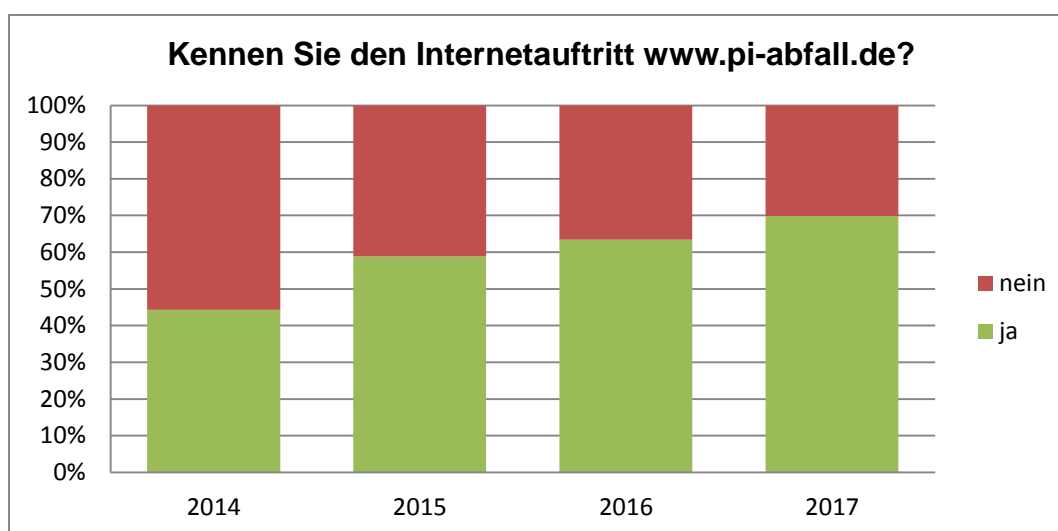


Die große Abfall-Umfrage – Stand Dez. 2017

Wissen die Bürgerinnen und Bürger eigentlich von den Online-Möglichkeiten im Bereich der Abfallentsorgung? Und wollen sie diese überhaupt nutzen? Kennen Sie weitere Dienstleistungen? Wie zufrieden sind sie mit den Angeboten rund um Abfall- und Wertstoffsammlung im Kreis?

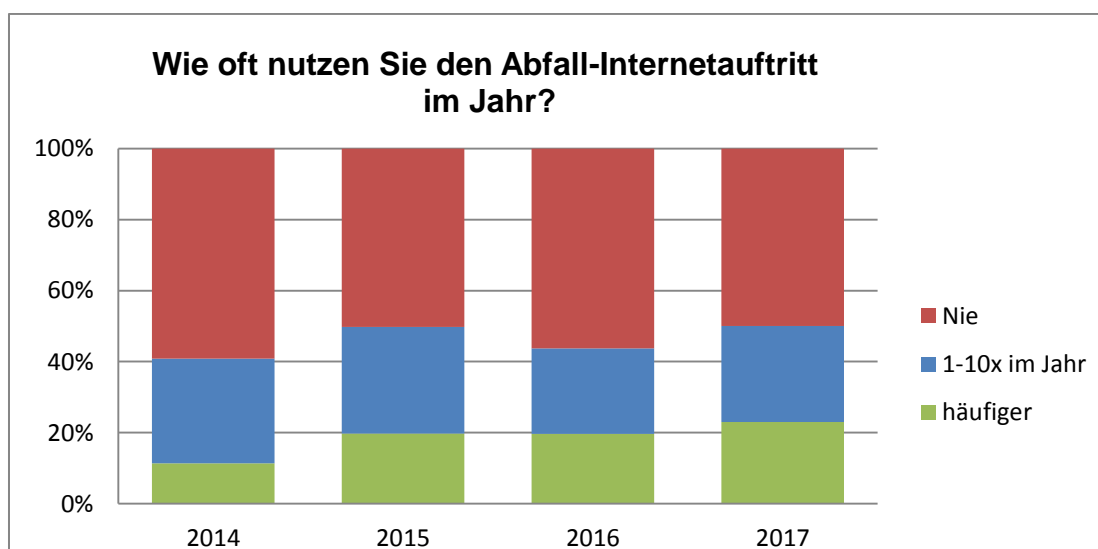
Das Team Bürgerservice der Kreisverwaltung hat seit dem Jahr 2014 Kunden mit einem Abfallanliegen, die im Service-Center angerufen haben, im Anschluss an das Gespräch zu einigen Themen befragt. Die Ergebnisse haben wir Ihnen hier zusammengefasst, statistisch nicht signifikant, aber trotzdem ergibt sich zumindest ein gutes Stimmungsbild.

Der Internetauftritt www.pi-abfall.de wird immer bekannter



Mittlerweile kennen 70% der Befragten die Seite www.pi-abfall.de. Vor 3 Jahren sah das noch anders aus. 2014 waren erst weniger als die Hälfte dort schon zu Besuch gewesen, obwohl es die homepage schon seit knapp 20 Jahren gibt.

