

Februari 2025

Onderzoek bewonerstevredenheid 2024 Gemeente Heerde



Hans de Jong
Esmée Westland
Niels Nieuwlaat

Markteffect

Inhoudsopgave

Conclusie & aanbevelingen	3 t/m 5
Onderzoeksverantwoording & steekproefsamenstelling	6 t/m 8
Tevredenheid over afvalbeleid gemeente Heerde	9 t/m 15
Afvalinzameling en afvalscheiding	16 t/m 21
Tevredenheid over dienstverlening ROVA	22 t/m 33
 Bijlage	 34 en 35



Conclusie & aanbevelingen

Conclusie

Het afvalbeleid van gemeente Heerde wordt door de inwoners positief beoordeeld (rapportcijfer 7,1). Met name over de service en dienstverlening oordelen inwoners positief.

Afvalbeleid gemeente Heerde

Het afvalbeleid van gemeente Heerde wordt beoordeeld met een rapportcijfer 7,1 gemiddeld, waarbij een kwart een 6 of lager geeft. In de toelichtingen is te lezen dat vooral de service en dienstverlening door vele inwoners van Heerde in positieve zin worden genoemd. Over de inzamelfrequentie zijn de meeste inwoners positief. Slechts 5% van de inwoners vindt de inzamelfrequentie te laag.

Bij de verschillende aspecten valt op dat vooral de kosten voor het laten ophalen van grof vuil met een 5,1 gemiddeld kritisch wordt beoordeeld. Ook de duidelijkheid en de hoeveelheid van informatie krijgen beide een 6,1 gemiddeld. Het valt op dat met betrekking tot de ophaaldiensten van huishoudelijk en tuinafval en de kca-wagen (meer dan) de helft van de inwoners van Heerde niet bekend is met deze mogelijkheden. Als gemeente ligt hier dus nog ruimte voor verbetering. De frequentie van afvalinzameling voor PMD, gft en rest worden hier dan wel weer positief beoordeeld. Bij de algemene feedback op de gemeente wordt de wens voor PMD containers (aan huis) het meest genoemd.

Afvalinzameling en afvalscheiding

Twee op drie inwoners van Heerde vinden het bedrag wat ze nu betalen voor het ophalen en verwerken van afval en grondstoffen acceptabel. Daarnaast vindt de helft van de inwoners van Heerde het niet erg om iets meer te betalen voor een meer milieugerichte aanpak. Met name vanwege een duurzame toekomst en het kunnen hergebruiken van spullen vinden de meesten afvalscheiding belangrijk. Het gepercipieerd belang van thuis afval scheiden krijgt een 8,6 gemiddeld.

ROVA

Inwoners van Heerde beoordelen de dienstverlening van ROVA met een rapportcijfer 8,2 gemiddeld. Dit is hoger dan de gemiddelde beoordeling van het afvalbeleid van de gemeente Heerde, maar ROVA en het gemeentebestuur worden vaak als één gezien. Dat blijkt uit toelichtingen waar ROVA wordt genoemd vanwege de ophaalfrequentie, terwijl de gemeente deze bepaalt.

Verder wordt de stiptheid van de dienstverlening van ROVA positief beoordeeld, zowel spontaan in de toelichting op de tevredenheidsscore als bij de beoordeling van het deelaspect met een 8,5 gemiddeld. Ook blijkt dat inwoners van Heerde het meest tevreden zijn met de beleefdheid (8,4) van de ROVA-medewerkers en de manier waarop lege huis-aan-huis containers worden teruggezet (8,1).

Inwoners van Heerde beoordelen het meest recente contactmoment met het Klantcontactcentrum van ROVA met een rapportcijfer 8,2 gemiddeld. Met name de aspecten bereikbaarheid en klantvriendelijkheid van het Klantcontactcentrum van ROVA worden door de inwoners van Heerde (zeer) positief beoordeeld. De meeste inwoners die contact hadden met het Klantcontactcentrum vonden het makkelijk om hun verzoek volledig afgehandeld te krijgen. Bij de algemene feedback op ROVA is de meest genoemde tip bij uitstek om van zakken voor PMD over te gaan op containers.

Aanbevelingen

Wat kan er op basis van het onderzoek nog aanbevolen worden aan de gemeente Heerde?



Heroverweeg het afvalbeleid met betrekking tot PMD en papier afvalinzameling. De afstand tot de verzamelcontainers voor papier wordt kritisch beoordeeld met een 6,6 gemiddeld. Wanneer gevraagd wordt om tips geven aan de inwoners van Heerde geeft zeker een kwart van de inwoners aan PMD en papier containers aan huis te willen in plaats van de nu gebruikte plastic ROVA zakken en losse dozen.



Vergroot de informatievoorziening vanuit de gemeente Heerde naar de inwoners. De duidelijkheid en hoeveelheid van informatie vanuit de gemeente krijgen een lage beoordeling: 6,1. De inwoners geven aan dat er informatie ontbreekt en dat er onvoldoende (proactieve) communicatie is. Bovendien is (meer dan) de helft van de inwoners van Heerde niet bekend met de afvalophaaldiensten en kca-wagen. Het is als gemeente belangrijk om in kaart te brengen op welke manier bewoners beter en begrijpelijker geïnformeerd kunnen worden. ROVA kan daarbij ondersteuning bieden, om zo gezamenlijk tot een volledige en begrijpelijke informatievoorziening over het afvalbeleid te komen.



Maak duidelijk waar de kosten voor het laten ophalen van grofvuil op gebaseerd zijn, omdat inwoners van Heerde dit het meest kritisch beoordelen met een 5,1. Binnen de afvaldriehoek bij het ophalen en verwerken van afval en grondstoffen worden lage kosten en duurzaamheid door de inwoners van Heerde als meest belangrijk gezien. Kosten kunnen natuurlijk niet gemakkelijk omlaag gebracht worden. Daarom is het extra belangrijk om aan de inwoners van te leggen waar de kosten op gebaseerd zijn. Dit sluit ook weer aan bij de informatievoorziening die verbeterd kan worden. De helft van de inwoners vindt het niet erg om iets meer te betalen voor een milieugerichte aanpak, dus er is zeker ruimte voor begrip vanuit de inwoners. Bovendien gaat 66% niet akkoord met een lagere service in ruil voor lagere kosten. Als de kosten voor het afvalbeleid beter worden toegelicht dan kan dat zorgen voor het verhogen van het begrip voor bepaalde kosten die in rekening gebracht worden. Neem de inwoner mee door het kostenplaatje om daarmee de duidelijkheid en het begrip te vergroten.

Onderzoeksverantwoording & steekproefsamenstelling

Onderzoeksverantwoording



Onderzoeksvraag

Hoe tevreden zijn de inwoners van gemeente Heerde over het gemeentelijk afvalbeleid en over de dienstverlening van ROVA en wat kunnen de gemeente Heerde en ROVA doen om deze tevredenheid te vergroten?



Doelgroep

Inwoners van gemeente Heerde, van 18 jaar of ouder (n=499 respondenten).



Methode

Kwantitatief online onderzoek.



Dataverzameling

Maandag 30 september t/m maandag 25 november 2024.

Toelichting:

- Op basis van deze respons zijn de antwoorden met een zekerheid van 95% en met een nauwkeurigheid van 4,4% generaliseerbaar naar de doelgroep. In de praktijk betekent dit dat wanneer een uitkomst uit het onderzoek 50% is, dit in werkelijkheid tussen 45,6% en 54,4% ligt.

Toelichting:

- De dataverzameling vond plaats aan de hand van een online vragenlijst, uitgezet via de ROVA-app. Aanvullend is gebruik gemaakt van advertenties in huis-aan-huiskranten en het consumentenpanel van Markteffect.
- Op de resultaten is geen weging toegepast.

Toelichting:

- De vragenlijst bestond uit 60 vragen, inclusief screenings- en achtergrondvragen en specifieke vragen per gemeente. Geen enkele respondent kreeg kortom alle vragen voorgelegd.
- De gemiddelde invultijd bedroeg circa 15 minuten.

Steekproefsamenstelling (n=499)

Leeftijd	Type woning				Woonlocatie			
	n	%		n	%		n	%
Jonger dan 30 jaar	23	5%	Laagbouw	481	96%	Binnen bebouwde kom	385	77%
30 t/m 39 jaar	45	9%	Hoogbouw	17	3%	Buiten bebouwde kom	114	23%
40 t/m 49 jaar	82	16%	Anders	1	<1%			
50 t/m 59 jaar	102	20%						
60 t/m 69 jaar	151	30%						
70 jaar of ouder	96	19%						

Aantal volwassenen (18+ jaar)			Aantal kinderen (<18 jaar)		
	n	%		n	%
1	70	14%	0	363	73%
2	354	71%	1	43	9%
3	41	8%	2	65	13%
4	23	5%	3	16	3%
5	4	<1%	4	3	<1%
6 of meer	1	<1%	5	2	<1%
Onbekend	6	1%	Onbekend	7	1%

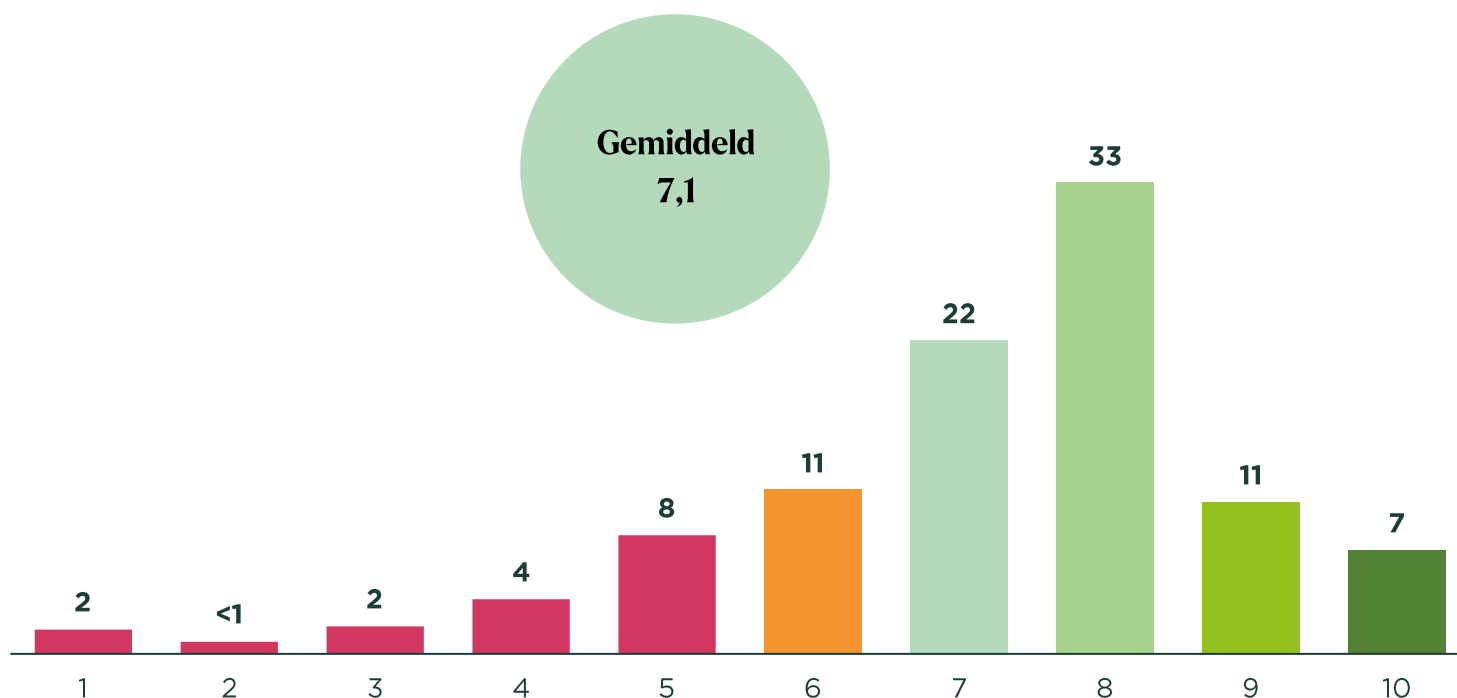
Let op!

