



Rapportage

Bewonersonderzoek Heerde 2022

Voorwoord

Beste lezer,

Het onderzoek is afgerond en de resultaten zijn bekend. In dit onderzoeksrapport geven wij u de belangrijkste inzichten vanuit het onderzoek. Daarmee is er voor ROVA antwoord gegeven op de vragen *“Hoe tevreden zijn de bewoners over de afvaldienstverlening van Rova?”* en *“Op welke wijze kan er verbeterd worden?”*.

ROVA heeft daarmee alle inzichten in handen om aan de slag te gaan. In het rapport is daarvoor een voorzet gedaan. Belangrijk is dat u er zich van bewust bent dat het nu pas echt begint en dat u hierin niet alleen staat.

Integron helpt u graag met het informeren van alle lagen in de organisatie. Wij hebben moderne middelen tot onze beschikking om dit te doen. Denk aan persoonlijke dashboards, rapporten, scorecards, e-learnings en info- en motiongraphics. Ook als u als organisatie via interactieve werkvormen aan de slag wilt met de resultaten kunnen we u op weg helpen.

Veel leesplezier,

Team Integron

Inhoud

- 1) Highlights uit het onderzoek
- 2) Onderzoekopzet, methodiek en respons
- 3) Respons
- 4) Afvalscheidingsgedrag
- 5) Tevredenheid over inzameling
- 6) Informatievoorziening
- 7) Verbeterpotentieel
- 8) Bijlagen

► Highlights uit het onderzoek met trend

Respons



295 van 300

98%

ROVA totaal

99%

Tevredenheid



2022



ROVA totaal

Tevredenheid per segment



Hoogbouw



Laagbouw

Verbeterpunten

- Het aantal locaties waar u restafval naartoe kan brengen
- De netheid en reinheid van de directe omgeving van de verzamelcontainer (restafval)
- De netheid en reinheid van de directe omgeving van het verzamelsysteem/de container (papier en karton)
- De netheid en reinheid van de glascontainer
- De netheid en reinheid van de directe omgeving van de glascontainer
- Geboden faciliteiten om grof tuinafval aan te bieden / weg te brengen
- Geboden faciliteiten om grof huishoudelijk afval aan te bieden / weg te brengen
- Kwaliteit van de afhandeling van de melding/vraag
- Snelheid van de afhandeling van de melding/vraag
- Reactiesnelheid op het uiten van uw klacht



Inleiding

Onderzoeksopzet, methodiek en respons

▶ Onderzoeksverantwoording

Aanleiding & doelstelling

Aanleiding

- De gemeente en ROVA wensen gestructureerd inzicht te krijgen in de tevredenheid, verwachtingen en het scheidingsgedrag van inwoners ten aanzien van de inzameling van huishoudelijk afval. Elke twee jaar voert ROVA namens de gemeente een onderzoek uit onder inwoners van de aangesloten gemeenten. Op basis hiervan wil ROVA verbeterpunten identificeren en prioriteiten stellen om de kwaliteit van de dienstverlening verder te verbeteren. In 2022, evenals in 2012, 2014, 2016, 2018 en 2020 is Integron geselecteerd om het tevredenheidsonderzoek uit te voeren.

Doelstellingen

- Het bieden van inzicht in de tevredenheid, verwachtingen en het scheidingsgedrag van inwoners ten aanzien van de dienstverlening en informatievoorziening met betrekking tot huishoudelijk afval.
- Identificeren en prioriteren van verbeterpunten om de kwaliteit van de dienstverlening en informatievoorziening te verbeteren.

Onderzoeksperiode

- In de periode van 6 september tot 17 oktober 2022 is onder 23 gemeenten in het ROVA verzorgingsgebied het tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Hiermee is de onderzoeksperiode bijna gelijk aan het onderzoek uit 2020.
- Daarnaast kunnen de resultaten worden vergeleken binnen de overige segmenten:
 - Type woning: hoogbouw / laagbouw
 - Fase: omgekeerd inzamelen fase 1 / omgekeerd inzamelen fase 2 / niet omgekeerd inzamelen
 - Regio: IJssel-Vecht / Eemland / Achterhoek

▶ Onderzoeksverantwoording

Uitvoering onderzoek

Uitvoering onderzoek: Combinatie van schriftelijke en online vragenlijsten.

- De gemeente heeft het onderzoek aangekondigd onder haar inwoners.
- Integron heeft in totaal 34.433 huishoudens uitgenodigd per post. Inwoners kregen een unieke gebruikersnaam en wachtwoord om online deel te nemen aan het onderzoek of ze konden de bijgevoegde vragenlijst invullen en opsturen per post.

Betrouwbaarheid

- Voor Heerde is uit de door ROVA aangeleverde adressenbestanden door Integron een steekproef getrokken van 1500 huishoudens.
- O.b.v. eerder uitgevoerd onderzoek door ROVA is uitgegaan van een responspercentage van 20%.
- Voor het realiseren van een 90% betrouwbaarheidsniveau zijn minimaal 270 respondenten nodig. (90% is een gangbaar betrouwbaarheidsniveau voor markt- en opinieonderzoek).
- De netto respons voor dit onderzoek bedraagt 295 inwoners.
- Binnen de verschillende segmenten is de respons per groep lager. Met deze lagere respons per segment neemt de betrouwbaarheid van de uitkomsten af, maar de relevantie niet. Het biedt namelijk voldoende respons per segment om relevante inzichten te krijgen en op basis hiervan richtinggevende uitspraken te doen.

23 gemeenten uit het ROVA verzorgingsgebied, die deel hebben genomen nemen aan het inwonersonderzoek zijn:

- Aalten
- Amersfoort
- Bunschoten
- Dalfsen
- Dinkelland
- Hardenberg
- Hattem
- Heerde
- Kampen
- Olst-Wijhe
- Ommen
- Oost-Gelre
- Raalte
- Staphorst
- Steenwijkerland
- Tubbergen
- Twenterand
- Urk
- Westerveld
- Winterswijk
- Woudenberg
- Zwartewaterland
- Zwolle

▶ Onderzoeksverantwoording

Uitvoering onderzoek

Onderzoeksmodel

- Het onderzoeksmodel van Integron maakt zowel de huidige tevredenheid van de inwoners inzichtelijk, als het belang dat de inwoners hieraan hechten.
- Inzicht in de huidige tevredenheid van inwoners over de dienstverlening biedt concrete aanknopingspunten voor verbeteracties. Het meten van de huidige tevredenheid over de dienstverlening is een momentopname van de tevredenheid op dat moment. Door op een later moment nogmaals te meten, kunnen deze momenten met elkaar worden vergeleken. Ook wordt het mogelijk om te evalueren of de in gang gezette initiatieven en verbeteracties daadwerkelijk hebben bijgedragen aan een hogere tevredenheid van inwoners en daarmee aan een verbetering van de dienstverlening. Dit laatste is met name van toepassing bij een trendmeting.
- Door het belang inzichtelijk te maken, wordt duidelijk in hoeverre inwoners waarde hechten aan een bepaald aspect en de eventuele wens voor verbetering. Dit kan helpen om prioriteiten te stellen voor het formuleren van verbeteracties.
- De relatie tussen tevredenheid en belang wordt in de prioriteitenmatrix geïllustreerd. Met behulp van de prioriteitenmatrix wordt bepaald wat verbeterpunten zijn, wat sterke aspecten zijn en waar nog extra aandacht aan gegeven kan worden.

▶ Methodiek

Van antwoord naar score



Uitleg scores

- De tevredenheid wordt lineair omgerekend naar een rapportcijfer. Het identificeren en prioriteren van verbeterpunten om de kwaliteit van de dienstverlening en informatievoorziening te verbeteren gebeurt door middel van het verbeterpotentieel en het toegekende belang.
- Het verbeterpotentieel wordt opgemaakt vanuit de ervaren tevredenheid. Het is het percentage inwoners dat ruimte voor verbetering ervaart voor dat bepaalde item.
- Indien binnen een segmentgroep er geen of te weinig waarnemingen zijn om een betrouwbaar beeld te geven, is dit weergegeven door een - teken.
- Alle onderzoeksresultaten zijn inzichtelijk in het online dashboard, Customer Heartbeat.

► Respons en analysemogelijkheden

INTEGRON		2022				
	In bestand	Target	Online respons	Schriftelijk	Totaal	Respons % van Target
Totaal	34433	6900	2233	4599	6832	99%
Heerde	1301	300	110	185	295	98%

Respons

2022: 98%

ROVA: 99%

Analysemogelijkheden

Integron analyseert en rapporteert de respons van alle segmentgroepen waarin 10 of meer respondenten aanwezig zijn.

De resultaten van de overige groepen zijn indicatief op basis van het kleine aantal waarnemingen.

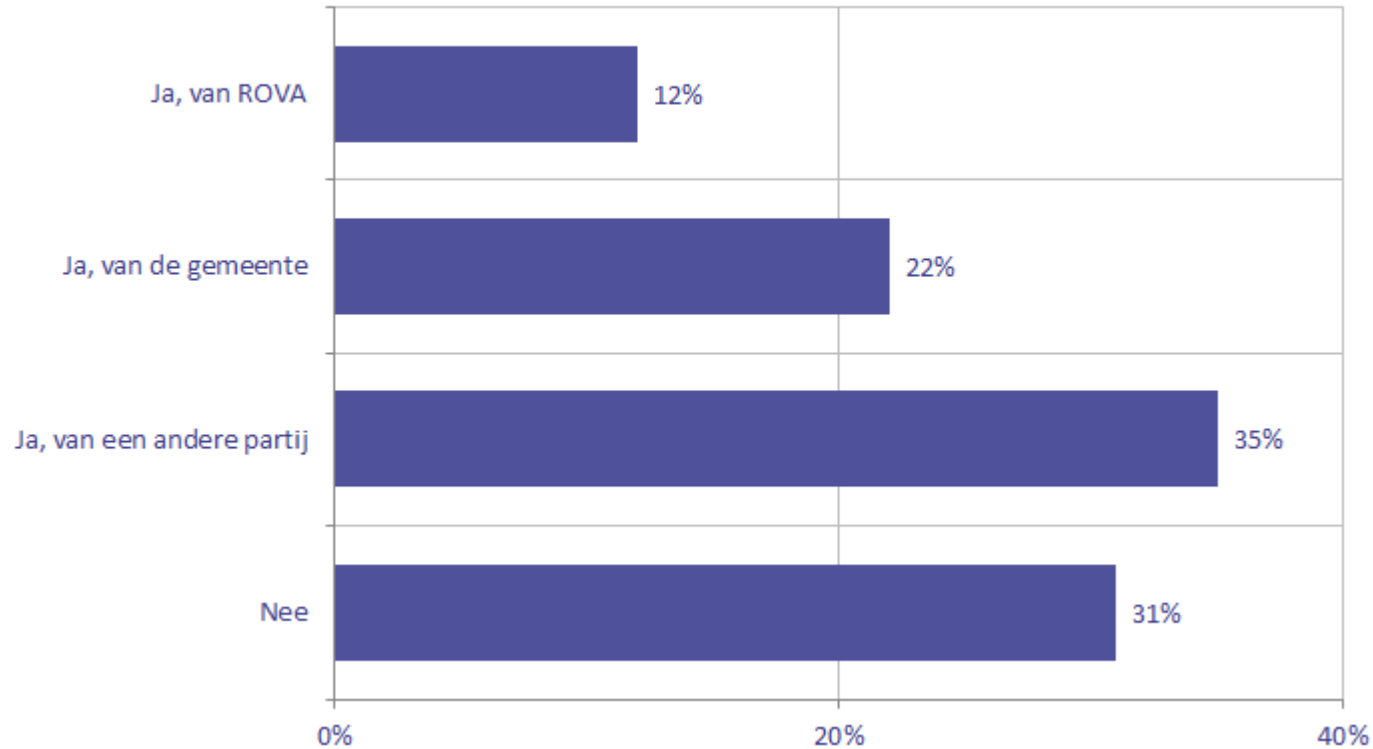
Bij een indicatieve score wordt een asterisk / * weergegeven.

