



KUNDENFocus



L · Q · M



KUNDENFocus
● Bürger 2013

Befragung von Bürgern zu
Zufriedenheit und Leistungsbedarf

mit Unterstützung des



– Ergebnisbericht –

für
das Betriebsamt der Stadt Norderstedt

L-Q-M Marktforschung

17. April 2013

Inhalt:

- 1. Ziele und Inhalte des KUNDENFocus Bürger 2013**
- 2. Globalzufriedenheit**
- 3. Zufriedenheit im Detail**
- 4. Service**
- 5. Spezielle Leistungen**
- 6. Handlungsrelevanz**
- 7. Zusammenfassung**

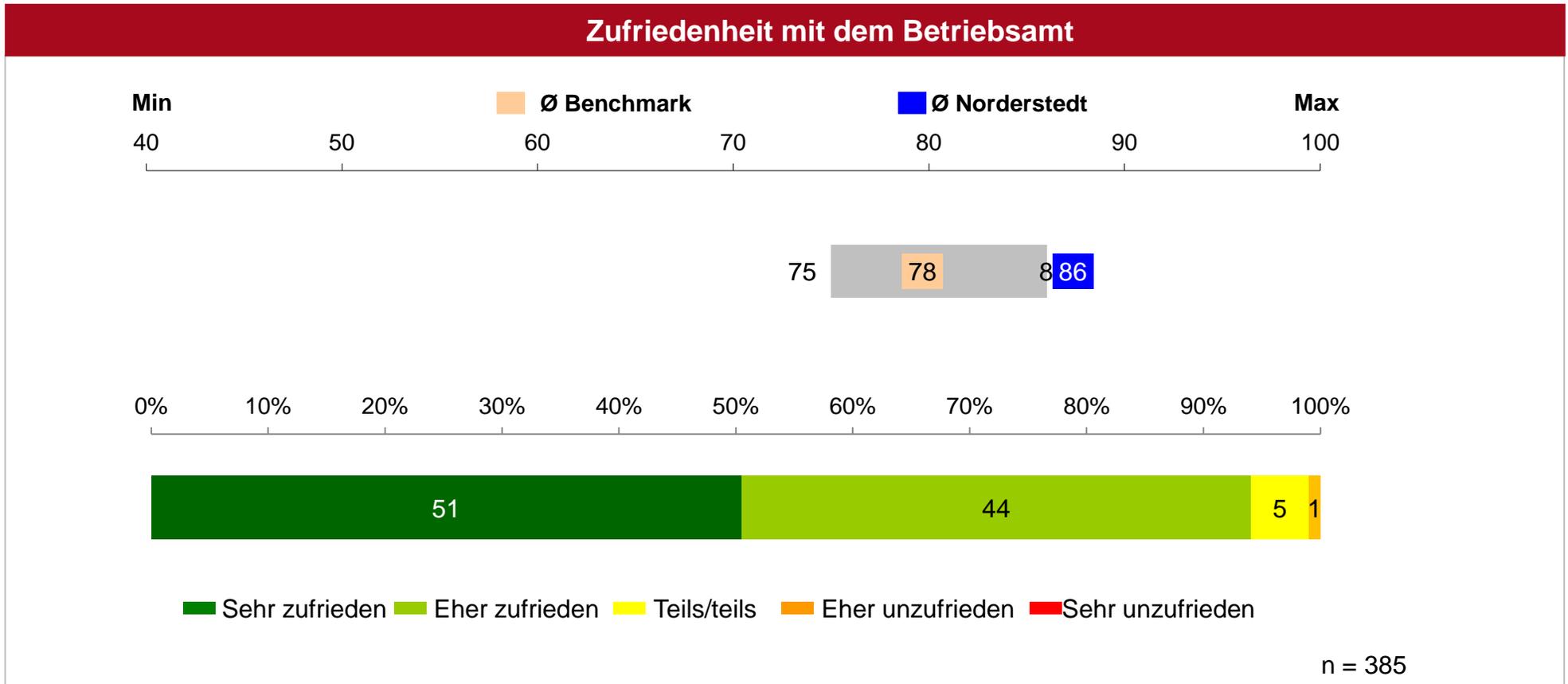
1. Ausgangssituation: Historie KUNDENFocus Bürger

2013 wurde der KUNDENFocus Bürger in Norderstedt zum zweiten Mal durchgeführt.

- Die **subjektive Wahrnehmung des Entsorgers** durch die **Öffentlichkeit, bei** Bürgern und in der Kommunalpolitik, bestimmt auch den **Handlungsspielraum** des Betriebes.
- Nicht nur die **Zufriedenheit**, sondern auch das **Image** des kommunalen Abfallwirtschafts- und Stadtreinigungsbetriebes spielen eine Rolle.
- Aus diesem Grund wurde die Bürgerbefragung KUNDENFocus Bürger zusammen mit dem VKS im VKU entwickelt und regelmäßig alle zwei Jahre durchgeführt.
- Das Betriebsamt der Stadt Norderstedt hat in diesem Jahr mit 400 repräsentativen Telefoninterviews zum zweiten Mal am KUNDENFocus Bürger teilgenommen. Die erste repräsentative Befragung von 400 Norderstedter Bürgerinnen und Bürger fand im März 2009 statt.
- Die Auswertung enthält sowohl ein Vergleich mit dem Durchschnitt der kommunalen Teilnehmer insgesamt sowie als Zusatzinformationen den Vergleich der beiden Studien.
- Durchschnittliche **Interviewdauer**: ca. **11 Minuten**
- Befragungszeitraum: **21.01.-01.02.2013**

2. Globalzufriedenheit: Zufriedenheit mit dem Betriebsamt

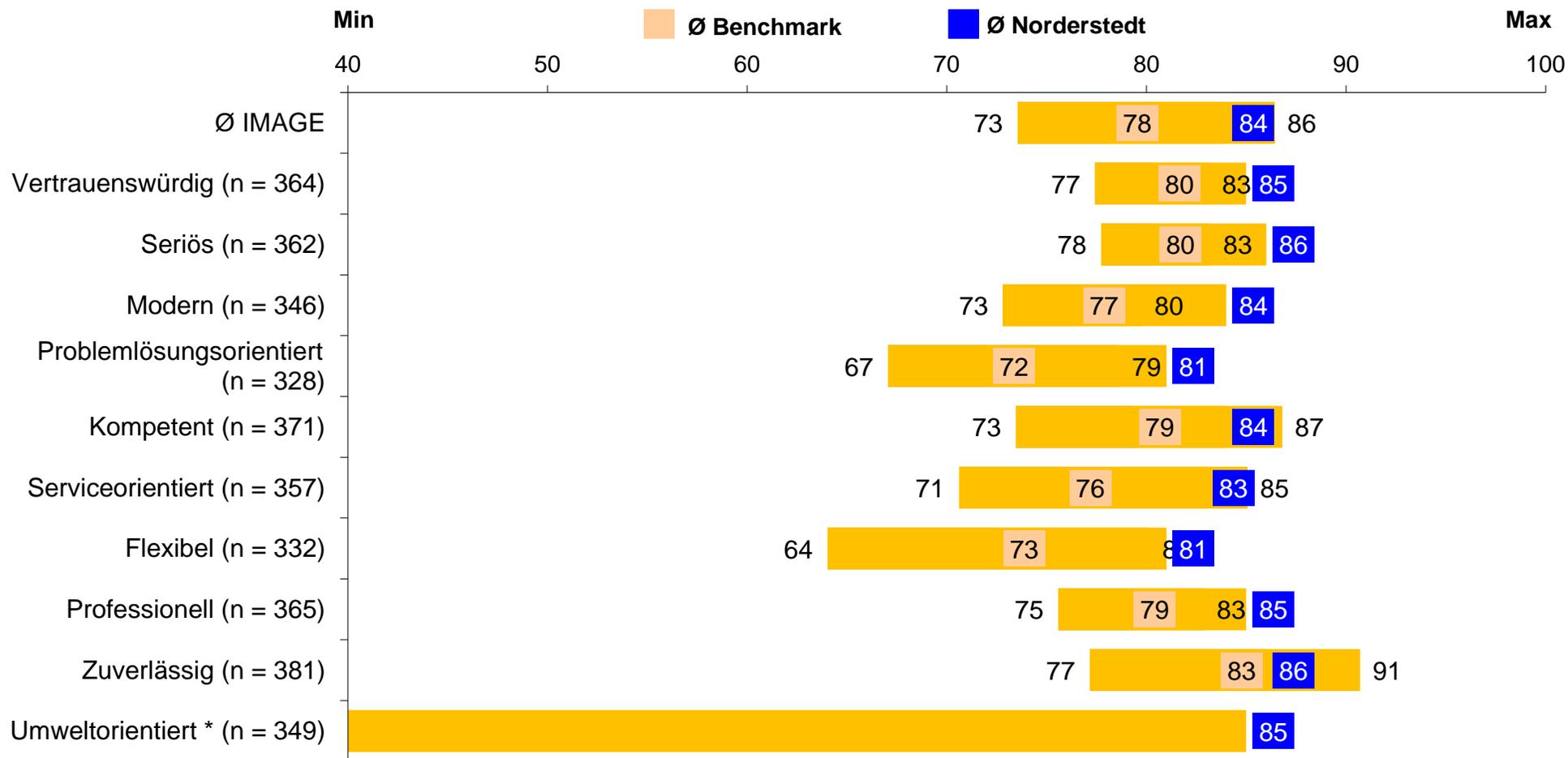
Die hohe Zufriedenheit der Bürger mit dem Betriebsamt Norderstedt vor 4 Jahren konnte in der aktuellen Befragung noch übertroffen werden.



