



L · Q · M



**ELW**

# KUNDENFOCUS Stadtsauberkeit

Repräsentative Bürgerbefragung  
in der Landeshauptstadt Wiesbaden

zu Stadterscheinungsbild und  
Zufriedenheit mit der Stadtsauberkeit

Vorstellung der Ergebnisse

## 1. Hintergrund: Zielgruppe und Methodik

Die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit der Sauberkeit von Wiesbaden wurde durch eine repräsentative Befragung erhoben.

### Zielgruppe



- Einwohnerinnen und Einwohner ab 18 aus Wiesbaden
- Repräsentative Zufallsauswahl mit Quotierung nach amtlichen Bevölkerungsstatistiken
- Stichprobe n = 600

### Methodik



- Telefonbefragung (CATI = Computer Assisted Telephone Interviewing)
- Durchschnittliche Interviewdauer: ca. 12 Minuten
- Befragungszeitraum: 07. bis 18. Juni 2021

### Interviews



- Fragebogeninhalt:
  - 17 geschlossene Fragen
  - 5 offene Fragen
  - 7 Fragen zur Demographie

# 1. Hintergrund: Auswertung der Studie

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:**



**Fragetext/ Item**

An dieser Stelle ist der gekürzte Fragetext zu lesen.

Worst Case      Ø Benchmark      Punktwert der ELW      Best Case

# 1. Hintergrund: Benchmarking

In den aktuellen Benchmark fließen Ergebnisse aus L-Q-M-Studien der Jahre 2018 bis 2021 ein.

## Städte:

*(Benchmark: Image, Gesamtzufriedenheit, Stadtsauberkeit)*

- Abfallentsorgungs- und Stadtreinigungsbetrieb der Stadt Chemnitz
- Abfallwirtschaft Mannheim
- Berliner Stadtreinigungsbetriebe (BSR)
- Betriebsamt Stadt Norderstedt
- bonnorange AöR
- EAD Darmstadt
- Entsorgungsbetriebe der Landeshauptstadt Wiesbaden
- Entsorgungsbetriebe Lübeck
- Gesellschaft für Stadtreinigung und Abfallwirtschaft Krefeld (GSAK)
- Stadtreinigung Hamburg (SRH)
- Technisches Betriebszentrum Flensburg (TBZ)
- Technisches Betriebszentrum Neumünster (TBZ)
- Technische Betriebe Wilhelmshaven (TBW)
- Wirtschaftsbetriebe Duisburg (WB)

## Landkreise:

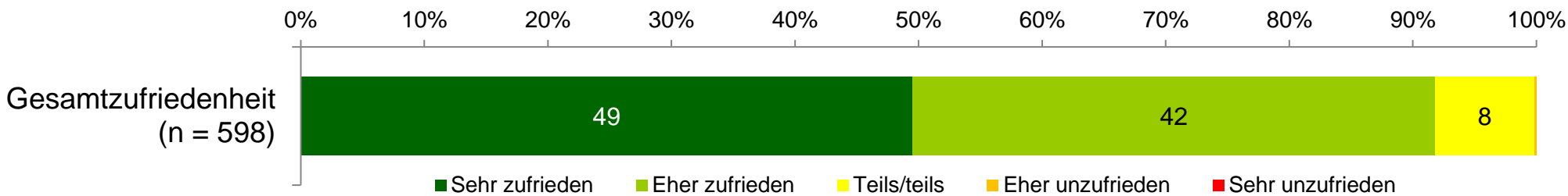
*(Benchmark: Image, Gesamtzufriedenheit)*

- Abfallwirtschaftsbetrieb des Landkreises Augsburg
- Abfallwirtschaftsbetrieb des Landkreises Böblingen
- Abfallwirtschaftsbetrieb des Landkreises Fürstentfeldbruck (AWB)
- Abfallwirtschaftsbetrieb Landkreis Calw (AWG)
- Abfallwirtschaftsbetrieb Landkreis Graftschaft Bentheim
- Abfallwirtschaftsgesellschaft Landkreis Vechta
- Abfallwirtschaft Landkreis Schaumburg (AWS)
- Abfallwirtschaftsverband Starnberg (AWISTA)
- Anhalt-Bitterfelder Kreiswerke GmbH (ABIKW)
- Kommunale Abfallwirtschaft Landratsamt Ostallgäu
- Kreiswerke Weimarer Land
- RSAG AöR
- Team Orange – Landkreis Würzburg
- Zweckverband Abfallwirtschaft Donau-Wald (AWG)
- Zweckverband Abfallwirtschaft Region Hannover (aha)
- Zweckverband für Abfallwirtschaft Kempten (ZAK)

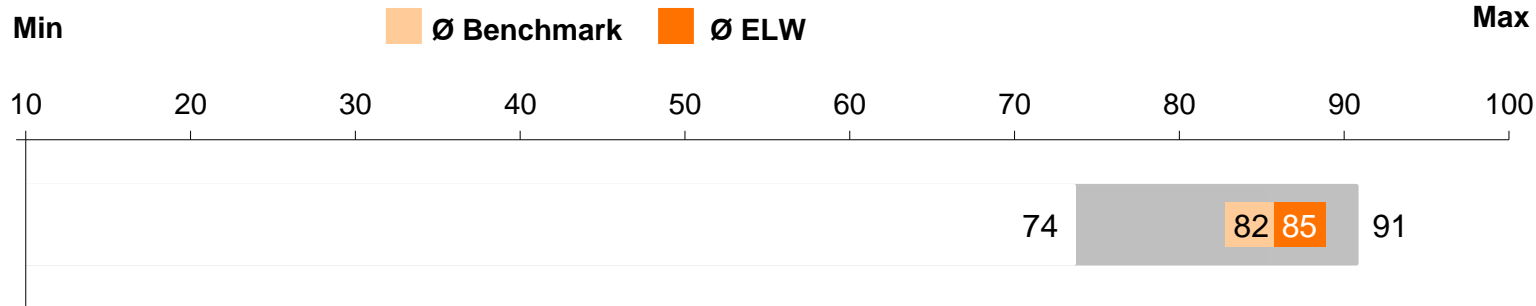


## 2. Gesamteindruck: Zufriedenheit mit den ELW

Mit den Entsorgungsbetrieben der Landeshauptstadt Wiesbaden sind 49% „sehr zufrieden“, weitere 42% sind „eher zufrieden“. Es gibt kaum Kritik.



