



L · Q · M



MANNHEIM<sup>2</sup>

# KUNDENFOCUS Bürger

Bürgerbefragung zu  
Zufriedenheit und Leistungsbedarf

Ergebnisbericht

Für den

STADTRAUMSERVICE MANNHEIM

10.03.2023

## Inhalt

<b>1. Hintergrund</b>	<b>2</b>
<b>2. Stadtraumservice Mannheim allgemein</b>	<b>7</b>
Image, Informationsangebot, Kontaktaufnahme	
<b>3. Abfallwirtschaft</b>	<b>15</b>
Servicetyp, Entsorgungsleistungen, Abfuhr, Recyclinghof	
<b>4. Stadtreinigung</b>	<b>29</b>
Globalzufriedenheit, Zufriedenheit Stadtteile, Geschlecht, spezielle Orte, Wohngegend	
<b>5. Instandhaltung des öffentlichen Raums</b>	<b>43</b>
Verkehr, Wohngegend, Mannheim insgesamt, spezielle Orte	
<b>6. Pflege des öffentlichen Grüns</b>	<b>50</b>
Wohngegend, spezielle Orte	
<b>7. Zusammenfassung</b>	<b>54</b>
<b>Anhang</b>	<b>62</b>

# 1. Hintergrund

## 1. Hintergrund

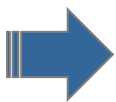
In Mannheim wurden 2023 die Bürgerinnen und Bürger bereits zum siebten Mal zu ihrer Zufriedenheit mit der Abfallwirtschaft und Stadtreinigung befragt sowie zum zweiten Mal zur Zufriedenheit mit dem öffentlichen Raum. Im Jahr 2021 fand, bedingt durch die Corona-Pandemie, keine Bürgerbefragung statt.

- Das Befragungskonzept KUNDENFocus Bürger dient der bürgernahen Ausgestaltung der kommunalen Leistungen.
- Wie in allen Befragungen seit 2007 wurden auch in diesem Jahr die Bürgerinnen und Bürger wieder zu ihrer Zufriedenheit mit der Abfallwirtschaft und der Stadtsauberkeit befragt.
- Entsprechend der Neuorganisation innerhalb des Stadtraumservice Mannheim wurden, wie bereits 2019, auch Fragen zur Instandhaltung der Straßen sowie zur Pflege der Parks und des öffentlichen Grüns gestellt.
- Für Fragen, die in vergleichbarer Form zum wiederholten Mal gestellt wurden, enthält die Analyse einen Zeitvergleich seit 2007. So werden Trends und Entwicklungen über die Jahre verdeutlicht.
- Außerdem wird ein Benchmarkvergleich mit anderen Kommunen und Städten dargestellt, soweit identische Fragen vorliegen. Dies ermöglicht die Einordnung der Werte in einen bundesweiten Gesamtüberblick.

# 1. Hintergrund: Teilnehmer und Auswertung der Studie

Die Ergebnisse der Zufriedenheitsskalen werden in Punktwerte von 0 bis 100 umgerechnet.

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.

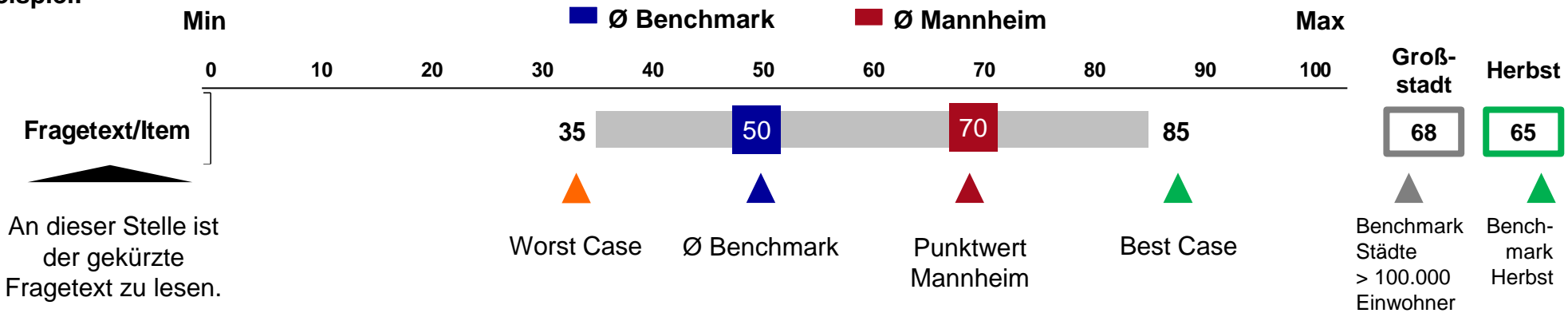


## Berechnung – Beispiel:

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:



# 1. Hintergrund: Benchmark

In den aktuellen Benchmark fließen Ergebnisse aus den Studien der Jahre 2018 bis 2023 ein.

## Städte:

- Aachener Stadtbetriebe (AWB)
- Abfallentsorgungs- und Stadtreinigungsbetrieb der Stadt Chemnitz
- Abfallwirtschaftsbetriebe Köln (AWB)
- Abfallwirtschaft Stadt Neumünster Technisches Betriebszentrum (TBZ)
- Bad Lippspringe – Abfallentsorgungs- und Stadtreinigungsbetrieb Paderborn (ASP)
- Berliner Stadtreinigungsbetriebe (BSR)
- Betriebsamt Stadt Norderstedt
- bonnorange AöR
- EAD Darmstadt
- Entsorgungsbetriebe Lübeck (EBL)
- Entsorgungsbetriebe der Landeshauptstadt Wiesbaden (ELW)
- ESO Offenbacher Dienstleistungsgesellschaft
- Gesellschaft für Stadtreinigung und Abfallwirtschaft Krefeld (GSAK)
- Ingolstädter Kommunalbetriebe AöR (INKB)
- Stadtbildpflege Kaiserslautern
- Stadtraumservice Mannheim
- Stadtreinigung Hamburg (SRH)
- Technische Betriebe Wilhelmshaven (TBW)
- Technisches Betriebszentrum Flensburg (TBZ)
- Wirtschaftsbetriebe Duisburg (WB)
- Zweckverband Abfallwirtschaft Celle

## Landkreise:

- Abfallwirtschaftsbetrieb des Landkreises Böblingen
- Abfallwirtschaftsbetrieb Landkreis Calw (AWG)
- Abfallwirtschaftsbetrieb des Landkreises Fürstentfeldbruck (AWB)
- Abfallwirtschaftsbetrieb Landkreis Grafschaft Bentheim
- Abfallwirtschaftsgesellschaft Landkreis Vechta
- Abfallwirtschaft Landkreis Schaumburg (AWS)
- Abfallwirtschaftsverband Starnberg (AWISTA)
- Abfallwirtschaft Unterallgäu
- Anhalt-Bitterfelder Kreiswerke GmbH (ABIKW)
- Kommunale Abfallwirtschaft Landkreis Aichach-Friedberg
- 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)
- Abfallwirtschaft Landkreis Alzey-Worms
- Landkreis Schrobenhausen



## 1. Hintergrund: Zielgruppe und Methodik

Die Bürgerbefragung basiert auf einer standardisierten telefonischen Befragung einer repräsentativen Bevölkerungstichprobe.

### Zielgruppe



- Einwohnerinnen und Einwohner ab 18 aus der Stadt Mannheim
- Repräsentative Zufallsauswahl mit Quotierung nach Alter, Geschlecht und Stadtteilen
- Stichprobe  $n = 1.000$

### Methodik



- Telefonbefragung (CATI = Computer Assisted Telephone Interviewing)
- Durchschnittliche Interviewdauer: 16:40 Minuten
- Befragungszeitraum: 06.02.2023 bis 18.02.2023

### Interviews



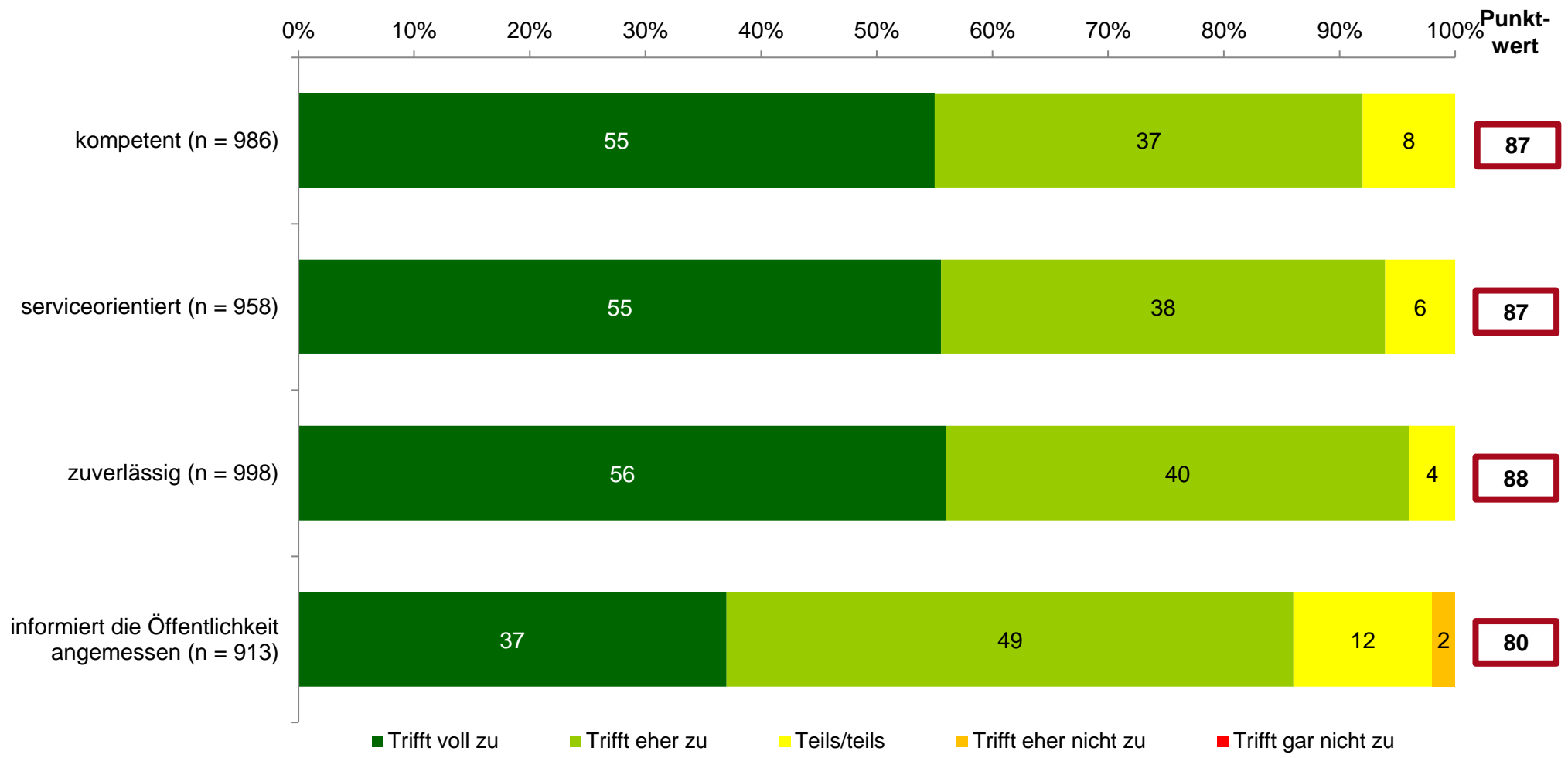
- Fragebogeninhalt:
  - 4 Fragen zum Stadtraumservice allgemein
  - 8 Fragen zur Abfallwirtschaft
  - 4 Fragen zur Stadtreinigung
  - 3 Fragen zu Verkehr und Instandhaltung
  - 3 Fragen zur Pflege der öffentlichen Grünflächen
  - 8 Fragen zur Demographie

## 2. Stadtraumservice Mannheim allgemein



## 2. Stadtraumservice: Image

Der Stadtraumservice Mannheim wird als kompetent, serviceorientiert und zuverlässig wahrgenommen; auch eine angemessene Öffentlichkeitsarbeit wird ihm zumeist zugesprochen.

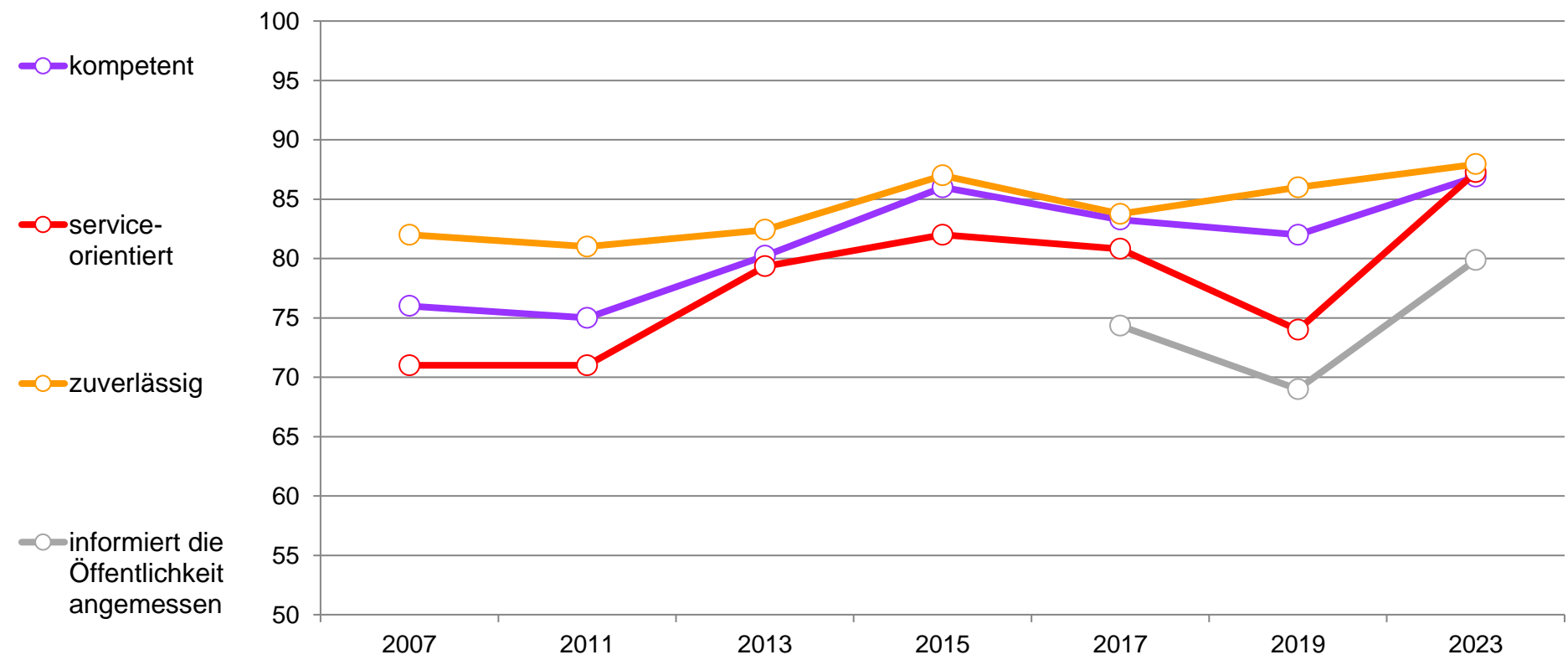


Frage 1: Ich lese Ihnen jetzt ein paar Eigenschaften vor und möchte von Ihnen wissen, inwieweit sie auf den seit 2020 bestehenden Eigenbetrieb Stadtraumservice zutreffen.

## 2. Stadtraumservice: Image im Zeitvergleich

Insgesamt zeigen sich Verbesserungen beim Image; diese sind ggf. im Kontext der Neupositionierung im Zuge der organisatorischen Umstellungen 2020 zu interpretieren.

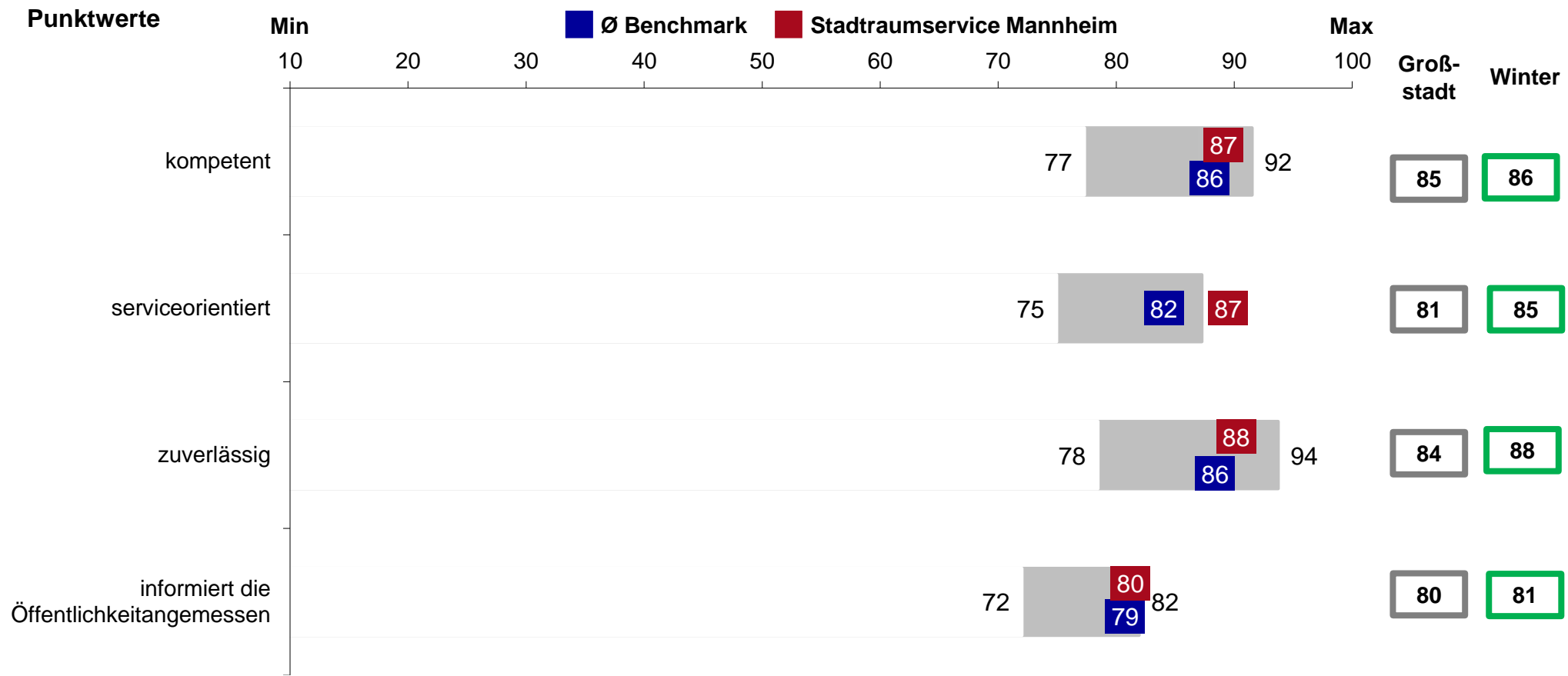
**Punktwerte:** Skala von 0 („Trifft gar nicht zu“) bis 100 („Trifft voll zu“)



Frage 1: Ich lese Ihnen jetzt ein paar Eigenschaften vor und möchte von Ihnen wissen, inwieweit sie auf den seit 2020 bestehenden Eigenbetrieb Stadtraumservice zutreffen.

## 2. Stadtraumservice: Image im kommunalen Vergleich

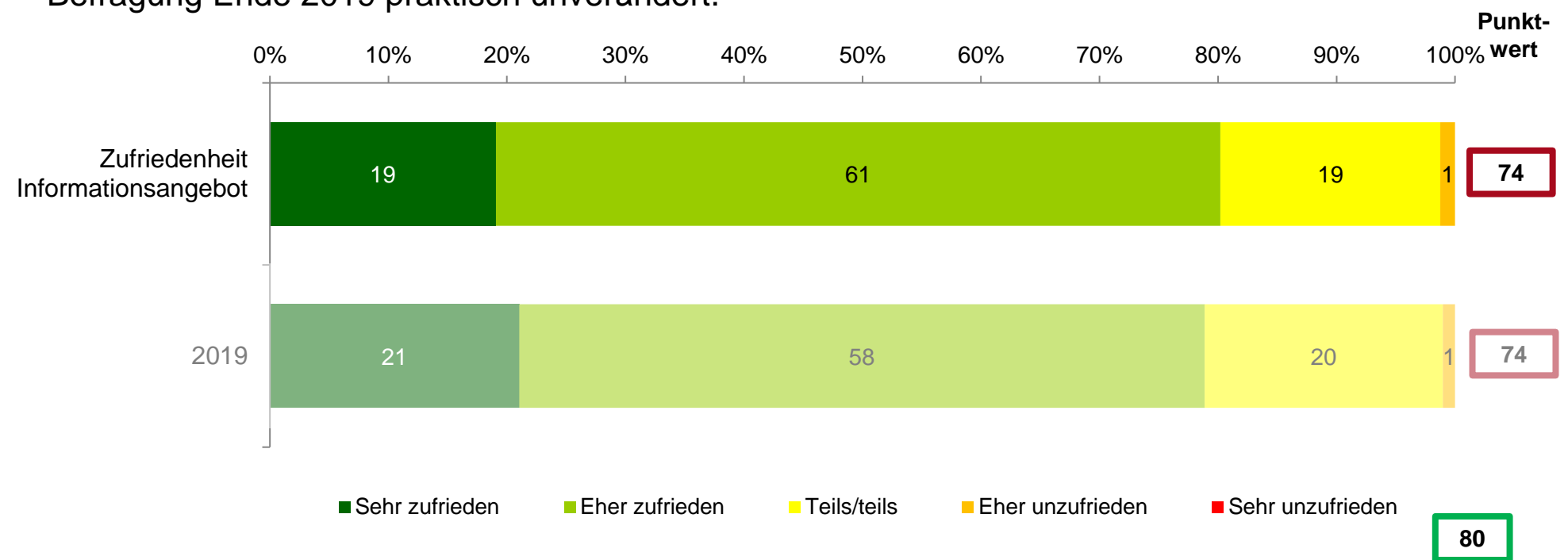
Insbesondere die Wahrnehmung des Stadtraumservice als „serviceorientiert“ ist überdurchschnittlich.



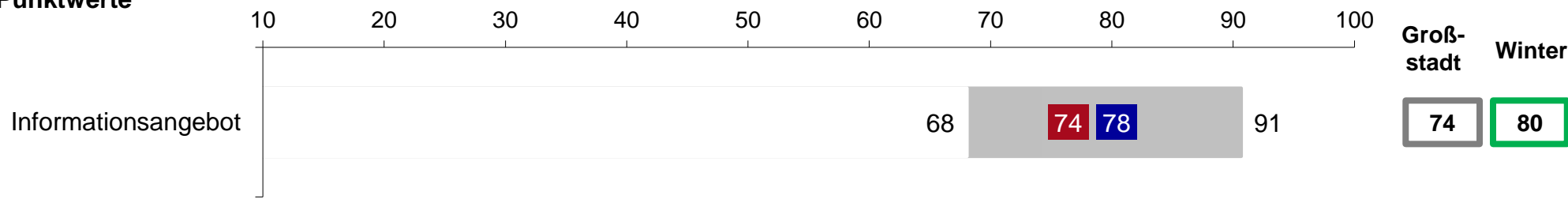
Frage 1: Ich lese Ihnen jetzt ein paar Eigenschaften vor und möchte von Ihnen wissen, inwieweit sie auf den seit 2020 bestehenden Eigenbetrieb Stadtraumservice zutreffen.

## 2. Stadtraumservice: Informationsangebot (I)

Die Bewertung des Informationsangebots des Stadtraumservice zeigt sich im Vergleich zur letzten Befragung Ende 2019 praktisch unverändert.