Frage 4: „Wie zufrieden sind Sie denn mit dem Betriebsamt insgesamt?“

2. Globalzufriedenheit: Image

Das Image des Betriebsamtes ist auch im kommunalen Vergleich überdurchschnittlich positiv.

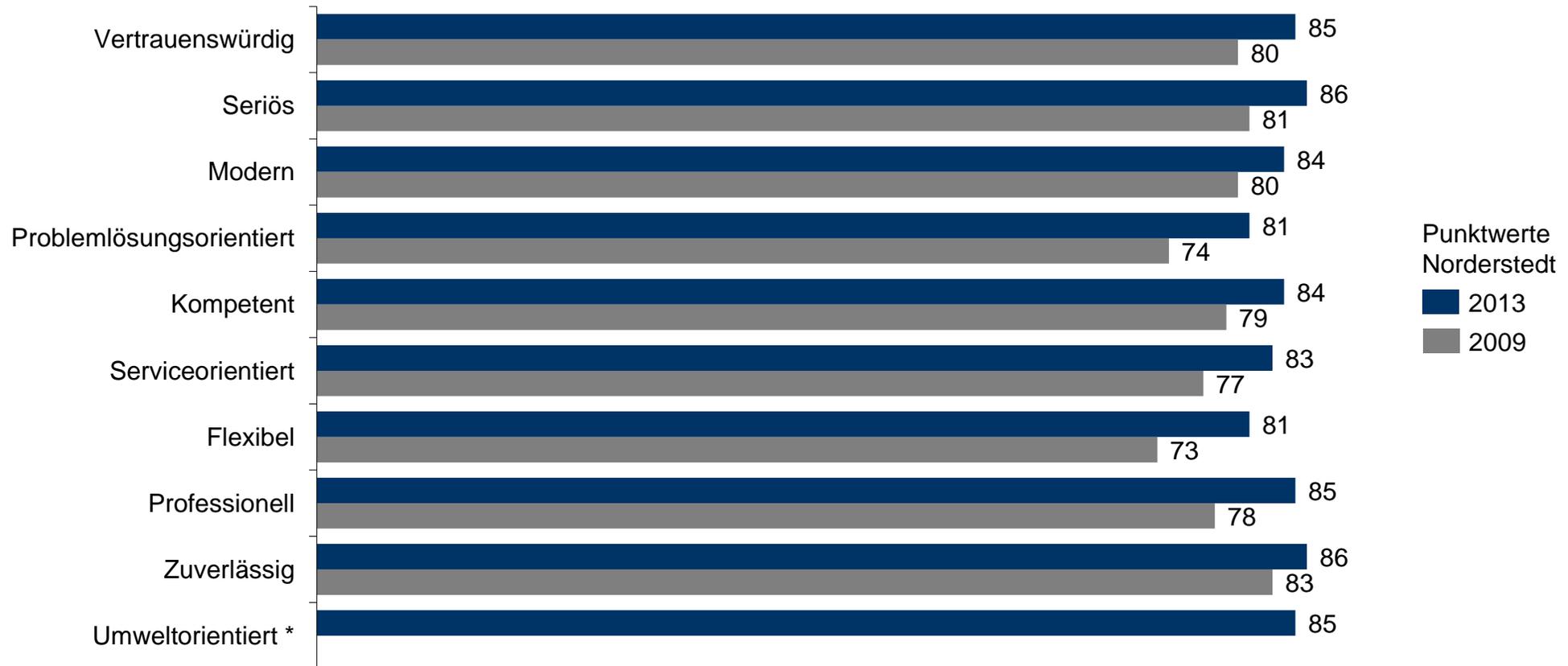


* Wurde nur in Norderstedt abgefragt.

Frage 5: „Ich lese Ihnen jetzt ein paar Eigenschaften vor. Bitte sagen Sie mir zu jeder Eigenschaft, inwieweit sie auf das Betriebsamt zutrifft.“

2. Globalzufriedenheit: Image im Zeitverlauf

Das Image des Betriebsamts hat sich seit 2009 in allen Punkten verbessert, besonders stark bei der Eigenschaft „problemlösungsorientiert“.

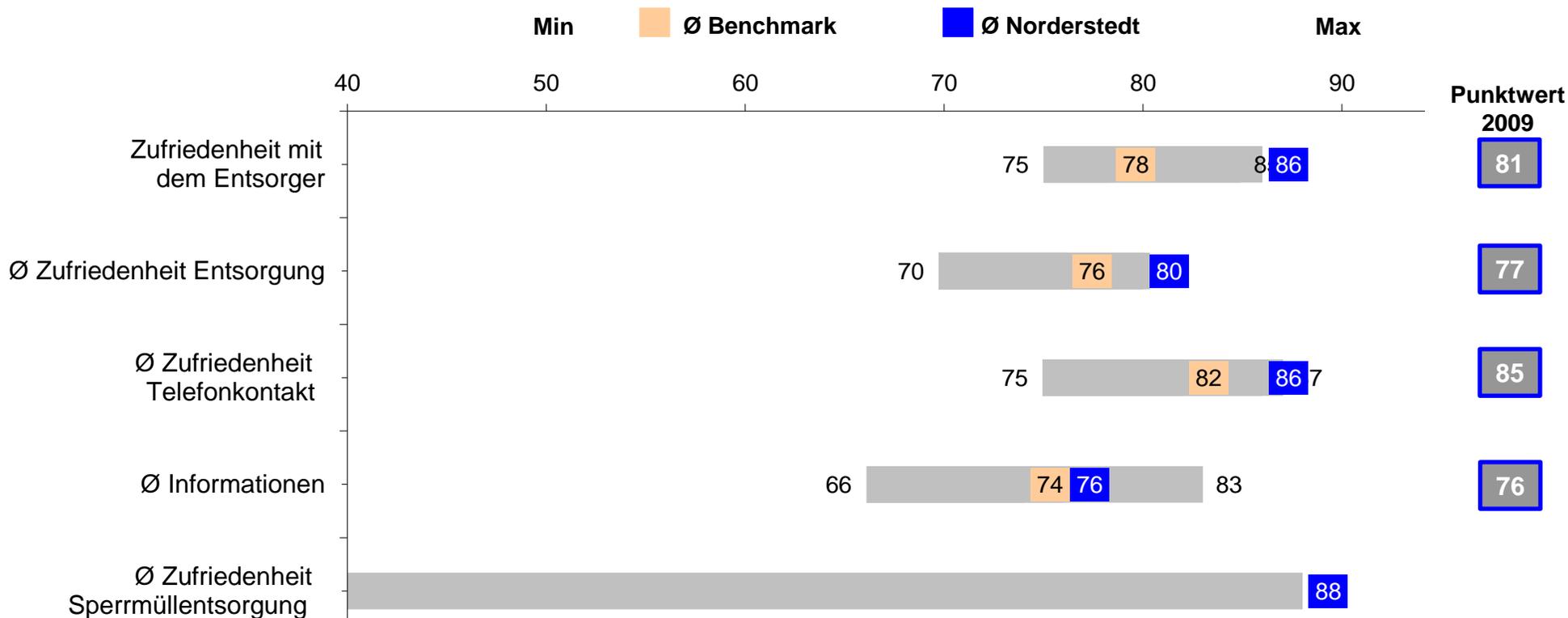


* Wurde nur in Norderstedt abgefragt.

