

Gemeenteraad Sittard-Geleen

Team
Uw brief van
Uw kenmerk
Zaaknummer Z/25/727011
Registratienr DOC-252580812
Behandeld door [REDACTED]
Onderwerp Resultaten tevredenheidsonderzoek RWM

Sittard-Geleen, 3 juni 2025
VERZONDEN - 5 JUNI 2025

Beste leden van de gemeenteraad,

Eind 2024 heeft RWM een tevredenheidsonderzoek laten uitvoeren, waarbij inwoners zijn gevraagd om de dienstverlening van RWM te beoordelen. Hierbij informeren wij u over de resultaten.

Resultaat: gemiddeld scoort RWM een 7,7

In de productovereenkomst met RWM is de KPI opgenomen om te streven naar een gemiddelde score van 7,0. Op alle onderdelen van de dienstverlening beoordelen inwoners RWM met een score (ruim) boven 7,0. Daaruit concluderen we dat RWM het zeer goed doet; de inwoner ervaart de dienstverlening van RWM positief. Tabel 1 laat de scores per onderdeel van de dienstverlening en per gemeente zien.

Beoordeling tevredenheid dienstverlening RWM 2024					
	Beek	Echt-Susteren	Sittard-Geleen	Stein	Gemiddeld
Huis-aan-huis inzameling	8,2	8,3	8,0	8,1	8,1
Containers in de wijk	7,6	7,6	7,2	7,7	7,5
Milieuparken	7,9	8,0	8,0	7,8	7,9
Straatbeeld ¹	7,3	7,3	6,8	7,2	7,1
Klantenservice	7,9	8,0	7,4	7,7	7,7
Gemiddeld	7,8	7,8	7,5	7,7	

Tabel 1

¹ Voor het onderwerp 'straatbeeld' geldt dat RWM niet alle diensten uitvoert. Bijvoorbeeld in Echt-Susteren verzorgt RWM alleen de gladheidsbestrijding en Sittard-Geleen is de enige gemeente waar RWM de bijplaatsingen verzorgt. Dit zegt dus niet altijd iets over de tevredenheid dienstverlening door RWM, maar geeft wel een beeld van hoe tevreden inwoners zijn over deze onderwerpen. Naast het algemene rapportcijfer voor straatbeeld is er ook uitvraag gedaan naar tevredenheid over de separate onderdelen waaronder onkruidbestrijding, gladheidsbestrijding, etc.

Vergeleken met voorgaande jaren² constateren we dat RWM beter scoort, zoals weergegeven in tabel 2.

	2012	2014	2017	2019	2024
Huis-aan-huis inzameling	7,5	7,6	7,6	7,8	8,1
Containers in de wijk	-	-	-	-	7,5
Milieuparken	-	7,0	7,6	7,7	7,9
Straatbeeld	-	-	-	6,4	7,1
Klantenservice	6,2	6,5	6,3	-	7,7

Tabel 2

Inwoners vinden afvalscheiding belangrijk

Inwoners geven een gemiddelde score van 8,8 op de vraag 'Hoe belangrijk vindt u over het algemeen het scheiden van afval?' De meeste inwoners geven aan dat ze afval scheiden omdat het goed is voor het milieu en dat het normaal is om te doen. De helft van de inwoners geven aan dat ze afval scheiden voor lagere kosten. Vooral de meest voorkomende grondstoffen (oud papier en karton, PMD, GFT en glas) worden goed gescheiden. Inwoners die aangeven dat ze bepaalde grondstofstromen niet scheiden, doen dit omdat ze deze grondstofstroom niet hebben of omdat ze niet weten dat dit gescheiden moet worden. Dit laatste is bijvoorbeeld van toepassing op hout en piepschuim.