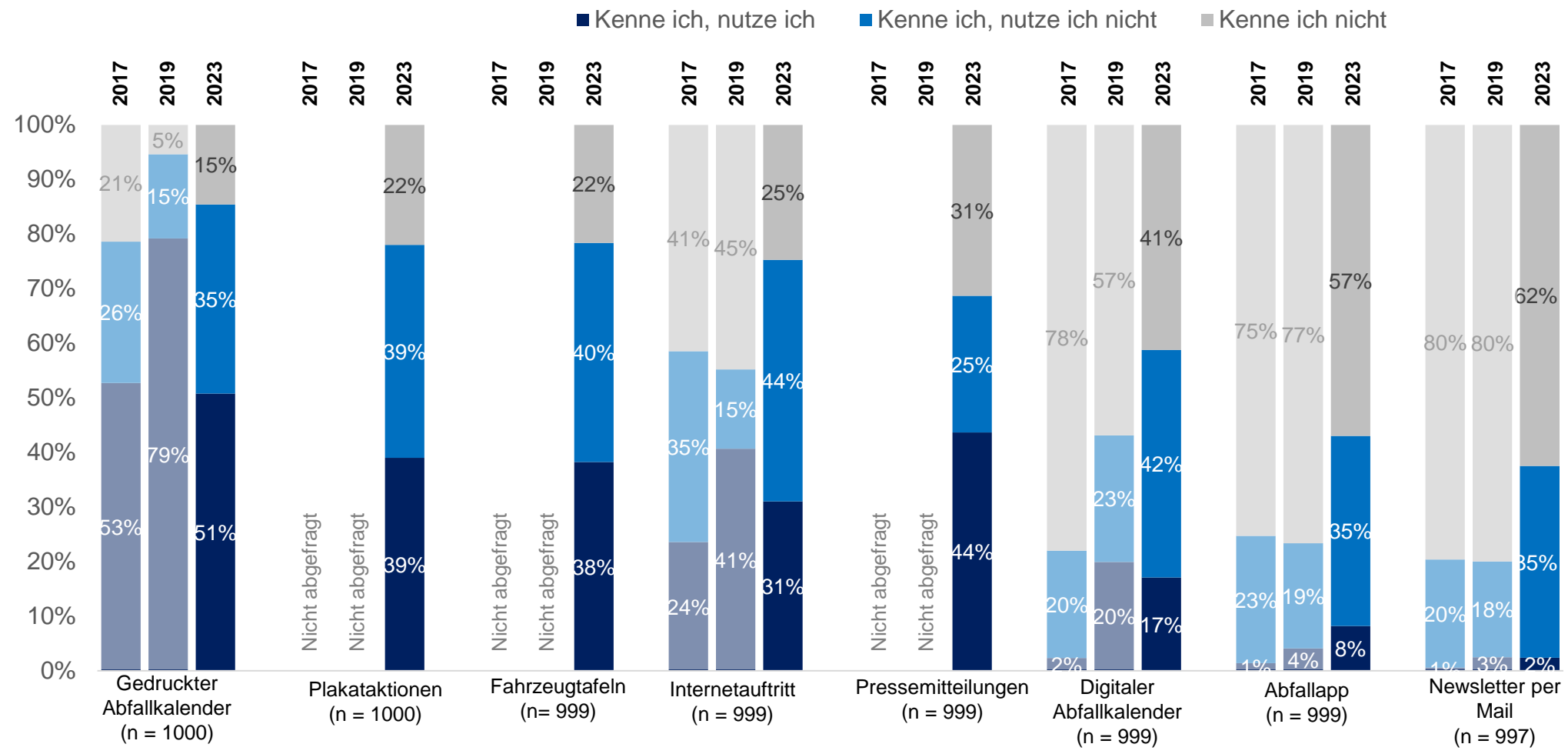
### Punktwerte



Frage 8: Wie zufrieden sind Sie ganz allgemein mit den Informationsangeboten des Stadtraumservice Mannheim?

## 2. Stadtraumservice: Informationsangebot (II)

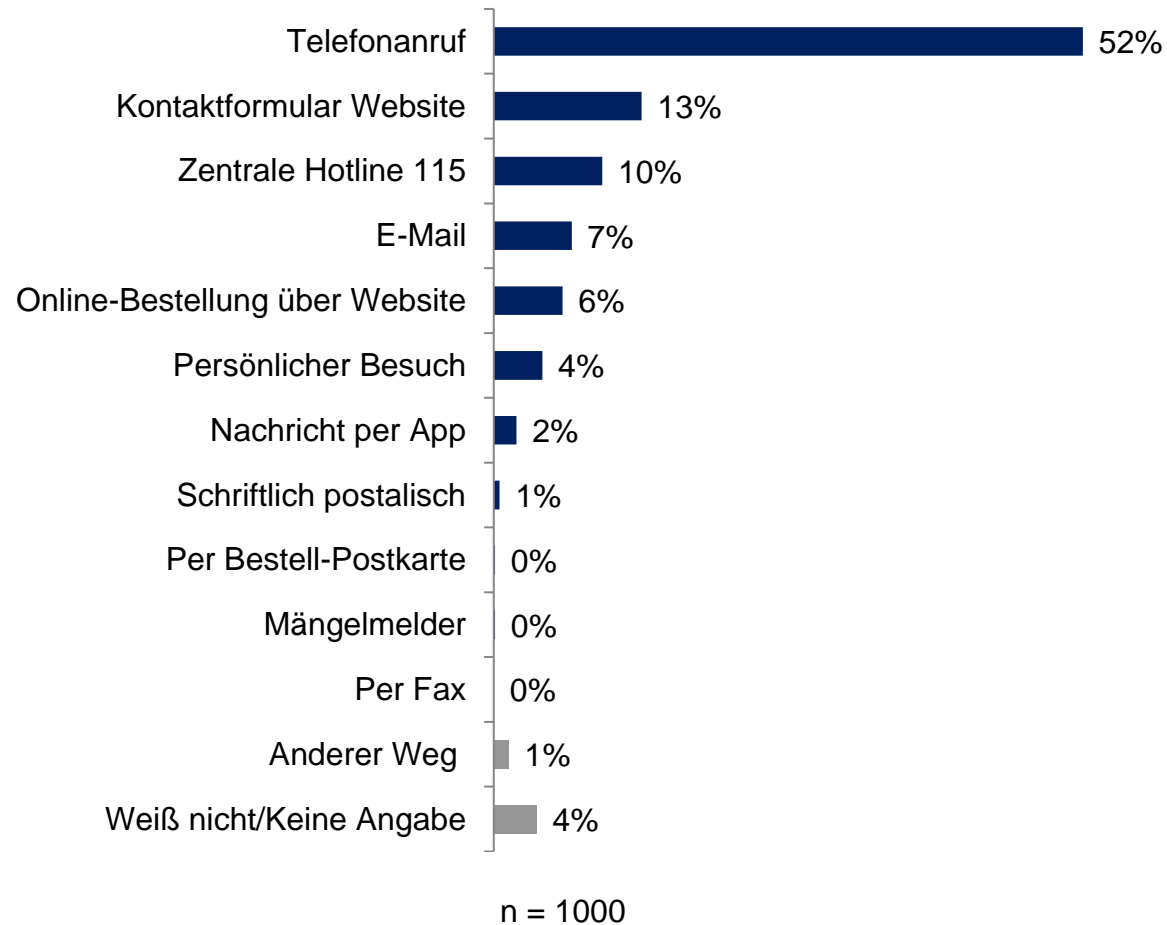
Der gedruckte Abfallkalender bleibt unter den abgefragten Informationsangeboten des Stadtraumservice das am verbreitetsten genutzte. Auch Plakataktionen, Fahrzeugtafeln und der Internetauftritt sind weithin bekannt.



Frage 9: Welche der folgenden Informationsangebote des Stadtraumservice kennen Sie bzw. nutzen Sie?

## 2. Stadtraumservice: Kontaktaufnahme

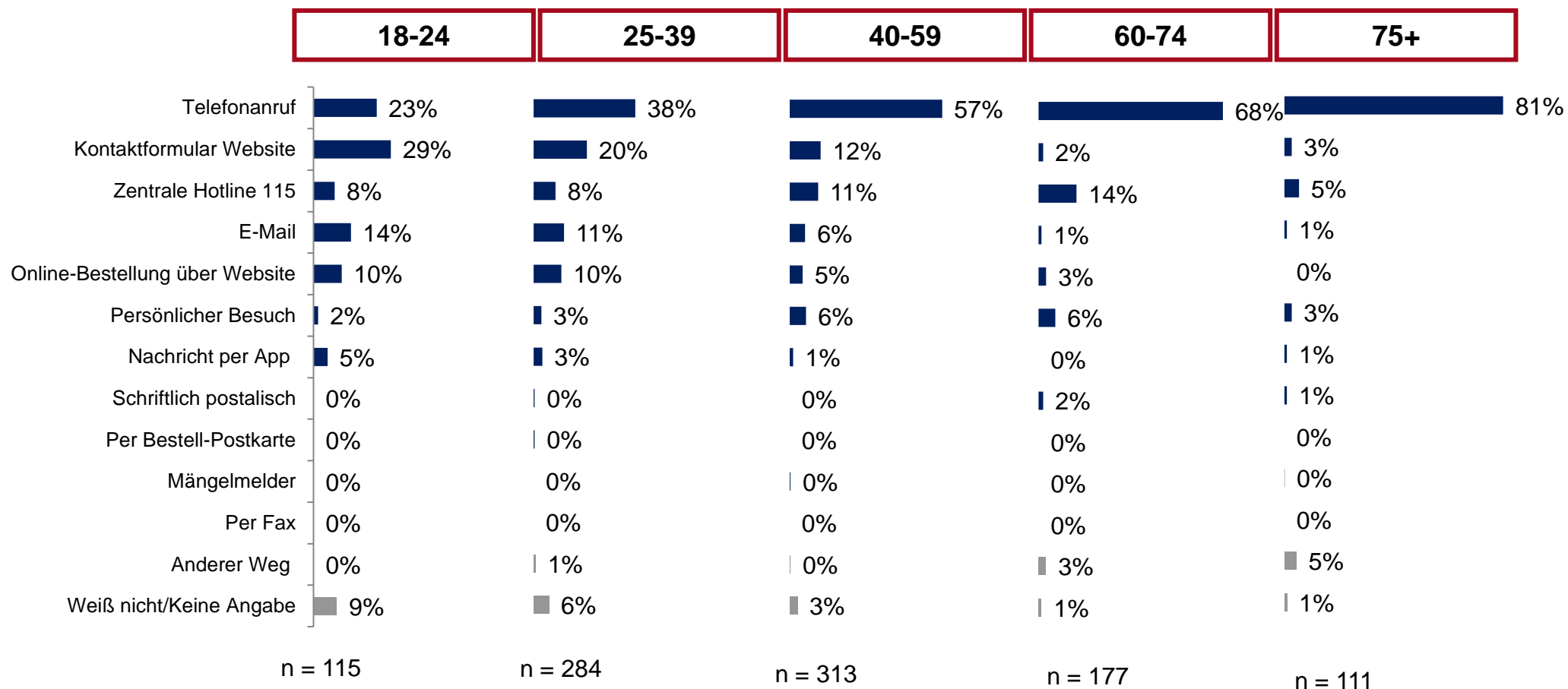
Der Telefonanruf bleibt – deutlich – der präferierte Weg zur Kontaktaufnahme mit dem Stadtraumservice.



Frage 7: Wie nehmen Sie bevorzugt mit der Abfallwirtschaft Kontakt auf?

## 2. Stadtraumservice: Kontaktaufnahme im Altersvergleich

Im Altersgruppenvergleich verliert der Telefonanruf deutlich an Bedeutung, verbleibt jedoch auch bei den jüngsten Befragten zumindest der zweitwichtigste Weg zur Kontaktierung des Stadtraumservice.



Frage 7: Wie nehmen Sie bevorzugt mit der Abfallwirtschaft Kontakt auf?

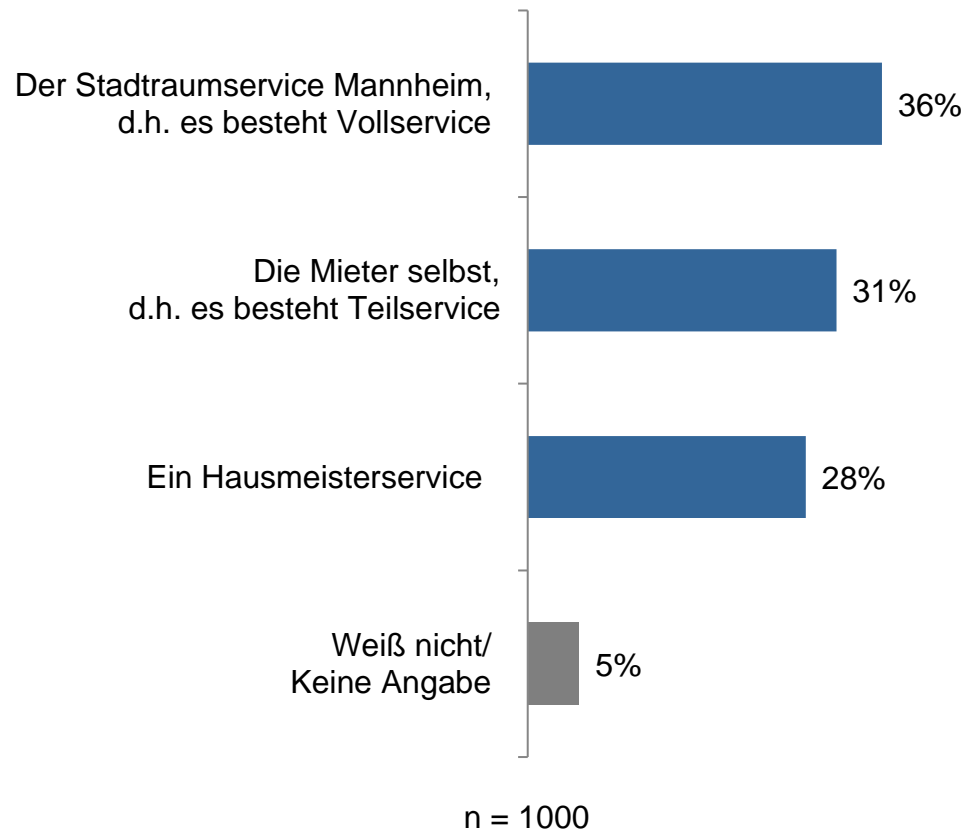


## 3. Abfallwirtschaft



### 3. Abfallwirtschaft: Servicetyp

36% der Befragten gaben an, dass bei ihnen Vollservice bestehe, insgesamt knapp 60% berichten von einem Teilservice (in vielen Fällen durch einen Hausmeisterservice unterstützt). 5% der Befragten waren sich nicht sicher.

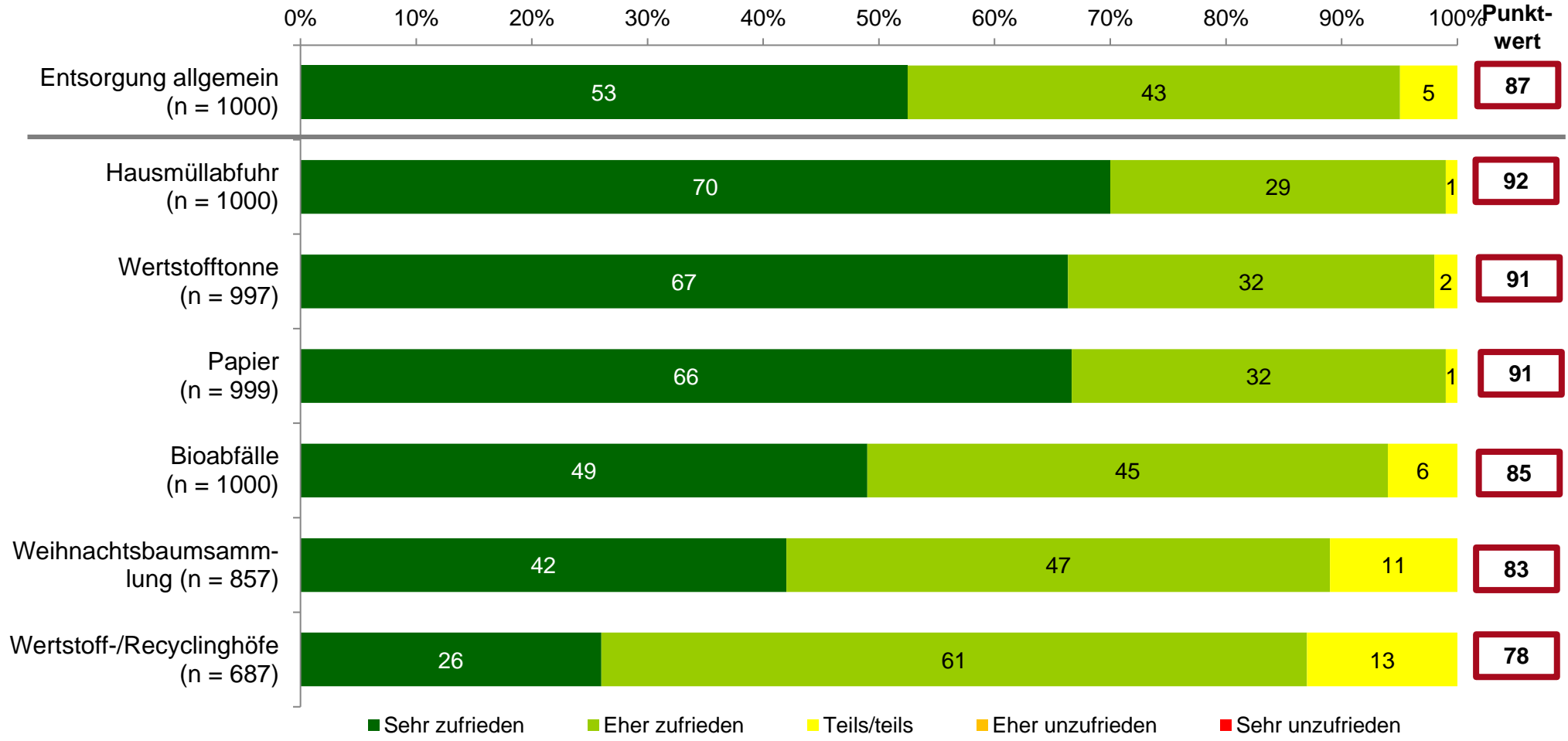


Frage 3b: Wer genau hat in Ihrem Haus die Aufgabe, dass die Müllbehälter zur Leerung bereitgestellt werden, und dass sie danach auch wieder zum Haus zurückgebracht werden?

Abfallwirtschaft

### 3. Abfallwirtschaft: Zufriedenheit mit den Entsorgungsleistungen

Die Entsorgung mittels Hausmüll- und Wertstofftonne sowie von Papier erfüllt die Erwartungen fast der gesamten Bevölkerung voll und ganz. Zu den Recyclinghöfen trauen sich relativ viele kein Urteil zu (nur n = 687 Beurteilungen).

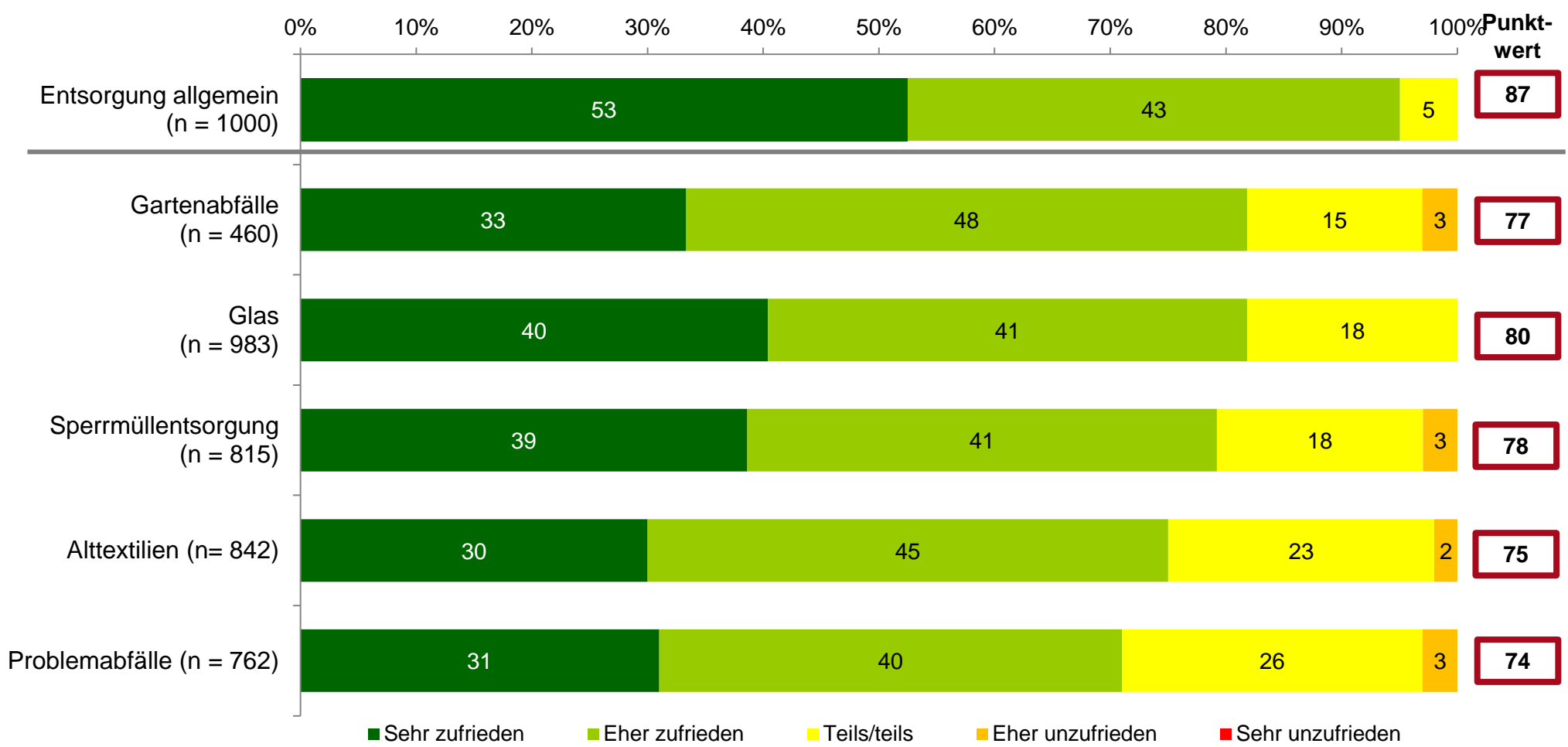


Frage 2: Lassen Sie uns jetzt über Ihre Zufriedenheit speziell mit der Entsorgung sprechen.

**Abfallwirtschaft**

### 3. Abfallwirtschaft: Zufriedenheit mit den Entsorgungsleistungen

Auch an den weniger gut bewerteten Entsorgungsleistungen gibt es nur wenig ausdrückliche Kritik. Vergleichsweise etwas abfallend werden die Alttextil- und die Problemabfallentsorgung bewertet.

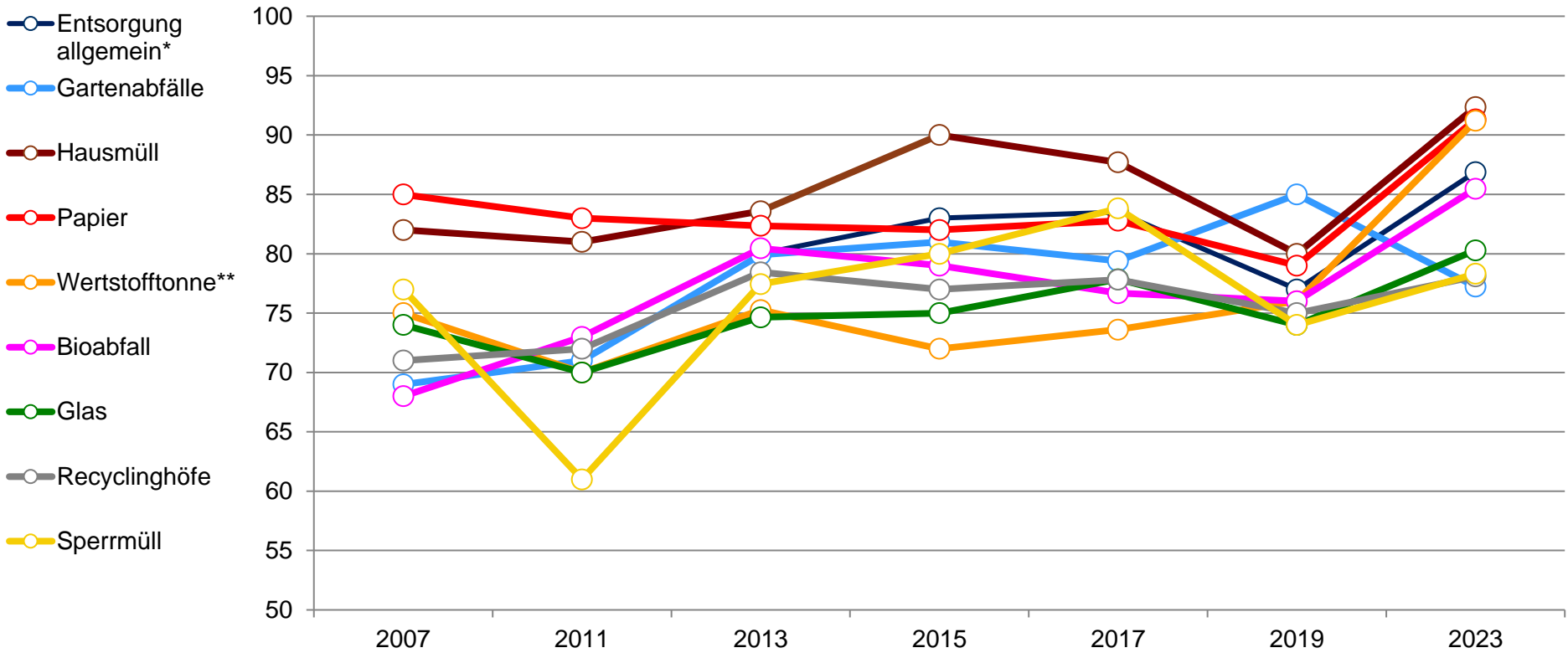


Frage 2: Lassen Sie uns jetzt über Ihre Zufriedenheit speziell mit der Entsorgung sprechen. **Abfallwirtschaft**

### 3. Abfallwirtschaft: Zufriedenheit mit Entsorgungsleistungen im Zeitvergleich

Im Zeitvergleich zeigt sich ein deutlicher Anstieg in der Bewertung fast aller abgefragter Entsorgungsleistungen – einzig Gartenabfälle stellen hier eine Ausnahme dar.

