



**Zuverlässige Abfallentsorgung
und saubere Städte:
Nachhaltigkeit erzeugen durch
den aktiven Einbezug der lokalen
Bevölkerung**

Hamburg, 17. November 2010



LINDAUER
QUALITÄTS- & MARKTFORSCHUNG



Einführung: Abfallentsorgung und Stadtreinigung – eine leichte Übung?

Für Bürger und Gewerbetreibende scheint es selbstverständlich,...

- dass die Straßen gereinigt werden.
- dass die öffentlichen Grünanlagen sauber und sicher sind.
- dass ihr Abfall abgeholt und entsorgt wird.

Selbstverständlich...

- sollte es nicht viel kosten.
- sollten öffentliche Straßen, Plätze, Grünanlagen und Wohngebiete sauber und sicher sein,
- soll die Abholung und Entsorgung des Abfalls zuverlässig und umweltfreundlich erfolgen.

Die Verantwortung scheint dabei in den Händen anonymer öffentlicher Einrichtungen zu liegen, als zuständig werden Gemeinde, Stadt, Kreis oder das Land oder öffentliche Betriebe wahrgenommen.



Einleitung: Doch nicht so einfach: Anforderungen und Aufgaben

- Die kommunale Abfallentsorgung und Stadtreinigung wird heute von einer Vielzahl von Aufgaben und Anforderungen bestimmt. Die Rahmenbedingungen für kommunale Stadtreinigungs- und Entsorgungsunternehmen werden zunehmend anspruchsvoller.
- Abfallentsorgung und –verwertung unterliegen strengen gesetzlichen und ökologischen Bestimmungen.
- Es geht nicht nur darum, Straßen und Plätze in Ordnung zu halten. Die Stadtreinigung trägt maßgeblich zum Image einer Kommune bzw. Stadt bei.
- Darüber hinaus müssen die Dienstleistungen im Bereich Abfallentsorgung und Stadtreinigung kundenorientiert erfolgen – Kundenservice wird von Bürgern und Gewerbe erwartet. Das betrifft die Telefon-Hotlines, das Verhalten der Mitarbeiter, den Umgang mit Beschwerden und viele andere Aspekte des Kundenkontakts.
- Wirtschaftlichkeit hat höchste Priorität. Eine Erhöhung der Preise und Gebühren erfährt in der Regel keine Akzeptanz. Dementsprechend ist der wirtschaftliche Handlungsspielraum begrenzt.
- Die Auftragsvergabe über komplexe Ausschreibungsverfahren ist ein zusätzlicher Einflussfaktor für Umfang, Ausführung und Qualität der erbrachten Leistungen.



Ein Weg aus dem Dilemma: Einbezug der Bürger

- Der öffentliche Raum wird von zunehmend unterschiedlichen sozialen Gruppen genutzt. Verhaltensweisen befinden sich im Wandel, so z.B. die Mobilität, die Veranstaltungskultur und die spontane Freizeitgestaltung.
 - Die Stadtreinigung und Abfallentsorgung haben einen Wert und tragen zum „Citizen Value“ und zur Lebensqualität aller Einwohner einer Kommune bei.
 - Um das Dilemma aus steigenden Erwartungen und begrenzten Mitteln zu lösen, gilt es, die Menschen, die von einer sauberen und angenehmen Lebensumgebung profitieren, zur aktiven Unterstützung zu motivieren.
 - Einige vielversprechende Beispiele von Gemeinden, die ihre Einwohner erfolgreich mit einbinden, gibt es bereits. Mittlerweile finden in fast jeder Stadt Aktionen zur Stadtsauberkeit statt, die häufig auch Schulen und Kindergärten einbeziehen. Allerdings bleibt es oft bei Aktionstagen, sodass eine nachhaltige Bürgereinbindung auch weiterhin fehlt.
-
- Wie kann also eine nachhaltige, dauerhafte Einbindung der Bürger erreicht werden?
 - Besteht Potenzial für eine Beteiligung der Bürger?
 - Was bevorzugen die Bürger: Gebühren zahlen oder Mithelfen für ihre persönliche Wohn- und Lebensqualität?



Potenziale in Bürgerbeteiligung an Stadtsauberkeit und Abfallentsorgung

- Um das Potenzial für eine aktive Bürgerbeteiligung zu messen, haben wir eine kurze Telefonbefragung in drei völlig unterschiedlichen Städten durchgeführt, die alle ihre Bürger in der einen oder anderen Weise zur Mitarbeit motivieren wollen.
- Großstadt: Hamburg
- Mittelgroße Stadt in industriegeprägter Umgebung: Offenbach
- Kleinstadt in ländlicher Umgebung: Fürstenfeldbruck

- In jeder dieser Städte sind Stadtreinigung und Entsorgung strukturell unterschiedlich organisiert. In Fürstenfeldbruck gibt es ein gut funktionierendes Bring-System, die Bürger bringen ihre Wertstoffe aktiv auf die Wertstoffhöfe und tragen auf diese Weise zu den niedrigsten Müllgebühren in Deutschland bei.
- Hamburg und Offenbach aktivieren ihre Bürger beim Thema Stadtbild. In Hamburg gibt es HID, BID und NID – Housing improvement districts, Business improvement districts und Neighbourhood improvement districts. In Offenbach läuft bereits seit vielen Jahren die Initiative „Besser leben in Offenbach“, die nicht nur Stadtbild und Sauberkeit, sondern die Lebensqualität in Offenbach durch Bürgerengagement verbessern wollen.



Drei unterschiedliche Orte – Können die Bürger zur aktiven Mitgestaltung in ihrer Gemeinde motiviert werden?

Hamburg: 1,7 Mio. Einwohner

- Verantwortlicher Betrieb (öffentlich): Stadtreinigung Hamburg (SRH)
- Die Abfallentsorgung und vor allem die Stadtreinigung sind eine große Herausforderung.
- Die öffentlichen Mittel sind begrenzt.
- Initiativen zur Einbindung und Motivation des örtlichen Gewerbes und der Bürger wurden bereits entwickelt (HID, NID, BID) und beinhalten auch finanzielle Beteiligung.

Offenbach: 120.000 Einwohner

- Verantwortlicher Betriebszusammenschluss (teilprivatisiert): Entsorgungsbetrieb der Stadt Offenbach (ESO)
- Hoher Anteil an Einwohnern mit Migrationshintergrund.
- Initiative zur Steigerung der Lebensqualität in Offenbach (“Besser leben in Offenbach”).

Fürstentfeldbruck: 35.000 Einwohner

- Verantwortlich: Kreisverwaltung
- Ländliche Umgebung trotz der Nähe zu München.
- Das Abfallentsorgungskonzept sieht vor, dass die Bürger recyclingbare Abfälle und Verpackungen selbst zu Wertstoff-/ Recyclinghöfen bringen.
- Dadurch sind die Gebühren für die Abfallentsorgung niedrig.



Methode: Kurze telefonische Befragung

In jeder Stadt wurde eine Zufallsstrichprobe von Einwohnern befragt:

- n = 100 in Hamburg
- n = 101 in Offenbach
- n = 100 in Fürstenfeldbruck

5-minütiges Telefoninterview

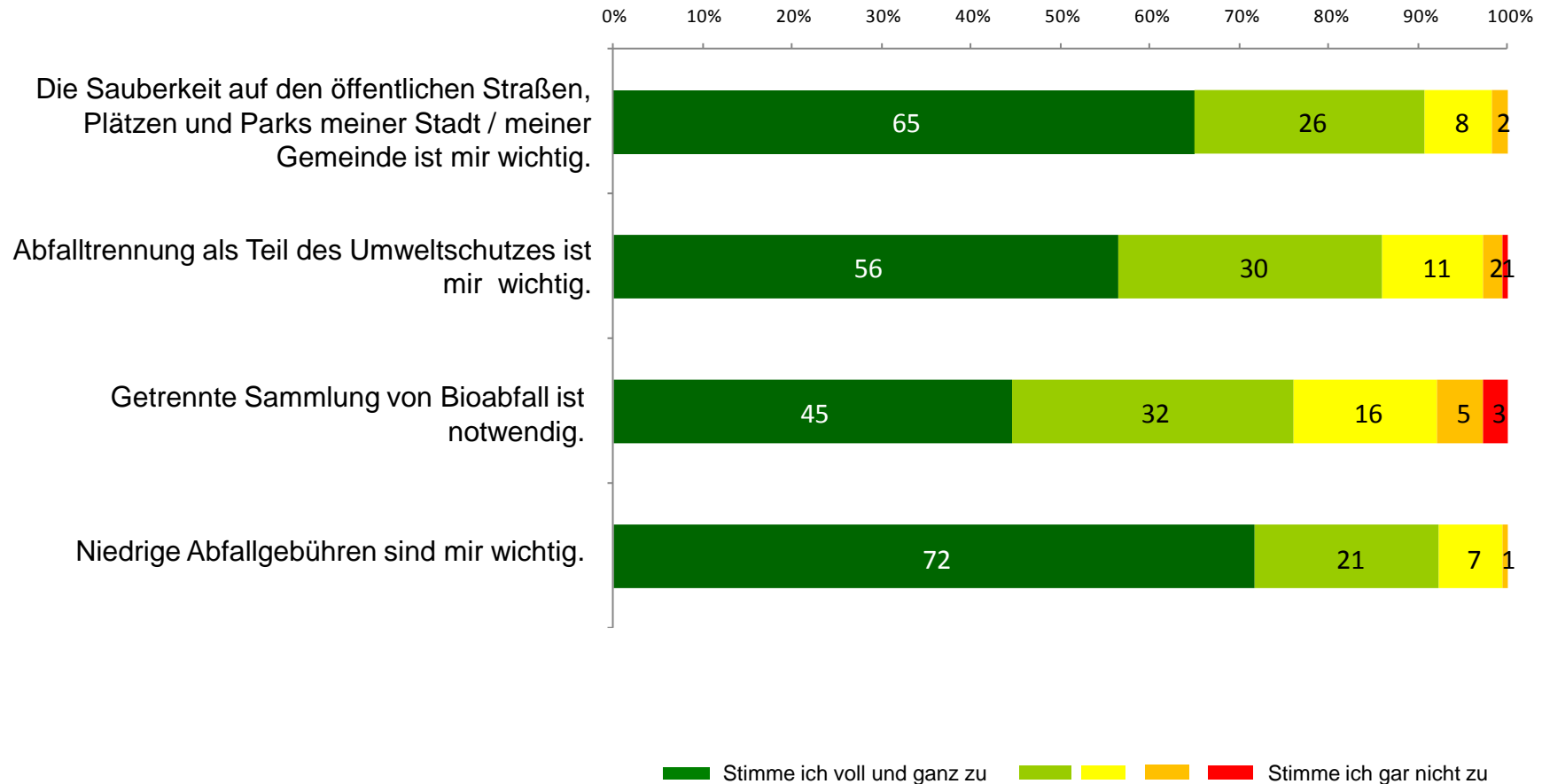
- 15 Fragen plus Fragen zur Demographie

Inhalt der Befragung:

