



Right Marktonderzoek en Advies B.V.
Telefoon : 038-4212185
Projectleider : de heer G. Hamstra
Projectnummer : 3174-20
Opdrachtgever : Circulus-Berkel
Datum : 13 januari 2021

Rapportage klanttevredenheidsonderzoek gemeente Doesburg Circulus-Berkel

Namens Right Marktonderzoek presenteren wij hierbij het rapport van het klanttevredenheidsonderzoek dat wij voor u met enthousiasme hebben uitgevoerd.

Hartelijke groeten,

Geert Hamstra en Jeroen Kommer

Geert Hamstra | ghamstra@rightmarktonderzoek.nl
bedrijfsmanager Right Marktonderzoek

Jeroen Kommer | jkommer@rightmarktonderzoek.nl
marktonderzoeker Right Marktonderzoek

Right Marktonderzoek en Advies B.V.
Emmawijk 55
8011CN Zwolle
T: 038-4212185
www.rightmarktonderzoek.nl

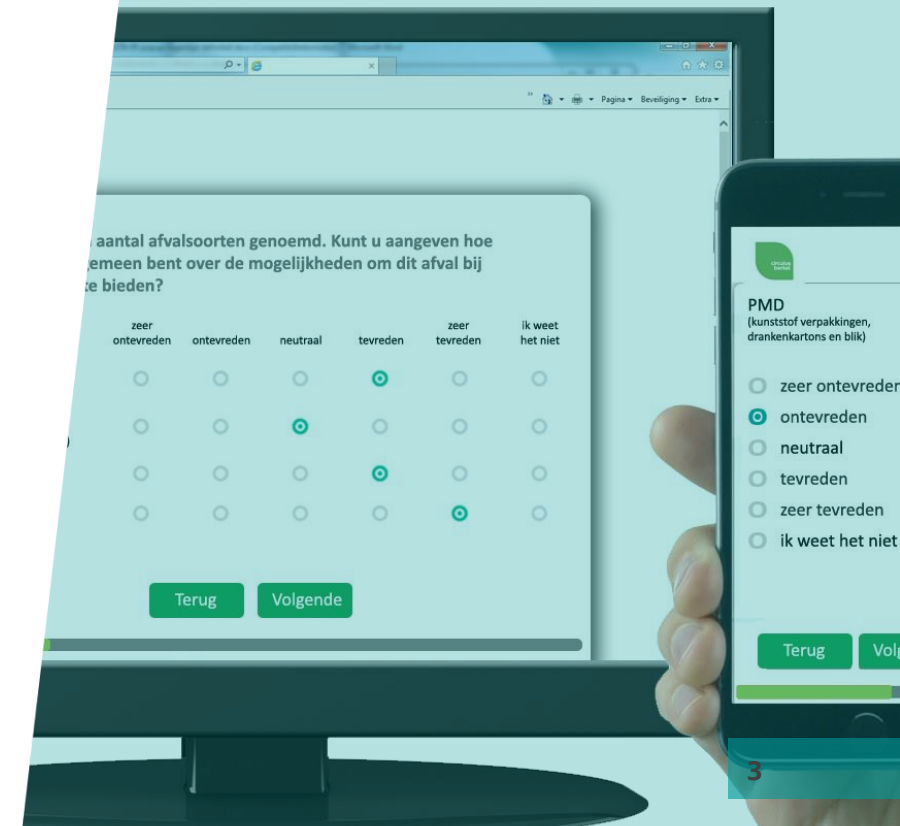
Copyright Right Marktonderzoek 2021



Inhoudsopgave

1. Onderzoeksopzet	3
2. Totaaloordeel	6
3. Huishoudelijk afval	9
4. Recycleplein	16
5. KCC en communicatie	18
6. Verbeterpunten	22
7. Vergelijking met 2017	24

1. Onderzoeksopzet



1. Onderzoeksopzet

Aanleiding

In opdracht van Circulus-Berkeel heeft Right Marktonderzoek een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder inwoners van de gemeenten waar Circulus-Berkeel verantwoordelijk is voor de inzameling van het afval. Dit rapport bevat de resultaten van het onderzoek in de gemeente Doesburg. Het onderzoek is ook uitgevoerd in 2011, 2013, 2015 en 2017.

Doelstelling

Het doel van het onderzoek is om te inventariseren hoe tevreden inwoners van de gemeente Doesburg zijn over de diensten van Circulus-Berkeel in 2020.

Doelgroep

De doelgroep bestaat uit alle inwoners van Doesburg die gebruikmaken van de diensten van Circulus-Berkeel.

Methode

Het onderzoek is uitgevoerd met behulp van een online vragenlijst, waarvoor de inwoners op twee verschillende manieren benaderd zijn:

- telefonisch (na toezegging voor medewerking is een e-mail met een link naar de vragenlijst verstuurd)
- via de website van Circulus-Berkeel.

Veldwerk

Het veldwerk heeft plaatsgevonden in de maanden september t/m november 2020.

Steekproef

In totaal hebben 159 inwoners van gemeente Doesburg de vragenlijst ingevuld. Deze steekproefgrootte geeft een goed beeld van de mening van de inwoners van deze gemeente.



Rapportage

In dit rapport zijn de resultaten ingedeeld in 4 hoofdthema's:

- totaaloordeel
- huishoudelijk afval
- recycleplein
- KCC en communicatie.

