

Schlussbericht

Umfrage Handel 2013



SENS eRecycling

Kontakt:
Heidi Luck
043 255 20 00
heidi.luck@sens.ch

Inhaltsverzeichnis

1. Management Summary	3
1.1 Aufbau und Ziel der Umfrage	3
1.2 Wichtigste Ergebnisse der Analyse	3
1.3 Massnahmen, weiteres Vorgehen	3
2. Bericht Umfrage	4
2.1 Ausgangslage, Ziel der Befragung	4
2.1.1 Ausgangslage	4
2.1.2 Zielsetzung und Beschreibung Fragebogen	4
2.2 Aufbau des Berichts	4
3. Analyse und Ergebnisse der Befragung	5
3.1 Zusammensetzung der Antworten	5
3.2 Abholauftrag und Weg der EGeräte	6
3.3 Problematische Aspekte der Rücknahme	7
3.4 Priorisierung Ausgewählter Dienstleistungen	9
3.5 Zufriedenheit mit sens	11
4. Zusammenfassung, Massnahmen, weiteres Vorgehen.....	11

1. Management Summary

1.1 AUFBAU UND ZIEL DER UMFRAGE

Im November 2013 hat die Stiftung SENS eine Umfrage beim Kundensegment Handel (Fach-, Detailhandel) durchgeführt.

Ein Hauptziel der Umfrage war, herauszufinden wie der Handel seine Rücknahmepflicht nach VREG (Verordnung über die Rücknahme, die Rückgabe und die Entsorgung elektrischer und elektronischer Geräte) umsetzt, respektive, welche Probleme damit verbunden sind. Weiter war uns wichtig, Aussagen betreffend der Zufriedenheit mit den Leistungen der SENS zu erhalten.

An der Umfrage haben sich insgesamt 233 der bei SENS akkreditierten Partner/Unternehmen beteiligt. Der gute Rücklauf von 35% deutet darauf hin, dass die Thematik im Handel eine hohe Bedeutung hat.

1.2 WICHTIGSTE ERGEBNISSE DER ANALYSE

Die problematischen Aspekte, bezüglich der gesetzlich vorgeschriebenen Rücknahmepflicht, beziehen sich in erster Linie auf die Sammlung und Lagerung. Innerhalb dieses Bereiches stellen der Platzmangel und die Deponierung von ausgedienten E-Geräten ausserhalb der Öffnungszeiten das grösste Problem dar.

Die Befragten befürworten die Ausweitung der Abholleistung auf weitere Abfallarten, wie Karton, weiteres Verpackungsmaterial, Alu/Metall sowie spezifischer Sonderabfälle. Speziell erwähnt wurden zudem Styropor und Kunststoffe.

In zahlreichen Kommentaren wird ausserdem explizit der Wunsch nach finanzieller Vergütung für den Aufwand von Sammlung und Lagerung angesprochen.

Bei den vorgeschlagenen Verbesserungen erzielten flexiblere Abholzeiten, flexible Behältnisse und die Aufhebung von Mindestabholmengen die höchste Zustimmung.

1.3 MASSNAHMEN, WEITERES VORGEHEN

Folgende Massnahmen werden im Verlauf des Jahres 2014 evaluiert:

- Die Einführung einer Vergütung für Leistungen, die über die gesetzlich geforderte Rücknahmepflicht hinausgehen.
- In einem Pilotprojekt wird im Sommer 2014 der Einsatz eines flexiblen Behältnisses (eCollect) in Zusammenarbeit mit der Post getestet.
- Im Rahmen dieses Projektes können die Bedürfnisse ‚Flexible Abholzeiten‘ und ‚Reduzierung der Mindestabholmenge teilweise umgesetzt werden.
- Weitere Anliegen werden für die Besprechung mit den Leistungserbringern im August traktandiert.

Über das Resultat der Evaluation und den daraus folgenden möglichen Anpassungen werden wir zu gegebener Zeit informieren.

