



Datum **5 september 2023**
Kenmerk **DOC-23001878**
Inlichtingen **Inger van Gelderen**
Email **geanimiseerd@gad.nl**
Onderwerp **Onderzoek**
klanttevredenheid

Gemeenteraden
Blaricum, Eemnes, Gooise Meren, Hilversum,
Huizen, Laren en Wijdemeren

Geachte raadsleden,

Voor de zomer zijn jullie uitgenodigd voor het klanttevredenheidsonderzoek van de GAD. Hartelijk dank voor jullie medewerking hierin. Graag brengen we jullie op de hoogte van de resultaten.

Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek

Naast het reguliere bewonersonderzoek is ook een onderzoek onder de raadsleden van de betrokken gemeenten uitgevoerd. Veelal komen deze resultaten sterk overeen met de resultaten uit het reguliere bewonersonderzoek. Zo volgt het scheidingsgedrag dezelfde lijn als voor de bewoners. Ook op gebied van tevredenheid is de gemiddelde score onder de raadsleden op eenzelfde niveau als van bewoners. Binnen de thema's uit het onderzoek zijn er wel enkele verschillen tussen deze twee groepen. Zo beoordelen de raadsleden de inzameling van het restafval (+0.3) en de faciliteiten op het scheidingsstation (+0.3) hoger. De inzamelmedewerkers daarentegen worden juist een half punt lager beoordeeld.

Benchmark

GAD Gooi en Vechtstreek presteert met een 7.8 gemiddeld op een mooi niveau. Ten opzichte van vorig jaar is er een lichte stijging qua tevredenheid te zien. Ook ten opzichte van de benchmark van een 7.5 scoort GAD goed. Om op hetzelfde niveau te blijven, of zelfs te verbeteren, is het voor GAD van belang om met de verbeterthema's uit het onderzoek aan de slag te gaan.

Verbeterthema's

Net als in 2021, is de tevredenheid omtrent de 'schoonbeleving' voor de bewoners die zelf hun afval wegbrengen naar (ondergrondse) containers het voornaamste verbeterpunt. Hiervoor is een beheersplan opgesteld. Met de aangeschafte wagen die ondergrondse containers kan wassen, kunnen wij een groot deel zelf oplossen.

Rondom de *klantenservice* zijn er een drietal actiepunten uit het onderzoek naar voren gekomen. Het gaat hierbij om de telefonische bereikbaarheid, de snelheid van de afhandeling en de terugkoppeling van de afhandeling. Door bezuinigingen, ziekteverzuim is een hoge druk gelegd op bezetting. Daarbij kwam een hoge toename in het aantal aanvragen door o.a. de frequentiewijzigingen en voor het ophalen van grofvuil. Door dit laatste proces te automatiseren neemt de druk op de klantenservice af. Komend jaar kijken we of we nog meer processen kunnen automatiseren.

Tot slot zijn er twee aspecten rondom de *communicatie* die, net als in 2021 als actiepunten naar voren komen. Het gaat hierbij om het voldoende informeren over gewijzigde inzameltijden en de

informatievoorziening over welk afval/grondstof waar hoort. De GAD app is een veelgebruikt communicatiemiddel. De app wordt komend jaar verder geoptimaliseerd. Daarnaast onderzoeken we of een klankbordgroep voor communicatie opgezet kan worden.

In de bijlage een infographic met een aantal resultaten, van jullie, van bewoners en de benchmark. Dit om een idee te geven hoe er ongeveer gescoord is ten opzichte van de inwoners en andere afvalinzamelaars in Nederland. Bij het kopje "Best gescheiden afvalstromen" zijn dat de afvalstromen die de inwoners, en jullie zelf het best scheiden. Mochten jullie het hele rapport willen ontvangen, dan is deze op te vragen via communicatie@gad.nl.

Nogmaals dank voor jullie hulp en input.

Met vriendelijke groet,
Namens het algemeen bestuur,

Bert Rebel
Bestuurlijk trekker RVE GAD

TEVREDENHEIDSONDERZOEK 2023

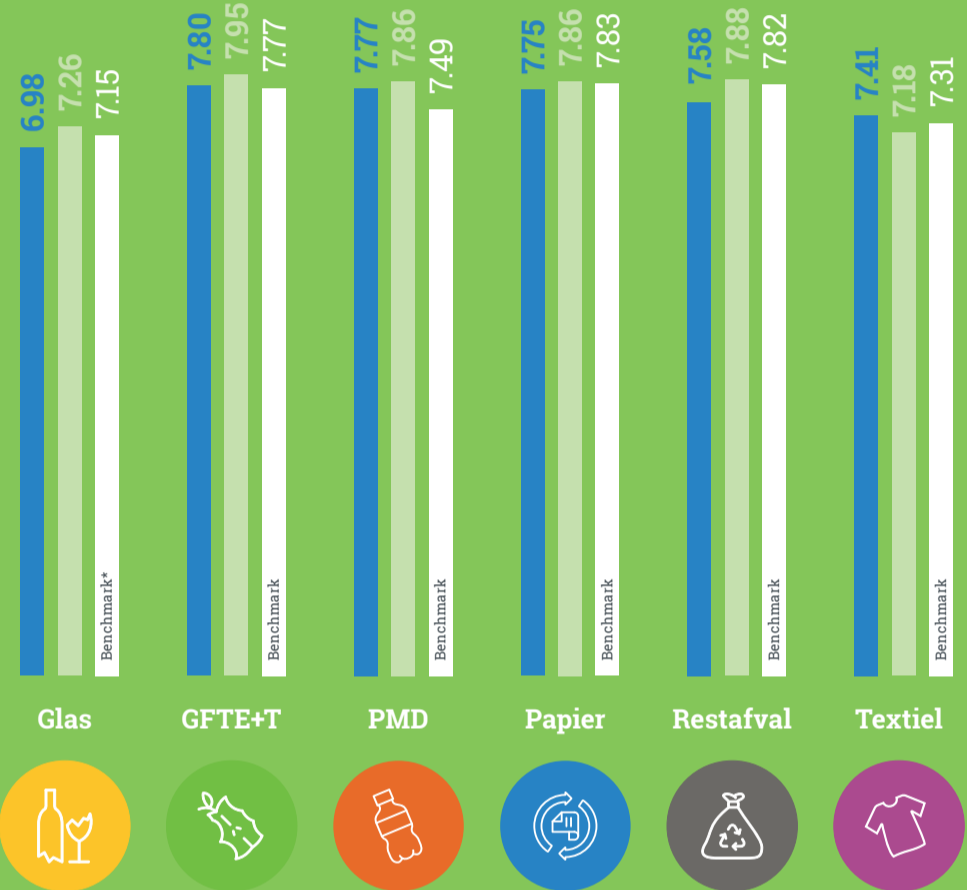
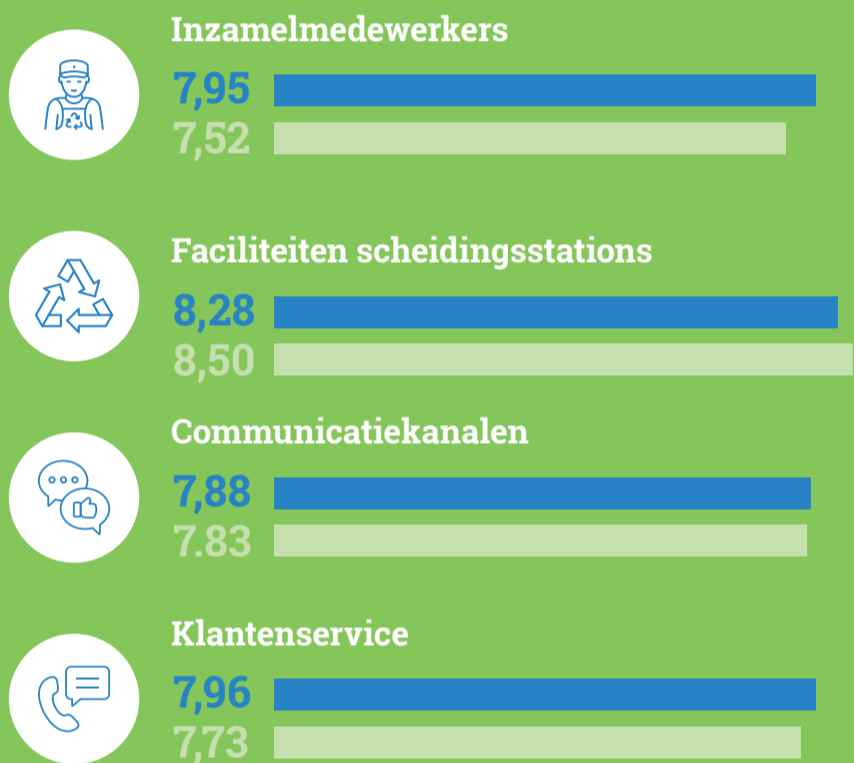
BEWONERS EN RAADSLEDEN

■ Bewoners ■ Raadsleden

Tevredenheid over afvalstromen

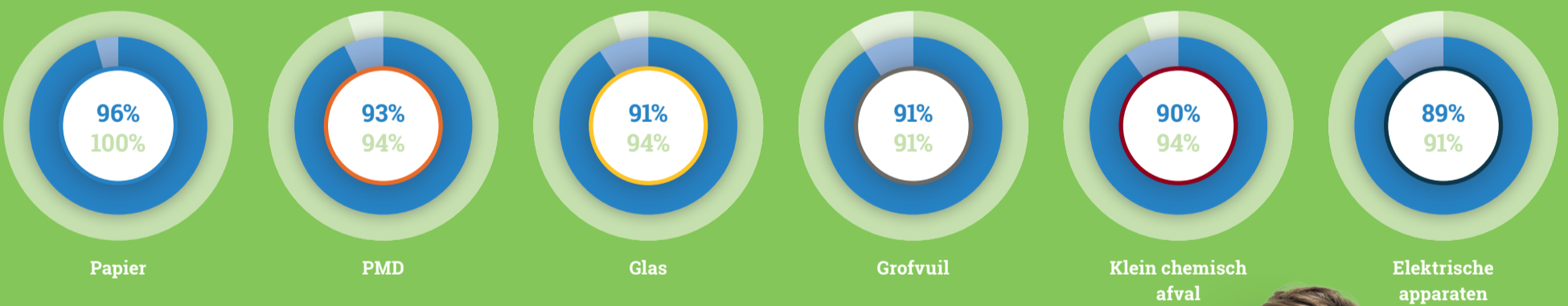


Klanttevredenheid



*benchmark obv vergelijkbare onderzoeken in dezelfde branch

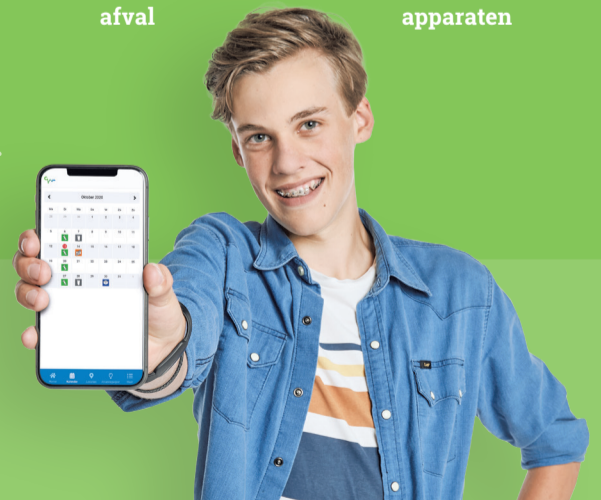
Best gescheiden afvalstromen



Inwoners zijn het meest tevreden over de afvalkalender in de app.

Inwoners zijn het minst tevreden over de netheid van de containers

Hier gaan we mee aan de slag!



GAD
Gooi en Vechtstreek

Haal eruit wat erin zit!
Samen



Rapportage

GAD Gooi en Vechtstreek Bewonersonderzoek 2023



Marit Luijten | Bas Rovers | Monique Zevenbergen | Mei 2023

Voorwoord

Beste lezer,

Het onderzoek is afgerond en de resultaten zijn bekend. In dit rapport geven wij u de belangrijkste inzichten vanuit het bewonersonderzoek. Daarmee is er voor GAD antwoord gegeven op de vragen *“Waar staat GAD nu?”* en *“Op welke wijze kan de beleving van bewoners (verder) verbeterd worden?”*.

