
**16 2021_B&W_00326 Informatienota - Grondstoffenmonitor 2020 -
informereren**

Samenstelling:

Aanwezig:

de heer B. Harmsma, Wethouder; mevrouw T. Jongman, Wethouder; de heer M. Scheringa, Wethouder; mevrouw T. Bijl, Wethouder; mevrouw J. de Groot, Secretaris

Afwezig:

de heer R. Bats, Burgemeester

Samenvatting

Inwoners van de gemeente Steenwijkerland hebben in 2020 samen ruim 83% grondstoffen, zoals pmd, gft en papier gescheiden aangeboden. Van deze ingezamelde grondstoffen kunnen weer nieuwe producten worden gemaakt.

We streven ernaar de hoeveelheid restafval zo laag mogelijk te krijgen. Dit restafval is niet meer bruikbaar en wordt verbrand. In 2020 hebben inwoners gemiddeld 68 kg restafval weggegooid. Dit is meer dan voortgaande jaren en heeft te maken met het feit dat onze inwoners in het afgelopen jaar veel meer thuis zijn geweest vanwege corona.

In deze informatienota informeren we uw raad over de inzamelresultaten van 2020 voor Steenwijkerland. De resultaten vergelijken we met die van andere ROVA-gemeenten. Ook informeren we u graag over het grondstoffenplan dat na de zomer aan uw raad ter vaststelling wordt aangeboden.

Informatienota

Inleiding

Jaarlijks ontvangen wij van ROVA de grondstoffenmonitor. In de grondstoffenmonitor zijn de scheidingsresultaten en inzamelresultaten van onze inwoners grafisch weergegeven. De data in de grondstoffenmonitor laten zien hoe we scoren ten opzichte van de landelijke doelstellingen en biedt een vergelijking met andere ROVA-gemeenten.

In 2020 heeft ROVA in Steenwijkerland ook het bewonersonderzoek uitgevoerd. Door het bewonersonderzoek krijgen ROVA en gemeente inzicht in de tevredenheid, verwachtingen en het scheidingsgedrag van inwoners omtrent de inzameling van huishoudelijk afval. Elke twee jaar voert ROVA (mede namens de gemeente) een onderzoek uit onder inwoners van de aangesloten gemeenten. Op basis van de resultaten identificeert ROVA verbeterpunten en stellen ze prioriteiten om de kwaliteit van de dienstverlening verder te verbeteren.

In deze nota informeren wij uw raad over beide documenten.

Kernboodschap

We kunnen het niet vaak genoeg zeggen: onze inwoners zijn goed bezig. Onze inwoners zijn tevreden over onze afvalinzameling en de resultaten zijn er ook naar: we hebben de landelijke VANG-doelstelling als een van de weinige gemeenten ruimschoots gehaald.

Grondstoffenmonitor 2020

De meest sprekende figuur in de grondstoffenmonitor is de gekleurde mini-container. In dit figuur is goed zichtbaar hoe ons restafval is samengesteld. Ons restafval bestaat voor meer dan de helft uit grondstoffen. En dat is natuurlijk zonde! Grondstoffen kunnen worden hergebruikt én zamelen we gratis in. Onze ambitie voor de komende jaren is nog meer grondstoffen uit het restafval. Dit zorgt voor minder kilo's restafval (en dus lagere kosten) en een hoger scheidingspercentage.

In vergelijking met andere ROVA- gemeenten zitten we in de middenmoot qua scheidingspercentage. Directe vergelijkingen zijn lastig omdat geen gemeente hetzelfde is. Gemeenten die omgekeerd inzamelen volledig hebben ingericht (dit betekent dat ook het buitengebied volledig restafval ondergronds heeft + mini-container aan huis voor oudpapier) scoren een stuk beter dan gemeenten zonder diftar of een deels ingevoerd omgekeerd inzamelen.

Qua hoogte van de afvalstoffenheffing zitten we € 3 onder het ROVA-gemiddelde en ruim € 60 onder het landelijk gemiddelde. De gemiddelde afvalstoffenheffing in ROVA-gebied is in 2020 gestegen met € 17. De stijging is veroorzaakt door toenemende verwerkingskosten voor restafval én grondstoffen.

Nieuw in de grondstoffenmonitor van 2020 is de grafiek met circulaire resultaten pmd, glas en gft. Meer en meer krijgen we inzicht in wat er na de inzameling gebeurt met de ingezamelde grondstoffen. Ingezameld glas wordt bijvoorbeeld 94% gerecycled. De 34% recover bij pmd heeft te maken met het feit dat niet alle pmd (dat goed door inwoners gescheiden is aangeleverd want verpakkingsmateriaal) gerecycled kan worden. Opvallend is ook het massaverlies bij gft. Gelukkig is die 31% eenvoudig te verklaren: verdamping zorgt ervoor dat het gft bijna een derde lichter wordt. Ook de nul-aanbieders en de afkeur pmd zijn nieuw. Beide bieden aanknopingspunten als het gaat om de kwaliteit van grondstoffen. Deze kwaliteit wordt meer en meer belangrijk omdat goed gescheiden grondstoffen geld waard zijn. Vervuiling in grondstoffen is zonde, want vervuilde grondstoffen (een vracht pmd vervuult met bijvoorbeeld luiers uit 1 mini-container) worden afgekeurd en verbrand als restafval.

De focus van de komende jaren ligt op het beter scheiden van grondstoffen (minder grondstoffen in het restafval) en op de kwaliteit van grondstoffen (bijv. alleen verpakkingsmateriaal in het pmd en niet alle plastic).

Bewonersonderzoek 2020

In de periode van 7 september 2020 tot 5 oktober 2020 is onder 22 gemeenten in het ROVA verzorgingsgebied het tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Ruim 300 inwoners van onze gemeente hebben de vragenlijst ingevuld. Met een 7,5 is de tevredenheid van onze inwoners gelijk aan het ROVA-gemiddelde van 7,47. Op de meeste onderdelen (o.a. inzameling, klantcontactcentrum, milieubrengstation) is de tevredenheid gestegen ten opzichte van 2018. Opvallend is dat 31% van de respondenten aangeeft dat pmd te weinig wordt ingezameld.

Verbeterpotentieel is te vinden in de netheid en reinheid rondom ondergrondse (glas)containers, de openingstijden van het milieubrengstation en rondom het afhandelen van meldingen en klachten. ROVA komt hiervoor met een plan van aanpak.

Consequenties voor de gemeente

Niet van toepassing.

Communicatie

De komende periode gaan we de communicatie over de inzameling van grondstoffen intensiveren. Dit doen we op verschillende manieren, op verschillende momenten. Want dé inwoner bestaat niet: niet iedere inwoner van Steenwijkerland is hetzelfde als het gaat om duurzaamheid en het scheiden van afval.

Vervolg

Aan ons de uitdaging om de komende jaren nog beter te gaan scheiden zodat we bij de top van Nederland blijven én de doelstellingen van 2025 in zicht komen. Daarom werken wij aan het grondstoffenplan dat wij na de zomer aan uw raad aanbieden.

We verwachten dat we met de maatregelen en stappen benoemd in dit grondstoffenplan in 2026 trots kunnen terugkijken op nog maar 30 kg restafval en een scheidingspercentage van 90% in 2025.

Graag lichten we onze ambities en plannen uit het grondstoffenplan toe in een werkvergadering. In overleg met de agendacommissie ontvangt u hiervoor een uitnodiging.

Corona

De inzamel- en scheidingscijfers van 2020 (en waarschijnlijk ook die van 2021) wijken af van de trend die we al jaren zien. We verwachten dat de resultaten volgend jaar weer zijn zoals trendmatig (na 2019) verwacht kan worden.

Besluit

Beslispunt 1

Het college besluit de informatienota Grondstoffenmonitor 2020 vast te stellen.

Bijlagen

1. Rapportage Steenwijkerland 2020.pdf
2. Bewonersonderzoek Steenwijkerland 2020.pdf

Monitor 2020



Voor verbetering vatbaar

Aandachtspunt

Goed

Milieu

- Inzamelprestaties
- Scheidingspercentage

Educatie

- Jaarrapportage

Financieel

- Afvalstoffenheffing
- Eindafrekening

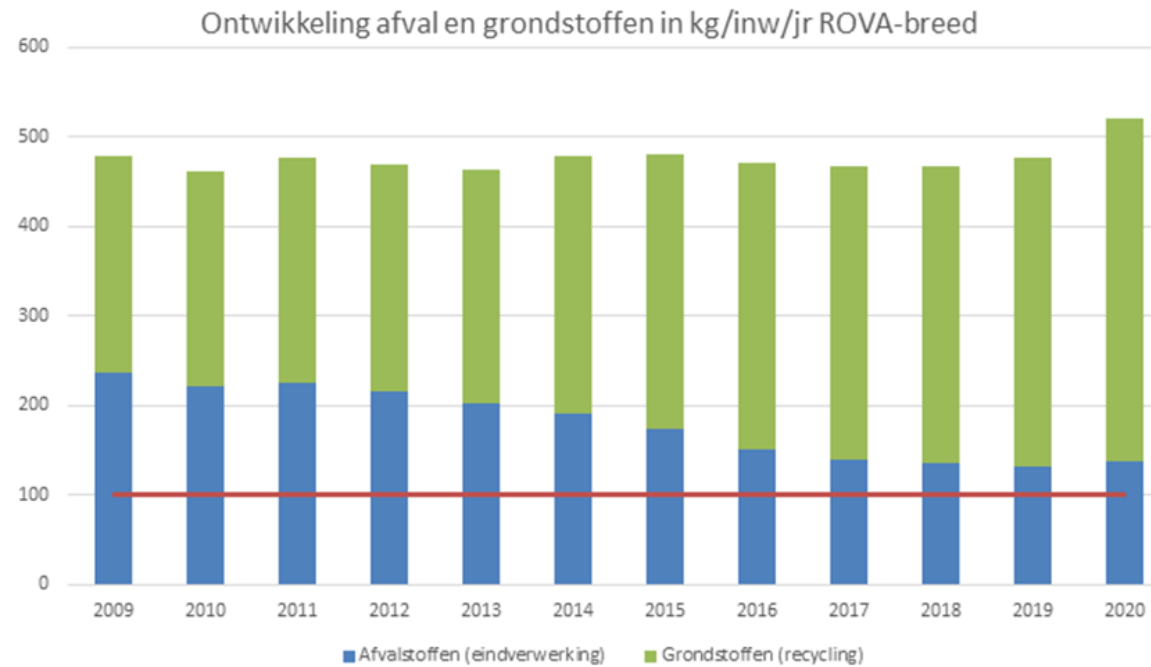
Service

- Bewonersonderzoek
- Aantal klachten
- Top 3 klachten



Milieu

• Inzamelprestaties • Scheidingspercentage

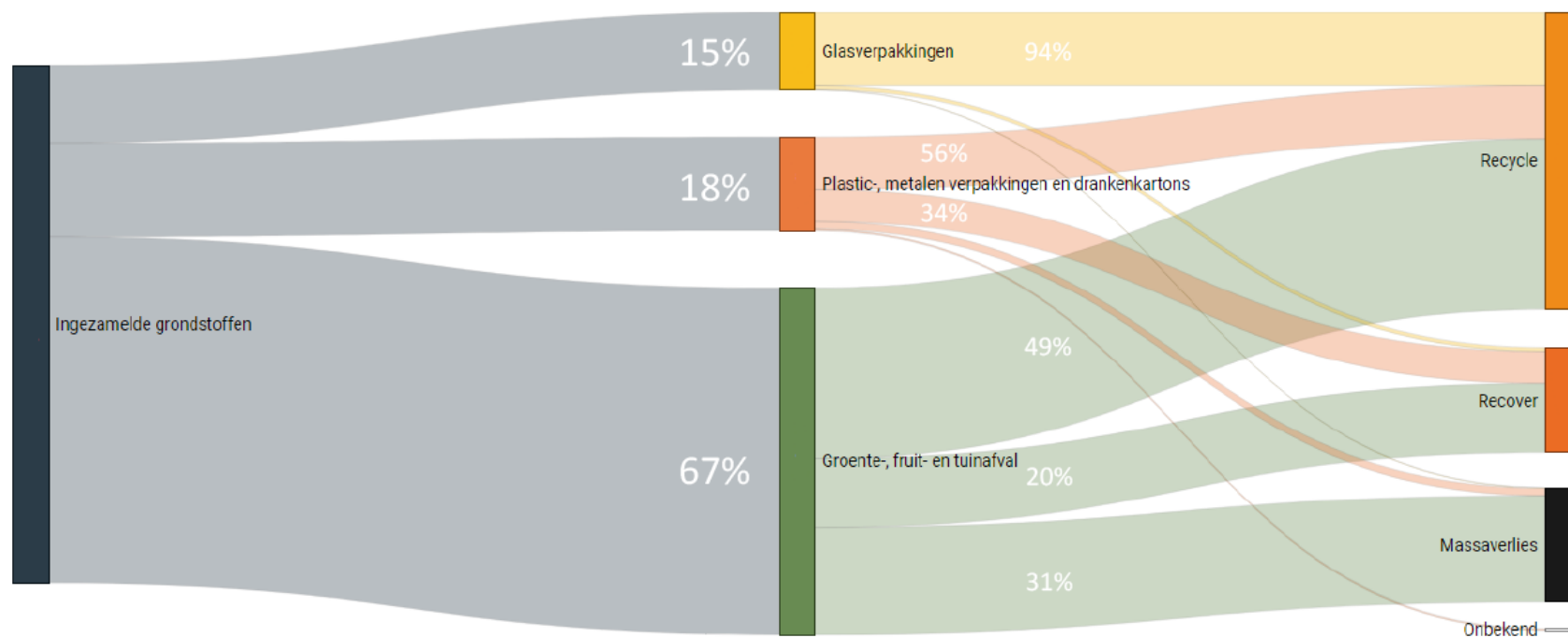


Ontwikkeling Afval en Grondstoffen



Milieu

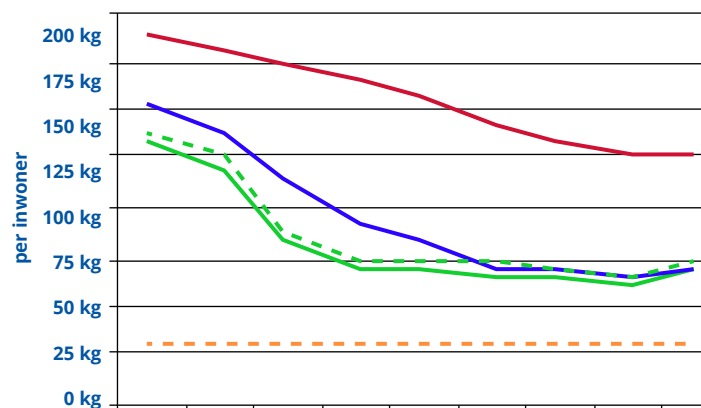
• Inzamelprestaties • Scheidingspercentage



