

Klantevredenheidsonderzoek 2016

Saver richt zich o.a. op kwaliteitsverbetering. Dit is zichtbaar door het ISO 9001-certificaat. Bij de kwaliteitsvraag neemt de klant een belangrijke plaats in. Om dit te toetsen laat Saver periodiek een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek (KTO) onder inwoners in het werkgebied uitvoeren.



Representatief onderzoek uitgevoerd in april 2016 door Integron

- steekproef: 1.400 inwoners
- respons: 365 (>25%)

Rapportcijfer



Afvalinzameling

Over het algemeen is men het meest tevreden met de inzameling van oud papier en karton, restafval en GFT en is men relatief minder tevreden over de inzameling van plastic verpakkingsafval/drankenkartons.

De medewerkers op de milieustraat en op de vuilniswagens scoren gemiddeld een 7,5 (2014: 7,8).

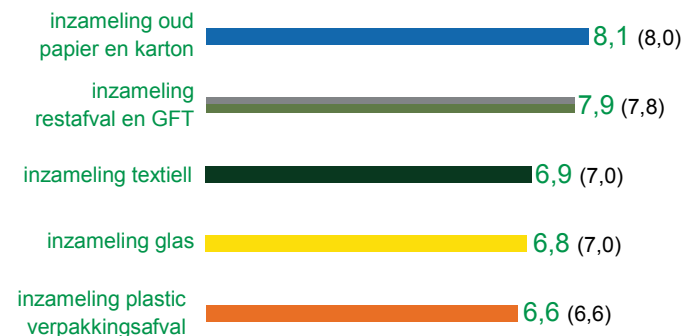
De belangrijkste verwachtingen van inwoners richten zich op de netheid en gebruiksvriendelijkheid van de (ondergrondse) verzamelcontainers.



Tevredenheid ophalen huisvuil in de straat

Inwoners in de Savergemeenten beoordelen de dienstverlening van Saver met een 7,2 (2014: 7,8).

De groep inwoners die het ophalen van het huisvuil als voldoende beoordeelt is licht afgenomen, terwijl de groep die het ophalen van het huisvuil als onvoldoende beoordeelt is toegenomen.



Communicatie

Ten aanzien van de communicatie rondom de afvalinzameling scoort Saver een rapportcijfer van 7,7 (2014: 7,6).

De belangrijkste verwachting die inwoners hebben m.b.t. communicatie is de bereikbaarheid van de Servicelijn, vriendelijke medewerkers en een vlotte afhandeling en terugkoppeling door Saver.

Informatie over ophaaldagen en wijzigingen daarin zijn voor de inwoners het meest belangrijk. Dit geldt ook voor de vindbaarheid van informatie op de website.

Wat gaat goed?

- netheid (ondergrondse) verzamelcontainer oud papier en karton en restafval
- duidelijkheid papieren Afvalkalender
- gebruiksvriendelijkheid Afvalwijzer app
- telefonische bereikbaarheid Servicelijn
- vriendelijke medewerkers Servicelijn

Wat kan beter?

- netheid (ondergrondse) verzamelcontainer plastic verpakkingen/drankenkartons en glas
- gebruiksvriendelijkheid ondergrondse verzamelcontainer plastic verpakkingen/drankenkartons
- servicegerichtheid chauffeurs op vuilniswagen
- tijdigheid informatie gewijzigde inzameldagen en vindbaarheid informatie op website