GAD 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 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 en methodiek
- 3) Respons en profiel
- 4) Afvalscheidingsgedrag
- 5) Tevredenheid
- 6) Verbetermanagement
- 7) Communicatie
- 8) Overige vragen
- 9) Bijlagen



Highlights uit het onderzoek

► Highlights uit het onderzoek

Respons



2023
945

2021
1211

Tevredenheid



2023



2021



Raadsleden



Benchmark

Scheidingsgedrag top 3

96%	Oud papier en karton
93%	PMD
91%	Glas



Zichtbaarheid % (Geheel)
Mee eens

De medewerkers van Toezicht & Handhaving zijn zichtbaar in de gemeente

15%

De afvalcoaches zijn zichtbaar in de gemeente

6%

(belangrijkste) **Kracht**

- Duidelijkheid wanneer het restafval wordt ingezameld.

(belangrijkste) **Verbeterpunt**

- De net- en reinheid van de (omgeving van de) verzamelcontainer of aanbiedplaats voor restafval.

Meest tevreden regio's

- Wijdemeren (7.92)
- Huizen (7.86)
- Blaricum 7.85)

Communicatiemiddelen

Top 3 Gebruik

65%	GAD app
62%	Inzamelkalender
51%	Website GAD / gemeente

► Management samenvatting

In april 2023 is wederom een bewonersonderzoek uitgevoerd door Integron over de afvalinzameling van GAD. In totaal hebben 945 bewoners deelgenomen aan het onderzoek. Deze zijn verdeeld over de gemeenten Amsterdam, Blaricum, Gooise Meren, Hilversum, Huizen, Laren en Wijdemeren. Waar mogelijk worden de resultaten van dit onderzoek vergeleken met de benchmark Afvalinzameling, de resultaten van 2021 en de uitkomsten van het spiegelonderzoek onder de raadsleden.

Afvalscheidingsgedrag

Het merendeel van de bewoners geeft aan het afval gescheiden aan te bieden ($\geq 71\%$). Papier en karton, PMD en glas worden het meest gescheiden (96%, 93% en 91%, respectievelijk). Net als in 2021 wordt grof tuinafval het minst gescheiden (71%).

Dienstverlening

Bewoners beoordelen de dienstverlening van GAD met een 7.8. Dit is 0.1 hoger dan in 2021 en 0.3 hoger dan de benchmark. Binnen bijna alle thema's in de dienstverlening is een lichte stijging te zien óf is deze op eenzelfde niveau. De grootste stijging is voor de inzameling van Textiel (+0.3). Enkel voor de inzameling van papier en karton is een lichte daling te zien (-0.1).

GAD scoort ten opzichte van de benchmark met name hoger op gebied van de klantenservice, inzameling van PMD en de inzamelmedewerkers. De inzameling van restafval en glas, scoort juist lager dan de benchmark.

Bewoners zijn, net als in 2021, het minst tevreden over de inzameling textiel en glas (7.4 en 7.1), met name wegens de net- en reinheid (van de omgeving) van de verzamelcontainers. In het geval van textiel

wordt ook het ophalen aan huis flink lager beoordeeld. Redenen hiervoor zijn uiteenlopend: er wordt aangegeven dat het niet (meer) opgehaald wordt of kan worden, of dat de webpagina voor een afspraak niet beschikbaar is.

Scheidingsstations

88% van de bewoners heeft in het afgelopen jaar een scheidingsstation bezocht. Het scheidingsstation in Huizen wordt het meest bezocht (36%) en Bussum het minst (13%). Gemiddeld scoren de scheidingsstations een 8.0. Men is vooral tevreden over de bereikbaarheid van de locatie het scheidingsstation en de kennis van de medewerkers (beide 8.2). Bewoners zijn het minst tevreden over de openingstijden van het scheidingsstation (7.6). Er is geen of nauwelijks een verschil te zien in tevredenheid tussen de faciliteiten. De faciliteiten op de scheidingsstations scoren allen goed en vallen tussen de 8.2 en 8.4.

Klantenservice

30% van de bewoners geeft aan contact te hebben gehad met de klantenservice. Deze bewoners beoordelen dit thema met een 7.7. Over het algemeen zien we op gebied van de klantenservice een positieve ontwikkeling ten opzichte van 2021, destijds werd de klantenservice met een 7.6 beoordeeld. De vriendelijkheid van de medewerkers en de deskundigheid van de medewerker worden het beste gewaardeerd (beide 8.0). De bewoners zijn minder tevreden over de terugkoppeling van de afhandeling door de medewerker (7.2), wel is dit aspect van de klantenservice het sterkst gegroeid ten opzichte van 2021 (+0.3).

► Management samenvatting

Spiegelonderzoek onder raadsleden

Naast het reguliere bewonersonderzoek is ook een onderzoek onder de raadsleden van de betrokken gemeenten uitgevoerd. Veelal komen de resultaten sterk overeen met de resultaten uit het reguliere bewonersonderzoek. Zo volgt het scheidingsgedrag dezelfde lijn als voor de bewoners. Ook op gebied van tevredenheid is de gemiddelde score onder de raadsleden op eenzelfde niveau als voor de overige bewoners. Binnen de thema's uit het onderzoek zijn er wel enkele verschillen tussen deze twee groepen. Zo beoordelen de raadsleden de inzameling van het restafval (+0.3) en de faciliteiten op het scheidingsstation (+0.3) hoger. De inzamelmedewerkers daarentegen worden juist een half punt lager beoordeeld.

Publieke informatievoorziening

Van de ingezette communicatiekanalen wordt de GAD app voor het eerst het meest gebruikt door de bewoners (65%). Dit is het bovendien voorkeurskanaal voor alle vormen van informatie; informatie omtrent de algemene dienstverlening, wijzigingen omtrent de dienstverlening en informatie met betrekking tot het scheiden van afval. De inzamelkalender is het tweede meest gebruikte communicatiemiddel (62%), gevolgd door de website van GAD of de gemeente (51%). De minst gebruikte kanalen zijn de sociale media. De Facebook pagina van GAD wordt door 4% gebruikt en Twitter door 1%. De meerderheid is hier echter ook niet mee bekend (75% en 85%).

De communicatiemiddelen- en kanalen worden beoordeeld met een 7.9, ten opzichte van een 7.7 in 2021. De duidelijkheid van de inzamelkalender en de duidelijkheid van de digitale afvalkalender/App worden het hoogst beoordeeld (8.3). Men is in mindere mate tevreden over de mate waarin de GAD informeert

over gewijzigde inzameltijden (7.4) en over de informatievoorziening welk afval waar hoort (7.7). Voor al deze aspecten, de hoogst beoordeelde en de lager beoordeelde, geldt dat ze gestegen zijn ten opzichte van 2021.

Verbeterthema's

Schoonbeleving

Net als in 2021, is de tevredenheid omtrent de 'schoonbeleving' voor de bewoners die zelf hun afval wegbrengen het voornaamste verbeterpunt. Bewoners behoeven met name verbetering binnen de net- en reinheid en de capaciteit van de verzamelcontainers. Op dit aspect scoort GAD ook een heel punt onder de benchmark.

Daarbij gaf in 2021 nog een derde van de bewoners aan dat de frequentie van het ophalen van restafval, PMD en papier en karton te laag is. Voor restafval is dit percentage flink gedaald naar 12%. Ook voor PMD is er een duidelijke verbetering te zien, waarbij nu 18% aangeeft dat dit te weinig opgehaald wordt.

Voor papier en karton geeft momenteel 28% aan dat dit te weinig ingezameld wordt. Voor Gfe+-afval is dit percentage juist van 11% naar 23% gestegen.

Klantenservice

Rondom de klantenservice zijn er een drietal actiepunten uit het onderzoek naar voren gekomen. Het gaat hierbij om de telefonische bereikbaarheid, de snelheid van de afhandeling en de terugkoppeling van de afhandeling. Bewoners geven hierover bijvoorbeeld aan dat er naar aanleiding van de melding geen actie ondernomen werd, of dat dit enkele weken heeft geduurd.

► Management samenvatting

Communicatie

Tot slot zijn er twee aspecten rondom de communicatie die, net als in 2021 als actiepunt naar voren komen. Het gaat hierbij om het voldoende informeren over gewijzigde inzameltijden en de informatievoorziening over welk afval/grondstof waar hoort. Inwoners geven hierover aan dat zij gewijzigde inzameltijden niet weten te vinden. Ook is het voor bewoners nog onduidelijk waar zij bepaalde soorten afval dienen te laten.

Vervolgstappen

GAD Gooi en Vechtstreek presteert met een 7.8 gemiddeld op een mooi niveau. Ten opzichte van vorig jaar is er een lichte stijging qua tevredenheid te zien. Ook ten opzichte van de benchmark van een 7.5 scoort GAD goed. Om op ditzelfde niveau te blijven, of zelfs te verbeteren, is het voor GAD van belang om met de verbeterthema's uit het onderzoek aan de slag te gaan. Dit zal beginnen met het communiceren van de resultaten. Vervolgens dienen de verbeterthema's uit het onderzoek opgepakt te worden om uiteindelijk verbeteringen door te voeren.

► Advies – informeren & activeren

Stappen in het informeren & activeren van de organisatie





Onderzoeksopzet en methodiek

► Onderzoeksopzet



Doel van het onderzoek

Inzicht in de beleving van de dienstverlening van GAD, met focus op:

- Wat vinden bewoners belangrijk en hoe tevreden zijn ze?
- Waar staat de GAD nu en hoe kan de beleving van bewoners verbeterd worden?



Methodiek: Online onderzoek

GAD heeft het onderzoek aangekondigd onder de bewoners.

Integron heeft de bewoners per brief uitgenodigd om deel te nemen. De brief bevatte een username om online in te loggen. Bewoners die niet beschikten over internet konden telefonisch worden geënquêteerd.



Onderzoekperiode

April 2023



Doelgroep & segmentatie

De bewoners zijn ingedeeld naar meerdere segmenten:

- Gemeente (rapport en dashboard)
- Hoogbouw vs. Laagbouw (rapport en dashboard)
- Binnen vs. Buiten bebouwde kom (dashboard)
- Gezinsamenstelling (dashboard)
- Leeftijd (dashboard)



Trend 2021

Waar mogelijk zijn de resultaten vergeleken met het bewondersonderzoek van 2021.



Benchmark afvalinzameling bewoners

Waar mogelijk zijn de resultaten vergeleken met de benchmark.

► Methodiek

Van antwoord naar score



Verbeterpotentieel

Het verbeterpotentieel wordt opgemaakt vanuit de ervaren tevredenheid. Het is het percentage bewoners dat ruimte voor verbetering ervaart voor dat bepaalde item.

Bijvoorbeeld: indien er 100 bewoners antwoord geven op een vraag, waarvan 40 hebben aangegeven dit item niet 'goed' of 'zeer goed' te waarderen, is het verbeterpotentieel 40%.