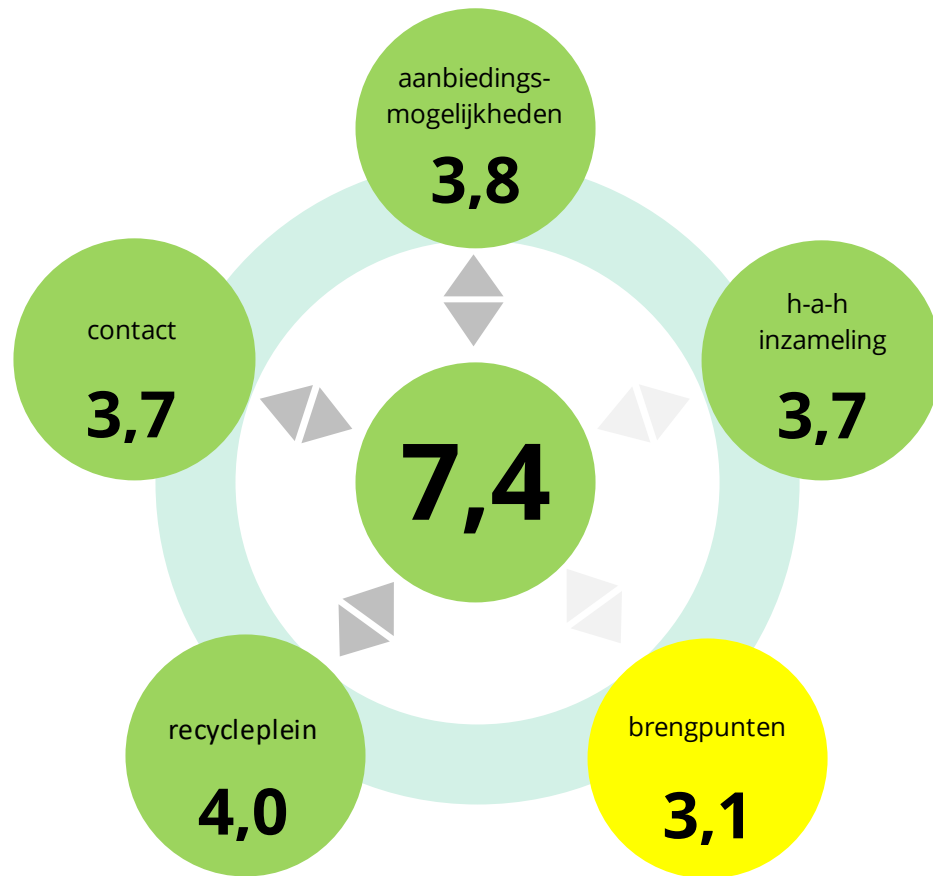
Het maximaal aantal klanten dat een vraag beantwoord heeft, is steeds gelijk aan de totaalrespons. Het aantal antwoorden waarop een score is gebaseerd kan lager zijn, omdat de getoonde percentages en scores in dit rapport steeds zijn gebaseerd op het aantal respondenten die de betreffende vraag inhoudelijk heeft beantwoord (niet alle vragen zijn aan alle respondenten voorgelegd en men kon soms kiezen voor 'weet niet'). In hoofdstuk 7 wordt daar waar mogelijk een vergelijking gemaakt met 2017.



2.

Totaaloordeel



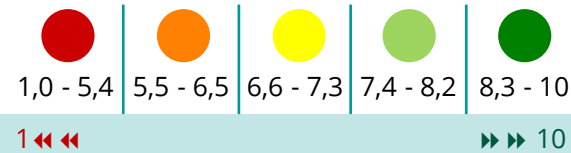


Totaalbeeld tevredenheid | RISA-model®

Aan de inwoners is om een algemene beoordeling (rapportcijfer) gevraagd ten aanzien van Circulus-Berkel (middelste cirkel) en daarnaast is de tevredenheid getoetst op verschillende punten, waarbij een gemiddelde score (op een vijfpuntenschaal) is berekend per thema (buitenste cirkels). De figuur hiernaast toont in een oogopslag de tevredenheid van de inwoners van de gemeente Doesburg. Circulus-Berkel wordt door de inwoners van de gemeente Doesburg beoordeeld met een 7,4. Wanneer gekeken wordt naar de afzonderlijke thema's, dan is men het meest positief over het recycleplein (4,0). De tevredenheid over de brengpunten is het laagst beoordeeld; met een 3,1 is men hierover niet zo tevreden.

