



L · Q · M

\_teamwerk\_<sup>AG</sup>



abfallwirtschaftsbetrieb  
des landkreises alzey-worms

L·Q·M Marktforschung

Befragung zum  
Abfallwirtschaftskonzept  
Vorstellung der Kernergebnisse

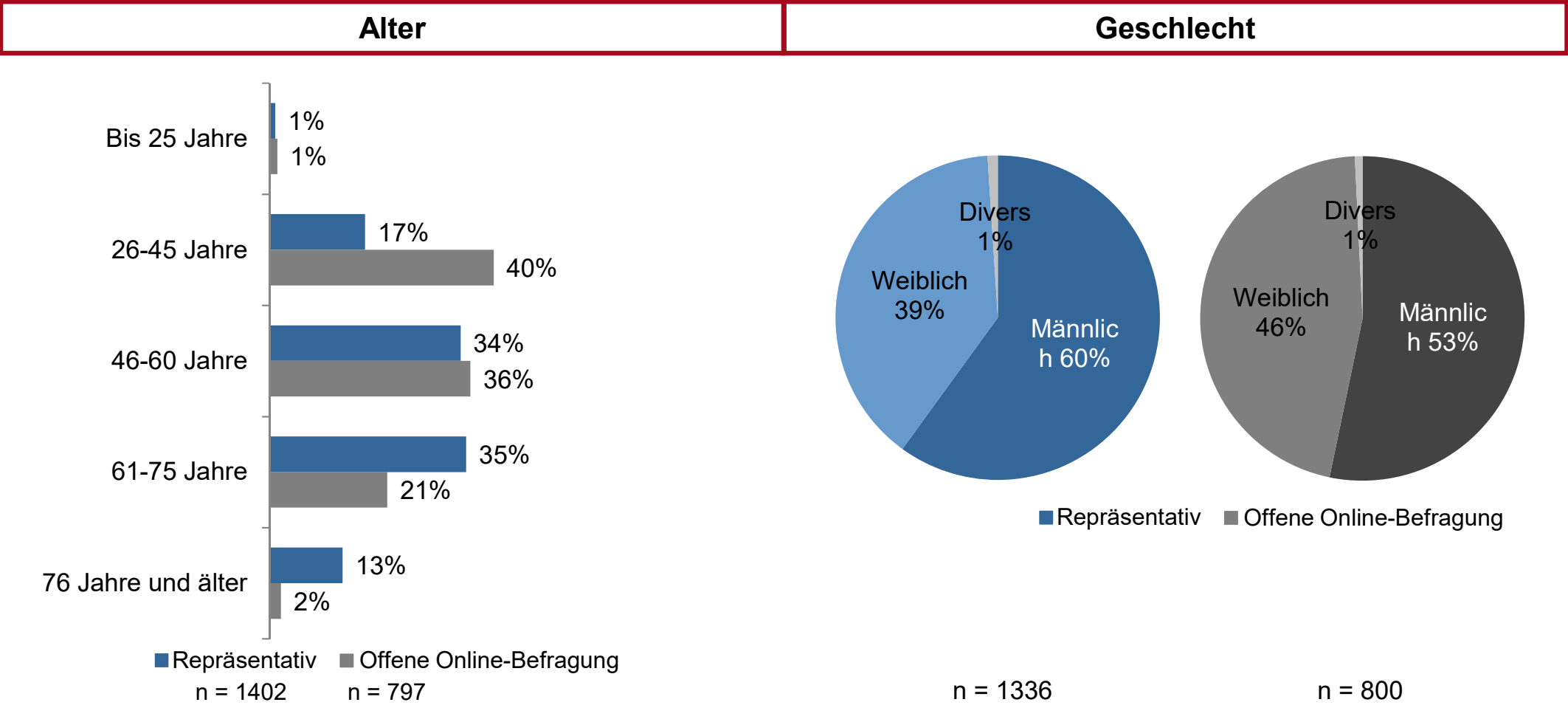
## 1. Hintergrund

Der Abfallwirtschaftsbetrieb des Landkreises Alzey-Worms, die \_teamwerk\_AG und L·Q·M Marktforschung haben die Ansichten und Meinungen der Bevölkerung im Landkreis Alzey-Worms bzgl. Entsorgung und Abfallwirtschaftskonzept mittels einer repräsentativen Befragung der Bürgerinnen und Bürger erhoben.

- 5032 Haushalte aus dem Landkreis Alzey-Worms wurden per **repräsentativer Zufallsauswahl** aus den angeschlossenen Haushalten angeschrieben und um Teilnahme an der Studie gebeten. Eine Teilnahme war schriftlich mit kostenlosem Rückkuvert oder online durch Eingabe eines Wohnort-Codes möglich.
- Daneben bestand für alle interessierten Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit zur Teilnahme an einer offenen Online-Befragung.
- **Befragungsmethode**: Geschlossene Befragung; Teilnahme schriftlich oder online
- **Feldzeit**: 25.05.2021 bis 21.06.2021; danach eingegangene Fragebögen konnten nicht mehr berücksichtigt werden.
- **Teilnehmer**: 1319 schriftlich-postalische Teilnahmen und 154 Online-Teilnahmen bei der repräsentativen Befragung (Ausschöpfungsquote: **29%**); 805 Teilnahmen an der offenen Online-Befragung
- **Demografie**: Weitgehende Übereinstimmung der Verteilung soziodemografischer Merkmale zwischen repräsentativer Befragung und offener Online-Befragung

# 1. Hintergrund: Statistik – Demografie

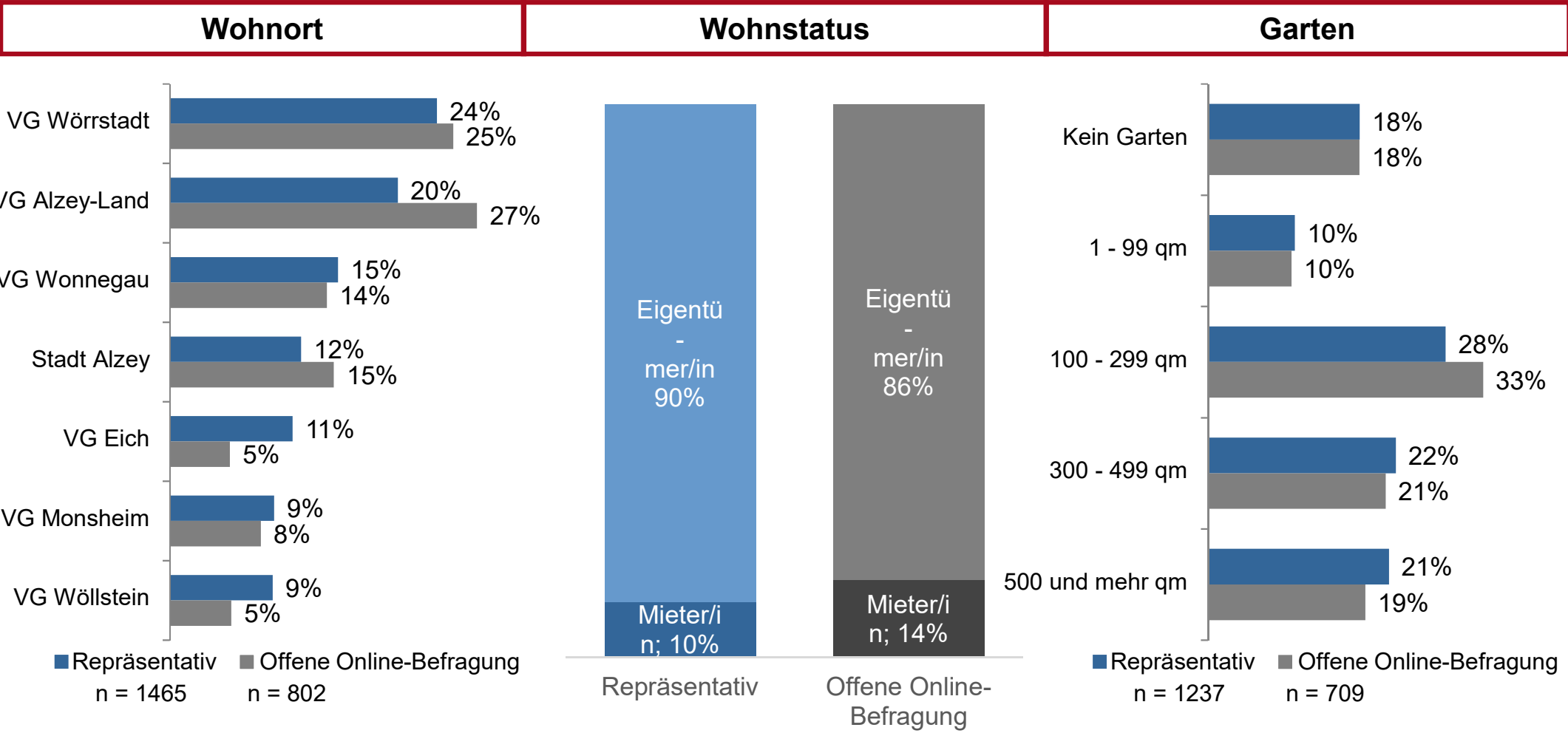
Ältere Personen sind in der offenen Online-Befragung unterrepräsentiert. Männer haben den Fragebogen öfter ausgefüllt als Frauen, Unter-26-Jährige haben sich kaum an der Studie beteiligt.



