



Rapportage

Bewonersonderzoek Dinkelland 2022

Voorwoord

Beste lezer,

Het onderzoek is afgerond en de resultaten zijn bekend. In dit onderzoeksrapport geven wij u de belangrijkste inzichten vanuit het onderzoek. Daarmee is er voor ROVA antwoord gegeven op de vragen *“Hoe tevreden zijn de bewoners over de afvaldienstverlening van Rova?”* en *“Op welke wijze kan er verbeterd worden?”*.

ROVA heeft daarmee alle inzichten in handen om aan de slag te gaan. In het rapport is daarvoor een voorzet gedaan. Belangrijk is dat u er zich van bewust bent dat het nu pas echt begint en dat u hierin niet alleen staat.

Integron helpt u graag met het informeren van alle lagen in de organisatie. Wij hebben moderne middelen tot onze beschikking om dit te doen. Denk aan persoonlijke dashboards, rapporten, scorecards, e-learnings en info- en motiongraphics. Ook als u als organisatie via interactieve werkvormen aan de slag wilt met de resultaten kunnen we u op weg helpen.

Veel leesplezier,

Team Integron

Inhoud

- 1) Highlights uit het onderzoek
- 2) Onderzoekopzet, methodiek en respons
- 3) Respons
- 4) Afvalscheidingsgedrag
- 5) Tevredenheid over inzameling
- 6) Informatievoorziening
- 7) Verbeterpotentieel
- 8) Bijlagen

► Highlights uit het onderzoek met trend

Respons



285 van 300

95%

ROVA totaal

99%

Tevredenheid



2022



ROVA totaal

Tevredenheid per segment



Hoogbouw



Laagbouw

Verbeterpunten

- Het aantal locaties waar u restafval naartoe kan brengen
- De netheid en reinheid van de verzamelcontainer (restafval)
- De netheid en reinheid van de directe omgeving van de verzamelcontainer (restafval)
- Het aantal locaties waar u papier en karton naartoe kan brengen (eventueel via vereniging)
- De netheid en reinheid van de verzamelcontainer (pmd)
- Het gebruik van de verzamelcontainer (pmd)
- De netheid en reinheid van de directe omgeving van de verzamelcontainer (pmdr)
- De netheid en reinheid van de glascontainer
- De netheid en reinheid van de directe omgeving van de glascontainer
- Geboden faciliteiten om grof tuinafval aan te bieden / weg te brengen
- Geboden faciliteiten om grof huishoudelijk afval aan te bieden / weg te brengen
- Kwaliteit van de afhandeling van de melding/vraag
- Snelheid van de afhandeling van de melding/vraag
- Doorlooptijd van de klachtafhandeling
- Kwaliteit klachtafhandeling



Inleiding

Onderzoeksopzet, methodiek en respons

▶ Onderzoeksverantwoording

Aanleiding & doelstelling

Aanleiding

- De gemeente en ROVA wensen gestructureerd inzicht te krijgen in de tevredenheid, verwachtingen en het scheidingsgedrag van inwoners ten aanzien van de inzameling van huishoudelijk afval. Elke twee jaar voert ROVA namens de gemeente een onderzoek uit onder inwoners van de aangesloten gemeenten. Op basis hiervan wil ROVA verbeterpunten identificeren en prioriteiten stellen om de kwaliteit van de dienstverlening verder te verbeteren. In 2022, evenals in 2012, 2014, 2016, 2018 en 2020 is Integron geselecteerd om het tevredenheidsonderzoek uit te voeren.

Doelstellingen

- Het bieden van inzicht in de tevredenheid, verwachtingen en het scheidingsgedrag van inwoners ten aanzien van de dienstverlening en informatievoorziening met betrekking tot huishoudelijk afval.
- Identificeren en prioriteren van verbeterpunten om de kwaliteit van de dienstverlening en informatievoorziening te verbeteren.

Onderzoeksperiode

- In de periode van 6 september tot 17 oktober 2022 is onder 23 gemeenten in het ROVA verzorgingsgebied het tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Hiermee is de onderzoeksperiode bijna gelijk aan het onderzoek uit 2020.
- Daarnaast kunnen de resultaten worden vergeleken binnen de overige segmenten:
 - Type woning: hoogbouw / laagbouw
 - Fase: omgekeerd inzamelen fase 1 / omgekeerd inzamelen fase 2 / niet omgekeerd inzamelen
 - Regio: IJssel-Vecht / Eemland / Achterhoek

▶ Onderzoeksverantwoording

Uitvoering onderzoek

Uitvoering onderzoek: Combinatie van schriftelijke en online vragenlijsten.

- De gemeente heeft het onderzoek aangekondigd onder haar inwoners.
- Integron heeft in totaal 34.433 huishoudens uitgenodigd per post. Inwoners kregen een unieke gebruikersnaam en wachtwoord om online deel te nemen aan het onderzoek of ze konden de bijgevoegde vragenlijst invullen en opsturen per post.

Betrouwbaarheid

- Voor Dinkelland is uit de door ROVA aangeleverde adressenbestanden door Integron een steekproef getrokken van 1500 huishoudens.
- O.b.v. eerder uitgevoerd onderzoek door ROVA is uitgegaan van een responspercentage van 20%.
- Voor het realiseren van een 90% betrouwbaarheidsniveau zijn minimaal 270 respondenten nodig. (90% is een gangbaar betrouwbaarheidsniveau voor markt- en opinieonderzoek).
- De netto respons voor dit onderzoek bedraagt 285 inwoners.
- Binnen de verschillende segmenten is de respons per groep lager. Met deze lagere respons per segment neemt de betrouwbaarheid van de uitkomsten af, maar de relevantie niet. Het biedt namelijk voldoende respons per segment om relevante inzichten te krijgen en op basis hiervan richtinggevende uitspraken te doen.

23 gemeenten uit het ROVA verzorgingsgebied, die deel hebben genomen nemen aan het inwonersonderzoek zijn:

- Aalten
- Amersfoort
- Bunschoten
- Dalfsen
- Dinkelland
- Hardenberg
- Hattem
- Heerde
- Kampen
- Olst-Wijhe
- Ommen
- Oost-Gelre
- Raalte
- Staphorst
- Steenwijkerland
- Tubbergen
- Twenterand
- Urk
- Westerveld
- Winterswijk
- Woudenberg
- Zwartewaterland
- Zwolle

▶ Onderzoeksverantwoording

Uitvoering onderzoek

Onderzoeksmodel

- Het onderzoeksmodel van Integron maakt zowel de huidige tevredenheid van de inwoners inzichtelijk, als het belang dat de inwoners hieraan hechten.
- Inzicht in de huidige tevredenheid van inwoners over de dienstverlening biedt concrete aanknopingspunten voor verbeteracties. Het meten van de huidige tevredenheid over de dienstverlening is een momentopname van de tevredenheid op dat moment. Door op een later moment nogmaals te meten, kunnen deze momenten met elkaar worden vergeleken. Ook wordt het mogelijk om te evalueren of de in gang gezette initiatieven en verbeteracties daadwerkelijk hebben bijgedragen aan een hogere tevredenheid van inwoners en daarmee aan een verbetering van de dienstverlening. Dit laatste is met name van toepassing bij een trendmeting.
- Door het belang inzichtelijk te maken, wordt duidelijk in hoeverre inwoners waarde hechten aan een bepaald aspect en de eventuele wens voor verbetering. Dit kan helpen om prioriteiten te stellen voor het formuleren van verbeteracties.
- De relatie tussen tevredenheid en belang wordt in de prioriteitenmatrix geïllustreerd. Met behulp van de prioriteitenmatrix wordt bepaald wat verbeterpunten zijn, wat sterke aspecten zijn en waar nog extra aandacht aan gegeven kan worden.

▶ Methodiek

Van antwoord naar score



Uitleg scores

- De tevredenheid wordt lineair omgerekend naar een rapportcijfer. Het identificeren en prioriteren van verbeterpunten om de kwaliteit van de dienstverlening en informatievoorziening te verbeteren gebeurt door middel van het verbeterpotentieel en het toegekende belang.
- Het verbeterpotentieel wordt opgemaakt vanuit de ervaren tevredenheid. Het is het percentage inwoners dat ruimte voor verbetering ervaart voor dat bepaalde item.
- Indien binnen een segmentgroep er geen of te weinig waarnemingen zijn om een betrouwbaar beeld te geven, is dit weergegeven door een - teken.
- Alle onderzoeksresultaten zijn inzichtelijk in het online dashboard, Customer Heartbeat.

► Respons en analysemogelijkheden

INTEGRON		2022				
	In bestand	Target	Online respons	Schriftelijk	Totaal	Respons % van Target
Totaal	34433	6900	2233	4599	6832	99%
Gemeente						
Dinkelland	1404	300	95	190	285	95%

Respons

2022: 99%

ROVA: 95%

Analysemogelijkheden

Integron analyseert en rapporteert de respons van alle segmentgroepen waarin 10 of meer respondenten aanwezig zijn.

De resultaten van de overige groepen zijn indicatief op basis van het kleine aantal waarnemingen.

