

Bevölkerungsbefragung zur Entsorgung und zum  
Recycling in der Stadt Bern

Bericht zuhanden der Verantwortlichen der Entsorgung und Recycling der Stadt  
Bern (ERB)

Luzern, den 9. März 2016

IMPRESSUM

---

Autorinnen und Autoren  
Oliver Bieri, Dr. (Projektleitung)  
Helen Amberg, MA Economics

INTERFACE  
Politikstudien Forschung Beratung  
Seidenhofstrasse 12  
CH-6003 Luzern  
Tel +41 (0)41 226 04 26  
interface@interface-politikstudien.ch  
www.interface-politikstudien.ch

Auftraggeber  
Entsorgung + Recycling der Stadt Bern (ERB)

Zitiervorschlag  
Bieri, Oliver; Amberg, Helen (2016): Bevölkerungsbefragung zur Entsorgung und zum Recycling in der Stadt Bern. Bericht zuhanden der Verantwortlichen der Entsorgung und Recycling der Stadt Bern (ERB), Interface Politikstudien Forschung Beratung, Luzern.

Projektreferenz  
Projektnummer: P15-58

INHALTSVERZEICHNIS

---

1	AUSGANGSLAGE	4
2	METHODIK	4
3	ERGEBNISSE	5
4	FAZIT	10

## I AUSGANGSLAGE

---

Die Verantwortlichen von Entsorgung + Recycling der Stadt Bern (ERB) wollen die Zufriedenheit der Haushalte und Betrieben mit den angebotenen Dienstleistungen der ERB sowie dem Potenzial für Optimierungen erheben. Die Ergebnisse sollen als Entscheidungsgrundlagen für neue Entsorgungsstrategien der Stadt Bern dienen. Die Verantwortlichen von ERB haben Interface Politikstudien Forschung Beratung in Luzern mit der Erfassung und Auswertung der Bevölkerungsbefragung beauftragt.

Der vorliegende Bericht enthält neben einer Beschreibung der angewendeten Methode (Kapitel 2) die Ergebnisse der Analysen (Kapitel 3). Zudem wird auf der Grundlage der Ergebnisse ein Fazit gezogen (Kapitel 4).

## 2 METHODIK

---

Die Umfrage bestand aus einem kurzen Fragebogen (12 geschlossene Fragen und 1 offene Frage). Der Fragebogen wurde dem diesjährigen Abfallkalender sowie allen Monatsrechnungen (Betriebe) beigelegt. Zusätzlich war die Umfrage online auf der Website von Entsorgung + Recycling der Stadt Bern (ERB) verfügbar. Insgesamt wurden 86'000 Fragebogen als Beilage versendet. Die Befragung fand von Anfang Dezember 2015 bis Ende Januar 2016 statt.

3'853 Fragebogen wurden retourniert, wovon jedoch 53 nicht auswertbar waren. Die eingegangenen Fragebogen wurden von Hand erfasst und für die Auswertung aufbereitet. Online sind 345 Fragebogen eingegangen. Davon haben jedoch einige die Umfrage bereits nach der ersten Frage abgebrochen, weshalb für die Datenanalyse schliesslich 318 Fragebogen verwendet werden konnten. Da die Fragebogen teilweise unvollständig ausgefüllt wurden, variiert die Anzahl Antwortenden (n) je nach Frage.

Insgesamt haben sich somit 4'118 Haushalte und Betriebe an der Befragung beteiligt, was einer Rücklaufquote von knapp 5 Prozent entspricht. Aufgrund des geringen Rücklaufs und des Effekts der Selbstselektion (freiwillige Teilnahme an der Befragung) ist die Aussagekraft der Ergebnisse eingeschränkt.

Dieses Kapitel enthält die Ergebnisse der Bevölkerungsbefragung. Es teilt sich in die verschiedenen Themen auf, welchen im Zuge der Befragungen nachgegangen wurde. Zunächst werden die befragten Haushalte und Betriebe kurz beschrieben. Anschliessend werden die Ergebnisse zur Zufriedenheit aufgezeigt. Schliesslich werden die Verbesserungsvorschläge der Befragten dargelegt. Die Ergebnisse werden wo sinnvoll für die spezifischen Gruppen (Betriebe/Haushalte, Betriebs-/Haushaltsgrösse, Postleitzahl) differenziert betrachtet.