Door afronding kan het voorkomen dat percentages optellen tot 99% of 101%.

Tevredenheid over afvalbeleid gemeente Heerde

Het afvalbeleid van gemeente Heerde wordt beoordeeld met een rapportcijfer 7,1 gemiddeld, waarbij een kwart een 6 of lager geeft

Beoordeling afvalbeleid binnen de gemeente Heerde (%)



- Van alle bewoners kent 28% een rapportcijfer zes of lager toe, geeft 55% een rapportcijfer zeven of acht en beoordeelt 18% het afvalbeleid van hun gemeente met een rapportcijfer negen of tien.
- Er geldt een vrijwel perfect lineair verband tussen leeftijd en de gemiddelde tevredenheid omtrent het afvalbeleid van de gemeente: hoe ouder de bewoners, hoe hoger de tevredenheid (<30 jaar: 5,9; 30-39 jaar: 6,5; 40-49 jaar: 6,6; 50-59 jaar: 7,0; 60-69 jaar: 7,4; 70 jaar of ouder: 8,0).

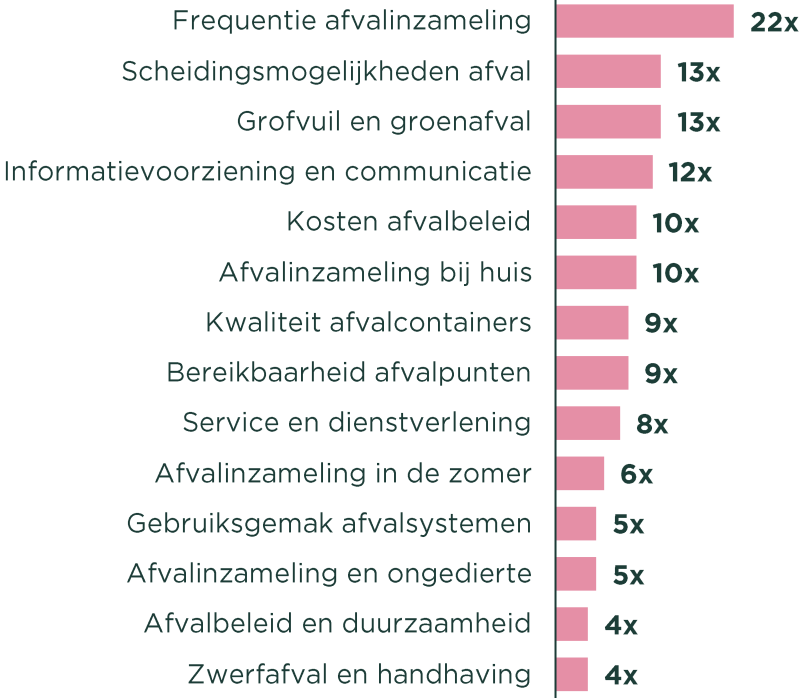
Met name de service en dienstverlening worden in positieve zin genoemd; over de inzamelfrequentie zijn de meningen verdeeld

Meest genoemde motivaties voor een positieve perceptie



Vraagstelling: Licht uw antwoord toe.
Basis: respondenten uit Heerde die een rapportcijfer 8, 9 of 10 toekennen voor het gemeentelijk afvalbeleid (n=209)
Noot: antwoorden zijn geclassificeerd en gekwantificeerd met behulp van een AI-toepassing

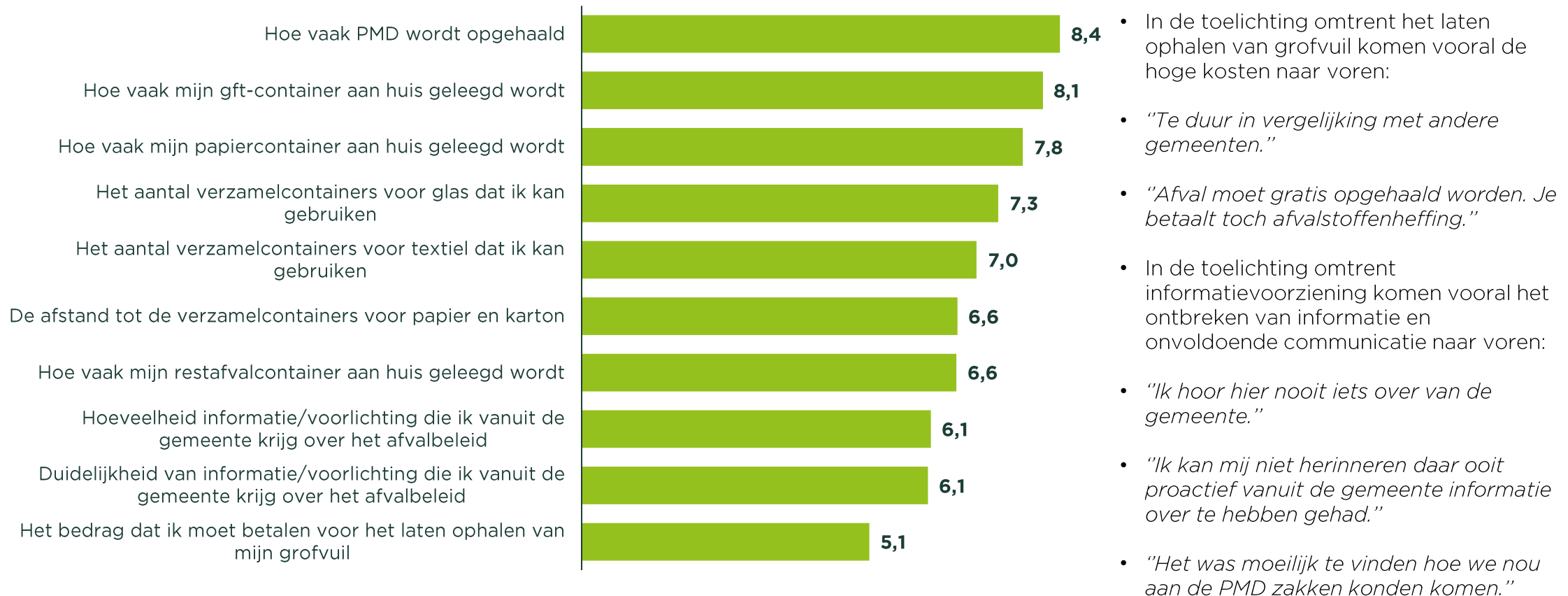
Meest genoemde motivaties voor een negatieve perceptie



Vraagstelling: Licht uw antwoord toe.
Basis: respondenten uit Heerde die een rapportcijfer 5 of lager toekennen voor het gemeentelijk afvalbeleid (n=74)
Noot: antwoorden zijn geclassificeerd en gekwantificeerd met behulp van een AI-toepassing

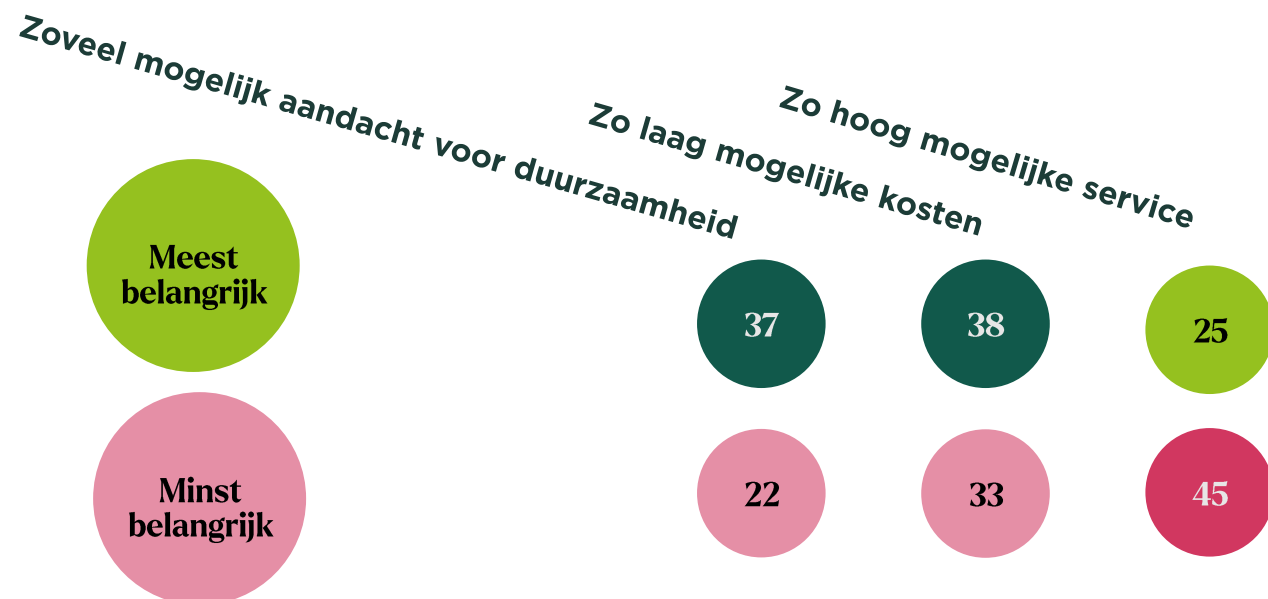
De ophaalfrequentie van PMD wordt zeer positief beoordeeld; inwoners zijn het meest kritisch over de kosten met betrekking tot grof vuil

