

Kundenzufriedenheitsbefragung 2023 **Image von bonnorange auf hohem Niveau**

Bonn, 11. Dezember 2023. Alle zwei Jahre lässt die bonnorange AöR die Kundenzufriedenheit repräsentativ erheben. Die diesjährige Kundenzufriedenheitsbefragung wurde im Zeitraum vom 15. bis 26. Mai 2023 telefonisch bei 800 Bonner Haushalten durchgeführt. Im Ergebnis ist das Image von der bonnorange AöR bei den Bürger*innen weiterhin auf einem hohen Niveau. Auf Basis der Befragung wurde zudem entschieden, dass die individuellen Abfallplaner für das Jahr 2024 letztmalig an alle Bonner*innen verschickt werden.

„Das große Vertrauen, das uns die Bonner*innen in der Befragung vor zwei Jahren entgegengebracht haben, ließ sich kaum mehr steigern“ erklärt Richard Münz, Vorstand der bonnorange AöR, zu den Ergebnissen der Kundenzufriedenheitsbefragung 2023 und ergänzt: „Die hohen Zustimmungswerte der Befragung in 2021 spiegeln unsere Zuverlässigkeit während der Corona-Pandemie wider.“ Trotz des leichten Rückgangs gehört die bonnorange AöR im kommunalen Vergleich zu den Betrieben für Abfallwirtschaft und Straßenreinigung mit den höchsten Zufriedenheitswerten und verbleibt im Benchmarkvergleich auf hohem Niveau. Die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragung 2023 können unter www.bonnorange.de/ueber-uns/berichte eingesehen werden.

„Wir freuen uns über das sehr gute Ergebnis, das uns zeigt, dass unsere Mitarbeitenden tolle Arbeit leisten. Aber wir schauen uns die Ergebnisse natürlich auch ganz genau dahingehend an, um uns weiter zu verbessern.“ So liegt die Sauberkeit der Straßen zwar auf einem hohen Niveau und auch bei der Sauberkeit von Bonn insgesamt wird im Vergleich mit anderen Kommunen ein gutes Ergebnis erzielt. Dennoch sieht die bonnorange AöR an dieser Stelle Potenzial nach oben, weswegen sie beispielsweise mit einem neuen Revierleiterkonzept im kommenden Jahr noch bessere Voraussetzungen für ein sauberes Bonn schaffen wird.

Fachkräftemangel erschwert Ausweitung der Öffnungszeiten

Im Themenbereich „Abfuhr“ erreicht die bonnorange AöR alle Benchmarkwerte im Rahmen der statistischen Fehlertoleranz. Bei den Entsorgungsleistungen sticht die Altpapiersammlung hervor, die trotz der Abschaffung der Bündelsammlung zum 1. Januar 2023 ein Top-Ergebnis einführt. Verbesserungspotenziale bieten laut der Befragung die Grünschnittentsorgung, die Warte- und Öffnungszeiten sowie die Erreichbarkeit bzw. Lage der Wertstoffhöfe. Zur Verbesserung wird im Jahr 2024 eine neue qualifizierte Grünannahmestelle in Beuel eröffnet. Schon seit mehreren Jahren ist die bonnorange AöR zudem rechtsrheinisch auf der Suche nach einem geeigneten Standort für einen weiteren Wertstoffhof. „Die Ausweitung der Öffnungszeiten ist auch uns ein Anliegen. Wir suchen händeringend das dafür benötigte Personal.“ erklärt Richard Münz. Die Stellenausschreibung Fachkraft für Kreislauf- und Abfallwirtschaft finden Interessierte auf der Webseite von bonnorange:

www.bonnorange.de/karriere/stellenangebote/jobbeschreibung/fachkraft-fuer-kreislauf-und-abfallwirtschaft-entsorger.

Grundsätzlich besteht eine hohe Zufriedenheit mit dem Angebot auf bonnorange.de. Auch der Kontakt zu bonnorange erreicht – außer bei der telefonischen Erreichbarkeit – die kommunalen Benchmarkwerte. „Dieses Ergebnis wird gerade tiefergehend analysiert, um die Kritik besser zu verstehen und gegebenenfalls Gegenmaßnahmen zu ergreifen“, erläutert Münz zum Vorgehen.

Zukunft des Abfallplaners

Um eine zeitgemäße und ressourcenschonende Kommunikation mit den Bonner Bürger*innen sicherzustellen, hat die bonnorange AöR bei der Kundenzufriedenheitsbefragung 2023 auch die Meinung über eine Einstellung des gedruckten Abfallplaners erheben lassen. Demnach kann sich eine knappe Mehrheit die Einstellung des gedruckten Abfallplaners vorstellen. Dies korrespondiert mit dem Ergebnis, dass 61 Prozent der Befragten den gedruckten Abfallplaner nicht nutzen und

PRESSEMITTEILUNG

sich die meisten über Abfuhrtermine online erkundigen. Deswegen hat die bonnorange AöR bei anderen kommunalen Abfallbetrieben nachgefragt und konnte im Ergebnis feststellen, dass bei der Betrachtung der Einwohnerzahlen bei über 300.000 der Print-Abfallplaner nicht im Massenversand verteilt wird. Für die 36 Prozent der Befragten aus der Kundenzufriedenheitsbefragung, die auf die Frage, ob die sich auch vorstellen könnten, die Abfuhrtermine nur noch online einzusehen bzw. sie sich bei Bedarf selber auszudrucken, mit „eher nein“ oder „nein, auf keinen Fall“ geantwortet haben, soll eine Einstellung des Massenversandes aber keine Reduktion des Service der bonnorange AöR darstellen. Für Menschen ohne Zugriff auf den digitalen Abfallplaner bietet die bonnorange AöR ein Abo für den gedruckten Abfallplaner an, für das sich die Interessierten ab Juli 2024 telefonisch, per Mail oder Post beim Kundenservice der bonnorange AöR anmelden können.

Die individuellen Abfallplaner für das Jahr 2024 werden letztmalig ab Mitte Dezember an alle Bonner*innen verschickt. Auf dem enthaltenen Beiblatt finden die Bürger*innen sämtliche Informationen darüber, wie sie sich auch in Zukunft einen gedruckten Planer zusenden lassen können. Die Abfuhrtermine für das Jahr 2024 sind bereits im Internet unter www.bonnorange.de/abfuhrtermine abrufbar. Auch über die CityKey-App als zentralem Zugang zu vielen Services der Stadt Bonn können neben aktuellen Nachrichten aus Bonn, kommenden Veranstaltungen und Services der digitalen Verwaltung die Termine aus dem Abfallplaner von bonnorange abgerufen werden. Zudem lassen sich bequem Erinnerungen für alle oder einzelne Abfallgefäße einrichten. Dies geht auch mit der Abfallplaner-App (www.bonnorange.de/app) von bonnorange für Android und iOS, in der zudem die Erinnerungsfunktion für beliebig viele Standorte eingerichtet werden kann – ideal für Facility Management und Hausverwaltungen.

Ansprechpartner:



Jérôme Lefèvre

Pressesprecher / Leiter
Unternehmenskommunikation

Tel. 0228 - 555 272 59 89

Fax 0228 - 555 272 56 95

jerome.lefevre@bonnorange.de

bonnorange AöR
Lielingsweg 110
53119 Bonn