

# Präsentation

## Repräsentative Kundenbefragung - Kundenfocus - der Stadtwerke Rodgau

- durchführt im Oktober 2015 durch die Marktforschungsgesellschaft im Verband der kommunalen Unternehmen im Auftrag der Stadtwerke Rodgau



1. Einführung
2. Methodik
3. Wohlfühlindex
4. Image
5. Zufriedenheit mit den Stadtwerken
6. Zufriedenheit mit der Abfallwirtschaft
7. Zufriedenheit mit dem Recyclinghof
8. Zufriedenheit mit der Kompostierungsanlage
9. Zufriedenheit mit den Friedhöfen
10. Zusammenfassung
11. Statistik

- Die Veränderungen in der Kommunalwirtschaft verlangen in vielerlei Hinsicht **verstärkte Kundennähe und Kommunikation** mit dem Kunden.
- Die Kundenorientierung der Stadtwerke Rodgau ist unerlässlich für den künftigen Erfolg des Unternehmens bei sich verändernden Marktbedingungen. **Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität** sind hierfür der Garant.
- Kundenorientierung – vom Aufbau eines positiven Images des kommunalen Versorgungs- und Entsorgungsunternehmens bis hin zum optimalen Umgang mit eventuellen Beschwerden – erhöhen die **Akzeptanz und damit den Handlungsspielraum**.
- Der **KUNDENFocus** ist eine Benchmarkstudie des Verbandes Kommunaler Unternehmen mit einer repräsentativen telefonischen Befragung zur Bewertung des Images, der Leistung, der Kommunikation und der Umgang mit den Kunden. Die Benchmarkstudie wird seit 2007 deutschlandweit durchgeführt. Über hundert Unternehmen haben bereits teilgenommen.

Es handelt sich um eine repräsentative Kundenbefragung.

### Zielgruppe:



- Einwohnerinnen und Einwohner ab 18 Jahren der Stadt Rodgau
- Repräsentative Stichprobe n = 400

### Methodik:



- Telefonbefragung (CATI = Computer Assisted Telephone Interviewing)
- Durchschnittliche Interviewdauer: ca. 10 min
- Befragungszeitraum: 20.10. - 26.10.2015

### Interviews:



- Fragebogeninhalt:
  - 21 geschlossene und 4 offene Fragen (darunter Zusatzfragen zum Angebot der Recyclinghöfe, der Kompostierungsanlage und zur Zufriedenheit mit den Friedhöfen)
  - 6 Fragen zur Demographie

Die Kundenzufriedenheitswerte werden mit den Werten von Versorgungs- und Entsorgungsunternehmen der Städte verglichen.

### Vergleichsstädte im KundenFocus 2015:

- Chemnitz
- Mannheim
- Köln
- Düsseldorf
- München
- Berlin
- Lübeck
- Salzgitter
- Hannover
- Bad Lippspringe
- Wilhelmshaven
- Flensburg
- Rodgau
- Rosenheim
- Bassum
- Vechta
- Siegburg
- Bögblingen
- Schaumburg



## 2. Methodik

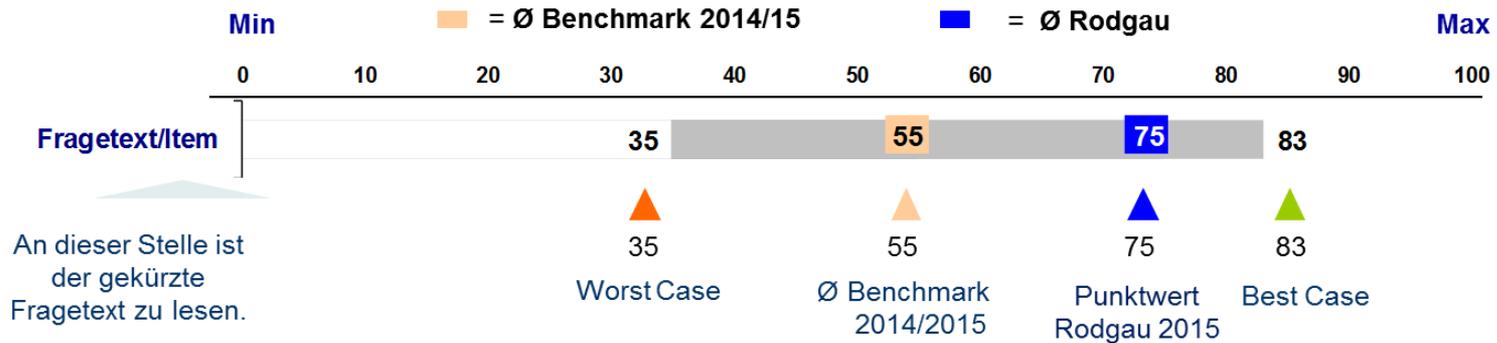
Die Kundenwerte werden in Punktwerte übersetzt, um die Verbesserungspotenziale noch besser herauszuarbeiten.

### 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 (1)	100	Sehr zufrieden	21%	21% x 100	21
Eher zufrieden/Trifft 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 (4)	0	Eher unzufrieden	5%	5% x 0	0
Sehr unzufrieden/Trifft gar nicht zu (5)	0	Sehr unzufrieden	2%	2% x 0	0

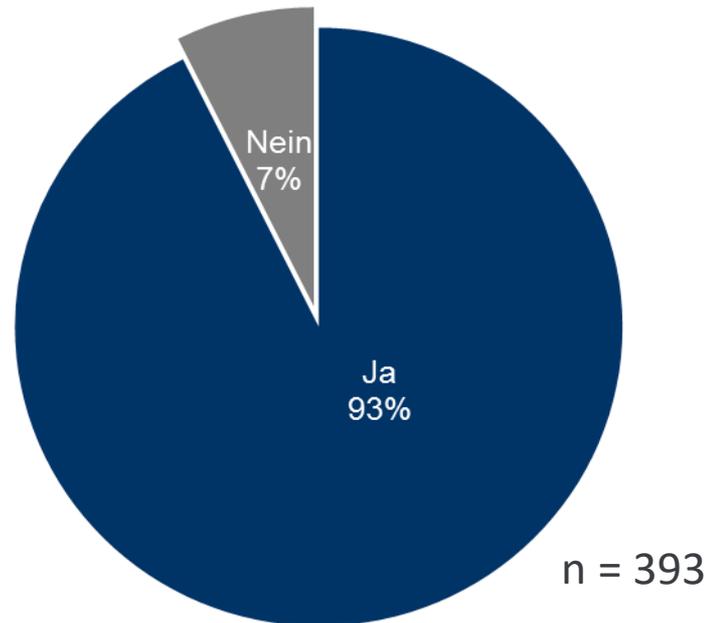
**Punktwert: 21 + 40 + 9 = 70**



### 3. Wohlfühlindex

93 % der befragten Bürger leben gerne in Rodgau.

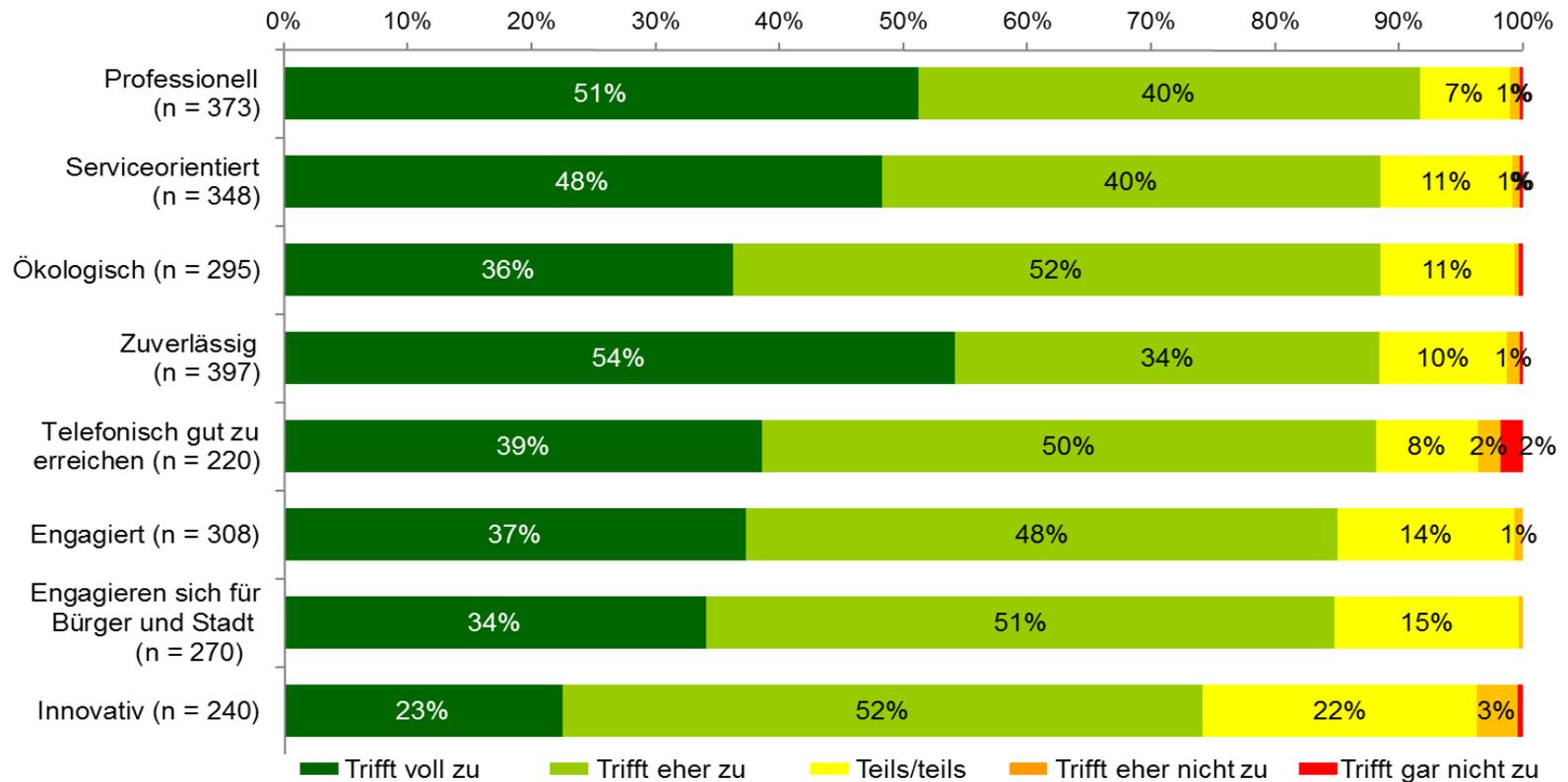
Zufriedenheit mit dem Wohnort Rodgau



Frage 1: „Leben Sie gerne in Rodgau, oder würden Sie lieber woanders wohnen, wenn Sie es sich aussuchen könnten?“