Circulaire Resultaten ROVA pmd, glas en gft

Milieu

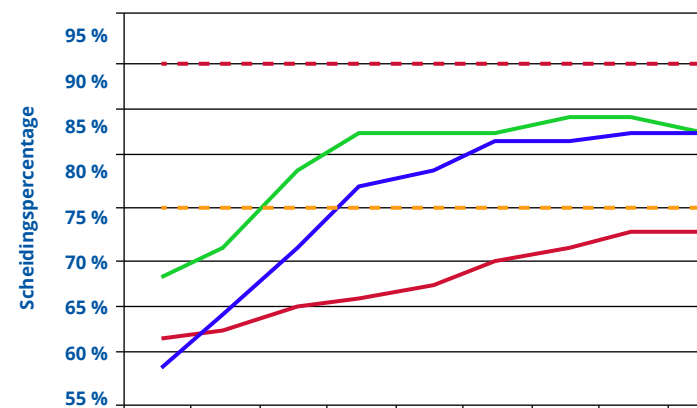
• Inzamelprestaties • Scheidingspercentage



	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Steenwijkerland restafval	133	119	83	69	68	64	64	62	68
Landelijk gemiddelde sted.kl.	187	181	174	167	159	143	136	128	128
ROVA Diftar gemiddeld	155	140	117	93	83	71	68	64	68
Steenwijkerland GHA + rest	140	125	88	74	72	72	69	67	74
Doelstelling 2025	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Kilogrammen restafval

Zelfs na de invoering van Omgekeerd Inzamelen (start fase 1 per 2012) is de hoeveelheid restafval gestaag afgenomen met 65 kg per inwoner. Inmiddels komt er gemiddeld 68 kg restafval per inwoner vrij. De landelijke doelstelling van 100 kg restafval per inwoner voor 2020 is hiermee ruimschoots gehaald.



	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Steenwijkerland	68	71	79	83	83	83	84	84	83
Landelijk gemiddelde sted.kl.	62	63	65	66	67	70	71	73	73
ROVA Diftar gemiddeld	59	64	71	77	79	82	82	83	83
Doelstelling 2020	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Doelstelling 2025	90	90	90	90	90	90	90	90	90

Scheidingspercentage

Het scheidingspercentage is in 2020 met 83% één procentpunt afgenomen ten opzichte van voorgaand jaar. Vanaf 2015 is het scheidingspercentage zeer stabiel geweest. De landelijke doelstelling van 75% in 2020 wordt daarmee ruim gehaald. Streefwaarde VANG is 90% scheiding in 2025.

Steenwijkerland

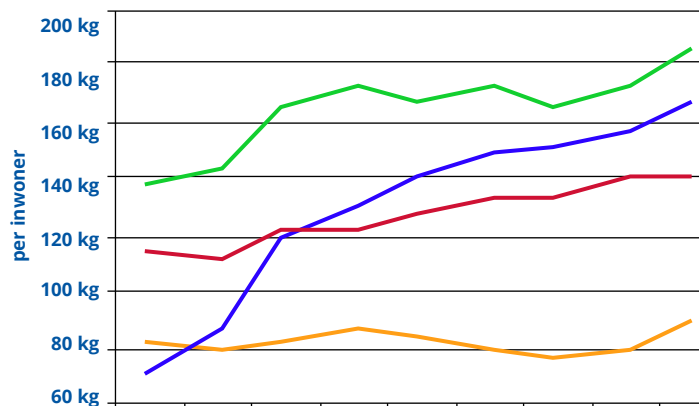
	2016	2017	2018	2019	2020
Reststoffen	14	28	17	18	17
GF (excl.T)	18	6	8	7	10
T (excl.GF)	2	2	0	0	5
PMD	6	4	5	5	7
Glas	3	2	2	2	3
Textiel	4	4	3	4	3
Luiers	3	13	14	8	6
Papier	11	3	10	9	11
GHA	6	2	3	7	6



Tabel: kg per inwoner - Container: procentuele verdeling

Milieu

• Inzamelprestaties • Scheidingspercentage

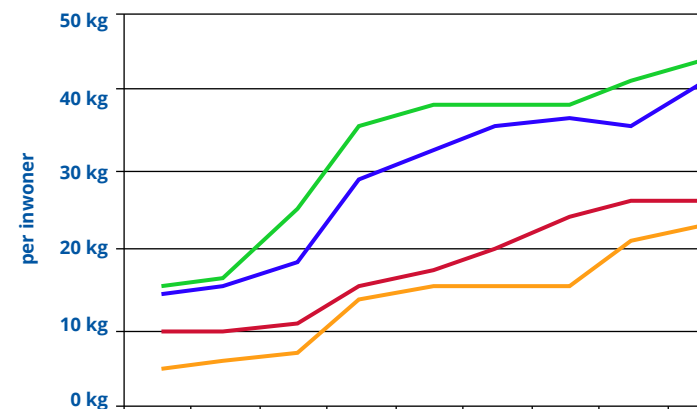


	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Steenwijkerland GFT	137	144	165	173	169	174	166	172	187
ROVA niet Diftar gemiddeld	82	78	82	87	84	79	77	78	89
ROVA Diftar gemiddeld	72	87	120	131	141	150	151	156	169
Stedelijkheidsklasse 4 en 5	114	111	122	123	128	134	132	141	141

Inzamelprestatie GFT

In 2020 is in Steenwijkerland gemiddeld 187 kg GFT per inwoner gescheiden ingezameld. Dit ligt hoger dan voorgaande jaren doordat Corona zorgt dat inwoners meer afval thuis produceren.

De gescheiden ingezamelde hoeveelheid GFT is hoog ten opzichte van vergelijkbare gemeenten.



	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Steenwijkerland PMD	15	16	25	36	38	38	38	41	44
ROVA niet Diftar gemiddeld	5	6	7	13	15	15	15	21	23
ROVA Diftar gemiddeld	14	15	18	29	33	36	37	36	41
Stedelijkheidsklasse 4 en 5	10	10	11	15	17	20	24	26	26

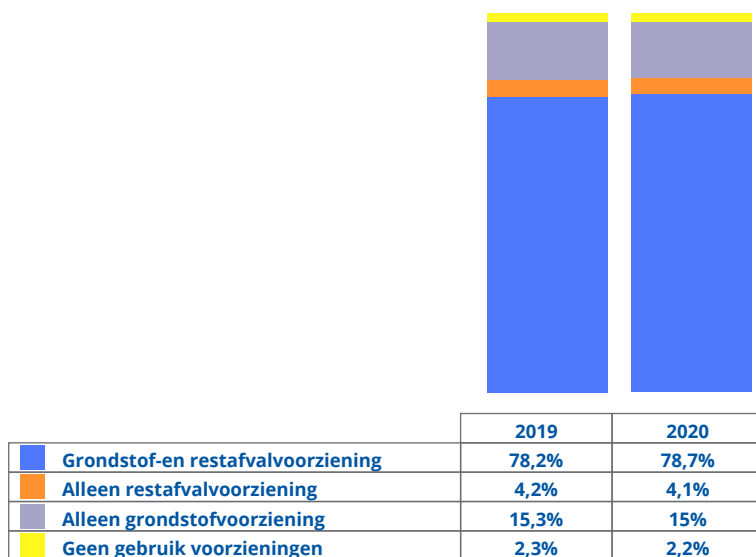
Inzamelprestatie PMD

In 2020 is in Steenwijkerland gemiddeld 44 kg PMD per inwoner gescheiden ingezameld. Dit ligt 3 kg boven het ROVA Diftar gemiddelde. De kwaliteit van het ingezamelde PMD blijft een punt van aandacht.



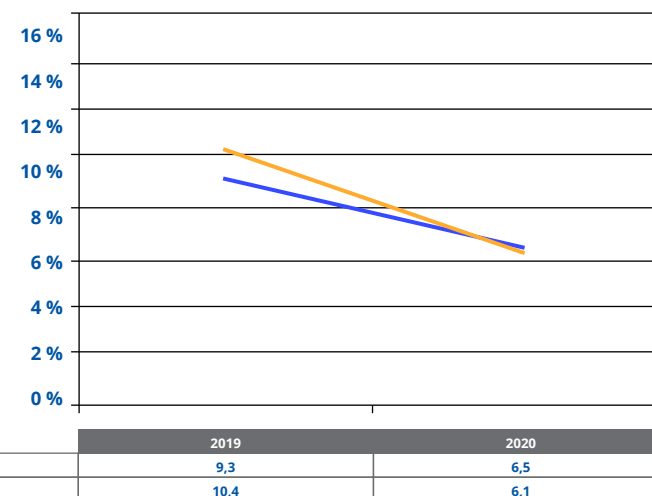
Milieu

• Inzamelprestaties • Scheidingspercentage



0-aanbieders

Het ROVA-gemiddelde van huishoudens die gedurende een heel jaar alleen grondstoffen aanbieden ligt op 14%. De gemeente Steenwijkerland zit hier 1 % boven. Dit kan duiden op een hogere vervuilingsgraad van grondstoffen.



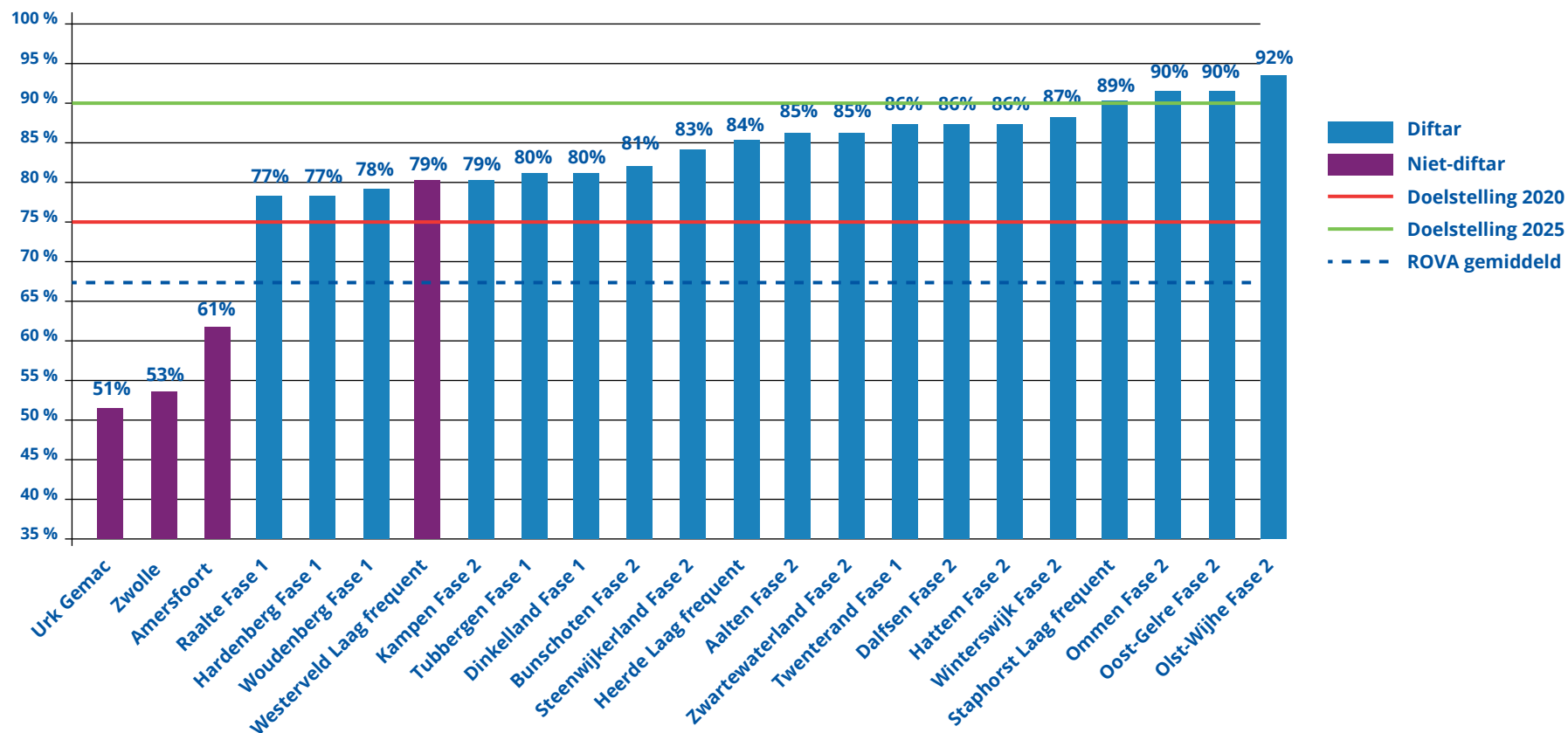
Afkeur PMD overslaghal

De afkeur over 2020 is ROVA-breed een stuk lager dan in 2019. Onder het nieuwe contract met Pre-Zero dat vanaf vorig jaar loopt wordt vooralsnog beduidend minder afgekeurd dan daarvoor.



Milieu

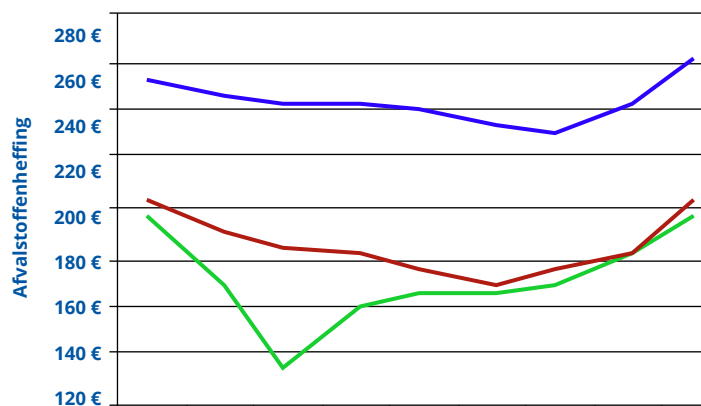
• Inzamelprestaties • Scheidingspercentage



Scheidingspercentage

Financieel

• Afvalstoffenheffing • Eindafrekening

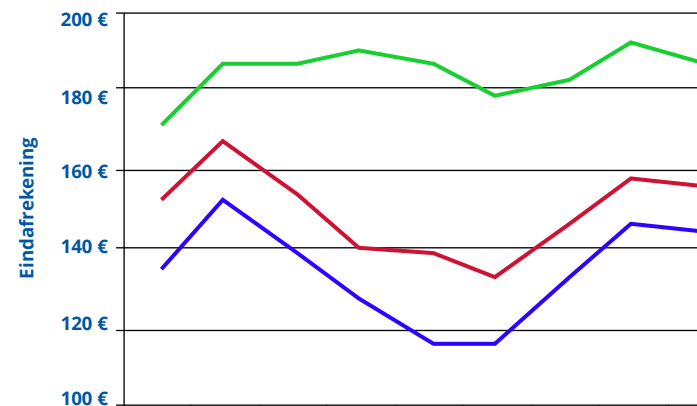


	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Steenwijkerland	197	168	136	160	165	166	169	181	198
ROVA gemiddeld	204	192	185	183	174	170	175	181	202
Landelijk gemiddeld	252	246	242	242	239	235	232	244	263

Afvalstoffenheffing

De gemiddelde afvalstoffenheffing is in 2020 gestegen met € 17,-.