Frage 19: Geschlecht  
Frage 20: Wie alt sind Sie?

# 1. Hintergrund: Statistik – Wohnort und Wohnstatus

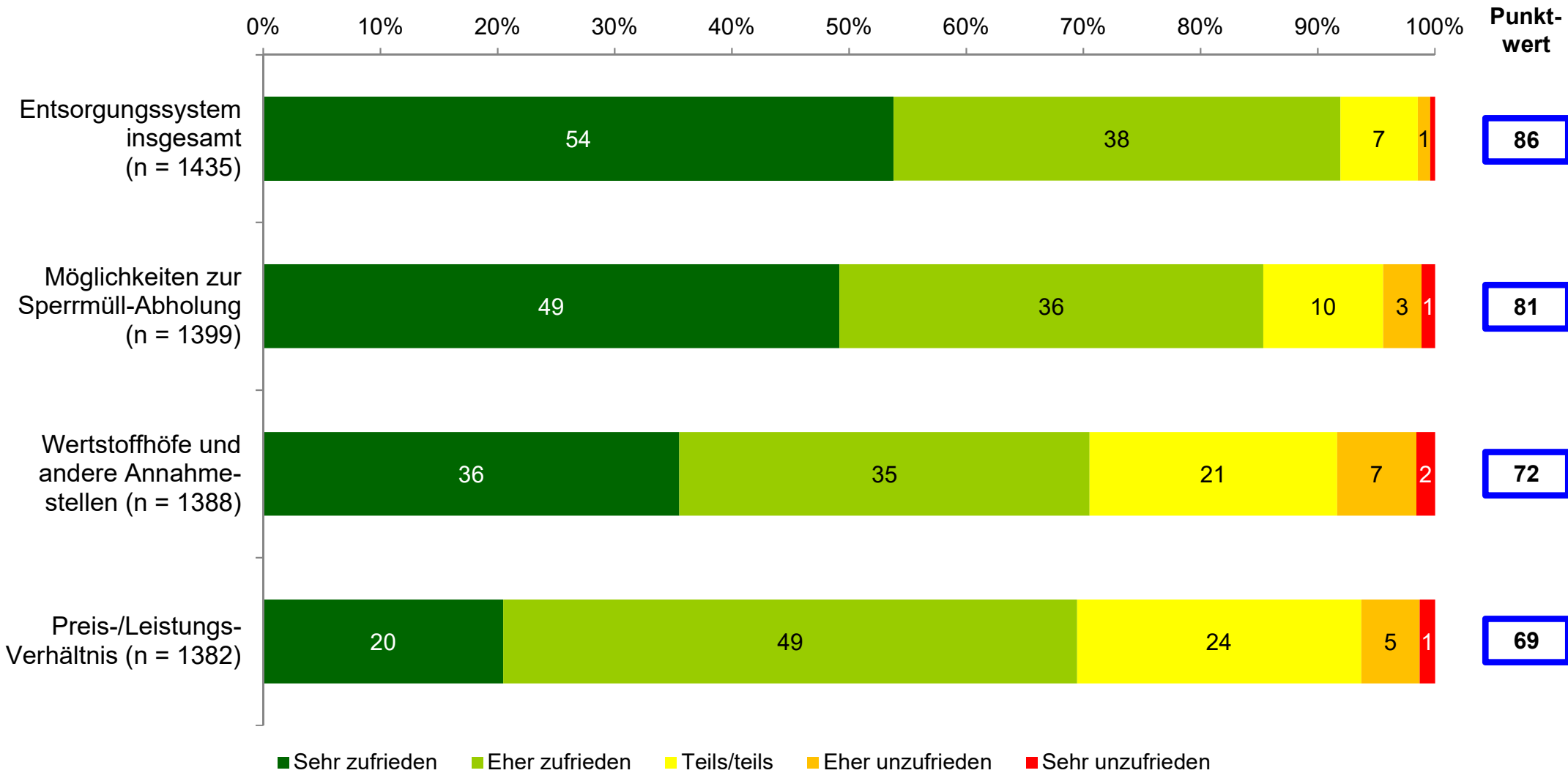
Nur im Detail zeigen sich Unterschiede zwischen der repräsentativen Befragung und der Online-Befragung, die für alle Interessierten offen war.



Frage 21: Bewohnen Sie die in der Postadresse angegebene Wohnung als Mieter\*in oder als Eigentümer\*in?  
 Frage 22: Haben Sie an der angegebenen Adresse einen Garten?

## 2. Gesamteindruck: Zufriedenheit mit dem Entsorgungssystem – im Detail

Mit dem Entsorgungssystem insgesamt sind 54% „sehr zufrieden“, nochmals 38% „eher zufrieden“. Demgegenüber beurteilen etwa ein Viertel das Preis-Leistungs-Verhältnis als verbesserungswürdig.



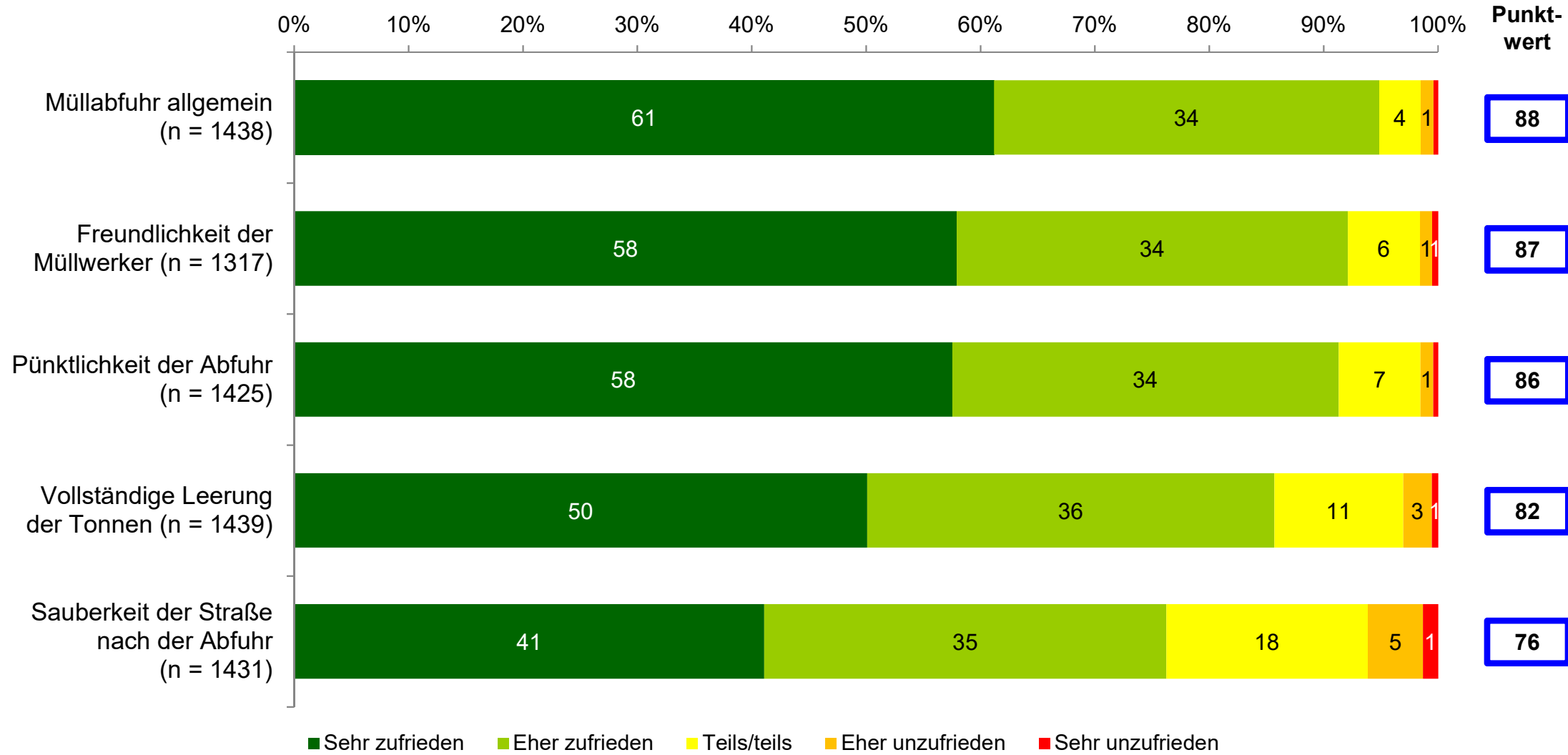
■ Sehr zufrieden ■ Eher zufrieden ■ Teils/teils ■ Eher unzufrieden ■ Sehr unzufrieden

Frage 1: Wie zufrieden sind Sie mit ...