## 4. Image

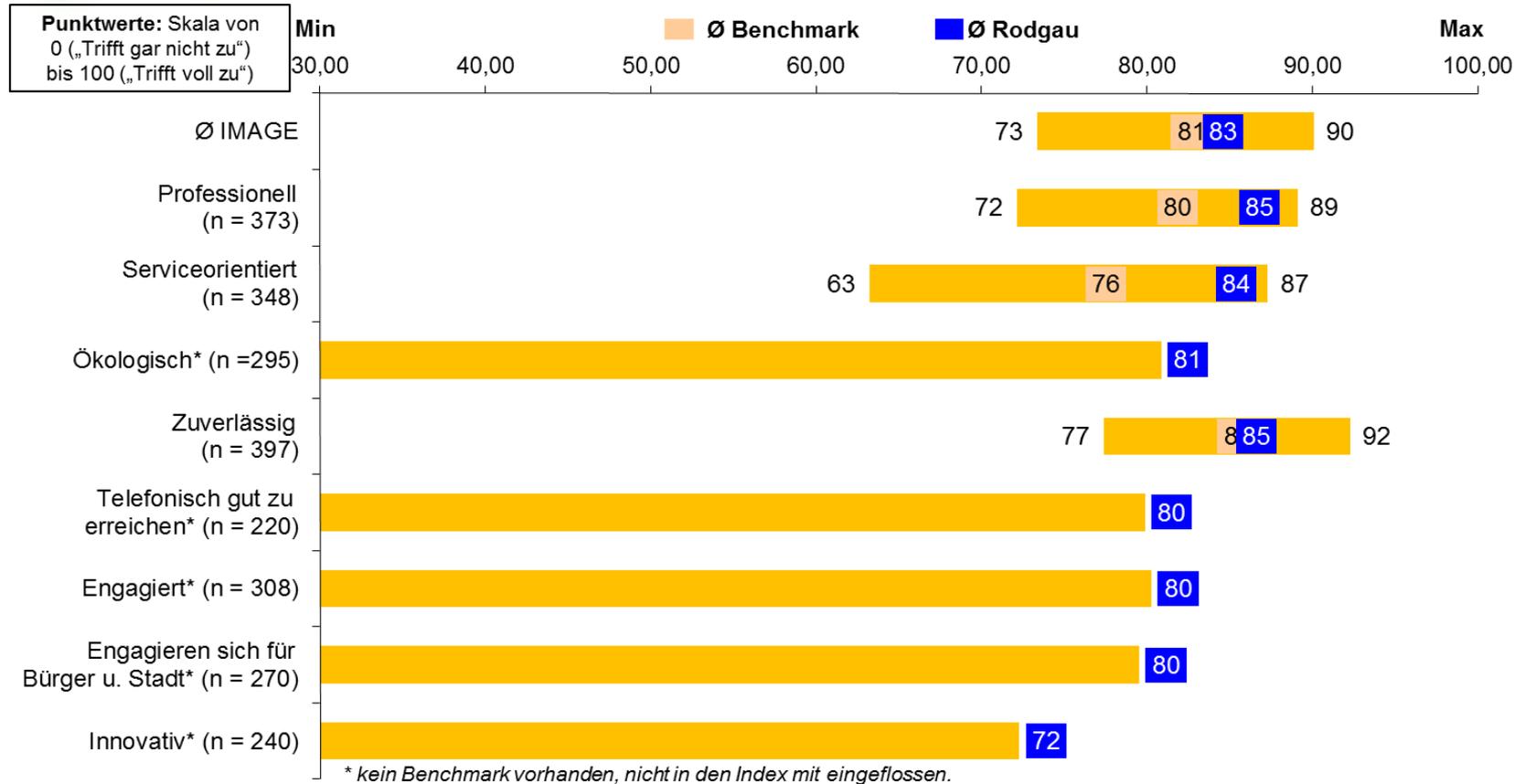
91 % der Befragten stufen uns als professionell ein; 88 % als serviceorientiert. Nicht mal 1 % der Befragten führt aus, dass die SWR sich nicht für die Bürger und für die Stadt engagieren.



Frage 4: „Ich lese Ihnen jetzt ein paar Eigenschaften vor und möchte von Ihnen wissen, inwieweit sie auf die Stadtwerke Rodgau zutreffen.“

# 4. Image

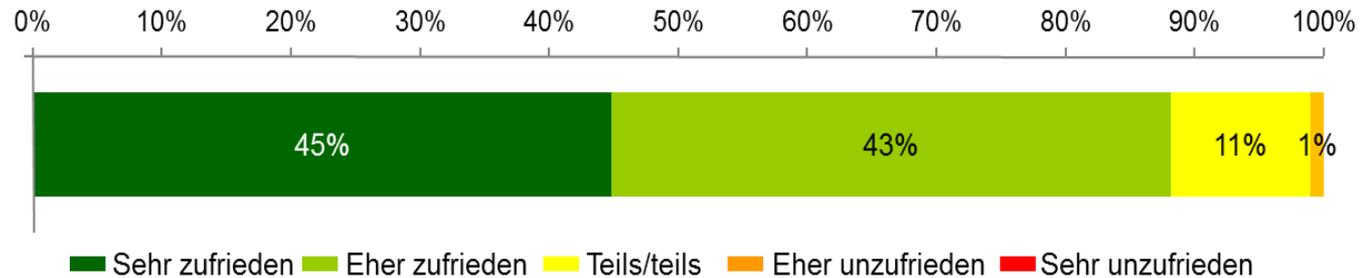
Die Stadtwerke Rodgau werden weit besser als der Durchschnitt bewertet, so zum Beispiel bei der Serviceorientierung.



Frage 4: „Ich lese Ihnen jetzt ein paar Eigenschaften vor und möchte von Ihnen wissen, inwieweit sie auf die Stadtwerke Rodgau zutreffen.“

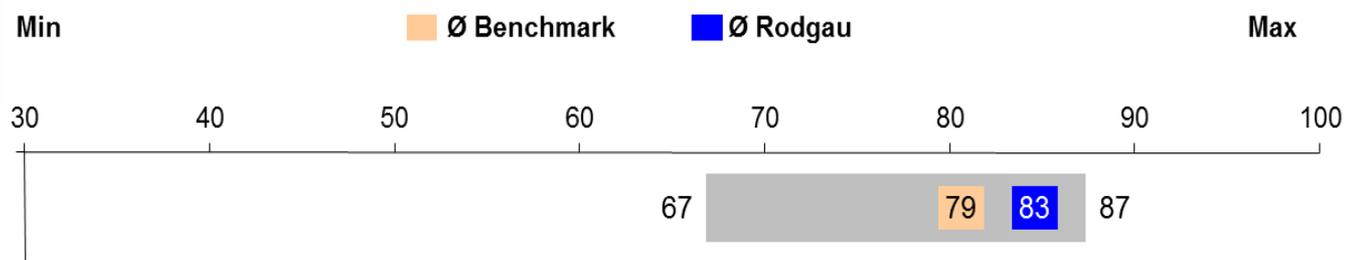
## 5. Zufriedenheit mit den Stadtwerken

Die Rodgauer Bürger sind mit ihren Stadtwerken sehr zufrieden. 88 % geben eine 1 oder eine 2 auf die Leistungen der Stadtwerke.



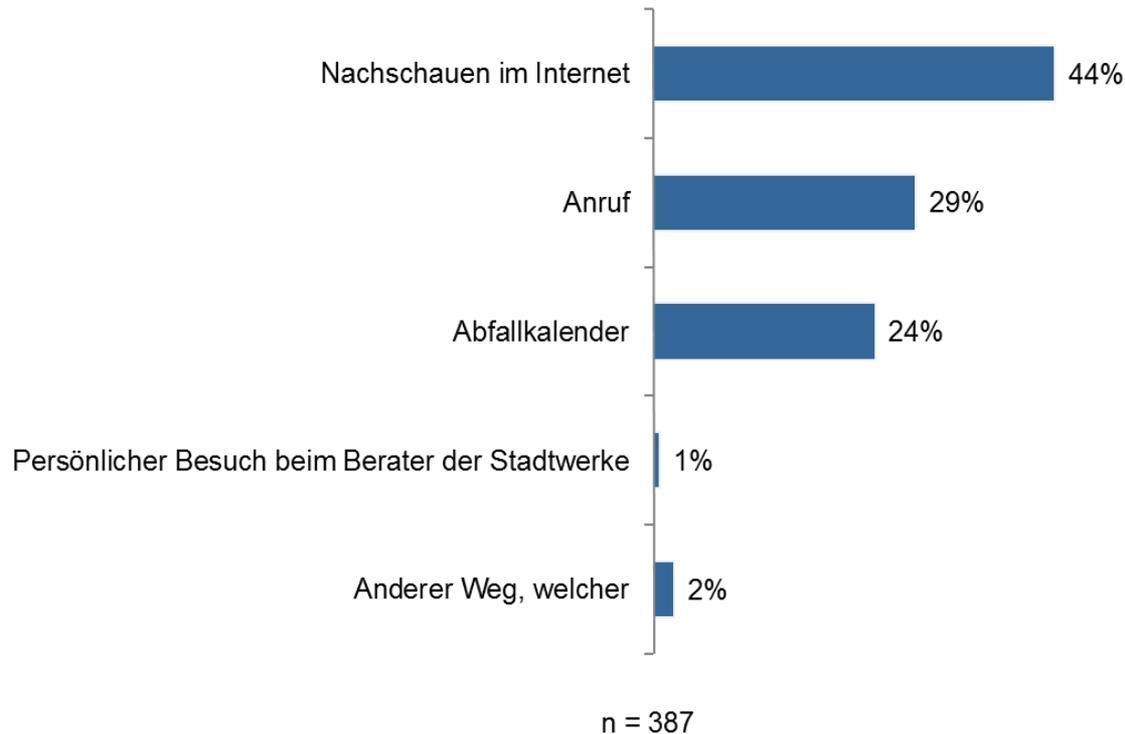
n = 388

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



## 5. Zufriedenheit mit den Stadtwerken

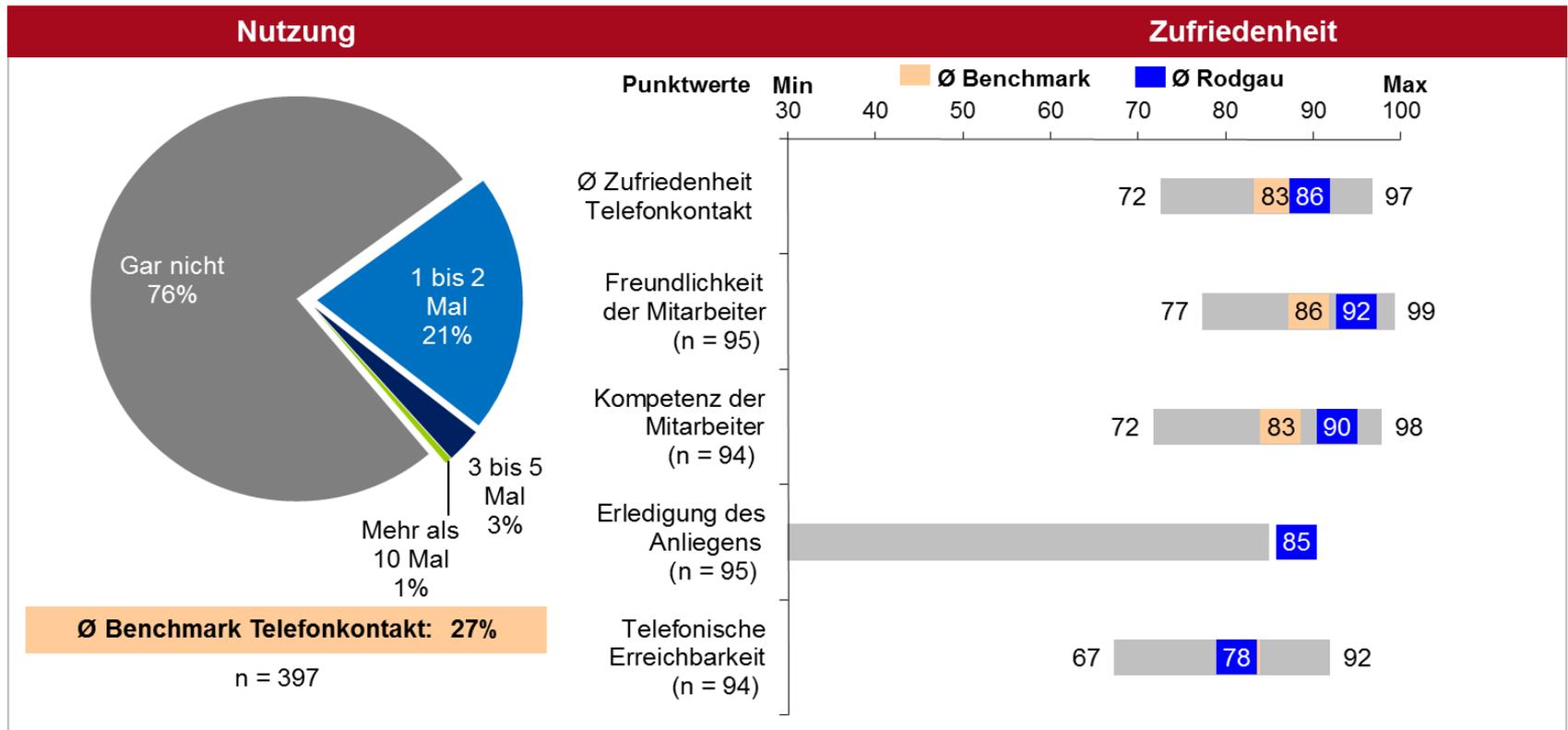
Fast die Hälfte der Stadtwerke Kunden informiert sich zuerst über das Internet.



Frage 13: „Angenommen Sie möchten sich über die Entsorgungsmöglichkeiten informieren. Welchen Weg würden Sie dann überwiegend nutzen?“

# 5. Zufriedenheit mit den Stadtwerken

Die Stadtwerke MitarbeiterInnen werden als freundlich und kompetent wahrgenommen; die telefonische Erreichbarkeit kann noch verbessert werden.

