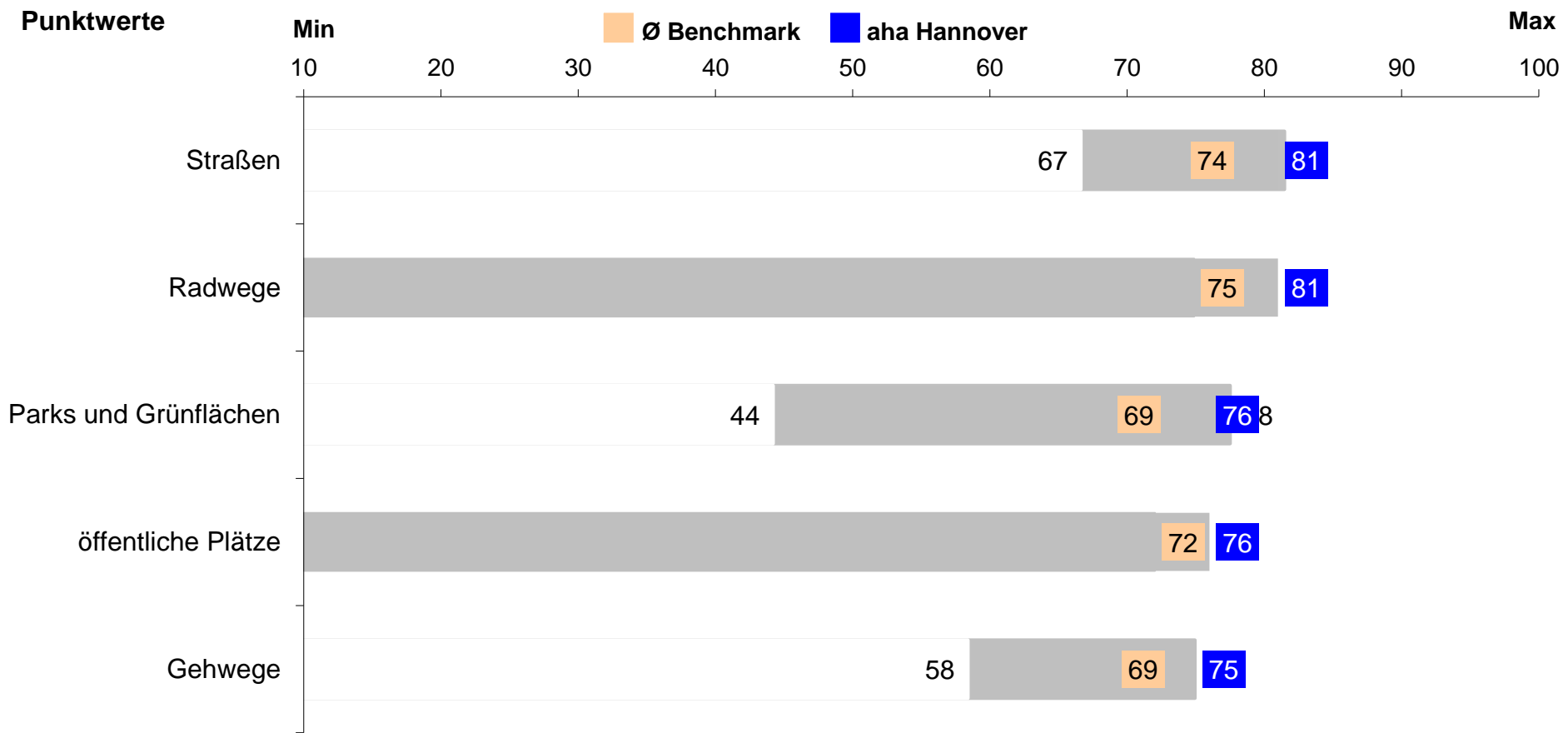
Der Bewertung der Sauberkeit in Hannover übertrifft die kommunalen Benchmarkwerte. Die Sauberkeit in der City/Fußgängerzone wird herausragend bewertet.



Frage 4: Wie zufrieden sind Sie mit der Sauberkeit der...?