Respons en profiel

► Respons en profiel

INTEGRON GAD Bewoners 2023		2021	2019
	Respons	Respons	Respons
Totaal	945	1211	1024
Gemeente			
Amsterdam	113	-	-
Blaricum	128	163	159
Gooise Meren	144	188	166
Hilversum	150	168	149
Huizen	141	182	149
Laren	123	163	150
Wijdmeren	146	175	134
Online aangemeld		Respons aantal	Respons %
Totaal	46	30	65%
Amsterdam	3	1	33%
Blaricum	1	1	100%
Gooise Meren	13	8	62%
Hilversum	16	9	56%
Huizen	3	3	100%
Laren	2	1	50%
Wijdmeren	8	7	88%
Raadsleden respons			
Amsterdam			
Blaricum	5		
Gooise Meren	7		
Hilversum	3		
Huizen	12		
Laren	4		
Wijdmeren	2		

Respons

2023: 13%, 945 respondenten

2021: 17%, 1211 respondenten

2019: 15%, 1024 respondenten

Benchmark: 12%

Analysemogelijkheden

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

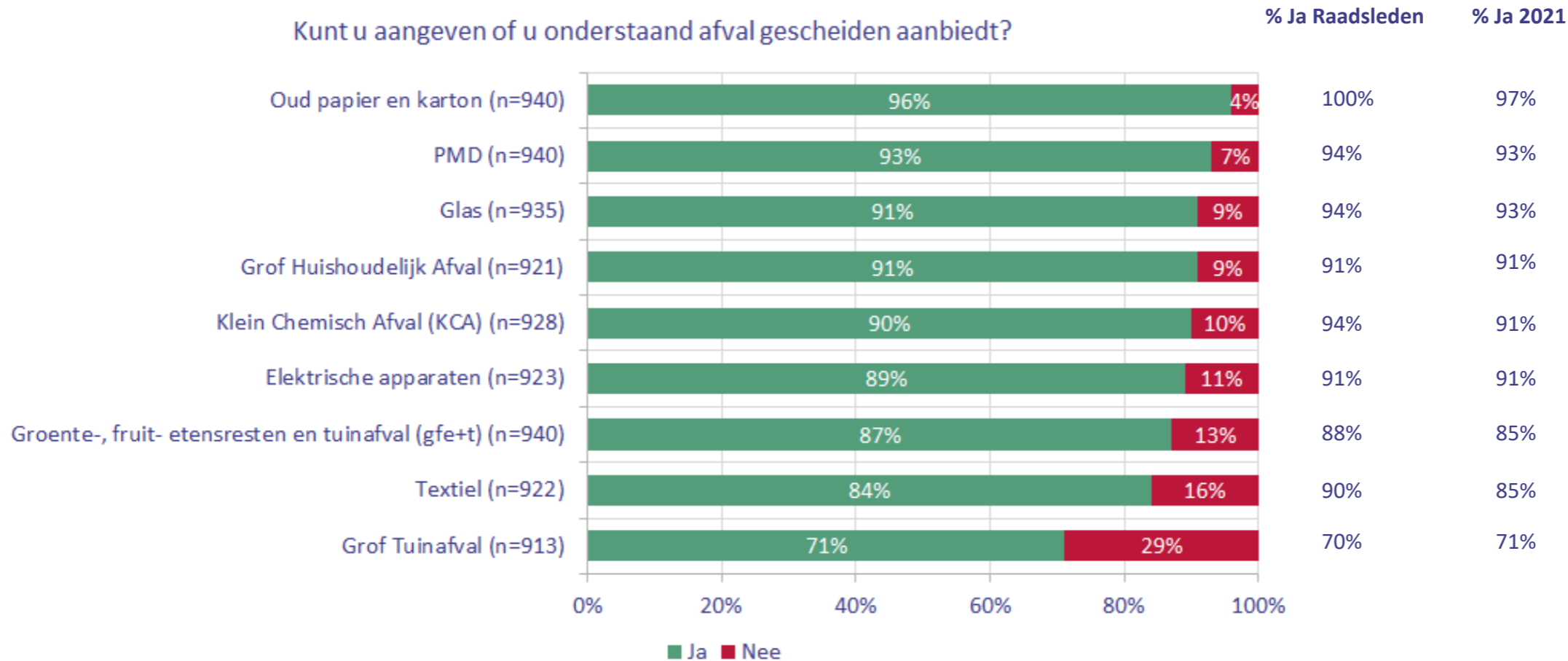
De resultaten van de overige groepen zijn indicatief op basis van het kleine aantal waarnemingen.

Bij een indicatieve score wordt een asterisk / * weergegeven.



Afvalscheidingsgedrag

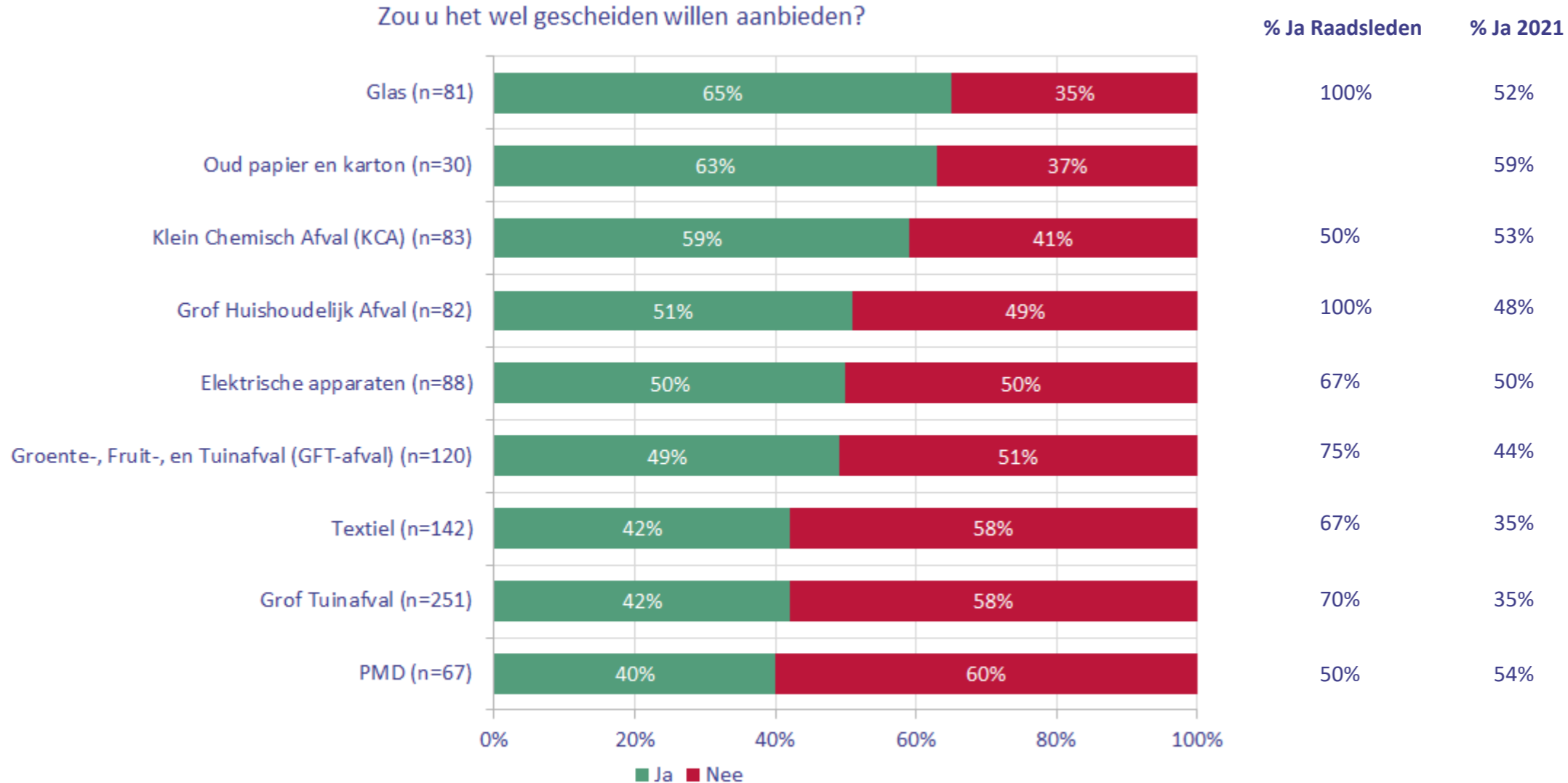
► Afval gescheiden aanbieden



NB. Routing in de vragenlijst:

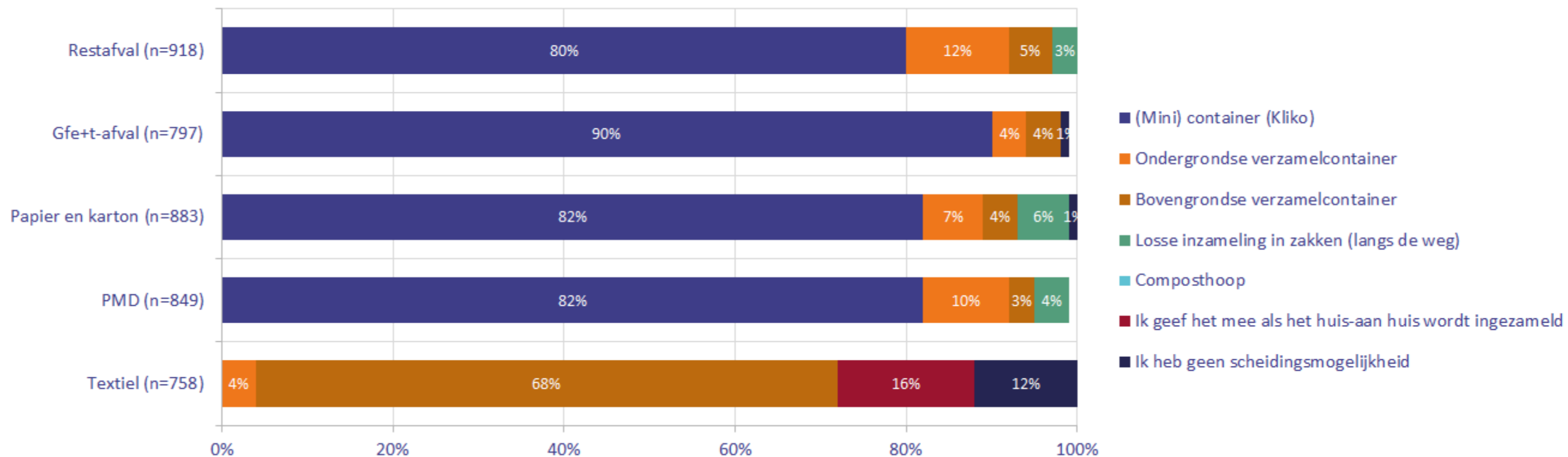
Alleen bewoners die bepaalde afval gescheiden aanbieden hebben vragen gekregen m.b.t. deze afvalstroom.

▶ Indien niet gescheiden aangeboden



► Inzamelmethode

Op welke manier wordt uw afval ingezameld?

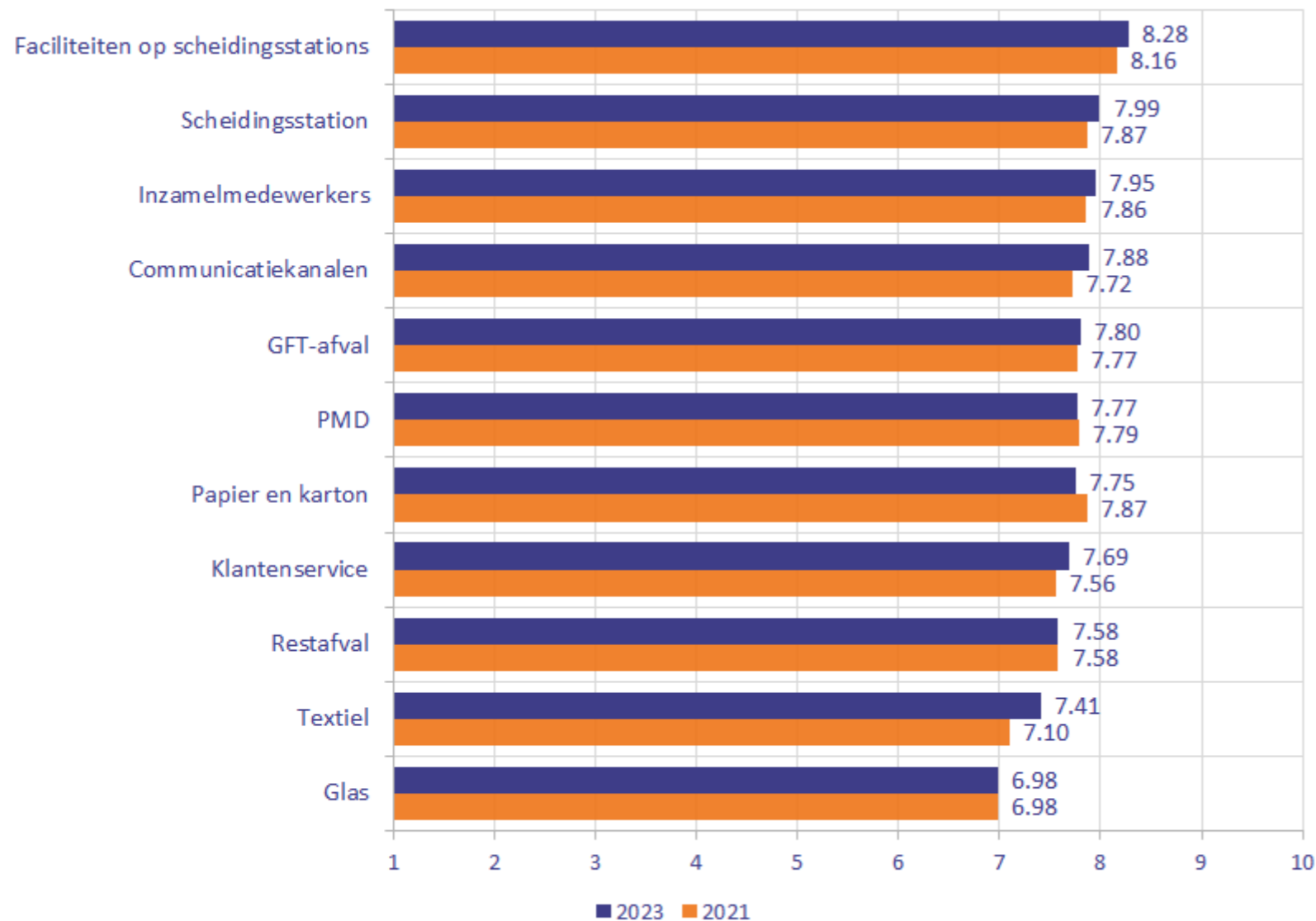




Deel 2:

Tevredenheid

► Tevredenheid

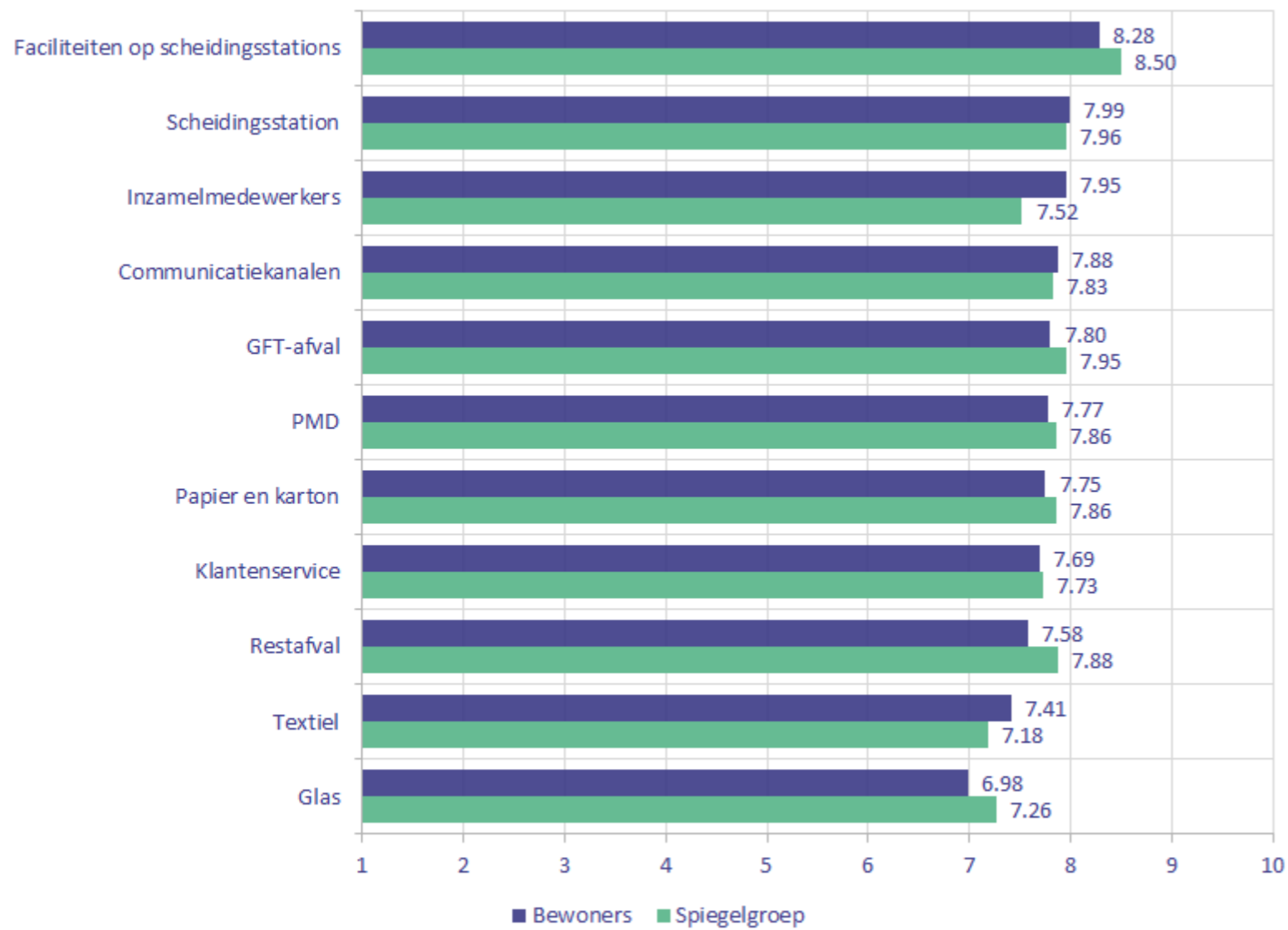


Gemiddelde tevredenheid

2023: 7.78

2021: 7.70

► Tevredenheid

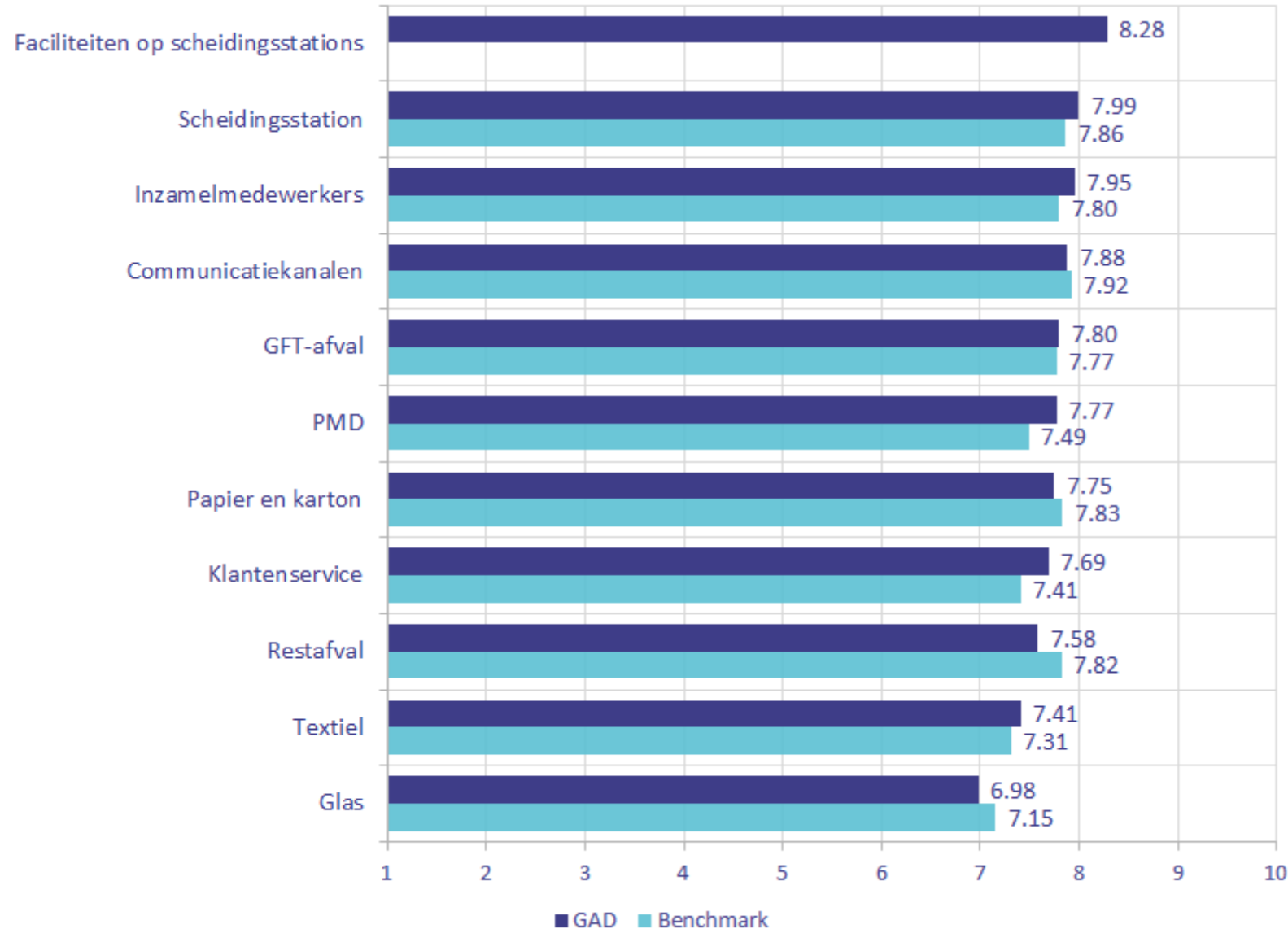


Gemiddelde tevredenheid

Bewoners: 7.78

Raadsleden: 7.82

► Tevredenheid vs. benchmark



Gemiddelde tevredenheid

GAD: 7.78

Benchmark: 7.52

► Verschillen op indicatorniveau

GAD vs. Benchmark afvalinzameling

5 grootste positieve verschillen

	GAD	Benchmark	Vershil
Restafval			
Het gebruiksgemak van de verzamelcontainer voor restafval	7.81	7.46	0.35
PMD			
Het aantal locaties waar u PMD naartoe kan brengen	7.93	7.44	0.49
Klantenservice			
Snelheid van afhandeling	7.60	7.25	0.35
Kwaliteit van de afhandeling	7.60	7.28	0.32
Terugkoppeling van de afhandeling door een medewerker	7.18	6.68	0.50

5 grootste negatieve verschillen

	GAD	Benchmark	Vershil
Restafval			
Het terugzetten van de lege container	7.36	7.83	-0.47
De net- en reinheid van de (omgeving van de) verzamelcontainer of aanbiedplaats voor restafval	5.95	6.98	-1.03
Papier en karton			
De net- en reinheid (van de omgeving) van de verzamelcontainer voor papier en karton	7.03	7.59	-0.56
PMD			
De verkrijgbaarheid van de speciale zakken waarin PMD wordt ingezameld	5.80	7.50	-1.70
Glas			
De net- en reinheid van de (omgeving van de) glascontainer	6.00	6.47	-0.47

▶ Tevredenheid per gemeente

Per succesgebied – per gemeente

	2023 N = 945	2023 AMSTERDAM N = 113	2023 BLARICUM N = 128	2023 GOOISE MEREN N = 144	2023 HILVERSUM N = 150	2023 HUIZEN N = 141	2023 LAREN N = 123	2023 WIJDEMEREN N = 146
Gemiddelde	7.78	7.61	7.85	7.74	7.75	7.86	7.72	7.92
Restafval	7.58	7.22	7.74	7.30	7.45	7.82	7.61	7.92
Gfe+t (groente- fruit- etensresten en tuinafval)	7.80	7.45	7.80	7.73	7.84	7.86	7.69	8.09
Papier en karton	7.75	7.41	7.86	7.72	7.55	7.95	7.75	7.94
PMD	7.77	7.20	7.88	7.79	7.66	8.05	7.73	7.91
Glas	6.98	6.70	7.06	6.92	7.00	7.08	6.96	7.11
Textiel	7.41	7.05	7.60	7.56	7.17	7.15	7.56	7.65
Inzamelmedewerkers	7.95	7.88	7.93	7.70	8.15	7.77	8.07	8.16
Scheidingsstation	7.99	8.05	7.98	7.96	8.09	7.97	7.79	8.05
Faciliteiten op scheidingsstations	8.28	8.31	8.34	8.33	8.21	8.26	8.11	8.37
Klantenservice	7.69	7.10	7.88	7.43	7.66	7.95	7.91	7.81
Communicatiekanalen	7.88	7.76	7.92	7.87	7.84	7.96	7.75	8.00

