



L · Q · M



ELW

KUNDENFOCUS Stadtsauberkeit

Repräsentative Bürgerbefragung
in der Landeshauptstadt Wiesbaden

zu Stadterscheinungsbild und
Zufriedenheit mit der Stadtsauberkeit

Vorstellung der Ergebnisse

1. Hintergrund: Zielgruppe und Methodik

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

Zielgruppe



- Einwohnerinnen und Einwohner ab 18 Jahren aus Wiesbaden
- Repräsentative Zufallsauswahl mit Quotierung nach amtlichen Bevölkerungsstatistiken
- Stichprobe n = 600

Methodik



- Telefonbefragung (CATI = Computer Assisted Telephone Interviewing)
- Durchschnittliche Interviewdauer: ca. 12 Minuten
- Befragungszeitraum: 02. bis 11. Juni 2025

Interviews



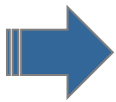
- Fragebogeninhalt:
 - 33 geschlossene Fragen
 - 7 (halb-)offene Fragen
 - 9 Fragen zur Demographie

1. Hintergrund: Teilnehmer und Auswertung der Studie (I)

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

Berechnung – Beispiel:

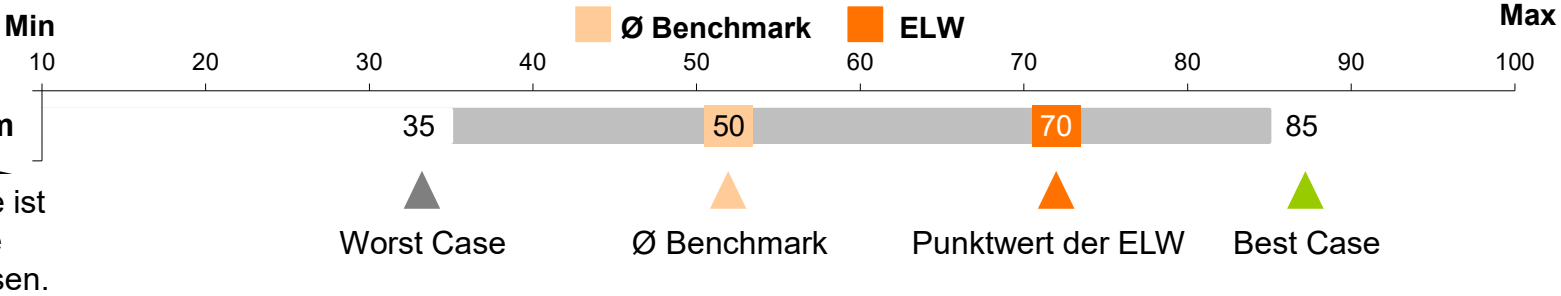
Die Skalentransformation der Antwortoptionen in Punktwerte erleichtert die Lesbarkeit und Interpretation der Stärken und Schwächen. Unzufriedenheit wird dabei auf Null gesetzt, höchste Zufriedenheit auf 100. Die Kategorie „weiß nicht“ fließt nicht in die Berechnung mit ein.



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:



Punktwerte	Gesamt (Ø)	Innere Bezirke/ Stadtgebiet	Nördliche Vororte	Östliche Vororte	Südwestliche Vororte	AKK-Vororte
Straßenreinigung	88	87	91	88	89	89

In Stadtteilvergleichen ist der Stadtteil mit dem besten Wert grün markiert, der Stadtteil mit dem schlechtesten Wert rot, sofern der Unterschied mehr als 3 Punkte beträgt..

1. Hintergrund: Teilnehmer und Auswertung der Studie (II)

In den aktuellen Benchmark fließen Ergebnisse aus L-Q-M-Studien der Jahre 2022 bis 2025 ein.

Städte:

- Aachener Stadtbetrieb
- Abfallentsorgungs- und Stadtreinigungsbetrieb Paderborn (ASP)
- Abfallwirtschaft Delmenhorst (ADG)
- Abfallwirtschaft Stuttgart (AWS)
- Berliner Stadtreinigungsbetriebe (BSR)
- bonnorange AöR
- Entsorgungsbetriebe Lübeck
- Entsorgungsbetriebe der Landeshauptstadt Wiesbaden
- Entsorgungs- und Wirtschaftsbetrieb Landau
- Gesellschaft für Stadtreinigung und Abfallwirtschaft Krefeld (GSAK)
- Stadtbildpflege Kaiserslautern
- Stadtraumservice Mannheim
- Stadtreinigung Hamburg (SRH)
- Technisches Betriebszentrum Flensburg (TBZ)
- Technische Betriebe Wilhelmshaven (TBW)

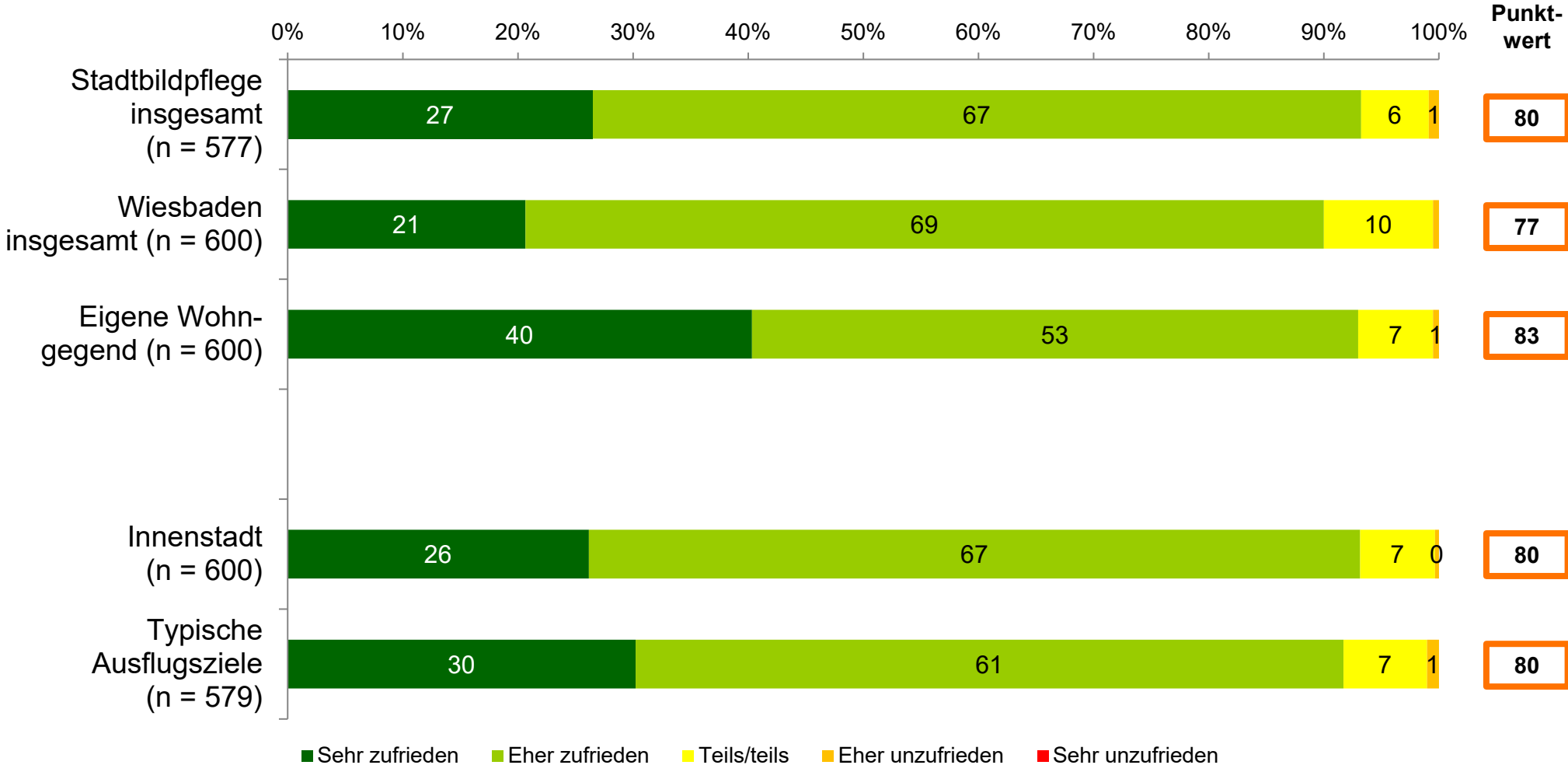
Landkreise:

- Abfallwirtschaftsbetrieb des Landkreises Altenkirchen
- Abfallwirtschaftsbetrieb des Landkreises Böblingen
- Abfallwirtschaftsbetrieb Landkreis Graftschaft Bentheim
- Abfallwirtschaftsbetrieb Landkreis Karlsruhe
- Abfallwirtschaftsgesellschaft Landkreis Vechta
- Abfallwirtschaft Landkreis Schaumburg (AWS)
- ESO Stadtservice GmbH Offenbach
- RegioEntsorgung
- RSAG AöR
- Zweckverband Abfallwirtschaft Donau-Wald
- Zweckverband Abfallwirtschaft Region Hannover (aha)
- Zweckverband Abfallwirtschaft Celle



2. Stadtsauberkeit: Gesamtbewertung

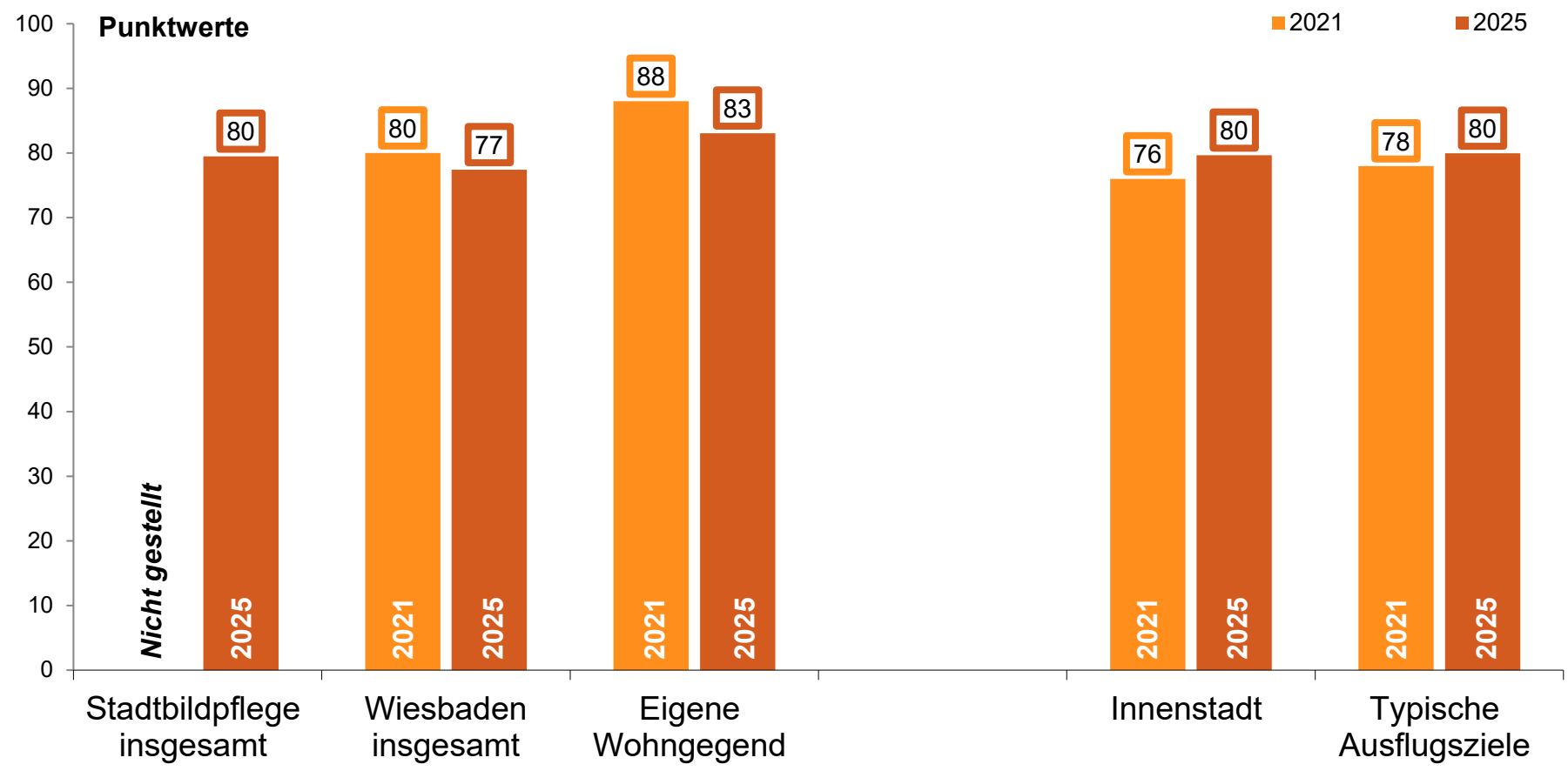
Die Mehrheit der Befragten ist mit der Stadtsauberkeit „eher zufrieden“. Hinsichtlich der jeweils eigenen Wohngegend zeigt sich, mit 40%, auch ein recht großer Anteil ausdrücklich „sehr zufrieden“.



Frage 4: Jetzt kommen wir zum Thema Stadtsauberkeit. Bestimmt haben Sie einen Eindruck von der Sauberkeit in der Stadt Wiesbaden. Wie zufrieden sind Sie denn mit ...?

2. Stadtsauberkeit: Gesamtbewertung – im Zeitvergleich

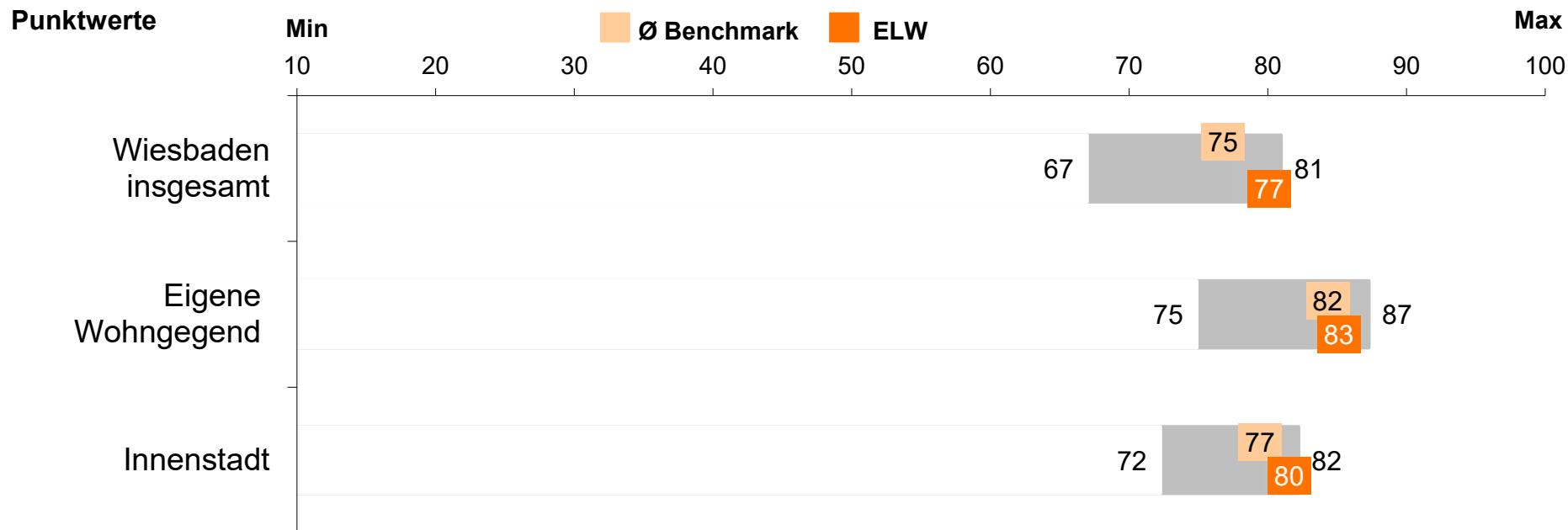
Die Sauberkeit in der jeweils eigenen Wohngegend wird etwas niedriger bewertet als 2021. Davon abgesehen werden die hohen Werte der Vorbefragung (im Rahmen der statistischen Unsicherheit) wieder erreicht.



Frage 4: Jetzt kommen wir zum Thema Stadtsauberkeit. Bestimmt haben Sie einen Eindruck von der Sauberkeit in der Stadt Wiesbaden. Wie zufrieden sind Sie denn mit ...?