► Ervaring met... (1/3)

Routing in de vragenlijst

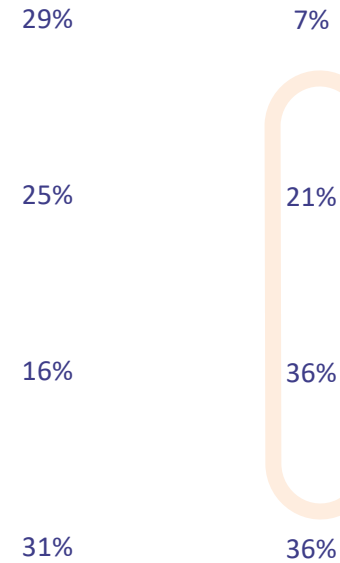
Alleen inwoners die met het milieubrengrstation te maken hebben gehad, hebben de desbetreffende vragen gekregen. Dit is bepaald op basis van onderstaande voorvraag.

Heeft u de afgelopen 12 maanden een milieustation bezocht? (n=267)



Benchmark ROVA (%)

Trend 2020

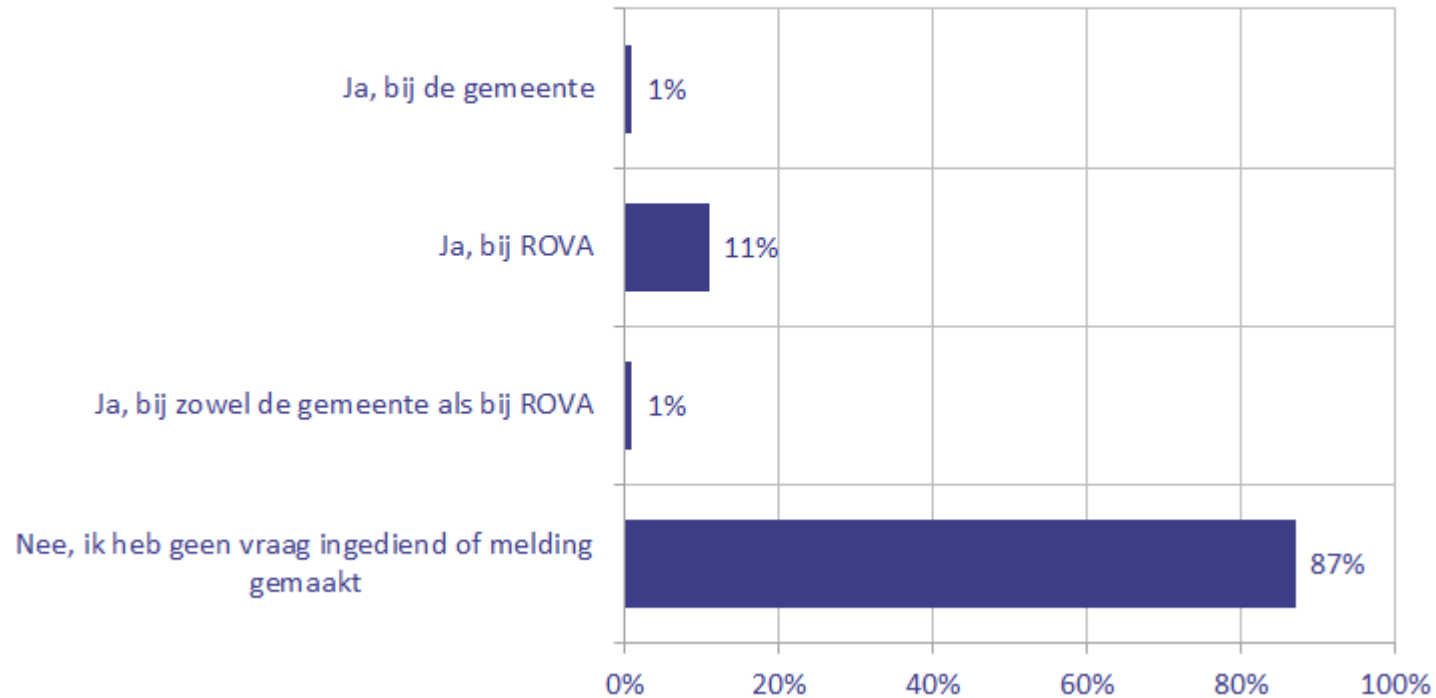


► Ervaring met... (2/3)

Routing in de vragenlijst

Alleen inwoners die met het klantcontactcentrum te maken hebben gehad, hebben de desbetreffende vragen gekregen. Dit is bepaald op basis van onderstaande voorvraag.

Heeft u in de afgelopen 12 maanden een melding of vraag over afvalinzameling kenbaar gemaakt? (n=264)



Benchmark ROVA (%)

2%

13%

1%

84%

Trend 2020

2%

7%

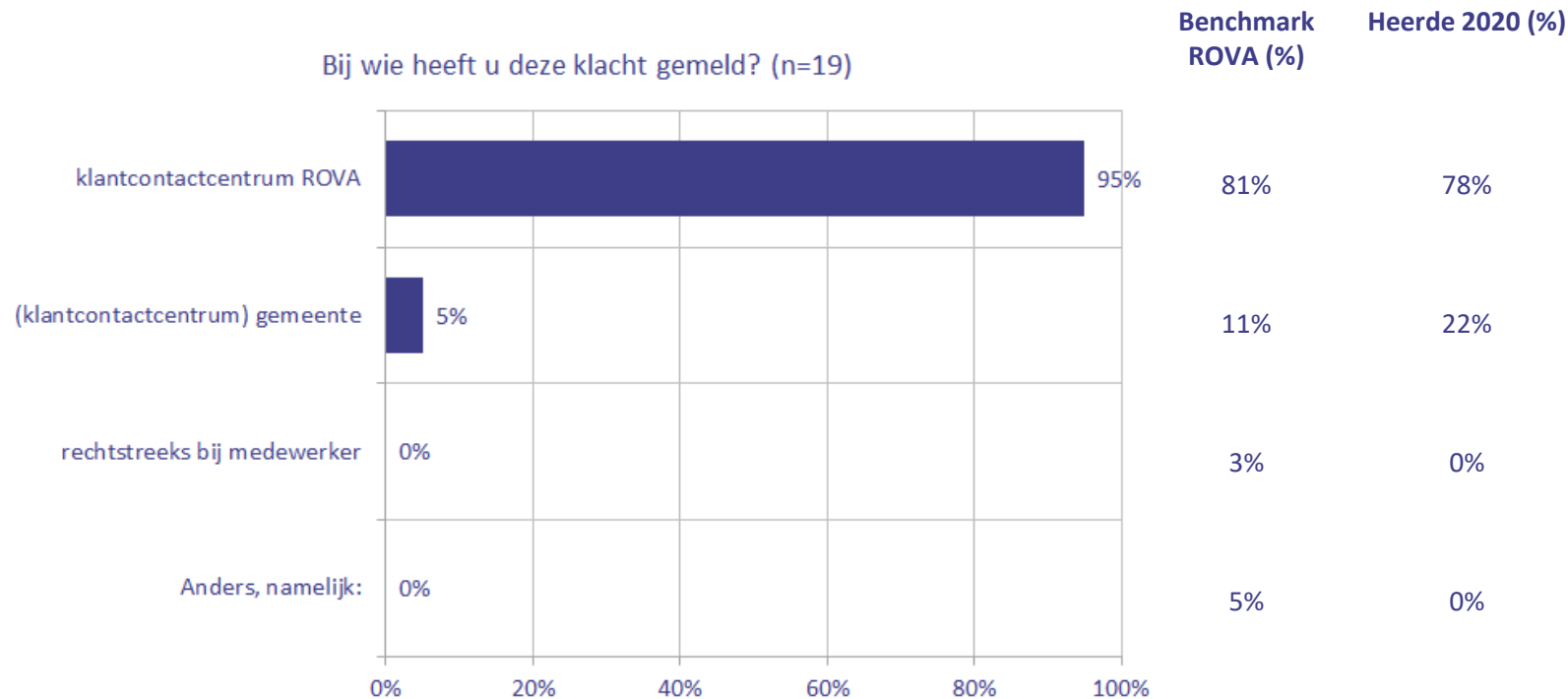
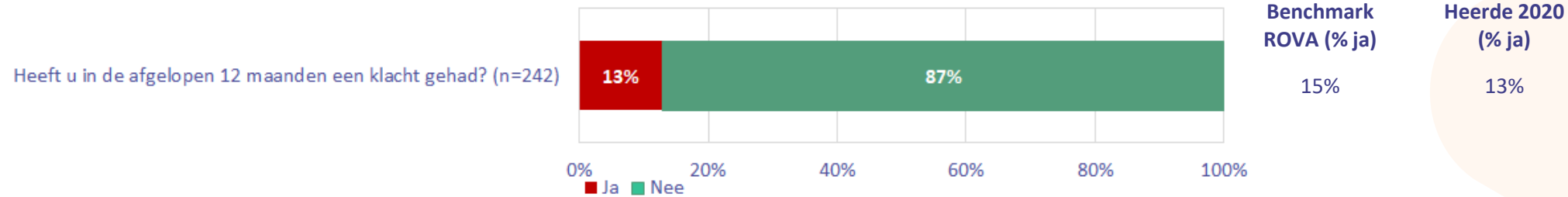
1%

89%

► Ervaring met... (3/3)

Routing in de vragenlijst

Alleen inwoners die met het klantcontactcentrum te maken hebben gehad, hebben de desbetreffende vragen gekregen. Dit is bepaald op basis van onderstaande voorvraag.