Met deze stijging ligt de heffing om en nabij het ROVA-gemiddelde. De stijging is veroorzaakt door toenemende verwerkingskosten voor restafval én grondstoffen.



	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Steenwijkerland	171	186	186	191	186	179	183	193	187
incl Nedvang	151	167	154	140	138	133	146	158	155
incl Dividend	135	152	139	126	116	115	133	146	144

Eindafrekening

In de grafiek is weergegeven hoeveel lager de kosten zouden zijn, indien rekening gehouden wordt met de vergoedingen via Nedvang (kunststof verpakkingen) en het uitgekeerde dividend.



JAAROVERZICHT MOOI SCHOON 2020

GEMEENTE STEENWIJKERLAND

Schoon belonen

5

Op 5 scholen scheidden leerlingen afval en ruimden zwerfafval op.

Gedragbeïnvloeding

Landelijke Opschoondag 21 maart

Inwoners opgeroepen mee te doen aan deze landelijke opschoondag.

World Cleanup Day 19 september

Inwoners opgeroepen mee te doen aan deze wereldwijde opruimdag.

Scholen Voortgezet Onderwijs

We boden docenten op VO-scholen het lespakket Schoon Challenge van Nederland Schoon aan.

Opgefriste website en huisstijl

De huisstijl is opgefrist en Mooi-schoon.nl is makkelijker te gebruiken.

Schone evenementen

Evenementen kregen tips en communicatiemiddelen t.b.v. een schoon evenement.

Participatie

30

Zwerfafval opruimacties

30 deelnemers deden mee aan 2 opruimacties. Ook een actie stond gepland, maar kon door corona niet doorgaan.

39

Zwerfafval opruimsets

39 zwerfafval opruimsets zijn uitgereikt aan inwoners.

1272

Week van Mooi Schoon

1272 leerlingen van 23 scholen stonden in de startblokken voor de Week van Mooi Schoon, die het weekend ervoor geannuleerd moest worden door corona.

Nieuwsbrief

Vrijwilligers ontvingen vier nieuwsbrieven van Mooi Schoon.

Bedankkaart

Vrijwilligers ontvingen een mooie eindejaarskaart om te bedanken voor hun inzet.

Slimmere middelen en beheer

4

4x per jaar de locaties van boven- en ondergrondse containers gereinigd. Waar het schoon is blijft het schoon.

Monitoring

50

Monitoring op zwerfafval uitgevoerd op 50 locaties met zes beeldmeetlatten. De resultaten staan op een overzichtelijke factsheet.

Service aan de gemeente

Aanvragen zwerfafvalvergoeding

Samenstellen jaarplan en -rapportage

2 nieuwsbrieven

Werken aan de toekomst van zwerfafvalaanpak na 2022

Maatwerk, overig

Inzet Glutton

2,5 dag per week inzet ten behoeve van het zichtbaar extra reinigen van winkelgebieden.

4 nieuwe afvalbakken

Voor het mooie en zeer drukke Giethoorn, in overleg met inwoners. De capaciteit van de bakken is groter en ze zijn makkelijker te legen.

Fietskar

Een fietskar betaald voor vrijwilligers die met de fiets zwerfafval opruimen en die geregeld hebben dat de kar voor meer inwoners beschikbaar is.

Toepassingstraject gedragkennis

Gestart met toepassen gedragkennis op de vraag hoe minder zwerfafval ontstaat in de toeristische haven in het mooie Blokzijl.



Service

• Bewonersonderzoek • Aantal klachten • Top 3 klachten • KCC statistieken

► Highlights uit het onderzoek met trend

Respons



306 van 300

102%

ROVA totaal

100%

Tevredenheid



2020



ROVA totaal

Tevredenheid per segment



Hoogbouw



Laagbouw

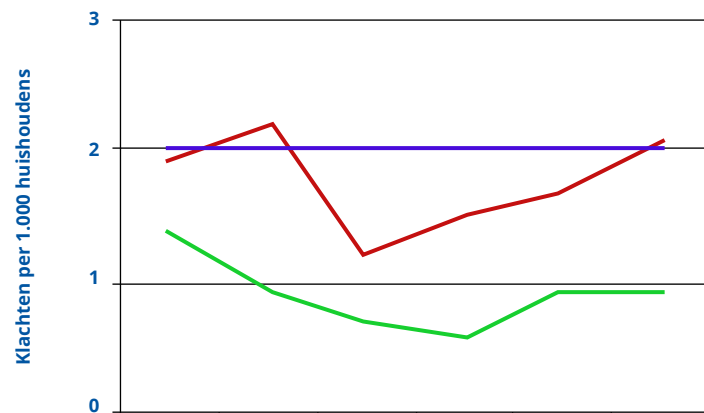
Verbeterpunten

- Het aantal locaties waar u restafval naartoe kan brengen
- De netheid en reinheid van de verzamelcontainer
- De netheid en reinheid van de directe omgeving van de verzamelcontainer
- De verkrijgbaarheid van de speciale zakken waarin pmd wordt ingezameld
- De netheid en reinheid van de glascontainer
- De netheid en reinheid van de directe omgeving van de glascontainer
- De directe omgeving van de verzamelcontainer (binnen een straal van 1 meter)
- Openingstijden van het milieubrengstation
- Reactiesnelheid op het uiten van uw klacht
- Doorlooptijd van de klachtafhandeling
- Kwaliteit klachtafhandeling



Service

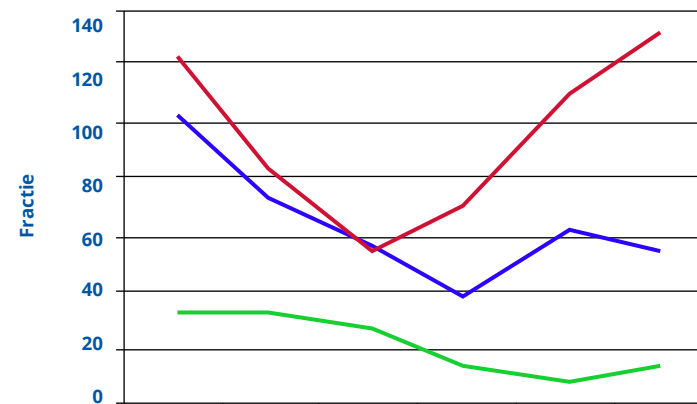
• Bewonersonderzoek • Aantal klachten • Top 3 klachten • KCC statistieken



	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Steenwijkerland	1,4	0,9	0,7	0,6	0,9	0,9
ROVA-regio IJsselvecht	1,9	2,2	1,2	1,5	1,7	2,1
Maximale norm	2	2	2	2	2	2

Aantal klachten

Ondanks Corona is het aantal klachten stabiel en op een laag niveau gebleven.



	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Inzameling PMD	101	74	57	37	63	54
Inzameling restafval	31	32	28	14	8	13
Inzameling GFT	125	83	53	71	110	133

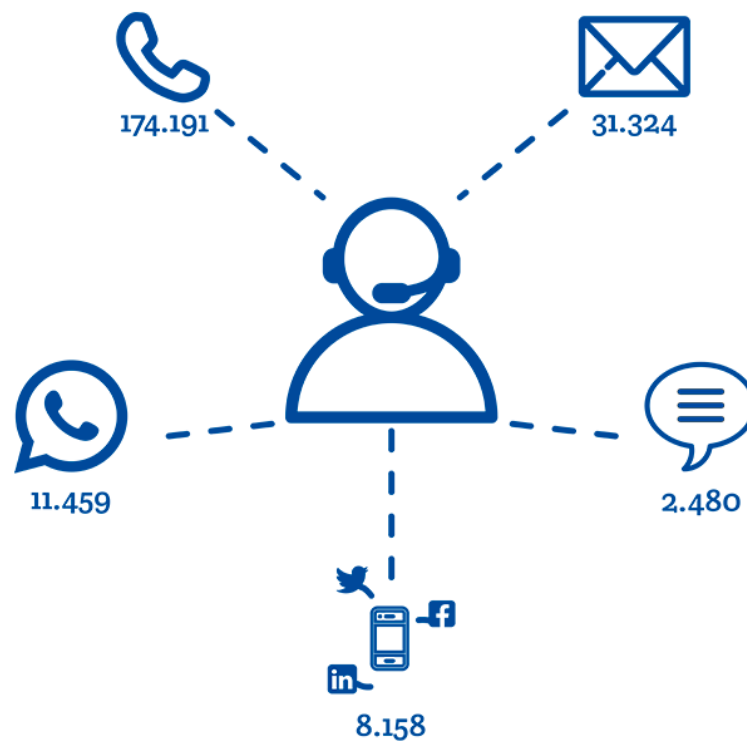
Top 3 klachten

Het bovenstaande overzicht geeft een verdere toewijzing naar het type klachten.



Service

• Bewonersonderzoek • Aantal klachten • Top 3 klachten • KCC statistieken



KCC statistieken



Rapportage

Bewonersonderzoek 2020

Arjen Maliepaard | Raoul Kleij | Oktober 2020

► Inhoud

Highlights klantonderzoek

- Highlights uit het onderzoek p. 03

Inleiding

- Onderzoeksopzet p. 05
- Methodiek p. 08
- Respons en analysemogelijkheden p. 09
- Ervaring met... p. 10

Resultaten

- Deel 1:** Afvalscheidingsgedrag p. 13

- Deel 2:** Tevredenheid over inzameling p. 16

- Deel 3:** Informatievoorziening p. 24

- Deel 4:** Verbeterpotentieel p. 27

- Bijlagen** p. 35

► Highlights uit het onderzoek met trend

Respons



306 van 300

102%

ROVA totaal

100%

Tevredenheid



2020



ROVA totaal

Tevredenheid per segment



Hoogbouw



Laagbouw

Verbeterpunten

- Het aantal locaties waar u restafval naartoe kan brengen
- De netheid en reinheid van de verzamelcontainer
- De netheid en reinheid van de directe omgeving van de verzamelcontainer
- De verkrijgbaarheid van de speciale zakken waarin pmd wordt ingezameld
- De netheid en reinheid van de glascontainer
- De netheid en reinheid van de directe omgeving van de glascontainer
- De directe omgeving van de verzamelcontainer (binnen een straal van 1 meter)
- Openingstijden van het milieubrengstation
- Reactiesnelheid op het uiten van uw klacht
- 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 2020, evenals in 2012, 2014, 2016, en 2018 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 7 september tot 5 oktober 2020 is onder 22 gemeenten in het ROVA verzorgingsgebied het tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Hiermee is de onderzoeksperiode gelijk aan het onderzoek uit 2018.
- 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 28553 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 gemeente Steenwijkerland is uit de door ROVA aangeleverde adressenbestanden door Integron een steekproef getrokken van 1300 huishoudens.
- O.b.v. eerder uitgevoerd onderzoek door ROVA is uitgegaan van een responspercentage van 23%.
- Voor het realiseren van een 90% betrouwbaarheidsniveau zijn minimaal 300 respondenten nodig. (90% is een gangbaar betrouwbaarheidsniveau voor markt- en opinieonderzoek).
- De netto respons voor dit onderzoek bedraagt 306 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.

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

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

► Onderzoeksverantwoording

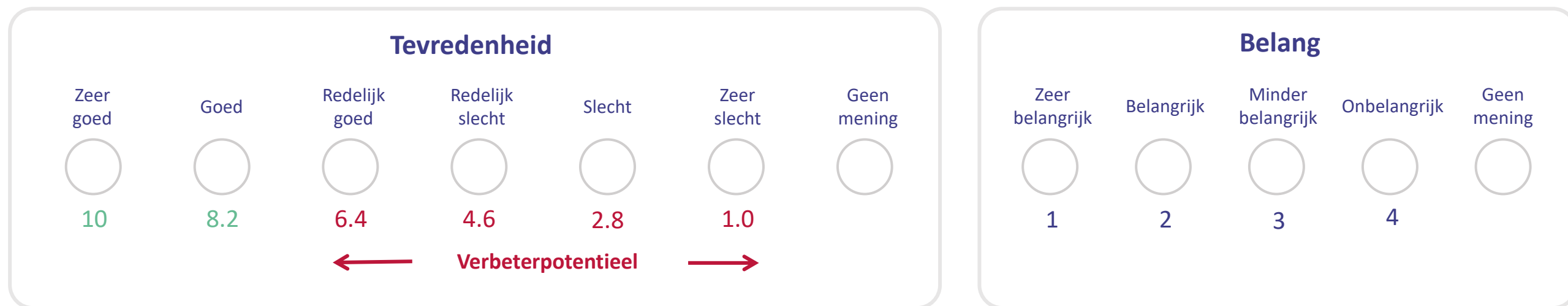
Uitvoering onderzoek

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 (zie p. 29). 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. Aan ROVA en de gemeente zijn hiervoor inloggegevens verstrekt.

