

5.7 Kommunale Dienstleistungen

In diesem Abschnitt werden die Ergebnisse der Datenauswertung zu den Fragen über die kommunalen Dienstleistungen dargestellt. Neben der Erhebung der Zufriedenheit mit diversen Dienstleistungen wurden auch die Wünsche hinsichtlich der Restmüllabfuhr und der Biotonne in der Umfrage berücksichtigt, die ebenfalls dargestellt werden. Weiters wird ein Blick auf die allgemeine Zufriedenheit mit dem Bauhof geworfen. Zusätzlich konnten die Teilnehmer*innen der Befragung Wünsche und Anregungen zu diesem Themenbereich einbringen, worauf abschließend eingegangen wird.

5.7.1 Zufriedenheit mit diversen kommunalen Dienstleistungen

Von folgenden Teilaspekten der kommunalen Dienstleistungen wurde die Zufriedenheit erhoben: Abfallintervalle im Allgemeinen, Abholintervalle der Restmüllabfuhr und Biotonne, Winterdienst, Reinigungsdienst, Landschaftspflege, die Grünschnittentsorgung, die Instandhaltung der Straßen als auch frei wählbare Aspekte („Sonstiges“). In der untenstehenden Grafik werden die Ergebnisse, gereiht nach dem höchsten Wert in der Kategorie „sehr zufrieden“, dargelegt:

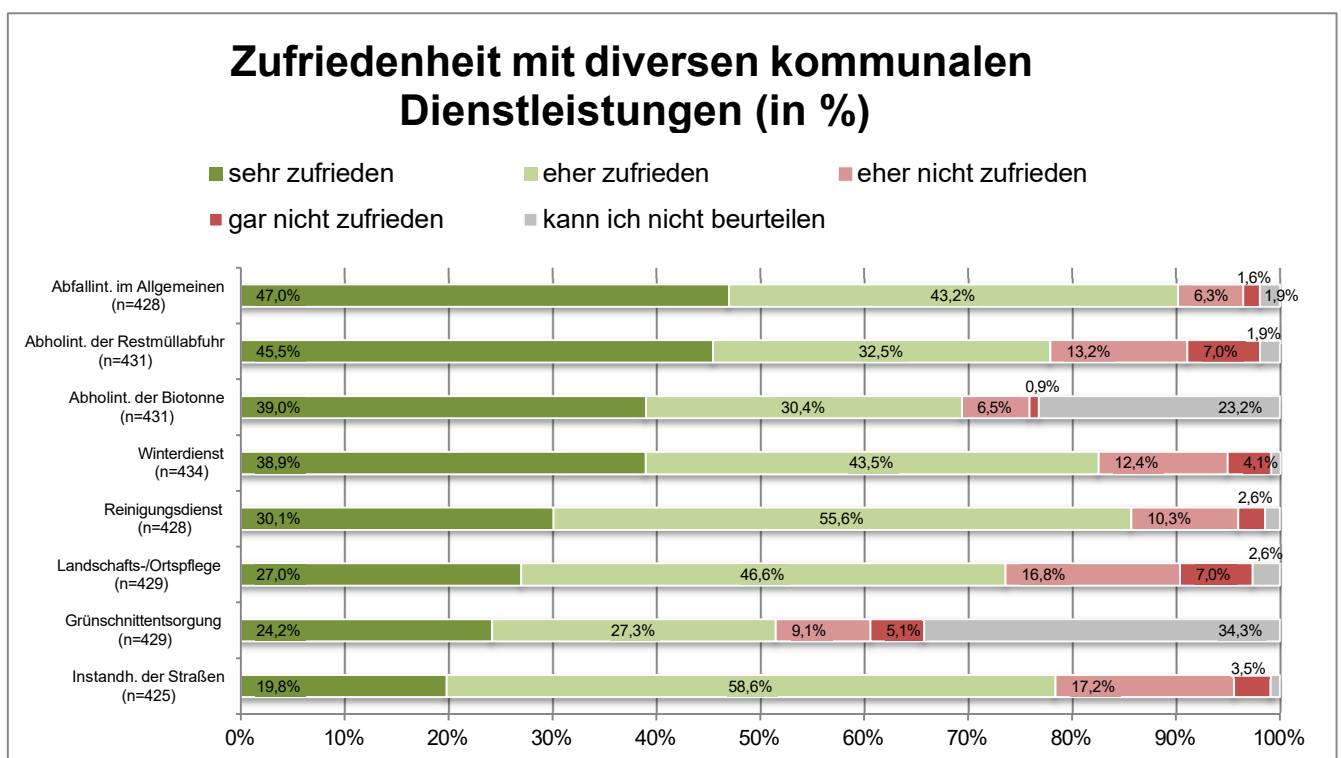


Abbildung 36: Zufriedenheit mit diversen kommunalen Dienstleistungen in %

Positive Äußerungen gab es hinsichtlich der Abfallintervalle im Allgemeinen: Als „sehr zufrieden“ wurde diese von knapp der Hälfte der befragten Personen bewertet. Ähnlich gut zeigt sich die Auswertung in Bezug der Abholintervalle der Restmüllabfuhr: Knapp 50% der Befragten haben diese als „sehr zufrieden“ eingestuft. Das Thema Landschafts- und

Ortsbildpflege war bereits in den zuvor geführten Interviews von großer Bedeutung. Ergebnisse dazu sind ebenfalls im Kapitel 4 nachzulesen. Es zeigt auch die vorige Abbildung, dass stets ein Viertel der Befragten in diesem Bereich definitiv Aufholbedarf sehen.