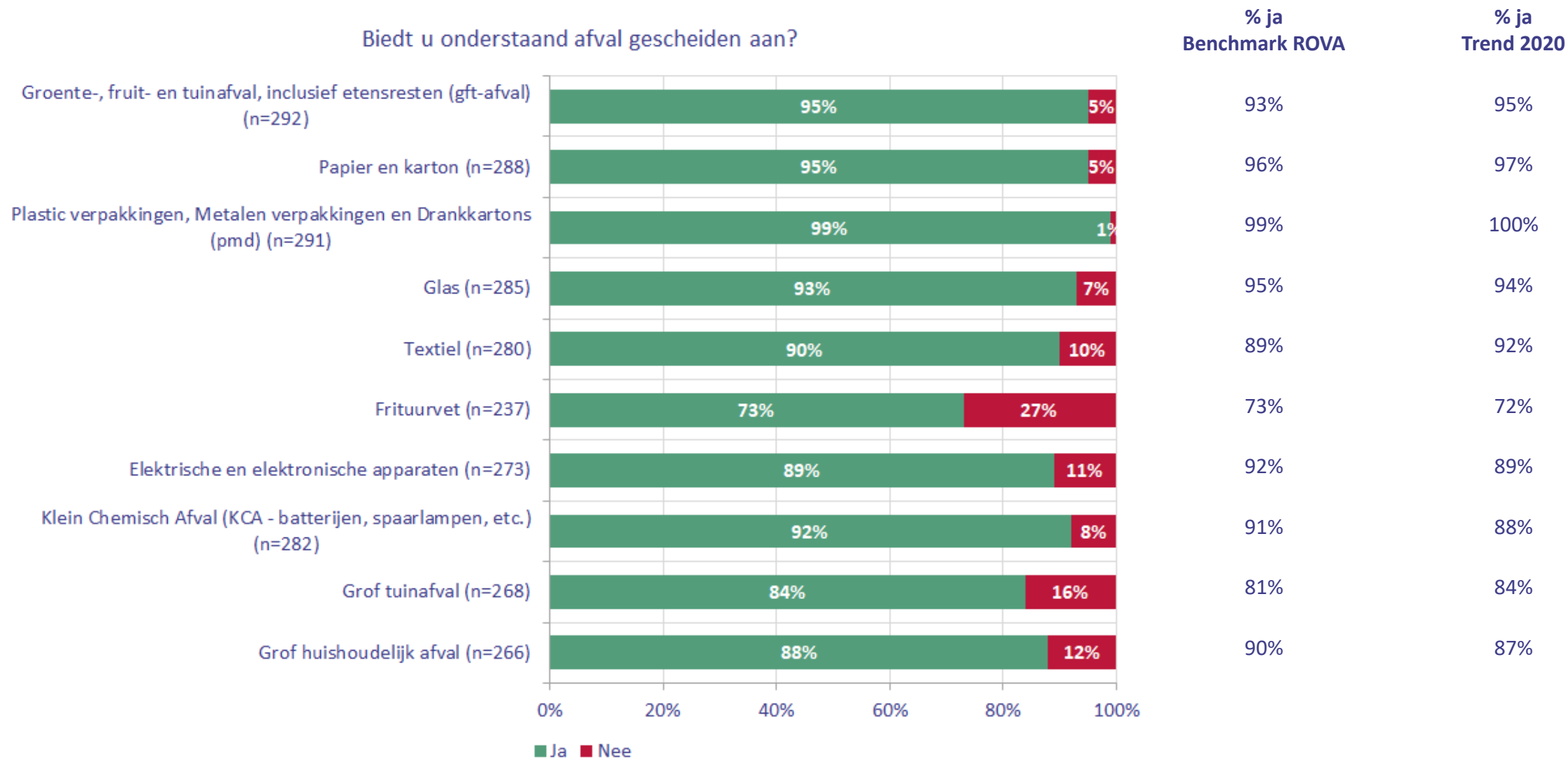


Deel 1:

Afvalscheidingsgedrag

► Afvalscheidingsgedrag

Welke afvalstromen worden door inwoners gescheiden?



► Drijfveren

Wat is de belangrijkste reden om over te gaan tot afvalscheiding?



Top 3 benchmark ROVA

#1 Helpen het milieu te verbeteren (37%)

#2 Het bespaart mij geld zoals een besparing in de afvalstoffenheffing (26%)

#3 Voldoende containers bij uw huis/woning om het afval mee te scheiden (21%)

Top 3 Heerde 2020

#1 Helpen het milieu te verbeteren (32%)

#2 Het bespaart mij geld zoals een besparing in de afvalstoffenheffing (31%)

#3 Voldoende containers bij uw huis/woning om het afval mee te scheiden (25%)

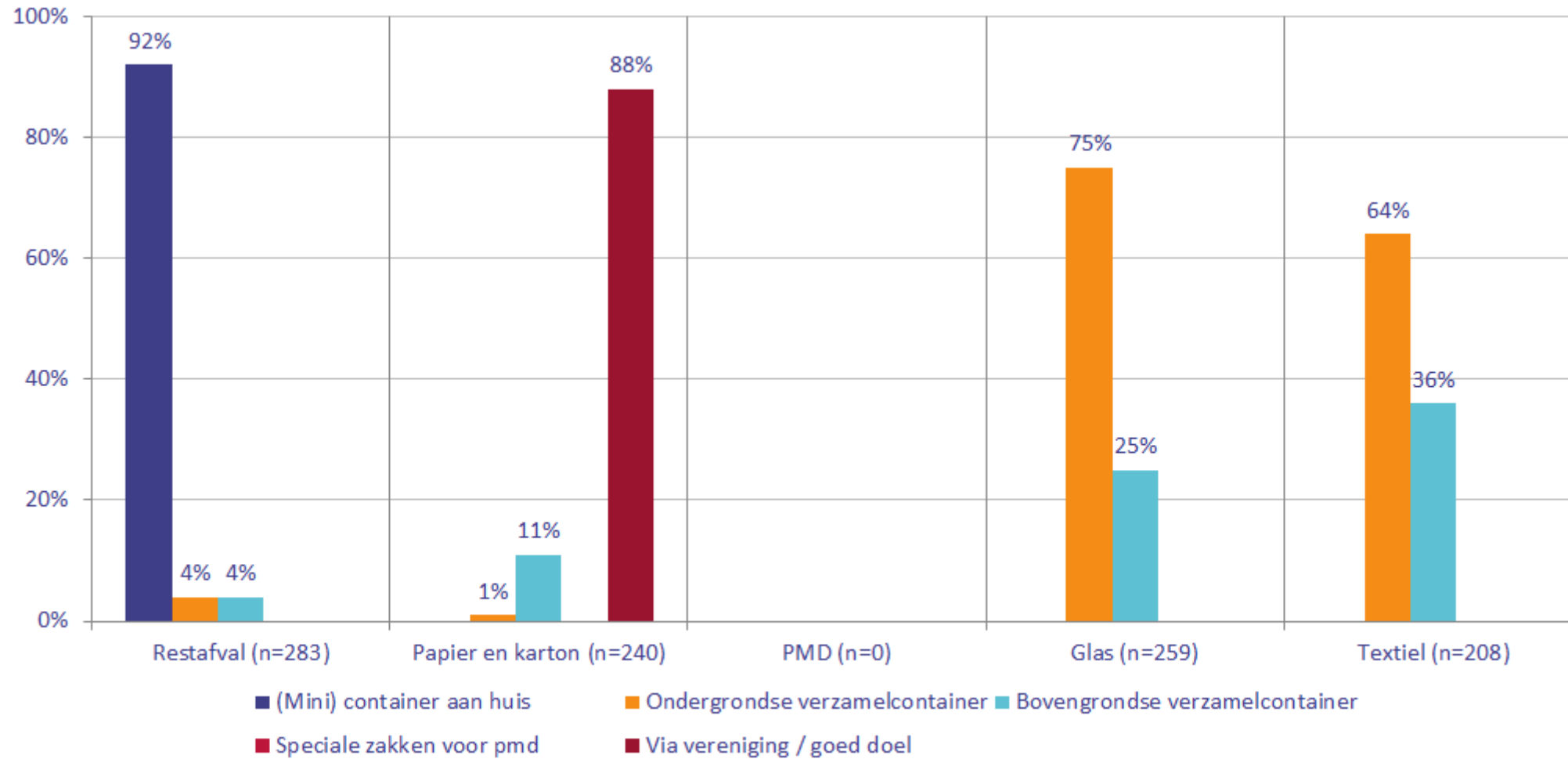


Deel 2:

Tevredenheid over inzameling

► Manieren van inzameling

Op welke manier worden verschillende afvalstromen ingezameld?