**Punktwerte:** Skala von 0 („Sehr unzufrieden“) bis 100 („Sehr zufrieden“)



\* ab 2013 gefragt

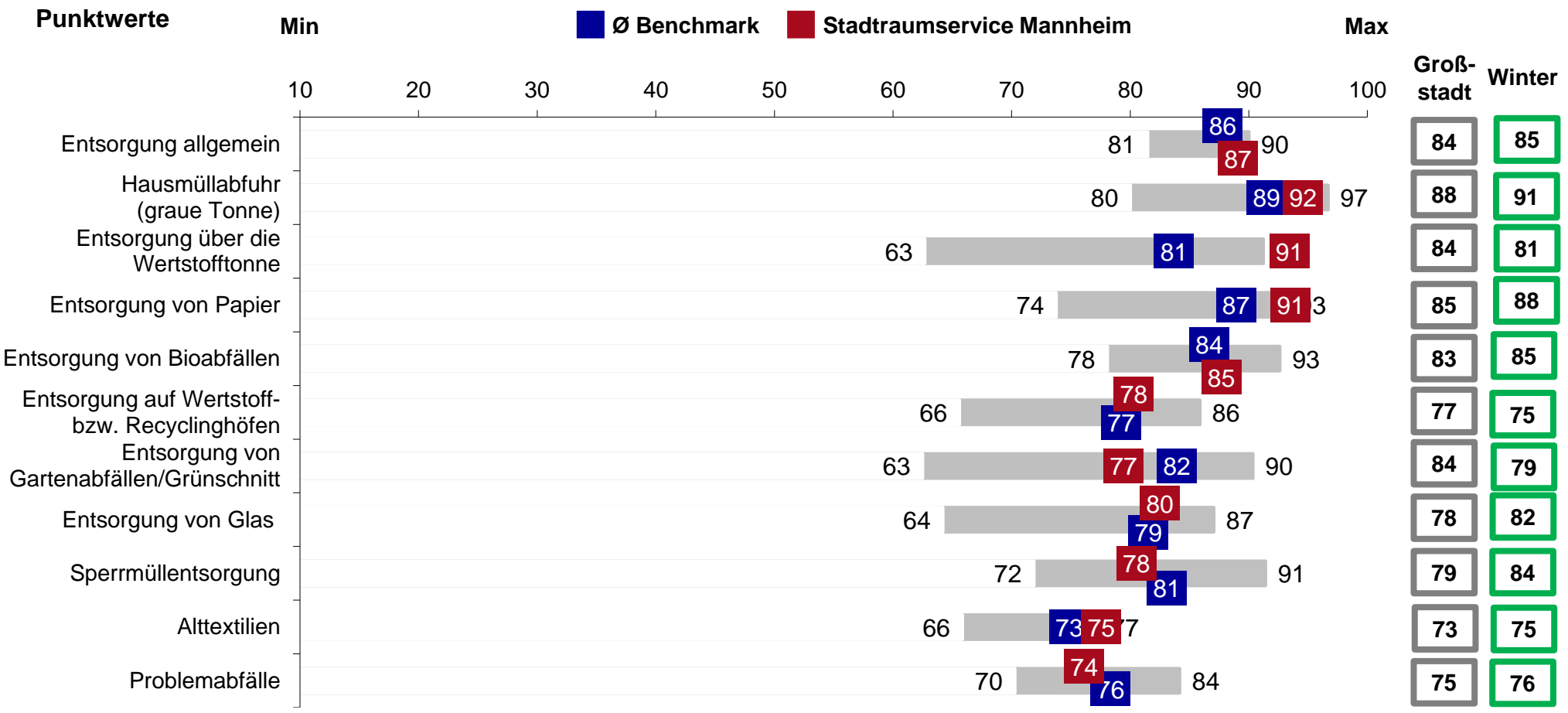
\*\* ab 2017, vorher Gelbe Tonne/Gelber Sack

Frage 2: Lassen Sie uns jetzt über Ihre Zufriedenheit speziell mit der Entsorgung sprechen. Wie zufrieden sind Sie mit.../Wie zufrieden sind Sie mit der Entsorgung von/auf...?

**Abfallwirtschaft**

### 3. Abfallwirtschaft: Zufriedenheit mit den Entsorgungsleistungen im Benchmark

Die Zufriedenheit mit der Entsorgung mittels Wertstofftonne ist in Mannheim ungewöhnlich hoch. Darüber hinaus werden alle Benchmarkwerte erreicht.



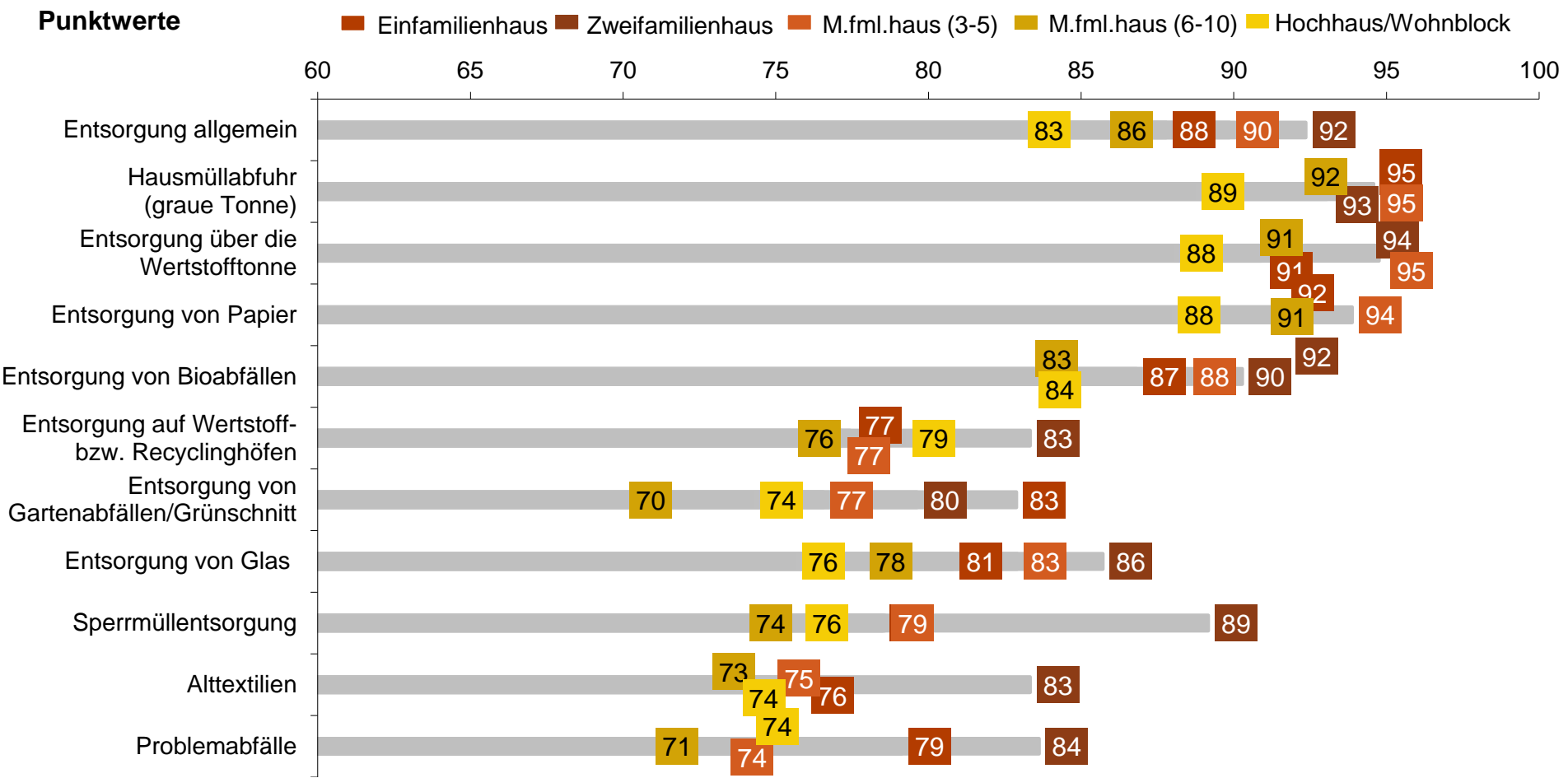
Frage 2: Lassen Sie uns jetzt über Ihre Zufriedenheit speziell mit der Entsorgung sprechen. Wie zufrieden sind Sie mit.../Wie zufrieden sind Sie mit der Entsorgung von/auf...?

**Abfallwirtschaft**

### 3. Abfallwirtschaft: Zufriedenheit mit den Entsorgungsleistungen im Haustypvergleich

Befragte aus großen Mehrfamilienhäusern bzw. Wohnblöcken bewerten viele Entsorgungsleistungen im Durchschnitt (typischerweise) schlechter.

**Punktwerte**

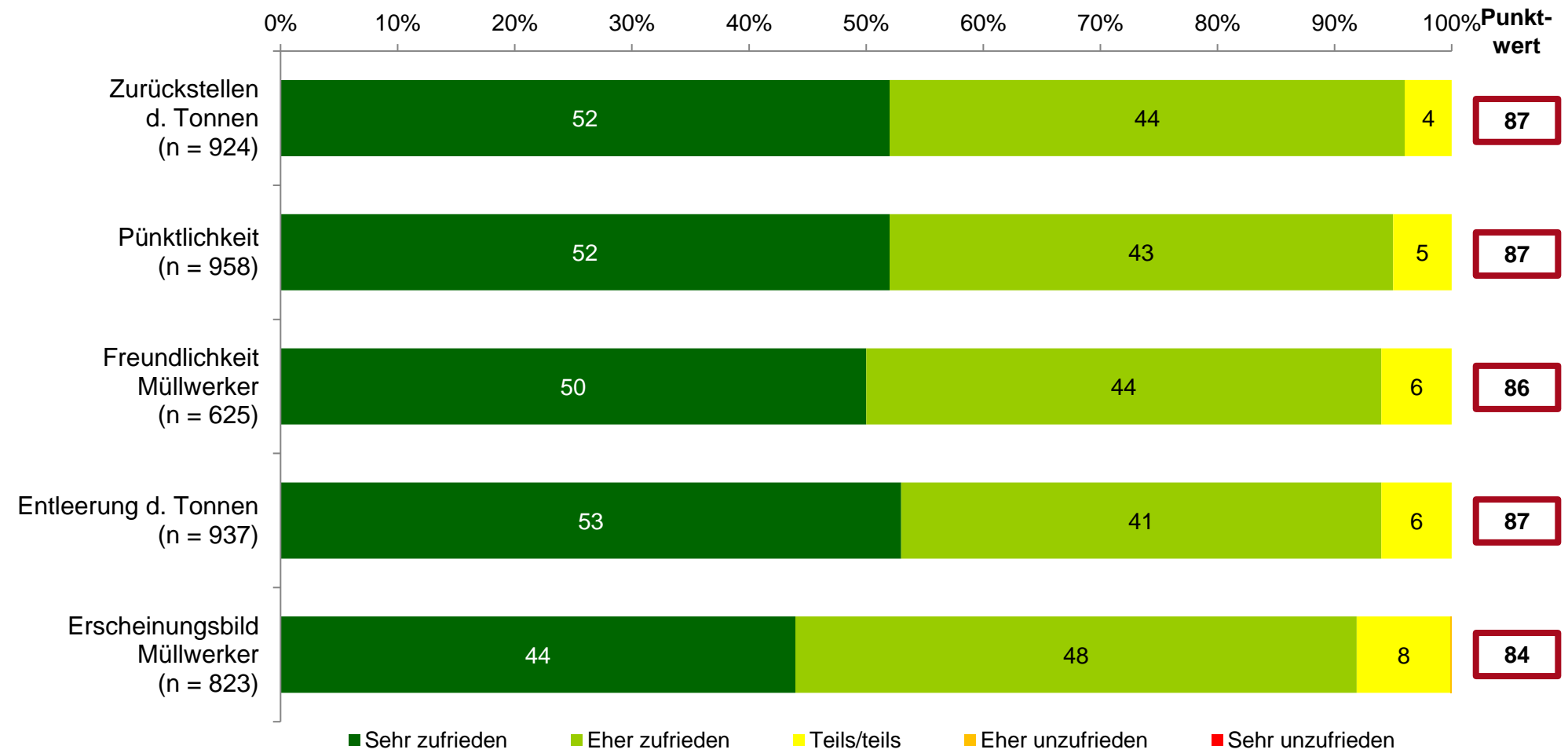


Frage 2: Lassen Sie uns jetzt über Ihre Zufriedenheit speziell mit der Entsorgung sprechen. Wie zufrieden sind Sie mit.../Wie zufrieden sind Sie mit der Entsorgung von/auf...?

**Abfallwirtschaft**

### 3. Abfallwirtschaft: Zufriedenheit mit der Abfuhr

Generell werden alle abgefragten Aspekte der Abfuhr gut bis sehr gut bewertet. Zur Freundlichkeit der Müllwerker trauen sich viele kein Urteil zu (nur n = 625 Beurteilungen).



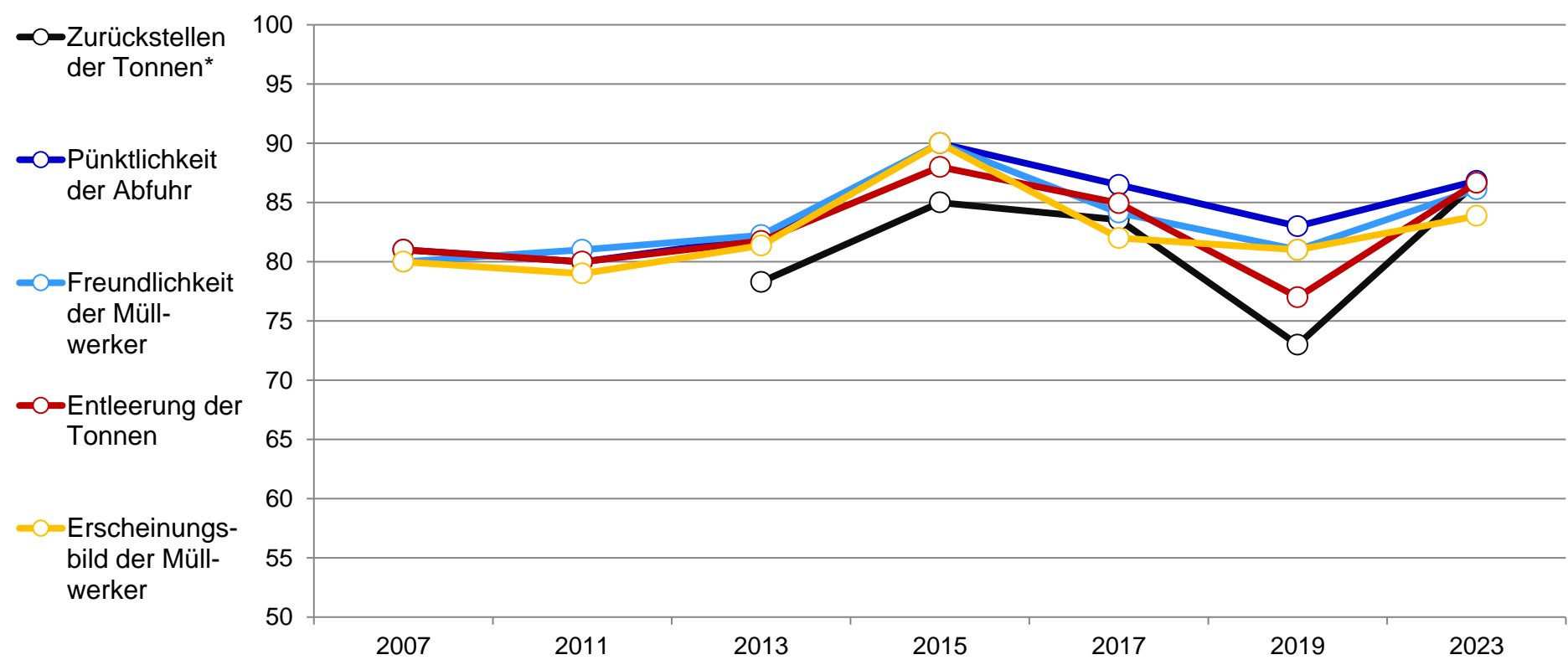
Frage 3a: Und nun zur Abfuhr der Müllbehälter.

**Abfallwirtschaft**

### 3. Abfallwirtschaft: Zufriedenheit mit der Abfuhr im Zeitvergleich

Insgesamt wird die Abfuhr wieder deutlich besser bewertet als 2019. Insbesondere das korrekte Zurückstellen der Tonnen ist hierbei hervorzuheben.

**Punktwerte:** Skala von 0 („Sehr unzufrieden“) bis 100 („Sehr zufrieden“)



\*ab 2013 gefragt

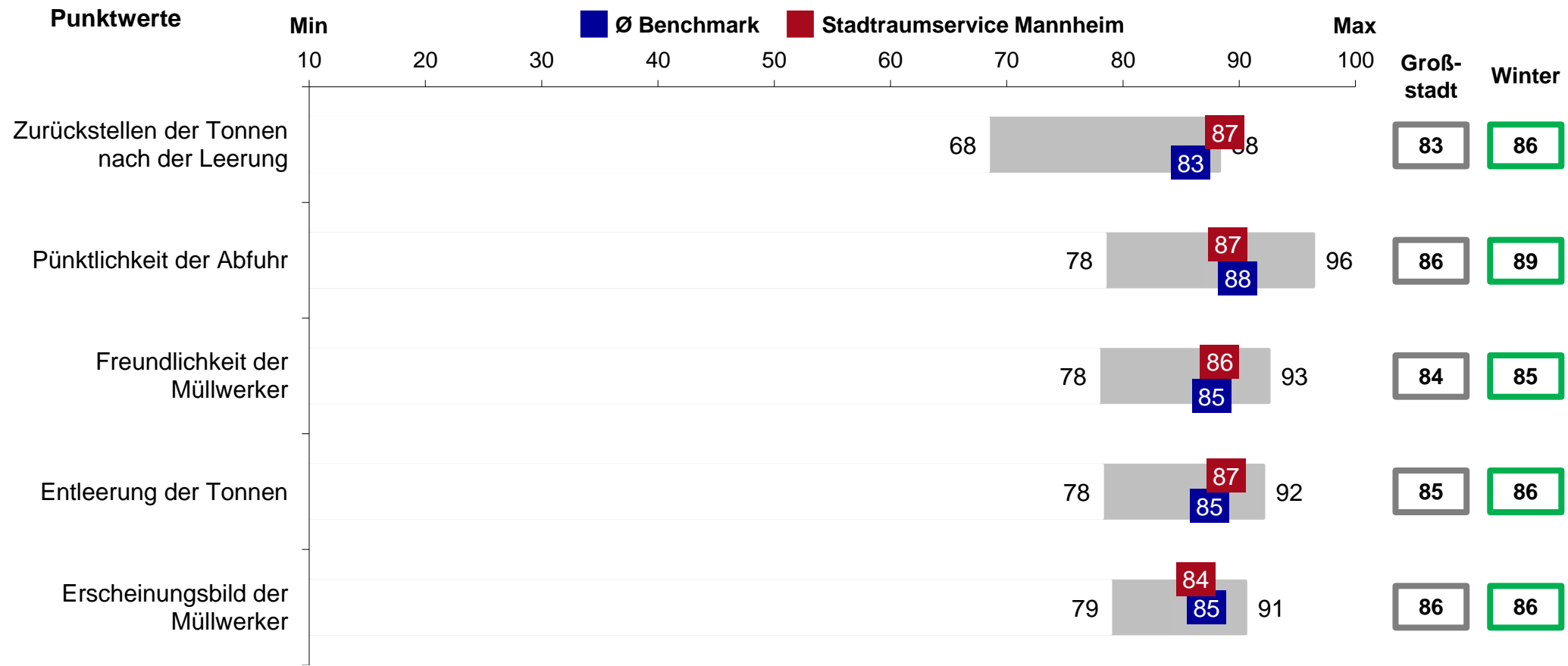
Frage 3a: Und nun zur Abfuhr der Müllbehälter. Wie zufrieden sind Sie da mit...?

**Abfallwirtschaft**



### 3. Abfallwirtschaft: Zufriedenheit mit der Abfuhr im Benchmarkvergleich

Im Bereich „Abfuhr“ werden alle kommunalen Benchmarkwerte fast exakt erreicht oder übertroffen.



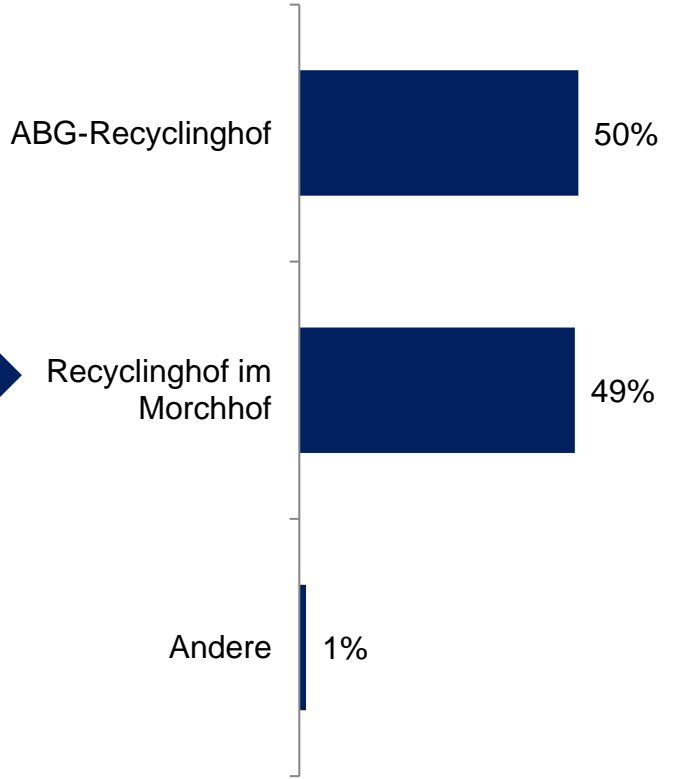
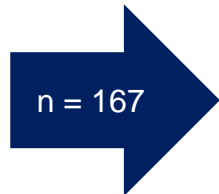
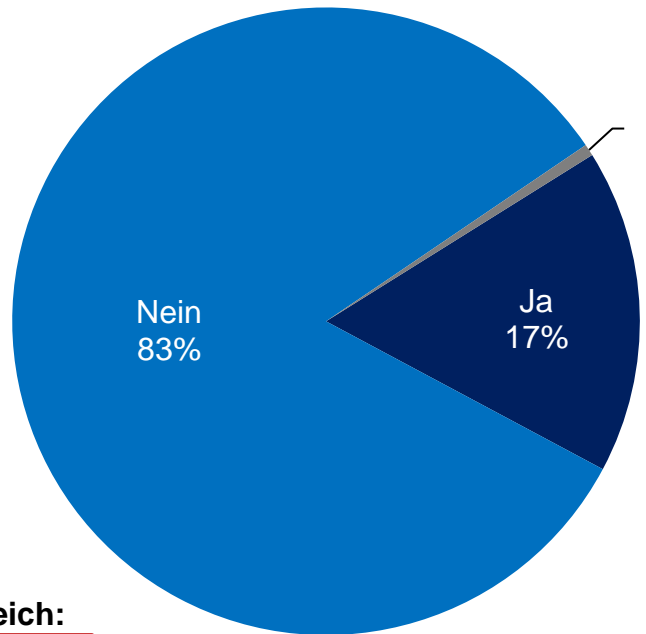
Frage 3a: Und nun zur Abfuhr der Müllbehälter. Wie zufrieden sind Sie da mit...?

**Abfallwirtschaft**

### 3. Abfallwirtschaft: Recyclinghof

17% der Befragten gaben an, in den letzten 12 Monaten einen Recyclinghof in Mannheim mindestens einmal aufgesucht zu haben – zu fast exakt gleichen Anteilen den ABG-Hof sowie den Hof im Morchhof.

Besuch	Welcher Hof
--------	-------------

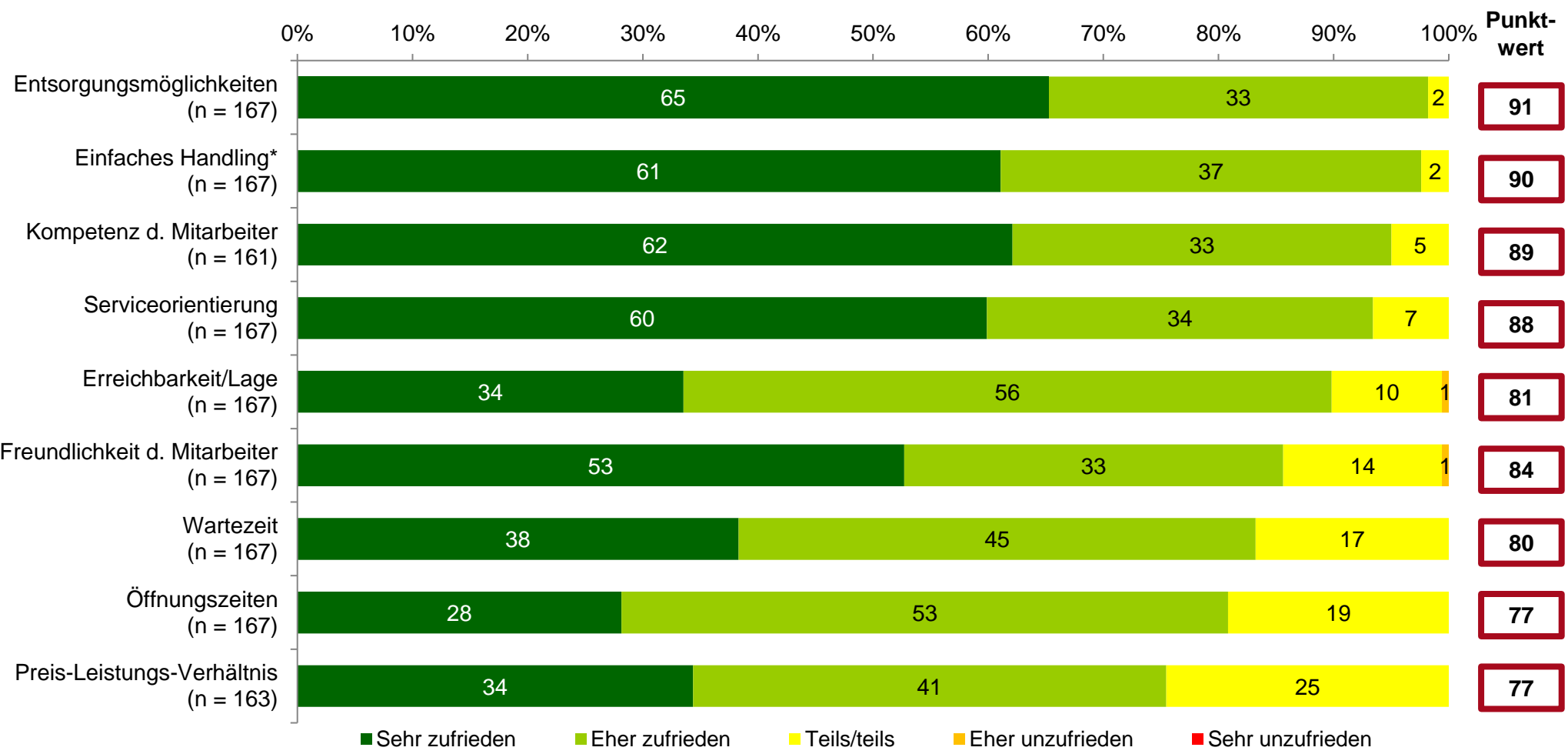


**Zeitvergleich:**  
 2015: 40%  
 2017: 22%

Frage 4: Waren Sie in den letzten 12 Monaten auf dem Recyclinghof in Mannheim?  
 Frage 5: Auf welchem Recyclinghof waren Sie zuletzt?