Frage 5: „Ich lese Ihnen jetzt ein paar Eigenschaften vor. Bitte sagen Sie mir zu jeder Eigenschaft, inwieweit sie auf das Betriebsamt zutrifft.“

2. Globalzufriedenheit: Übersicht aller Leistungsbereiche

Auch die Gesamtheit der Einzelleistungen wird gemäß den Erwartungen der Bürger erbracht.



Frage 4: „Wie zufrieden sind Sie denn mit dem Betriebsamt insgesamt?“

Ø Frage 6/7: „Lassen Sie uns jetzt über Ihre Zufriedenheit speziell mit der Entsorgung sprechen. Wie zufrieden sind Sie mit...?“

Ø Frage 21: „Kommen wir nun zu Ihren Kontaktanfragen an das Betriebsamt. Und wie zufrieden waren Sie da mit...?“

Ø Information=Frage 22: „Wie gut fühlen Sie sich über folgende Entsorgungsmöglichkeiten informiert?“

/ Frage 22a: „Und wie gut sind Sie über die Kosten und Gebühren der einzelnen Entsorgungsmöglichkeiten informiert?“

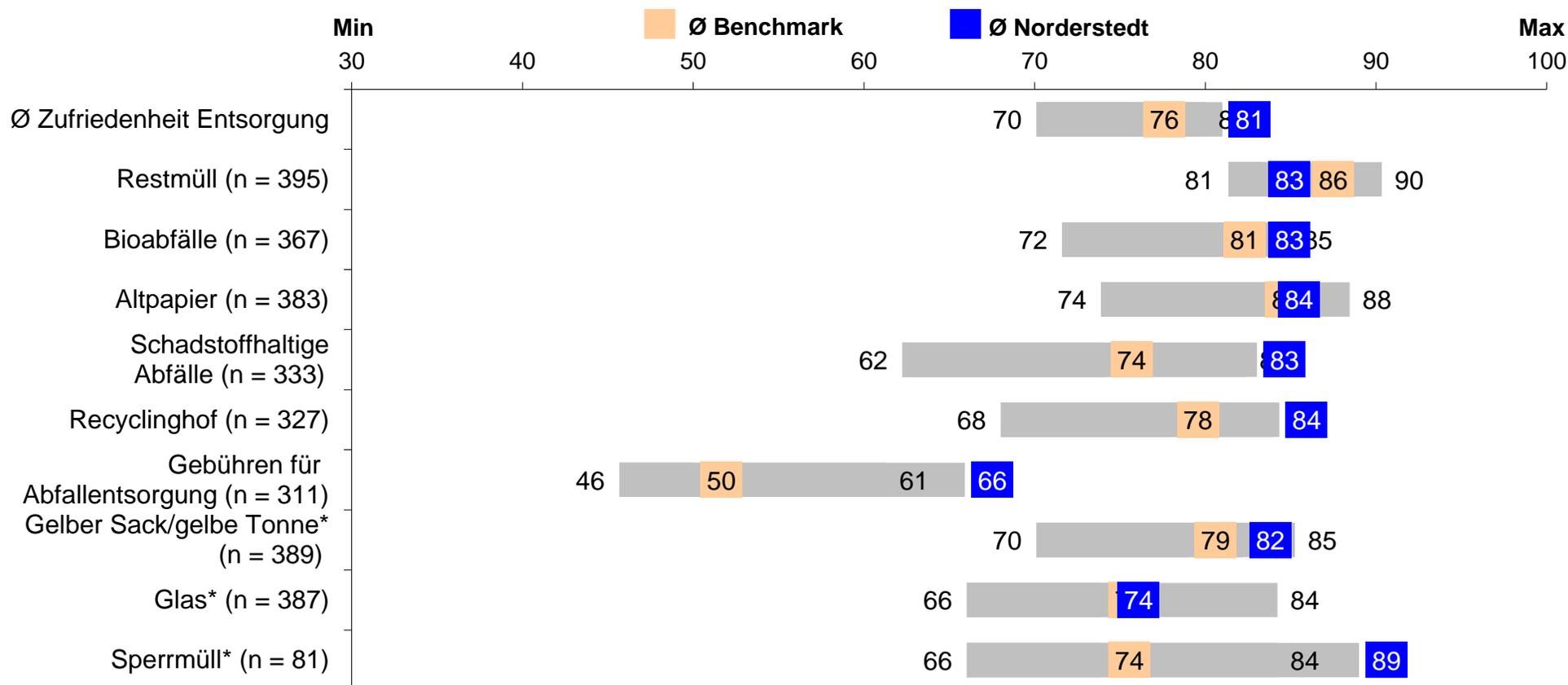
Ø Frage SH5: „Wie zufrieden waren Sie bei der Sperrmüllabholung mit ... ?“

Basis:

Alle Befragten
Gültige Antworten n = 76
bis n = 385

3. Zufriedenheit im Detail: Entsorgungsleistungen

Mit der Entsorgung der einzelnen Abfallfraktionen sind die Norderstedter sehr zufrieden.



* Leistungen werden von beauftragten Unternehmen erbracht.

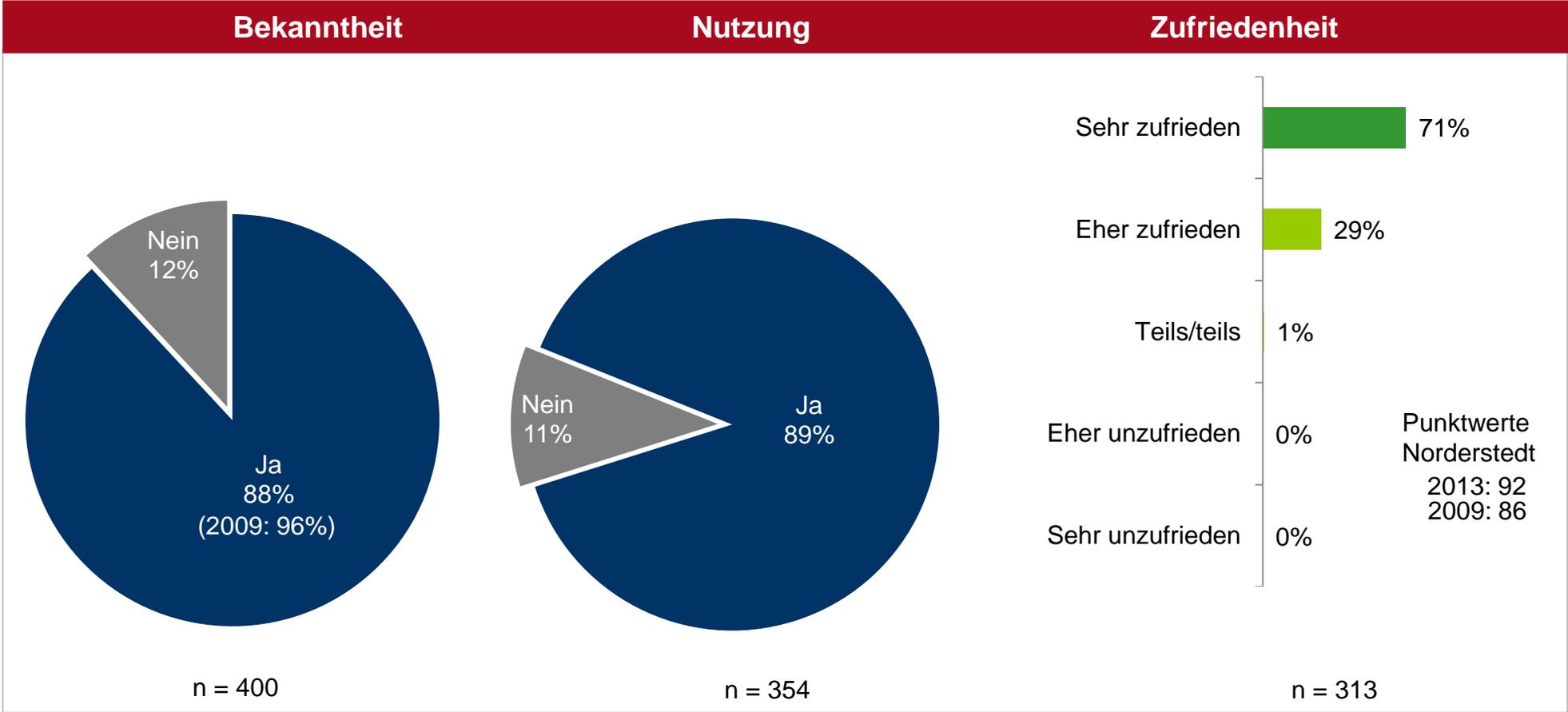
Frage 6: „Lassen Sie uns jetzt über Ihre Zufriedenheit speziell mit der Entsorgung sprechen. Zuerst geht es um die Leistungen, die das Betriebsamt selbst durchführt. Wie zufrieden sind Sie mit ...?“