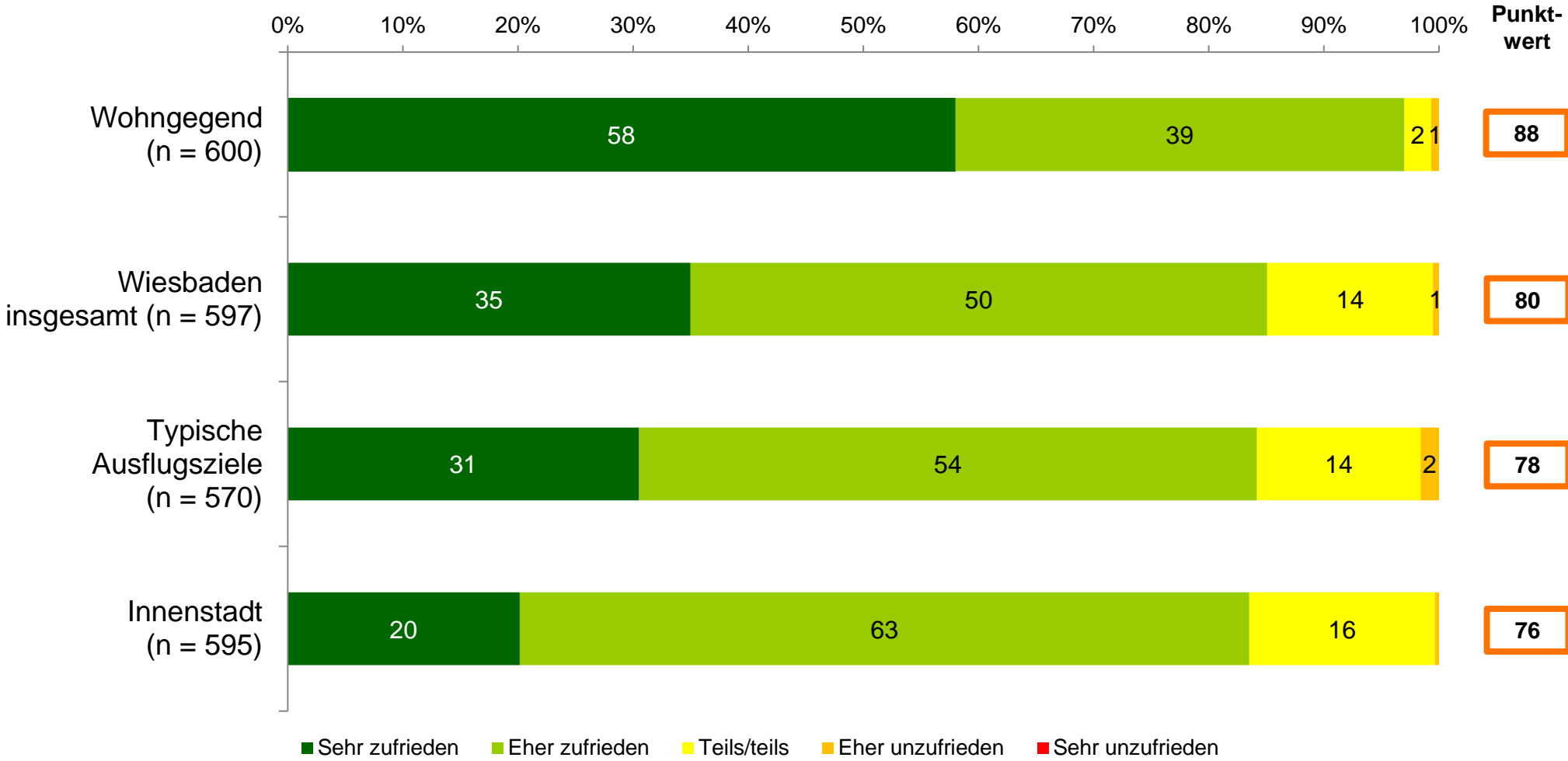
### Punktwerte



Frage 2: Und wie zufrieden sind Sie mit den ELW alles in allem, also mit den Entsorgungsbetrieben der Landeshauptstadt Wiesbaden?

### 3. Stadtsauberkeit: Gesamtbewertung

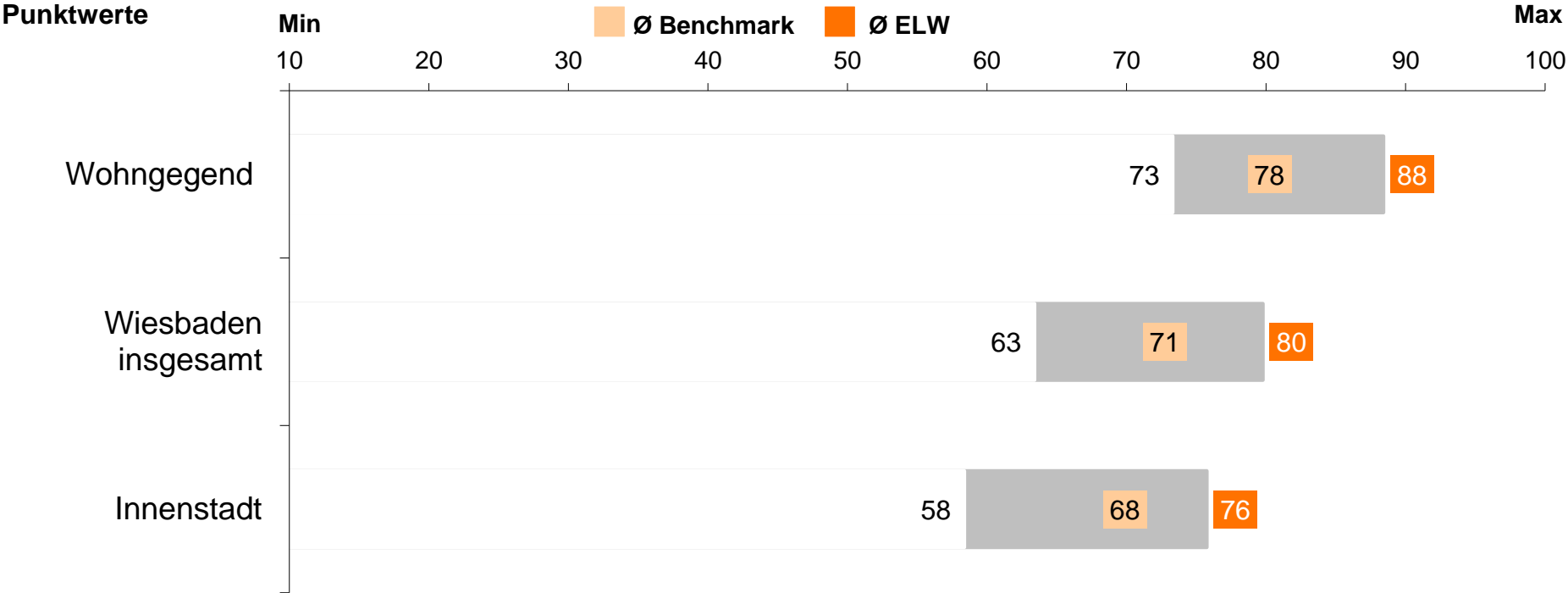
Die Sauberkeit der jeweils eigenen Wohngegend wird deutlich besser bewertet als die Sauberkeit von Wiesbaden insgesamt.



