

Samenvatting

Klanttevredenheidsonderzoek

HVCinzameling 2009/2010

Afdeling Communicatie

Wendy Kamminga

4 februari 2010

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Onderzoeksopzet	3
2.1	Methode	3
2.2	Respondenten	3
2.3	Vragenlijst	5
2.4	Uitvoering	5
3	Resultaten	6
3.1	Algemeen	6
3.2	Restafval	6
	3.2.1 Achtergrond: verdeling over inzamelmiddel restafval en gft	6
	3.2.2 Minicontainer restafval	7
	3.2.3 Verzamelcontainer restafval	8
	3.2.4 Dienstverlening vuilniszak restafval	9
	3.2.5 Vergelijking inzamelmethodes voor restafval	9
3.3	Dienstverlening gft	10
	3.3.1 Dienstverlening minicontainer gft	10
	3.3.2 Verzamelcontainer gft	11
3.4	Dienstverlening papier	12
	3.4.1 Papiercontainer	13
	3.4.2 Minicontainer papier	13
	3.4.3 Vergelijking inzamelmethodes voor papier	14
3.5	Dienstverlening Plastic	15
	3.5.1 Tevredenheid haalsysteem plastic	15
	3.5.2 Tevredenheid brengsysteem plastic	16
	3.5.3 Vergelijking inzamelmethodes voor plastic	16
3.6	Dienstverlening glas	17
3.7	Dienstverlening textiel	18
3.8	Dienstverlening afvalbrengrstations	19
	3.8.1 Afval/milieupas	21
3.9	Communicatie	22
	3.9.1 Klantenservice	23
	3.9.2 Kennis, houding en gedrag	26
4	Conclusies en aanbevelingen	28

1 Inleiding

In 2009 heeft onderzoeksbureau Ruigrok | Netpanel in opdracht van HVCinzameling onderzoek gedaan naar de tevredenheid van inwoners over de inzameldienstverlening en klantvriendelijkheid. Het doen van klanttevredenheidonderzoek (KTO) is belangrijk voor HVCinzameling omdat het een instrument is voor het optimaliseren van de dienstverlening.

De afdeling Communicatie heeft in overleg met bedrijfsleiders en overige medewerkers van HVCinzameling het plan van aanpak geschreven en was aanspreekpunt voor het onderzoeksbureau.

Met een KTO onder de bewoners van het inzamelgebied, wil HVCinzameling inzicht krijgen in:

- de redenen achter het huidige aanbodgedrag;
- ervaringen met het (gescheiden) aanbieden van afval
- de tevredenheid over de geleverde diensten;
- de tevredenheid ten aanzien van de informatievoorziening en klachtenafhandeling;

Deze samenvatting gaat vooral in op de tevredenheid over de geleverde diensten, informatievoorziening (communicatie) en klachtenafhandeling. Bij communicatie gaan we kort in op kennis, houding en gedrag. De onderliggende analyses hiervoor staan beschreven in het uitgebreide rapport.

De samenvatting begint met het beschrijven van de onderzoeksopzet. Daarna worden de resultaten weergegeven waarna vervolgens conclusies worden getrokken en aanbevelingen per inzamelbedrijf worden gedaan.

2 Onderzoeksopzet

2.1 Methode

Het KTO vormde tevens de start voor het opbouwen van een online klantenpanel voor HVC. Zo'n panel kan een aantal keer per jaar worden geraadpleegd voor diverse onderwerpen en is zo voor alle onderdelen van HVC te gebruiken. Daarmee biedt het een flexibele en kostenefficiënte manier om de dialoog aan te gaan met onze doelgroepen. Een ander belangrijk voordeel van een online panel is dat je snel en, in vergelijking met telefonisch en schriftelijk onderzoek, op een relatief goedkope manier inzicht verkrijgt in de meningen en wensen van de doelgroep. Omdat het klantenpanel ten tijde van het KTO nog niet voldoende respondenten bevatte, zijn aanvullend respondenten ingekocht.

2.2 Respondenten

De doelgroep van het onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeenten waarvoor HVCinzameling (HollandCollect en Flevocollect) en ReinUnie de inzameling van huishoudelijk afval verzorgen. De respondenten zijn afkomstig uit het HVC-panel en ingekocht bij een panelleverancier.

HVC maakt per inzamelgebied gebruik van clustergebieden. In totaal onderscheidt HVC zestien clusters. Gelijksortige gemeenten of gemeenten die van plan zijn te fuseren zijn samengevoegd tot één cluster. Dit is vooral gebeurd in het gebied van HollandCollect. Per cluster zijn circa 100 respondenten benaderd. In totaal hebben 1901 respondenten de vragenlijst ingevuld. De indeling van de clusters is als volgt:

Flevocollect		
Cluster 1	Lelystad	n= 148
Cluster 2	Zeewolde	n= 112
Cluster 3	Noordoostpolder	n= 119
HollandCollect		
Cluster 4	Andijk, Medemblik, Wevershoof	n= 113
Cluster 5	Drechterland, Stede Broec	n= 149
Cluster 6	Koggenland, Opmeer	n= 122
Cluster 7	Anna Paulowna, Harenkarspel, Niedorp	n= 124
Cluster 8	Wieringen, Wieringermeer	n= 106
Cluster 9	Enkhuizen	n= 103
Cluster 10	Hoorn	n= 127
Cluster 11	Schagen	n= 96
Cluster 12	Zijpe	n= 79
ReinUnie		
Cluster 13	Beverwijk	n= 127
Cluster 14	Heemskerk	n= 132
Cluster 15	Velsen	n= 147
Cluster 16	Wormerland	n= 97

2.3 Vragenlijst

De vragenlijst bestond uit een aantal vragen per afvalstroom (restafval, gft, oud papier en karton, plastic, glas, textiel en klein chemisch afval (kca)). Hierbij wordt per afvalstroom gevraagd of men deze apart houdt van het restafval. Afhankelijk van het wel of niet scheiden van een bepaalde afvalstroom kreeg men bepaalde vragen voorgelegd. Daarnaast zijn nog enkele algemene vragen gesteld over de dienstverlening van HVC. In totaal bestond de vragenlijst uit 140 vragen, waarvan negen achtergrondvragen. De gemiddelde invultijd van de vragenlijst bedroeg 11,5 minuten. De volledige vragenlijst is opgenomen in de bijlagen.

De vragen waren vooral gericht op dienstverlening rondom de inzameling van grof en huishoudelijk afval. Voor sommige gemeenten voeren wij ook taken voor het beheer van de openbare ruimte (zwerfafval, en gladheidbestrijding etc.). Hierover kunnen we op een later tijdstip een onderzoek uitzetten onder panelleden uit gemeenten waar deze dienstverlening wordt aangeboden. Het voordeel van een online panel is dat het deze mogelijkheid biedt.

2.4 Uitvoering

De datacollectie liep van 2 november 2009 tot en met 8 december 2009. Onder de leden van het HVC-panel is eenmalig een herinnering verstuurd aan degenen die na een week de vragenlijst nog niet hadden ingevuld.

3 RESULTATEN

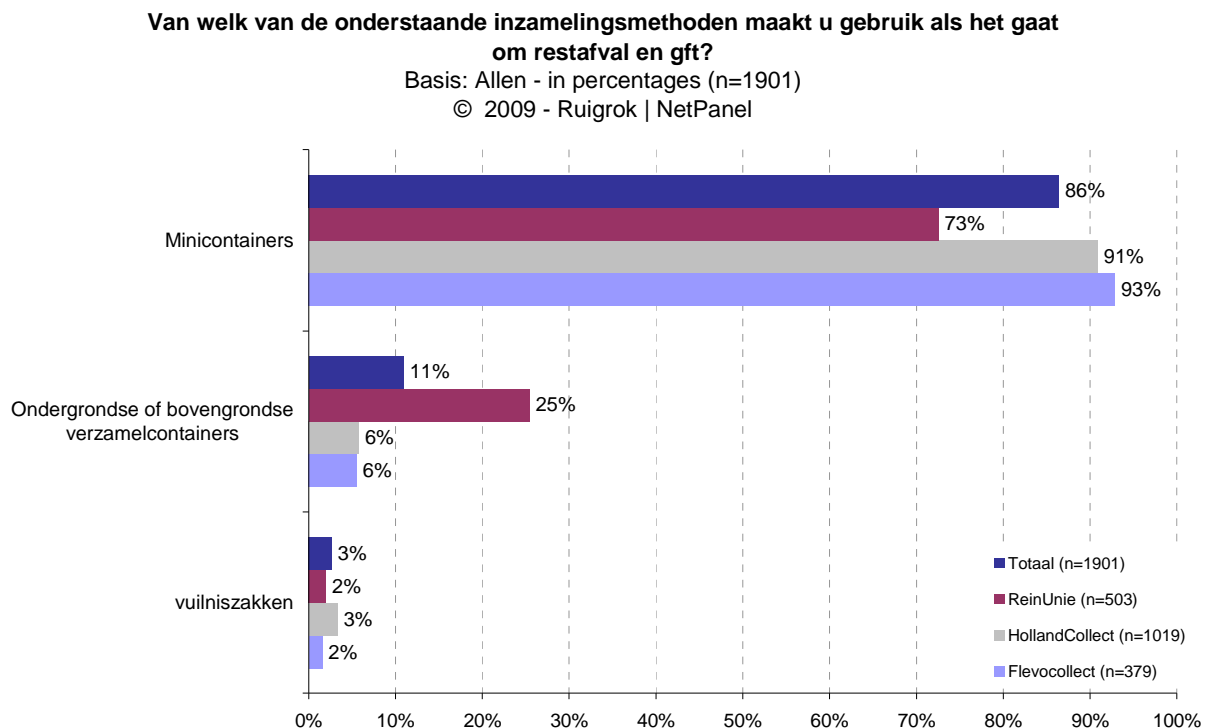
3.1 Algemeen

In het algemeen geldt dat het goed gesteld is met de tevredenheid van inwoners over de dienstverlening van onze inzamelbedrijven. Gemiddeld scoren HVCinzameling (HollandCollect en Flevocollect) en ReinUnie een 7,4 op het aspect dienstverlening. Van de respondenten die contact hebben gehad met HollandCollect en ReinUnie geeft de helft hen een acht of hoger. Flevocollect scoort gemiddeld iets slechter op het aspect dienstverlening dan HollandCollect en ReinUnie (Flevocollect gemiddeld 7,2 versus HollandCollect gemiddeld 7,6 en ReinUnie gemiddeld 7,4).

Op het aspect klantvriendelijkheid scoren de inzamelbedrijven samen gemiddeld een 7,5. Slechts een klein deel (3% totaal) beoordeelt de klantvriendelijkheid van HVCinzameling en/of ReinUnie met een onvoldoende (5 of lager). HollandCollect scoort iets beter dan Flevocollect en ReinUnie op het aspect klantvriendelijkheid (HollandCollect gemiddeld 7,6 versus Flevocollect gemiddeld 7,3 en ReinUnie gemiddeld 7,4).

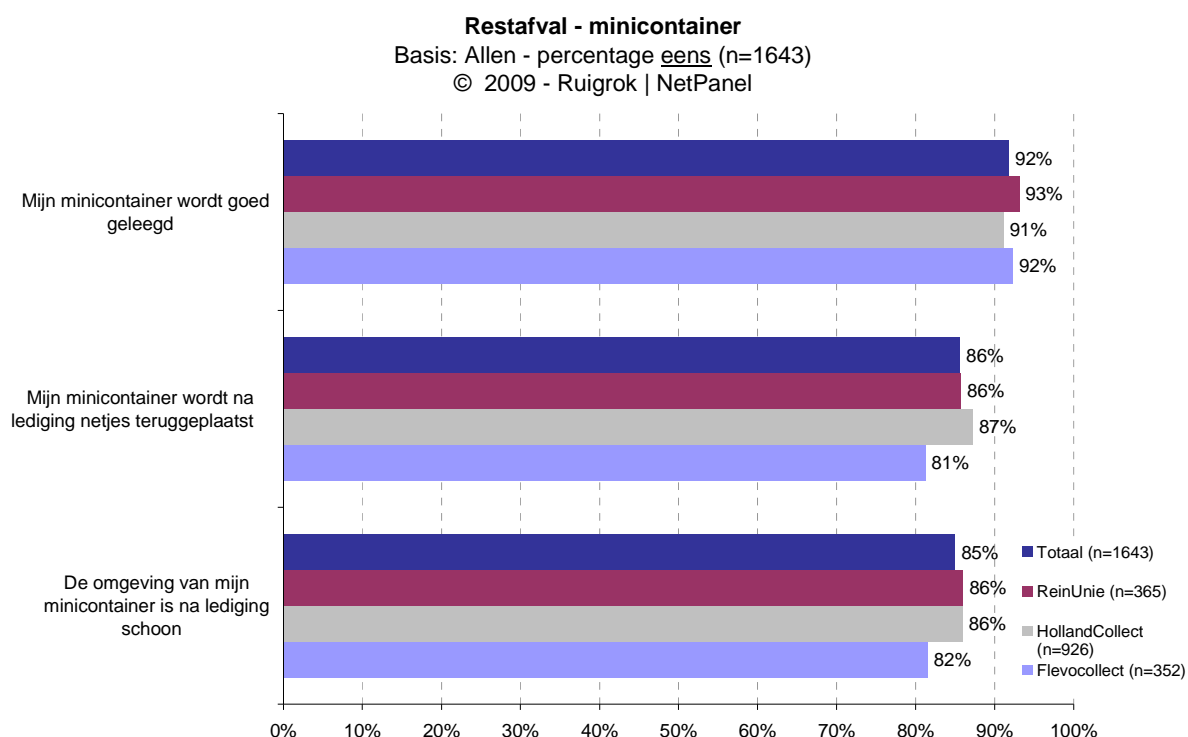
3.2 Restafval

3.2.1 Achtergrond: verdeling over inzamelmiddel restafval en gft



De meeste respondenten maken voor restafval en gft gebruik van een minicontainer. In het inzamelingsgebied ReinUnie maakt men vaker dan in de twee andere inzamelingsgebieden gebruik van de verzamelcontainer. Het gebruik van vuilniszakken is in alle inzamelgebieden zeer beperkt.

