RAPPORTAGE

INWONERSONDERZOEK

Gemeente Woudenberg

Februari 2019 |

Arjen Maliepaard | Maartje Nollen |

INTEGRON
Haal het beste uit klant en medewerker

INHOUD

HIGHLIGHTS INWONERSONDERZOEK

- Beleving – in beeld p. 3

INLEIDING

- Onderzoeksverantwoording p. 5
- Respons & Analyse p. 9
- Ervaring met … p. 10

RESULTATEN

Deel 1: Afvalscheidingsgedrag p. 12

Deel 2: Tevredenheid over inzameling p. 15

Deel 3: Informatievoorziening p. 21

Deel 4: Verbeterpotentieel p. 24

Bijlagen p. 32

BELEVING – IN BEELD

HIGHLIGHTS INWONERSONDERZOEK GEMEENTE WOUDENBERG

RESPONS 381 van 1200

TEVREDENHEID

7.38 2018

7.51 ROVA

TEVREDENHEID PER SEGMENT

7.33 Hoog-bouw

7.37 Laag-bouw

VERBETERPUNTEN

Het aantal locaties waar u restafval naartoe kan brengen
De netheid en reinheid van de verzamelcontainer (restafval)
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de verzamelcontainer (restafval)
Het aantal locaties waar u pmd naartoe kan brengen
De netheid en reinheid van de directe omgeving van het verzamelsysteem/de container (pmd)
De netheid en reinheid van de glascontainer
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de glascontainer
Openingstijden van het milieubrengstation
Kwaliteit van de afhandeling (Klantcontactcentrum)
Snelheid van de afhandeling (Klantcontactcentrum)
Vindbaarheid van de informatie

INLEIDING

- Onderzoeksverantwoording
- Respons & Analyse
- Ervaring met …

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 2018, evenals in 2012, 2014 en 2016, 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 14 september tot 23 oktober 2018 is onder 22 gemeenten in het ROVA verzorgingsgebied het tevredenheidsonderzoek uitgevoerd.
- De onderzoeksperiode in de voorgaande jaren was verschillend. In 2017 is er voor 4 gemeenten onderzoek uitgevoerd. In 2012, 2014 en 2016 is het tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder 17 gemeenten uit het ROVA verzorgingsgebied. Hierdoor kunnen ontwikkelingen worden vergeleken.
- Daarnaast kunnen de resultaten worden vergeleken binnen het segment type woning:
    - Type woning: hoogbouw / laagbouw

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

UITVOERING ONDERZOEK

Uitvoering onderzoek: Combinatie van schriftelijke en online vragenlijsten.

- De gemeente heeft het onderzoek aangekondigd onder haar inwoners.
- Integron heeft in totaal 28950 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

- Gemeente Woudenberg bestaat uit 5044 huishoudens. Uit de door ROVA aangeleverde adressenbestanden is door Integron een steekproef getrokken van 1200 huishoudens.
- O.b.v. eerder uitgevoerd onderzoek door ROVA is uitgegaan van een responspercentage van 25%.
- Voor het realiseren van een 90% betrouwbaarheidsniveau zijn minimaal 300 respondenten nodig. (90% is een gangbaar betrouwbaarheidsniveau voor markt- en opinieonderzoek).
- De netto respons voor dit onderzoek bedraagt 381 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.

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

Aalten
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 (zie p. 26). Met behulp van de prioriteitenmatrix wordt bepaald wat verbeterpunten zijn, wat sterke aspecten zijn en waar nog extra aandacht aan gegeven kan worden.

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

ONDERZOEKSMODEL

TEVREDENHEID

Het terugzetten van de lege container

Zeer goed	Goed	Redelijk goed	Redelijk slecht	Slecht	Zeer slecht	Geen mening	Opmerkingen
	●						

10	8.2	6.4	4.6	2.8	1

← Verbeterpotentieel →

BELANG

Het terugzetten van de lege container

Zeer belangrijk	Belangrijk	Minder belangrijk	Onbelangrijk	Geen mening	Opmerkingen
●					

1	2	3	4

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. Aan ROVA en de gemeente zijn hiervoor inloggegevens verstrekt.

RESPONS EN ANALYSEMOGELIJKHEDEN

INTEGRON	2018				2016/2017			
	In bestand	Target	Respons	Respons %	In bestand	Target	Respons	Respons %
Totaal	28950	6600	8487	129%	23700	5700	5781	101%
Gemeente								
Woudenberg	1200	300	381	127%				

Respons

2018: 127%

ROVA: 129%

Analysemogelijkheden

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

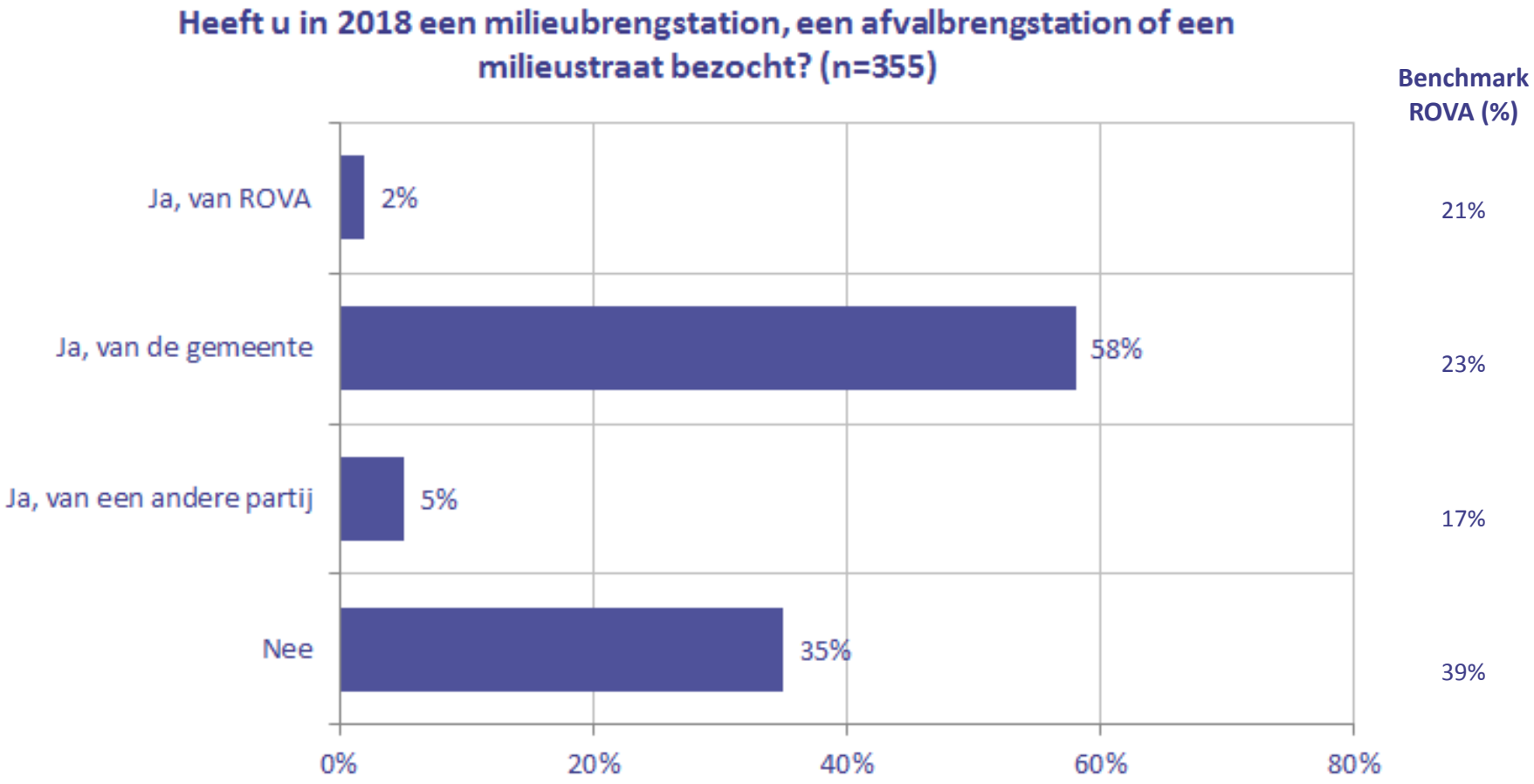
De resultaten van de overige groepen zijn indicatief op basis van het kleine aantal waarnemingen.