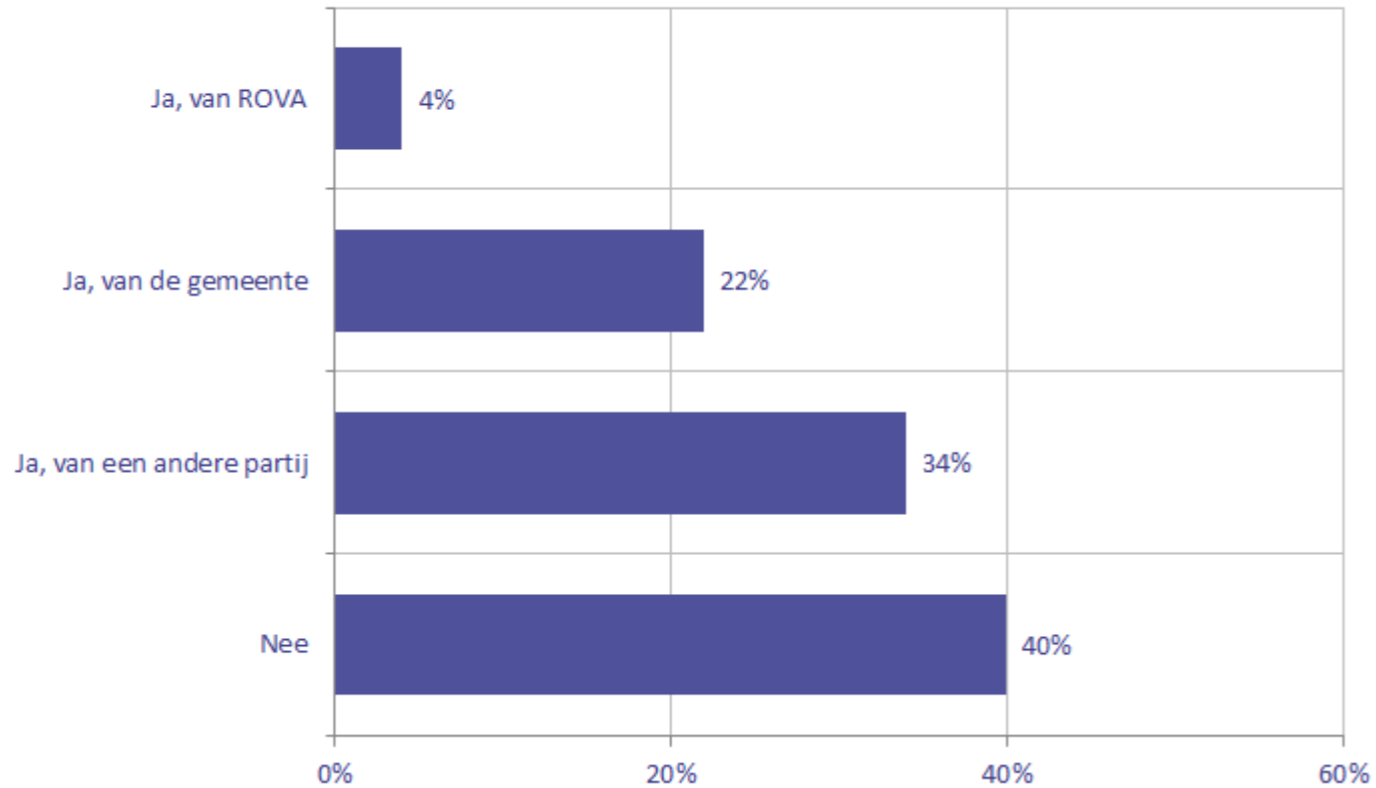
Bij een indicatieve score wordt een asterisk / * weergegeven.

► Ervaring met... (1/3)

Routing in de vragenlijst

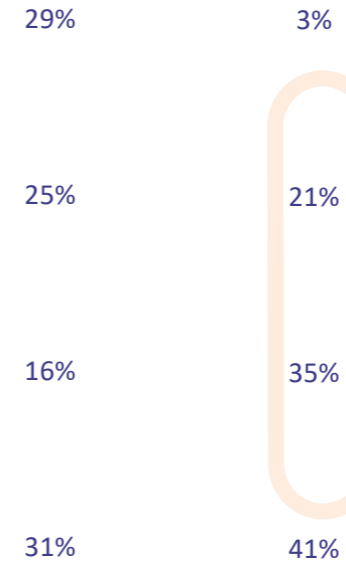
Alleen inwoners die met het milieubrengrstation te maken hebben gehad, hebben de desbetreffende vragen gekregen. Dit is bepaald op basis van onderstaande voorvraag.

Heeft u de afgelopen 12 maanden een milieustation bezocht? (n=258)



Benchmark ROVA (%)

Dinkelland 2020

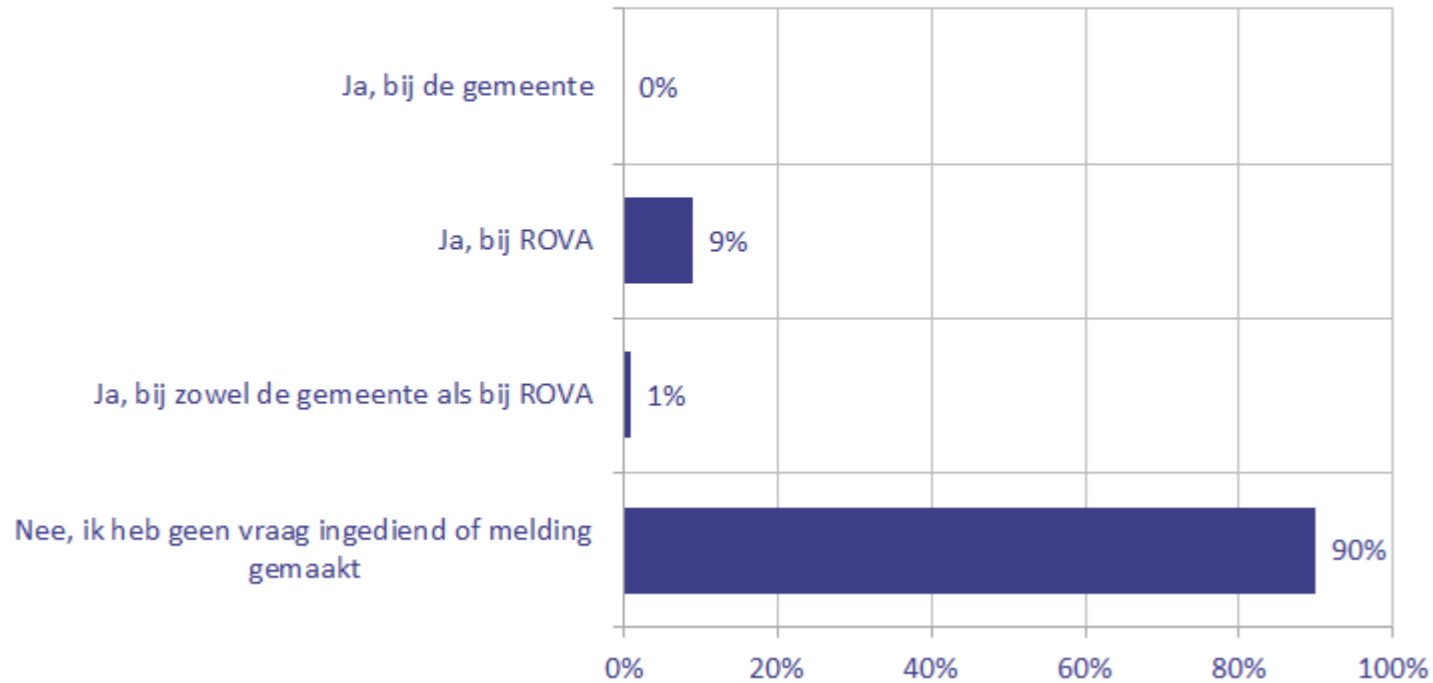


► Ervaring met... (2/3)

Routing in de vragenlijst

Alleen inwoners die met het klantcontactcentrum te maken hebben gehad, hebben de desbetreffende vragen gekregen. Dit is bepaald op basis van onderstaande voorvraag.

Heeft u in de afgelopen 12 maanden een melding of vraag over afvalinzameling kenbaar gemaakt? (n=253)



Benchmark ROVA (%)

2%

13%

1%

84%

Dinkelland 2020 (%)

2%

2%

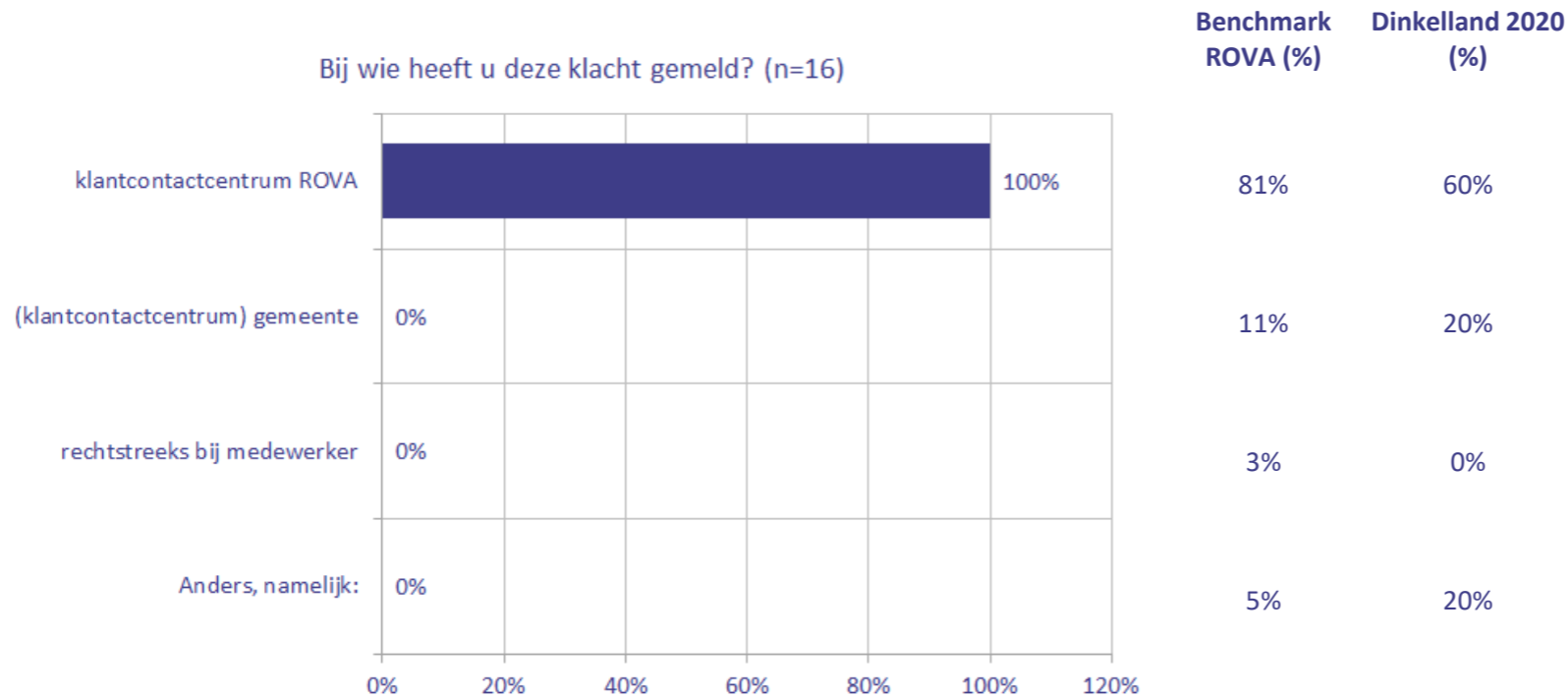
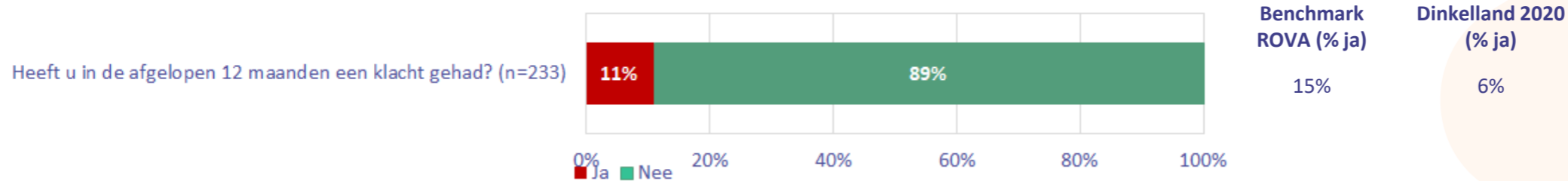
1%

96%

► Ervaring met... (3/3)

Routing in de vragenlijst

Alleen inwoners die met het klantcontactcentrum te maken hebben gehad, hebben de desbetreffende vragen gekregen. Dit is bepaald op basis van onderstaande voorvraag.