3.2.2 Minicontainer restafval

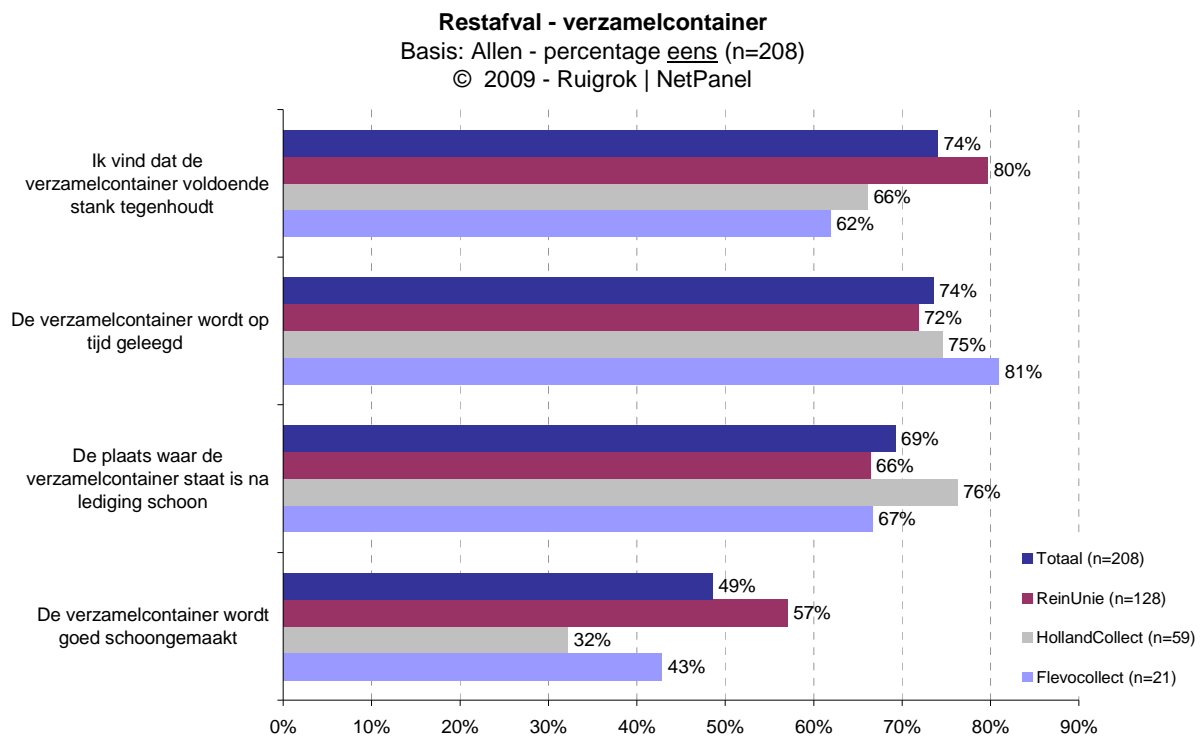


Een ruime meerderheid van de respondenten die gebruik maken van een minicontainer voor restafval is tevreden over de dienstverlening. Men is het meest tevreden over het goed legen van de minicontainer. Maar ook over het netjes terugplaatsen van de minicontainer en het schoonhouden van de omgeving van de minicontainer is een meerderheid van de respondenten tevreden. Voor deze laatste twee aspecten geldt wel dat 12% ontevreden is hierover.

Verschillen tussen de clustergebieden

	Boven gemiddelde	Onder gemiddelde
Mijn minicontainer wordt goed geleegd	Wormerland (99%)	Schagen (84%) Andijk, Medemblik en Wervershoof (87%)
De omgeving van mijn minicontainer is na lediging schoon	Koggenland en Opmeer (92%) Wormerland (90%) Noordoostpolder (90%)	Drechterland en Stede Broec (76%) Lelystad (77%) Zeewolde (78%)
Mijn minicontainer wordt na lediging netjes teruggeplaatst	Wormerland (95%) Koggenland en Opmeer (94%)	Zeewolde (77%) Enkhuizen (79%)

3.2.3 Verzamelcontainer restafval

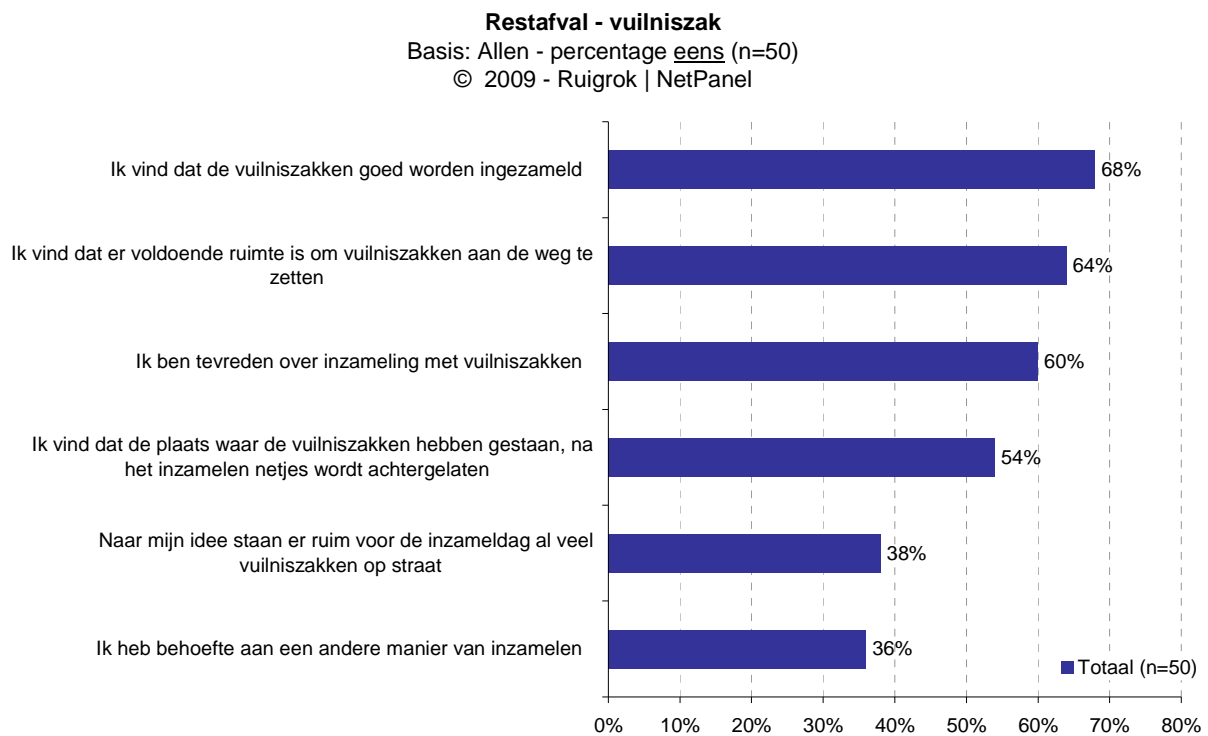


Driekwart van de respondenten die gebruik maken van een verzamelcontainer voor restafval vindt dat de container voldoende stank tegenhoudt. Bij Flevocollect en Holland Collect is respectievelijk 29% en 25% hier ontevreden over. Bij ReinUnie slechts 13%. Ook driekwart van de respondenten vindt dat de verzamelcontainer op tijd wordt geleegd. Bij ReinUnie geeft 21 % aan hier ontevreden over te zijn. Tweederde is van mening dat de omgeving van de verzamelcontainer schoon is nadat de container geleegd is. Bij HollandCollect en Flevocollect is 14% hier ontevreden over. Bij ReinUnie is dat 23%.

Algemeen is men minder tevreden over het schoonmaken van de verzamelcontainer voor restafval. De helft vindt dat dit goed gebeurt, een kwart is het hier niet mee eens. Opvallend is dat een kwart geen mening heeft over dit aspect. Blijkbaar heeft een aanzienlijk deel van de gebruikers van een verzamelcontainer voor restafval geen goed beeld van het schoonmaken van de verzamelcontainer. In het Flevocollect gebied heeft 43% geen mening, in het HollandCollect gebied heeft 36% geen mening en in het gebied ReinUnie heeft 20% geen mening.

Respondenten die vinden dat de verzamelcontainer niet goed schoongemaakt wordt, zijn voornamelijk afkomstig uit de clustergebieden Anna Paulowna, Harenkarsel en Niedorp (12%), Hoorn (12%), Beverwijk (26%) en Heemskerk (18%). Echter het aantal respondenten per cluster is erg laag.

3.2.4 Dienstverlening vuilniszak restafval



Drie vijfde van de respondenten die gebruik maken van vuilniszakken voor restafval is tevreden over de inzameling van de vuilniszakken. Verder vindt een ruime meerderheid dat de vuilniszakken goed worden ingezameld en dat er voldoende ruimte is om de vuilniszakken aan de weg te zetten.

Ruim de helft is van mening dat de plaats waar de vuilniszakken hebben gestaan netjes wordt achtergelaten. Een kwart is het hier echter niet mee eens. Daarnaast heeft een vijfde hier geen mening over.

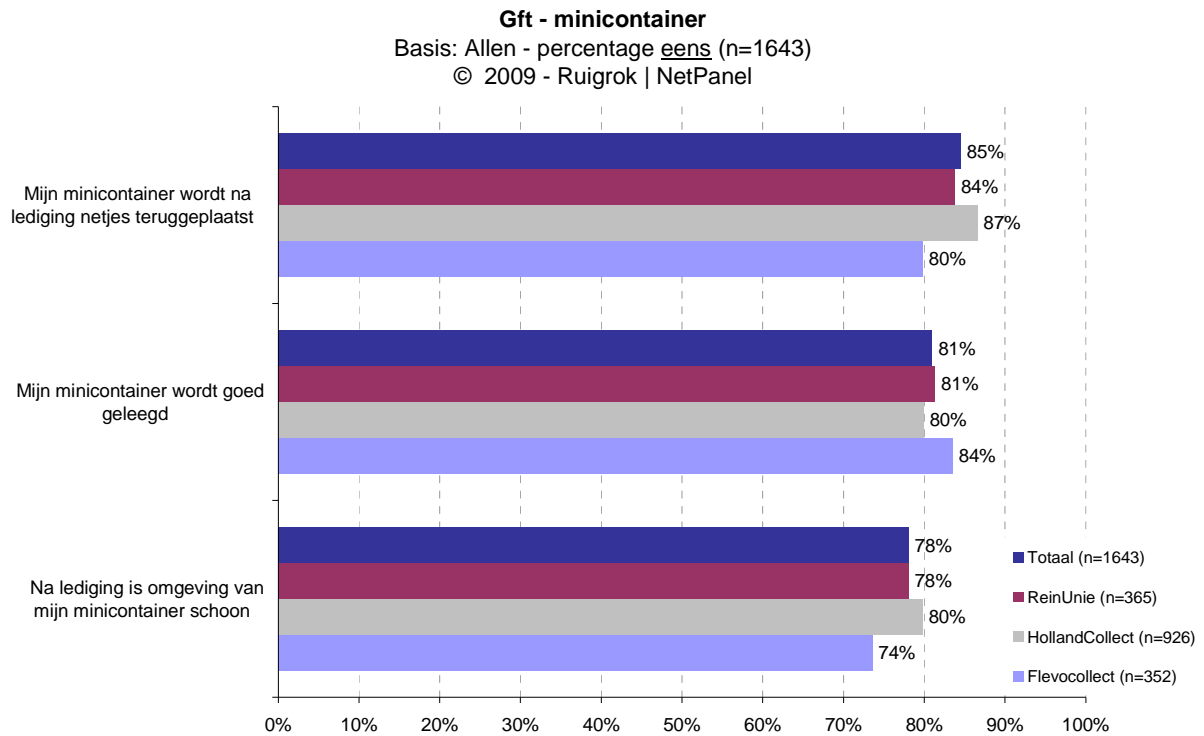
Over twee stellingen lopen de meningen van de gebruikers van vuilniszakken sterk uiteen. Twee vijfde van de gebruikers vindt dat er ruim voor de inzameldag al veel vuilniszakken op straat staan. De helft is het hier niet mee eens. De overigen hebben geen mening. Verder geeft 36% aan behoefte te hebben aan een andere manier van inzamelen, terwijl 42% deze behoefte niet heeft. Op dit punt houden de meningen elkaar bijna geheel in evenwicht.