### 3. Stadtsauberkeit: Aspekte im Detail – kommunaler Vergleich

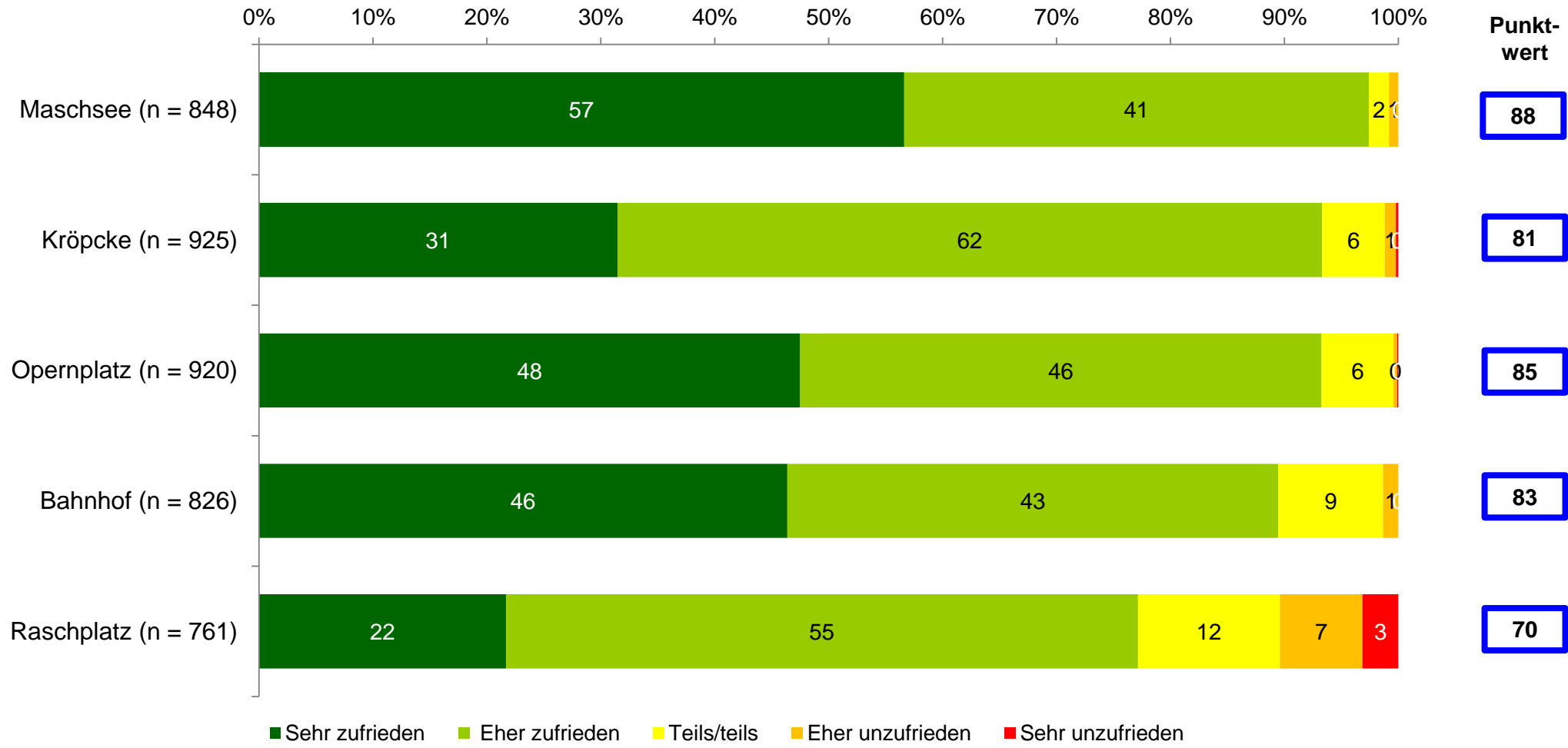
Die Einwohnerinnen und Einwohner der Landeshauptstadt Hannover sind überdurchschnittlich zufrieden mit der Sauberkeit in der Stadt.



Frage 5: Wenn Sie jetzt zunächst das Gesamtbild von Hannover betrachten, wie zufrieden sind Sie da mit ...?

### 4. Besondere Orte: Sauberkeit

Die Sauberkeit am Maschsee wird am besten bewertet. Auch Kröpcke, Opernplatz und Bahnhof erfüllen die Erwartungen, während mit dem Raschplatz einige unzufrieden sind.