Sowohl bei der Grünschnittentsorgung als auch Instandhaltung der Straßen gibt es ebenfalls Aufholbedarf. Hier zeigt sich anhand der Befragung, dass nur mehr 20% der Befragten diese Leistungen mit „sehr zufrieden“ bewerten. Überraschend war, dass ein Drittel der befragten Personen keine Angaben zur Grünschnittentsorgung und -übernahme machte, was wohl darauf zurückzuführen ist, dass Bewohner*innen von Wohnungen mit diesem Thema seltener in Berührung kommen.

Alle an der Befragung teilnehmenden Bürger*innen hatten auch die Möglichkeit, sonstige Aspekte anzugeben und zu beurteilen, welche in der Fragebatterie nicht angeführt waren. Diese Option nutzten elf Personen. Am häufigsten gaben die Befragten hierbei an, dass es Verbesserungsbedarf in Bezug der Abholintervalle der Restmüllabfuhr und Papiertonne gibt. Zudem wurde die Landschafts- und Ortspflege explizit angesprochen. Die unter „Sonstiges“ angegebenen Antworten werden im Anhang ausgewiesen.

5.7.2 Wünsche hinsichtlich der Abholintervalle der Restmüllabfuhr

In weiterer Folge wurde den Befragten die Möglichkeit eingeräumt, offengebliebene Wünsche oder Anregungen hinsichtlich der Abholintervalle der Restmüllabfuhr anzusprechen. 424 befragte Personen machten von diesem Angebot Gebrauch und äußerten sich zu dieser Thematik. Wie die nachfolgende Abbildung zeigt, haben rund ein Viertel der befragten Personen die Frage nach Wünschen bzw. Anregungen hinsichtlich der Abholintervalle der Restmüllabfuhr mit „ja“ (23,8%) beantwortet, wogegen 76,2% dies verneinten.

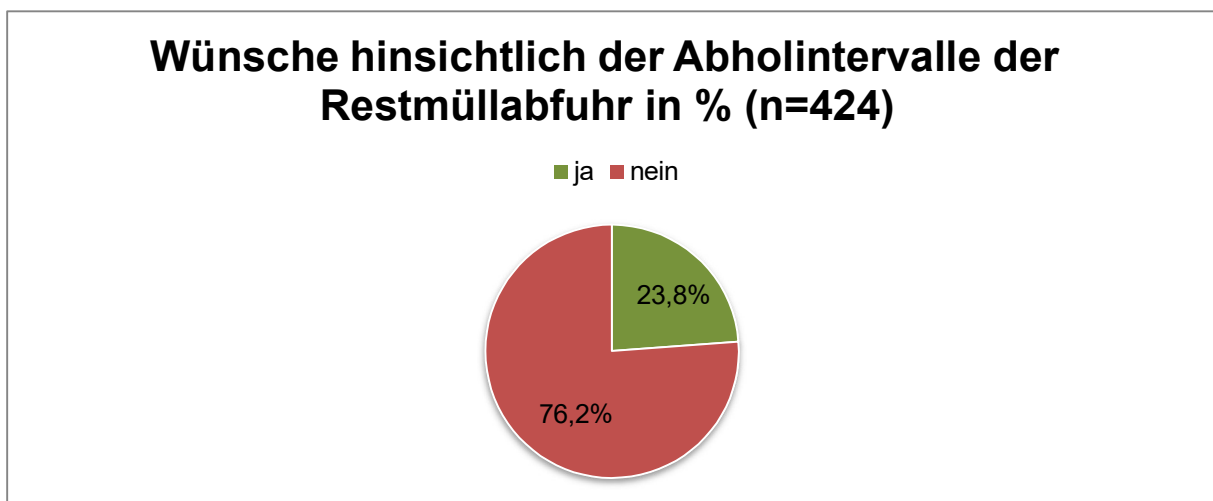


Abbildung 37: Wünsche hinsichtlich der Abholintervalle der Restmüllabfuhr in %

Die insgesamt 100 Nennungen wurden in sechs Kategorien zusammengefasst, deren Verteilung in der folgenden Darstellung abgebildet ist. Dadurch lassen sich Schwerpunkte bei den Verbesserungswünschen der Bürger*innen in Bezug auf das Thema Restmüll identifizieren. Die Befragten hatten hier die Chance ausführliche Angaben zum Thema zu machen. Die Antworten in den jeweiligen Kategorien können im Anhang detailliert nachgelesen werden.