3.2.5 Vergelijking inzamelmethodes voor restafval

Als we de tevredenheidsscores op de stellingen voor de drie inzamelmethodes vergelijken, zien we dat de gebruikers van minicontainers het meest tevreden zijn over de wijze van inzameling van het restafval. De verzamelcontainers scoren iets lager als methode van inzameling van restafval en de vuilniszakken het laagst. We zien dit vooral duidelijk terug bij het oordeel over de schoonheid van de omgeving na de inzameling. Gebruikers van vuilniszakken zijn hier duidelijk minder tevreden over dan gebruikers van minicontainers en verzamelcontainers.

3.3 Gft

3.3.1 Dienstverlening minicontainer gft



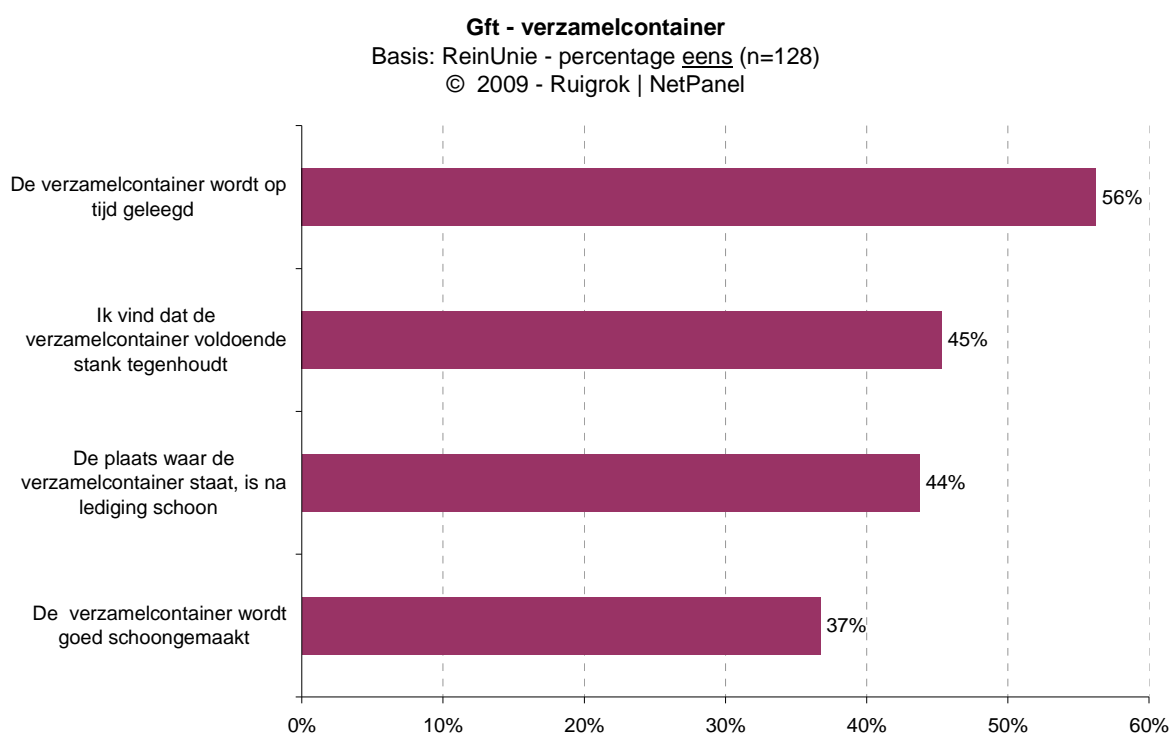
De respondenten die gebruik maken van een minicontainer voor gft-afval zijn in meerderheid tevreden over de dienstverlening. Met alle drie de stellingen is driekwart of meer van de respondenten het eens. Het meest positief is men over het netjes terugplaatsen van de minicontainer na het legen. Het minst positief is men over het schoonhouden van de omgeving van de minicontainer na het legen (maar toch nog 78% vindt de omgeving na het legen schoon). Aan de andere kant is er een kleine groep die niet tevreden is met de dienstverlening. Per gemeten aspect varieert de omvang van deze groep van 12% bij het netjes terugplaatsen tot 17% bij het schoonhouden van de omgeving.

Respondenten uit het inzamelgebied van HollandCollect zijn positiever over de schoonheid van de omgeving na lediging van de minicontainer en over het terugplaatsen van de minicontainer na lediging dan respondenten uit de inzamelgebieden Flevocollect en ReinUnie. Wel zijn de respondenten uit het inzamelgebied HollandCollect vaker dan respondenten uit het inzamelgebied Flevocollect ontevreden over het goed legen van de minicontainer.

Verschillen tussen de clustergebieden

	Boven gemiddelde	Onder gemiddelde
Mijn minicontainer (gft) wordt goed geleegd	Beverwijk (91%)	Drechterland en Stede Broec (74%)
	Wormerland (89%)	Velsen (72%)
	Noordoostpolder (88%)	Schagen (71%)
	Zeewolde (85%)	
	Wieringen en Wieringermeer (85%)	
Na lediging is de omgeving van mijn minicontainer (gft) schoon	Wormerland (89%)	Velsen (71%)
		Schagen (71%)
		Lelystad (67%)
Mijn minicontainer (gft) wordt na lediging netjes teruggeplaatst	Koggenland en Opmeer (91%)	Zeewolde (77%)
	Anna Paulowna, Harenkarspel en Niedorp (90%)	Enkhuizen (78%)
	Wormerland (93%)	Velsen (76%)

3.3.2 Verzamelcontainer gft

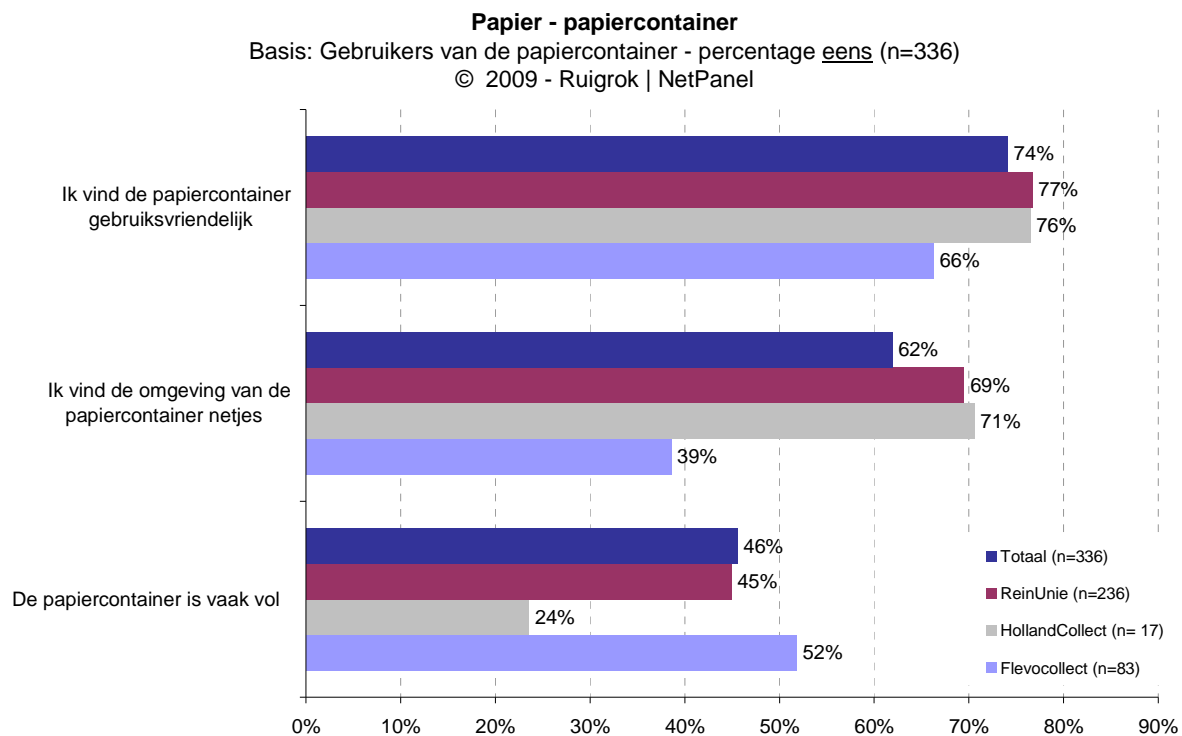


In het algemeen geldt dat er meer respondenten positief zijn over de verzamelcontainer voor gft dan negatief. Echter, de tevredenheidsscores zijn niet bijzonder hoog. Het valt op dat de gebruikers relatief veel gebruik maken van de antwoordmogelijkheid 'weet niet'. Dit geldt vooral voor de stelling over het schoonmaken van de verzamelcontainer, maar ook bij de andere stellingen geeft een derde of meer het antwoord 'weet niet'. Dit duidt er op dat de gebruikers van verzamelcontainers voor gft-afval geen duidelijk beeld hebben van de dienstverlening rond de afvalinzameling.

Het meest positief is men over het tijdig legen van de verzamelcontainer voor gft afval. Daarna is men het meest tevreden over de stank die de container tegenhoudt en de het schoonhouden van de omgeving rond de verzamelcontainer. Het schoonmaken van de verzamelcontainer zelf scoort het laagst (maar heeft ook het hoogste percentage 'weet niet').

3.4 Dienstverlening papier

3.4.1 Papiercontainer



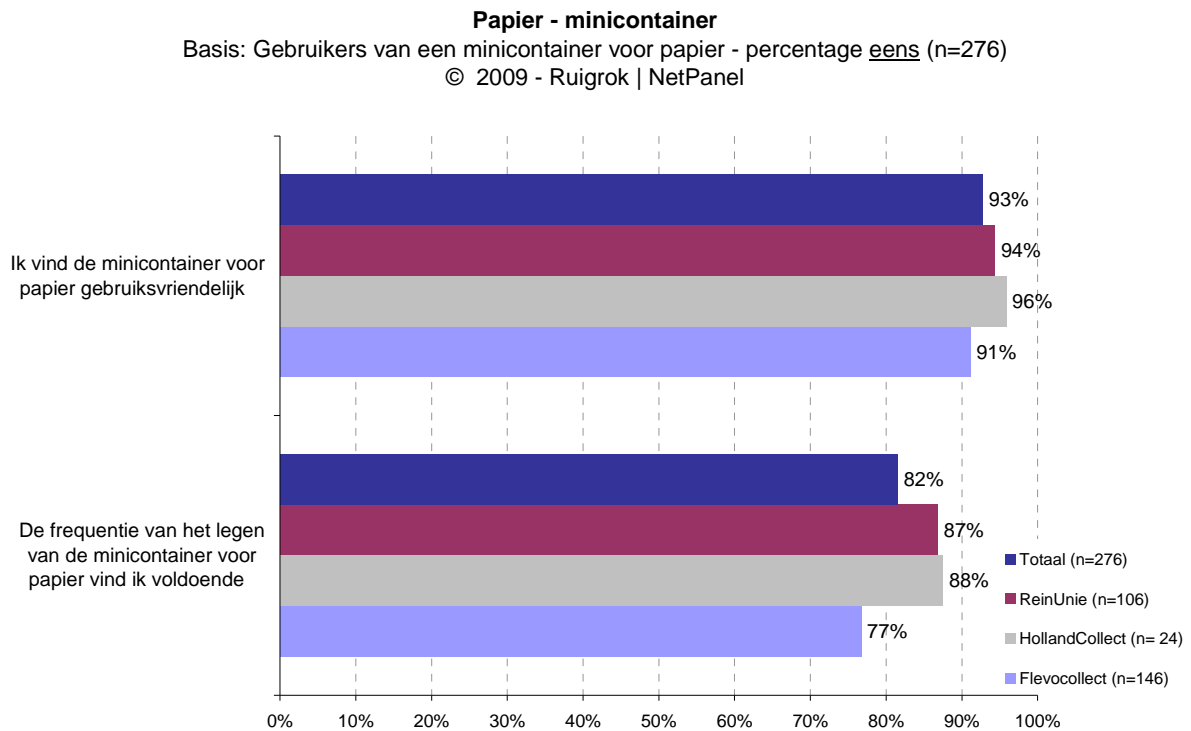
In het algemeen geldt dat respondenten die gebruik maken van een papiercontainer positief zijn over de dienstverlening. Met name over de gebruiksvriendelijkheid van de papiercontainer oordeelt men positief. Bij Flevocollect geldt dat iets minder (24% oneens). Over de netheid van de omgeving van de papiercontainer is men tevreden, met uitzondering van het inzamelgebied Flevocollect, want daar is men (51%) een stuk minder tevreden over de netheid van de omgeving van de papiercontainer. Bij HollandCollect en ReinUnie is dat 24% en 25%.