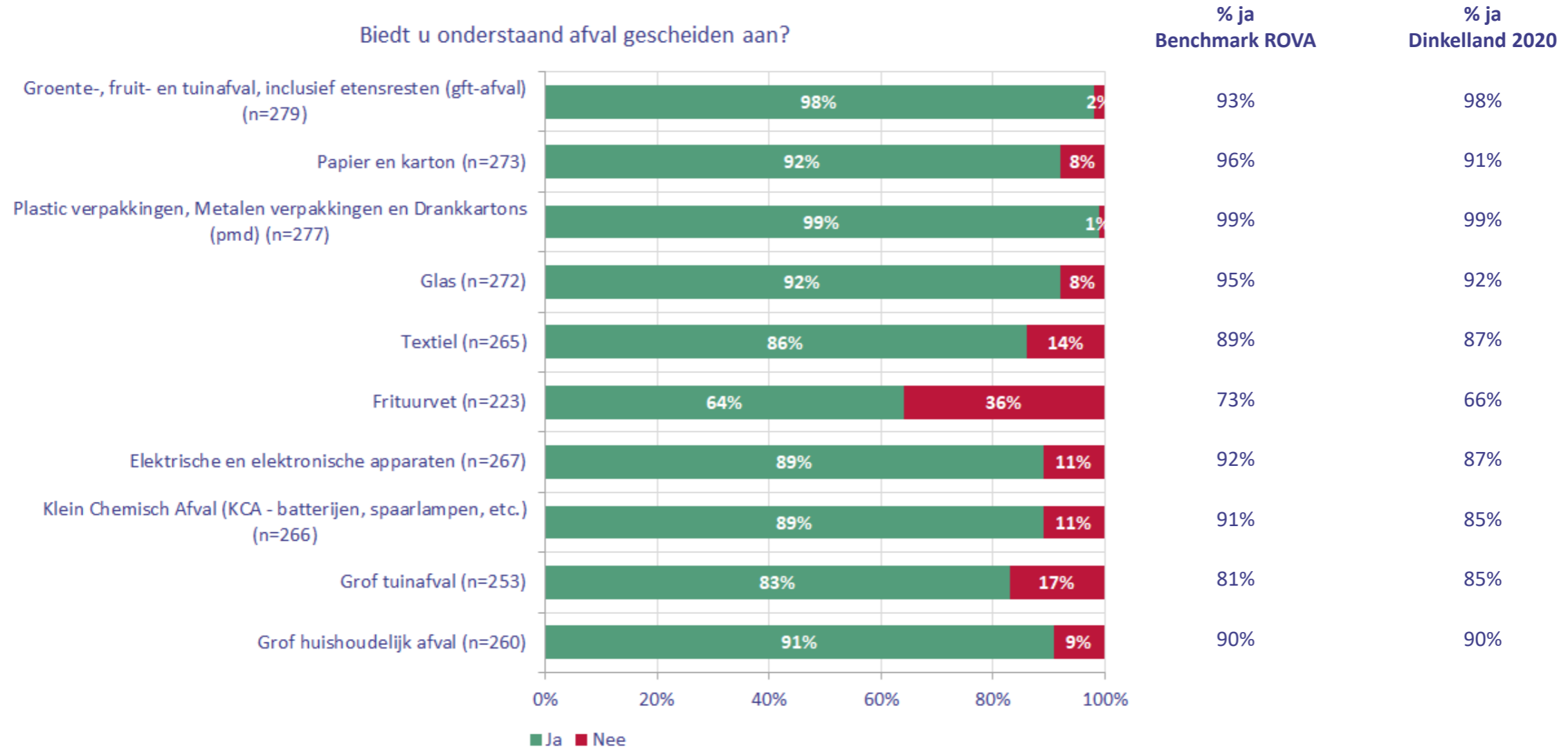


Deel 1:

Afvalscheidingsgedrag

► Afvalscheidingsgedrag

Welke afvalstromen worden door inwoners gescheiden?



► Drijfveren

Wat is de belangrijkste reden om over te gaan tot afvalscheiding?

Wat is voor u het belangrijkste om uw afval en grondstoffen te scheiden?
(n=269)



Top 3 benchmark ROVA

#1 Helpen het milieu te verbeteren (37%)

#2 Het bespaart mij geld zoals een besparing in de afvalstoffenheffing (26%)

#3 Voldoende containers bij uw huis/woning om het afval mee te scheiden (21%)

Top 3 Dinkelland 2020

#1 Het bespaart mij geld zoals een besparing in de afvalstoffenheffing (29%)

#2 Helpen het milieu te verbeteren (26%)

#3 Voldoende containers bij uw huis/woning om het afval mee te scheiden (24%)

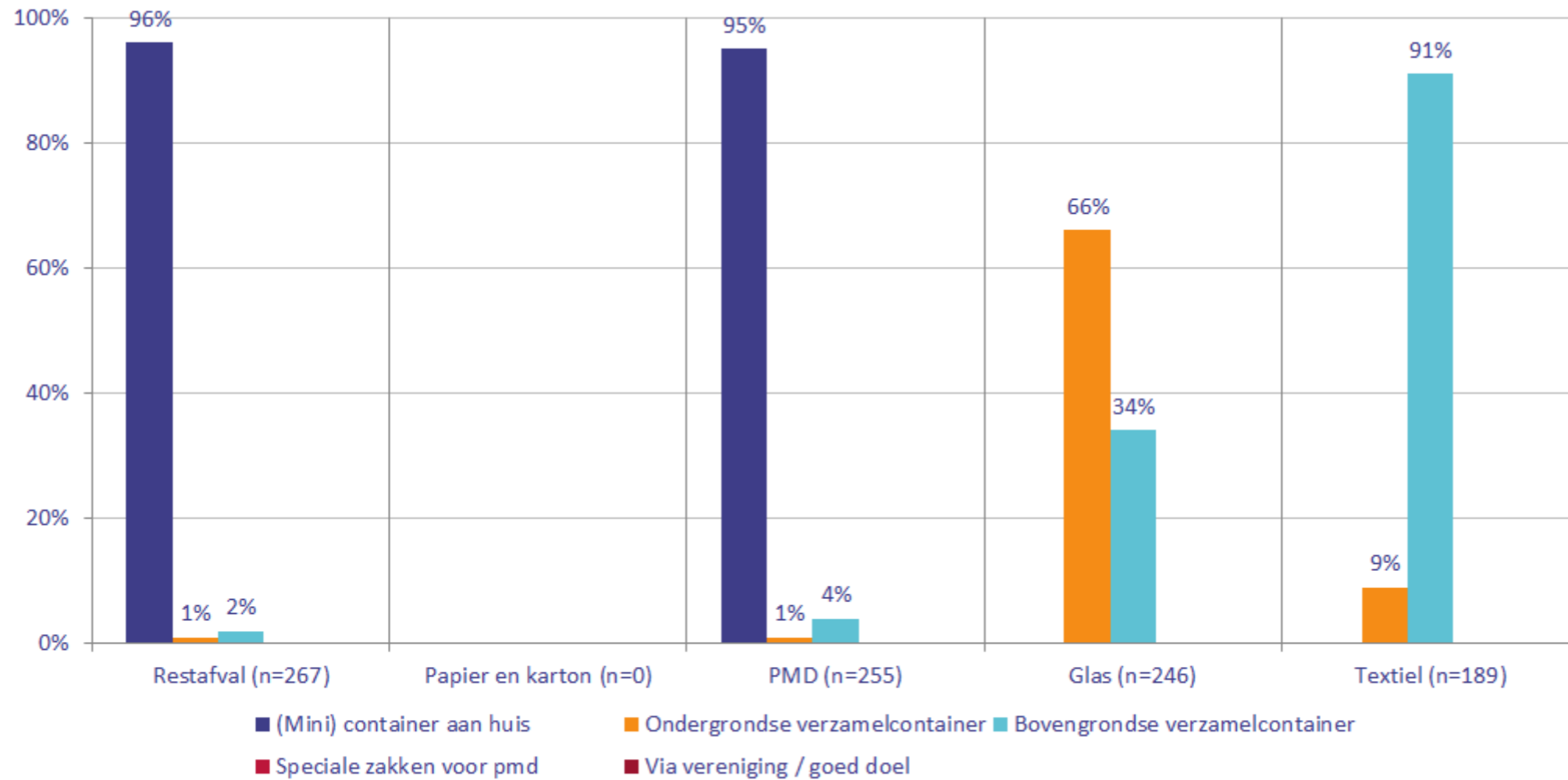


Deel 2:

Tevredenheid over inzameling

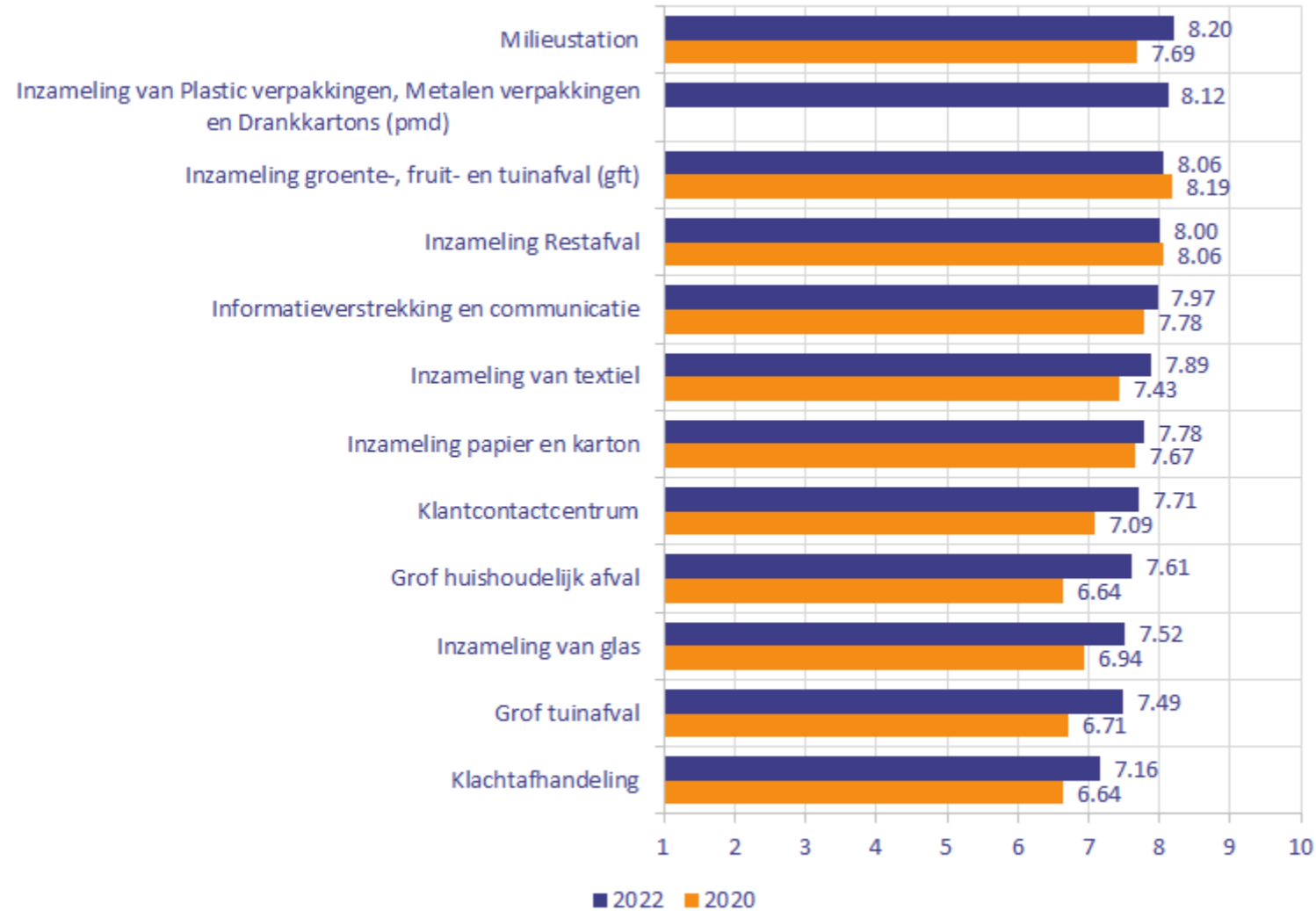
► Manieren van inzameling

Op welke manier worden verschillende afvalstromen ingezameld?



► Tevredenheid per succesgebied

2022 vs. 2020



Gemiddelde klanttevredenheid

2022: 7.85; 22% verbeterpotentieel

2020: 7.46; 32% verbeterpotentieel

► Verschillen in tevredenheid op indicatorniveau

2022 vs. 2020

- 5 grootste **stijgingen**

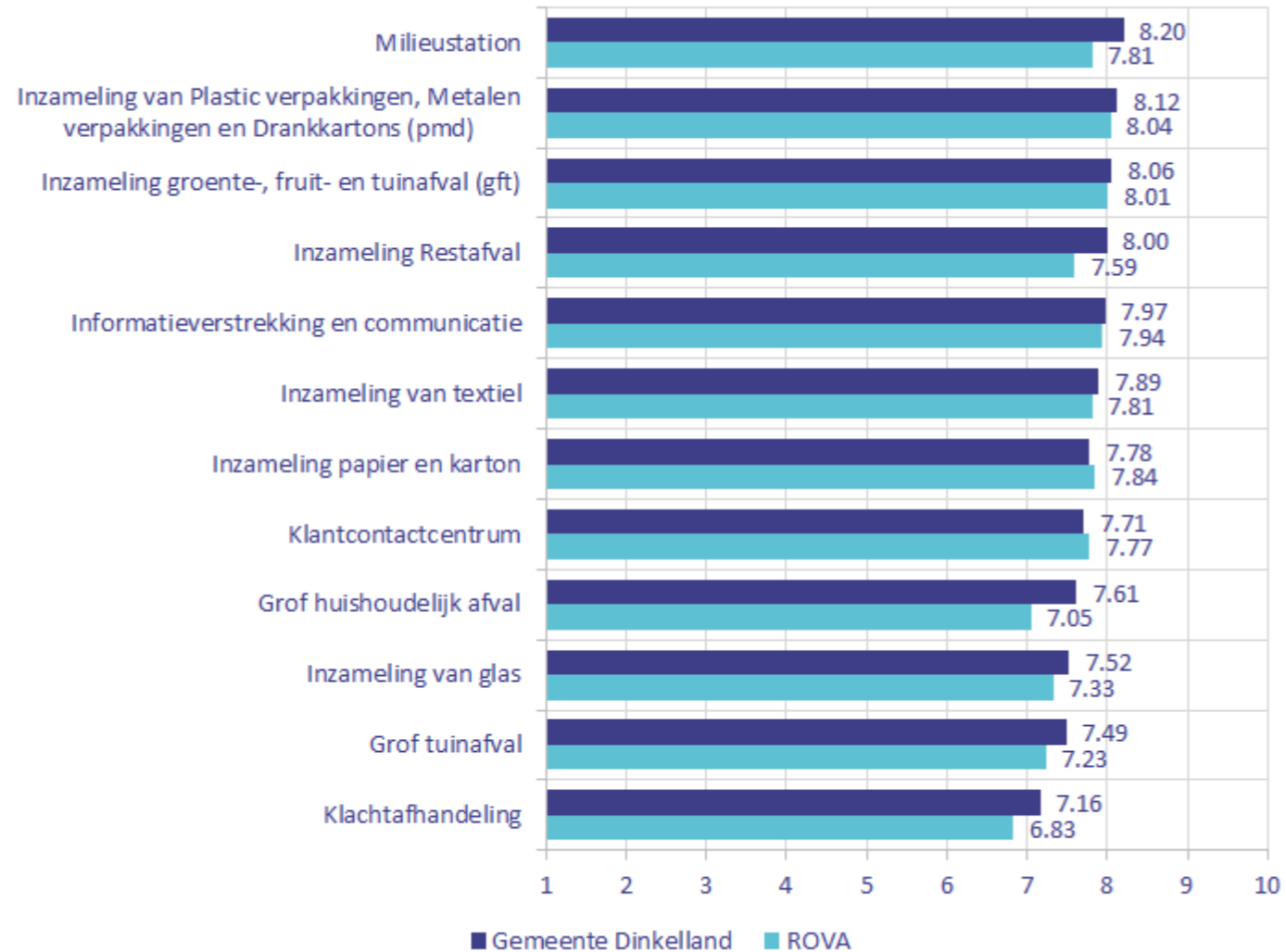
	2022	2020	Vershil
Grof tuinafval			
Geboden faciliteiten om grof tuinafval aan te bieden / weg te brengen	7.49	6.71	0.78
Grof huishoudelijk afval			
Geboden faciliteiten om grof huishoudelijk afval aan te bieden / weg te brengen	7.61	6.64	0.97
Milieustation			
Bereikbaarheid en nabijheid	7.99	7.05	0.94
Klantcontactcentrum			
Kwaliteit van de afhandeling van de melding/vraag	7.38	6.40	0.98
Snelheid van de afhandeling van de melding/vraag	7.69	6.85	0.84

- 1 grootste **daling**

	2022	2020	Vershil
Inzameling Restafval			
Het aantal locaties waar u restafval naartoe kan brengen	6.20	7.30	-1.10

► Tevredenheid per succesgebied

Gemeente Dinkelland vs. Benchmark ROVA



Gemiddelde klanttevredenheid

2022: 7.85; 22% verbeterpotentieel

ROVA: 7.67; 27% verbeterpotentieel

► Verschillen in tevredenheid op indicatorniveau

Gemeente Dinkelland vs. Benchmark ROVA

- 5 grootste **stijgingen**

	Gemeente Dinkelland	ROVA	Vershil
Inzameling Restafval			
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de verzamelcontainer (restafval)	7.98	7.28	0.70
Inzameling van Plastic verpakkingen, Metalen verpakkingen en Drankkartons (pmd)			
Het aantal locaties waar u pmd naartoe kan brengen	8.2	7.66	0.54
Grof huishoudelijk afval			
Geboden faciliteiten om grof huishoudelijk afval aan te bieden / weg te brengen	7.61	7.05	0.56
Milieustation			
Openingstijden	8.29	7.57	0.72
Klachtafhandeling			
Reactiesnelheid op het uiten van uw klacht	7.87	7.12	0.75

- 2 grootste **dalingen**

	Gemeente Dinkelland	ROVA	Vershil
Inzameling Restafval			
Het aantal locaties waar u restafval naartoe kan brengen	6.20	7.44	-1.24
Inzameling van Plastic verpakkingen, Metalen verpakkingen en Drankkartons (pmd)			
De netheid en reinheid van de verzamelcontainer (pmd)	7.30	7.60	-0.30