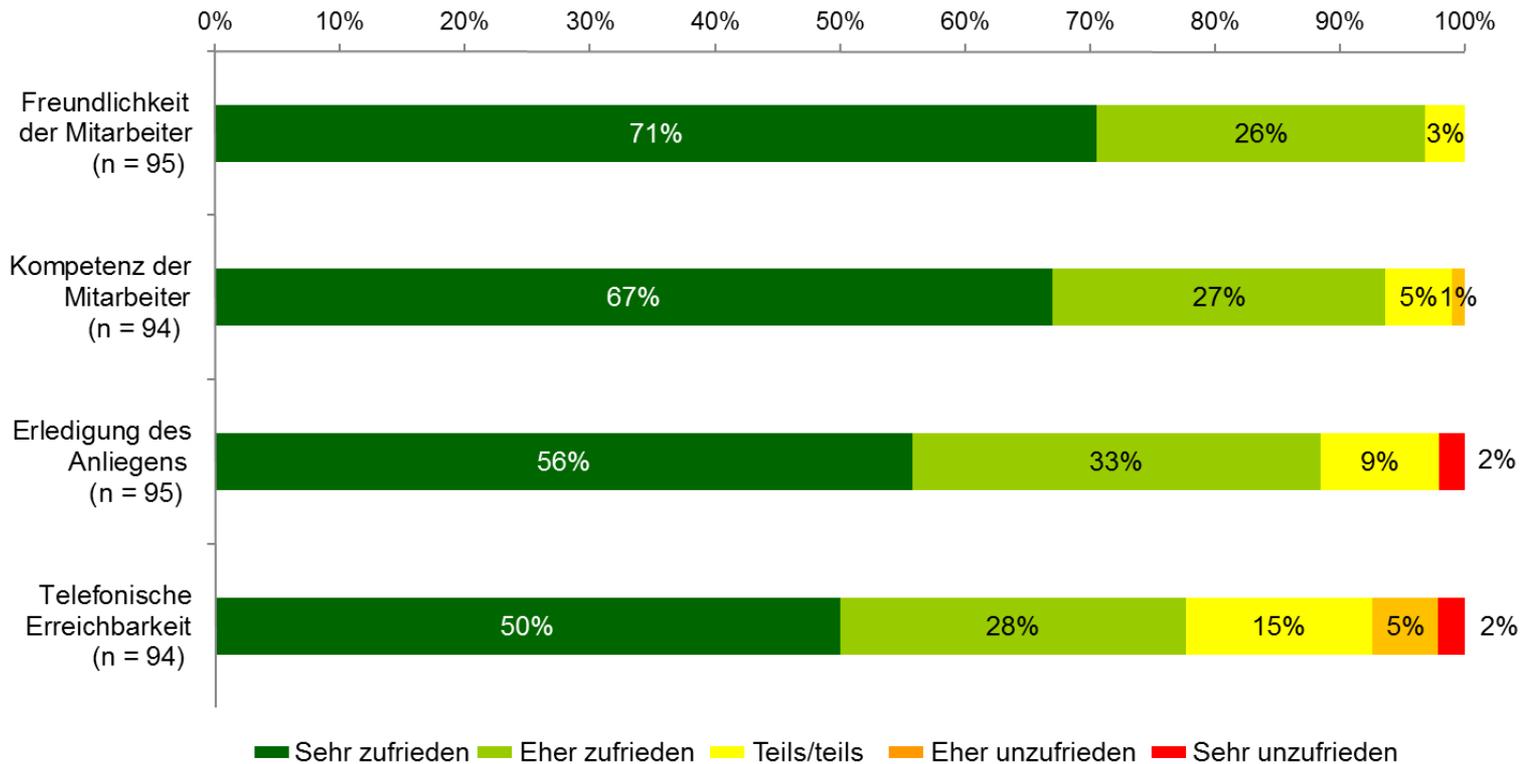


Frage 11: „Wie oft haben Sie denn während des letzten Jahres ungefähr bei den Stadtwerken Rodgau angerufen?“

Frage 12: „Wie zufrieden waren Sie beim letzten Kontakt mit ...?“

## 5. Zufriedenheit mit den Stadtwerken

Die Stadtwerke MitarbeiterInnen werden als freundlich und kompetent wahrgenommen; auch sind 89 % mit der Erledigung der Anliegen zufrieden. die telefonische Erreichbarkeit kann noch verbessert werden.

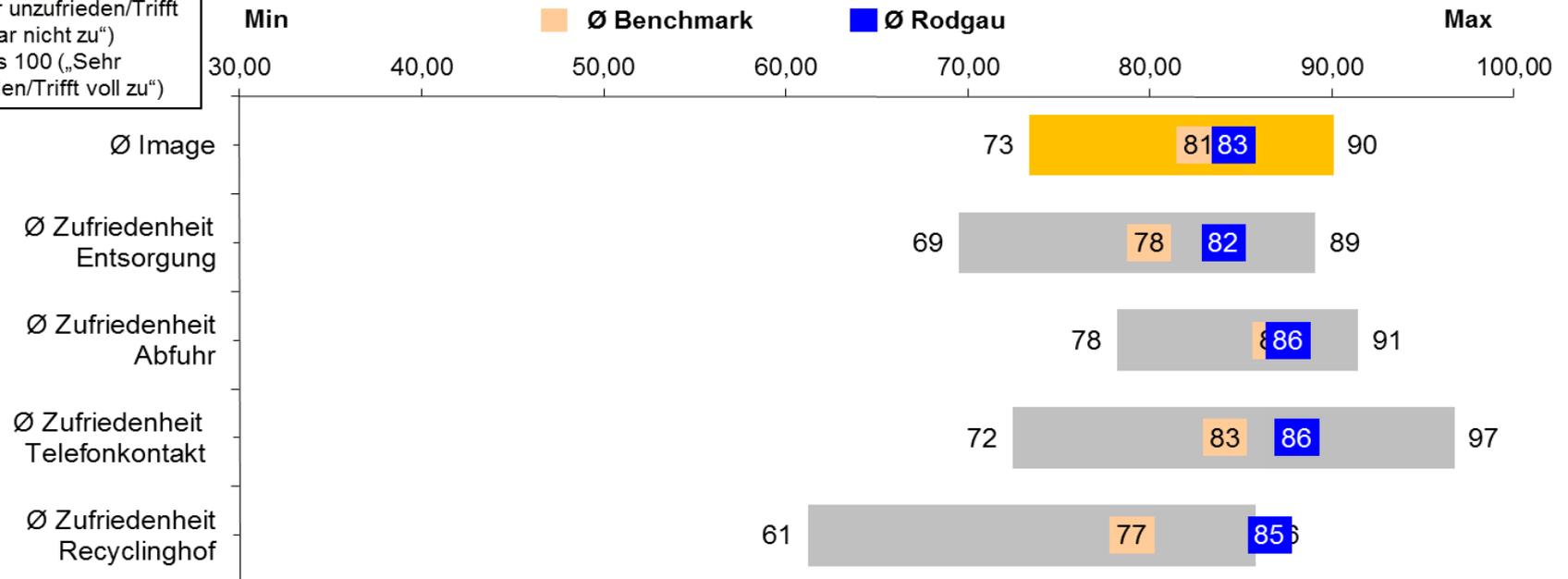


Frage 12: „Wie zufrieden waren Sie beim letzten Kontakt mit ...?“

## 6. Zufriedenheit mit der Abfallwirtschaft

Die Stadtwerke Rodgau liegen in allen Bereichen über dem Durchschnitt. Der Recyclinghofsbetrieb der Stadtwerke ist in der Spitzengruppe.

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



**Ø Image -> Frage 3:** „Ich lese Ihnen jetzt ein paar Eigenschaften vor. Bitte sagen Sie mir zu jeder Eigenschaft, inwieweit sie auf die Stadtwerke Rodgau zutrifft.“

**Ø Entsorgung -> Frage 5:** „Lassen Sie uns jetzt über Ihre Zufriedenheit speziell mit der Abfallentsorgung sprechen. Zuerst geht es um die Leistungen, die die Stadtwerke Rodgau selbst durchführen. Wie zufrieden sind Sie mit...?“ + „Kommen wir jetzt zu den Leistungen, die die Stadtwerke Rodgau nicht selbst durchführt? Wie zufrieden sind Sie mit...?“

**Ø Abfuhr -> Frage 9:** „Wenn Sie an die Abfuhr der Müllbehälter denken, wie zufrieden sind Sie mit...?“

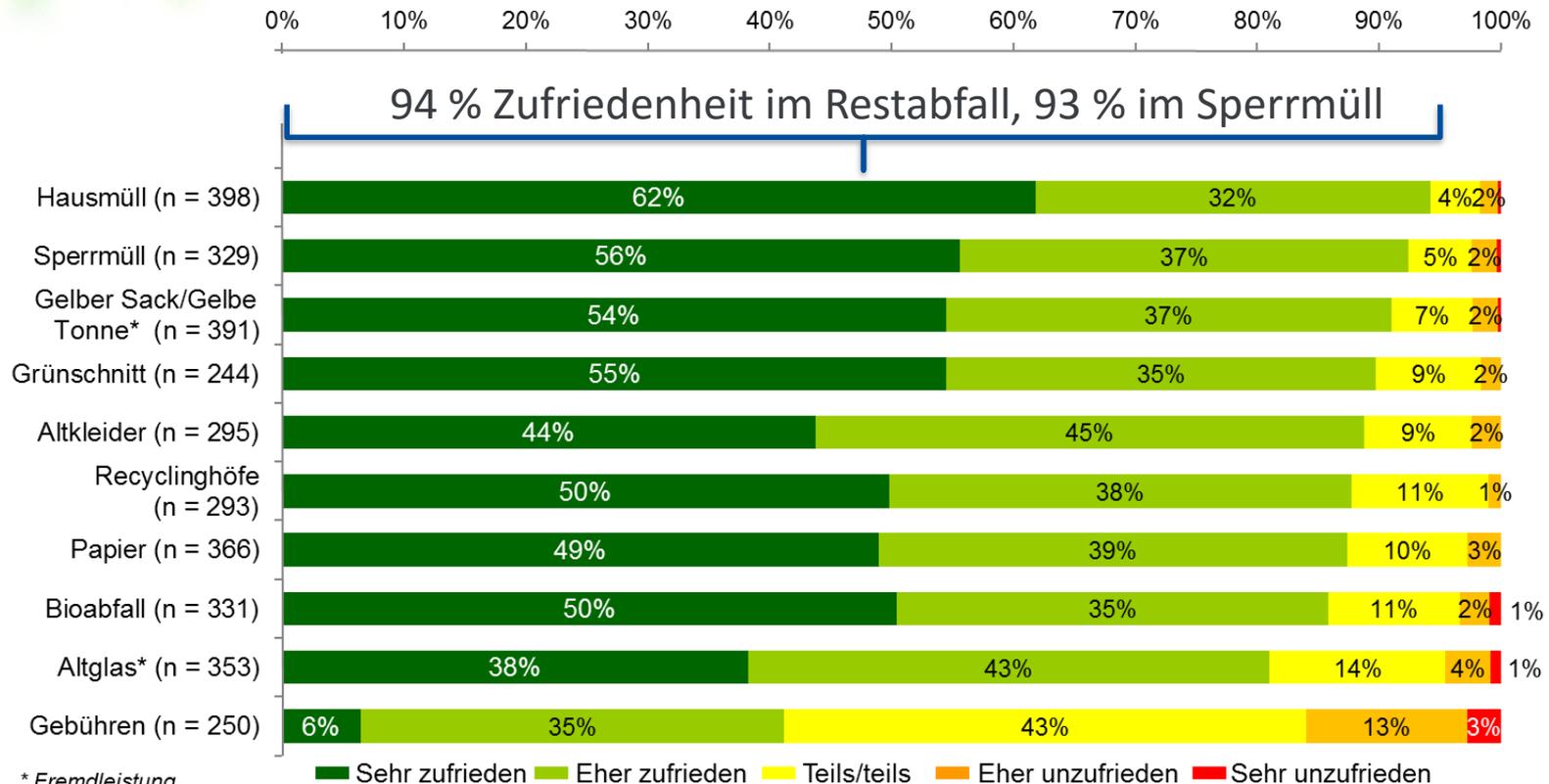
**Ø Telefonkontakt -> Frage 12:** „Wie zufrieden waren Sie beim letzten Telefonat mit ...?“

**Ø Recyclinghof -> Frage 16:** „Wie zufrieden sind Sie mit dem Recyclinghof in Bezug auf folgende Kriterien...?“

**Basis:**  
Alle Befragten  
Gültige Antworten n = 95  
bis n = 400

## 6. Zufriedenheit mit der Abfallwirtschaft

94% der Teilnehmerinnen und Teilnehmer sind mit der Entsorgung ihres Restabfalls zufrieden, fast zwei Drittel sind damit sogar ausdrücklich „sehr zufrieden“.