2. Stadtsauberkeit: Gesamtbewertung – kommunaler Vergleich

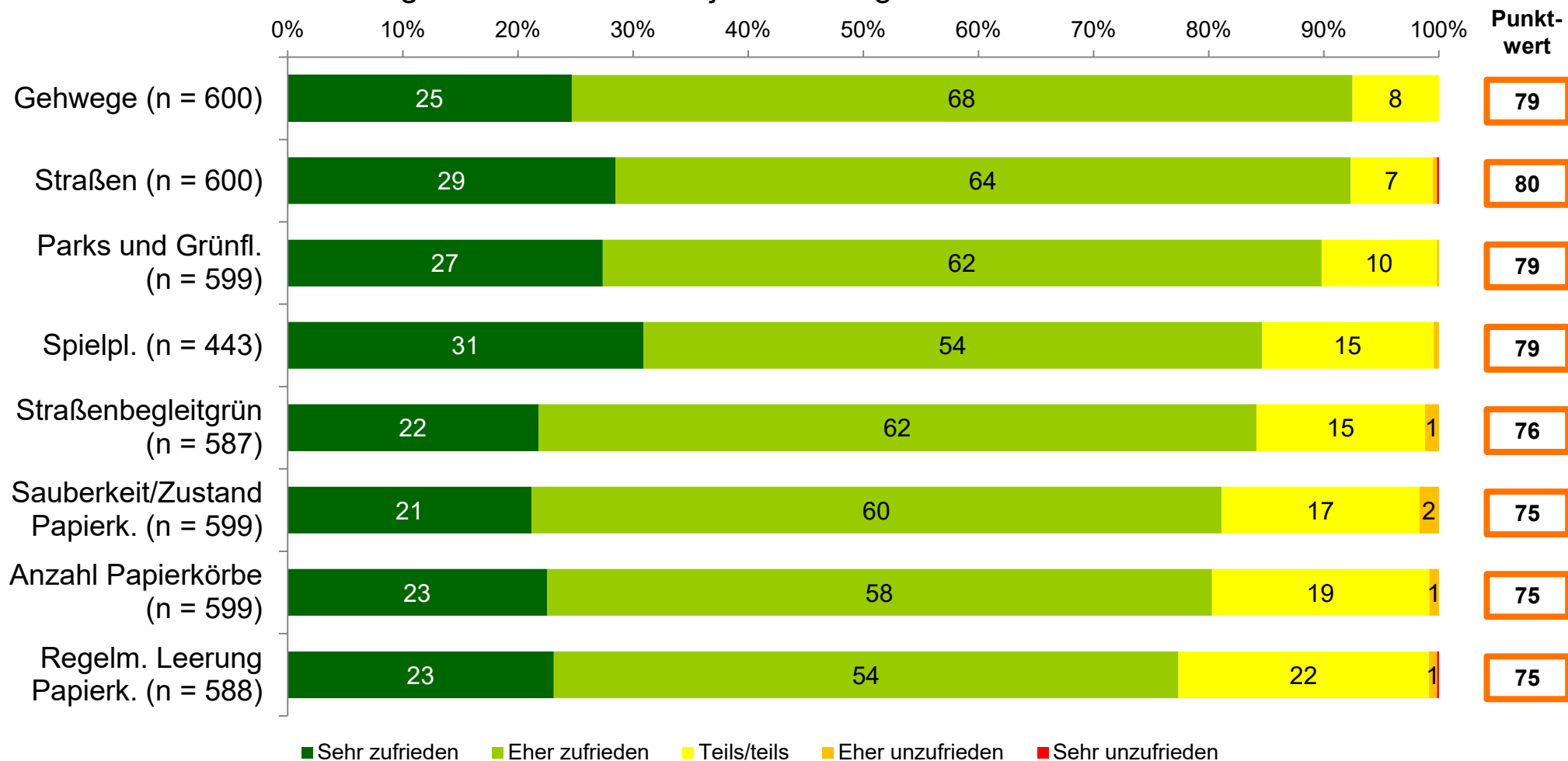
Im kommunalen Vergleich der Werte für Stadtsauberkeit insgesamt, in der Innenstadt und in der eigenen Wohngegend liegen die erreichten Werte tendenziell am oberen Ende der Spannweite des kommunalen Benchmarks.



Frage 4: Jetzt kommen wir zum Thema Stadtsauberkeit. Bestimmt haben Sie einen Eindruck von der Sauberkeit in der Stadt Wiesbaden. Wie zufrieden sind Sie denn mit ...?

2. Stadtsauberkeit: Aspekte im Detail

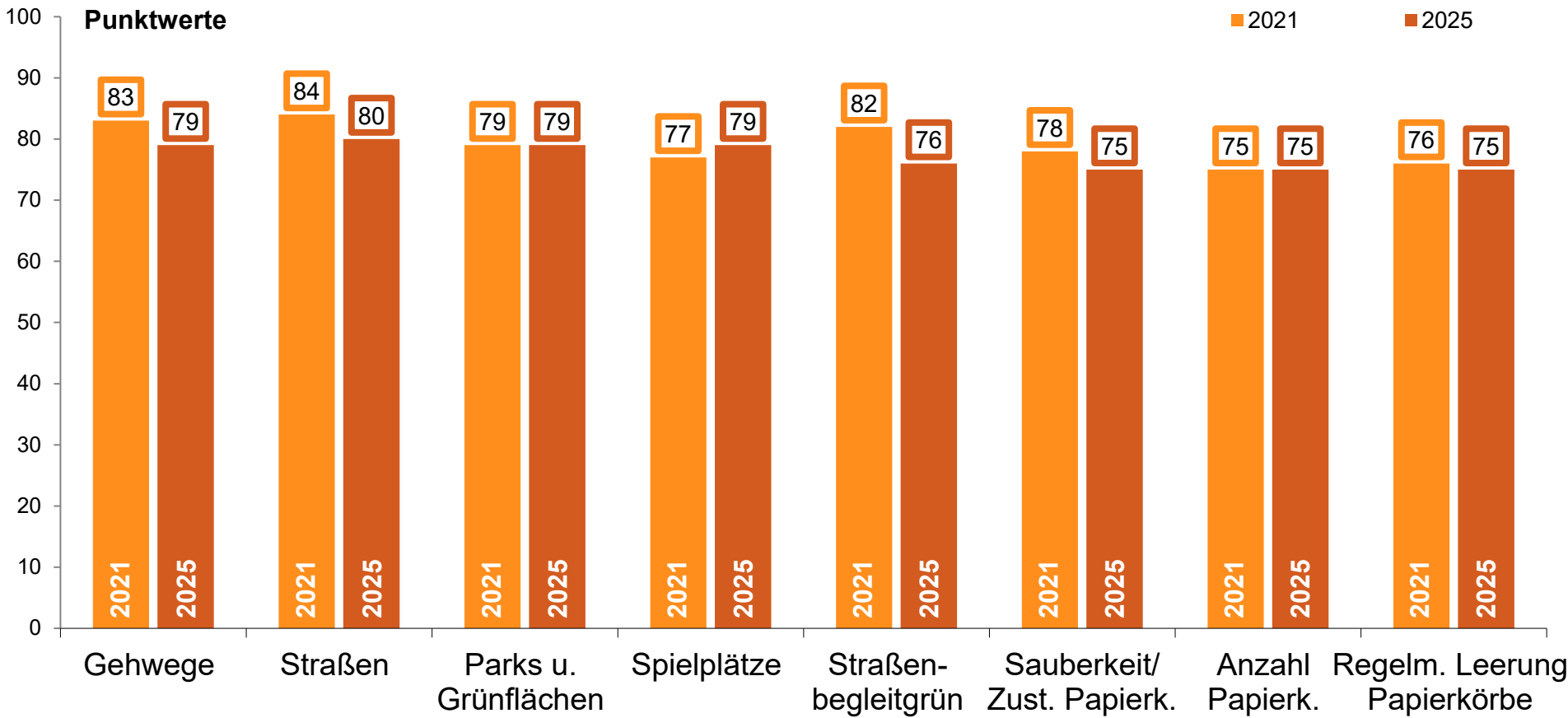
Im Detail differenzieren die Bewertungen der Befragten wenig zwischen spezifischen Einzelaspekten der Stadtsauberkeit. Die Papierkörbe werden etwas kritischer bewertet, der Unterschied bspw. zur Sauberkeit auf Gehwegen oder Straßen ist jedoch marginal.