► Respons en analysemogelijkheden

		2020		
	In bestand	Target	Respons	Respons %
Totaal	28553	6600	6610	100%
Gemeente				
Steenwijkerland	1300	300	306	102%

Respons

2020: 102%

ROVA: 100%

Analysemogelijkheden

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

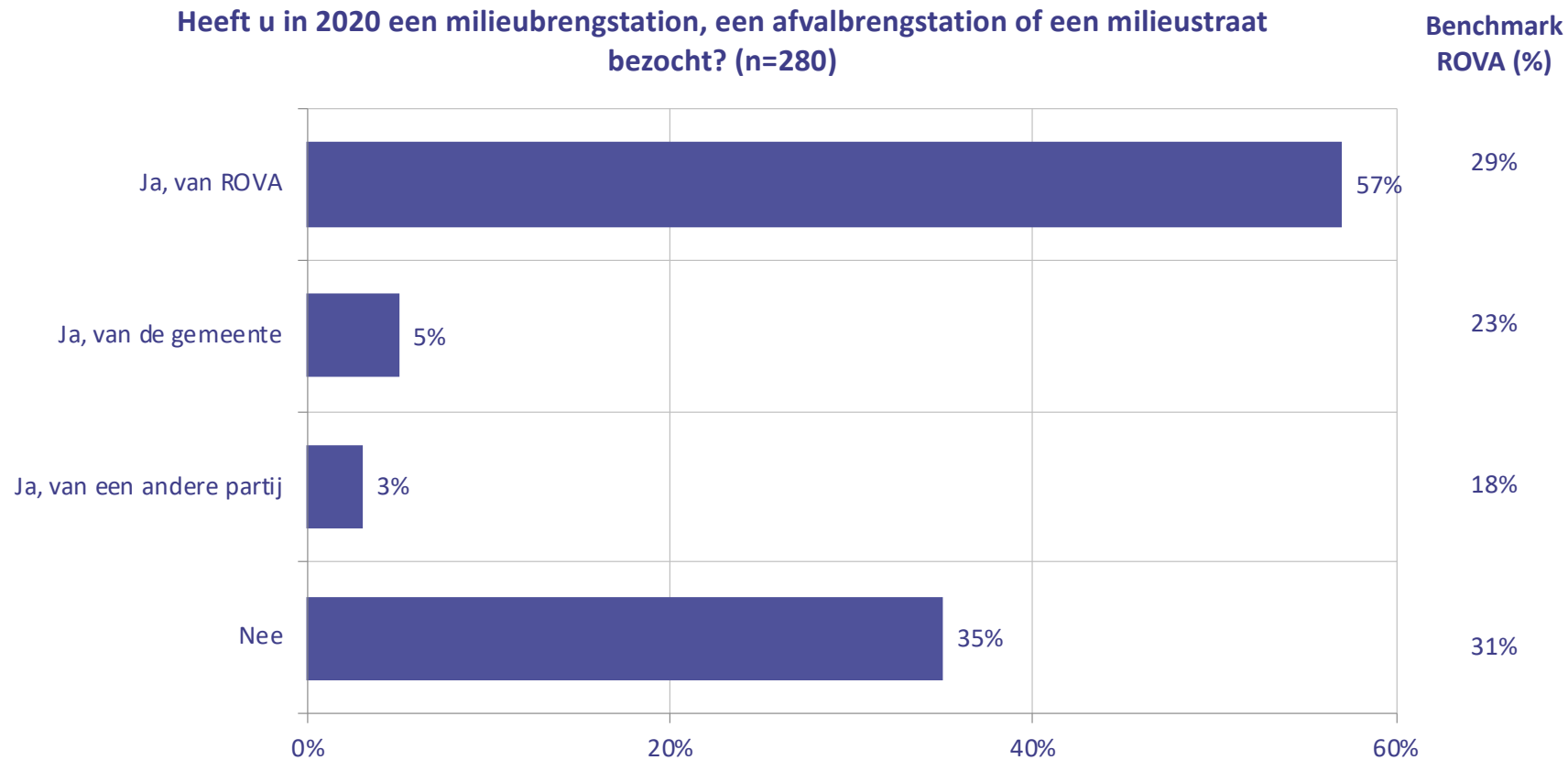
De resultaten van de overige groepen zijn indicatief op basis van het kleine aantal waarnemingen.

Bij een indicatieve score wordt een asterisk / * weergegeven.

► Ervaring met... (1/3)

Routing in de vragenlijst

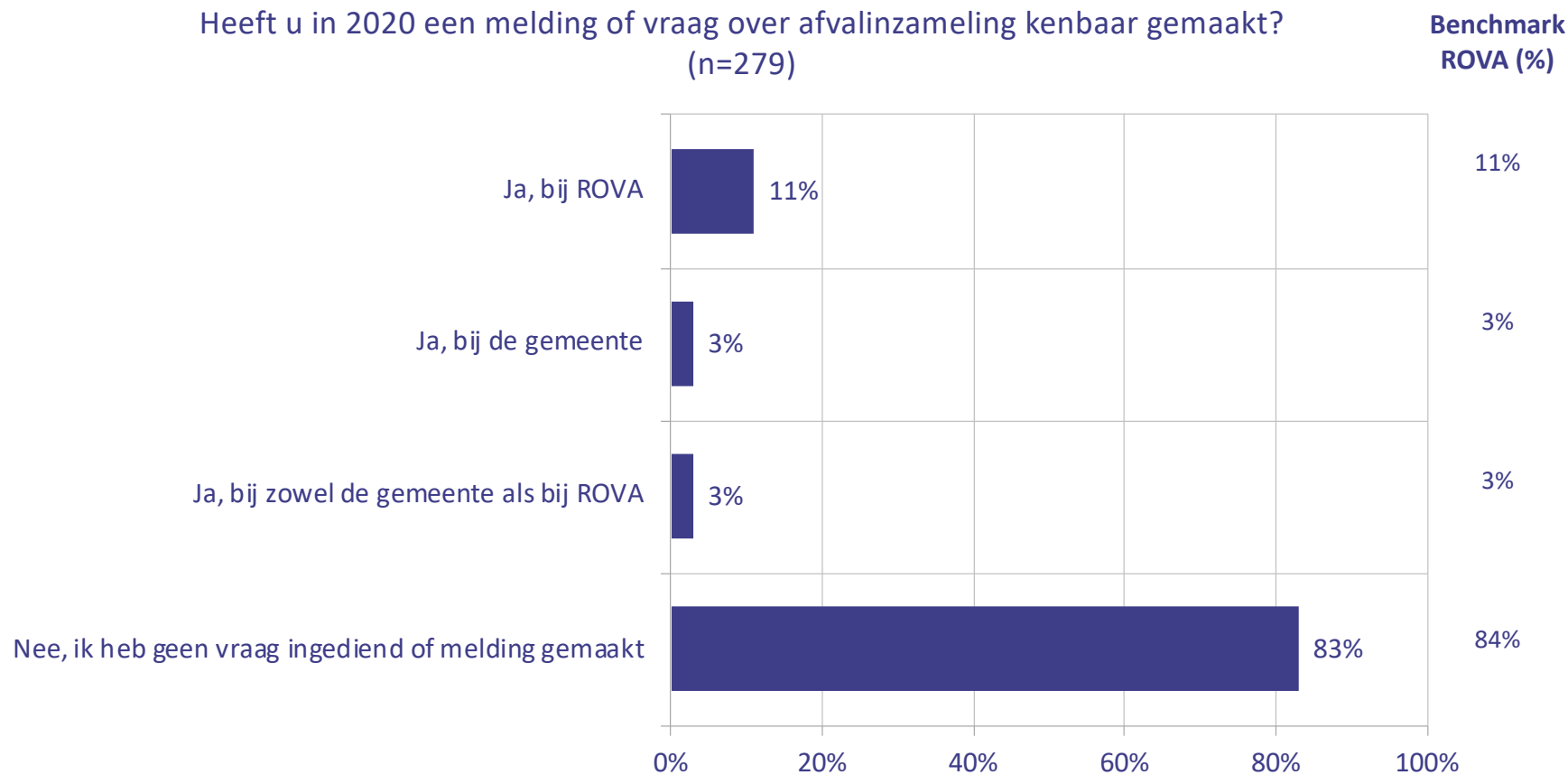
Alleen inwoners die met het milieubrengrstation te maken hebben gehad, hebben de desbetreffende vragen gekregen. Dit is bepaald op basis van onderstaande voorvraag.



► 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.

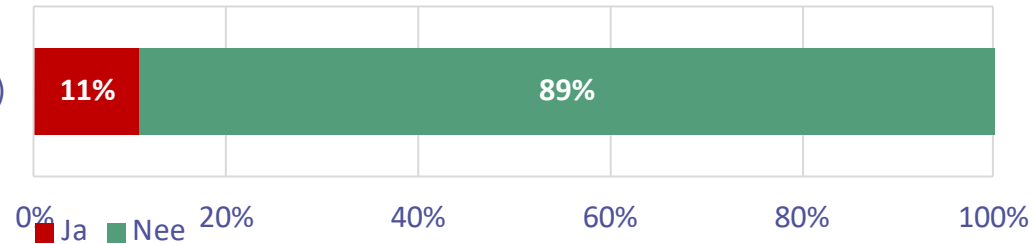


► Ervaring met... (3/3)

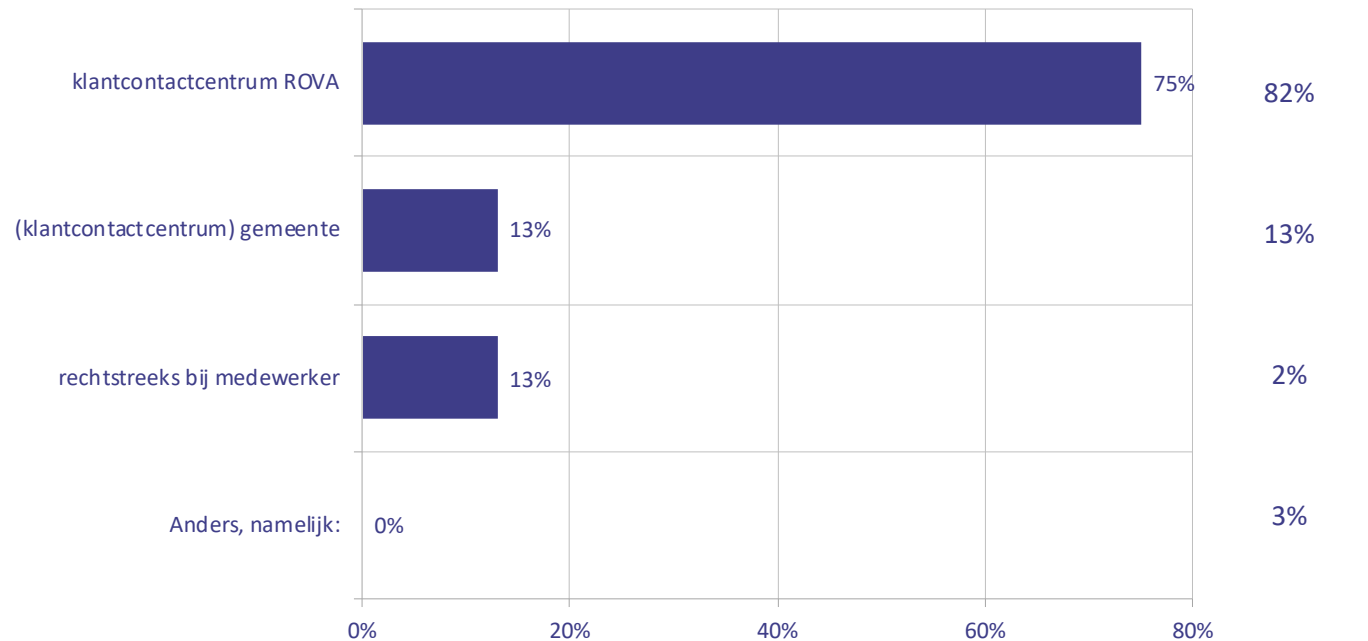
Routing in de vragenlijst

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

Heeft u in de afgelopen 12 maanden een klacht gehad? (n=108)



Bij wie heeft u deze klacht gemeld? (n=8)



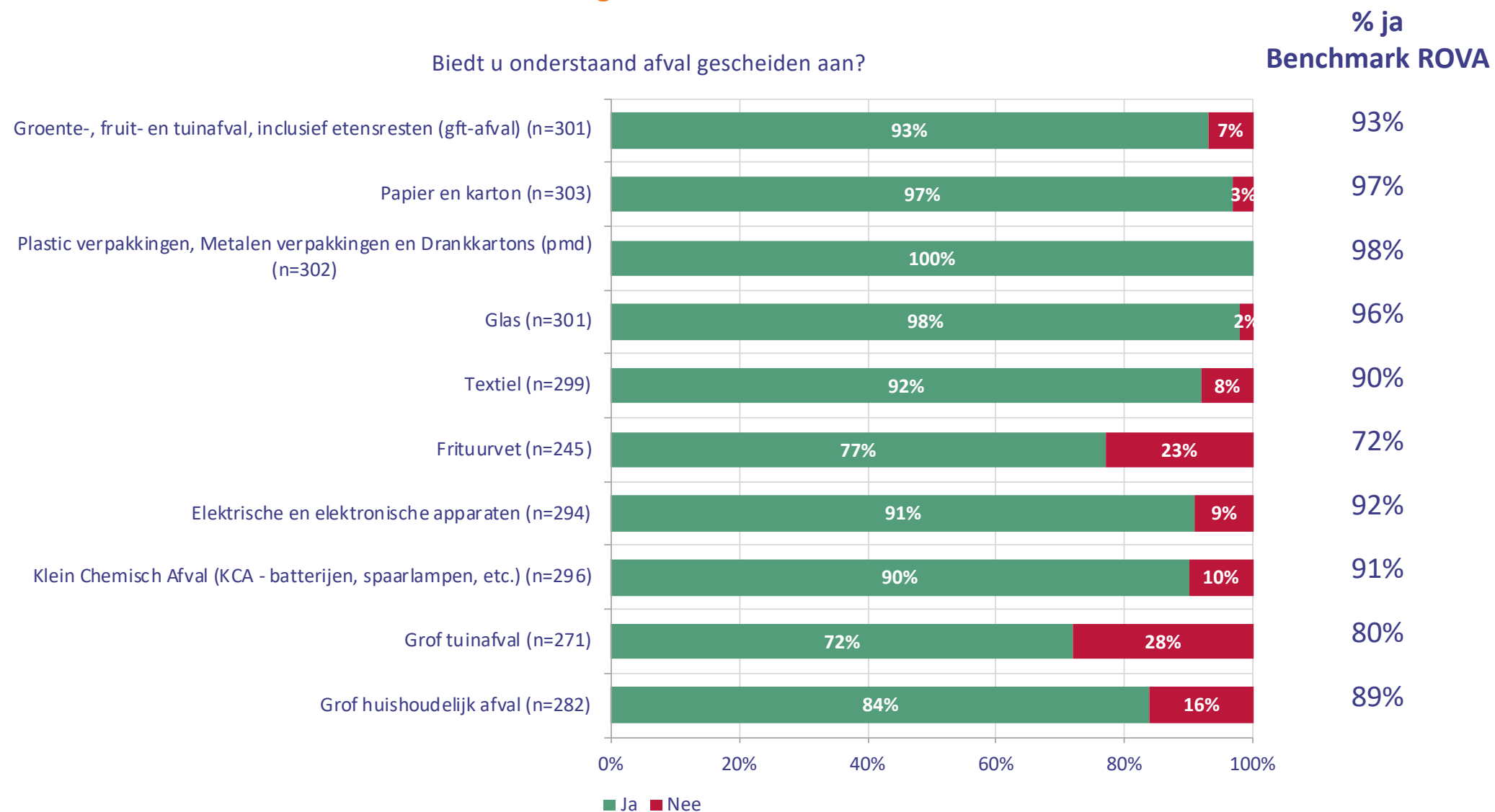


Deel 1:

Afvalscheidingsgedrag

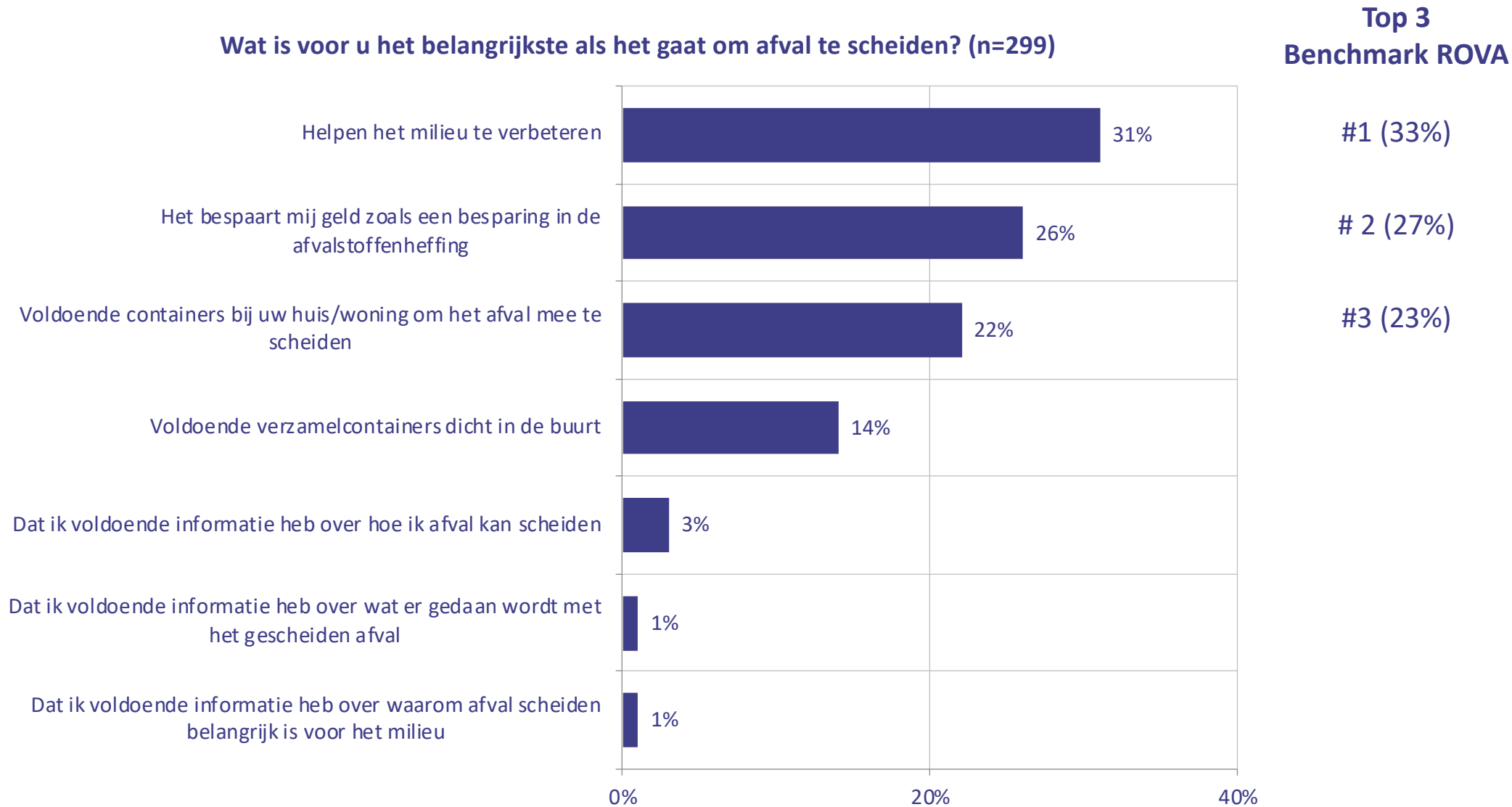
► Afvalscheidingsgedrag

Welke afvalstromen worden door inwoners gescheiden?



► Drijfveren

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



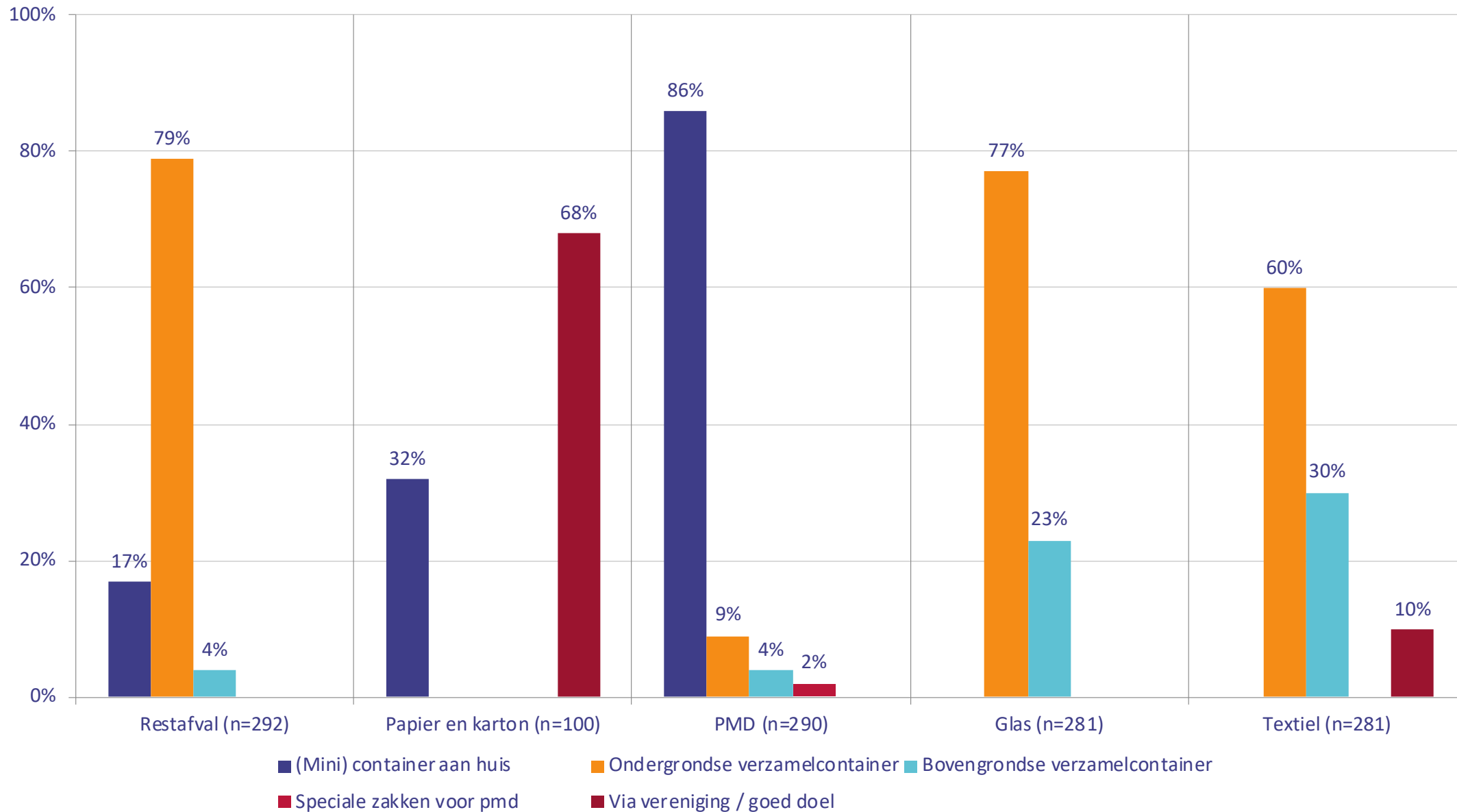


Deel 2:

Tevredenheid over inzameling

► Manieren van inzameling

Op welke manier worden verschillende afvalstromen ingezameld?



► Tevredenheid per succesgebied

2020 vs. 2018



Gemiddelde klanttevredenheid

2020: 7.50; 33% verbeterpotentieel

2018: 7.35; 37% verbeterpotentieel

► Verschillen in tevredenheid op indicatorniveau

2020 vs. 2018

- 5 grootste **stijgingen**

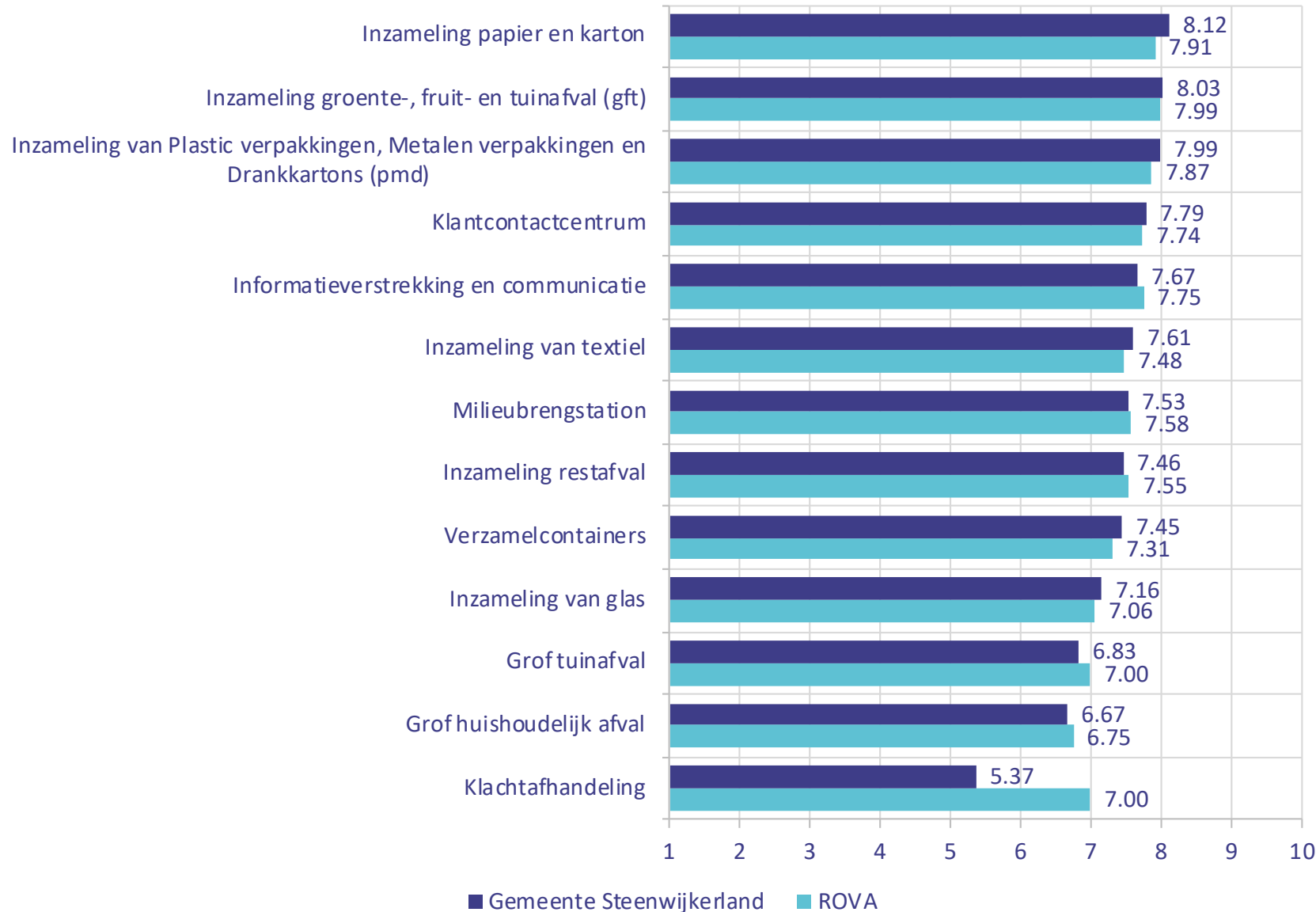
	2020	2018	Vershil
Grof tuinafval			
Mogelijkheid om grof tuinafval aan te bieden / weg te brengen	6.83	6.30	0.53
Grof huishoudelijk afval			
Mogelijkheid om grof huishoudelijk afval aan te bieden / weg te brengen	6.67	6.16	0.51
Inzameling papier en karton			
De netheid en reinheid van het verzamelstelsel/de container (eventueel via vereniging)	8.31	7.86	0.45
Klantcontactcentrum			
Kwaliteit van de afhandeling	7.50	6.74	0.76
Snelheid van de afhandeling	7.59	6.97	0.62

- Er zijn geen **dalingen** groter dan 0.3

Een verschil moet minimaal 0.3 of groter zijn om in een top 5 aanwezig te zijn.

► Tevredenheid per succesgebied

Gemeente Steenwijkerland vs. Benchmark ROVA



Gemiddelde klanttevredenheid

2020: 7.50; 33% verbeterpotentieel

ROVA: 7.47; 33% verbeterpotentieel

► Verschillen in tevredenheid op indicatorniveau

Gemeente Steenwijkerland vs. Benchmark ROVA

- 4 grootste **stijgingen**

	Gemeente Steenwijkerland	ROVA	Vershil
Inzameling papier en karton			
De netheid en reinheid van het verzamelsysteem/de container (eventueel via vereniging)	8.31	7.85	0.46
Inzameling van Plastic verpakkingen, Metalen verpakkingen en Drankkartons (pmd)			
Het aantal locaties waar u pmd naartoe kan brengen	7.90	7.50	0.40
De netheid en reinheid van het verzamelsysteem/de container	7.53	7.13	0.40
De netheid en reinheid van de directe omgeving van het verzamelsysteem/de container	7.58	6.98	0.60

- 5 grootste **dalingen**

	Gemeente Steenwijkerland	ROVA	Vershil
Inzameling van Plastic verpakkingen, Metalen verpakkingen en Drankkartons (pmd)			
De verkrijgbaarheid van de speciale zakken waarin pmd wordt ingezameld	5.95	7.48	-1.53
Milieubrengstation			
Openingstijden van het milieubrengstation	6.88	7.31	-0.43
Klachtafhandeling			
Reactiesnelheid op het uiten van uw klacht	6.40	7.18	-0.78
Doorlooptijd van de klachtafhandeling	4.60	7.01	-2.41
Kwaliteit klachtafhandeling	4.96	6.80	-1.84

Een verschil moet minimaal 0.3 of groter zijn om in een top 5 aanwezig te zijn.