Een kwart tot bijna de helft van de inwoners geeft aan dat de papiercontainer vaak vol is. Hier ligt voor alle gemeentes een punt ter verbetering.

Verschillen tussen de clustergebieden

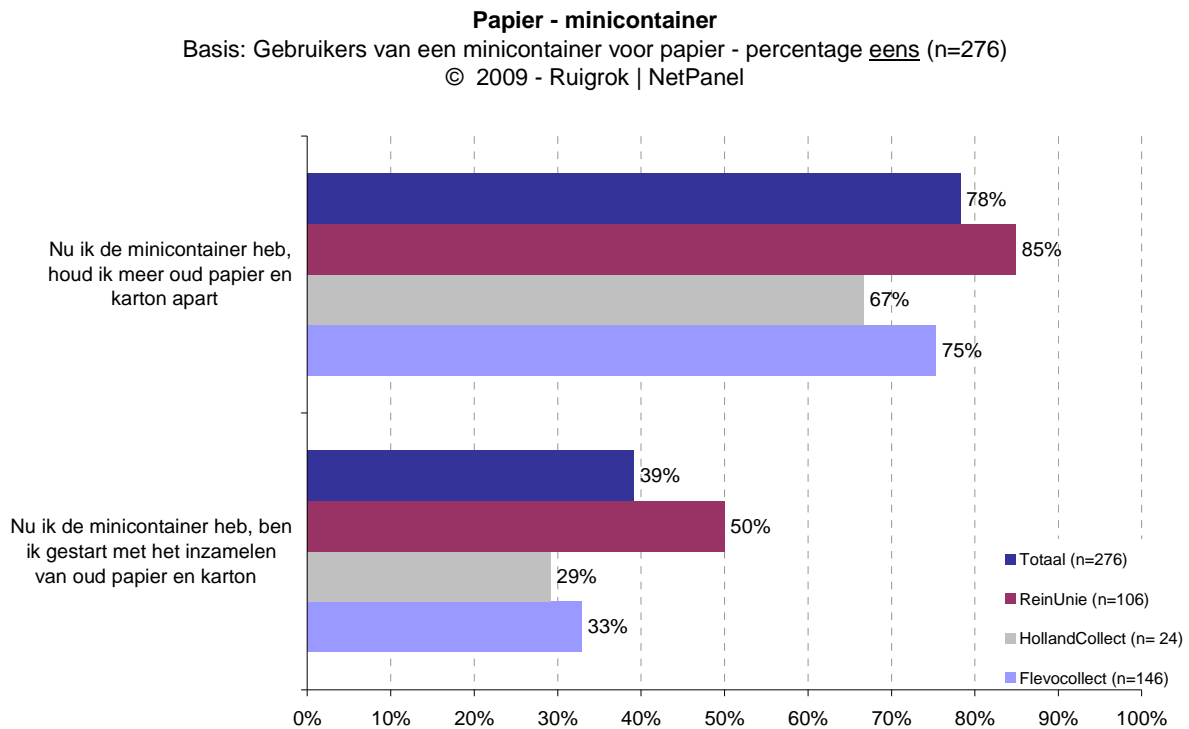
Respondenten uit Zeewolde (27%) zijn het minder vaak eens met de stelling 'Ik vind de omgeving van de papiercontainer netjes' dan respondenten uit Beverwijk (64%) Heemskerk (71%), Velsen (73%) en Wormerland (73%). Voor het ReinUnie gebied scoort Beverwijk met 64% het laagst. In de overige clustergebieden is het aantal respondenten dat gebruik maakt van een papiercontainer te laag om uitspraken over te doen.

3.4.2 Minicontainer papier



Vrijwel alle gebruikers van de minicontainer voor papier zijn het er over eens dat deze minicontainers gebruiksvriendelijk zijn. Ook over de frequentie waarmee deze geleegd wordt, is meer dan driekwart tevreden. Respondenten uit het inzamelgebied Flevocollect zijn iets minder vaak tevreden over de frequentie van het legen van de minicontainer dan respondenten uit het inzamelgebied ReinUnie.

Minicontainer stimuleert tot het beter scheiden van oud papier en karton



Twee derde tot 85% van de respondenten is het eens met de stelling 'Nu ik de minicontainer heb, houd ik meer oud papier en karton apart'. De minicontainer heeft voor deze gebruikers van de minicontainer voor papier een positief effect op het afval scheidingsgedrag. Hoewel het lijkt dat in het inzamelgebied HollandCollect de minicontainer voor papier minder vaak de aanleiding is om meer papier en karton apart te houden, zijn deze verschillen niet significant (vanwege het lage aantal respondenten). Voor (bijna) een op de drie respondenten uit de inzamelgebieden HollandCollect en Flevocollect is de minicontainer aanleiding geweest om te starten met het verzamelen van papier en karton. In het inzamelgebied ReinUnie is de minicontainer zelfs voor de helft van de gebruikers de aanleiding geweest om te starten met het verzamelen van oud papier en karton.

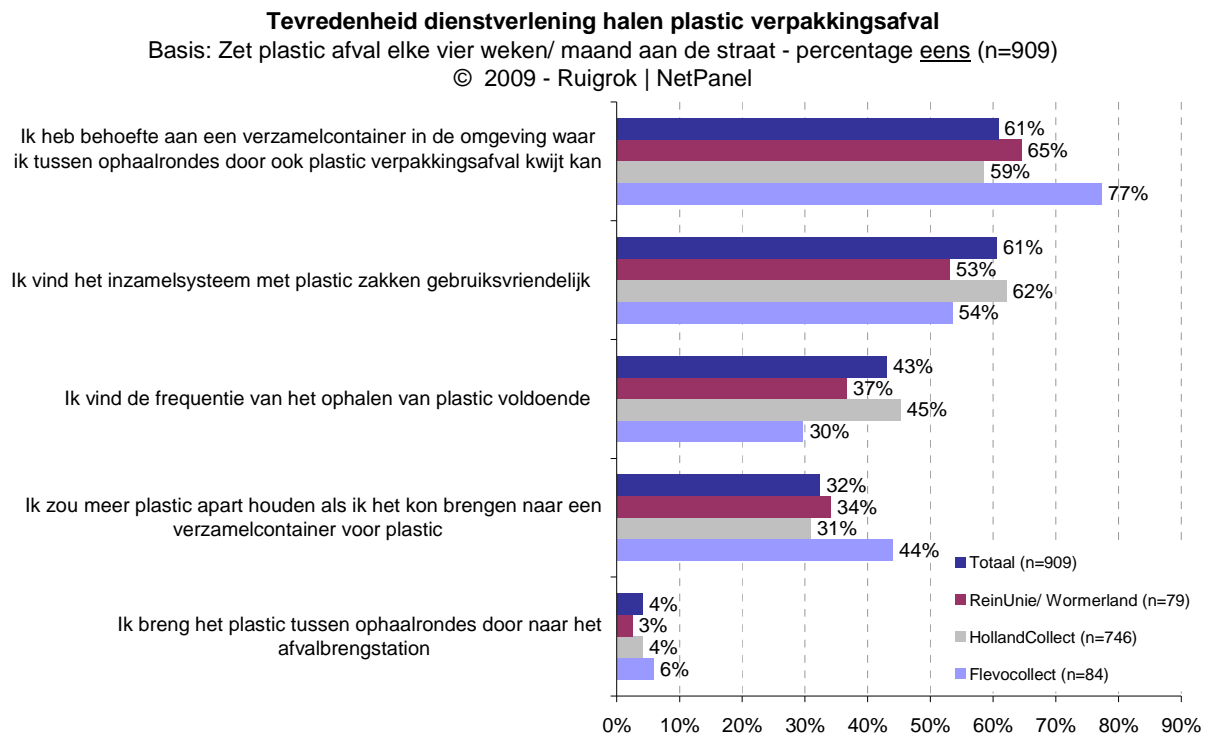
In het inzamelgebied HollandCollect zijn respondenten minder vaak dan in het inzamelgebied ReinUnie sinds ze de minicontainer hebben, gestart met het verzamelen van oud papier en karton.

3.4.3 Vergelijking inzamelmethodes voor papier

Als we het gebruik van de papiercontainer afzetten tegen de minicontainer voor papier, dan zien we dat men over beide vrij tevreden is. De minicontainer wordt echter wel vaker als gebruiksvriendelijk beschouwt dan de papiercontainer. Gebruikers van de minicontainer voor papier zijn vaker tevreden over de frequentie waarmee deze geleegd wordt, terwijl gebruikers van de papiercontainer aangeven dat deze relatief vaak vol is.

3.5 Dienstverlening Plastic

3.5.1 Tevredenheid haalsysteem plastic

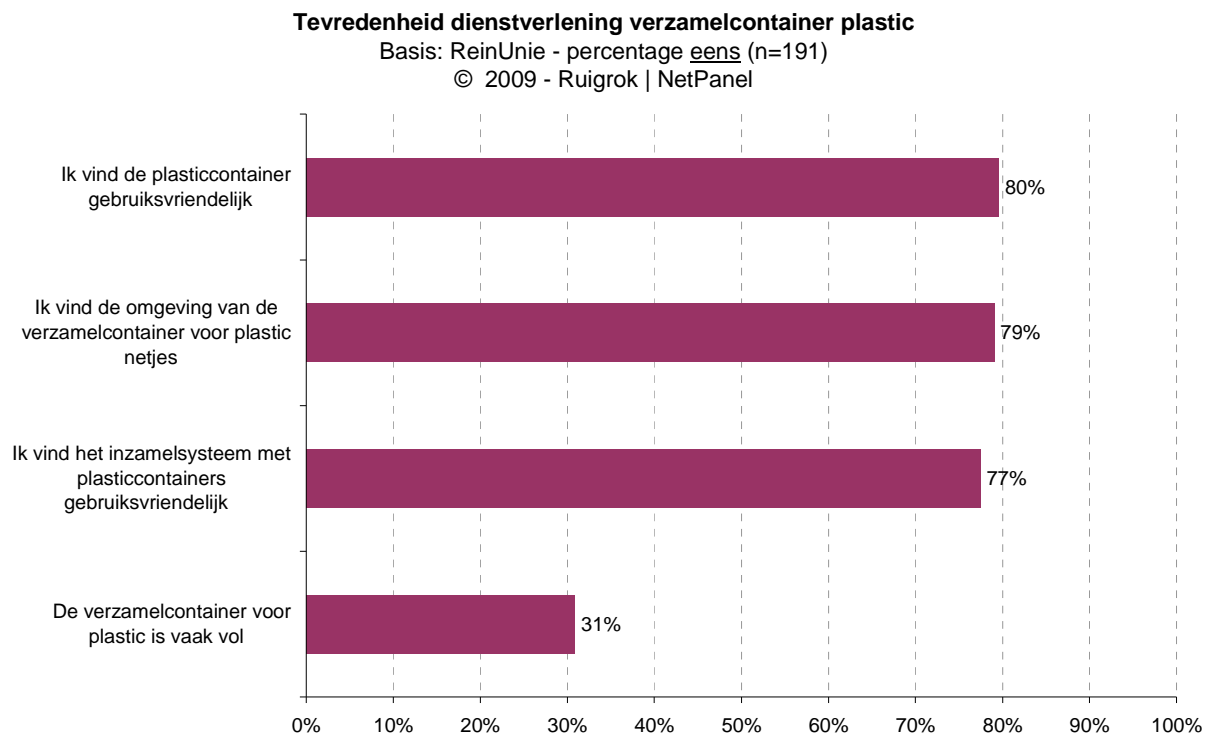


De meerderheid van de respondenten die het plastic afval eens in de vier weken aan de straat zetten vindt het inzamelsysteem met plastic zakken gebruiksvriendelijk. Toch vindt ook een derde van deze groep respondenten dit systeem niet gebruiksvriendelijk. In het Flevocollect gebied is dit zelfs 46%. Dit laatste is op zich niet verrassend omdat op het moment van de het onderzoek alleen in Zeewolde plastic gescheiden werd opgehaald. Het gaat hier dus alleen om de mening van de inwoners uit Zeewolde. Helaas is hier een valse start gemaakt met de gescheiden inzameling van plastic vanwege het niet tijdig versturen van de mailing en daarmee de plastic zakken.