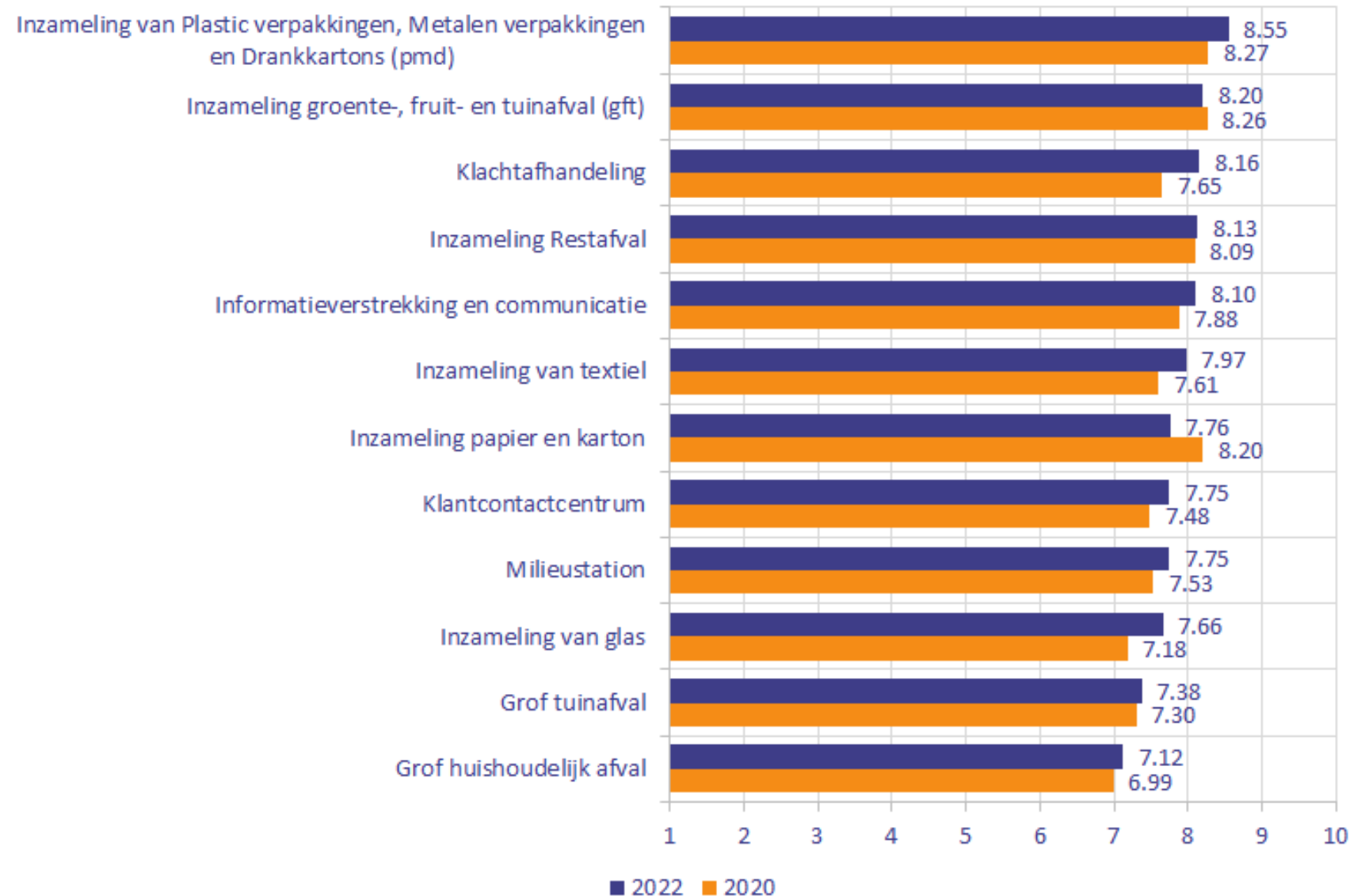
► Tevredenheid per succesgebied

2022 vs. 2020

Gemiddelde klanttevredenheid

2022: 7.87; 22% verbeterpotentieel

2020: 7.63; 28% verbeterpotentieel



► Verschillen in tevredenheid op indicatorniveau

2022 vs. 2020

- 5 grootste **stijgingen**

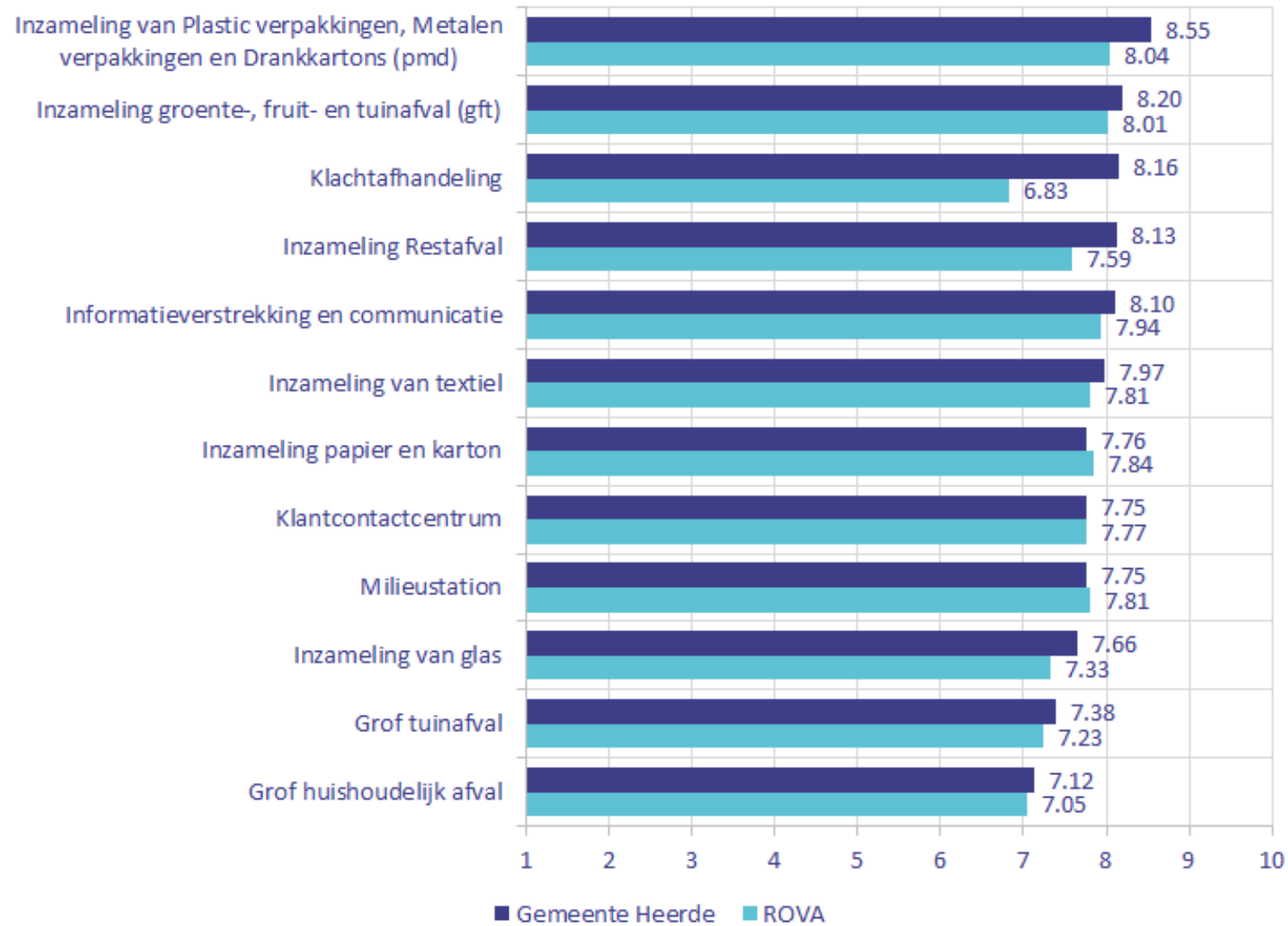
	2022	2020	Vershil
Inzameling van glas			
De netheid en reinheid van de glascontainer	7.50	6.97	0.53
Milieustation			
Bewegwijzering	7.53	6.96	0.57
Klantcontactcentrum			
Bereikbaarheid van het klantcontactcentrum (openingstijden, wachttijd)	8.09	7.34	0.75
Klachtafhandeling			
Doorlooptijd van de klachtafhandeling	8.33	7.69	0.64
Kwaliteit klachtafhandeling	8.20	7.30	0.90

- 5 grootste **dalingen**

	2022	2020	Vershil
Inzameling Restafval			
Het aantal locaties waar u restafval naartoe kan brengen	7.21	8.20	-0.99
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de verzamelcontainer (restafval)	7.12	7.63	-0.51
Inzameling papier en karton			
Het aantal locaties waar u papier en karton naartoe kan brengen (eventueel via vereniging)	7.77	8.11	-0.34
De netheid en reinheid van het verzamelsysteem/de container (papier en karton)	7.70	8.38	-0.68
De netheid en reinheid van de directe omgeving van het verzamelsysteem/de container (papier en karton)	7.59	8.12	-0.53

► Tevredenheid per succesgebied

Gemeente Heerde vs. Benchmark ROVA



Gemiddelde klanttevredenheid

2022: 7.87; 22% verbeterpotentieel

ROVA: 7.67; 27% verbeterpotentieel

► Verschillen in tevredenheid op indicatorniveau

Gemeente Heerde vs. Benchmark ROVA

- 5 grootste **positieve** verschillen

	Gemeente Heerde	ROVA	Vershil
Inzameling Restafval			
De netheid en reinheid van de verzamelcontainer (restafval)	8.11	7.46	0.65
Het gebruik van de verzamelcontainer (restafval)	8.11	7.59	0.52
Klachtafhandeling			
Reactiesnelheid op het uiten van uw klacht	7.94	7.12	0.82
Doorlooptijd van de klachtafhandeling	8.33	6.78	1.55
Kwaliteit klachtafhandeling	8.20	6.57	1.63

- 1 **negatief** verschil

	Gemeente Heerde	ROVA	Vershil
Milieustation			
Bewegwijzering	7.53	7.89	-0.36

► Tevredenheid

Per succesgebied – per type woning

	2022 n=291	Hoogbouw			Laagbouw		
		2022 n=20	2020 n=23	Verschil	2022 n=271	2020 n=275	Verschil
Gemiddelde	7.87	7.88	7.54	0.34	7.87	7.59	0.28
Inzameling Restafval	8.13	7.76	7.97	-0.21	8.19	8.10	0.09
Inzameling groente-, fruit- en tuinafval (gft)	8.2	7.48	8.92*	-1.44	8.24	8.25	-0.01
Inzameling papier en karton	7.76	7.60*	8.06*	-0.46	7.76	8.17	-0.41
Inzameling van Plastic verpakkingen, Metalen verpakkingen en Drankkartons (pmd)	8.55	9.04	6.76*	2.28	8.54	8.43	0.11
Inzameling van glas	7.66	8.00	7.32	0.68	7.63	7.16	0.47
Inzameling van textiel	7.97	7.94*	7.35	0.59	7.97	7.62	0.35
Grof tuinafval	7.38	-	-	-	7.38	7.30	0.08
Grof huishoudelijk afval	7.12	6.04*	6.66*	-0.62	7.12	7.00	0.12
Milieustation	7.75	7.90*	6.86*	1.04	7.75	7.57	0.18
Klantcontactcentrum	7.75	7.30*	7.20*	0.10	7.79	7.51	0.28
Klachtafhandeling	8.16	7.60*	7.60*	0.00	8.25	7.66*	0.59
Informatieverstrekking en communicatie	8.10	8.14	7.62	0.52	8.10	7.90	0.20