Repräsentative Befragung

## 2. Gesamteindruck: Zufriedenheit mit der Abfuhr – im Detail

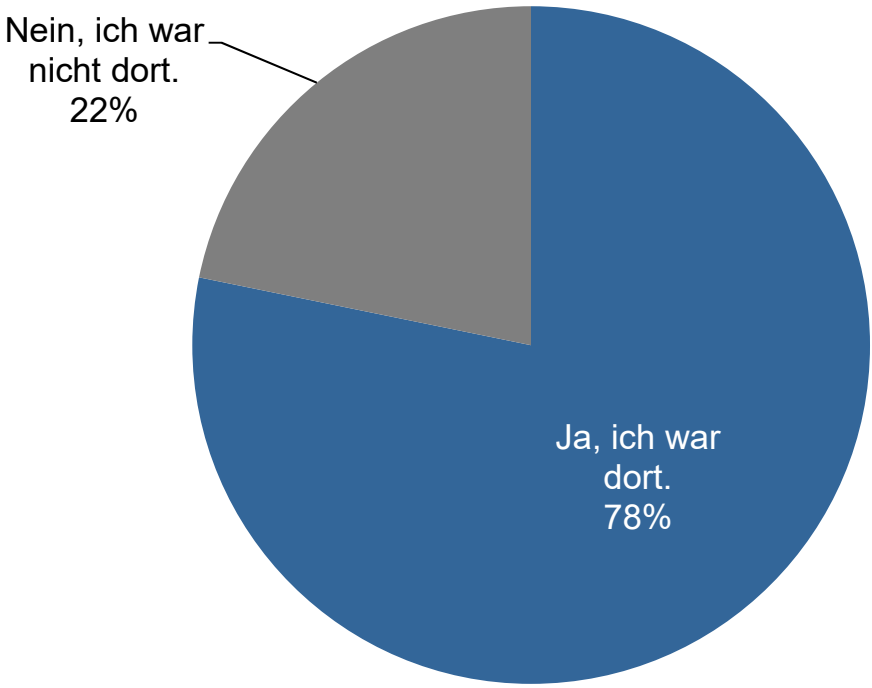
Mit der Müllabfuhr allgemein ist eine große Mehrheit zufrieden, 61% haben hier die Antwortkategorie „sehr zufrieden“ ausgewählt.



Frage 5: Die Entsorgung wird im Landkreis Alzey-Worms vom Abfallwirtschaftsbetrieb des Landkreises Alzey-Worms verantwortet und organisiert. Die Firma Remondis ist zurzeit beauftragt, den Müll abzufahren und zu entsorgen. Wie zufrieden sind Sie konkret mit ...

### 3. Wertstoffhöfe: Nutzung

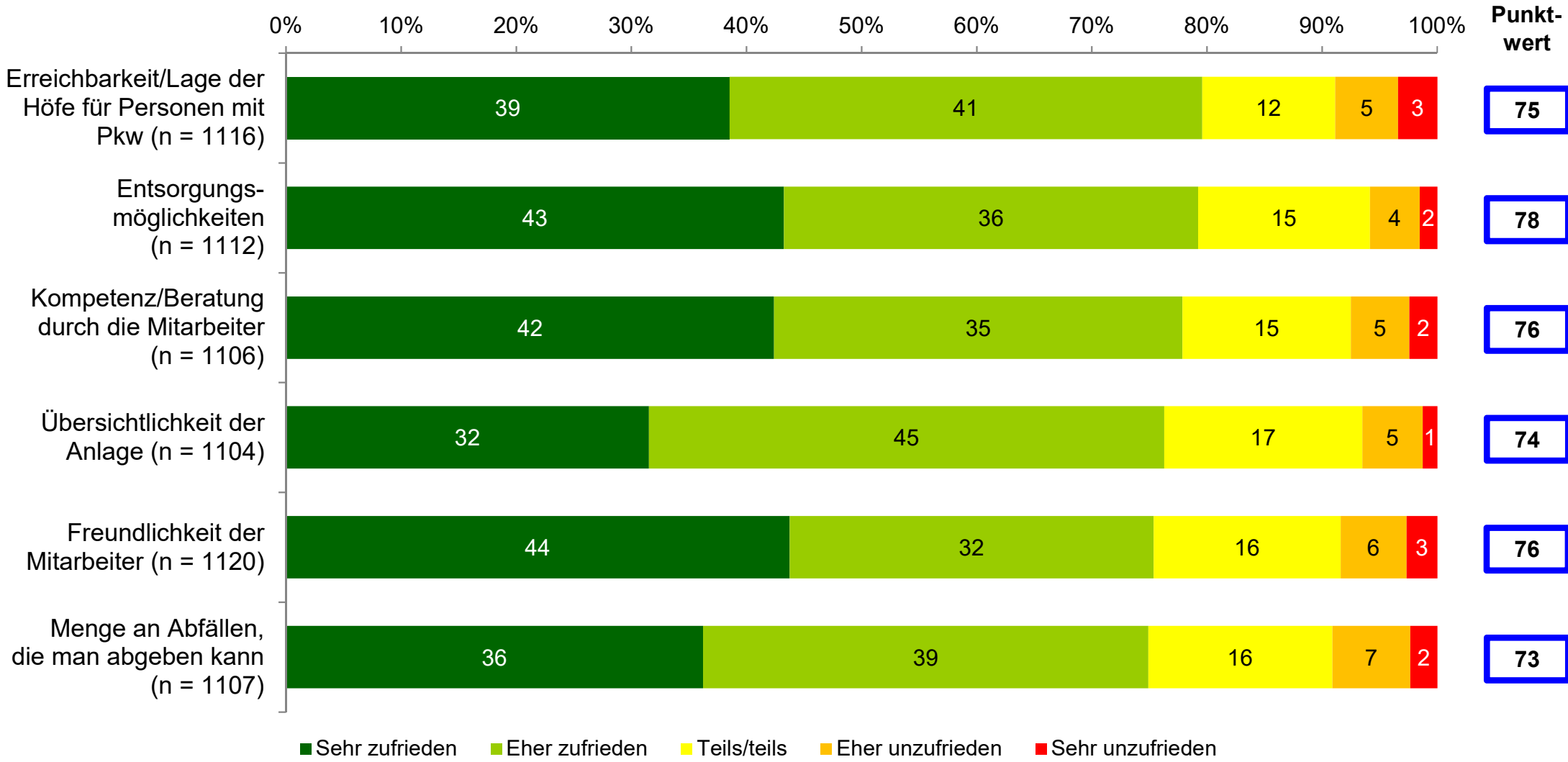
78% haben in den letzten Monaten einen Wertstoffhof im Landkreis besucht.



n = 1445

### 3. Wertstoffhöfe: Zufriedenheit – im Detail (I)

Die Erreichbarkeit der Höfe mit PKW, die Entsorgungsmöglichkeiten sowie die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter werden besonders gut bewertet.



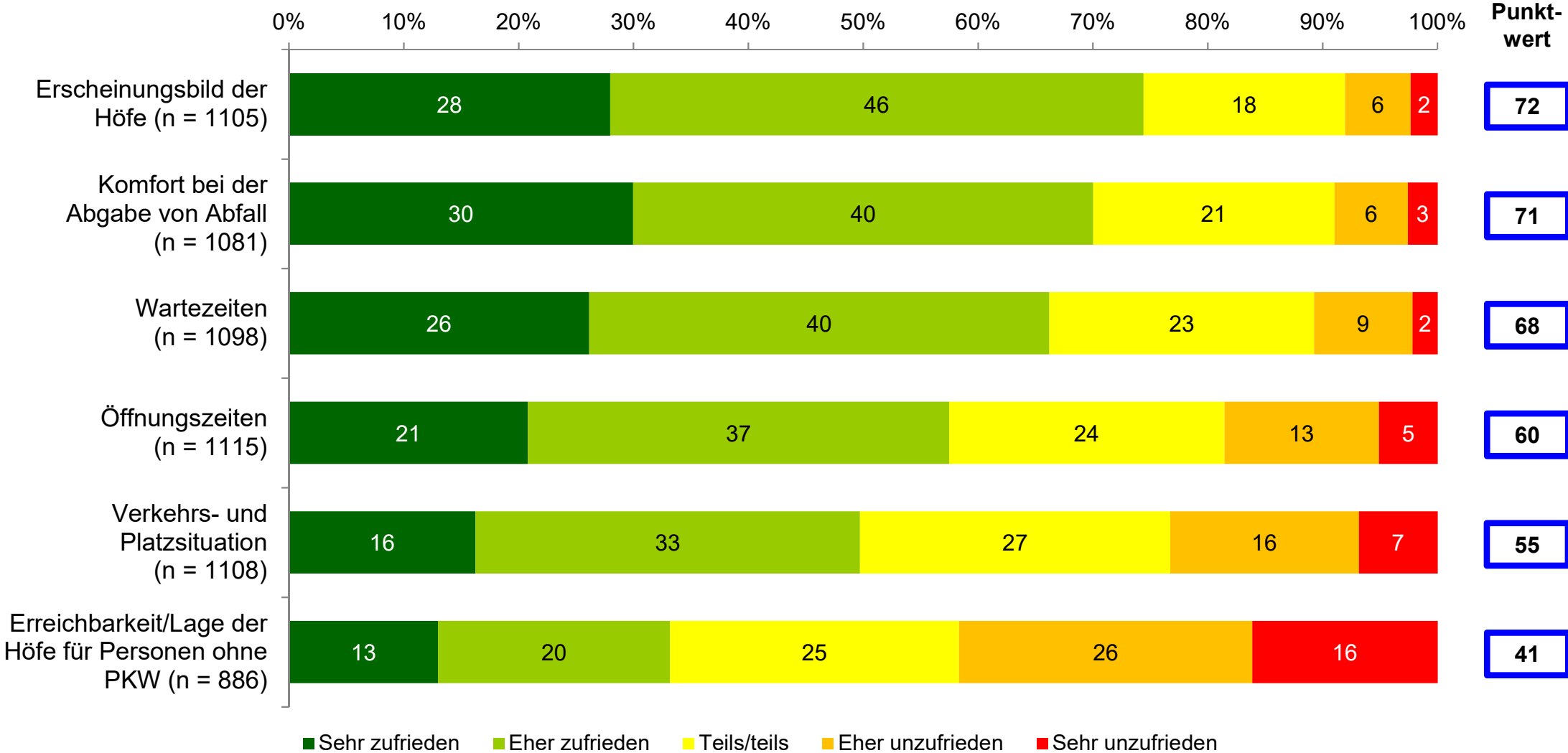
Frage 7: Falls Sie in letzter Zeit die Entsorgungsmöglichkeiten auf den Wertstoffhöfen im Landkreis genutzt haben: Wie zufrieden sind Sie mit ...