\* Fremdleistung

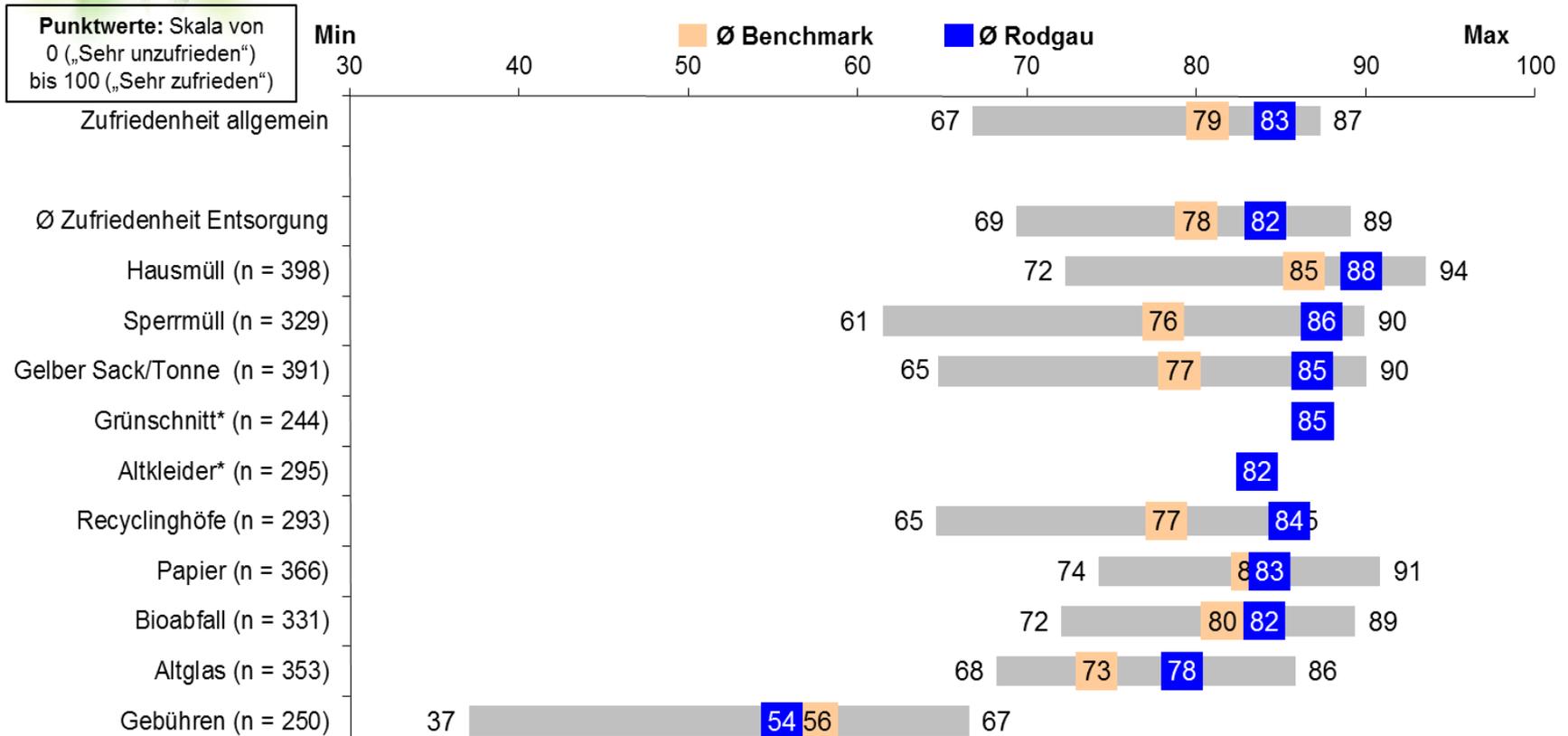
Frage 3: „Wie zufrieden sind Sie mit dem Bereich Abfallwirtschaft der Stadtwerke Rodgau alles in allem?“

Frage 5: „Lassen Sie uns jetzt über Ihre Zufriedenheit speziell mit der Abfallentsorgung sprechen. Zuerst geht es um die Leistungen, die die Stadtwerke Rodgau selbst durchführen. Wie zufrieden sind Sie mit...?“

Frage 6: „Kommen wir jetzt zu den Leistungen, die die Stadtwerke Rodgau nicht selbst durchführen? Wie zufrieden sind Sie mit...?“

# 6. Zufriedenheit mit der Abfallwirtschaft

Auch hier liegen die SWR im oberen Drittel der Kundenbewertungen.



\* kein Benchmark vorhanden, nicht in den Index mit eingeflossen.

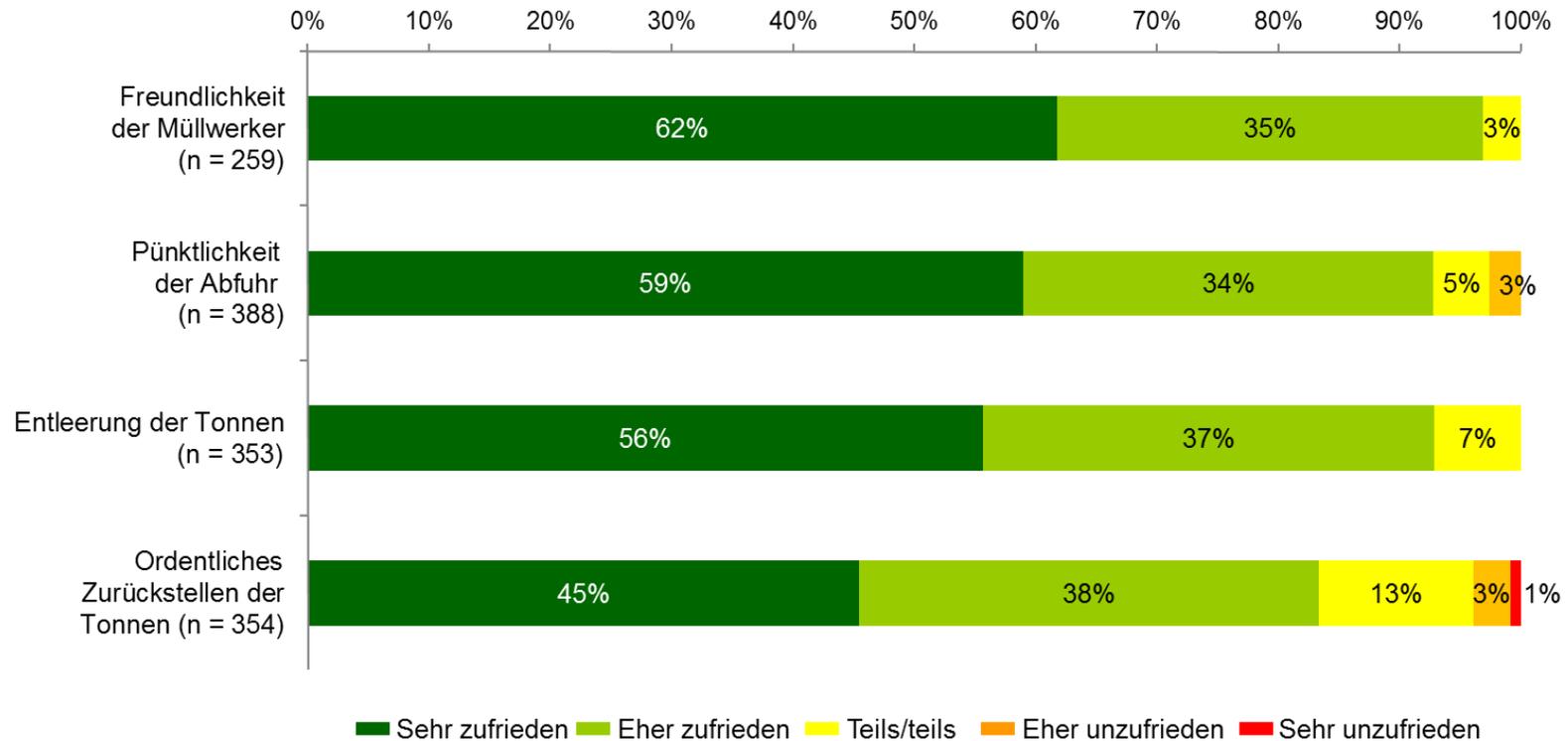
Frage 3: „Wie zufrieden sind Sie mit dem Bereich Abfallwirtschaft der Stadtwerke Rodgau alles in allem?“

Frage 5: „Lassen Sie uns jetzt über Ihre Zufriedenheit speziell mit der Abfallentsorgung sprechen. Zuerst geht es um die Leistungen, die die Stadtwerke Rodgau selbst durchführen. Wie zufrieden sind Sie mit...?“

Frage 6: „Kommen wir jetzt zu den Leistungen, die die Stadtwerke Rodgau nicht selbst durchführen? Wie zufrieden sind Sie mit...?“

## 6. Zufriedenheit mit der Abfallwirtschaft

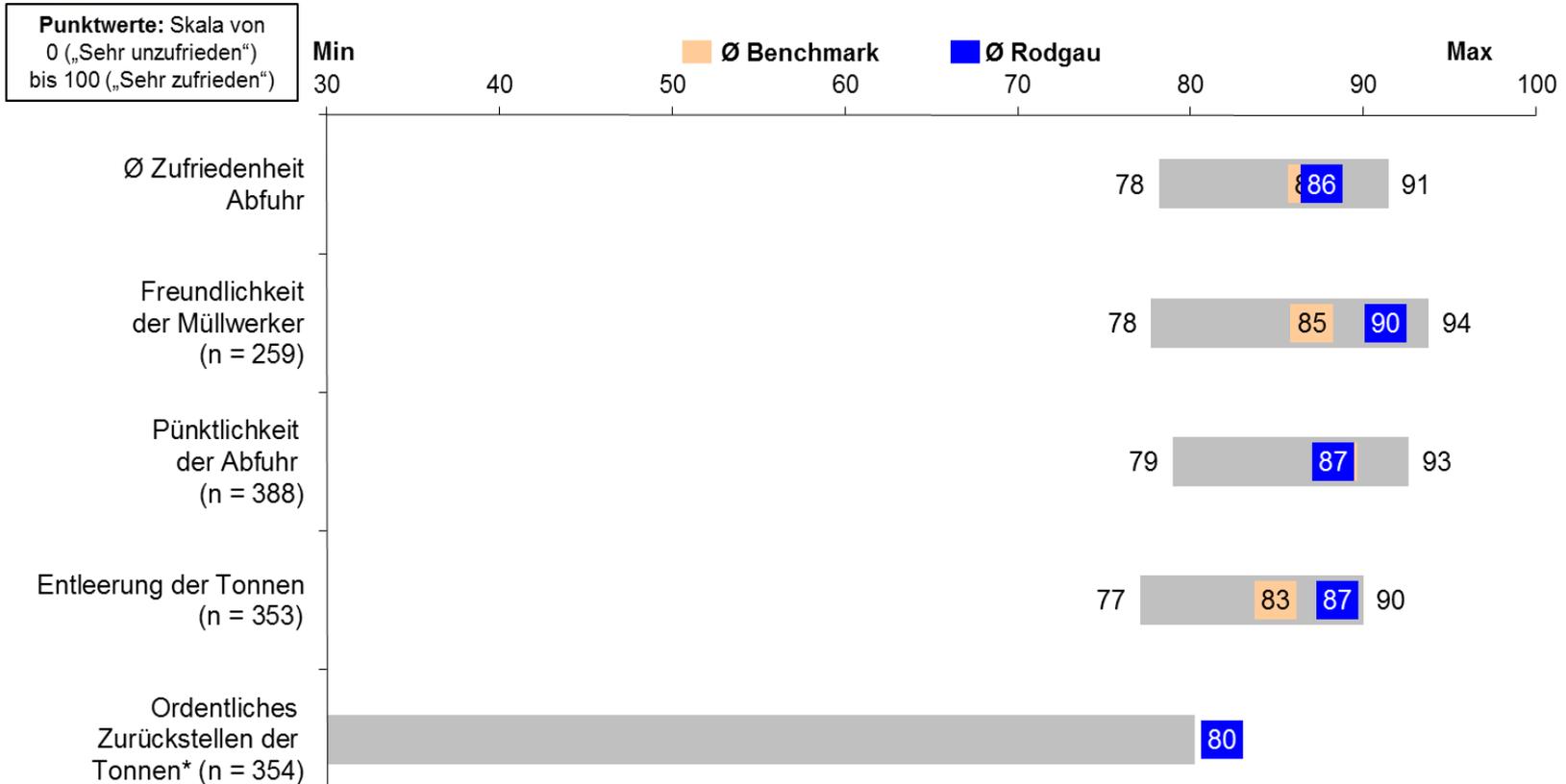
Die Kunden erleben die Müllwerker als sehr freundlich.