De frequentie van het ophalen van plastic vindt men eerder onvoldoende dan voldoende (52% onvoldoende versus 43% voldoende). Als gevolg hiervan geeft drie vijfde aan dat zij behoefte hebben aan een verzamelcontainer in de omgeving waar zij tussen de rondes door hun plastic afval kwijt kunnen. Een deel geeft ook onomwonden aan dat zij meer plastic apart zouden houden als zij het plastic naar een verzamelcontainer voor plastic konden brengen. Een dergelijke verzamelcontainer voor plastic in de directe omgeving lijkt dus zeker in een behoefte te voorzien. Dit alles geldt nog sterker voor de respondenten uit het Flevocollect gebied.

Weinig respondenten nemen de moeite om het plastic tussen de ophaalrondes door naar het afvalbrengstation in hun gemeente te brengen.

3.5.2 Tevredenheid brengsysteem plastic



De meerderheid van de respondenten is tevreden over de inzameling van plastic afval met behulp van verzamelcontainers. Respondenten die gebruik maken van een verzamelcontainer voor plastic afval vinden zowel de methode met verzamelcontainers als de verzamelcontainer zelf gebruiksvriendelijk. Ook vindt men de omgeving van de verzamelcontainer netjes. Wel is bijna een derde van de respondenten van mening dat de verzamelcontainer voor plastic afval vaak vol is, is, 53% van de respondenten is het hiermee oneens en 16% heeft geen mening. Hier is nog wel wat winst te behalen. Zeker omdat het gaat om de gescheiden inzameling van een nieuwe afvalstroom.

3.5.3 Vergelijking inzamelmethodes voor plastic

Gemak door middel van het ophalen van plastic leidt tot hoger scheidingsgedrag

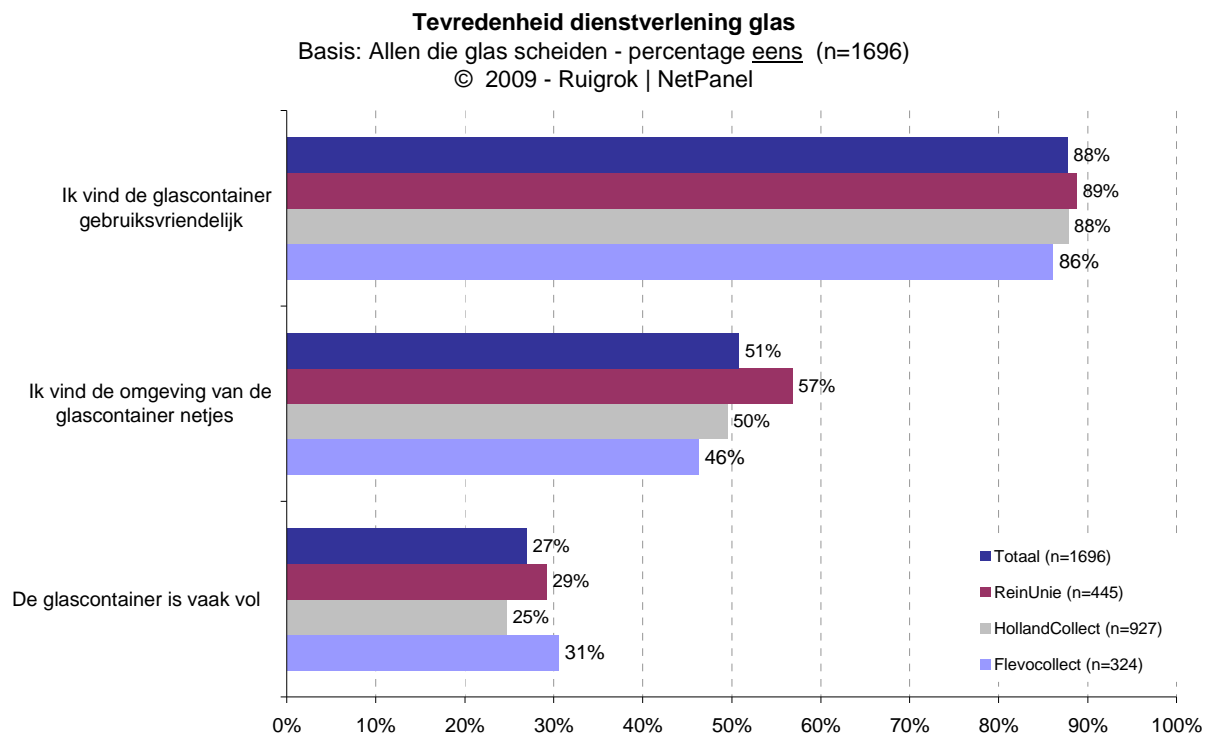
We kunnen een duidelijk onderscheid zien tussen halen en brengen van plastic afval. In het HollandCollect gebied wordt het plastic afval gehaald, in het ReinUnie gebied moeten de inwoners het plastic naar een verzamelcontainer brengen. In het geval van het halen van het plastic afval zijn er aanzienlijk meer mensen die hun plastic verpakkingsafval scheiden dan in het geval van het brengen. Het lijkt of het halen van plastic afval de drempel verlaagt om ook daadwerkelijk plastic afval te gaan scheiden.

De verzamelcontainer geniet voorkeur, maar dan moet deze wel op tijd geleegd worden

Hier staat tegenover dat de gebruiksvriendelijkheid van het systeem met verzamelcontainers beter wordt beoordeeld dan het systeem met plastic zakken. Respondenten waar het plastic afval eens in de vier weken wordt opgehaald, geven aan behoefte te hebben aan een verzamelcontainer in de buurt waar zij tussentijds hun plastic afval kwijt kunnen. Dit als gevolg van een (te) lage ophaalfrequentie.

Anderzijds geven relatief veel respondenten die gebruikmaken van een verzamelcontainer voor plastic afval aan dat de container vaak vol is. Beide systemen kunnen dus nog verbeterd worden.

3.6 Dienstverlening glas



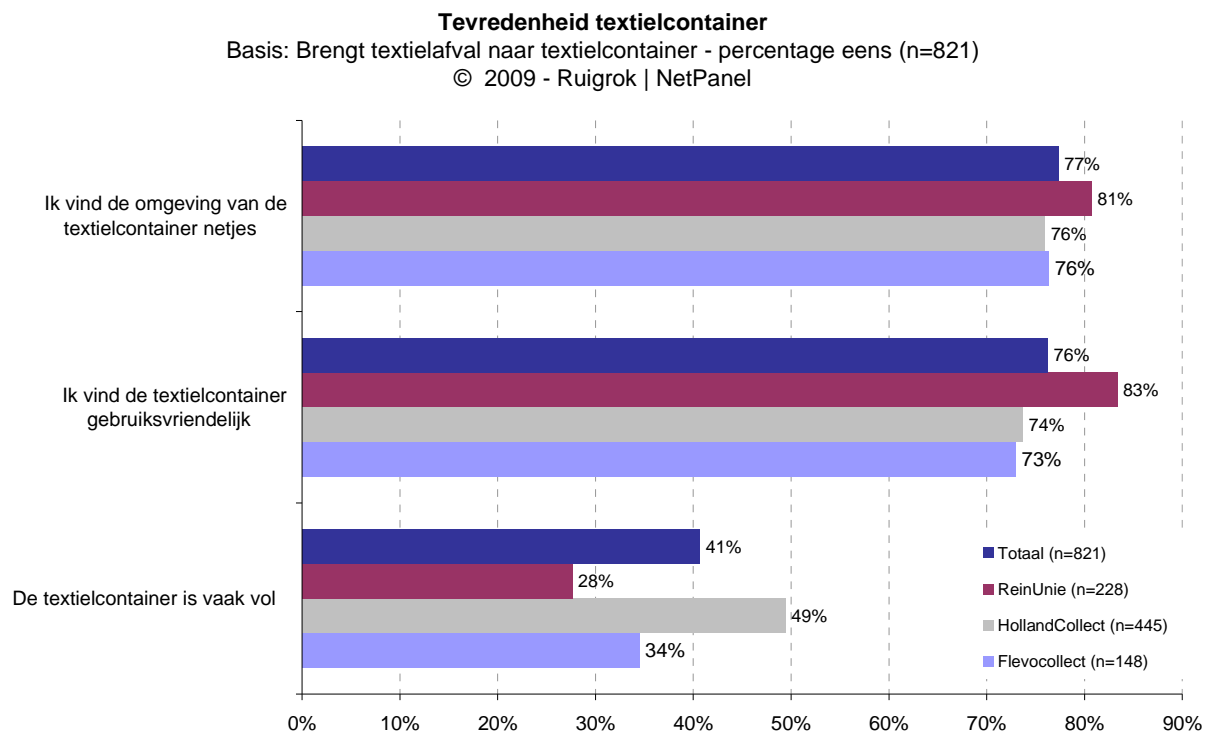
Bijna alle respondenten die glas apart houden (88%) vinden de glascontainer gebruiksvriendelijk. Over de omgeving van de glascontainer is men echter minder tevreden. Ruim twee vijfde van de respondenten (43%) vindt de omgeving van de glascontainer niet netjes. Op dit vlak zien we een duidelijk verschil tussen ReinUnie en de overige inzamelbedrijven. Respondenten uit het ReinUnie gebied zijn het vaker eens met de stelling 'Ik vind de omgeving van de glascontainer netjes' dan respondenten uit de andere gebieden. Deze respondenten zitten vooral in Heemskerk en Beverwijk. Maar ook in het ReinUnie gebied vindt nog ruim een derde van de respondenten (35%) de omgeving van de glascontainer niet netjes.

Een kwart van de respondenten is van mening dat de glascontainer vaak vol is. Dit geldt voor alle drie de inzamelbedrijven (geen significante verschillen).

Verschillen tussen de clustergebieden

	Boven gemiddelde	Onder gemiddelde
Ik vind de omgeving van de glascontainer netjes	Heemskerk (73%)	Lelystad (36%)
	Beverwijk (69%)	Schagen (33%)
De glascontainer is vaak vol	Schagen (63%)	Enkhuizen (12%)

3.7 Dienstverlening textiel



Iets meer dan driekwart van de respondenten die gebruik maakt van de textielcontainer (77%) is hier tevreden over. Zij vinden de omgeving van de textielcontainer netjes en ze beoordelen de textielcontainer als gebruiksvriendelijk. In het inzamelgebied ReinUnie zijn de respondenten het vaker dan respondenten uit de inzamelgebieden HollandCollect en Flevocollect eens met de stelling dat de textielcontainer gebruiksvriendelijk is. Of men aangeeft dat de textielcontainer vaak vol is, verschilt per inzamelgebied, maar in het inzamelgebied HollandCollect geeft men vaker aan dat dit het geval is dan in de inzamelgebieden ReinUnie en FlevoCollect. De helft van de respondenten die textiel wegbrengen uit het inzamelgebied HollandCollect geeft aan dat de textielcontainer vaak vol is. Gebruikers van de textielcontainer in het inzamelgebied Flevocollect hebben hier iets minder last van. Een op de drie geeft hier aan dat de textielcontainer vaak vol is. In het inzamelgebied ReinUnie is de textielcontainer het minst vaak vol, iets meer dan een op de vier treft regelmatig een volle textielcontainer aan.