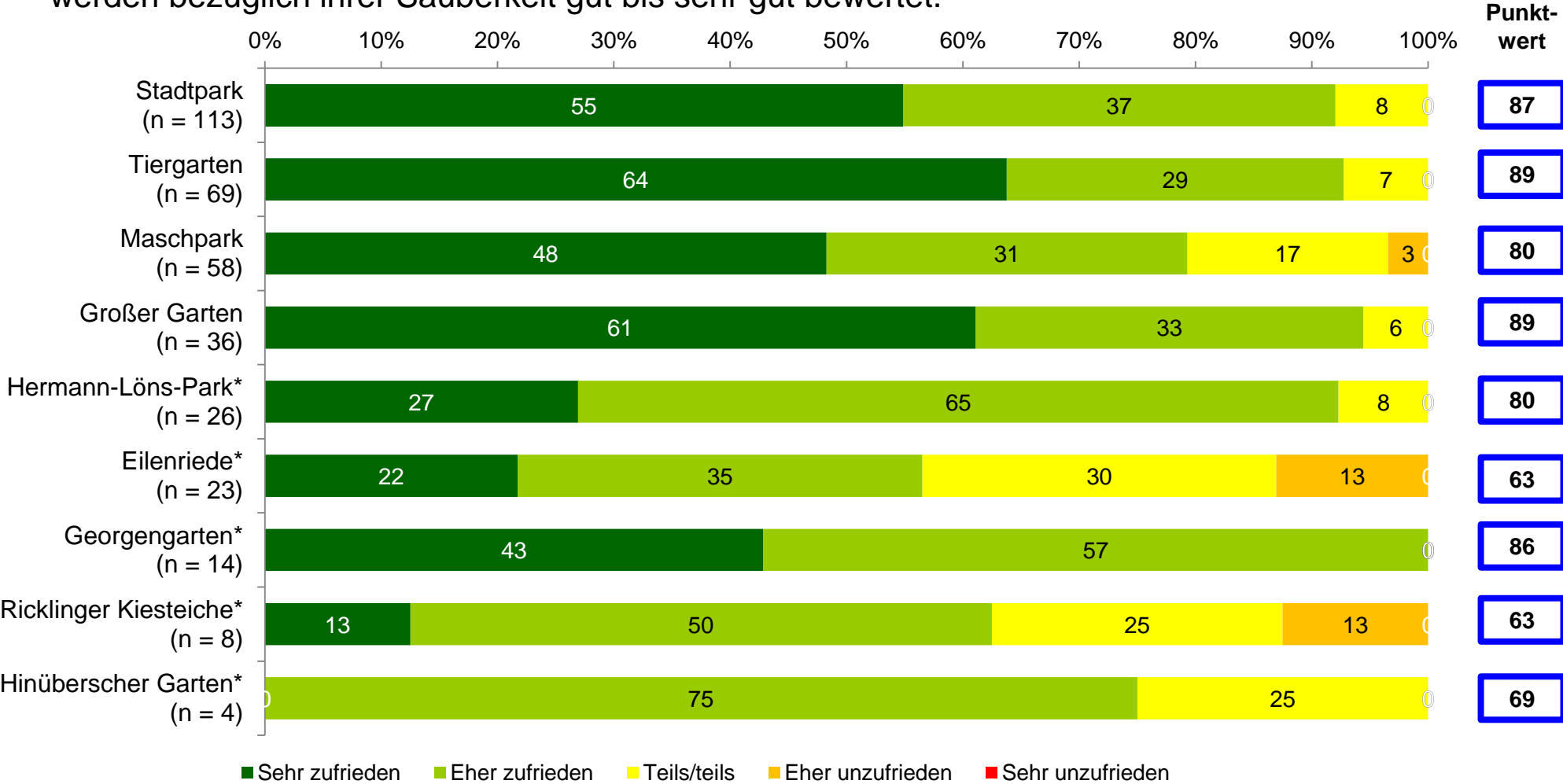


Frage 9: Jetzt noch ein paar Fragen zu speziellen Orten in Hannover. Wie zufrieden sind Sie mit der Sauberkeit ...



### 4. Besondere Orte: Sauberkeit in den Parks

Alle Parks (zu denen eine hinreichend große Fallzahl für eine belastbare Aussage vorhanden ist) werden bezüglich ihrer Sauberkeit gut bis sehr gut bewertet.