► Tevredenheid

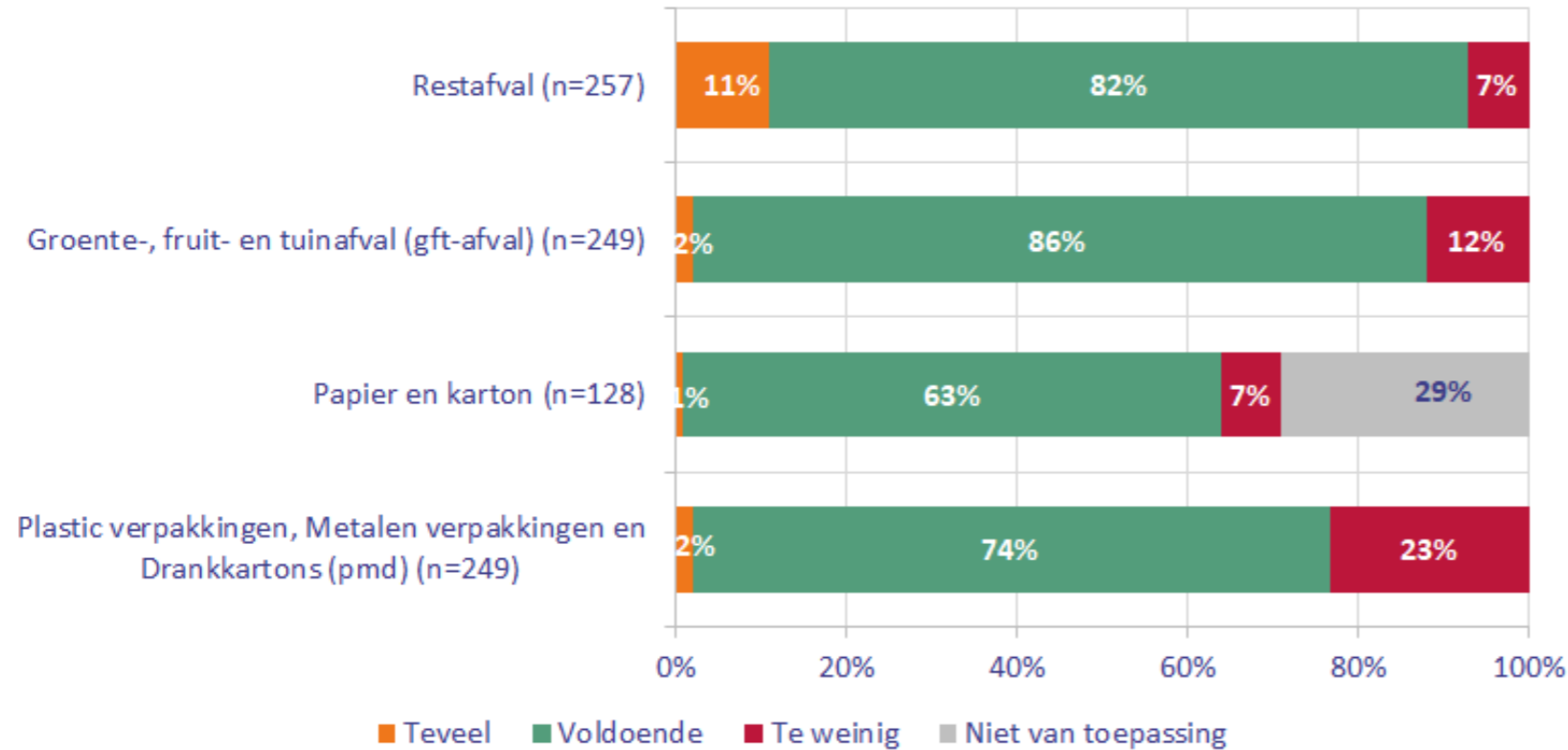
Per succesgebied – per type woning

	2022 n=276	Hoogbouw			Laagbouw		
		2022	2020	Verschil	2022	2020	Verschil
		n=17	n=29		n=261	n=264	
Gemiddelde	7.85	7.82	7.23	0.59	7.86	7.49	0.37
Inzameling Restafval	8.00	8.13	7.49	0.64	8.01	8.14	-0.13
Inzameling groente-, fruit- en tuinafval (gft)	8.06	7.55	7.84*	-0.29	8.09	8.21	-0.12
Inzameling papier en karton	7.78	7.34*	8.06*	-0.72	7.82	7.63	0.19
Inzameling van Plastic verpakkingen, Metalen verpakkingen en Drankkartons (pmd)	8.12	8.02*	-	-	8.16	-	-
Inzameling van glas	7.52	7.65*	6.85	0.80	7.51	6.96	0.55
Inzameling van textiel	7.89	7.94*	6.99	0.95	7.89	7.49	0.40
Grof tuinafval	7.49	-	-	-	7.48	6.71	0.77
Grof huishoudelijk afval	7.61	7.98*	7.30	0.68	7.61	6.58	1.03
Milieustation	8.20	7.86*	7.61	0.25	8.22	7.70	0.52
Klantcontactcentrum	7.71	-	-	-	7.71	7.08*	0.63
Klachtafhandeling	7.16	-	-	-	7.16	6.40*	0.76
Informatieverstrekking en communicatie	7.97	8.05	7.16	0.89	7.97	7.83	0.14

► Inzamelfrequentie

Mening over de frequentie van afvalverzameling

Wat vindt u van het aantal keer per maand dat het afval en grondstoffen worden opgehaald?



% te weinig
ROVA

12%

11%

14%

22%

% te weinig
Dinkelland 2020

7%

10%

5%

30%

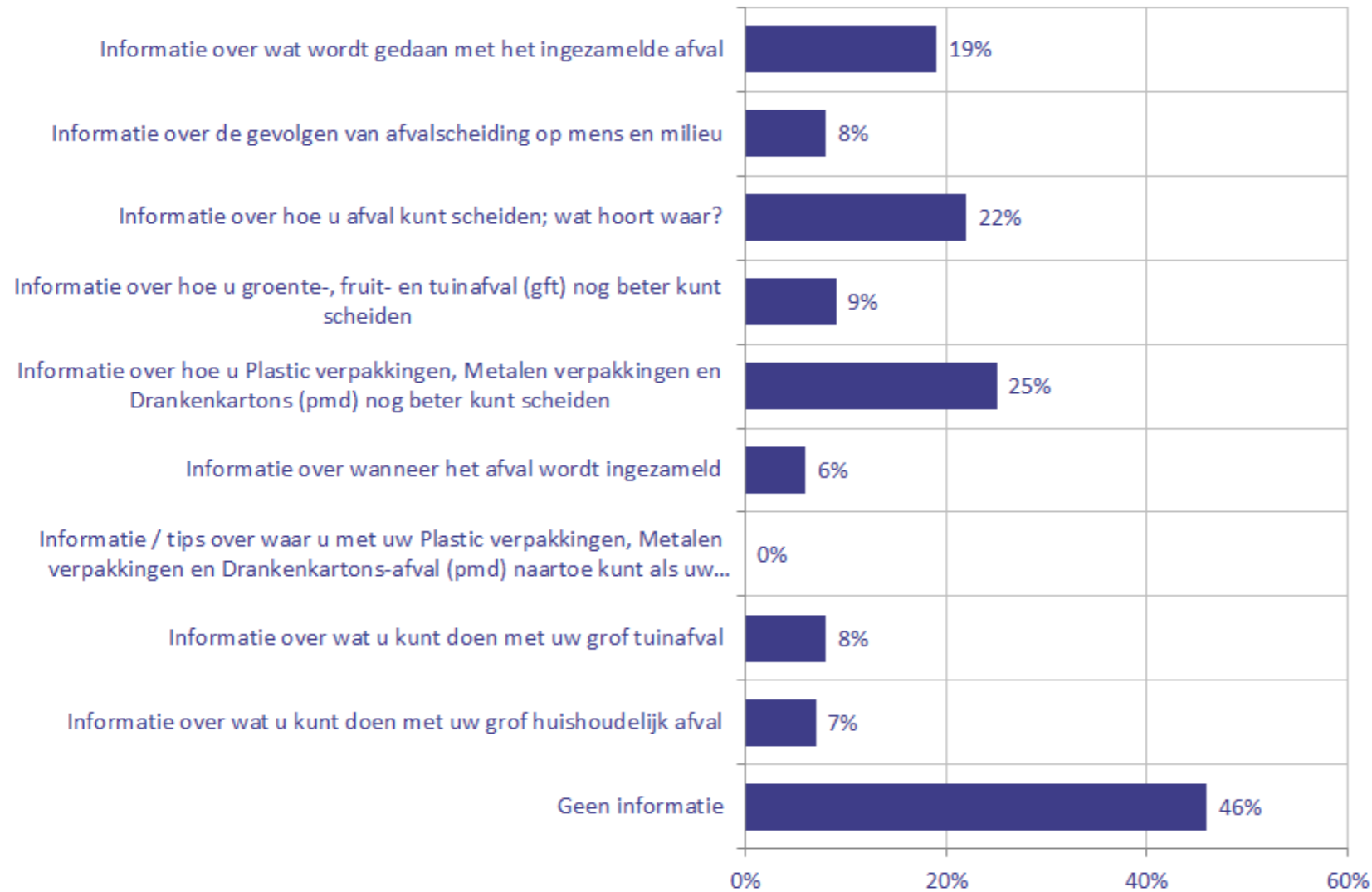


Deel 6:

Informatievoorziening

► Te ontvangen informatie

Welke informatie zou u nog graag willen krijgen? (n=228)