2. Bericht Umfrage

2.1 AUSGANGSLAGE, ZIEL DER BEFRAGUNG

2.1.1 Ausgangslage

Der Handel, definiert als Fach- und Detailhandel, ist nach geltender Gesetzgebung (VREG¹) verpflichtet, an seinen Verkaufspunkten ausgediente Elektro- und Elektronikgeräte gratis zurückzunehmen. Die Pflicht beinhaltet die Rücknahme derartiger Produkte, wie sie im eigenen Sortiment geführt werden. Konsumentinnen und Konsumenten dürfen ausgediente Geräte abgeben, unabhängig davon, ob sie ein neues Elektrogerät kaufen oder nicht. Es ist nachvollziehbar, dass der Handel diese Verpflichtung nur mit beträchtlichem Aufwand bewältigen kann. Rückmeldungen aus dem Handel haben regelmässig auf diesen Umstand hingewiesen. Wir haben uns deshalb entschlossen, die Thematik mittels einer breiten Online-Befragung systematisch zu untersuchen.

2.1.2 Zielsetzung und Beschreibung Fragebogen

Das zentrale Ziel der Umfrage war, die vorhandenen Problemfelder im Zusammenhang mit der Umsetzung der gesetzlichen Pflicht zu identifizieren und diese vertieft zu beleuchten. Weiter sollte der Grad der Zufriedenheit mit dem Leistungsangebot der SENS abgefragt werden. Schliesslich war ein grosses Anliegen, mehr über die Bedürfnisse des Handels zu erfahren. Insbesondere wollten wir herausfinden, mit welchen zusätzlichen Dienstleistungen die SENS den Handel allenfalls zukünftig unterstützen könnte.

Die Zusammenstellung der Fragen für die Online-Umfrage wurde auf der Basis von Ergebnissen aus mündlichen Interviews vorgenommen. Mit diesem Vorgehen wurde sichergestellt, dass in der anschliessenden Online-Befragung die relevanten Problembereiche abgefragt werden. Der Fragebogen bestand im Wesentlichen aus drei Teilen. Einleitend wurden Fragen zur Person und zum Unternehmen gestellt. Der mittlere Abschnitt behandelte problematische Aspekte zu Transport, Lagerung und Sammlung der Altgeräte. Er fragte nach der Zustimmung zum bestehenden Dienstleistungsangebot der SENS sowie nach dem Bedürfnis für erweiterte und/oder verbesserte Leistungen, die auch priorisiert werden mussten. Im letzten Teil wurde die allgemeine Zufriedenheit mit unserem Service erhoben.

Die Umfrage wurde in den drei Sprachen deutsch, französisch und italienisch angeboten.

2.2 AUFBAU DES BERICHTS

Im vorliegenden Bericht werden die wesentlichen Informationen und die gewonnenen Erkenntnisse aus der Befragung zusammengefasst.

Der Bericht setzt sich aus vier Teilen zusammen. Im ersten Teil, dem Management Summary, werden die zentralen Informationen zur Umfrage auf einer Seite zusammengefasst. Der zweite Teil beschreibt Ausgangslage und Ziele der Umfrage sowie den Aufbau des Berichtes. Unter Analyse und Ergebnisse werden im dritten Teil die Auswertungen und wichtigsten Ergebnisse dargestellt. Der Schlussteil zeigt die Lösungsvarianten auf, bei denen die Machbarkeit nun geprüft wird. Abschliessend wird das weitere Vorgehen kurz skizziert.

¹ VREG: Verordnung über die Rückgabe, die Rücknahme und die Entsorgung elektrischer und elektronischer Geräte (www.admin.ch).

3. Analyse und Ergebnisse der Befragung

3.1 ZUSAMMENSETZUNG DER ANTWORTEN

An der Umfrage haben sich insgesamt 233 der bei SENS akkreditierten Partner/Unternehmen beteiligt. Total wurden 661 Fragebogen verschickt. Der Rücklauf beträgt somit 35%, was ein erfreulich gutes Ergebnis ist.