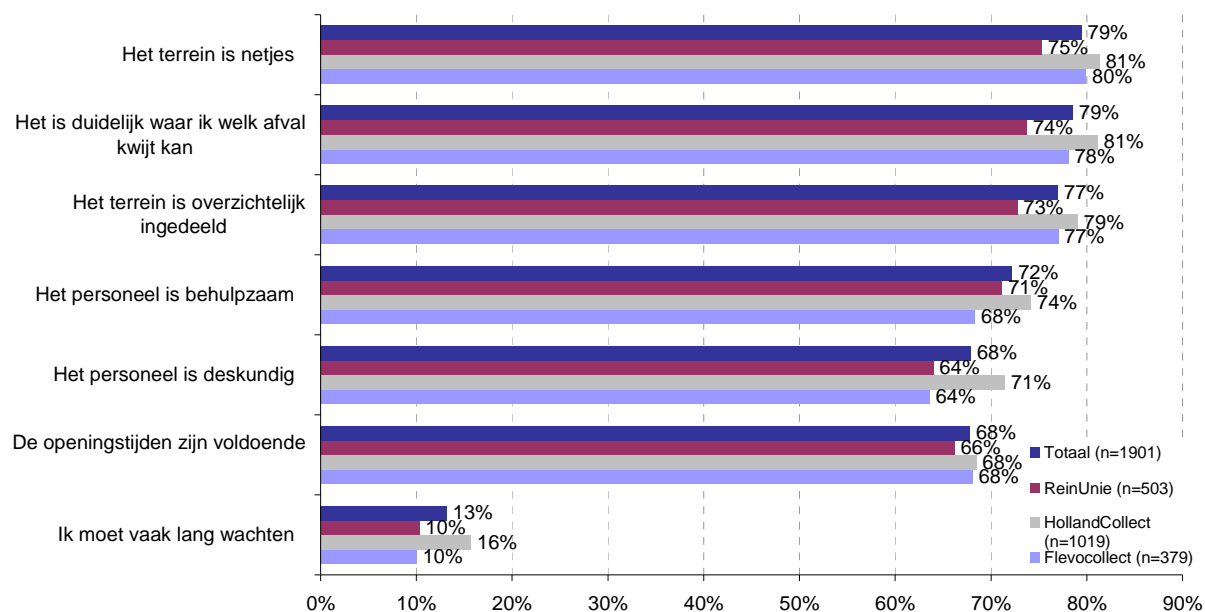
Verschillen tussen de clustergebieden

	Boven gemiddelde	Onder gemiddelde
Ik vind de omgeving van de textielcontainer netjes	Heemskerk (91%)	Lelystad (66%)
	Zeewolde (89%)	Koggenland en Opmeer (73%)
		Enkhuizen (66%)
		Schagen (65%)
Ik vind de textielcontainer gebruikersvriendelijk	Heemskerk (88%)	Enkhuizen (55%)
De textielcontainer is vaak vol	Koggenland en Opmeer (67%)	Hoorn (17%)
	Enkhuizen (62%)	Velsen (18%)
	Andijk, Medemblik en Wevershoof (59%)	

3.8 Dienstverlening afvalbrengrstations

Welk van de onderstaande aspecten zijn voor u van toepassing als het gaat om het gebruik van het afvalbrengrstation

Basis: Allen - percentage eens (n=1901)
© 2009 - Ruigrok | NetPanel



De dienstverleningsaspecten worden in het algemeen goed beoordeeld. Respondenten uit het inzamelgebied ReinUnie zijn op de volgende aspecten wat negatiever dan respondenten uit het inzamelgebied HollandCollect:

- De deskundigheid van het personeel;
- De overzichtelijkheid van het terrein;
- De netheid van het terrein;
- De duidelijkheid over waar je welk afval kwijt kan

Ook Flevocollect scoort slechter dan HollandCollect op de aspecten:

- De behulpzaamheid van het personeel;
- De deskundigheid van het personeel;

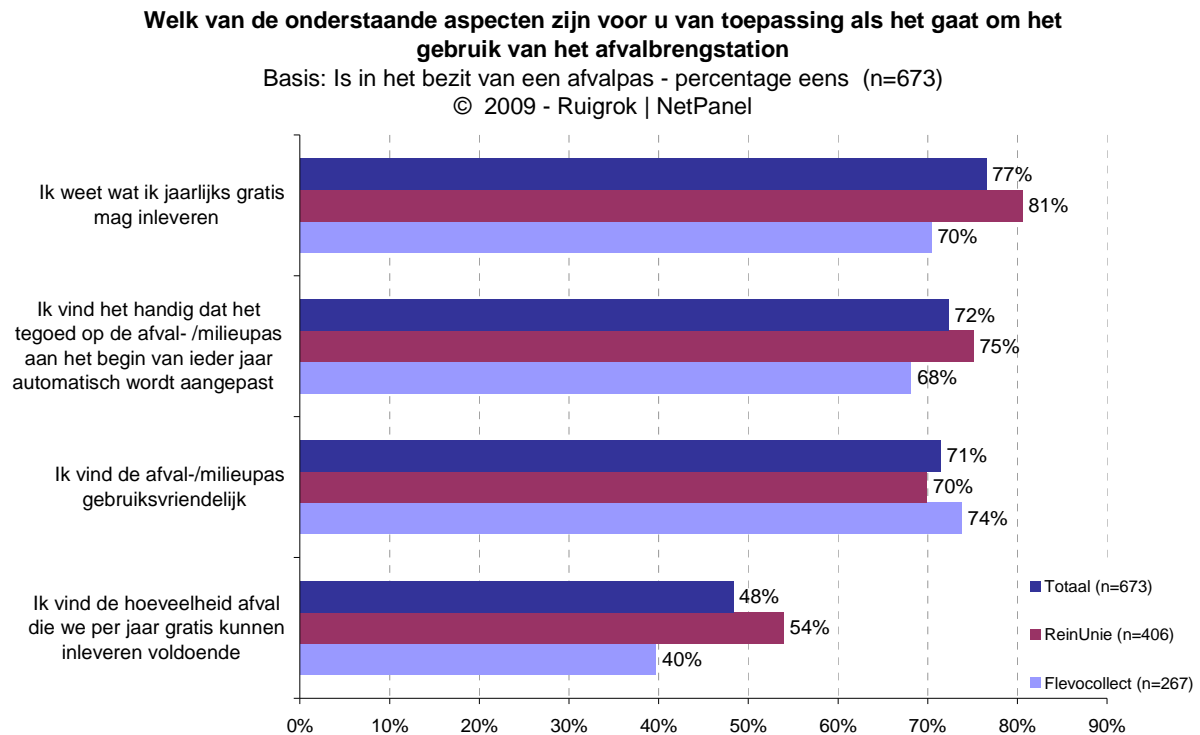
HollandCollect scoort alleen lager bij de wachttijden. Echter over het geheel gezien valt het met de lange wachttijden bij de afvalbrengrstations wel mee. Slechts een op de acht klaagt hierover. Van alle punten die betrekking hebben op de dienstverlening bij het afvalbrengrstation is men het minst tevreden over de openingstijden en de deskundigheid van het personeel. Voor alle bovengenoemde punten en inzamelbedrijven geldt dat de ontevredenheidsscores beneden de 20% liggen. Bij de conclusies komen we hier nog even op terug.

Verschillen tussen de clustergebieden

	Boven gemiddelde	Onder gemiddelde
Het terrein is netjes	Noordoostpolder (90%) Koggenland en Opmeer (87%)	Beverwijk (65%) Wieringen en Wieringermeer (70%)
Het is duidelijk waar ik welk afval kwijt kan		
Het terrein is overzichtelijk ingedeeld	Koggenland en Opmeer (87%)	Beverwijk (65%)
Het personeel is behulpzaam		Zeewolde (63%)
Het personeel is deskundig	Andijk, Medemblik en Wervershoof (80%) Koggenland en Opmeer (76%)	Beverwijk (57%)
De openingstijden zijn voldoende	Lelystad (74%) Noordoostpolder (75%) Andijk, Medemblik en Wevershoof (74%)	Zeewolde (53%) Wormerland (55%)
Ik moet vaak lang wachten	Enkhuizen (22%) Hoorn (21%) Schagen (21%) Zijpe (22%)	Wormerland (2%)

3.8.1 Afval/milieupas

In de clustergebieden Lelystad, Noordoostpolder, Beverwijk, Heemskerk en Velsen maken de inwoners gebruik van een afvalpas waarmee afval naar het afvalbrengrstation kan worden gebracht. In de overige gemeenten wordt geen gebruik van deze pas gemaakt. Aan de respondenten die afkomstig zijn uit deze gebieden zijn de volgende vragen dan ook niet gesteld.



De meeste respondenten die gebruik maken van een afvalpas weten wat ze jaarlijks gratis aan afval mogen inleveren, vinden het handig dat het tegoed van de afval-/milieupas aan het begin van het jaar automatisch wordt aangepast en vinden de pas gebruiksvriendelijk. In het inzamelgebied Flevocollect weten ze minder vaak dan in het inzamelgebied ReinUnie wat ze jaarlijks gratis mogen inleveren. Ook zijn ze in het inzamelgebied Flevocollect minder tevreden over de hoeveelheid afval die jaarlijks gratis ingeleverd mag worden.

Verschillen tussen de clustergebieden

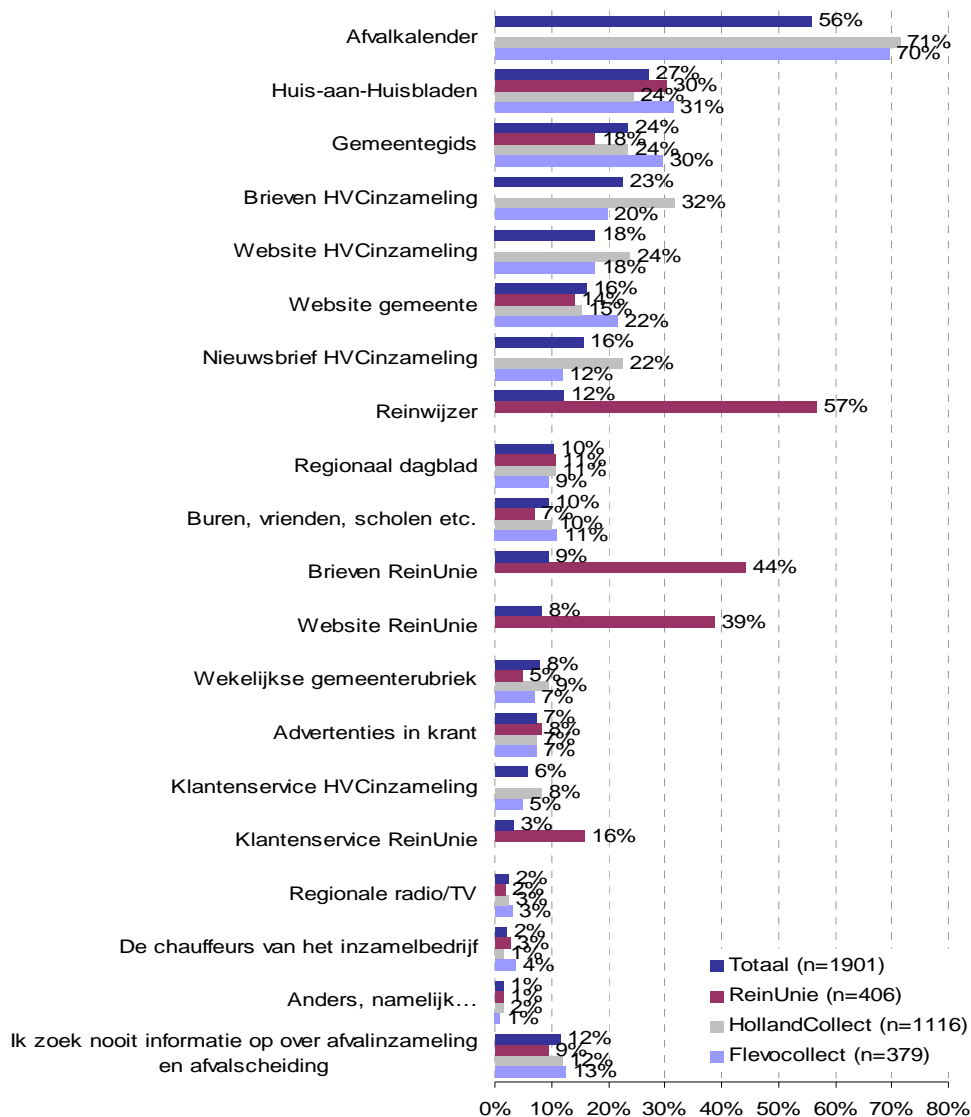
Respondenten uit de gemeente Velsen (84%) zijn het beste op de hoogte van wat er jaarlijks gratis aan afval mag worden ingeleverd. Zij (Velsen 77%) vinden het, net als de respondenten uit Heemskerk (78%), het meest vaak handig dat het tegoed op de afvalpas aan het begin van ieder jaar automatisch wordt aangepast. In de gemeente Lelystad (70%) zijn de respondenten het minst goed op de hoogte van wat er jaarlijks gratis aan afval mag worden ingeleverd. In Lelystad (39%) is men het minst vaak tevreden met de hoeveelheid afval die er jaarlijks gratis ingeleverd mag worden, in Heemskerk (60%) zijn ze hierover het meest tevreden.

3.9 Communicatie

HVCinzameling en ReinUnie bieden inwoners van hun gemeenten op verschillende manieren informatie aan om ze op de hoogte te brengen over de afvalinzameling en het scheiden van afval. Afhankelijk van het inzamelgebied waarin een respondent woont, zijn de beschikbare middelen voorgelegd.

Kunt u aangeven welke middelen u gebruikt om informatie over afvalinzameling en afvalscheiding te vinden?

Basis: Allen - in percentages
© 2009 - Ruigrok | NetPanel



De afvalkalender van HVCinzameling en de Reinwijzer van ReinUnie zijn de meest gebruikte middelen om je te informeren over afvalinzameling en afvalscheiding. Huis-aan-huis-bladen en de gemeentegids zijn daarnaast belangrijke informatiebronnen. Brieven en de websites van HVCinzameling en ReinUnie dragen in verhouding met de afvalkalender en de Reinwijzer maar voor een klein deel bij aan de informatievoorziening. In het inzamelgebied ReinUnie dragen de brief, de website en de klantenservice voor een groter deel bij aan de informatie, dan in de inzamelgebieden die vallen onder HVCinzameling.