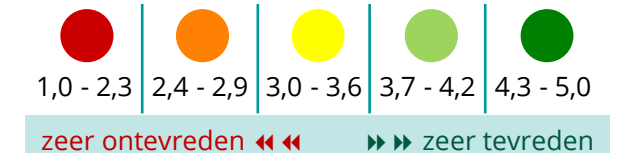
Toelichting kleuren middelste cirkel

Vraag: rapportcijfer



Toelichting kleuren buitenste cirkels

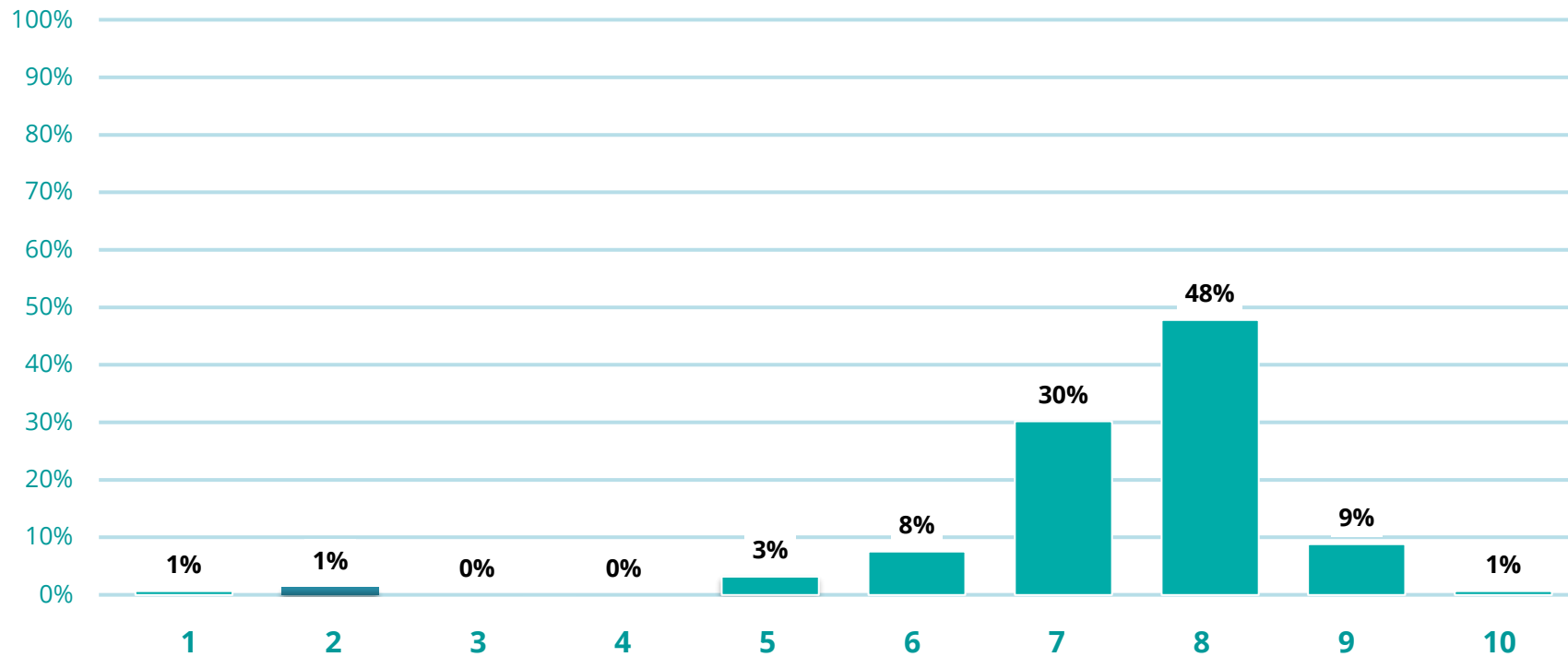
Vraag: vijfpuntenschaal



2.2 Algemeen rapportcijfer

rapportcijfer

7,4



Algemeen rapportcijfer voor Circulus-Berkel

In het RISA-model[®] (en hierboven) is het gemiddelde rapportcijfer te zien waarmee de inwoners van gemeente Doesburg Circulus-Berkel hebben beoordeeld. In de figuur links is de totstandkoming van dit rapportcijfer weergegeven.

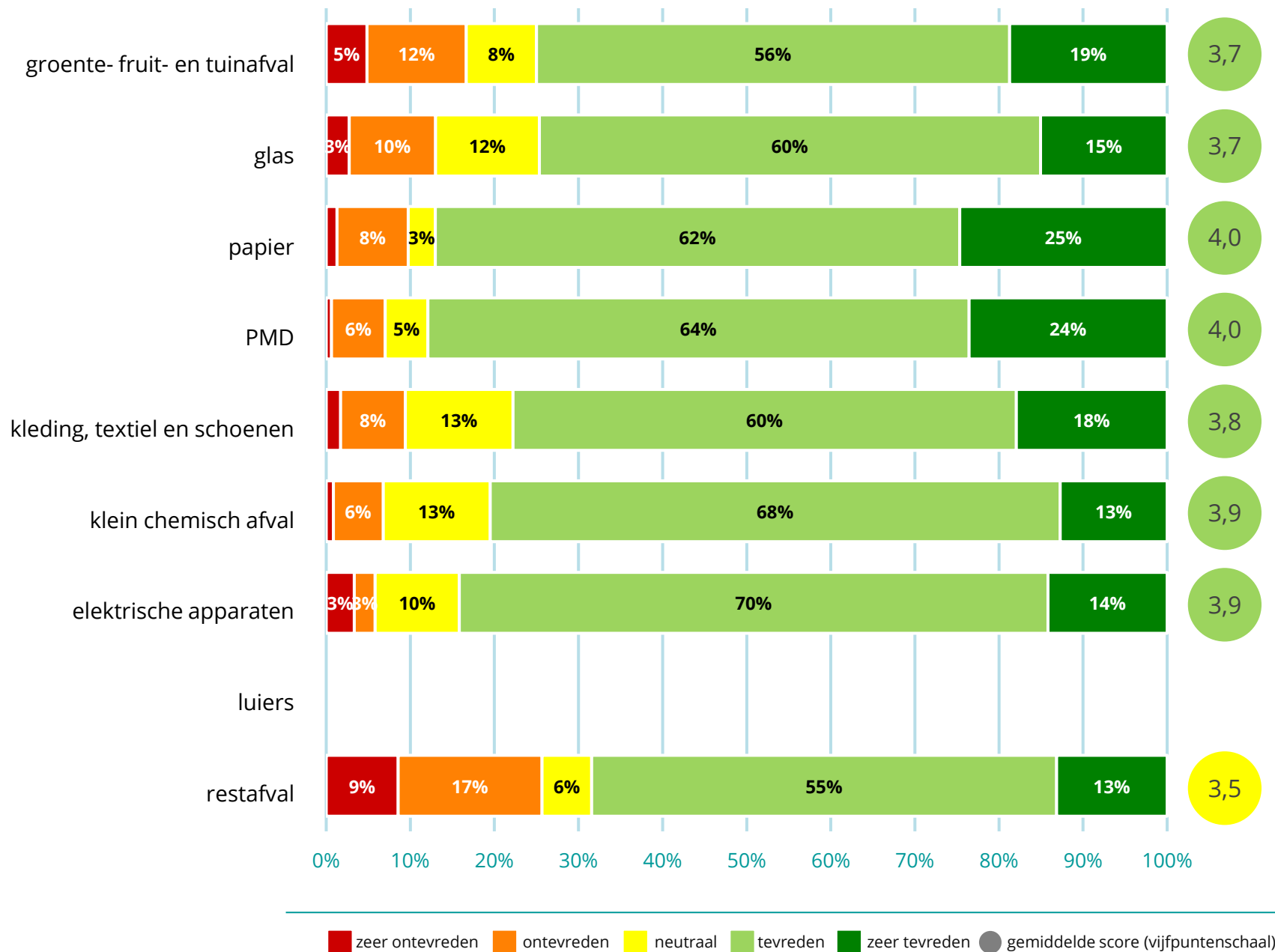
In totaal heeft (afgerond) 13% van de inwoners van de gemeente Doesburg een rapportcijfer 6 of lager gegeven en beoordeelt 87% Circulus-Berkel met een rapportcijfer 7 of hoger. Dit resulteert in een gemiddeld rapportcijfer van 7,4.

3.