► Tevredenheid

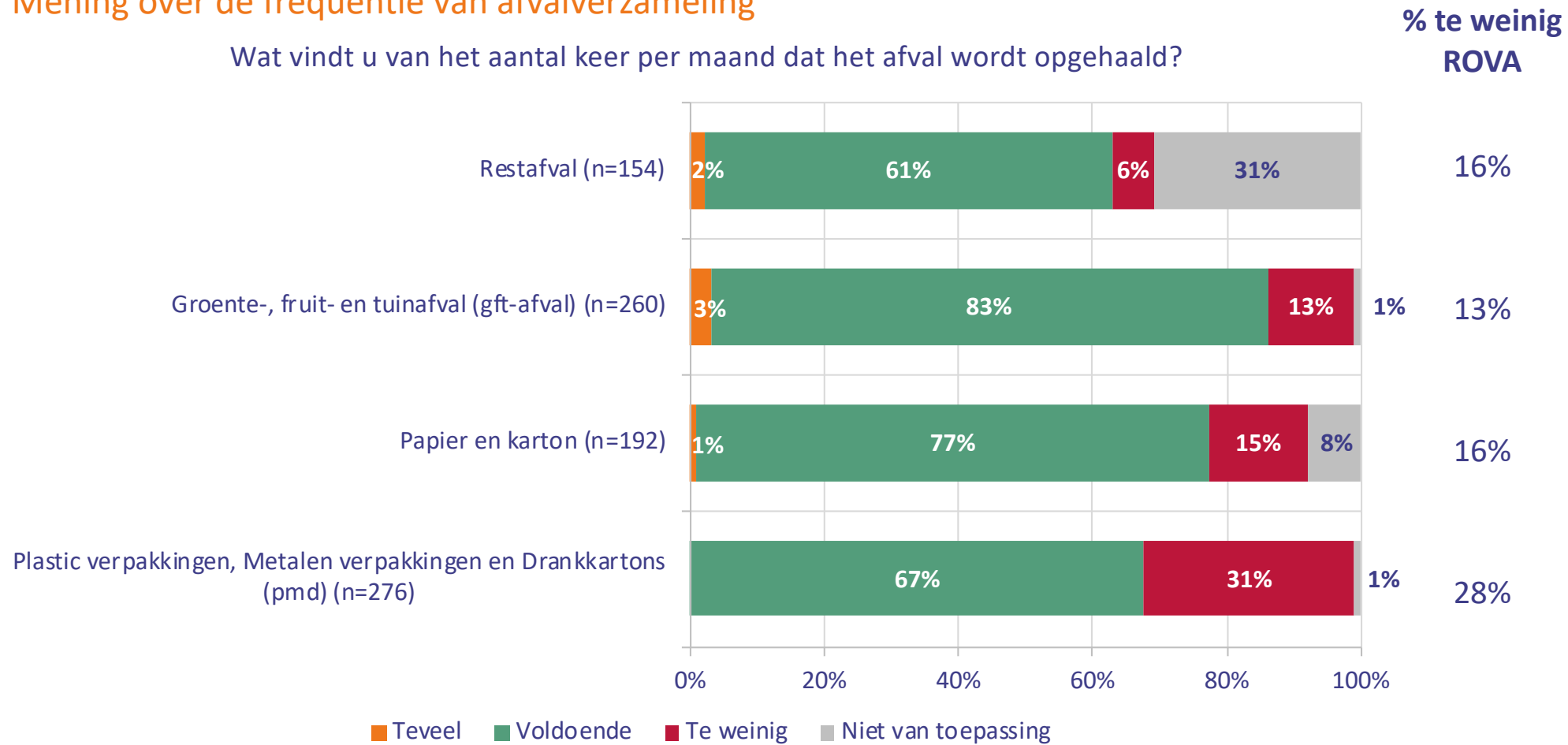
Per succesgebied – per type woning

	2020	Hoogbouw			Laagbouw		
		2020	2018	Verschil	2020	2018	Verschil
		n=300	n=31		n=29	n=273	
Gemiddelde	7.50	7.71	7.34	0.37	7.48	7.33	0.15
Inzameling restafval	7.46	8.02	7.55	0.47	7.40	7.25	0.15
Inzameling groente-, fruit- en tuinafval (gft)	8.03	10.00*	6.70*	3.30	8.01	8.02	-0.01
Grof tuinafval	6.83	-	7.30*	-	6.83	6.21	0.62
Grof huishoudelijk afval	6.67	6.79	5.37*	1.42	6.68	6.11	0.57
Inzameling papier en karton	8.12	7.86*	7.56	0.30	8.14	7.91	0.23
Inzameling van Plastic verpakkingen, Metalen verpakkingen en Drankkartons (pmd)	7.99	8.43	7.71	0.72	7.89	8.07	-0.18
Inzameling van glas	7.16	7.20	7.14	0.06	7.15	6.80	0.35
Inzameling van textiel	7.61	7.67	7.43	0.24	7.61	7.58	0.03
Verzamelcontainers	7.45	7.79	-	-	7.41	-	-
Milieubrengstation	7.53	8.00	8.29*	-0.29	7.49	7.36	0.13
Klantcontactcentrum	7.79	6.10*	8.20*	-2.10	7.95	7.33	0.62
Klachtafhandeling	5.37	-	-	-	5.37*	-	-
Informatieverstrekking en communicatie	7.67	7.18	6.82	0.36	7.73	7.48	0.25

► Inzamelfrequentie

Mening over de frequentie van afvalverzameling

Wat vindt u van het aantal keer per maand dat het afval wordt opgehaald?

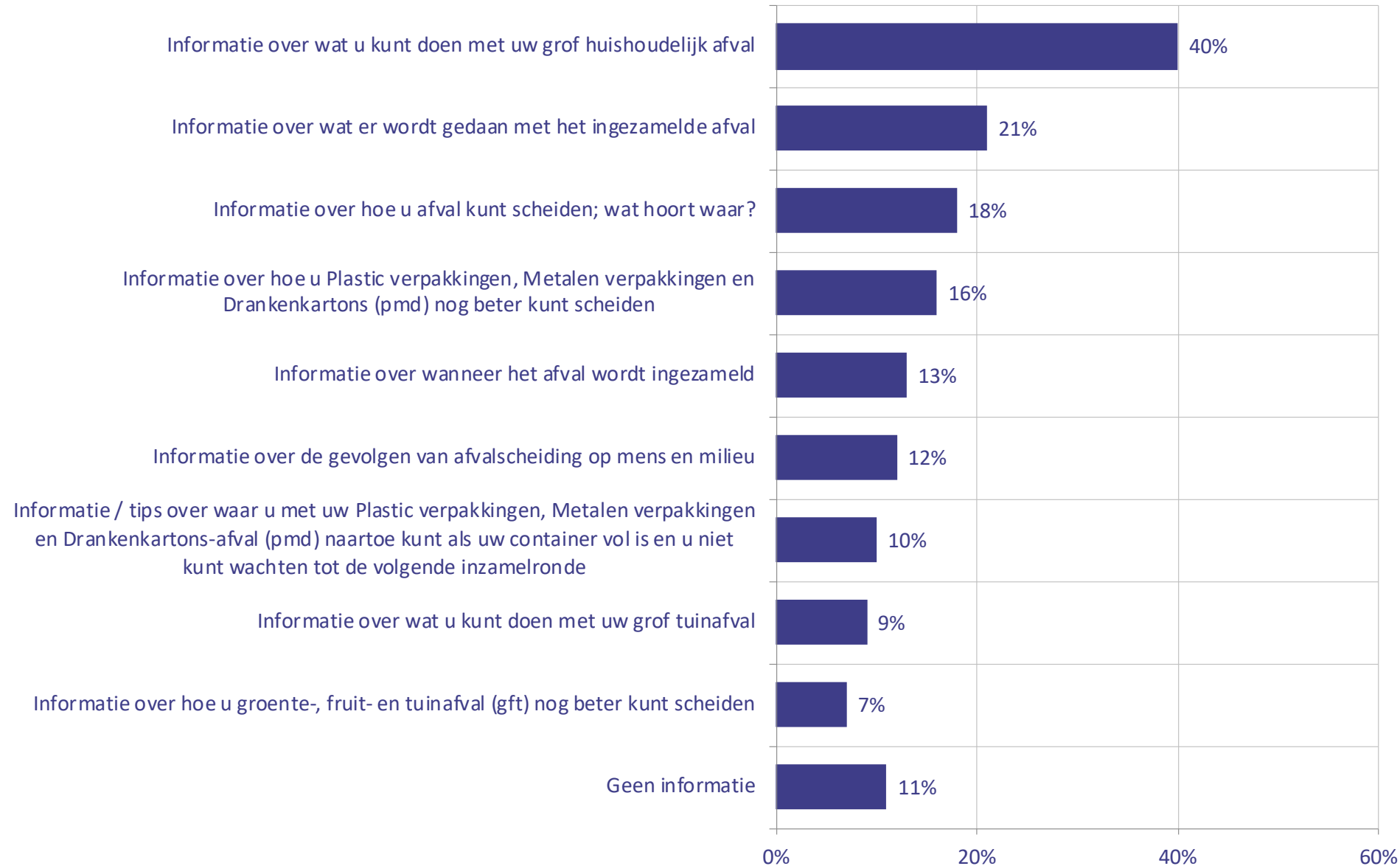


Deel 6:

Informatievoorziening

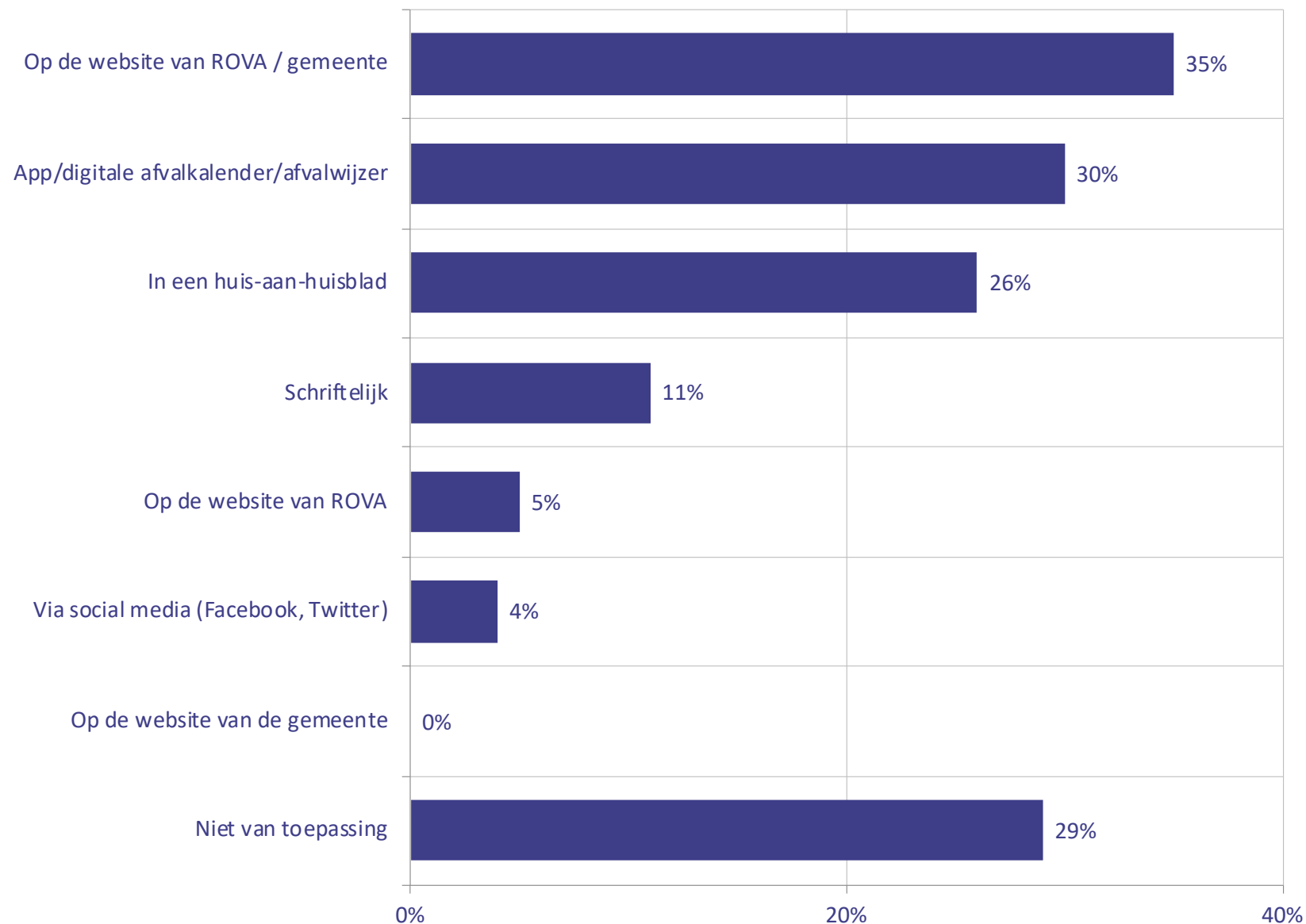
► Te ontvangen informatie

Welke informatie zou u nog graag willen krijgen? (n=252)



► Manier van informeren

Hoe wilt u deze informatie dan terug zien? (n=243)





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.