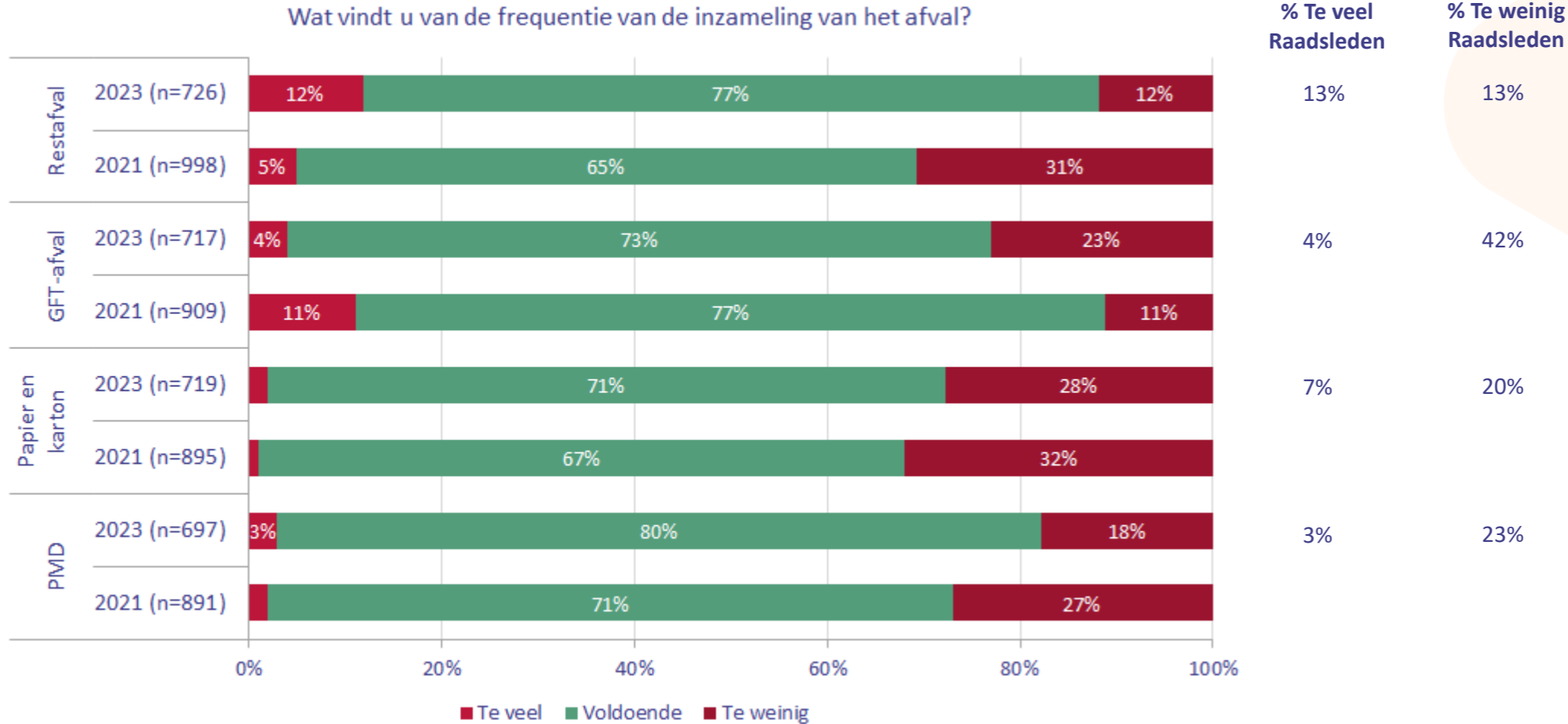
► Tevredenheid per type woning

Per succesgebied – per type woning

	2023 N = 945	2023 HOOGBOUW N = 109	2023 CENTRUMBOUW (BOVEN WINKELS/PANDEN) N = 25	2023 LAAGBOUW N = 808
Gemiddelde	7.78	7.36	7.55	7.84
Restafval	7.58	6.84	7.05	7.73
Gfe+t (groente- fruit- etensresten en tuinafval)	7.80	7.40	7.86 *	7.84
Papier en karton	7.75	7.35	6.96	7.81
PMD	7.77	7.36	7.50	7.83
Glas	6.98	6.67	7.17	7.01
Textiel	7.41	7.17	8.04	7.42
Inzamelmedewerkers	7.95	7.62	8.36	7.98
Scheidingsstation	7.99	7.95	7.89	8.00
Faciliteiten op scheidingsstations	8.28	8.09	8.59	8.29
Klantenservice	7.69	6.53	6.29 *	7.90
Communicatiekanalen	7.88	7.37	7.30	7.94

► Frequentie inzameling afval - totaal

Per afvalstroom



► Per afvalstroom - per gemeente

	2023 n=945	Amsterdam n=113	Blaricum n=128	Gooise Meren n=144	Hilversum n=150	Huizen n=141	Laren n=123	Wijdereen n=146
Restafval	n = 726	n = 67	n = 113	n = 102	n = 104	n = 118	n = 104	n = 118
Te veel	12%	7%	16%	14%	8%	14%	9%	11%
Voldoende	77%	79%	73%	75%	81%	79%	74%	78%
Te weinig	12%	13%	12%	12%	12%	7%	17%	11%
GFT-afval	n = 717	n = 65	n = 110	n = 101	n = 102	n = 116	n = 104	n = 119
Te veel	4%	6%	4%	3%	0%	6%	5%	4%
Voldoende	73%	75%	65%	76%	81%	74%	63%	75%
Te weinig	23%	18%	31%	21%	19%	20%	33%	21%
Papier en karton	n = 719	n = 71	n = 113	n = 102	n = 104	n = 111	n = 96	n = 122
Te veel	2%	0%	2%	1%	0%	3%	2%	2%
Voldoende	71%	63%	75%	69%	66%	74%	68%	77%
Te weinig	28%	37%	23%	30%	34%	23%	30%	20%
PMD	n = 697	n = 61	n = 113	n = 99	n = 96	n = 114	n = 105	n = 109
Te veel	3%	0%	4%	5%	1%	4%	1%	3%
Voldoende	80%	80%	82%	74%	77%	76%	84%	84%
Te weinig	18%	20%	14%	22%	22%	20%	15%	13%

► Per afvalstroom - per type woning

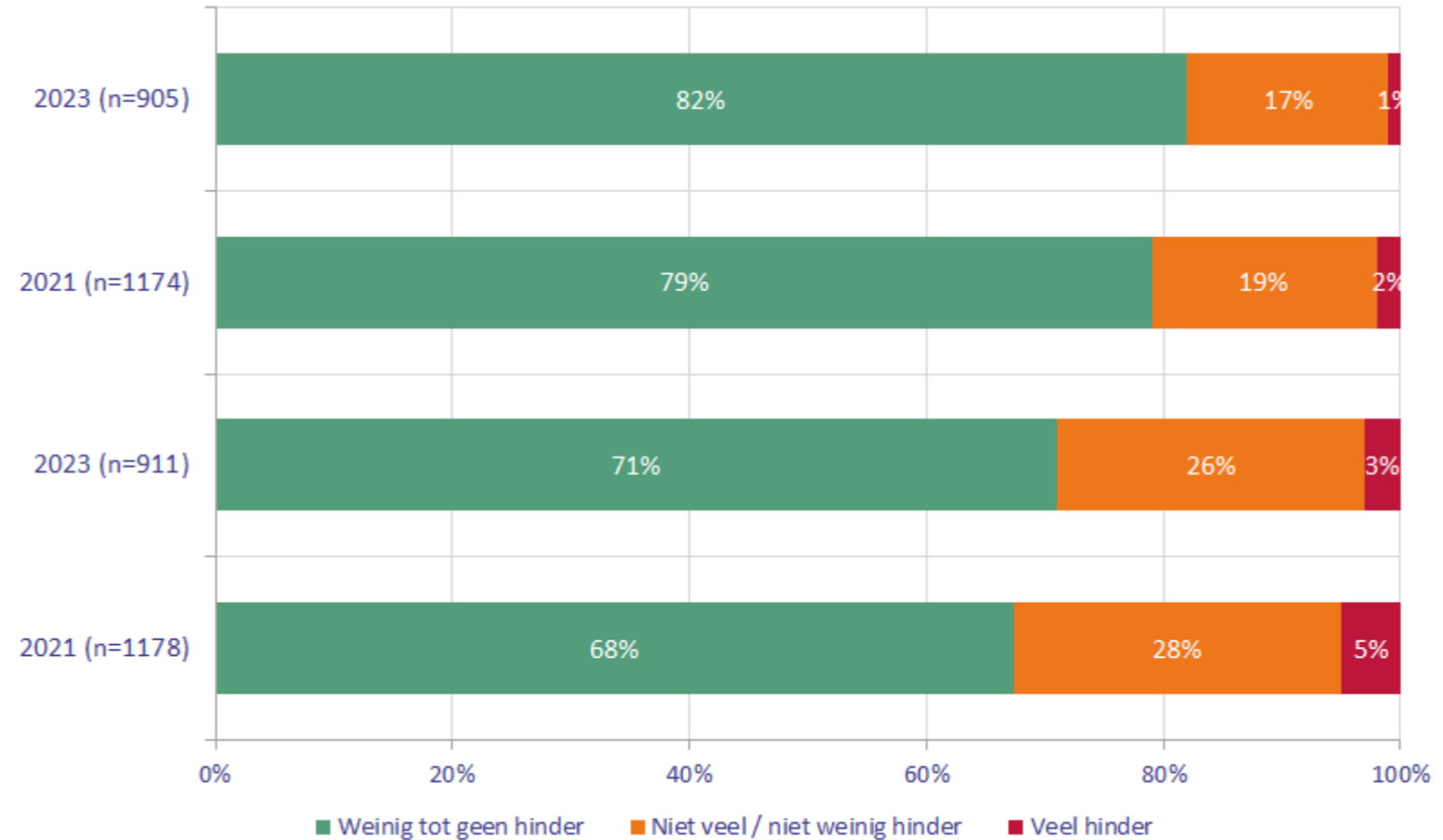
	2023 n=945	Hoogbouw n=109	Centrumbouw n=25	Laagbouw n=808
Restafval	n = 726	n = 13	n = 4	n = 708
Te veel	12%	0%	0%	12%
Voldoende	77%	62%	100%	77%
Te weinig	12%	38%	0%	11%
GFT-afval	n = 717	n = 14	n = 3	n = 699
Te veel	4%	7%	0%	4%
Voldoende	73%	71%	100%	73%
Te weinig	23%	21%	0%	24%
Papier en karton	n = 719	n = 18	n = 5	n = 695
Te veel	2%	6	0%	1%
Voldoende	71%	61%	60%	71%
Te weinig	28%	33%	40%	27%
PMD	n = 697	n = 13	n = 4	n = 679
Te veel	3%	0%	0%	3%
Voldoende	80%	69%	75%	80%
Te weinig	18%	31%	25%	17%

► Hinder GAD voertuigen - totaal

Tevredenheid GAD voertuigen

In welke mate ervaart u hinder van de **geur** van GAD voertuigen tijdens het ophalen van uw afval?

In welke mate ervaart u hinder van het **geluid** van GAD voertuigen tijdens het ophalen van uw afval?







Verbetermanagement

► 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 onderzoek 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 bewoners 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 bewoners het meest belangrijk.