Repräsentative Befragung



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

Die Erreichbarkeit der Höfe ohne PKW ist ein deutlicher Kritikpunkt. Auch die Platzsituation und die Öffnungszeiten bewerten relevante Minderheiten mit „eher“ oder sogar „sehr unzufrieden“.

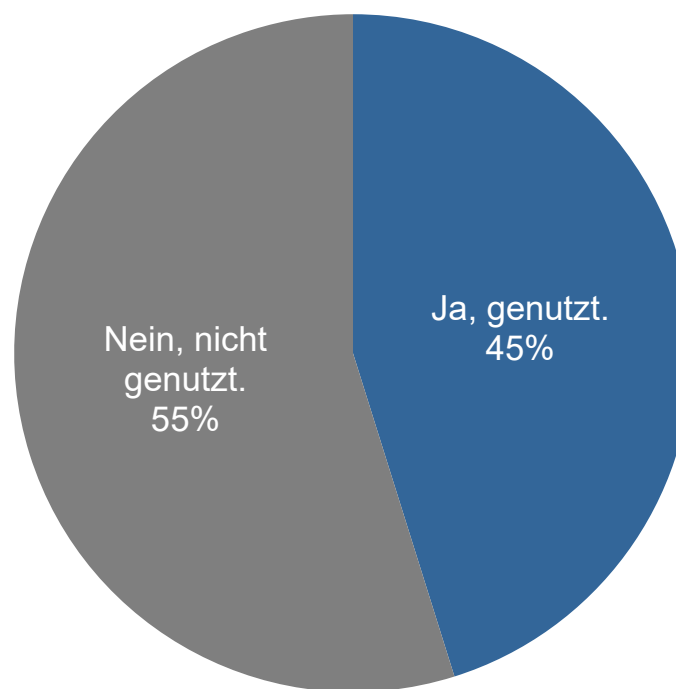


Frage 7: Falls Sie in letzter Zeit die Entsorgungsmöglichkeiten auf den Wertstoffhöfen im Landkreis genutzt haben: Wie zufrieden sind Sie mit ...

Repräsentative Befragung

#### 4. Sperrmüllabholung: Nutzung

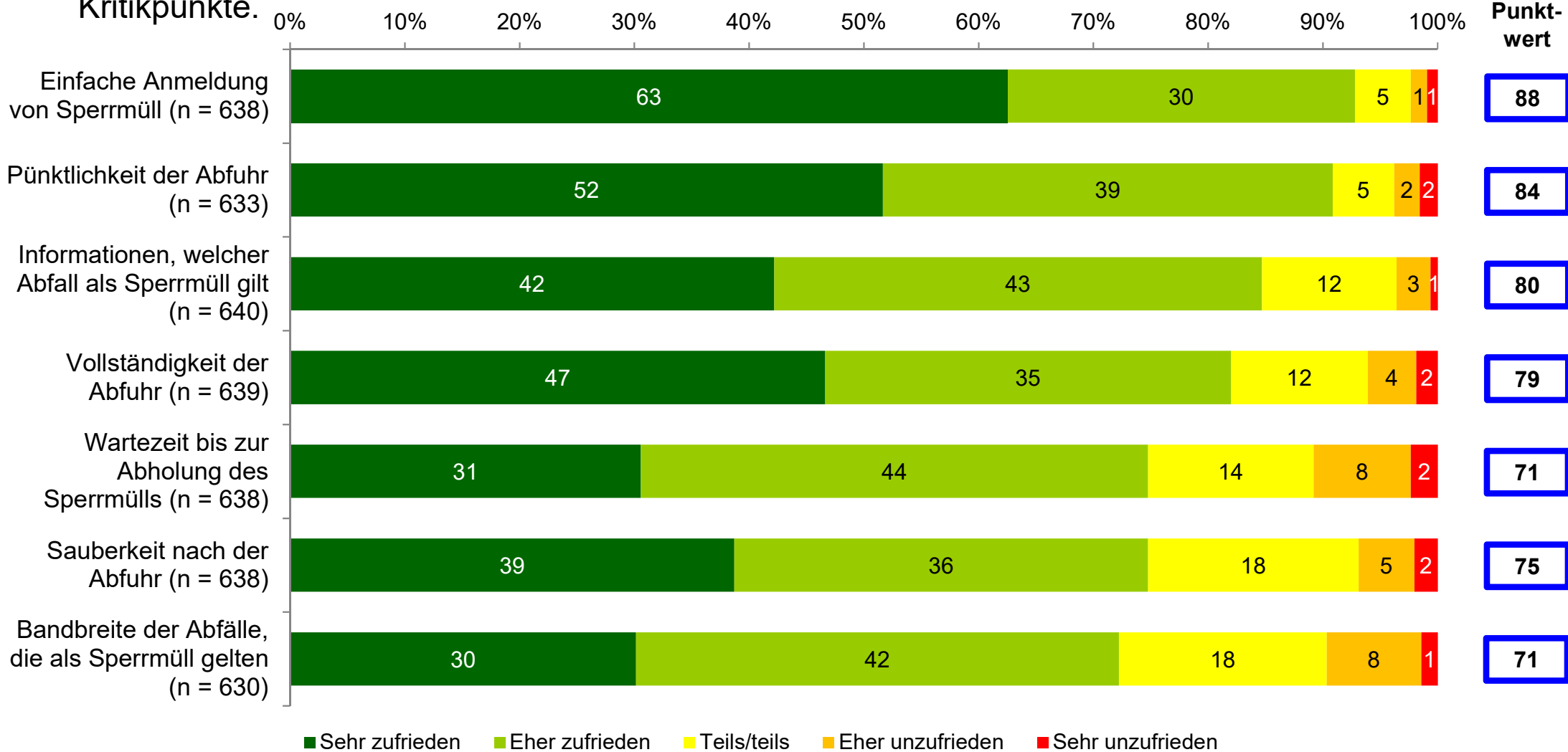
Knapp die Hälfte hat in den letzten 12 Monaten die Möglichkeit zur Abholung von Sperrmüll genutzt.



n = 1448

### 4. Sperrmüllabholung: Zufriedenheit

Die unkomplizierte Anmeldung von Sperrmüll ist die Stärke der Sperrmüllabholung. Die Wartezeit bis zur Abholung, die Sauberkeit danach sowie die Bandbreite der qualifizierten Abfälle sind relative Kritikpunkte.



