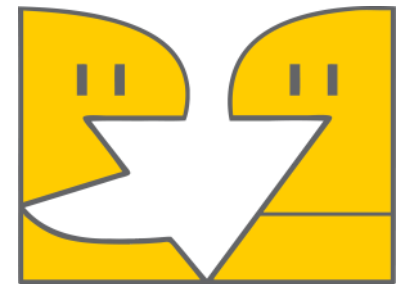


The logo for A.R.T. consists of the letters 'A', 'R', and 'T' in a bold, teal, sans-serif font. Each letter has a small orange dot positioned below its center.

**A.R.T. Kundenzufriedenheit**  
Telefonbefragung Juli/August 2021

Abschlussbericht



T.I.P. BIEHL & PARTNER

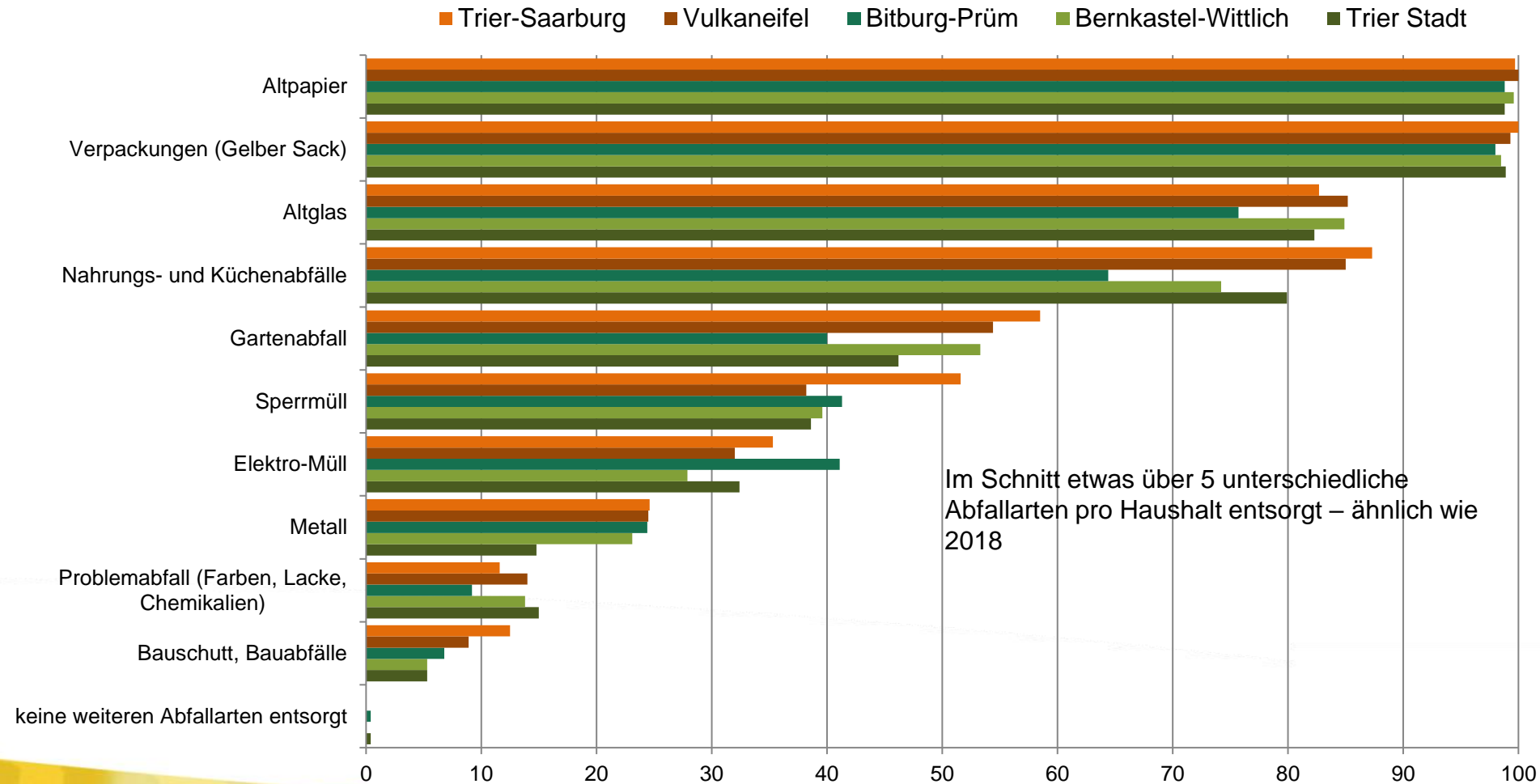
Seite:

Ergebnisse	
Anfallende Abfallarten	3
A.R.T	6
Biotüte	10
Gelber Sack	17
Grüngut	20
Fazit	26

## Anfallende Abfallarten

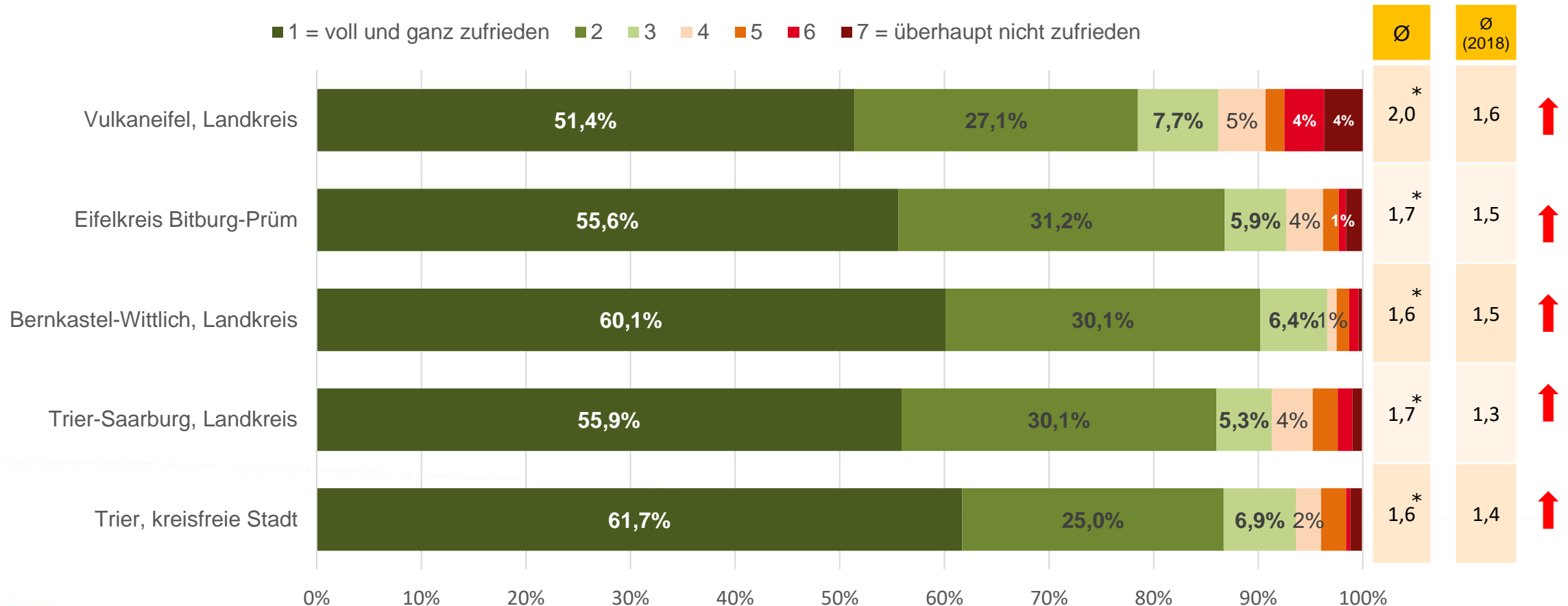
Altpapier und Verpackungen werden in allen Landkreisen von allen Haushalten entsorgt. In Bitburg-Prüm werden deutlich seltener Nahrungs- und Küchenabfälle sowie Gartenabfälle entsorgt als in den übrigen Kreisen.

A4. Abgesehen vom normalen Restmüll: Welche Abfallarten haben Sie in diesem Jahr abholen lassen oder entsorgt?



Grundsätzlich sind die Befragten mit der Entsorgung des Restmülls in allen befragten Regionen sehr zufrieden. Allerdings sind die Zufriedenheitswerte leicht rückläufig. Grund hierfür ist eine leichte Verlagerung der „voll und ganz“-Zufriedenen auf die zweite Bewertungsstufe.