Frage 9 : „Und nun zur Abfuhr der Müllbehälter. Wie zufrieden sind Sie mit...?“

# 6. Zufriedenheit mit der Abfallwirtschaft

Die Kunden erleben die Müllwerker als sehr freundlich.

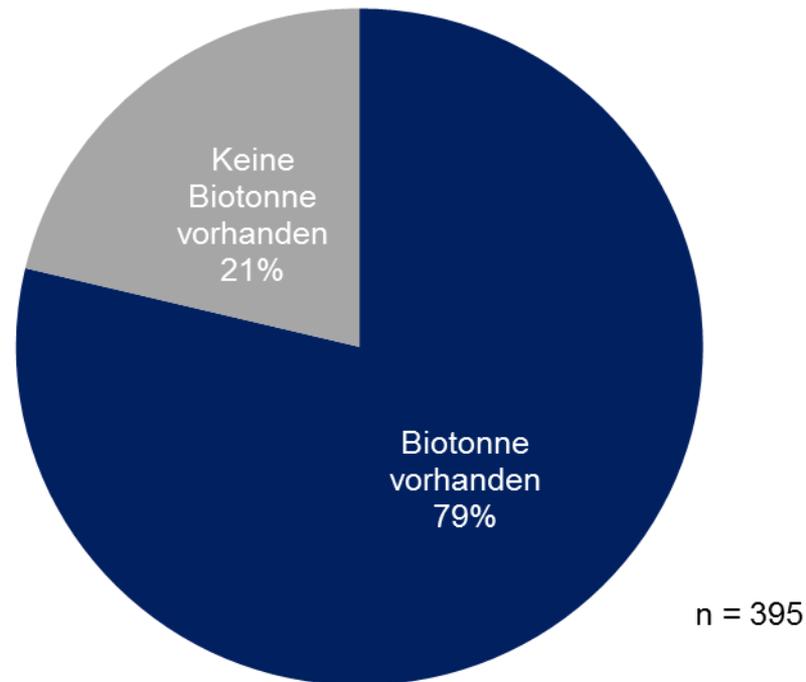


\* kein Benchmark vorhanden, nicht in den Index mit eingeflossen.

Frage 9 : „Und nun zur Abfuhr der Müllbehälter. Wie zufrieden sind Sie mit...?“

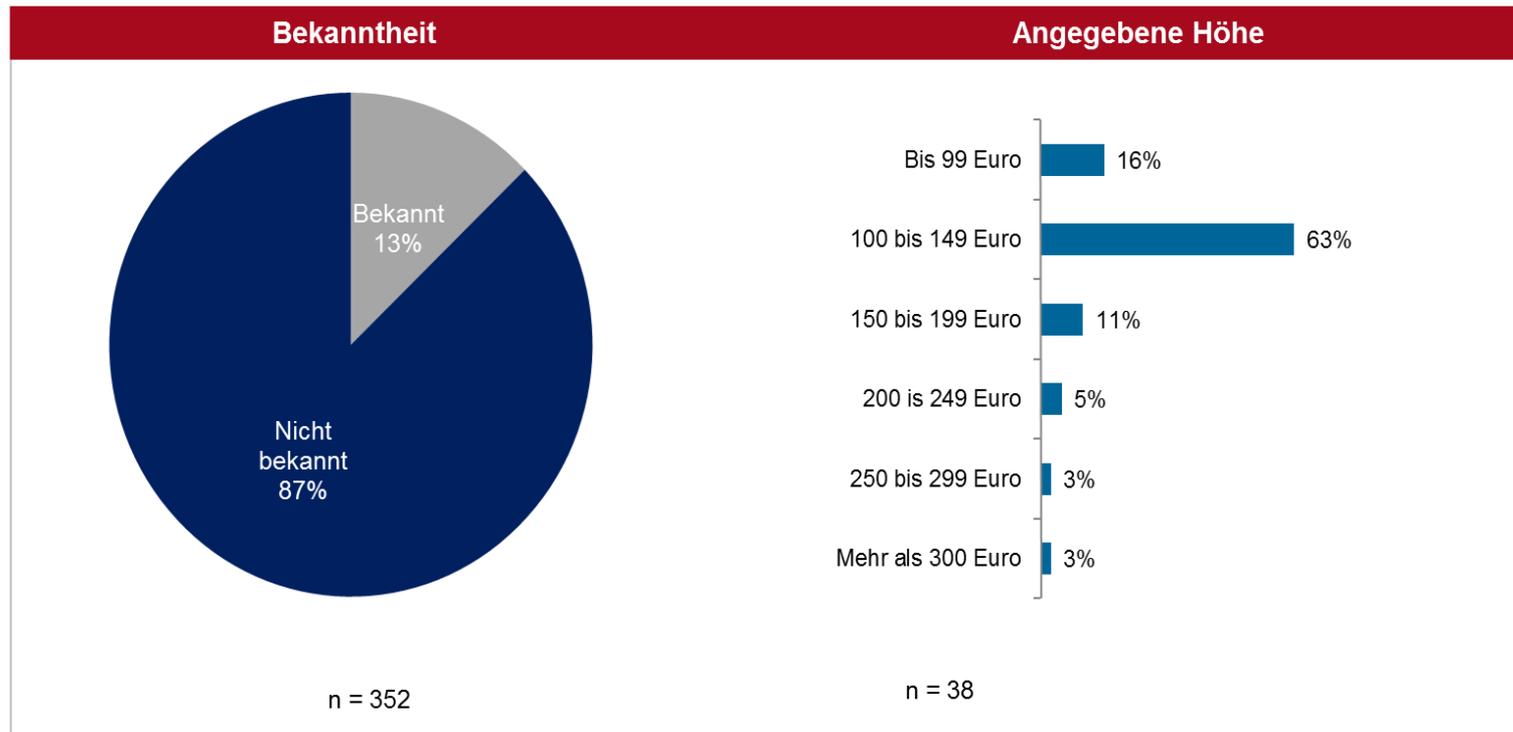
## 6. Zufriedenheit mit der Abfallwirtschaft

79 % gaben an eine Biotonne zu nutzen.



## 6. Zufriedenheit mit der Abfallwirtschaft

87 % der Befragten wissen nicht wieviel sie für die Abfallentsorgung bezahlen; die Gebührenhöhe ist nicht bekannt.

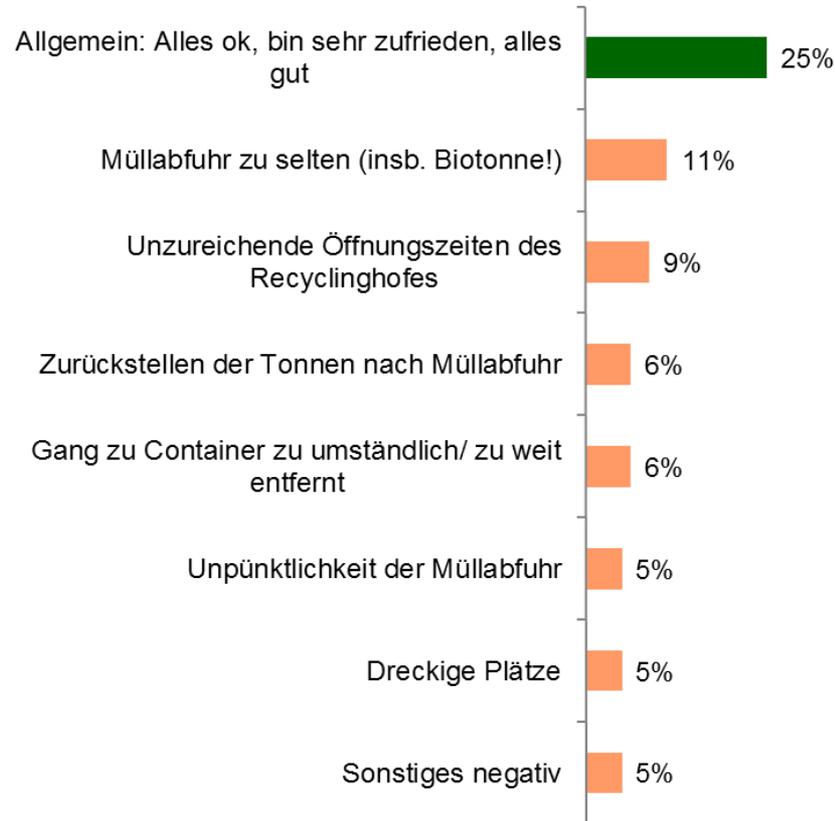


Frage 7: „Wissen Sie, wie viel Sie im Jahr für Müllabfuhr und Entsorgung bezahlen?

Frage 8: „Können Sie mir sagen, wie viel das pro Jahr oder pro Monat ist?“

## 6. Zufriedenheit mit der Abfallwirtschaft

Hier einige Verbesserungsvorschläge für die Abfallwirtschaft aus Sicht der Kunden.

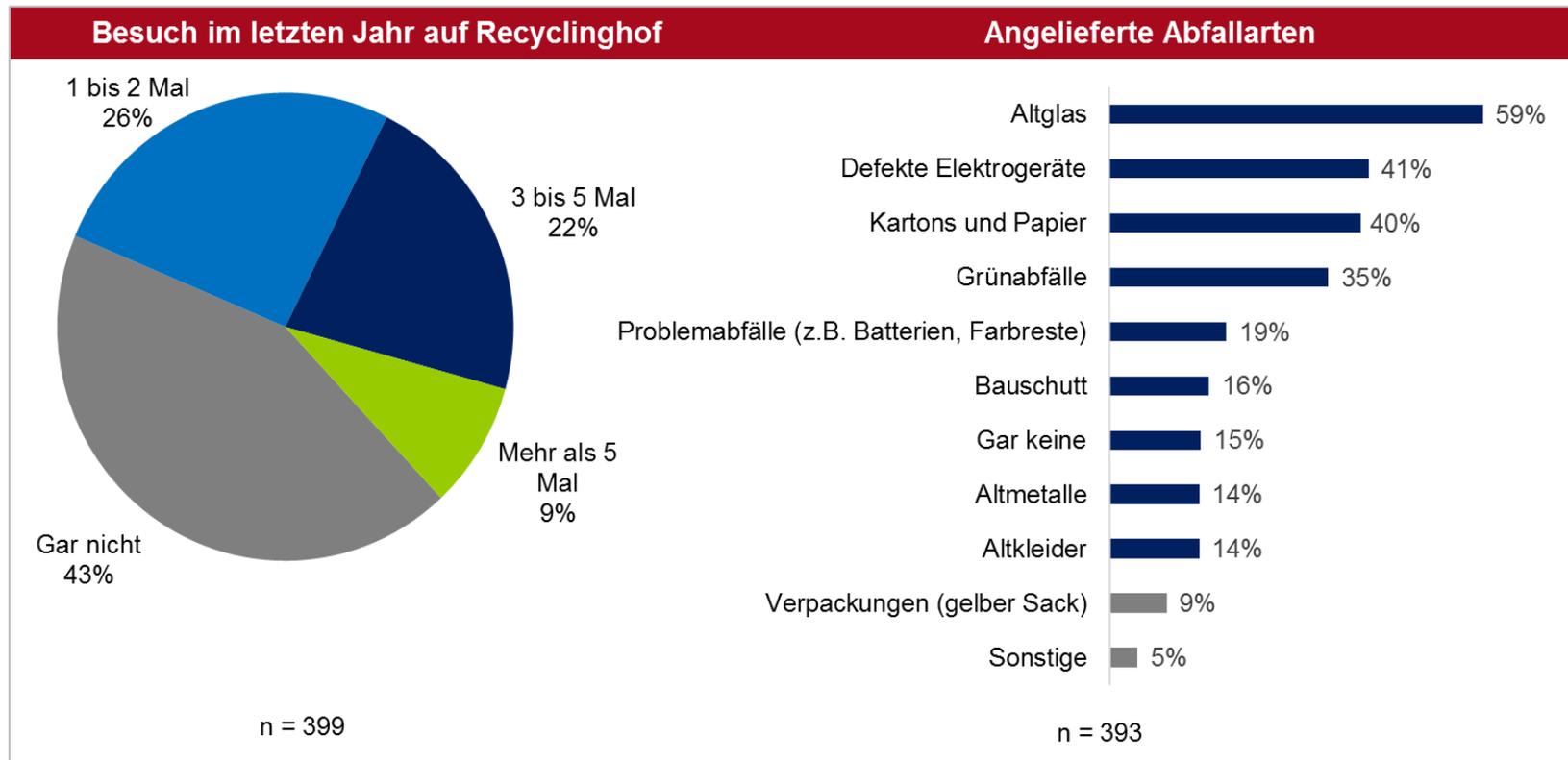


n = 81

Frage 26: „Ganz allgemein, gibt es vielleicht irgendetwas, was Sie den Stadtwerken Rodgau gerne mitteilen möchten, einen Kommentar oder eine Anregung?“

## 7. Zufriedenheit mit dem Recyclinghof

57 % waren im letzten Jahr mindestens einmal auf dem Recyclinghof.