Benchmark
ROVA

Dinkelland 2020

22%

22%

10%

10%

18%

28%

9%

13%

18%

29%

8%

8%

0%

14%

9%

15%

12%

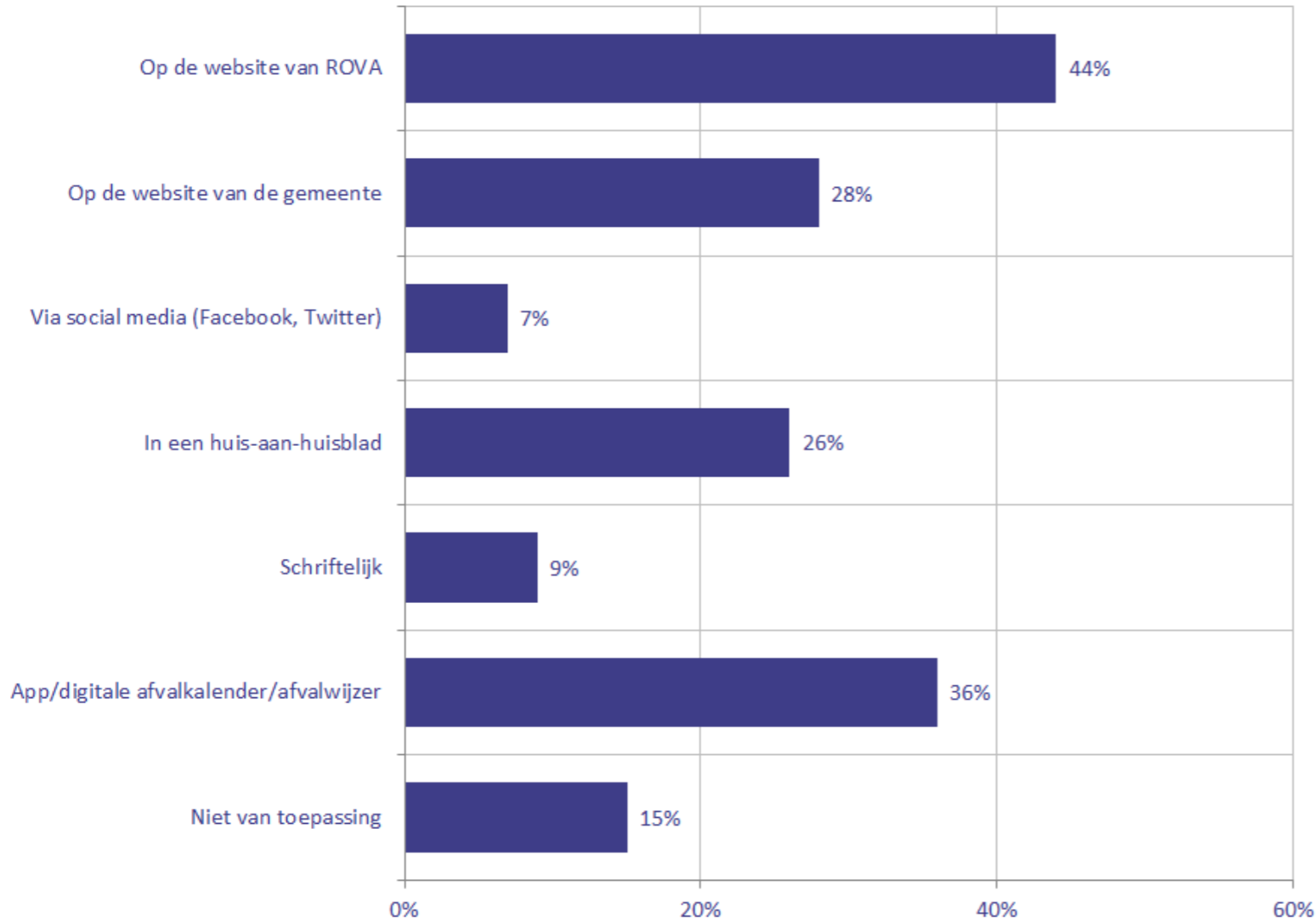
35%

50%

11%

► Manier van informeren

Waar wilt u uw informatie kunnen vinden? (n=237)



Benchmark
ROVA

Dinkelland 2020

51%

n.v.t.

29%

n.v.t.

4%

3%

24%

26%

10%

15%

35%

27%

14%

25%



Deel 7:

Verbeterpotentieel

► Prioriteitenmatrix

Toelichting

In de prioriteitenmatrix wordt iedere indicator weergegeven middels een punt. Deze punten zijn verdeeld over vier kwadranten. Deze kwadranten worden gevormd door twee blauwe lijnen die beiden staan voor een gemiddelde.



Horizontale lijn: deze lijn geeft het gemiddelde verbeterpotentieel in het klantonderzoek aan. De punten die boven deze lijn liggen, hebben een boven gemiddeld verbeterpotentieel.



Verticale lijn: deze lijn geeft aan welk deel van de antwoorden op de belangschaal is gegeven in antwoordoptie “zeer belangrijk”. De punten die rechts van deze lijn staan, zijn boven gemiddeld belangrijk omdat hier een groter percentage van de klanten antwoordde dat het aspect voor hen zeer belangrijk is.

Vier kwadranten in de prioriteitenmatrix:

De focus dient te liggen op de twee kwadranten die rechts in de matrix staan: rood en groen. Deze punten zijn volgens de klanten het meest belangrijk.



De rode punten rechts bovenin hebben een bovengemiddeld verbeterpotentieel en zijn de actiepunten.



De groene punten hebben een lager verbeterpotentieel dan gemiddeld en zijn de sterke punten.

De punten die links in de matrix staan zijn relatief minder belangrijk. Ook hierin maken we onderscheid tussen punten die een hoog en laag verbeterpotentieel hebben:



De oranje punten kennen een bovengemiddeld verbeterpotentieel en kunnen worden ontwikkeld.

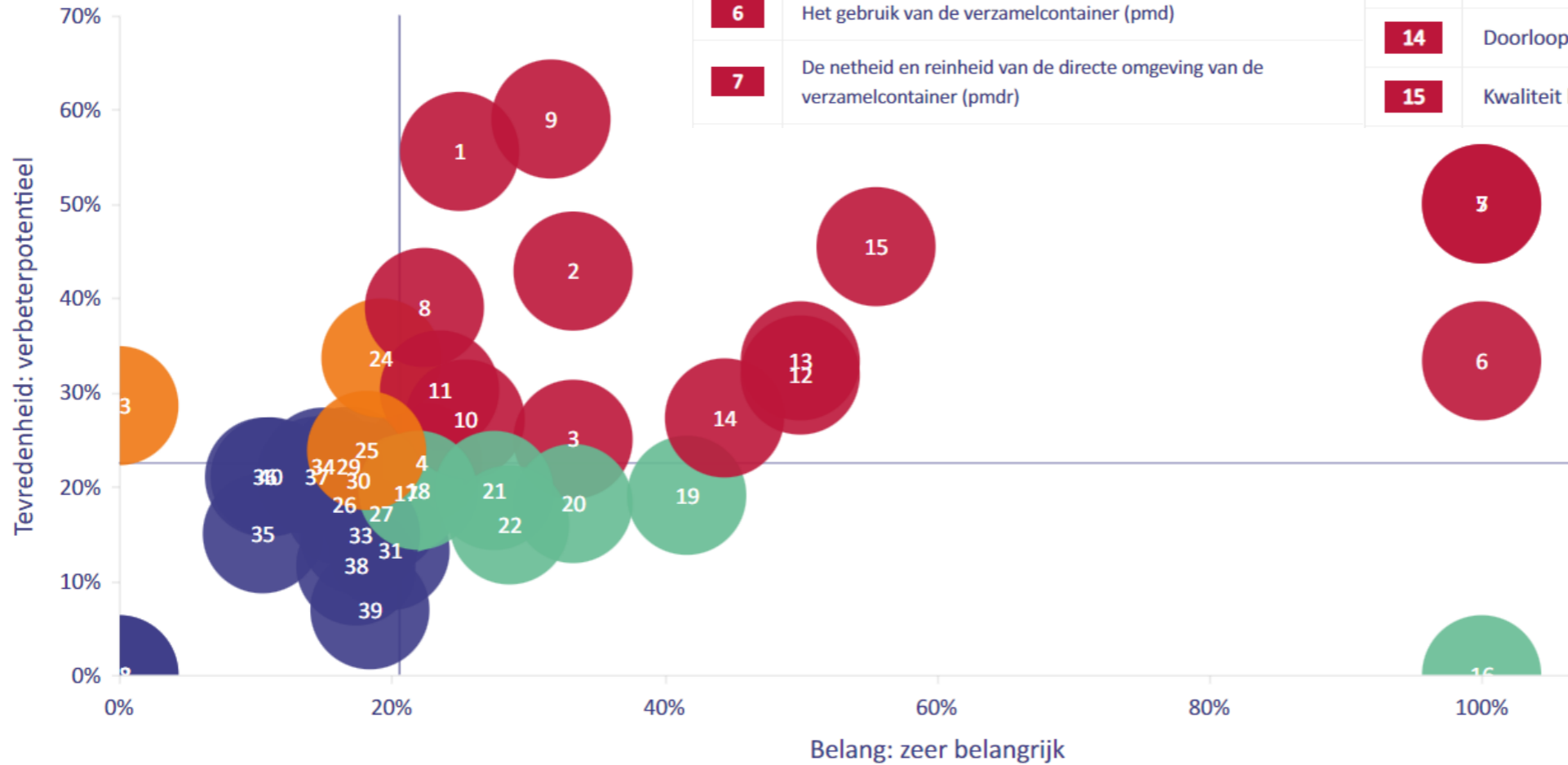


De blauwe punten kennen een lager verbeterpotentieel dan gemiddeld en kunnen worden uitgebouwd.

► Prioriteitenmatrix

Totaalresultaat Gemeente Dinkelland

Actie Verdedigen Ontwikkelen Uitbouwen



1	Het aantal locaties waar u restafval naartoe kan brengen
2	De netheid en reinheid van de verzamelcontainer (restafval)
3	De netheid en reinheid van de directe omgeving van de verzamelcontainer (restafval)
4	Het aantal locaties waar u papier en karton naartoe kan brengen (eventueel via vereniging)
5	De netheid en reinheid van de verzamelcontainer (pmd)
6	Het gebruik van de verzamelcontainer (pmd)
7	De netheid en reinheid van de directe omgeving van de verzamelcontainer (pmdr)

8	De netheid en reinheid van de glascontainer
9	De netheid en reinheid van de directe omgeving van de glascontainer
10	Geboden faciliteiten om grof tuinafval aan te bieden / weg te brengen
11	Geboden faciliteiten om grof huishoudelijk afval aan te bieden / weg te brengen
12	Kwaliteit van de afhandeling van de melding/vraag
13	Snelheid van de afhandeling van de melding/vraag
14	Doorlooptijd van de klachtafhandeling
15	Kwaliteit klachtafhandeling

► Prioriteitenmatrix

Legenda

16	Het aantal locaties waar u pmd naartoe kan brengen	28	Het terugzetten van de lege (blauwe) mini container
17	Het aantal locaties waar u glas naartoe kan brengen	29	De netheid en reinheid van het verzamelstelsel/de container (papier en karton)
18	Bereikbaarheid en nabijheid	30	Het gebruik van de verzamelcontainer (papier en karton)
19	Bereikbaarheid van het klantcontactcentrum (openingstijden, wachttijd)	31	Het terugzetten van de lege (oranje) mini container
20	Reactiesnelheid op het uiten van uw klacht	32	De verkrijgbaarheid van de speciale zakken waarin pmd wordt ingezameld
21	Vindbaarheid van informatie over de afvalinzameling	33	Het gebruik van de verzamelcontainer (Glas)
22	Tijdigheid van informatie over gewijzigde inzameltijden / data	34	Het aantal locaties waar u textiel naartoe kan brengen
23	Het gebruik van de verzamelcontainer (restafval)	35	De netheid en reinheid van de textielcontainer
24	De netheid en reinheid van de directe omgeving van het verzamelstelsel/de container (papier en karton)	36	Het gebruik van de verzamelcontainer (textiel)
25	Klantvriendelijkheid van de medewerker	37	De netheid en reinheid van de directe omgeving van de textielcontainer
26	Het terugzetten van de lege container (restafval)	38	Openingstijden
27	Het terugzetten van de lege gft-container	39	Klantvriendelijkheid van de medewerker(s)
		40	Bewegwijzering