Beoordeling diverse elementen



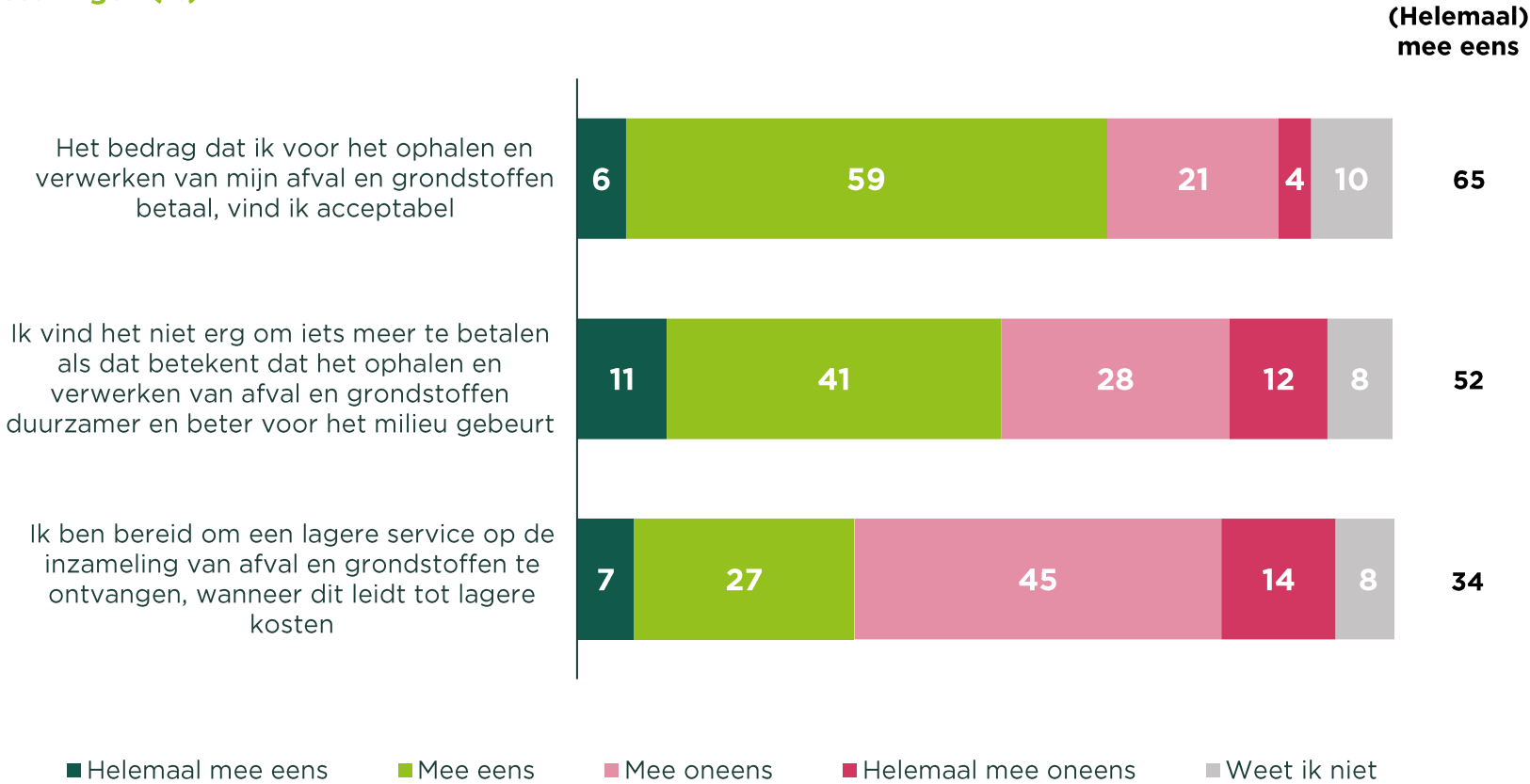
Inwoners lijken meer waarde te hechten aan duurzaamheid en lage kosten dan aan een zo hoog mogelijke service

Elementen die het meest en minst belangrijk worden gevonden (%)



Twee op de drie inwoners vinden de verwerkingskosten acceptabel en de helft is bereid meer te betalen voor een duurzame verwerking

Stellingen (%)

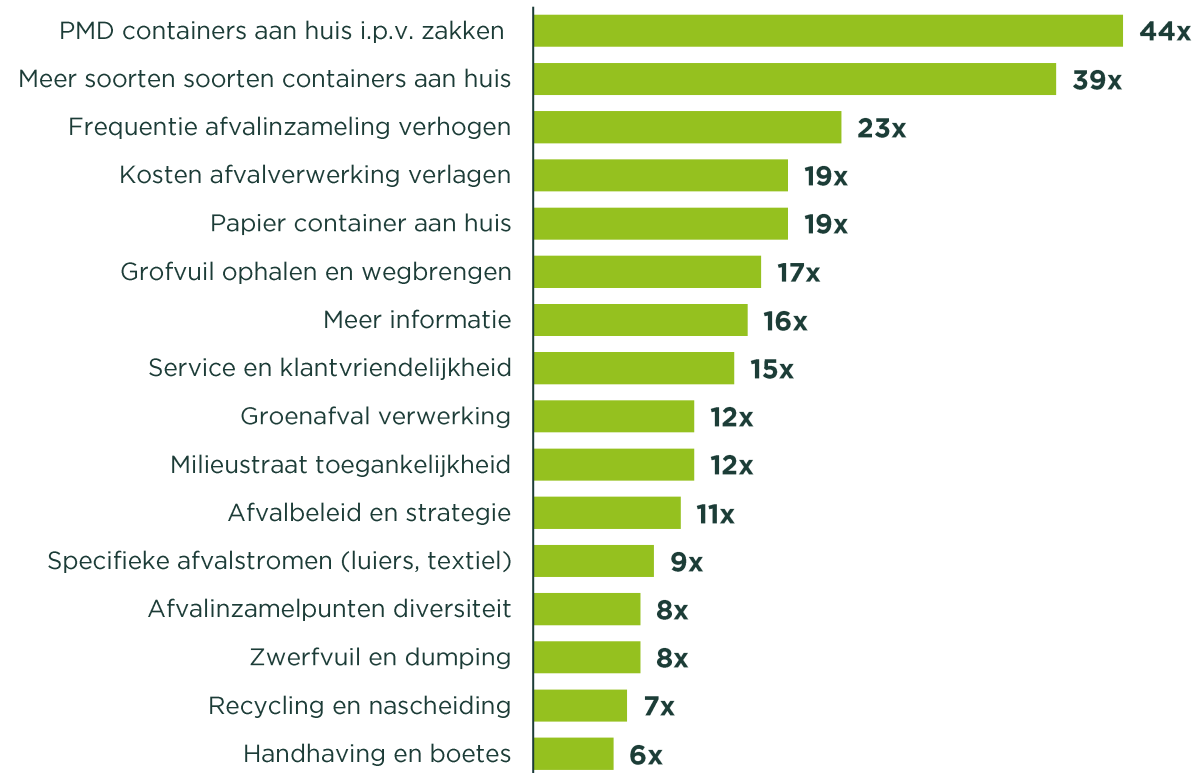


14

Vraagstelling: In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen?
 Basis: respondenten uit Heerde (n=499)

Inwoners van Heerde willen voornamelijk containermogelijkheden aan huis voor PMD

Tips en feedback voor gemeente, omtrent afval en grondstoffen

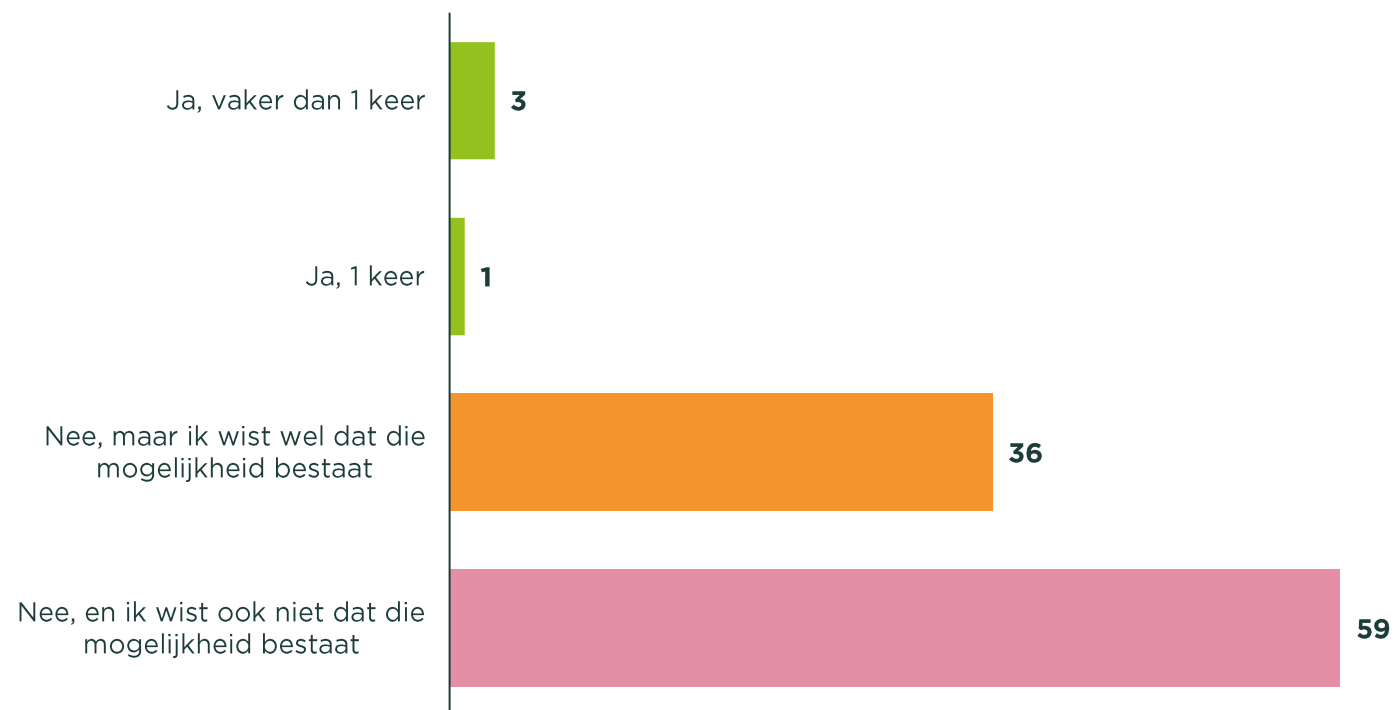


- “Container mogelijkheid voor PMD, volle zakken zijn onhandig te bewaren en waaien weg en open wanneer ze aan de straat staan.”
- “Geef andere zakken voor PMD of een container, dit is gesmeer.”
- “Graag containers voor PMD/karton. Voor het ongedierte gaat aantrekken in de schuren waar mensen het stoppen.”
- “Wij zouden graag containers voor PMD in de wijk willen hebben.”
- “Graag papier en plastic containers toevoegen. Plastic zakken worden door kraaien binnen 10 min open getrokken en dan kunnen we weer afval rapen.”

Afvalinzameling en afvalscheiding

Bijna zes op de tien inwoners van Heerde is onbekend met de mogelijkheid om grof huishoudelijk afval te laten ophalen