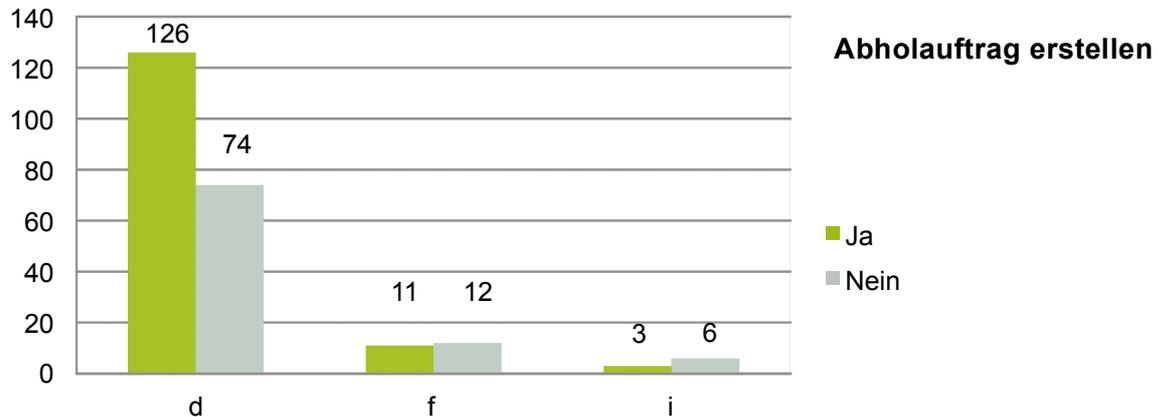
In der nachfolgenden Tabelle wird die Zusammensetzung der Antworten nach verschiedenen Merkmalen dargestellt:

Frage nach	Anzahl Nennungen	In %
Art der Verkaufsstelle		
• Fachgeschäfte	142	74 %
• Detailhandel	8	4%
• Sonstige (Handwerker, Architekten, Hauswarte)	44	22%
Total	192	100%
Zusammensetzung nach Sprache		
• Deutsch	200	86%
• Französisch	23	10%
• Italienisch	9	4%
Total	232	100%
Funktion der ausstellenden Person		
• Geschäfts- / Bereichsleitung	148	71.2%
• Mitarbeitende Logistik oder Verkauf	57	27.4%
• Administration	3	1.4%
Total	208	100%
Lage des Unternehmens		
• Land	142	64.5%
• Stadt	68	35.5%
Total	210	100%

Tabelle 1: Beschreibung der Daten nach verschiedenen Merkmalen

3.2 ABHOLAUFTRAG UND WEG DER EGERÄTE

Von den Befragten erstellen gut 60% (effektive Anzahl 140) den Abholauftrag selbst. Die Ja/Nein Anteile differenziert nach Sprache ergeben folgendes Bild:



Grafik 1: Erstellung Abholauftrag Ja/Nein & Sprache

In Bezug auf den Abholauftrag interessierte auch die Frequenz, in der dieser ausgefüllt wird. Weiter war von Interesse, auf welchem Weg ausgedienten Elektro- und Elektronikgeräte ins Recycling gelangen. Diese Ergebnisse werden nachfolgend tabellarisch zusammengefasst.

Frage nach	Anzahl Nennungen	In %
Ersteller des Abholauftrags		
• Selber	140	60%
• Andere Person	92	40%
Total	232	100%
Frequenz Erstellung des Abholauftrags		
• Mehrmals pro Jahr	79	61%
• Einmal pro Jahr	33	25.5%
• 1 bis 2 Mal pro Monat	15	11.5%
• mehrere pro Woche	2	2%
Total	129	100%
Weg der ausgedienten E-Geräte ins Recycling		
• Abholung durch Recycler	96	65%
• Abholung durch Transporteur	27	18%
• Wir bringen Geräte auf die Sammelstelle	15	10%
• Abholung durch Sammelstelle	9	6%
• Rücknahme ins Verteilzentrum	1	1%
Total	148	100%

Tabelle 2: Ersteller und Frequenz Abholauftrag, Weg der E-Geräte ins Recycling

3.3 PROBLEMATISCHE ASPEKTE DER RÜCKNAHME

In der Umfrage wurden zwei Teilbereiche der Rücknahme abgefragt: die Sammlung/Lagerung und der Transport. In Bezug auf den Transport zeigen die Rückmeldungen, dass es wenige Beanstandungen gibt. Rund 85% bekunden, keine Probleme in Bezug auf den Transport zu haben.