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

Frage SH5: „Wie zufrieden waren Sie bei der Sperrmüllabholung mit der Abfuhr allgemein...?“

3. Zufriedenheit im Detail: Traditioneller Abfallkalender

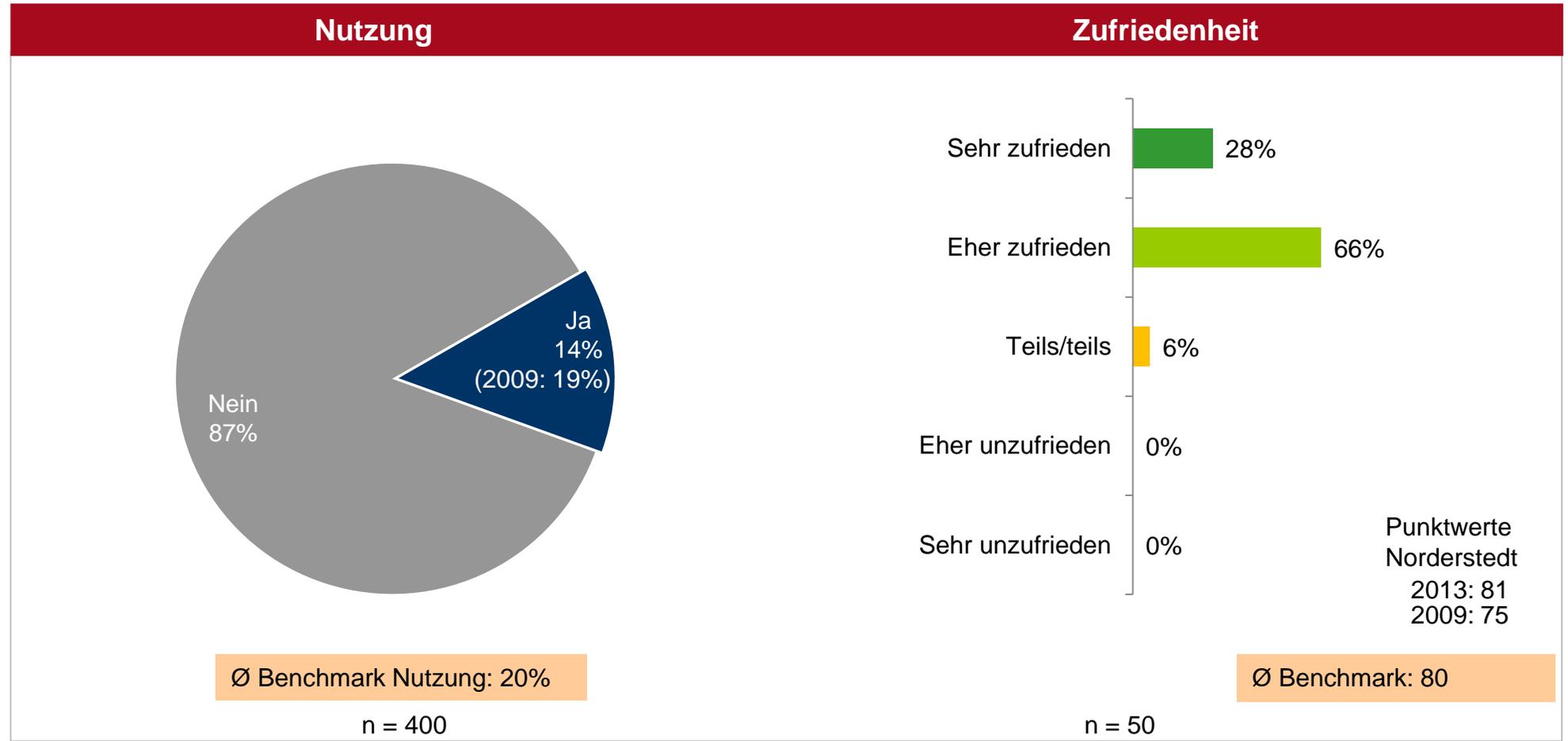
Die Mehrheit der Befragten kennt den traditionellen Abfallkalender und nutzt diesen auch mit höchster Zufriedenheit, allerdings ist die Nutzung etwas rückläufig.



Frage 23: „Kennen Sie den Abfallkalender für Ihre Straße, der jedes Jahr per Post zu Ihnen nach Hause kommt?“
Frage 24: „Und nutzen Sie den Abfallkalender?“
Frage 25: „Und wie zufrieden sind Sie mit dem Abfallkalender?“

3. Zufriedenheit im Detail: Internetangebot (I)

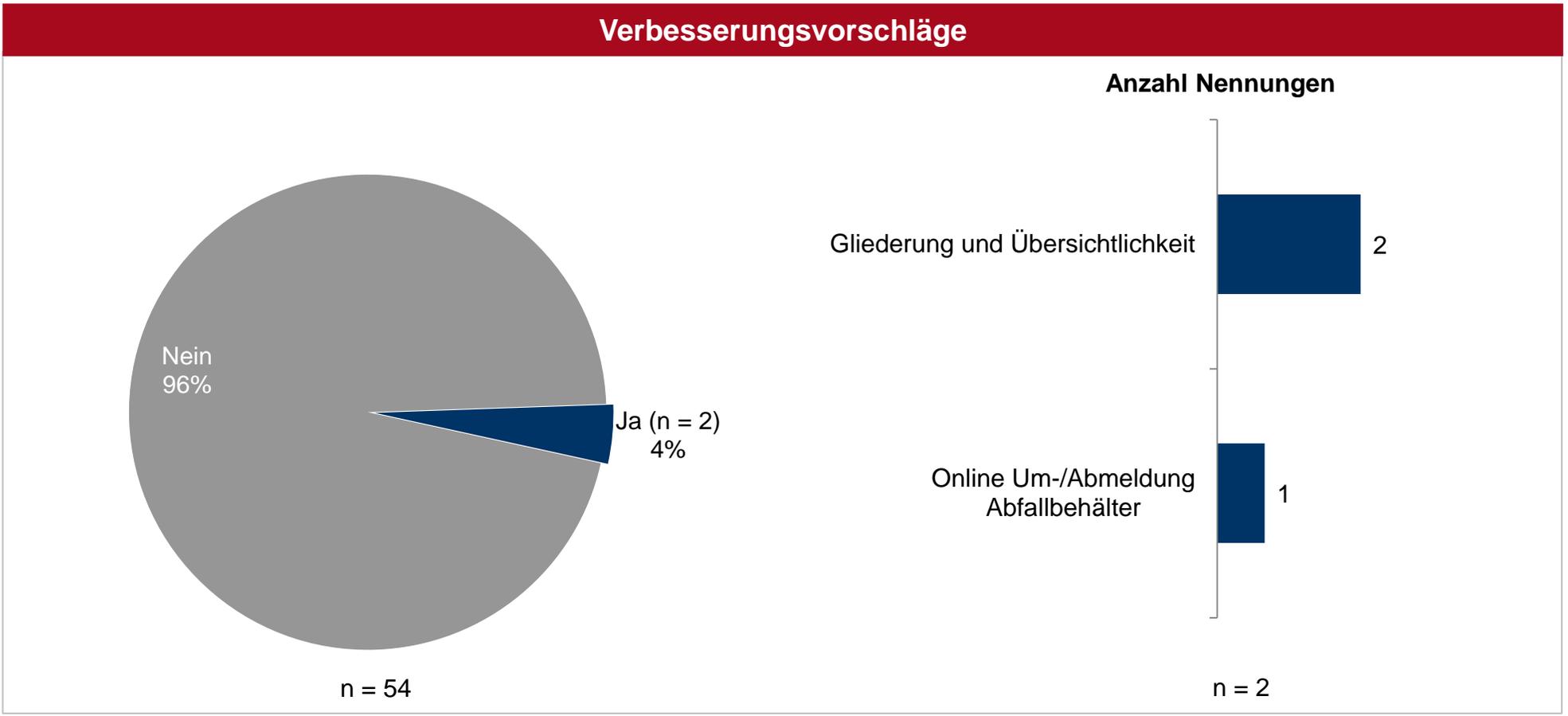
Auf das Internet wird eher verhalten zurückgegriffen.



