

Bundesgasse 38
3011 Bern



Stadt Bern
Direktion für Tiefbau
Verkehr und Stadtgrün

Telefon 031 321 65 33
Fax 031 321 72 45
tvs@bern.ch, www.bern.ch

MEDIENMITTEILUNG DER DIREKTION FÜR TIEFBAU, VERKEHR UND STADTGRÜN

Resultate Kundenbefragung

Gute Noten für Entsorgung + Recycling Stadt Bern

Bern, 27. Mai 2010. Bernerinnen und Berner sind mit den Dienstleistungen von Entsorgung + Recycling Stadt Bern (ERB) zufrieden. Zu diesem Ergebnis kommt eine Kundenbefragung. Insgesamt bekam ERB für die Dienstleistungen die Note 5.3, für die Kehrrechtsammeltouren gar eine 5.5. Viele Bürgerinnen und Bürger nutzten die Kundenbefragung, um den Mitarbeitenden von ERB ihre Wertschätzung auszudrücken.

Zusammen mit dem Abfallkalender verschickte Entsorgung + Recycling Stadt Bern (ERB) im vergangenen Dezember 89'000 Fragebogen an die Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt Bern. Die Befragung sollte Aufschluss darüber geben, in welchen Bereichen die Bevölkerung mit den Dienstleistungen von ERB zufrieden ist und wo Verbesserungspotenzial vorhanden ist. Die rund 6000 retournierten Fragebogen zeigen ein erfreuliches Bild.

Zufriedenheit mit den Dienstleistungen und dem Kundenservice

Rund 90 Prozent der Nutzerinnen und Nutzer sind mit den Dienstleistungen von ERB zufrieden bis sehr zufrieden. Am besten benotet wurden die regelmässigen Sammeltouren Kehrrecht (93 Prozent gut bis sehr gut, Note 5.5) und Papier (88,6 Prozent gut bis sehr gut, Note 5.4). Die gleiche Note erhielt der Abfallkalender (Note 5.4), gefolgt vom Abfallhandbuch (Note 5.3) und dem telefonischen Kontakt (Note 5). Geschätzt werden auch die Online-Dienstleistungen wie der individuelle Internet-Abfall-Kalender, sowie der SMS- oder E-mail-Erinnerungsdienst. Sehr grosses Lob erhielten auch die Mitarbeitenden von ERB. Einzig das Preis-Leistungsverhältnis stösst bei der Bevölkerung auf geringere Zufriedenheit (Note 4.7).

Ergebnisse spornen an

Christian Jordi, stellvertretender Leiter ERB, freut sich über die guten Ergebnisse der Bevölkerungsbefragung. „Sie zeigen uns, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Gleich-

zeitig spornen sie uns auch an, unsere Dienstleistungen ständig weiter zu verbessern und nutzerfreundlicher zu gestalten“, sagte er. So stosse die Verlegung der oberirdischen Glas- und BüchSENSammelstellen in den Untergrund auf Zustimmung und wecke den Wunsch, die Erneuerung flächendeckend durchzuführen.

Nutzung der Dienstleistungen von ERB

Vier von fünf Befragten nutzen mindestens einen der drei Entsorgungshöfe, wobei Haus- und Wohnungseigentümer die Entsorgungshöfe tendenziell häufiger nutzen. Über die Hälfte der Befragten frequentieren die Quartiersammelstellen ein bis zwei Mal pro Monat. Das ÖkoInfoMobil wird von gut einem Viertel der Befragten besucht.

Weitere Auskünfte erteilt Christian Jordi, Stv. Leiter Entsorgung + Recycling, Tel. 031 321 79 79.

Hinweis an die Medienschaffenden: Der Bericht zur Bevölkerungsbefragung steht unter www.bern.ch/entsorgung zum Download bereit.