

Kundenzufriedenheitsanalyse

Burgenländischer Müllverband BMV / UDB

durchgeführt im April 2015

von Energie Burgenland Vertrieb GmbH & Co KG



Energie Burgenland Vertrieb GmbH & Co KG



Projektleitung
BMV Kundenzufriedenheitsanalyse

.....
Prok. Mag. Markus Felder MSc



INHALT

- Methodischer Steckbrief
- Zusammenfassung der Ergebnisse
- Tabellarische Auswertung
- Grafische Auswertung
- Anhang

Kundenzufriedenheit Burgenländischer Müllverband

Zusammenfassung der Ergebnisse

Methodischer Steckbrief der Untersuchung:

Ziel der Erhebung

Analyse der Zufriedenheit der BurgenländerInnen mit der Abfallwirtschaft im Land. Im Rahmen der Umfrage wurde auch das Verständnis für Umweltbewusstsein im Burgenland erhoben.

Stichprobe

717 BurgenländerInnen wurden befragt. Die Stichprobenziehung erfolgte nach dem Random Verfahren und wurde über alle Bezirke des Landes im gleichen Verhältnis aufgeteilt.

Erhebungsmethode

Telefonische Umfrage

Erhebungszeitraum

April 2015

Zusammenfassung der Ergebnisse

Im Burgenland trennen 98,6 % der Befragten ihren Müll. Davon trennen die Befragten zu 98,7 % Papier, zu 85,3 % Biomüll, zu 97,2 % Leichtfraktion, 97,3 % Glas und 81,5 % Metall. Bei Problemstoffen zu 60,8 % und Sperrmüll zu 64,1 % liegt die Trennung nicht so hoch. Nur 2 Personen gaben an ihren Müll überhaupt nicht zu trennen.

Als Sammelsysteme sind die Biomülltonne, die Papiertonne und der „gelbe Sack“ mit 99,7 % am bekanntesten. Der Fetto-Kübel wird von 46,2 % der Befragten als verwendetes System genannt.

96,3 % geben an, mit dem „gelben Sack“ sehr zufrieden bzw. zufrieden zu sein. Nur 3,1 % sind damit weniger zufrieden bzw. unzufrieden. Mit dem Fetto-Kübel, in dem seit Februar 2002 Alt Speisefett entsorgt wird, sind 99,6 % der Verwender zufrieden bzw. sehr zufrieden (Schulnote 1 - 3). Nur 13 von 322 Personen gaben an, damit weniger zufrieden bzw. unzufrieden zu sein (Schulnote 4 und 5), dies entspricht einen Anteil von 4 %.

72,8 % der Befragten ist der Umweltschutz sehr wichtig. 24,4 % ist dieser wichtig. Nur 6 Personen gaben an, dass ihnen der Umweltschutz unwichtig ist.

93,9 % der Befragten ist die Altstoffsammelstelle in ihrer Gemeinde bzw. in ihrem Ortsteil bekannt. Davon sind 73,9 % (480) mit den Öffnungszeiten und dem Service zufrieden bzw. sehr zufrieden. 14,8 % (96) sind weniger bzw. unzufrieden.

Bei der Frage nach der Zufriedenheit mit dem Abfuhrterminen von Restmüll sind 71,7 % der Befragten zufrieden bzw. sehr zufrieden. 25,1 % sind weniger zufrieden bzw. unzufrieden. Mit den Abfuhrterminen von Altpapier sind 75,6 % zufrieden bzw. sehr zufrieden. 21,2 % der Befragten sind mit Terminen weniger zufrieden bzw. unzufrieden. Mit den Abfuhrterminen von Biomüll sind 78,2 % zufrieden bzw. sehr zufrieden, nur 12,1 % sind weniger zufrieden bzw. unzufrieden. Mit der Leichtfraktion (gelber Sack) sind 79,1 % mit den Abfuhrterminen zufrieden bzw. sehr zufrieden und 16,8 % sind weniger zufrieden bzw. unzufrieden.

Bei der Frage nach dem Betrag der jährlichen Müllgebühr gaben 11,8 % einen Betrag von unter € 100 an. 6,4 % gaben genau € 100 als jährliche Gebühr an. Zwischen € 100 und € 200 schätzten 15,1 %. Über € 200 antworteten 2,1 %. 442 Personen (64,6 %) konnten keine Angabe machen.

61,8 % der Kunden empfinden den Betrag der jährlichen Müllgebühr für „mittel“. 19,5 % empfinden diesen Betrag für relativ „hoch“ und 8 % für „sehr hoch“. Die jährliche Gebühr empfinden 10 % niedrig und 0,8 % für sehr niedrig.

Unter den eingesetzten Werbemittel des BMV genießt die „Müllgazette“ mit 36,7 % den höchsten Bekanntheitsgrad bei den befragten Personen. Mit Abstand folgen die „Homepage“ mit 18,9 % und die „Anzeige in Zeitungen“ mit 16,4 %. 41,3 % nutzen die Werbemittel nicht.

Kundenzufriedenheit Burgenländischer Müllverband

TABELLARISCHE AUSWERTUNG der Fragen 1 bis 29

Kundenzufriedenheit Burgenländischer Müllverband

TABELLARISCHE AUSWERTUNG

Fragenindex

1. Welche Sammelsysteme kennen Sie?	S.	3	18. Können Sie uns sagen, wie hoch Sie die Müllgebühr empfinden?	S.	10
2. Trennen Sie Ihren Müll?	S.	4	19. Der Burgenländische Müllverband informiert laufend über Mülltrennung und Müllvermeidung. Welche Werbemittel des BMV kennen und nutzen Sie?	S.	11
3. Wenn Sie den Müll „teilweise“ trennen: Was trennen Sie?	S.	4	20. Wenn Sie sich schon mal beim BMV beschwert haben: Wie waren sie mit der Behandlung Ihres Anliegens zufrieden?	S.	11
4. Kennen Sie den „Gelben Sack“?	S.	5	21. Wie würden Sie die Hilfsbereitschaft des Abfuhrpersonals beurteilen?	S.	12
5. Verwenden sie den Gelben Sack?	S.	5	22. Wie würden Sie den Umgangston des Abfuhrpersonals beurteilen?	S.	12
6. Wenn Sie den Gelben Sack verwenden: Geben Sie diesem Sammelsystem bitte eine Note von 1 – 5. (Schulnotensystem)	S.	5	23. Wie würden Sie das Verhalten des Abfuhrpersonals bei Ausnahmen beurteilen?	S.	12
7. Verwenden Sie eine eigene Altpapiertonne?	S.	6	24. Sind Sie der Meinung, dass die Firmengruppe BMV/UDB sich in ihren Entsorgungsangeboten am Kunden orientiert?	S.	13
8. Sammeln sie Altspesiefett im Fetty-Kübel?	S.	6	25. Wenn Antwort mit nein, was sollte die Firmengruppe an zusätzlichen Dienstleistungen anbieten?	S.	13
9. Wenn Sie den Fetty-Kübel verwenden: Wie zufrieden sind Sie mit dem System des Fetty-Kübels? (1-5 Schulnoten)	S.	6	26. Wussten Sie, dass die Firmengruppe BMV/UDB auch Entrümpelungen anbietet?	S.	14
10. Wie wichtig ist Ihnen der Umweltschutz (an Hand einer 5-stufigen Skala)?	S.	7	27. Haben Sie schon Abfälle an illegale Sammler übergeben?	S.	14
11. Kennen Sie die Altstoffsammelstelle in Ihrer Gemeinde/Ihrem Ortsteil?	S.	7	28. Kennen Sie die Kampagne „Sei keine Dreckschleuder“ ?	S.	15
12. Wie zufrieden sind Sie mit Öffnungszeiten und Service?	S.	7	29. Wenn Ja, wie beurteilen Sie das? (1-5)	S.	15
13. Wie zufrieden sind Sie mit den Abfuhrterminen bei Restmüll ?	S.	8			
14. Wie zufrieden sind Sie mit den Abfuhrterminen bei Altpapier ?	S.	8			
15. Wie zufrieden sind Sie mit den Abfuhrterminen bei Biomüll ?	S.	9			
16. Wie zufrieden sind Sie mit den Abfuhrterminen bei Leichtfraktion ?	S.	9			
17. Wie hoch ist Ihre jährliche Müllgebühr?	S.	10			