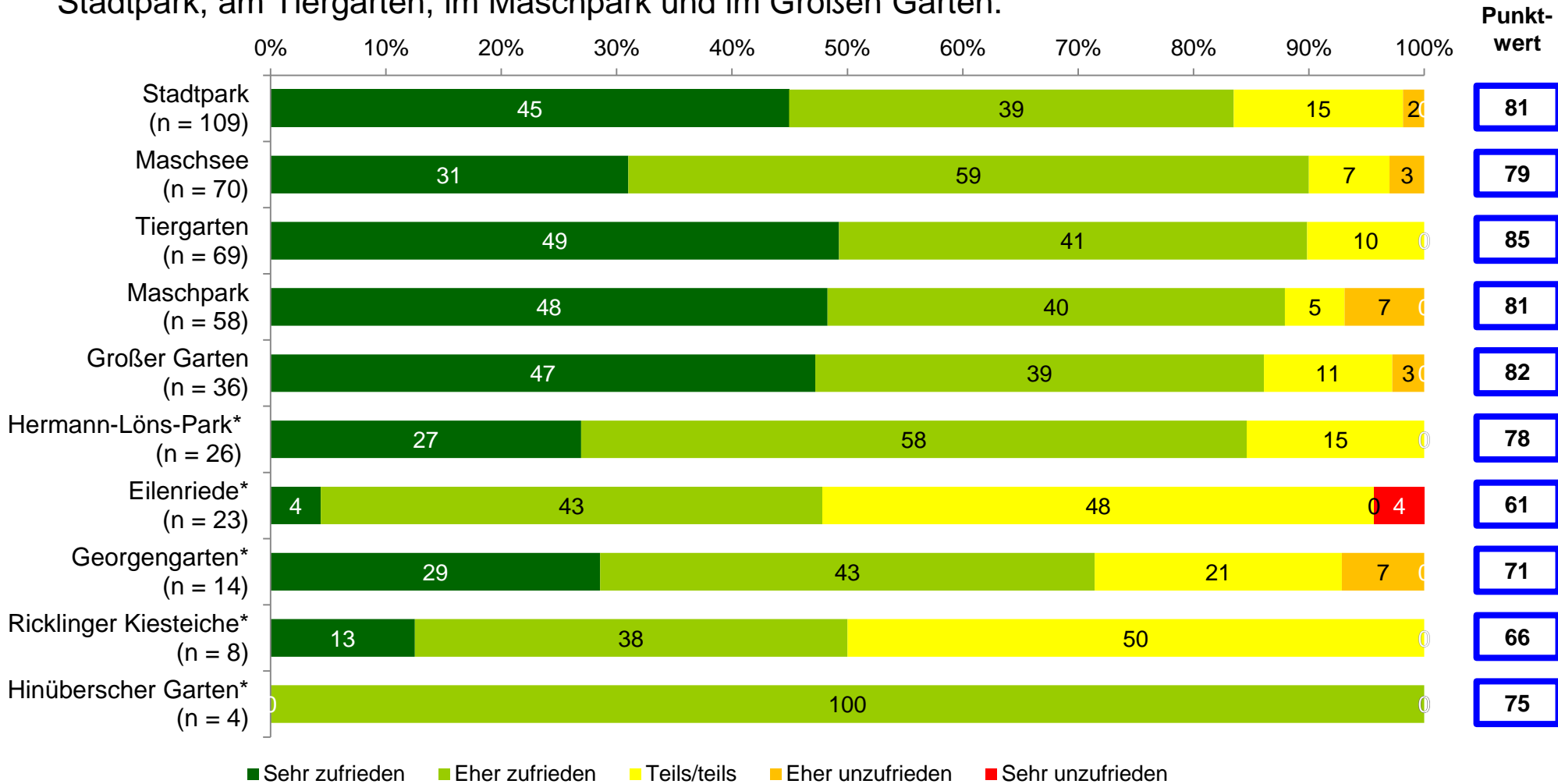


\* Geringe Fallzahl

Frage 11a: Und wenn Sie jetzt einmal speziell an den Park in Hannover denken, den Sie zuletzt besucht haben. Wie zufrieden sind Sie hier mit der Sauberkeit?

### 4. Besondere Orte: Papierkörbe in den Parks

Mit der Anzahl der öffentlichen Papierkörbe ist man am Maschsee weniger zufrieden als im Stadtpark, am Tiergarten, im Maschpark und im Großen Garten.