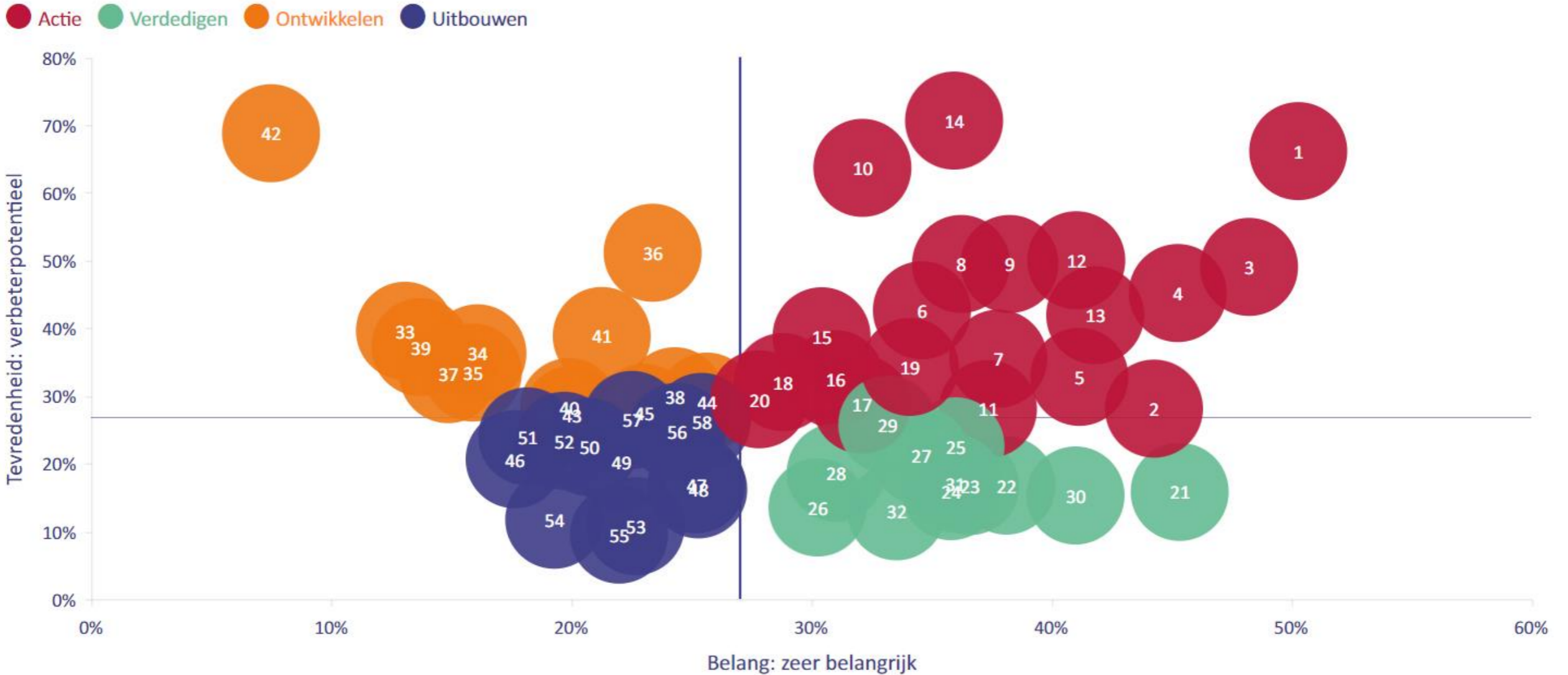
-  De rode punten rechts bovenin hebben een bovengemiddeld verbeterpotentieel en zijn de actiepunten.
-  De groene punten hebben een lager verbeterpotentieel dan gemiddeld en zijn de sterke punten.

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



► Prioriteitenmatrix

Legenda

1	De net- en reinheid van de (omgeving van de) verzamelcontainer of aanbiedplaats voor restafval	11	Het aantal locaties waar u PMD naartoe kan brengen
2	Het gebruiksgemak van de verzamelcontainer voor restafval	12	De net- en reinheid van de (omgeving van de) plastic / kunststof verpakkingen container of aanbiedplaats voor PMD
3	De capaciteit van de verzamelcontainer voor restafval	13	De capaciteit van de verzamelcontainer voor PMD
4	De net- en reinheid van de (omgeving van de) verzamelcontainer voor Gfe+t-afval	14	De net- en reinheid van de (omgeving van de) glascontainer
5	Het gebruiksgemak van de verzamelcontainer voor Gfe+t-afval	15	De capaciteit van de glascontainer
6	De capaciteit van de verzamelcontainer voor Gfe+t-afval	16	Telefonische bereikbaarheid van de klantenservice
7	Het aantal locaties waar u papier en karton naartoe kan brengen	17	Snelheid van afhandeling
8	De net- en reinheid (van de omgeving) van de verzamelcontainer voor papier en karton	18	Terugkoppeling van de afhandeling door een medewerker
9	De capaciteit van de verzamelcontainer voor papier en karton	19	Voldoende informeren over gewijzigde inzameltijden
10	De verkrijgbaarheid van de speciale zakken waarin PMD wordt ingezameld	20	informatievoorziening over welk afval/grondstof hoort waar

► Prioriteitenmatrix

Legenda

21	Duidelijkheid wanneer het restafval wordt ingezameld
22	Duidelijkheid wanneer het Gfe+t-afval wordt ingezameld
23	Duidelijkheid wanneer papier en karton wordt ingezameld via de container (kliko)
24	Duidelijkheid wanneer het PMD afval wordt ingezameld
25	Veiligheid op het scheidingsstation
26	Klein chemisch afval
27	Klantvriendelijkheid van de medewerker
28	Deskundigheid van de medewerker
29	Kwaliteit van de afhandeling
30	Duidelijkheid van de digitale afvalkalender/App
31	Gebruiksvriendelijkheid van de digitale afvalkalender/App
32	Duidelijkheid van de inzamelkalender

33	Het terugzetten van de lege container
34	Het terugzetten van de lege Gfe+t-container
35	Het terugzetten van de lege (blauwe) container (kliko) voor papier en karton
36	Duidelijkheid wanneer het papier en karton huis aan huis wordt opgehaald via losse inzameling
37	Het terugzetten van de lege (oranje) container (kliko)
38	Het aantal locaties waar u glas naartoe kan brengen
39	Het aantal locaties waar u textiel naartoe kan brengen
40	De netheid en reinheid van de textielcontainer
41	De netheid en reinheid van de omgeving van de textielcontainer
42	Het ophalen van textiel aan huis
43	De servicebereidheid van de inzamelmedewerkers
44	Openingstijden van het scheidingsstation
45	Klantvriendelijkheid van de medewerkers bij het scheidingsstation

► Prioriteitenmatrix

Legenda

46	Klantvriendelijkheid van de inzamelmedewerkers
47	Bereikbaarheid locatie van het scheidingsstation
48	Kennis medewerkers van afvalscheiding
49	De netheid van het scheidingsstation
50	Bewegwijzering op het scheidingsstation
51	Indeling van het scheidingsstation
52	De mogelijkheid om bij het scheidingsstation spullen voor de Kringloop in te leveren
53	Elektrische apparaten
54	Grof huishoudelijk afval
55	Grof tuinafval
56	Openingstijden van de klantenservice
57	Duidelijkheid van de website
58	Vindbaarheid van de informatie



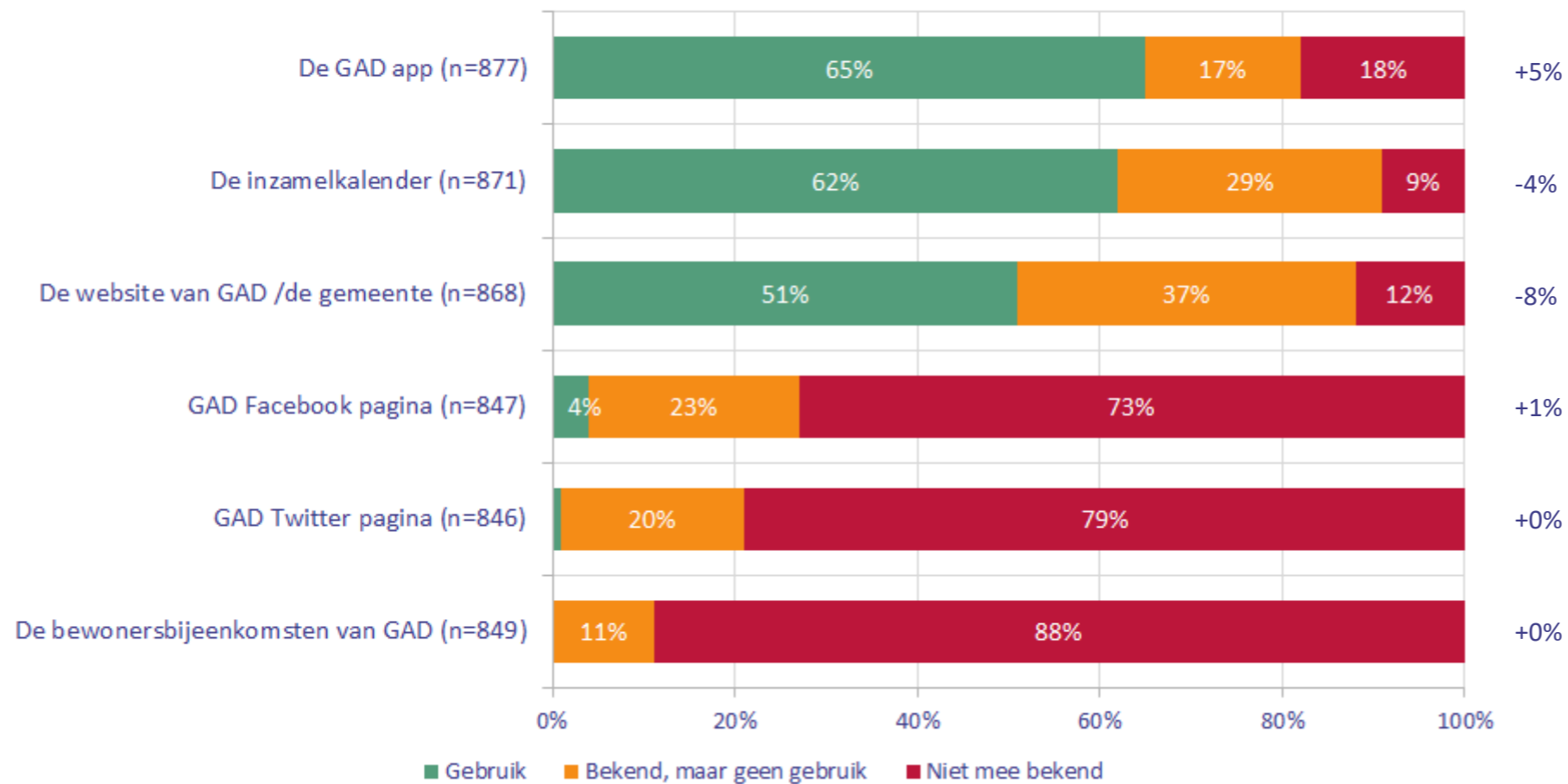
Communicatie

► Communicatiemiddelen

Bekendheid per communicatiemiddel

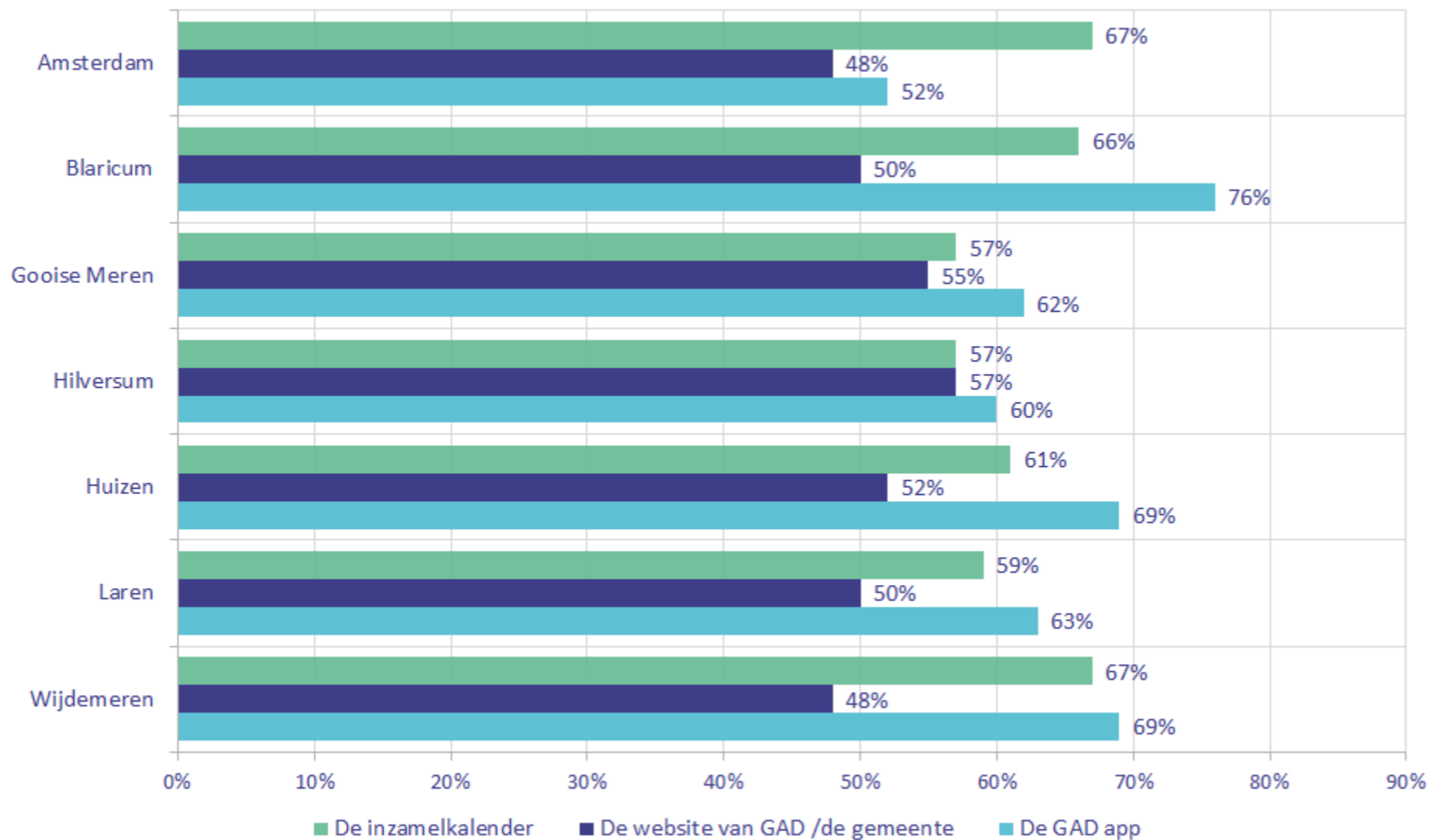
Kunt u aangeven of u met de volgende communicatiemiddelen bekend bent en of u gebruik maakt van het betreffende communicatiemiddel?