Frage nach	Anzahl Nennungen	In %
Problematische Aspekte in der Lagerung		
• Problem Platzverhältnisse	67	52%
• Keine Probleme	54	42%
• Gebinde	8	6%
Total	129	100%
Genauere Einordnung		
• Platzmangel	115	53%
• Abstellung der Geräte ausserhalb der Öffnungszeit	57	26.5%
• Nicht optimale Gebinde (z.B. Leuchtmittel)	26	12%
• Behältnisse zu gross / zu klein	12	5.5%
• Keine Gebinde / Behältnisse	7	3%
Total	217	100%

Tabelle 3: Problematische Aspekte zu Lagerung/Sammlung von E-Geräten

Im Zusammenhang mit der Lagerung werden vor allem zwei Aspekte als problematisch erachtet. Etwas mehr als die Hälfte der Befragten beklagen den Platzmangel, der ihnen aus der Rücknahmepflicht erwächst. Probleme bereitet darüber hinaus, dass Bürgerinnen und Bürger ihre ausgedienten Geräte relativ häufig ausserhalb der Öffnungszeiten und ausserhalb des Geschäfts deponieren. Mehrere Befragte haben diesen Punkt zusätzlich kommentiert und darauf hingewiesen, dass ihnen dieses Vorgehen Mehraufwand (Aufräumarbeiten) und Zusatzkosten (Reinigung) verursacht.

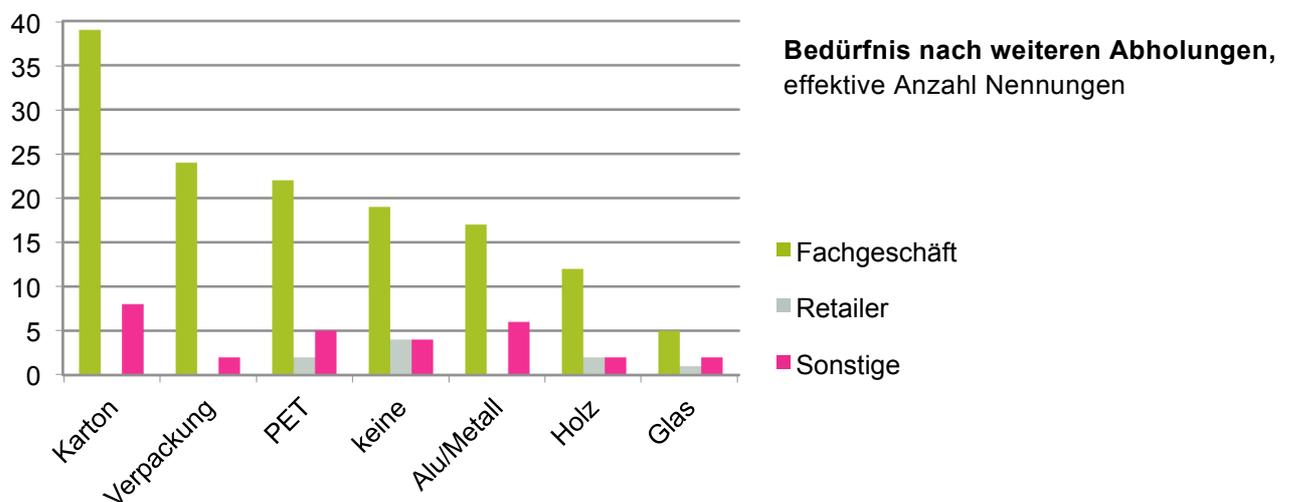
Zahlreiche Kommentare bemängeln grundsätzlich, dass die Kosten für Lagerung (Platz) und Aufwand nicht vergütet werden.