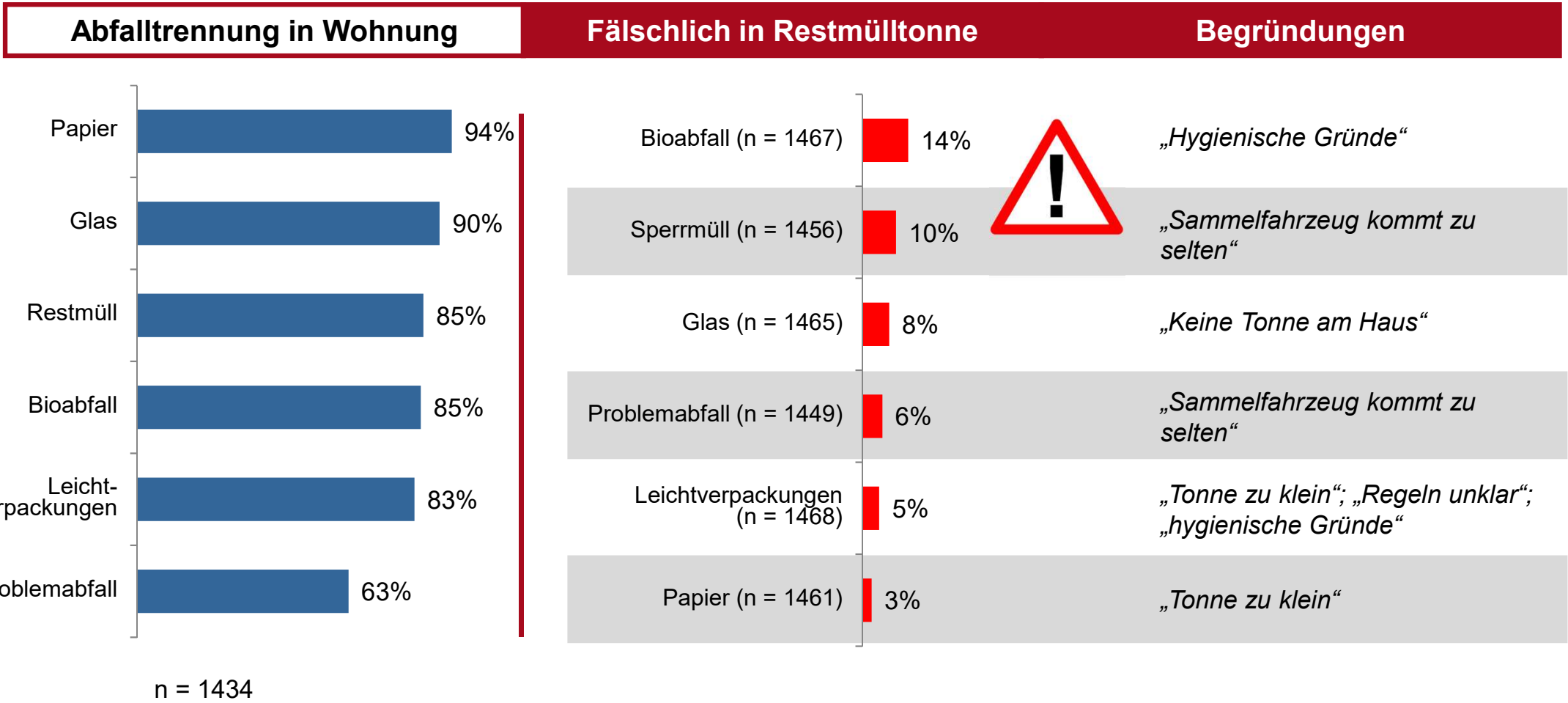
■ Sehr zufrieden ■ Eher zufrieden ■ Teils/teils ■ Eher unzufrieden ■ Sehr unzufrieden

Frage 9: Falls Sie in letzter Zeit die Möglichkeiten zur Entsorgung von Sperrmüll im Landkreis genutzt haben: Wie zufrieden sind Sie mit ...

Repräsentative Befragung

### 5. Trennverhalten: Abfalltrennung, Gründe für Verzicht darauf

Fast alle trennen bereits in der Wohnung Papier getrennt. Falsche Abfalltrennung wird bei Bioabfall mit hygienischen Gründen begründet, ansonsten zumeist mit einem fehlenden Angebot an Tonnen oder Fahrten des Sammelfahrzeugs.

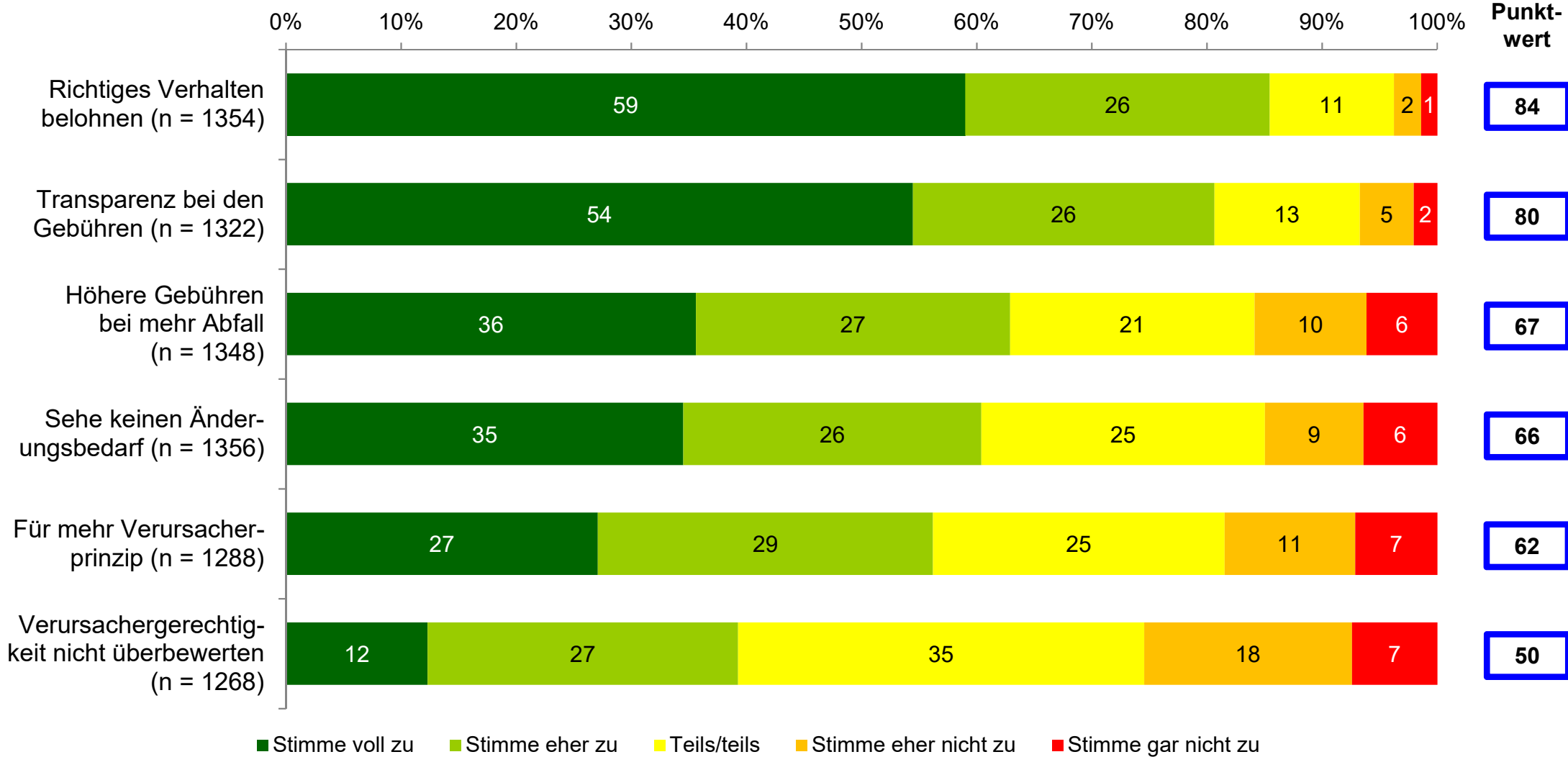


Frage 4: Welche Abfallarten sammeln Sie selbst bereits in Ihrer Wohnung getrennt, also noch bevor Sie diese in einer Tonne, einem Sack oder auf einem anderen Weg entsorgen?  
 Frage 2: Wo bzw. wie entsorgen Sie persönlich folgende Abfallarten? Mehrere Kreuze in einer Zeile sind möglich.  
 Frage 3: Aus welchen Gründen trennen Sie gelegentlich Ihre Abfälle nicht richtig? Falls es mehrere Gründe sind, geben Sie bitte alle an.

Repräsentative Befragung

### 6. Gebührenmodell: Einstellungen allgemein – im Detail

Im Prinzip unterstützen große Mehrheiten „richtiges“ Verhalten, Transparenz und Verursachergerechtigkeit.