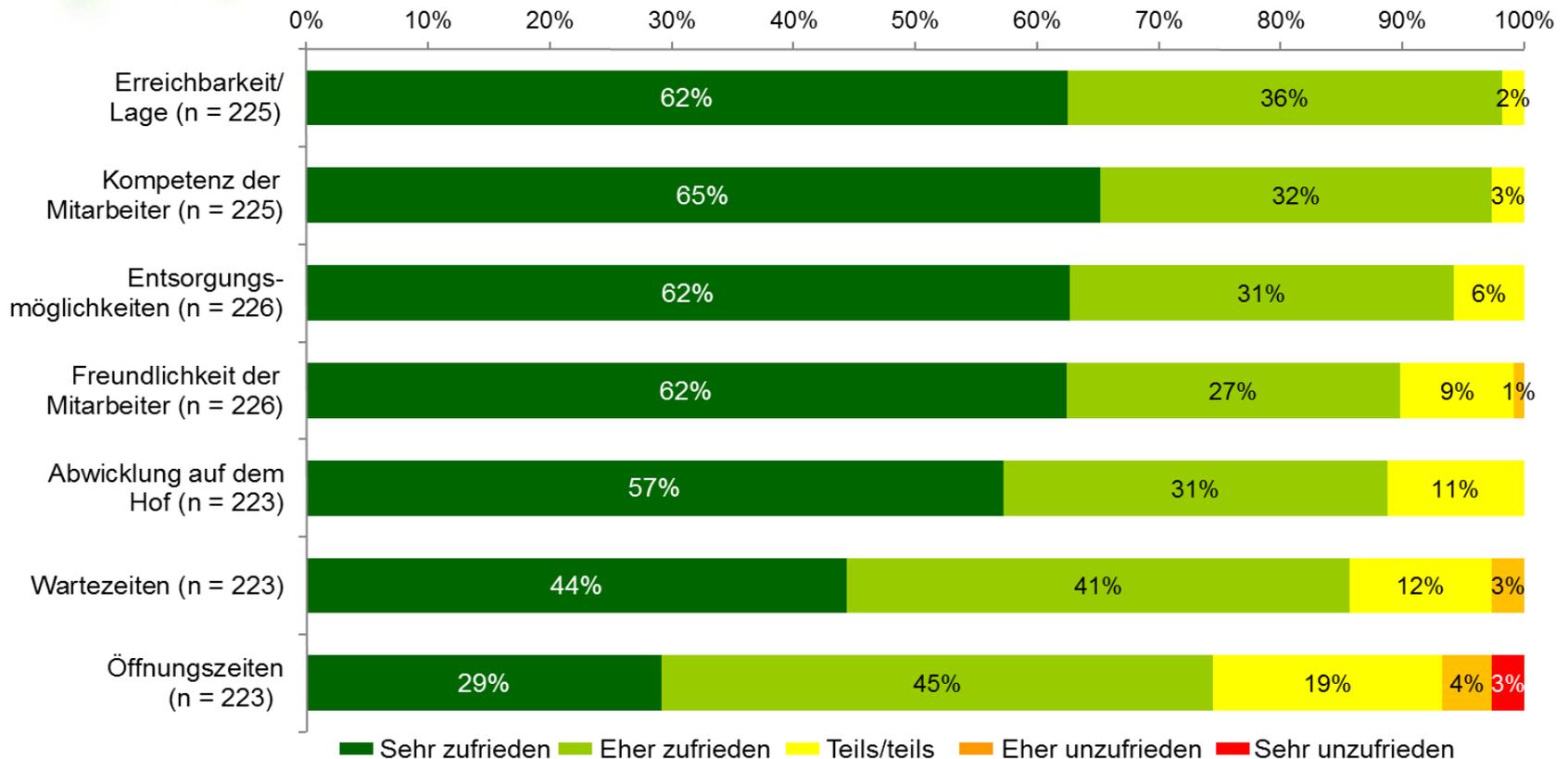


Frage 15: „Wie oft waren Sie in diesem Jahr auf dem Recyclinghof?“

Frage 14: „Welche Abfallarten bringen Sie in der Regel weg, z.B. zu Containern, auf den Recyclinghof, zur Kompostierungsanlage oder zum Schadstoffmobil?“

# 7. Zufriedenheit mit dem Recyclinghof

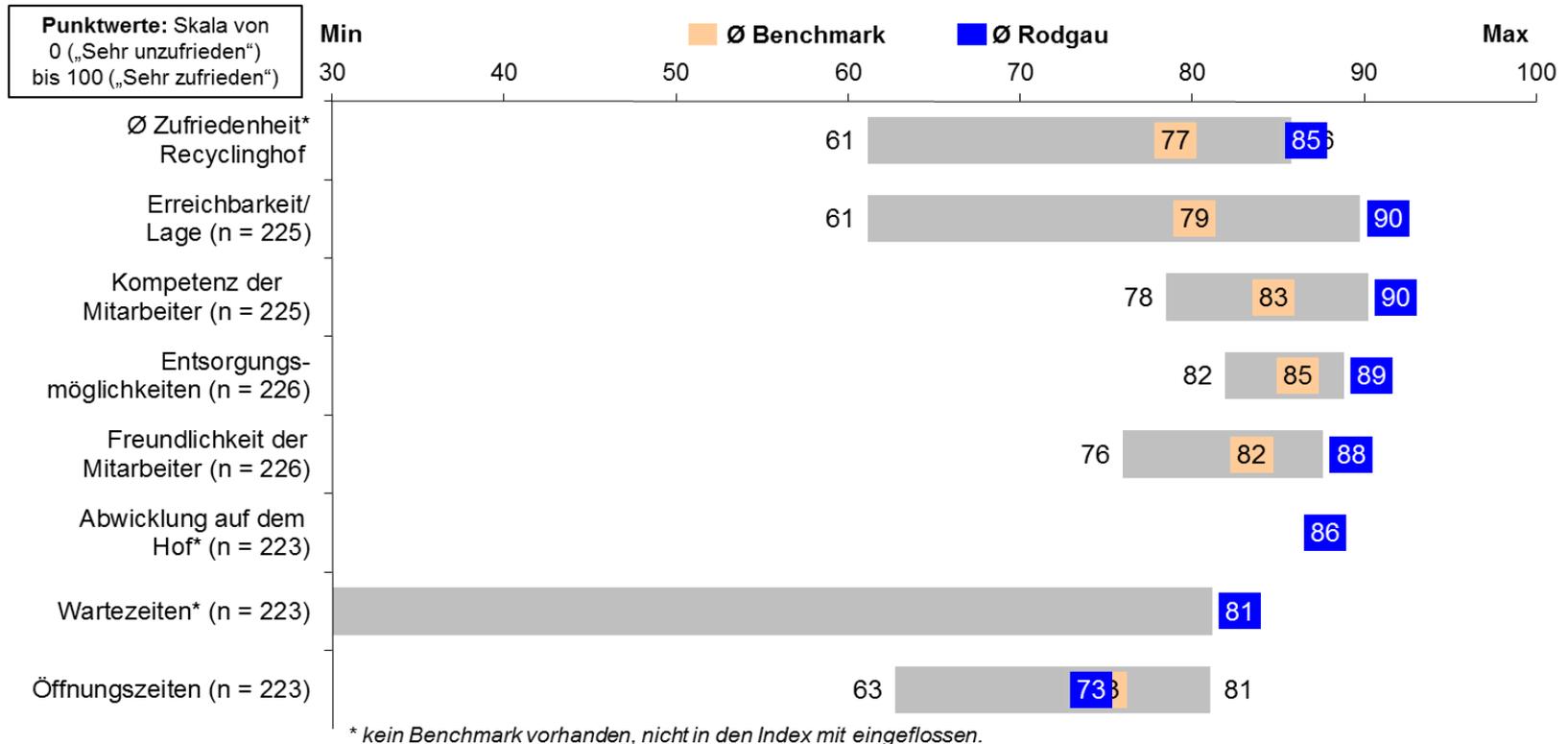
Öffnungszeiten könnten verbessert werden.



Frage 16: „Wie zufrieden sind Sie mit dem Recyclinghof in Bezug auf folgende Kriterien?“

# 7. Zufriedenheit mit dem Recyclinghof

Erreichbarkeit und Lage können aus Sicht der Kunden verbessert werden.

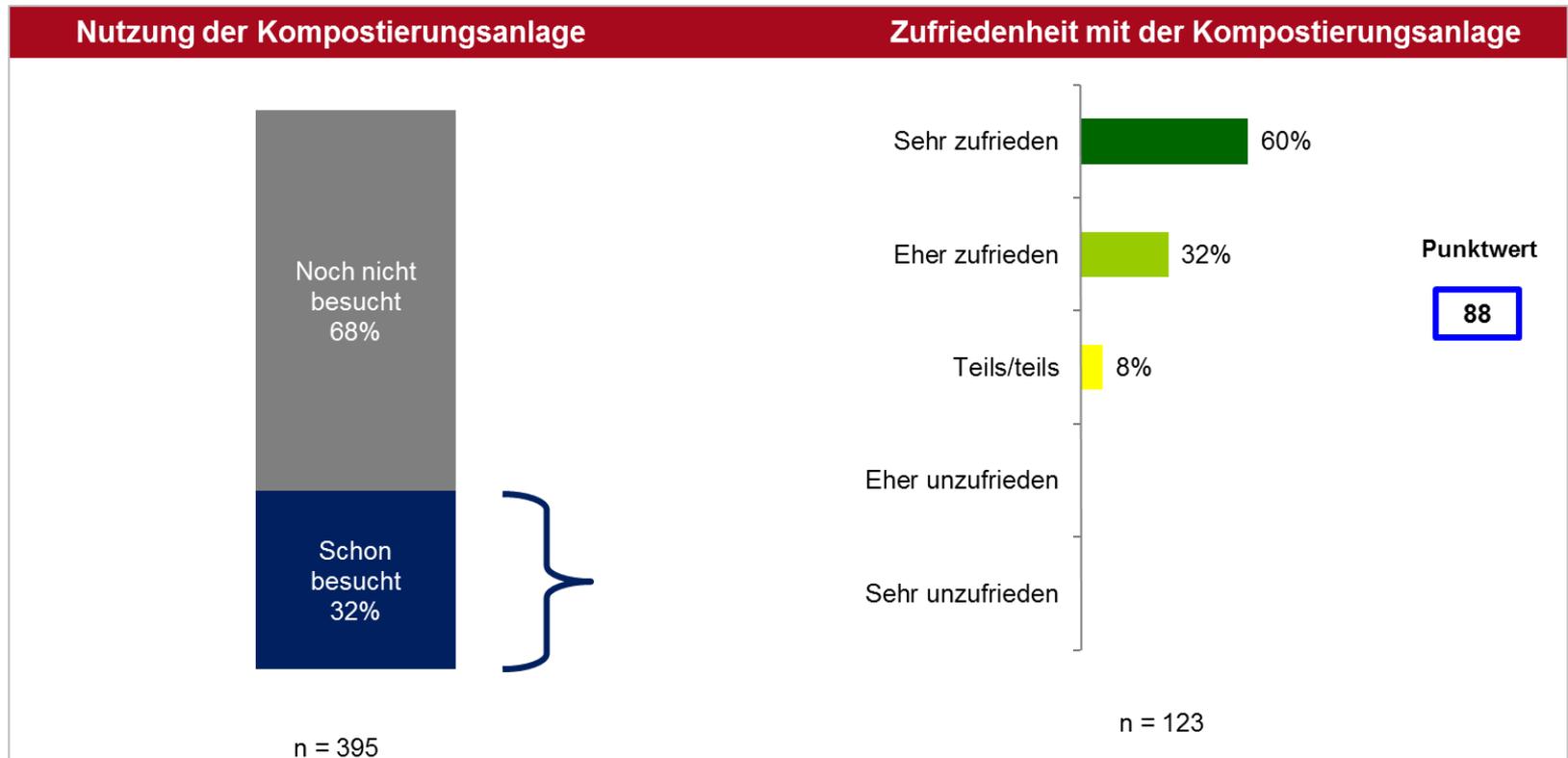


**Frage 5:** „Lassen Sie uns jetzt über Ihre Zufriedenheit speziell mit der Abfallentsorgung sprechen. Zuerst geht es um die Leistungen, die die Stadtwerke Rodgau selbst durchführen. Wie zufrieden sind Sie mit...?“

**Frage 16:** „Wie zufrieden sind Sie mit dem Recyclinghof in Bezug auf folgende Kriterien?“

## 8. Zufriedenheit mit der Kompostierungsanlage

1/3 der Befragten war bereits auf der Kompostierungsanlage und zu 92 % sehr/eher zufrieden; Keiner gab an eher unzufrieden zu sein.