Bij een indicatieve score wordt een asterisk / * weergegeven.

ERVARING MET … (1/2)

Routing in de vragenlijst

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

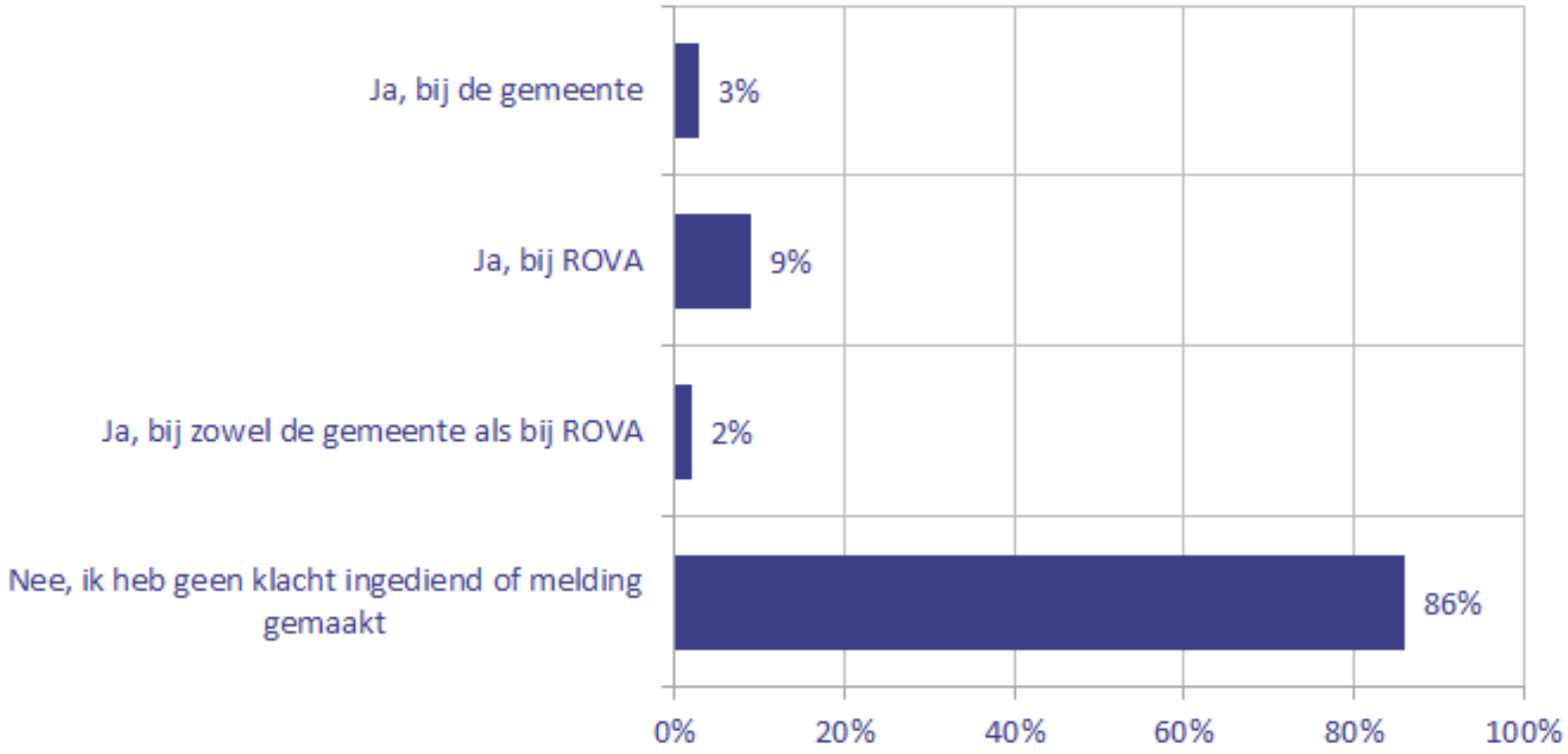


ERVARING MET … (2/2)

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 2018 een melding, klacht of vraag over afvalinzameling kenbaar gemaakt? (n=359)