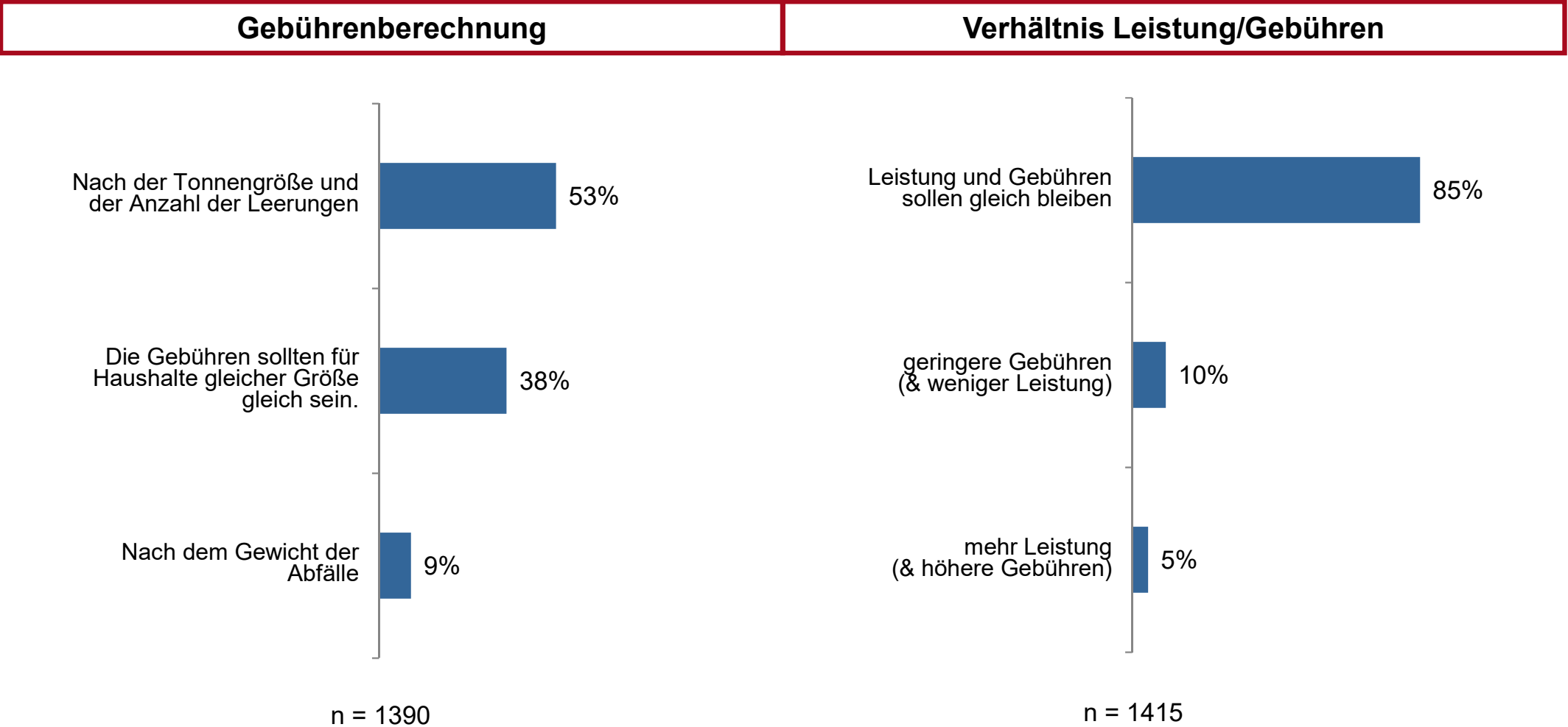


Frage 10: Wie sehr stimmen Sie folgenden Aussagen zur Gestaltung eines neuen Abfall-Gebührenmodells im Landkreis Alzey-Worms zu?

Repräsentative Befragung

### 6. Gebührenmodell: Einstellungen im Detail

Eine absolute (aber knappe) Mehrheit befürwortet eine Gebührenberechnung nach Tonnengröße und Anzahl der Leerungen. Zugleich sollen Leistung und Gebühren in Zukunft gleich bleiben – dies sehen 85% der Befragten so.

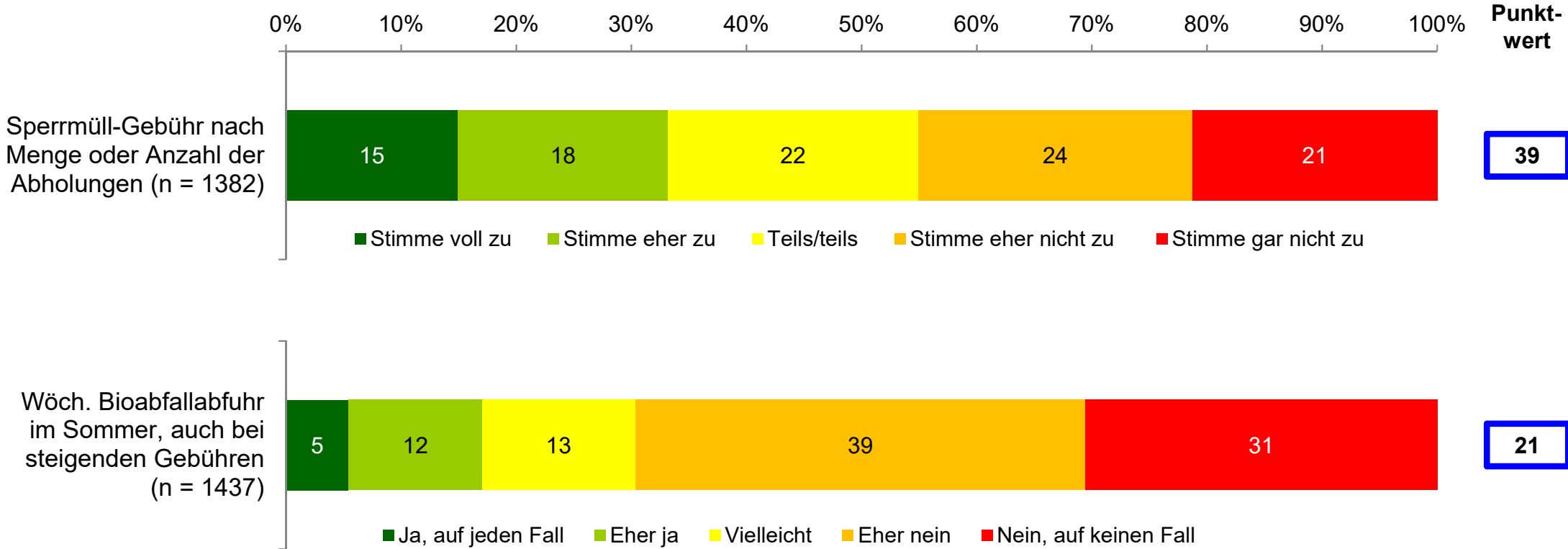


Frage 11: Wie sollten die Gebühren für die Abholung von Abfällen am Haus (Holsystem) berechnet werden?

Frage 13: Welche der folgenden Aussagen zur Gestaltung der Gebührenveranlagung im Landkreis beschreibt Ihre Meinung am besten?

### 6. Gebührenmodell: Sperrmüllsammmlung & Biomüllabfuhr

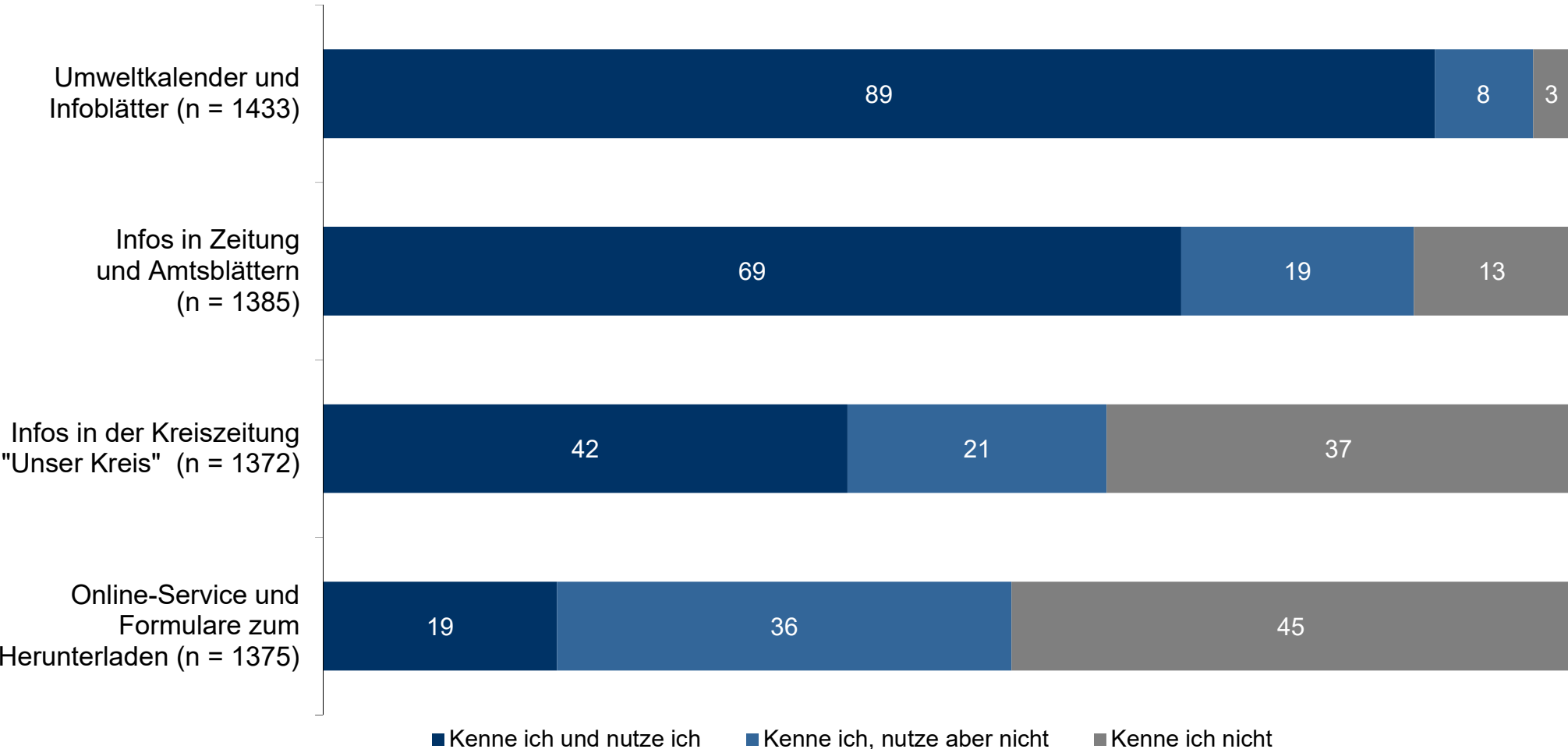
Für eine Berechnung der Sperrmüll-Gebühr nach Menge oder Anzahl der Leerungen gibt es, aller prinzipiellen Unterstützung für die Verursachergerechtigkeit zum Trotz, nur wenig Unterstützung. Eine wöchentliche Bioabfallabfuhr im Sommer (mit entsprechend höheren Gebühren) trifft auch auf nur wenig Zustimmung.