Huishoudelijk afval



3.1 Aanbiedingsmogelijkheden



aanbiedings-
mogelijkheden
3,8

Tevredenheid over aanbiedingsmogelijkheden

Aan de inwoners van Doesburg is gevraagd hoe tevreden zij in het algemeen zijn over de mogelijkheden om verschillende soorten afval bij Circulus-Berkel aan te bieden.

De inwoners van Doesburg zijn het meest tevreden over de mogelijkheid om papier en PMD (beiden 4,0) aan te bieden. Minder tevreden is men met name over de mogelijkheid om restafval aan te bieden (3,5). Over deze aanbiedingsmogelijkheid is ruim een kwart (zeer) ontevreden.

3.1 Aanbiedingsmogelijkheden – redenen tot ontevredenheid

Aan inwoners die hebben aangegeven over de aanbiedingsmogelijkheden van een afvalstroom (zeer) ontevreden te zijn, is een toelichting gevraagd. De antwoorden zijn gegroepeerd en in onderstaande tabellen weergegeven. Er worden alleen aanbiedingsmogelijkheden weergegeven, waarbij minimaal 10 inwoners ontevreden zijn over deze aanbiedingsmogelijkheid.

Redenen ontevredenheid inzameling GFT-afval	n	%
GFT container vaker legen / vooral in de zomer	15	63%
hoogbouw heeft geen GFT-container	2	8%
GFT wordt soms overgeslagen / niet opgehaald	2	8%
ik heb geen mogelijkheid om GFT in te leveren / GFT gaat bij restafval	1	4%
heb veel tuinafval / kan tuinafval niet kwijt	1	4%
overig	2	8%
weet ik niet	1	4%
totaal	24	100%

Redenen ontevredenheid inzameling glas	n	%
er zijn te weinig ondergrondse containers in de buurt / ze zijn te ver	8	42%
te veel glas / rommel rondom ondergrondse en verzamel containers	5	26%
het wordt niet (meer) aan huis opgehaald	4	21%
ondergrondse glas verzamelcontainer is vaak vol	1	5%
tijdens legen wordt gemorst afval niet opgeruimd	1	5%
totaal	19	100%

Redenen ontevredenheid inzameling papier	n	%
het wordt niet (meer) aan huis opgehaald	6	40%
ondergrondse papier verzamelcontainer is vaak vol	2	13%
veel rommel op straat tijdens inzameldagen	1	7%
opening verzamelcontainer is te klein	1	7%
bakken / kratjes na legen netjes terugplaatsen / wordt mee gegooid	1	7%
eigen papiercontainer vaker legen / is te klein	1	7%
niet alles wordt meegenomen / er blijven bakken met papier achter	1	7%
weet ik niet	2	13%
totaal	15	100%

Redenen ontevredenheid inzameling PMD	n	%
PMD-container vaker legen	7	64%
inzameling via PMD-zakken is onhandig / veroorzaakt rommel	2	18%
overig	2	18%
totaal	11	100%

3.1 Aanbiedingsmogelijkheden – redenen tot ontevredenheid

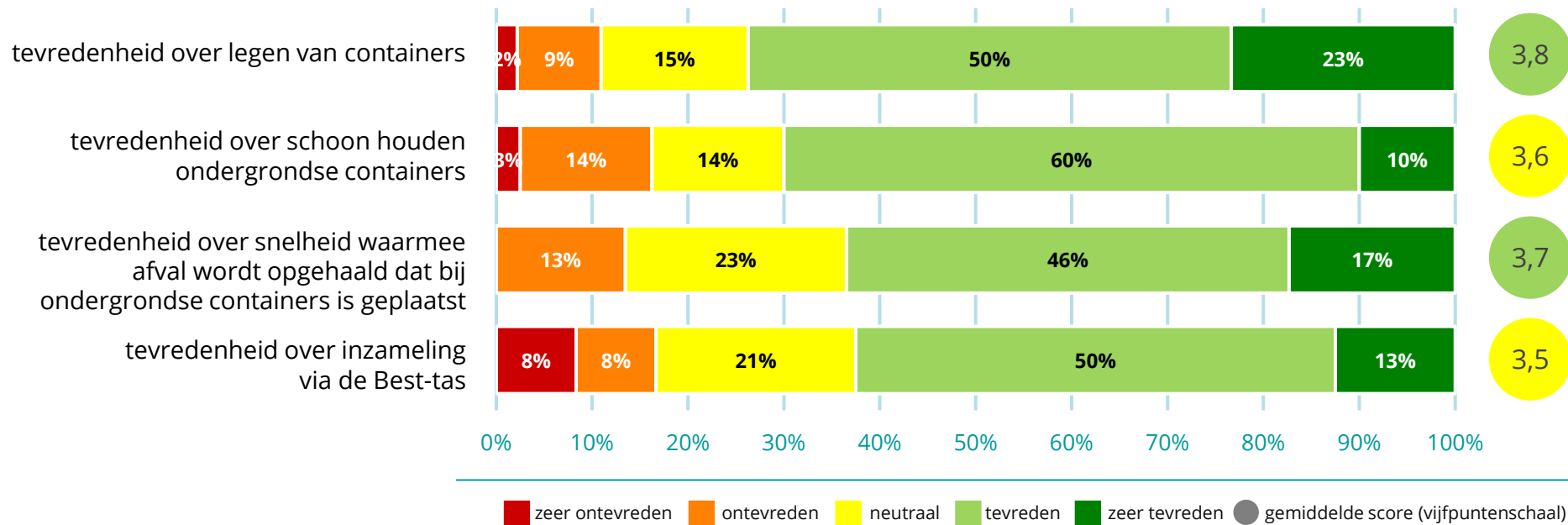
Redenen ontevredenheid inzameling kleding, textiel en schoenen	n	%
er zijn te weinig ondergrondse containers in de buurt / ze zijn te ver	4	36%
onduidelijk / onbekend wat waar kan worden aangeleverd	2	18%
het wordt niet aan huis opgehaald	1	9%
ondergrondse verzamelcontainer is vaak vol	1	9%
te veel rommel rondom ondergrondse verzamel containers	1	9%
BEST-tas wordt soms niet opgehaald	1	9%
overig	1	9%
totaal	11	100%