### 3. Abfallwirtschaft: Zufriedenheit mit dem Recyclinghof

Die Nutzer/innen der Recyclinghöfe loben die Entsorgungsmöglichkeiten, das einfache Handling, die Kompetenz der Mitarbeiter, wie auch die Serviceorientierung und Freundlichkeit.

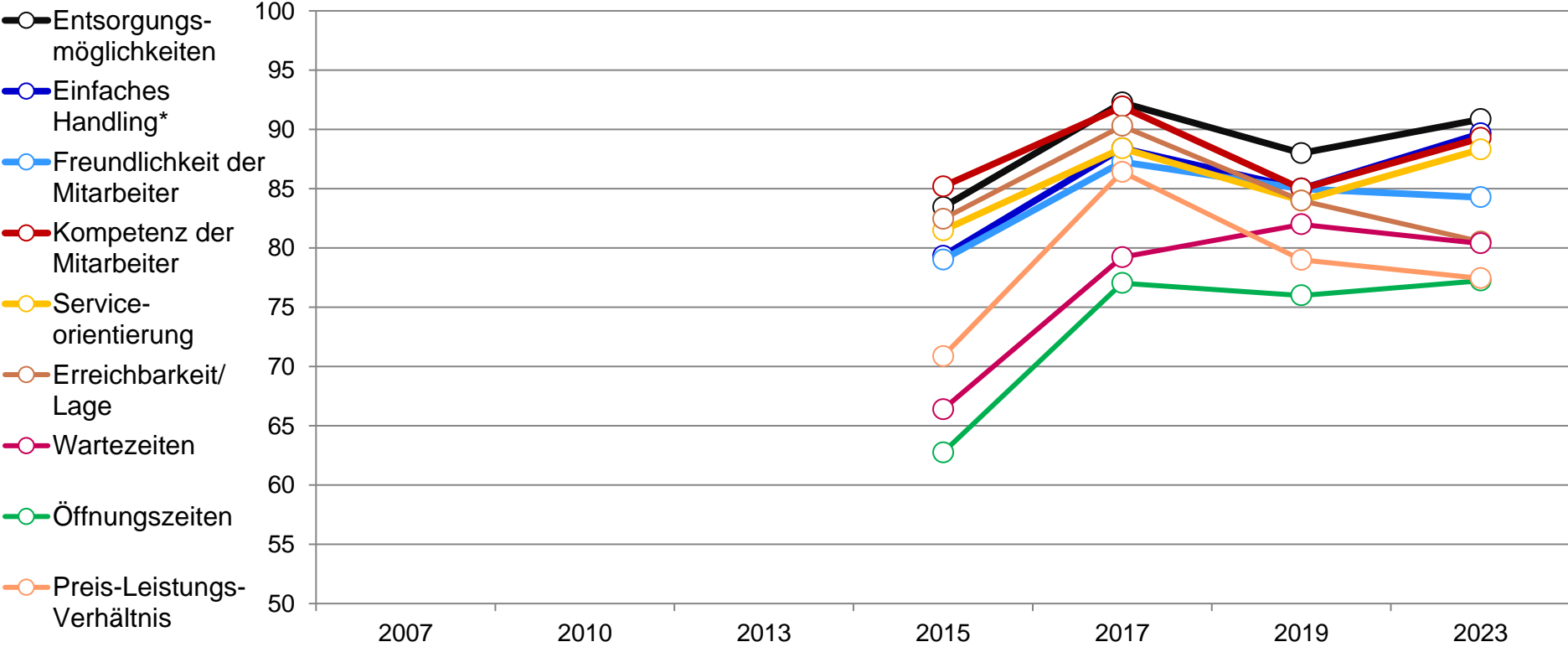


\* bis 2019 als Abwicklung abgefragt

### 3. Abfallwirtschaft: Zufriedenheit Recyclinghöfe im Zeitvergleich

Die Kernleistungen der Höfe (wie Entsorgungsmöglichkeiten und Handling) werden besser bewertet. Einzelne Potenziale zeigen sich z. B. noch bei den Öffnungszeiten.

**Punktwerte:** Skala von 0 („Sehr unzufrieden“) bis 100 („Sehr zufrieden“)

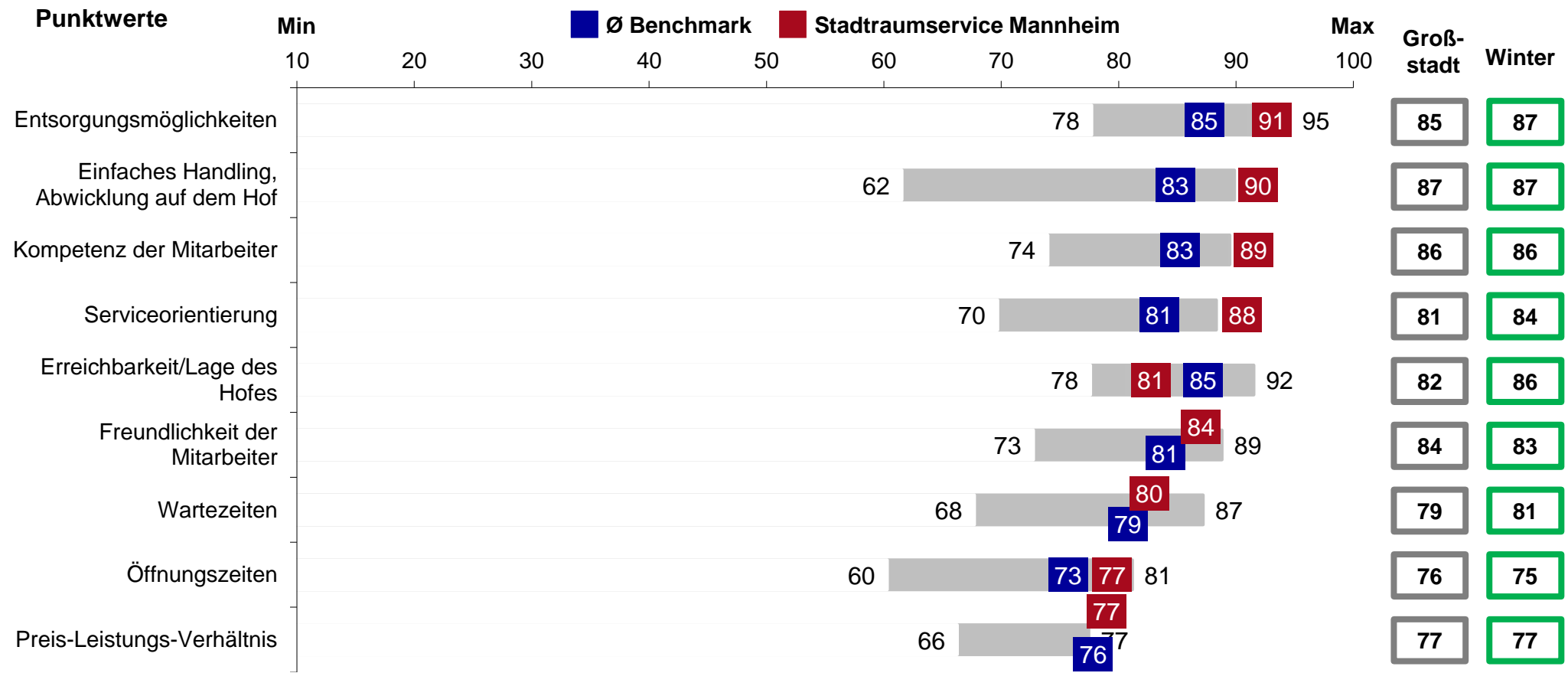


\* bis 2019 als Abwicklung abgefragt

Frage 6: Jetzt geht es um Ihre Zufriedenheit mit dem Recyclinghof. Wie zufrieden sind Sie mit...?

### 3. Abfallwirtschaft: Zufriedenheit mit dem Recyclinghof im Benchmarkvergleich

Fast alle bewerteten Aspekte der Recyclinghöfe erreichen die kommunalen Benchmarkwerte. Die Erreichbarkeit liegt etwas darunter, die besonders gut bewerteten Aspekte deutlich darüber.



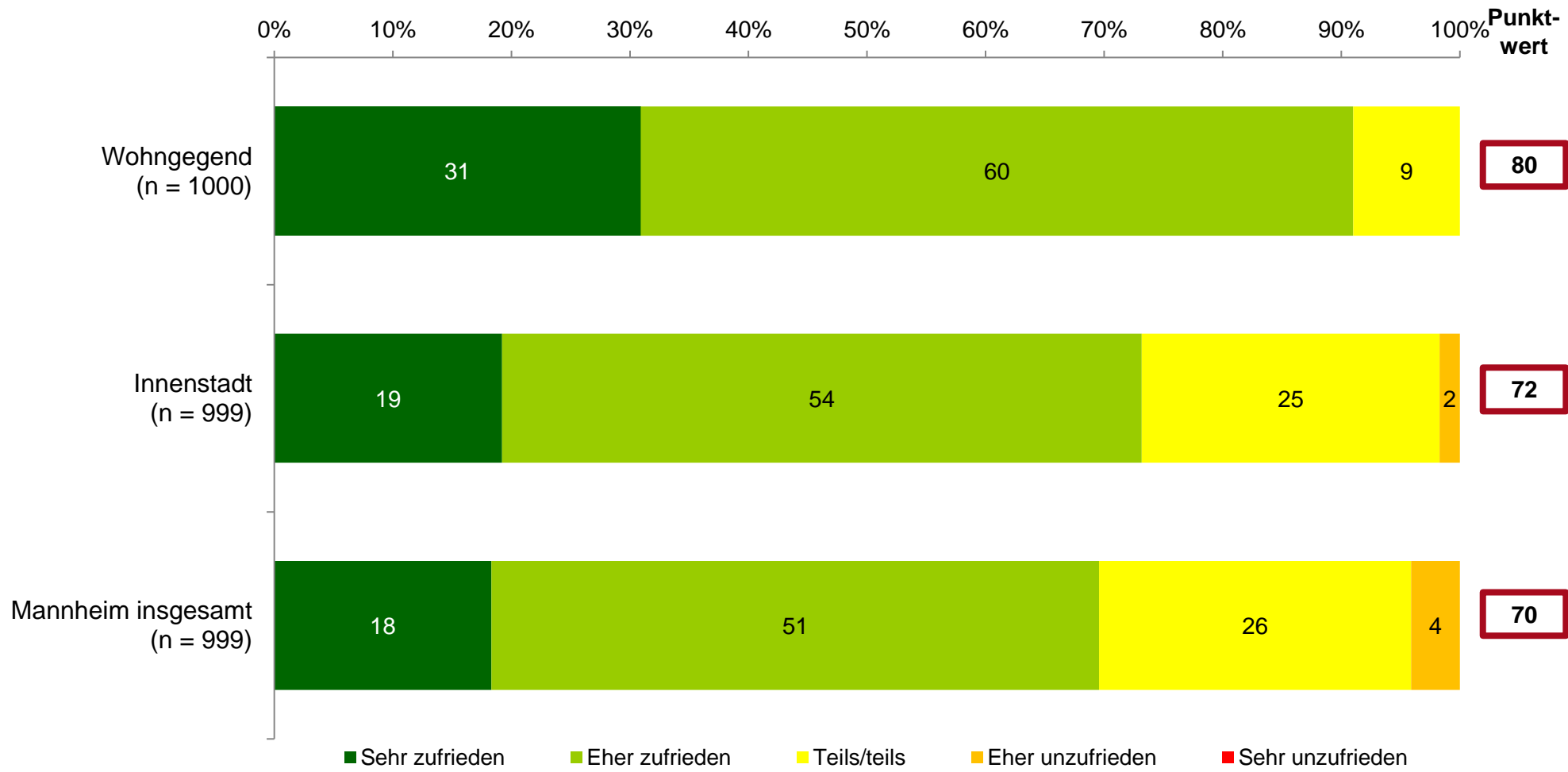
Frage 6: Jetzt geht es um Ihre Zufriedenheit mit dem Recyclinghof. Wie zufrieden sind Sie mit...? **Abfallwirtschaft**



## 4. Stadtreinigung

## 4. Stadtreinigung: Allgemein

Insgesamt wird die Stadtsauberkeit in Mannheim gut bewertet, wenn auch nicht herausragend.



Frage 13: Jetzt kommen wir zum Thema Sauberkeit. Bestimmt haben Sie einen Eindruck von der Sauberkeit in Mannheim.

**Stadtreinigung**

## 4. Stadtreinigung: Zufriedenheit nach Stadtteilen

Befragte aus Hochstätt, Lindenhof, Neuostheim und Wallstadt sind besonders zufrieden mit der Stadtsauberkeit.

Stadtteil	Insgesamt	Innenstadt	Wohn- gegend
Almenhof	69	68	80
Feudenheim	73	76	86
Friedrichsfeld	74	71	82
Gartenstadt	74	74	88
Hochstätt	83	78	88
Innenstadt/Jungbusch	64	68	75
Käfertal	71	73	83
Lindenhof	78	80	84
Luzenberg	68	68	83
Neckarau	77	76	79
Neckarstadt-Ost	69	71	78
Neckarstadt-West	65	71	75

Stadtteil	Insgesamt	Innenstadt	Wohn- gegend
Neuhermsheim	57	59	75
Neuostheim	83	83	90
Niederfeld	62	73	77
Oststadt	67	70	81
Rheinau	71	70	81
Sandhofen	71	74	84
Schwetzingenstadt	59	65	73
Schönau	73	78	83
Seckenheim	74	76	84
Vogelstang	67	64	80
Waldhof	71	74	81
Wallstadt	79	80	87

 Mehr als 5 Punkte unter Durchschnitt

 Mehr als 5 Punkte über Durchschnitt

Frage 13: Jetzt kommen wir zum Thema Sauberkeit. Bestimmt haben Sie einen Eindruck von der Sauberkeit in Mannheim.

**Stadtreinigung**

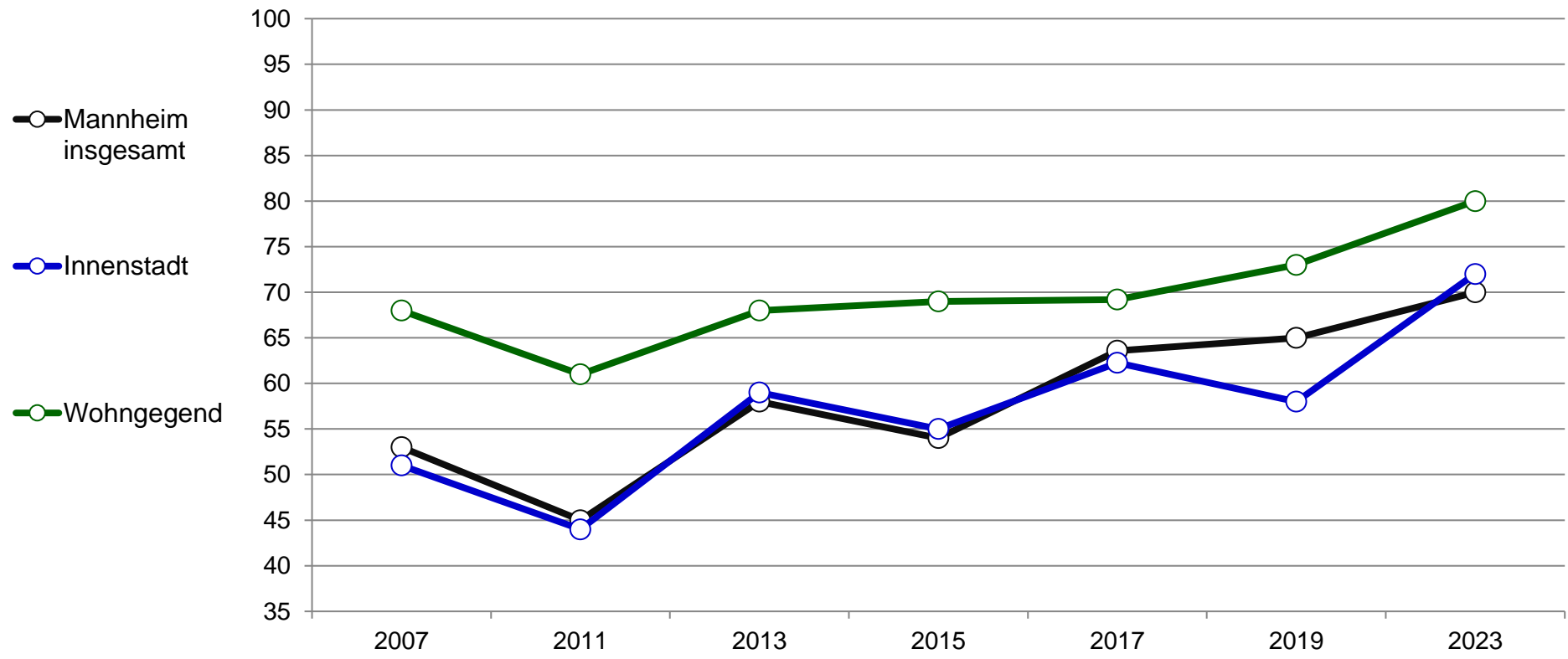




### 4. Stadtreinigung: Zufriedenheit mit der Stadtsauberkeit im Zeitvergleich

Die Bewertung der Stadtsauberkeit von Mannheim ist erneut angestiegen – hier zeigt sich seit dem Beginn der Befragungen ein deutlicher Trend.

**Punktwerte:** Skala von 0 („Sehr unzufrieden“) bis 100 („Sehr zufrieden“)

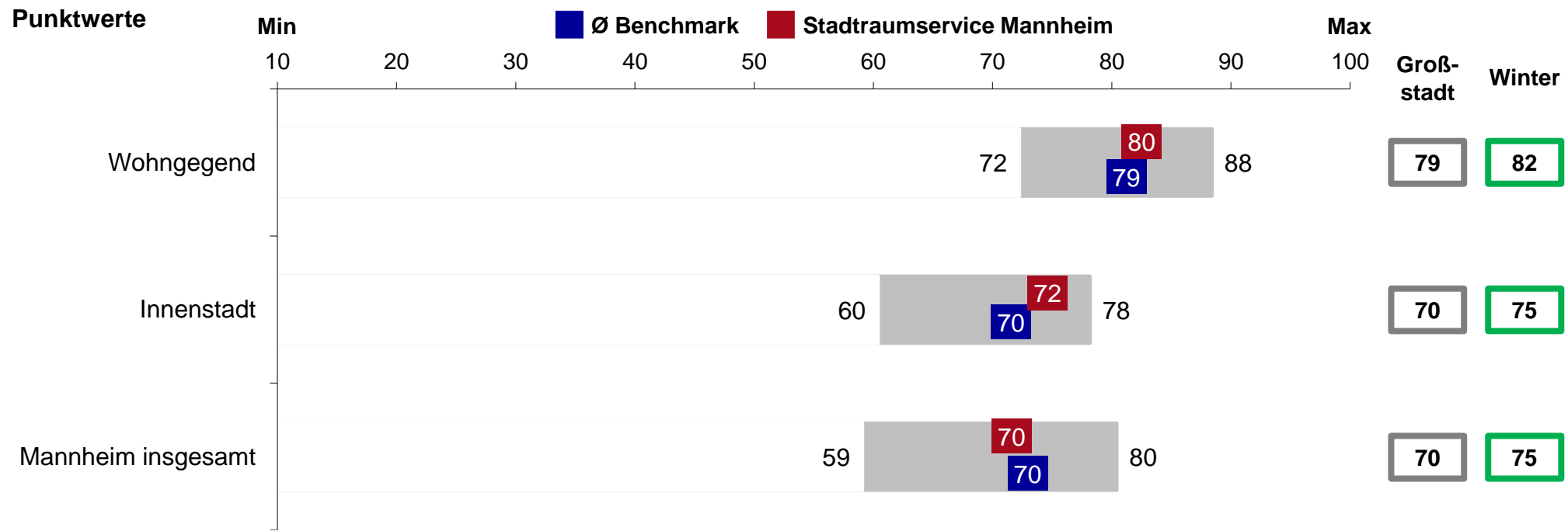


Frage 13: Jetzt kommen wir zum Thema Sauberkeit. Bestimmt haben Sie einen Eindruck von der Sauberkeit in Mannheim.  
Wie zufrieden sind Sie mit der Sauberkeit ...?

**Stadtreinigung**

## 4. Stadtreinigung: Zufriedenheit mit der Stadtsauberkeit im Benchmarkvergleich

Auch im Themenbereich Stadtsauberkeit werden alle kommunalen Vergleichswerte erreicht.

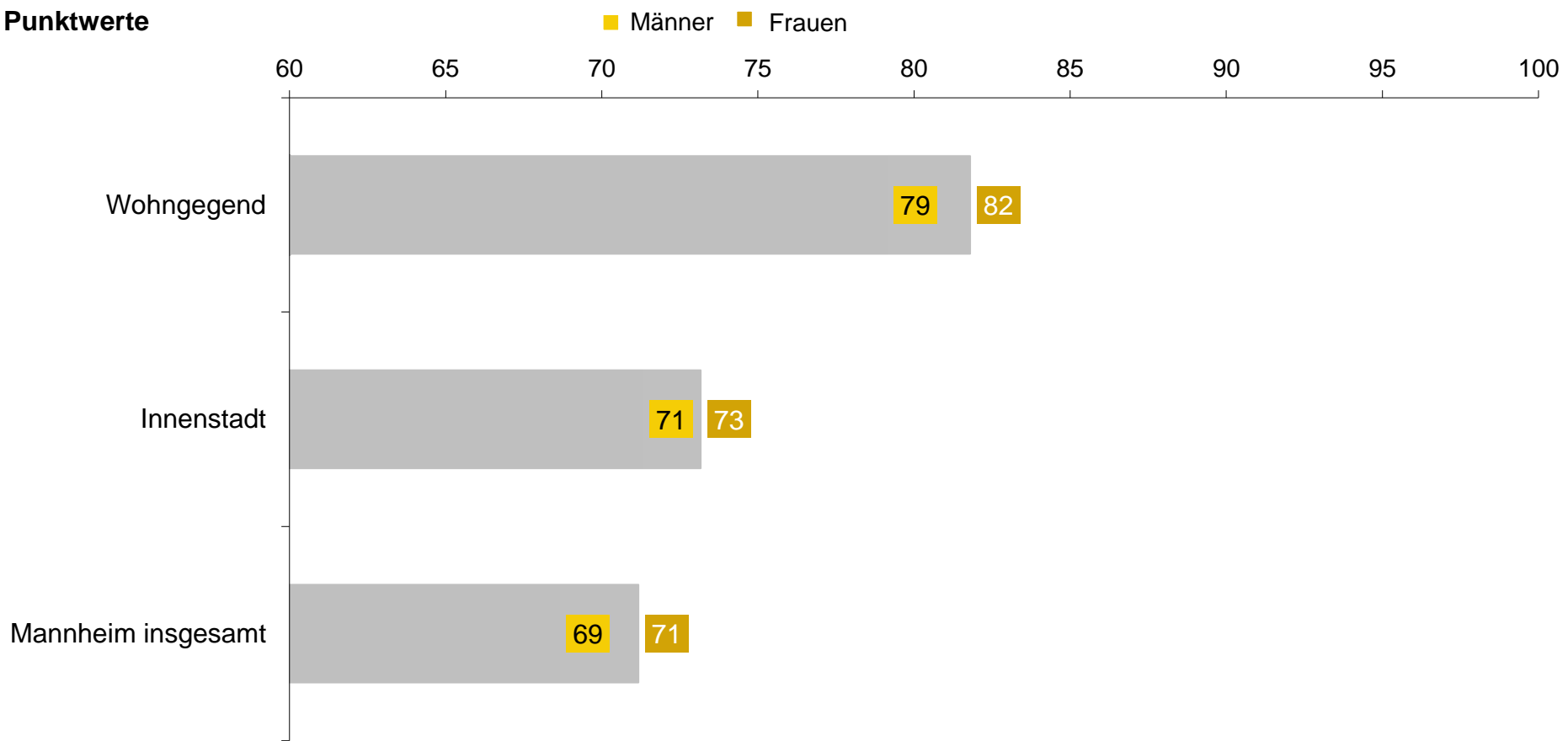


Frage 13: Jetzt kommen wir zum Thema Sauberkeit. Bestimmt haben Sie einen Eindruck von der Sauberkeit in Mannheim.  
 Wie zufrieden sind Sie mit der Sauberkeit ...? **Stadtreinigung**

## 4. Stadtreinigung: Zufriedenheit mit der Stadtsauberkeit im Geschlechtervergleich

Frauen bewerten die Sauberkeit in Mannheim im Durchschnitt (etwas) besser als Männer.

