

# **Nutzung und Beurteilung der Dienstleistungen von Entsorgung und Recycling Stadt Bern Ergebnisse der Bevölkerungsbefragung**

**im Auftrag von Entsorgung + Recycling Stadt Bern**

**Martina Brägger**

**Charles Landert**

Internetversion 1.1

Zürich, Mai 2010

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Ausgangslage und Durchführung</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Ergebnisse</b> .....	<b>4</b>
2.1 Beschreibung der Stichprobe .....	4
2.2 Nutzung der Dienstleistungen .....	4
2.3 Zufriedenheit mit den Dienstleistungen und dem Kundenservice .....	6
2.4 Massnahmen gegen Abfallsünder .....	7
2.5 Weitere Themen .....	8
<b>3. Diskussion und Folgerungen</b> .....	<b>9</b>

## **1. Ausgangslage und Durchführung**

Entsorgung + Recycling Stadt Bern (ERB) sind zufriedene Kunden höchstes Anliegen. Mit dem Ziel, die Bekanntheit, Wahrnehmung und Nutzung ihrer Dienstleistungen zu überprüfen, gab ERB unserer Unternehmung die Auswertung einer von ihr realisierten Bevölkerungs- bzw. Kundenbefragung in Auftrag.

Fragebogenkonzept sowie Abwicklung der Befragung lagen in der Verantwortung von ERB. Unser Mandat beinhaltete die Erfassung und Aufbereitung der ausgefüllten Fragebogen, die Datenanalyse und Berichterstattung über die Ergebnisse.

ERB stellte jedem Privat- und Geschäftshaushalt der Stadt Bern – total 89'000 – einen Fragebogen als Beilage zum Abfallkalender zu. Die Empfänger wurden mittels Verlosung von 25-mal zwei Rollen Gebührensäcken für eine rege Teilnahme an der Befragung motiviert. Bis zum Schlusstermin der Befragung (31. Januar 2010) beantworteten total 5'981 Personen oder 7% der Kontaktierten die Fragen von ERB.

Aufgrund statistischer Gesetzmässigkeiten und aus forschungsökonomischen Erwägungen beschränkte sich die Auswertung auf eine Stichprobe von zufällig ausgewählten 2'603 Fragebogen. Die Ergebnisse sind aussagekräftig für die Gesamtheit der Stadtberner Haushalte bzw. Betriebe, wobei die Ergebnisse innerhalb einer berechenbaren Bandbreite streuen können. Die Bandbreite des statistischen Fehlers liegt bei plus/minus 1%. Dies bedeutet, dass die im Bericht präsentierten Ergebnisse mit einer Wahrscheinlichkeit von 95% nicht mehr als 1% vom erwartbaren Resultat aller 89'000 Haushaltungen abweichen.

Neben den Fragen mit zumeist vorgegebenen Antwortmöglichkeiten dienten zwei so genannte offene Fragen der Vertiefung ausgewählter Aspekte. 32% der Fragebogen enthielten einen oder mehrere – positive oder kritische – Kommentare. Wiederum aufgrund der hohen Beteiligung und mit Blick auf die hohe Zahl inhaltlicher Wiederholungen zogen wir aus den Fragebogen mit Kommentaren eine Zufallsstichprobe von N = 600 Fragebogen und werteten diese qualitativ aus. Die Erkenntnisse aus den Kommentaren werden in diesem Bericht und in der Schlussfolgerung reflektiert.

## 2. Ergebnisse

### 2.1 Beschreibung der Stichprobe

Der erwähnte Rücklauf von 7% der versandten Fragebogen stellt für eine Bevölkerungsbefragung eine zufrieden stellende Teilnahmequote dar.

Tabelle 1: Stichprobenprofil

Haushalt/Betrieb	Anzahl	%
Miete	1'714	66.2
Eigentum	580	22.4
Betrieb	295	11.4
Ohne Angabe	14	-
<b>Total</b>	<b>2'603</b>	<b>100</b>