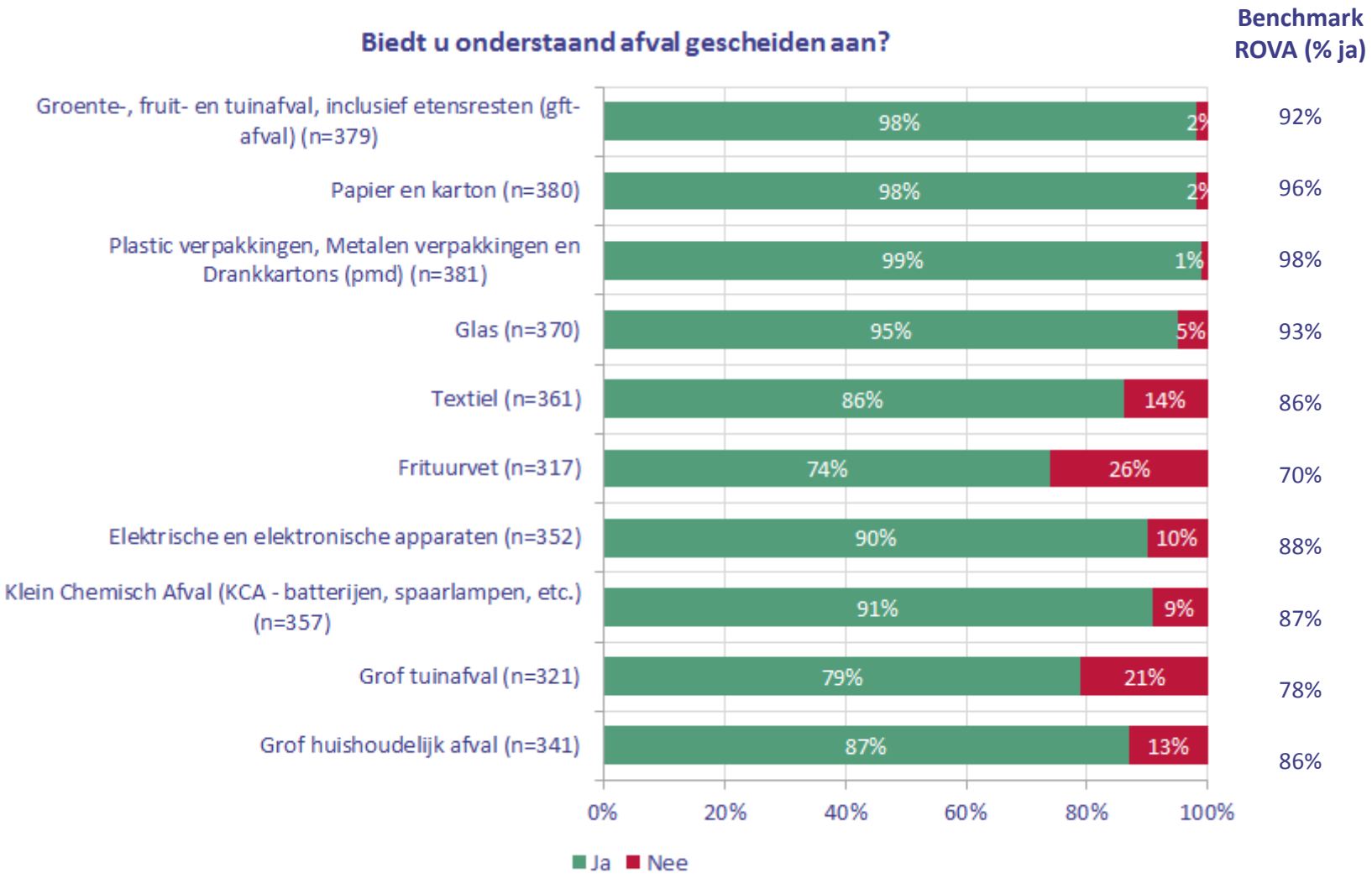


	Benchmark ROVA (%)
Ja, bij de gemeente	2%
Ja, bij ROVA	10%
Ja, bij zowel de gemeente als bij ROVA	1%
Nee, ik heb geen klacht ingediend of melding gemaakt	86%

DEEL 1: AFVAL SCHEIDINGS GEDRAG

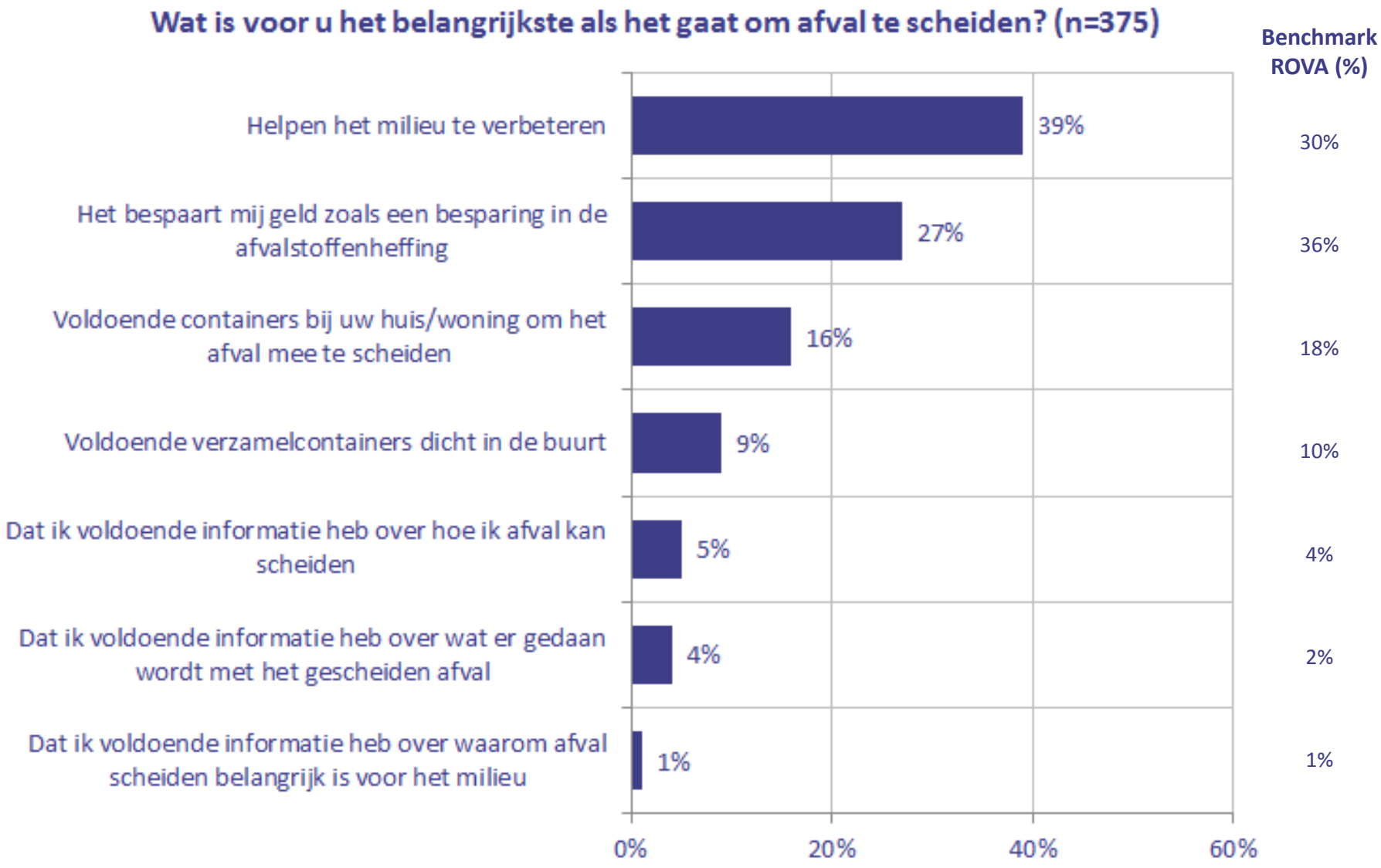
SCHEIDINGSGEDRAG

WELKE AFVALSTROMEN WORDEN DOOR INWONERS GESCHEIDEN?