1. Welche Sammelsysteme kennen Sie?

Antwort	Anzahl	Prozent
Biomüll	712	99,7%
Papier	712	99,7%
Leichtfraktion (gelber Sack)	712	99,7%
Glas	704	98,6%
Metall	691	96,8%
Problemstoffe	641	89,8%
Sperrmüll	654	91,6%
keines	2	0,3%

Gesamt	714
---------------	------------

2. Trennen Sie Ihren Müll?

Antwort	Anzahl	Prozent
Ja	705	98,6%
Nein	10	1,4%

Gesamt 715

3. Wenn Sie den Müll „teilweise“ trennen: Was trennen Sie?

Antwort	Anzahl	Prozent
Biomüll	337	85,3%
Papier	390	98,7%
Leichtfraktion (gelber Sack)	384	97,2%
Glas	345	87,3%
Metall	322	81,5%
Problemstoffe	240	60,8%
Sperrmüll	253	64,1%
keine Trennung	2	0,5%

Gesamt 395

4. Kennen Sie den „Gelben Sack“?

Antwort	Anzahl	Prozent
Ja	702	98,6%
Nein	10	1,4%

Gesamt 712

5. Verwenden sie den Gelben Sack?

Antwort	Anzahl	Prozent
Ja	564	79,8%
Nein	143	20,2%

Gesamt 707

6. Wenn Sie den Gelben Sack verwenden: Geben Sie diesem Sammelsystem bitte eine Note von 1 – 5. (Schulnotensystem)

Antwort	Anzahl	Prozent
1	345	60,1%
2	172	30,0%
3	39	6,8%
4	11	1,9%
5	7	1,2%

Gesamt 574



7. Verwenden Sie eine eigene Altpapiertonne?

Antwort	Anzahl	Prozent
Ja	634	88,9%
Nein	79	11,1%

8. Sammeln sie Altspisefett im Fetto-Kübel?

Antwort	Anzahl	Prozent
Ja	325	46,2%
Nein	378	53,8%

9. Wenn Sie den Fetto-Kübel verwenden: Wie zufrieden sind Sie mit dem System des Fetto-Kübels? (1-5 Schulnoten)

Antwort	Anzahl	Prozent
1	179	55,6%
2	74	23,0%
3	56	17,4%
4	12	3,7%
5	1	0,3%

10. Wie wichtig ist Ihnen der Umweltschutz (an Hand einer 5-stufigen Skala)?

Antwort	Anzahl	Prozent
vollkommen unwichtig	2	0,3%
eher unwichtig	4	0,6%
egal	14	2,0%
wichtig	173	24,4%
sehr wichtig	517	72,8%

Gesamt 710

11. Kennen Sie die Altstoffsammelstelle in Ihrer Gemeinde/Ihrem Ortsteil?

Antwort	Anzahl	Prozent
Ja	664	93,9%
Nein	43	6,1%

Gesamt 707

12. Wie zufrieden sind Sie mit Öffnungszeiten und Service?

Antwort	Anzahl	Prozent
unzufrieden	20	3,1%
weniger zufrieden	76	11,7%
egal	73	11,3%
zufrieden	230	35,4%
sehr zufrieden	250	38,5%

Gesamt 649

13. Wie zufrieden sind Sie mit den Abfuhrterminen bei Restmüll ?

Antwort	Anzahl	Prozent
unzufrieden	25	3,6%
weniger zufrieden	151	21,5%
egal	23	3,3%
zufrieden	179	25,4%
sehr zufrieden	326	46,3%

Gesamt 704

14. Wie zufrieden sind Sie mit den Abfuhrterminen bei Altpapier ?

Antwort	Anzahl	Prozent
unzufrieden	16	2,3%
weniger zufrieden	131	18,9%
egal	22	3,2%
zufrieden	187	27,0%
sehr zufrieden	336	48,6%

Gesamt 692

15. Wie zufrieden sind Sie mit den Abfuhrterminen bei Biomüll ?

Antwort	Anzahl	Prozent
unzufrieden	10	1,5%
weniger zufrieden	69	10,6%
egal	63	9,7%
zufrieden	167	25,7%
sehr zufrieden	342	52,5%

Gesamt 651

16. Wie zufrieden sind Sie mit den Abfuhrterminen bei Leichtfraktion ?

Antwort	Anzahl	Prozent
unzufrieden	15	2,2%
weniger zufrieden	100	14,6%
egal	29	4,2%
zufrieden	182	26,5%
sehr zufrieden	361	52,6%

Gesamt 687

17. Wie hoch ist Ihre jährliche Müllgebühr?

Antwort	Anzahl	Prozent
unter € 100	81	11,8%
€ 100	44	6,4%
€ 100 bis € 200	103	15,1%
über € 200	14	2,1%
weiss ich nicht	442	64,6%

Gesamt 684

18. Können Sie uns sagen, wie hoch Sie die Müllgebühr empfinden?

Antwort	Anzahl	Prozent
sehr niedrig	2	0,8%
niedrig	25	10,0%
mittel	155	61,8%
hoch	49	19,5%
sehr hoch	20	8,0%

Gesamt 251

19. Der Burgenländische Müllverband informiert laufend über Mülltrennung und Müllvermeidung.

Welche Werbemittel des BMV kennen und nutzen Sie?