Frage 26: „Haben Sie schon einmal das Angebot des Betriebsamtes der Stadt Norderstedt im Internet genutzt?“
Frage 27: „Und wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Internetangebot?“

3. Zufriedenheit im Detail: Internetangebot (II)

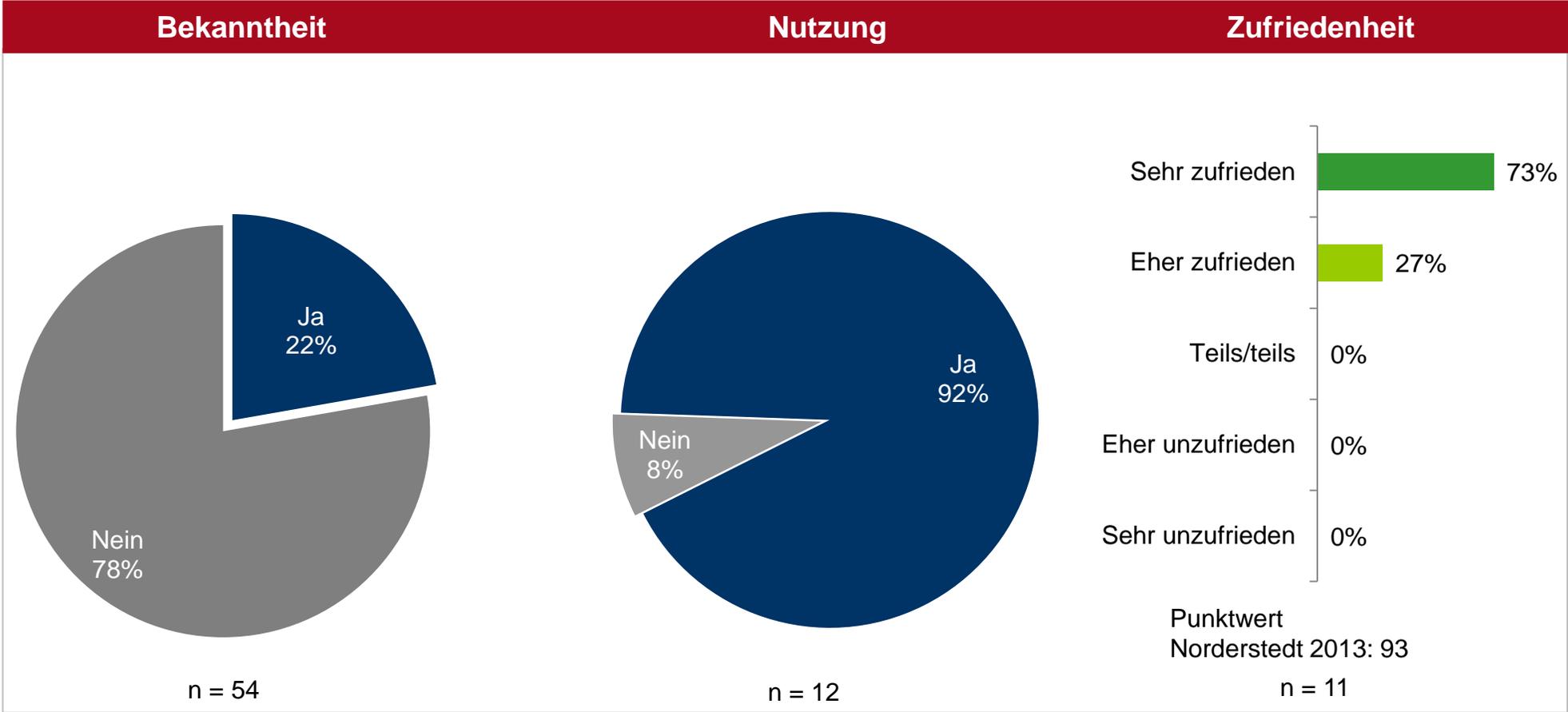
Die wenigen Nutzer des Internetangebots sind damit sehr zufrieden und wünschen spontan keine Änderungen.



Frage SH13: „Gibt es vielleicht irgendetwas, das Sie in dem Internetangebot des Betriebsamtes der Stadt Norderstedt vermissen, oder verbessern würden?“

3. Zufriedenheit im Detail: Online-Abfallkalender

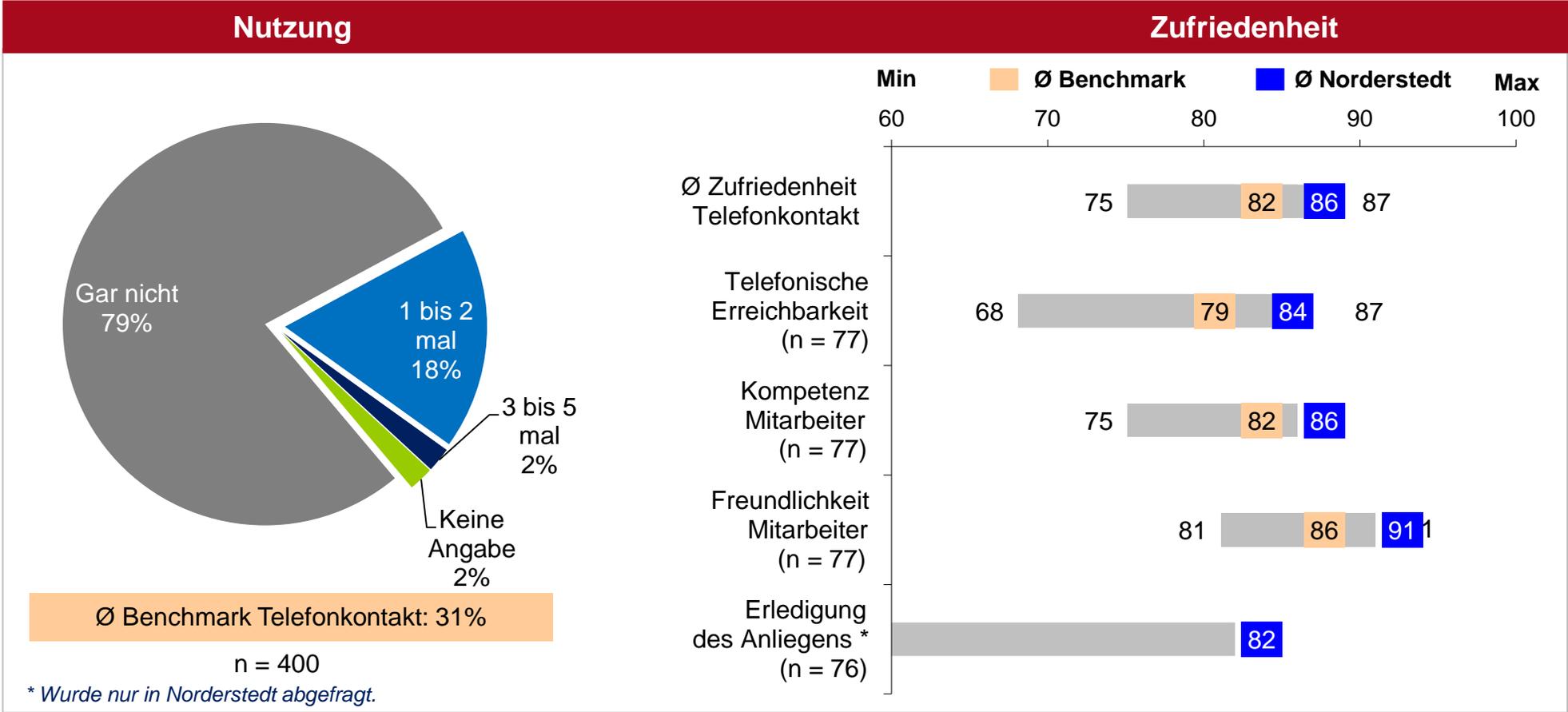
Immerhin jeder Fünfte kennt den Online-Abfallkalender und nutzt ihn mit höchster Zufriedenheit.



Frage SH10: „Kennen Sie den Online-Abfallkalender?“
 Frage SH11: „Haben Sie schon den Online-Abfallkalender genutzt?“
 Frage SH12: „Und wie zufrieden sind Sie mit dem Online-Abfallkalender?“

4. Service: Telefonkontakt (I)

Im kommunalen Vergleich sind die Anrufer überdurchschnittlich zufrieden mit Erreichbarkeit, Kompetenz und Freundlichkeit des Betriebsamtes am Telefon.