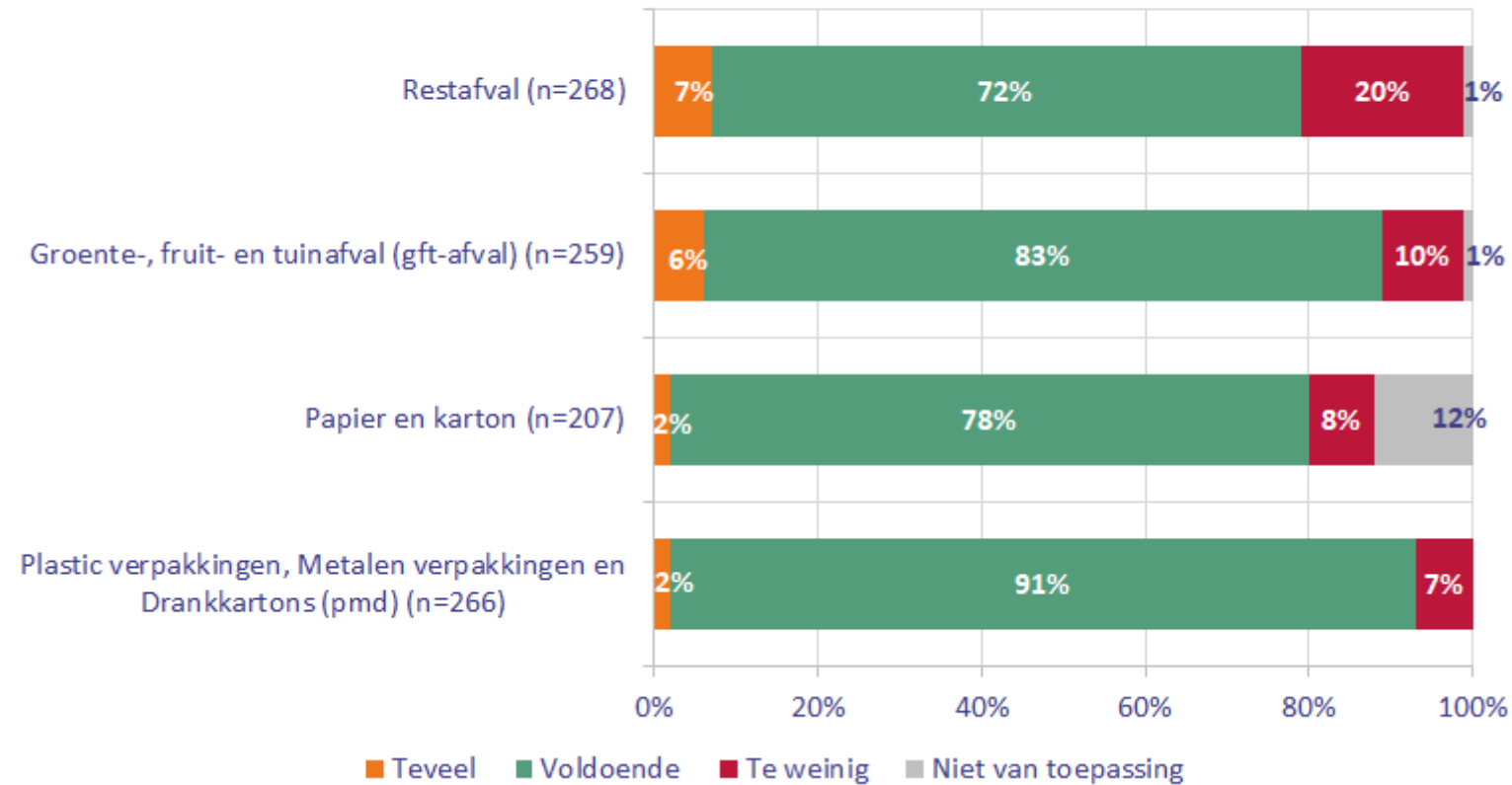
► Inzamelfrequentie

Mening over de frequentie van afvalverzameling

Wat vindt u van het aantal keer per maand dat afval en grondstoffen worden opgehaald?

% te weinig
ROVA

% te weinig
Trend 2020



12%

27%

11%

9%

14%

13%

22%

8%

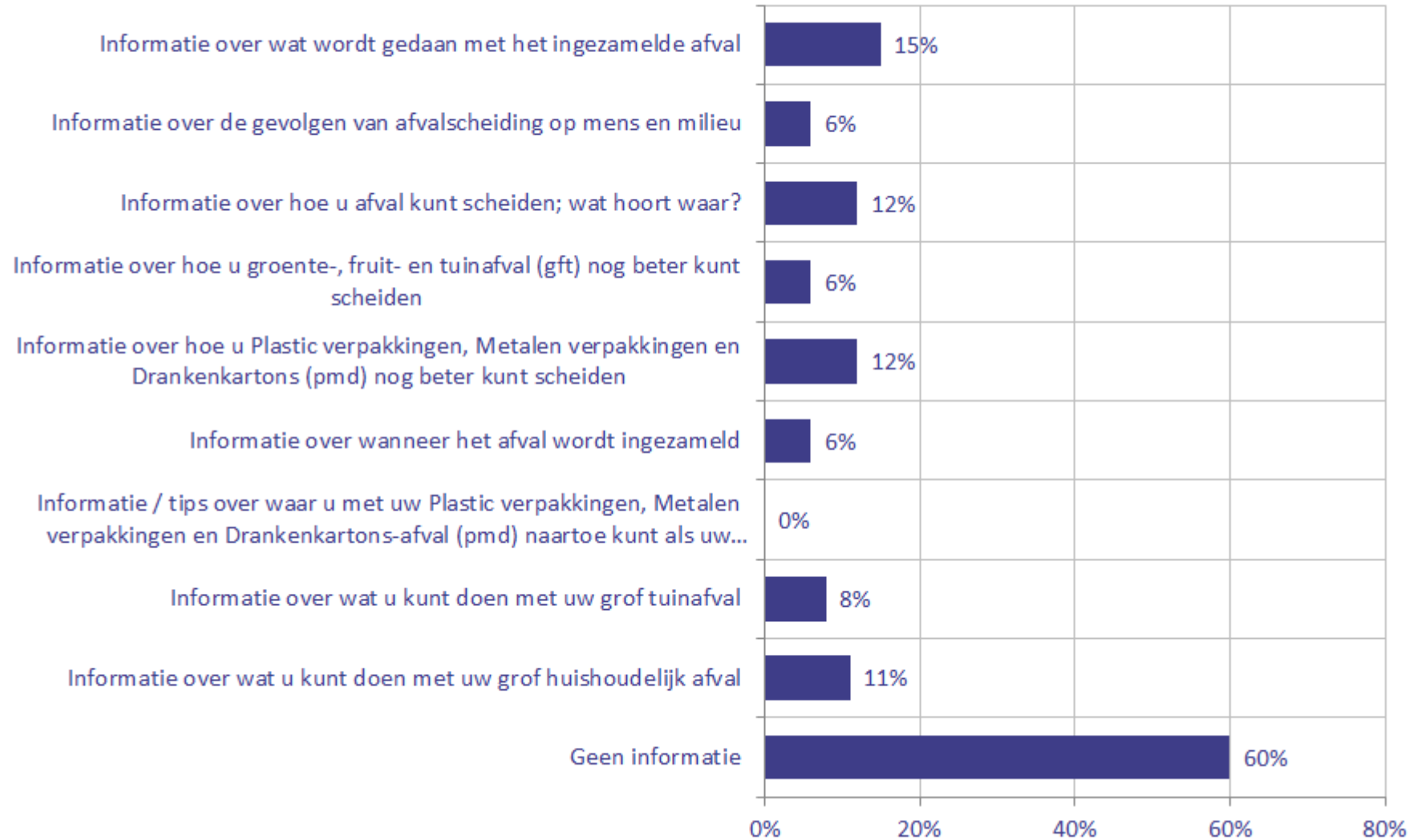


Deel 6:

Informatievoorziening

► Te ontvangen informatie

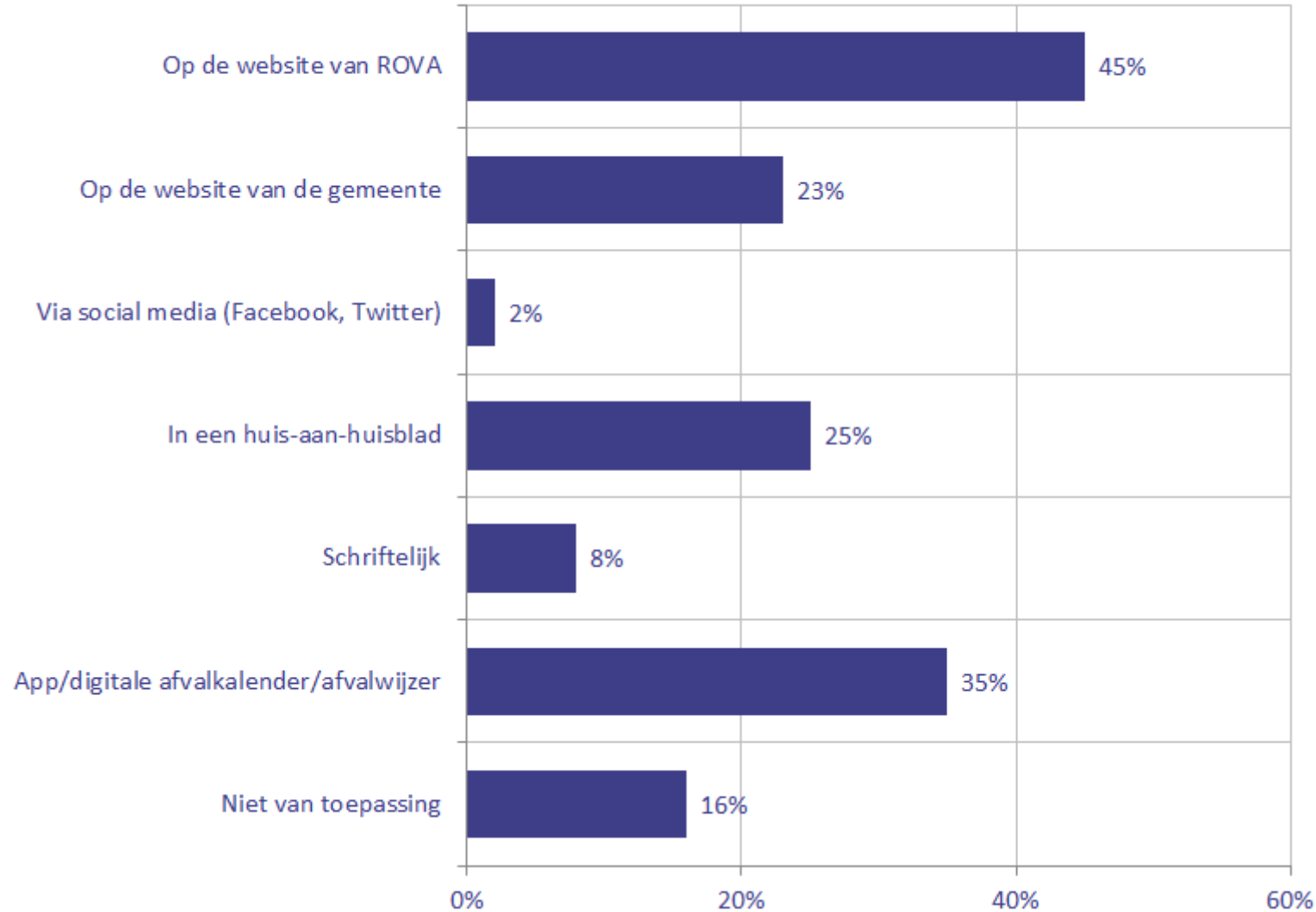
Welke informatie zou u nog graag willen krijgen? (n=233)