Punktwerte

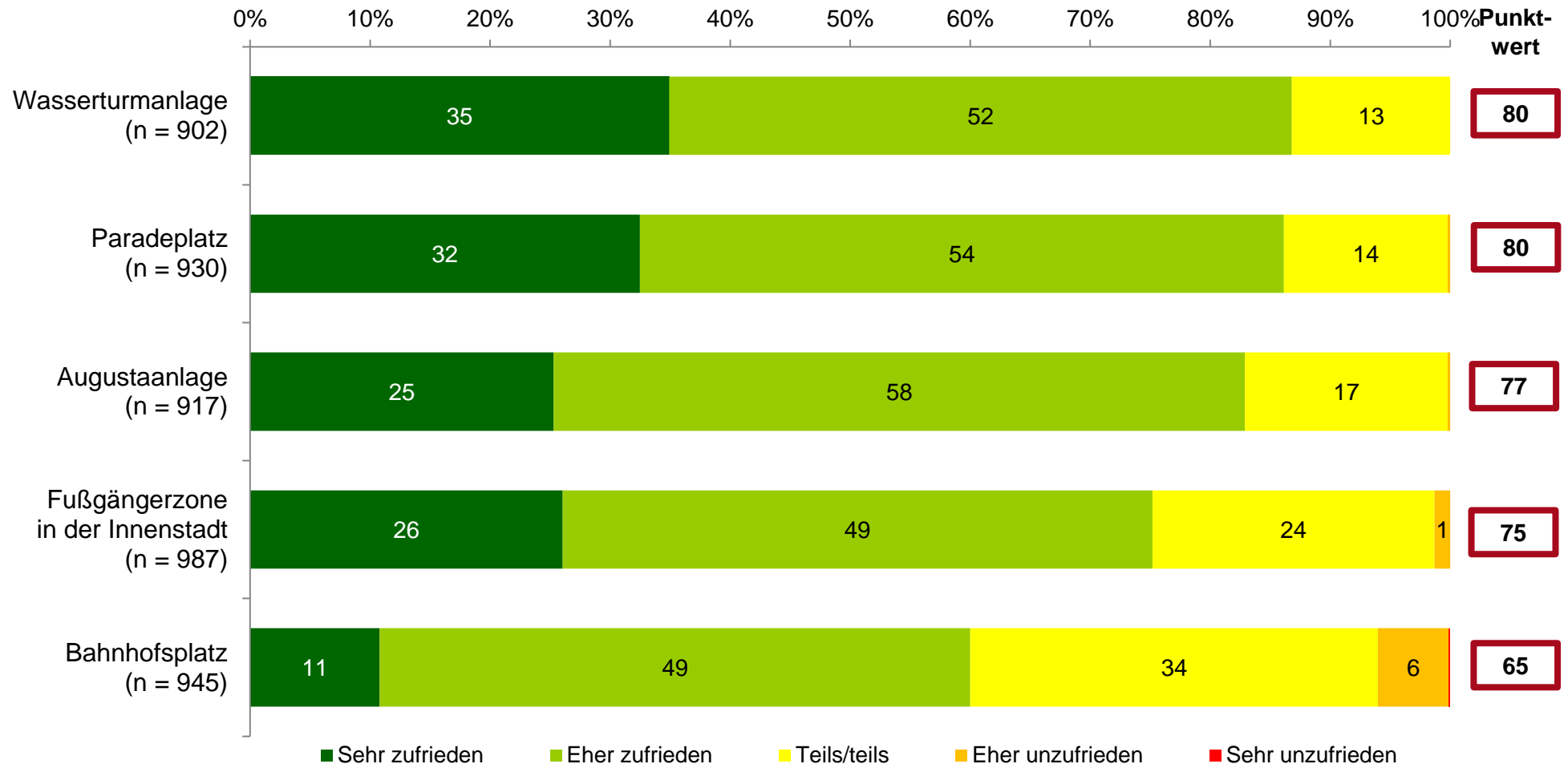


Frage 13: Jetzt kommen wir zum Thema Sauberkeit. Bestimmt haben Sie einen Eindruck von der Sauberkeit in Mannheim.  
Wie zufrieden sind Sie mit der Sauberkeit ...?

**Stadtreinigung**

### 4. Stadtreinigung: Spezielle Orte

Im Detail nachgefragt sehen manche die Sauberkeit auf dem Bahnhofsvorplatz, teilweise auch die in der Fußgängerzone in der Innenstadt, verhalten kritisch. Bzgl. Wasserturm- und Augustaanlage sowie Paradeplatz überwiegt Lob.



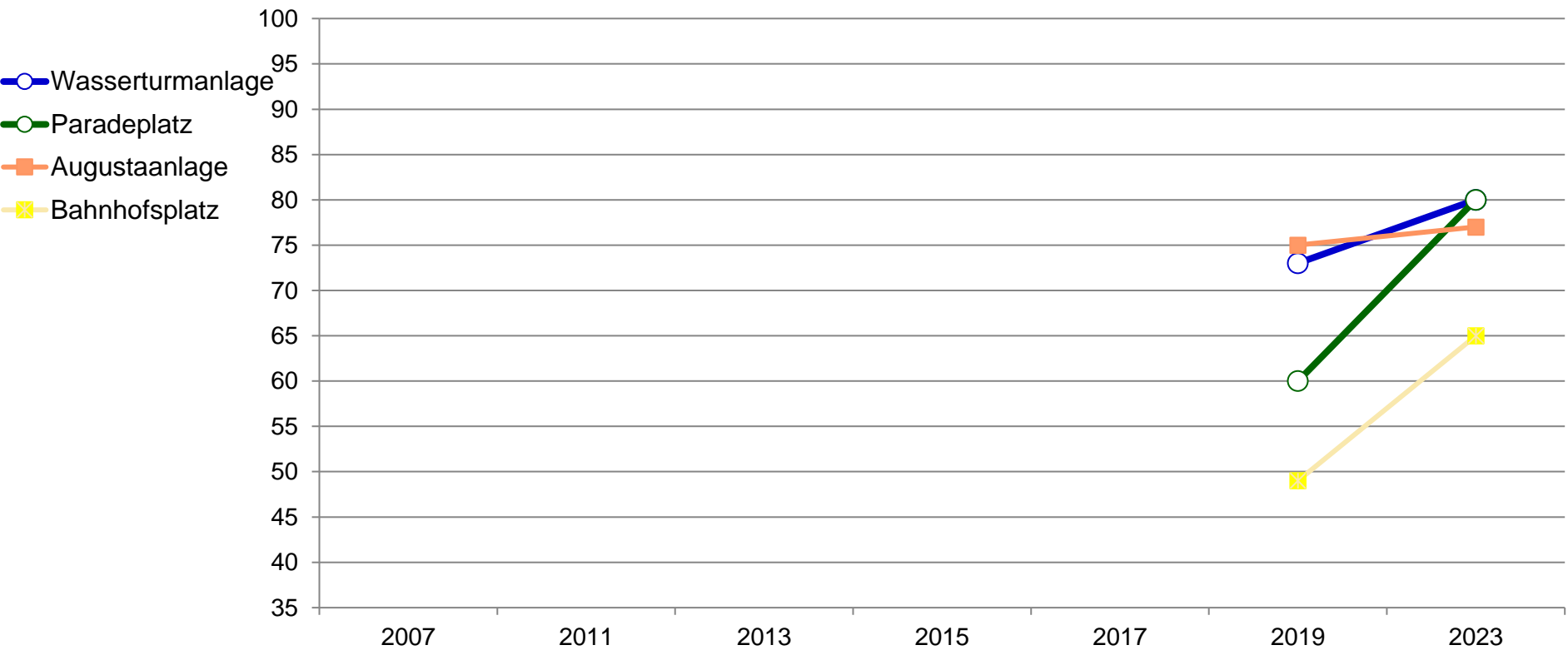
Frage 13b: Und wie zufrieden sind Sie mit der Sauberkeit an folgenden Orten?

**Stadtreinigung**

### 4. Stadtreinigung: Spezielle Orte im Zeitvergleich

Die Bewertung der Sauberkeit an der Augustaanlage ist stabil geblieben – bzgl. der anderen abgefragten Orte sind in der Wahrnehmung der Befragten deutliche Verbesserungen sichtbar.

**Punktwerte:** Skala von 0 („Sehr unzufrieden“) bis 100 („Sehr zufrieden“)

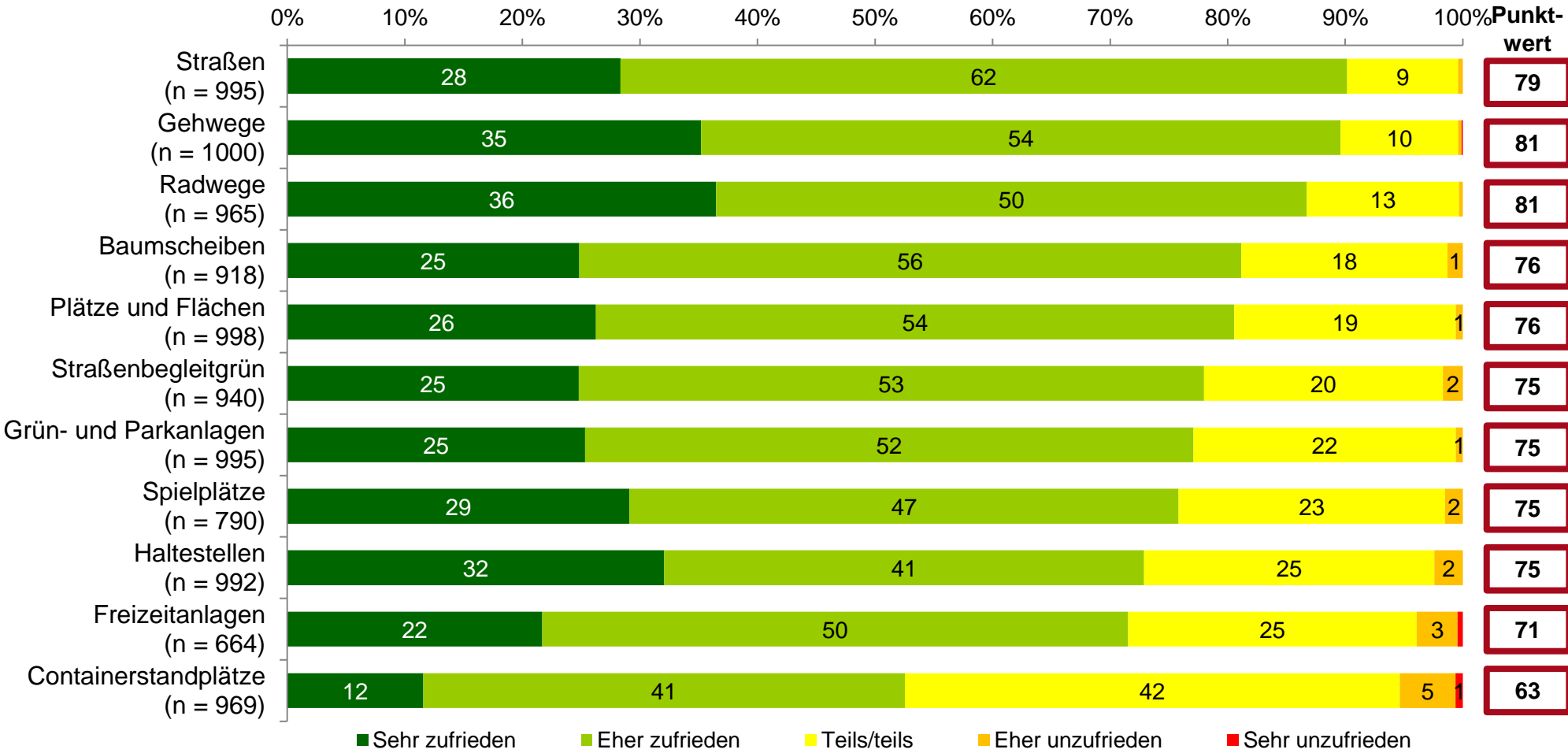


Frage 13b: Und wie zufrieden sind Sie mit der Sauberkeit an folgenden Orten?

**Stadtreinigung**

### 4. Stadtreinigung: Wohngegend

Mit der Sauberkeit der Straßen, Geh- und Radwege in der jeweils eigenen Wohngegend sind fast alle zufrieden. Hinsichtlich Containerstandplätzen sehen einige noch Verbesserungspotenzial.



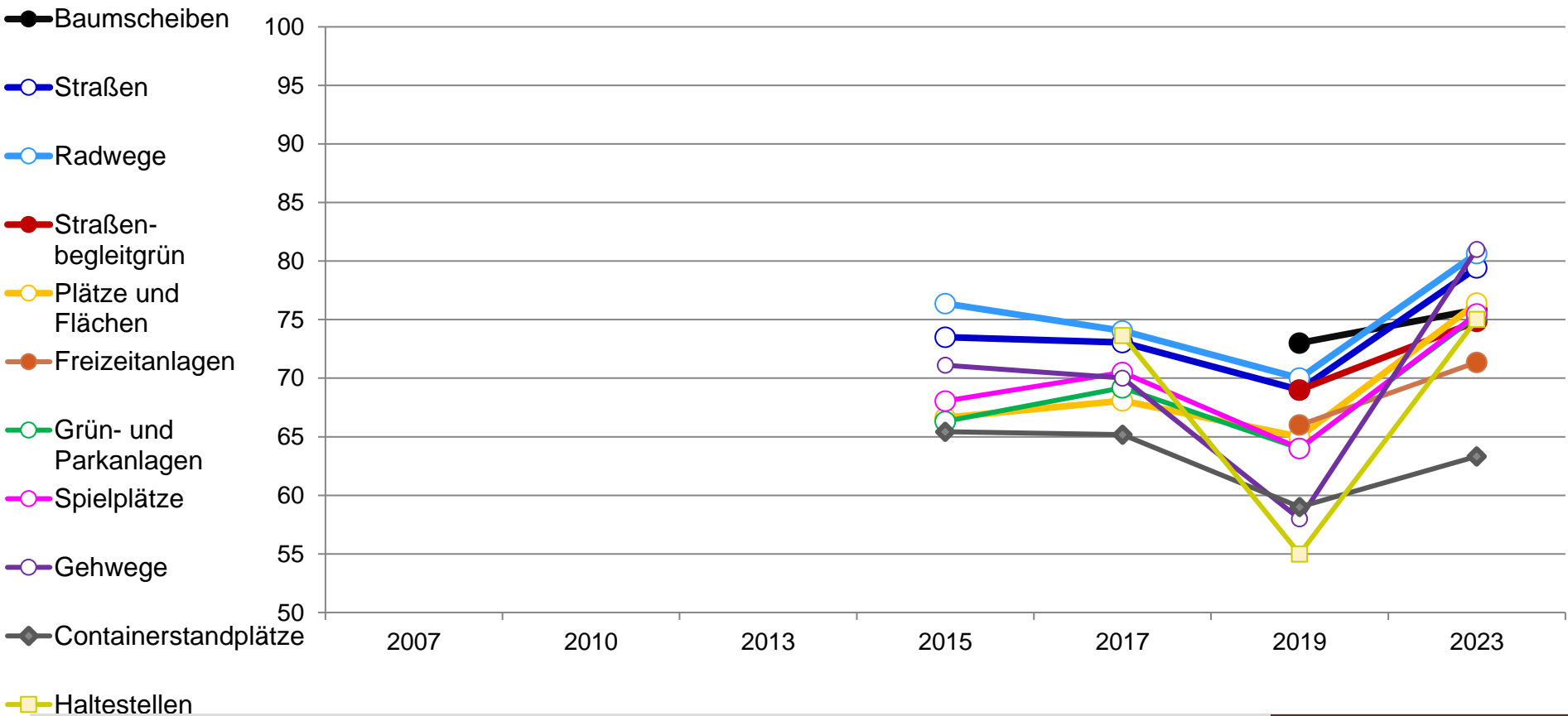
Frage 13a: Wenn Sie jetzt nur an Ihre Wohngegend denken, wie zufrieden sind Sie da mit der Sauberkeit ... ?

**Stadtreinigung**

## 4. Stadtreinigung: Zufriedenheit Sauberkeit Wohngegend im Zeitvergleich

Auch bzgl. der Detailspekte zeigen sich eine messbare Verbesserung der wahrgenommenen Sauberkeit von Mannheim, insb. hinsichtlich Radwegen, Straßen und Gehwegen.

**Punktwerte:** Skala von 0 („Sehr unzufrieden“) bis 100 („Sehr zufrieden“)

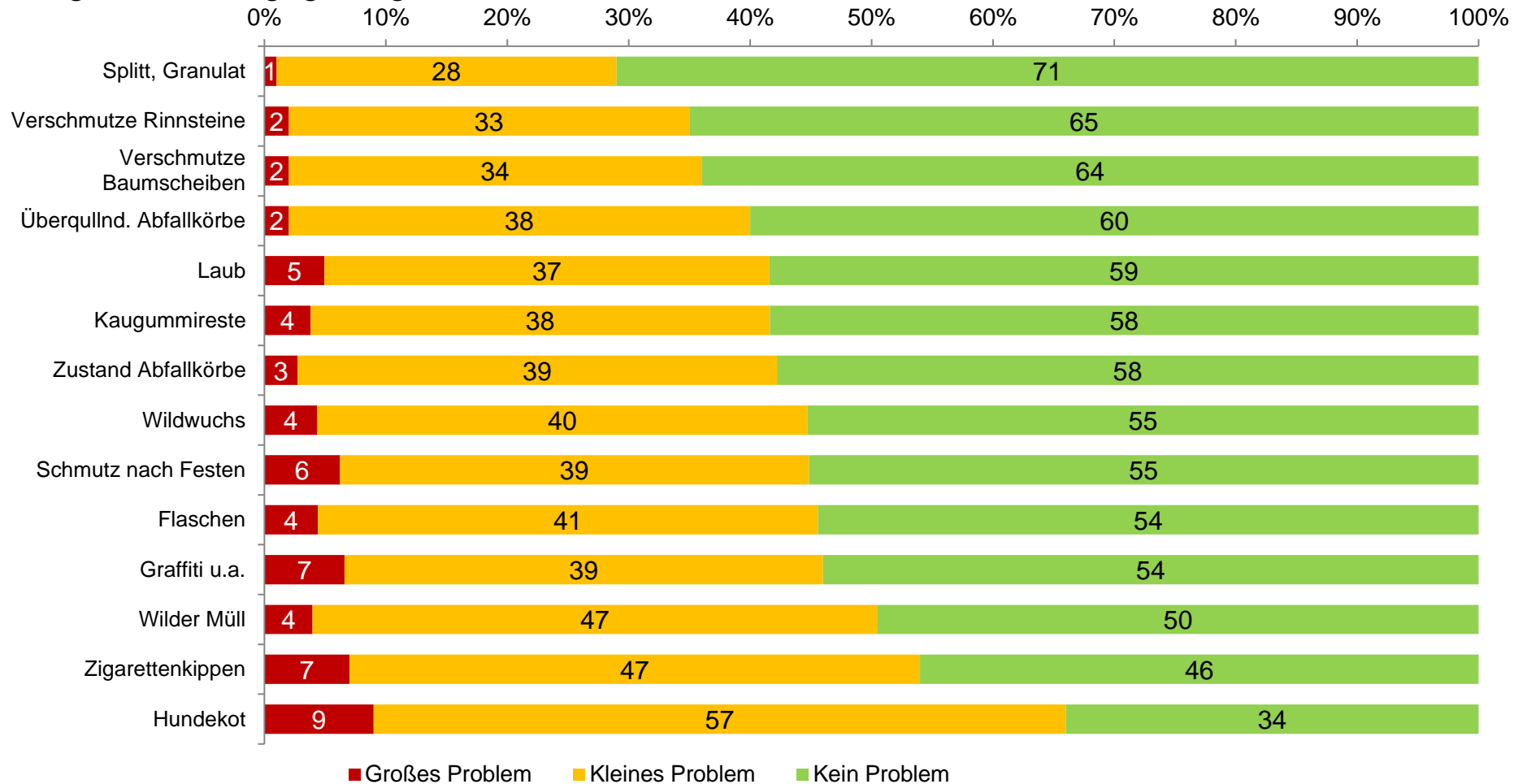


Frage 13a: Wenn Sie jetzt nur an Ihre Wohngegend denken, wie zufrieden sind Sie da mit der Sauberkeit ... ?

**Stadtreinigung**

## 4. Stadtreinigung: Probleme in der Wohngegend

Wilder Müll, Zigarettenkippen, Hundekot und Graffiti werden vergleichsweise oft als Probleme in der eigenen Wohngegend genannt.

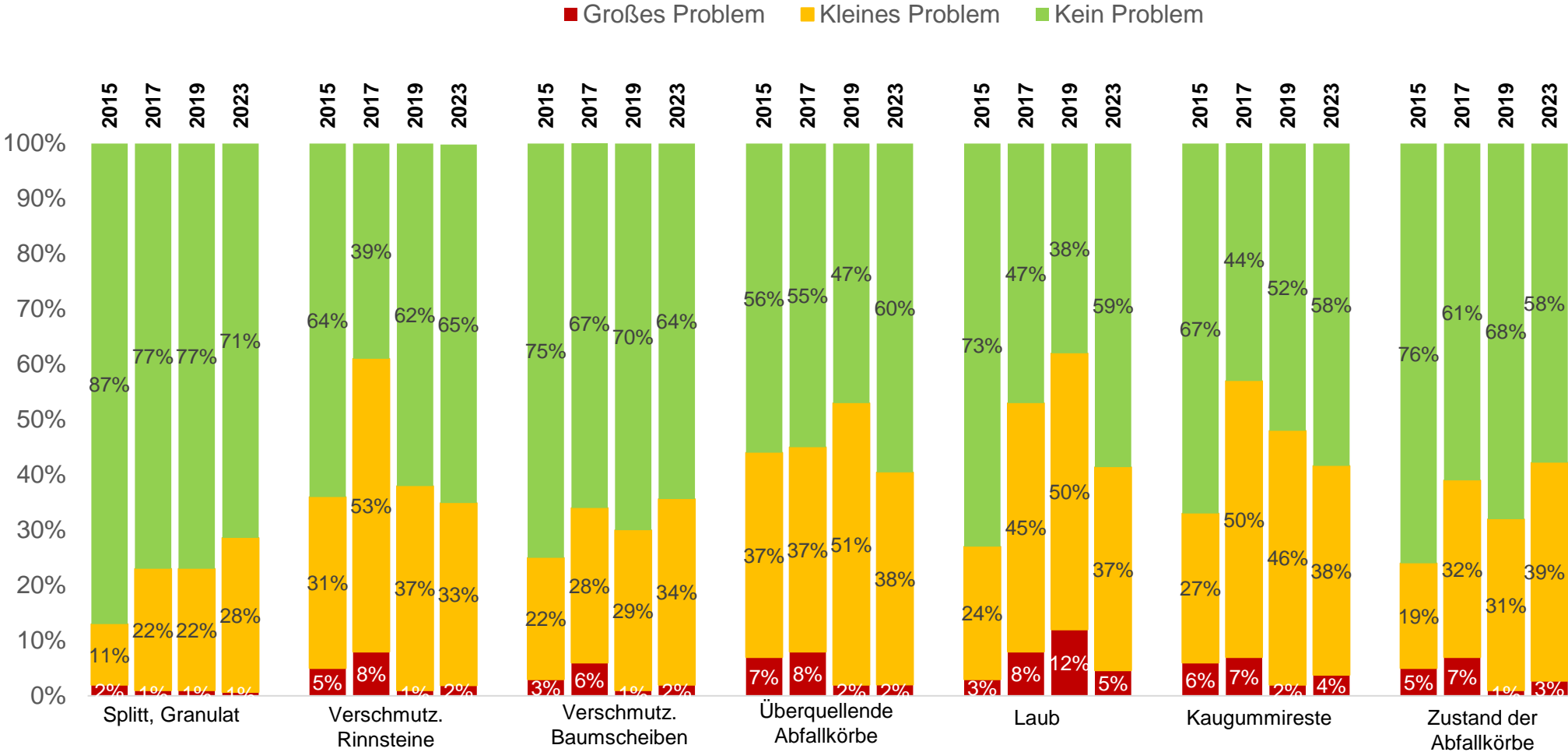


Frage 14: Sagen Sie uns bitte zu jeder Verunreinigung, ob diese in ihrer Wohngegend kein Problem ist, ein kleines Problem oder ein großes Problem ist. Wie ist das mit ... ?



### 4. Stadtreinigung: Probleme in der Wohngegend – Zeitvergleich (I)

Im Vergleich zu den früheren Befragungen zeigen sich nur geringe Verschiebungen mit Blick auf die Wahrnehmung spezifischer Verunreinigungen in der eigenen Wohngegend.