DRIJFVEREN

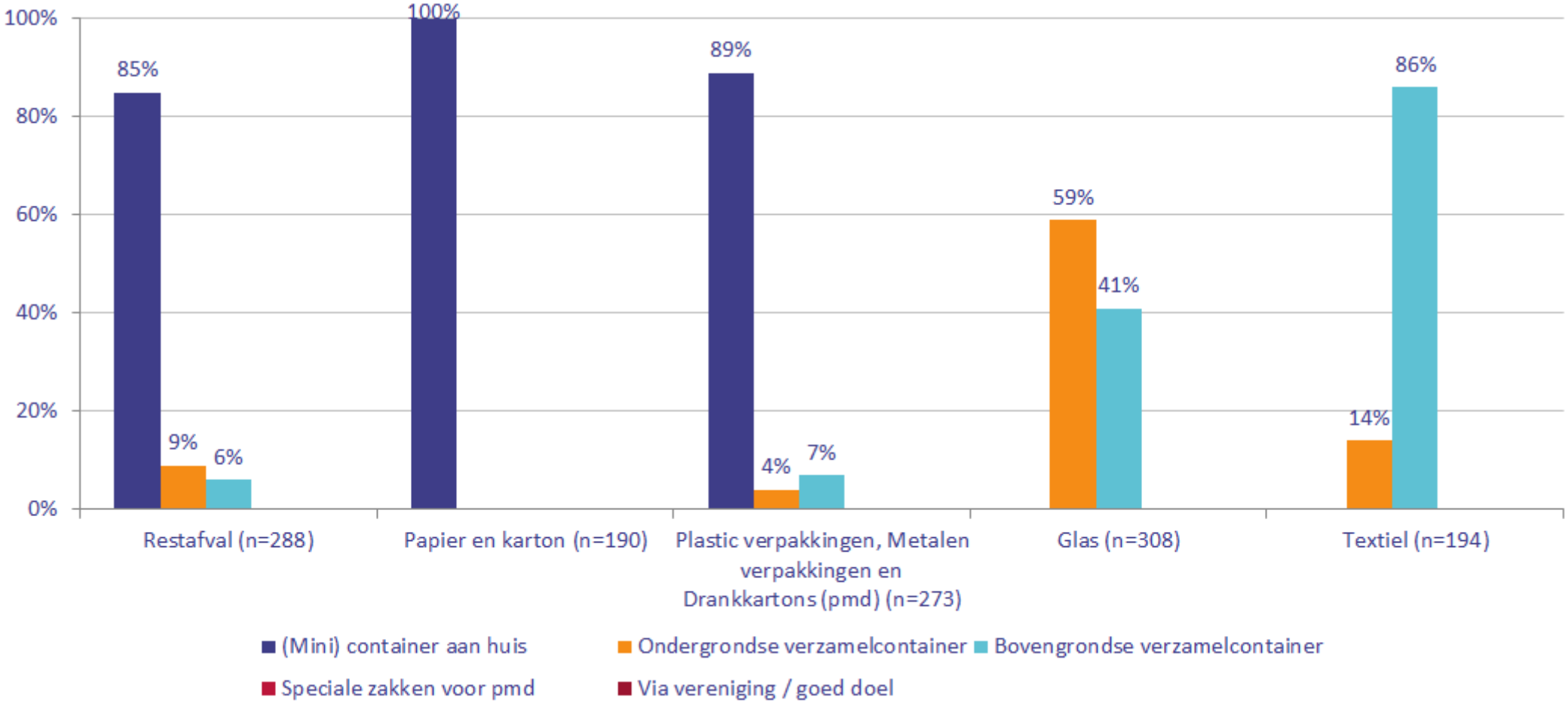
WAT ZIJN BELANGRIJKE REDENEN OM OVER TE GAAN TOT AFVALSCHEIDING?



DEEL 2: TEVREDENHEID OVER INZAMELING

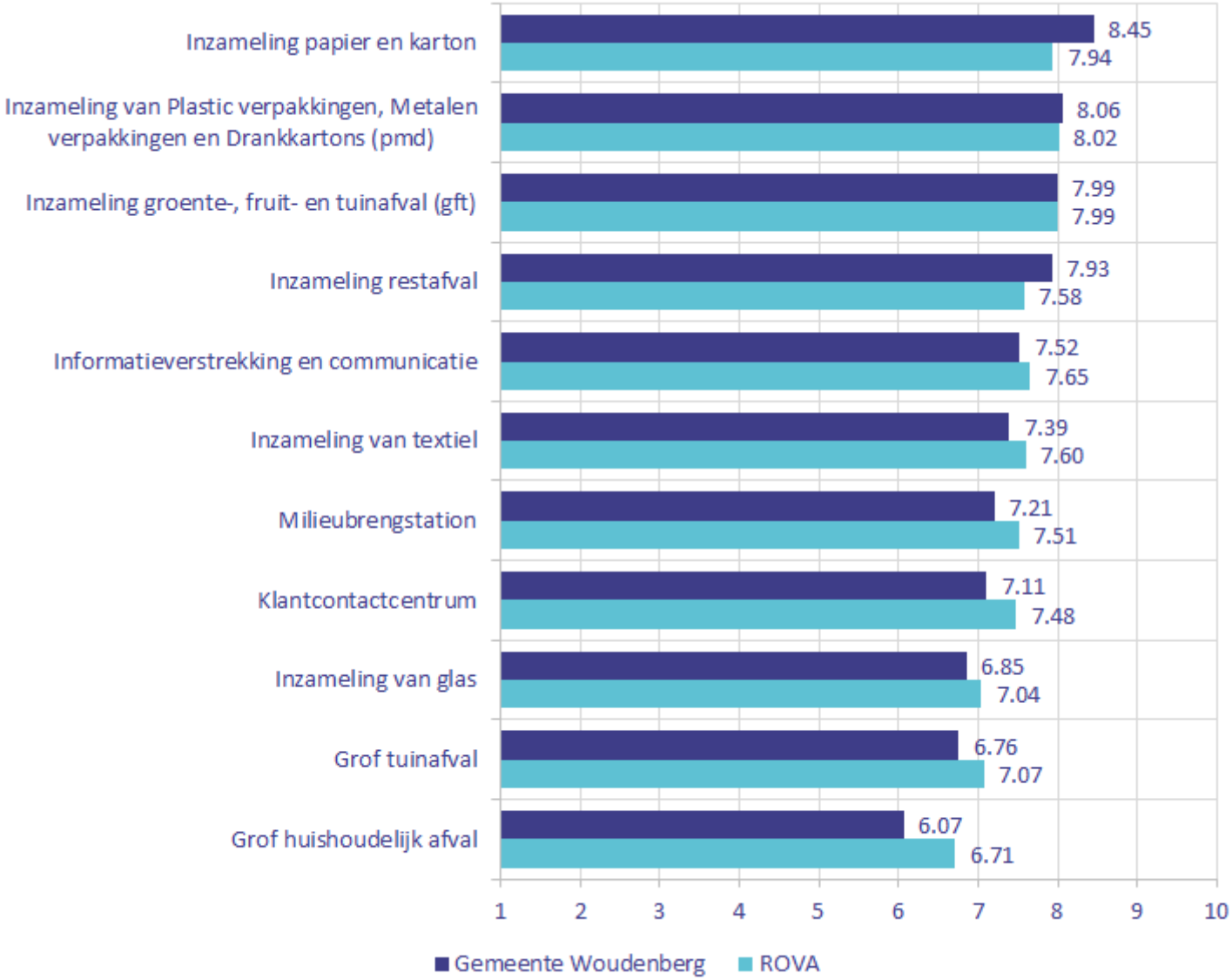
MANIEREN VAN INZAMELING

OP WELKE MANIER WORDEN VERSCHILLENDE AFVALSTROMEN INGEZAMELD?



TEVREDENHEID

PER SUCCESGEBIED – GEMEENTE WOUDENBERG VS. BENCHMARK ROVA



Gemiddelde tevredenheid

Gemeente Woudenberg: 7.38

ROVA: 7.51

De scores op indicatorniveau zijn opgenomen in de bijlagen.

VERSCHILLEN OP INDICATORNIVEAU

GEMEENTE WOUDENBERG VS. BENCHMARK ROVA

- 5 grootste **positieve verschillen** – Gemeente Woudenberg vs. benchmark ROVA

	Gemeente Woudenberg	ROVA	Verschil
Inzameling restafval			
Het aantal locaties waar u restafval naartoe kan brengen	7.55	7.22	0.33
Inzameling papier en karton			
Het terugzetten van de lege (blauwe) mini container	8.45	8.08	0.37
Inzameling van Plastic verpakkingen, Metalen verpakkingen en Drankkartons (pmd)			
De netheid en reinheid van het verzamelsysteem/de container	7.88	7.36	0.52
De netheid en reinheid van de directe omgeving van het verzamelsysteem/de container	7.75	7.39	0.36
Milieubrengstation			
Bereikbaarheid en nabijheid van het milieubrengstation	7.80	7.31	0.49

- 5 grootste **negatieve verschillen** – Gemeente Woudenberg vs. benchmark ROVA

	Gemeente Woudenberg	ROVA	Verschil
Grof huishoudelijk afval			
Mogelijkheid om grof huishoudelijk afval aan te bieden / weg te brengen	6.07	6.71	-0.64
Inzameling van Plastic verpakkingen, Metalen verpakkingen en Drankkartons (pmd)			
Het aantal locaties waar u pmd naartoe kan brengen	7.09	7.45	-0.36
Milieubrengstation			
Openingstijden van het milieubrengstation	5.72	7.30	-1.58
Klantcontactcentrum			
Kwaliteit van de afhandeling	6.48	7.12	-0.64
Snelheid van de afhandeling	6.68	7.15	-0.47

Een verschil moet minimaal 0.3 of groter zijn om in een top 5 aanwezig te zijn.