Redenen ontevredenheid inzameling restafval	n	%
het is te duur / duurder geworden	11	28%
afval brengen naar verzamelcontainer is zwaar / omslachtig / vies	9	23%
er zijn te weinig verzamelcontainers in de buurt / ze zijn te ver	7	18%
moet restafval lang bewaren / stinken / ongedierte	5	13%
verzamelcontainers werken niet / storingen	5	13%
we hebben geen grijze container meer / wil weer grijze container	3	8%
te veel rommel / bijgeplaatst afval rondom verzamelcontainers	3	8%
diftar / kosten zorgen voor zwerfafval / bijplaatsingen	2	5%
restafval container vaker legen	1	3%
overig	5	13%
totaal (meerdere antwoorden mogelijk)	39	131%

3.2 Huis-aan-huis inzameling

huis-aan-huis
inzameling

3,7



Tevredenheid over huis-aan-huis inzameling

Aan de inwoners van Doesburg is gevraagd hoe tevreden zij zijn over het legen van de containers: 73% is hierover (zeer) tevreden.

Van de inwoners die gebruik maken van een ondergrondse container is 70% (zeer) tevreden over het schoon houden en is 63% (zeer) tevreden over de snelheid waarmee bijgeplaatst afval door Circulus-Berkel wordt opgehaald.

Over de huis-aan-huis inzameling middels de Best-tas is 63% (zeer) tevreden en 16% (zeer) ontevreden.

3.3 Brengpunten

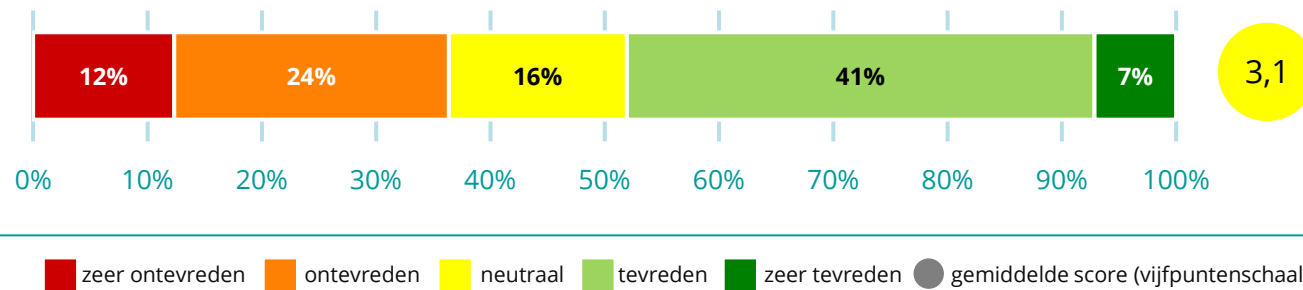
brengpunten
3,1

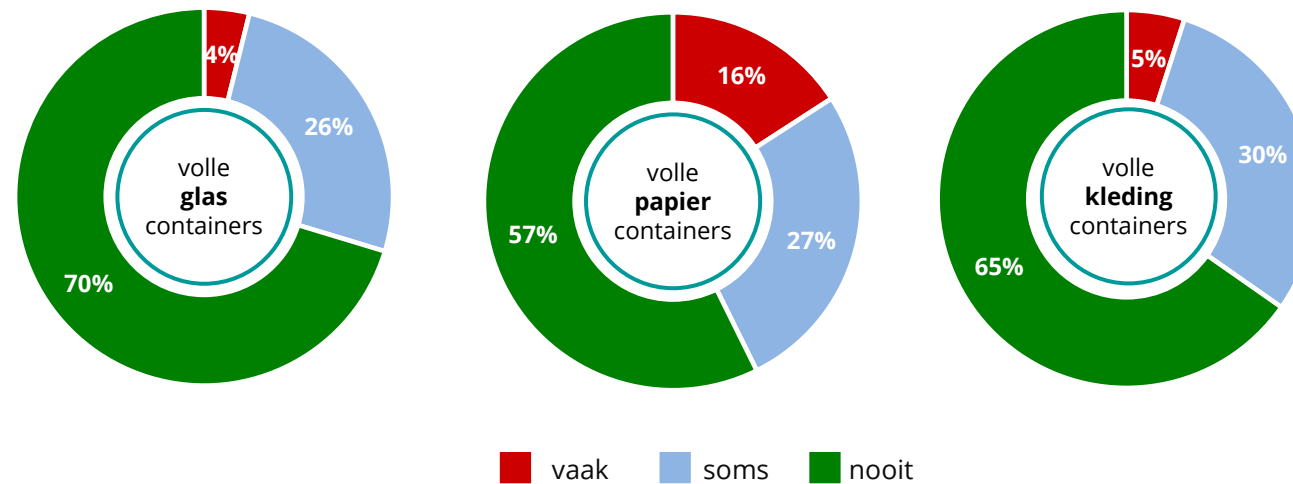
Tevredenheid over brengpunten

De figuur hiernaast toont de tevredenheid van inwoners van de gemeente Doesburg over de netheid van de brengpunten voor glas, kleding en papier.

Van de inwoners is 36% (zeer) ontevreden over de netheid bij de brengpunten; de gemiddelde score is 3,1.

tevredenheid over de netheid van
brengpunten voor glas, kleding en papier





Volle brengpunten

Van de inwoners die de gebruikmaken van de brengpunten, wordt 43% vaak of soms geconfronteerd met volle papiercontainers en 35% met volle kledingcontainers. 70% van de inwoners die gebruikmaakt van de brengpunten, wordt nooit geconfronteerd met volle containers voor glas.