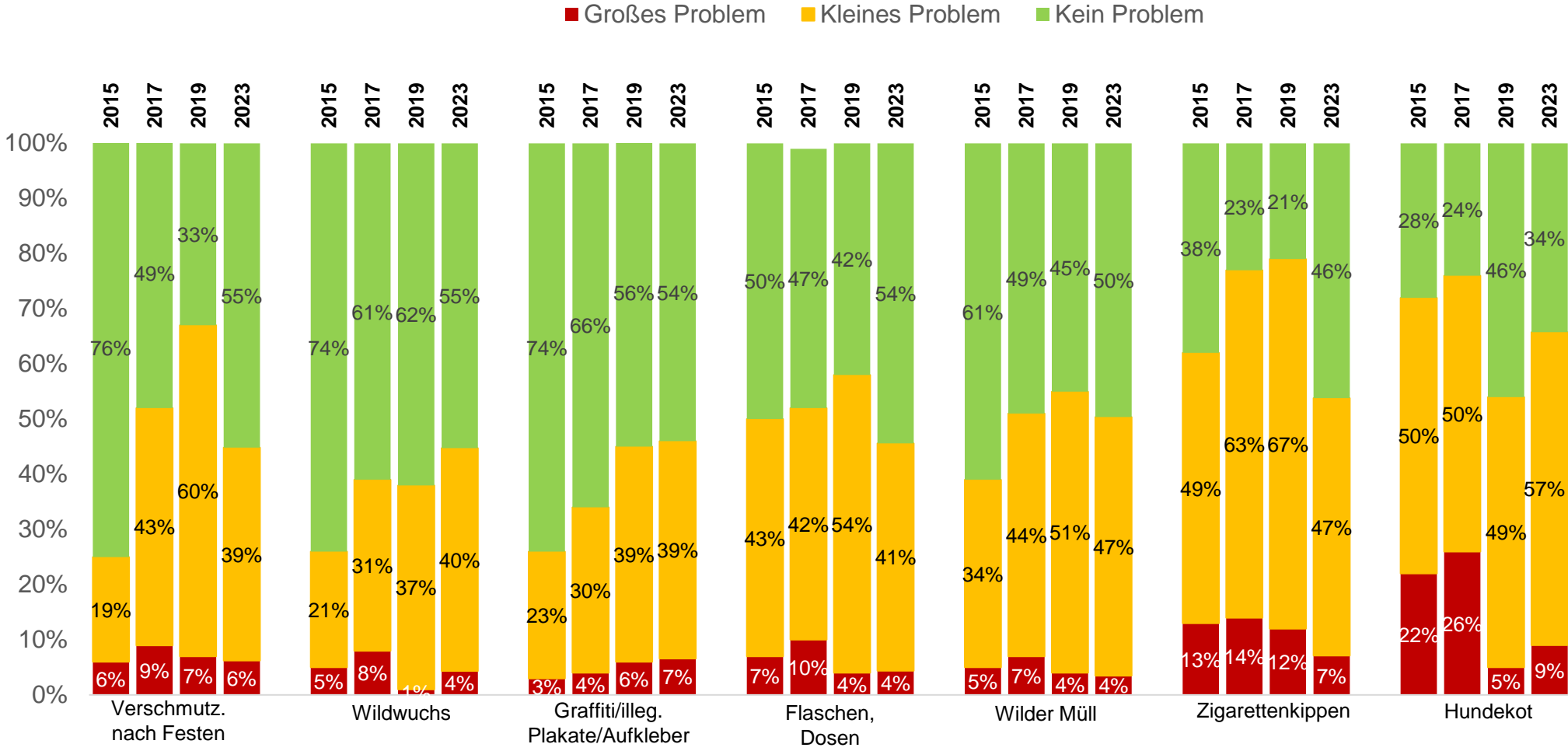


Frage 14: Sagen Sie uns bitte zu jeder Verunreinigung, ob diese in ihrer Wohngegend kein Problem ist, ein kleines Problem oder ein großes Problem ist. Wie ist das mit ... ?

**Stadtreinigung**

### 4. Stadtreinigung: Probleme in der Wohngegend – Zeitvergleich (II)

Während Hundekot bis 2017 noch von bis zu einem Viertel als Problem wahrgenommen wurde, scheint dieser Verunreinigungstyp seitdem nur noch vergleichsweise selten aufzutreten.

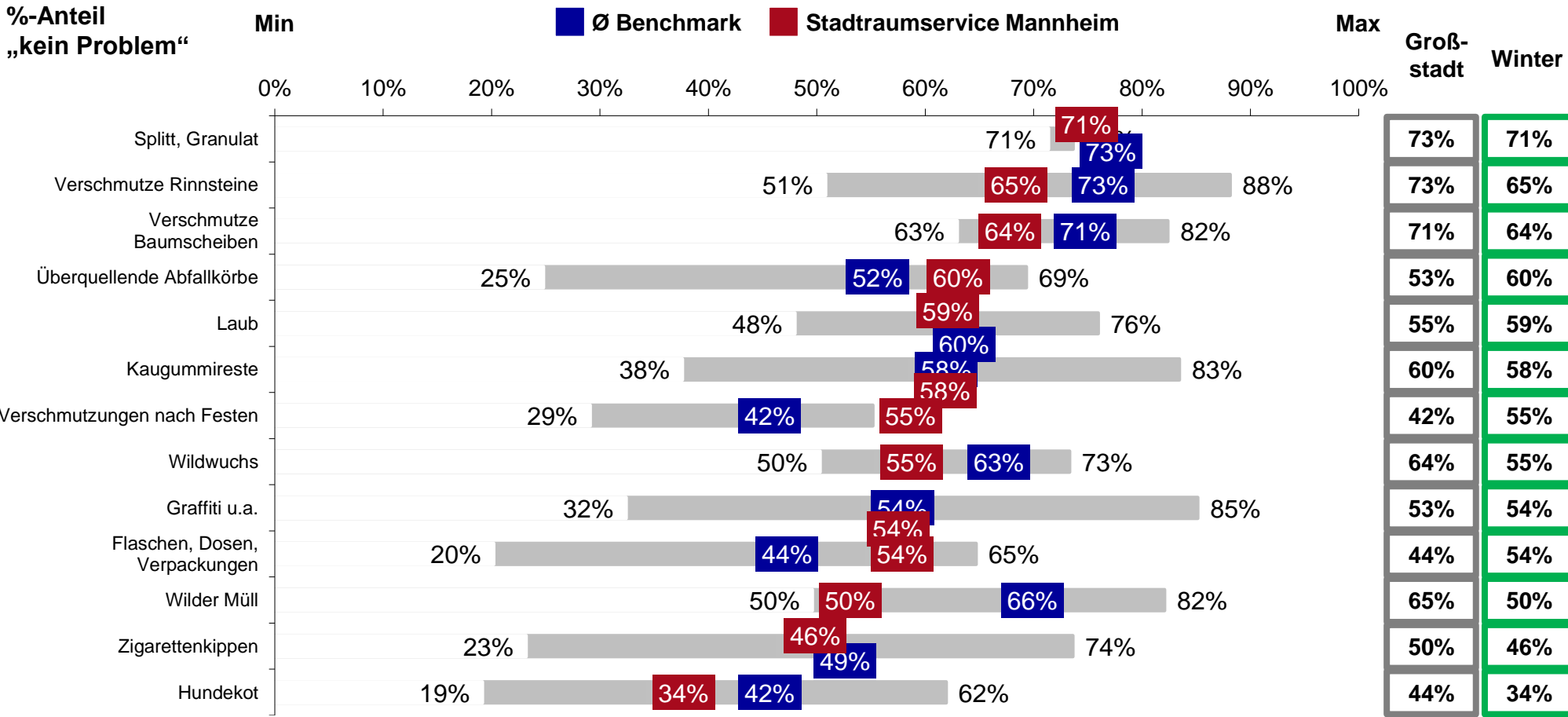


Frage 14: Sagen Sie uns bitte zu jeder Verunreinigung, ob diese in ihrer Wohngegend kein Problem ist, ein kleines Problem oder ein großes Problem ist. Wie ist das mit ... ?

**Stadtreinigung**

### 4. Stadtreinigung: Probleme in der Wohngegend im Benchmarkvergleich

Verschmutzungen nach Festen, wie auch Flaschen und Dosen, wurden von den Befragten seltener wahrgenommen als in anderen Städten; wilder Müll jedoch deutlich häufiger.



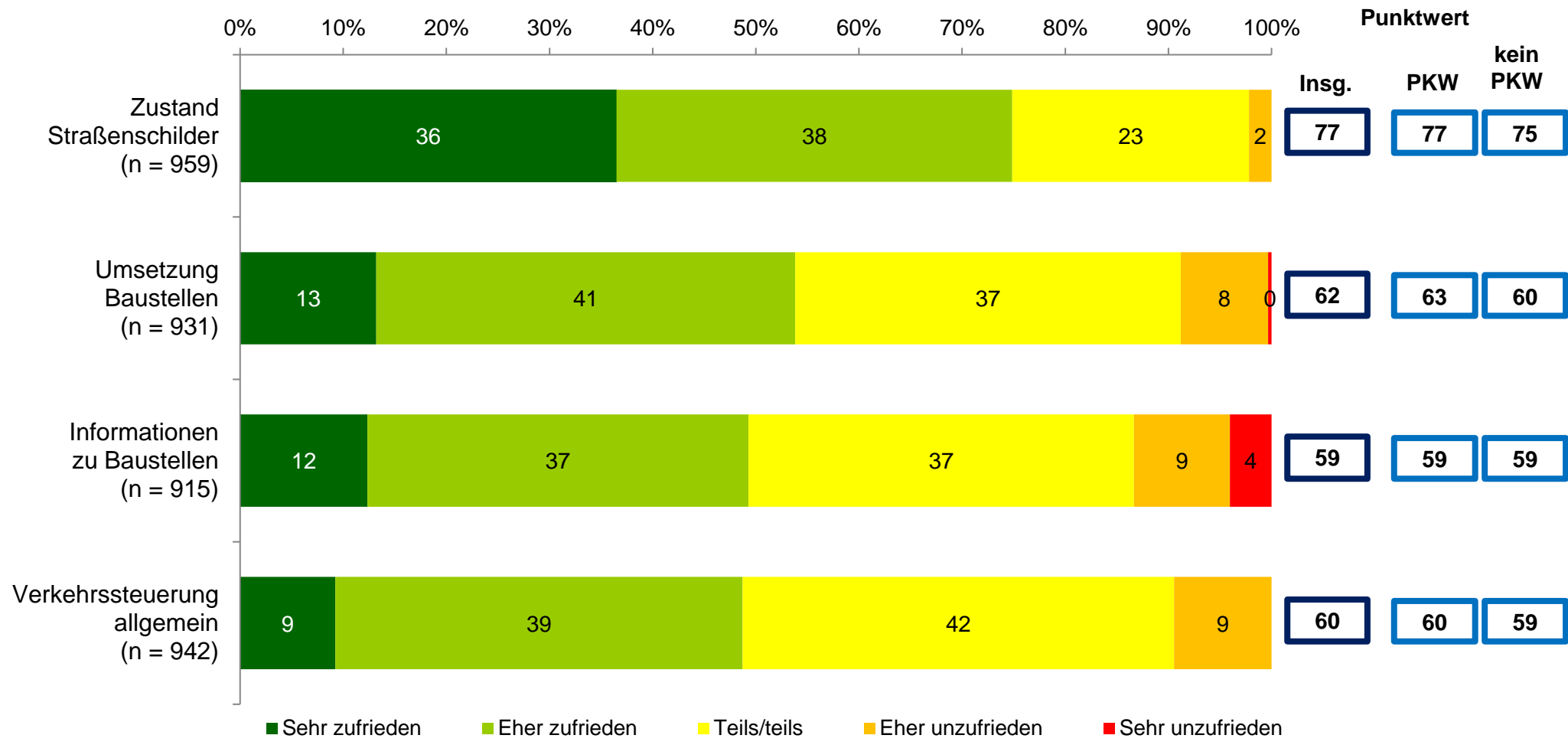
Frage 14: Sagen Sie uns bitte zu jeder Verunreinigung, ob diese in ihrer Wohngegend kein Problem ist, ein kleines Problem oder ein großes Problem ist. Wie ist das mit ... ?

**Stadtreinigung**

## 5. Instandhaltung des öffentlichen Raums

## 5. Instandhaltung: Verkehr

Der Zustand der Straßenschilder wird generell positiv gesehen; bzgl. Baustellen und Verkehrssteuerung gibt es kritische Stimmen, unabhängig von der PKW-Nutzung.

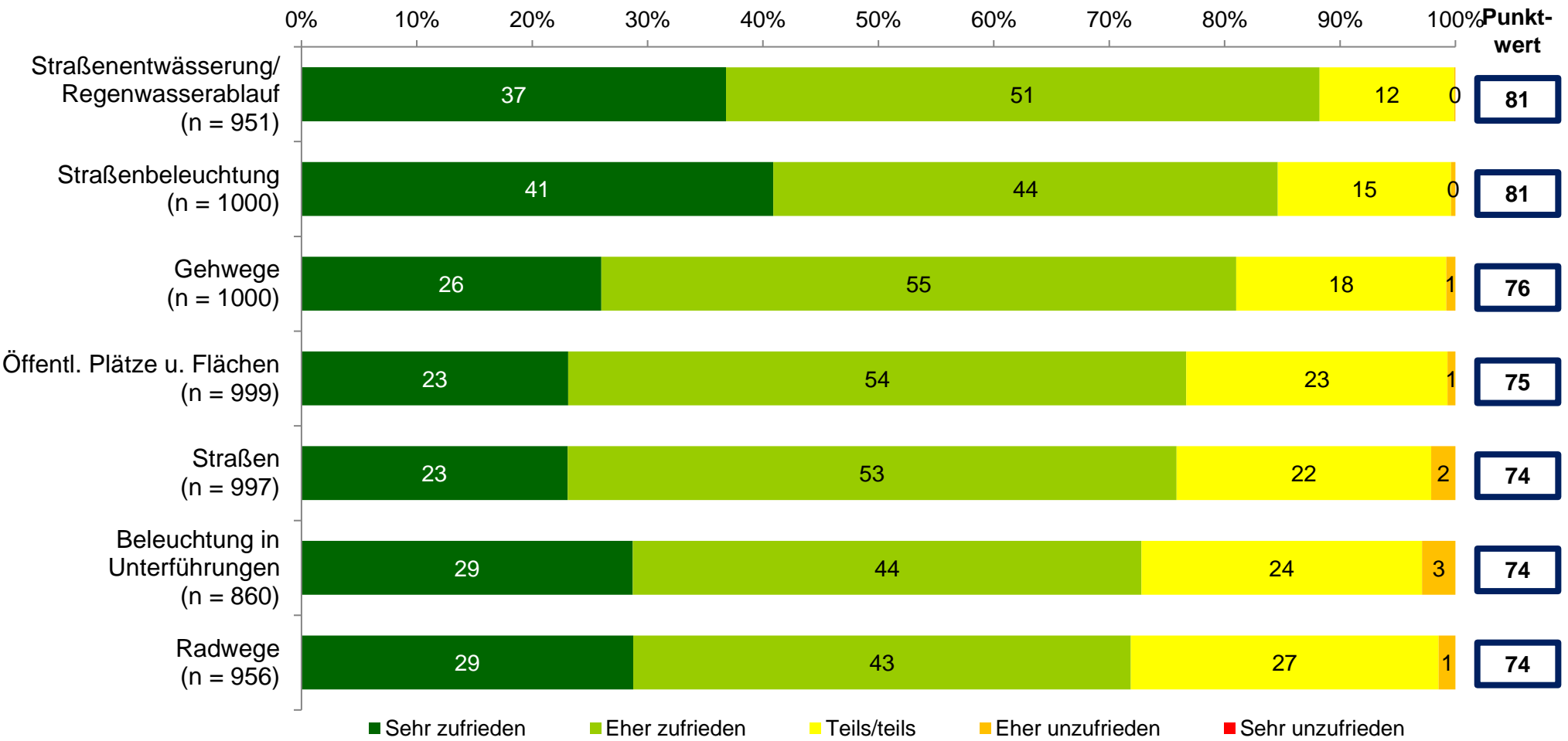


Frage 11: Kommen wir zunächst zum Thema Verkehr in Mannheim. Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

**Straßenbetrieb**

## 5. Instandhaltung: Zufriedenheit Wohngegend

Insgesamt erfüllt die Instandhaltung in der Wohngegend die Erwartungen der Bevölkerung, vor allem Regenwasserablauf und Straßenbeleuchtung werden gelobt.

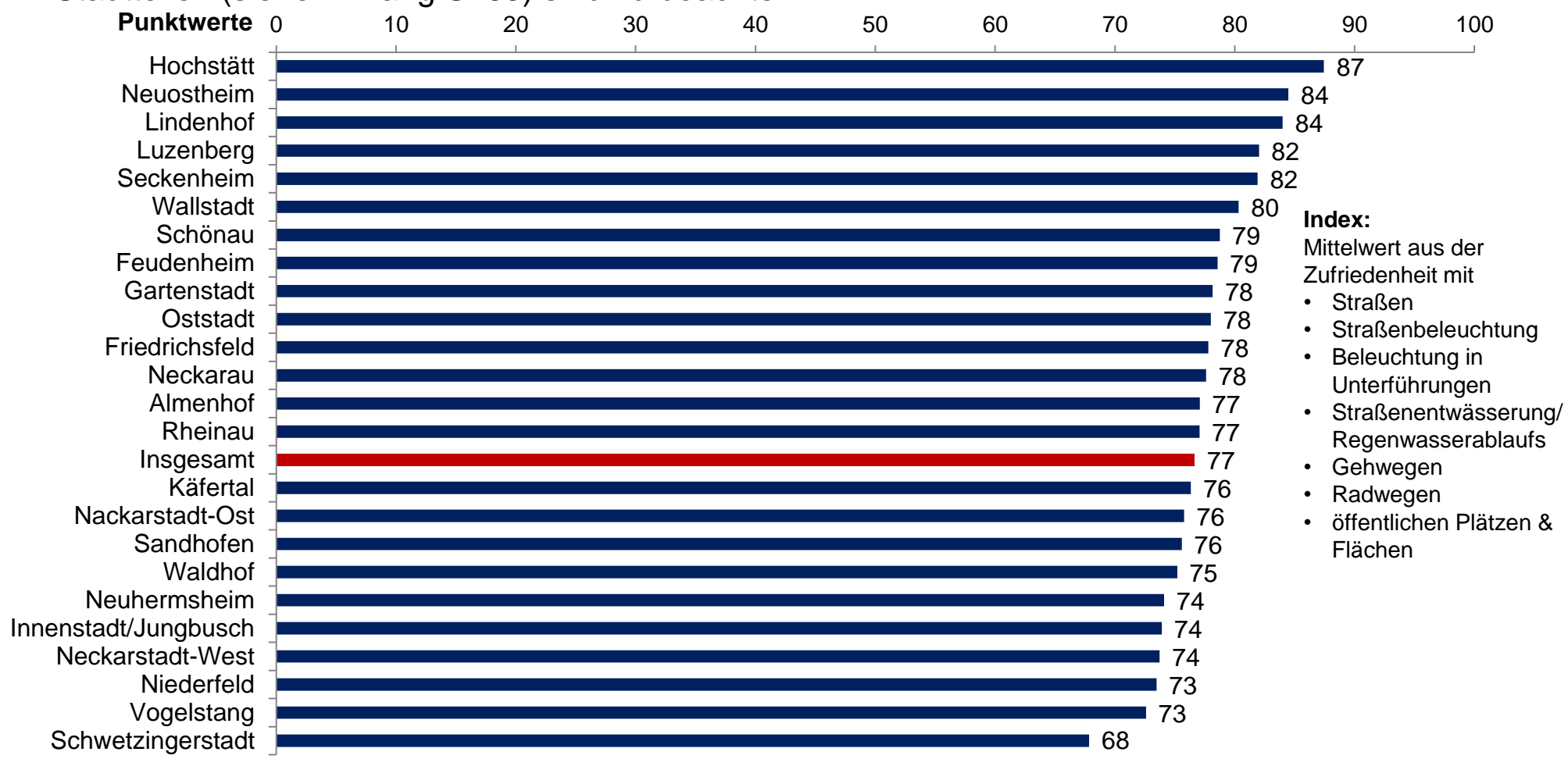


Frage 12: Kommen wir nun zu Ihrer Wohngegend. Wie zufrieden sind Sie in Ihrer Wohngegend mit der Instandhaltung ... ?

**Straßenbetrieb**

### 5. Instandhaltung: Zufriedenheit Wohngegend nach Stadtteil

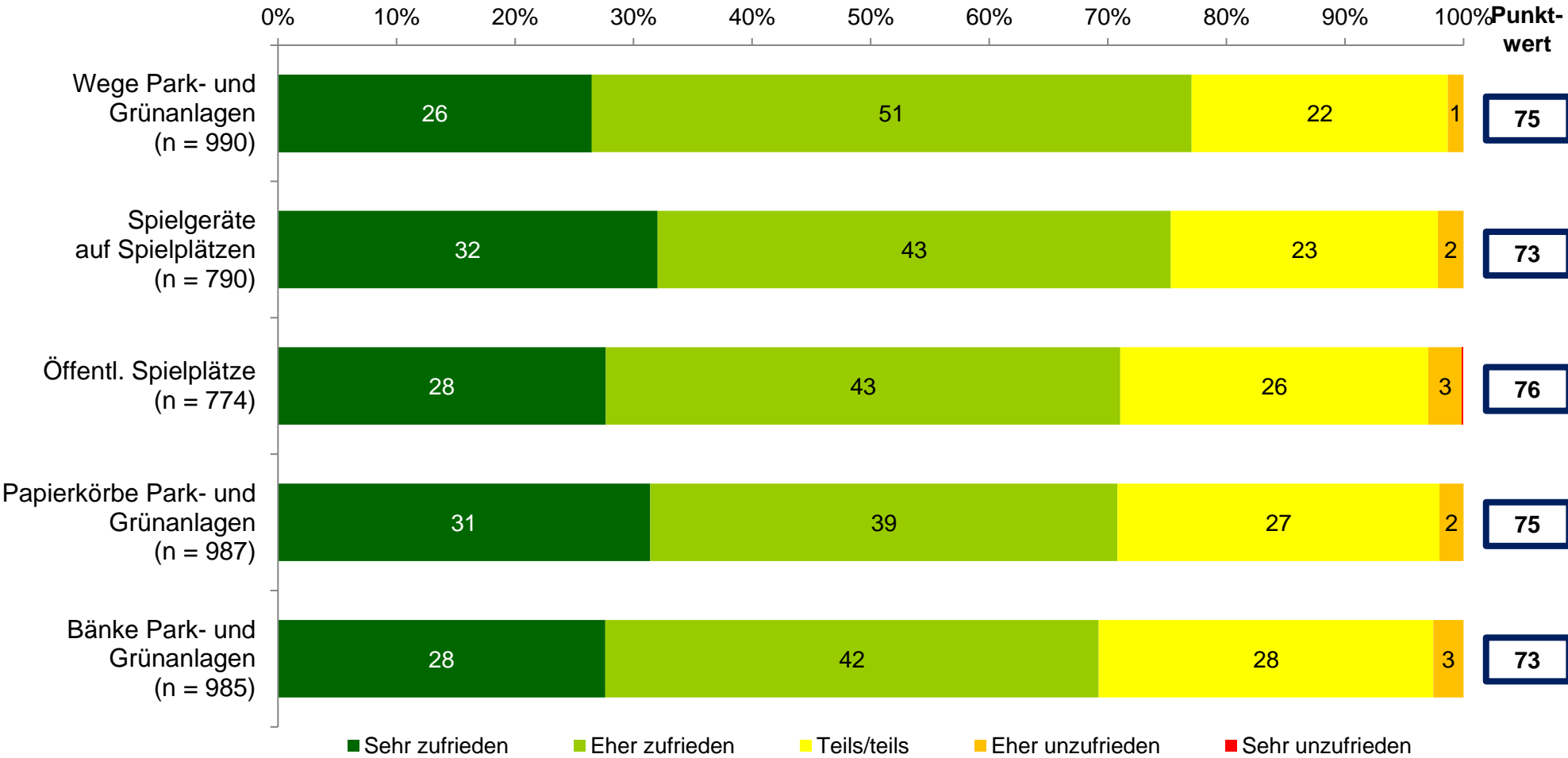
Befragte aus Hochstätt, Neuostheim und Lindenhof haben die Instandhaltung deutlich besser bewertet als Befragte aus Schwetzingenstadt. Die relativ geringen Fallzahlen in den einzelnen Stadtteilen (siehe Anhang S. 65) sind zu beachten.



Frage 12: Kommen wir nun zu Ihrer Wohngegend. Wie zufrieden sind Sie in Ihrer Wohngegend mit der Instandhaltung ... ?

### 5. Instandhaltung: Mannheim insgesamt

Die Instandhaltung der Wege in Park- und Grünanlagen wird – auf einem generell hohen Niveau – etwas positiver bewertet als die Instandhaltung der Papierkörbe und Bänke.