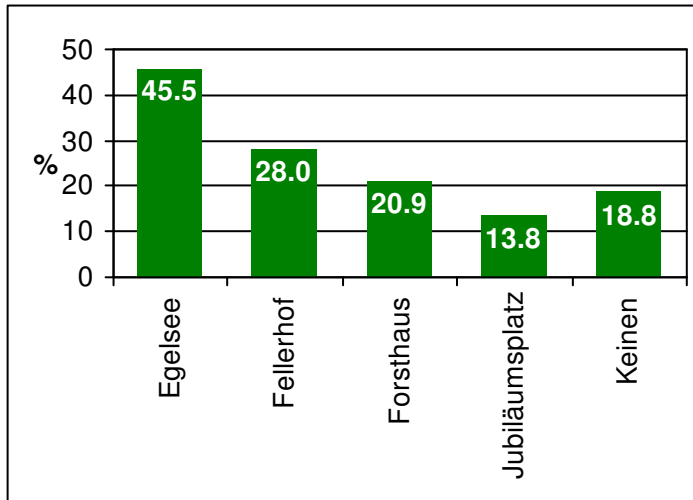
Zwei Drittel der Befragten bewohnen ein Mietobjekt und gut ein Fünftel besitzt Wohneigentum. Rund ein Drittel lebt alleine, 44% in einem Zweipersonenhaushalt.

Total beteiligten sich 295 Betriebe an der Erhebung. Bei fast der Hälfte der Betriebe handelt es sich um Einpersonenernehmen. In 15% der Betriebe sind fünf oder mehr Mitarbeitende beschäftigt.

### 2.2 Nutzung der Dienstleistungen

Vier von fünf Befragten nutzen mindestens einen der vier Entsorgungshöfe (vgl. *Abbildung 1*). Knapp jeder Vierte nimmt mehr als einen Entsorgungshof in Anspruch. Von diesen wird der Entsorgungshof Egelsee am häufigsten genutzt. Die Nutzungsintensität der Dienstleistung wächst allgemein mit zunehmender Haushaltgrösse. Zudem nutzen Haus- und Wohnungseigentümer die Entsorgungshöfe tendenziell häufiger. Weitere Unterschiede zwischen Mietern, Eigentümern und Betrieben bezüglich der Nutzung der einzelnen Entsorgungshöfe dürften mit dem Charakter der Quartiere im Perimeter eines jeweiligen Entsorgungshofes im Zusammenhang stehen.

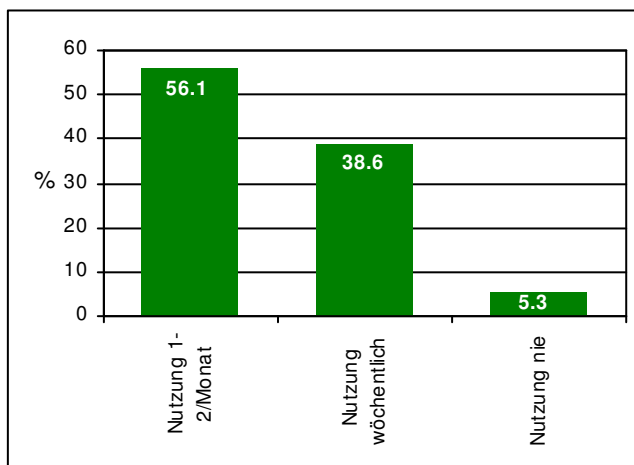
Abbildung 1: Nutzung der Entsorgungshöfe von Entsorgung + Recycling



Lesehilfe: 45.5% der Einwohner nutzen den Entsorgungshof Egelsee, 28% den Entsorgungshof Fellerhof. Da über 20% der Einwohner mehr als einen Entsorgungshof benutzen, übersteigt die Summe der Prozentangaben 100% (127%).

5% der Befragten – Betriebe etwas ausgeprägter als Haushaltungen – haben noch nie eine Quartiersammelstelle genutzt. Über die Hälfte aller Befragten nutzen die Quartiersammelstellen ein- bis zweimal pro Monat (vgl. Abbildung 2), wobei nicht ausgeschlossen werden kann, dass eine Nutzung auch lediglich sporadisch erfolgt. Einpersonenhaushalte nutzen die Sammelstellen in grösseren Abständen als Mehrpersonenhaushalte.

Abbildung 2: Nutzung der Quartiersammelstellen von Entsorgung + Recycling



Das ÖkoInfoMobil wurde von gut einem Viertel (27%) der Befragten genutzt. Wer das Angebot nicht nutzt, tut dies meist aufgrund fehlenden Bedarfes dank Nutzung der Entsorgungshöfe (38%). Jeder Fünfte kennt das Angebot jedoch nicht, wobei der Informationsstand bei Eigentümern tendenziell besser ist als bei Mietern oder in Betrieben. Einen Hinderungsgrund für die Nutzung des Angebots stellen zudem unterschiedliche Anwesenheitszeiten dar (vgl. Antworten auf offene Fragen).