#### Beschreibung der Befragten

Von den 4'118 befragten Haushalten und Betrieben, sind Angaben zum Miet- und Eigentümerverhältnis von 3'510 Haushalten, zur Haushaltsgrösse von 3'653 Haushalten und zur Betriebsgrösse von 105 Betriebe vorhanden. Die Abweichung zum Total der befragten Haushalte und Betriebe entsteht dadurch, dass die Befragung keine Pflichtantworten enthielt und damit teilweise unvollständig ausgefüllt wurden. Die Stichprobe (n) wird jeweils ausgewiesen. Wie aus der Darstellung D 3.1 hervorgeht haben sich deutlich mehr Haushalte (3'768) als Betriebe (143) an der Befragung beteiligt. Die meisten Haushalte bestehen aus einer oder zwei Personen. Die befragten Betriebe sind häufig von kleinerer bis mittlerer Grösse.

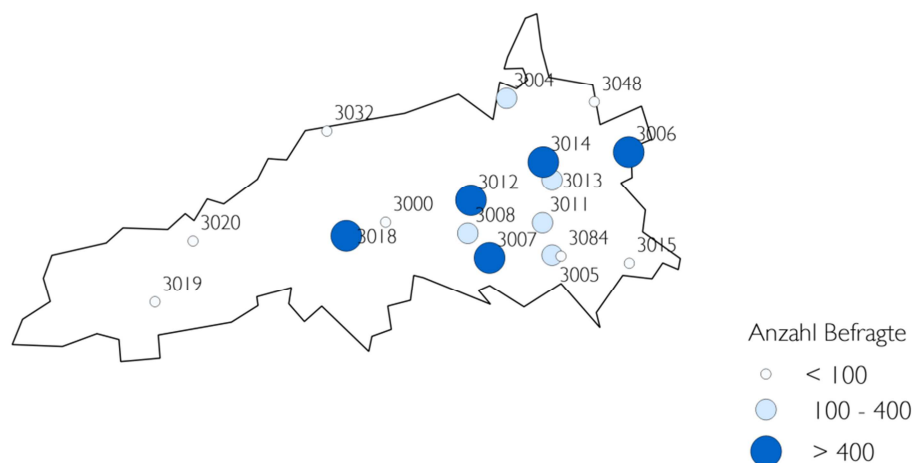
D 3.1: Beschreibung der befragten Haushalte und Betriebe

		Anzahl	Anteil
<b>Total Befragte</b>		<b>4'118</b>	
Haushalte	Total	3'768	
Haushalte (n = 3'510)	Mieter/-innen	2'583	74%
	Eigentümer/-innen	927	26%
Haushaltsgrösse (n = 3'653)	1 Person	1'316	36%
	2 Personen	1'549	43%
	3 Personen	411	11%
	> 3 Personen	377	10%
Betriebe	Total	143	
Betriebsgrösse (n = 105)	1–9 Personen	42	40%
	10–99 Personen	42	40%
	100–250 Personen	13	12%
	> 250 Personen	8	8%

Quelle: Bevölkerungsbefragung ERB 2016.

Wie aus Darstellung D 3.2 ersichtlich, konzentrieren sich die Befragten auf das Stadtzentrum. Da keine Angaben zur Grundgesamtheit der einzelnen Stadtgebiete vorliegen, können keine Aussagen in Bezug auf die Repräsentativität gemacht werden.

D 3.2: Räumliche Verteilung der Befragten nach Postleitzahl

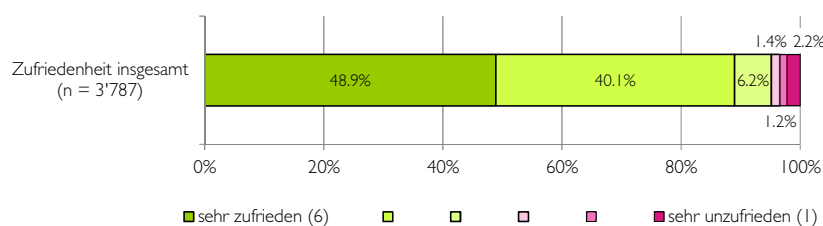


Quellen: Bevölkerungsbefragung ERB 2016. Geometrie: Bundesamt für Statistik (BFS).