Antwort	Anzahl	Prozent
Homepage	127	18,9%
Mülltelefon	59	8,8%
Hörfunkspots	77	11,5%
Anzeigen in Zeitungen	110	16,4%
Schau TV - Müllmagazin	56	8,4%
Müllgazette	246	36,7%
keines	277	41,3%

Gesamt 671

20. Wenn Sie sich schon mal beim BMV beschwert haben: Wie waren sie mit der Behandlung Ihres Anliegens zufrieden?

Antwort	Anzahl	Prozent
unzufrieden	6	7,7%
weniger zufrieden	8	10,3%
egal	21	26,9%
zufrieden	23	29,5%
sehr zufrieden	20	25,6%

Gesamt 78

21. Wie würden Sie die Hilfsbereitschaft des Abfuhrpersonals beurteilen?

Antwort	Anzahl	Prozent
unzufrieden	1	0,2%
weniger zufrieden	4	0,7%
egal	132	23,2%
zufrieden	93	16,3%
sehr zufrieden	340	59,7%

Gesamt 570

22. Wie würden Sie den Umgangston des Abfuhrpersonals beurteilen?

Antwort	Anzahl	Prozent
unzufrieden	1	0,2%
weniger zufrieden	4	0,7%
egal	133	23,3%
zufrieden	93	16,3%
sehr zufrieden	339	59,5%

Gesamt 570

23. Wie würden Sie das Verhalten des Abfuhrpersonals bei Ausnahmen beurteilen?

Antwort	Anzahl	Prozent
unzufrieden	2	0,4%
weniger zufrieden	7	1,2%
egal	137	24,3%
zufrieden	86	15,3%
sehr zufrieden	332	58,9%

Gesamt 564

24. Sind Sie der Meinung, dass die Firmengruppe BMV/UDB sich in ihren Entsorgungsangeboten am Kunden orientiert?

Antwort	Anzahl	Prozent
Ja	573	86,8%
Nein	87	13,2%

Gesamt 660

25. Wenn Antwort mit nein, was sollte die Firmengruppe an zusätzlichen Dienstleistungen anbieten?

Siehe Anhang

**26. Wussten Sie,
dass die Firmengruppe BMV/UDB auch Entrümpelungen anbietet?**

Antwort	Anzahl	Prozent
Ja	106	15,0%
Nein	600	85,0%

Gesamt 706

27. Haben Sie schon Abfälle an illegale Sammler übergeben?

Antwort	Anzahl	Prozent
Ja	199	28,3%
Nein	505	71,7%

Gesamt 704

28. Kennen Sie die Kampagne „Sei keine Dreckschleuder“ ?

Antwort	Anzahl	Prozent
Ja	557	79,7%
Nein	142	20,3%

Gesamt 699

29. Wenn Ja, wie beurteilen Sie das? (1-5)

Antwort	Anzahl	Prozent
1	254	48,0%
2	177	33,5%
3	75	14,2%
4	10	1,9%
5	13	2,5%

Gesamt 529

Kundenzufriedenheit Burgenländischer Müllverband

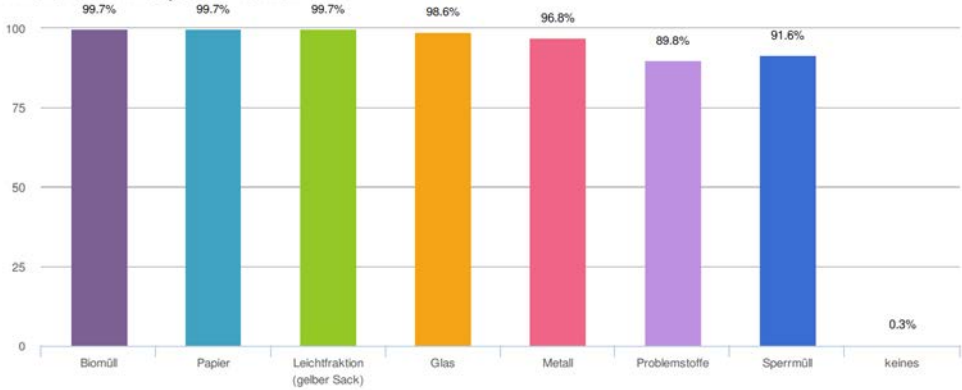
GRAFISCHE AUSWERTUNG der Fragen 1 bis 29







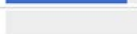

Kundenzufriedenheit Burgenländischer Müllverband GRAFISCHE AUSWERTUNG

Fragenindex

1. Welche Sammelsysteme kennen Sie?	S.	3	18. Können Sie uns sagen, wie hoch Sie die Müllgebühr empfinden?	S.	13
2. Trennen Sie Ihren Müll?	S.	4	19. Der Burgenländische Müllverband informiert laufend über Mülltrennung und Müllvermeidung. Welche Werbemittel des BMV kennen und nutzen Sie?	S.	14
3. Wenn Sie den Müll „teilweise“ trennen: Was trennen Sie?	S.	5	20. Wenn Sie sich schon mal beim BMV beschwert haben: Wie waren sie mit der Behandlung Ihres Anliegens zufrieden?	S.	15
4. Kennen Sie den „Gelben Sack“?	S.	6	21. Wie würden Sie die Hilfsbereitschaft des Abfuhrpersonals beurteilen?	S.	15
5. Verwenden sie den Gelben Sack?	S.	6	22. Wie würden Sie den Umgangston des Abfuhrpersonals beurteilen?	S.	16
6. Wenn Sie den Gelben Sack verwenden: Geben Sie diesem Sammelsystem bitte eine Note von 1 – 5. (Schulnotensystem)	S.	7	23. Wie würden Sie das Verhalten des Abfuhrpersonals bei Ausnahmen beurteilen?	S.	16
7. Verwenden Sie eine eigene Altpapiertonne?	S.	7	24. Sind Sie der Meinung, dass die Firmengruppe BMV/UDB sich in ihren Entsorgungsangeboten am Kunden orientiert?	S.	17
8. Sammeln sie Altspisefett im Fetty-Kübel?	S.	8	25. Wenn Antwort mit nein, was sollte die Firmengruppe an zusätzlichen Dienstleistungen anbieten?	S.	17
9. Wenn Sie den Fetty-Kübel verwenden: Wie zufrieden sind Sie mit dem System des Fetty-Kübel? (1-5 Schulnoten)	S.	8	26. Wussten Sie, dass die Firmengruppe BMV/UDB auch Entrümpelungen anbietet?	S.	18
10. Wie wichtig ist Ihnen der Umweltschutz (an Hand einer 5-stufigen Skala)?	S.	9	27. Haben Sie schon Abfälle an illegale Sammler übergeben?	S.	18
11. Kennen Sie die Altstoffsammelstelle in Ihrer Gemeinde/Ihrem Ortsteil?	S.	10	28. Kennen Sie die Kampagne „Sei keine Dreckschleuder“ ?	S.	19
12. Wie zufrieden sind Sie mit Öffnungszeiten und Service?	S.	10	29. Wenn Ja, wie beurteilen Sie das? (1-5)	S.	19
13. Wie zufrieden sind Sie mit den Abfuhrterminen bei Restmüll ?	S.	11			
14. Wie zufrieden sind Sie mit den Abfuhrterminen bei Altpapier ?	S.	11			
15. Wie zufrieden sind Sie mit den Abfuhrterminen bei Biomüll ?	S.	12			
16. Wie zufrieden sind Sie mit den Abfuhrterminen bei Leichtfraktion ?	S.	12			
17. Wie hoch ist Ihre jährliche Müllgebühr?	S.	13			

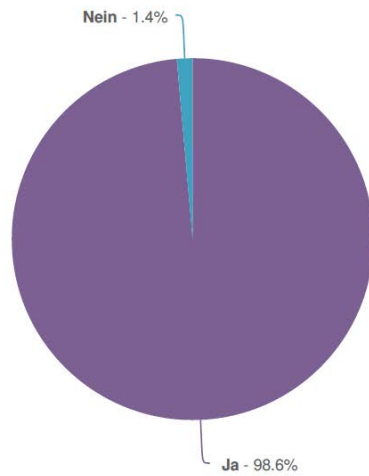
1. Welche Sammelsysteme kennen Sie?