Frage 5: Wenn Sie jetzt zunächst das Gesamtbild von Wiesbaden betrachten, wie zufrieden sind Sie da mit ...?

2. Stadtsauberkeit: Aspekte im Detail – im Zeitvergleich

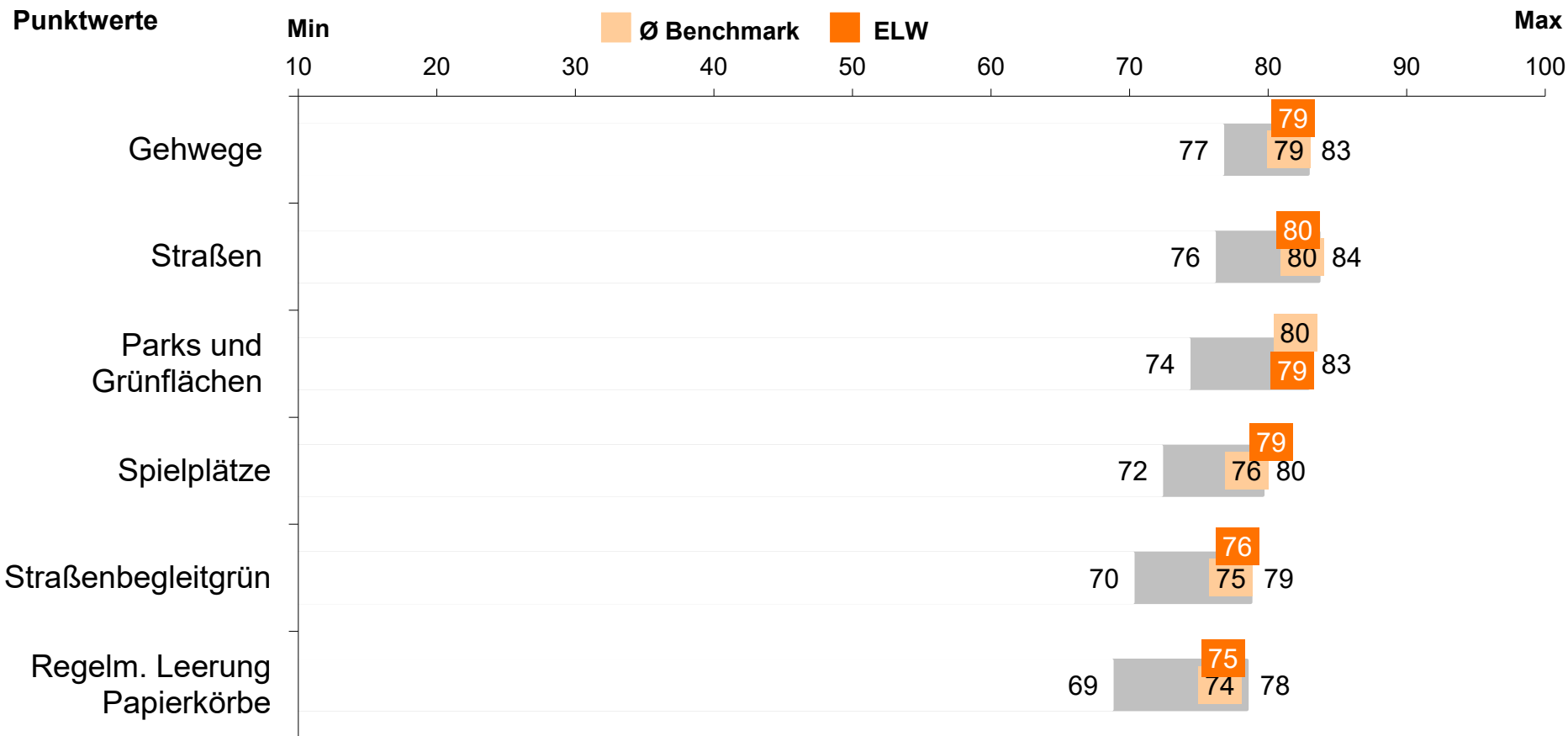
Die Zufriedenheit mit der Sauberkeit des Straßenbegleitgrüns ist etwas geringer ausgeprägt als 2021. Davon abgesehen zeigen sich kaum Verschiebungen.



Frage 5: Wenn Sie jetzt zunächst das Gesamtbild von Wiesbaden betrachten, wie zufrieden sind Sie da mit ...?

2. Stadtsauberkeit: Aspekte im Detail – kommunaler Vergleich

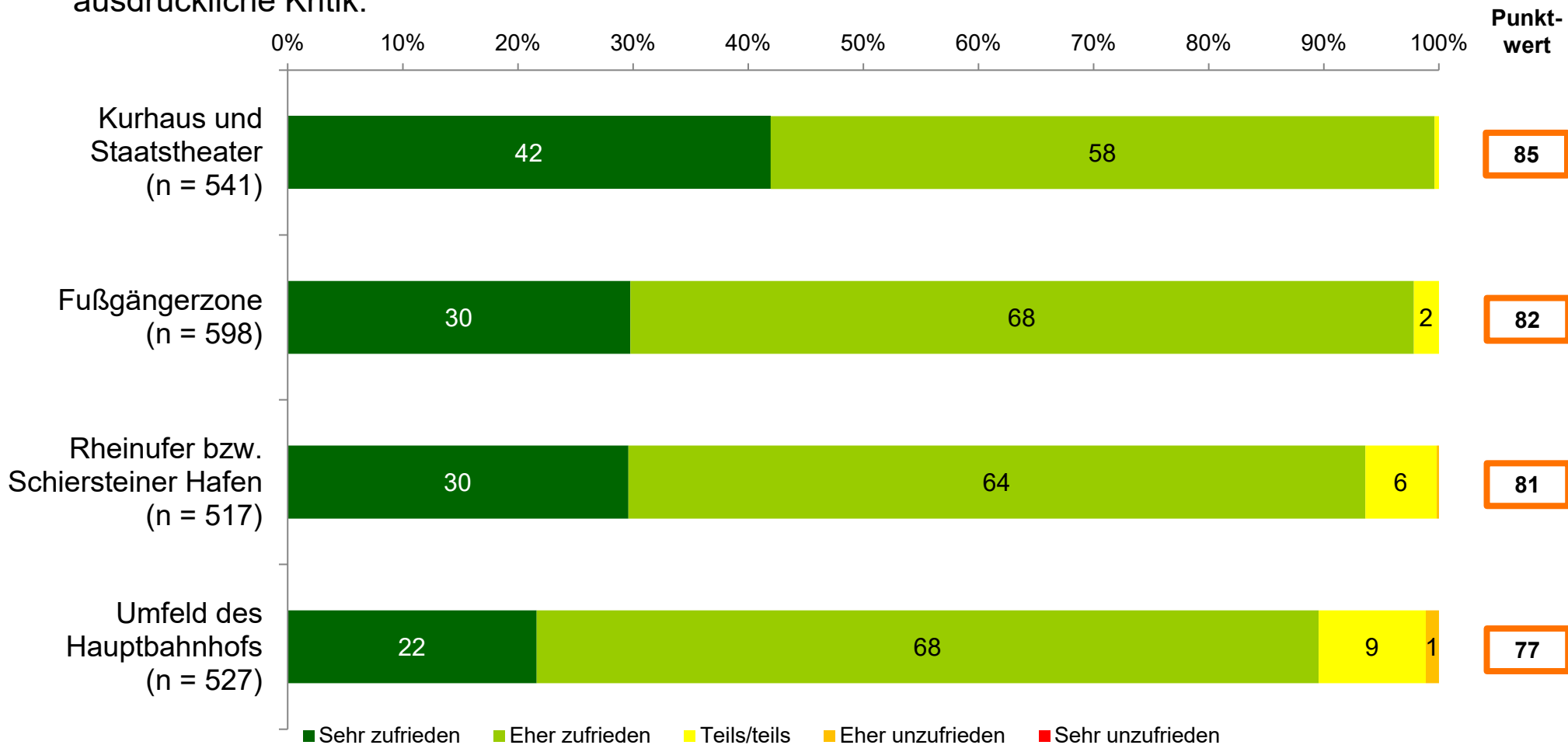
Mit Blick auf die abgefragten Stadtsauberkeitsaspekte im Detail werden die kommunalen Durchschnittswerte in Wiesbaden fast *exakt* erreicht.



Frage 5: Wenn Sie jetzt zunächst das Gesamtbild von Wiesbaden betrachten, wie zufrieden sind Sie da mit ...?