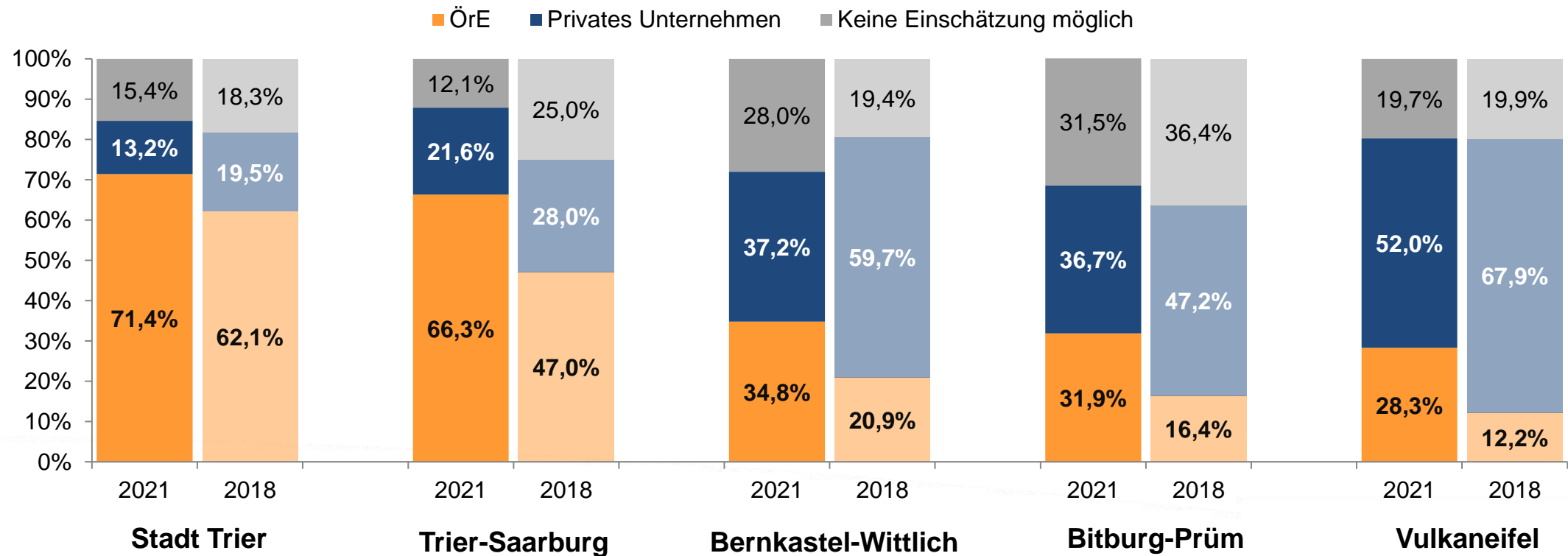
A19. Wie zufrieden waren Sie mit der Entsorgungsmöglichkeit oder der Abholung von: Restmüll?



A.R.T.

In der Stadt Trier und im Landkreis Trier-Saarburg überwiegt die Meinung, dass der A.R.T. ein öffentlich-rechtlicher Entsorgungsträger ist. Diese Meinung hat sich auch im Vergleich zu 2018 noch verstärkt. Im „neuen“ Gebiet überwiegt immer noch die Meinung, dass es sich um ein privates Unternehmen handelt.

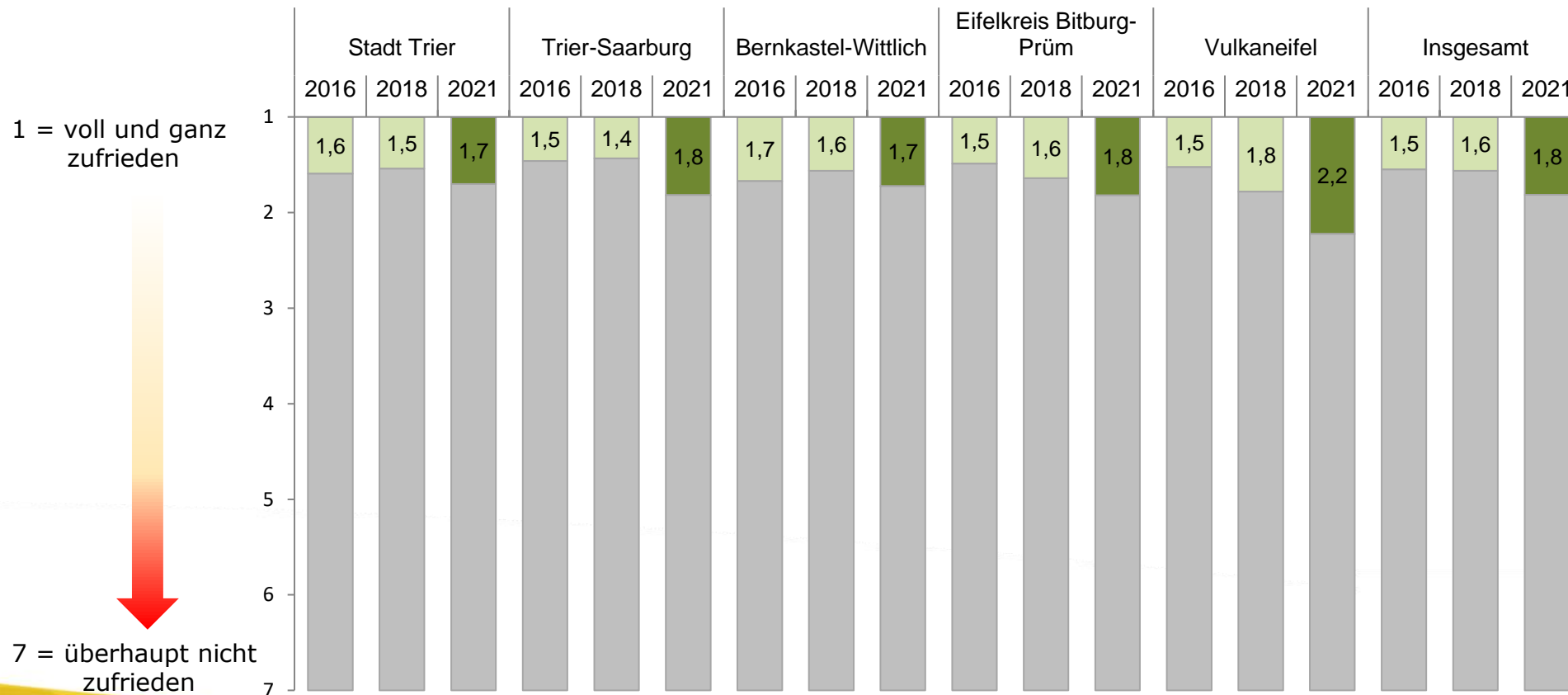
Z1. Was glauben Sie: Ist der A.R.T. ein privates Unternehmen oder ein ÖRE (öffentlich-rechtlicher Entsorgungsträger)?  
Fragestellung in 2018: Gehört der A.R.T. zur öffentlichen Verwaltung oder ist er ein privates Unternehmen? (2018: nicht ÖRE, sondern öffentliche Verwaltung)



# Zufriedenheit mit der Entsorgung – Gesamtüberblick über alle Kreise (2016 bis 2021)

Die Zufriedenheit mit der Entsorgung liegt auch 2021 auf einem hohen Niveau, hat sich aber gegenüber 2018 leicht verschlechtert. Insgesamt gesehen bewegen sich diese Verschlechterungen auf einem sehr geringen Niveau – mit Ausnahme der Landkreise Trier-Saarburg und Vulkaneifel: Hier erreichen die Verschlechterungen jeweils ca. 0,4 Punkte auf der Skala von 1 (voll und ganz zufrieden) bis 7 (überhaupt nicht zufrieden).

A19. Wie zufrieden waren Sie mit der Entsorgungsmöglichkeit oder der Abholung von: ...





