

CONCLUSIE KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK 2012 – MARKET RESPONS

AANBEVELINGEN OM ENTHOUSIASME OVER SAVER TE BEHOUDEN/VERBETEREN

Behoud sterke positie op basistaak en goede informatievoorziening

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 8,0, 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 geleegd (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.
- De hulpvaardigheid en vriendelijkheid van medewerkers op de milieustraat. De meningen hierover zijn echter wel verdeeld. Het lijkt erop dat nog steeds niet iedereen weet dat men vanwege Arbo-afspraken niet *mag* helpen. Hierin kan extra aandacht besteed worden in de communicatie.

RESULTATEN

ISO-target ruim behaald

Inwoners in de Saver-gemeenten beoordelen het ophalen van het huisvuil met een 8,0, ruim boven de target van 7,5. Daarmee scoort Saver weer op een vergelijkbaar niveau als in 2010 (7,9). Dit komt vooral door een toename van burgers die een hoog rapportcijfer geven. Vorig jaar gaf 64% een 8 of hoger, nu 72%. Daarnaast is de onvrede licht gedaald van 6% naar 4% (rapportcijfer 5 of lager).

De toename van tevredenheid is met name terug te zien in gemeente Roosendaal.

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 7.7. Het verschil zit vooral in meer enthousiasme bij Saver- klanten.

Saldo enthousiasme weer op niveau 2010

In lijn met de stijging van tevredenheid is ook het enthousiasme saldo (%enthousiast - %negatief) onder de Saver gemeenten toegenomen en weer op niveau van 2010. De score is vergelijkbaar met die van de concurrent (respectievelijk 40% en 43%). Van de twee grootste gemeenten laten inwoners van Roosendaal het meeste enthousiasme zien (43%). In Bergen op Zoom ligt het saldo duidelijk lager met 37%.

Belangrijkste redenen voor enthousiasme onveranderd

50% van de Saver-klanten zijn enthousiast over de dienstverlening. Concurrent klanten is minder uitgesproken, 46% is enthousiast. De belangrijkste redenen om enthousiast te zijn over Saver blijven de inzameling van restafval (tijdig) en de informatievoorziening (duidelijk en bruikbaar). Opvallend t.o.v. de concurrenten is dat Saver-klanten duidelijk meer enthousiast zijn over medewerkers van Saver dan concurrent klanten over medewerkers van hun eigen afvalinzamelaar.

Onvrede blijft ook in 2012 beperkt

Slechts 9% van de inwoners in de Saver-gemeenten is negatief over Saver. Onder concurrent klanten is zelfs maar 3% negatief. Concurrent klanten zijn duidelijk minder uitgesproken in hun oordeel dan Saver-klanten. Onvrede heeft meestal te maken met ervaringen van mensen in hun eigen buurt waar niet alle afval netjes weggehaald is na het legen van containers of containers niet netjes teruggezet zijn. Daarnaast zijn sommige mensen ontevreden over de frequentie van het legen van de containers (zowel aan huis als verzamelcontainers) en is een aantal mensen kritisch over de afstand tot de verzamelcontainers (voor gescheiden inzamelen van afval). Tot slot wordt de hulpvaardigheid en vriendelijkheid van medewerkers op de milieustraat genoemd. Het zijn echter slechts enkelen die dit noemen, terwijl daar relatief veel positieve reacties tegenover staan. In de open antwoorden speelt dit nauwelijks een rol.

Oordeel over vuilnismannen- en vrouwen en medewerkers op de milieustraat blijft positief

De vuilnismannen en –vrouwen worden positief beoordeeld: vriendelijk, hard werkend en verzorgd. Aandachtspunten zijn het opruimen van (rest)vuil en het op de juiste plek terugzetten van de containers. Dit ligt in lijn met de open antwoorden waarin men uitleg geeft bij het oordeel over Saver.

Het schoon en netjes houden van de vuilnisauto's wordt dit jaar wat minder positief beoordeeld. Verder zijn er geen wijzigingen in het oordeel van burgers t.o.v. 2011. Ook de medewerkers van de milieustraat worden positief beoordeeld: vriendelijk, correct en duidelijk, verzorgd en hard werkend. Er zijn echter meer mensen die een negatieve ervaring hebben met de mate van vriendelijkheid van medewerkers van de milieustraat t.o.v. vuilnismannen en –vrouwen. In vergelijking tot vorig jaar laten medewerkers op de milieustraat de burger gemakkelijker de juiste container terugvinden. Overige aspecten zijn vergelijkbaar beoordeeld als in 2011.

Saver wordt vooral gezien als betrouwbaar, deskundig en klantgericht

Het imago van Saver is onveranderd gebleven. Meer dan 60% vindt Saver betrouwbaar, deskundig, klantgericht en doelmatig. Dit matcht mooi met de vier waarden die klanten het meest belangrijk vinden. Met name op de waarden slim en respectvol valt er voor Saver nog winst te behalen.

Tweederde van de bewoners maakt gebruik van de oranje container voor plastic/kunststof afval

Dit percentage is vergelijkbaar met vorig jaar. Er is dus geen sprake van toename in het gescheiden inzamelen van plastic/kunststof afval. Om toename van gebruik verder te stimuleren, kan Saver in de communicatie meer inspelen op het nut van gescheiden inzamelen en laten zien op welke wijze Saver een bijdrage levert aan het recyclen van gescheiden afval. Uit de open antwoorden van burgers blijkt net als vorig jaar dat het tijdige legen van de oranje container een aandachtspunt is.

Tweederde van de bewoners is bekend met de E-tainer; 3 op de 10 maakt er gebruik van

De bekendheid met de E-tainer is redelijk goed. De meeste mensen brengen hun klein elektr(on)isch afval echter nog steeds bij de milieustraat (60%) omdat deze dichterbij is, of omdat de E-tainer te ver weg is. Slechts 29% brengt het naar een E-tainer. Burgers die de E-tainer gebruiken, beoordelen deze met een 7,5.

Circa de helft van de inwoners heeft weleens contact gezocht met Saver

Dit is vergelijkbaar met afgelopen jaar. In 2010 is er meer contact gezocht. Net als voorgaande jaren heeft men nog steeds de voorkeur voor telefonisch contact. De lichte stijging in voorkeur voor digitaal contact dat in 2011 werd gesignaleerd, heeft zich niet voortgezet.