3. Besondere Orte: Sauberkeit

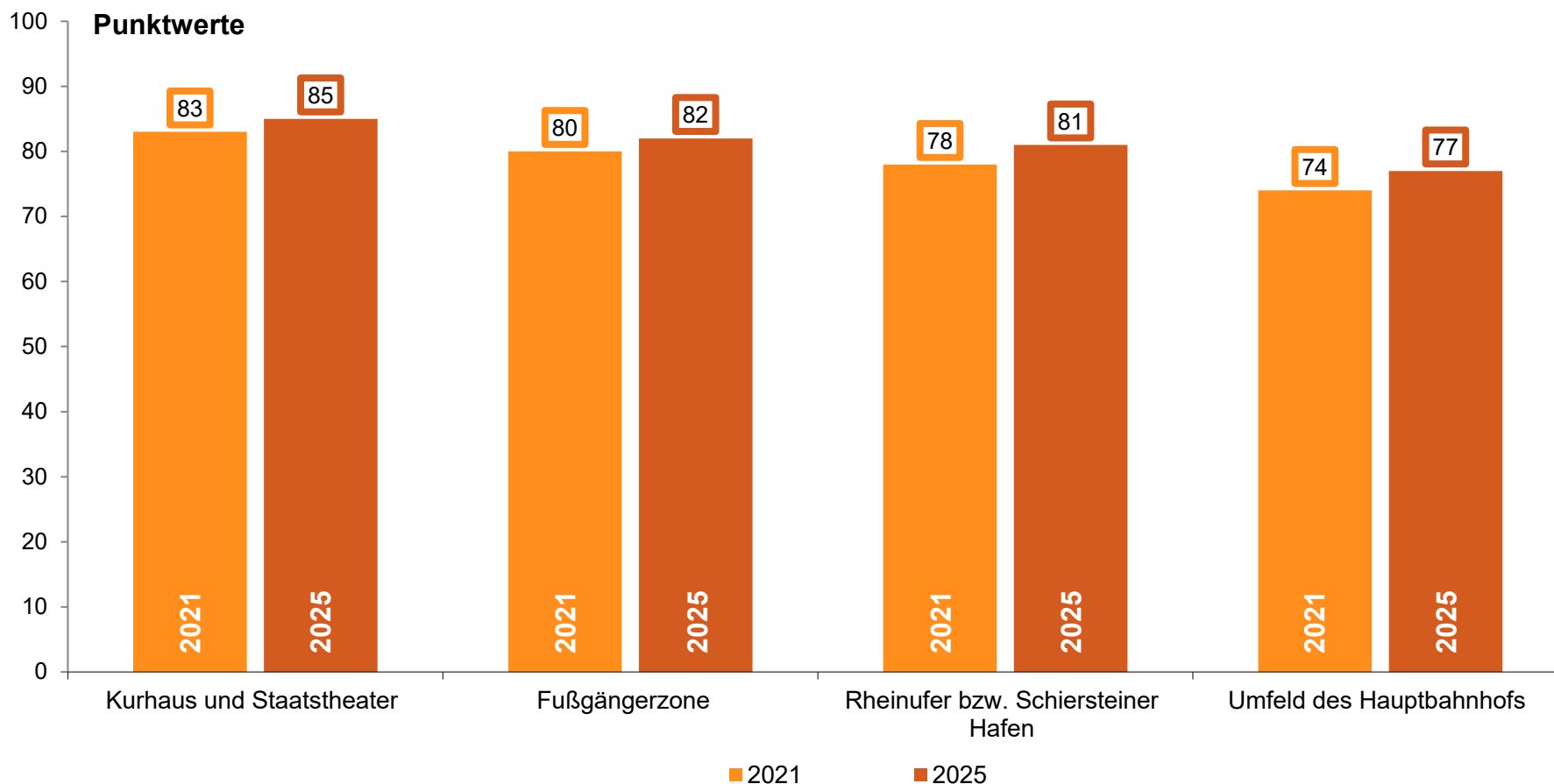
Mit Blick auf hervorgehobene Orte in Wiesbaden wird die Sauberkeit am Kurhaus und Staatstheater am besten bewertet; es zeigt sich, selbst bzgl. der Sauberkeit im Umfeld des Hauptbahnhofs, kaum ausdrückliche Kritik.



Frage 9: Jetzt noch ein paar Fragen zu speziellen Orten in Wiesbaden. Wie zufrieden sind Sie mit der Sauberkeit ...?

3. Besondere Orte: Sauberkeit – im Zeitvergleich

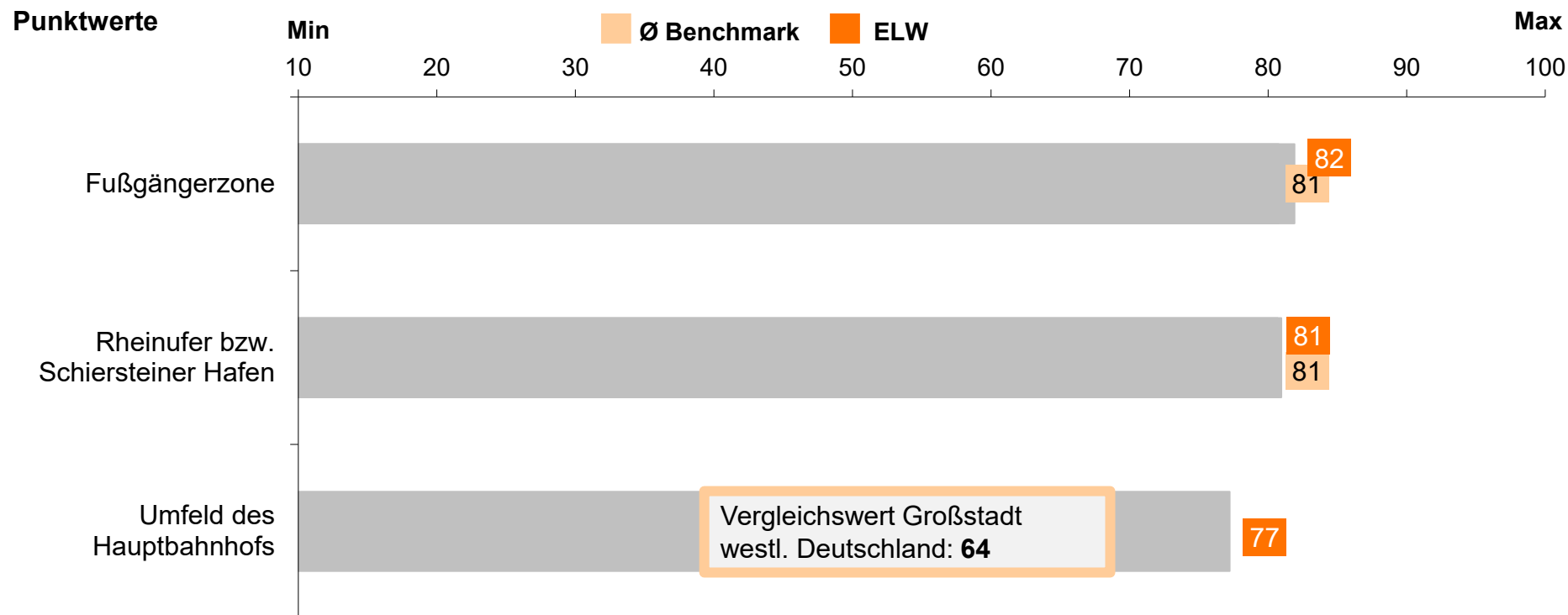
Im Rahmen der üblichen statistischen Schwankungsbreiten sind die Werte bzgl. Kurhaus und Staatstheater, Fußgängerzone, Rheinufer und Hauptbahnhof im Vergleich zur Erhebung im Jahr 2021 stabil.



Frage 9: Jetzt noch ein paar Fragen zu speziellen Orten in Wiesbaden. Wie zufrieden sind Sie mit der Sauberkeit ...?