Wenig Stammgäste auf der homepage

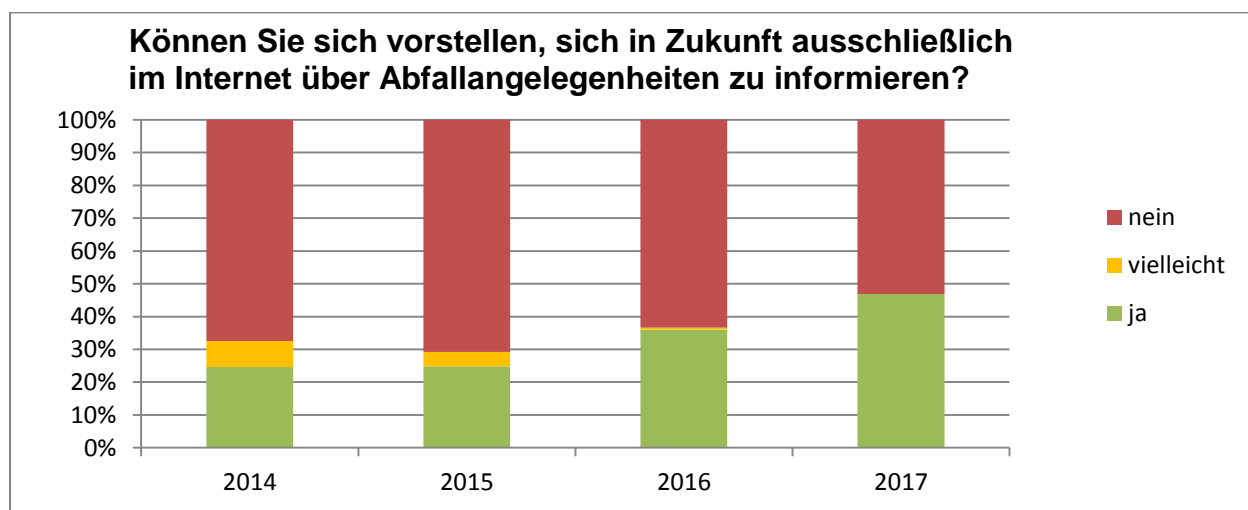


Viele Kunden wissen zwar, dass wir eine homepage haben, gehören aber dennoch nicht zu den Nutzern. Das hat uns sehr erstaunt, denn immerhin tummeln sich im Schnitt 20.000 verschiedene Kunden lt. Statistik jeden Monat auf unserer Internetseite. Der Anteil derjenigen, die häufiger Informationen abrufen, ist allerdings stetig gestiegen und liegt 2017 erstmals über 20 %.

Der größere Anteil der Nutzer besucht die Seite aber nicht regelmäßig sondern offenbar nur, wenn er ein konkretes Anliegen hat und beispielsweise seine Abfuhrtermine abrufen oder eine Sperrmüllbestellung aufgibt.

Akzeptanz der Internetnutzung bei Abfallfragen steigt

Auch wenn die Online-Angebote immer bekannter werden, kann sich eine knappe Mehrheit immer noch nicht vorstellen, sich in Zukunft ausschließlich online über die Abfuhrtermine und andere Abfallangelegenheiten zu informieren. Es ist die Tendenz zu erkennen, dass diese Art der Informationsbereitstellung zunehmend anerkannt wird – es aber trotz der weiten Verbreitung des Internet noch eine längere Zeit dauern wird. 2014 konnte erst jeder Vierte diese Frage mit einem klaren „Ja“ beantworten, 2017 sind es bereits knapp die Hälfte.



Ende 2017 wurde die letzte Abfallfibel in Form eines kleinen Büchleins in den Druck gegeben. Es wird mindestens in den kommenden 2 Jahren noch eine „abgespeckte“ Abfallinfo sowie die gedruckten Abfuhrpläne an alle Haushalte verteilt werden. In dieser Zeit werden wir den hier abgebildeten Trend weiter beobachten und entscheiden, ob und in welchem Umfang bzw. in welcher Form es weiterhin gedruckte Informationen geben wird.

Abfall-App und Plietschplatz bestätigen hohen Bekanntheitsgrad

Seit 2015 haben wir auch die Frage nach dem Bekanntheitsgrad unserer Abfall-App mit aufgenommen. Erst seit Ende 2014 verfügbar, kannten sie im Jahr 2015 gerade mal 10%. Doch nur ein Jahr später waren es schon 35%. Dieses Niveau wurde durch die aktuelle Umfrage auch bestätigt.