De scores op indicatorniveau zijn opgenomen in de bijlagen.

TEVREDENHEID

PER SUCCESGEBIED - PER TYPE WONING

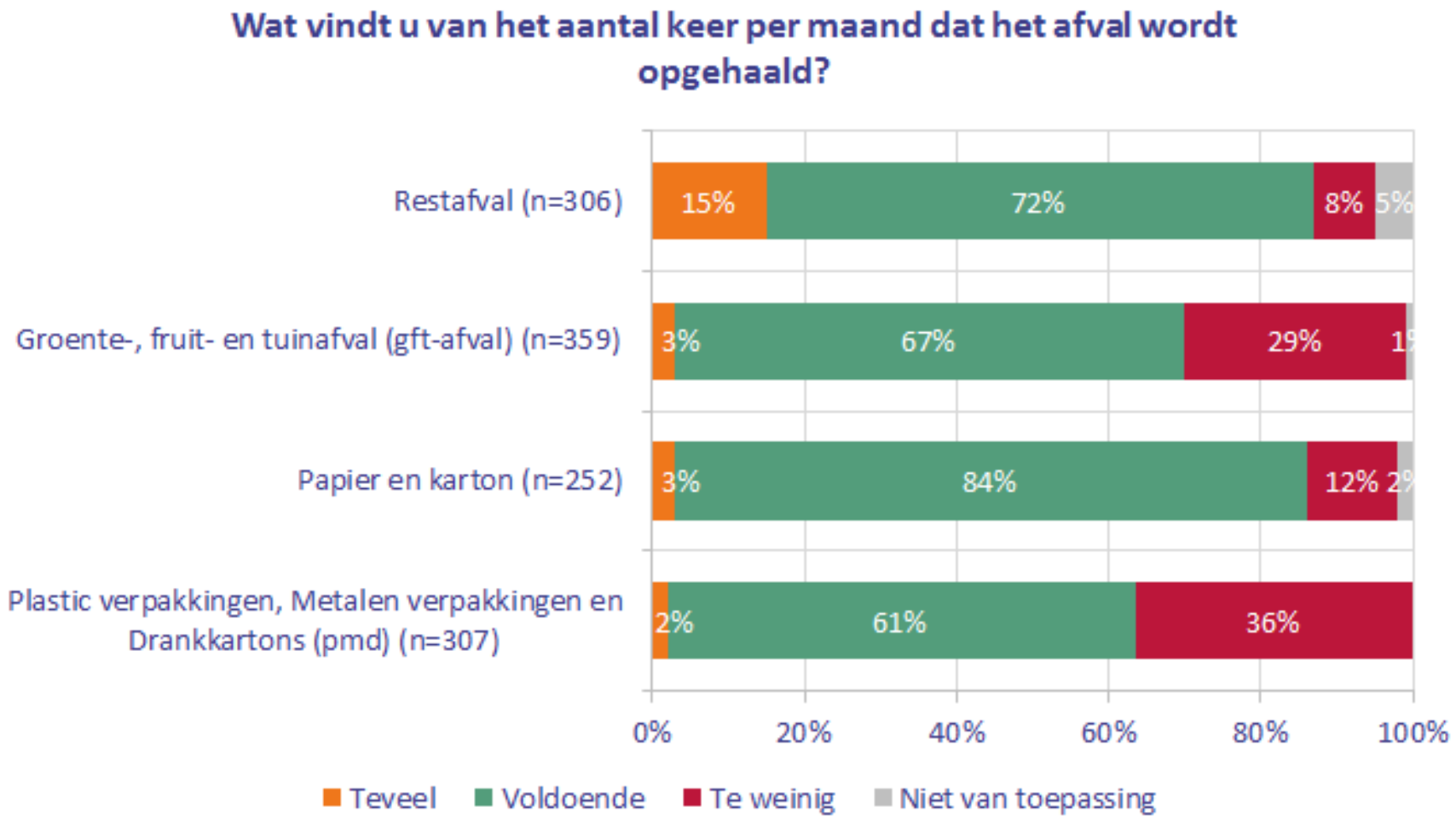
	Gemeente Woudenberg	Hoogbouw	Laagbouw
	n=383	n=36	n=321
Gemiddelde	7.38	7.33	7.37
Inzameling restafval	7.93	7.45	8.01
Inzameling groente-, fruit- en tuinafval (gft)	7.99	7.19	8.02
Grof tuinafval	6.76	8.20*	6.79
Grof huishoudelijk afval	6.07	5.43	6.11
Inzameling papier en karton	8.45	8.44	8.45
Inzameling van Plastic verpakkingen, Metalen verpakkingen en Drankkartons (pmd)	8.06	7.98	8.04
Inzameling van glas	6.85	7.12	6.79
Inzameling van textiel	7.39	7.40	7.39
Milieubrengstation	7.21	7.66	7.16
Klantcontactcentrum	7.11	6.40*	7.20
Informatieverstrekking en communicatie	7.52	7.42	7.49

* = indicatief (n<10)

De scores op indicatorniveau zijn opgenomen in de bijlagen.

