



<b>Vorlage</b>		Vorlage-Nr:	E 18/0075/WP16
Federführende Dienststelle: Aachener Stadtbetrieb		Status:	öffentlich
Beteiligte Dienststelle/n:		AZ:	
		Datum:	10.11.2011
		Verfasser:	
<b>Studie zum Nutzerverhalten und zur Kundenzufriedenheit an den Recyclinghöfen der Stadt Aachen</b>			
Beratungsfolge:			TOP: __
Datum	Gremium	Kompetenz	
23.11.2011	BAASt	Kenntnisnahme	
27.03.2012	BAASt	Kenntnisnahme	

**Beschlussvorschlag:**

Der Betriebsausschuss Aachener Stadtbetrieb nimmt die Ausführungen der Betriebsleitung zur Kenntnis.

## **Erläuterungen:**

### 1. Veranlassung

Recycling hat in Aachen eine lange Tradition. Schon in den frühen 80-er Jahren wurden im öffentlichen Raum in der Stadt die ersten Sammelcontainer zunächst für Altglas, nur wenig später auch für Papier aufgestellt. Schritt um Schritt kamen immer mehr Fraktionen hinzu, für die getrennt von der Restabfallentsorgung gesonderte Sammelsysteme eingeführt wurden. Beispielhaft seien hier nur kurz die Grünschnittsammlung, besser bekannt als Kompostcontainersammlung, oder auch die getrennte Sammlung von E-Geräten und Kühlgeräten genannt, die bereits weit vor Einführung des Elektrogesetzes in Aachen durchgeführt wurde und alle von uns eingesammelten Elektrogeräte einer qualifizierten Zerlegung und weitgehenden Verwertung zuführte.

Ein weiterer wesentlicher Baustein der Wertstofffassung sind natürlich auch die Recyclinghöfe der Stadt Aachen, die ebenfalls auf eine mehr als 20 jährige Tradition zurückblicken.

Inzwischen ist Recycling Deutschland- und Europaweit zu einem vorherrschenden Thema in der Abfallwirtschaft geworden. Um den weiteren Stellenwert der Recyclinghöfe bei der Wertstofffassung sowohl hinsichtlich der zu erwartenden gesetzlichen Vorgaben (Kreislaufwirtschaftsgesetz) als auch der lokalen (Recyclinghof Aachen Nord) und interregionalen (Wertstofffassung im ZEW) Planungen richtig und besser einschätzen zu können, sind neben den Wertstoffmengen weitere Informationen erforderlich, welche konkret in Zahlen und Fakten bisher nicht vorlagen.

Mit der Vorbereitung und Durchführung der Studie zum Nutzerverhalten und zur Kundenzufriedenheit an den drei Recyclinghöfen der Stadt Aachen wurde das Forschungsinstitut für Wasser- und Abfallwirtschaft (FiW) an der RWTH Aachen beauftragt.

### 2. Durchführung

Die Befragung erfolgte in der letzten Septemberwoche von Montag, den 26.09.2011 bis einschließlich Samstag, den 01.10.2011 an allen drei Recyclinghöfen parallel jeweils durch eine studentische Hilfskraft über die gesamte tägliche Öffnungszeit.

Bei Ankunft wurden die Besucher gefragt, ob Sie freiwillig an der Kundenzufriedenheitsbefragung teilnehmen möchten. Auch wer nicht befragt werden wollte, oder wegen zeitweise zu hohem Andrang nicht befragt werden konnte, wurde als Besucher gezählt.

So wurde die genaue Zahl der Anlieferer halbstundengenau festgehalten und liefert einen guten Überblick über die Besucherfrequenzen des jeweiligen Recyclinghofes sowohl über den Tag als auch im Verlauf der Woche.

Um in der zur Verfügung stehenden Zeit eine hohe Beteiligung zu ermöglichen, wurde die Befragung auf 6 Fragen beschränkt und standardisiert durchgeführt.