3. Besondere Orte: Sauberkeit

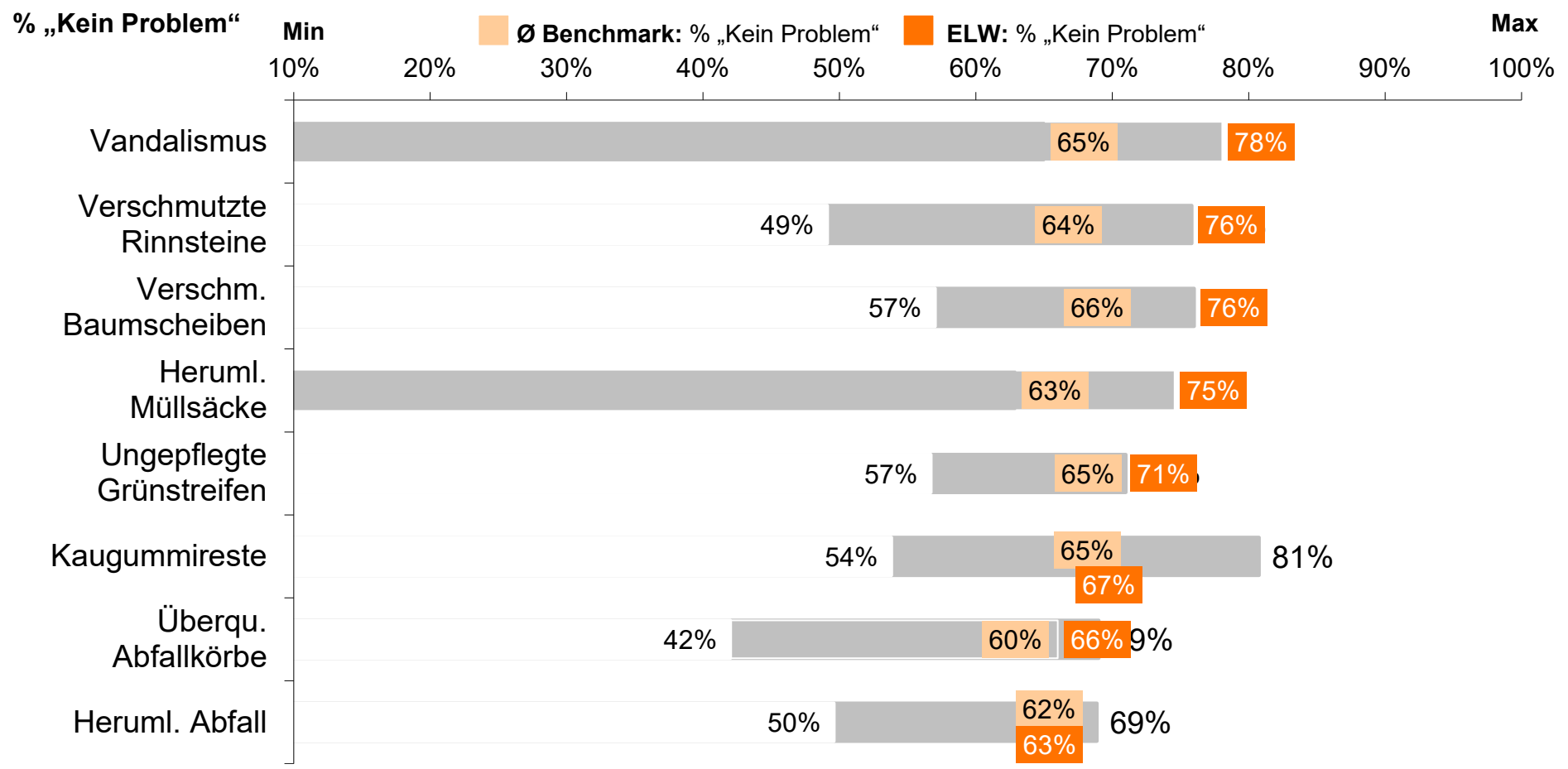
Insoweit bzgl. der abgefragten hervorgehobenen Orte in Wiesbaden Vergleichswerte vorliegen, werden diese mindestens erreicht.



Frage 9: Jetzt noch ein paar Fragen zu speziellen Orten in Wiesbaden. Wie zufrieden sind Sie mit der Sauberkeit ...?

4. Wohngegend: Verunreinigungen – kommunaler Vergleich (I)

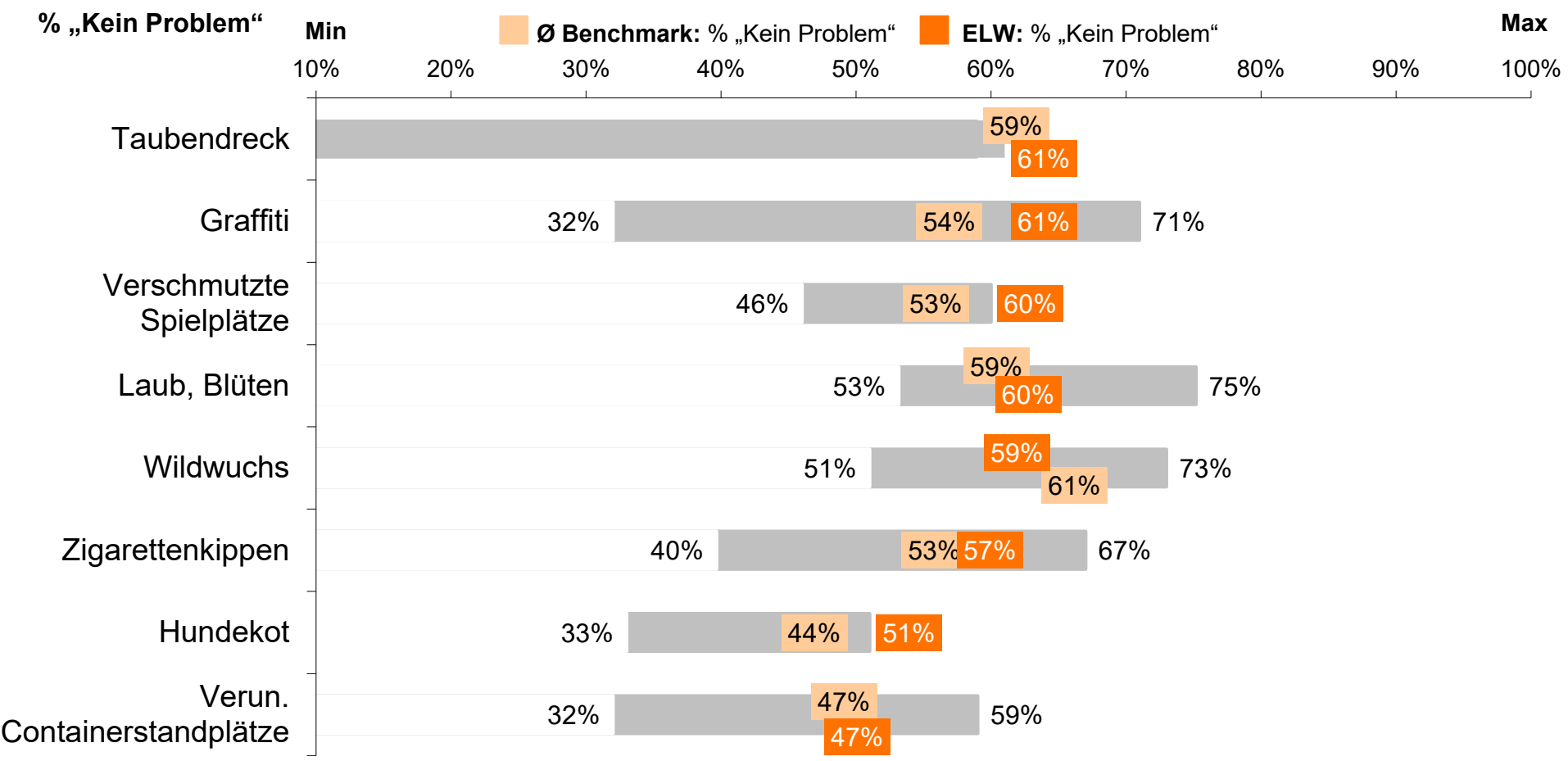
In Wiesbaden sehen größere Bevölkerungsanteile als in anderen Städten Vandalismus, verschmutzte Rinnsteine, verschmutzte Baumscheiben oder herumliegende Müllsäcke als „kein Problem“ an.



Frage 7: Sagen Sie mir bitte zu jeder der folgenden Verunreinigungen, ob diese in Ihrer Wohngegend kein Problem ist, ein kleines Problem oder ein großes Problem ist.