Maatregelen uit het Regionaal Uitvoeringsplan Van Afval Naar Grondstof overwegend positief ontvangen

Sinds begin 2023 zijn stapsgewijs de maatregelen uit het Regionaal Uitvoeringsplan VANG 2022-2025 ingevoerd. De meest ingrijpende maatregel was het vaker inzamelen van de grondstoffenstroom PMD en het minder vaak inzamelen van de afvalstroom restafval. Voor alle afval- en grondstofstromen die aan huis worden opgehaald vindt het merendeel van de inwoners dat de inzamelfrequentie goed is. Op basis van het klanttevredenheidsonderzoek concluderen we dat de in 2023 ingevoerde frequentiewissel (vaker PMD, minder vaak restafval) overwegend positief is ontvangen door inwoners.

Aandachtspunten: onkruidbestrijding en bijplaatsingen

Aandachtspunten die uit de enquête naar voren komen zijn onkruidbestrijding en bijplaatsingen. De helft van de inwoners geeft aan dat zij ontevreden zijn over onkruidbestrijding. RWM werkt momenteel aan het verbeteren van haar reinigingstaken, dit is één van de thema's in de strategische toekomstvisie 2024-2028 van RWM. Daarnaast geven inwoners aan regelmatig afvalzakken en gedumpt grofvuil naast de verzamelcontainers aan te treffen. Bijplaatsingen zijn - ook landelijke gezien - een hardnekkig probleem. De aanpak van bijplaatsingen is zowel bij RWM als de gemeenten onder de aandacht.

² Voor de vergelijking met voorgaande jaren moet er rekening worden gehouden dat niet exact dezelfde vraagstelling is gehanteerd. Voorgaande vragenlijsten zijn wel de basis geweest voor de vragenlijst in 2024, echter zijn hier ook wijzigingen in aangebracht om de vraagstelling en volgorde begrijpelijker te maken voor respondenten en aan te sluiten bij de huidige situatie. De enquêtes in voorgaande jaren laten de resultaten zien van Sittard-Geleen, Stein, Beek en Schinnen (niet van Echt-Susteren).

Uitvoering onderzoek en respons

Het klanttevredenheidsonderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeksbureau Enneüs. In de periode augustus t/m oktober zijn samen met RWM vragenlijsten opgesteld en de benodigde gegevens verzameld. Tussen 11 november en 20 december hadden inwoners de gelegenheid om de vragenlijst in te vullen.

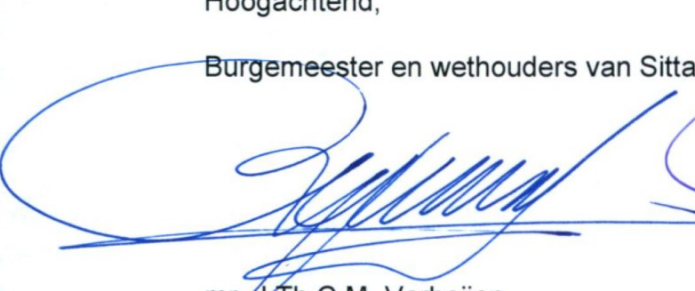
In totaal is de enquête 3.464 keer ingevuld. De respons is voldoende groot voor alle vier de gemeenten in het RWM-werkgebied om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over het onderzoek. 5.000 huishoudens, verdeeld over de gemeenten Beek, Echt-Susteren, Sittard-Geleen en Stein, hebben op basis van een steekproef een uitnodigingsbrief gekregen. Daarvan is de enquête 1.162 keer ingevuld. Daarnaast hadden inwoners de gelegenheid om via een open link de vragenlijst in te vullen, deze is gepromoot via de kanalen van vier gemeenten en RWM. Via deze open link is de enquête 2.302 keer ingevuld.

Eind 2026 zullen inwoners opnieuw gevraagd worden om de dienstverlening van RWM te beoordelen.

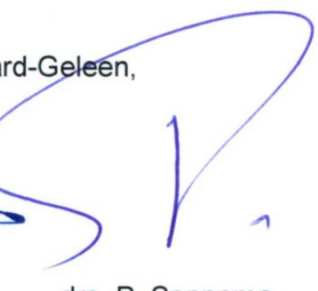
Wij vertrouwen erop hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Sittard-Geleen,



mr. J.Th.C.M. Verheijen,
burgemeester



drs. P. Sennema,
gemeentesecretaris/ algemeen directeur