# Leistungsspektrum des A.R.T. - Gesamtzufriedenheit

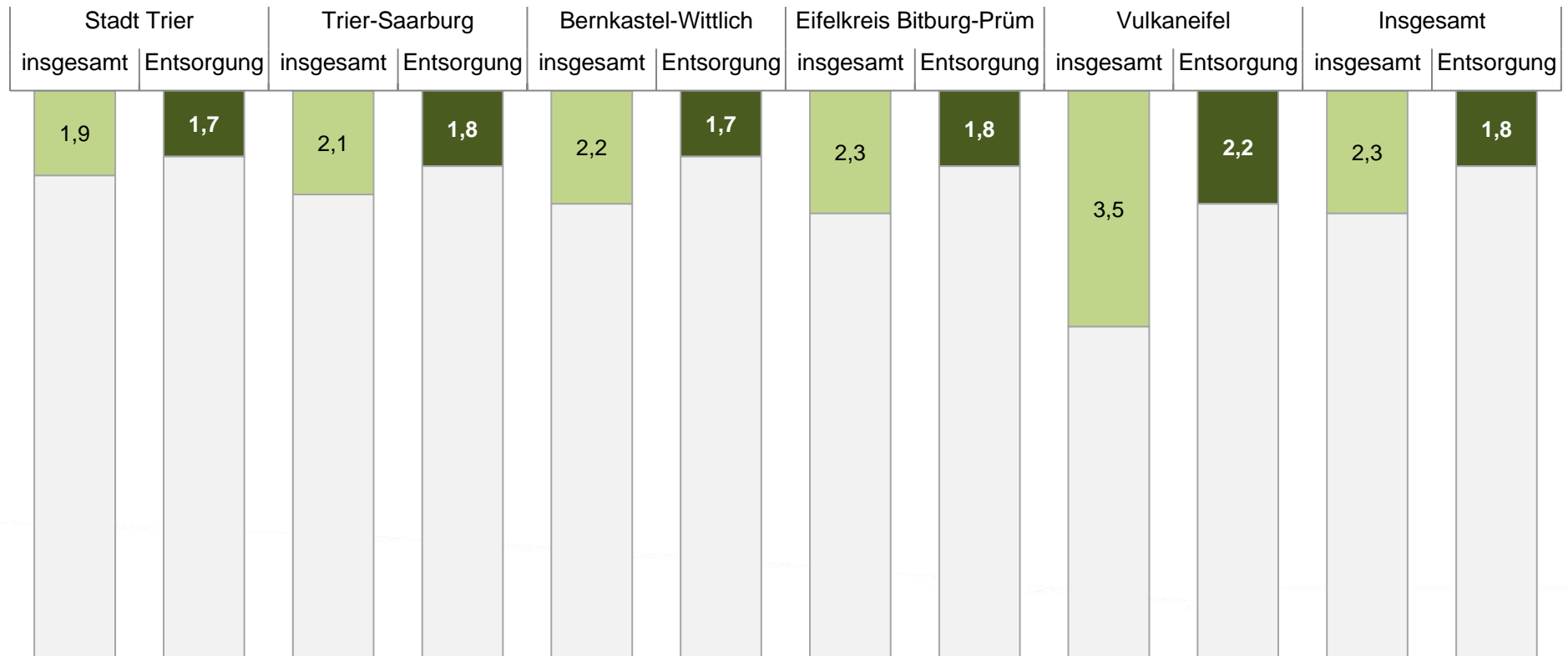
Auffallend ist der Unterschied in der Gesamtbeurteilung des A.R.T. und der Beurteilung der konkreten Leistung = Entsorgung der Abfallarten. Die konkrete Leistung wird deutlich besser bewertet als der A.R.T. insgesamt. Es lässt sich vermuten, dass in das Gesamtbild des A.R.T. noch andere Elemente hinein spielen, die nicht mit der konkreten Entsorgung des Abfalls zusammenhängen. Hierzu könnte auch die öffentliche Diskussion um die Biotüte beigetragen haben.

Einmal alles in allem: Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen des A.R.T. insgesamt? (=insgesamt)  
 Wie zufrieden waren Sie mit der Entsorgungsmöglichkeit oder der Abholung von: .. ? (Index aus allen Abfallarten = Entsorgung)

1 = voll und ganz zufrieden



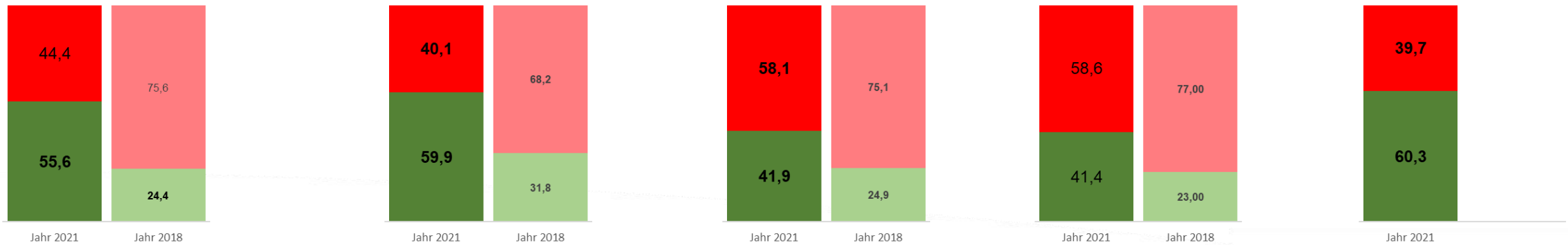
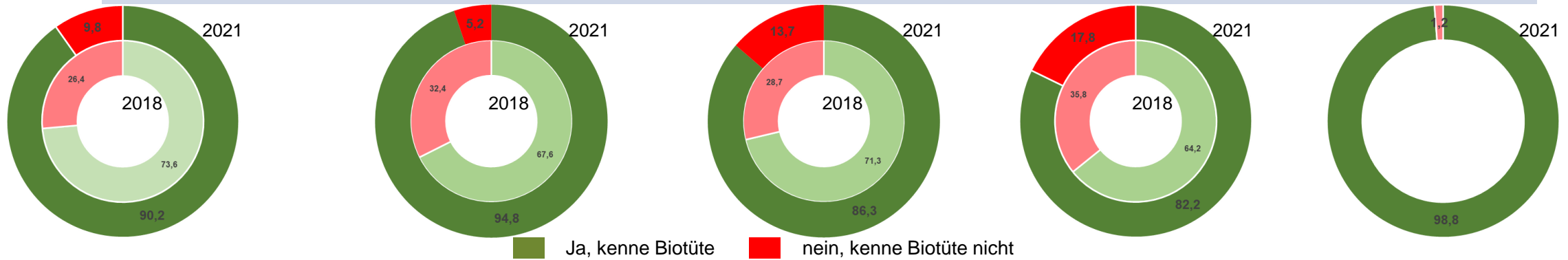
7 = überhaupt nicht zufrieden



Biotüte

Die Bekanntheit der Biotüte hat sich seit 2018 deutlich erhöht und liegt in allen Kreisen bei über 80% bzw. ca. 90%. Im Vulkaneifelkreis kennen sogar fast alle Haushalte die Biotüte. Ebenfalls deutlich gestiegen ist die Nutzung der Biotüte: Sie liegt bei deutlich über 50% - nur im Eifelkreis und in BKS-WIL bei ca. 40% - und hat sich im Grunde verdoppelt.

B1. Kennen Sie die Biotüte zur Sammlung von Nahrungs- und Küchenabfällen?/B4. Nutzen Sie die Biotüte zur Sammlung von Nahrungs- und Küchenabfällen? (beide in 2018 ohne Vulkaneifel)



Stadt Trier

LK Trier-Saarburg

LK BKS-WIL

LK BIT-PRÜ

Vulkaneifelkreis

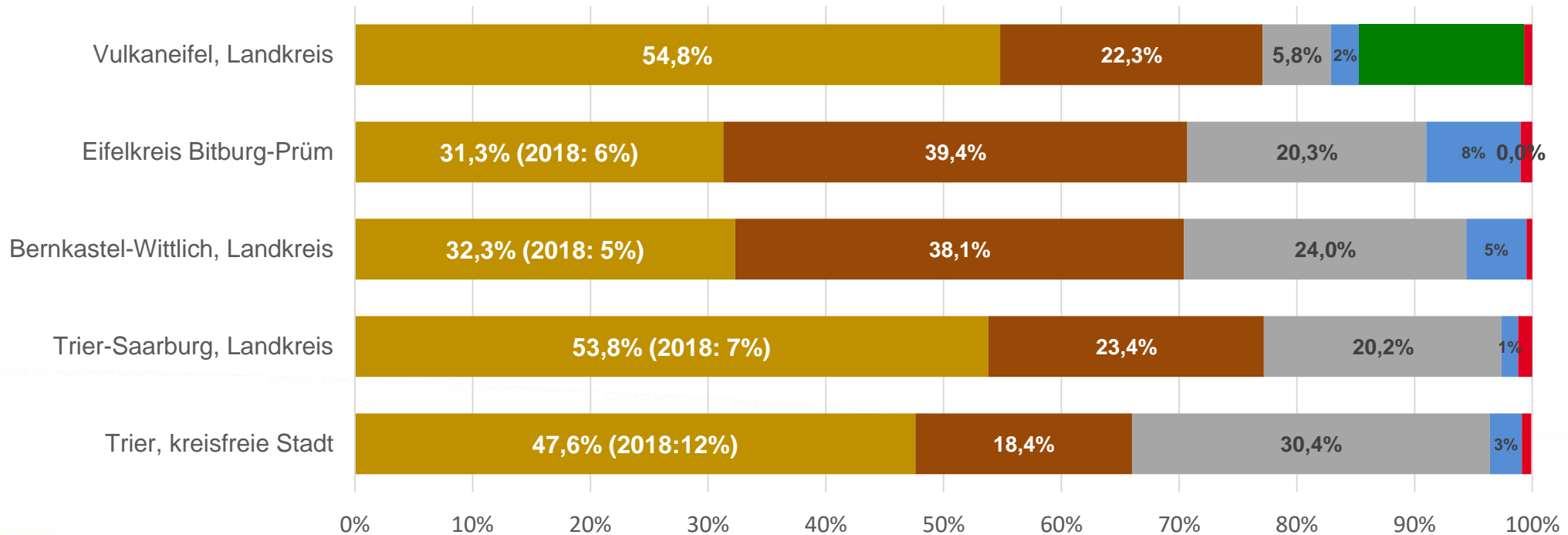
Ja, nutze Biotüte    nein, nutze Biotüte nicht

# Übliche Entsorgung von Nahrungs- und Küchenabfällen

Gegenüber 2018 deutliche Steigerung in der Nutzung der Biotüte.  
Dagegen ist die Entsorgung im Restmüll deutlich zurückgegangen.