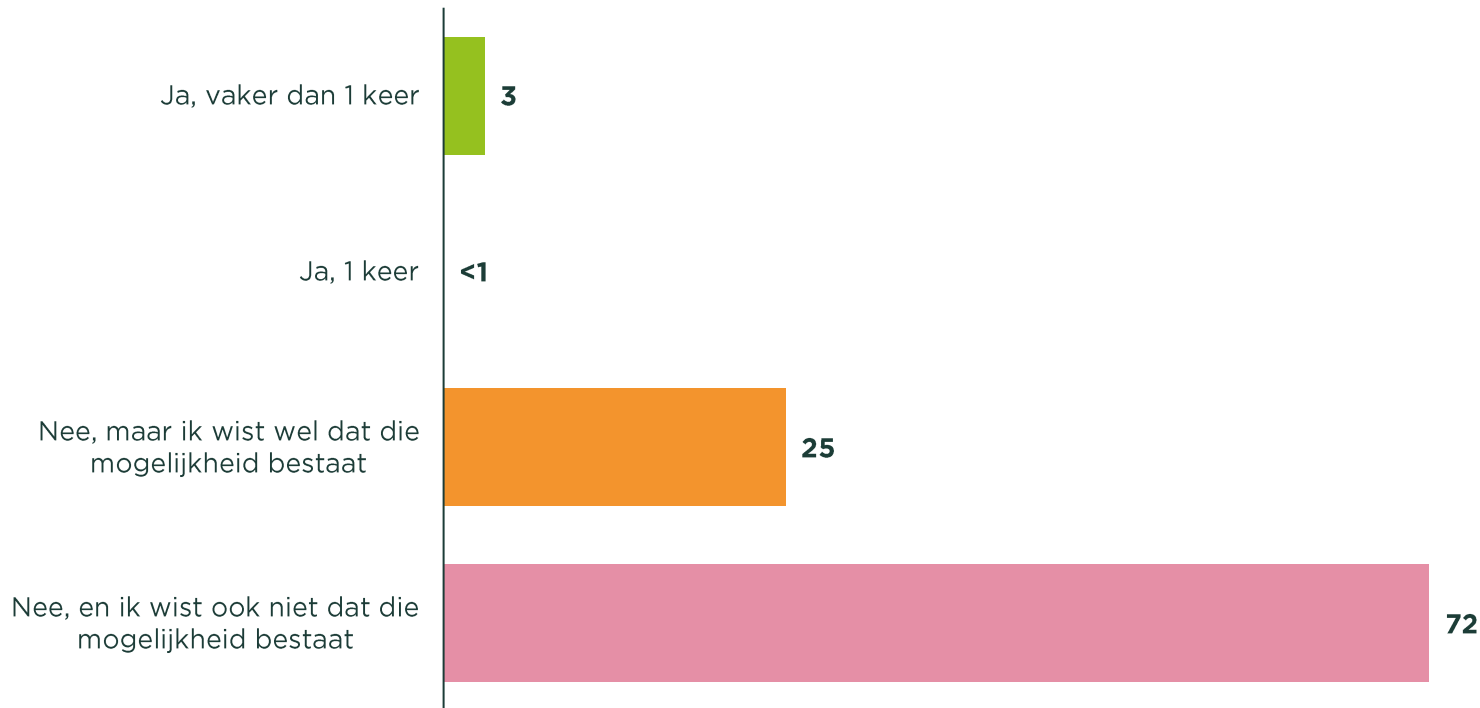
Gebruik van ophaaldienst voor grof huishoudelijk afval in afgelopen 12 maanden (%)



Vraagstelling: Heeft u in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van de ophaaldienst voor grof huishoudelijk afval?
Basis: respondenten uit Heerde (n=499)

Daarnaast is zeven op de tien inwoners van Heerde niet bekend met de mogelijkheid om grof tuinafval op te laten halen

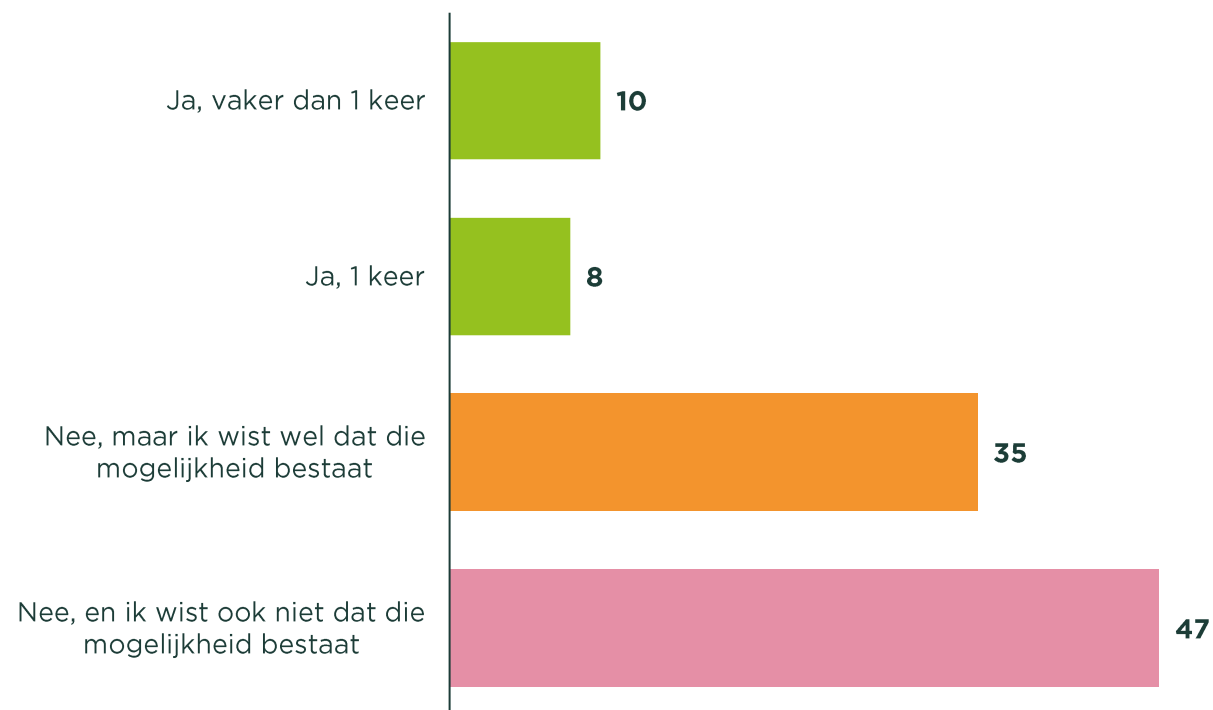
Gebruik van ophaaldienst voor grof tuinafval in afgelopen 12 maanden (%)



Vraagstelling: Heeft u in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van de ophaaldienst voor grof tuinafval?
Basis: respondenten uit Heerde (n=499)

Ook weet bijna de helft van de inwoners van Heerde niet van het bestaan van de kca-wagen

Bekendheid en gebruik van kca-wagen in afgelopen 12 maanden (%)

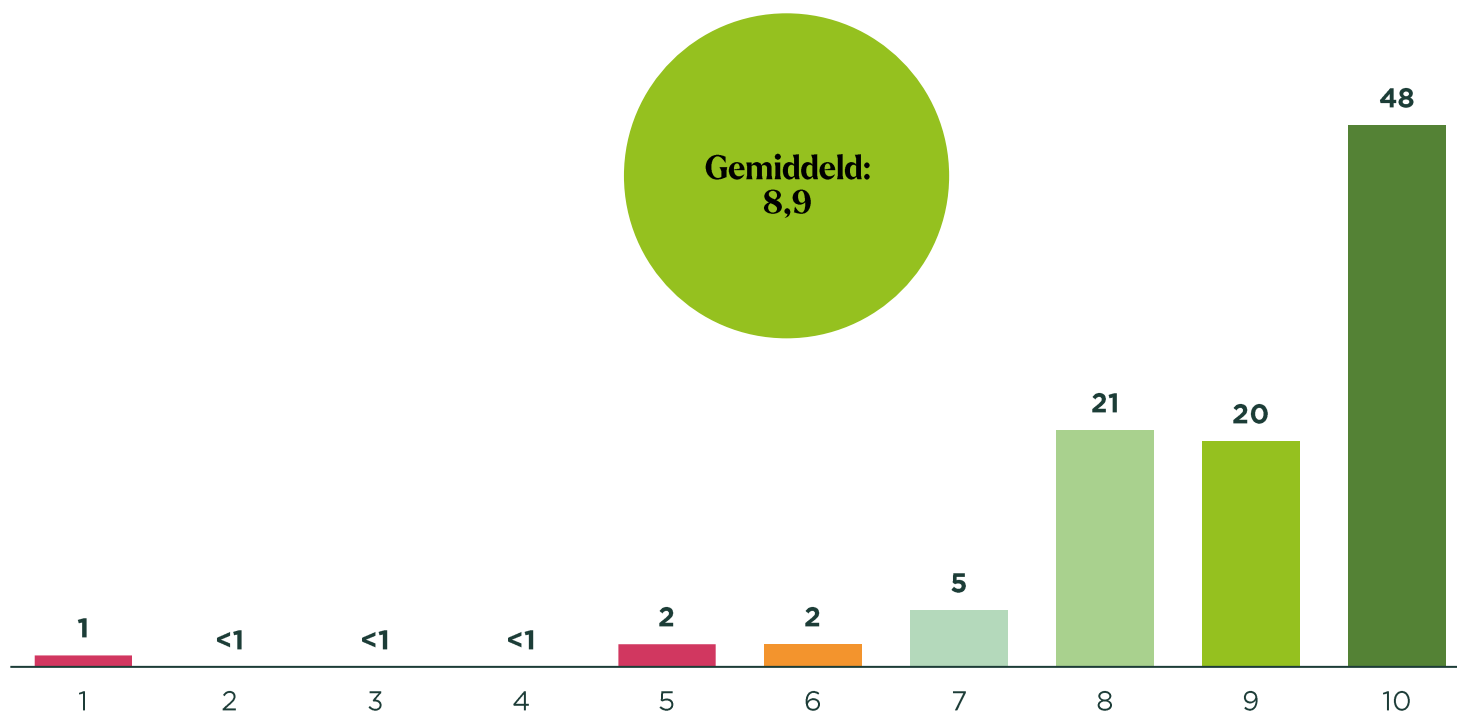


19

Vraagstelling: Heeft u in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van de kca-wagen (voor klein chemisch afval?)
Basis: respondenten uit Heerde (n=499)

De meerderheid van de inwoners van de gemeente Heerde vindt het zeer belangrijk om thuis afval en grondstoffen te scheiden

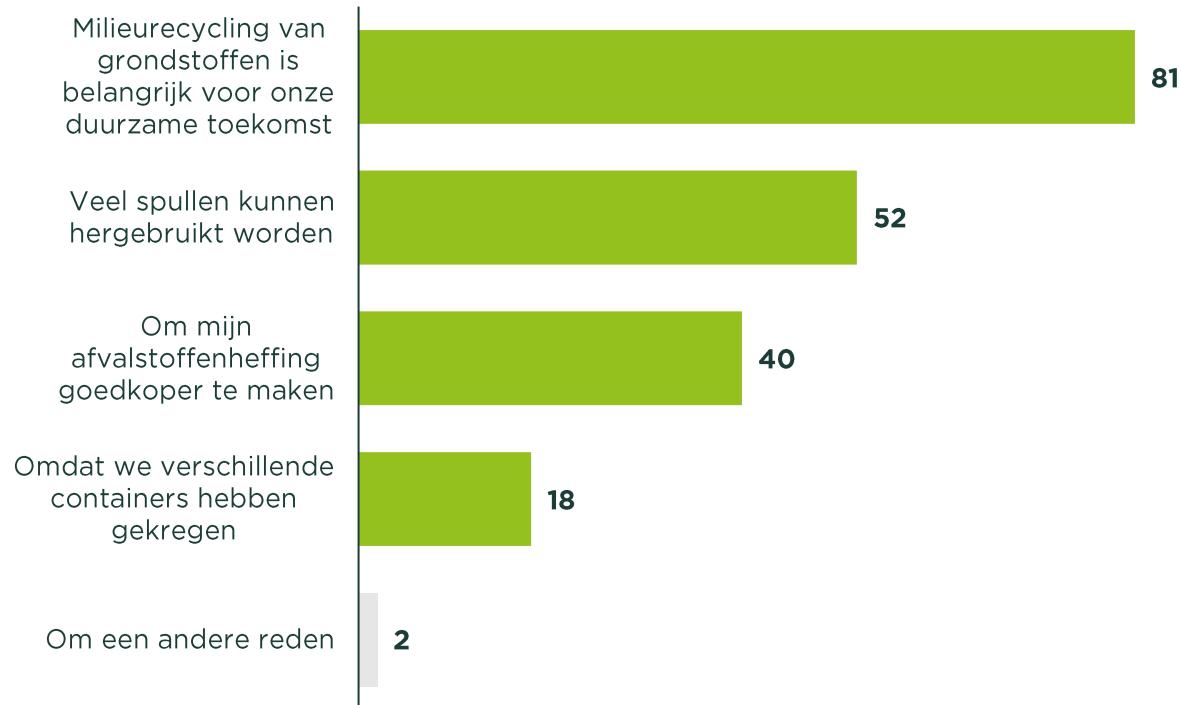
Gepercipieerd belang van thuis afval scheiden (%)