Zufriedenheit

Von Interesse war insbesondere die Zufriedenheit mit dem Dienstleistungsangebot der ERB. Die Bewertung erfolgte auf einer Skala von 1 (sehr unzufrieden) bis 6 (sehr zufrieden). Die Befragten sind insgesamt sehr zufrieden (49%) oder zufrieden (40%) mit dem Dienstleistungsangebot (vgl. Darstellung D 3.3).

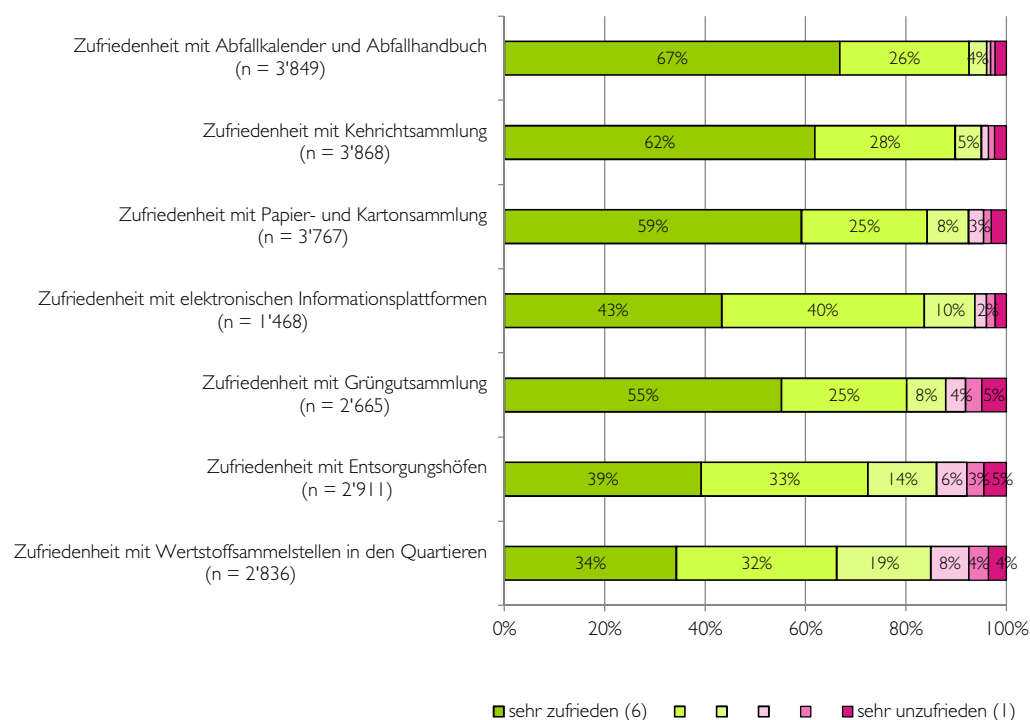
D 3.3: Zufriedenheit mit dem Dienstleistungsangebot insgesamt



Quelle: Bevölkerungsbefragung ERB 2016.

Wie aus Darstellung D 3.4 hervorgeht, sind die meisten Befragten mit dem Abfallkalender, dem Abfallhandbuch, der Kehrrechtsammlung sowie der Papier- und Kartonsammlung sehr zufrieden. Mit der Grüngutsammlung, den Entsorgungshöfen und den Wertstoffsammelstellen in den Quartieren ist ein grösserer Teil der Befragten eher unzufrieden. Jedoch sind auch mit diesen beiden Dienstleistungsangeboten rund 85 Prozent weitgehend zufrieden.