Frage 17: „Die Stadtwerke Rodgau betreiben seit 2014 die Kompostierungsanlage in der Blumenau. Waren Sie schon einmal auf der Kompostierungsanlage?“

Frage 18: „Wie zufrieden sind Sie mit der Kompostierungsanlage allgemein?“

## 8. Zufriedenheit mit der Kompostierungsanlage

Die Kompostierungsanlage wird als ordentlich geführte und gepflegte Anlage wahrgenommen.

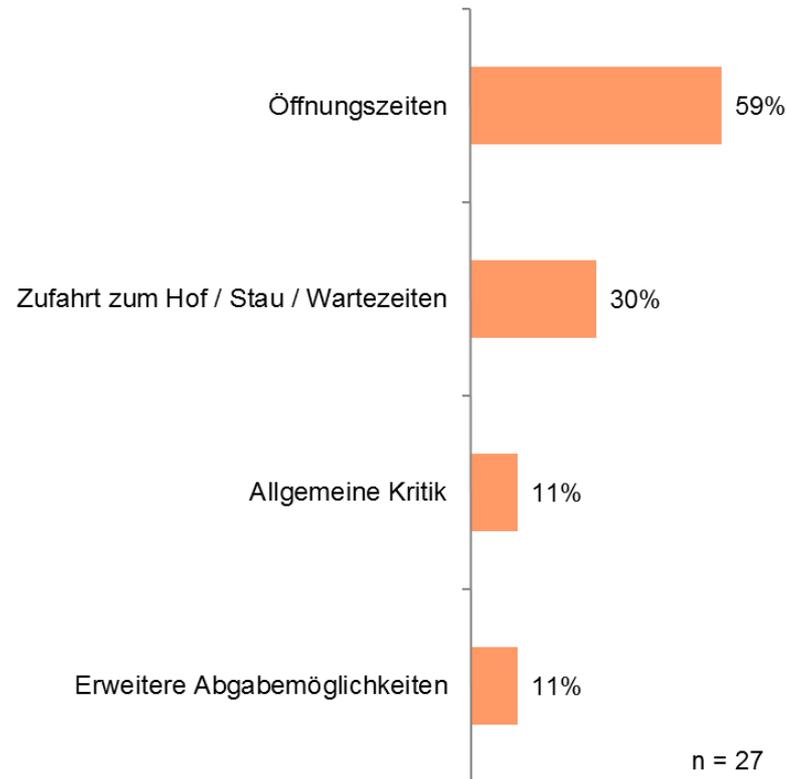


Frage 19: „Was gefällt Ihnen besonders gut daran?“

Offene Abfrage

## 8. Zufriedenheit mit der Kompostierungsanlage

27 der Befragten wünschten sich erweiterte Öffnungszeiten und eine verbesserte Zufahrt auf die Kompostierungsanlage.



Frage 20: „Und was könnten die Stadtwerke Rodgau bei der Kompostierungsanlage noch besser machen?“

27 äußerten Verbesserungsvorschläge

## 8. Zufriedenheit mit der Kompostierungsanlage

### - Exemplarisch – einige O-Töne zur Kompostierungsanlage -

**Frage 19:** „Was gefällt Ihnen besonders gut an der Kompostierungsanlage in der Blumenau?“.

- *Abwicklung ist super und die Mitarbeiter sehr freundlich.*
- *Alles gut so wie sie ist.*
- *Alles sehr ordentlich gehalten.*
- *Alles super.*
- *Allgemein gut und man kann auch Erde abliefern.*
- *Boden darf man umsonst mitnehmen.*
- *Das Engagement der Mitarbeiter.*
- *Das Personal ist wirklich nett und hilfsbereit.*
- *Dass alles in Ordnung ist.*
- *Dass die Abgabe kostenfrei ist. Die Mitarbeiter machen ihre Arbeit gut, es funktioniert.*
- *Dass es die Anlage überhaupt gibt.*
- *Dass es eben die Möglichkeit gibt, hier seine Sachen zu entsorgen, Grünschnitt usw.*
- *Dass es sehr sauber und ordentlich ist.*
- *Dass es sie gibt.*
- *Dass es sie neben dem Recyclinghof als Alternative gibt.*
- *Dass man dort auch Erde, Kies und Ähnliches holen kann.*
- *Dass man Komposterde dort mitnehmen kann.*
- *Dass wir Erde umsonst mitnehmen können.*
- *Der reibungslose Ablauf und die freundlichen Mitarbeiter.*
- *Der Untergrund ist nach der Renovierung besser geworden, die Mitarbeiter können besser arbeiten. Es ist sehr gut renoviert worden.*
- *Die Abgabe dort ist kostenfrei.*
- *Die Anlage hat sich gemacht, seitdem sie direkt zur Stadt gehört.*
- *Die Aufteilung auf der Anlage, die Sauberkeit.*
- *Die Erreichbarkeit.*
- *Die Freundlichkeit der Mitarbeiter.*
- *Die ganze Anlage ist wirklich sehr gepflegt und sieht gut aus. Da war ich überrascht.*
- *Die Hilfsbereitschaft ist sehr gut.*
- *Die ist neu gemacht. Alles ist prima.*
- *Die Mitarbeiter dort sind sehr hilfsbereit und freundlich. Die Ausweise werden regelmäßig kontrolliert.*

## 8. Zufriedenheit mit der Kompostierungsanlage

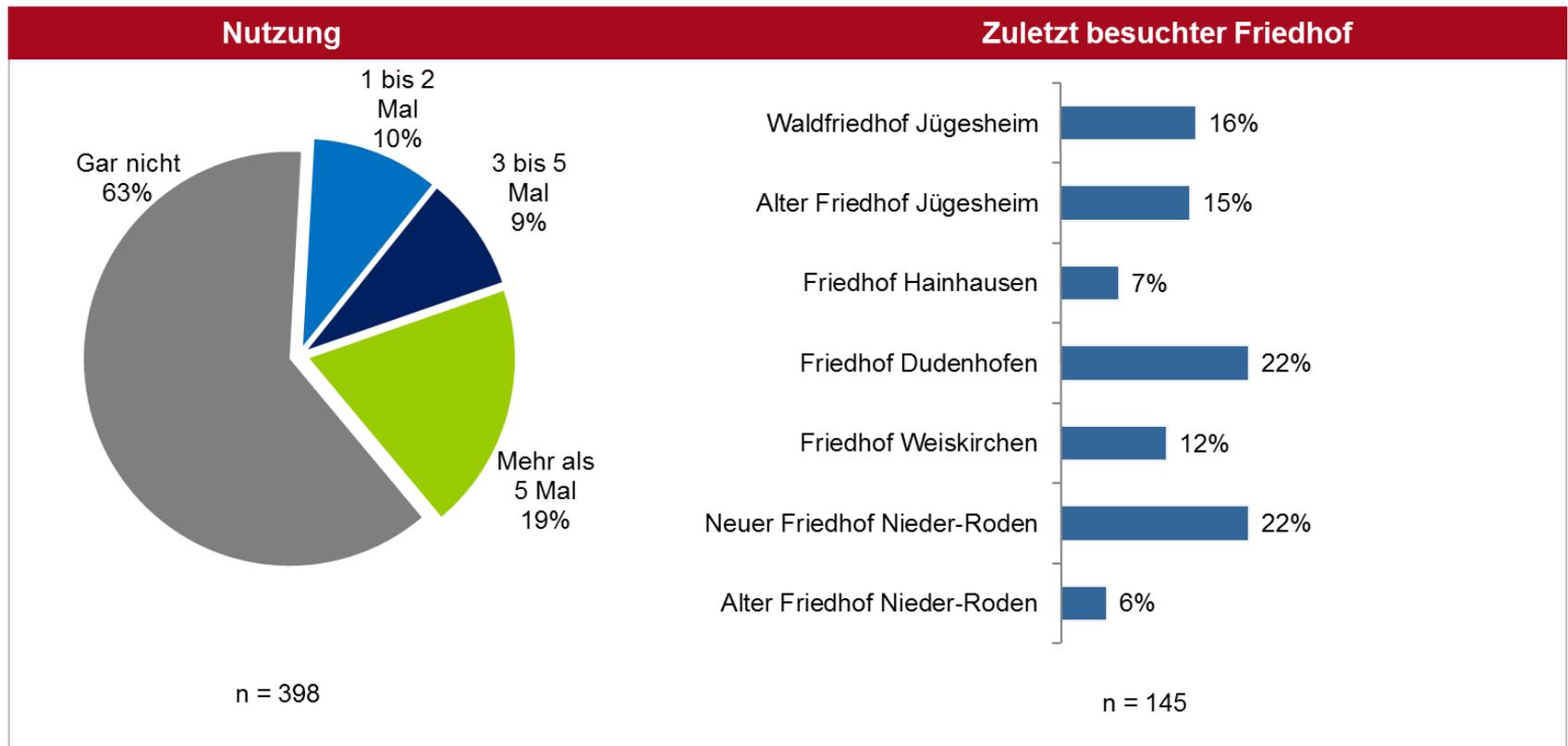
### Exemplarisch – was die Stadtwerke noch verbessern können -

**Frage 20:** „ Und was könnten die Stadtwerke Rodgau bei der Kompostierungsanlage noch besser machen?“.

- *Anfahrt auf den Hof, bei viel Betrieb ist kaum durchkommen.*
- *Bessere Öffnungszeiten in der Woche. Am Wochenende ist der Zulauf dann so groß, dass es sich staut.*
- *Bessere Öffnungszeiten unter der Woche.*
- *Bisschen mehr Platz, etwas beengt.*
- *Dass alles in Ordnung ist.*
- *Den Geruch verbessern.*
- *Den Weg dahin, bessere Ausschilderung.*
- *Die Öffnungszeiten müssten länger sein. Gerade in Monaten, wo man viel im Garten arbeitet.*
- *Die Öffnungszeiten sind katastrophal. Gerade im Herbst oder an den Stoßzeiten sollte länger geöffnet sein, damit sich der Anlauf besser verteilt.*
- *Die Öffnungszeiten verlängern, entweder in der Woche länger auf oder am Wochenende länger auf.*
- *Die Wartezeiten, bis man dran kommt, verkürzen.*
- *Die Zufahrt zur Anlage ist kompliziert geworden.*
- *Ein bisschen mehr Koordination. Es ist dort sehr oft Stau. Die Öffnungszeiten nur am Wochenende genügen dafür nicht.*
- *Eventuelle Holzverwertung.*
- *Frauen beim Abladen helfen.*
- *Ich finde, dass der Hof, gerade im Herbst, zu selten geöffnet ist.*
- *Im November hat der Hof nur noch einmal in der Woche auf (samstags). Jedoch fällt gerade im November noch viel Laub an. Bereits jetzt im Oktober sind die Schlangen schon sehr lang immer. Dies wird vermutlich im November noch schlimmer. Man sollte bis in den November noch mehrere offene Tage anbieten.*
- *In der Schnittsaison ist immer eine längere Warteschlange, eventuell sollte dann einen Nachmittag mehr geöffnet sein.*
- *Längere Öffnungszeiten vielleicht.*
- *Mehr Öffnungszeiten unter der Woche anbieten, gerade im Herbst.*
- *Mehr sortieren, zum Beispiel in Grasschnitt, Äste, Baumschnitt.*
- *Möglichkeit, außer Sperrmüll auch Holzreste abzuliefern.*
- *Noch einen Tag mehr offen, z.B. Mittwoch oder Donnerstag oder wann anders einen halben Tag mehr.*
- *Öffnungszeiten sind zu wenige.*
- *Öffnungszeiten, könnte länger offen sein.*

## 9. Zufriedenheit mit den Friedhöfen

63 % der Rodgauer Bürger waren letztes Jahr nicht auf dem Friedhof. Die meist besuchten Friedhöfe sind die in Dudenhofen und der Neue Friedhof in Nieder-Roden.