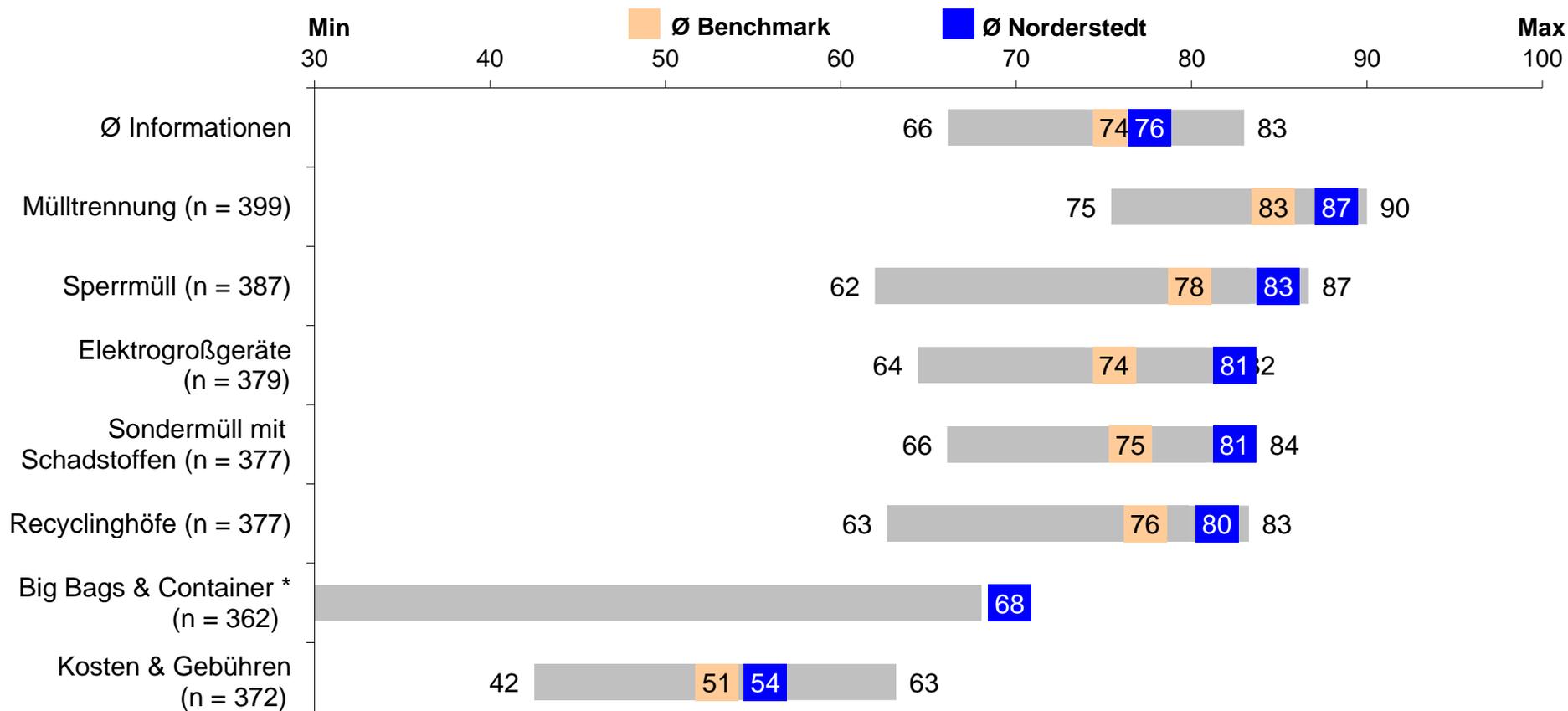


Frage 20: „Wie oft haben Sie während des letzten Jahres ungefähr beim Betriebsamt angerufen?“

Frage 21: „Und wie zufrieden waren Sie da ...?“

4. Service: Informationen über Entsorgungsthemen

Die Werte der Norderstedter liegen fast immer über dem Bereich des Benchmarks: Sie fühlen sich besser informiert als in vergleichbaren Kommunen.



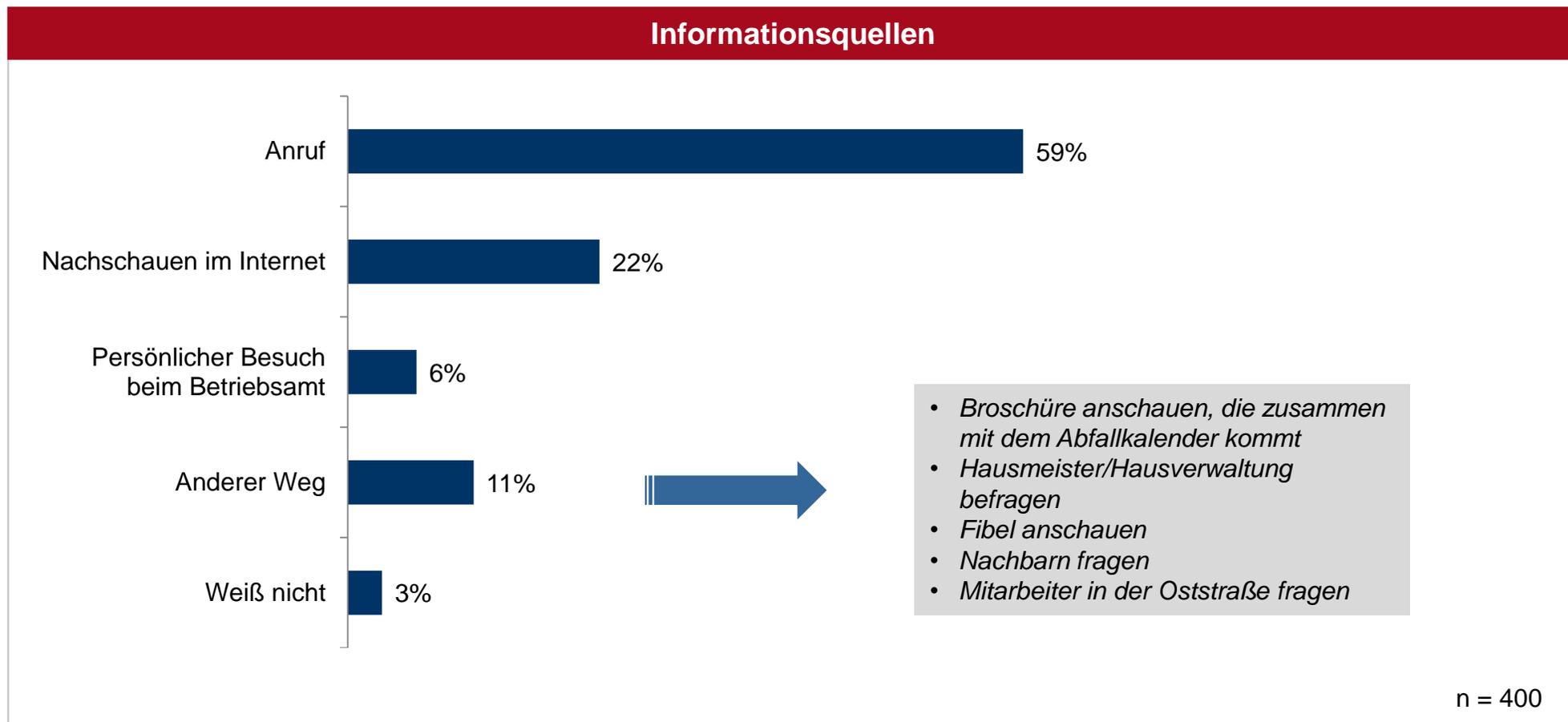
* Wurde nur in Norderstedt abgefragt.

Frage 22: „Wie gut fühlen Sie sich über folgende Entsorgungsthemen informiert?“

Frage 22a: „Und wie gut sind Sie über die Kosten und Gebühren der einzelnen Entsorgungsmöglichkeiten informiert?“

4. Service: Informationsbeschaffung

Über die Hälfte der befragten Bürger bevorzugt einen Anruf beim Betriebsamt, um sich zu informieren.



Frage SH9: „Angenommen Sie möchten sich über die Entsorgungsmöglichkeiten informieren, welchen Weg würden Sie dann überwiegend nutzen?“

5. Spezielle Leistungen: Sperrmüllabholung (I)

Die Mehrheit der befragten Norderstedter kennt die Umstellung bei der Abholung des Sperrmülls, nur zwei von zehn Befragten sehen dies kritisch.