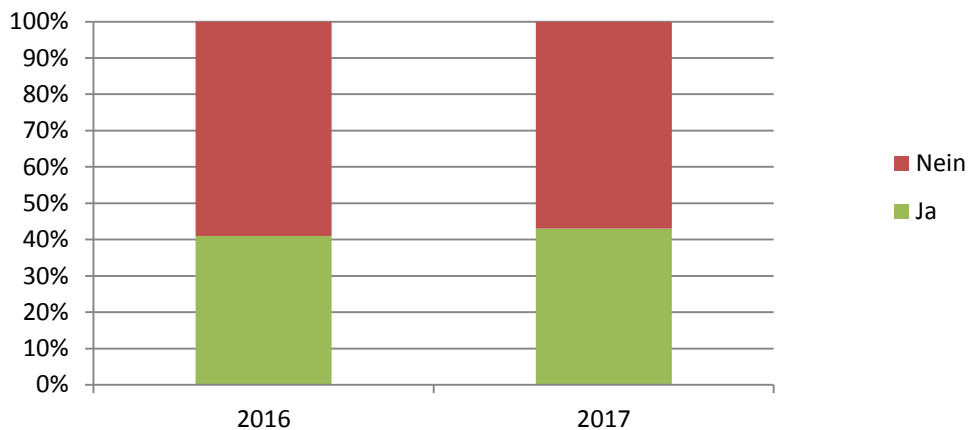
Kennen Sie die Abfall-App des Kreis Pinneberg?



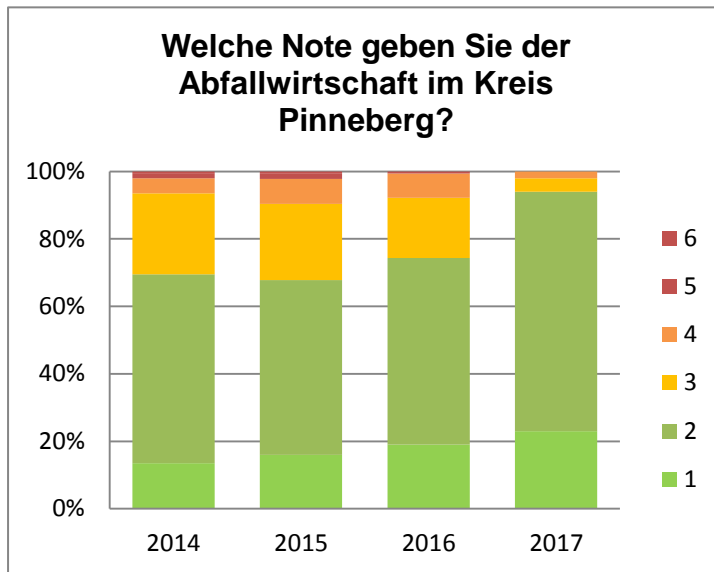
Im Gegensatz zur App gibt es bereits seit 17 Jahren die Internet-Gebrauchtbörse „Für den Müll zu schade“, die seit 2015 in neuer Form und mit dem neuen Namen „Plietschplatz“ hier im Kreis Pinneberg zur Abfallvermeidung beiträgt.

43% der Befragten kannten die Börse im Jahr 2017, was eine leichte Steigerung von 2 Prozentpunkten zu 2016 ist. Für die Börse sind derzeit einige öffentlichkeitswirksame Werbeaktionen geplant, so dass der Bekanntheitsgrad bis zur nächsten Umfrage sicher weiter gesteigert werden kann. Die Integration in die Abfall-App im letzten Jahr ist beispielsweise eine Idee, die sowohl Plietschplatz als auch die App in der Bekanntheit steigern und ein Effekt, der sich gegenseitig positiv beeinflusst.

Kennen Sie Plietschplatz?



Gute Noten für die Abfallwirtschaft im Kreis Pinneberg



Die Abfallentsorgung im Kreis Pinneberg wird seit Jahren überwiegend positiv bewertet.

Jedes Jahr äußerten sich mindestens 70% zufrieden oder sehr zufrieden (Schulnote 1 oder 2). Obwohl die Teilnehmer der Umfrage Anrufer unserer Service-Hotline „Abfall“ waren und der Anrufer häufig auch Probleme mit der Abfallentsorgung hatte, haben zuletzt weniger als 10% die Note 3 oder schlechter vergeben. Die Durchschnittsnote hat sich in den letzten 3 Jahren von 2,26 auf 1,85 verbessert.

Was kann denn jetzt noch verbessert werden?

Den meisten Befragten sind bei der letzten Befragung 2017 spontan keine Verbesserungswünsche eingefallen, 65% waren in diesem Jahr zufrieden und hatten keine Verbesserungsvorschläge.

Der häufigste Wunsch betrifft seit Jahren die Gelben Säcke. Viele wünschen sich, dass die Säcke wieder aus einem stabileren Material hergestellt werden, viele auch gleich eine Gelbe Tonne oder zumindest eine bessere Verfügbarkeit der Gelben Säcke. Zusammengenommen waren das 22% der Befragten.

Auf Platz 2 der Dinge, die anders gemacht werden sollen, wird immer wieder ein sorgfältigeres Zurückstellen der Tonnen nach deren Entleerung gewünscht. Ebenfalls Unzufriedenheit wird bei der Gründlichkeit der Leerung geäußert bzw. über nicht vollständige Entleerungen, die insgesamt auf Platz 3 genannt werden.