2023 t.o.v. 2021:
% Gebruik 2021



► Communicatiemiddelen

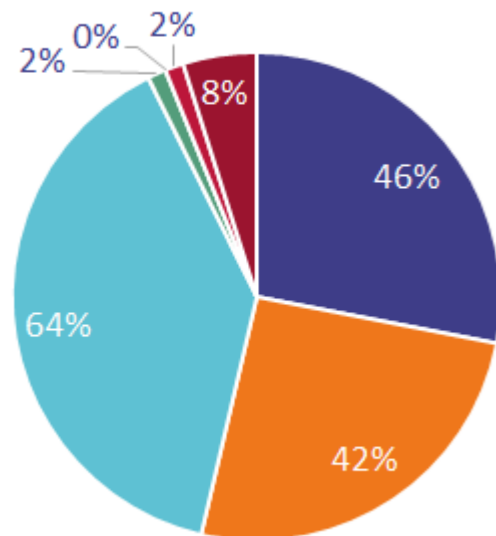
Gebruik: Top 3 meest gebruikte communicatiemiddelen per gemeente



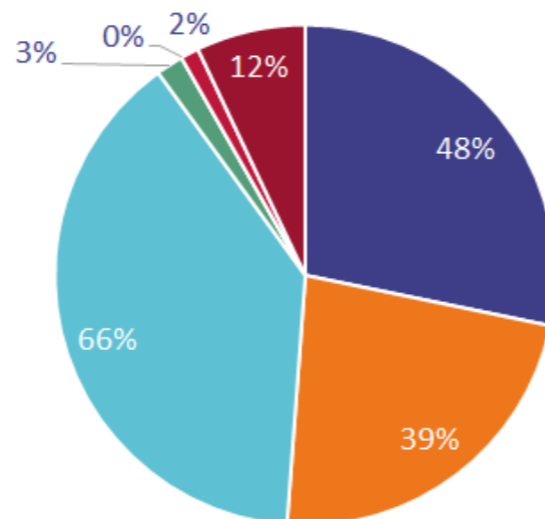
► Informatievoorziening

Op welke wijze wenst u informatie te ontvangen over....?

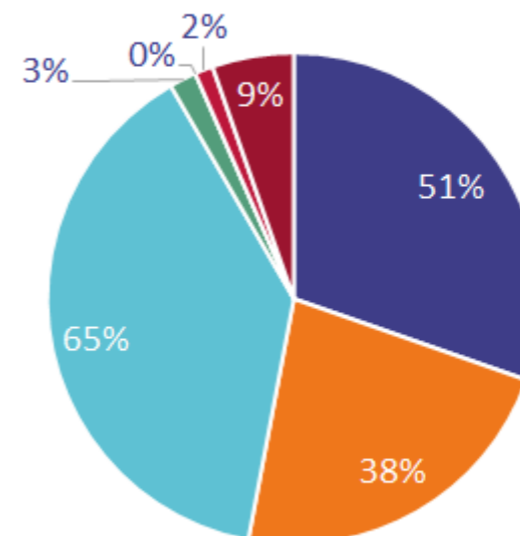
....de algemene dienstverlening? (n=881)



....wijzigingen met betrekking tot de dienstverlening? (n=868)



....het scheiden van afval? (n=883)



- Via de website van GAD /de gemeente
- Via de inzamelkalender
- Via de GAD app
- Via Facebook
- Via Twitter
- Via bewonersbijeenkomsten
- Anders, namelijk:*

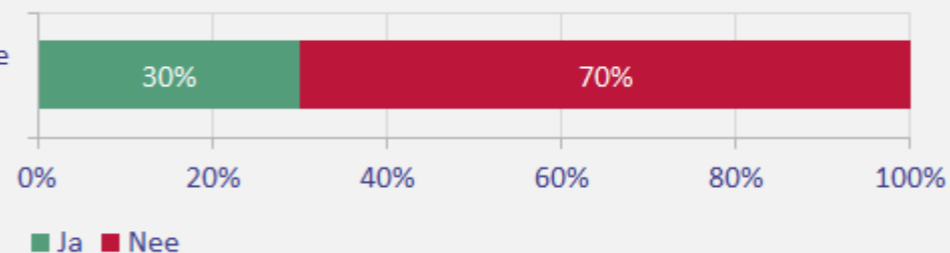


Deel 7:

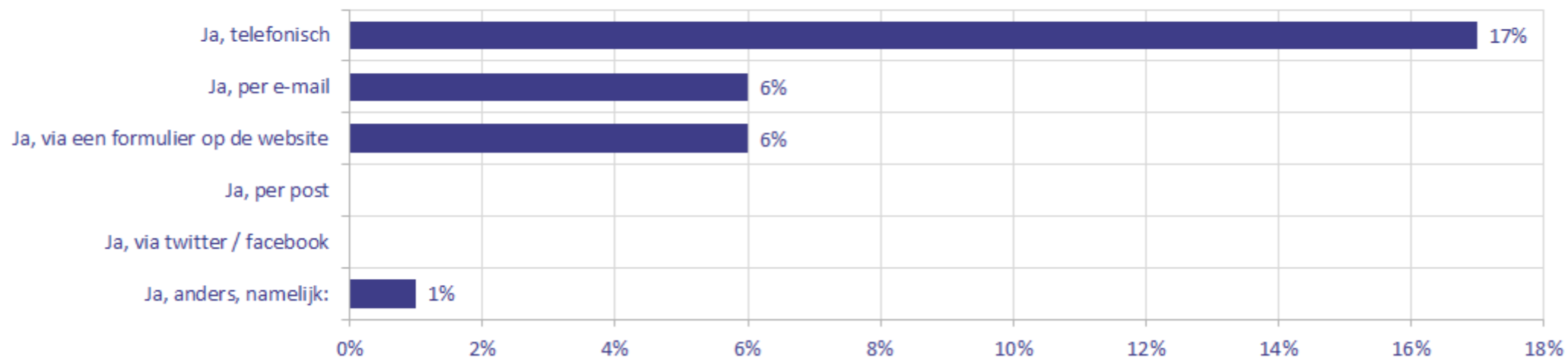
Overige vragen

▶ Klantenservice

Heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de klantenservice? (n=892)

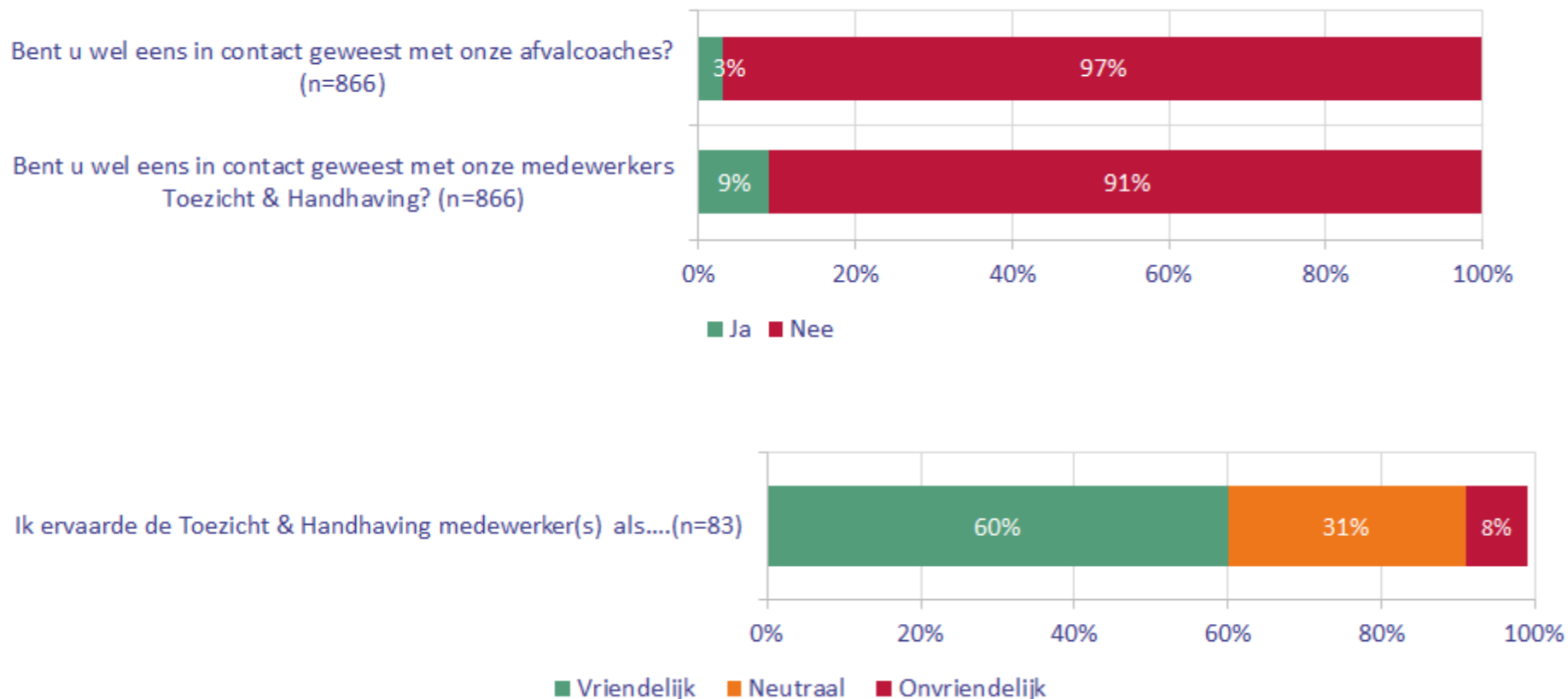


Ja, namelijk: (n=262)



▶ Afvalcoaches, Toezicht & Handhaving

(1/2)



*Onvriendelijk, omdat (n=5):

“Onredelijke boete zonder kans te geven hondenpoep op te ruimen. Wijst bewoner terecht op eigen terrein (dat we niet op ons eigen terrein mochten zijn tijdens corona) ik heb het over onze tuin, gemeenschappelijk pad van de bewoners. En de manier was zeer onbeschoft in beide gevallen.”

“Soort van ambtelijke bejegening, afstand innemen.”