B7. Was machen Sie in der Regel mit Ihrem Biogut, also den Nahrungs- und Küchenabfällen? (Biotonne: Nur in Vulkaneifel gefragt)

- Sammlung mit der Biotüte
- Eigenkompostierung
- Restmüll
- Sonstige Verwertung
- Sammlung mit der Biotonne (nur Vulkaneifel)
- Keine Angabe

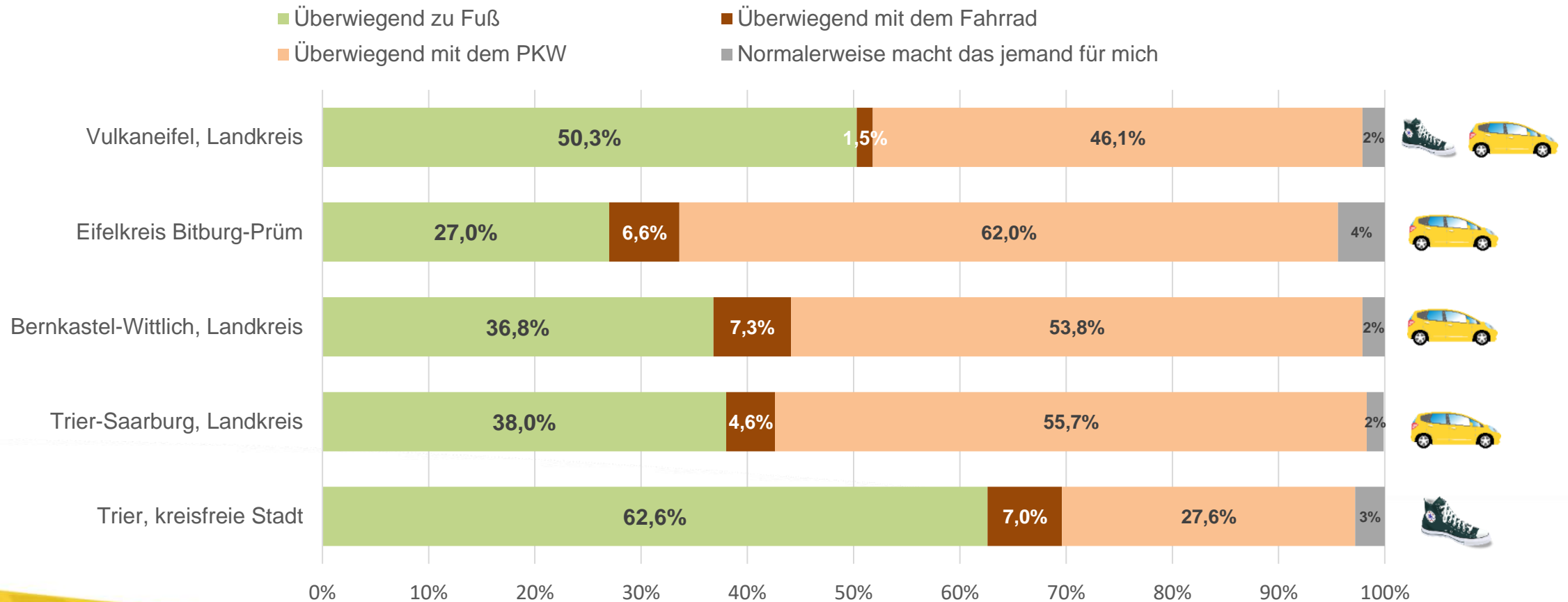


# Der Weg zum Sammelcontainer

Wird das gesamte Gebiet betrachtet, werden die Biotüten entweder zu Fuß oder mit dem PKW zum Sammelcontainer gebracht. V.a. in der Stadt Trier überwiegt „überwiegend zu Fuß“, im Vulkaneifelkreis halten sich „zu Fuß“ und „mit dem PKW“ ungefähr die Waage.

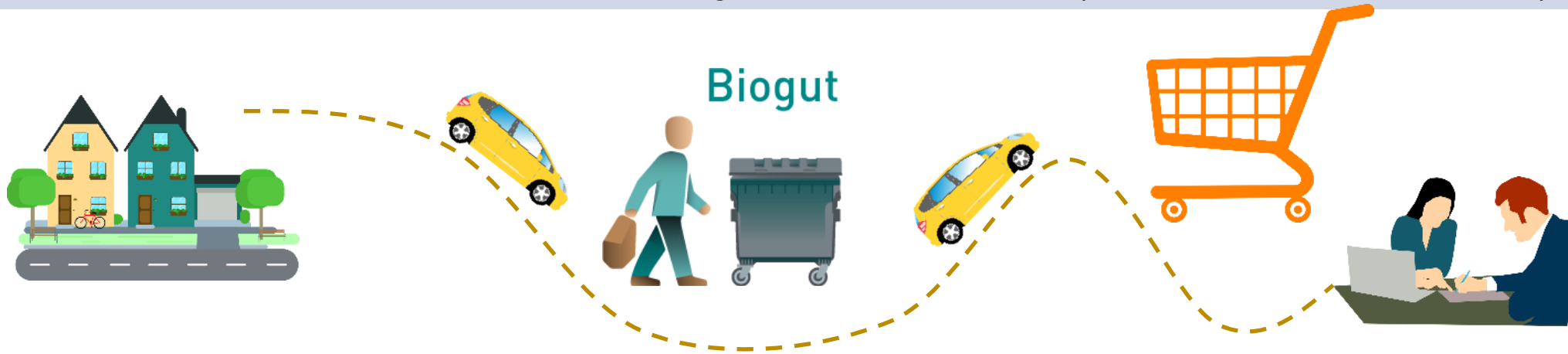
In den übrigen Kreisen wird überwiegend der PKW genutzt.

B2. Wie bringen Sie Ihre Biotüte normalerweise zum Sammelcontainer?

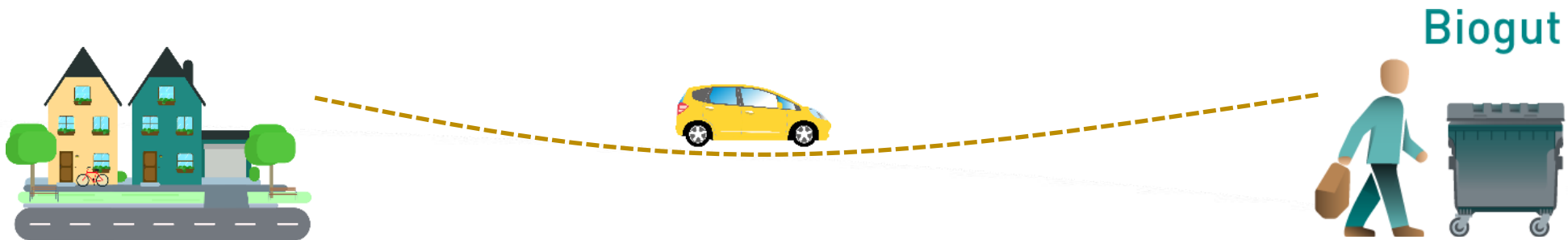


Wenn mit dem PKW zum Sammelcontainer gefahren wird, dann überwiegend im Rahmen einer Fahrt, die sowieso stattgefunden hätte: Vor allem in der Stadt Trier, aber auch in den sonstigen Kreisen überwiegt diese Art der Fahrten deutlich.