Biomüll	99.7%		712
Papier	99.7%		712
Leichtfraktion (gelber Sack)	99.7%		712
Glas	98.6%		704
Metall	96.8%		691
Problemstoffe	89.8%		641
Sperrmüll	91.6%		654
keines	0.3%		2
Total			714

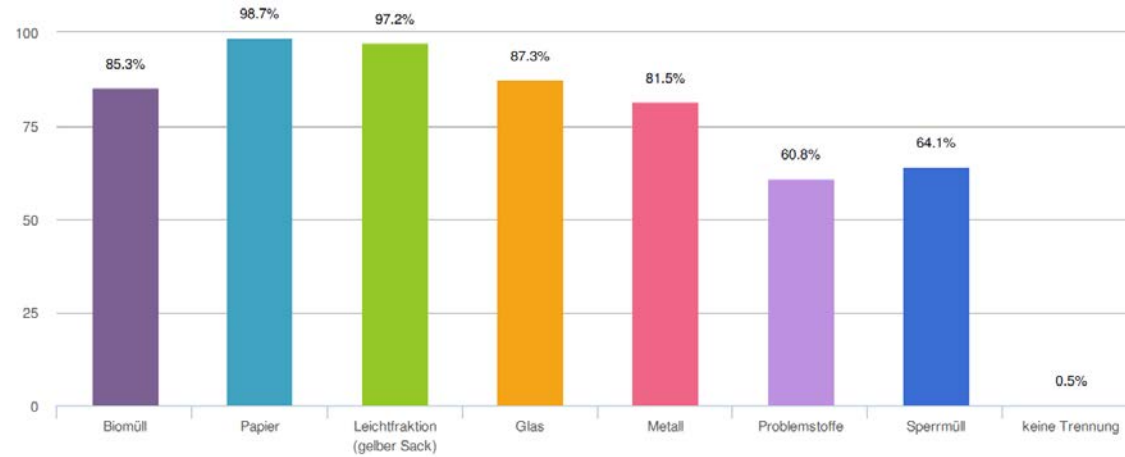


2. Trennen Sie Ihren Müll?



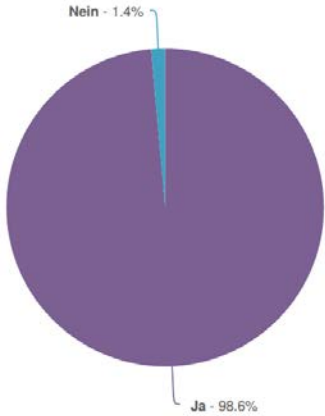
Ja	98.6%		705
Nein	1.4%		10
Total			715

3. Wenn Sie den Müll „teilweise“ trennen: Was trennen Sie?



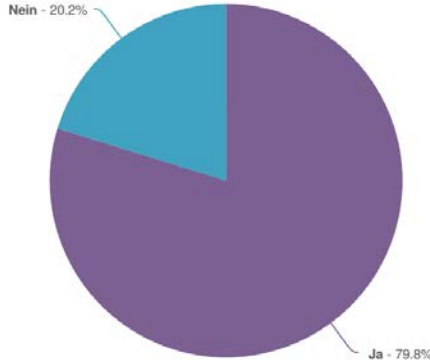
Biomüll	85.3%		337
Papier	98.7%		390
Leichtfraktion (gelber Sack)	97.2%		384
Glas	87.3%		345
Metall	81.5%		322
Problemstoffe	60.8%		240
Sperrmüll	64.1%		253
keine Trennung	0.5%		2
Total			395

4. Kennen Sie den „Gelben Sack“?



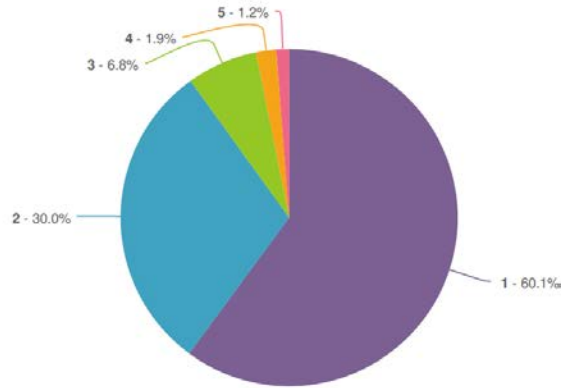
Ja	98.6%	<div style="width: 98.6%; height: 10px; background-color: purple;"></div>	702
Nein	1.4%	<div style="width: 1.4%; height: 10px; background-color: cyan;"></div>	10
Total			712

5. Verwenden sie den Gelben Sack?



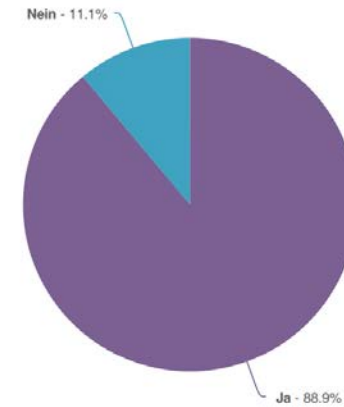
Ja	79.8%	<div style="width: 79.8%; height: 10px; background-color: purple;"></div>	564
Nein	20.2%	<div style="width: 20.2%; height: 10px; background-color: cyan;"></div>	143
Total			707

**6. Wenn Sie den Gelben Sack verwenden:
Geben Sie diesem Sammelsystem bitte
eine Note von 1 – 5. (Schulnotensystem)**



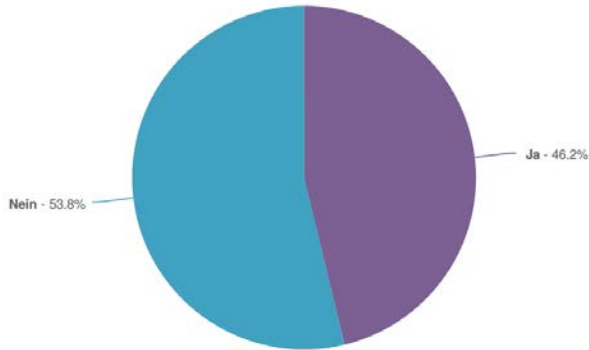
1	60.1%		345
2	30.0%		172
3	6.8%		39
4	1.9%		11
5	1.2%		7
Total			574