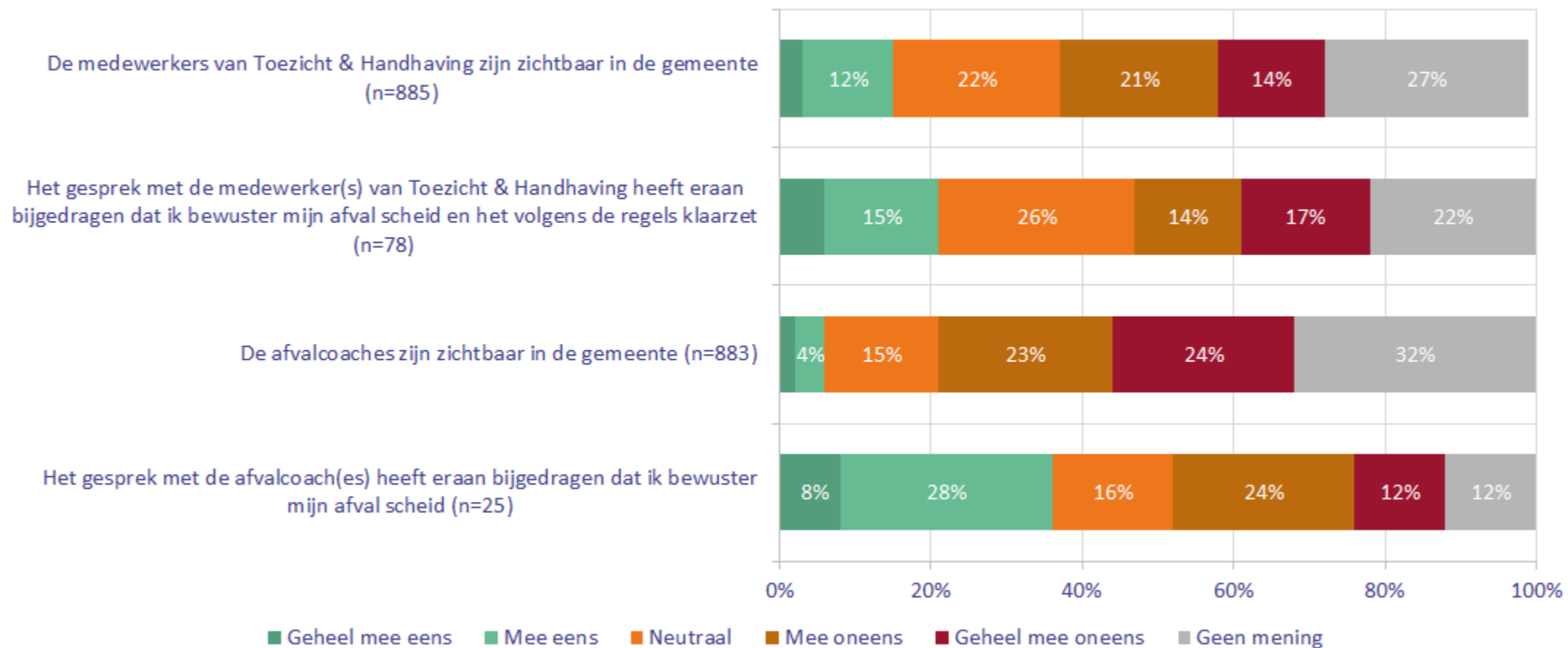
“Vinden het allemaal maar gedoe dat er gezeurd werd over een gft klike die i.p.v. in de wagen naast de wagen was gelegd. Had de buurt op moeten ruimen. Boa's in Bussum en Naarden zijn sowieso niet de vriendelijkste..”

“Vooringenomen.”

► Afvalcoaches, Toezicht & Handhaving

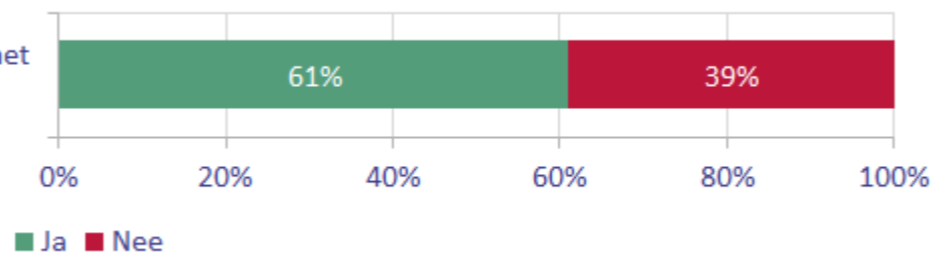
(2/2)

In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen?

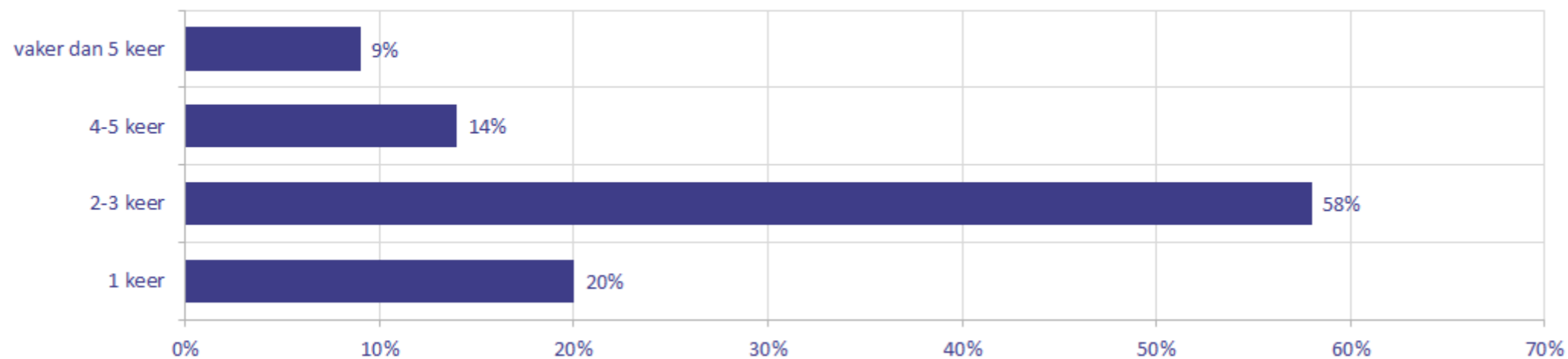


▶ Kringloop

Heeft u in het afgelopen jaar spullen naar de Kringloop op het scheidingsstation gebracht? (n=776)

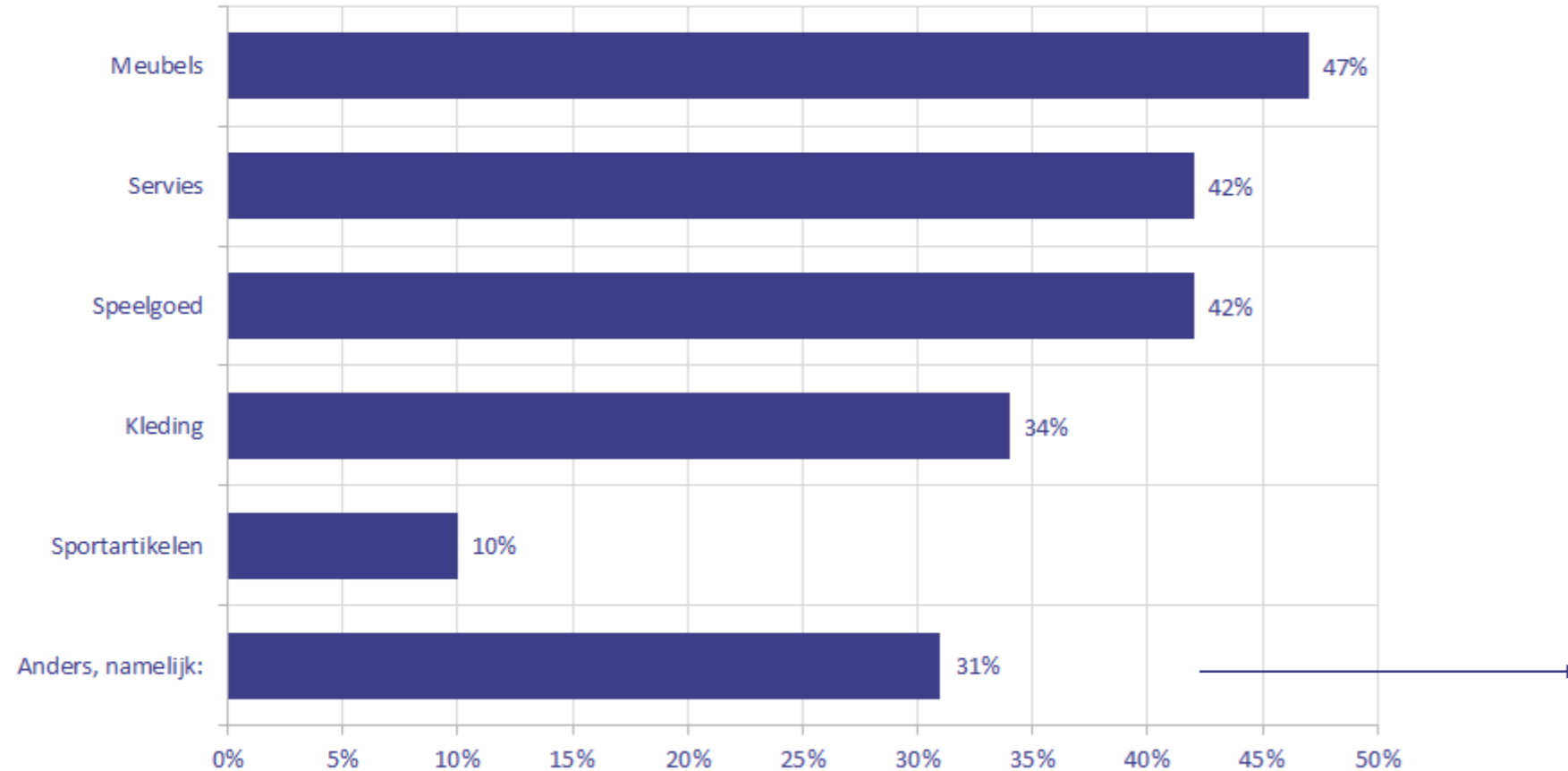


Hoeveel keer per jaar brengt u gemiddeld spullen naar de Kringloop op het scheidingsstation? (n=491)



▶ Kringloop

Wat voor spullen brengt u naar de Kringloop op het scheidingsstation? (n=473)



(n=145):

- Apparaten/apparatuur
- Elektronica
- Gereedschap
- Huishoudelijk

► Kringloop

Open opmerkingen over het scheidingsstation

Uit de gegeven antwoorden van de respondenten komen hieronder de drie belangrijkste thema's naar voren (n=154)

Klantvriendelijkheid en gedrag van het personeel - sommige mensen vinden dat het personeel vriendelijker en behulpzamer kan zijn. Anderen zijn juist weer tevreden.

- *“Vriendelijker, respectvoller en behulpzamer personeel aannemen, wat er nu werkt doet jullie naam geen goed aan.”*
- *“Klantvriendelijkheid en uitstraling mag absoluut worden verbeterd. Het straalt geen gezellig team uit en ook geen plezier in werken. Navent krijg je ook geen vrolijke klanten”*
- *“Zeer behulpzaam en aardig personeel!”*

Drukke en wachttijden - er wordt aangegeven dat het scheidingsstation soms erg druk is, wat leidt tot wachttijden en moeilijkheden bij het parkeren.

- *“Misschien voor met name vrijdag en zaterdag een indicatie op de website/app, hoe de drukte is bij Crailo. en wat de eventuele wachttijd is. Wil nog weleens een gekkenhuis zijn op dagen dat iedereen vrij is.”*
- *“Alles zeer krap ingedeeld, minder ruim en vaak file en moeilijk om te parkeren. Veel lopen met spullen naar juiste container”*

Openingstijden - er zijn suggesties voor ruimere openingstijden, avondopenstelling en openstelling op maandag.

- *“Het is vaak enorm druk, ruimere openingstijden, meerdere of grotere faciliteiten zouden helpen.”*
- *“Avondopenstelling enkele malen per maand zou handig zijn”*

Scheidingsstation in Weesp – mensen zijn ontevreden over het vertrek van dit scheidingsstation.

- *“Ik hoorde dat het station in Weesp misschien vertrekt. Dit zou eeuwig zonde zijn. Het zit op een ideale plek en aan die kant van Weesp groeit het aantal inwoners en daarmee gebruikers alleen maar.”*
- *“Dit scheidingsstation moet blijven. Zeker nu Weesp zo hard groeit met het aantal inwoners.”*



INTEGRON

Haal het beste uit klant en medewerker