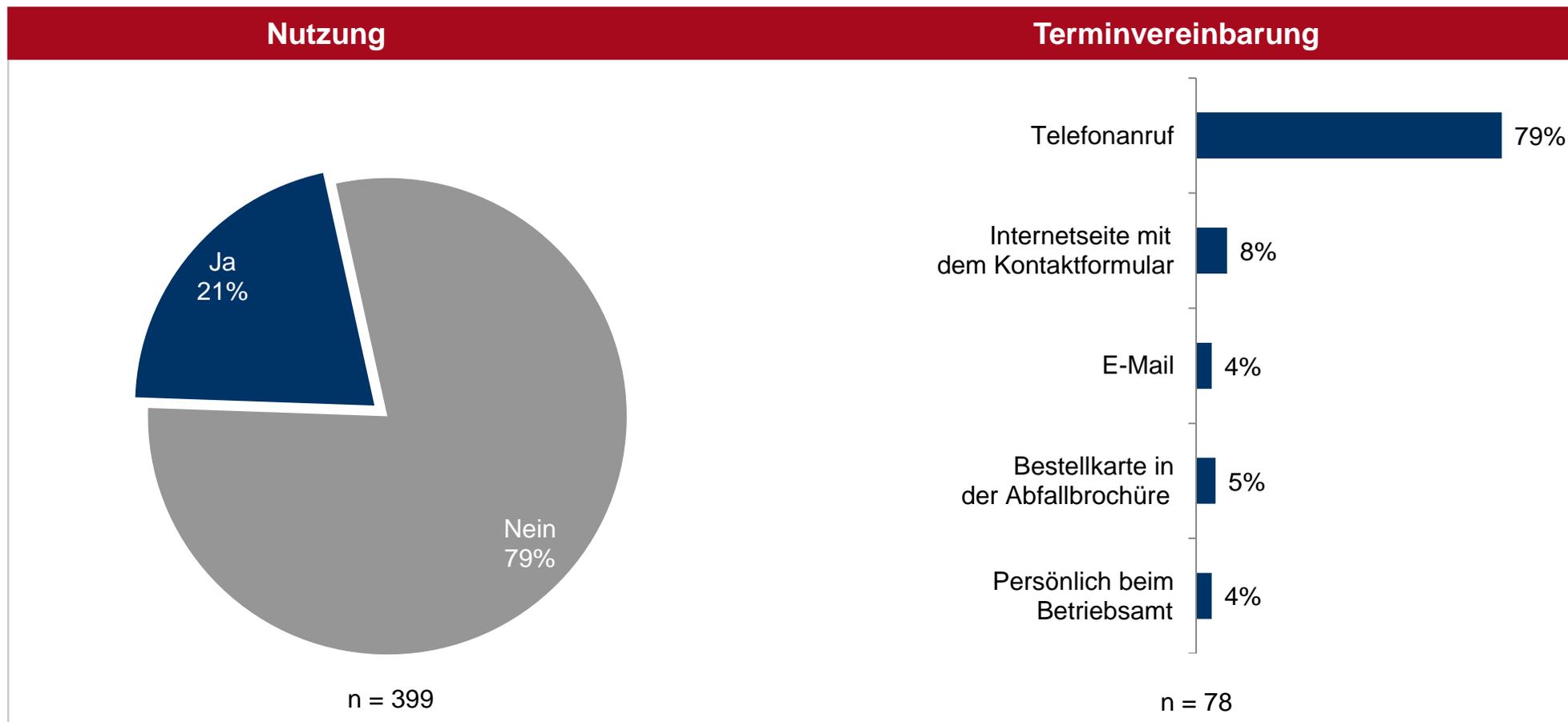


Frage SH1: „Seit Januar 2011 wird der Sperrmüll in Norderstedt nach einer persönlichen Terminvereinbarung gezielt abgeholt. Dabei kann jeder Haushalt zweimal im Jahr diese Leistung kostenfrei in Anspruch nehmen. Ist Ihnen diese Umstellung bekannt?“

Frage SH2: „Wie bewerten Sie diese Umstellung?“

5. Spezielle Leistungen: Sperrmüllabholung (II)

Bereits ein Fünftel der befragten Bürger von Norderstedt hat die neue Sperrmüllabholung genutzt, meist mit telefonischer Terminvereinbarung.

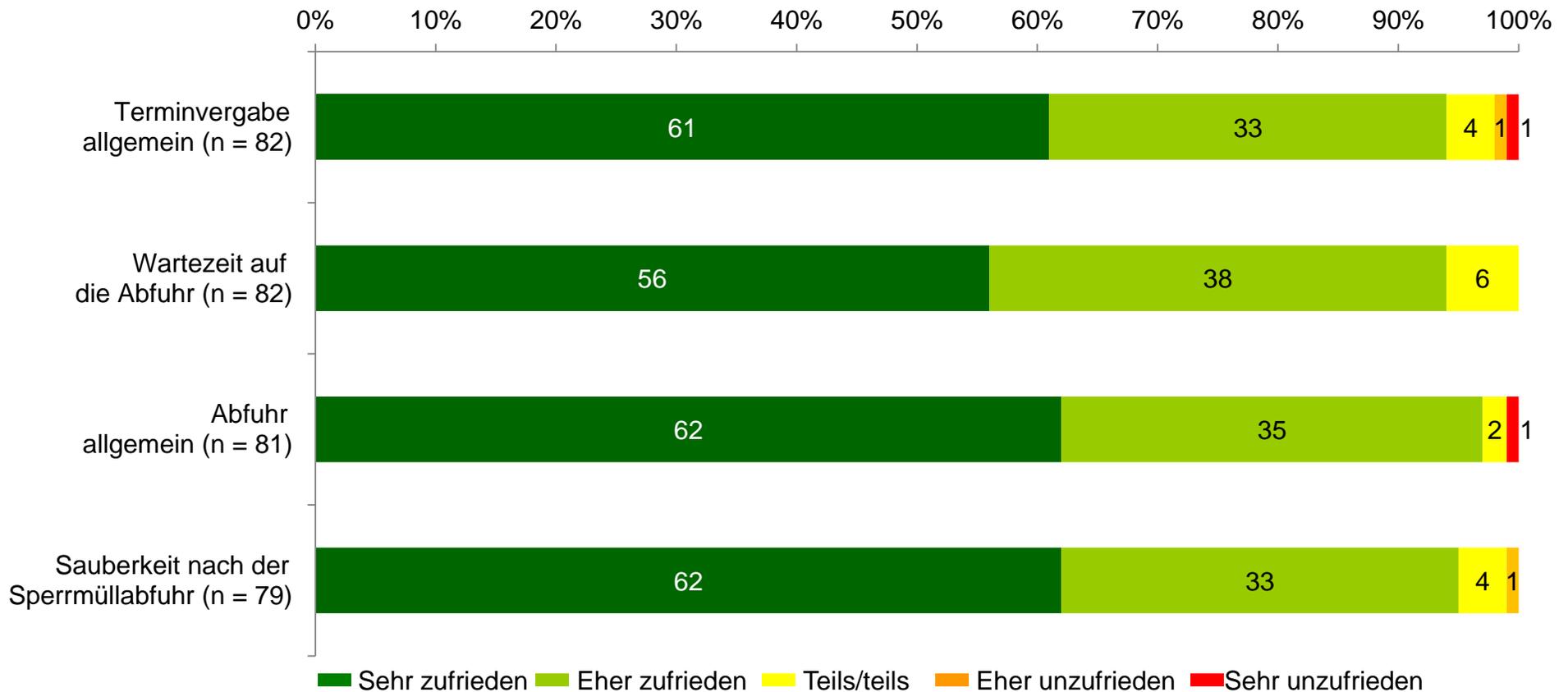


Frage SH3: „Haben Sie seit der Umstellung schon einmal den „Sperrmüll auf Abruf“ genutzt?“

Frage SH4: „Wie haben Sie den Termin vereinbart? War das ...?“

5. Spezielle Leistungen: Sperrmüllabholung (III)

Die Befragten sind mit allen Aspekten der Sperrmüllabholung zufrieden.