Frage 4: Jetzt kommen wir zum Thema Stadtsauberkeit. Bestimmt haben Sie einen Eindruck von der Sauberkeit in der Stadt Wiesbaden. Wie zufrieden sind Sie denn mit ...?

### 3. Stadtsauberkeit: Gesamtbewertung – kommunaler Vergleich

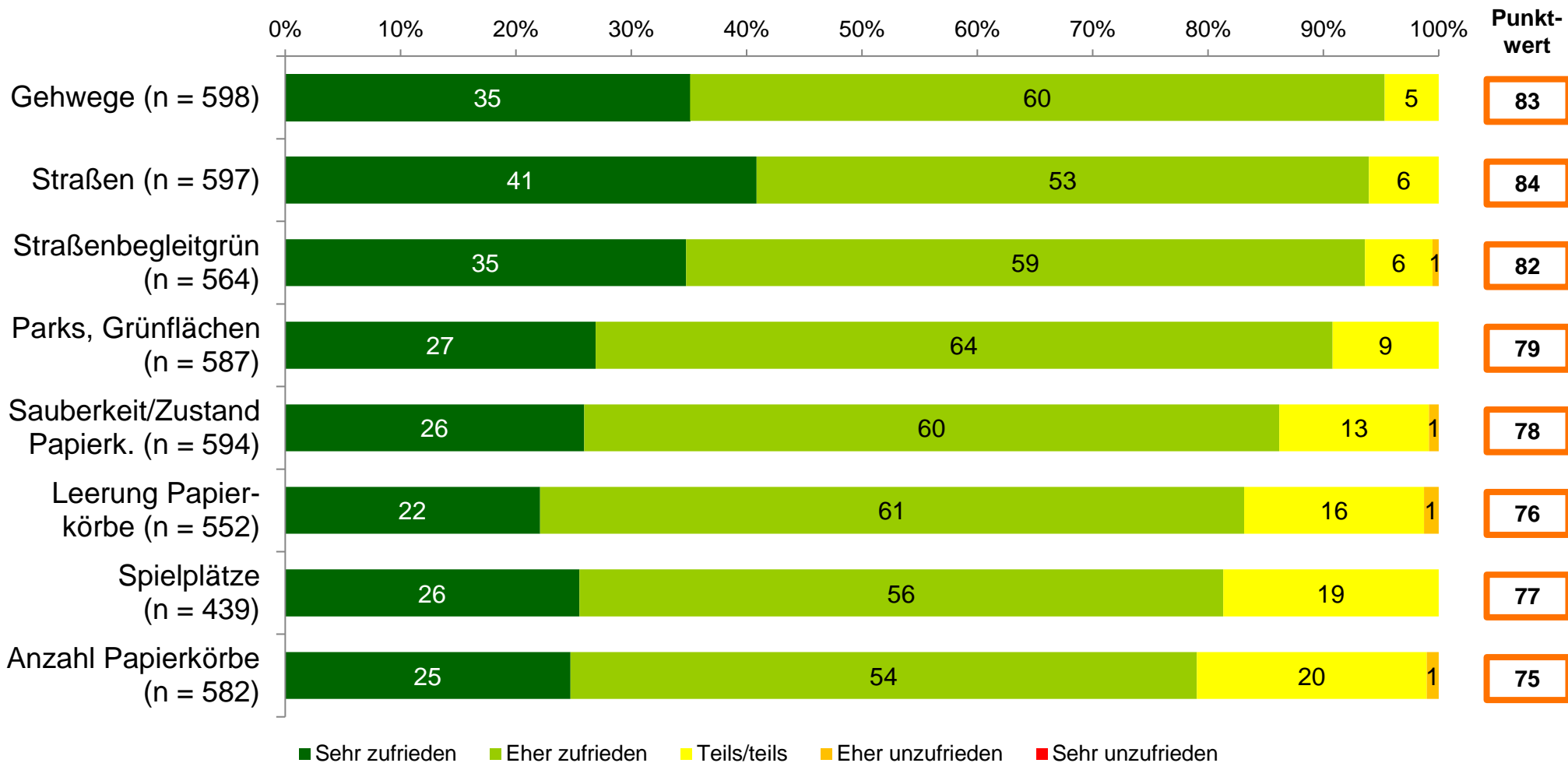
Die Stadtsauberkeit von Wiesbaden wird deutlich besser bewertet als die Sauberkeit anderer Städte und Kommunen von deren Bürgerinnen und Bürgern.



Frage 4: Jetzt kommen wir zum Thema Stadtsauberkeit. Bestimmt haben Sie einen Eindruck von der Sauberkeit in der Stadt Wiesbaden. Wie zufrieden sind Sie denn mit ...?

### 3. Stadtsauberkeit: Aspekte im Detail

Die regelmäßige Leerung und Anzahl der Papierkörbe, wie auch die Sauberkeit der Spielplätze, werden nicht ganz so gut bewertet wie die anderen Aspekte der Stadtsauberkeit im Detail.