Benchmark ROVA	Trend 2020
22%	27%
10%	16%
18%	18%
9%	9%
18%	14%
8%	10%
0%	10%
9%	18%
12%	41%
50%	11%

► Manier van informeren

Waar wilt u uw informatie kunnen vinden? (n=251)



Benchmark
ROVA

Trend 2020

51%

5%

29%

0%

4%

2%

24%

32%

10%

14%

35%

27%

14%

28%



Deel 7:

Verbeterpotentieel

► Prioriteitenmatrix

Toelichting

In de prioriteitenmatrix wordt iedere indicator weergegeven middels een punt. Deze punten zijn verdeeld over vier kwadranten. Deze kwadranten worden gevormd door twee blauwe lijnen die beiden staan voor een gemiddelde.



Horizontale lijn: deze lijn geeft het gemiddelde verbeterpotentieel in het klantonderzoek aan. De punten die boven deze lijn liggen, hebben een boven gemiddeld verbeterpotentieel.



Verticale lijn: deze lijn geeft aan welk deel van de antwoorden op de belangschaal is gegeven in antwoordoptie “zeer belangrijk”. De punten die rechts van deze lijn staan, zijn boven gemiddeld belangrijk omdat hier een groter percentage van de klanten antwoordde dat het aspect voor hen zeer belangrijk is.

Vier kwadranten in de prioriteitenmatrix:

De focus dient te liggen op de twee kwadranten die rechts in de matrix staan: rood en groen. Deze punten zijn volgens de klanten het meest belangrijk.



De rode punten rechts bovenin hebben een bovengemiddeld verbeterpotentieel en zijn de actiepunten.



De groene punten hebben een lager verbeterpotentieel dan gemiddeld en zijn de sterke punten.

De punten die links in de matrix staan zijn relatief minder belangrijk. Ook hierin maken we onderscheid tussen punten die een hoog en laag verbeterpotentieel hebben:



De oranje punten kennen een bovengemiddeld verbeterpotentieel en kunnen worden ontwikkeld.

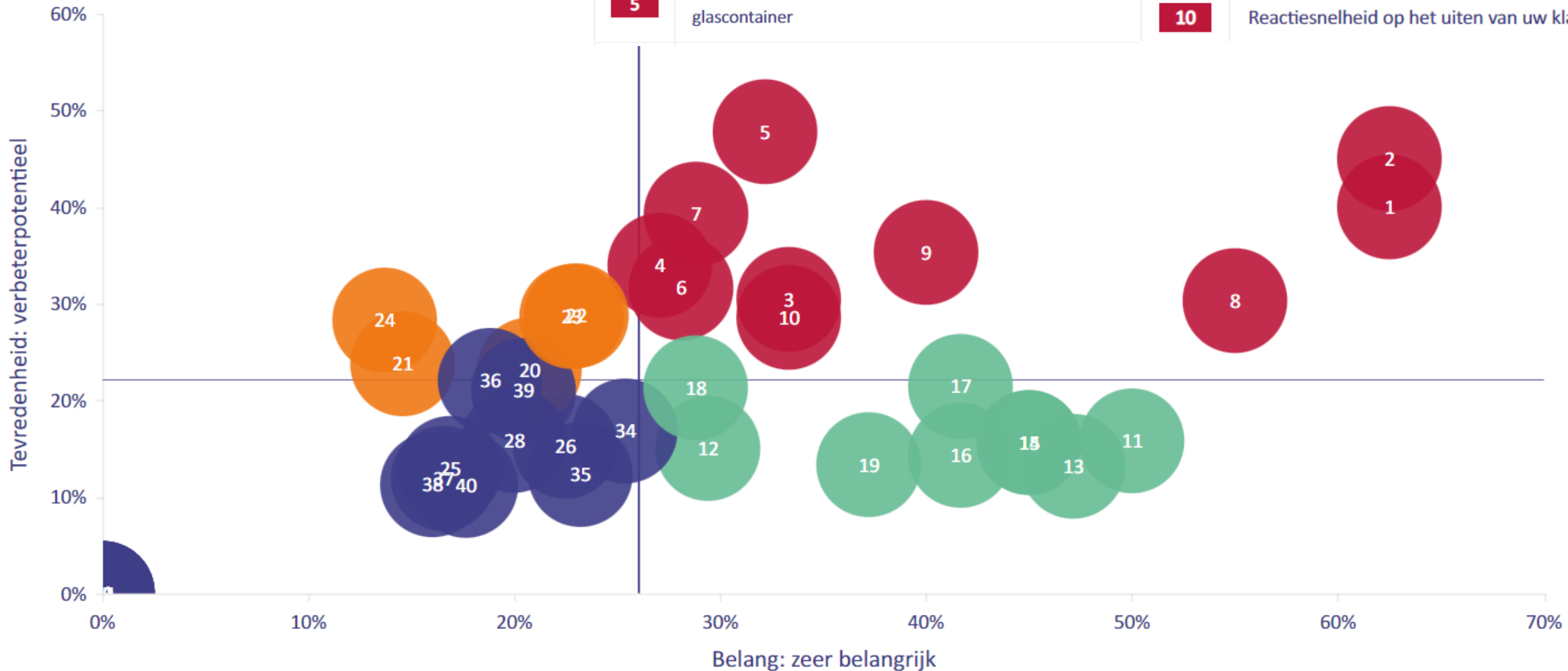


De blauwe punten kennen een lager verbeterpotentieel dan gemiddeld en kunnen worden uitgebouwd.

► Prioriteitenmatrix

Totaalresultaat Gemeente Heerde

Actie Verdedigen Ontwikkelen Uitbouwen



1	Het aantal locaties waar u restafval naartoe kan brengen
2	De netheid en reinheid van de directe omgeving van de verzamelcontainer (restafval)
3	De netheid en reinheid van de directe omgeving van het verzamelsysteem/de container (papier en karton)
4	De netheid en reinheid van de glascontainer
5	De netheid en reinheid van de directe omgeving van de glascontainer

6	Geboden faciliteiten om grof tuinafval aan te bieden / weg te brengen
7	Geboden faciliteiten om grof huishoudelijk afval aan te bieden / weg te brengen
8	Kwaliteit van de afhandeling van de melding/vraag
9	Snelheid van de afhandeling van de melding/vraag
10	Reactiesnelheid op het uiten van uw klacht

► Prioriteitenmatrix

Legenda

11	De netheid en reinheid van de verzamelcontainer (restafval)	26	Het terugzetten van de lege gft-container
12	Het gebruik van de verzamelcontainer (restafval)	27	Het terugzetten van de lege (blauwe) mini container
13	De verkrijgbaarheid van de speciale zakken waarin pmd wordt ingezameld	28	Het gebruik van de verzamelcontainer (papier en karton)
14	Bereikbaarheid van het klantcontactcentrum (openingstijden, wachttijd)	29	Het terugzetten van de lege (oranje) mini container
15	Klantvriendelijkheid van de medewerker	30	Het aantal locaties waar u pmd naartoe kan brengen
16	Doorlooptijd van de klachtafhandeling	31	De netheid en reinheid van de verzamelcontainer (pmd)
17	Kwaliteit klachtafhandeling	32	Het gebruik van de verzamelcontainer (pmd)
18	Vindbaarheid van informatie over de afvalinzameling	33	De netheid en reinheid van de directe omgeving van de verzamelcontainer (pmd)
19	Tijdigheid van informatie over gewijzigde inzameltijden / data	34	Het aantal locaties waar u glas naartoe kan brengen
20	Het aantal locaties waar u papier en karton naartoe kan brengen (eventueel via vereniging)	35	Het gebruik van de verzamelcontainer (Glas)
21	De netheid en reinheid van het verzamelsysteem/de container (papier en karton)	36	Het aantal locaties waar u textiel naartoe kan brengen
22	Openingstijden	37	De netheid en reinheid van de textielcontainer
23	Bereikbaarheid en nabijheid	38	Het gebruik van de verzamelcontainer (textiel)
24	Bewegwijzering	39	De netheid en reinheid van de directe omgeving van de textielcontainer
25	Het terugzetten van de lege container (restafval)	40	Klantvriendelijkheid van de medewerker(s)

► Verbeterpunten per afvalstroom

Restafval

- Middels een open vraag hebben de inwoners opmerkingen kunnen plaatsen over de inzameling van restafval.
 - Veelgenoemde opmerkingen gaan over de locatie van de containers en de verschillende containers. Men merkt bij het aanbieden van restafval in de verzamelcontainer dat de opening te klein is voor de zak en dat de werking van de container niet altijd optimaal is. Dit heeft invloed op de kosten. Daarnaast wordt gevraagd om extra mogelijkheden voor extra groot en grof afval.
 - *“Ondergrondse container te ver weg en te duur. Containers bij huis is prima.”*
 - *“Ondergrondse container biedt weinig ruimte voor wat groter afval.”*
 - *“Te weinig opgehaald.”*
 - *“Laat huishoudens tussendoor ook eenvoudig en gratis wisselen van container (volume).”*
 - *“De container voor restafval is niet snel vol, maar vervuild wel enorm snel (stank, maden tot gevolg). Het zou aanbevelenswaardig zijn de ophaalfrequentie met name in de zomerperiode te verhogen van 8x per jaar naar bijvoorbeeld 10x per jaar.”*
 - *“Ondergronds container biedt weinig ruimte voor wat groter afval”*