Afvalkalender en Reinwijzer veruit meest belangrijk voor het verkrijgen van informatie

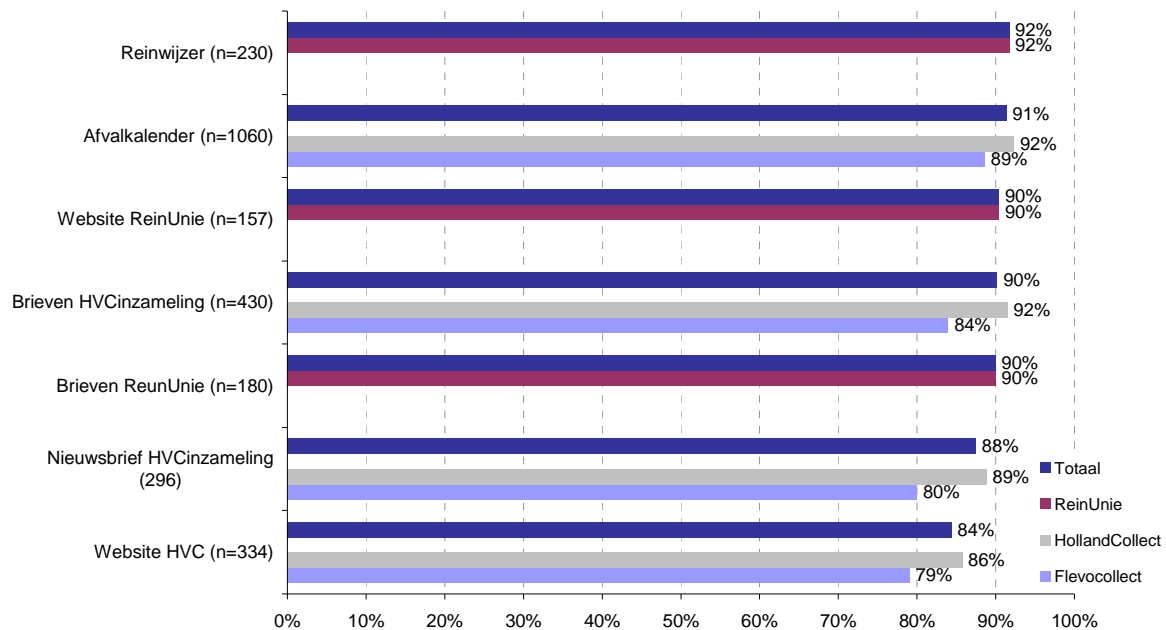
Communicatie via meer massamediale kanalen, zoals een Regionaal dagblad, de wekelijkse gemeenterubriek, advertenties in de krant en regionale radio/tv dragen elk slechts voor een klein deel bij aan de informatievoorziening aan de inwoners van de inzamelgebieden.

Daarnaast is gevraagd in hoeverre de informatiemiddelen van HVC voorzien in de informatiebehoefte.

In hoeverre voorzien deze middelen in uw informatiebehoefte?

Basis: Gebruikt een bepaald informatiemiddel - in percentages

© 2009 - Ruigrok | NetPanel



De ReinWijzer en de afvalkalender voorzien het beste in de informatiebehoefte rondom afvalinzameling en afvalscheiding. De website van ReinUnie scoort beter, dan die van HVCinzameling. Deze verschillen zijn echter niet significant. De verschillen tussen HollandCollect en Flevocollect zijn ook niet significant.

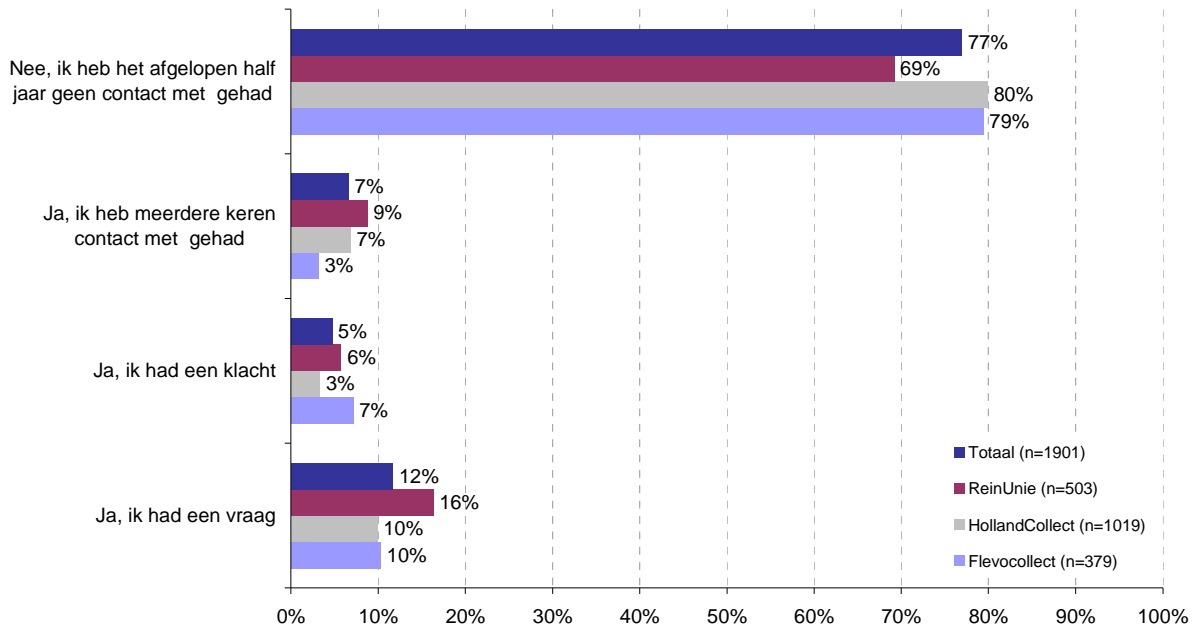
3.9.1 Klantenservice

De diverse Klantenservices zijn een belangrijk middel in de communicatie met inwoners. Binnen de inzamelgebieden HollandCollect en Flevocollect wordt gecommuniceerd onder de naam HVCinzameling. De communicatie van het inzamelgebied ReinUnie verloopt onder de naam ReinUnie. Om verwarring onder de respondenten te voorkomen heeft men op basis van het inzamelgebied waarin men woont de vragen voorgelegd gekregen uit naam van en over HVCinzameling, dan wel ReinUnie.

Heeft u het afgelopen half jaar contact gehad met ?

Basis: Allen - in percentages

© 2009 - Ruigrok | NetPanel



Het merendeel van de respondenten heeft het afgelopen half jaar geen contact gehad met het eigen inzamelingsbedrijf. Respondenten uit het inzamelingsgebied ReinUnie hebben vaker contact gehad met het inzamelbedrijf dan respondenten uit de inzamelgebieden HollandCollect en Flevocollect, die beide vallen onder de communicatie van HVCinzameling. In het inzamelgebied HollandCollect is het minst vaak contact met het eigen inzamelbedrijf opgenomen vanwege een klacht.

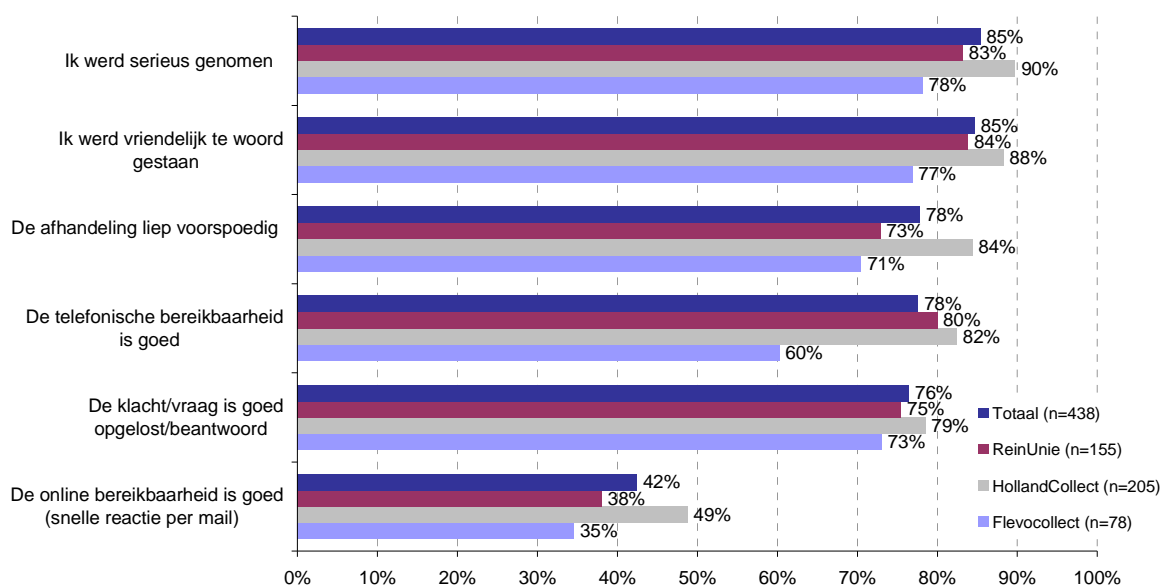
Vergelijking inzamelbedrijven

In het inzamelgebied ReinUnie hebben respondenten vaker dan in de inzamelgebieden HollandCollect en Flevocollect contact gehad met het eigen inzamelingsbedrijf. In het inzamelgebied ReinUnie heeft men vaker contact gehad met een vraag en ook hebben ze vaker meerdere keren contact gehad. Het aantal klanten dat contact heeft gezocht naar aanleiding van een klacht is relatief klein. In het inzamelgebied HollandCollect hebben klanten minder vaak dan in de andere twee inzamelgebieden contact gehad vanwege een klacht.

In hoeverre bent u het eens of oneens met de onderstaande stellingen die gaan over de wijze waarop <<naam inzamelingsbedrijf>> omgaat met uw klachten/vragen?

Basis: Heeft contact gehad met het inzamelbedrijf - in percentages

© 2009 - Ruigrok | NetPanel



Het merendeel van de klanten die contact heeft gehad met de klantenservice is tevreden over hoe serieus ze werden genomen, de manier waarop ze te woord zijn gestaan, de snelheid van de afhandeling, de telefonische bereikbaarheid en de oplossing op hun vraag/klacht. De online bereikbaarheid scoort het laagste, maar hierbij moet worden opgemerkt dat bijna de helft van de respondenten die contact heeft gehad met het eigen inzamelbedrijf hier geen mening over heeft, omdat zij waarschijnlijk online geen contact hebben gehad.

Totaal vindt 11% de online bereikbaarheid niet goed. Bij Flevocollect is 23% ontevreden over de snelheid van de afhandeling en 24% ontevreden over de wijze waarop de vraag/klacht is opgelost. Bij ReinUnie is 20% ontevreden over de snelheid van de afhandeling.

Verschillen tussen de clustergebieden

	Boven gemiddelde	Onder gemiddelde
De telefonische bereikbaarheid is goed	Koggenland en Opmeer (88%) Enkhuizen (94%) Schagen (93%)	Noordoostpolder (45%)
De online bereikbaarheid is goed	Anna Paulowna, Harenkarspel en Nierdorp (67%)	Noordoostpolder (27%) Velsen (34%) Wormerland (29%)
Ik werd serieus genomen	Andijk, Medemblik en Wevershoof (96%) Koggenland en Opmeer (97%)	Noordoostpolder (36%)
Ik werd vriendelijk te woord gestaan	Koggenland en Opmeer (94%)	Lelystad (72%)
De klacht/vraag is goed opgelost/ beantwoord	Koggenland en Opmeer (88%)	Noordoostpolder (55%)
De afhandeling liep voorspoedig	AnnaPaulowna, Harenkarspel en Nierdorp (100%) (n=36)	Zeewolde (65%) Noordoostpolder (55%)

3.9.2 Kennis, houding en gedrag

Bij iedere afvalstroom is respondenten gevraagd naar hun kennisniveau, informatiebehoefte, houding ten aanzien van het scheiden en hun daadwerkelijke gedrag.

Kennis over scheiden bevordert het scheiden van afval

Over de afvalstromen heen is een aantal duidelijke lijnen te vinden. Als men meer kennis heeft over de redenen waarom men een afvalstroom apart moet houden en wat wel en niet bij het scheiden afval mag, dan gedraagt men zich hier ook naar door de afvalstroom vaker van het restafval te scheiden. Bovendien geeft men dan vaker aan dat het scheiden van de afvalstroom hen minder moeite kost, dan wanneer men hier niet van op de hoogte is.

Het niet hebben van voldoende kennis over het scheiden van een bepaalde afvalstroom gaat veelal gepaard met het informatiebehoefte over het scheiden van deze afvalstroom. Respondenten die een laag kennisniveau hebben, geven vaker aan behoefte te hebben aan informatie over waarom we afval

scheiden, hoe ze afval moeten scheiden en wat er met het afval gebeurt, nadat het is ingezameld. Dit geldt ook voor respondenten die een afvalstroom niet scheiden van het restafval. Zij hebben een grotere informatiebehoefte, dan respondenten die bepaalde afvalstromen wel scheiden van het restafval. Ook geven respondenten die moeite hebben met scheiden vaker aan dat ze een afvalstroom niet scheiden van het restafval en dat ze het scheiden van de afvalstroom ook minder belangrijk vinden.