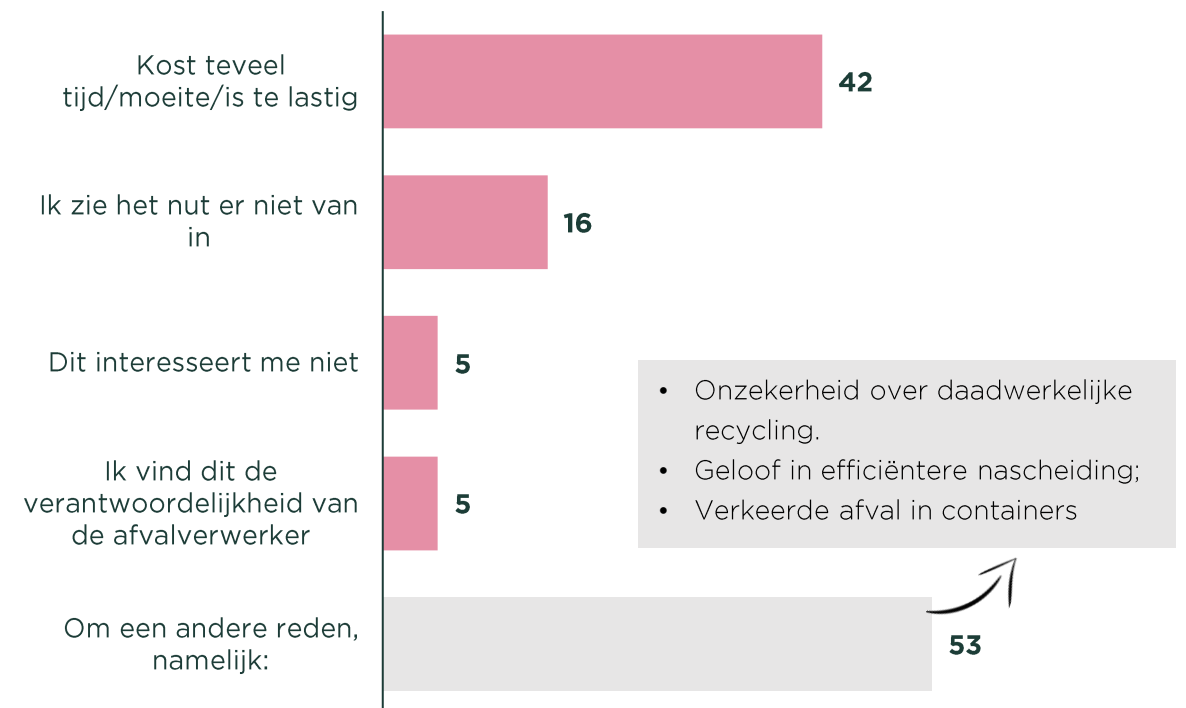
- Maar 6% van de bewoners van Heerde kent een rapportcijfer van zes of lager toe. Waarmee zij uitdrukken het niet of nauwelijks belangrijk te vinden om thuis afval en grondstoffen te scheiden.
- Inwoners van 60 jaar ouder geven gemiddeld een hoger cijfer dan inwoners onder de 60 jaar.

Met name vanwege een duurzame toekomst en het kunnen hergebruiken van spullen vinden de meesten afvalscheiding belangrijk

Redenen waarom scheiden van afval belangrijk wordt gevonden (%)



Redenen waarom scheiden van afval niet (echt) belangrijk wordt gevonden (%)



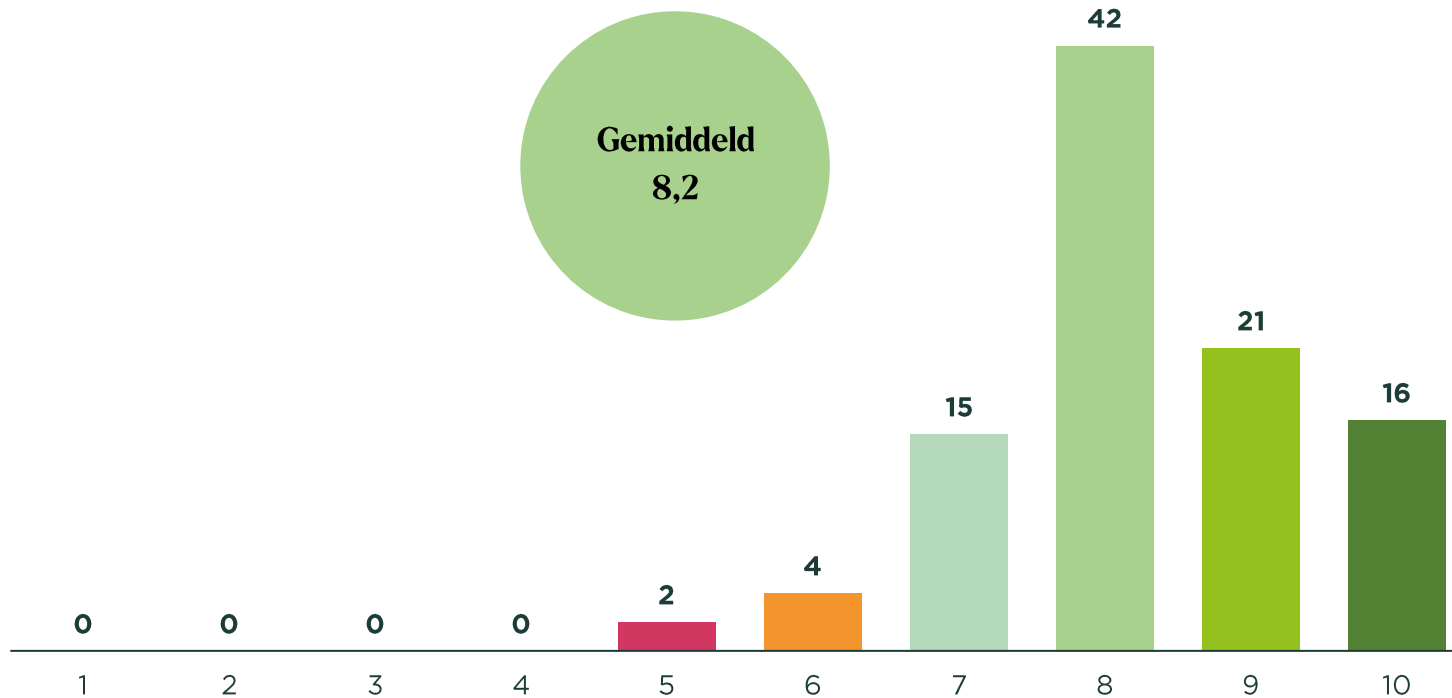
Vraagstelling: Waarom vindt u het thuis scheiden van afval en grondstoffen belangrijk? | Basis: respondenten die het scheiden van afval en grondstoffen belangrijk vinden (n=480)

Vraagstelling: Waarom vindt u het thuis scheiden van afval en grondstoffen niet (echt) belangrijk? | Basis: respondenten die het scheiden van afval en grondstoffen niet (echt) belangrijk vinden (n=19; resultaten zijn indicatief van aard) | Noot: meerdere antwoorden mogelijk / open antwoorden zijn geclassificeerd met behulp van een AI-toepassing

Tevredenheid over dienstverlening ROVA

Inwoners van Heerde beoordelen de dienstverlening van ROVA met een rapportcijfer 8,2 gemiddeld

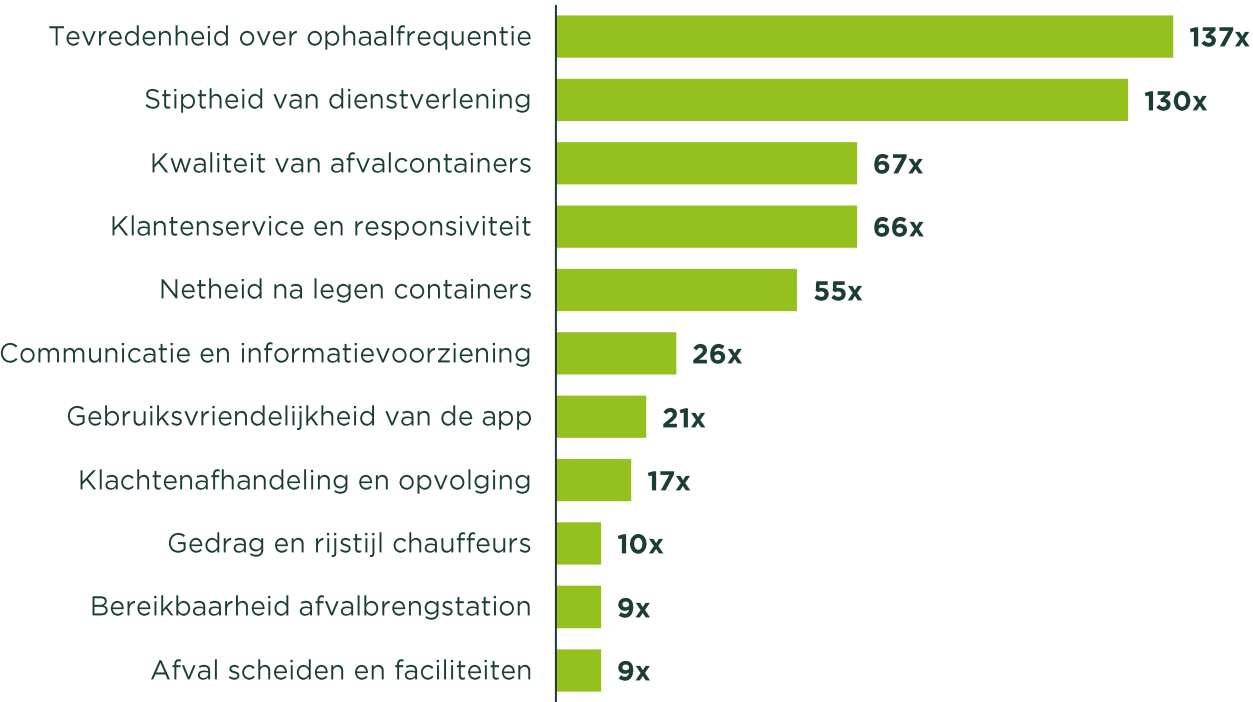
Beoordeling dienstverlening ROVA in het algemeen (%)



- Van alle bewoners kent 6% een rapportcijfer zes of lager toe, geeft 57% een rapportcijfer zeven of acht en beoordeelt 37% de dienstverlening van ROVA met een rapportcijfer negen of tien.
- Bewoners van 60 jaar en ouder zijn meer tevreden met de dienstverlening van ROVA dan jongere generaties.