► Verbeterpunten per afvalstroom

Restafval

- Middels een open vraag hebben de inwoners opmerkingen kunnen plaatsen over de afvalinzameling.
 - Veelgenoemde opmerkingen gaan over de locatie van de containers en de verschillende containers. Men merkt bij het aanbieden van restafval in de verzamelcontainer dat de opening te klein is voor de zak en dat de werking van de container niet altijd optimaal is. Dit heeft invloed op de kosten. Daarnaast wordt gevraagd om extra mogelijkheden voor extra groot en grof afval.
 - *“Mag vaker opgehaald worden.”*
 - *“Ik vind betalen per leging een slechte oplossing. Leidt ertoe, dat mensen afval in de verkeerde containers werpen.”*
 - *“Zou fijn zijn als er een mogelijkheid is om luiers apart in te zamelen. Onze grijze container zit vol met luiers die ook gerecycled kunnen worden. Veel onnodige kosten voor onszelf. Jammer.”*
 - *“Graag ook plekken waar restafval dichtbij gebracht kan worden.”*
 - *“Voor 6 persoons huishouden is 1 container niet genoeg.”*

► Verbeterpunten per afvalstroom

PMD

- Middels een open vraag hebben de inwoners opmerkingen kunnen plaatsen over de afvalinzameling.
 - De meeste opmerkingen gaan over de te lage ophaalfrequentie voor PMD afval. Dit kan tot stankoverlast leiden in de zomer. Ook maken bewoners opmerkingen over de vorm van de container en de prijs voor een extra container. Tot slot is het vaak onduidelijk wanneer iets wel of niet bij PMD hoort. *“Eén keer per maand ophalen is veel te weinig, zou één keer per twee weken moeten zijn.”*
 - *“Het is onduidelijk wat wel en niet mag qua plastic verpakkingen.”*
 - *“De container is te klein voor al het plastic afval.”*
 - *“Gratis zakken voor in de container.”*
 - *“De frequentie van ophalen ligt veel te laag, vooral omdat echt bijna alles in plastic zit.”*
 - *“Graag ook plekken waar het (naast het zelf hebben van een minicontainer) gebracht kan worden. Gemeenten Dinkelland biedt deze mogelijkheid niet; bijv. gemeente Lossler wel.”*

► Verbeterpunten per afvalstroom

Glas

- Middels een open vraag hebben de inwoners opmerkingen kunnen plaatsen over de inzameling van glas.
 - Bij deze afvalstroom geven bewoners aan dat de directe omgeving van de glasbak niet altijd schoon en netjes is. Er liggen namelijk vaak glasscherven naast de container. Bewoners brengen vaak hun glas weg als ze naar de supermarkt gaan.
 - *“Er ligt altijd maar glas, erg gevaarlijk.”*
 - *“Containers zijn niet geschikt voor grote vazen of groten platen glas.”*
 - *“1x per 4 weken is onvoldoende bij gezin van 5 pers.”*
 - *“Er is maar één container plek voor heel Oostmarsum.”*

► Verbeterpunten

Informatieverstrekking

- Middels een open vraag hebben de inwoners aanvullende opmerkingen of suggesties kunnen plaatsen aan het einde van het onderzoek.
 - Een deel van de bewoners geeft aan tevreden te zijn over ROVA en geen opmerkingen te hebben. Het andere deel geeft aan dat ze graag zien dat er bijvoorbeeld vaker wordt geledigd of dat er meer containers beschikbaar komen. Ook worden er opmerkingen gemaakt over het correct kunnen scheiden van afval.
 - *“De adresgegevens op de containers beschadigen door de armen van de vuilniswagen waardoor het vaak moeilijk is je eigen container terug te vinden.”*
 - *“Mensen gaan nu slecht scheiden omdat je moet betalen voor restafval. Maak dit onderdeel van het geheel en mensen gaan beter scheiden. Nu gaat veel restafval in oranje en groene otto's omdat dat een vast bedrag is. Of het komt in gemeentelijke afval bakken terecht of in het milieu.”*
 - *“Jaaroverzicht van de ophaaldagen voor (onleesbaar) containers graag aan huis bezorgd!”*
 - *“Graag meer duidelijkheid P.M.D. B.V. chipszakken, medicijnendips, zilverpapier (koffiepads). Verder: ga de consumenten vaker informeren wat wel/niet in PMD container mag. Daar zijn veel vraen over!”*
 - *“App is erg fijn, kan nog wel meer achtergrond info op.”*



Bijlagen

► Tevredenheid – in de tijd

Totaalresultaat Gemeente Dinkelland – 2022 vs. 2020 (1/2)

	2022			2020	
	n	Tevredenheid	Verbeter-potentieel	Tevredenheid	Vershil
Gemiddelde	276	7.85	22%	7.46	0.39
Inzameling Restafval	260	8.00	20%	8.06	-0.06
Het terugzetten van de lege container (restafval)	250	8.07	18%	8.16	-0.09
Het aantal locaties waar u restafval naartoe kan brengen	9	6.20	56%	7.30	-1.1
De netheid en reinheid van de verzamelcontainer (restafval)	7	7.69	43%	7.05	0.64
Het gebruik van de verzamelcontainer (restafval)	7	7.94	29%	-	-
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de verzamelcontainer (restafval)	8	7.98	25%	7.22	0.76
Inzameling groente-, fruit- en tuinafval (gft)	246	8.06	17%	8.19	-0.13
Het terugzetten van de lege gft-container	246	8.06	17%	8.19	-0.13
Inzameling papier en karton	146	7.78	25%	7.67	0.11
Het terugzetten van de lege (blauwe) mini container	0	-	-	-	-
Het aantal locaties waar u papier en karton naartoe kan brengen (eventueel via vereniging)	142	7.85	23%	7.63	0.22
De netheid en reinheid van het verzamelsysteem/de container (papier en karton)	113	7.80	22%	7.65	0.15
Het gebruik van de verzamelcontainer (papier en karton)	107	7.96	21%	-	-
De netheid en reinheid van de directe omgeving van het verzamelsysteem/de container (papier en karton)	116	7.52	34%	7.74	-0.22
Inzameling van Plastic verpakkingen, Metalen verpakkingen en Drankkartons (pmd)	223	8.12	14%	-	-
Het terugzetten van de lege (oranje) mini container	220	8.14	13%	8.15	-0.01
De verkrijgbaarheid van de speciale zakken waarin pmd wordt ingezameld	0	-	-	9.10	-
Het aantal locaties waar u pmd naartoe kan brengen	2	8.20	0%	-	-
De netheid en reinheid van de verzamelcontainer (pmd)	2	7.30	50%	-	-
Het gebruik van de verzamelcontainer (pmd)	3	7.60	33%	-	-
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de verzamelcontainer (pmd)	2	7.30	50%	-	-
Inzameling van glas	219	7.52	33%	6.94	0.58
Het aantal locaties waar u glas naartoe kan brengen	218	7.98	19%	7.83	0.15
De netheid en reinheid van de glascontainer	200	7.37	39%	6.63	0.74
Het gebruik van de verzamelcontainer (Glas)	195	8.02	15%	-	-
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de glascontainer	200	6.66	59%	6.30	0.36

► Tevredenheid – in de tijd

Totaalresultaat Gemeente Dinkelland – 2022 vs. 2020 (2/2)

	2022			2020	
	n	Tevredenheid	Verbeter-potentieel	Tevredenheid	Vershil
Gemiddelde	276	7.85	22%	7.46	0.39
Inzameling van textiel	187	7.89	20%	7.43	0.46
Het aantal locaties waar u textiel naartoe kan brengen	186	7.82	22%	7.31	0.51
De netheid en reinheid van de textielcontainer	167	8.03	15%	7.59	0.44
Het gebruik van de verzamelcontainer (textiel)	162	7.86	21%	-	-
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de textielcontainer	166	7.85	21%	7.40	0.45
Grof tuinafval	140	7.49	27%	6.71	0.78
Geboden faciliteiten om grof tuinafval aan te bieden / weg te brengen	140	7.49	27%	6.71	0.78
Grof huishoudelijk afval	172	7.61	30%	6.64	0.97
Geboden faciliteiten om grof huishoudelijk afval aan te bieden / weg te brengen	172	7.61	30%	6.64	0.97
Milieustation	150	8.20	15%	7.69	0.51
Openingstijden	147	8.29	12%	7.94	0.35
Bereikbaarheid en nabijheid	148	7.99	20%	7.05	0.94
Klantvriendelijkheid van de medewerker(s)	145	8.57	7%	8.12	0.45
Bewegwijzering	138	7.93	21%	7.65	0.28
Klantcontactcentrum	22	7.71	27%	7.09	0.62
Bereikbaarheid van het klantcontactcentrum (openingstijden, wachttijd)	21	7.94	19%	7.40	0.54
Klantvriendelijkheid van de medewerker	21	7.86	24%	7.75	0.11
Kwaliteit van de afhandeling van de melding/vraag	22	7.38	32%	6.40	0.98
Snelheid van de afhandeling van de melding/vraag	21	7.69	33%	6.85	0.84
Klachtenafhandeling	11	7.16	30%	6.64	0.52
Reactiesnelheid op het uiten van uw klacht	11	7.87	18%	7.12	0.75
Doorlooptijd van de klachtenafhandeling	11	7.22	27%	6.76	0.46
Kwaliteit klachtenafhandeling	11	6.40	45%	6.04	0.36
Informatieverstrekking en communicatie	244	7.97	18%	7.78	0.19
Vindbaarheid van informatie over de afvalinzameling	235	7.94	20%	7.66	0.28
Tijdigheid van informatie over gewijzigde inzameltijden / data	220	8.01	16%	7.89	0.12

► Tevredenheid – Benchmark ROVA

Totaalresultaat Gemeente Dinkelland – vs. Benchmark ROVA (1/2)