Het scheiden van plastic is nog het meest onduidelijk

Het merendeel van de respondenten is goed op de hoogte van de redenen van waarom we bepaalde afvalstromen apart moeten houden en wat tot welke afvalstroom gerekend mag worden. De kennis over afvalstromen klein chemisch afval en plastic en ook textiel blijft echter achter bij die over gft, oud papier en glas. Voor gft is er wel nog behoefte aan wat er mee gebeurt nadat het is ingezameld.

De meeste onduidelijkheid is er bij de respondenten over het scheiden van plastic van het restafval. Het scheiden van plastic is ook de afvalstroom die men het meest lastig vindt om apart te houden van het restafval. Voor deze afvalstroom wordt het vaakst aangegeven dat men behoefte heeft aan informatie over deze afvalstroom. Hierbij gaat het zowel om waarom plastic van het restafval moet worden gescheiden, wat er mee gebeurt en hoe men dit moet doen. Dit is niet geheel verrassend aangezien inwoners nog maar sinds kort plastic apart hoeven te houden. In een aantal gemeenten was ten tijde van het onderzoek zelfs nog niet gestart met de gescheiden inzameling. Bij textiel is een relatief grote informatiebehoefte over waarom textiel gescheiden moet worden, wat er met het textiel gebeurt nadat het is ingezameld en hoe men textiel moet scheiden van het restafval. Wat betreft klein chemisch afval heeft men met name moeite met wat wel en wat niet bij het klein chemisch afval mag en waar men met klein chemisch afval terecht kan.

Het kennisniveau heeft voor een deel te maken met de houding die men heeft ten aanzien van een bepaalde afvalstroom al gaat dat niet helemaal op. Het blijkt dat men het scheiden van oud papier, karton en glas het belangrijkste vindt. Daarna volgen klein chemisch afval en gft afval. Het scheiden van plastic en textiel vindt men het minst belangrijk.

Het scheiden van klein chemisch afval kost na het scheiden van plastic het meest moeite.

Afvalstromen waarvan het scheiden van het restafval nauwelijks moeite kost zijn papier, gft, textiel en glas.

4 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

4.1 Algemeen

Het is goed gesteld is met de tevredenheid van inwoners over de dienstverlening van onze inzamelbedrijven. Gemiddeld scoren HVCinzameling (HollandCollect en Flevocollect) en ReinUnie een 7,4 op het aspect dienstverlening. Voor klantvriendelijkheid is dat een 7,5.

4.2 Dienstverlening minicontainer restafval en gft

Wat betreft de minicontainer voor gft en restafval geldt voor alle inzamelbedrijven dat een ruime meerderheid tevreden is met de dienstverlening. Over het totaal scoort de dienstverlening voor de minicontainer restafval iets hoger dan voor gft. Bij beiden geldt dat er op alle gemeten aspecten respondenten zijn die aangeven hier ontevreden over te zijn. Hierbij liggen de scores tussen de 12 en 17% wat niet direct aanleiding hoeft te zijn voor acties.

4.3 Dienstverlening verzamelcontainer restafval en gft

Verzamelcontainer restafval

De dienstverlening voor de verzamelcontainer restafval en gft wordt lager beoordeeld dan die van de minicontainer voor restafval en gft. Bij de verzamelcontainer voor restafval scoort het schoonmaken van de container het laagst. Slechts de helft van de respondenten is hiermee tevreden. Veel respondenten hebben geen mening wat betekent dat ze niet echt een beeld hebben over dit aspect van de dienstverlening. Deze percentages verschillen per inzamelbedrijf. Als we hiermee rekening houden variëren de ontevredenheidsscores van 14% bij Flevocollect tot 23% bij ReinUnie en 36% bij HollandCollect. Bij Flevocollect en HollandCollect is respectievelijk 29% en 25% ontevreden over de mate waarin de verzamelcontainer stank tegenhoudt. Bij ReinUnie is 23% van de respondenten ontevreden over hoe schoon de omgeving van de verzamelcontainer is.

Aanbeveling

HollandCollect

- Schoonmaak van de verzamelcontainer verdient aandacht. Respondenten die vinden dat de verzamelcontainer niet goed schoongemaakt wordt, zijn voornamelijk afkomstig uit de clustergebieden Anna Paulowna, Harenkarsel en Niedorp, Hoorn. Echter het aantal respondenten per cluster is erg laag.
- Stankoverlast is algemeen een aandachtspunt. Geen significante verschillen per gemeenten.

ReinUnie

- Schoonmaak van de verzamelcontainer verdient aandacht. Respondenten die vinden dat de verzamelcontainer niet goed schoongemaakt wordt, zijn voornamelijk afkomstig uit de clustergebieden Beverwijk en Heemskerk (aantal respondenten per cluster is wel laag).
- De netheid omgeving van de verzamelcontainer verdient algemeen aandacht.
- Op tijd legen verdient algemeen aandacht.

Flevocollect

- Stankoverlast is algemeen een aandachtspunt. Geen significante verschillen per gemeenten

Volledigheidshalve vermelden we hierbij wel dat de percentages voor Flevocollect niet representatief zijn, maar slechts richtinggevend vanwege het kleine aantal respondenten (n=21).

Verzamelcontainer gft

Bij ReinUnie wordt ook gebruik gemaakt van een verzamelcontainer voor gft. Hierbij geldt dat respondenten licht positief zijn over de dienstverlening. Velen hebben hier geen goed beeld van, gezien het hoge percentage respondenten dat hier geen mening over heeft. Algemeen geldt dat de verzamelcontainer laag scoort als inzamelmiddel ten opzichte van de minicontainer.

Aanbeveling

Er zijn geen significante verschillen gevonden tussen de diverse clusters. Dit betekent dat als ReinUnie de dienstverlening ten aanzien van de verzamelcontainer wil verbeteren, dit bij alle gemeenten dient te gebeuren.

4.4 Dienstverlening vuilniszak

Voor de inzameling met de vuilniszak geldt dat het merendeel van de respondenten tevreden is. Vanwege het lage aantal respondenten is hier geen onderscheid te maken tussen inzamelbedrijf of cluster.

4.5 Dienstverlening verzamelcontainer papier en minicontainer papier

De minicontainer voor papier scoort als inzamelmiddel beter dan de verzamelcontainer voor papier. De scores bij de minicontainer voor papier geven geen aanleiding tot actie.

Aanbeveling verzamelcontainer papier

Alle inzamelbedrijven

- Bij de verzamelcontainer is het legen een aandachtspunt voor alle inzamelbedrijven. Dit is niet toe te schrijven aan specifieke clusters/gemeenten binnen de inzamelbedrijven.

HollandCollect

- Netheid van de omgeving verdient aandacht. Hier zijn geen significante verschillen per cluster.

Algemeen geldt wel dat de scores voor HollandCollect zijn niet representatief zijn, maar slechts richtinggevend vanwege het kleine aantal respondenten (n=17).

ReinUnie

- Netheid van de omgeving verdient aandacht in Beverwijk

Flevocollect

- Netheid van de omgeving van de verzamelcontainer papier verdient aandacht. Hier zit het probleem dan vooral in Zeewolde.

4.5 Dienstverlening plastic

Haalsysteem (HollandCollect, Flevocollect + Wormerland)

Het haalsysteem met plastic zakken scoort lager op gebruiksvriendelijkheid dan het brengsysteem met verzamelcontainers. Vooral de lage ophaalfrequentie is hierbij een aandachtspunt. Wel is het scheidingsgedrag hoger bij het haalsysteem.

Brengsysteem (ReinUnie)

Bij het brengsysteem is het legen van de container een aandachtspunt. Slechts een kleine meerderheid (53%) vindt niet dat de container vaak vol is. Hier is dus nog wel wat winst te behalen. Zeker omdat het gaat om de gescheiden inzameling van een nieuwe afvalstroom.

4.6 Dienstverlening glas

Bij de verzamelcontainers voor glas is voor alle inzamelbedrijven de frequentie van het legen een aandachtspunt evenals de netheid van de omgeving.

Tussen de 25 en 31% van de respondenten geeft aan vaak een volle container aan te treffen. Voor HollandCollect steekt Enkhuizen hier in positieve zin en Schagen in negatieve zin bovenuit. Bij de overige inzamelbedrijven zijn geen significante verschillen gevonden.

Een kleine meerderheid bij ReinUnie, de helft bij HollandCollect en een minderheid bij Flevocollect geeft aan dat de omgeving van de glascontainer netjes is. Binnen HollandCollect zijn geen significante verschillen tussen de clusters. Bij Flevocollect scoort vooral Lelystad laag. Respondenten uit het ReinUnie gebied zijn over de netheid wel vaker tevreden. Deze respondenten zitten vooral in Heemskerk en Beverwijk.

Aanbevelingen

ReinUnie

- Netheid omgeving glascontainer verdient aandacht in Velsen en Wormerland
- Beschikbaarheid glascontainer verdient aandacht in alle gemeenten

HollandCollect

- Netheid omgeving glascontainer verdient aandacht in alle gemeenten, maar specifiek Schagen
- Beschikbaarheid glascontainer verdient aandacht in alle gemeenten Dit geldt minder in Enkhuizen, maar specifiek voor Schagen

Flevocollect

- Netheid omgeving glascontainer verdient aandacht in alle gemeenten, maar specifiek Lelystad
- Beschikbaarheid glascontainer verdient aandacht in alle gemeenten

4.7 Textiel

Ook bij textiel is het legen van de container een aandachtspunt. Dit geldt voor alle inzamelbedrijven, maar specifiek voor HollandCollect. Daar treft 49% regelmatig een volle container aan. Bij ReinUnie en Flevocollect is dit respectievelijk 26% en 34%.

Aanbevelingen

ReinUnie

- Aandacht besteden aan legen container in Beverwijk, Heemskerk en Wormerland

HollandCollect

- Beschikbaarheid container verdient aandacht, specifiek in Koggenland, Opmeer, Enkhuizen, Andijk, Medemblik en Wervershoof, minder in Hoorn

Flevocollect

- Beschikbaarheid container verdient aandacht in alle gemeenten

4.8 Afvalbrengrstation

De openingstijden en de deskundigheid van het personeel zijn bij alle inzamelbedrijven een aandachtspunt. Deskundigheid speelt iets minder bij HollandCollect. Bij ReinUnie behoeven aanvullend toewijzen afval netheid en overzichtelijkheid terrein aandacht. Bij Flevocollect is dat de behulpzaamheid van het personeel. Voor alle genoemde punten geldt de ontevredenheidsscores beneden de 20% liggen. Dit hoeft niet direct aanleiding te geven voor actie. Indien dit wel gewenst is, kan dit op basis van onderstaande aanbevelingen.

Aanbevelingen

ReinUnie

- Netheid en overzichtelijkheid en deskundigheid personeel verdienen aandacht bij het afvalbrengrstation voor Beverwijk
- Toewijzen afval verdient aandacht in alle gemeenten
- Openingstijden verdienen aandacht in alle gemeenten, maar specifiek Wormerland

HollandCollect

- Deskundigheid personeel aandacht geven, maar niet bij afvalbrengrstations bezocht vanuit Andijk, Medemblik en Wervershoof en Koggenland en Opmeer
- Openingstijden aandacht geven, maar niet bij afvalbrengrstations bezocht vanuit Andijk, Medemblik en Wervershoof

Flevocollect

- Deskundigheid en behulpzaamheid personeel verdient aandacht bij ABS voor Zeewolde
- Openingstijden verdienen aandacht in Zeewolde

4.9 Afval-/milieupas

De afval- en milieupas wordt alleen gebruikt bij Flevocollect en ReinUnie. Over het algemeen is men tevreden over de afval- en milieupas. Alleen de hoeveelheid afval die men gratis kan inleveren is voor beide inzamelbedrijven een aandachtspunt. Voor Flevocollect zit deze ontevredenheid vooral bij de respondenten uit Lelystad. Bij ReinUnie is de lage score niet aan een specifieke gemeenten toe te wijzen.

4.10 Communicatie

De communicatie met en vanuit de inzamelbedrijven verloopt goed. Voor de informatievoorziening geldt dat er aandacht besteedt dient te worden aan informatie over textiel, glas en kca.

Aanbeveling Klantenservice

Algemeen

- De online bereikbaarheid van de klantenservice is een klein aandachtspunt voor alle inzamelbedrijven. Hier is in totaal 11% ontevreden over.

ReinUnie

- De snelheid van de afhandeling verdient aandacht

Flevocollect

- Telefonische bereikbaarheid kan beter
- Snelheid van de afhandeling verdient aandacht
- Wijze van oplossen van de vraag/klacht verdient aandacht