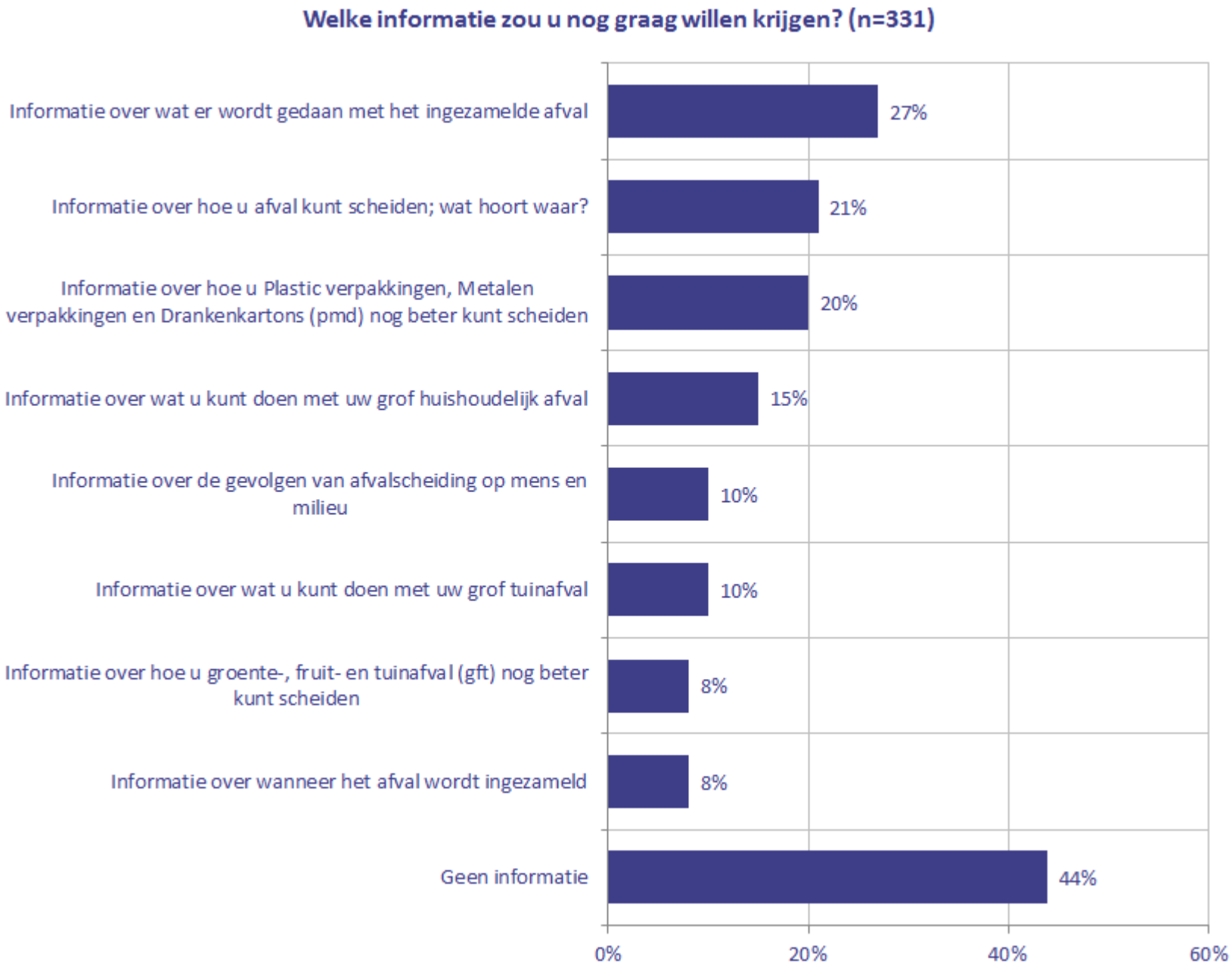
INZAMELFREQUENTIE

MENING OVER DE FREQUENTIE VAN AFVALINZAMELING

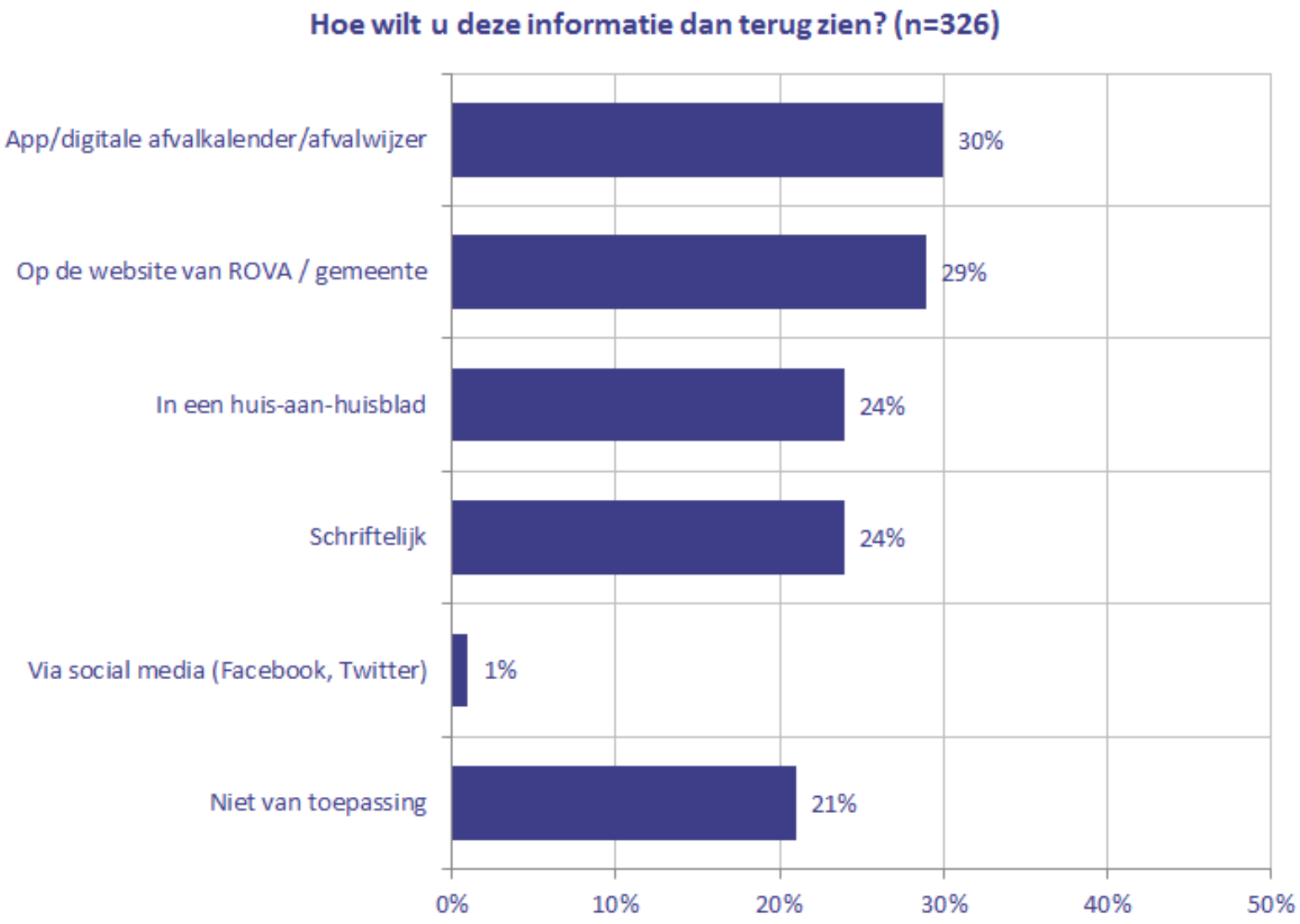


DEEL 3: INFORMATIE VOORZIENING

TE ONTVANGEN INFORMATIE



MANIER VAN INFORMEREN



DEEL 4: VERBETER-POTENTIEEL

PRIORITEITENMATRIX

TOELICHTING

In de prioriteitenmatrix wordt iedere indicator weergegeven middels een punt/bol. 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 laag verbeterpotentieel en moeten verdedigd worden.

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

De oranje punten kennen een hoog verbeterpotentieel, maar zijn relatief minder belangrijk.

De blauwe punten kennen een laag verbeterpotentieel en zijn relatief minder belangrijk.