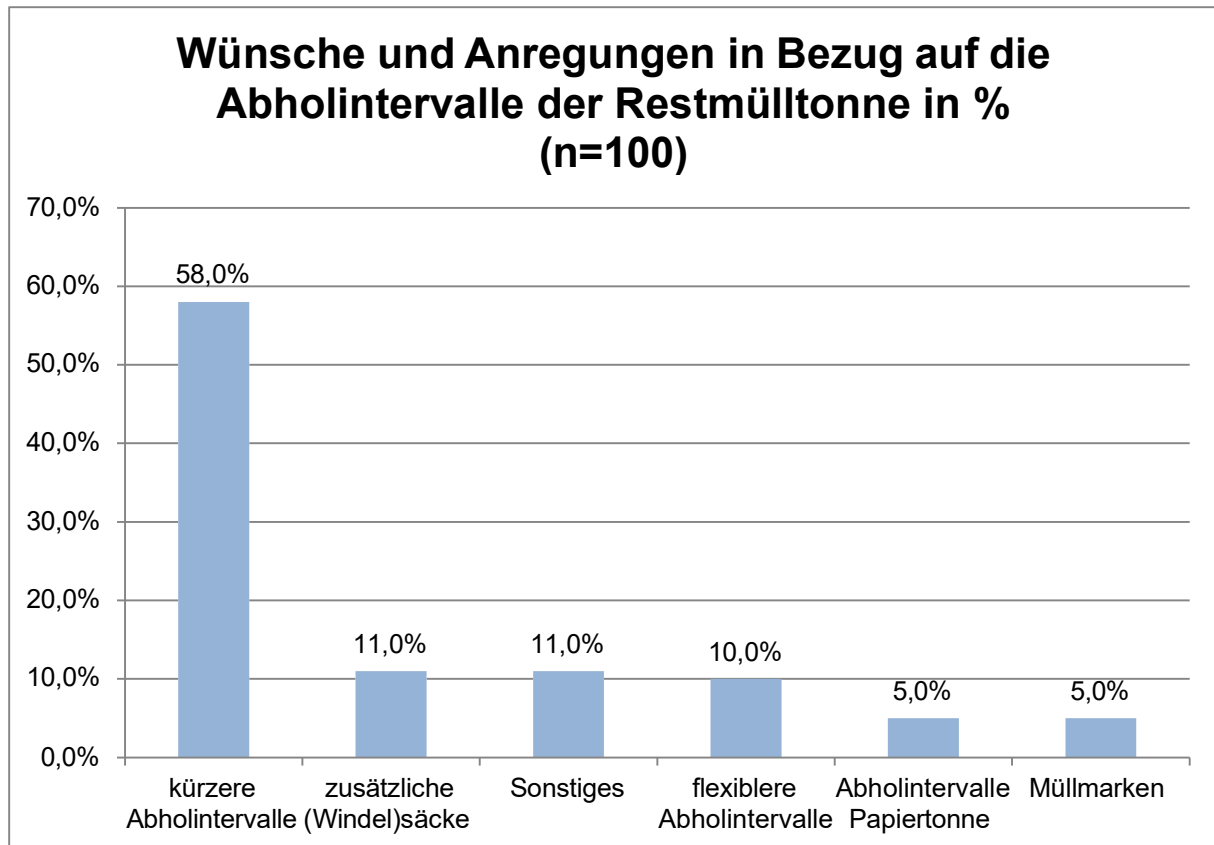


Abbildung 38: Wünsche hinsichtlich der Abholintervalle der Restmüllabfuhr in %, gruppiert nach Themenbereichen

Im Folgenden werden die Inhalte der Kategorien näher beschrieben.

Kategorie „kürzere Abholintervalle“ (58 Nennungen)

Mit 58,0% oder 58 Nennungen am häufigsten wurden Wünsche und Anregungen geäußert, welche thematisch in die Kategorie kürzere Abholintervalle passen. Hierbei gaben 17 Personen an, dass sie sich eine Abholung im Vier-Wochentakt wünschen. Vor allem wurde der Wunsch nach kürzeren Intervallen für die Sommermonate sehr laut.

Kategorie „zusätzliche (Windel)säcke“ (11 Nennungen)

In dieser Kategorie befinden sich über 11,0% oder 11 Nennungen mit Bezug auf das Angebot von zusätzlichen (Windel)Säcken in Hofkirchen. Vor allem Haushalte mit Kleinkindern oder Babys wünschen sich in dieser Hinsicht ein zusätzliches Angebot. Von drei Personen wird auch explizit eine kostenfreie Beistellung gewünscht. Alternativ zu den zusätzlichen Säcken werden immer wieder auch die Bereitstellung von größeren und/oder weiteren Tonnen sowie eine Verkürzung des Abholintervalls auf 14-tägig oder dreiwöchentlich genannt.

Kategorie „Sonstiges“ (11 Nennungen)

11% der Antworten, das sind ebenfalls 11 Nennungen, konnten dem Thema Restmüll zugeordnet werden. Zwei Personen haben sich hier deutlich dafür ausgesprochen, dass das vorhandene Intervall optimal sei. Durch eine Intensivierung des Intervalls wird in einem Fall auch eine Kostensteigerung befürchtet. Eine Person gibt hierbei an, dass eine Kostenstaffelung fehle, weil die Person ohnehin die Tonne nur drei Mal im Jahr entleeren lässt und daher die derzeitigen Intervalle als Ungerechtigkeit empfindet. Einmalig wurde auch das Angebot eines „Reinigungsservice“ für Tonnen erwähnt. Zudem wurden größere Tonnen oder zusätzliche Tonnen von zwei Personen gewünscht. Weiters wurde zwei Mal zur Grünschnittentsorgung ein Kommentar abgegeben, die aus der Sicht von den Befragten zeitlich leider nur eingeschränkt möglich ist.

Kategorie „flexiblere Abholintervalle“ (10 Nennungen)

Insgesamt zehn Personen äußerten Wünsche und Anregungen zu individuellen und flexibleren Abholintervallen in Hofkirchen, was einen Anteil von 10,0% ergibt. Von sieben Befragten gibt es den Wunsch, aus zwei oder mehreren Angeboten hinsichtlich des Intervalls wählen zu können. Häufig werden hierbei die eine 14-tägige und vierwöchige Option genannt. Auch in dieser Kategorie wird mehrmals erwähnt, dass das vorhandene Intervall von sechs Wochen zu lange sei.

Kategorie „Abholintervalle Papiertonne“ (5 Nennungen)

Genau fünf Personen haben sich zusätzlich für kürzere Abholintervalle der Papiertonne ausgesprochen, was in der Gesamtheit einen Wert von 5,0% ergibt. Gründe dafür waren ebenfalls häufig die zu kleinen Tonnen.

Kategorie „Müllmarken“ (5 Nennungen)

Zur Kategorie Markensystem gab es fünf Antworten. Jede Person, die hierbei eine Nennung machte, wünscht sich ausnahmslos das Markensystem zurück. Dadurch würde eine flexiblere und individuellere Entsorgung gewährleistet sein.