- Persönliche Einstellung zu Umweltschutz und Abfalltrennung
- Zufriedenheit mit der Abfallentsorgung allgemein und differenziert nach Abfallart
- Bereitschaft zur Zahlung höherer Gebühren für ein gesteigertes Leistungsniveau der öffentlichen Abfallentsorgung
- Zufriedenheit mit der Sauberkeit in Stadt und Umgebung
- Bereitschaft zur Beteiligung und Mitwirkung an einer sauberen Umgebung
- Bekanntheit von örtlichen Aktionen und Initiativen für eine saubere Stadt
- Bereitschaft zum ehrenamtlichen Engagement

Grundeinstellungen - Insgesamt

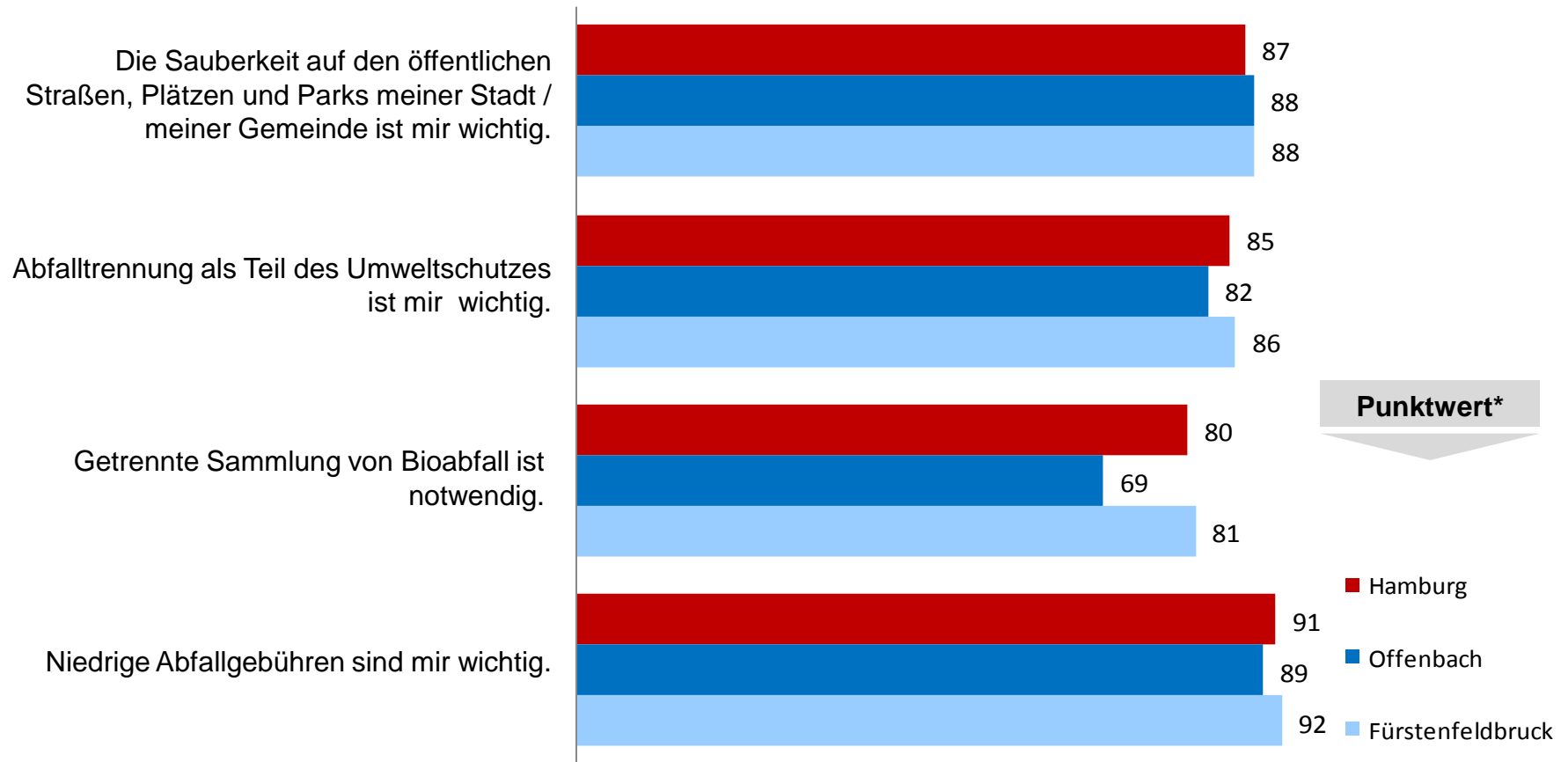
Niedrige Gebühren sind für viele der Befragten wichtig, gefolgt von der Sauberkeit auf öffentlichen Straßen, Plätzen und Grünanlagen in ihrer Stadt.



Frage 2: Inwieweit stimmen Sie folgenden Aussagen zu? Basis: n= 301

Grundeinstellungen - Ortsspezifisch

Obwohl die Abfallsammlung völlig unterschiedlich organisiert ist, unterscheiden sich die Bürger der drei Städte kaum. Lediglich die Trennung von Bioabfall findet in Offenbach weniger Zustimmung.

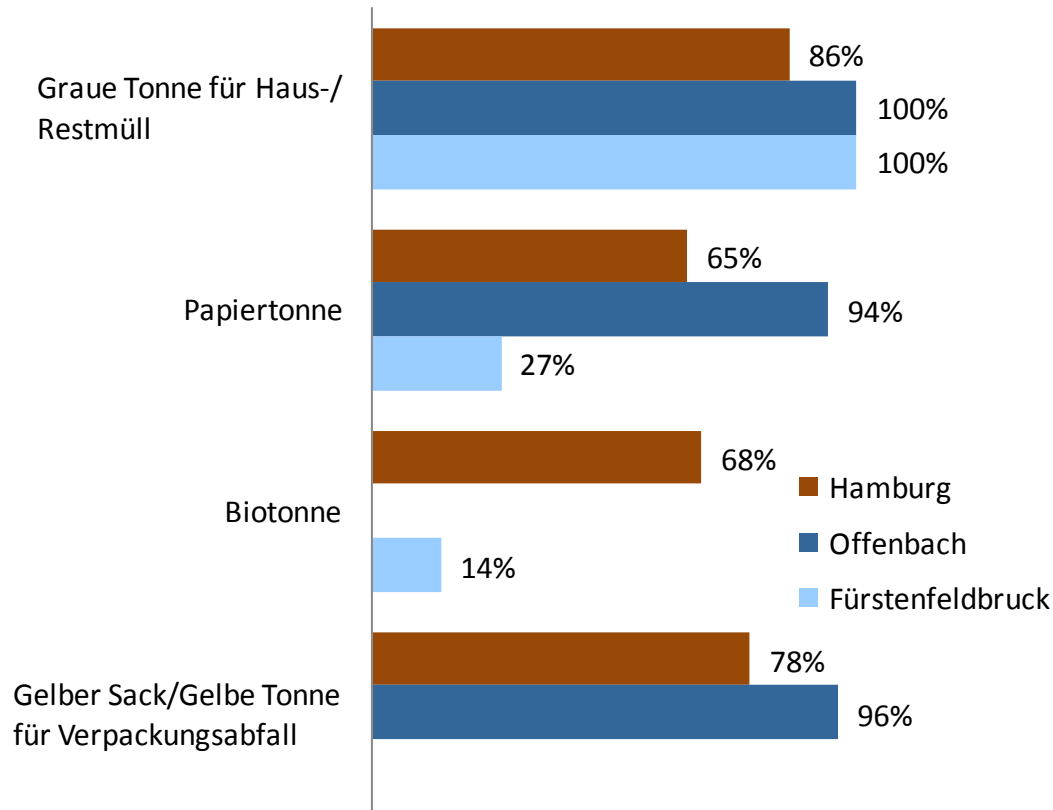


Frage 2 Inwieweit stimmen Sie folgenden Aussagen zu?
 *Durchschnittswert auf einer Skala von 0 bis 100 (100 = Stimme voll und ganz zu)

Basis: n= 301

Übersicht der Abfallsammlung: Lokale Unterschiede

Während Hamburg alle Behälterarten anbietet, gibt es in Offenbach keinen Behälter für organische Abfälle; Fürstentfeldbruck hat keinen Gelben Sack.



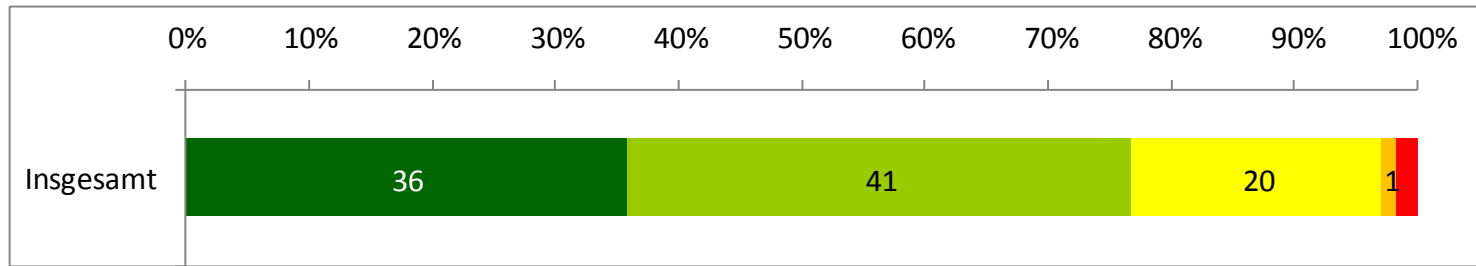
	Hamburg	Offenbach	Fürstentfeldbruck
Graue Tonne	Ja / Optional Säcke verfügbar	Ja	Ja
Papiertonne	Ja, flächendeckende Auslieferung erfolgt	Ja	Optional, Auslieferung hat begonnen
Biotonne	Ja, Auslieferung hat begonnen	Nein	Nein, aber spezielle Säcke sind käuflich erwerblich
Gelbe Tonne/Gelber Sack	Tonnen oder Säcke verfügbar	Ja	Nein

Frage 7: Welche der folgenden Abfalltonnen stehen Ihrem Haushalt zur Verfügung?

Basis: n= 299

Zufriedenheit mit der Abfallentsorgung allgemein

Offenbachs Bürger sind am zufriedensten mit der Organisation der Abfallentsorgung in ihrer Stadt – Jeder Haushalt verfügt über alle Behälterarten.



Frage 3: Wie zufrieden sind Sie mit der Entsorgung und Müllabfuhr in Ihrer Stadt ganz generell?