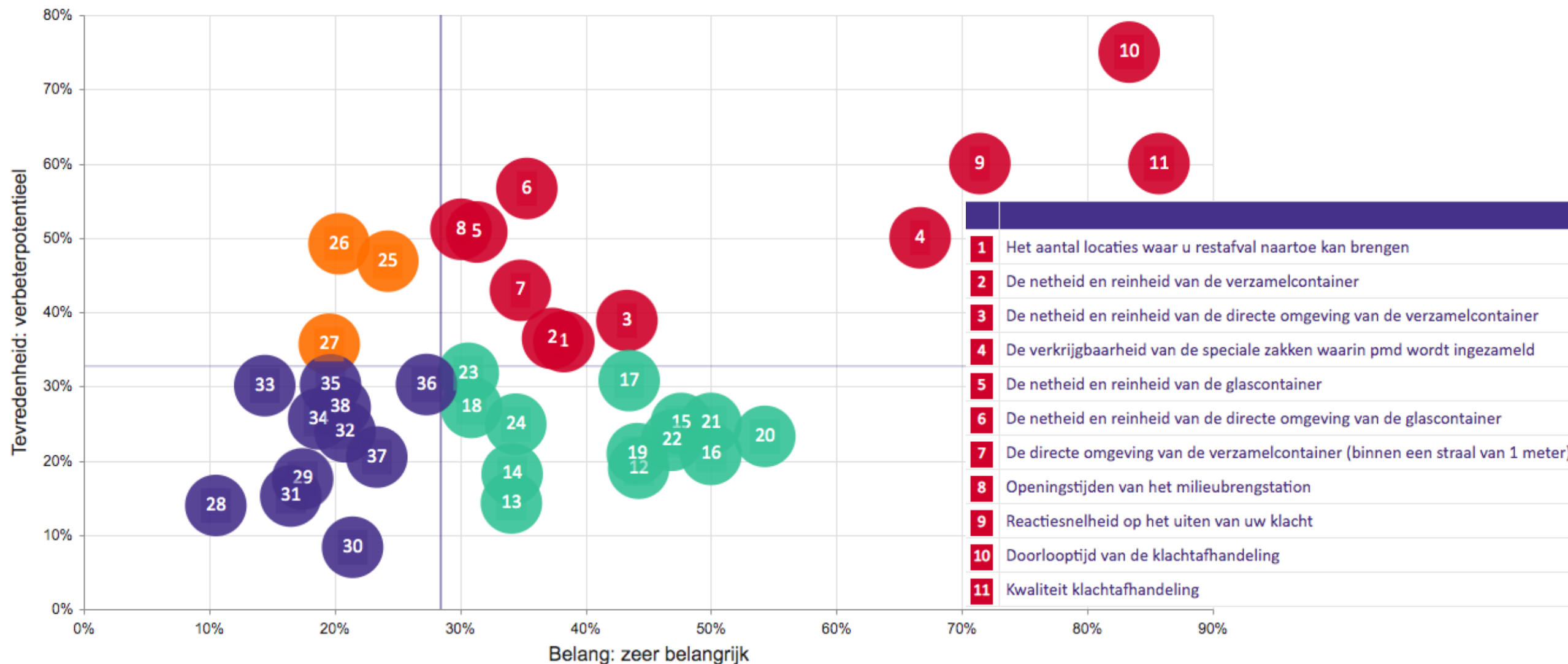


De blauwe punten kennen een lager verbeterpotentieel dan gemiddeld en kunnen worden uitgebouwd.

► Prioriteitenmatrix

Totaalresultaat Gemeente Steenwijkerland

● Actie ● Verdedigen ● Ontwikkelen ● Uitbouwen



► Prioriteitenmatrix

Legenda

12	Het aantal locaties waar u papier en karton naartoe kan brengen (eventueel via vereniging)	25	Mogelijkheid om grof tuinafval aan te bieden / weg te brengen
13	De netheid en reinheid van het verzamelsysteem/de container (eventueel via vereniging)	26	Mogelijkheid om grof huishoudelijk afval aan te bieden / weg te brengen
14	De netheid en reinheid van de directe omgeving van het verzamelsysteem/de container (eventueel via vereniging)	27	Bereikbaarheid en nabijheid van het milieubrengstation
15	Het aantal locaties waar u pmd naartoe kan brengen	28	Het terugzetten van de lege container
16	De netheid en reinheid van het verzamelsysteem/de container	29	Het terugzetten van de lege gft-container
17	De netheid en reinheid van de directe omgeving van het verzamelsysteem/de container	30	Het terugzetten van de lege (blauwe) mini container
18	Het gebruik van de verzamelcontainer (gebruiksvriendelijkheid, bediening, veiligheid)	31	Het terugzetten van de lege (oranje) mini container
19	Bereikbaarheid van het klantcontactcentrum	32	Het aantal locaties waar u glas naartoe kan brengen
20	Klantvriendelijkheid van de medewerker	33	Het aantal locaties waar u textiel naartoe kan brengen (eventueel via goed doel)
21	Kwaliteit van de afhandeling	34	De netheid en reinheid van de textielcontainer (eventueel via goed doel)
22	Snelheid van de afhandeling	35	De netheid en reinheid van de directe omgeving van de textielcontainer (eventueel via goed doel)
23	Vindbaarheid van de informatie	36	Het uiterlijk van de verzamelcontainer (schoon, onbeschadigd)
24	Tijdigheid van informatie over gewijzigde inzameltijden / data	37	Klantvriendelijkheid van de medewerker bij het milieubrengstation
		38	Bewegwijzering op het milieubrengstation

► Verbeterpunten per afvalstroom

Restafval

- Middels een open vraag hebben de inwoners opmerkingen kunnen plaatsen over de afvalinzameling.

Opmerkingen
Dit gaat via ondergrondse container maar die is te ver weg, altijd auto nodig om te brengen. De container aan de haven kolk (zuiderkade) is wel dichtbij maar niet open voor bewoners om te gebruiken, kan toch eenvoudig aangepast worden!
Overwegen om restafval weer via (mini)containers in te zamelen. Er komt steeds meer restafval, omdat niet alles meer bij pmd afval kan.
Hiervoor krijgen wij geen mini container, dat vind ik wenselijk.
Vaker geleegd worden.
Graag een container.
Gratis kunnen aanbieden
Dit is ronduit slecht geregeld in Vollenhove. Meppel of Steenwijk is veel te ver weg!
Afstand huis ondergrondse containers te ver weg mag wel meer.
In andere regio's worden luiers al apart ingezameld (https://lulierrecyclingnederland.nl/). Aangezien een groot deel van ons restafval op dit moment bestaat uit luiers, zouden we het op prijs stellen als ook in de gemeente Steenwijkerland luiers apart ingezameld kunnen worden.
Het is een schande dat je je restafval zelf moet wegbrengen!!!
Er past weinig in de bak van de ondergrondse container, zo kun je alleen kleine zakjes er in kwijt.
Als ik het goed heb is de Rova niet iedere dag open.
Liever weer terug naar een eigen container. Vooral met luiers in een vuilniszak in de schuur. Geeft veel stank.

► Verbeterpunten per afvalstroom

PMD

- Middels een open vraag hebben de inwoners opmerkingen kunnen plaatsen over de afvalinzameling.

Opmerking
Mag van mij wel vaker geledigd worden.
1x per maand ophalen is veel te weinig, het gros van het afval is plastic met veel volume.
De frequentie (1 keer per maand) is volstrekt onvoldoende. We worden gedwongen om elke maand zakken naar restafval te brengen.
1 keer per maand gaat stinken in de zomer.
Overwogen om in de maanden juni, juli en augustus tweewekelijks in te zamelen.
Graag vaker dan 1x per maand ophalen. De oranje container zit altijd propvol met als bij alle andere buurtbewoners.
Wordt veel te weinig opgehaald. Terwijl gft zo'n 2x in een maand wordt opgehaald wordt plastic maar 1x opgehaald. Onze bak zit dan al heel lang vol en dan moeten we noodgedwongen wel bij de restafval gooien....
Mag vaker gooi nu veel bij restafval in.
Deze wordt te weinig opgehaald! Hebben vaak 2 a 3 extra plastic zakken, naast de container.
Mag wel vaker opgehaald worden.
Het lijkt er op dat er veel verkeerd afval in de PMD containers belandt. Hier lijkt te weinig op gecontroleerd / gehandhaafd te worden.
Mag vaker geleege worden, denk dat we meer plastic scheiden dan restafval tegenwoordig.
Container is veel te snel vol.

► Verbeterpunten per afvalstroom

Papier en karton

- Middels een open vraag hebben de inwoners opmerkingen kunnen plaatsen over de afvalinzameling.

Opmerkingen
Ophalen door vereniging 1x per maand is niet genoeg liever een container 2x per maand.
Dit wordt niet door Rova opgehaald, ik begrijp niet zo goed waarom niet.
Gezien de hoeveelheid papier en karton pleit ik voor een minicontainer aan huis. Nu moet ik er speciaal voor rijden om het weg te kunnen brengen.
in Steenwijk wordt overal papier gehaald, behalve op de Gagels. Erg jammer!
Mag vaker.
Zoals ik eerder aangaf, 1x per maand is te weinig. 2x per maand wellicht teveel. oplossing is een blauwe container, wellicht wel met de opbrengst gedeeltelijk voor de verenigingen en niet alleen voor de Rova.. soort samenwerkingsverband? Nu wordt papier door verenigingen opgehaald zodat zij de opbrengst krijgen. veel last voor de bewoners.
Zou graag een container voor oud papier willen.
Papiercontainer wordt niet op prijs gesteld.
Zou graag een mini container aan huis willen voor oud papier. Doordat het maa eens in de maand word opgehaald word het een zootje in schuur. Verleidelijk om papier bij restafval te gooien.
Graag wil ik een container aan huis voor papier en karton.

► Verbeterpunten

Klantcontactcentrum & informatieverstrekking

- Middels een open vraag hebben de inwoners opmerkingen kunnen plaatsen over het klantcontactcentrum en de informatieverstrekking.
 - 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 vaker wordt geledigd en dat de prijzen omlaag gaan. Verder vragen de bewoners zich af hoe veel zin het heeft om afval te scheiden en zouden daar graag meer informatie over ontvangen. Een paar bewoners geven aan graag weer een papieren kalender te ontvangen zodat ze makkelijk kunnen zien wanneer wat wordt opgehaald.
 - *“In NL is gescheiden afval achterhaald. Om het milieu te sparen kun je beter alles bij elkaar gooien (behalve papier en glas) en het op laten halen. Zo rijden er minder ROVA auto's). Ik vind het zeer omslachtig en zeer onhygiënisch om de gft bij elkaar te gooien. Ongedierte, vliegen maden etc in de bak. Het is met warme temperaturen niet te doen om etensresten in de GFT te gooien. Suggestie: biedt speciale zakken erbij aan, Nu koop ik dit (eco) en smelten de zakken bij warm weer. Dus weer plastic zakken in het GFT. Is ook niet de bedoeling. Succes.”*
 - *“Graarne afvalkalender en niet alleen de Iphone. Kan op de koelkast voor het hele jaar.”*
 - *“Wat nu wel of niet bij plastic hoort soort lijst evt met foto's o.a. piepschuim enz hoort anders te worden ingezameld maar waar en evt kosten? Papier word hier door ROVA op gehaald en straat dan los aan de weg.”*
 - *“Ja waarom hebben wij in de gemente geen pasjes voor grofhuysvuil en adere gemeete wel? Wij vinden het nog behorlijke duur? Kan dat niet goedkoper dan word er ook niet zo veel in de natuur gedumt denk daar eens over na. Als jullie dat op moeten ruimen wat kost dat niet.”*
 - *“Rova wel prijzig/duur in vergelijking met ande rbedrijf waar particulier ook heen kan gaan!”*
 - *“Wegbrengen grof vuil betaalbaar maken!!! Niet als je moet betalen je een hartverzakking krijg Steenwijkerland! Veel klachte ook in directe omgeving.”*
 - *“Ik vind gescheiden afval gescheiden afvalinsameling belangrijk, omdat je zo de verantwoordelijkheid bij de brenger left. Hoe beter je scheidt, hoe minder restafval, hoe minder je betaalt. ongeacht dat uit onderzoek blijkt dat achteraf scheiden efficiënter is.”*



Bijlagen

► Tevredenheid – in de tijd

Totaalresultaat Gemeente Steenwijkerland – 2020 vs. 2018 (1/2)

	2020			2018	
	n	Tevredenheid	Verbeter-potentieel	Tevredenheid	Vershil
Gemiddelde	300	7.50	33%	7.35	0.15
Inzameling restafval	281	7.46	36%	7.29	0.17
Het terugzetten van de lege container	43	8.07	14%	8.23	-0.16
Het aantal locaties waar u restafval naartoe kan brengen	236	7.35	36%	7.09	0.26
De netheid en reinheid van de verzamelcontainer	225	7.44	36%	7.28	0.16
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de verzamelcontainer	229	7.47	39%	7.28	0.19
Inzameling groente-, fruit- en tuinafval (gft)	251	8.03	18%	8.00	0.03
Het terugzetten van de lege gft-container	251	8.03	18%	8.00	0.03
Grof tuinafval	143	6.83	47%	6.30	0.53
Mogelijkheid om grof tuinafval aan te bieden / weg te brengen	143	6.83	47%	6.30	0.53
Grof huishoudelijk afval	187	6.67	49%	6.16	0.51
Mogelijkheid om grof huishoudelijk afval aan te bieden / weg te brengen	187	6.67	49%	6.16	0.51
Inzameling papier en karton	83	8.12	16%	7.89	0.23
Het terugzetten van de lege (blauwe) mini container	24	8.28	8%	8.10	0.18
Het aantal locaties waar u papier en karton naartoe kan brengen (eventueel via vereniging)	58	7.98	19%	7.94	0.04
De netheid en reinheid van het verzamelsysteem/de container (eventueel via vereniging)	49	8.31	14%	7.86	0.45
De netheid en reinheid van de directe omgeving van het verzamelsysteem/de container (eventueel via vereniging)	44	8.00	18%	7.81	0.19
Inzameling van Plastic verpakkingen, Metalen verpakkingen en Drankkartons (pmd)	261	7.99	18%	8.08	-0.09
Het terugzetten van de lege (oranje) mini container	230	8.13	15%	8.08	0.05
De verkrijgbaarheid van de speciale zakken waarin pmd wordt ingezameld	4	5.95	50%	-	-
Het aantal locaties waar u pmd naartoe kan brengen	24	7.90	25%	-	-
De netheid en reinheid van het verzamelsysteem/de container	24	7.53	21%	-	-
De netheid en reinheid van de directe omgeving van het verzamelsysteem/de container	26	7.58	31%	-	-
Inzameling van glas	270	7.16	43%	6.85	0.31
Het aantal locaties waar u glas naartoe kan brengen	268	7.81	24%	7.44	0.37
De netheid en reinheid van de glascontainer	256	7.00	51%	6.71	0.29
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de glascontainer	256	6.63	57%	6.38	0.25

