

CONCLUSIE KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK 2013– MARKET RESPONS

AANBEVELINGEN OM ENTHOUSIASME OVER SAVER TE BEHOUDEN/VERBETEREN

Bewoners zijn heel tevreden over de wijze waarop Saver het huisvuil in de eigen straat ophaalt. Dit resulteert in een stijging van het cijfer naar een 7,9 ruim boven target. Men is met name tevreden over het tijdig ophalen van huisvuil. Daarnaast blijft de informatievoorziening een sterk punt (duidelijk en bruikbaar middels afvalwijzer en huisvuilkalender).

Focus op punten waar verbeterruimte is:

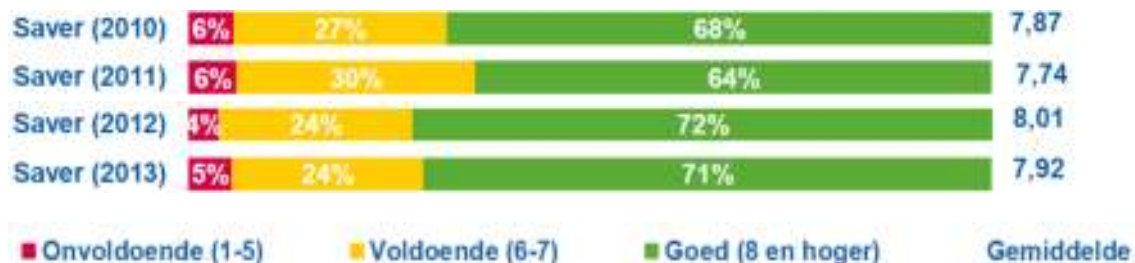
- De mate waarin de straat netjes achtergelaten wordt na het ophalen van afval. Hierbij gaat het om het netjes terugzetten van containers, opruimen van gemorst afval (vooral GFT) en zakken naast containers meenemen.
- De frequentie waarmee containers worden gelegegd (specifiek de oranje verzamelcontainer en GFT in de zomer graag vaker legen).
- De afstand tot de verzamelcontainers (m.b.t. gescheiden inzamelen). Dit vormt soms een belemmering voor gescheiden inzamelen.

RESULTATEN

ISO-target ruim behaald

Inwoners in de Saver-gemeenten beoordelen het ophalen van het huisvuil met een 7,9 ruim boven de target van 7,5. Daarmee scoort Saver op een vergelijkbaar niveau als in 2012 (8,0). De lichte daling komt vooral door een afname van burgers die een hoog rapportcijfer geven en een toename van de burgers die een laag rapportcijfer geven. Vorig jaar gaf 75% een 8 of hoger, nu 71%. Daarnaast is de onvrede licht gestegen van 4% naar 5% (rapportcijfer 5 of lager).

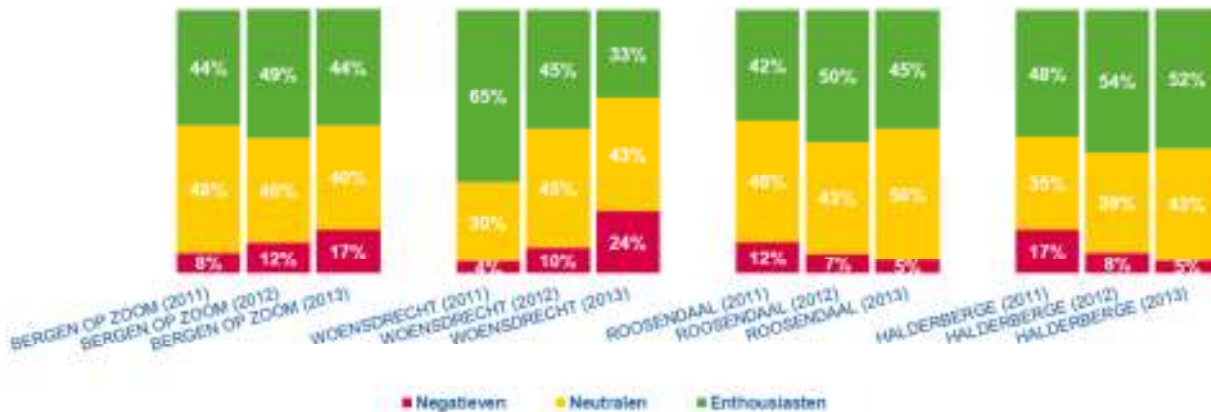
Tevredenheid (2010-2013)



Ten opzichte van de concurrent heeft Saver een minieme voorsprong als het gaat om tevredenheid over de wijze waarop huisvuil opgehaald wordt. Klanten van de concurrent geven een 7,8.

%enthousiast en %negatief

In lijn met de lichte daling van tevredenheid is ook het enthousiasme saldo (%enthousiast - %negatief) onder de Saver gemeenten (licht) afgenomen. Inwoners van de gemeenten Bergen op Zoom en Woensdrecht zijn het meest 'negatief' (resp. 17% en 24%). In de gemeenten Halderberge en Roosendaal ligt dit percentage op 5%.



N.B. een belangrijke oorzaak van de toename van het percentage 'negatieven' is de gemeenten Bergen op Zoom en Woensdrecht blijkt te maken te hebben met de invoering van diftar. De invoering van diftar ligt buiten de invloedssfeer van Saver. Dit is een beleidsmatige keuze op gemeentelijk niveau waarop Saver geen directe invloed heeft. Wel bepaald dit mede de prestatiebeleving van Saver.