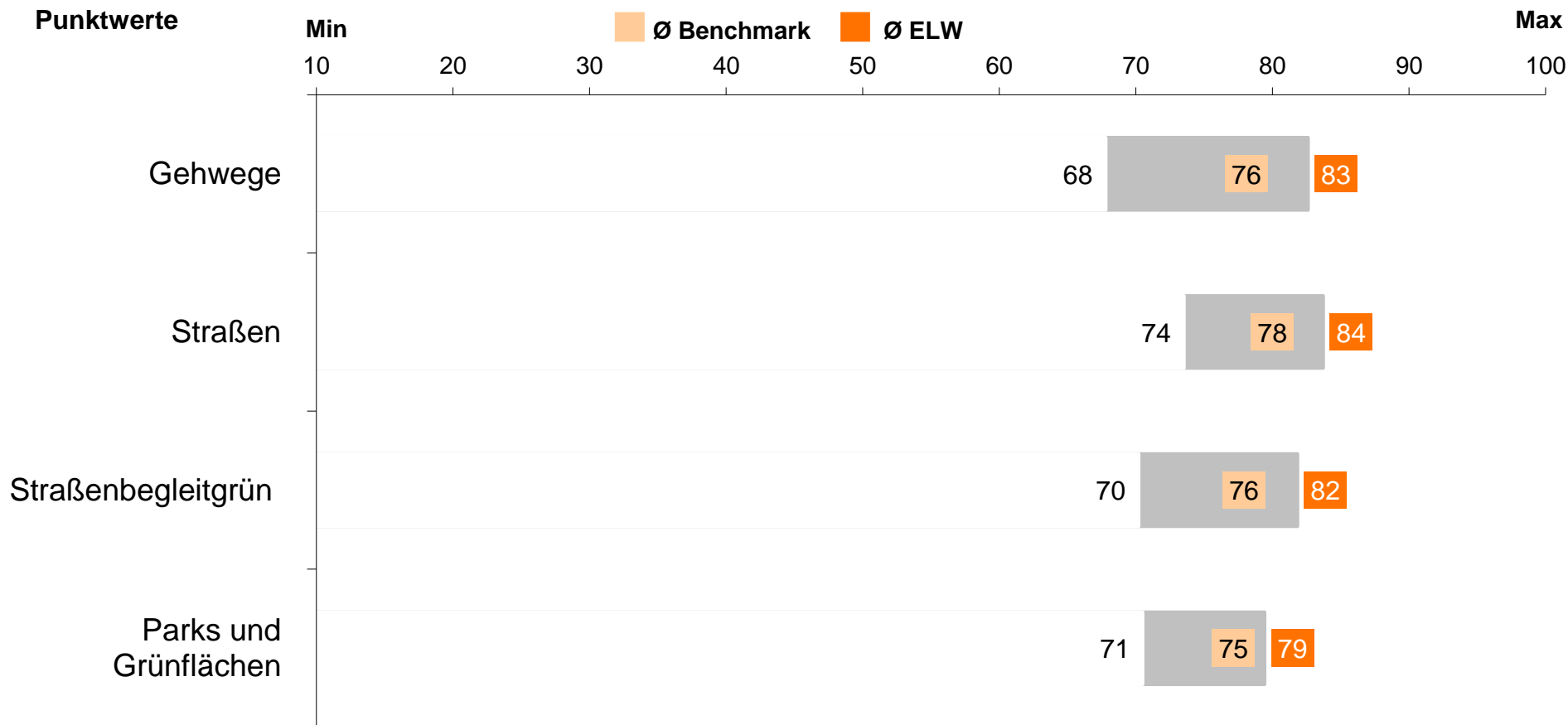


Frage 5: Wenn Sie jetzt zunächst das Gesamtbild von Wiesbaden betrachten, wie zufrieden sind Sie da mit ...?



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

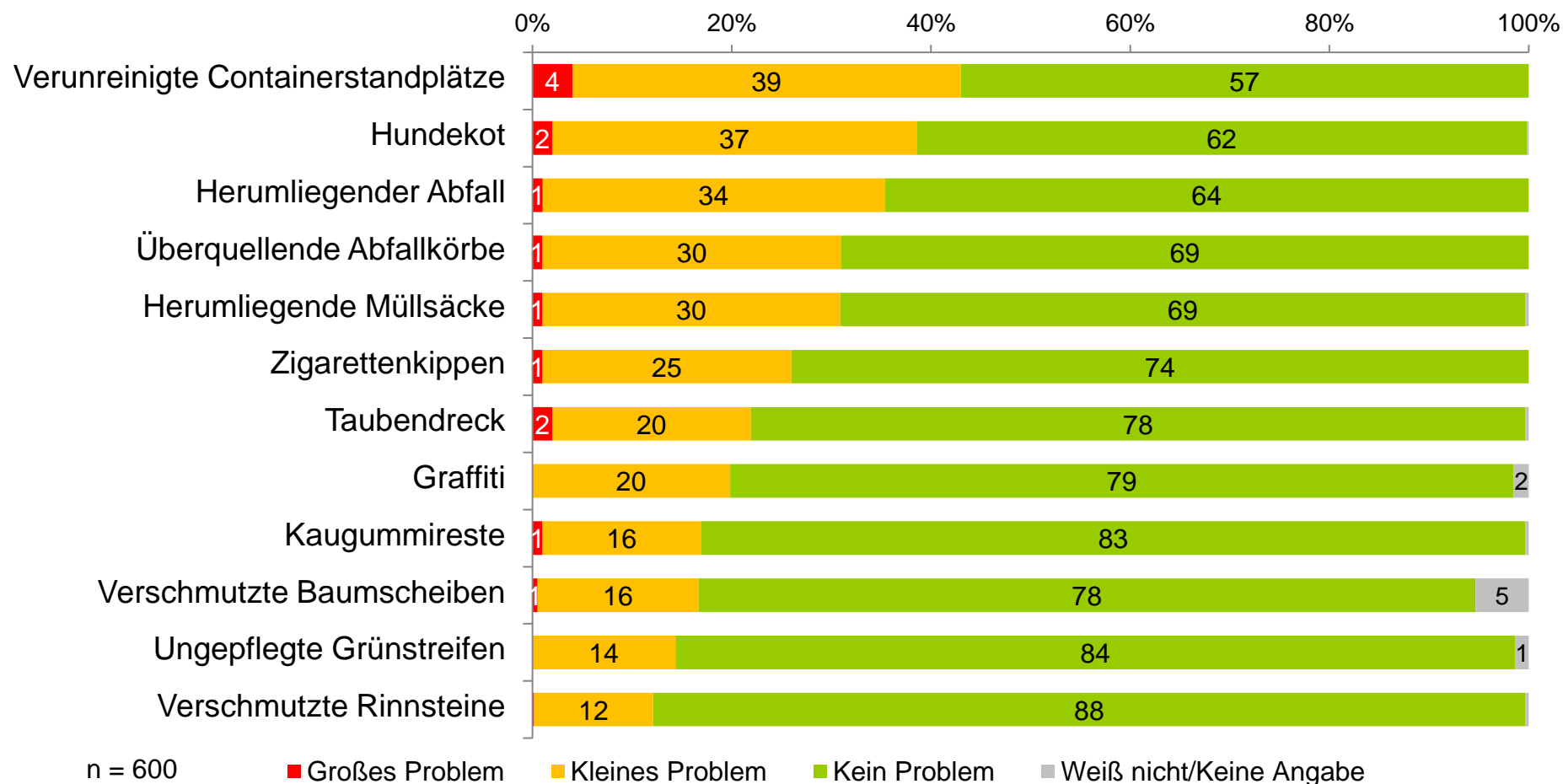
Verglichen mit anderen Kommunen erreicht die Bewertung der Stadtsauberkeit von Wiesbaden neue Höchstwerte.