7. Verwenden Sie eine eigene Altpapiertonne?



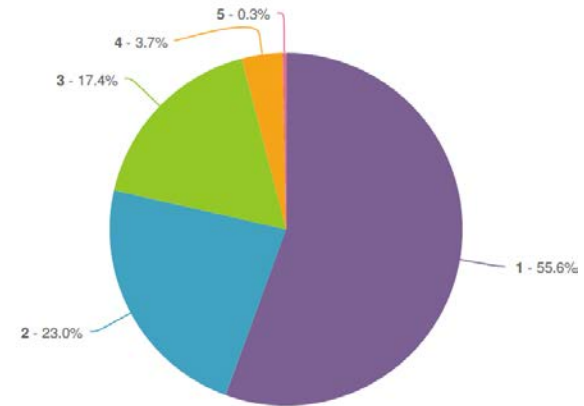
Ja	88.9%		634
Nein	11.1%		79
Total			713

8. Sammeln sie Alt Speisefett im Fetto-Kübel?



Ja	46.2%		325
Nein	53.8%		378
Total			703

9. Wenn Sie den Fetto-Kübel verwenden: Wie zufrieden sind Sie mit dem System des Fetto-Kübels? (1-5 Schulnoten)



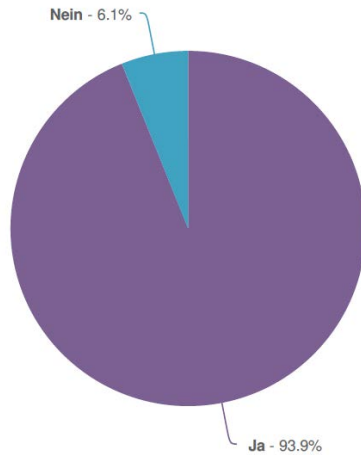
1	55.6%		179
2	23.0%		74
3	17.4%		56
4	3.7%		12
5	0.3%		1
Total			322

10. Wie wichtig ist Ihnen der Umweltschutz (an Hand einer 5-stufigen Skala)?



vollkommen unwichtig	0.3%		2
eher unwichtig	0.6%		4
egal	2.0%		14
wichtig	24.4%		173
sehr wichtig	72.8%		517
Total			710






11. Kennen Sie die Altstoffsammelstelle in Ihrer Gemeinde/Ihrem Ortsteil?



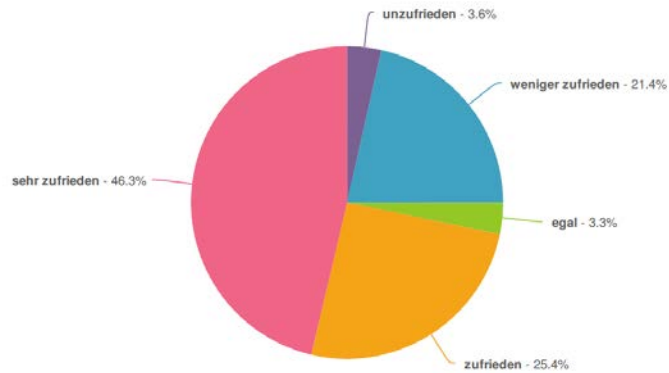
Ja	93.9%		664
Nein	6.1%		43
Total			707

12. Wie zufrieden sind Sie mit Öffnungszeiten und Service?



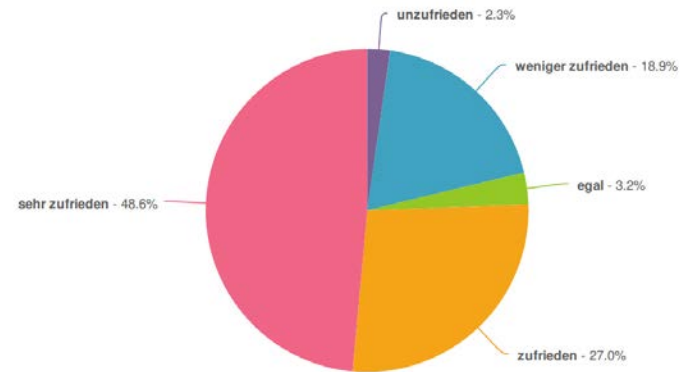
unzufrieden	3.1%		20
weniger zufrieden	11.7%		76
egal	11.3%		73
zufrieden	35.4%		230
sehr zufrieden	38.5%		250
Total			649

13. Wie zufrieden sind Sie mit den Abfuhrterminen bei Restmüll ?



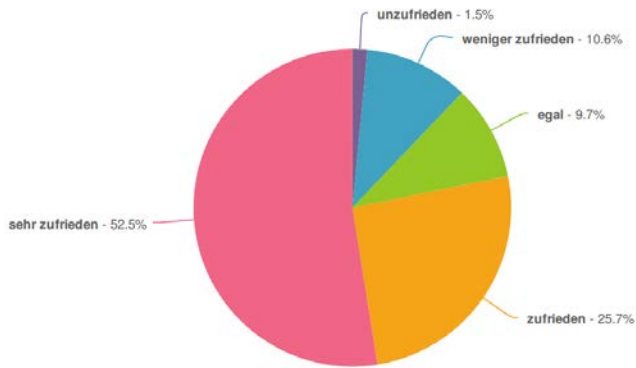
unzufrieden	3.6%		25
weniger zufrieden	21.5%		151
egal	3.3%		23
zufrieden	25.4%		179
sehr zufrieden	46.3%		326
Total			704

14. Wie zufrieden sind Sie mit den Abfuhrterminen bei Altpapier ?



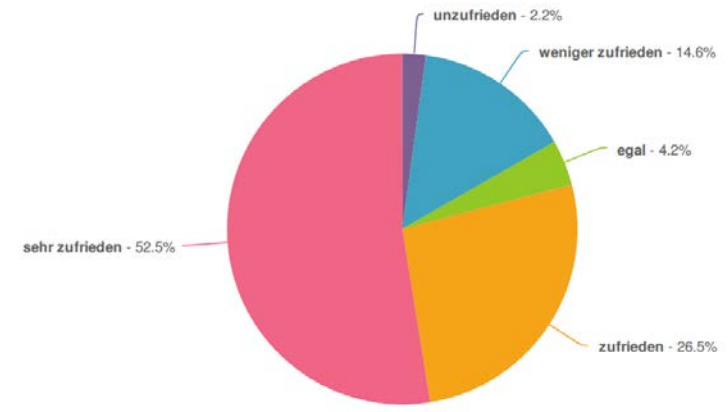
unzufrieden	2.3%		16
weniger zufrieden	18.9%		131
egal	3.2%		22
zufrieden	27.0%		187
sehr zufrieden	48.6%		336
Total			692