B3. Wenn Sie die Biotüte mit dem Auto zum Sammelcontainer bringen. Fahren Sie normalerweise... (nur Haushalte, die den PKW dafür nutzen)



Im Rahmen einer „sowieso“-Fahrt: **Stadt Trier: 91%; sonstige Kreise: 71% bis 79%**

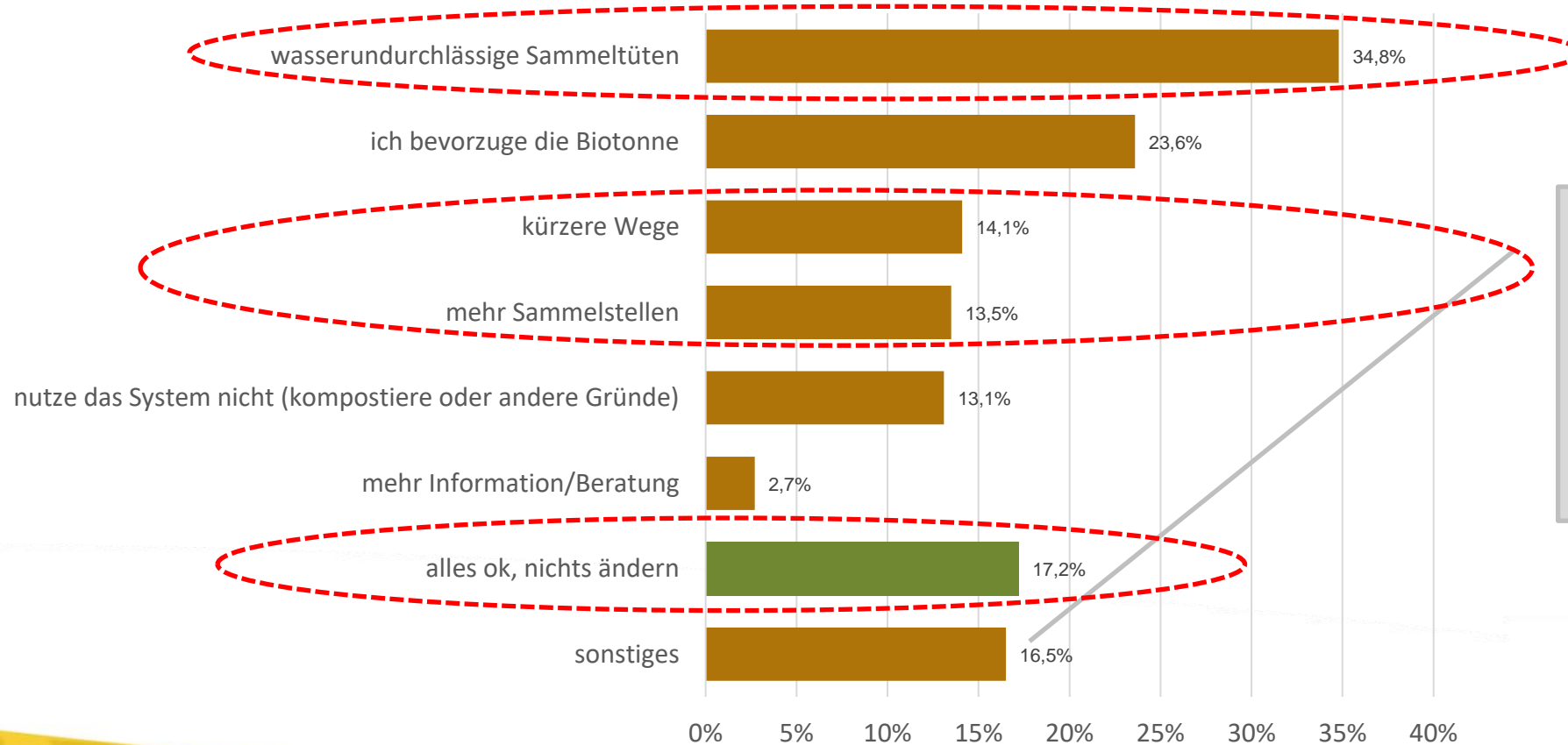


Fahrt nur zum Sammelcontainer ohne weiteren Fahrtzweck: **Stadt Trier: 1%; sonstige Kreise: 2% bis 4%**

Die meisten Verbesserungswünsche konzentrieren sich auf die Biotüte an sich: Stabiler und wasserundurchlässig sollte sie sein.

Bezogen auf die Sammelstellen wird gefordert: insgesamt mehr Sammelstellen und eine häufigere Leerung der Container sowie mehr Sauberkeit an den Standorten der Container.

B9. Was würden Sie sich im Zusammenhang mit der Biotüte an Verbesserungen wünschen?



v.a.

- Mehr Sauberkeit an den Sammelstellen
- Häufigere Leerung der Container
- Allgemein stabilere Tüten
- Größere Containeröffnungen (Einwurf)
- Größere Biotüte
- Weniger Geruchsentwicklung/Gerüche verhindern

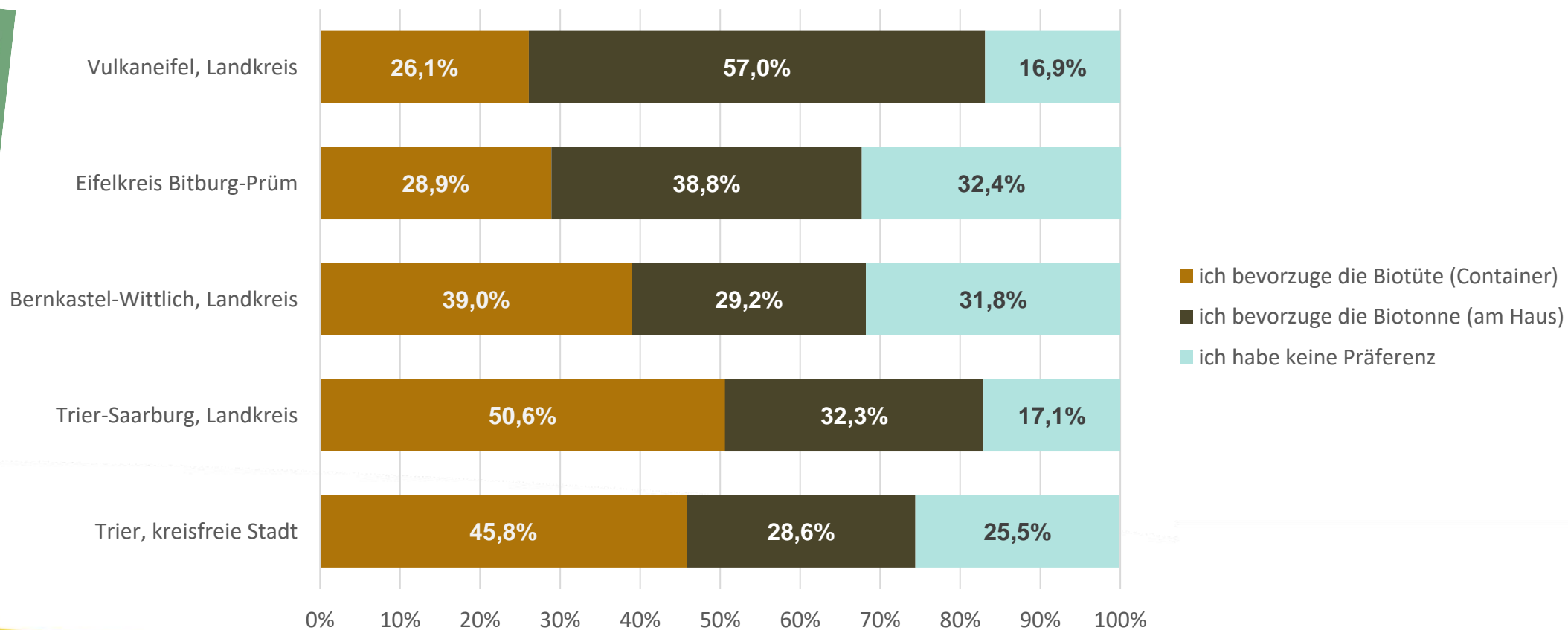
# Tüte oder Tonne – welches System wird präferiert?

Über das Gesamtgebiet hinweg wird die Biotüte leicht präferiert: ca. 40% stimmen für die Tüte, 35% für die Biotonne. Ca. 25% der Haushalte haben keine Präferenz.

V.a. in der Vulkaneifel wird die Biotonne präferiert (57%), aber auch hier stimmt ein Viertel für die Biotüte.

Generell zeigt sich im Bereich Trier/Trier-Saarburg eine größere Zustimmung für die Biotüte als in den übrigen Kreisen.