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

## 4. Wohngegend: Verunreinigungen

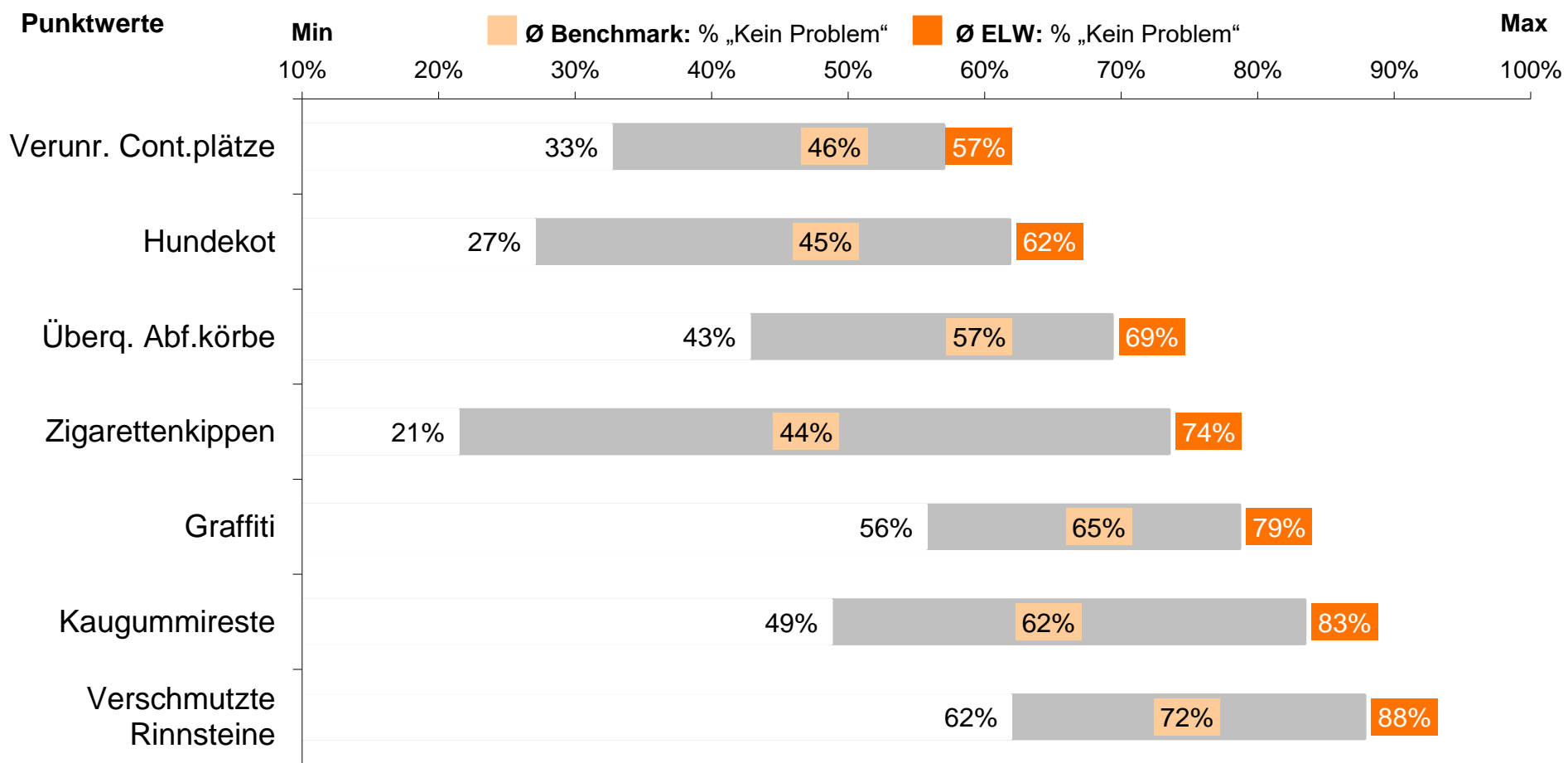
Alles in allem werden von den Befragten nur wenige Verschmutzungsarten als Probleme in der Wohngegend genannt, am häufigsten fallen verunreinigte Containerstandplätze und Hundekot auf. Selbst diese Problemfelder erreichen nur selten die Schwelle eines „großen Problems“.



Frage 7: Sagen Sie mir bitte zu jeder der folgenden Verunreinigungen, ob diese in Ihrer Wohngegend kein Problem ist, ein kleines Problem oder ein großes Problem ist.