4. Recycleplein



4. Recycleplein

Bezoek recycleplein	
Boggelderenk in Zutphen	1%
Aalsvoort in Lochem	1%
Parallelweg Den Helder in Doesburg	66%
heeft geen recycleplein bezocht	34%
totaal (meerdere antwoorden mogelijk)	101%

Weet dat men meerdere recyclepleinen mag bezoeken	
ja	28%
nee	72%
totaal	100%

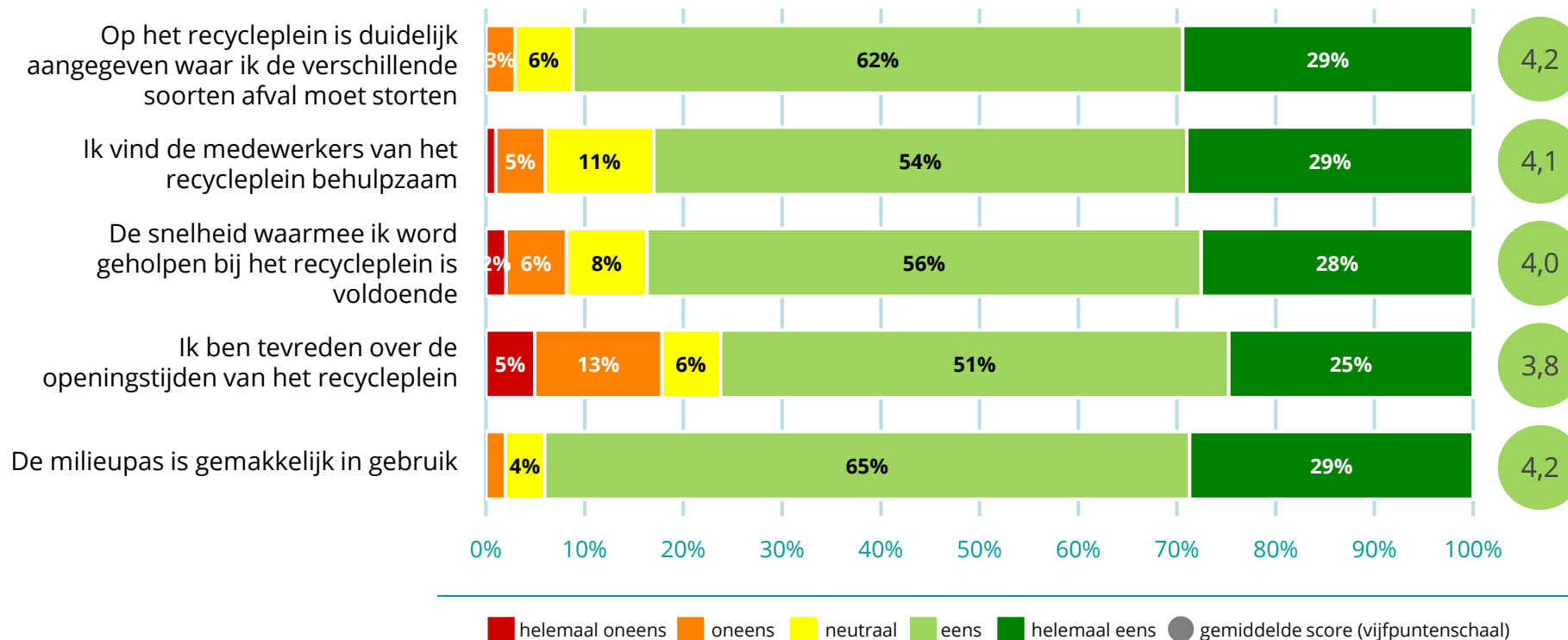


Tevredenheid over recyclepleinen

De inwoners uit de gemeente Doesburg is gevraagd op welke recyclepleinen zij de afgelopen drie maanden wel eens zijn geweest. 34% heeft geen recyclepleinen bezocht en 66% heeft het recycleplein in Doesburg bezocht. Een enkeling heeft het recycleplein in Zutphen of Lochem bezocht.

Van de inwoners van de gemeente Doesburg, die een recycleplein hebben bezocht, weet 28% dat men ook gebruik mag maken van recyclepleinen in andere gemeenten.

Over alle verschillende aspecten met betrekking tot de recyclepleinen is men gemiddeld genomen tevreden. 18% van de inwoners die een recycleplein heeft bezocht, is niet zo tevreden over de openingstijden. Dit aspect scoort met een 3,8 het laagst.



5.

KCC en communicatie

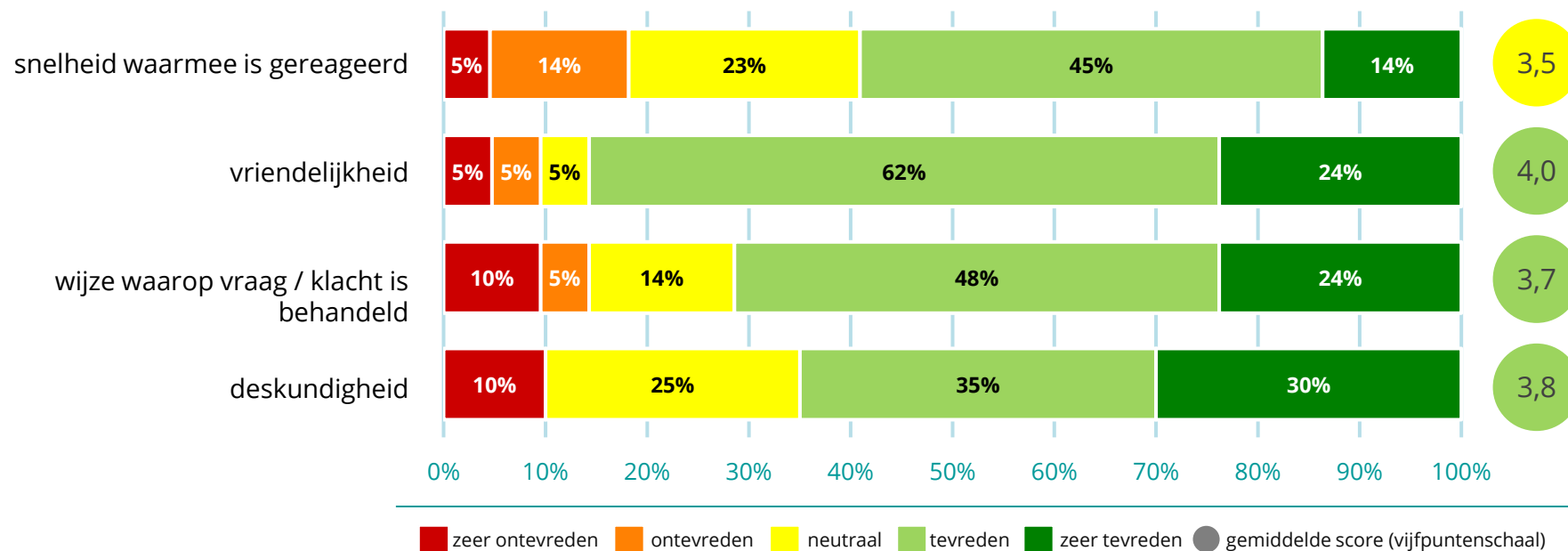
Wijze contact gehad met Circulus-Berkel	
Whatsapp	6%
telefoon	14%
e-mail	4%
Facebook	0%
Twitter	0%
overig	1%
heeft geen contact gehad	77%
totaal (meerdere antwoorden mogelijk)	102%