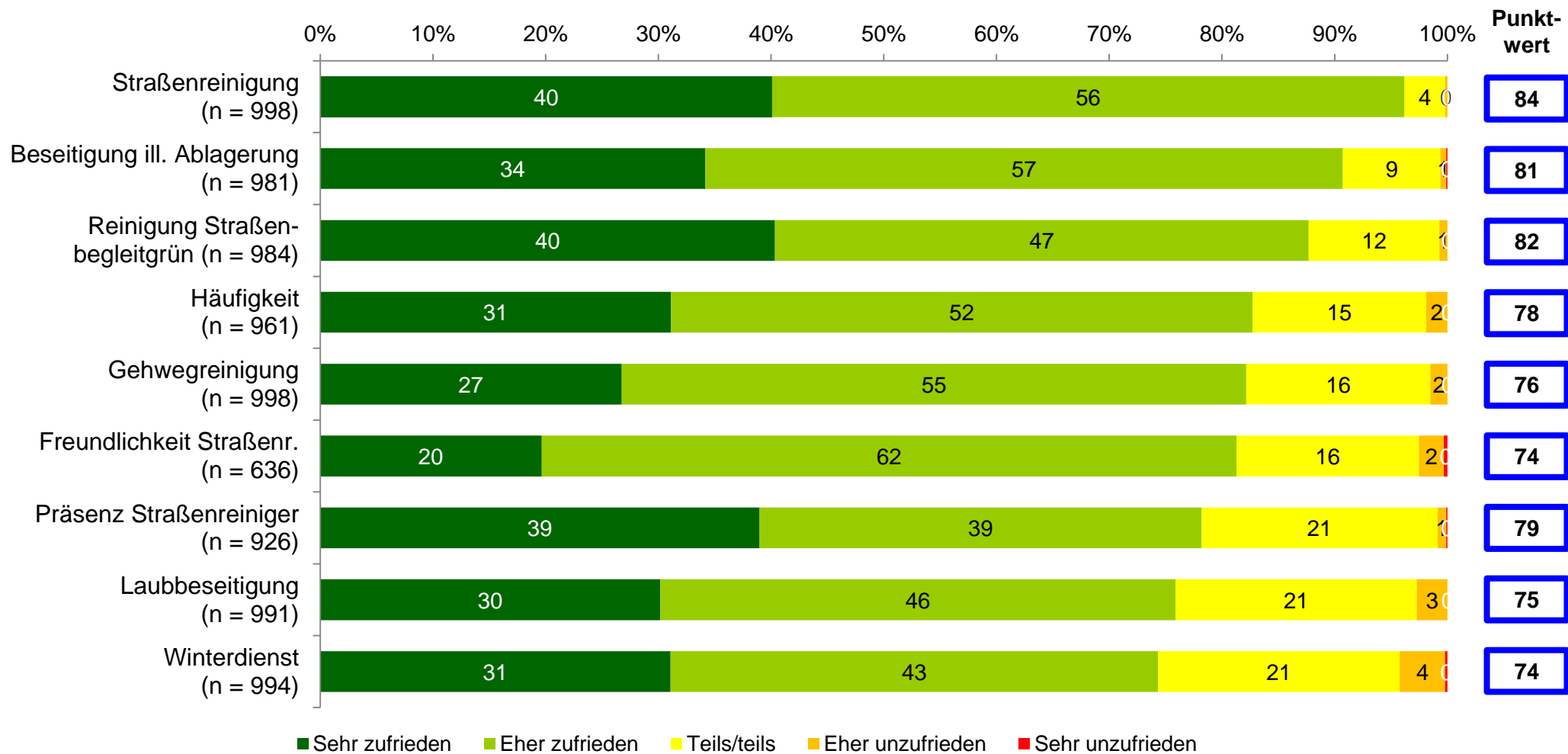


\* Geringe Fallzahl

Frage 11b: Wie zufrieden sind Sie mit der Anzahl der öffentlichen Papierkörbe in diesem Park, den Sie zuletzt besucht haben?

## 5. Wohngegend: Sauberkeit

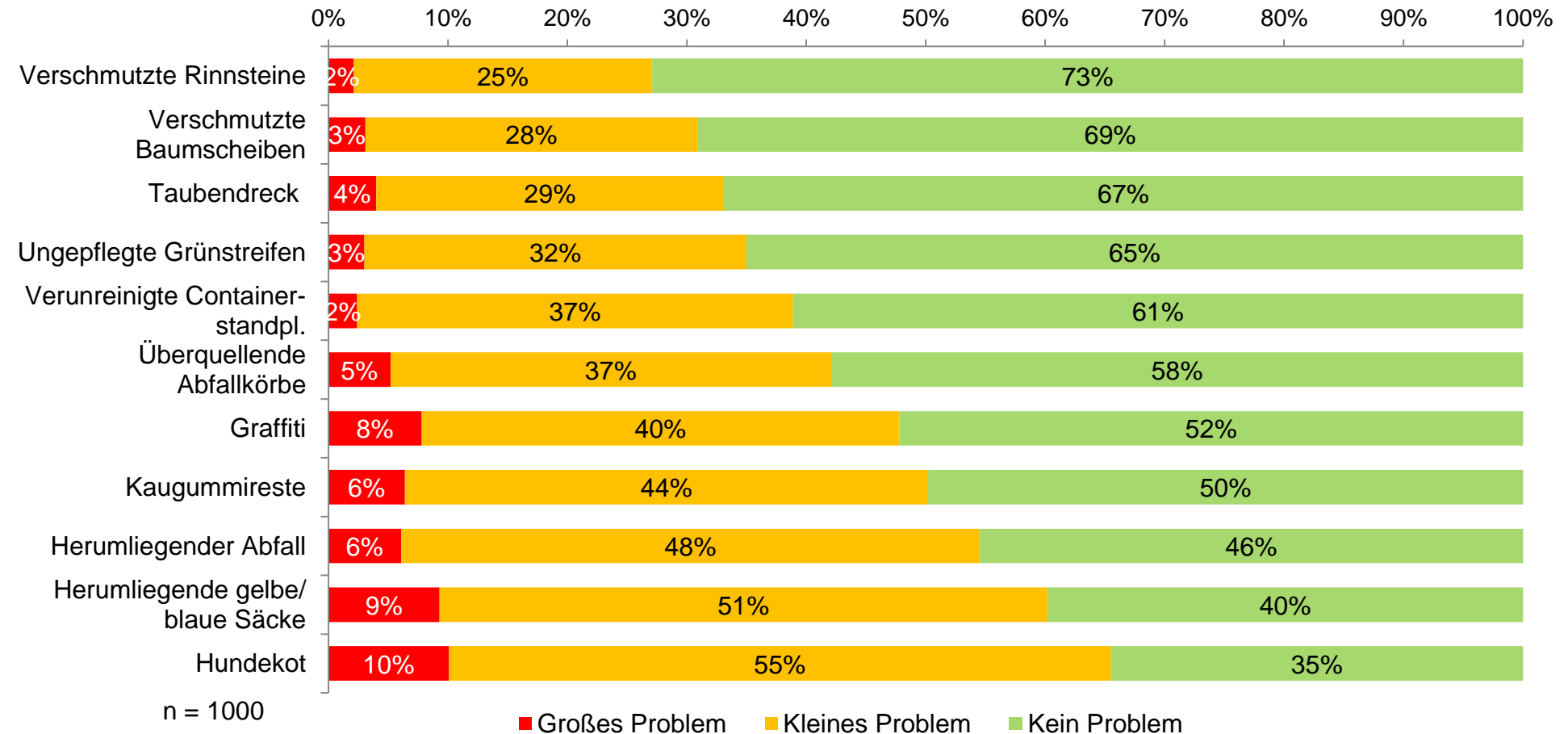
Insgesamt wird die Stadtreinigung in der eigenen Wohngegend zur vollen Zufriedenheit der Befragten erbracht.