### 4. Wohngegend: Verunreinigungen – kommunaler Vergleich

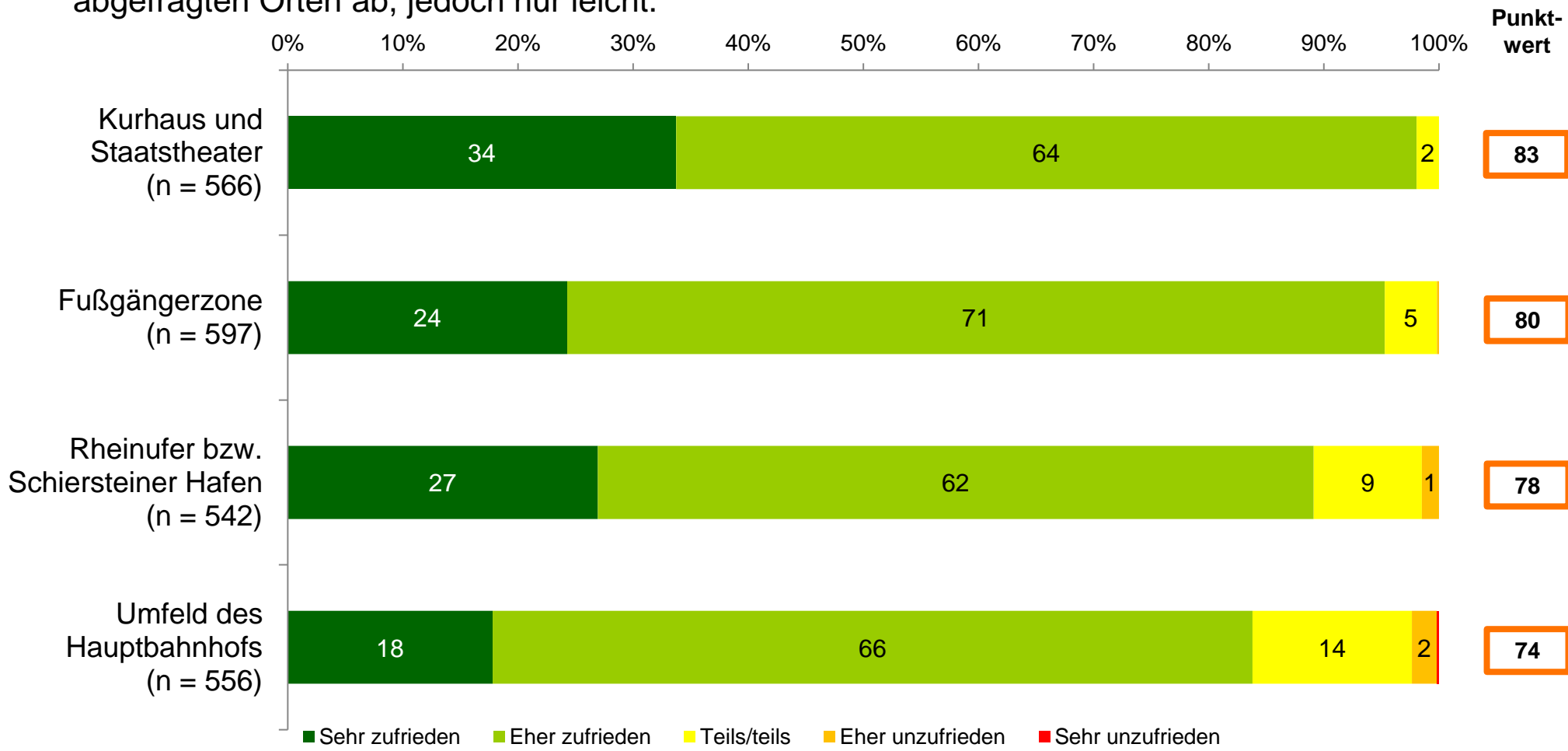
Viel größere Anteile als in anderen Städten und Gemeinden bewerten die abgefragten Verunreinigungsarten in ihrer Wohngegend mit „kein Problem“.



Frage 7: Sagen Sie mir bitte zu jeder der folgenden Verunreinigungen, ob diese in Ihrer Wohngegend kein Problem ist, ein kleines Problem oder ein großes Problem ist.

### 5. Besondere Orte: Sauberkeit

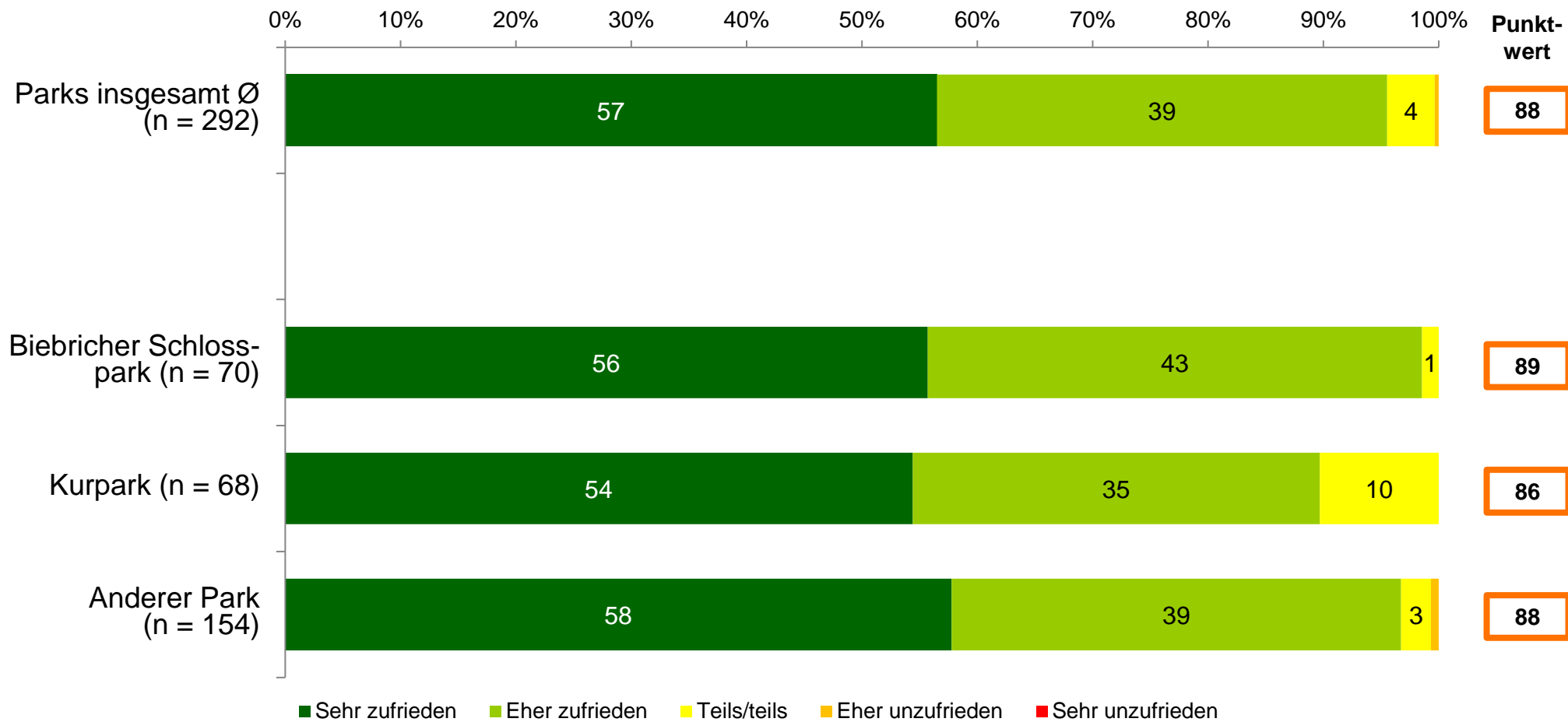
Mit der Sauberkeit an Hauptbahnhof, Rheinufer, Kurhaus/Staatstheater und in der Fußgängerzone sind die meisten „eher zufrieden“. Das Umfeld des Hauptbahnhofs fällt gegenüber den anderen abgefragten Orten ab, jedoch nur leicht.