### D 3.4: Zufriedenheit mit dem Dienstleistungsangebot



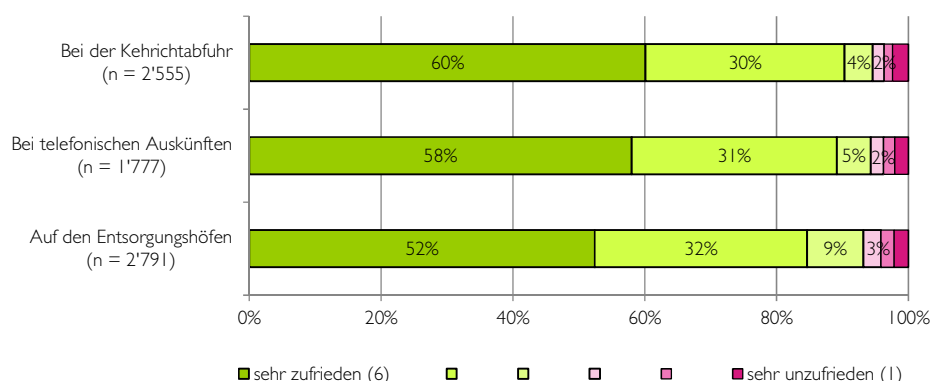
Quelle: Bevölkerungsbefragung ERB 2016.

Tendenziell geben Personen, die den Fragebogen für einen Haushalt ausgefüllt haben, etwas häufiger an, zufrieden mit dem Angebot zu sein. Zudem sind kleinere Haushalte (1–2 Personen) eher zufrieden als Haushalte mit drei oder mehr Personen. Dies trifft auf alle Angebote mit Ausnahme des Abfallkalenders und des Abfallhandbuchs. Es zeigen sich keine Unterschiede zwischen den unterschiedlich grossen Haushalten. Ob die Befragten Mieter/-innen oder Eigentümer/-innen sind spielt kaum eine Rolle hinsichtlich der Zufriedenheit. Bezüglich Unterschiede zwischen den verschiedenen grossen Betrieben können aufgrund der sehr kleinen Stichprobe keine aussagekräftigen Erkenntnisse gewonnen werden.

Zwischen den einzelnen Stadtgebieten zeigen sich ebenfalls kaum relevante Unterschiede in der Bewertung. Jedoch zeigt sich, dass in Kirchfeld (3005), Brunnadern (3006) und im gelben Quartier der Stadt Bern (vom Käfigturm bis zur Zytglogge [3011]) mehr Befragte eher unzufrieden sind als in den übrigen Stadtgebieten. Diese Unterschiede zeigen sich deutlicher in Bezug auf die Zufriedenheit mit den Entsorgungshöfen und den Wertstoffsammelstellen in den Quartieren.

Auch mit der Freundlichkeit beziehungsweise Hilfsbereitschaft der Mitarbeitenden bei der Kehrachtsabfuhr, bei telefonischen Auskünften oder auf den Entsorgungshöfen sind die Befragten grossmehrheitlich zufrieden (vgl. Darstellung D 3.5). Haushalte und Betriebe sind gleich zufrieden mit den Mitarbeitenden. Zwischen den Eigentümern/-innen und Mietern/-innen sowie den verschiedenen Stadtgebieten zeigen sich ebenfalls keine Unterschiede hinsichtlich der Bewertung der Zufriedenheit.