Gemäss den Antworten auf die offenen Fragen hängt die Nutzung der Entsorgungshöfe u.a. davon ab, wie gut Personen aus autolosen Haushalten diese erreichen können. Demgegenüber stellen die auch für Berufstätige günstigen Öffnungszeiten keinen Hinderungsgrund für eine allfällige Nutzung dar.

### 2.3 Zufriedenheit mit den Dienstleistungen und dem Kundenservice

Die Gesamtzufriedenheit mit den Dienstleistungen von Entsorgung + Recycling Stadt Bern ist sehr hoch: 90% oder mehr der Befragten sind zufrieden oder sehr zufrieden mit ERB (vgl. *Abbildungen 3 und 4*). Am positivsten werden die Kehricht- und Papier-/Kartonsammeltouren sowie der Abfallkalender beurteilt. Mit rund 80% oder mehr Zufriedenen – schneiden Abfallhandbuch sowie der telefonische Kontakt mit ERB ab. Beide Dienstleistungen, vor allem der telefonische Kontakt, dürften den Bewohnern jedoch tendenziell weniger wichtig sein, haben sich hier doch relativ viele Befragte einer Beurteilung enthalten (21% bzw. 75% «Stimmenthaltungen» gegenüber durchschnittlich 3% bei den oben zuerst genannten Aspekten).

Beim Preis-Leistungsverhältnis lag der Anteil (sehr) Zufriedener bei 66%. Betriebe zeigen sich tendenziell weniger zufrieden, wobei die Zufriedenheit mit zunehmender Betriebsgrösse sinkt.

Die Zufriedenheit der Befragten hängt vordergründig mit der Grösse des Haushaltes, letztlich aber mit der anfallenden Abfallmenge zusammen: Je mehr Personen in einem Haushalt leben, desto grösser dürfte in der Regel die Abfallmenge sein und desto weniger zufrieden sind die Befragten mit dem Preis-/Leistungsverhältnis. Personen aus Einpersonenhaushalten zeigen sich dementsprechend am zufriedensten.

Aus den Antworten auf die offenen Fragen geht hervor, dass die Befragten die Regelmässigkeit und Zuverlässigkeit der Sammeltouren (inkl. Grünabfuhr) am meisten schätzen. Diese gewährleisten zusammen mit den Quartiersammelstellen, den Entsorgungshöfen, dem ÖkolnfoMobil sowie dem saisonalen Häckselservice, dass nahezu alle anfallenden Abfälle entsorgt werden können.