Die Ausdehnung der Abholleistung auf weitere Abfallarten findet beträchtliche Zustimmung, wie die tabellarische Zusammenfassung der Antworten zeigt:

Frage nach	Anzahl Nennungen	In %
Erweiterung der Abholleistungen auf div. Abfallarten		
• Karton	48	27%
• PET	29	16.5%
• Keine weiteren Bedürfnisse	28	15.5%
• Verpackung (inkl. Papier)	26	14.5%
• Alu / Metall	23	13%
• Holz	16	9%
• Glas	8	4.5%
Total	178	100%
Erweiterung der Abholung auf Sonderabfälle		
• Lack und Farben	59	43%
• Motorenöl	27	19.5%
• Speiseöl	23	17%
• Keine weiteren Bedürfnisse	20	14.5%
• Lauge und Dünger	8	6%
Total	137	100%

Tabelle 4: Ausbau Abholleistung nach Abfallarten

Karton wird an erster Stelle als wünschenswerte, zusätzliche Abholleistung genannt. Dies ist auch der Fall, wenn die Abholleistung mit der Art der Verkaufsstelle verknüpft wird:



Graphik 2: Verknüpfung Abholung weitere Abfallarten & Art der Verkaufsstelle

Der Punkt Erweiterung der Abholleistungen wurde ebenfalls rege kommentiert. Ein verbreitetes Bedürfnis besteht demnach an Abholung von Styropor/Sagex und Kunststoff/Plastik.

3.4 PRIORISIERUNG AUSGEWÄHLTER DIENSTLEISTUNGEN

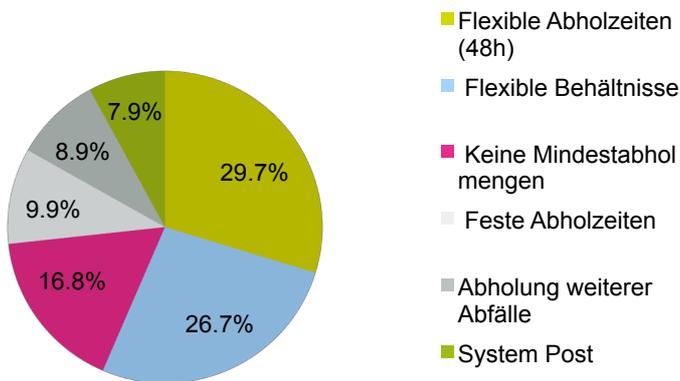
Abschliessend zu den Einschätzungen rund um das Dienstleistungsangebot konnten konkrete Verbesserungsvarianten priorisiert werden. Die Antworten ergeben folgendes Bild:

Frage nach	Durchschnittswert
Priorisierung spezifische Verbesserungsvorschläge	Durchschnittswert: Tiefer Wert = hohe Zustimmung
<ul style="list-style-type: none"> • Flexible Behältnisse • Flexible Abholung (max. 48 Std.) • Keine Mindestabholmenge • Feste Abholzeiten • Abholung weiterer Abfälle • System Postpac (eCollect) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2.696 • 2.808 • 3.312 • 3.744 • 3.992 • 4.448
Prozentualer Anteil Nennung als Priorität 1:	Prozentualer Anteil:
<ul style="list-style-type: none"> • Flexible Abholung • Flexible Behältnisse (max. 48 Std.) • Keine Mindestabholmenge • Abholung weiterer Abfälle • Feste Abholzeiten • System Postpac (eCollect) 	<ul style="list-style-type: none"> • 30% • 24% • 21% • 9% • 8.8% • 7.2%

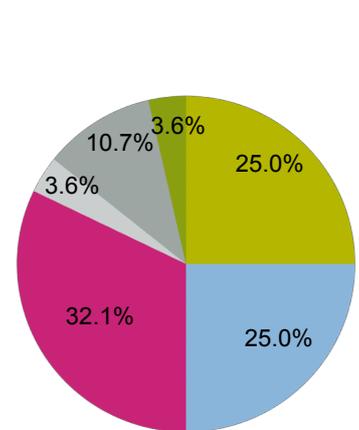
Tabelle 5: Priorisierung ausgewählter Verbesserungsmöglichkeiten

Der Anteil Nennungen, der die Flexible Abholung mit Priorität 1 gewichtet, ist grösser als bei den Flexiblen Behältnissen. Dies mag auf den ersten Blick erstaunen, da die letztgenannte Kategorie den höheren Durchschnittswert aufweist. Der Unterschied lässt sich damit begründen, dass bei Betrachtung der kumulierten Anteile Nennungen (Prio 1 & 2) die Reihenfolge ändert.