B10. Die getrennte Sammlung von Bioabfällen ist gesetzlich vorgeschrieben. Welches System bevorzugen Sie? (ohne Kenntnis möglicher Zusatzkosten oder der Veranlagung von Eigenkompostierern)



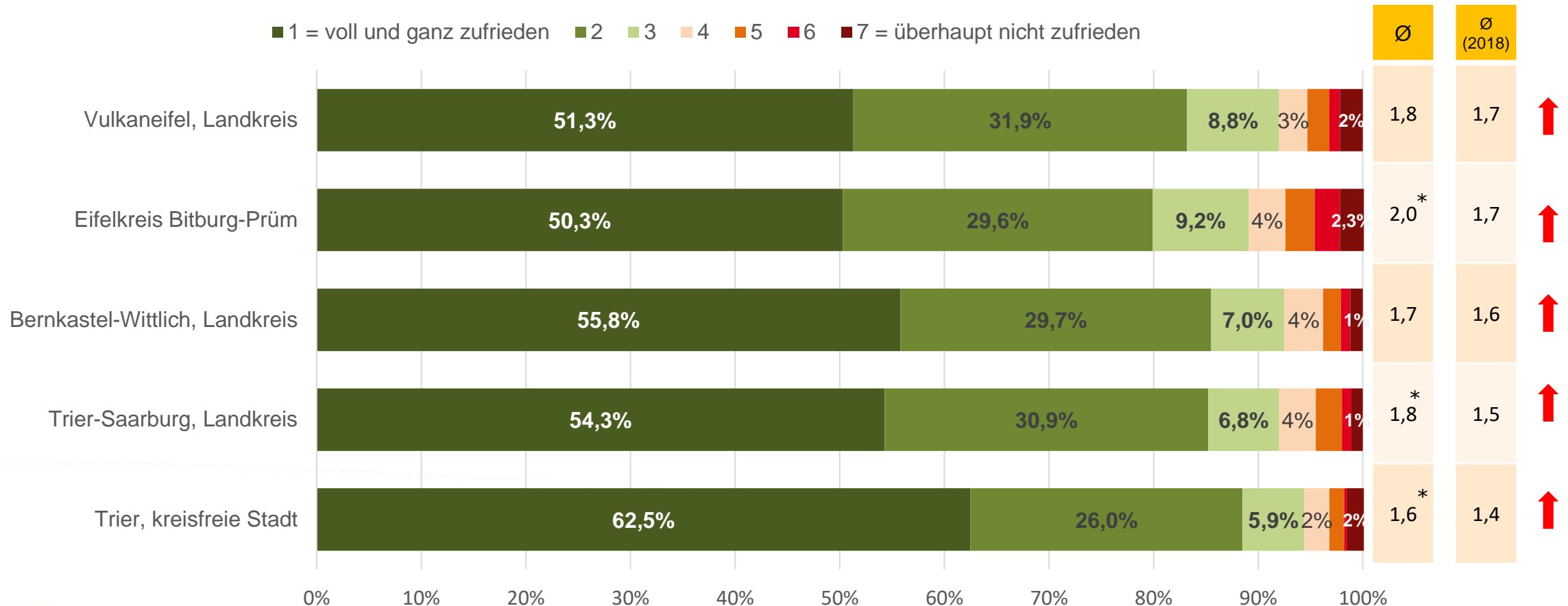


Gelber Sack

# Zufriedenheit – Entsorgungsmöglichkeit oder der Abholung von Gelben Säcken

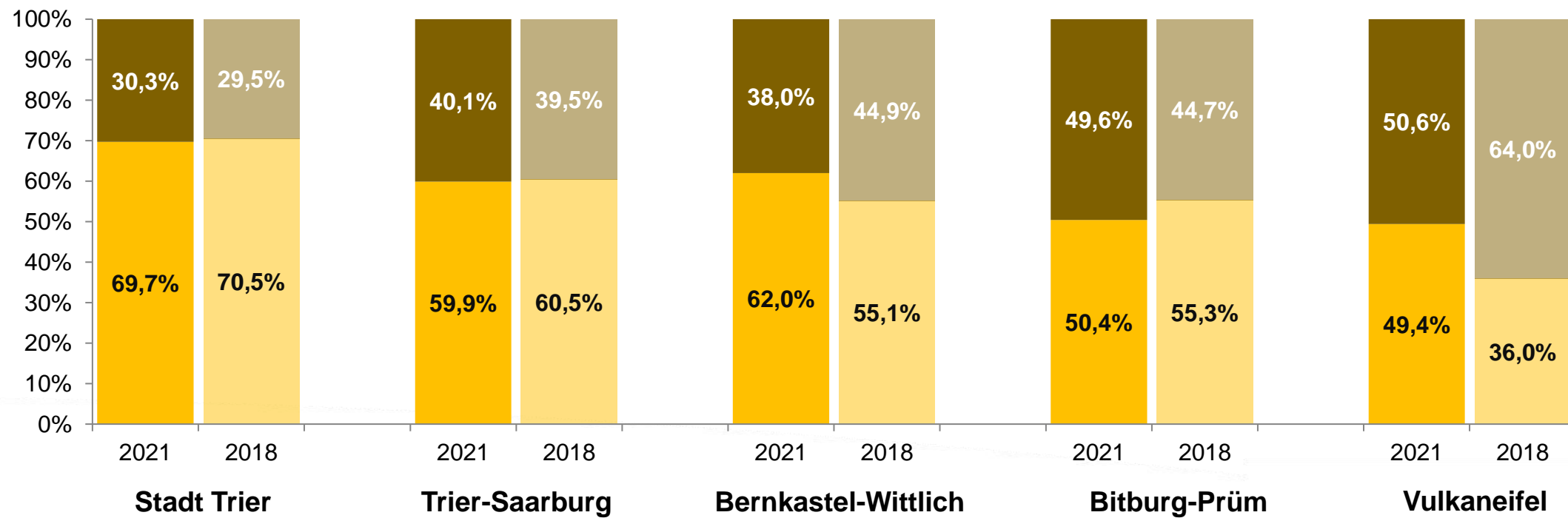
Die Zufriedenheit mit der Entsorgung der Gelben Säcke hat sich leicht verschlechtert, im Landkreis Trier-Saarburg, im Eifelkreis Bitburg-Prüm und in der Stadt Trier auf signifikantem Niveau. Insgesamt sind über 90% der Haushalte im gesamten Gebiet mindestens „zufrieden“ mit der Entsorgung. Auf dieses Ergebnis hat der A.R.T. keinen Einfluss, da das System und die Einsammlung von der Privatwirtschaft durchgeführt werden.

A19. Wie zufrieden waren Sie mit der Entsorgungsmöglichkeit oder der Abholung von: Gelben Säcken?



In Bernkastel-Wittlich, Trier-Saarburg sowie in der Stadt Trier bevorzugt die Mehrheit den Gelben Sack. Während sich in Trier-Saarburg und der Stadt Trier kaum Veränderungen zu 2018 zeigen, präferiert jetzt in Bernkastel-Wittlich ein höherer Anteil den Gelben Sack. In der Vulkaneifel und in Bitburg-Prüm wählt ca. die Hälfte die Gelbe Tonne bzw. den Gelben Sack. Im Vergleich zu 2018, präferieren in der Vulkaneifel mehr den Gelben Sack, in Bitburg-Prüm jetzt mehr die Gelbe Tonne.

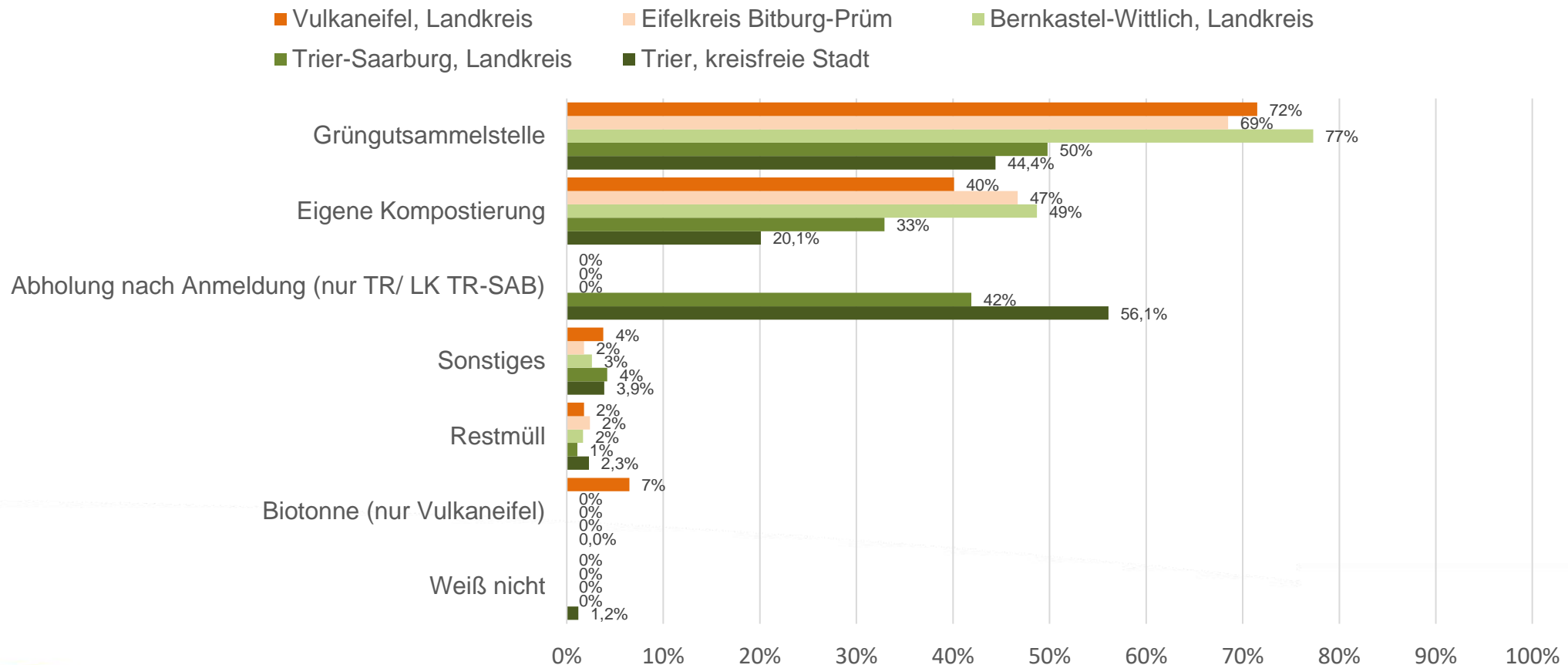
G3. Wenn Sie sich entscheiden könnten zwischen dem Gelben Sack oder der Gelben Tonne?  
 (Interviewer: Gelbe Tonne = Sammlung in einer Tonne statt im Gelben Sack.)  
 Was würden Sie für sich bzw. Ihren Haushalt wählen?