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

## 5. Besondere Orte: Sauberkeit in den Parks

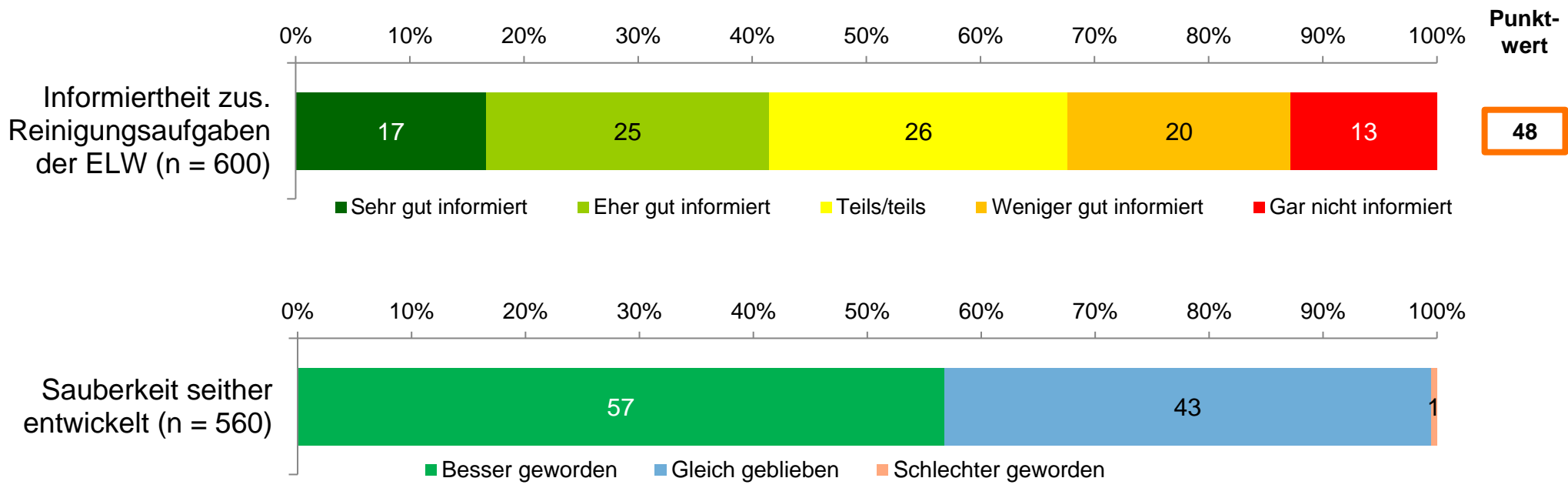
Mit der Sauberkeit der besuchten Parks sind die Befragten zufrieden.



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

## 6. Mitwirkung & Öffentlichkeit: Zusätzliche Reinigungsaufgaben der ELW

Über die zusätzlichen Reinigungsaufgaben der Entsorgungsbetriebe fühlen sich nur wenige gut informiert. Die Mehrheit hat seit der Ausweitung der Verantwortlichkeiten jedoch eine Verbesserung der Sauberkeit von Straßenbegleitgrün, Grünflächen und Spielplätzen wahrgenommen.

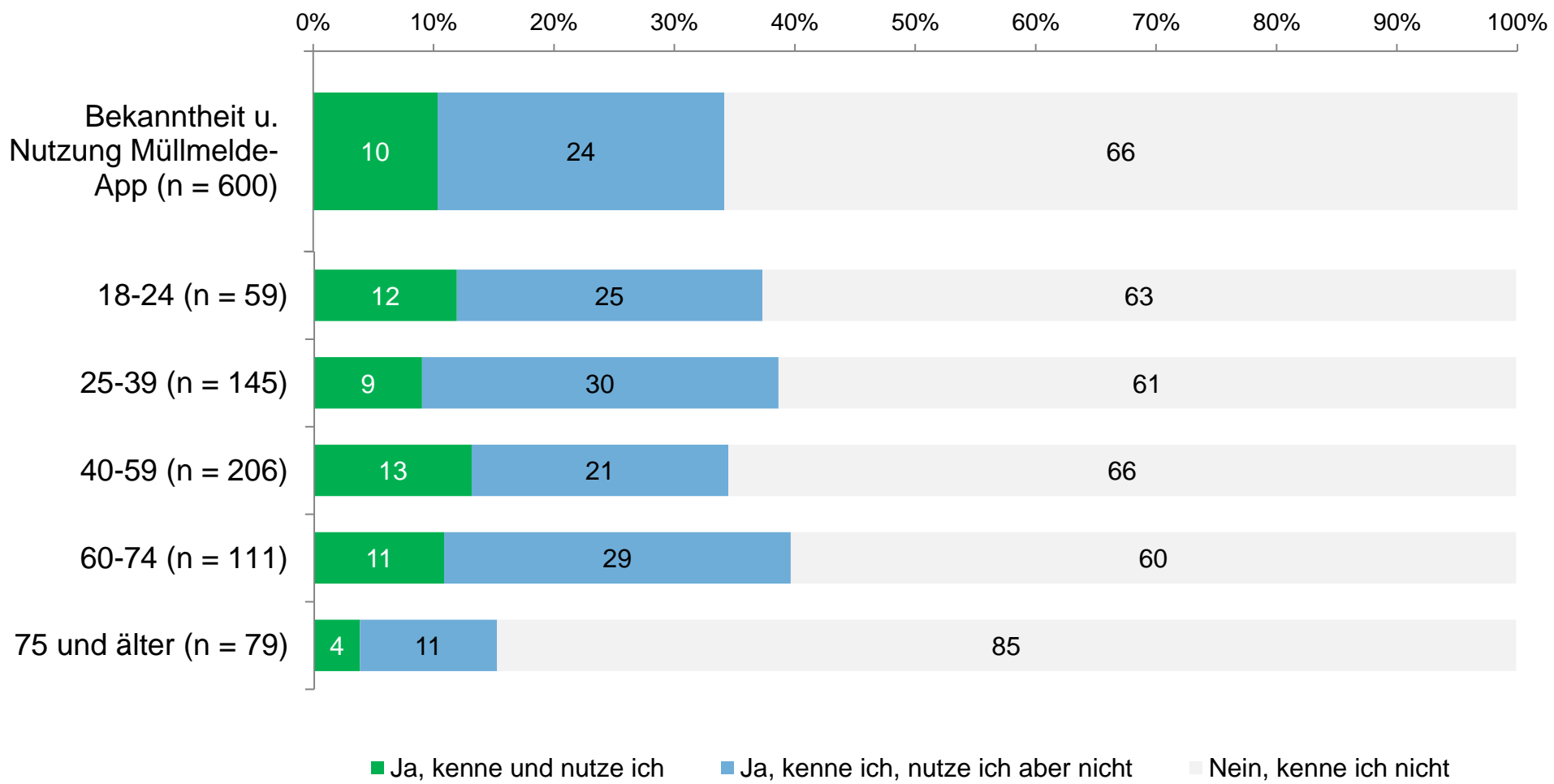


Frage 12: In der letzten Zeit haben die ELW zusätzliche Reinigungsaufgaben übernommen, wie z. B. die Reinigung des Straßenbegleitgrüns, der Grünflächen und der Spielplätze. Wie gut sind Sie darüber informiert?