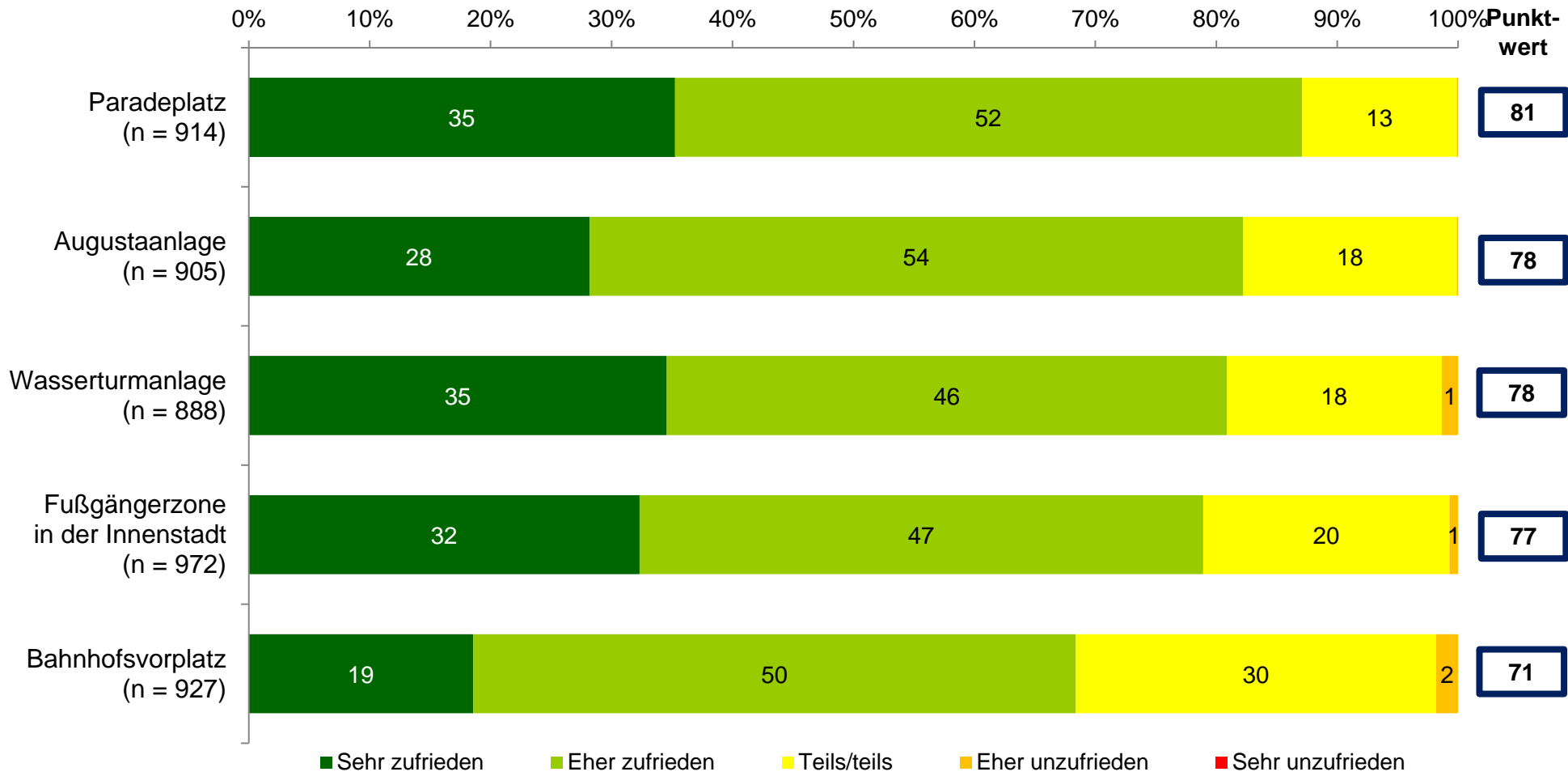


Frage 12a: Und wie zufrieden sind Sie in Mannheim insgesamt mit der Instandhaltung...



### 5. Instandhaltung: Spezielle Orte

Der Bahnhofsvorplatz wird auch mit Blick auf die Instandhaltung vergleichsweise kritisch gesehen. Ausdrückliche Unzufriedenheit ist jedoch auch hier eine Ausnahme.

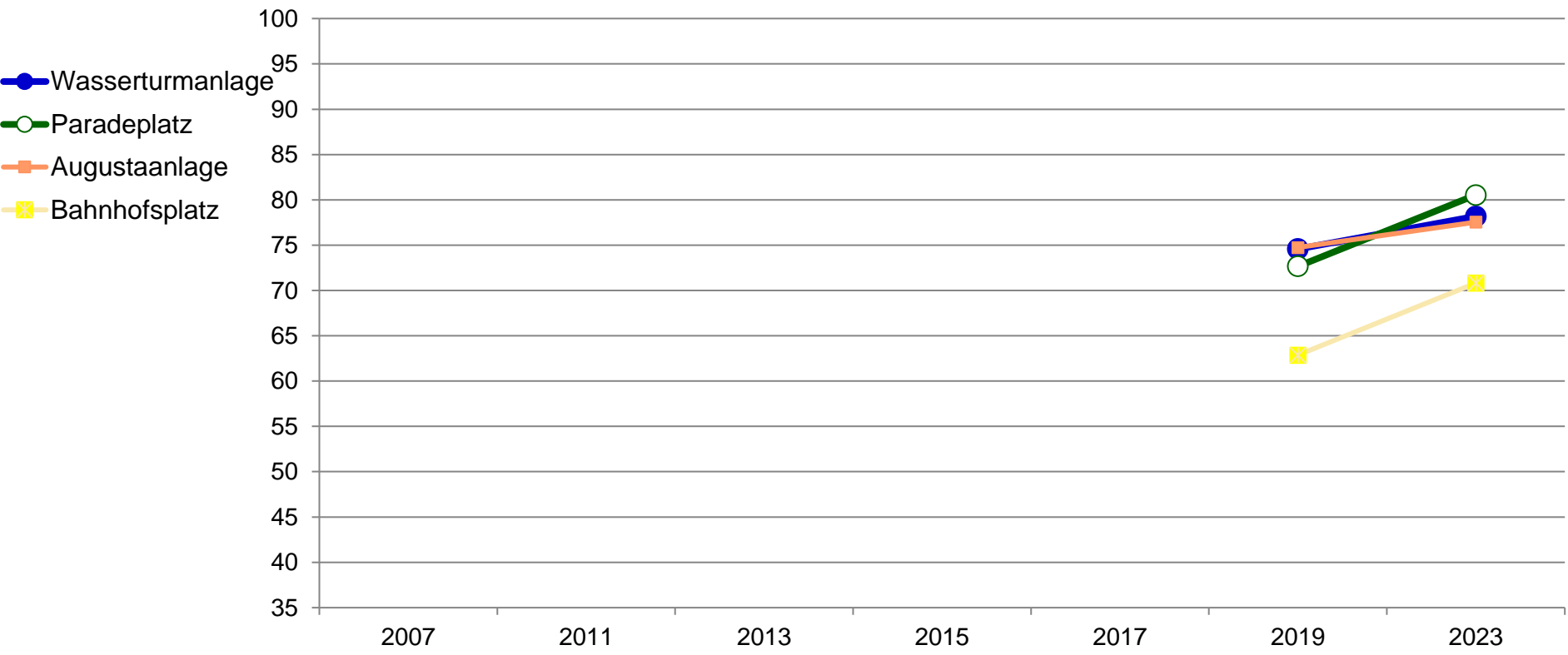


Frage 12b: Und wie zufrieden sind Sie mit der Instandhaltung folgender Orte? Nicht gemeint ist die Sauberkeit und die Pflege der Grünflächen an diesen Orten.

### 5. Instandhaltung: Spezielle Orte – Zeitvergleich

Die Bewertungen der Instandhaltung von Wasserturmanlage und Bahnhofsplatz haben sich verbessert.

**Punktwerte:** Skala von 0 („Sehr unzufrieden“) bis 100 („Sehr zufrieden“)



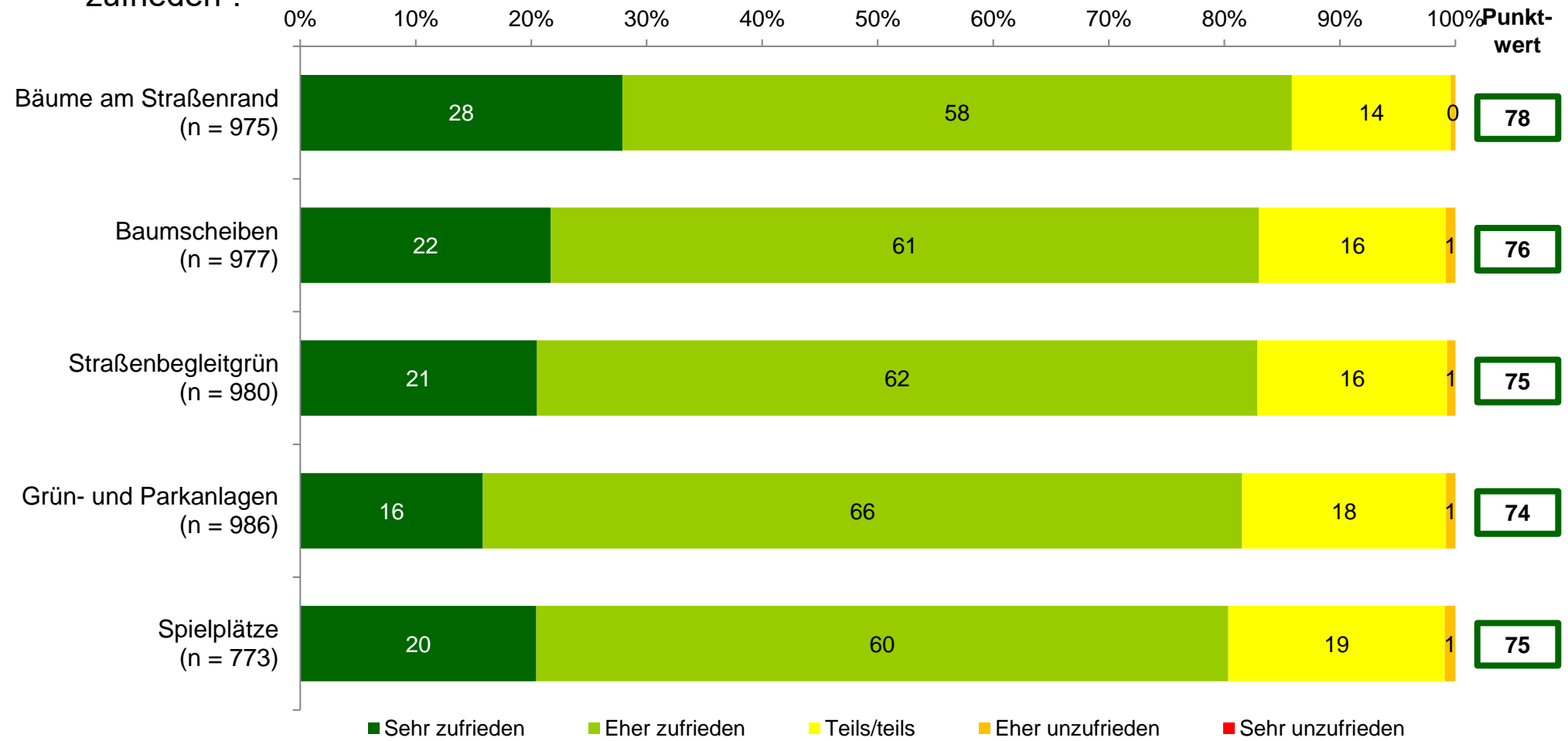
Frage 12b: Und wie zufrieden sind Sie mit der Instandhaltung folgender Orte? Nicht gemeint ist die Sauberkeit und die Pflege der Grünflächen an diesen Orten.



## 6. Pflege des öffentlichen Grüns

## 6. Grünpflege: Wohngegend

Mit der Grünpflege in der eigenen Wohngegend sind fast alle Mannheimerinnen und Mannheimer „eher zufrieden“, etwa ein Fünftel – abhängig vom jeweils abgefragten Teilaspekt – sind „sehr zufrieden“.

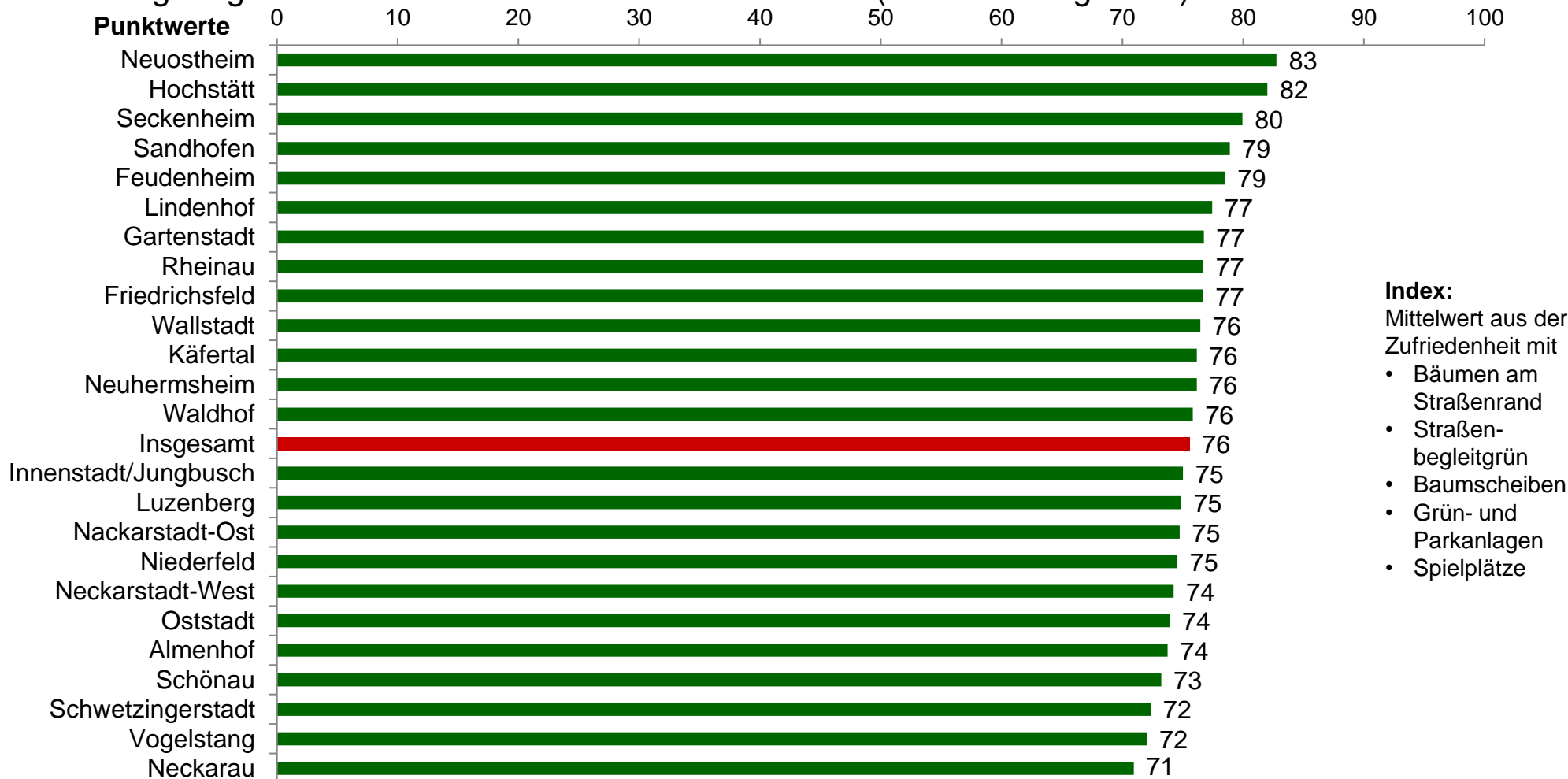


Frage 15: Kommen wir nun zur Pflege der öffentlichen Grünflächen in Ihrer Wohngegend. Wie zufrieden sind Sie mit der Pflege ... ?

**Grünflächen**

## 6. Grünpflege: Zufriedenheit Wohngegend nach Stadtteil

Auch die Grünpflege wird in Neuostheim, Hochstätt und Seckenheim vergleichsweise gut, in Almemhof, Schönau, Schwetzingerstadt, Vogelstang und Neckarau eher kritischer bewertet. Die relativ geringen Fallzahlen in den einzelnen Stadtteilen (siehe Anhang S. 65) sind zu beachten.



**Index:**  
Mittelwert aus der Zufriedenheit mit

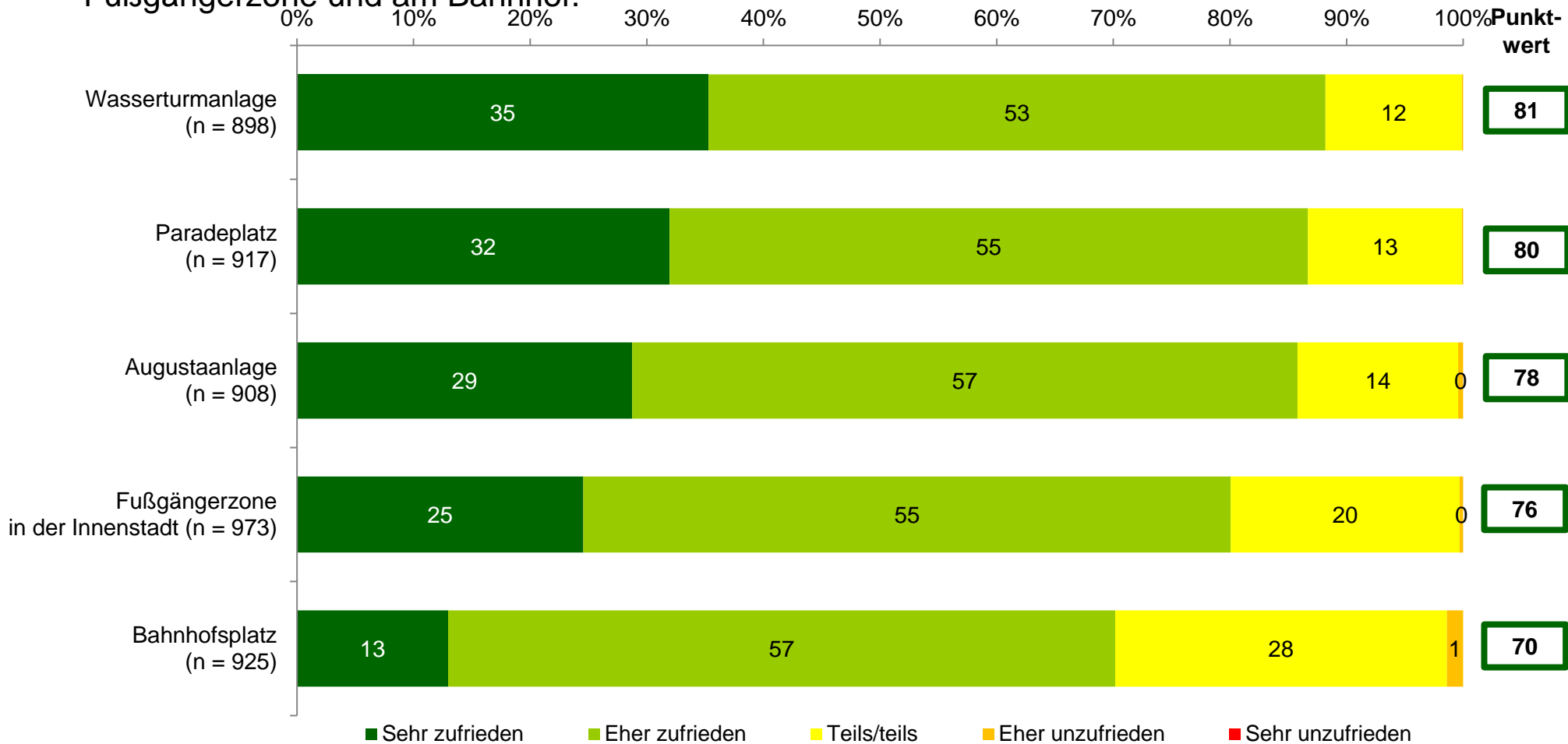
- Bäumen am Straßenrand
- Straßenbegleitgrün
- Baumscheiben
- Grün- und Parkanlagen
- Spielplätze

Frage 15: Kommen wir nun zur Pflege der öffentlichen Grünflächen in Ihrer Wohngegend. Wie zufrieden sind Sie mit der Pflege ... ?

**Grünflächen**

## 6. Grünpflege: Spezielle Orte

Ähnlich der Bewertung von Sauberkeit und Instandhaltung werden auch die Grünpflege an der Wasserturmanlage, der Paradeplatz und die Augustaanlage besser bewertet als in der Fußgängerzone und am Bahnhof.



Frage 15a: Und wie zufrieden sind Sie mit der Pflege des öffentlichen Grüns an folgenden Orten?

Grünflächen



## 7. Zusammenfassung

## 7. Zusammenfassung (I)

- 2023 wurde zum bereits siebten Mal eine Befragung der Bürgerinnen und Bürger in Mannheim zu ihrer Zufriedenheit mit Abfallentsorgung und Stadtsauberkeit durchgeführt.
- Bereits zum zweiten Mal waren in der repräsentativen Befragung nun auch Fragen zur Instandhaltung durch den Straßenbetrieb sowie zur Pflege der öffentlichen Parks und Grünflächen enthalten. Die Befragung gestattet dadurch einen detaillierten Blick auf die Bewertung dieser spezifischen Leistungsbereiche durch die Mannheimerinnen und Mannheimer, insbesondere auch im Rahmen der Neuorganisation der einzelnen Eigenbetriebe innerhalb des Stadtraumservice Mannheim.
- Der Stadtraumservice Mannheim wird stark als zuverlässig, kompetent und serviceorientiert wahrgenommen. Die meisten Bürgerinnen und Bürger sind auch der Ansicht, dass dieser die Öffentlichkeit angemessen informiert.
- Das Image des Stadtraumservice bewegt sich somit am oberen Ende des Bereichs, der in den Vorjahren für den Eigenbetrieb Abfallwirtschaft gemessen werden konnte. Beim Attribut „serviceorientiert“ werden sogar die kommunalen Vergleichswerte überschritten.



## 7. Zusammenfassung (II)

- Insbesondere der gedruckte Abfallkalender, Plakataktionen, Fahrzeugtafeln, Pressemitteilungen und der Internetauftritt sind weithin bekannte Informationsangebote des Stadtraumservice. Diese werden auf ähnlichem Niveau bewertet wie in früheren Befragungswellen.
- Der telefonische Anruf bleibt – trotz deutlicher Relevanzabnahme in jüngeren Altersgruppen – das wichtigste Medium, um mit dem Stadtraumservice in Kontakt zu treten.
- Hinsichtlich der Orte in Mannheim, deren Sauberkeit, Instandhaltung und Grünpflege nach 2019 zum zweiten Mal spezifisch in der repräsentativen Befragung bewertet wurden, sind insbesondere für den Paradeplatz und (auf niedrigerem Niveau) für den Bahnhofplatz Verbesserungen in den abgegebenen Bewertungen sichtbar.

## 7. Zusammenfassung (III)

- Die Entsorgungsleistungen des Betriebsbereichs Abfallwirtschaft werden deutlich besser bewertet als zuvor. Mit der Hausmüllabfuhr, der Wertstofftonne sowie der Papierentsorgung sind jeweils circa. 7 von 10 Befragten „sehr zufrieden“, fast alle anderen „eher zufrieden“.
- Demgegenüber sind mit der Entsorgung von Glas, Sperrmüll, Alttextilien und Problemabfällen jeweils etwa 30 bis 40% „sehr zufrieden“, jeweils etwas über 40% sind „eher zufrieden“. Einzig die Bewertung der Gartenabfallentsorgung ist gegenüber der letzten Befragung zurückgegangen, möglicherweise aufgrund der abweichenden Jahreszeit der Befragung.
- Alle abgefragten Entsorgungsleistungen erreichen die jeweiligen kommunalen Benchmarkwerte. Die Entsorgung mittels der Wertstofftonne wird deutlich überdurchschnittlich, sogar bundesweit führend (L·Q·M-Benchmarkdatenbank), bewertet.
- Auch die Abfuhr der Abfallbehälter im Detail wird wieder besser bewertet als 2019, wobei die kommunalen Vergleichswerte fast exakt erreicht werden.
- 17% der Befragten gaben an, in den letzten 12 Monaten einen Recyclinghof in Mannheim besucht zu haben – zu fast gleichen Anteilen den ABG-Recyclinghof und den Hof im Morchhof. Vor allem mit den Entsorgungsmöglichkeiten, dem einfachen Handling, der Mitarbeiterkompetenz sowie der Serviceorientierung ist die große Mehrheit der Besucherinnen und Besucher ausdrücklich zufrieden, zumeist sogar ausdrücklich „sehr zufrieden“.

## 7. Zusammenfassung (IV)

- Mit der Sauberkeit in der eigenen Wohngegend sind 31% der Befragten „sehr zufrieden“, 60% sind „eher zufrieden“. Die Sauberkeit in Mannheim insgesamt bzw. der Innenstadt bewerten 18% bis 19% mit der besten Antwortkategorie, 51% bis 54% haben die Option „eher zufrieden“ gewählt.
- Messbar überdurchschnittliche Bewertungen wurden durch Bewohnerinnen und Bewohner von Hochstätt, Neuostheim und Wallstadt abgegeben; Befragte aus Neuhermsheim und Schwetzingenstadt bewerteten die Sauberkeit deutlich kritischer.
- Im Zeitvergleich stellen die gemessenen Zufriedenheitsbewertungen insgesamt eine deutliche Steigerung gegenüber den früheren Befragungen dar; die kommunalen Vergleichswerte werden erreicht.
- Auch die Sauberkeit in der eigenen Wohngegend im Detail wird besser bewertet, insbesondere von Straßen, Gehwegen und Radwegen. Dennoch bleiben, nach spezifischen Verunreinigungsarten ausgewertet, Kritikpunkte: vor allen Dingen wird wilder Müll in Mannheim häufiger als Problem in der eigenen Wohngegend genannt als in allen anderen Befragungen im Rahmen des KUNDENFocus Bürger der letzten Jahre (L·Q·M-Benchmarkdatenbank).