Frage 6: Wie zufrieden sind Sie in Ihrer Wohngegend mit der Stadtreinigung durch den aha bezüglich der folgenden Kriterien?

## 5. Wohngegend: Verunreinigungen

Hundekot und herumliegende Müllsäcke werden in der eigenen Wohngegend als die größten Probleme betrachtet, gefolgt von herumliegendem Abfall, Kaugummiresten und Graffiti.

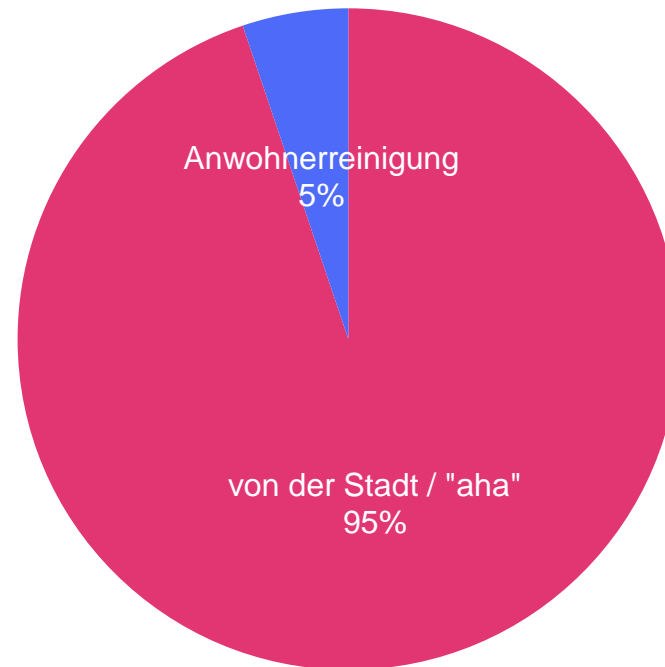


Frage 7: Sagen Sie uns bitte zu jeder Verunreinigung, ob diese in Ihrer Wohngegend kein Problem ist, ein kleines Problem oder ein großes Problem ist. Wie ist das mit...



## 5. Wohngegend: Zuständigkeit für Reinigung

Die große Mehrheit glaubt, dass aha bzw. die Stadt für die Reinigung in der eigenen Wohngegend zuständig ist.



n = 889

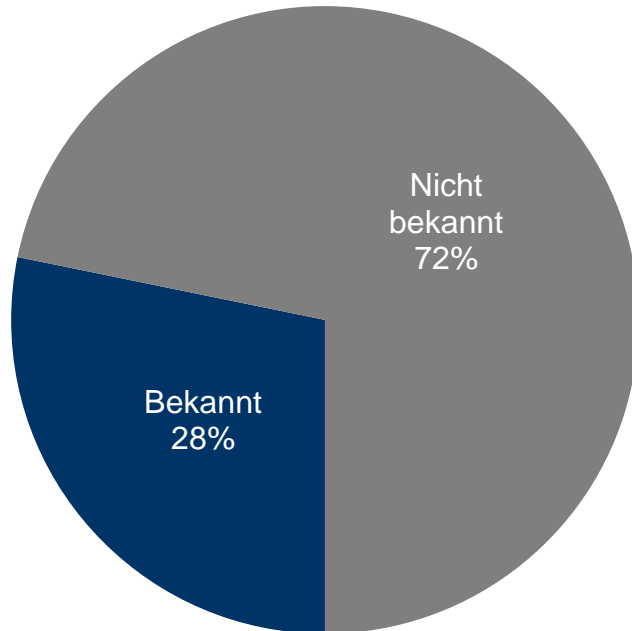
Frage 8: Wird in Ihrer Wohngegend von aha gekehrt oder besteht Anwohnerreinigung?

## 6. Kommunikation: Bekanntheit der Kampagnen

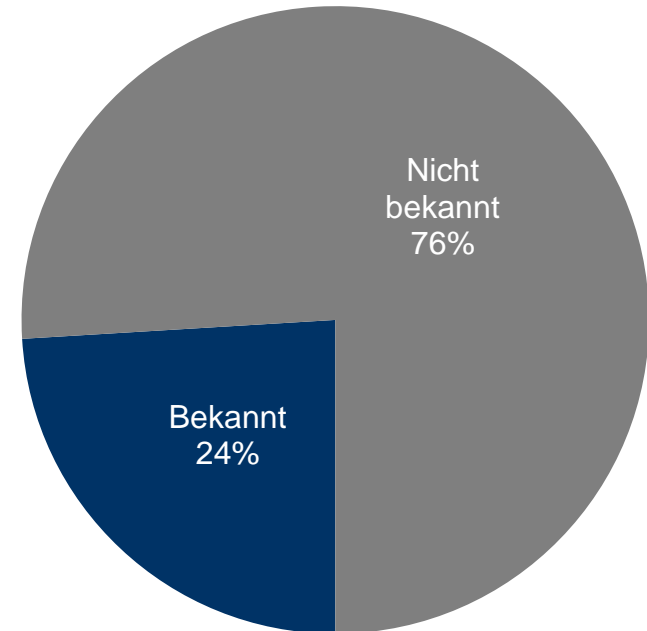
Je ungefähr ein Viertel kennt die Kampagne „Hannover sauber“ und die Abfallfahnder.