Frage 12: Sollte die Sperrmüllsammmlung stärker als bisher nach der Menge des Sperrmülls bzw. nach der Anzahl der Abholungen abgerechnet werden?  
 Frage 14: Wünschen Sie sich in den Sommermonaten eine wöchentliche Bioabfallabfuhr, auch wenn dadurch die Gebühren steigen würden?

## 7. Informationsangebot: Bekanntheit & Nutzung

Eine große Mehrheit nutzt den Umweltkalender, Infos in Zeitung und Amtsblättern sind fast allen bekannt. Mehr Potenzial zeigt sich hinsichtlich der Informationen in der Kreiszeitung und im Internet; respektive 37% bzw. 45% kennen diese noch nicht.



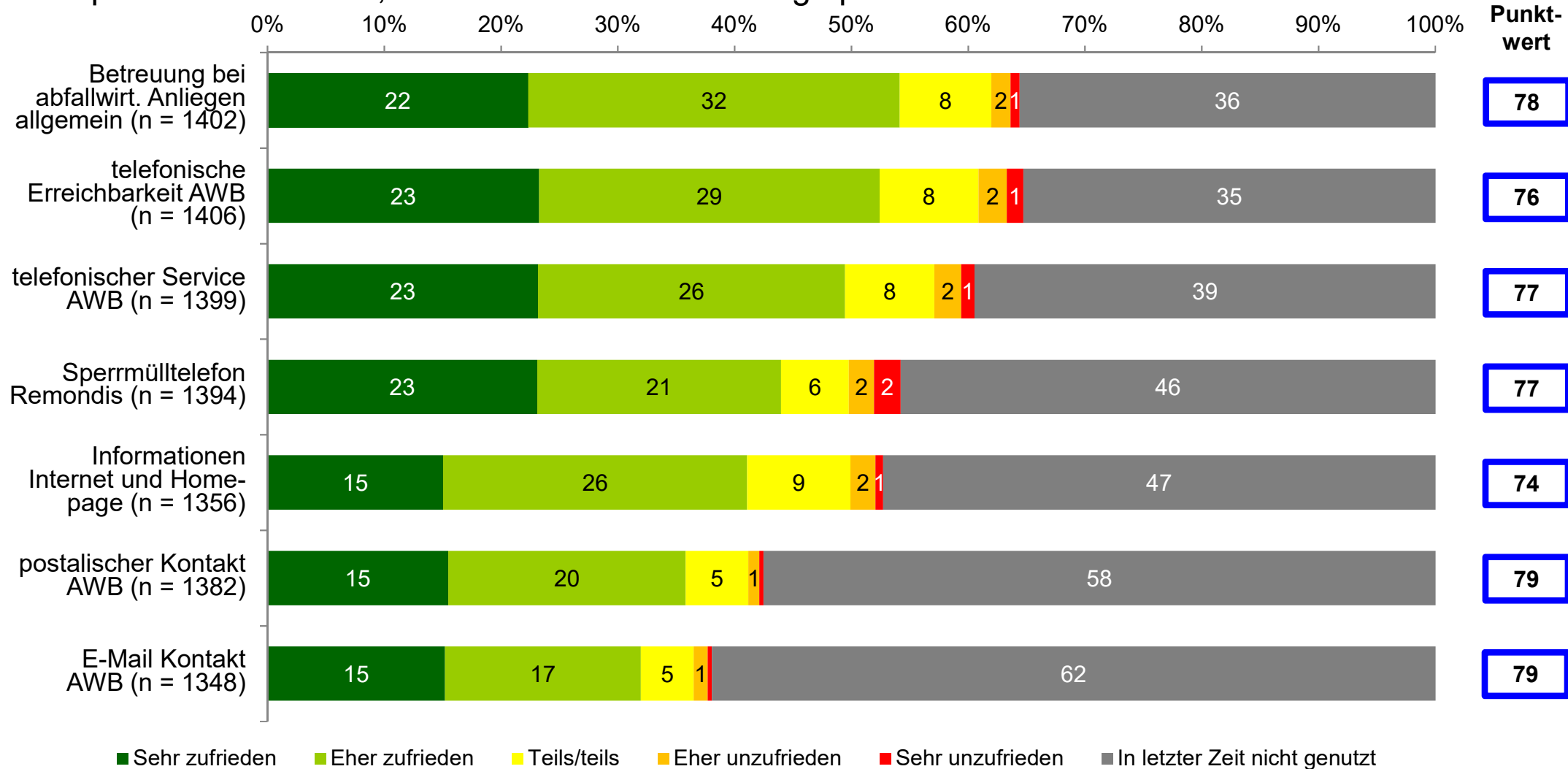
Frage 16: Kennen und nutzen Sie die folgenden Informationsangebote des Abfallwirtschaftsbetriebs?

Repräsentative Befragung



## 7. Informationsangebot: Zufriedenheit

Insgesamt erfüllen Informationsangebot und Service des AWB die Erwartungen der Bewohnerinnen und Bewohner im Landkreis. Es zeigen sich kaum Unterschiede in der Bewertung verschiedener Aspekte des Kontakts, nur hinsichtlich der Nutzungsquoten.