## 7. Zusammenfassung (V)

- Mit dem Zustand der Verkehrsschilder in Mannheim sind die meisten Befragten, ob mit oder ohne PKW im Haushalt, zufrieden. Sowohl die Informationen zu den Baustellen, deren Umsetzung wie auch die Verkehrssteuerung allgemein werden deutlich kritischer gesehen, jedoch ist auch hier ausdrückliche Kritik an den Leistungen des Straßenbetriebs eher die Ausnahme, insofern als die meisten Befragten hier entweder die Antwortoption „eher zufrieden“ oder „teils/teils“ ausgewählt haben.
- Die Wege, Spielgeräte, Papierkörbe und Bänke in den Park- und Grünanlagen werden zumeist gelobt.
- Gleiches gilt auch für die Instandhaltung der Straßen im Detail bezogen auf die jeweils eigene Wohngegend; dies betrifft hier sowohl die Straßenentwässerung und -beleuchtung wie auch Aspekte wie die Instandhaltung der Straßen und Radwege.
- Jedoch fallen auch deutliche Unterschiede in den Bewertungen abhängig vom Wohnort der Befragten auf: Einwohnerinnen und Einwohner von bspw. Schwetzingen bewerten hier deutlich kritischer als Personen, die z. B. in Hochstätt, Neuostheim oder Lindenhof wohnen.

## 7. Zusammenfassung (VI)




- Die meisten der befragten Bürgerinnen und Bürger von Mannheim in der repräsentativen Stichprobe haben eine ausdrücklich positive Sicht auf die Pflege der öffentlichen Grünflächen.
- Mit der Pflege der Bäume am Straßenrand sind 28% der Befragten „sehr zufrieden“, 58% sind „eher zufrieden“, 14% bewerten mit „teils/teils“.
- Nur minimal darunter liegt die Bewertung der Pflege von Baumscheiben, Straßenbegleitgrün, Grün- und Parkanlagen sowie von Spielplätzen. Insgesamt zeigen sich jedoch nur geringe Unterschiede zwischen den einzelnen abgefragten Aspekten der Grünpflege.




## 7. Zusammenfassung (VII)




- Die repräsentative Befragung der Bürgerinnen und Bürger von Mannheim zeigt eine hohe bis sehr hohe Zufriedenheit mit dem Stadtraumservice und seinen Leistungen.
- Die Bewertung der Abfuhr und fast alle Entsorgungsleistungen im Detail sind angestiegen. Die Benchmarkwerte werden zumeist erreicht oder übertroffen.
- Auch mit der Stadtsauberkeit, vor allem in der Innenstadt, ist man zufriedener als zuvor.
- Trotz Verbesserungen werden einige Verunreinigungsarten jedoch weiterhin häufiger wahrgenommen als in anderen Städten; das betrifft insbesondere wilden Müll.
- Grünpflege und Instandhaltung erfüllen – Baustellensituationen unberücksichtigt – insgesamt die Bedürfnisse der Bevölkerung.

Abfallentsorgung, Stadtreinigung, Straßeninstandhaltung und Grünpflege entsprechen insgesamt den Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger in Mannheim. Der Stadtraumservice wird, wie zuvor der Eigenbetrieb Abfallwirtschaft, als kompetent, serviceorientiert und zuverlässig wahrgenommen. Zugleich sehen die Befragten an spezifischen Punkten noch Verbesserungspotenzial, z. B. bzgl. wildem Müll. Auch eine Verschiebung des Kontakts zwischen Stadtraumservice und Bürgerschaft vom Telefonanruf hin zu anderen Kontaktformen ist aus der vorliegenden Studie bereits absehbar. Insgesamt bestätigt die vorliegende Befragung die Leistungen und die Arbeit des Stadtraumservice Mannheim.

## Kontakt

 Sebastian K. Bauer  
Geschäftsführender Gesellschafter  
 L-Q-M Marktforschung GmbH  
55116 Mainz  
Tel.: 06131/97 212-16  
 Fax: 06131/97 212-10  
E-Mail: [sebastian.bauer@L-Q-M.de](mailto:sebastian.bauer@L-Q-M.de)

 Lukas Fried  
Senior Projektleiter  
 L-Q-M Marktforschung GmbH  
55116 Mainz  
Tel.: 06131/97 212-15  
 Fax: 06131/97 212-10  
E-Mail: [lukas.fried@L-Q-M.de](mailto:lukas.fried@L-Q-M.de)

 Ute Kerber  
Senior Executive  
 L-Q-M Marktforschung GmbH  
55116 Mainz  
Tel.: 06131/97 212-14  
 Fax: 06131/97 212-10  
E-Mail: [ute.kerber@L-Q-M.de](mailto:ute.kerber@L-Q-M.de)



# Anhang



## Statistik (I)

S1: Wohnen Sie gegenwärtig zur Miete oder sind Sie Eigentümer?	%	n = 1000
Zur Miete	66%	663
In der eigenen Wohnung, im eigenen Haus	23%	226
Weiß nicht/Keine Angabe	11%	111

S2: Und in was für einem Haustyp wohnen Sie?	%	n = 1000
Einfamilienhaus (freistehend, Doppelhaus oder Reihenhaus)	13%	129
Zweifamilienhaus	4%	36
Mehrfamilienhaus (3 bis 5 Wohnungen)	14%	143
Mehrfamilienhaus (6 bis 10 Wohnungen)	39%	386
Hochhaus, Wohnblock (mehr als 10 Wohnungen)	19%	193
Bauernhaus oder -hof	0%	1
Weiß nicht/Keine Angabe	11%	112

S3: Wie viele Personen, Sie selbst eingeschlossen, leben in Ihrem Haushalt?	%	n = 1000
1 Person	10%	103
2 Personen	40%	400
3 Personen	24%	243
4 Personen	14%	144
5 Personen und mehr	2%	18
Weiß nicht/Keine Angabe	9%	92

## Statistik (II)

S5: In welchem Stadtteil / Ort wohnen Sie?	%	n = 1000
Almenhof	2%	22
Feudenheim	4%	43
Friedrichsfeld	2%	17
Gartenstadt	3%	32
Hochstätt	1%	10
Innenstadt/Jungbusch	10%	96
Käfertal	9%	93
Lindenhof	4%	43
Luzenberg	1%	10
Neckarau	5%	49
Neckarstadt-Ost	11%	106
Neckarstadt-West	6%	63
Neuhermsheim	1%	14
Neuostheim	1%	10
Niederfeld	2%	23
Oststadt	4%	39
Rheinau	8%	77
Sandhofen	4%	43

## Statistik (III)

S5: In welchem Stadtteil / Ort wohnen Sie?	%	n = 1000
Schwetzingenstadt	3%	34
Schönau	4%	38
Seckenheim	4%	39
Vogelstang	4%	38
Waldhof	4%	36
Wallstadt	3%	25

S4: Besitzen Sie einen PKW?	%	n = 1000
Ja	82%	816
Nein	17%	167
Weiß nicht/keine Angabe	2%	17

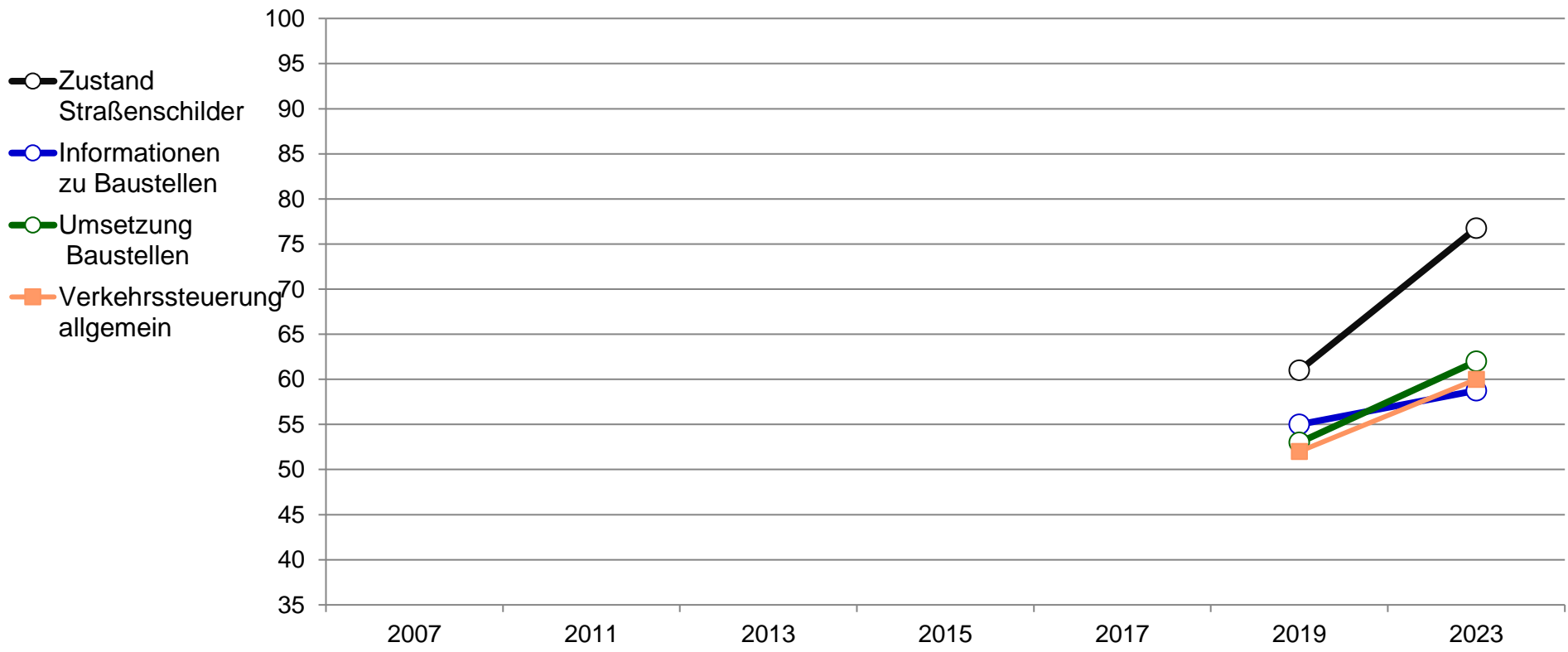
## Statistik (IV)

S7: Altersgruppe	%	n = 1000
18 bis 24 Jahre	12%	115
25 bis 39 Jahre	28%	284
40 bis 59 Jahre	31%	313
60 bis 74 Jahre	18%	177
75 Jahre und älter	11%	111

S8: Geschlecht	%	n = 1000
Männlich	50%	496
Weiblich	50%	504

# Anhang – Instandhaltung: Verkehr im Zeitvergleich

**Punktwerte:** Skala von 0 („Sehr unzufrieden“) bis 100 („Sehr zufrieden“)

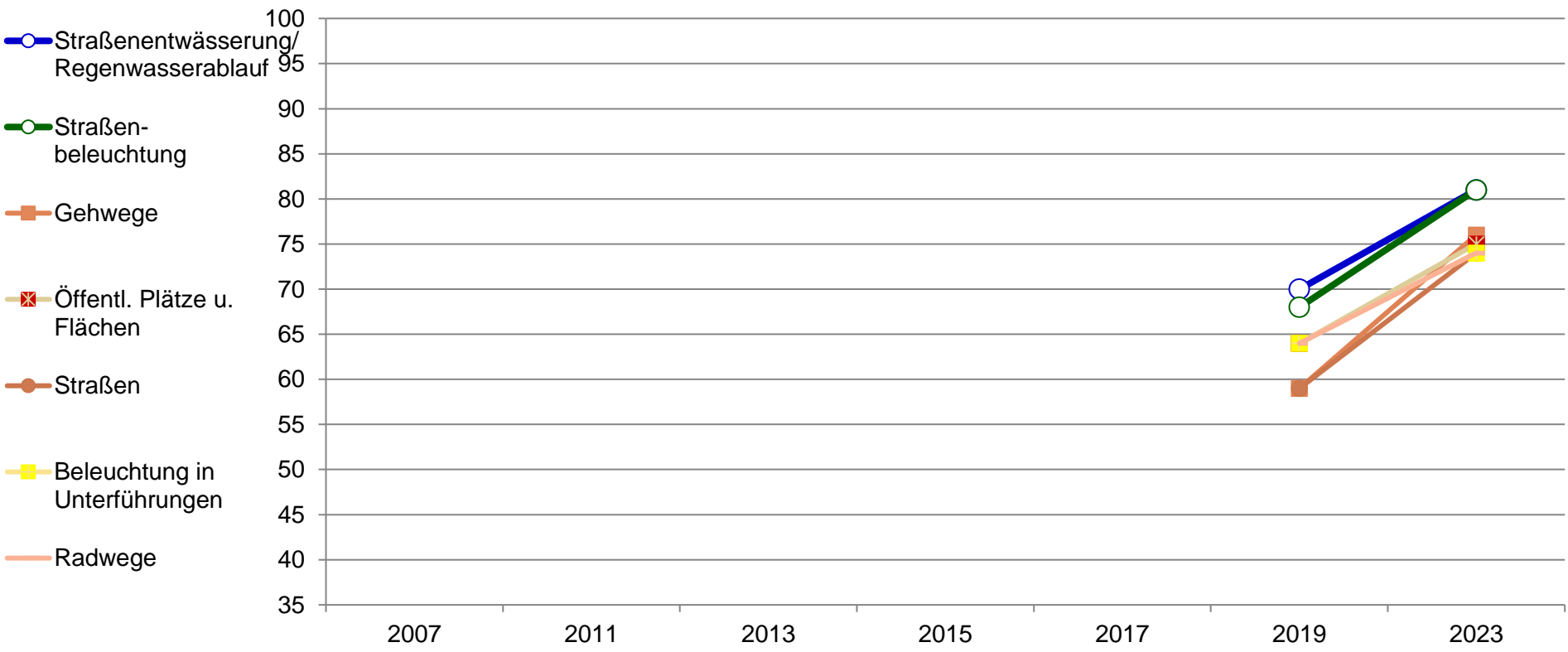


Frage 11: Kommen wir zunächst zum Thema Verkehr in Mannheim. Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

**Straßenbetrieb**

# Anhang – Instandhaltung: Zufriedenheit Wohngegend im Zeitvergleich

**Punktwerte:** Skala von 0 („Sehr unzufrieden“) bis 100 („Sehr zufrieden“)

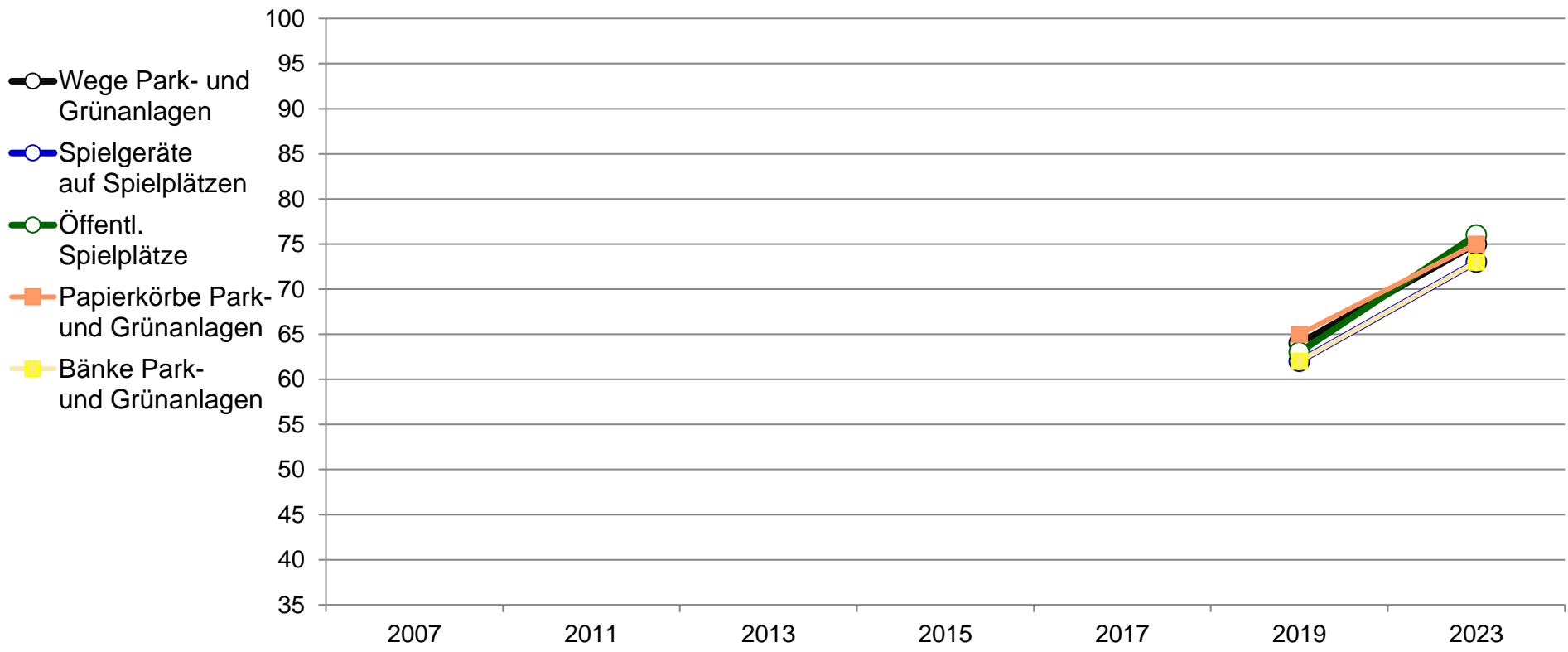


Frage 12: Kommen wir nun zu Ihrer Wohngegend. Wie zufrieden sind Sie in Ihrer Wohngegend mit der Instandhaltung ... ?

**Straßenbetrieb**

# Anhang – Instandhaltung: Mannheim insgesamt im Zeitvergleich

**Punktwerte:** Skala von 0 („Sehr unzufrieden“) bis 100 („Sehr zufrieden“)

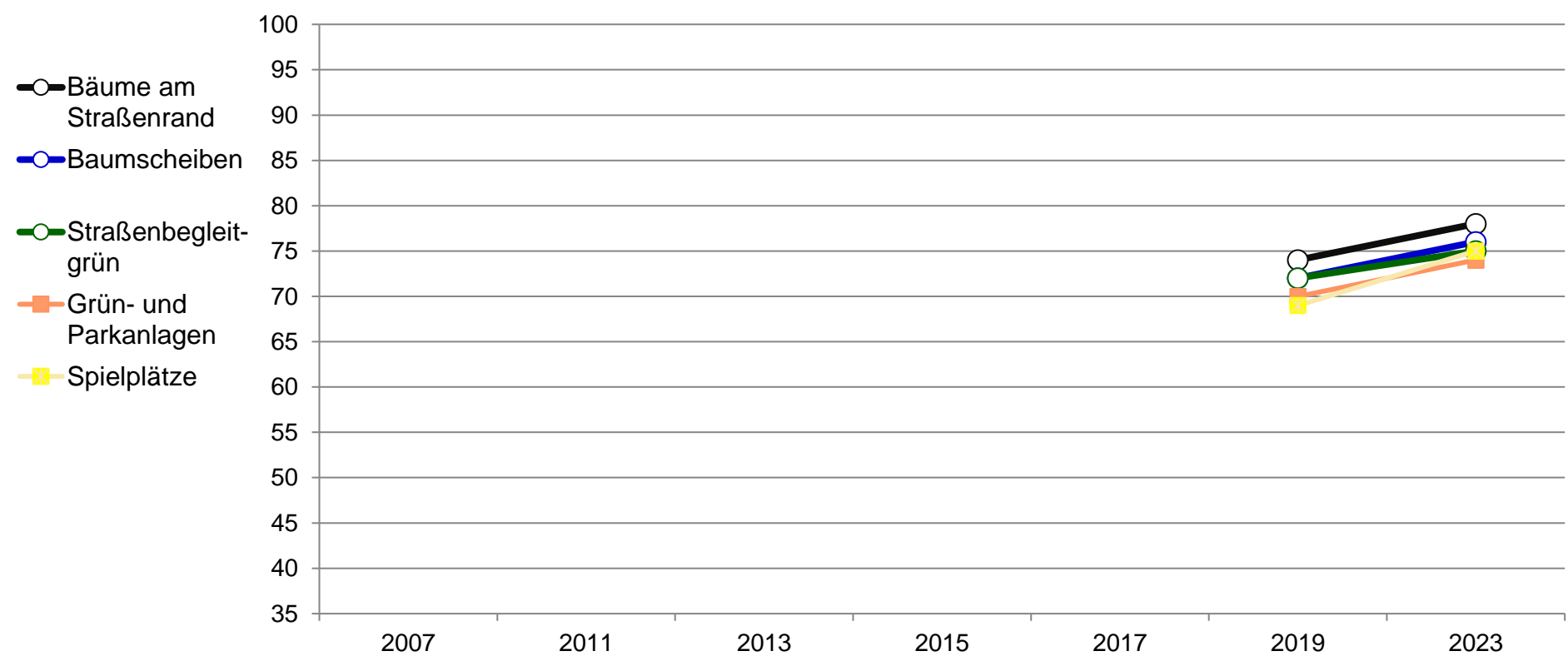


Frage 12a: Und wie zufrieden sind Sie in Mannheim insgesamt mit der Instandhaltung...

**Straßenbetrieb**

## Anhang – Grünpflege: Wohngegend im Zeitvergleich

**Punktwerte:** Skala von 0 („Sehr unzufrieden“) bis 100 („Sehr zufrieden“)



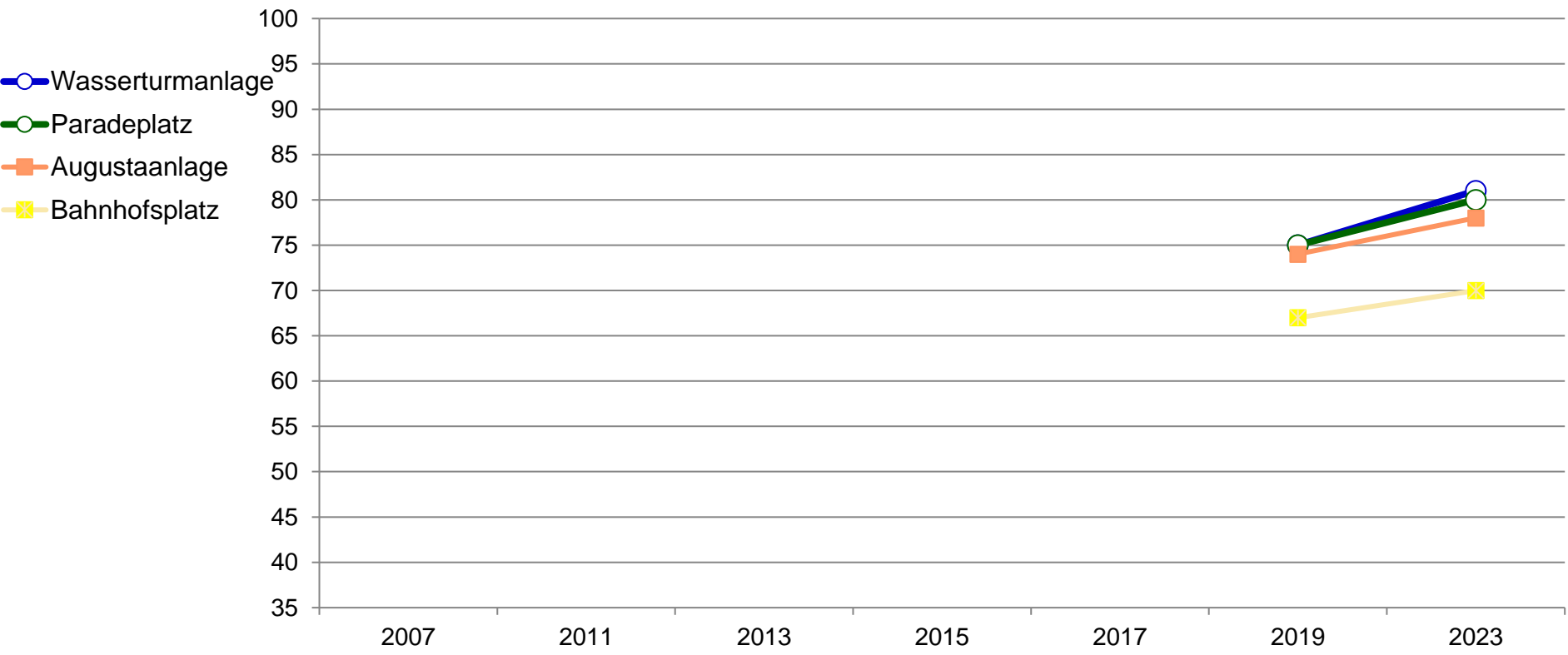
Frage 15: Kommen wir nun zur Pflege der öffentlichen Grünflächen in Ihrer Wohngegend. Wie zufrieden sind Sie mit der Pflege ... ?

**Grünflächen**



# Anhang – Grünpflege: Spezielle Orte im Zeitvergleich

**Punktwerte:** Skala von 0 („Sehr unzufrieden“) bis 100 („Sehr zufrieden“)



Frage 15a: Und wie zufrieden sind Sie mit der Pflege des öffentlichen Grüns an folgenden Orten?

**Grünflächen**