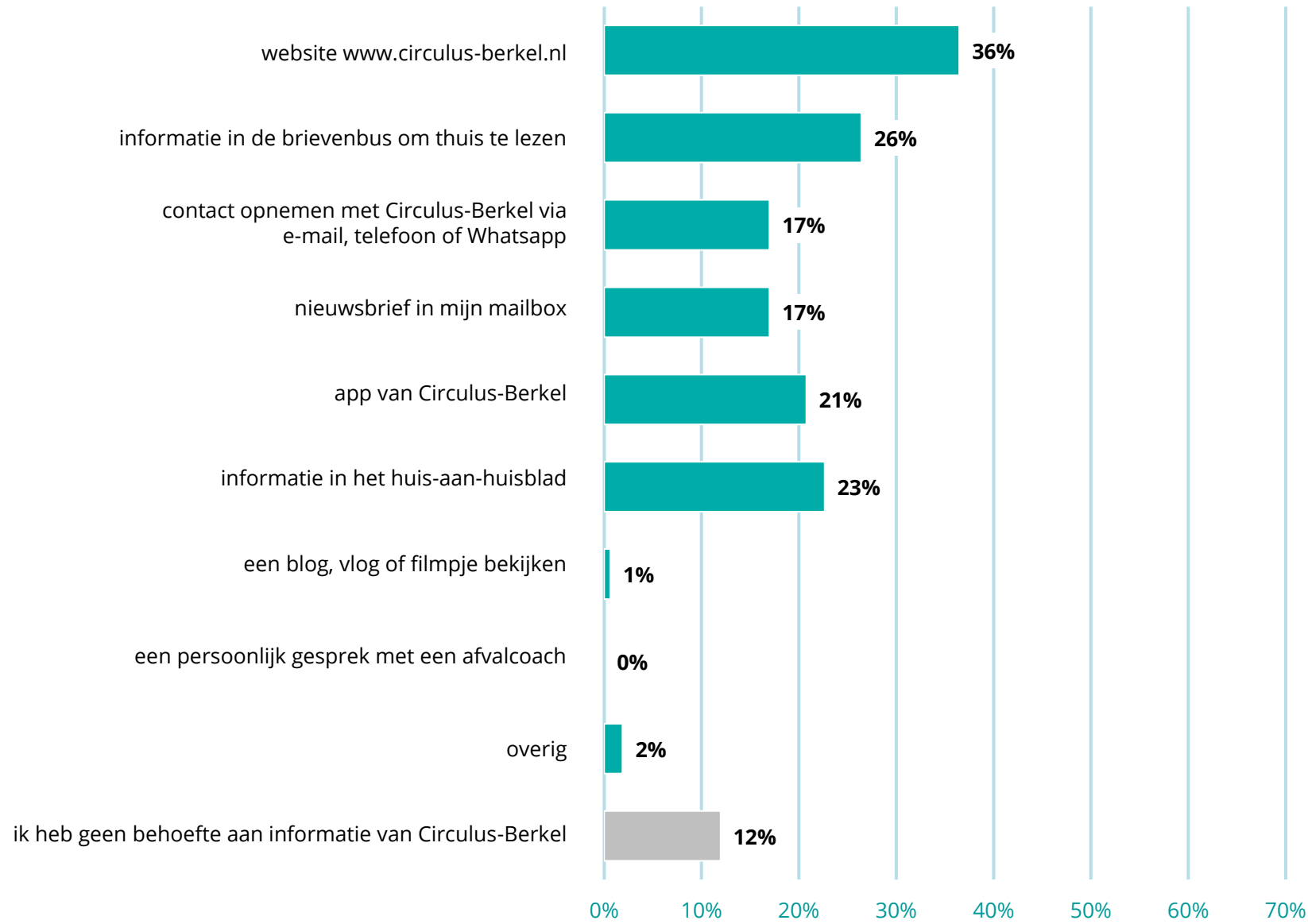
Tevredenheid over contact

Het grootste deel van de inwoners van Doesburg heeft de afgelopen tijd geen contact gehad met Circulus-Berkel (77%). Als er wel contact is, dan is dit met name telefonisch contact geweest. De inwoners maken nauwelijks gebruik van social media om in contact met Circulus-Berkel te komen.

De stoplichtgrafiek hiernaast toont de mate van tevredenheid over het telefonisch contact. De inwoners van Doesburg zijn met een 4,0 met name tevreden over de vriendelijkheid van de medewerkers. De snelheid waarmee is gereageerd scoort met een 3,5 het laagst.



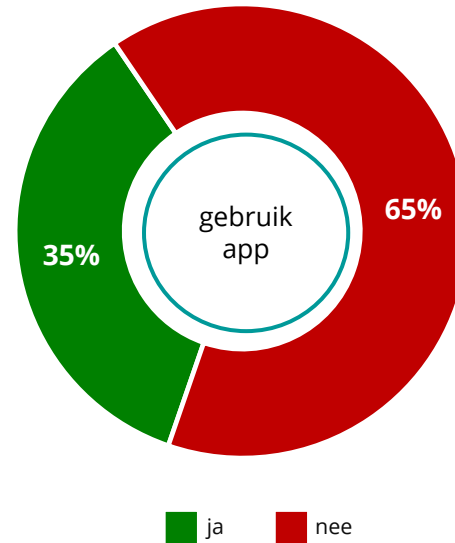
5.2 Gewenste wijze informatievoorziening



Behoeft contact

De inwoners van de gemeente Doesburg willen bij voorkeur informatie lezen en / of ontvangen via de website (36%), maar per post (26%), via het huis-aan-huisblad (23%) of via de app van Circulus-Berkel (21%) worden ook redelijk vaak genoemd.