Wie lautet Ihre Postleitzahl?

Wie oft besuchen Sie den Recyclinghof?

Was liefern Sie heute an?

Sind Sie mit dem Angebot zu den anlieferbaren Wertstoffen zufrieden?

Sind Sie mit den angebotenen Öffnungszeiten zufrieden?

Haben Sie schon mal von der Wertstofftonne gehört?

Die Zuordnung der ermittelten Daten erfolgt in der Studie nach folgendem Schema:

RH 1 = Recyclinghof Lilienthalstraße = Farbe rot

RH 2 = Recyclinghof Kellershaustraße = Farbe blau

RH 3 = Recyclinghof Brand (Kompostplatz) = Farbe grün

### 3. Ergebnis

Von Montag den 26. September bis einschließlich Samstag den 1. Oktober 2011 wurden insgesamt 7487 Besucher an den drei Recyclinghöfen gezählt; davon 2031 an RH1, 1531 an RH2 und 3960 Anlieferungen erfolgten an RH3.

Im Mittel besuchten 406 den RH1 an 5 Tagen. Die meisten wurden am Montag mit 446 gezählt und die geringste Besucherfrequenz lag am Dienstag bei 363. Samstags ist der RH1 geschlossen. Am RH 2 wurden rd. 250 Besuchern pro Tag gezählt. Auch hier ist eine relativ gleichmäßige Verteilung festzustellen mit lediglich leicht höheren Besucherzahlen von 274 am Samstag und 276 am Montag. Der beliebteste Tag am RH2 war der Mittwoch mit 294 Besuchern; der schwächste der Dienstag mit 215.

Von Montag bis Freitag liegt der Mittelwert für den RH3 bei 620 Besuchern am Tag. Hier wurden die meisten am Montag mit 693 und die wenigsten Besucher am Dienstag mit 592 gezählt. Der absolute Spitzentag am RH3 ist der Samstag. 857 Besucher haben den Recyclinghof in Brand aufgesucht. Dort wurde in der Stunde zwischen 10:30 Uhr und 11:30 Uhr am Samstag mit 181 Anlieferungen der absolute Spitzenwert notiert.

Davon konnten an RH 1 36%, an RH2 50% und an RH3 28% befragt werden.

Über die Abfrage der Postleitzahl ergibt sich eine erste Übersicht darüber, aus welchen Stadtteilen die Recyclinghöfe bevorzugt angefahren werden. Obwohl alle drei Recyclinghöfe relativ nah beieinander liegen ist der Einzugsbereich von RH1 mehr auf die nördlichen Gebiete der Stadt gerichtet. Die Einzugsgebiete von RH2 und RH3 sind nahezu identisch mit deutlichem Schwerpunkt zum Süden der Stadt.

Der Anteil der „Fremdnutzer“, also von Bürgern, die nicht in Aachen sondern im Umland wohnen, liegt an den Recyclinghöfen 1 und 2 bei 7%.

RH3 hat sogar einen Anteil von 9 % zu verzeichnen wovon die meisten aus Stolberg und aus Roetgen kommen um in Brand hauptsächlich ihren Grünschnitt am Kompostplatz zu entsorgen.

Nur 6,5 % der Befragten an den Recyclinghöfen 1 und 2 gaben an, lediglich einmal im Jahr diese Entsorgungsmöglichkeit zu nutzen. Knapp doppelt so viele kommen zweimal jährlich. Der weitaus überwiegende Teil der Nutzer besucht regelmäßig mehrmals im Jahr den Recyclinghof; rd 20 % kommen sogar jede Woche, teilweise sogar mehrfach.

Am RH3 liegt der Schwerpunkt deutlich bei einer regelmäßig monatlichen Nutzung. 55 % gaben Auskunft 1-2 mal pro Monat zum Recyclinghof zu kommen und nur 2 % beschränken sich hier auf einen einmaligen Besuch im Jahr.