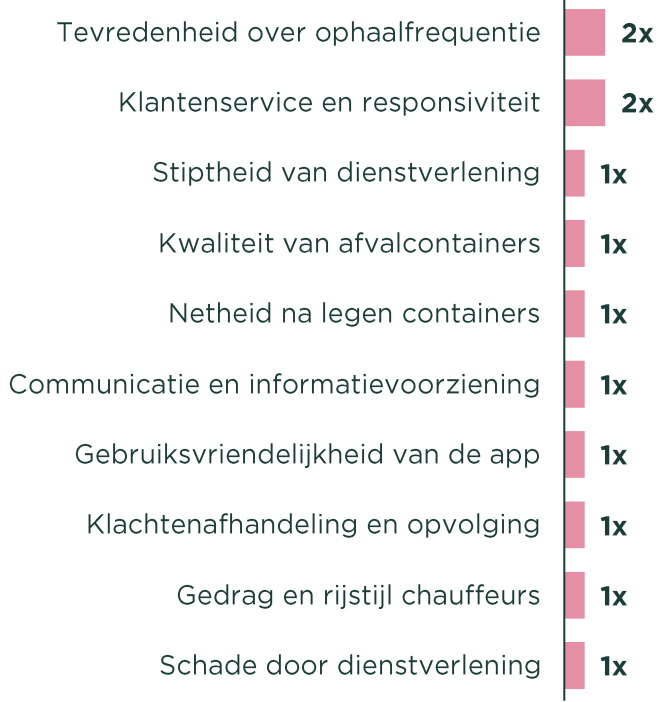
De ophaalfrequentie (die ROVA niet zelf bepaalt) en de stiptheid zorgen voor een positief beeld van de dienstverlening van ROVA

Meest genoemde motivaties voor een positieve perceptie



Vraagstelling: Licht uw antwoord toe.
Basis: respondenten uit Heerde die een rapportcijfer 8, 9 of 10 toekennen voor de dienstverlening van ROVA in het algemeen (n=338)
Noot: antwoorden zijn geïnterpreteerd en gekwantificeerd met behulp van een AI-toepassing

Meest genoemde motivaties voor een negatieve perceptie



Vraagstelling: Licht uw antwoord toe.
Basis: respondenten uit Heerde die een rapportcijfer 5 of lager toekennen voor de dienstverlening van ROVA in het algemeen (n=10; resultaten zijn indicatief van aard)
Noot: antwoorden zijn geïnterpreteerd en gekwantificeerd met behulp van een AI-toepassing

Specifiek zijn inwoners van Heerde het meest tevreden over het op tijd legen van hun containers aan huis volgens het ophaalschema

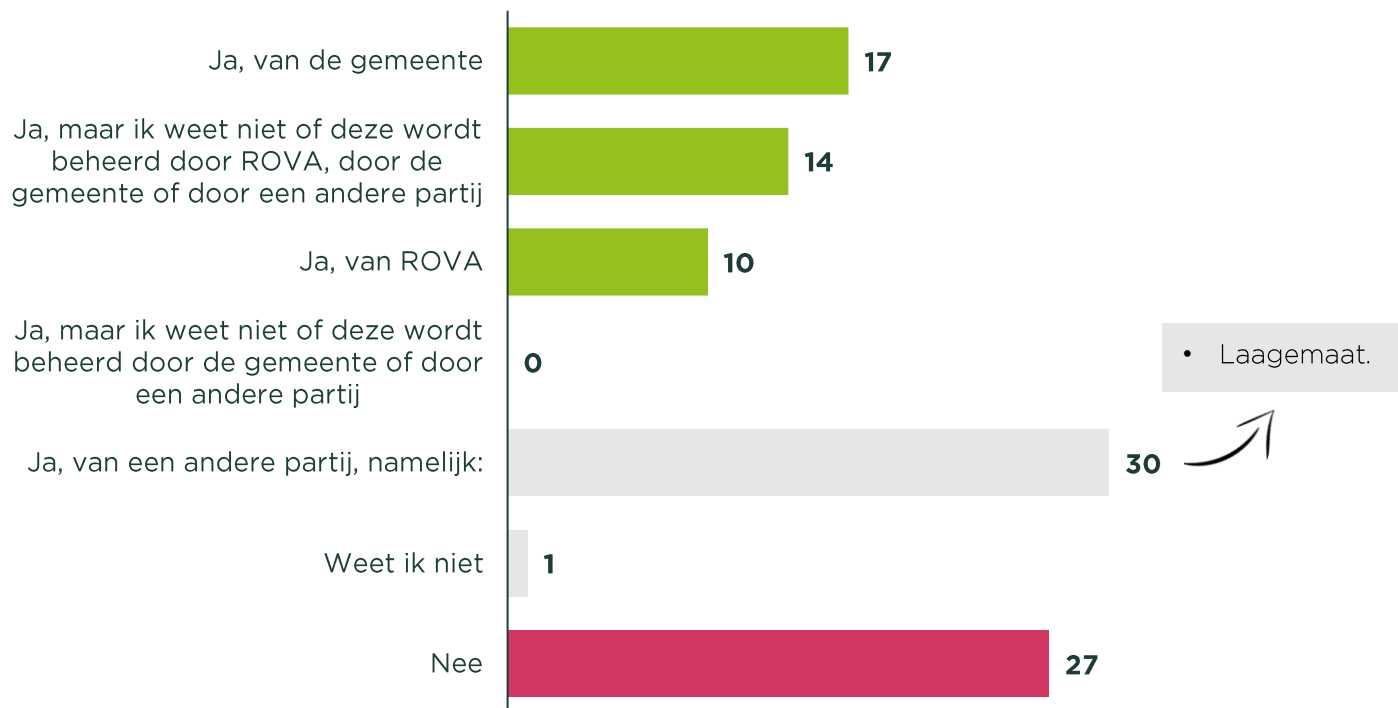
Beoordeling ROVA op diverse punten



- Inwoners van 50 jaar of ouder beoordelen het op tijd legen van de containers aan huis, voordat er geen afval meer bij kan significant hoger dan inwoners jonger dan 50 jaar.

70% heeft in de afgelopen twaalf maanden een milieubrengstation, afvalbrengstation of milieustraat bezocht; met name Laagemaat

Bezoek aanbiedstation, afvalbrengstation, milieubrengstation of milieustraat in de afgelopen 12 maanden (%)



26

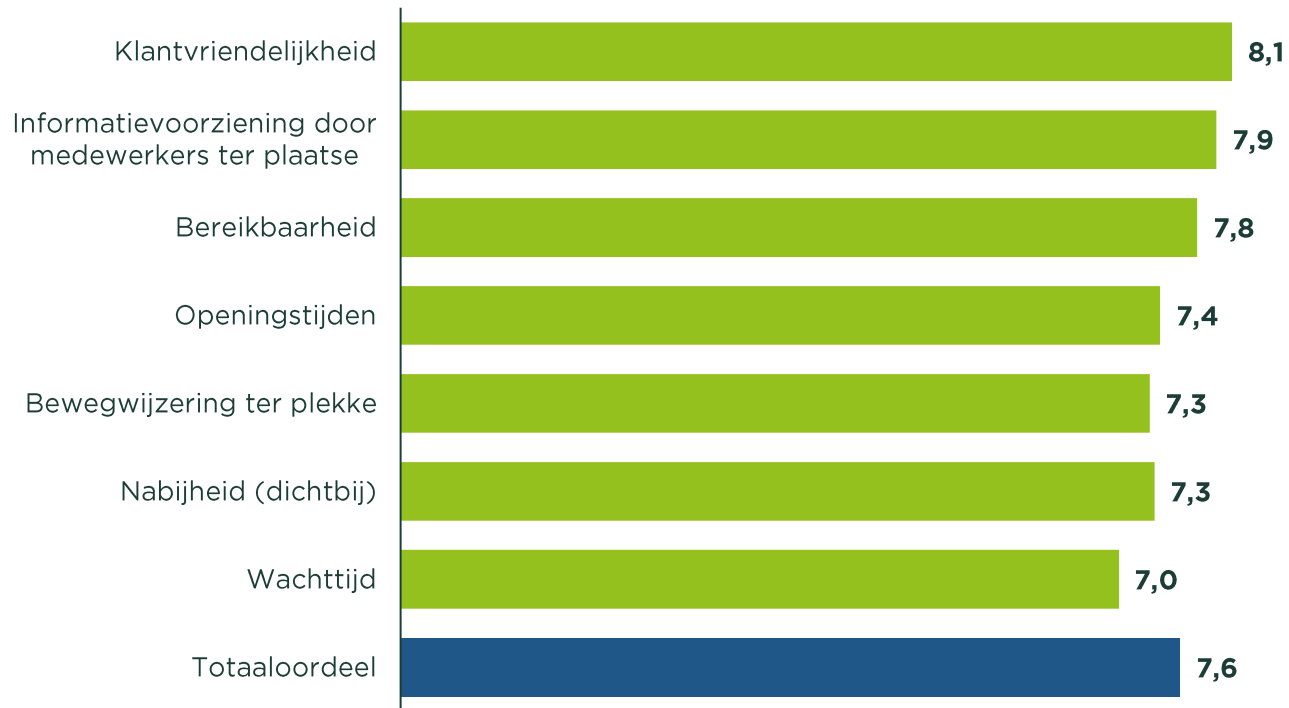
Vraagstelling: Heeft u de afgelopen 12 maanden een aanbiedstation, een afvalbrengstation, een milieubrengstation of een milieustraat bezocht?

Verstreckte toelichting: Dit is een plaats waar u als inwoner verschillende soorten afval en grondstoffen naartoe kunt brengen. Mocht u meerdere van deze locaties hebben bezocht, vul dan de meest bezochte locatie in.

Basis: respondenten uit Heerde (n=499)

Het aanbiedstation of milieustraat wordt gemiddeld positief beoordeeld met een rapportcijfer 7,6

Beoordeling aanbiedstation of milieustraat van de gemeente of ROVA op diverse punten



Vraagstelling: Hoe beoordeelt u dit milieubrengstation, afvalbrengstation of deze milieustraat op de volgende punten?

Verstreckte toelichting: Geef een cijfer op een schaal van 1 t/m 10, waarbij 1 staat voor zeer negatief en 10 voor zeer positief.

Basis: respondenten uit Heerde die in het afgelopen jaar een milieustraat of aanbiedstation hebben bezocht van ROVA of de gemeente (n=133)

Inwoners van Heerde zijn het meest tevreden met de beleefdheid van de ROVA-medewerkers