Hinsichtlich der Verbesserungsvorschläge zum Thema Restmüll wurde der Frage nachgegangen, ob das Alter der Befragten etwas mit den Wünschen und Anregungen zur Situation beitragen. Aus diesem Grund wurde die Hypothese: „*Je jünger die Befragten, desto häufiger gibt es Wünsche hinsichtlich der Abholintervalle der Restmüllabfuhr*“ formuliert. Das Ergebnis der Überprüfung dieser Annahme kann der nachstehenden Tabelle entnommen werden:

Alter	Wünsche und Anregungen zu den Abholintervallen der Restmüllabfuhr		Gesamt
	ja	nein	
bis 35 Jahre (n=79)	36,7	63,3	100,0
36 bis 45 Jahre (n=94)	28,7	71,3	100,0
46 bis 60 Jahre (n=96)	18,8	81,2	100,0
61 bis 75 Jahre (n=110)	18,2	81,8	100,0
76 und mehr Jahre (n=23)	0,0	100,00	100,0
Gesamt (n=402)	23,4	76,6	100,0

Signifikanzniveau $p=0.001$, $\text{Eta}=0.289$

Tabelle 27: Wünsche und Anregungen zu den Abholintervallen der Restmüllabfuhr nach Alter, Zeilenprozente

Diese Hypothese konnte bestätigt werden, da ein hochsignifikanter Zusammenhang zwischen den beiden Merkmalen besteht. Somit haben Personen, welche jüngeren Alters sind, eher Wünsche und Anregungen zur Restmüllabfuhr als die ältere Bevölkerung. Klar erkennbar ist, dass der Verlauf der Häufigkeit der Wünsche und Anregungen im Zusammenhang mit der Restmüllabfuhr mit zunehmendem Alter der Bevölkerung linear abnimmt (36,7% bis 0,0%). Dies könnte ein Hinweis darauf sein, dass vor allem die Zielgruppe der jungen Familien einen erhöhten Bedarf hinsichtlich der Veränderung der Intervalle hat.

5.7.3 Wünsche hinsichtlich der Abholintervalle der Biotonne

Neben der Möglichkeit Wünsche in Bezug der Restmüllabfuhr zu äußern, wurde den befragten Personen auch die Option eingeräumt, ihre Meinung hinsichtlich der Abholintervalle der Biotonne mitzuteilen. Knapp 20% der Befragten, das sind 34 Personen, gaben an, hinsichtlich dieser Thematik Verbesserungsbedarf zu sehen. Die weiteren 304 Personen hatten keine Ergänzungen hinsichtlich der Abholintervalle der Biotonne und 77 Personen machten keine Angaben, da diese Befragten keine Biotonne zur Verfügung haben.

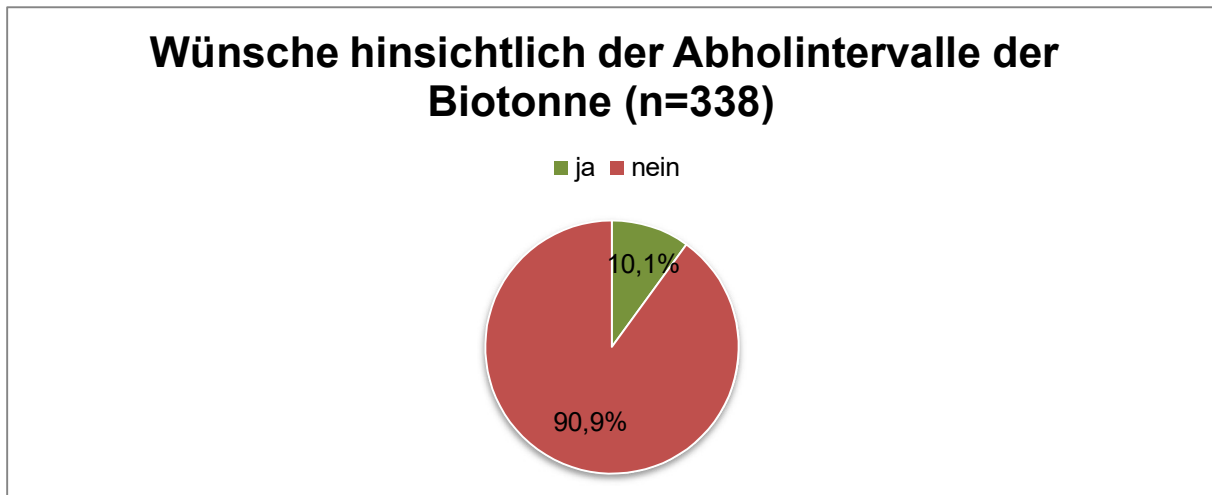


Abbildung 39: Wünsche hinsichtlich der Abholintervalle der Biotonne in %

Ganz klar ersichtlich an den Abbildungen 37 und 39 ist, dass es in jedem Fall, egal ob Restmüll oder Biotonne, wesentlichen Verbesserungsbedarf hinsichtlich der Gestaltung der Abholintervalle gibt.

Hinsichtlich der Wünsche und Anregungen in Bezug auf die Biotonne konnten die genannten Antworten in zwei Kategorien zusammengefasst werden. Zum einen gab es auch hier wieder den ausdrücklichen Wunsch nach kürzeren Abholintervallen und/oder weiteren Tonnen. Mit 76,3% hebt sich diese Kategorie sehr stark hervor.

Kategorie „kürzere Abholintervalle und/oder weiteren Tonnen“ (29 Nennungen)

So wie auch in den Aufzählungen hinsichtlich der Wünsche in Bezug auf die Restmülltonne konnte hier ebenfalls wieder der Wunsch nach kürzeren Intervallen vernommen werden. In fast allen dieser 29 Antworten wurde die Thematik erkennbar geäußert und dies vor allem in den Sommermonaten. Davon wünschen sich fünf Personen explizit eine Abholung im 14-Tage-Takt.