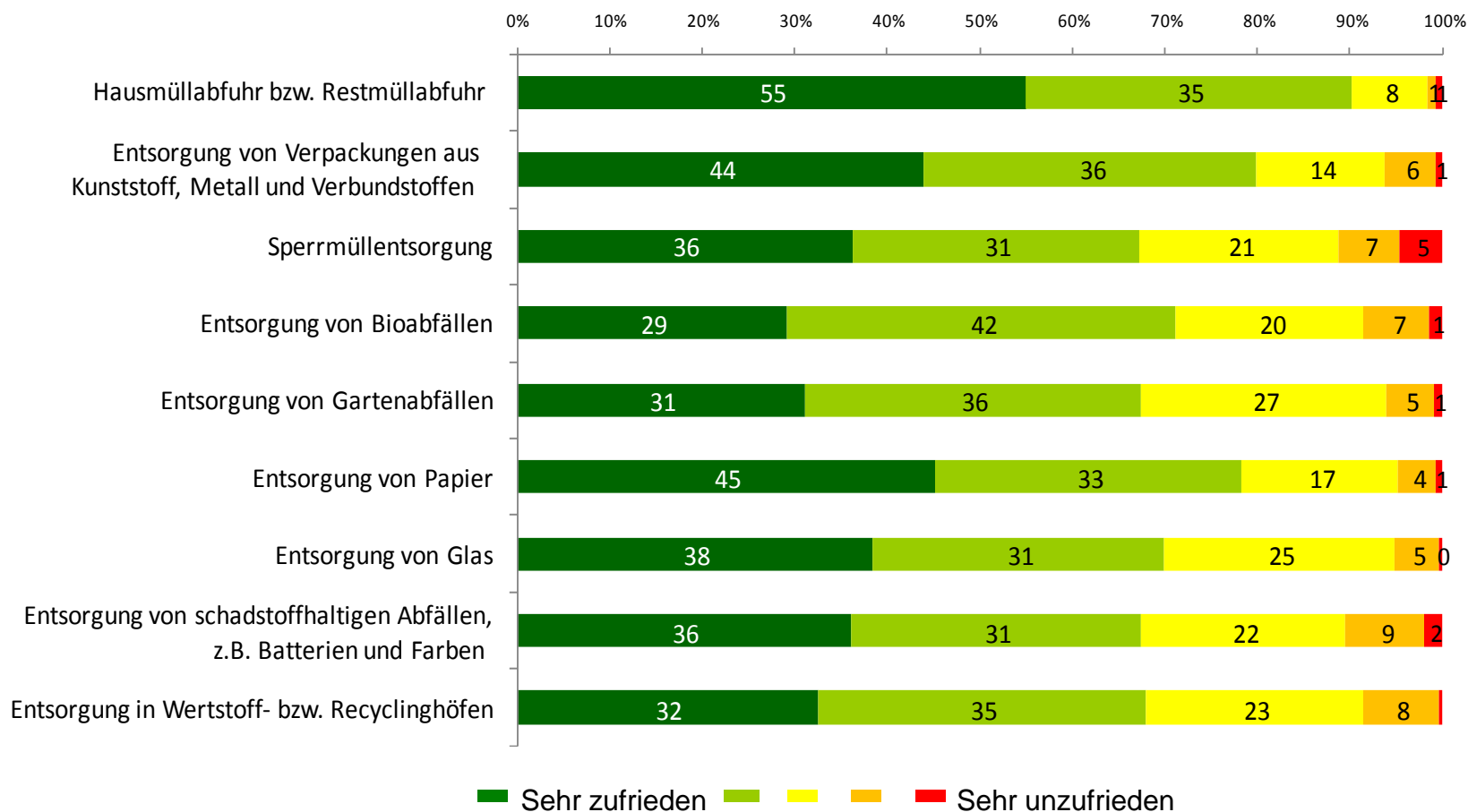
“1” bedeutet “sehr zufrieden” und “5” bedeutet “sehr unzufrieden”.

*Durchschnittswert auf einer Skala von 0 bis 100 (100 = voll und ganz zufrieden)

Basis: n= 301

Zufriedenheit mit der Abfallentsorgung im Detail – Insgesamt

Die Entsorgung von Hausmüll verläuft überall problemlos. Bei anderen Abfallarten haben die Befragten höhere Erwartungen.

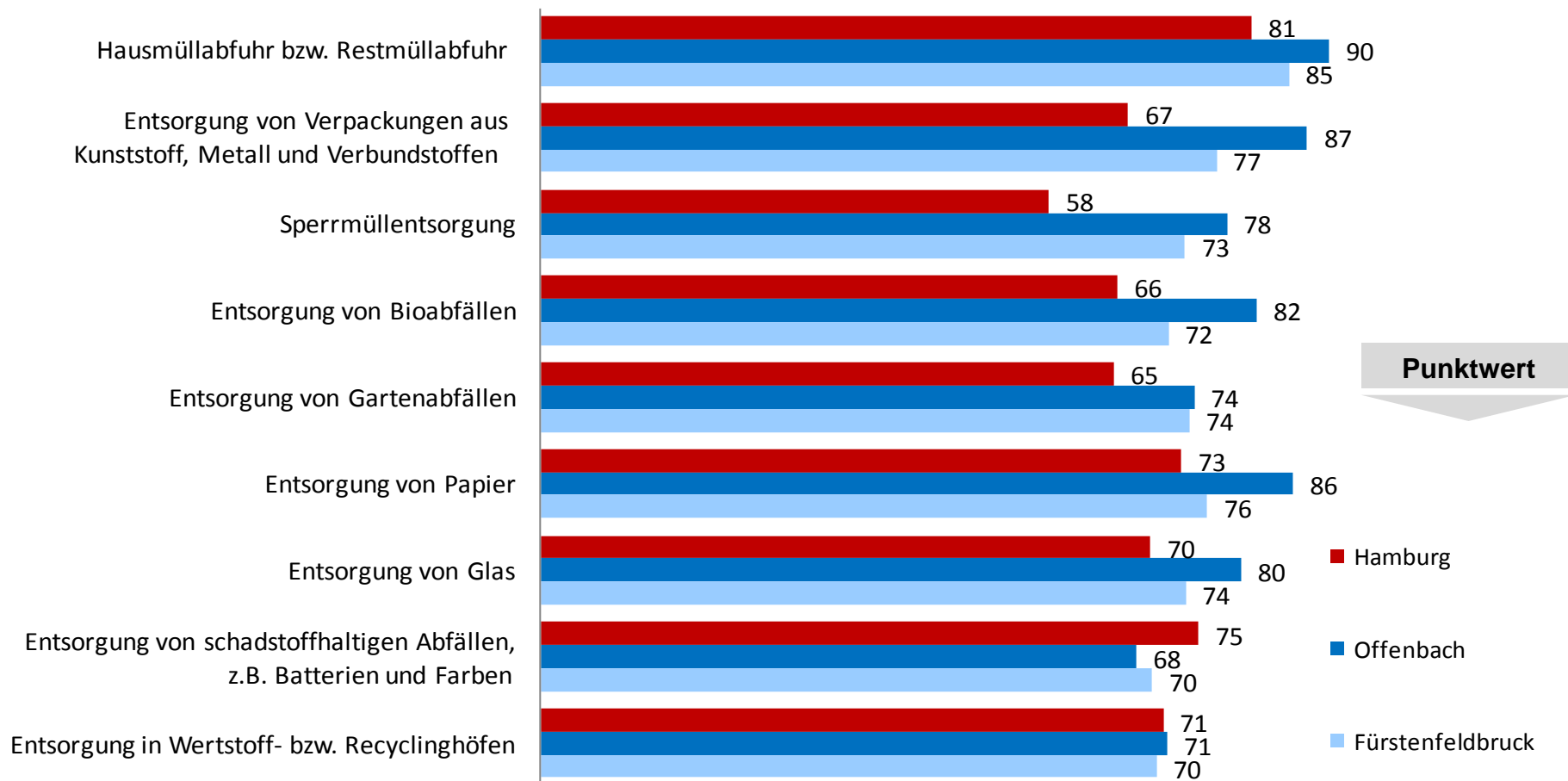


Frage 6: Wie zufrieden sind Sie mit...?

Basis: n=199 bis 295

Zufriedenheit mit der Abfallentsorgung im Detail – Ortsspezifisch

Im Vergleich zu Offenbach und Fürstenfeldbruck sind die Befragten in Hamburg kritischer.

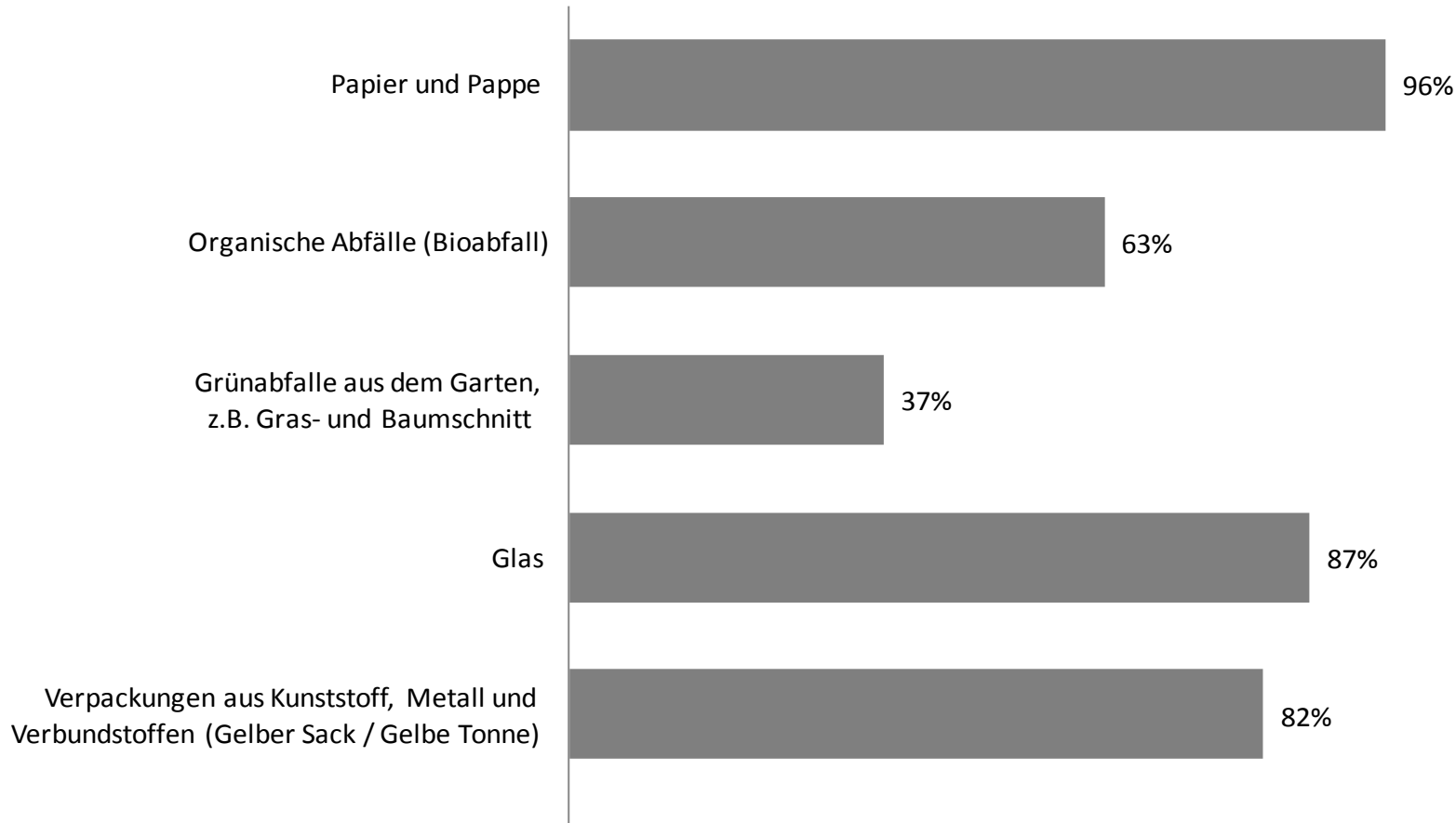


Frage 6: Wie zufrieden sind Sie mit...?