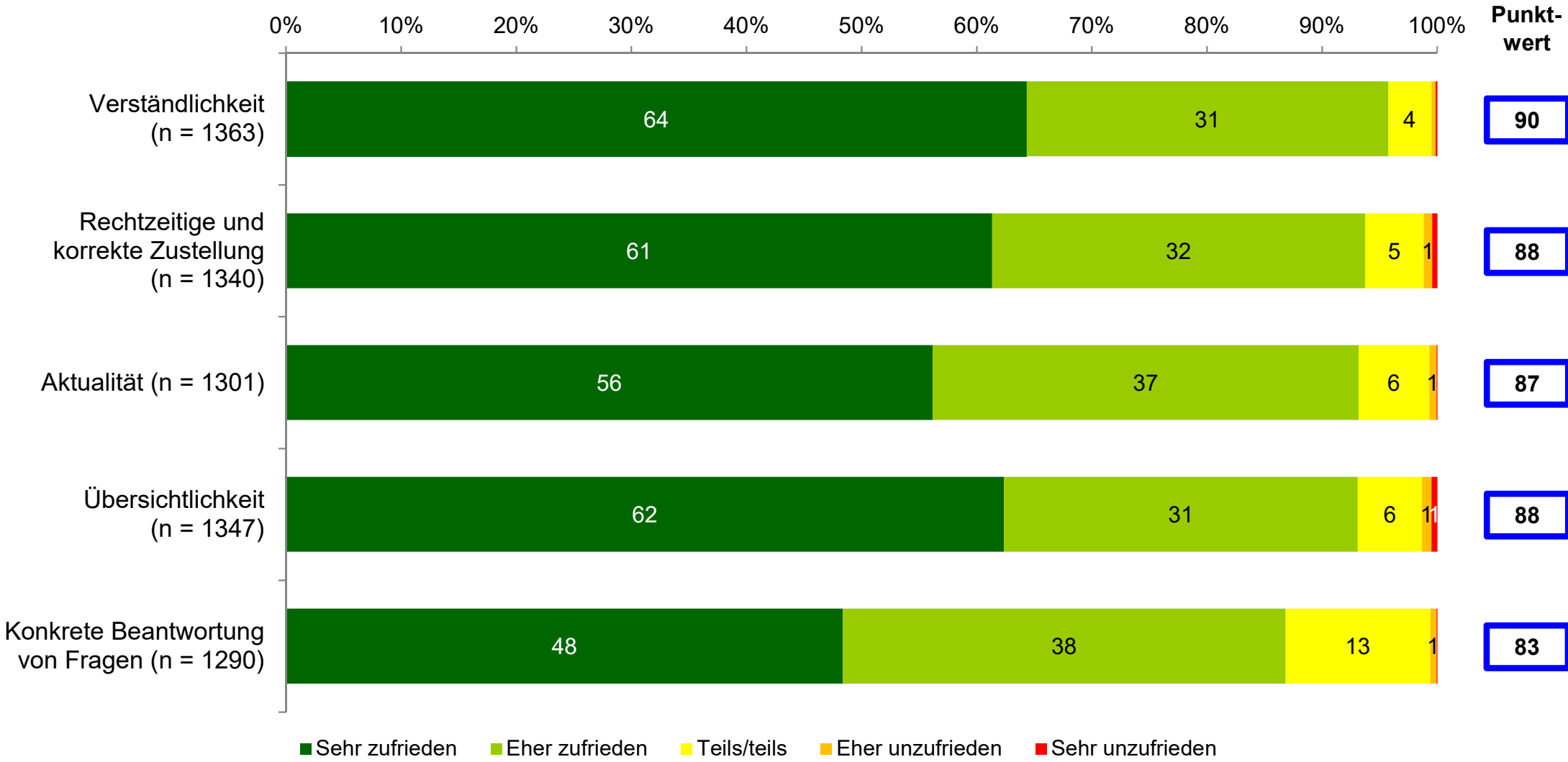


Frage 15: Jetzt geht es um Ihre Zufriedenheit mit dem Informationsangebot und dem Service des Abfallwirtschaftsbetriebs. Wie zufrieden sind Sie mit ...

Repräsentative Befragung

### 7. Informationsangebot: Umweltkalender im Detail


Der Umweltkalender wird in all seinen Aspekten von der großen Mehrheit mit „eher zufrieden“ oder mit „sehr zufrieden“ bewertet.






Frage 17: Falls Sie den Umweltkalender letzter Zeit genutzt haben: Wie zufrieden sind Sie bzgl. des Umweltkalenders mit ..




Repräsentative Befragung

## 8. Fazit




- Hohe Zufriedenheit mit der regelmäßigen Entsorgung im Holsystem
- Sperrmüllabfuhr: Anmeldung & Pünktlichkeit gelobt; Wartezeiten und Bandbreite angenommener Abfälle erfüllen nur in seltenen Fällen noch nicht Erwartungen.
- Wertstoffhöfe: zwar Lob für Mitarbeiter und Entsorgungsmöglichkeiten; aber Öffnungszeiten, Platzsituation etc. werden kritisiert
-  Trotz Getrenntsammlung in Wohnung oft falsche Entsorgung in Restmülltonne – und diese auch zugegeben
- Eine absolute (aber knappe) Mehrheit befürwortet eine Gebührenberechnung nach Tonnengröße und Anzahl der Leerungen – teilweise zeigt sich auch Besorgnis gegenüber Veränderungen
- Sehr gute Bewertung des Informationsangebots

## Kontakt

 Sebastian Bauer  
Geschäftsführer  
 L·Q·M Marktforschung GmbH  
Augustinergäßchen 6  
 55116 Mainz  
Tel.: 06131/97 212-16  
Fax: 06131/97 212-10  
E-Mail: Sebastian.Bauer@L-Q-M.de

 Lukas Fried  
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

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

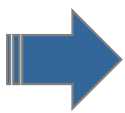
 Ute Kerber  
Senior Executive  
 L·Q·M Marktforschung GmbH  
Augustinergäßchen 6  
 55116 Mainz  
Tel.: 06131/97 212-11  
Fax: 06131/97 212-10  
E-Mail: Ute.Kerber@L-Q-M.de

# Anhang: Berechnung von Punktwerten

Die Ergebnisse der Zufriedenheitsskalen werden in Punktwerte von 0 bis 100 umgerechnet.

### Berechnung – Beispiel:

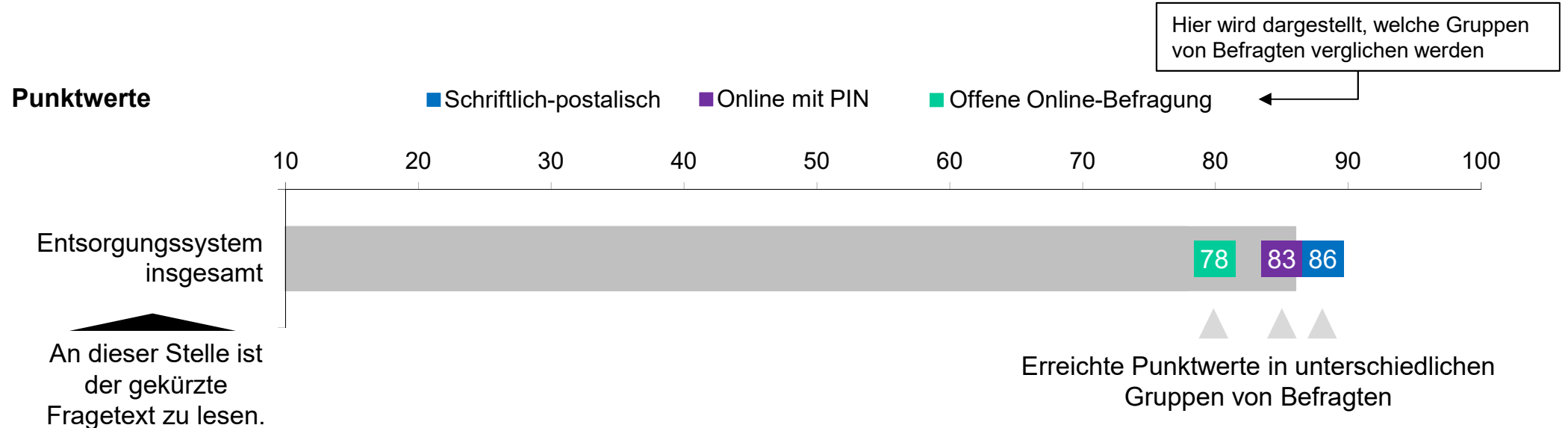
Die Skalentransformation der Antwortoptionen in Punktwerte erleichtert die Lesbarkeit und Interpretation der Stärken und Schwächen. Unzufriedenheit wird dabei auf Null gesetzt, höchste Zufriedenheit auf 100. Die Kategorie „weiß nicht“ fließt nicht in die Berechnung mit ein.



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: Statistik (I)

Fr. 20: Wie alt sind Sie?	Repr. N	Repr. %	Offen N	Offen %
Bis 25 Jahre	15	1%	11	1%
26-45 Jahre	236	17%	318	40%
46-60 Jahre	473	34%	285	36%
61-75 Jahre	489	35%	167	21%
76 Jahre und älter	189	13%	16	2%

Fr. 19: Geschlecht	Repr. N	Repr. %	Offen N	Offen %
Männlich	797	60%	426	53%
Weiblich	527	39%	368	46%
Divers	12	1%	6	1%

Fr. 24: Werden in Ihrem Haushalt Windeln verwendet?	Repr. N	Repr. %	Offen N	Offen %
Ja, für Kind(er)	102	7%	104	13%
Ja, für pflegebedürftige Person(en)	60	4%	18	2%
Nein, werden nicht verwendet	1258	89%	666	85%

## Anhang: Statistik (II)

Fr. 23: Wie viele Personen leben insgesamt in Ihrem Haushalt (einschließlich Ihnen)?	Repr. N	Repr. %	Offen N	Offen %
1	204	14%	87	11%
2	681	48%	302	39%
3	253	18%	171	22%
4	193	14%	151	19%
5	57	4%	42	5%
6 und mehr	37	3%	25	3%

Davon Kinder unter 18 Jahren:	Repr. N	Repr. %	Offen N	Offen %
Keine	334	23%	359	46%
1	142	10%	130	17%
2	126	9%	115	15%
3	27	2%	27	3%
4	5	0%	6	1%
5 und mehr	1	0%	3	0%
Keine Angabe	791	55%	142	18%

## Anhang: Statistik (III)

Fr. 21: Bewohnen Sie die in der Postadresse angegebene Wohnung als Mieter*in oder als Eigentümer*in?	Repr. N	Repr. %	Offen N	Offen %
Mieter*in	147	10%	116	14%
Eigentümer*in	1285	90%	685	86%

Fr. 25: Wie viele Haushalte leben an Ihrer Adresse?	Repr. N	Repr. %	Offen N	Offen %
Im Haus wohnt ein Haushalt.	1060	74%	595	75%
Im Haus wohnen zwei Haushalte.	260	18%	105	13%
Mehrfamilienhaus mit 3 bis 6 Wohnungen	93	6%	63	8%
Mehrfamilienhaus mit mehr als 6 Wohnungen	18	1%	32	4%