	Gemeente Dinkelland			ROVA	
	n	Tevredenheid	Verbeter-potentieel	Tevredenheid	Vershil
Gemiddelde	276	7.85	22%	7.67	0.18
Inzameling Restafval	260	8.00	20%	7.59	0.41
Het terugzetten van de lege container (restafval)	250	8.07	18%	8.08	-0.01
Het aantal locaties waar u restafval naartoe kan brengen	9	6.20	56%	7.44	-1.24
De netheid en reinheid van de verzamelcontainer (restafval)	7	7.69	43%	7.46	0.23
Het gebruik van de verzamelcontainer (restafval)	7	7.94	29%	7.59	0.35
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de verzamelcontainer (restafval)	8	7.98	25%	7.28	0.70
Inzameling groente-, fruit- en tuinafval (gft)	246	8.06	17%	8.01	0.05
Het terugzetten van de lege gft-container	246	8.06	17%	8.01	0.05
Inzameling papier en karton	146	7.78	25%	7.84	-0.06
Het terugzetten van de lege (blauwe) mini container	0	-	-	8.18	-
Het aantal locaties waar u papier en karton naartoe kan brengen (eventueel via vereniging)	142	7.85	23%	7.72	0.13
De netheid en reinheid van het verzamelsysteem/de container (papier en karton)	113	7.80	22%	7.69	0.11
Het gebruik van de verzamelcontainer (papier en karton)	107	7.96	21%	7.72	0.24
De netheid en reinheid van de directe omgeving van het verzamelsysteem/de container (papier en karton)	116	7.52	34%	7.48	0.04
Inzameling van Plastic verpakkingen, Metalen verpakkingen en Drankkartons (pmd)	223	8.12	14%	8.04	0.08
Het terugzetten van de lege (oranje) mini container	220	8.14	13%	8.13	0.01
De verkrijgbaarheid van de speciale zakken waarin pmd wordt ingezameld	0	-	-	8.33	-
Het aantal locaties waar u pmd naartoe kan brengen	2	8.20	0%	7.66	0.54
De netheid en reinheid van de verzamelcontainer (pmd)	2	7.30	50%	7.60	-0.30
Het gebruik van de verzamelcontainer (pmd)	3	7.60	33%	7.79	-0.19
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de verzamelcontainer (pmd)	2	7.30	50%	7.33	-0.03
Inzameling van glas	219	7.52	33%	7.33	0.19
Het aantal locaties waar u glas naartoe kan brengen	218	7.98	19%	7.75	0.23
De netheid en reinheid van de glascontainer	200	7.37	39%	7.10	0.27
Het gebruik van de verzamelcontainer (Glas)	195	8.02	15%	7.92	0.10
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de glascontainer	200	6.66	59%	6.53	0.13

► Tevredenheid – Benchmark ROVA

Totaalresultaat Gemeente Dinkelland – vs. Benchmark ROVA (2/2)

	Gemeente Dinkelland			ROVA	
	n	Tevredenheid	Verbeterpotentieel	Tevredenheid	Vershil
Gemiddelde	276	7.85	22%	7.67	0.18
Inzameling van textiel	187	7.89	20%	7.81	0.08
Het aantal locaties waar u textiel naartoe kan brengen	186	7.82	22%	7.63	0.19
De netheid en reinheid van de textielcontainer	167	8.03	15%	7.95	0.08
Het gebruik van de verzamelcontainer (textiel)	162	7.86	21%	7.90	-0.04
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de textielcontainer	166	7.85	21%	7.78	0.07
Grof tuinafval	140	7.49	27%	7.23	0.26
Geboden faciliteiten om grof tuinafval aan te bieden / weg te brengen	140	7.49	27%	7.23	0.26
Grof huishoudelijk afval	172	7.61	30%	7.05	0.56
Geboden faciliteiten om grof huishoudelijk afval aan te bieden / weg te brengen	172	7.61	30%	7.05	0.56
Milieustation	150	8.20	15%	7.81	0.39
Openingstijden	147	8.29	12%	7.57	0.72
Bereikbaarheid en nabijheid	148	7.99	20%	7.54	0.45
Klantvriendelijkheid van de medewerker(s)	145	8.57	7%	8.26	0.31
Bewegwijzering	138	7.93	21%	7.89	0.04
Klantcontactcentrum	22	7.71	27%	7.77	-0.06
Bereikbaarheid van het klantcontactcentrum (openingstijden, wachttijd)	21	7.94	19%	7.78	0.16
Klantvriendelijkheid van de medewerker	21	7.86	24%	8.07	-0.21
Kwaliteit van de afhandeling van de melding/vraag	22	7.38	32%	7.59	-0.21
Snelheid van de afhandeling van de melding/vraag	21	7.69	33%	7.67	0.02
Klachtafhandeling	11	7.16	30%	6.83	0.33
Reactiesnelheid op het uiten van uw klacht	11	7.87	18%	7.12	0.75
Doorlooptijd van de klachtafhandeling	11	7.22	27%	6.78	0.44
Kwaliteit klachtafhandeling	11	6.40	45%	6.57	-0.17
Informatieverstrekking en communicatie	244	7.97	18%	7.94	0.03
Vindbaarheid van informatie over de afvalinzameling	235	7.94	20%	7.90	0.04
Tijdigheid van informatie over gewijzigde inzameltijden / data	220	8.01	16%	7.98	0.03

► Tevredenheid – in de tijd

Totaalresultaat Gemeente Dinkelland – Per type woning (1/2)

	2022	Hoogbouw			Laagbouw		
		2022	2020	Verschil	2022	2020	Verschil
	n=276	n=16	n=29		n=255	n=264	
Gemiddelde	7.85	7.82	7.23	0.59	7.86	7.49	0.37
Inzameling Restafval	8.00	8.13	7.49	0.64	8.01	8.14	-0.13
Het terugzetten van de lege container (restafval)	8.07	7.84	8.08	-0.24	8.11	8.17	-0.06
Het aantal locaties waar u restafval naartoe kan brengen	6.20	7.30	6.91	0.39	5.32	8.20	-2.88
De netheid en reinheid van de verzamelcontainer (restafval)	7.69	8.80	6.85	1.95	6.85	7.60	-0.75
Het gebruik van de verzamelcontainer (restafval)	7.94	8.65	-	-	7.00	-	-
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de verzamelcontainer (restafval)	7.98	8.56	7.53	1.03	7.00	6.40	0.60
Inzameling groente-, fruit- en tuinafval (gft)	8.06	7.55	7.84	-0.29	8.09	8.21	-0.12
Het terugzetten van de lege gft-container	8.06	7.55	7.84	-0.29	8.09	8.21	-0.12
Inzameling papier en karton	7.78	7.34	8.06	-0.72	7.82	7.63	0.19
Het terugzetten van de lege (blauwe) mini container	-	-	-	-	-	-	-
Het aantal locaties waar u papier en karton naartoe kan brengen (eventueel via vereniging)	7.85	7.94	7.84	0.10	7.85	7.58	0.27
De netheid en reinheid van het verzamelsysteem/de container (papier en karton)	7.80	7.00	8.20	-1.20	7.86	7.61	0.25
Het gebruik van de verzamelcontainer (papier en karton)	7.96	7.48	-	-	7.99	-	-
De netheid en reinheid van de directe omgeving van het verzamelsysteem/de container (papier en karton)	7.52	6.91	8.20	-1.29	7.58	7.72	-0.14
Inzameling van Plastic verpakkingen, Metalen verpakkingen en Drankkartons (pmd)	8.12	8.02	-	-	8.16	-	-
Het terugzetten van de lege (oranje) mini container	8.14	7.98	8.31	-0.33	8.18	8.15	0.03
De verkrijgbaarheid van de speciale zakken waarin pmd wordt ingezameld	-	-	-	-	-	8.20	-
Het aantal locaties waar u pmd naartoe kan brengen	8.20	8.20	-	-	-	-	-
De netheid en reinheid van de verzamelcontainer (pmd)	7.30	-	-	-	7.30	-	-
Het gebruik van de verzamelcontainer (pmd)	7.60	8.20	-	-	7.30	-	-
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de verzamelcontainer (pmd)	7.30	-	-	-	7.30	-	-
Inzameling van glas	7.52	7.65	6.85	0.80	7.51	6.96	0.55
Het aantal locaties waar u glas naartoe kan brengen	7.98	8.40	7.84	0.56	7.95	7.84	0.11
De netheid en reinheid van de glascontainer	7.37	7.30	6.62	0.68	7.37	6.64	0.73
Het gebruik van de verzamelcontainer (Glas)	8.02	8.20	-	-	8.01	-	-
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de glascontainer	6.66	6.62	6.01	0.61	6.66	6.35	0.31

► Tevredenheid – in de tijd

Totaalresultaat Gemeente Dinkelland – Per type woning (2/2)

	2022 n=276	Hoogbouw			Laagbouw		
		2022 n=16	2020 n=29	Verschil	2022 n=255	2020 n=264	Verschil
		Gemiddelde					
Gemiddelde	7.85	7.82	7.23	0.59	7.86	7.49	0.37
Inzameling van textiel	7.89	7.94	6.99	0.95	7.89	7.49	0.40
Het aantal locaties waar u textiel naartoe kan brengen	7.82	7.94	6.85	1.09	7.81	7.37	0.44
De netheid en reinheid van de textielcontainer	8.03	7.94	7.56	0.38	8.03	7.61	0.42
Het gebruik van de verzamelcontainer (textiel)	7.86	7.94	-	-	7.84	-	-
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de textielcontainer	7.85	7.94	6.62	1.32	7.88	7.50	0.38
Grof tuinafval	7.49	-	-	-	7.48	6.71	0.77
Geboden faciliteiten om grof tuinafval aan te bieden / weg te brengen	7.49	-	-	-	7.48	6.71	0.77
Grof huishoudelijk afval	7.61	7.98	7.30	0.68	7.61	6.58	1.03
Geboden faciliteiten om grof huishoudelijk afval aan te bieden / weg te brengen	7.61	7.98	7.30	0.68	7.61	6.58	1.03
Milieustation	8.20	7.86	7.61	0.25	8.22	7.70	0.52
Openingstijden	8.29	8.20	7.71	0.49	8.30	7.95	0.35
Bereikbaarheid en nabijheid	7.99	7.75	6.73	1.02	8.04	7.08	0.96
Klantvriendelijkheid van de medewerker(s)	8.57	8.65	7.87	0.78	8.59	8.15	0.44
Bewegwijzering	7.93	6.85	8.20	-1.35	7.96	7.61	0.35
Klantcontactcentrum	7.71	-	-	-	7.71	7.08	0.63
Bereikbaarheid van het klantcontactcentrum (openingstijden, wachttijd)	7.94	-	7.30	-	7.94	7.43	0.51
Klantvriendelijkheid van de medewerker	7.86	-	-	-	7.86	7.94	-0.08
Kwaliteit van de afhandeling van de melding/vraag	7.38	-	-	-	7.38	6.40	0.98
Snelheid van de afhandeling van de melding/vraag	7.69	-	-	-	7.69	6.66	1.03
Klachtenafhandeling	7.16	-	-	-	7.16	6.40	0.76
Reactiesnelheid op het uiten van uw klacht	7.87	-	-	-	7.87	7.30	0.57
Doorlooptijd van de klachtenafhandeling	7.22	-	-	-	7.22	6.40	0.82
Kwaliteit klachtenafhandeling	6.40	-	-	-	6.40	5.50	0.90
Informatieverstrekking en communicatie	7.97	8.05	7.16	0.89	7.97	7.83	0.14
Vindbaarheid van informatie over de afvalinzameling	7.94	7.92	7.20	0.72	7.94	7.71	0.23
Tijdigheid van informatie over gewijzigde inzameltijden / data	8.01	8.20	7.12	1.08	8.01	7.96	0.05



INTEGRON

Haal het beste uit klant en medewerker