Basis: n=199 bis 295

Abfallsammlung und -trennung im Haushalt in % – Insgesamt

Papier wird in fast jedem Haushalt getrennt gesammelt. Dahingegen scheint die Akzeptanz für die Trennung von biologischem Abfall deutlich weniger verbreitet.

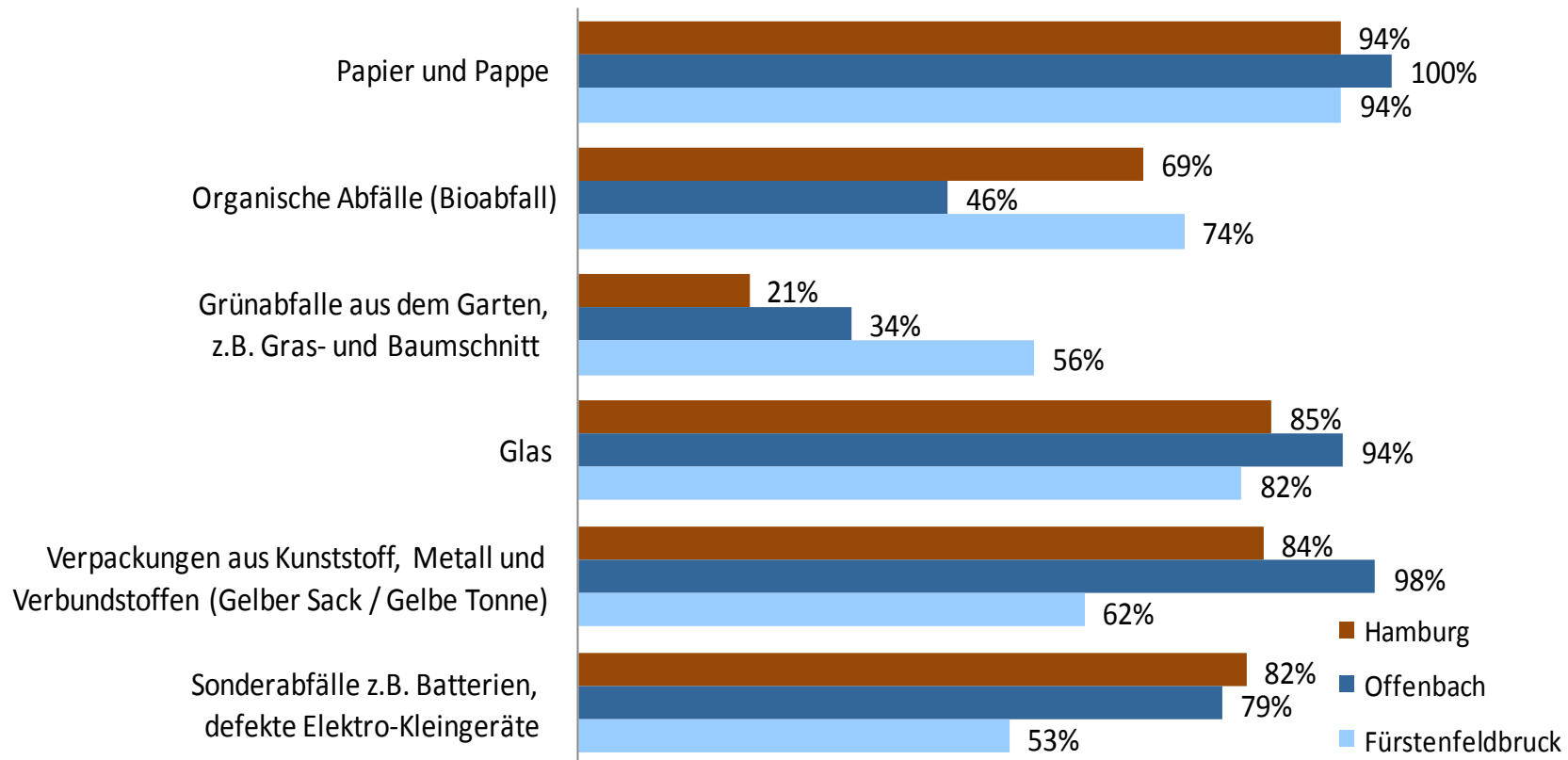


Frage 8: Welche der folgenden Abfallarten werden in Ihrem Haushalt getrennt gesammelt und auch getrennt entsorgt?

Basis: n= 294

Abfallsammlung und Trennung im Haushalt in % – Ortsspezifisch

Obwohl Wertstoffe und Verpackungen in Fürstenfeldbruck nicht am Haus abgeholt werden, wird diese Abfallart in vielen Haushalten getrennt gesammelt.



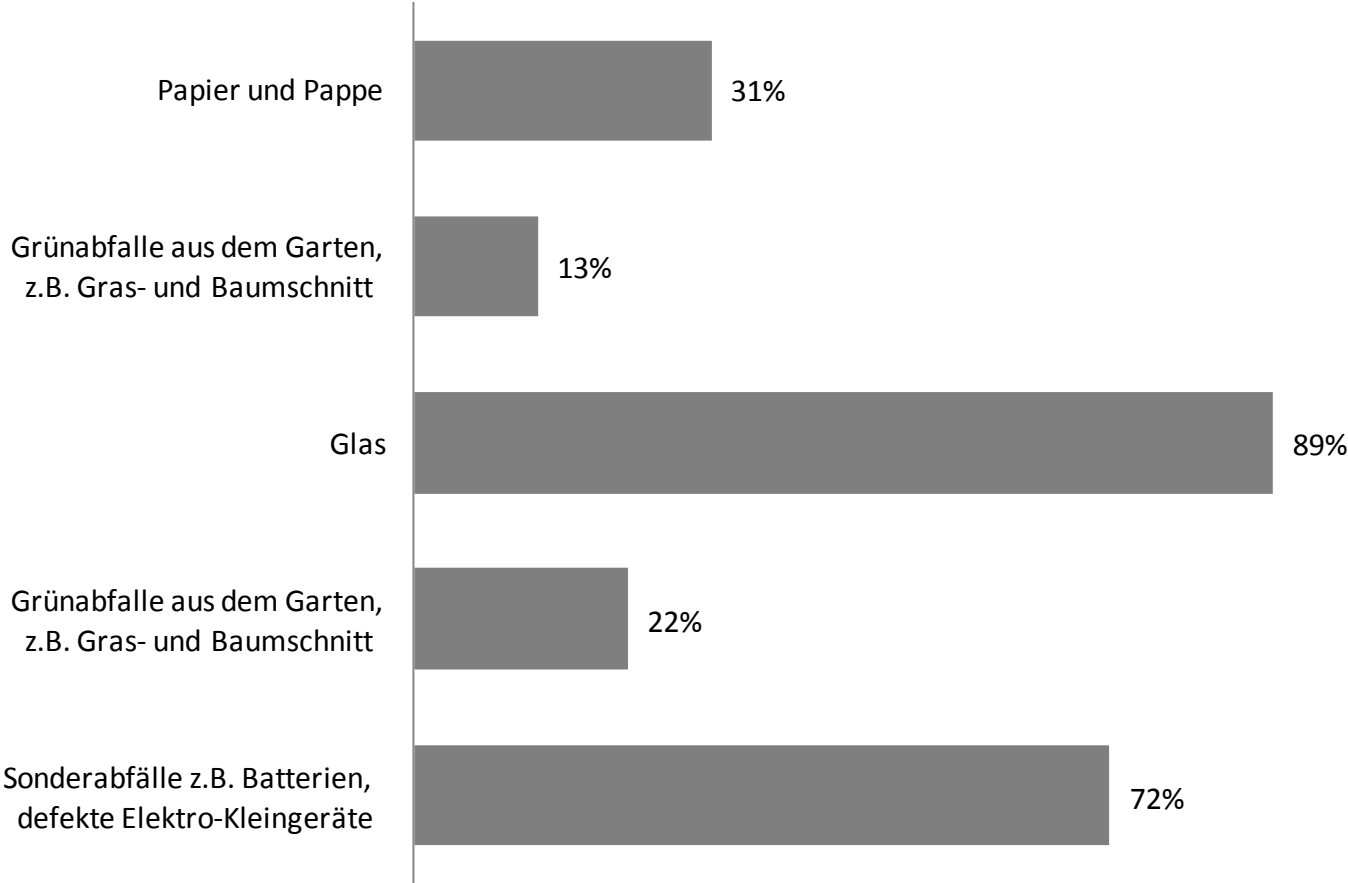
Frage 8: Welche der folgenden Abfallarten werden in Ihrem Haushalt getrennt gesammelt und entsorgt?

Basis: n= 294



Abfallentsorgung auf Sammelstellen in % - Insgesamt

Glas bringen die meisten Bürger zu Sammelstellen.