Frage 13: Wie hat sich Ihrer Meinung nach die Sauberkeit von Straßenbegleitgrün, Grünflächen und Spielplätzen seither entwickelt?

## 6. Mitwirkung & Öffentlichkeit: Müllmelde-App

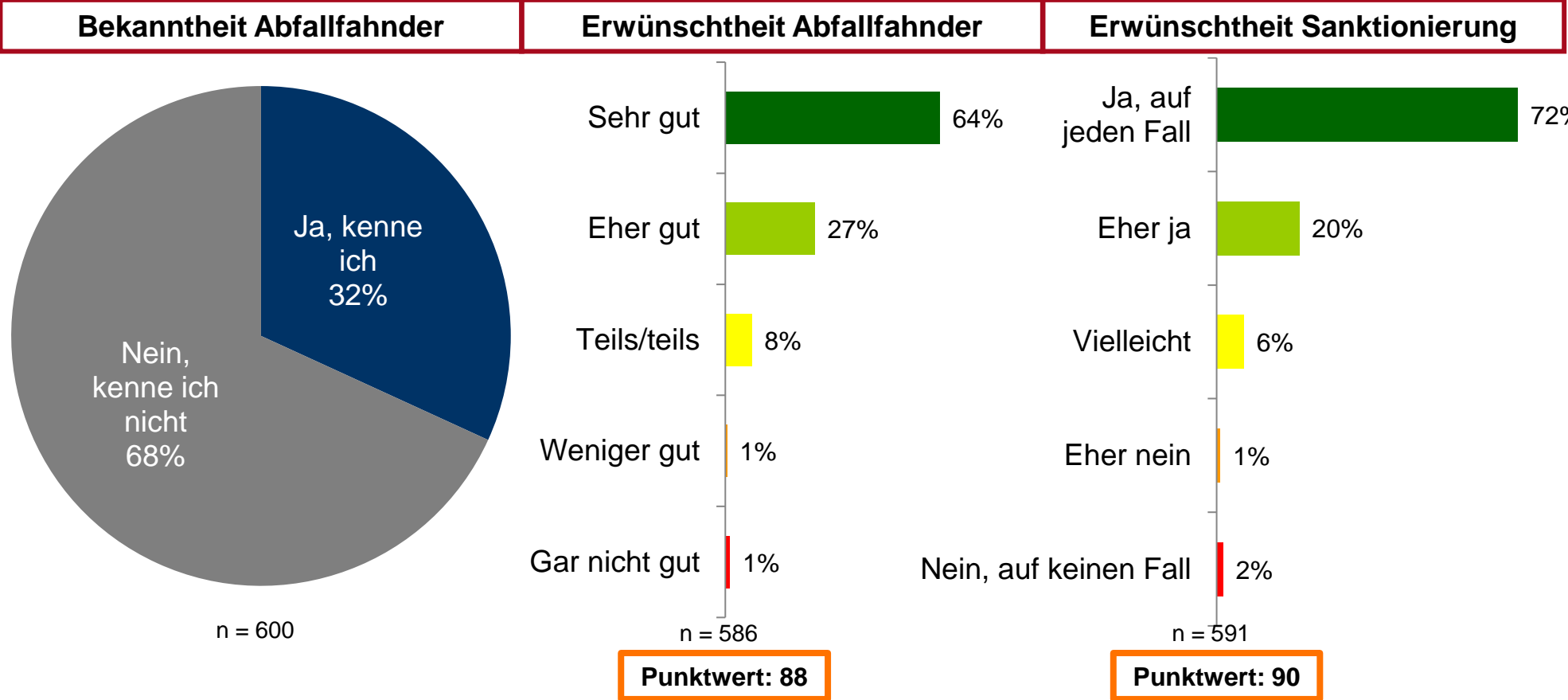
10% nutzen die Müllmelde-App, weitere 24% kennen diese. Die Nutzeranteile sind in den jüngeren Altersgruppen erwartungsgemäß höher.



Frage 14: Kennen Sie die Müllmelde-App "Sauberes Wiesbaden"? Falls ja: Nutzen Sie diese?

### 6. Mitwirkung & Öffentlichkeit: Abfallfahnder und Sanktionierung

Zwar sind „Abfallfahnder“ nur einem Drittel der Befragten ein Begriff. Die Idee stößt jedoch auf Anhub auf große Zustimmung: 64% fänden die Einführung von Abfallfahndern in Wiesbaden „sehr gut“, 72% befürworteten eine stärkere Sanktionierung vorsätzlicher Verunreinigungen.






Frage 15: Kennen Sie aus anderen deutschen Städten die Einrichtung der Abfallfahnder?  
 Frage 16: In Wiesbaden wird derzeit der Einsatz von Abfallfahndern diskutiert. Wie würden Sie es finden, wenn diese Abfallfahnder Müllverursacher ermitteln würden?  
 Frage 17: Was denken Sie: Wenn jemand vorsätzlich die Stadt verunreinigt, sollte das stärker als bisher sanktioniert werden?









## 7. Fazit

- Hohe Zufriedenheit mit den Entsorgungsbetrieben der Landeshauptstadt Wiesbaden.
- Herausragende Bewertungen der Stadtsauberkeit, insbesondere bezüglich Straßen, Gehwegen, Straßenbegleitgrün und Parks.
- Kaum wahrgenommene Verschmutzungen in der eigenen Wohngegend.
- Anzahl und Leerung der Papierkörbe als eines der wenigen verbleibenden Verbesserungspotenziale.
- Beim Thema Stadtreinigung und -sauberkeit sämtliche Vergleichswerte des kommunalen L·Q·M-Benchmarks deutlich übertroffen.

## 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  
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

 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

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