**Kampagne "Hannover sauber - gemeinsam für eine schöne Stadt"**

**Abfallfahnder des "aha"?**



n = 996



n = 990

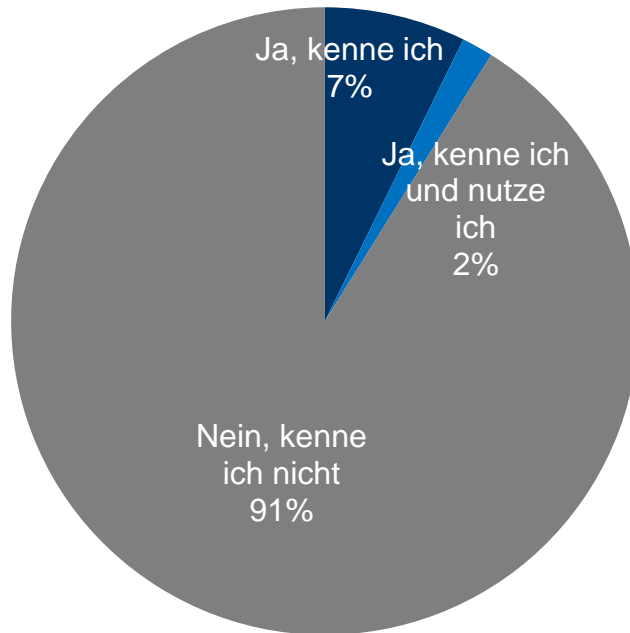
Frage 12: Kennen Sie die Kampagne "Hannover sauber - gemeinsam für eine schöne Stadt"?

Frage 13: Kennen Sie die Einrichtung der Abfallfahnder des "aha"?

## 6. Kommunikation: Aktionen und App

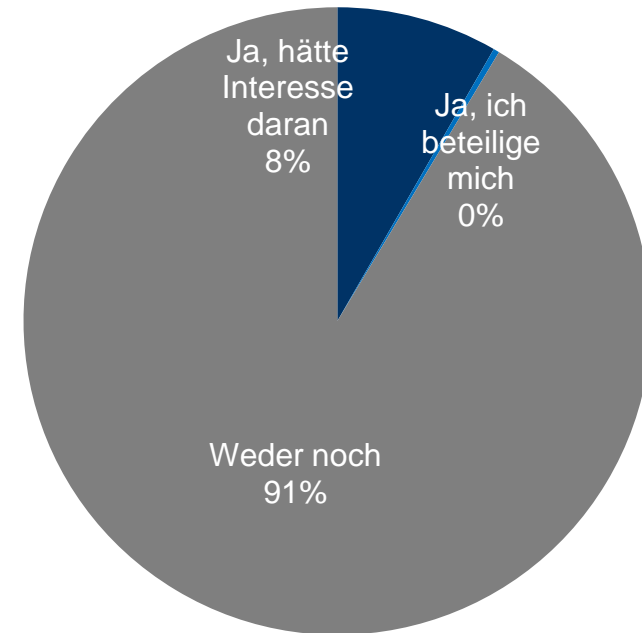
Jede/r Zehnte kennt die Müllmelde-App und die Monatsaktionen für mehr Sauberkeit in Hannover.

Müllmelde-App des "aha"



n = 990

Monatsaktionen



n = 975

Frage 14: Kennen Sie die Müllmelde-App des "aha"?




Frage 15: Um Hannover noch schöner und sauberer zu machen, gibt es Monatsaktionen, an denen sich Bürger aktiv beteiligen können. Hätten Sie daran Interesse oder beteiligen Sie sich bereits an Aktionen für mehr Sauberkeit?




## 7. Zusammenfassung

- Die Zufriedenheit mit der Sauberkeit in der Innenstadt ist hoch, wenn auch die Anzahl der Papierkörbe laut Bürgerschaft erhöht werden sollte.
- Die Stadtsauberkeitsleistungen des aha in der Innenstadt werden gut bewertet, trotz der Störquellen, für die man wohl andere in der Verantwortung sieht.
- Unzufriedenheit mit der Sauberkeit von Bahndämmen und –übergängen geht nur selten mit Unzufriedenheit gegenüber aha einher.
- Falls möglich, ist eine Verbesserung der Sauberkeit am Raschplatz empfehlenswert.
- Hundekot und herumliegende Abfälle werden als besonders störende Verunreinigungen empfunden, deren Beseitigung vielen ein Anliegen ist.
- Müllmelde-App und Monatsaktionen sind bisher nur je etwas 10% bekannt, diese sollten noch stärker beworben werden.
- Die bestehende Anliegerreinigung in Hannover ist vielen völlig unbekannt. Soll dieses Modell auf Dauer Bestand haben, so muss es klar kommuniziert und durchgesetzt, oder aber Alternativen geschaffen werden.