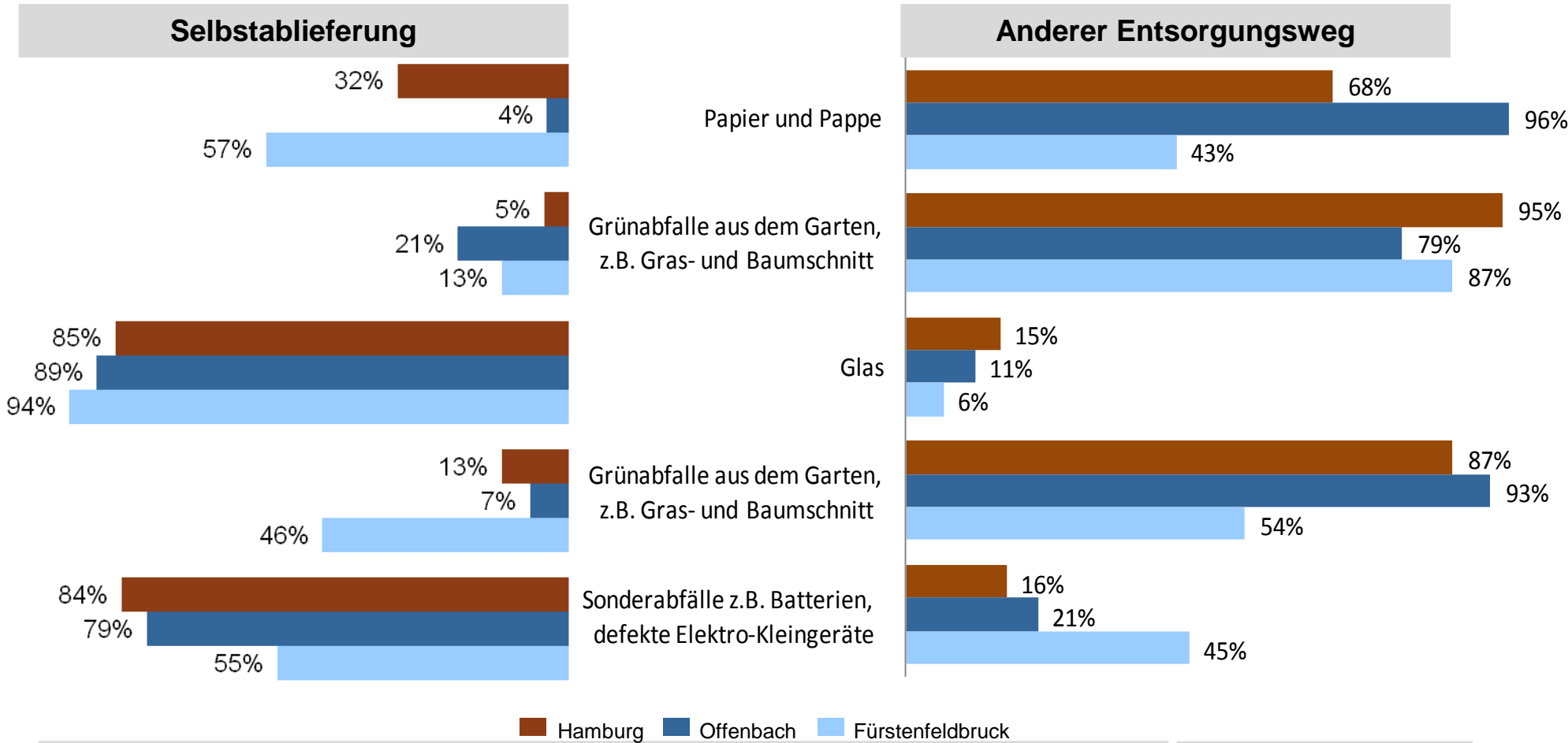
Frage 9: Welche Abfallarten bringen Sie weg, also zum Container, Sammelstelle, Wertstoffhof, Recyclinghof?

Basis: n= 278



Abfallentsorgung auf Sammelstellen in % – Ortsspezifisch

In Fürstenfeldbruck werden mehr Abfallarten selbständig zu Sammelstellen oder Wertstoffhöfen gebracht – eine Ausnahme bilden die Sonderabfälle.

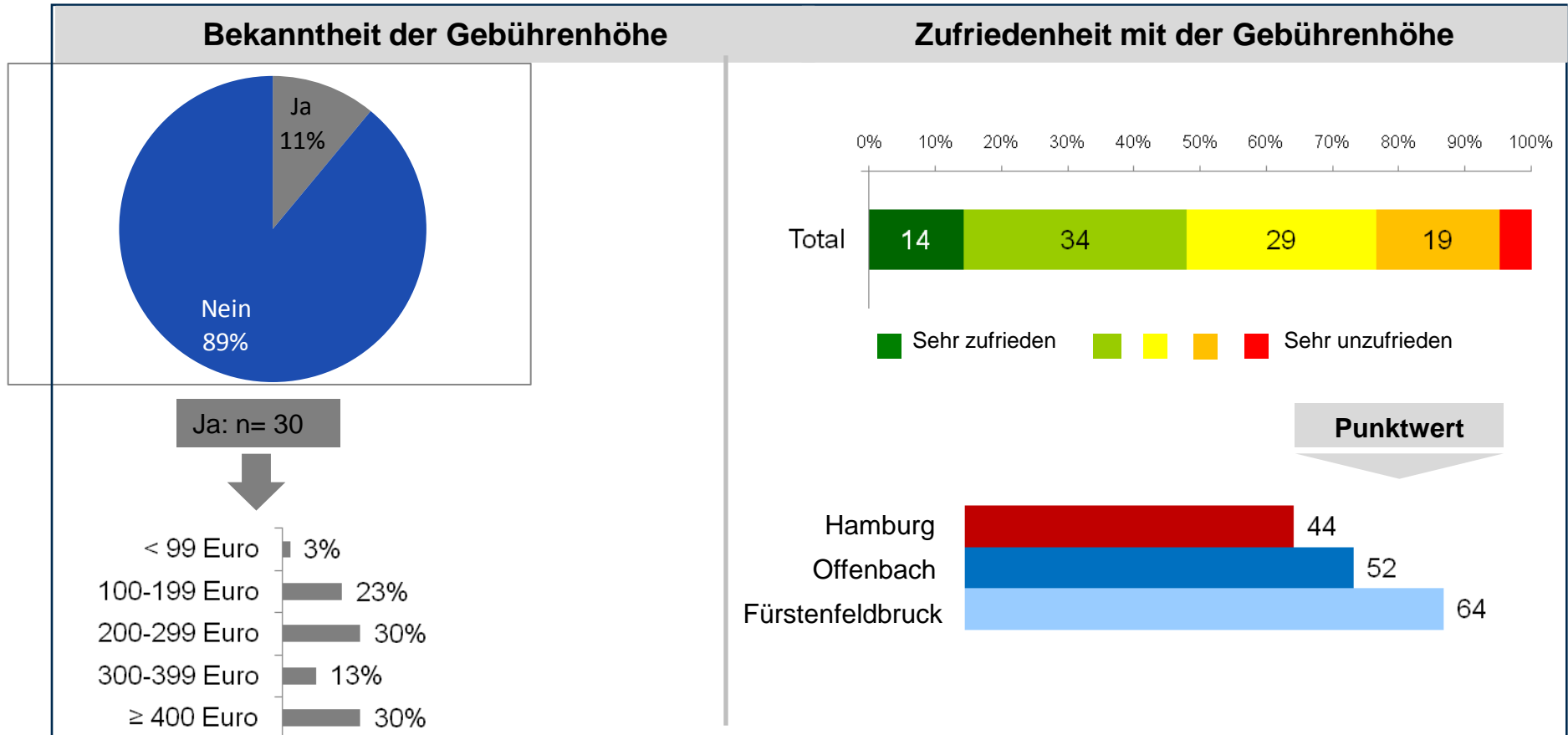


Frage 9: Welche Abfallarten bringen Sie weg, also zum Container, Sammelstelle, Wertstoffhof, Recyclinghof?

Basis: n= 280

Bekanntheit der Höhe der jährlichen Gebühr für die Abfallentsorgung

Über die Gebühren weiß kaum jemand wirklich Bescheid – trotzdem ist fast jeder mit der Höhe unzufrieden. Die Bürger in Fürstentfeldbruck schätzen ihre vergleichsweise niedrigen Müllgebühren.



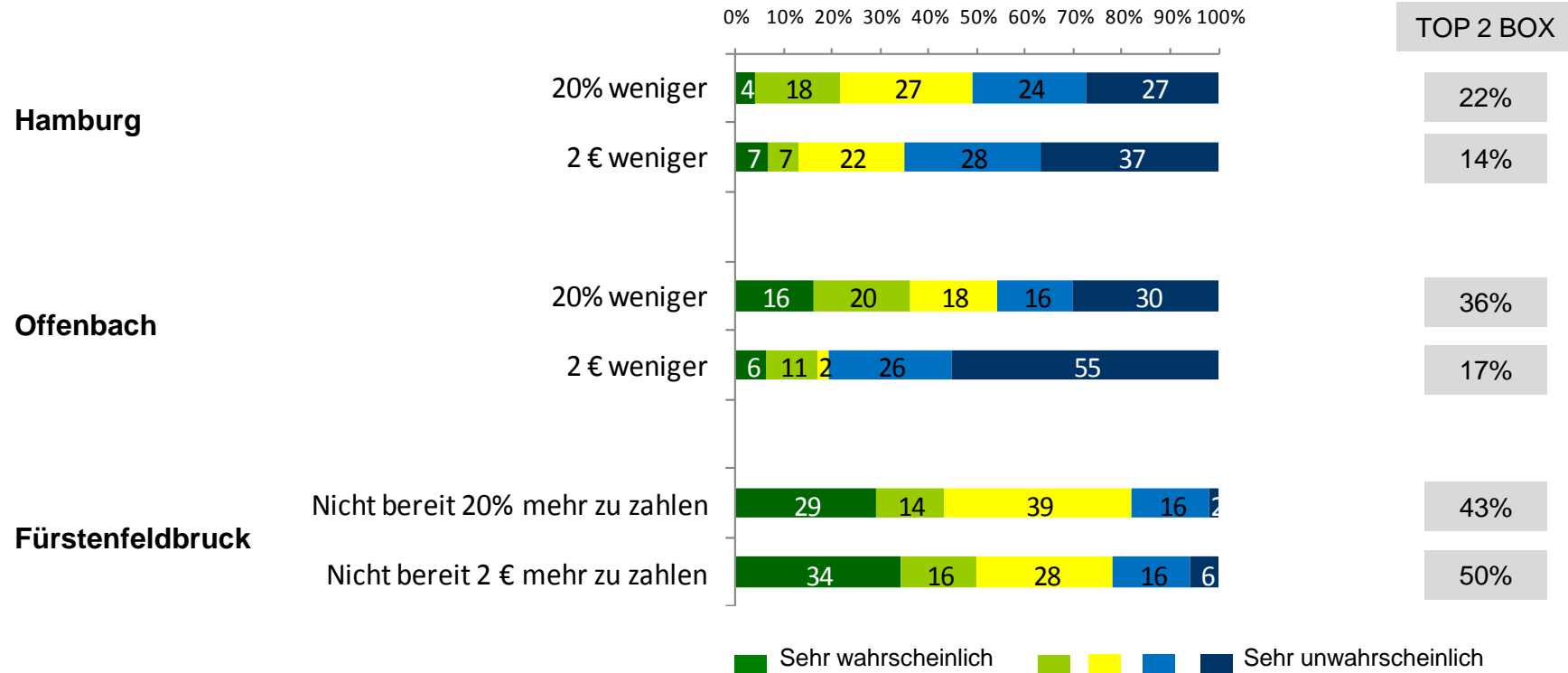
Frage 10: Wissen Sie, wie viel Sie im Jahr für Müllabfuhr und Entsorgung bezahlen? Wenn ja, wie viel?