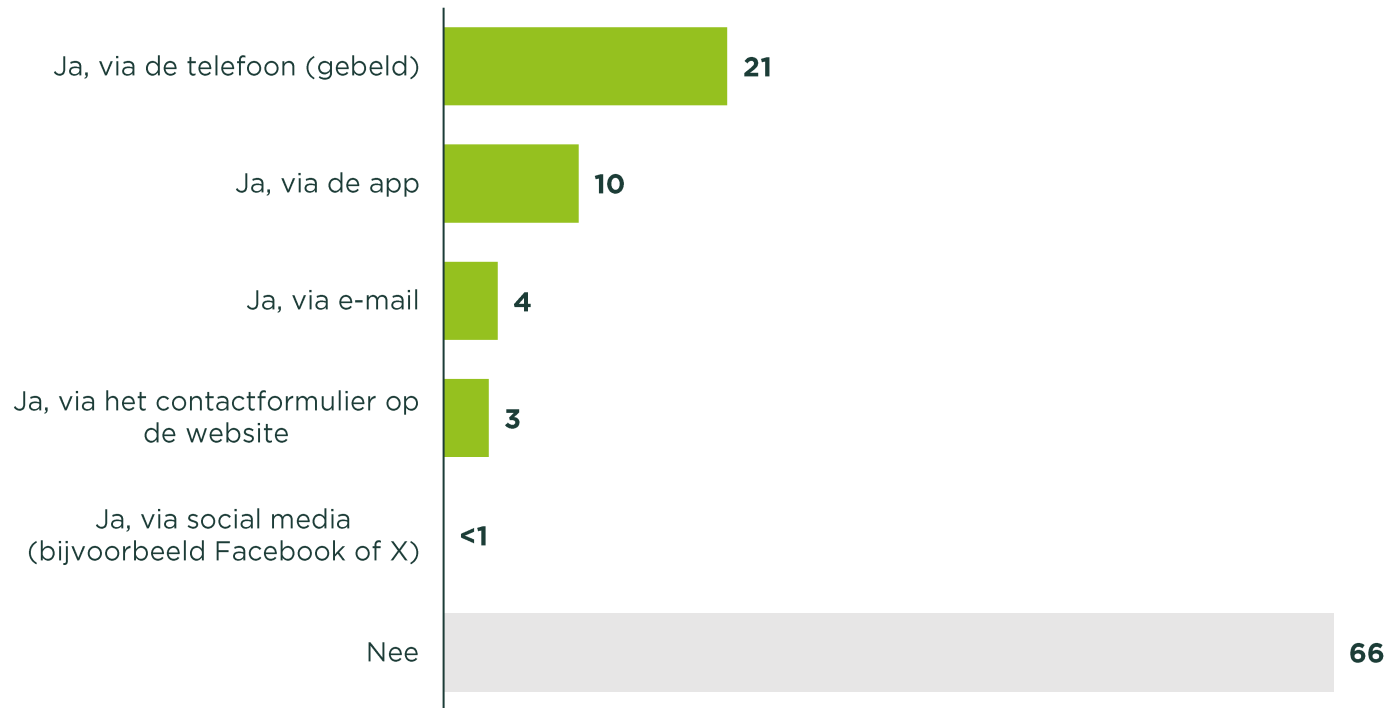
Beoordeling ROVA op diverse punten



- De manier waarop lege huis-aan-huis containers worden teruggezet, wordt door inwoners buiten de bebouwde kom met een 8,4 gemiddeld positiever beoordeeld dan door inwoners binnen de bebouwde kom (8,1).
- Daarnaast beoordelen inwoners van 70 jaar of ouder zowel de duidelijkheid (8,5) als hoeveelheid (8,3) van informatie positiever dan inwoners jonger dan 70.

Bijna 40% van de inwoners van Heerde heeft in de afgelopen twaalf maanden contact gehad met het Klantcontactcentrum

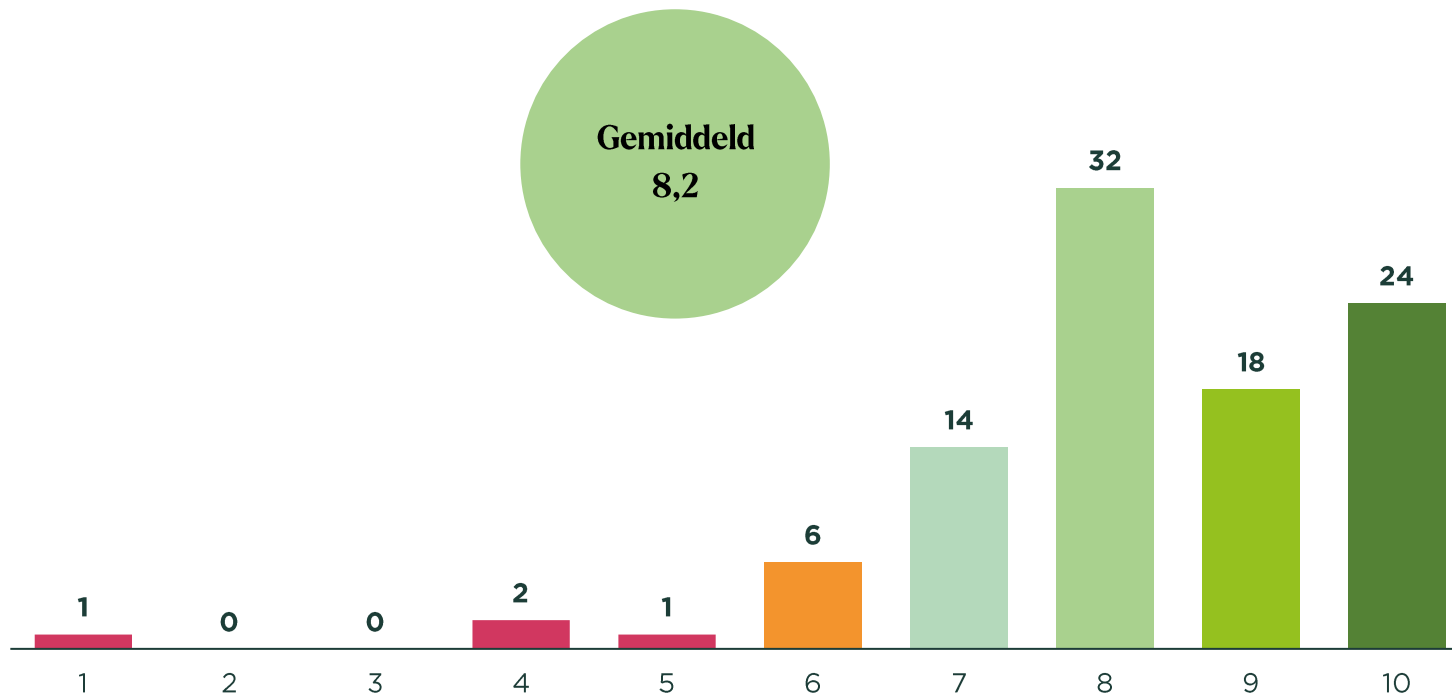
Contact met Klantcontactcentrum ROVA in afgelopen 12 maanden (%)



- Meer inwoners buiten de bebouwde kom (44%) hebben contact gehad met Klantcontactcentrum in de afgelopen twaalf maanden dan inwoners binnen de bebouwde kom (31%).
- Hiernaast hebben inwoners buiten de bebouwde kom meer contact gehad via de telefoon (32%), dan inwoners binnen de bebouwde kom (18%).

De inwoners die contact hebben gehad met het KCC van ROVA beoordelen het meest recente contactmoment met een 8,2 gemiddeld

Beoordeling meest recente contactmoment met Klancontactcentrum ROVA (%)

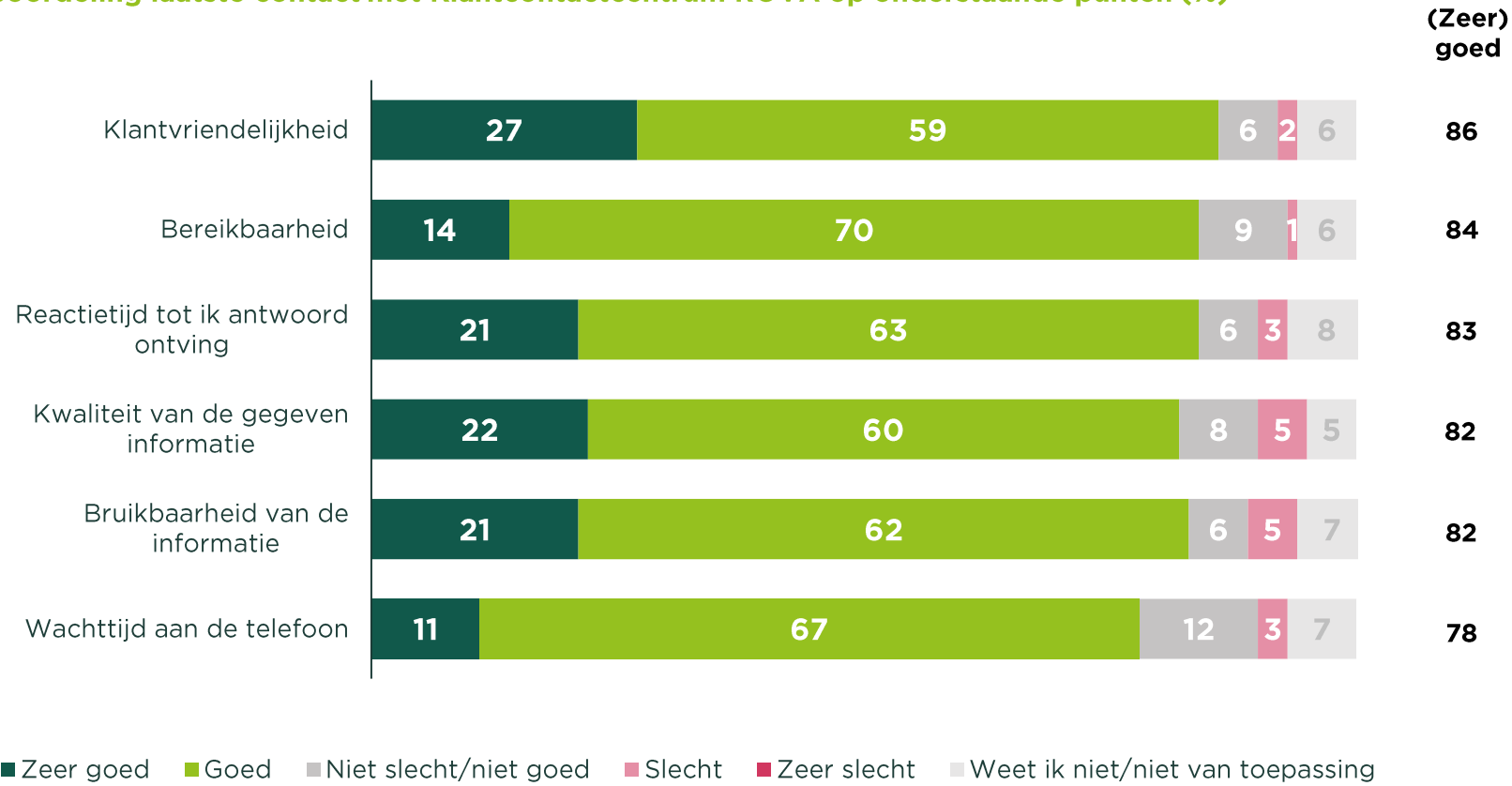


- Van alle bewoners kent 10% een rapportcijfer zes of lager toe, geeft 46% een rapportcijfer zeven of acht en beoordeelt 42% het meest recente contact met het Klantcontactcentrum van ROVA met een rapportcijfer negen of tien.
- Inwoners van Heerde zijn vooral tevreden over het meest recente contactmoment met het Klantcontactcentrum van ROVA vanwege de klantvriendelijkheid, de behulpzaamheid, de snelheid van dienstverlening en de oplossingsgerichtheid.