**D 3.5: Zufriedenheit mit Freundlichkeit/Hilfsbereitschaft der Mitarbeitenden**

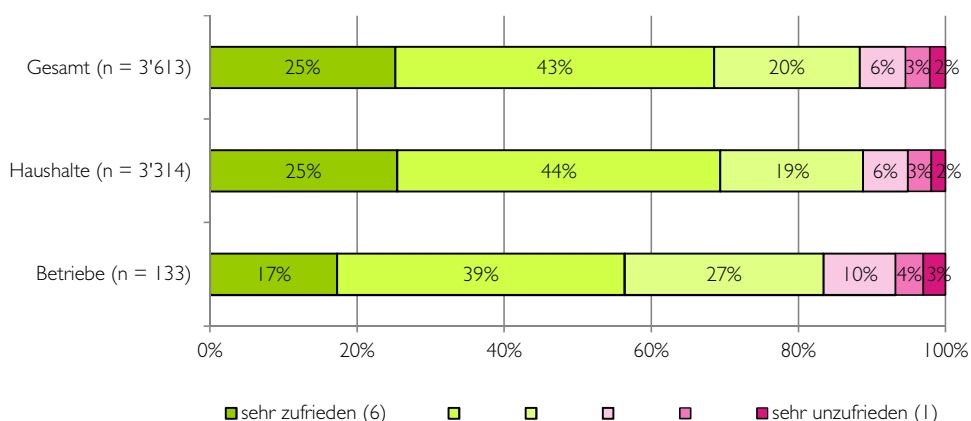


Quelle: Bevölkerungsbefragung ERB 2016.

Weiter sind die Befragten auch mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis überwiegend zufrieden (vgl. Darstellung D 3.6). Es zeigt sich jedoch, dass Betriebe dieses etwas kritischer beurteilen als Haushalte. Auch Eigentümer/-innen sind tendenziell unzufriedener mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis als die Mieter/-innen. Dies dürfte auch daran liegen, dass die Eigentümer/-innen die Grüngutsammlung zu teuer finden und sich häufiger über die Mehrfachbelastung hinsichtlich der Gebühren beklagen (vgl. Abschnitt Bemerkungen/Wünsche zu den Gebühren). Die Haushaltsgrösse spielt bei der Bewertung jedoch keine Rolle.

Zudem zeigt sich, dass in den Stadtgebieten Mattenhof (3007), Länggasse (3012) und Breitenrain (3014) die Befragten mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis tendenziell zufriedener sind. Wohingegen im Stadtzentrum (3004, 3005) die Befragten am häufigsten das Preis-Leistungs-Verhältnis weniger gut bewerten.

**D 3.6: Zufriedenheit mit Preis-Leistungs-Verhältnis**



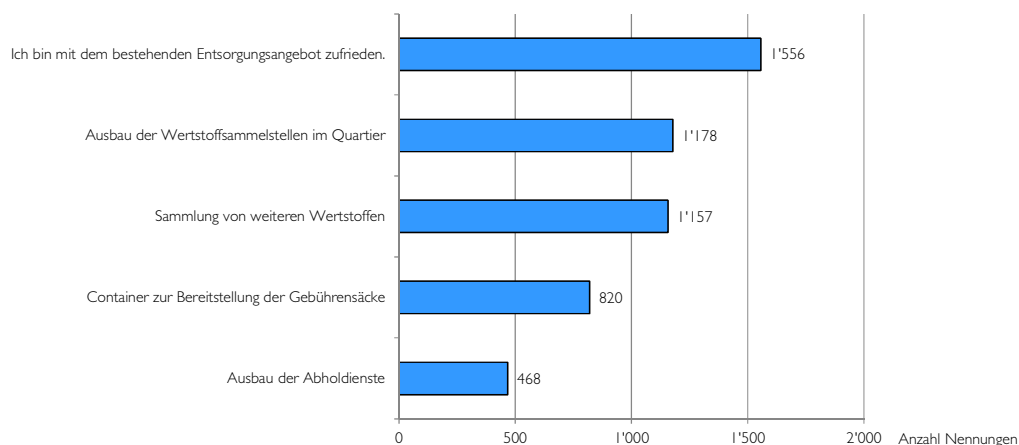
Quelle: Bevölkerungsbefragung ERB 2016.



### Verbesserungspotenzial

1'556 Befragte sind mit dem bestehenden Entsorgungsangebot zufrieden (vgl. Darstellung D 3.7). Ansonsten sehen die Befragten insbesondere bezüglich Ausbau der Wertstoffsammelstellen im Quartier sowie bezüglich Sammlung von weiteren Wertstoffen Verbesserungspotenzial.

#### D 3.7: Verbesserungspotenzial (Mehrfachnennungen möglich)



Quelle: Bevölkerungsbefragung ERB 2016.