15. Wie zufrieden sind Sie mit den Abfuhrterminen bei Biomüll ?



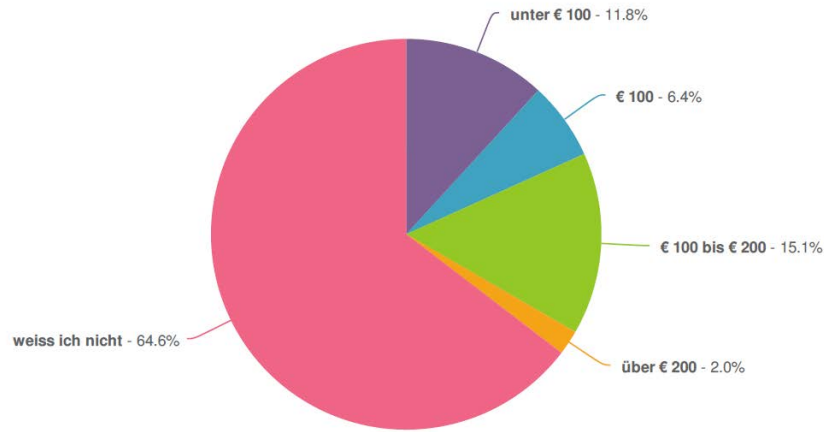
unzufrieden	1.5%	<div style="width: 1.5%;"></div>	10
weniger zufrieden	10.6%	<div style="width: 10.6%;"></div>	69
egal	9.7%	<div style="width: 9.7%;"></div>	63
zufrieden	25.7%	<div style="width: 25.7%;"></div>	167
sehr zufrieden	52.5%	<div style="width: 52.5%;"></div>	342
Total			651

16. Wie zufrieden sind Sie mit den Abfuhrterminen bei Leichtfraktion ?



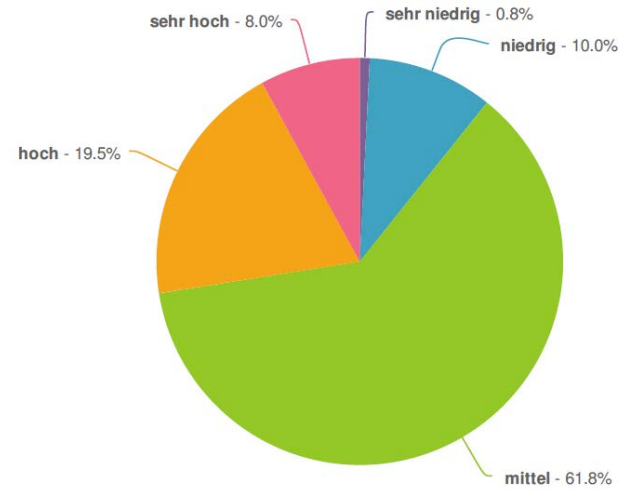
unzufrieden	2.2%	<div style="width: 2.2%;"></div>	15
weniger zufrieden	14.6%	<div style="width: 14.6%;"></div>	100
egal	4.2%	<div style="width: 4.2%;"></div>	29
zufrieden	26.5%	<div style="width: 26.5%;"></div>	182
sehr zufrieden	52.6%	<div style="width: 52.6%;"></div>	361
Total			687

17. Wie hoch ist Ihre jährliche Müllgebühr?



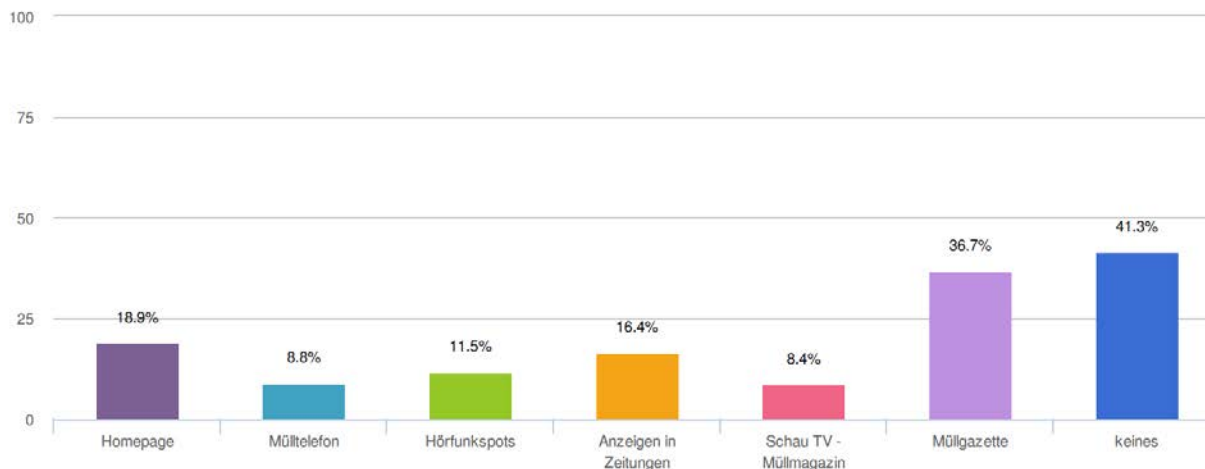
unter € 100	11.8%		81
€ 100	6.4%		44
€ 100 bis € 200	15.1%		103
über € 200	2.1%		14
weiss ich nicht	64.6%		442
Total			684

18. Können Sie uns sagen, wie hoch Sie die Müllgebühr empfinden?



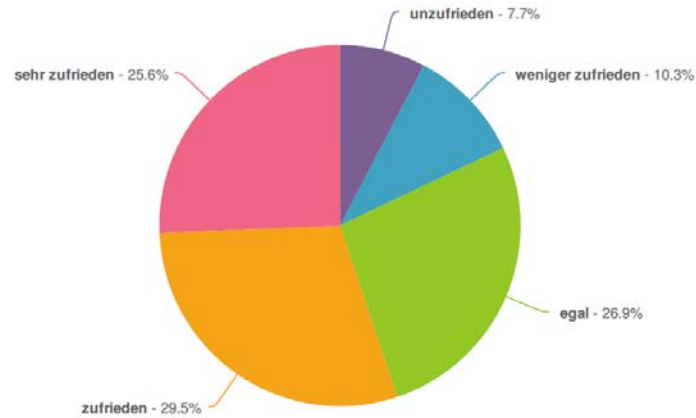
sehr niedrig	0.8%		2
niedrig	10.0%		25
mittel	61.8%		155
hoch	19.5%		49
sehr hoch	8.0%		20
Total			251

19. Der Burgenländische Müllverband informiert laufend über Mülltrennung und Müllvermeidung. Welche Werbemittel des BMV kennen und nutzen Sie?