Grüngut

Die Grüngutsammelstellen werden von zwei Dritteln bis drei Vierteln der Haushalte genutzt. Ausnahme: Stadt Trier und LK Trier-Saarburg: Hier wird von 40% bzw. fast 60% der Haushalte die Abholung nach Anmeldung genutzt. Außer in der Stadt Trier spielt in allen Landkreisen auch die eigene Kompostierung eine wichtige Rolle.

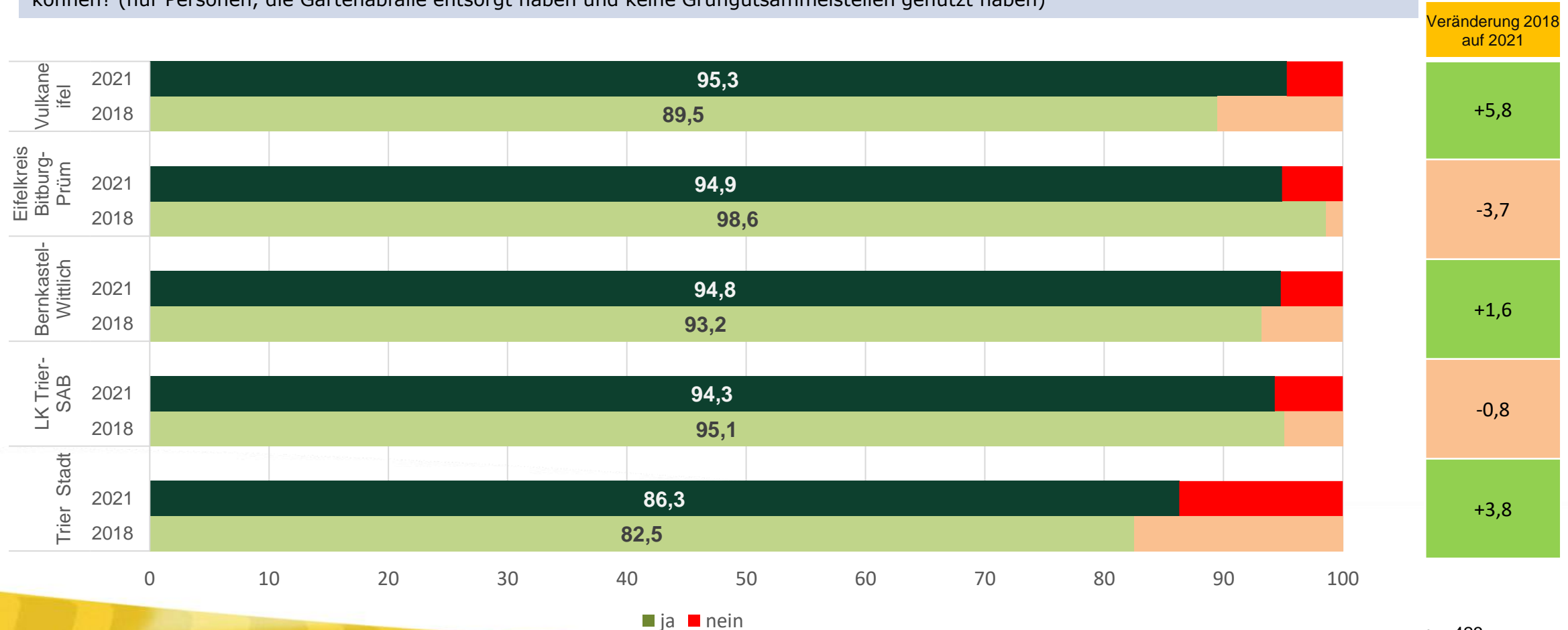
## A10. Wie haben Sie Gartenabfälle entsorgt?



# Bekanntheit der Grüngutsammelstellen

Auch diejenigen Haushalte, die Grüngut nicht in den Sammelstellen entsorgen, wissen, dass es solche Sammelstellen gibt. Rund 92% der befragten Haushalte, welche diese Stellen nicht nutzen, wissen, dass es sie gibt. Im Vergleich zu 2018 hat diese Kenntnis sogar in den meisten Kreisen leicht zugenommen.

A11. Wissen Sie, dass es in der Region Grüngutsammelstellen gibt, bei denen Sie selbst Ihre Gartenabfälle zu bestimmten Zeiten anliefern können? (nur Personen, die Gartenabfälle entsorgt haben und keine Grüngutsammelstellen genutzt haben)

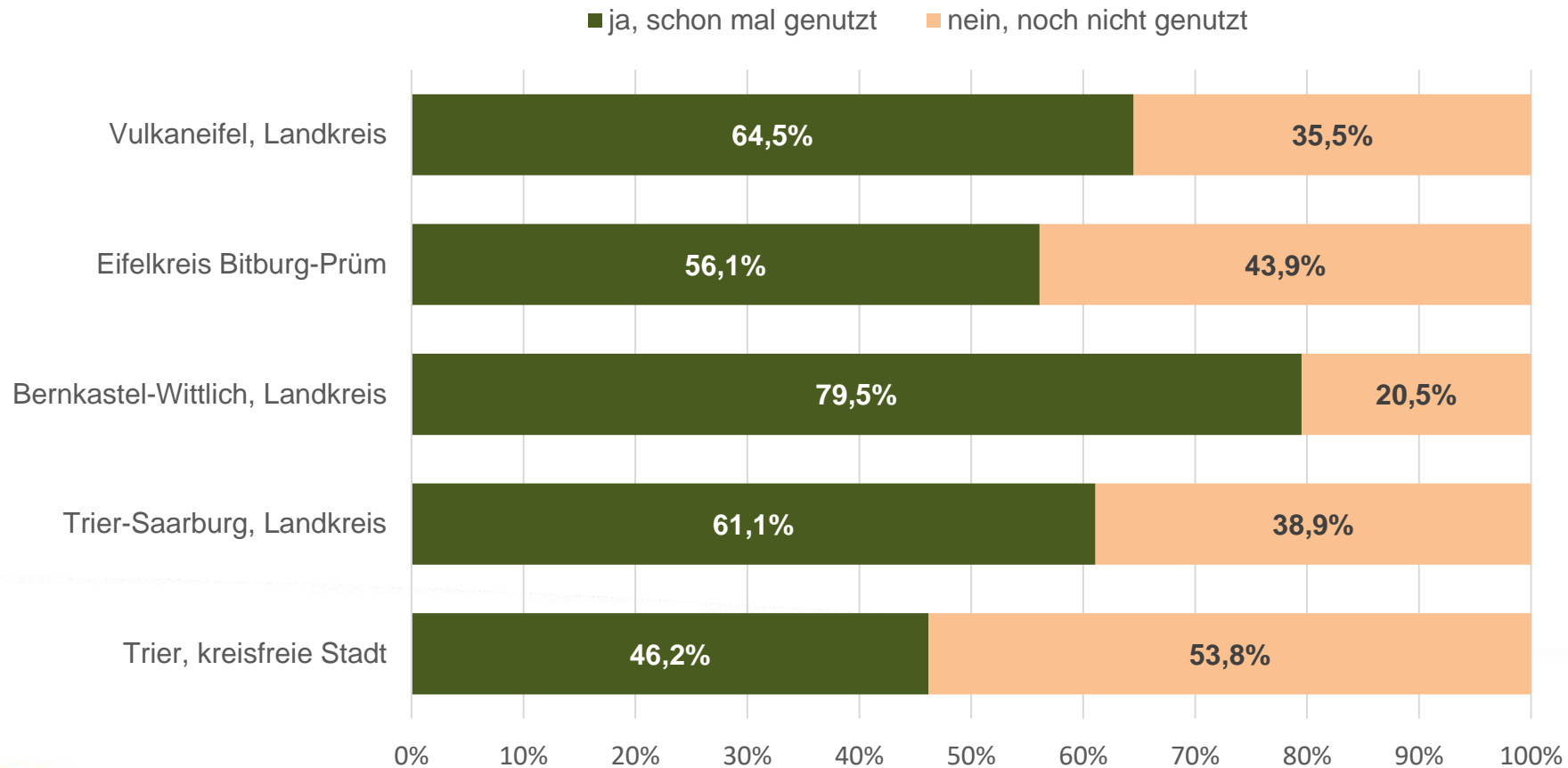


n = 423

Zwischen 50% und 60% derjenigen Haushalte, die wissen, wo eine Grüngutsammelstelle liegt, haben sie schon einmal genutzt.