Frage 6: Wie zufrieden sind Sie mit der Entsorgung, insbesondere mit den Gebühren ?

Basis: n= 301

Potential für Bürgerengagement - Ortsspezifisch

Circa jeder Fünfte bis Zehnte gibt an, für niedrigere Müllgebühren Wertstoffe auch selbst wezubringen.



Frage 11: Würden Sie die getrennt gesammelten Wertstoffe, z.B. Papier und Verpackungen, selbst zum Wertstoffhof bringen, wenn Sie dadurch 20%/ 2 € der Müllgebühren sparen könnten?

Frage 11 : Würden Sie für ein bequemes System 20% / um 2 € höhere Müllgebühren bezahlen, wenn die Müllabfuhr die getrennt gesammelten Wertstoffe, z.B. Papier und Verpackungen, auch abholen würden und Sie sich den Weg zum Wertstoffhof sparen könnten?

Basis:
 Hamburg n= 46 bis 51
 Offenbach n= 47 bis 50
 Fürstenfeldbruck n= 49 bis 50



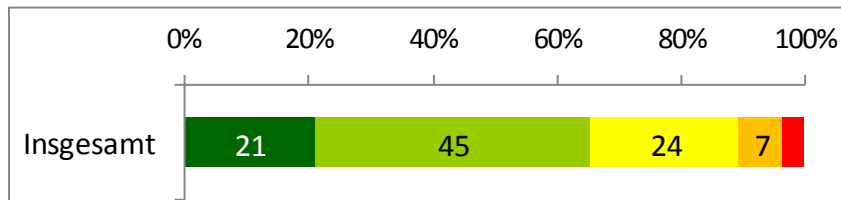
Saubere Städte: Standortvorteile

- Die Leistungen der erfolgreichen Abfallwirtschaft und noch mehr einer effektiven Stadtreinigung sind sichtbar – in einer saubereren Umgebung. Saubere Städte bieten einen klaren Standortvorteil: Saubere Straßen, Plätze und Grünanlagen tragen zu einem positiven Stadt-Image bei.
- Eine saubere Wohnumgebung erhöht die Lebens- und Wohnqualität.
- Meistens sind die Kommunen für die Reinigung der Haupt- und Schnellstraßen zuständig, während für Gehwege und Seitenstraßen die jeweiligen Anwohner verantwortlich sind.
- In Hamburg können die Bürger für eine zusätzliche Gebühr ihre Reinigungsaufgaben im Sinne der Anwohnerpflicht auf die Stadtreinigung übertragen.
- Offenbach setzt schon seit einigen Jahren auf ein Programm, das die Bürger zum Engagement für ihre Wohngegend und damit für ein „besseres“ Offenbach motivieren soll.
- Die Stadt Hamburg hat Stadtteil-Initiativen entwickelt und mit ihrer Realisation begonnen. Ziel ist es, das Gewerbe und die Bewohner – auch finanziell – einzubinden, um die Umgebung und die Struktur ihrer Umgebung zu verbessern.

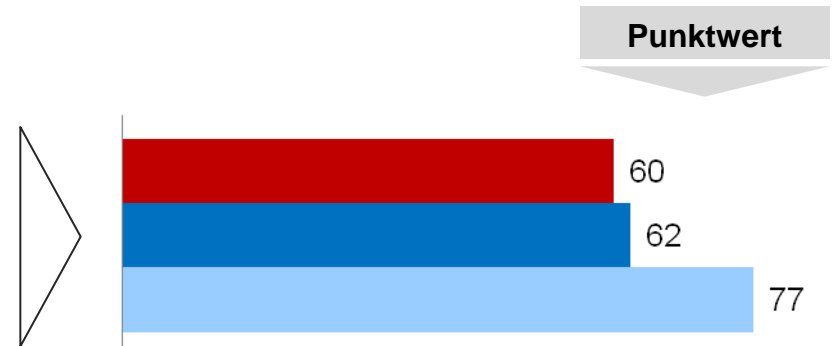
Zufriedenheit: Stadtsauberkeit

Die Einwohner von Fürstenfeldbruck sind eher zufrieden mit der Sauberkeit in ihrer Stadt, in Hamburg und Offenbach ist dies nicht der Fall.

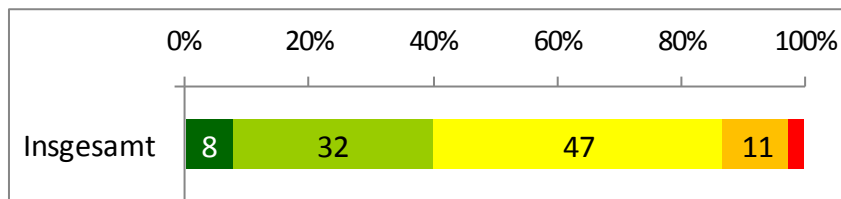
Zufriedenheit mit der Stadtsauberkeit



■ Sehr zufrieden ■ Zufrieden ■ Unzufrieden ■ Sehr unzufrieden



Entwicklung der Sauberkeit in den letzten 5 Jahren



■ Deutlich sauberer ■ Zunehmend sauberer ■ Unverändert ■ Zunehmend schmutziger ■ Deutlich schmutziger



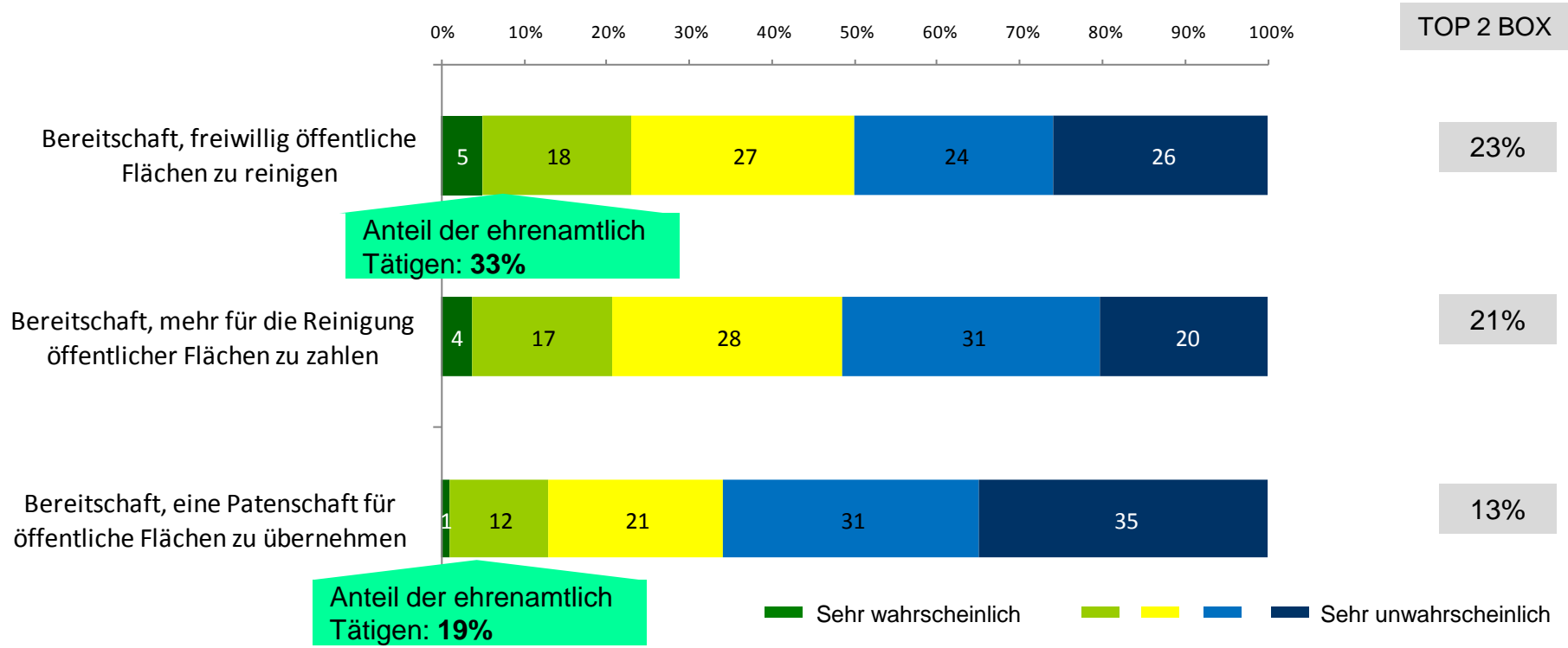
■ Hamburg ■ Offenbach ■ Fürstenfeldbruck

Frage 4: Bestimmt haben Sie einen Eindruck von der Sauberkeit in Ihrer Stadt. Wie zufrieden sind Sie denn mit der Sauberkeit insgesamt?
 Frage 5: Was finden Sie, wie hat sich die Sauberkeit in Ihrer Stadt in den letzten 3-5 Jahren entwickelt?

Basis: n= 301

Potential für Bürgerengagement - Insgesamt

Die freiwillige Reinigung öffentlicher Flächen zeigt das höchste Potential für eine erfolgreiche Beteiligung der Bürger an der Sauberkeit ihrer Stadt; Patenschaften werden von den wenigsten in Erwägung gezogen.



Frage 13: Wären Sie bereit, selbst in Ihrer Wohnumgebung mehr zu reinigen, also mehr, als Sie derzeit übernehmen müssen, z.B. auch öffentliche Flächen (Straße, Plätze, Parks)?