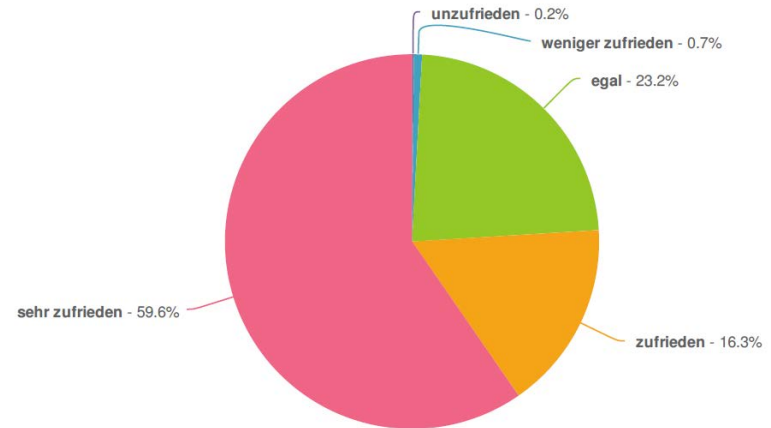
Homepage	18.9%		127
Mülltelefon	8.8%		59
Hörfunkspots	11.5%		77
Anzeigen in Zeitungen	16.4%		110
Schau TV - Müllmagazin	8.4%		56
Müllgazette	36.7%		246
keines	41.3%		277

20. Wenn Sie sich schon mal beim BMV beschwert haben: Wie waren sie mit der Behandlung Ihres Anliegens zufrieden?



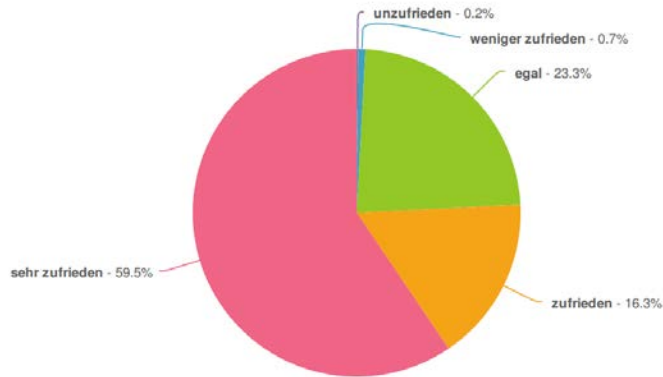
unzufrieden	7.7%	<div style="width: 7.7%;"></div>	6
weniger zufrieden	10.3%	<div style="width: 10.3%;"></div>	8
egal	26.9%	<div style="width: 26.9%;"></div>	21
zufrieden	29.5%	<div style="width: 29.5%;"></div>	23
sehr zufrieden	25.6%	<div style="width: 25.6%;"></div>	20
Total			78

21. Wie würden Sie die Hilfsbereitschaft des Abfuhrpersonals beurteilen?



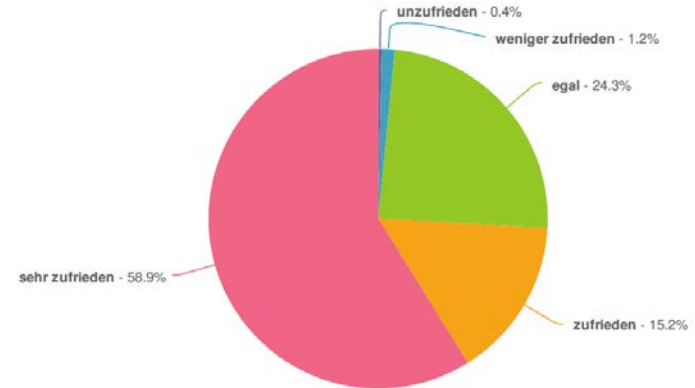
unzufrieden	0.2%	<div style="width: 0.2%;"></div>	1
weniger zufrieden	0.7%	<div style="width: 0.7%;"></div>	4
egal	23.2%	<div style="width: 23.2%;"></div>	132
zufrieden	16.3%	<div style="width: 16.3%;"></div>	93
sehr zufrieden	59.7%	<div style="width: 59.7%;"></div>	340
Total			570

22. Wie würden Sie den Umgangston des Abfuhrpersonals beurteilen?



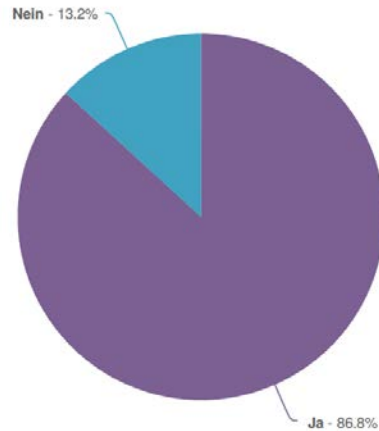
unzufrieden	0.2%	<div style="width: 0.2%;"></div>	1
weniger zufrieden	0.7%	<div style="width: 0.7%;"></div>	4
egal	23.3%	<div style="width: 23.3%;"></div>	133
zufrieden	16.3%	<div style="width: 16.3%;"></div>	93
sehr zufrieden	59.5%	<div style="width: 59.5%;"></div>	339
Total			570

23. Wie würden Sie das Verhalten des Abfuhrpersonals bei Ausnahmen beurteilen?



unzufrieden	0.4%	<div style="width: 0.4%;"></div>	2
weniger zufrieden	1.2%	<div style="width: 1.2%;"></div>	7
egal	24.3%	<div style="width: 24.3%;"></div>	137
zufrieden	15.3%	<div style="width: 15.3%;"></div>	86
sehr zufrieden	58.9%	<div style="width: 58.9%;"></div>	332
Total			564

24. Sind Sie der Meinung, dass die Firmengruppe BMV/UDB sich in ihren Entsorgungsangeboten am Kunden orientiert?

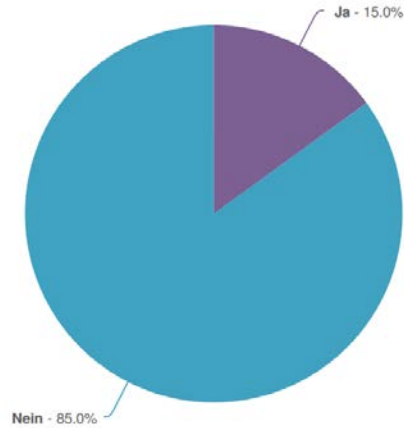


Ja	86.8%		573
Nein	13.2%		87
Total			660

25. Wenn Antwort mit nein, was sollte die Firmengruppe an zusätzlichen Dienstleistungen anbieten?

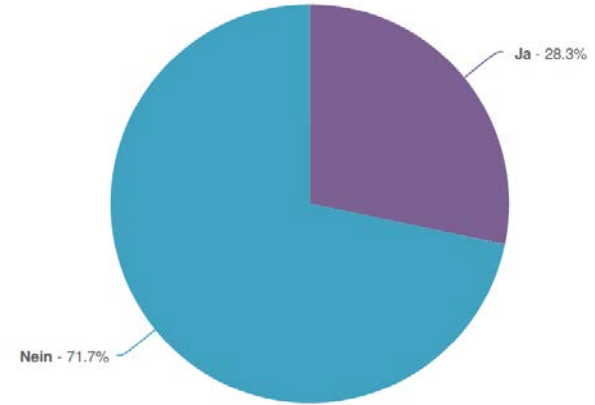
Siehe Anhang

26. Wussten Sie, dass die Firmengruppe BMV/UDB auch Entrümpelungen anbietet?



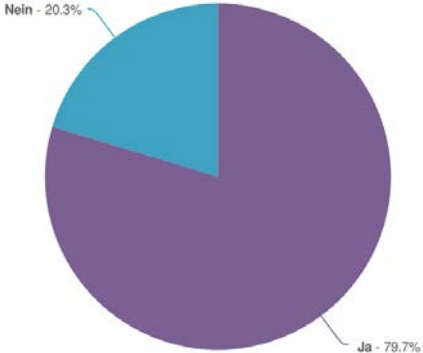
Ja	15.0%		106
Nein	85.0%		600
Total			706