Mehr als die Hälfte aller Befragten am Recyclinghof in Brand kommen um dort Grünschnitt anzuliefern. An zweiter und dritter Stelle wird die Entsorgung von Papier und gelber Säcke nachgefragt.

Am RH1 liegt der Wunsch Papier zu entsorgen an erster Stelle, gefolgt von Grünschnitt und Holz. 16% der Besucher kamen in die Lilienthalstraße um dort schadstoffhaltige Abfälle zu entsorgen. Der Anteil für Elektrogeräte liegt ebenfalls bei 16%. Gelbe Säcke können aus Platzgründen am RH1 nicht angenommen werden.

Auch zum RH2 kommen die meisten mit Papier, dann mit gelben Säcken dicht gefolgt liegt dann mit einem Anteil von knapp 30% die Abgabemöglichkeit von Sperrgut noch vor Grünschnitt in der Kellershaustraße auf Platz 3 der Beliebtheitsscala. Sperrgut wird seit Juli 2010, somit zu Zeitpunkt der Befragung seit gut einem Jahr, einzig am RH 2 angenommen.

15% der Befragten wünschen sich in der Lilienthalstraße längere Öffnungszeiten. Dies bezog sich zum einen generell auf Zeiten nach 16:00 Uhr aber auch ganz speziell auf den Samstag. Der RH1 ist samstags geschlossen.

Am RH2 sind nur 9 % der Befragten mit den aktuellen Öffnungszeiten nicht zufrieden. Dies bezog sich überwiegend auf den Wunsch nach längeren Öffnungszeiten während der Woche. Es gab aber auch 10 Stimmen (1,5%), die sich hier explizit für längere Öffnungszeiten am Samstag aussprachen.

Am RH3 in Brand waren 11% der Befragten mit den angebotenen Öffnungszeiten nicht zufrieden. Auch hier war dann der Wunsch auf generell längere Öffnungszeiten vorherrschend. Es gab aber auch drei Stimmen, die sich wünschten, dass der RH3 morgens früher geöffnet habe.

Bezüglich der Abgabemöglichkeiten der verschiedenen Wertstoffe vermissten doch etliche am RH 1 die Container für gelbe Säcke und Flachglas, die dort aus Platzgründen nicht zur Verfügung stehen. Dadurch waren letztendlich „nur“ 80 % der Befragten mit dem Entsorgungsangebot am RH 1 zufrieden.

An den beiden anderen Recyclinghöfen wurde ein Zufriedenheitsgrad von jeweils 91% ermittelt. Hier waren es hauptsächlich die schadstoffhaltigen Abfälle, wie Farben, Lacke, Leuchtstofflampen, für die eine Abgabemöglichkeit vermisst wurde.

29 % der Befragten gaben an, schon von der Wertstofftonne gehört zu haben

#### 4. Zusammenfassung und Ausblick

Die Recyclinghöfe der Stadt Aachen werden von den Bürgern zunehmend gut angenommen. Dies wird von den in der Studie ermittelten Besucherzahlen eindrucksvoll belegt.

Der absolute Spitzenreiter ist der Recyclinghof in Aachen-Brand. Die Kapazität des Platzes und der Einfahrlogistik wird am Spitzentag Samstag eindeutig überlastet. Auch der RH1 ist aufgrund seiner begrenzten Platzsituation regelmäßig überlastet. RH2 hingegen hat noch Kapazitäten offen. Durch z.B. geeignete Bewerbung könnte man die Frequentierung dieses Recyclinghofes erhöhen und eine Entlastung für RH1 Und RH3 schaffen.

Die Studie gibt einen ersten Einblick in das Nutzerverhalten und die Kundenzufriedenheit und damit der Erwartungen der Bürger der Stadt Aachen. Dies wird noch weiter auszuwerten und an der einen oder anderen Stelle durch geeignete zusätzliche Daten ergänzt werden müssen um dann letztendlich in eine Gesamtlösung einzufließen.