Anteile Zustimmung deutsch



Anteile Zustimmung Französisch und italienisch



Grafik 3 & 4: Anteile Flexible Abholzeiten als Prio 1 & Sprache

Die Verknüpfung der Antworten mit den Merkmalen Sprache & Prioritäten ergibt marginale Unterschiede. Während bei den französisch/italienisch-sprechenden Personen die Kategorien flexible Behältnisse und flexible Abholzeiten gleich stark gewertet werden, steht bei deutschsprachigen Personen die flexible Abholzeit im Vordergrund.

3.5 ZUFRIEDENHEIT MIT SENS

Mit Durchschnittswerten um sieben auf einer 10er-Skala ist die Zufriedenheit mit der SENS und ihrem Service befriedigend. Eine Verbesserung dieses Wertes ist für uns dennoch eine wichtige Zielsetzung im laufenden Jahr.

Frage nach	Durchschnittswert	
Zufriedenheit mit Dienstleistung allgemein	7	10er Skala
Zufriedenheit mit Auskunftsqualität	7.1	10er Skala
Wahrscheinlichkeit der Weiterempfehlung	7.1	10er Skala

Tabelle 6: Zufriedenheit mit Serviceleistung der SENS

4. Zusammenfassung, Massnahmen, weiteres Vorgehen

Die Auswertung der Antworten ermöglicht es, die problematischen Aspekte genauer zu quantifizieren. Es wird deutlich, dass sich die Probleme im Zusammenhang mit der Rücknahmepflicht in erster Linie auf die Sammlung und Lagerung ausgedienter Geräte beziehen. Dabei stellen der Platzmangel und die Deponierung von ausgedienten eGeräten ausserhalb der Öffnungszeiten das grösste Problem dar.

Die Befragten befürworten eine Ausweitung der Abholleistung auf zusätzliche Abfallarten, wie: Karton und Verpackungsmaterialien, Alu/Metall sowie spezifische Sonderabfälle. Erwähnt wurden zudem Styropor und Kunststoffe.

Unter den konkreten Verbesserungsmöglichkeiten erzielten flexible Abholzeiten und flexible Behältnisse die höchsten Werte.

In zahlreichen Kommentaren wird zudem explizit der Wunsch nach einer finanziellen Vergütung geäussert.

Zur Behebung von Platzmangel könnten flexible Gebinde oder flexiblere Abholzeiten indirekt beitragen (siehe dazu Ausführungen unter Lösungsvarianten). Die Problematik der Deponierung von eGeräten ausserhalb der Öffnungszeiten und ausserhalb des Geschäfts verlangt nach einer individuellen Abklärung jedes einzelnen Falles. Sie können uns gerne kontaktieren, wir unterstützen und beraten Sie gerne.

Wie gehen wir weiter vor?

Folgende Lösungsvarianten werden evaluiert:

- Die Einführung einer Vergütung für Leistungen, die über die gesetzlich geforderte Rücknahmepflicht hinausgehen.
- In einem Pilotprojekt wird im Sommer 2014 der Einsatz eines flexiblen Behältnisses (eCollect) in Zusammenarbeit mit der Post getestet.
- Im Rahmen dieses Projektes können die Bedürfnisse ‚Flexible Abholzeiten‘ und ‚Reduzierung der Mindest-Abholmenge‘ teilweise umgesetzt werden.
- Weitere Anliegen werden für die Besprechung mit den Leistungserbringern im August traktandiert.

Die Vertreter des Handels werden wir nach Möglichkeit in den Evaluationsprozess einbeziehen.

Über die Ergebnisse und mögliche Anpassungen werden wir Sie rechtzeitig informieren.