## 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

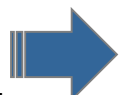
 Lukas Fried  
Senior Projektleiter  
 L·Q·M Marktforschung GmbH  
Augustinergäßchen 6  
 55116 Mainz  
Tel.: 06131/97 212-15  
Fax: 06131/97 212-10  
E-Mail: lukas.fried@L-Q-M.de

[www.L-Q-M.de](http://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.

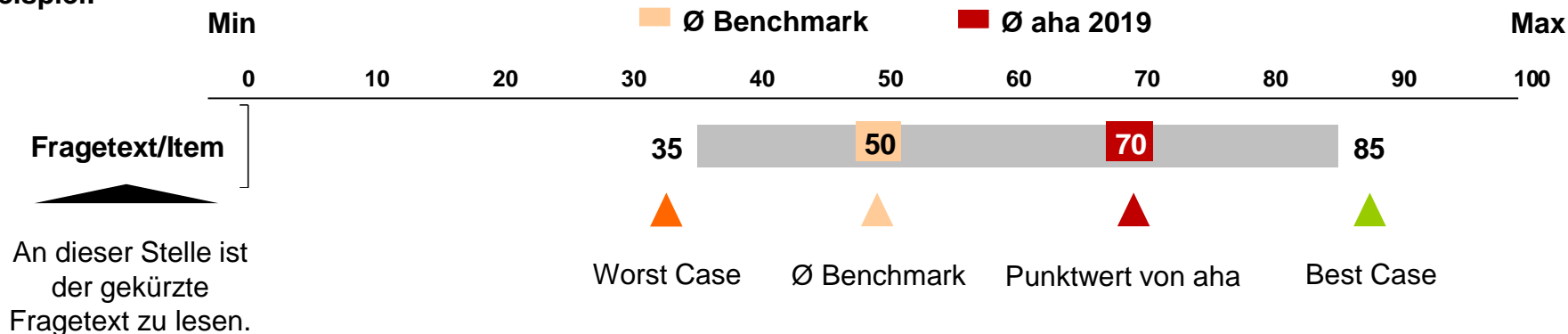


### Berechnung – Beispiel:

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/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:



## Anhang: Benchmark

In den aktuellen Benchmark fließen Ergebnisse aus 31 Studien der Jahre 2017 bis 2019 ein.

### Benchmark Stadtsauberkeit:

- Abfallentsorgungs- und Stadtreinigungsbetrieb der Stadt Chemnitz
- Abfallwirtschaftsbetriebe Köln (AWB)
- Abfallwirtschaft Mannheim
- Bad Lippspringe – Abfallentsorgungs- und Stadtreinigungsbetrieb Paderborn (ASP)
- bonnorange AöR
- Entsorgungsbetriebe Lübeck
- ESO Offenbacher Dienstleistungsgesellschaft
- Gesellschaft für Stadtreinigung und Abfallwirtschaft Krefeld (GSAK)
- Ingolstädter Kommunalbetriebe AöR (INKB)
- Stadtbildpflege Kaiserslautern
- Stadtreinigung Hamburg (SRH)
- Technische Betriebe Wilhelmshaven (TBW)
- Technisches Betriebszentrum Flensburg (TBZ)
- Wirtschaftsbetriebe Duisburg (WB)
- Zweckverband Abfallwirtschaft Region Hannover (aha)

### Benchmark Gesamtzufriedenheit / Image (zusätzlich):

- Betriebsamt Stadt Norderstedt
- Die Stadtreiniger Kassel
- Berliner Stadtreinigungsbetriebe (BSR)
- Zweckverband Abfallwirtschaft Celle
- Abfallwirtschaftsbetrieb des Landkreises Böblingen
- Abfallwirtschaftsbetrieb Landkreis Calw (AWG)
- Abfallwirtschaftsbetrieb Landkreis Graftschaft Bentheim
- Abfallwirtschaftsgesellschaft Landkreis Vechta
- Abfallwirtschaftsverband Starnberg (AWISTA)
- Abfallwirtschaft Unterallgäu
- Anhalt-Bitterfelder Kreiswerke GmbH (ABIKW)
- Kommunale Abfallwirtschaft Landkreis Aichach-Friedberg
- Kommunale Abfallwirtschaft Landratsamt Ostallgäu
- Kreis Pinneberg – Gesellschaft für Abfallwirtschaft und Abfallbehandlung mbH – GAB Umwelt Service
- Rhein-Sieg-Abfallwirtschaftsgesellschaft (RSAG)
- Team Orange – Landkreis Würzburg
- Zweckverband Abfallwirtschaft Donau-Wald (AWG)