► Tevredenheid – in de tijd

Totaalresultaat Gemeente Steenwijkerland – 2020 vs. 2018 (2/2)

	2020			2018	
	n	Tevredenheid	Verbeter-potentieel	Tevredenheid	Vershil
Gemiddelde	300	7.50	33%	7.35	0.15
Inzameling van textiel	217	7.61	29%	7.58	0.03
Het aantal locaties waar u textiel naartoe kan brengen (eventueel via goed doel)	216	7.57	30%	7.41	0.16
De netheid en reinheid van de textielcontainer (eventueel via goed doel)	203	7.69	26%	7.75	-0.06
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de textielcontainer (eventueel via goed doel)	202	7.58	30%	7.59	-0.01
Verzamelcontainers	253	7.45	33%	-	-
Het uiterlijk van de verzamelcontainer (schoon, onbeschadigd)	248	7.61	30%	-	-
Het gebruik van de verzamelcontainer (gebruiksvriendelijkheid, bediening, veiligheid)	243	7.61	27%	-	-
De directe omgeving van de verzamelcontainer (binnen een straal van 1 meter)	240	7.11	43%	-	-
Milieubrengstation	175	7.53	34%	7.38	0.15
Openingstijden van het milieubrengstation	174	6.88	51%	6.91	-0.03
Bereikbaarheid en nabijheid van het milieubrengstation	171	7.37	36%	7.23	0.14
Klantvriendelijkheid van de medewerker bij het milieubrengstation	171	8.08	20%	7.93	0.15
Bewegwijzering op het milieubrengstation	173	7.79	27%	7.46	0.33
Klantcontactcentrum	44	7.79	23%	7.34	0.45
Bereikbaarheid van het klantcontactcentrum	43	7.99	21%	7.56	0.43
Klantvriendelijkheid van de medewerker	43	8.07	23%	8.15	-0.08
Kwaliteit van de afhandeling	44	7.50	25%	6.74	0.76
Snelheid van de afhandeling	44	7.59	23%	6.97	0.62
Klachtafhandeling	5	5.37	64%	-	-
Reactiesnelheid op het uiten van uw klacht	5	6.40	60%	-	-
Doorlooptijd van de klachtafhandeling	4	4.60	75%	-	-
Kwaliteit klachtafhandeling	5	4.96	60%	-	-
Informatieverstrekking en communicatie	258	7.67	28%	7.43	0.24
Vindbaarheid van de informatie	252	7.56	32%	7.39	0.17
Tijdigheid van informatie over gewijzigde inzameltijden / data	245	7.79	25%	7.47	0.32

► Tevredenheid – Benchmark ROVA

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

	Gemeente Steenwijkerland			ROVA	
	n	Tevredenheid	Verbeter-potentieel	Tevredenheid	Vershil
Gemiddelde	300	7.50	33%	7.47	0.03
Inzameling restafval	281	7.46	36%	7.55	-0.09
Het terugzetten van de lege container	43	8.07	14%	8.05	0.02
Het aantal locaties waar u restafval naartoe kan brengen	236	7.35	36%	7.31	0.04
De netheid en reinheid van de verzamelcontainer	225	7.44	36%	7.44	0.00
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de verzamelcontainer	229	7.47	39%	7.33	0.14
Inzameling groente-, fruit- en tuinafval (gft)	251	8.03	18%	7.99	0.04
Het terugzetten van de lege gft-container	251	8.03	18%	7.99	0.04
Grof tuinafval	143	6.83	47%	7.00	-0.17
Mogelijkheid om grof tuinafval aan te bieden / weg te brengen	143	6.83	47%	7.00	-0.17
Grof huishoudelijk afval	187	6.67	49%	6.75	-0.08
Mogelijkheid om grof huishoudelijk afval aan te bieden / weg te brengen	187	6.67	49%	6.75	-0.08
Inzameling papier en karton	83	8.12	16%	7.91	0.21
Het terugzetten van de lege (blauwe) mini container	24	8.28	8%	8.05	0.23
Het aantal locaties waar u papier en karton naartoe kan brengen (eventueel via vereniging)	58	7.98	19%	7.71	0.27
De netheid en reinheid van het verzamelsysteem/de container (eventueel via vereniging)	49	8.31	14%	7.85	0.46
De netheid en reinheid van de directe omgeving van het verzamelsysteem/de container (eventueel via vereniging)	44	8.00	18%	7.73	0.27
Inzameling van Plastic verpakkingen, Metalen verpakkingen en Drankkartons (pmd)	261	7.99	18%	7.87	0.12
Het terugzetten van de lege (oranje) mini container	230	8.13	15%	8.05	0.08
De verkrijgbaarheid van de speciale zakken waarin pmd wordt ingezameld	4	5.95	50%	7.48	-1.53
Het aantal locaties waar u pmd naartoe kan brengen	24	7.90	25%	7.50	0.40
De netheid en reinheid van het verzamelsysteem/de container	24	7.53	21%	7.13	0.40
De netheid en reinheid van de directe omgeving van het verzamelsysteem/de container	26	7.58	31%	6.98	0.60
Inzameling van glas	270	7.16	43%	7.06	0.10
Het aantal locaties waar u glas naartoe kan brengen	268	7.81	24%	7.73	0.08
De netheid en reinheid van de glascontainer	256	7.00	51%	6.88	0.12
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de glascontainer	256	6.63	57%	6.55	0.08

► Tevredenheid – Benchmark ROVA

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

	Gemeente Steenwijkerland			ROVA	
	n	Tevredenheid	Verbeter-potentieel	Tevredenheid	Vershil
Gemiddelde	300	7.50	33%	7.47	0.03
Inzameling van textiel	217	7.61	29%	7.48	0.13
Het aantal locaties waar u textiel naartoe kan brengen (eventueel via goed doel)	216	7.57	30%	7.46	0.11
De netheid en reinheid van de textielcontainer (eventueel via goed doel)	203	7.69	26%	7.55	0.14
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de textielcontainer (eventueel via goed doel)	202	7.58	30%	7.44	0.14
Verzamelcontainers	253	7.45	33%	7.31	0.14
Het uiterlijk van de verzamelcontainer (schoon, onbeschadigd)	248	7.61	30%	7.47	0.14
Het gebruik van de verzamelcontainer (gebruiksvriendelijkheid, bediening, veiligheid)	243	7.61	27%	7.52	0.09
De directe omgeving van de verzamelcontainer (binnen een straal van 1 meter)	240	7.11	43%	6.94	0.17
Milieubrengstation	175	7.53	34%	7.58	-0.05
Openingstijden van het milieubrengstation	174	6.88	51%	7.31	-0.43
Bereikbaarheid en nabijheid van het milieubrengstation	171	7.37	36%	7.33	0.04
Klantvriendelijkheid van de medewerker bij het milieubrengstation	171	8.08	20%	8.04	0.04
Bewegwijzering op het milieubrengstation	173	7.79	27%	7.65	0.14
Klantcontactcentrum	44	7.79	23%	7.74	0.05
Bereikbaarheid van het klantcontactcentrum	43	7.99	21%	7.87	0.12
Klantvriendelijkheid van de medewerker	43	8.07	23%	8.08	-0.01
Kwaliteit van de afhandeling	44	7.50	25%	7.47	0.03
Snelheid van de afhandeling	44	7.59	23%	7.57	0.02
Klachtafhandeling	5	5.37	64%	7.00	-1.63
Reactiesnelheid op het uiten van uw klacht	5	6.40	60%	7.18	-0.78
Doorlooptijd van de klachtafhandeling	4	4.60	75%	7.01	-2.41
Kwaliteit klachtafhandeling	5	4.96	60%	6.80	-1.84
Informatieverstrekking en communicatie	258	7.67	28%	7.75	-0.08
Vindbaarheid van de informatie	252	7.56	32%	7.67	-0.11
Tijdigheid van informatie over gewijzigde inzameltijden / data	245	7.79	25%	7.83	-0.04

► Tevredenheid – in de tijd

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

	2020	Hoogbouw			Laagbouw		
		2020	2018	Verschil	2020	2018	Verschil
		n=300	n=31		n=29	n=273	
Gemiddelde	7.50	7.71	7.34	0.37	7.48	7.33	0.15
Inzameling restafval	7.46	8.02	7.55	0.47	7.40	7.25	0.15
Het terugzetten van de lege container	8.07	8.20*	8.20*	-	8.06	8.27	-0.21
Het aantal locaties waar u restafval naartoe kan brengen	7.35	8.13	7.84	0.29	7.26	6.98	0.28
De netheid en reinheid van de verzamelcontainer	7.44	7.89	7.21	0.68	7.39	7.27	0.12
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de verzamelcontainer	7.47	8.00	7.54	0.46	7.40	7.25	0.15
Inzameling groente-, fruit- en tuinafval (gft)	8.03	10.00*	6.70*	3.30	8.01	8.02	-0.01
Het terugzetten van de lege gft-container	8.03	10.00*	6.70*	3.30	8.01	8.02	-0.01
Grof tuinafval	6.83	-	7.30*	-	6.83	6.21	0.62
Mogelijkheid om grof tuinafval aan te bieden / weg te brengen	6.83	-	7.30*	-	6.83	6.21	0.62
Grof huishoudelijk afval	6.67	6.79	5.37*	1.42	6.68	6.11	0.57
Mogelijkheid om grof huishoudelijk afval aan te bieden / weg te brengen	6.67	6.79	5.37*	1.42	6.68	6.11	0.57
Inzameling papier en karton	8.12	7.86*	7.56	0.30	8.14	7.91	0.23
Het terugzetten van de lege (blauwe) mini container	8.28	9.10*	10.00*	-0.90	8.20	7.96	0.24
Het aantal locaties waar u papier en karton naartoe kan brengen (eventueel via vereniging)	7.98	6.76*	7.75	-0.99	8.10	7.95	0.15
De netheid en reinheid van het verzamelsysteem/de container (eventueel via vereniging)	8.31	8.20*	7.40*	0.80	8.32	7.90	0.42
De netheid en reinheid van de directe omgeving van het verzamelsysteem/de container (eventueel via vereniging)	8.00	8.20*	7.20*	1.00	7.98	7.85	0.13
Inzameling van Plastic verpakkingen, Metalen verpakkingen en Drankkartons (pmd)	7.99	8.43	7.71	0.72	7.89	8.07	-0.18
Het terugzetten van de lege (oranje) mini container	8.13	8.56*	7.71	0.85	8.12	8.07	0.05
De verkrijgbaarheid van de speciale zakken waarin pmd wordt ingezameld	5.95	8.20*	-	-	5.20*	-	-
Het aantal locaties waar u pmd naartoe kan brengen	7.90	8.54	-	-	6.62*	-	-
De netheid en reinheid van het verzamelsysteem/de container	7.53	8.31	-	-	5.95*	-	-
De netheid en reinheid van de directe omgeving van het verzamelsysteem/de container	7.58	8.43	-	-	6.22	-	-
Inzameling van glas	7.16	7.20	7.14	0.06	7.15	6.80	0.35
Het aantal locaties waar u glas naartoe kan brengen	7.81	7.73	7.44	0.29	7.82	7.41	0.41
De netheid en reinheid van de glascontainer	7.00	7.08	7.10	-0.02	6.99	6.66	0.33
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de glascontainer	6.63	6.79	6.81	-0.02	6.62	6.30	0.32

► Tevredenheid – in de tijd

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

	2020	Hoogbouw			Laagbouw		
		2020	2018	Verschil	2020	2018	Verschil
		n=300	n=31		n=29	n=273	
Gemiddelde	7.50	7.71	7.34	0.37	7.48	7.33	0.15
Inzameling van textiel	7.61	7.67	7.43	0.24	7.61	7.58	0.03
Het aantal locaties waar u textiel naartoe kan brengen (eventueel via goed doel)	7.57	7.90	7.30	0.60	7.54	7.40	0.14
De netheid en reinheid van de textielcontainer (eventueel via goed doel)	7.69	7.70	7.48	0.22	7.69	7.77	-0.08
De netheid en reinheid van de directe omgeving van de textielcontainer (eventueel via goed doel)	7.58	7.40	7.51	-0.11	7.60	7.58	0.02
Verzamelcontainers	7.45	7.79	-	-	7.41	-	-
Het uiterlijk van de verzamelcontainer (schoon, onbeschadigd)	7.61	7.85	-	-	7.59	-	-
Het gebruik van de verzamelcontainer (gebruiksvriendelijkheid, bediening, veiligheid)	7.61	8.20	-	-	7.54	-	-
De directe omgeving van de verzamelcontainer (binnen een straal van 1 meter)	7.11	7.30	-	-	7.09	-	-
Milieubrengstation	7.53	8.00	8.29*	-0.29	7.49	7.36	0.13
Openingstijden van het milieubrengstation	6.88	6.96	8.20*	-1.24	6.89	6.92	-0.03
Bereikbaarheid en nabijheid van het milieubrengstation	7.37	7.86	8.20*	-0.34	7.35	7.21	0.14
Klantvriendelijkheid van de medewerker bij het milieubrengstation	8.08	8.54	8.20*	0.34	8.04	7.87	0.17
Bewegwijzering op het milieubrengstation	7.79	8.65	8.56*	0.09	7.70	7.44	0.26
Klantcontactcentrum	7.79	6.10*	8.20*	-2.10	7.95	7.33	0.62
Bereikbaarheid van het klantcontactcentrum	7.99	6.40*	8.20*	-1.80	8.15	7.53	0.62
Klantvriendelijkheid van de medewerker	8.07	5.80*	8.20*	-2.40	8.29	8.15	0.14
Kwaliteit van de afhandeling	7.50	5.80*	8.20*	-2.40	7.66	6.81	0.85
Snelheid van de afhandeling	7.59	6.40*	8.20*	-1.80	7.71	6.89	0.82
Klachtafhandeling	5.37	-	-	-	5.37*	-	-
Reactiesnelheid op het uiten van uw klacht	6.40	-	-	-	6.40*	-	-
Doorlooptijd van de klachtafhandeling	4.60	-	-	-	4.60*	-	-
Kwaliteit klachtafhandeling	4.96	-	-	-	4.96*	-	-
Informatieverstrekking en communicatie	7.67	7.18	6.82	0.36	7.73	7.48	0.25
Vindbaarheid van de informatie	7.56	7.03	6.85	0.18	7.62	7.42	0.20
Tijdigheid van informatie over gewijzigde inzameltijden / data	7.79	7.34	6.78	0.56	7.84	7.55	0.29