► Verbeterpunten per afvalstroom

PMD

- Middels een open vraag hebben de inwoners opmerkingen kunnen plaatsen over de inzameling van PMD.
 - Veelgenoemde opmerkingen gaan over de onduidelijkheid wanneer iets wel of niet als PMD gescheiden moet worden. Ook willen bewoners liever een container aan huis in plaats van afvalzakken. Tot slot geven bewoners aan dat de zakken niet altijd even goed verkrijgbaar zijn.
 - *“Ik zou liever een container hebben dan de zakken die je moet bestellen.”*
 - *“Moet te lang thuis blijven staan --> mieren en vliegen.”*
 - *“Wordt vaak niet opgehaald bij ons in de straat.”*
 - *“Soms onduidelijk wat er bij hoort zoals bloempotjes op de site staat dat ze er bij horen maar werden niet geaccepteerd”*
 - *“Plastic zakken niet via internet te bestellen!”*
 - *“Onbegrijpelijk dat deze afvalstroom nog met zakken gaat. Zet hier aub een container voor plastic neer. zoals in de meeste gemeenten”*
 - *“Te weinig zakken te verkrijgen + geen container”*

► Verbeterpunten per afvalstroom

Glas

- Middels een open vraag hebben de inwoners opmerkingen kunnen plaatsen over de inzameling van glas.
 - Bij deze afvalstroom geven bewoners aan dat de directe omgeving van de glasbak niet altijd schoon en netjes is. Er liggen namelijk vaak glasscherven naast de container. Sommige bewoners vinden het jammer dat het glas niet meer aan huis wordt opgehaald, maar er zijn ook bewoners die het geen probleem vinden om het mee te nemen als ze naar de supermarkt gaan.
 - *“Jammer dat het niet meer wordt opgehaald.”*
 - *“Omgeving van de glasbak is echt smerig en zoveel glasscherven wat weer gevaarlijk is.”*
 - *“Graag aanpassen van de mogelijkheid tot het doen van grote hoeveelheden of meerdere keren aan kunnen.”*
 - *“Kon je in het verleden aan de weg zetten. In het buitengebied niet meer. Jammer.”*
 - *“Neem ik mee als ik ga boodschappen doen”*

► Verbeterpunten

Informatieverstrekking

- Middels een open vraag hebben de inwoners aanvullende opmerkingen of suggesties kunnen plaatsen aan het einde van het onderzoek.
 - Een deel van de bewoners geeft aan tevreden te zijn over ROVA en geen opmerkingen te hebben. Het andere deel geeft aan dat ze graag zien dat er bijvoorbeeld vaker wordt geledigd of dat er meer containers beschikbaar komen. Ook worden er opmerkingen gemaakt over het correct kunnen scheiden van afval.
 - *“Info over hoe maden te voorkomen. Container voor plastic. Glas weer bij plastic of papier ophalen. Grof vuil aan de straat.”*
 - *“Dat er rekening wordt gehouden met bejaarde, en mensen die slecht ter been zijn en niet alles met de computer doen. En begrip tonen, dat er mensen zijn die daar niet mee om kunnen gaan, die het schriftelijk willen hebben.”*
 - *“Klant/inwoner informeren over het belang van correcte afval scheiden en aanbieden. Laagdrempeligheid hiervan waarborgen..”*
 - *“Graag meerdere keren afvalzakken (plastic, blik) kunnen bestellen, wij hebben een groot gezin. Dank u wel.”*
 - *“Graag willen wij een mini container voor papier. Nu bewaren wij dat in mandjes die door extra mankracht ingezameld wordt, terwijl het ook met 1 container afkan.”*



Bijlagen

► Tevredenheid – in de tijd

Totaalresultaat Gemeente Heerde – 2022 vs. 2020 (1/2)

	2022			2020	
	n	Tevredenheid	Verbeter-potentieel	Tevredenheid	Vershil
Gemiddelde	291	7.87	22%	7.59	0.28
Inzaming Restafval	277	8.13	17%	8.09	0.04
Het terugzetten van de lege container (restafval)	255	8.28	13%	8.14	0.14
Het aantal locaties waar u restafval naartoe kan brengen	20	7.21	40%	8.20	-0.99
De netheid en reinheid van de verzamelcontainer (restafval)	19	8.11	16%	7.73	0.38
Het gebruik van de verzamelcontainer (restafval)	20	8.11	15%	-	-
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de verzamelcontainer (restafval)	20	7.12	45%	7.63	-0.51
Inzaming groente-, fruit- en tuinafval (gft)	256	8.20	15%	8.26	-0.06
Het terugzetten van de lege gft-container	256	8.20	15%	8.26	-0.06
Inzaming papier en karton	150	7.76	23%	8.20	-0.44
Het terugzetten van de lege (blauwe) mini container	-	-	-	-	-
Het aantal locaties waar u papier en karton naartoe kan brengen (eventueel via vereniging)	147	7.77	23%	8.11	-0.34
De netheid en reinheid van het verzamelsysteem/de container (papier en karton)	101	7.70	24%	8.38	-0.68
Het gebruik van de verzamelcontainer (papier en karton)	82	8.00	16%	-	-
De netheid en reinheid van de directe omgeving van het verzamelsysteem/de container (papier en karton)	92	7.59	30%	8.12	-0.53
Inzaming van Plastic verpakkingen, Metalen verpakkingen en Drankkartons (pmd)	266	-	-	-	-
Het terugzetten van de lege (oranje) mini container	-	-	-	-	-
De verkrijgbaarheid van de speciale zakken waarin pmd wordt ingezameld	266	8.55	13%	8.29	0.26
Het aantal locaties waar u pmd naartoe kan brengen	-	-	-	-	-
De netheid en reinheid van de verzamelcontainer (pmd)	-	-	-	-	-
Het gebruik van de verzamelcontainer (pmd)	-	-	-	-	-
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de verzamelcontainer (pmd)	-	-	-	-	-
Inzaming van glas	232	7.66	28%	7.18	0.48
Het aantal locaties waar u glas naartoe kan brengen	232	8.07	17%	7.94	0.13
De netheid en reinheid van de glascontainer	212	7.50	34%	6.97	0.53
Het gebruik van de verzamelcontainer (Glas)	195	8.12	12%	-	-
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de glascontainer	203	6.91	48%	6.59	0.32

► Tevredenheid – in de tijd

Totaalresultaat Gemeente Heerde – 2022 vs. 2020 (2/2)

	2022			2020	
	n	Tevredenheid	Verbeter-potentieel	Tevredenheid	Vershil
Gemiddelde	291	7.87	22%	7.59	0.28
Inzameling van textiel	195	7.97	17%	7.61	0.36
Het aantal locaties waar u textiel naartoe kan brengen	195	7.80	22%	7.80	0.00
De netheid en reinheid van de textielcontainer	168	8.12	12%	7.61	0.51
Het gebruik van de verzamelcontainer (textiel)	160	8.11	11%	-	-
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de textielcontainer	162	7.88	21%	7.40	0.48
Grof tuinafval	174	7.38	32%	7.30	0.08
Geboden faciliteiten om grof tuinafval aan te bieden / weg te brengen	174	7.38	32%	7.30	0.08
Grof huishoudelijk afval	186	7.12	39%	6.99	0.13
Geboden faciliteiten om grof huishoudelijk afval aan te bieden / weg te brengen	186	7.12	39%	6.99	0.13
Milieustation	176	7.75	24%	7.53	0.22
Openingstijden	174	7.59	29%	7.39	0.20
Bereikbaarheid en nabijheid	171	7.52	29%	7.57	-0.05
Klantvriendelijkheid van de medewerker(s)	170	8.35	11%	8.15	0.20
Bewegwijzering	152	7.53	28%	6.96	0.57
Klantcontactcentrum	34	7.75	24%	7.48	0.27
Bereikbaarheid van het klantcontactcentrum (openingstijden, wachttijd)	32	8.09	16%	7.34	0.75
Klantvriendelijkheid van de medewerker	32	8.09	16%	8.12	-0.03
Kwaliteit van de afhandeling van de melding/vraag	33	7.33	30%	7.23	0.10
Snelheid van de afhandeling van de melding/vraag	34	7.51	35%	7.26	0.25
Klachtenafhandeling	14	8.16	21%	7.65	0.51
Reactiesnelheid op het uiten van uw klacht	14	7.94	29%	7.98	-0.04
Doorlooptijd van de klachtenafhandeling	14	8.33	14%	7.69	0.64
Kwaliteit klachtenafhandeling	14	8.20	21%	7.30	0.90
Informatieverstrekking en communicatie	252	8.10	17%	7.88	0.22
Vindbaarheid van informatie over de afvalinzameling	249	8.00	21%	7.76	0.24
Tijdigheid van informatie over gewijzigde inzameltijden / data	240	8.20	13%	8.01	0.19

► Tevredenheid – Benchmark ROVA

Totaalresultaat Gemeente Heerde – vs. Benchmark ROVA (1/2)