30

Alle aspecten van de beoordeling van het laatste contact met het KCC worden door de inwoners van Heerde (zeer) positief beoordeeld

Beoordeling laatste contact met Klantcontactcentrum ROVA op onderstaande punten (%)

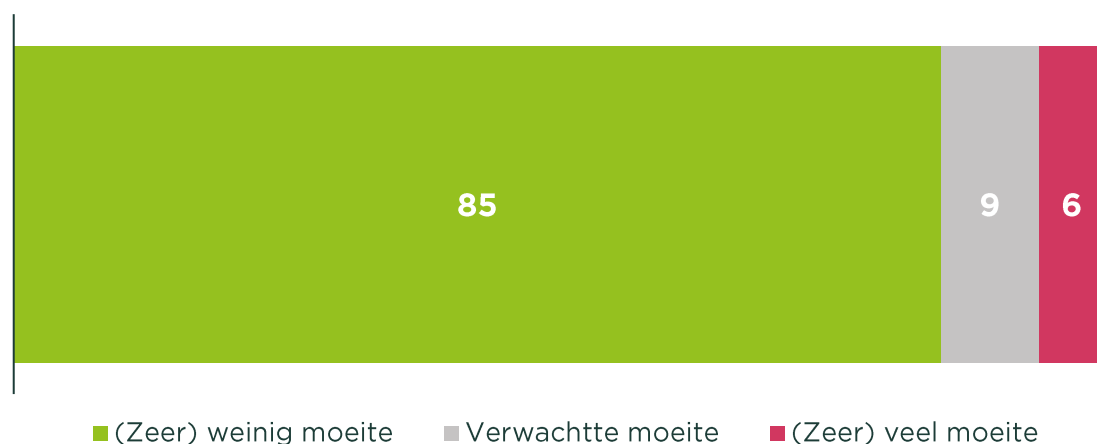


31

Vraagstelling: Hoe beoordeelt u het laatste contactmoment met het Klantcontactcentrum van ROVA op onderstaande punten?
Basis: respondenten binnen huishoudens die in de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met het Klantcontactcentrum van ROVA (n=169)

Acht op de tien inwoners die contact hadden met het Klantcontactcentrum vonden het dan ook makkelijk hun verzoek volledig af te handelen

Customer Effort Score Klantcontactcentrum ROVA (%)



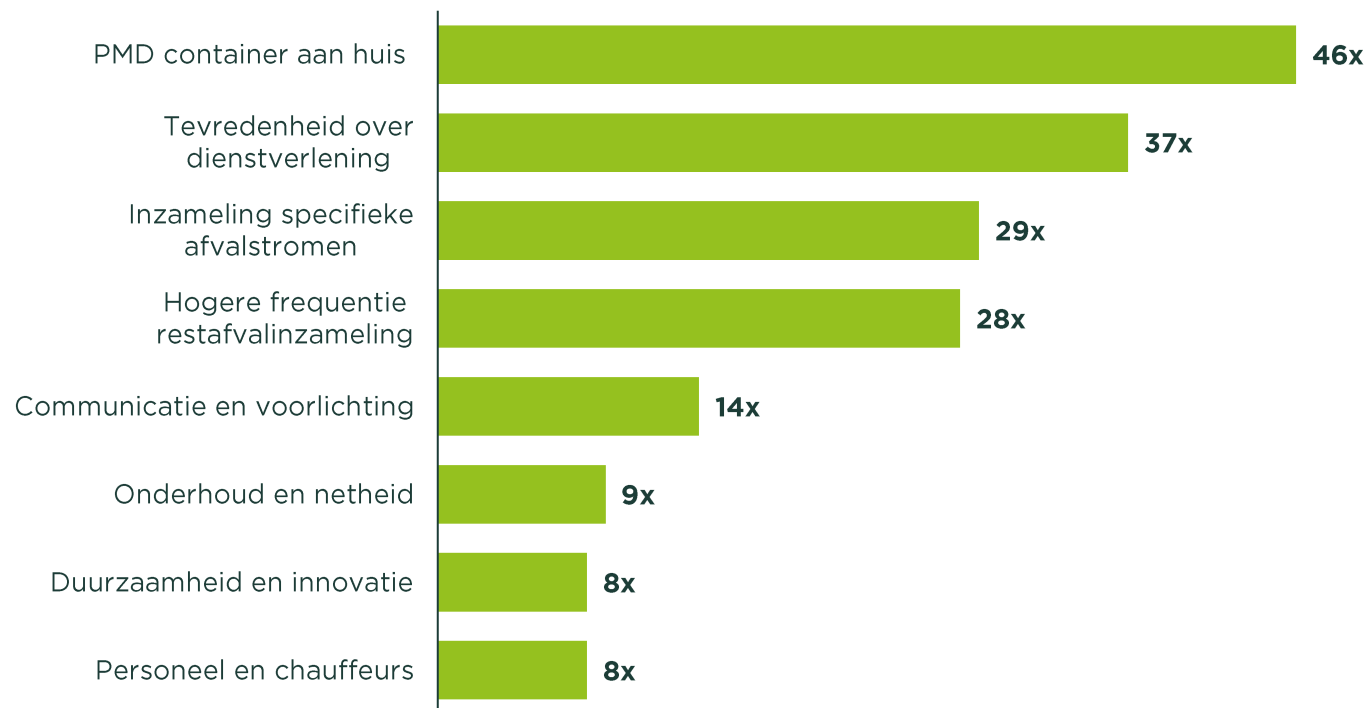
Customer Effort Score (CES) toegelicht

De Customer Effort Score (CES) wordt berekend nadat er klantcontact is geweest. De vraag gaat over hoe makkelijk het is om een vraag beantwoord, een schade afgehandeld, een klacht opgelost, een opzegging geregeld, et cetera te krijgen.

De vraag wordt gesteld op een vijfpuntsschaal. De CES is het percentage respondenten met een score 'zeer weinig moeite' en 'weinig moeite' verminderd met het percentage respondenten met een score 'veel moeite' en 'zeer veel moeite'.

De meest genoemde tips van inwoners van Heerde voor ROVA gaan over verbeteringen rondom afvalcontainers en afvalinzameling

Tips en feedback voor ROVA

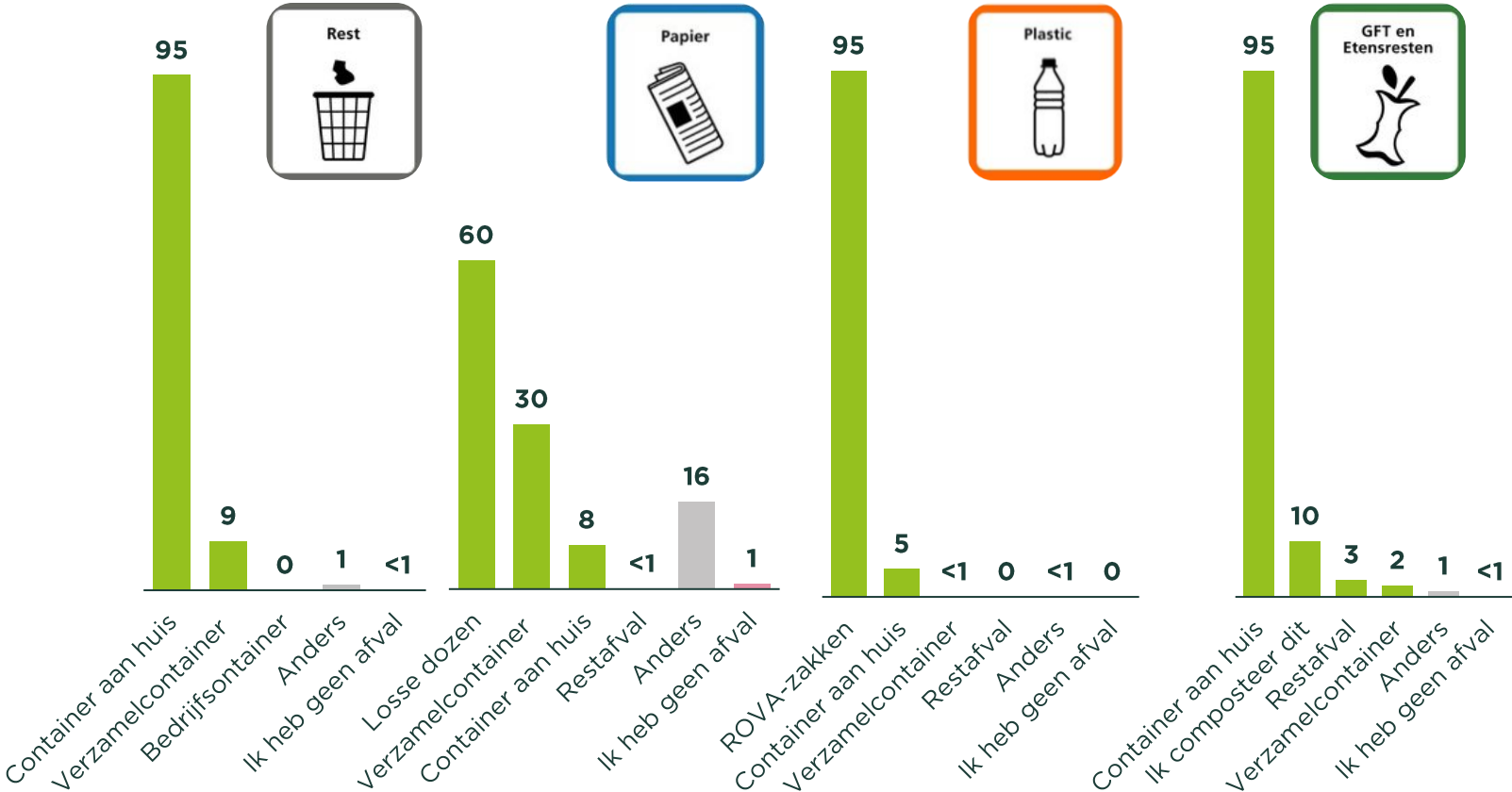


- *"Geen tip, enkel lof!"*
- *"ROVA is een degelijk bedrijf met correcte medewerkers, en goed uitziende rijdend materieel."*
- Omtrent de tips voor verbetering van de afvalcontainers en inzameling komt voornamelijk de vraag voor PMD containers naar voren:
- *"Meer typen containers en geen losse zaken aan de weg."*
- *"Graag PMD container i.p.v. PMD zakken."*
- *"Container voor plastic graag. Dan zijn we van die zakken af. Ongediertekwekers."*
- *"Ga van die plastic zakken af en lever een oranje bak voor plastic."*

Bijlage

Behalve PMD en papier worden rest en GFT afval in de gemeente Heerde het meest aangeboden via een container aan huis

Wijze waarop inwoners afval aanbieden (%)



- Significant meer bewoners die buiten de bebouwde kom wonen (20%) dan binnen de bebouwde kom (7%) composteren gft-afval zelf.

Vraagstelling: Hoe biedt u <restafval, papier en karton, PMD, gft> aan?
Basis: respondenten uit Heerde (n=499)
Noot: meerdere antwoorden mogelijk

Colofon

Markteffect B.V.
Schimmelt 46
5611 ZX Eindhoven

+31 40 239 22 90
markteffect.nl

Disclaimer ©

Dit rapport is gemaakt door Markteffect B.V., exclusief te behoeve van gebruik door de opdrachtgever(s). Dit rapport is incompleet zonder te refereren aan, en zal alleen in samenloop worden gezien met, de mondelinge toelichting verzorgd door Markteffect B.V. Dit rapport is eigendom van de opdrachtgever(s) en mag niet worden onthuld aan derden of gebruikt voor elk ander doel zonder vooraf schriftelijke toestemming van Markteffect B.V. of de opdrachtgever(s).

De informatie in dit rapport geeft de visie weer van Markteffect B.V. op basis van door middel van onderzoek gevonden feiten. Tijdens dit onderzoek heeft Markteffect B.V. vertrouwd op de accuratesse en volledigheid van beschikbare informatie van publieke en private bronnen gebruikt voor dit marktonderzoek. Markteffect B.V. en haar werknemers wijzen elke verantwoordelijkheid af betreffende het gebruik van deze rapportage.



Hans de Jong
Client Consultant
06 28 56 99 23
h.dejong@markteffect.nl



Esmée Westland
Research Expert
06 35 60 21 69
e.westland@markteffect.nl



Niels Nieuwlaat
Research Consultant
06 49 82 83 31
n.nieuwlaat@markteffect.nl



Markteffect