

Klanttevredenheidsonderzoek 2018

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 2018 door Integron

- steekproef: 4.000 inwoners
- respons: 13%

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 (2016: 7,5).

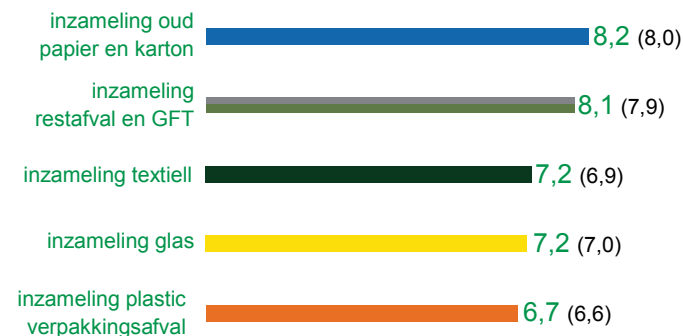
De belangrijkste verwachtingen van inwoners richten zich op de capaciteit en de net- en reinheid van de (ondergrondse) verzamelcontainers.



Tevredenheid ophalen huisvuil in de straat

Inwoners in de Savergemeenten beoordelen de dienstverlening van Saver met een 7,8 (2016: 7,2).

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



Communicatie

Ten aanzien van de communicatie rondom de afvalinzameling scoort Saver een rapportcijfer van 8,0 (2016: 7,8).

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.

De vindbaarheid van informatie op de website zijn voor de inwoners het meest belangrijk. Dit geldt in mindere mate voor de informatie over ophaaldagen en wijzigingen daarin.

Wat gaat goed?

- duidelijkheid inzamelmomenten
- deskundigheid Savermedewerkers
- duidelijkheid papieren Afvalkalender
- gebruiksvriendelijkheid Afvalwijzer app

Wat kan beter?

- netheid (ondergrondse) verzamelcontainer restafval en plastic verpakkingen en drankenkartons
- capaciteit ondergrondse verzamelcontainer restafval en plastic verpakkingen en drankenkartons
- telefonische bereikbaarheid Servicelijn
- vindbaarheid informatie op website