4. Wohngegend: Verunreinigungen – kommunaler Vergleich (II)

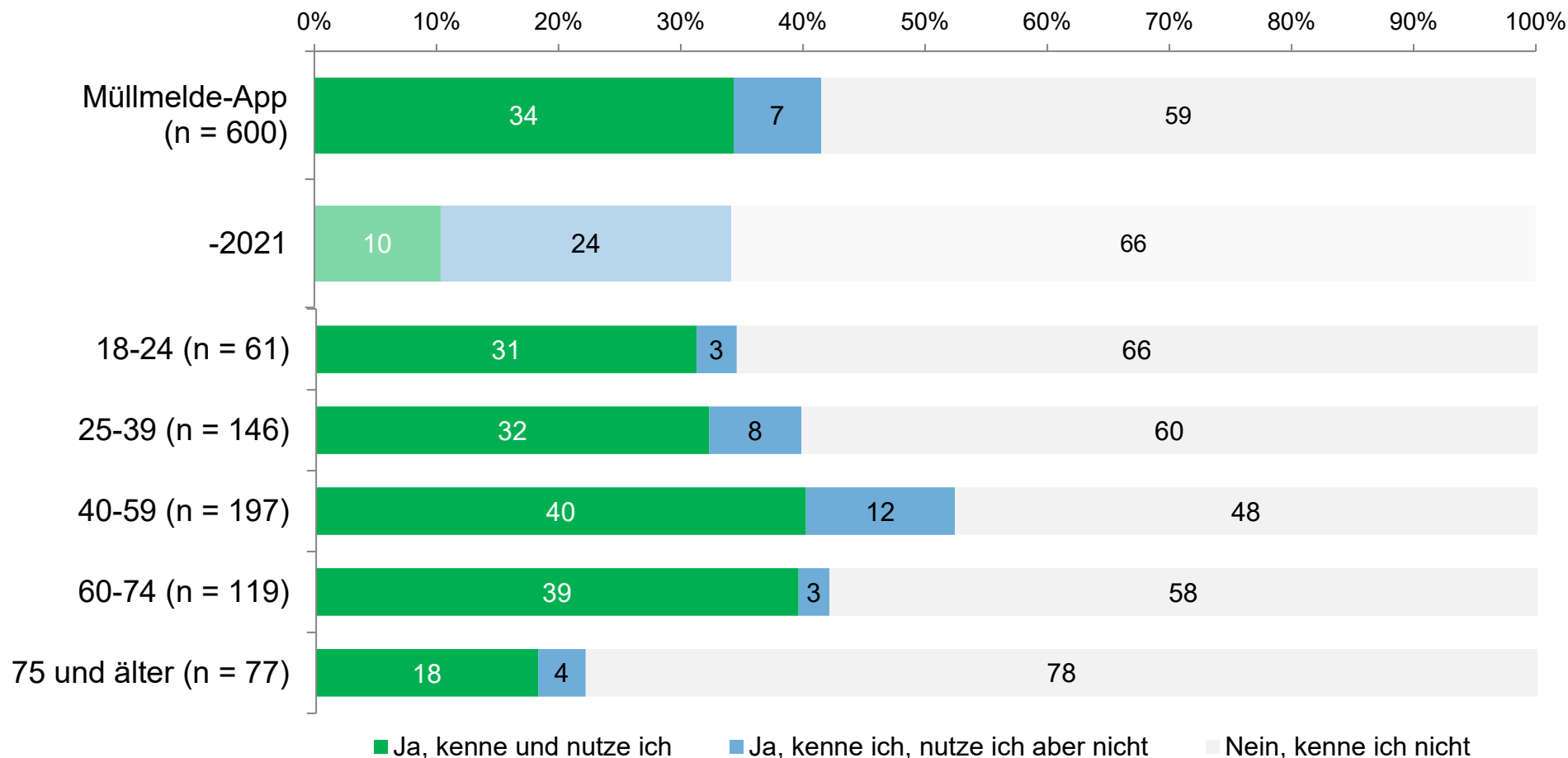
Auch bzgl. vergleichsweise häufiger wahrgenommenen Störquellen werden die kommunalen Benchmarkwerte erreicht oder übertroffen.



Frage 7: Sagen Sie mir bitte zu jeder der folgenden Verunreinigungen, ob diese in Ihrer Wohngegend kein Problem ist, ein kleines Problem oder ein großes Problem ist.

5. Mitwirkung & Öffentlichkeit: Müllmelde-App

Etwa ein Drittel der Befragten nutzt die Müllmelde-App – ein deutlicher Anstieg im Vergleich zu 2021. Am häufigsten wird die App von Menschen im Alter zwischen 40 und 74 Jahren genutzt. Erfreulich sind die hohen Nutzungsraten in den (aus unterschiedlichen Gründen) schwerer erreichbaren Altersgruppen unter 25 und ab 75 Jahren.

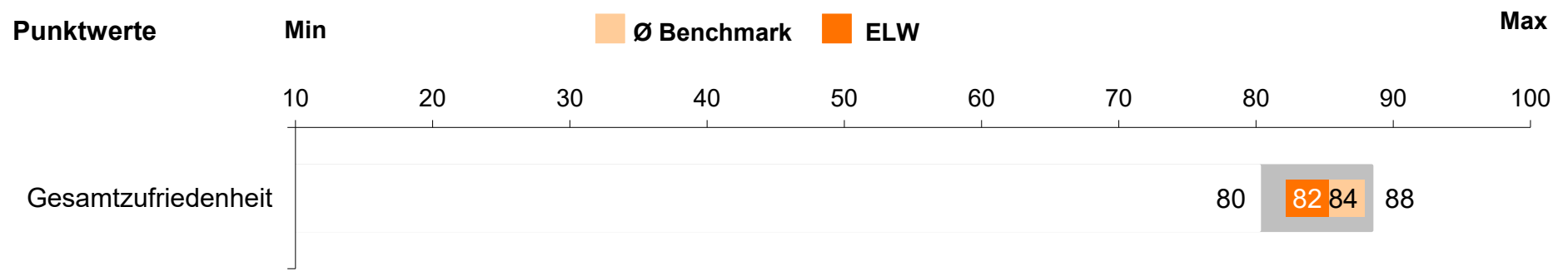
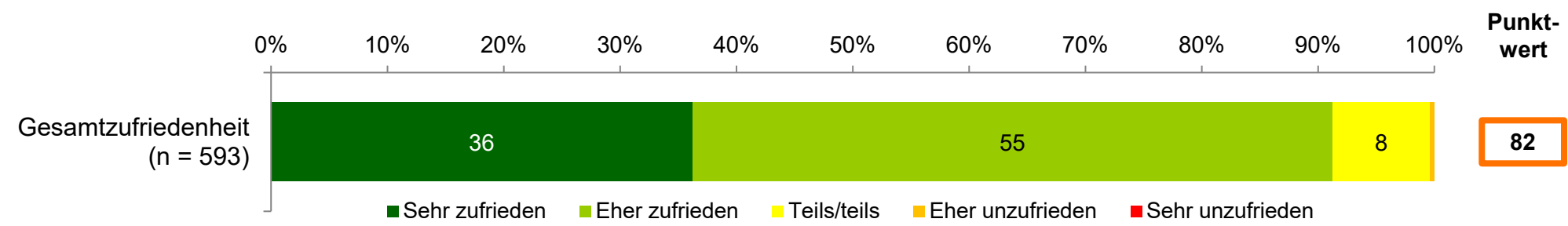


■ Ja, kenne und nutze ich ■ Ja, kenne ich, nutze ich aber nicht ■ Nein, kenne ich nicht

Frage 24: Kennen Sie die Müllmelde-App "Sauberes Wiesbaden"? Falls ja: Nutzen Sie diese?