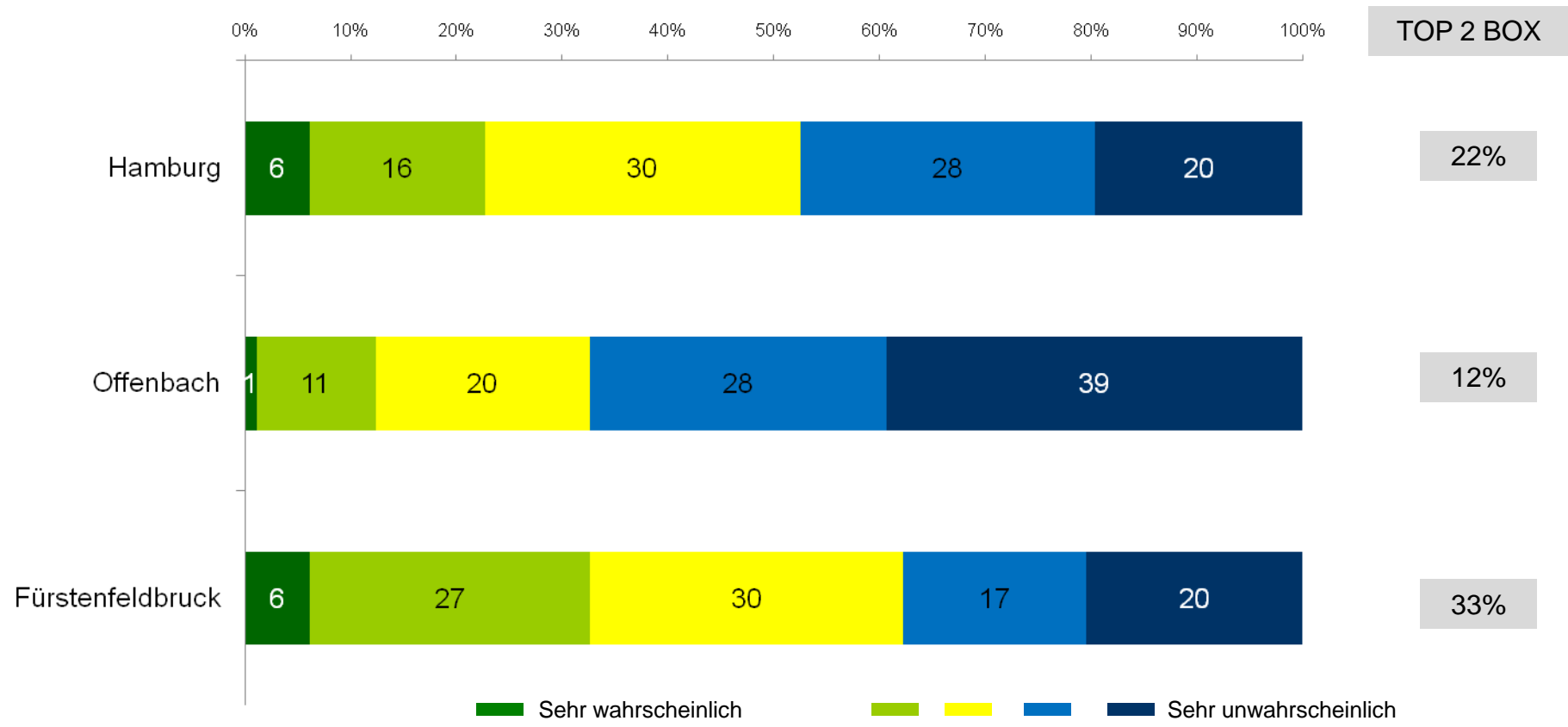
Frage 12: Wenn Sie jetzt an den Gesamteindruck der Sauberkeit in Ihrem Wohngebiet denken, wären Sie bereit, einen zusätzlichen finanziellen Beitrag zu leisten, damit die öffentlichen Flächen (Straße, Plätze, Parks) dort sauberer werden?

Frage 14: Wären Sie bereit, eine Patenschaft für bestimmte öffentliche Flächen in Ihrer Wohnumgebung zu übernehmen (z.B. Spielplätze, Grünflächen, Parks)?

Basis: n= 301

Potential für Bürgerengagement – Reinigung der Wohnumgebung

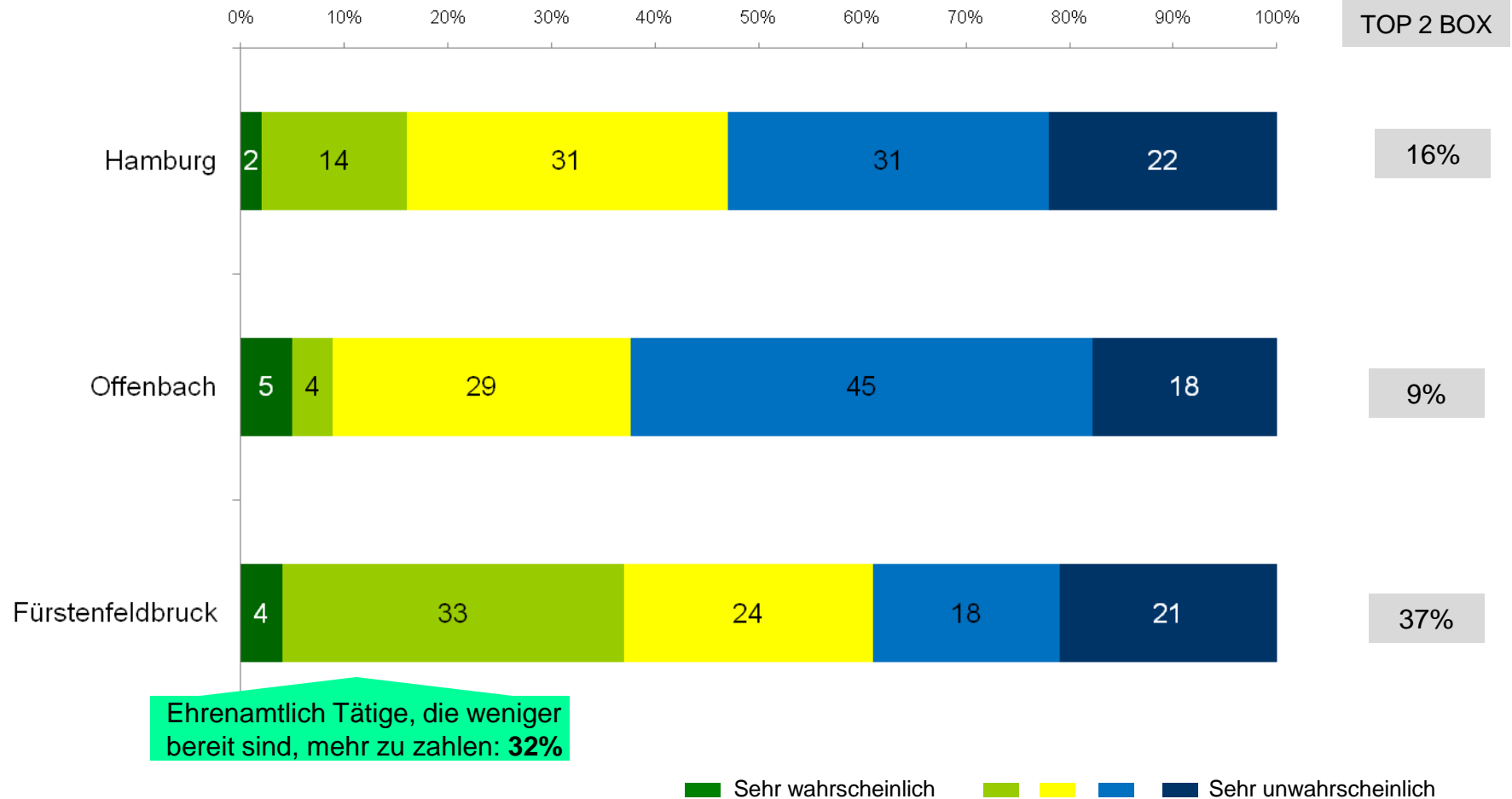
Potential für die Einbindung der Bürger ist vorhanden. Die Bereitschaft ist im ländlich geprägten Fürstentfeldbruck am höchsten, in Offenbach am geringsten.



Frage 13: Wären Sie bereit, selbst in Ihrer Wohnumgebung mehr zu reinigen, also mehr, als Sie derzeit übernehmen müssen, z.B. auch öffentliche Flächen (Straße, Plätze, Parks)? Basis: n= 284

Potential für Bürgerengagement – Finanzieller Beitrag

Das höchste Potenzial zeigt sich in Fürstentfeldbruck, das geringste in Offenbach, obwohl die Bürger hier einen kritischen Eindruck von der Stadtsauberkeit haben.

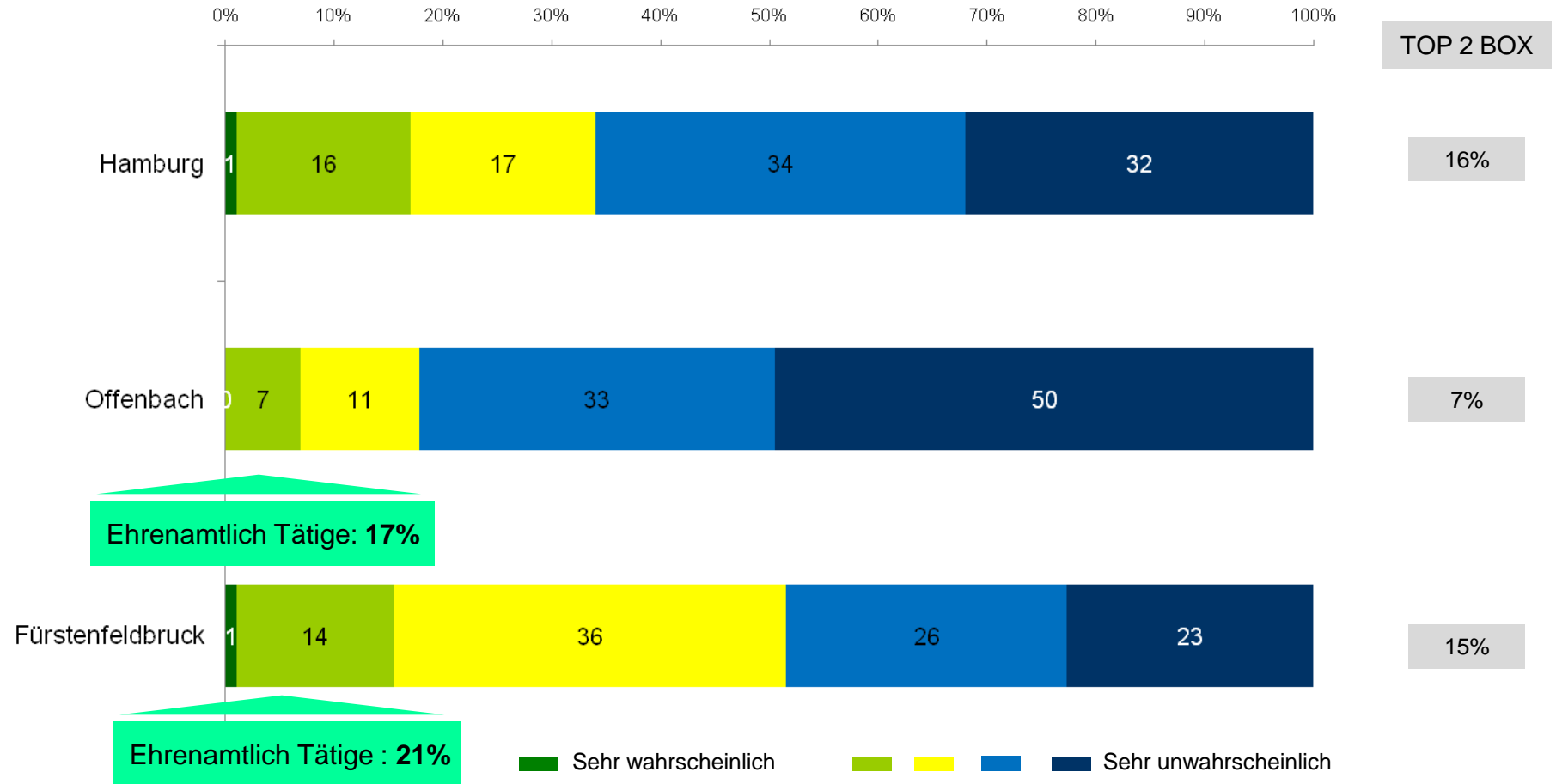


Frage 12: Wenn Sie jetzt an den Gesamteindruck der Sauberkeit in Ihrem Wohngebiet denken, wären Sie bereit, einen zusätzlichen finanziellen Beitrag zu leisten, damit die öffentlichen Flächen (Straße, Plätze, Parks) dort sauberer werden?