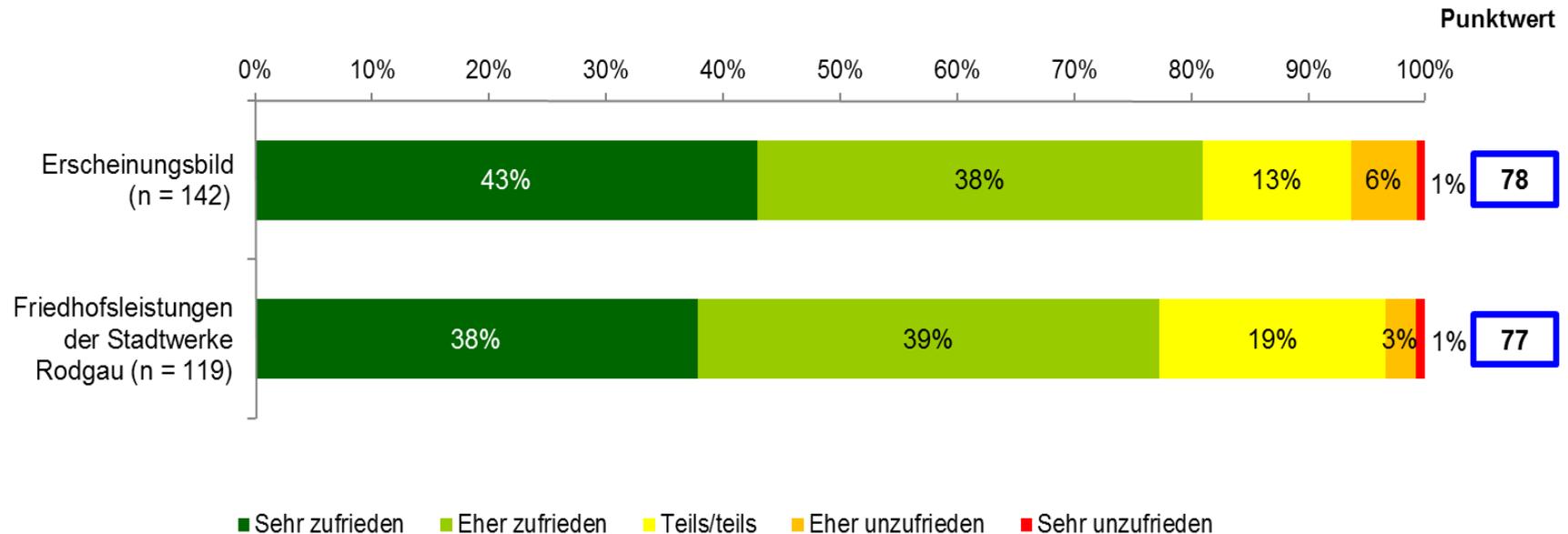


Frage 21: „Wie oft waren Sie in diesem Jahr auf einem Friedhof in Rodgau?“

Frage 22: „Auf welchem Friedhof waren Sie zuletzt?“

## 9. Zufriedenheit mit den Friedhöfen

Die Bürger sind schon zufrieden, jedoch noch nicht restlos überzeugt.



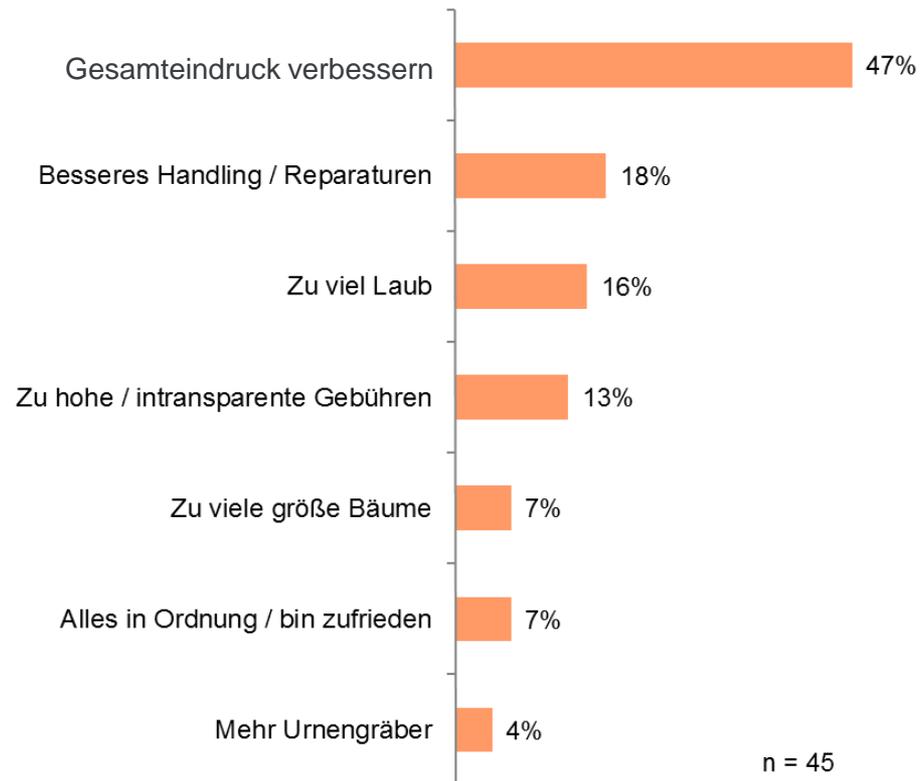
Frage 23: „Wie zufrieden sind Sie mit dem Erscheinungsbild des zuletzt besuchten Friedhofs?“

Frage 24: „Wie zufrieden sind Sie mit den Friedhofsleistungen der Stadtwerke Rodgau?“

→ Die Befragung fand während der Laubzeit im Oktober statt. Manche Bürger wünschen sich, dass das Laub schneller beseitigt wird.

## 9. Zufriedenheit mit den Friedhöfen

Der stärkste Kritikpunkt der Friedhofsbesucherinnen und -besucher ist, dass das Erscheinungs-/Pflegebild verbessert werden könnte.



Frage 25: „Gibt es etwas, was die Stadtwerke (als Betreiber der Friedhöfe in Rodgau) hier tun sollten?“

### Exemplarisch – Nennungen – was die Stadtwerke besser machen können -

**Frage 25:** „Gibt es etwas, was die Stadtwerke (als Betreiber der Friedhöfe in Rodgau) hier tun sollten?“

- *Gebühren sind viel zu teuer. Im Kreisvergleich der höchste Preis.*
- *Gehwege im Winter häufiger räumen.*
- *Generell muss ich sagen, dass der Friedhof in den letzten Jahren nicht mehr so schön ist. Die Wege wurden mal besser gepflegt und die Behälter, die man für seinen Abfall auf den Gräbern nutzen kann, sind ständig überfüllt.*
- *Gerade im Herbst müsste öfter gereinigt werden.*
- *Gerade jetzt im Herbst könnte das Laub vermehrt beseitigt werden.*
- *Ich bin sehr zufrieden mit der Pflege des Friedhofes.*
- *Ich finde, dass es viel zu viele große Bäume gibt. Gerade jetzt im Herbst fällt so viel Laub an, dass man mit dem Harken gar nicht hinterher kommt, gerade wenn man älter ist.*
- *Kleinere Wege sind manchmal nicht so gut gepflegt wie die Hauptwege. Man sollte alle Wege pflegen.*
- *Kosten senken.*
- *Laub im Herbst öfter kehren.*
- *Mehr Gießkannen zur Verfügung stellen.*
- *Mehr Handwägen wären schön.*
- *Mehr Sauberkeit, zu wenige Beschäftigte dafür.*
- *Mehr Urnengräber könnte es geben.*
- *Mehr Urnengräber vorhalten, da man damit weniger Arbeit hat.*
- *Mir ist gerade gestern aufgefallen, dass es auf dem Friedhof in Dudenhofen jetzt im Herbst sehr unschön aussieht, da das ganze Laub rumliegt. Man gibt sich Mühe, die Gräber zu pflegen und kurz darauf sieht es aus wie vorher. Da könnte man mal was machen.*
- *Nein, ist ja alles in Ordnung soweit.*
- *Nichts, bin mit dem Friedhof in Nieder-Roden sehr zufrieden.*
- *Öfter die Wasserstellen prüfen und Schläuche ausbessern.*
- *Sehr teure Gebühren, Gebühren senken.*
- *Sehr viele Bäume, stören etwas, viele Eicheln und Blätter.*
- *Viel häufiger Laub harken.*
- *Vielleicht ein bisschen mehr aufpassen, dass nicht nur die Hauptwege gepflegt sind.*
- *Vielleicht könnten die Stadtwerke mehr Gartengeräte für den allgemeinen Gebrauch zur Verfügung stellen?!*
- *Weniger große Bäume würden es für alle einfacher machen. Es gibt viel zu viel Laub.*

Die Stadtwerke Rodgau erreichen als Dienstleistungsunternehmen überdurchschnittliche Zufriedenheitswerte aus Sicht der Kunden.

- Die Stadtwerke Rodgau (SWR) werden insgesamt sehr positiv bewertet. Die SWR wird als **professionell, kompetent und serviceorientiert** eingeschätzt. Die **Kundenzufriedenheit** liegt im Vergleichsmaßstab kommunaler Unternehmen in der **Spitzengruppe**. Die telefonische Erreichbarkeit kann noch verbessert werden; viele Kunden suchen den Kontakt zuerst über das Internet.
- Die **Abfallwirtschaft** wird wie auch die **Kompostierungsanlage** und der **Recyclinghof** in allen Belangen sehr positiv bewertet; vom Service bis hin zur Logistik und Freundlichkeit der Müllwerker. Die **Kompostierungsanlage** wird seitens **der Kunden sehr wertgeschätzt**. Dies zeigen auch die O-Töne.
- Die Zufriedenheit mit den **Friedhöfen** ist etwas geringer, jedoch immer noch auf **hohem Niveau**. Die Bürger wünschen sich, dass das Erscheinungsbild – auch im Herbst – noch besser wird und insbesondere das **Laub frühzeitiger entfernt** wird.
- **Insgesamt haben sich die Stadtwerke Rodgau in den letzten Jahren konsequent kundenorientiert entwickelt; dies zeigen die Bewertungen aus Sicht der Kunden.**

<b>Frage S1: „Wohnen Sie gegenwärtig zur Miete oder sind Sie Eigentümer?“</b>	<b>n = 387</b>
Miete	38%
In der eigenen Wohnung, im eigenen Haus	62%
<b>Frage S2: „Und in was für einem Haustyp wohnen Sie?“</b>	<b>n = 385</b>
Einfamilienhaus (freistehend, Doppelhaus oder Reihenhaus)	49%
Zweifamilienhaus	13%
Mehrfamilienhaus (3 bis 10 Wohnungen)	32%
Hochhaus, Wohnblock (mehr als 10 Wohnungen)	5%
<b>Frage S3: „Wie viele Personen, Sie selbst eingeschlossen, leben in Ihrem Haushalt?“</b>	<b>n = 366</b>
1 Person	17%
2 Personen	42%
3 Personen	21%
4 Personen	14%
5 und mehr Personen	5%

<b>Frage S4: „In welchem Stadtteil/Ort wohnen Sie?“</b>	<b>n = 400</b>
Dudenhofen	18%
Hainhausen	9%
Jügesheim	27%
Nieder-Roden	34%
Weiskirchen	13%
<b>Frage S6: Alter</b>	<b>n = 400</b>
18-24	9%
25-39	21%
40-59	40%
60 und älter	31%
<b>Frage S7: Geschlecht</b>	<b>n = 400</b>
Weiblich	51 %
Männlich	49%