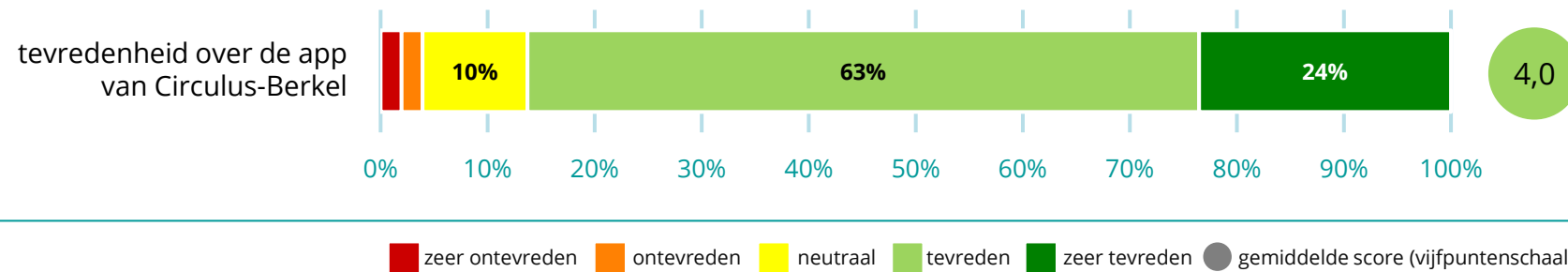
12% van de inwoners heeft aangegeven geen behoefte te hebben aan informatie van Circulus-Berkel.



Gebruik en tevredenheid app

Van de inwoners van de gemeente Doesburg gebruikt 35% de app van Circulus-Berkel.

Van deze gebruikers is 87% (zeer) tevreden over de app.



6.

Verbeterpunten



6. Verbeterpunten

Aan alle inwoners is gevraagd of zij tips of verbeterpunten voor Circulus-Berkel hebben. De antwoorden zijn gegroepeerd en in onderstaande tabel weergegeven. Er zijn alleen gegroepeerde antwoordcategorieën weergegeven die door minimaal 5 inwoners zijn genoemd.

Verbeterpunten	n	%
te veel rommel / bijgeplaatst afval rondom ondergrondse en verzamel containers	10	6%
GFT container vaker legen / vooral in de zomer	7	4%
containers / kratjes na legen netjes terugplaatsen	6	4%

7.

Vergelijking met 2017



7. Vergelijking met 2017

Rapportcijfer voor Circulus-Berkel in het algemeen		2017	2020
	rapportcijfer	7,2	7,4

Tevredenheid aanbiedingsmogelijkheden		2017	2020
	groente- fruit- en tuinafval	3,7	3,7
	glas	3,6	3,7
	papier	3,8	4,0
	PMD	4,1	4,0
	kleding, textiel en schoenen	3,7	3,8
	klein chemisch afval	3,5	3,9
	elektrische apparaten	3,6	3,9
	restafval	3,9	3,5

Tevredenheid ten opzichte van 2017

Over het algemeen zijn de inwoners van Doesburg meer tevreden over Circulus-Berkel dan in 2017. Het rapportcijfer is gestegen van een 7,2 naar een 7,4.

Wanneer er ingezoomd wordt op de detailinformatie, valt op dat de inwoners van Doesburg met name meer tevreden zijn over de inzameling van klein chemisch afval en elektrische apparaten. Daar staat tegenover dat men in mindere mate tevreden is over de inzameling van het restafval.

Toelichting kleuren vijfpuntenschaal



7. Vergelijking met 2017

Tevredenheid huis-aan-huis inzameling	2017	2020
tevredenheid over het schoon houden van de ondergrondse containers	3,5	3,6
tevredenheid over het legen van de containers (terugplaatsing / morsen vuil)	3,8	3,8
tevredenheid over de inzameling via de Best-tas	3,2	3,5

Bij de tevredenheid over de huis-aan-huis inzameling valt met name op dat men iets minder ontevreden is over de inzameling via de Best-tas.

Als het gaat om het recycleplein, dan is zichtbaar dat de tevredenheid over alle vergelijkbare aspecten is gestegen, met name de tevredenheid over de openingstijden.

Recycleplein (mate waarin men het eens is met een stelling)	2017	2020
Op het recycleplein is duidelijk aangegeven waar ik de verschillende soorten afval moet storten.	3,9	4,2
Ik vind de medewerkers van het recycleplein behulpzaam.	4,0	4,1
De snelheid waarmee ik word geholpen bij het recycleplein is voldoende.	3,9	4,0
Ik ben tevreden over de openingstijden van het recycleplein.	3,2	3,8

Tevredenheid over telefonisch contact	2017	2020
vriendelijkheid van medewerker	3,9	4,0
deskundigheid van medewerker	3,6	3,8

Toelichting kleuren vijfpuntenschaal



7. Vergelijking met 2017

Mate waarin het soms / vaak voorkomt dat een verzamelcontainer vol is		2017	2020
glas		52%	30% (-22%)
PMD		19%	15% (-4%)
kleding, textiel en schoenen		58%	35% (-23%)

De inwoners van Doesburg worden minder vaak dan in 2017 geconfronteerd met volle verzamelcontainers.

Ook inwoners die gebruikmaken van ondergrondse containers voor restafval benoemen veel minder vaak dat deze vol zijn.

Mate waarin het soms / vaak voorkomt dat een ondergrondse container voor restafval vol is		2017	2020
restafval		52%	24% (-28%)

RiGHT

MARKTONDERZOEK

Al 25 jaar een betrouwbaar en professioneel antwoord
op alle onderzoeksvragen.

Right Marktonderzoek en Advies B.V.

Emmawijk 55

8011CN Zwolle

T: 038-4212185

E: info@rightmarktonderzoek.nl

www.rightmarktonderzoek.nl