



Adviesnota college – openbaar

Onderwerp	Klanttevredenheidsonderzoek dienstverlening Circulus-Berkel.
Zaakdossier	Z/21/012605 - D/21/037849
Portefeuillehouder	Wethouder B. van Veldhuizen
Raadsprogramma	2. Leefbaar en duurzaam Doesburg

Opsteller	Mario Groot Kormelink	E-mail	mario.grootkormelink@doesburg.nl
Team	Strategie Beleid en Projecten	Telefoonnummer	(0313) 48 13 67

Voorgesteld besluit

De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek naar de dienstverlening van Circulus-Berkel inzake de inzameling van huishoudelijke afvalstoffen ter informatie aan de raad aanbieden.

Toelichting / samenvatting

In september tot en met november 2020 is er in opdracht van Circulus-Berkel in Doesburg een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd over de dienstverlening van Circulus-Berkel inzake de inzameling van huishoudelijke afvalstoffen. De inwoners van Doesburg waarderen de dienstverlening met een 7,4.

Vakdiscipline	Akkoord	Advies / toelichting
Financiën	n.v.t.	
Communicatie	n.v.t.	
Inkoop	n.v.t.	
Juridische zaken	n.v.t.	
ICT architectuurteam	n.v.t.	
P&O	n.v.t.	
Overige betrokkene(n):	n.v.t.	

Voorstel

De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek naar de dienstverlening van Circulus-Berkel inzake de inzameling van huishoudelijk afval ter informatie aan de raad aanbieden.

Inleiding

Elke twee jaar wordt er in de aandeelhoudende gemeenten in opdracht van Circulus-Berkel (CB) een klanttevredenheidsonderzoek gehouden. In dit onderzoek wordt de tevredenheid van de inwoners gemeten over de dienstverlening door Circulus-Berkel inzake de inzameling van huishoudelijk afval. Het laatste onderzoek dateerde alweer van 2017. De dienstverlening werd toen door onze inwoners gewaardeerd met een 7,2.

In september tot en met november 2020 heeft CB wederom een tevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

De onderzoeksopzet verschilt op 2 punten van de opzet zoals we die uit de voorgaande jaren kenden:

1. De vragenlijst is minder uitgebreid. Het beperkt zich tot een paar thema's;
2. Van een twee jaarlijks onderzoek is overgestapt naar een doorlopend onderzoek. Dat wil zeggen dat we onze inwoners meerdere keren per jaar bevragen naar hun tevredenheid. Hierdoor kunnen we eerder/beter anticiperen op veranderingen in de beleving van de dienstverlening. We kunnen de vragen vaker aanpassen zodat we onze inwoners beter en sneller op een bepaald thema of onderwerp kunnen bevragen.

De resultaten van het onderzoek zijn ingedeeld op vier hoofdthema's:

1. Totaaloordeel;
2. Huishoudelijk afval;
3. Recycleplein;
4. KCC (Klantcontactcentrum) en communicatie.

In het totaaloordeel wordt de dienstverlening in het voorliggende onderzoek gewaardeerd met een 7,4. Dat betekent dat onze inwoners de wijze waarop we het huishoudelijk afval en de grondstoffen inzamelen met een ruime voldoende waarderen. Het aandachtspunt dat uit dit onderzoek naar voren komt is de netheid bij de drie milieuparkjes die we hebben. Vooral het milieuparkje nabij het burg. Keiserplein wordt veelvuldig door een aantal inwoners misbruikt om hun afval te dumpen. Dit leidt bij de overige inwoners tot ontevredenheid en irritatie.

Doel / meetbaar effect

Doel is om de raad te informeren over de waardering die onze inwoners hebben voor de dienstverlening van CB en over de wijziging in de opzet van het tevredenheidsonderzoek.

Argumenten

1.1. De raad geïnformeerd houden over de waardering voor de dienstverlening van CB.

Afval en grondstoffen is een onderwerp dat met de nodige emotie is omgeven en waar iedereen wel een mening over heeft. Het is daarom goed dat de raad wordt geïnformeerd hoe de inwoners de dienstverlening inzake de inzameling waarderen.



Kantttekeningen

n.v.t.

Financiën

n.v.t.

Uitvoering

Planning

n.v.t.

Communicatie

Via een berichtje op de gemeentepagina en via social media informeren we onze inwoners over de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek.

Evaluatie

n.v.t.

Bijlage(n)

Rapportage klanttevredenheidsonderzoek gemeente Doesburg, Circulus-Berkel, 13 januari 2021.