PRIORITEITENMATRIX

TOTAALRESULTAAT GEMEENTE WOUDENBERG

1	Het aantal locaties waar u restafval naartoe kan brengen
2	De netheid en reinheid van de verzamelcontainer
3	De netheid en reinheid van de directe omgeving van de verzamelcontainer
4	Het aantal locaties waar u pmd naartoe kan brengen
5	De netheid en reinheid van de directe omgeving van het verzamelsysteem/de container
6	De netheid en reinheid van de glascontainer
7	De netheid en reinheid van de directe omgeving van de glascontainer
8	Openingstijden van het milieubrengstation
9	Kwaliteit van de afhandeling
10	Snelheid van de afhandeling
11	Vindbaarheid van de informatie

INTEGRON

Actie — Verdedigen — Ontwikkelen — Uitbouwen

PRIORITEITENMATRIX

LEGENDA

12	De netheid en reinheid van het verzamelsysteem/de container
13	Klantvriendelijkheid van de medewerker bij het milieubrengstation
14	Bereikbaarheid van het klantcontactcentrum
15	Klantvriendelijkheid van de medewerker
16	Tijdigheid van informatie over gewijzigde inzameltijden / data
17	Mogelijkheid om grof tuinafval aan te bieden / weg te brengen
18	Mogelijkheid om grof huishoudelijk afval aan te bieden / weg te brengen
19	Het aantal locaties waar u textiel naartoe kan brengen (eventueel via goed doel)
20	De netheid en reinheid van de directe omgeving van de textielcontainer (eventueel via goed doel)
21	Het terugzetten van de lege container
22	Het terugzetten van de lege gft-container
23	Het terugzetten van de lege (blauwe) mini container

24	Het aantal locaties waar u papier en karton naartoe kan brengen (eventueel via vereniging)
25	De netheid en reinheid van het verzamelsysteem/de container (eventueel via vereniging)
26	De netheid en reinheid van de directe omgeving van het verzamelsysteem/de container (eventueel via vereniging)
27	Het terugzetten van de lege (oranje) mini container
28	De verkrijgbaarheid van de speciale zakken waarin pmd wordt ingezameld
29	Het aantal locaties waar u glas naartoe kan brengen
30	De netheid en reinheid van de textielcontainer (eventueel via goed doel)
31	Bereikbaarheid en nabijheid van het milieubrengstation
32	Bewegwijzering op het milieubrengstation

VERBETERPUNTEN PER AFVALSTROOM

RESTAFVAL

- Middels een open vraag hebben de inwoners opmerkingen kunnen plaatsen over de inzameling van restafval.
- De antwoorden zijn verwerkt in een woordwolk. Hoe groter een woord in de woordwolk aanwezig is, des te vaker was het onderdeel van de antwoorden van de inwoners.
    - *Veel bewoners vinden het niet erg om te betalen, maar vinden de huidige tarieven te hoog. Dit geldt met name voor grote gezinnen en mensen met medisch afval. Daarnaast is de frequentie van het ophalen te laag, voornamelijk voor mensen met kinderen die veel luiers weggooien. Als speciale afvalstromen zoals luiers apart ingezameld kunnen worden, zullen er minder restafvalcontainers aangeboden worden.*

De letterlijk gegeven antwoorden zijn inzichtelijk in het online resultaten-dashboard Customer Heartbeat

VERBETERPUNTEN

PLASTIC VERPAKKINGEN, METALEN VERPAKKINGEN EN DRANKKARTONS (PMD)

- Middels een open vraag hebben de inwoners opmerkingen kunnen plaatsen over de inzameling van plastic verpakkingen, metalen verpakkingen en drankkartons (pmd).
- De antwoorden zijn verwerkt in een woordwolk. Hoe groter een woord in de woordwolk aanwezig is, des te vaker was het onderdeel van de antwoorden van de inwoners.
    - *Wat het meest genoemd wordt, is dat de container vaak vol zit voordat hij opgehaald wordt. Mogelijke oplossingen die worden aangedragen, zijn het verhogen van de frequentie van ophalen, een grotere container of een andere container waar het pmd naartoe gebracht kan worden indien de eigen container vol zit.*

De letterlijk gegeven antwoorden zijn inzichtelijk in het online resultaten-dashboard Customer Heartbeat

VERBETERPUNTEN PER AFVALSTROOM

GLAS

- Middels een open vraag hebben de inwoners opmerkingen kunnen plaatsen over de inzameling van glas.

Opmerking
Niets in mijn directe omgeving! Moet helemaal naar centrum. Wijk Groene Woud is groot genoeg om zijn eigen glascontainer te hebben.
glasbak wordt te vroeg geleegd
Ondergrondse container opening voor sommige flessen te klein. En sommige mensen in deze samenleving beter opvoeden . Wordt allerlei ander glas naast container geplaatst.

VERBETERPUNTEN

MILIEUBRENGSTATION

- Middels een open vraag hebben de inwoners opmerkingen kunnen plaatsen over het milieubrengstation.

Opmerkingen
Alleen geopend op vrijdagmiddag en zaterdagochtend. Is niet meer van deze tijd!!
In gemeente Houten. Die van Woudenberg is ronduit slecht.
Milieustraat is twee ochtend per week open...
Gewoon te weinig open. Liever de hele zaterdag dan alleen zaterdagochtend en vrijdagmiddag.
Zeer slechte indeling en wachttijden brug
Weegbrug weegt zeer onnauwkeurig
Er is verschil in persoonlijke afweging

BIJLAGEN

TEVREDENHEID – BENCHMARK ROVA

TOTAALRESULTAAT GEMEENTE WOUDENBERG – VS. BENCHMARK ROVA (1/2)

	Gemeente Woudenberg			ROVA	
	n	Tevreden-heid	Verbeter-potentieel	Tevreden-heid	Verschil
Gemiddelde	**380**	**7.38**	**35%**	**7.51**	**-0.13**
Inzameling restafval	**343**	**7.93**	**23%**	**7.58**	**0.35**
Het terugzetten van de lege container	306	8.08	18%	8.13	-0.05
Het aantal locaties waar u restafval naartoe kan brengen	33	7.55	36%	7.22	0.33
De netheid en reinheid van de verzamelcontainer	34	7.41	35%	7.42	-0.01
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de verzamelcontainer	33	7.49	39%	7.35	0.14
Inzameling groente-, fruit- en tuinafval (gft)	**340**	**7.99**	**18%**	**7.99**	**0.00**
Het terugzetten van de lege gft-container	340	7.99	18%	7.99	0.00
Grof tuinafval	**174**	**6.76**	**49%**	**7.07**	**-0.31**
Mogelijkheid om grof tuinafval aan te bieden / weg te brengen	174	6.76	49%	7.07	-0.31
Grof huishoudelijk afval	**210**	**6.07**	**62%**	**6.71**	**-0.64**
Mogelijkheid om grof huishoudelijk afval aan te bieden / weg te brengen	210	6.07	62%	6.71	-0.64
Inzameling papier en karton	**318**	**8.45**	**7%**	**7.94**	**0.51**
Het terugzetten van de lege (blauwe) mini container	318	8.45	7%	8.08	0.37
Het aantal locaties waar u papier en karton naartoe kan brengen (eventueel via vereniging)	-	-	-	7.82	-
De netheid en reinheid van het verzamelsysteem/de container (eventueel via vereniging)	-	-	-	7.90	-
De netheid en reinheid van de directe omgeving van het verzamelsysteem/de container (eventueel via vereniging)	-	-	-	7.84	-
Inzameling van Plastic verpakkingen, Metalen verpakkingen en Drankkartons (pmd)	**320**	**8.06**	**18%**	**8.02**	**0.04**
Het terugzetten van de lege (oranje) mini container	302	8.12	15%	8.06	0.06
De verkrijgbaarheid van de speciale zakken waarin pmd wordt ingezameld	-	-	-	8.09	-
Het aantal locaties waar u pmd naartoe kan brengen	13	7.09	46%	7.45	-0.36
De netheid en reinheid van het verzamelsysteem/de container	17	7.88	29%	7.36	0.52
De netheid en reinheid van de directe omgeving van het verzamelsysteem/de container	16	7.75	38%	7.39	0.36

TEVREDENHEID – BENCHMARK ROVA

TOTAALRESULTAAT GEMEENTE WOUDENBERG – VS. BENCHMARK ROVA (2/2)