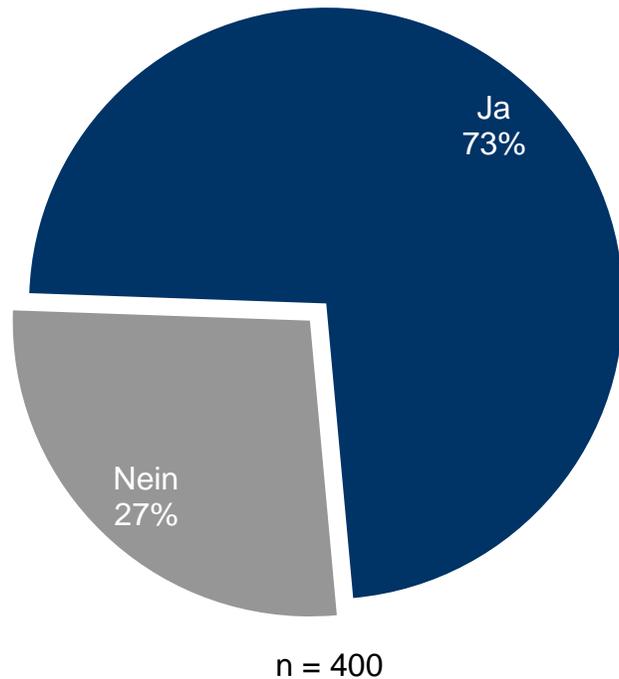


Frage SH5: „Wie zufrieden waren Sie bei der Sperrmüllabholung mit ...?“

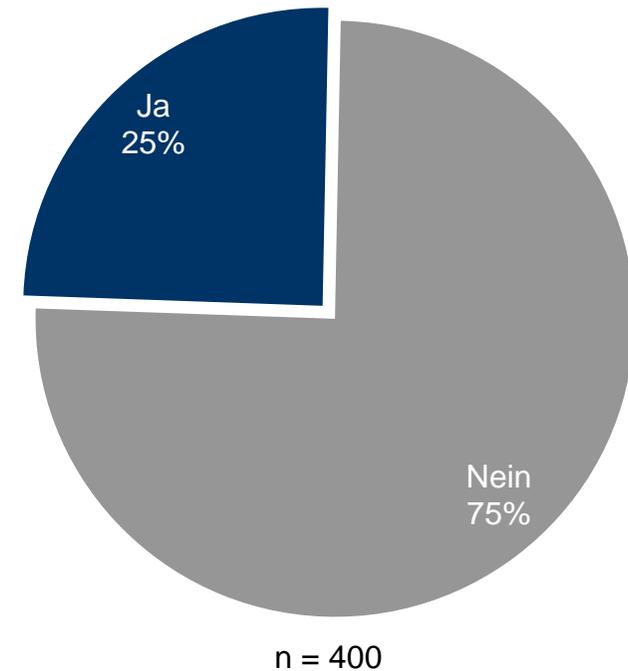
5. Spezielle Leistungen: Gebrauchtwarenhaus (I)

Fast drei Viertel der befragten Bürger kennt „Hempels“, ein Viertel war sogar schon dort.

Bekanntheit



Nutzung



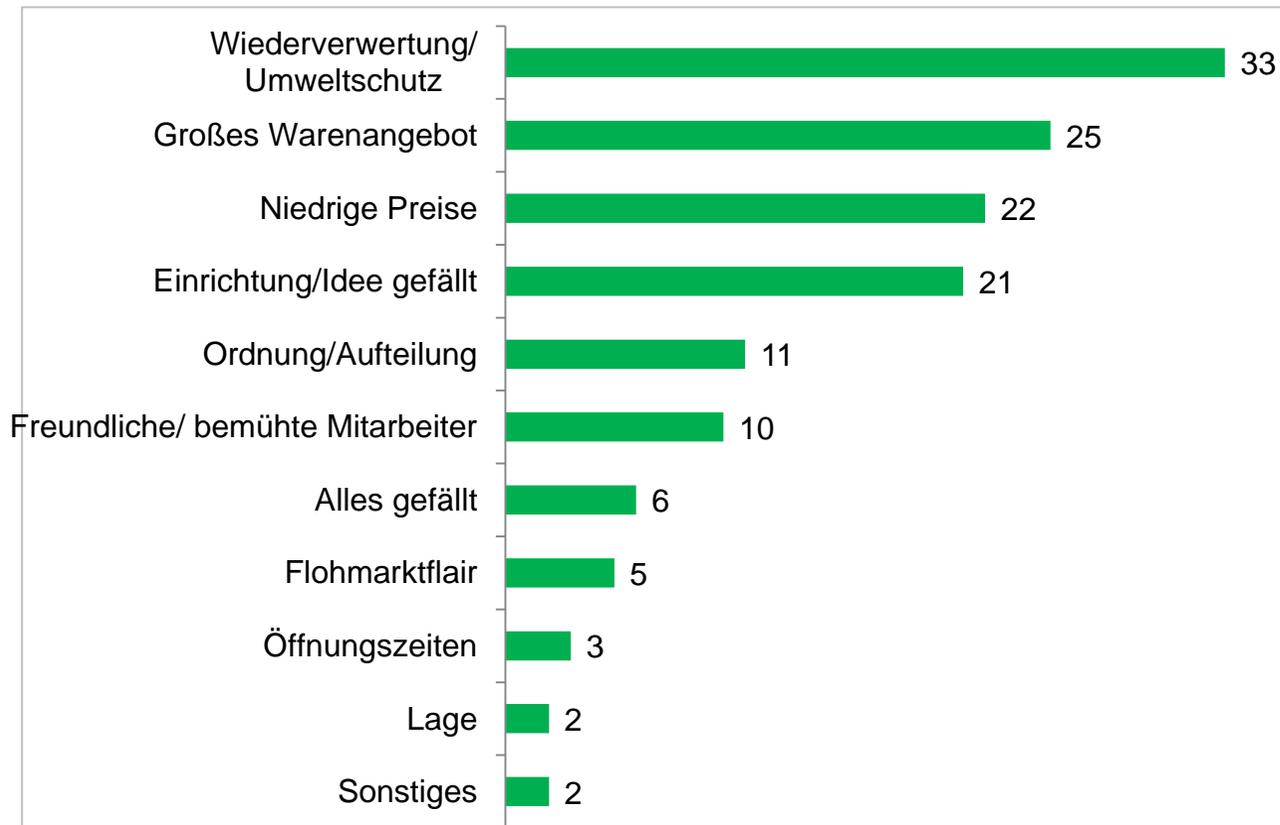
Frage SH6: „Kennen Sie das städtische Gebrauchtwarenhaus „Hempels“ in der Stormarnstraße 34-36 in Norderstedt?“

Frage SH7: „Waren Sie vielleicht schon einmal dort?“

5. Spezielle Leistungen: Gebrauchtwarenhaus (II)

Besonders der Wiederverwertungsgedanke findet Gefallen, einige Besucher finden die Preise zu hoch.

Gefällt besonders gut



Ø 1,5 Antworten pro Person n = 93

Gefällt weniger gut



Ø 1,14 Antworten pro Person n = 21

Frage SH8: „Was gefällt Ihnen dort gut und was gefällt Ihnen weniger gut?“

7. Zusammenfassung

- Das Betriebsamt der Stadt Norderstedt erreicht ein hohes Niveau der Kundenzufriedenheit und nimmt im kommunalen Vergleich einen Spitzenplatz ein.
- Das Betriebsamt wird als zuverlässiger, seriöser, professioneller und vertrauenswürdiger Partner angesehen. Die Leistungserbringung überzeugt, sei es in der Müllabfuhr, die umgestellte Sperrmüllabholung, der Telefonkontakt oder das Gebrauchtkaufhaus.
- Der „kritische“ Punkt in der Entsorgung von Glas und Gelben Säcken. Auch wenn diese Leistungen nicht vom Betriebsamt selbst durchgeführt werden, so sehen die Bürger in der Regel „die Stadt“ als verantwortlich für die gesamte Abfallentsorgung.
- Handlungsbedarf liegt in der kontinuierlichen Kommunikation: Verglichen mit anderen Kommunen haben die Befragungsteilnehmer vergleichsweise wenig Telefonkontakt zu ihrem kommunalen Entsorger.
- Auch die Nutzung der entsprechenden Internetseiten ist vergleichsweise selten. Damit ist unklar, wie die Bürger derzeit mit dem Betriebsamt kommunizieren – ob die Kommunikation über andere städtische Dienststellen erfolgt oder gar ausbleibt.
- Die künftige Kommunikationsstrategie sollte daher stärker zielgruppenorientiert sein, zur Nutzung des Internets anregen und das gewünschte Verhalten veranlassen, z.B. verbessertes Trennverhalten und Ausschöpfung der Vertriebspotenziale (Stichworte: Demographischer Wandel, neue Dienstleistungen).
- Für die nächste Wiederholbefragung empfehlen wir, die Befragungsinhalte noch stärker darauf auszurichten sowie den Fokus auf Kommunikation, Werbewirksamkeit, Interesse an neuen Dienstleistungen und Zusatzservices zu legen.

Ihre Ansprechpersonen

 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
www.L-Q-M.de

 Barbara Heinrich
Senior Research Consultant
 L·Q·M Marktforschung GmbH
Augustinergäßchen 6
 55116 Mainz
Tel.: 06131/97 212-15
Fax: 06131/97 212-10
E-Mail: barbara.heinrich@L-Q-M.de
www.L-Q-M.de