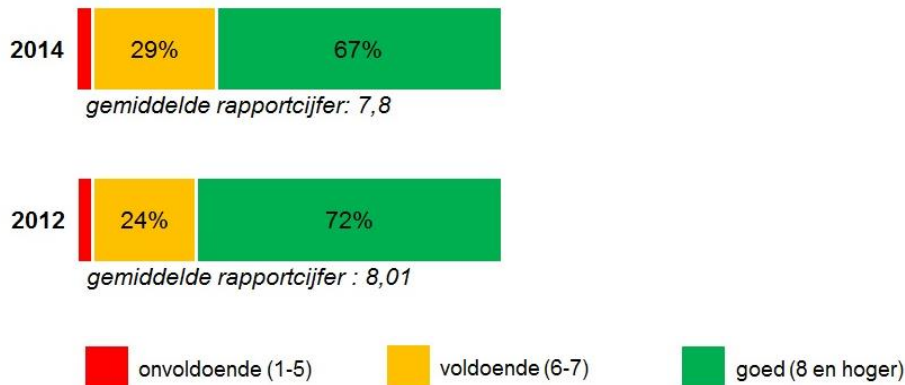


RESULTATEN KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK 2014 – INTEGRON

Tevredenheid ophalen huisvuil in de straat

Inwoners in de Saver-gemeenten beoordelen het ophalen van het huisvuil met een 7,8. Daarmee scoort Saver op een vergelijkbaar niveau als in 2012 (8,0). De groep inwoners die het ophalen van het huisvuil als voldoende beoordeelt is toegenomen, terwijl de groep die het ophalen van het huisvuil als goed beoordeelt is afgenomen.



Afvalscheidingsgedrag van de inwoners

Alle afvalsoorten worden in meer dan 85% van de gevallen gescheiden aangeboden. Dit betekent dat vrijwel alle inwoners zijn afval gescheiden aanbiedt.

De reden om afval te scheiden zijn vooral financieel gedreven redenen, zoals het minder betalen aan afvalstoffenheffing en het 'gratis' brengen van huishoudelijk afval naar de milieustraat. Bijna 25% van de ondervraagden geeft ook als reden om afval te scheiden dat ze graag meer inzicht krijgen in het nut van afvalscheiding voor het milieu.



Afvalinzameling

Tevredenheid

De gemiddelde gemeten tevredenheid voor Saver over de dienstverlening is een rapportcijfer van 7,3. Over het algemeen is men het meest tevreden met de inzameling van papier en karton en is men relatief minder tevreden over de inzameling van plastic verpakkingsafval.

De medewerker op de vuilniswagens van Saver scoren gelijk aan het gemiddelde: 7,3.

Kernverwachtingen

De belangrijkste verwachtingen van inwoners concentreren zich rondom de net- en reinheid van de verschillende verzamelcontainers en het aantal locaties waar men het afval naartoe kan brengen. De verbeterpunten richten zich op de net- en reinheid van de glascontainer en de container voor plastic verpakkingsafval. Daarnaast wordt het opruimen van gemorst afval door de medewerkers van de vuilniswagens genoemd als verbeterpunt.

Milieustraat

Ca. 67% van de inwoners heeft in 2014 een milieustraat bezocht. Ca. 50% van deze bewoners bezoekt de milieustraat meer dan 2 keer per jaar.

Communicatie

Tevredenheid

Een andere belangrijke taak die Saver heeft, is de communicatie rondom de afvalinzameling. Gemiddeld scoort Saver hier een rapportcijfer van 7,6. Vooral de communicatiemiddelen over de afvalinzameling zijn duidelijk voor de inwoners.

Campagne 'Afvalscheiden. Dat levert iedereen wat op'

Ca. 45% van de respondenten is bekend met de campagne 'Afval scheiden, dat levert iedereen wat op'.



Kernverwachtingen

De belangrijkste verwachting die inwoners hebben ten aanzien van de communicatie is als er iets wijzigt in de inzameltijden / data. Informatie die men met vooral belangrijk vindt, zijn wijzigingen van ophaaldata i.v.m. feestdagen, de ophaaldata van de minicontainers en de openingstijden van de milieustraat.