6. Gesamteindruck: Zufriedenheit mit den ELW

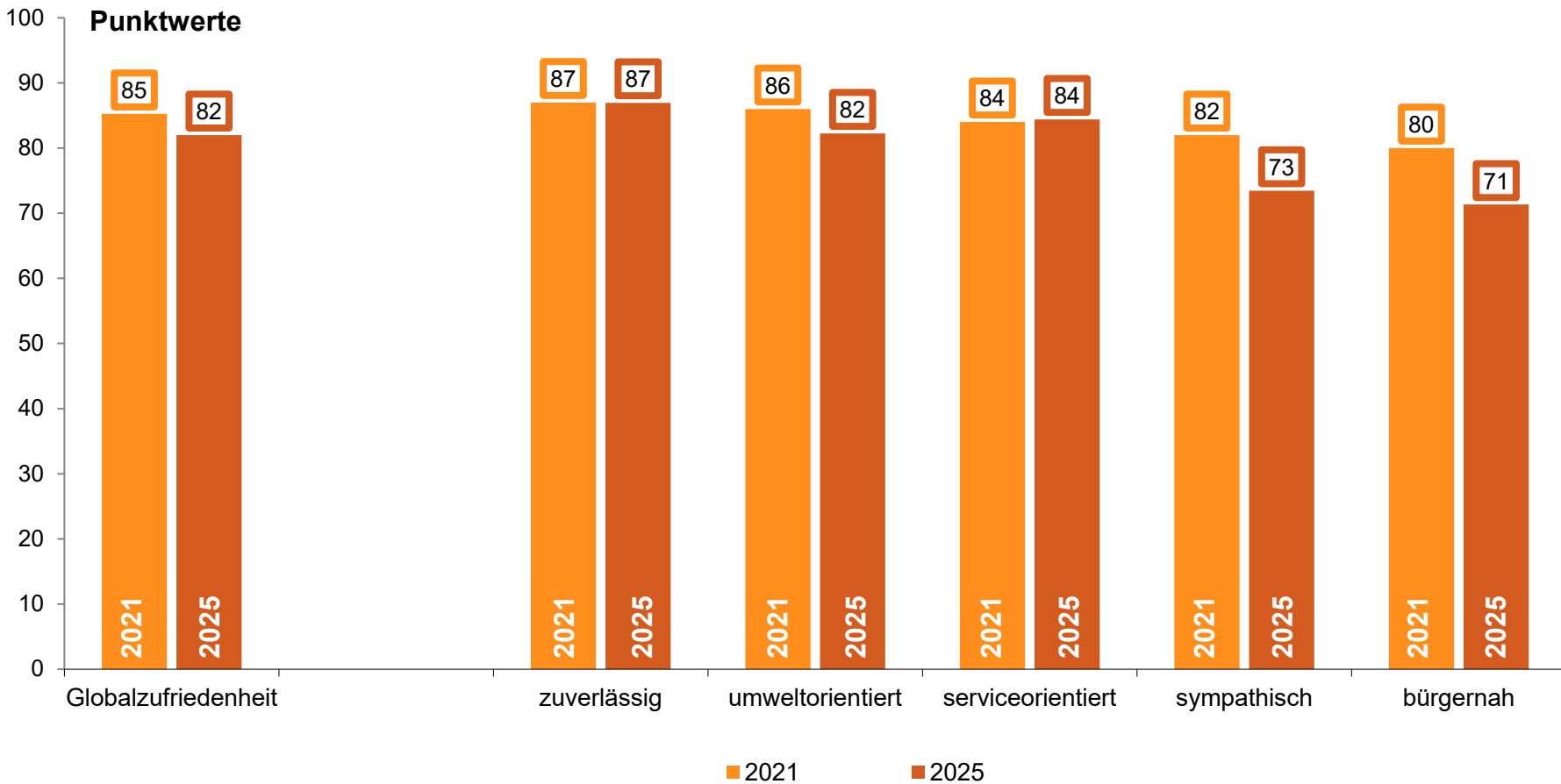
36% der Bürgerinnen und Bürger sind mit den Entsorgungsbetrieben des Landeshauptstadt Wiesbaden „sehr zufrieden“, 55% sind „eher zufrieden“.



Frage 2: Und wie zufrieden sind Sie mit den ELW alles in allem, also mit den Entsorgungsbetrieben der Landeshauptstadt Wiesbaden?

6. Gesamteindruck: Image – im Zeitvergleich

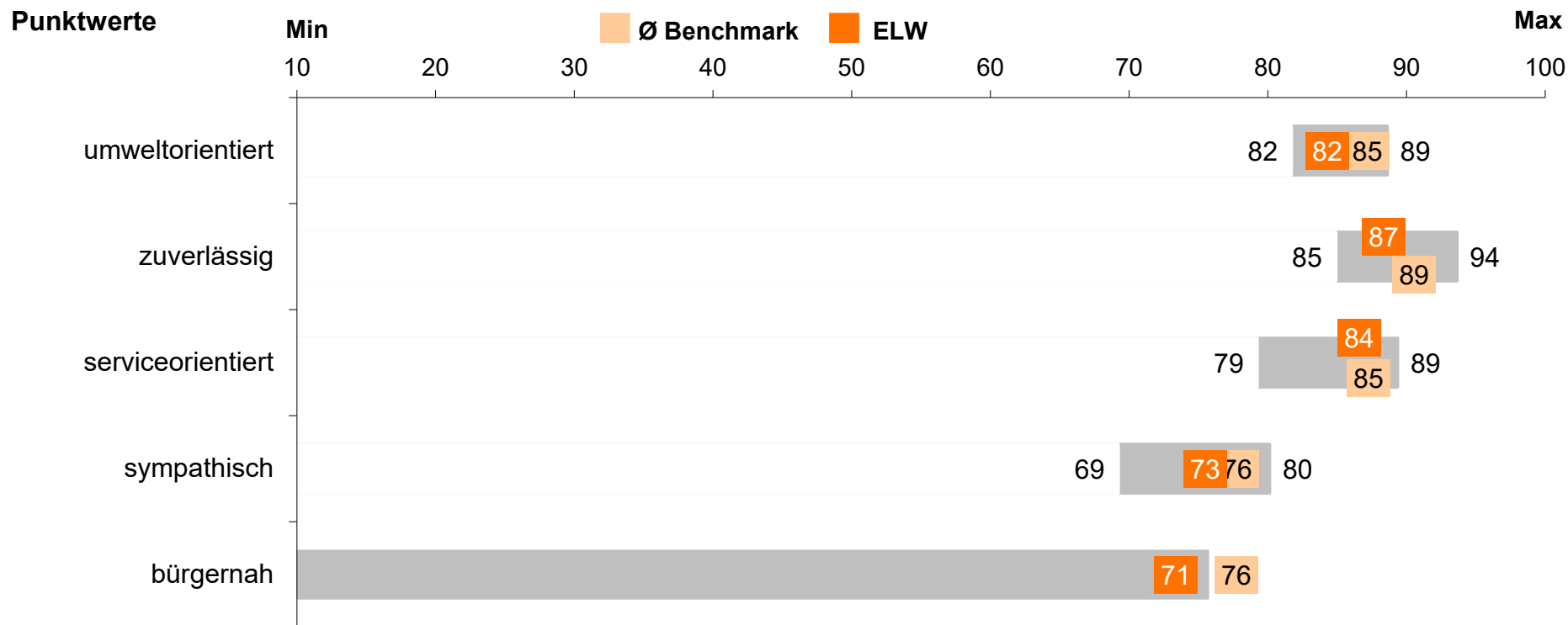
Gesamtbewertung und Image der ELW sind insgesamt als stabil gegenüber 2021 zu betrachten – mit Ausnahme der Items „sympathisch“ und „bürgernah“.



Frage 3: Ich lese Ihnen jetzt ein paar Eigenschaften vor und möchte von Ihnen wissen, inwieweit sie auf die ELW zutreffen. Die ELW sind ...?

6. Gesamteindruck: Image – kommunaler Vergleich

Alle Benchmarkwerte werden erreicht; das Image der ELW entspricht – auch bei den relativ schwächeren Items – fast exakt dem eines durchschnittlichen kommunalen Betriebs.









Frage 3: Ich lese Ihnen jetzt ein paar Eigenschaften vor und möchte von Ihnen wissen, inwieweit sie auf die ELW zutreffen. Die ELW sind ...?

7. Zusammenfassung & Fazit

- Zufriedenheit mit den Entsorgungsbetrieben der Landeshauptstadt Wiesbaden stabil auf hohem Niveau.
- Die Stadtsauberkeit wird sehr gut bewertet, mit praktisch keiner messbaren Unzufriedenheit.
- Fortschreitende Akzeptanz neuer Kommunikationswege mit Entsorgungsbetrieben

Kontakt

 Sebastian Bauer
Geschäftsführer
 L·Q·M Marktforschung GmbH
Augustinergäßchen 6
 55116 Mainz
Tel.: 06131/97 212-16
Fax: 06131/97 212-10
E-Mail: Sebastian.Bauer@L-Q-M.de

 Lukas Fried
Senior-Projektleiter
 L·Q·M Marktforschung GmbH
Augustinergäßchen 6
 55116 Mainz
Tel.: 06131/97 212-15
Fax: 06131/97 212-10
E-Mail: Lukas.Fried@L-Q-M.de

Internet: www.L-Q-M.de