Kategorie „Sonstiges“ (9 Nennungen)

Die restlichen 23,7% entfallen auf sonstige Antworten. Unter anderem wurde eine Anpassung der Abholung hinsichtlich der Jahreszeit genannt bzw. eine Wahlmöglichkeit des Intervalls gewünscht. Für eine Person wäre zusätzlich ein Kompostplatz wünschenswert, dadurch könnte das Intervall der Biotonne verringert werden. Einmalig wurde auch hier wieder der Wunsch nach einem Reinigungsservice geäußert.

Im Anhang können die einzelnen Nennungen wieder detailliert nachgelesen werden.

Auf Wunsch des Auftraggebers wurden im Fragebogen Wünsche und Anregungen zur Biotonne im Detail abgefragt. Dazu wurde folgende Hypothese aufgestellt: *„Unselbständig erwerbstätige Personen haben weniger (keine) Wünsche hinsichtlich der Abholintervalle der Biotonne als andere Zielgruppen“*. Zur Überprüfung dieser Hypothese wurde die Antwortmöglichkeit „trifft nicht zu“ eliminiert. In der folgenden Tabelle ist das Ergebnis der Hypothesenprüfung ersichtlich:

unselbständig erwerbstätig	Wünsche und Anregungen zu den Abholintervallen der Biotonne		Gesamt
	ja	nein	
ja (n=34)	5,2	94,8	100,0
nein (n=304)	15,1	84,9	100,0
Gesamt (n=338)	10,1	89,9	100,0

Signifikanzniveau $p=0.003$, $\phi=-0.163$

Tabelle 28: Wünsche und Anregungen zu den Abholintervallen der Biotonne nach unselbständiger Erwerbstätigkeit, Zeilenprozente

Mit einem Signifikanzniveau von $p=0.003$ bestätigt sich auch diese Hypothese. Den Ergebnissen zufolge äußerten unselbständig Erwerbstätige seltener Wünsche hinsichtlich der Abholintervalle der Biotonne als Personen, die einen anderen Beschäftigungsstatus haben (5,2% vs. 15,1%).

Bezüglich dieser Frage, ob die Bewohner*innen Wünsche hinsichtlich der Abholintervalle der Biotonne haben, wurde eine weitere Hypothese aufgestellt, wonach Befragte mit höherem Bildungsabschluss eher solche Wünsche haben. Dabei wurden die Werte zusammengefasst und mit einer Kreuztabelle die entsprechenden Berechnungen durchgeführt. Die statistische Auswertung ergab jedoch keinen signifikanten Zusammenhang. Die Hypothese konnte somit

also nicht bestätigt werden. Demnach steht der Wunsch zu Abholintervallen der Biotonne mit dem Bildungsgrad der Befragten in keinem Zusammenhang.

Als abschließendes Fazit zur Auswertung des Themenbereichs der kommunalen Dienstleistungen lässt sich festhalten, dass die Mehrheit der Befragten zwar insgesamt sehr oder eher zufrieden ist, es aber dennoch einige Aspekte gibt, die Verbesserungspotenzial aufweisen. Vor allem kürzere Abholintervalle hinsichtlich der Restmüllabfuhr, der Biomüllabfuhr und auch der Papiertonne wünschen sich die Bürger*innen. Nicht außer Acht zulassen dabei sind die Nennungen bezüglich zusätzlicher (Windel)säcke, flexiblere Abholintervalle der Restmüllabfuhr und der Müllmarken.

5.7.4 Allgemeine Zufriedenheit mit dem Bauhof

Die Antworten auf die Frage nach der allgemeinen Zufriedenheit der befragten Bewohner*innen mit dem Bauhof lässt sich als sehr positiv zusammenfassen. Die Befragung ergab ein erfreuliches Ergebnis: 93,7% der Befragten gaben an mit dem Bauhof „sehr“ oder „eher zufrieden“ zu sein. Rund 34,9% der Teilnehmer*innen wählten dabei die Beurteilung „sehr zufrieden“ aus, was 145 Personen entspricht und mehr als ein Drittel der Befragten darstellt, wie folgende Grafik verdeutlicht:

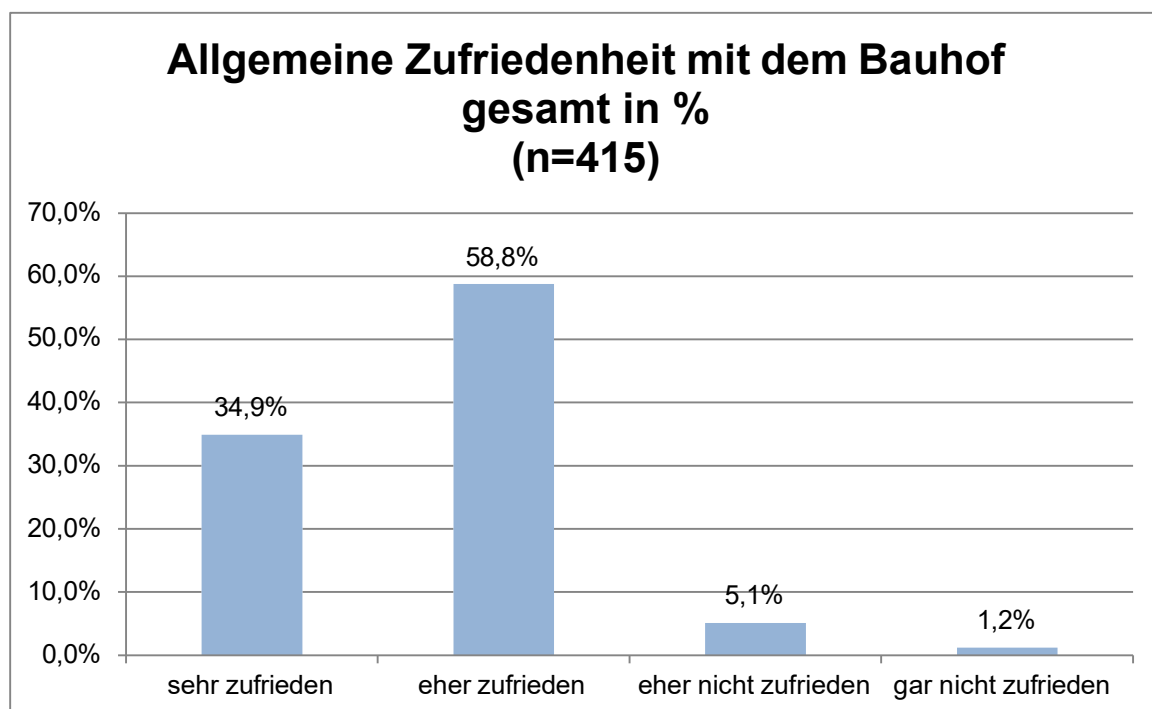


Abbildung 40: Allgemeine Zufriedenheit mit dem Bauhof in %

Als „eher zufrieden“ mit dem Bauhof äußerten sich 244 Bürger*innen, was 58,8% entspricht. Bei einem kleinen Teil der Fragebögen fiel die Bewertung des Bauhofs nicht sehr positiv aus: So gaben 21 Bewohner*innen von Hofkirchen oder 5,1% an, damit eher nicht zufrieden zu

sein. Lediglich fünf Personen (1,2%) waren mit den Leistungen oder Angeboten des Bauhofs gar nicht zufrieden. Von den 448 Befragten machten 7,4% (33 Personen) keine Angaben bezüglich der Zufriedenheit mit dem Bauhof.

5.7.5 Wünsche und Anregungen in Bezug auf den Bauhof

In einer weiteren Frage wurde den Bewohner*innen von Hofkirchen die Möglichkeit gegeben, Wünsche oder Anregungen in Bezug auf den Bauhof zu äußern. Von den 448 verwertbaren Fragebögen antworteten lediglich 402 Personen auf die Frage: „Haben Sie Wünsche oder Anregungen in Bezug auf den Bauhof?“ mit ja oder nein. 46 Bewohner*innen machten keine Angaben dazu, was einem Prozentsatz von 10,3% an allen Befragten entspricht.

334 Personen oder 83,1% der Befragten lehnten es ab, Wünsche oder Vorschläge in Bezug auf den Bauhof zu machen bzw. hatten sie keine. 68 Personen (16,9%) gaben an Wünsche zu haben. Schlussendlich äußerten sich 66 Personen dazu, was 16,4% der gültigen Antworten ausmacht und konkretisierten ihre Wünsche.

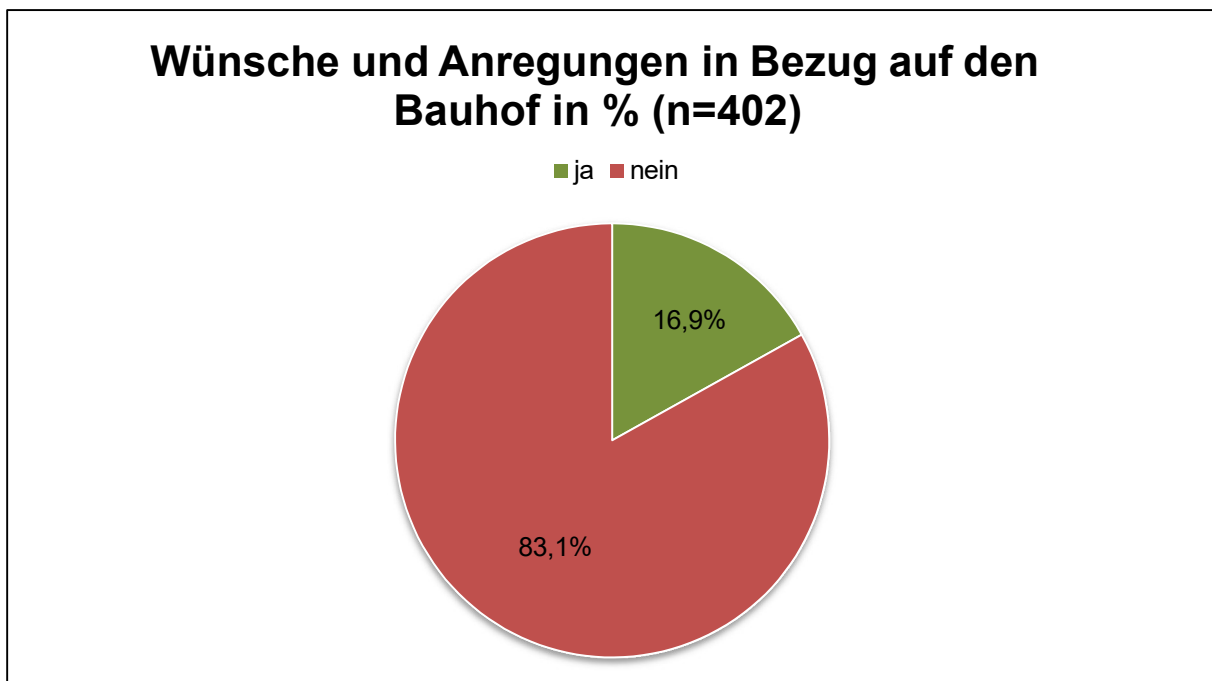


Abbildung 41: Wünsche und Anregungen in Bezug auf den Bauhof in %

Aus den 66 Antworten auf diese offene Frage lassen sich 78 konkrete Anregungen beziehungsweise Wünsche ableiten, die wiederum in sieben Hauptkategorien eingeteilt und in der nachstehenden Grafik veranschaulicht wurden. Die konkreten Antworten und Wünsche wurden nach Themen aufgelistet und können bei näherem Interesse dem Anhang entnommen werden.