*Abbildung 3: Zufriedenheit mit den Dienstleistungen in %*

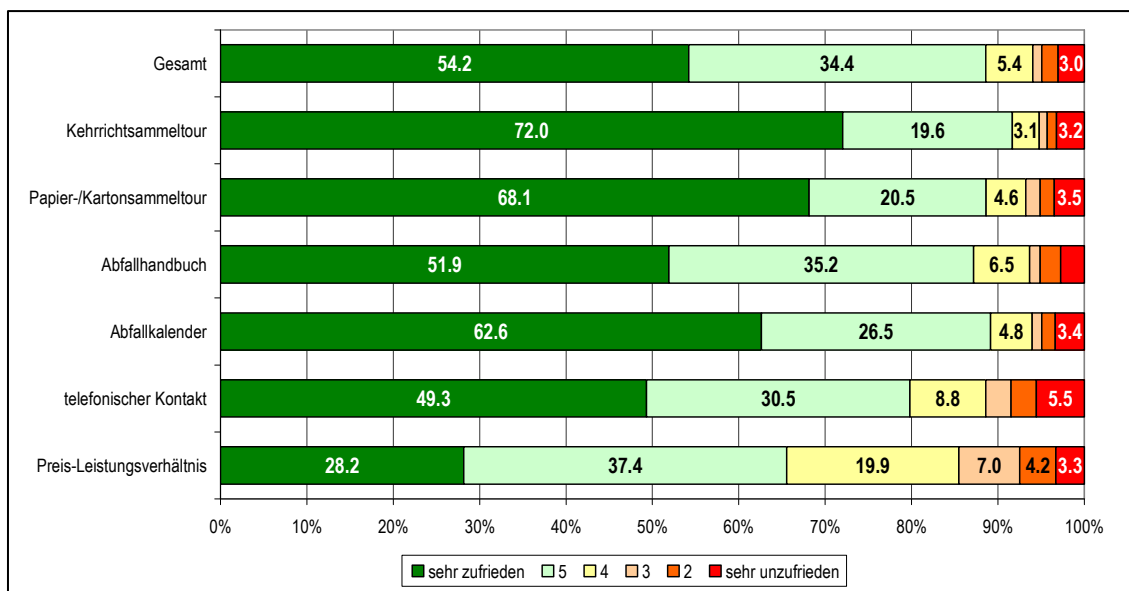
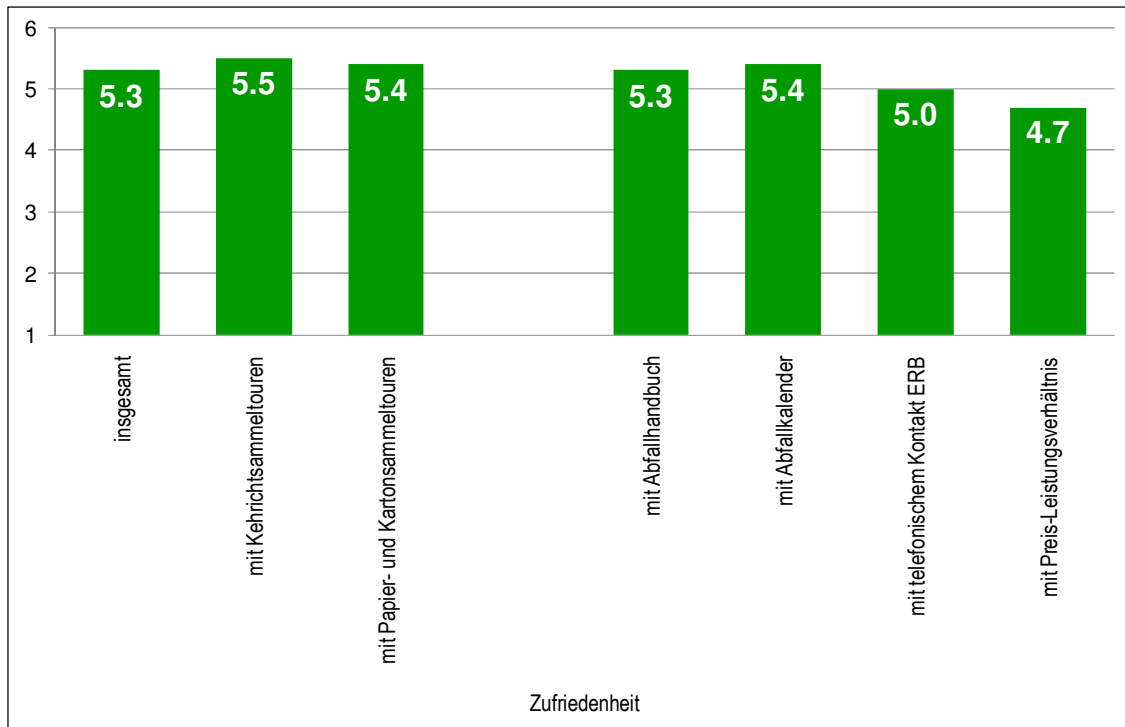


Abbildung 4: Zufriedenheit mit den Dienstleistungen: Mittelwerte



1 = sehr unzufrieden; 6 = sehr zufrieden

Auch bei den Wertstoffsammelstellen besteht aus Sicht einiger Befragter ein Ausbaupotenzial. Die neu erstellten, unterirdischen Quartierentsorgungsstellen stossen auf Zustimmung und wecken den Wunsch nach der Modernisierung auch der anderen Standorte.

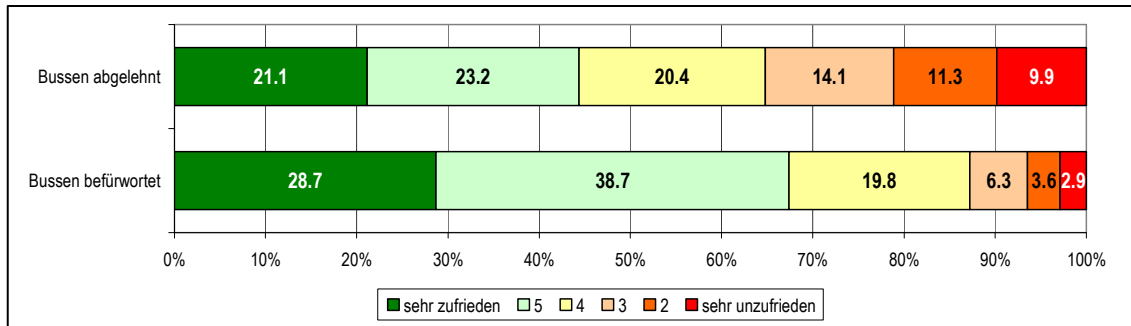
Positive und negative Äusserungen bezüglich der erhaltenen Informationsunterlagen halten sich in etwa die Waage. Auf positive Erwähnung stossen der individuelle Internet-Abfallkalender sowie der SMS- und Email-Erinnerungsservice. Demgegenüber weisen einzelne, wohl vor allem ältere Befragte darauf hin, dass der Abfallkalender wegen der gewählten Schriftgrösse schwer zu lesen sei. Auch werden detailliertere Angaben vermisst, wo was entsorgt werden kann.