	Gemeente Heerde			ROVA	
	n	Tevredenheid	Verbeter-potentieel	Tevredenheid	Vershil
Gemiddelde	291	7.87	22%	7.67	0.20
Inzameling Restafval	277	8.13	17%	7.59	0.54
Het terugzetten van de lege container (restafval)	255	8.28	13%	8.08	0.20
Het aantal locaties waar u restafval naartoe kan brengen	20	7.21	40%	7.44	-0.23
De netheid en reinheid van de verzamelcontainer (restafval)	19	8.11	16%	7.46	0.65
Het gebruik van de verzamelcontainer (restafval)	20	8.11	15%	7.59	0.52
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de verzamelcontainer (restafval)	20	7.12	45%	7.28	-0.16
Inzameling groente-, fruit- en tuinafval (gft)	256	8.20	15%	8.01	0.19
Het terugzetten van de lege gft-container	256	8.20	15%	8.01	0.19
Inzameling papier en karton	150	7.76	23%	7.84	-0.08
Het terugzetten van de lege (blauwe) mini container	-	-	-	8.18	-
Het aantal locaties waar u papier en karton naartoe kan brengen (eventueel via vereniging)	147	7.77	23%	7.72	0.05
De netheid en reinheid van het verzamelstelsel/de container (papier en karton)	101	7.70	24%	7.69	0.01
Het gebruik van de verzamelcontainer (papier en karton)	82	8.00	16%	7.72	0.28
De netheid en reinheid van de directe omgeving van het verzamelstelsel/de container (papier en karton)	92	7.59	30%	7.48	0.11
Inzameling van Plastic verpakkingen, Metalen verpakkingen en Drankkartons (pmd)	266	-	-	8.04	-
Het terugzetten van de lege (oranje) mini container	-	-	-	8.13	-
De verkrijgbaarheid van de speciale zakken waarin pmd wordt ingezameld	266	8.55	13%	8.33	0.22
Het aantal locaties waar u pmd naartoe kan brengen	-	-	-	7.66	-
De netheid en reinheid van de verzamelcontainer (pmd)	-	-	-	7.60	-
Het gebruik van de verzamelcontainer (pmd)	-	-	-	7.79	-
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de verzamelcontainer (pmd)	-	-	-	7.33	-
Inzameling van glas	232	7.66	28%	7.33	0.33
Het aantal locaties waar u glas naartoe kan brengen	232	8.07	17%	7.75	0.32
De netheid en reinheid van de glascontainer	212	7.50	34%	7.10	0.40
Het gebruik van de verzamelcontainer (Glas)	195	8.12	12%	7.92	0.20
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de glascontainer	203	6.91	48%	6.53	0.38

► Tevredenheid – Benchmark ROVA

Totaalresultaat Gemeente Heerde – vs. Benchmark ROVA (2/2)

	Gemeente Heerde			ROVA	
	n	Tevredenheid	Verbeter- potentieel	Tevredenheid	Vershil
Gemiddelde	291	7.87	22%	7.67	0.20
Inzameling van textiel	195	7.97	17%	7.81	0.16
Het aantal locaties waar u textiel naartoe kan brengen	195	7.80	22%	7.63	0.17
De netheid en reinheid van de textielcontainer	168	8.12	12%	7.95	0.17
Het gebruik van de verzamelcontainer (textiel)	160	8.11	11%	7.90	0.21
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de textielcontainer	162	7.88	21%	7.78	0.10
Grof tuinafval	174	7.38	32%	7.23	0.15
Geboden faciliteiten om grof tuinafval aan te bieden / weg te brengen	174	7.38	32%	7.23	0.15
Grof huishoudelijk afval	186	7.12	39%	7.05	0.07
Geboden faciliteiten om grof huishoudelijk afval aan te bieden / weg te brengen	186	7.12	39%	7.05	0.07
Milieustation	176	7.75	24%	7.81	-0.06
Openingstijden	174	7.59	29%	7.57	0.02
Bereikbaarheid en nabijheid	171	7.52	29%	7.54	-0.02
Klantvriendelijkheid van de medewerker(s)	170	8.35	11%	8.26	0.09
Bewegwijzering	152	7.53	28%	7.89	-0.36
Klantcontactcentrum	34	7.75	24%	7.77	-0.02
Bereikbaarheid van het klantcontactcentrum (openingstijden, wachttijd)	32	8.09	16%	7.78	0.31
Klantvriendelijkheid van de medewerker	32	8.09	16%	8.07	0.02
Kwaliteit van de afhandeling van de melding/vraag	33	7.33	30%	7.59	-0.26
Snelheid van de afhandeling van de melding/vraag	34	7.51	35%	7.67	-0.16
Klachtenafhandeling	14	8.16	21%	6.83	1.33
Reactiesnelheid op het uiten van uw klacht	14	7.94	29%	7.12	0.82
Doorlooptijd van de klachtenafhandeling	14	8.33	14%	6.78	1.55
Kwaliteit klachtenafhandeling	14	8.20	21%	6.57	1.63
Informatieverstrekking en communicatie	252	8.10	17%	7.94	0.16
Vindbaarheid van informatie over de afvalinzameling	249	8.00	21%	7.90	0.10
Tijdigheid van informatie over gewijzigde inzameltijden / data	240	8.20	13%	7.98	0.22

► Tevredenheid – in de tijd

Totaalresultaat Gemeente Heerde – Per type woning (1/2)

	2022 n=291	Hoogbouw			Laagbouw		
		2022 n=20	2020 n=23	Verschil	2022 n=271	2020 n=275	Verschil
		Gemiddelde					
Gemiddelde	7.87	7.88	7.54	0.34	7.87	7.59	0.28
Inzameling Restafval	8.13	7.76	7.97	-0.21	8.19	8.10	0.09
Het terugzetten van de lege container (restafval)	8.28	7.75	7.98	-0.23	8.32	8.14	0.18
Het aantal locaties waar u restafval naartoe kan brengen	7.21	7.60	8.05	-0.45	6.94	8.65	-1.71
De netheid en reinheid van de verzamelcontainer (restafval)	8.11	7.98	8.06	-0.08	8.02	6.76	1.26
Het gebruik van de verzamelcontainer (restafval)	8.11	8.20	-	-	8.04	-	-
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de verzamelcontainer (restafval)	7.12	7.30	7.78	-0.48	6.89	7.12	-0.23
Inzameling groente-, fruit- en tuinafval (gft)	8.20	7.48	8.92	-1.44	8.24	8.25	-0.01
Het terugzetten van de lege gft-container	8.20	7.48	8.92	-1.44	8.24	8.25	-0.01
Inzameling papier en karton	7.76	7.60	8.06	-0.46	7.76	8.17	-0.41
Het terugzetten van de lege (blauwe) mini container	-	-	-	-	-	-	-
Het aantal locaties waar u papier en karton naartoe kan brengen (eventueel via vereniging)	7.77	8.00	7.84	0.16	7.75	8.09	-0.34
De netheid en reinheid van het verzamelsysteem/de container (papier en karton)	7.70	7.60	8.20	-0.60	7.70	8.36	-0.66
Het gebruik van de verzamelcontainer (papier en karton)	8.00	7.30	-	-	8.04	-	-
De netheid en reinheid van de directe omgeving van het verzamelsysteem/de container (papier en karton)	7.59	7.12	8.20	-1.08	7.61	8.07	-0.46
Inzameling van Plastic verpakkingen, Metalen verpakkingen en Drankkartons (pmd)	-	-	-	-	-	-	-
Het terugzetten van de lege (oranje) mini container	-	-	-	-	-	-	-
De verkrijgbaarheid van de speciale zakken waarin pmd wordt ingezameld	8.55	9.04	6.76	2.28	8.54	8.43	0.11
Het aantal locaties waar u pmd naartoe kan brengen	-	-	-	-	-	-	-
De netheid en reinheid van de verzamelcontainer (pmd)	-	-	-	-	-	-	-
Het gebruik van de verzamelcontainer (pmd)	-	-	-	-	-	-	-
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de verzamelcontainer (pmd)	-	-	-	-	-	-	-
Inzameling van glas	7.66	8.00	7.32	0.68	7.63	7.16	0.47
Het aantal locaties waar u glas naartoe kan brengen	8.07	8.44	8.20	0.24	8.04	7.92	0.12
De netheid en reinheid van de glascontainer	7.50	7.81	6.91	0.90	7.48	6.96	0.52
Het gebruik van de verzamelcontainer (Glas)	8.12	8.34	-	-	8.10	-	-
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de glascontainer	6.91	7.30	6.79	0.51	6.89	6.56	0.33

► Tevredenheid – in de tijd

Totaalresultaat Gemeente Heerde – Per type woning (2/2)

	2022 n=291	Hoogbouw			Laagbouw		
		2022 n=20	2020 n=23	Verschil	2022 n=271	2020 n=275	Verschil
		Gemiddelde					
Inzameling van textiel	7.97	7.94	7.35	0.59	7.97	7.62	0.35
Het aantal locaties waar u textiel naartoe kan brengen	7.80	8.20	7.81	0.39	7.77	7.80	-0.03
De netheid en reinheid van de textielcontainer	8.12	8.20	7.22	0.98	8.12	7.63	0.49
Het gebruik van de verzamelcontainer (textiel)	8.11	7.94	-	-	8.12	-	-
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de textielcontainer	7.88	7.30	6.89	0.41	7.89	7.43	0.46
Grof tuinafval	7.38	-	-	-	7.38	7.30	0.08
Geboden faciliteiten om grof tuinafval aan te bieden / weg te brengen	7.38	-	-	-	7.38	7.30	0.08
Grof huishoudelijk afval	7.12	6.04	6.66	-0.62	7.12	7.00	0.12
Geboden faciliteiten om grof huishoudelijk afval aan te bieden / weg te brengen	7.12	6.04	6.66	-0.62	7.12	7.00	0.12
Milieustation	7.75	7.90	6.86	1.04	7.75	7.57	0.18
Openingstijden	7.59	8.20	6.85	1.35	7.58	7.45	0.13
Bereikbaarheid en nabijheid	7.52	8.20	7.08	1.12	7.50	7.61	-0.11
Klantvriendelijkheid van de medewerker(s)	8.35	8.20	7.94	0.26	8.34	8.18	0.16
Bewegwijzering	7.53	7.00	5.73	1.27	7.56	7.03	0.53
Klantcontactcentrum	7.75	7.30	7.20	0.10	7.79	7.51	0.28
Bereikbaarheid van het klantcontactcentrum (openingstijden, wachttijd)	8.09	8.20	6.76	1.44	8.08	7.44	0.64
Klantvriendelijkheid van de medewerker	8.09	7.60	8.80	-1.20	8.14	8.02	0.12
Kwaliteit van de afhandeling van de melding/vraag	7.33	5.80	6.40	-0.60	7.48	7.39	0.09
Snelheid van de afhandeling van de melding/vraag	7.51	7.60	7.48	0.12	7.50	7.16	0.34
Klachtafhandeling	8.16	7.60	7.60	0.00	8.25	7.66	0.59
Reactiesnelheid op het uiten van uw klacht	7.94	7.30	10.00	-2.70	8.05	7.69	0.36
Doorlooptijd van de klachtafhandeling	8.33	8.20	8.20	0.00	8.35	7.60	0.75
Kwaliteit klachtafhandeling	8.20	7.30	4.60	2.70	8.35	7.69	0.66
Informatieverstrekking en communicatie	8.10	8.14	7.62	0.52	8.10	7.90	0.20
Vindbaarheid van informatie over de afvalinzameling	8.00	8.20	7.67	0.53	8.00	7.77	0.23
Tijdigheid van informatie over gewijzigde inzameltijden / data	8.20	8.07	7.56	0.51	8.21	8.04	0.17



INTEGRON

Haal het beste uit klant en medewerker