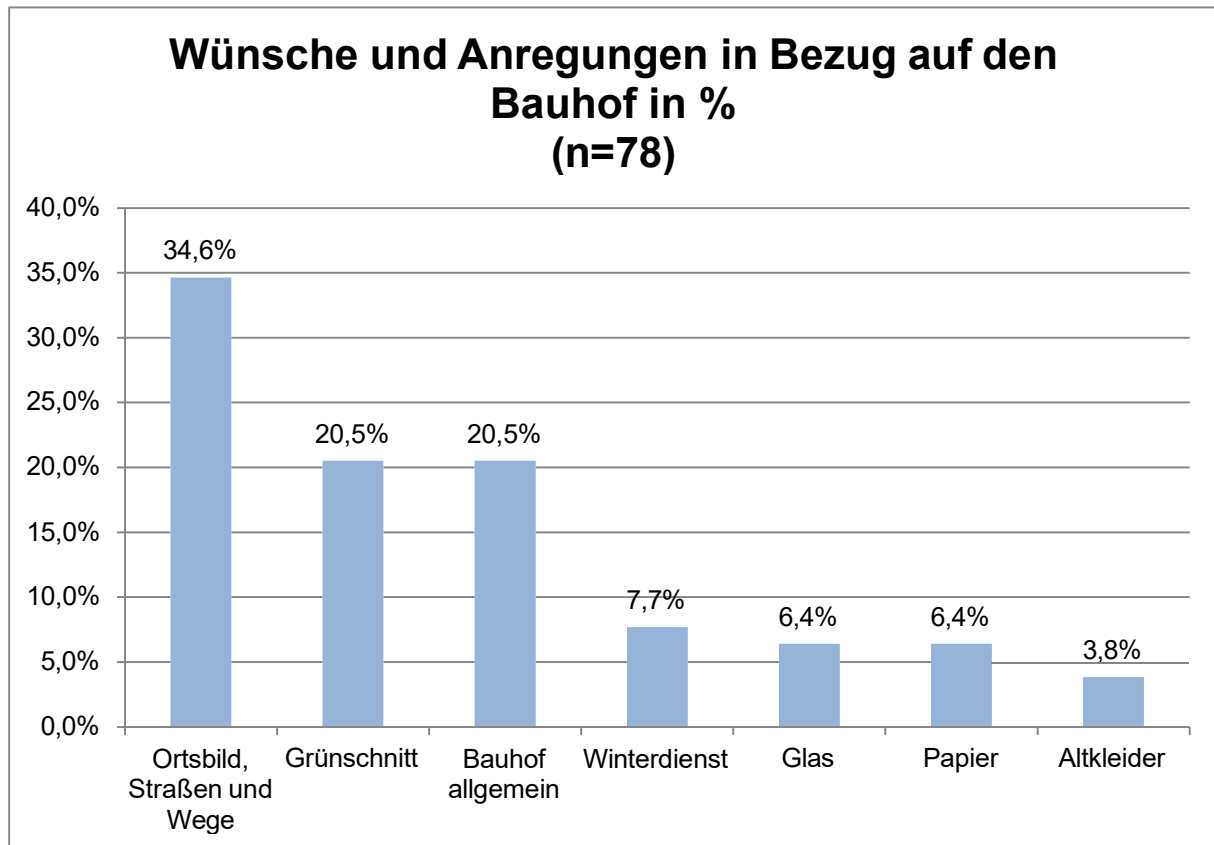


Abbildung 42: Wünsche und Anregungen in Bezug auf den Bauhof in %, gruppiert nach Themenbereichen

Kategorie „Ortsbild, Straßen und Wege“ (27 Nennungen)

Den größten Teil, nämlich 34,6% der Antworten, betraf die geringe Zufriedenheit der Bewohner*innen mit der Sauberkeit des Ortsbildes, der Straßen und Wege. Sechs Antworten richteten sich an die Verschönerung des „Marktplatzes“ und des Ortes. Zum Beispiel wurde die vermehrte Pflanzung von Blumen, Blumenbeeten und Bäumen sowie eine Weihnachtsbeleuchtung gewünscht. Sehr häufig wurde die Pflege der bestehenden Wanderwege, Gehsteige und Straßengräben bemängelt. Zwei Personen kritisierten das Nichtausbessern von Schlaglöchern sowie die jährlichen Arbeiten an Straßen und Gehsteigen. Es wurde auch angemerkt, dass Randgebiete wenig bis gar nicht betreut werden. Auch die Genauigkeit der Splittentsorgung nach dem Winter wurde von einem*r Bewohner*in negativ gesehen. Die Unkrautbeseitigung, das Mähen entlang der Straßen sowie das Straßenkehren waren weitere Hauptanliegen der Befragten.

Kategorie „Grünschnitt“ (16 Nennungen)

Das zweithäufigste Anliegen der Bürger*innen stellt die Entsorgung des Grünschnittes mit 20,5% dar. 16 Personen machten Angaben dazu, wobei sich die geäußerten Wünsche sowohl auf die zu geringen Möglichkeiten der Grünschnittabgabe als auch auf den Preis der Grünschnittentsorgung bezogen. Vermehrt wurde ein kostenloser, frei zugänglicher Grünschnittplatz gewünscht. Zwei Befragte bitten sich die Möglichkeit einer Christbaumentsorgung beziehungsweise -abgabe aus.