	Gemeente Woudenberg			ROVA	
	n	Tevreden-heid	Verbeter-potentieel	Tevreden-heid	Verschil
Gemiddelde	**380**	**7.38**	**35%**	**7.51**	**-0.13**
Inzameling van glas	**334**	**6.85**	**50%**	**7.04**	**-0.19**
Het aantal locaties waar u glas naartoe kan brengen	330	7.59	29%	7.66	-0.07
De netheid en reinheid van de glascontainer	308	6.69	55%	6.89	-0.20
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de glascontainer	313	6.22	67%	6.55	-0.33
Inzameling van textiel	**270**	**7.39**	**36%**	**7.60**	**-0.21**
Het aantal locaties waar u textiel naartoe kan brengen (eventueel via goed doel)	269	7.36	38%	7.56	-0.20
De netheid en reinheid van de textielcontainer (eventueel via goed doel)	234	7.44	33%	7.67	-0.23
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de textielcontainer (eventueel via goed doel)	232	7.38	35%	7.59	-0.21
Milieubrengstation	**224**	**7.21**	**37%**	**7.51**	**-0.30**
Openingstijden van het milieubrengstation	223	5.72	65%	7.30	-1.58
Bereikbaarheid en nabijheid van het milieubrengstation	222	7.80	23%	7.31	0.49
Klantvriendelijkheid van de medewerker bij het milieubrengstation	215	7.86	25%	7.94	-0.08
Bewegwijzering op het milieubrengstation	212	7.49	34%	7.50	-0.01
Klantcontactcentrum	**48**	**7.11**	**37%**	**7.48**	**-0.37**
Bereikbaarheid van het klantcontactcentrum	42	7.69	31%	7.74	-0.05
Klantvriendelijkheid van de medewerker	39	7.74	28%	7.91	-0.17
Kwaliteit van de afhandeling	46	6.48	46%	7.12	-0.64
Snelheid van de afhandeling	45	6.68	42%	7.15	-0.47
Informatieverstrekking en communicatie	**327**	**7.52**	**34%**	**7.65**	**-0.13**
Vindbaarheid van de informatie	318	7.44	36%	7.58	-0.14
Tijdigheid van informatie over gewijzigde inzameltijden / data	290	7.60	31%	7.72	-0.12

TEVREDENHEID – HOOGBOUW/LAAGBOUW

TOTAALRESULTAAT GEMEENTE WOUDENBERG – HOOGBOUW VS. LAAGBOUW (1/2)

	Gemeente Woudenberg	Hoogbouw	Laagbouw
	n=383	n=36	n=321
Gemiddelde	7.38	7.33	7.37
Inzameling restafval	**7.93**	**7.45**	**8.01**
Het terugzetten van de lege container	8.08	6.40*	8.11
Het aantal locaties waar u restafval naartoe kan brengen	7.55	7.48	7.55
De netheid en reinheid van de verzamelcontainer	7.41	7.54	7.09
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de verzamelcontainer	7.49	7.73	7.00
Inzameling groente-, fruit- en tuinafval (gft)	**7.99**	**7.19**	**8.02**
Het terugzetten van de lege gft-container	7.99	7.19	8.02
Grof tuinafval	**6.76**	**8.20***	**6.79**
Mogelijkheid om grof tuinafval aan te bieden / weg te brengen	6.76	8.20*	6.79
Grof huishoudelijk afval	**6.07**	**5.43**	**6.11**
Mogelijkheid om grof huishoudelijk afval aan te bieden / weg te brengen	6.07	5.43	6.11
Inzameling papier en karton	**8.45**	**8.44**	**8.45**
Het terugzetten van de lege (blauwe) mini container	8.45	8.44	8.45
Het aantal locaties waar u papier en karton naartoe kan brengen (eventueel via vereniging)	-	-	-
De netheid en reinheid van het verzamelsysteem/de container (eventueel via vereniging)	-	-	-
De netheid en reinheid van de directe omgeving van het verzamelsysteem/de container (eventueel via vereniging)	-	-	-
Inzameling van Plastic verpakkingen, Metalen verpakkingen en Drankkartons (pmd)	**8.06**	**7.98**	**8.04**
Het terugzetten van de lege (oranje) mini container	8.12	6.40*	8.13
De verkrijgbaarheid van de speciale zakken waarin pmd wordt ingezameld	-	-	-
Het aantal locaties waar u pmd naartoe kan brengen	7.09	8.20*	5.80*
De netheid en reinheid van het verzamelsysteem/de container	7.88	8.50*	7.55
De netheid en reinheid van de directe omgeving van het verzamelsysteem/de container	7.75	8.50*	7.30

INTEGRON

* = indicatief (n<10)

TEVREDENHEID – HOOGBOUW/LAAGBOUW

TOTAALRESULTAAT GEMEENTE WOUDENBERG – HOOGBOUW VS. LAAGBOUW (2/2)

	Gemeente Woudenberg	Hoogbouw	Laagbouw
	n=383	n=36	n=321
Gemiddelde	**7.38**	**7.33**	**7.37**
Inzameling van glas	**6.85**	**7.12**	**6.79**
Het aantal locaties waar u glas naartoe kan brengen	7.59	7.27	7.58
De netheid en reinheid van de glascontainer	6.69	7.11	6.62
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de glascontainer	6.22	6.96	6.13
Inzameling van textiel	**7.39**	**7.40**	**7.39**
Het aantal locaties waar u textiel naartoe kan brengen (eventueel via goed doel)	7.36	7.55	7.34
De netheid en reinheid van de textielcontainer (eventueel via goed doel)	7.44	7.48	7.44
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de textielcontainer (eventueel via goed doel)	7.38	7.16	7.40
Milieubrengstation	**7.21**	**7.66**	**7.16**
Openingstijden van het milieubrengstation	5.72	6.82	5.60
Bereikbaarheid en nabijheid van het milieubrengstation	7.80	8.09	7.77
Klantvriendelijkheid van de medewerker bij het milieubrengstation	7.86	8.09	7.85
Bewegwijzering op het milieubrengstation	7.49	7.67	7.47
Klantcontactcentrum	**7.11**	**6.40***	**7.20**
Bereikbaarheid van het klantcontactcentrum	7.69	7.30*	7.75
Klantvriendelijkheid van de medewerker	7.74	7.84*	7.69
Kwaliteit van de afhandeling	6.48	5.63*	6.55
Snelheid van de afhandeling	6.68	5.11*	6.95
Informatieverstrekking en communicatie	**7.52**	**7.42**	**7.49**
Vindbaarheid van de informatie	7.44	7.45	7.41
Tijdigheid van informatie over gewijzigde inzameltijden / data	7.60	7.39	7.59

* = indicatief (n<10)

INTEGRON
Haal het beste uit klant en medewerker

Integron BV | Rotterdam

Telefoon: 010-4115966

E-mail: info@integron.nl

www.integron.nl

Volg ons op:

Integron is lid van MOA en Esomar en ISO 20252 gecertificeerd.

© Copyright 2019, Integron B.V.
Alle informatie in dit document is en blijft eigendom van Integron. Dit document wordt verstrekt in strikt vertrouwen, en zal noch geheel, noch gedeeltelijk worden verveelvoudigd of ter inzage worden gegeven aan derden. Publicatie op basis van de inhoud van dit document is alleen toegestaan na schriftelijke goedkeuring door Integron. Deze beperkingen hebben een commerciële achtergrond en zijn geenszins bedoeld om hoe dan ook het zakelijk overleg te beperken.