## 2.4 Massnahmen gegen Abfallsünder

93% der Befragten befürworten Massnahmen gegen Abfallsünder, zum Beispiel in Form von Bussen. Jene Minderheit, welche sich gegen solche Massnahmen ausspricht, charakterisiert sich durch folgende Merkmale:

- Ihre Zufriedenheit ist allgemein tiefer, vor allem bezüglich des Preis-Leistungsverhältnisses (vgl. *Abbildung 5*).
- Sie nutzen Entsorgungshöfe allgemein seltener und haben auch häufiger keine Kenntnis vom ÖkolInfoMobil.

Abbildung 5: Zufriedenheit mit Preis-Leistungsverhältnis aus Sicht der Befürworter und Gegner von Massnahmen gegen Abfallsündern



Um Abfallsündern besser beizukommen, schlagen einige Befragte Überwachungskameras vor. Andere sehen in der Aufhebung der Sackgebühren die Lösung des Problems.

## 2.5 Weitere Themen

Die Auswertung der Antworten auf die beiden qualitativen Fragen hat ergeben, dass die Sauberkeit vor allem in der Nähe von Fastfood-Restaurants ein Problem darstelle. Es sollten entsprechend mehr und differenziertere<sup>1</sup> Abfallbehälter aufgestellt werden und überdies die Fastfood-Restaurants vermehrt in die Verpflichtung zur Reinigung ihrer Umgebung genommen werden. Allgemein sollten in grösseren Geschäften Sammelstellen vorhanden sein. Vielleicht würde dadurch das Bewusstsein für die Reduktion der Verpackungen geschärft werden.

Grosses, bisweilen überschwengliches Lob äussern die Befragten gegenüber den Mitarbeitenden von Entsorgung + Recycling Stadt Bern. Sie erfahren die «Müllmänner» sowie das Personal in den Entsorgungshöfen als sehr freundlich und hilfsbereit. Entsprechend nutzten mehrere Personen die Befragung, um diesen ihre Wertschätzung zu zeigen und zu danken.

<sup>1</sup> Wie in Deutschland nach PET, Glas, Papier und übrige Abfälle getrennt.

### **3. Diskussion und Folgerungen**

Der Entsorgungsdienst stellt eine wichtige Dienstleistung für die Lebensqualität in einer Stadt dar. In der Stadt Bern wird diese Dienstleistung zur grossen Zufriedenheit der Bevölkerung gewährleistet und entsprechend wertgeschätzt: Die äusserst zahlreichen und freundlich formulierten Komplimente an ERB und seine Mitarbeitenden sprechen für sich.

Die geringe Häufung von negativen Einzelkommentaren zu einzelnen Themen und die nur sporadisch genannten Verbesserungsvorschläge sind eine Tatsache. Sie zeigen, dass die Bevölkerung kaum über neuartige Vorschläge verfügt, die der weiteren Optimierung der Dienstleistungen von ERB dienen könnten und der Bevölkerung der Stadt oder zumindest eines Quartiers neue Vorteile oder Annehmlichkeiten verschaffen würden.

Einzig das Preis-Leistungsverhältnis stösst in der Bevölkerung auf geringere Zufriedenheit (Note 4.7). Die Kosten sind jedoch mit der Qualität des Angebots verknüpft. Eine Reduktion der Gebühren wäre nur mit einem Abbau von Leistungen zu erreichen. Dies ist aus Sicht ERB nicht erwünscht.

Die Analyse lässt den Schluss zu, dass das wilde Deponieren von Abfällen mit dem Umstand zusammenhängen dürfte, ob jemand die Kosten für die Entsorgung als zu hoch empfindet oder nicht. Da es sich bei den Abfallsündern um eine sehr kleine Minderheit handelt, besteht – abgesehen vom bereits praktizierten Verteilen von Bussen – kein Handlungsbedarf.

Die von Einzelnen geforderte Abschaffung der Sackgebühren und somit die Aufgabe des Verursacherprinzips würde als unverhältnismässig beurteilt: Wegen einzelnen Abfallsündern müsste die Mehrheit der Bevölkerung stärker zur Kasse gebeten werden.