Basis: n= 301

Potential für Bürgerengagement – Patenschaft

Die Bereitschaft, Verantwortung für öffentliche Flächen zu übernehmen, ist überall gering.

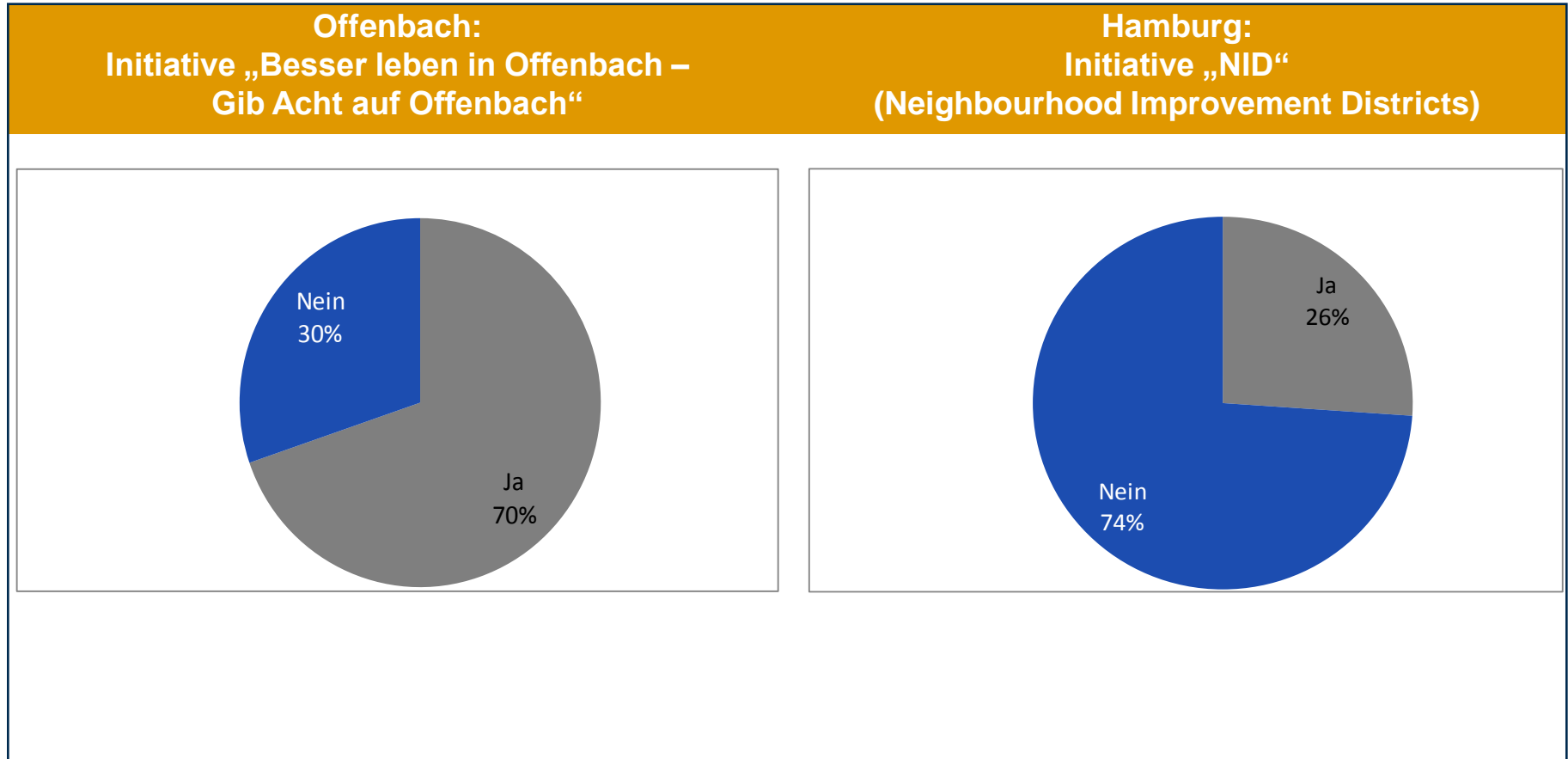


Frage 14: Wären Sie bereit, eine Patenschaft für bestimmte öffentliche Flächen in Ihrer Wohnumgebung zu übernehmen (z.B. Spielplätze, Grünflächen, Parks)?

Basis: n= 298

Bekanntheit Initiativen Stadtsauberkeit und mehr

In Offenbach kennen die meisten Befragten die Aktion „Besser leben in Offenbach“. Vergleichsweise neu ist NID in Hamburg immerhin einem Viertel der Befragten ein Begriff.



Frage 15a: Kennen Sie die Initiative "Besser leben in Offenbach - Gib Acht auf Offenbach!"?
Frage 15b: Kennen Sie "NID"?

Basis:
Offenbach n= 76
Hamburg n= 92

Zusammenfassung

- Es gibt Potential für die Mobilisierung von Bürgerengagement in der Entsorgung und für Stadtsauberkeit. Jeder fünfte Befragungsteilnehmer ist bereit, einen Beitrag in irgend einer Form zu leisten.
- Es scheint, als ob man zunächst lieber mehr tut, als höhere Gebühren zu zahlen.
- Gleichzeitig wissen die Bürger in aller Regel gar nicht, wie viel sie für Entsorgung und Stadtreinigung zahlen; sie haben aber grundsätzlich das Gefühl, dass die Gebühren zu hoch sind.
- Damit besteht durchaus auch Potenzial für höhere Gebühren, zumal die wenigen Befragten, die die Kosten zu kennen glauben, den Betrag meist überschätzen.
- Lediglich in Fürstentfeldbruck, wo die niedrigen Entsorgungsgebühren wiederholt in den Medien und der Politik thematisiert wurden, stimmt die Einschätzung einiger Befragter in etwa mit dem tatsächlichen Betrag überein. Hier ist den Bürgern bewusst, dass kostengünstige Abfallentsorgung durch ihr Zutun möglich ist. Daher beteiligt man sich aktiv an der Abfalltrennung und Ablieferung auf Wertstoffhöfen.
- Das Beispiel Fürstentfeldbruck zeigt aber auch die Grenzen der Bürgeraktivität, wenn dem Bürger mehr Aufwand entsteht. 40% der Befragungsteilnehmer bringt die Verpackungsabfälle nicht auf den Wertstoffhof, bei den Sonderabfällen ist es sogar nur jeder Zweite, der diese Abfallfraktion wegbringt.



Zusammenfassung

- Die Ergebnisse zeigen, dass der Kommunikation zukünftig eine Schlüssel-funktion in der Arbeit von Abfallentsorgungs- und Straßenreinigungsbetrieben zugewiesen werden muss.
- Leistungsspektrum, Leistungserbringung und Gebühren für Entsorgung und Straßenreinigung müssen nach außen kommuniziert und der Bevölkerung transparent dargelegt werden.
- Außerdem gilt es, die Eigenverantwortung der Bewohner für ihre Wohngegend zu stärken.
- Der Anteil an Bürgern, die bereit sind, sich für Stadtreinigung in ihrer Wohnumgebung einzubringen, kann eine stabile Basis für eine nachhaltige und dauerhafte Einbindung der Bewohner bilden. In diesem Zusammenhang fällt auf, dass bereits jetzt schon ehrenamtlich Tätige zusätzlich eher bereit sind, zur Sauberkeit in ihrer Wohngegend aktiv beizutragen.
- Öffentliche Betriebe sollten dieses Potenzial nutzen und die Bürger durch verbesserte Kommunikationsstrategien zur aktiven Beteiligung motivieren.
- Dies bezieht sich auch auf den Kostenaspekt: Bis zu einem gewissen Grad würden Bürger höhere Gebühren akzeptieren, wenn damit für sie eine gefühlte Verbesserung ihrer Lebensqualität erreicht wird.



Kontakt



Ute Kerber
Geschäftsführung



L·Q·M



Lindauer Qualitäts- & Marktforschung

Ritterstraße 16
55131 Mainz

Tel.: 06131/97 212-16

Fax: 06131/97 212-10

E-Mail: ute.kerber@l-q-m.de

www.L-Q-M.de

Anhang: Demographie

	Insgesamt	Hamburg	Offenbach	Fürstenfeld- bruck
S1: Geschlecht	n= 301	n= 100	n= 101	n= 100
Männlich	43%	44%	34%	50%
Weiblich	57%	56%	66%	50%
S2: Alter	n= 301	n= 100	n= 101	n= 100
18-24	2%	4%	1%	1%
25-39	19%	21%	20%	15%
40-59	33%	31%	35%	33%
60 und älter	47%	44%	45%	51%
S3: Anzahl der Personen im Haushalt	n= 301	n= 100	n= 101	n= 100
1 Person	20%	28%	20%	13%
2 Personen	45%	40%	43%	53%
3 Personen	16%	18%	19%	12%
4 Personen	13%	11%	15%	14%
5 Personen und mehr	5%	3%	4%	8%



Anhang: Demographie

	Insgesamt	Hamburg	Offenbach	Fürstenfeldbruck
S4: Anzahl der Kinder unter 18 im Haushalt	n= 81	n= 28	n= 23	n= 30
1	53%	61%	48%	50%
2	37%	32%	52%	30%
3	5%	4%	0%	10%
4 und mehr	5%	4%	0%	10%
S5: Mieter oder Eigentümer	n= 301	n= 100	n= 101	n= 100
Mieter	64%	85%	57%	51%
Eigentümer	36%	15%	43%	49%
S6: Ehrenamtliche Tätigkeit	n= 301	n= 100	n= 101	n= 100
Ja	19%	21%	18%	19%
Nein	81%	79%	82%	81%