Kategorie „Bauhof allgemein“ (16 Nennungen)

Mit dem Bauhof selbst waren ebenfalls nicht alle Gemeindebürger*innen zufrieden: 20,5% äußerten Anliegen bei dieser offenen Frage dazu. Hauptsächlich wurde die Arbeitsleistung der Bauhofmitarbeiter*innen sowie die Sauberkeit des Bauhofes selbst kritisiert. Zwei Befragte wünschten sich die Möglichkeit Geräte, wie Gartenfräse oder Vertikutierer, ausborgen zu können. Des Weiteren wurden längere Öffnungszeiten, mehr Entsorgungsmöglichkeiten, die Aufstellung von Containern bei Bedarf, sowie kürzere Intervalle der Müllabholung gewünscht. Ein*e Bürger*in monierte die Extrakosten am Jahresende und schlug vor, diese Kosten monatlich mit der Abrechnung des Restmülls oder der Biotonne an alle zu verrechnen. Ebenfalls nur eine Person empfand die Mitarbeiter*innen des Bauhofes als zu wenig freundlich.

Kategorie „Winterdienst“ (6 Nennungen)

Den Winterdienst betreffend äußerten sechs Personen (7,7%) ihre konkreten Wünsche. Es wurden Vorschläge zur besseren Setzung der Schneestangen sowie Kritik an der Schnelligkeit und Durchführung der Schneeräumung geäußert. Weiters wurde von einer Person die Schneeräumung von Privatzufahrten gegen Entgelt gefordert. Kritik übte auch eine Person am mangelhaften Winterdienst, da dadurch das Ausweichen der Schulbusse nicht gewährleistet sei.

Kategorie „Glas“ (5 Nennungen)

Bei diesem Thema wünschten sich die Bürger*innen vor allem mehr Glascontainer sowie vermehrte Sauberkeit im Bereich der Container. Weiters wurde auch die Problematik fehlender Abstellmöglichkeiten angesprochen und der Wunsch nach vermehrter Entleerung der Glas- und Dosencontainer geäußert.

Kategorie „Papier“ (5 Nennungen)

Alle dieser fünf Nennungen beinhalteten den Wunsch nach einem neuerlichen Aufstellen von Papiercontainern und einer Entsorgungsmöglichkeit für Kartonagen.

Kategorie „Altkleider“ (3 Nennungen)

Von drei Befragten, die sich zu diesem Punkt geäußert haben, wurde einheitlich das Aufstellen eines Altkleidercontainers gewünscht.

Die Wünsche und Anregungen in Bezug auf den Bauhof wurden nochmals in vier Hauptkategorien zusammengefasst, die in einer weiteren Grafik veranschaulicht sind:

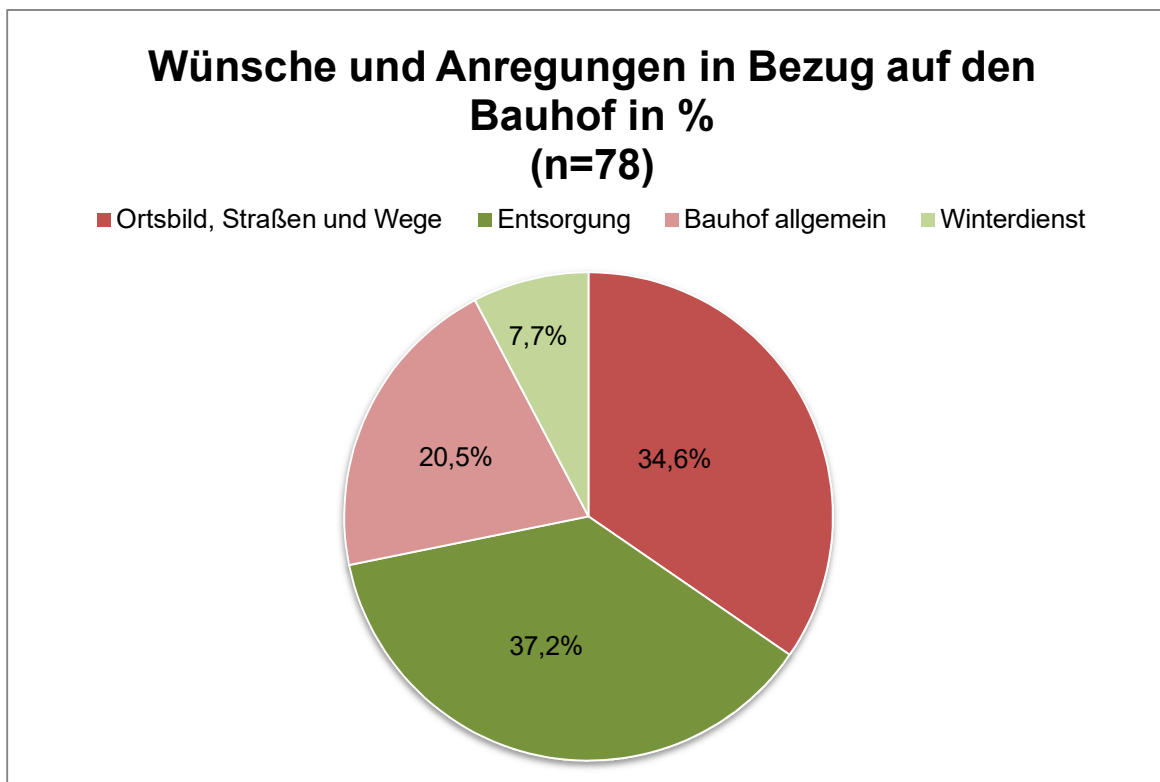


Abbildung 43: Wünsche und Anregungen in Bezug auf den Bauhof in %

Verbindet man alle Bereiche zum Thema Entsorgung (inklusive Grünschnitt, Glas, Papier und Altkleider) zu einer Kategorie, so lässt sich feststellen, dass dieses Thema den Hauptteil, nämlich insgesamt 37,2% oder 29 Nennungen, ausmacht, gefolgt von Nennungen der Kategorie „Ortsbild, Straßen und Wege“ (34,6%).