Haushalte, die diese Stelle schon einmal genutzt haben, bewerten deren Erreichbarkeit leicht besser.

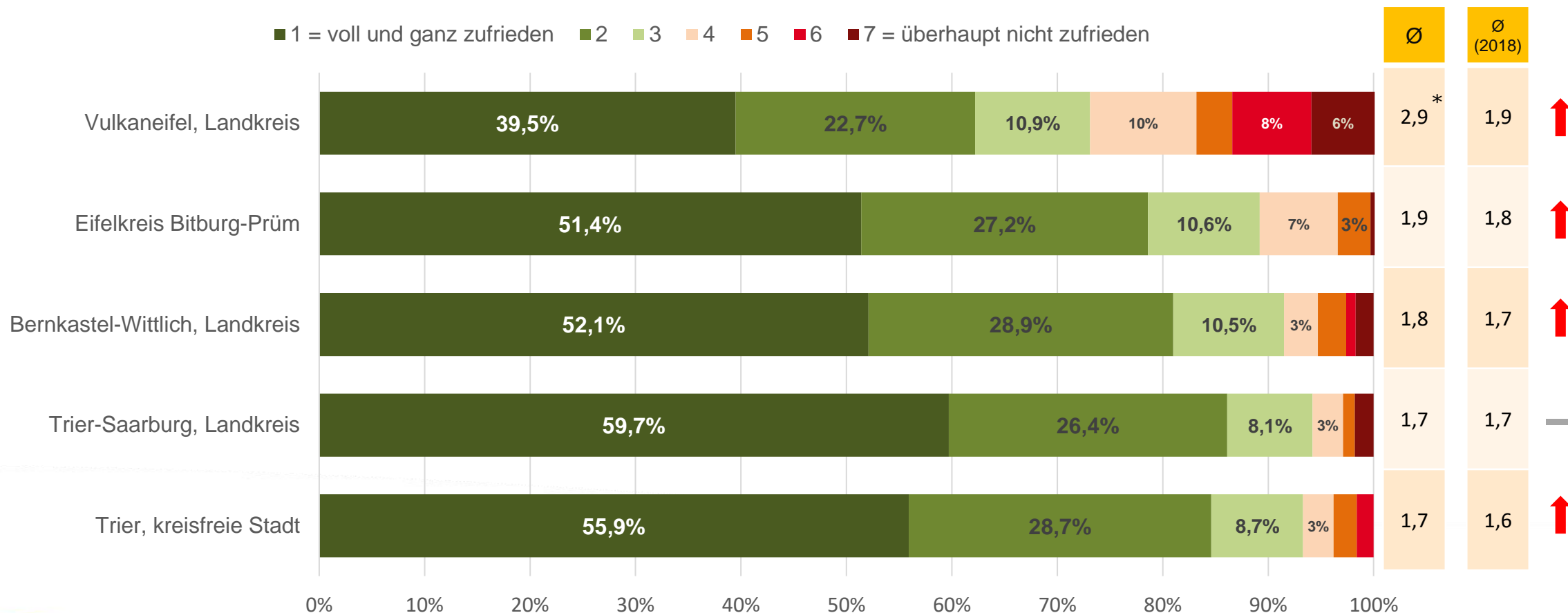
A14. Haben Sie diese schon mal genutzt? (nur Haushalte, die aktuell keine Grüngutsammelstelle nutzen)



# Zufriedenheit – Entsorgung Gartenabfälle

Die Zufriedenheit mit der Entsorgung von Gartenabfällen hat sich nur in der Vulkaneifel verschlechtert. In den übrigen Landkreisen bzw. der Stadt Trier hat sich die Bewertung zwar minimal, aber nicht signifikant verändert.

A19. Wie zufrieden waren Sie mit der Entsorgungsmöglichkeit oder der Abholung von: Gartenabfälle





## Fazit

### Insgesamt hohe Zufriedenheit mit den Leistungen des A.R.T. – trotzdem leichte Rückgänge in den Zufriedenheitswerten

- Die Gesamtzufriedenheit mit dem A.R.T. über alle Aspekte hinweg liegt bei 2,3 (Mittelwert Skala 1 bis 7). Ca. 90% der Haushalte sind mit dem A.R.T. insgesamt zufrieden, fast 30% sogar „voll und ganz zufrieden“.
- Die Zufriedenheit mit der konkreten Abfallabfuhr liegt mit durchschnittlich 1,8 auf einem deutlich höheren Niveau. D.h. weitere Aspekte beeinflussen das Gesamtbild des A.R.T. negativ.
- Während die Landkreise Bernkastel-Wittlich und Eifelkreis Bitburg-Prüm ähnliche Zufriedenheitswerte wie die Stadt Trier und der LK Trier-Saarburg erzielen, fällt der Vulkaneifelkreis in fast allen Bewertungen teilweise deutlich ab – obwohl hier der A.R.T. das gleiche Leistungsangebot vorhält wie in den übrigen Kreisen. Empirisch ließ sich hier kein Hinweis auf die Ursache nachweisen.

### Die Biotüte hat sich für die Entsorgung von Nahrungs- und Küchenabfällen etabliert

- Sehr hohe Steigerung von Bekanntheitsgrad und Nutzung der Biotüte seit 2018.
- Über 70% der befragten Haushalte nutzen die Sammelcontainer mindestens wöchentlich.
- Die Container werden entweder zu Fuß oder mit dem Pkw aufgesucht – in der Stadt Trier überwiegend zu Fuß.
- Wenn mit dem Pkw, dann überwiegend im Rahmen von „sowieso“-Fahrten – spezielle Fahrten mit dem Pkw nur zu den Sammelcontainer sind selten.
- Die größte Konkurrenz (und der stärkste Grund für die Nicht-Nutzung) ist die Eigenkompostierung.
- Kritikpunkte am System Biotüte: Wasserdurchlässige Tüten, weite Wege zu und geringe Anzahl von Sammelstellen.
- Im direkten Vergleich mit der Biotonne (aber ohne Berücksichtigung möglicher Zusatzkosten) wird die Biotüte eher präferiert. Ausnahme: Vulkaneifel, hier eher die Biotonne.

## Gelber Sack – hohe Zufriedenheit mit der Abholung, aber Kritik an der Qualität der Gelben Säcke

- Über 90% sind zufrieden mit der Abholung der Gelben Säcke – mit leichten Rückgängen gegenüber 2018.
- In der Stadt Trier würden zwei Drittel den Gelben Sack der Gelben Tonne vorziehen. In den übrigen Kreisen kein klares Urteil oder nur knapp pro Gelber Sack.

## Grüngutsammelstellen: gut bekannt, häufig genutzt, aber Erreichbarkeit schlechter bewertet.

- In allen Kreisen liegt die Bekanntheit der Grüngutsammelstellen bei über 90% - nur in der Stadt Trier leicht unter 90%.
  - Mehr als jeder zweite Haushalt in den einzelnen Kreisen hat diese Stellen schon mal genutzt – Stadt Trier mit der geringsten Nutzung.
  - Deutlich rückläufig ist allerdings die Bewertung der Erreichbarkeit der Grüngutsammelstellen. Vor allem in der Vulkaneifel (-37%).
  - Die Zufriedenheit mit der Entsorgung bzw. der Abholung von Gartenabfällen liegt dagegen auf hohem Niveau.
- 
- Insgesamt liegt die Zufriedenheit der Kunden mit dem A.R.T. auch 2021 auf einem sehr hohen Niveau.
  - Unter Berücksichtigung der Veränderungen für die Kunden (Gebührenanpassung, Systemumstellung) erscheinen die Rückgänge in den Zufriedenheitswerten akzeptabel.



Markt- und Tourismusforschung

Eberhard Biehl

Eberhard.Biehl@tip-web.de  
+49 651 94800-18  
Diplom-Psychologe  
Institutsleitung  
Eurener Str. 15 54294 Trier  
  
www.tip-web.de



Markt- und Tourismusforschung

Dr. Bert Hallerbach

Bert.Hallerbach@tip-web.de  
+49 651 94800-16  
Diplom-Geograph  
Institutsleitung  
Eurener Str. 15 54294 Trier  
  
www.tip-web.de