27. Haben Sie schon Abfälle an illegale Sammler übergeben?



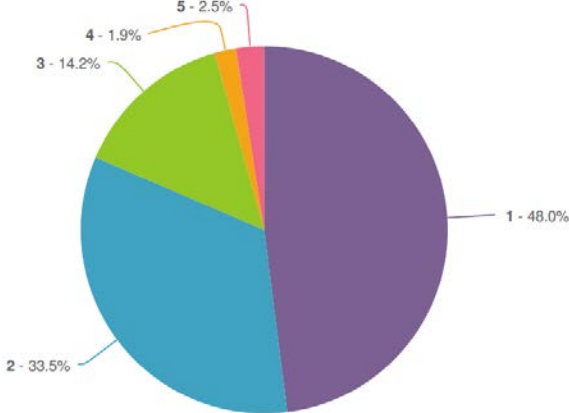
Ja	28.3%		199
Nein	71.7%		505
Total			704

28. Kennen Sie die Kampagne „Sei keine Dreckschleuder“ ?



Ja	79.7%		557
Nein	20.3%		142
Total			699

29. Wenn Ja, wie beurteilen Sie das? (1-5)



1	48.0%		254
2	33.5%		177
3	14.2%		75
4	1.9%		10
5	2.5%		13
Total			529

Kundenzufriedenheit Burgenländischer Müllverband

Anhang

Welche zusätzliche Leistung sollte die Firmengruppe anbieten?

57 Antworten

Seite 2 - 4

Anhang

Welche zusätzliche Leistung sollte die Firmengruppe anbieten?

- 1 Altpapier sollte öfter abgeholt werden
- 2 Altpapiertonne und gelber Sacke sollten öfter entleert werden; Mehr Glassammelcontainer aufstellen.
- 3 Anderes System bei Fettykübel erwünscht. Häufigere Abholung bei Altpapier wünschenswert.
- 4 Sammelbehälter für Tetrapak wäre toll.
- 5 Biokübelsackerl anbieten.
- 6 Biomülltonne im Sommer öfter abholen.
- 7 Biotonne sollte gesäubert werden, da sich Maden entwickeln.
- 8 Gelber Sack ist nicht optimal, besser wäre eine Tonne.
- 9 Das Material der gelbe Säcke sollte stärker sein, so wie früher.
- 10 Mehr Glas- und Metallbehälter aufstellen.
- 11 Zu wenige Glassammelstellen vorhanden.
- 12 In Schulen Vorträge anbieten - was passiert mit dem Müll - Recycling.
- 13 Mehr gelbe Säcke.
- 14 Müllproduktionssystem gehört verbessert - Müllvermeidung.
- 15 Mülltonnen sollten größer sein und im Sommer öfter geholt werden.
- 16 Müllvermeidung durch Müllgazette.
- 17 Plastikmüll soll öfters geholt werden.
- 18 Restmüll sollte öfters geholt werden.
- 19 Restmülltonne im Sommer sollte öfters geholt werden.

Welche zusätzliche Leistung sollte die Firmengruppe anbieten?

- 20 Restmülltonne ist zu klein, sollte größer sein ohne Aufpreis.
- 21 Eine Säuberung der Biotonne im Sommer wäre gut.
- 22 Tonne sollte weiter vom Straßenrand abgestellt werden damit es nicht auf die Straße fällt.
- 23 Gelbe Tonne statt gelber Sack wäre besser.
- 24 Tonnen gehören öfters gereinigt.
- 25 Andere Öffnungszeiten bei Altstoffsammelstellen.
- 26 Ausländische Bewohner sollten über eine richtige Mülltrennung informiert werden!
- 27 Gelber Sack nervt in jeder Hinsicht.
- 28 Eigene Papiersammelstellen wünschenswert.
- 29 Größere Restmülltonnen und Biomüll sollte im Sommer öfters abgeholt werden.
- 30 Bei Wohnhausanlagen sollten die Mülltonnen öfters entleert werden.
- 31 Mehr öffentlichen Glascontainer aufstellen.
- 32 Mehr gelbe Säcke zu Verfügung stellen.
- 33 Mehr Mülltonnen bei Wohnanlagen aufstellen.
- 34 Papier- und Plastikabfuhr öfter durchführen.
- 35 Preis/Leistungsverhältnis stimmt nicht.
- 36 Restmüll sollte öfters geholt werden.
- 37 Restmüll müsste öfters (ohne Aufpreis) abgeholt werden.
- 38 Restmüll sollte öfters geholt werden.

Welche zusätzliche Leistung sollte die Firmengruppe anbieten?

- 39 Sammelstelle sollte öfter geöffnet sein.
- 40 Sondermüll könnte auch vom BMV abgeholt werden.
- 41 Gelbe Tonne anstelle des gelben Sackes einführen, Papier- und Restmüll öfter abholen.
- 42 Tonnen sollten öfter abgeholt werden.
- 43 Zusätzlich zum Glas und Metall sollten wieder Plastik- und Altpapiercontainer aufgestellt werden.
- 44 Zu hohe Preise beim Müllplatz.
- 45 Zu wenig Abholtermine.
- 46 Zu wenig gelbe Säcke.
- 47 Sperrmüll sollte wieder abgeholt werden, Mülltonnen sind teilweise zu groß, deshalb Preis zu teuer.
- 48 Mehr Abfuhrtermine, Tonnen sollten alle gleich groß sein, Tonne für Plastik wäre besser.
- 49 Mehr Abholtermine für Biomüll im Sommer. Gelbe Tonne statt gelben Sack.
- 50 Biotonne sollte wie in anderen Bundesländern üblich vom Entsorgungswagen gleich gereinigt werden.
- 51 Tonne nicht ausgeleert, Preis/Leistungsverhältnis zu hoch.
- 52 In Podersdorf umständliches System - alles außer Restmüll muss weggebracht werden.
- 53 Zu hohe Preise - kein Hauptwohnsitz im BGLD. Müllsammeltermine online bekannt geben.
- 54 Zusätzliche Öffnungszeiten beim Müllplatz wäre wünschenswert.
- 55 Mehr Abholtermine im Sommer.
- 56 Mehr Müllabholung ohne Aufpreis.
- 57 Öfter den Müll abholen.