Auch in den Bemerkungen unterstreicht die Mehrheit der Befragten ihre Zufriedenheit mit dem Entsorgungsangebot und bedankt sich für die gute Arbeit der ERB. Einige Befragte geben erneut an, dass die Wertstoffsammelstellen im Quartier ausgebaut werden sollen, insbesondere hinsichtlich der Sammlung weiterer Wertstoffe (z.B. Plastik, Metall, Batterien, Nespresso-Kapseln). Viele schätzen auch das Ökomobil, würden sich jedoch wünschen, dass dieses auch über die regulären Arbeitszeiten hinaus verfügbar ist und die Betriebszeiten und -routen im Abfallkalender aufgeführt sind.

Zusätzlich gehen aus den offenen Antworten viele weitere Wünsche und Bemerkungen zu den Dienstleistungen respektive Angeboten des ERB, der generellen Ordnung und Sauberkeit sowie zu den Gebühren hervor.

#### Bemerkungen/Wünsche zu den Dienstleistungen und Angeboten

- Durch die Schliessung von Entsorgungshöfen (insbesondere Eglesee und Jubiläumspark) gibt es kaum mehr Entsorgungshöfe, die mit dem öffentlichen Verkehr beziehungsweise ohne Auto erreichbar sind.
- Altpapier und Karton soll in Papiersäcken entsorgt werden dürfen oder es sollen mehr Papier- und Kartoncontainer zur Verfügung gestellt werden.
- Es braucht mehr Container für Gebührensäcke. Die Abfallsäcke werden von den Tieren aufgerissen, wenn keine Container vorhanden sind.
- Die Abholzeiten der Kehrtafelfahrt sind häufig zu früh am Morgen.
- Die Öffnungszeiten der Entsorgungshöfe, insbesondere am Samstag, verlängern.

- Der Abfallkalender ist unübersichtlich, zu klein geschrieben und kaum lesbar aufgrund des farbigen Hintergrunds.
- Die jährliche Sperrgutsammlung wieder einführen oder den Abholdienst entsprechend ausbauen.
- Die Qualität der Abfallsäcke ist unzureichend. Sie reissen oft an mehreren Stellen ein.

Bemerkungen/Wünsche zur generellen Ordnung und Sauberkeit

- Vermehrte Kontrollen (z.B. durch Kameras), um Abfallsünder/-innen büssen zu können.
- Die Unordnung bei Wertstoffsammelstellen im Quartier durch vermehrte Kontrollen und häufigere Leerungen vermeiden.

Bemerkungen/Wünsche zu den Gebühren

- Die 17-Liter-Säcke sind im Verhältnis zu 35-Liter-Säcken zu teuer.
- Die Grüngutsammlung ist zu teuer.
- Es entsteht eine finanzielle Mehrfachbelastung bei den Gebühren, da über die Steuern, die Hausgebühr und die Gebührensäcke eine Abgabe entrichtet werden muss.
- Die Preise in den Entsorgungshöfen sind zu hoch.
- Die Privatisierung der Entsorgungsstellen ist effizienter und kostengünstiger.

An der Befragung der Entsorgung + Recycling der Stadt Bern (ERB) zur Zufriedenheit mit den angebotenen Dienstleistungen der ERB haben 4'118 Haushalte und Betriebe teilgenommen. Die grosse Mehrheit (89%) der Befragten sind insgesamt sehr zufrieden mit dem Dienstleistungsangebot der ERB. Auch mit der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Mitarbeitenden (85–90%) sowie mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis (69%) sind die Befragten überwiegend sehr zufrieden. Die Zufriedenheit zeigt sich ebenfalls bei der Bewertung der einzelnen Dienstleistungen. So sind beispielsweise mit dem Abfallkalender 93 Prozent, der Kehrrechtsammlung 90 Prozent und der Grüngutsammlung 80 Prozent der Befragten sehr zufrieden. Am ehesten zeichnet sich ein Verbesserungspotenzial bei den Entsorgungshöfen sowie den Wertstoffsammelstellen in den Quartieren ab. Konkret wünschen sich die Befragten längere Öffnungszeiten und mehr Entsorgungsstellen sowie einen Ausbau der Wertstoffsammelstellen durch die Sammlung weiterer Wertstoffe.