

Datum **5 september 2023**
Kenmerk **DOC-23001878**
Inlichtingen **Inger van Gelderen**
Email **i.vangelderen@gad.nl**
Onderwerp **Onderzoek klanttevredenheid**

Gemeenteraden
Blaricum, Eemnes, Gooise Meren, Hilversum,
Huizen, Laren en Wijdemeren

Geachte raadsleden,

Voor de zomer zijn jullie uitgenodigd voor het klanttevredenheidsonderzoek van de GAD. Hartelijk dank voor jullie medewerking hierin. Graag brengen we jullie op de hoogte van de resultaten.

Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek

Naast het reguliere bewonersonderzoek is ook een onderzoek onder de raadsleden van de betrokken gemeenten uitgevoerd. Veelal komen deze resultaten sterk overeen met de resultaten uit het reguliere bewonersonderzoek. Zo volgt het scheidingsgedrag dezelfde lijn als voor de bewoners. Ook op gebied van tevredenheid is de gemiddelde score onder de raadsleden op eenzelfde niveau als van bewoners. Binnen de thema's uit het onderzoek zijn er wel enkele verschillen tussen deze twee groepen. Zo beoordelen de raadsleden de inzameling van het restafval (+0.3) en de faciliteiten op het scheidingsstation (+0.3) hoger. De inzamelmedewerkers daarentegen worden juist een half punt lager beoordeeld.

Benchmark

GAD Gooi en Vechtstreek presteert met een 7.8 gemiddeld op een mooi niveau. Ten opzichte van vorig jaar is er een lichte stijging qua tevredenheid te zien. Ook ten opzichte van de benchmark van een 7.5 scoort GAD goed. Om op hetzelfde niveau te blijven, of zelfs te verbeteren, is het voor GAD van belang om met de verbeterthema's uit het onderzoek aan de slag te gaan.

Verbeterthema's

Net als in 2021, is de tevredenheid omtrent de '*schoonbeleving*' voor de bewoners die zelf hun afval wegbrengen naar (ondergrondse) containers het voornaamste verbeterpunt. Hiervoor is een beheersplan opgesteld. Met de aangeschafte wagen die ondergrondse containers kan wassen, kunnen wij een groot deel zelf oplossen.

Rondom de *klantenservice* zijn er een drietal actiepunten uit het onderzoek naar voren gekomen. Het gaat hierbij om de telefonische bereikbaarheid, de snelheid van de afhandeling en de terugkoppeling van de afhandeling. Door bezuinigingen, ziekteverzuim is een hoge druk gelegd op bezetting. Daarbij kwam een hoge toename in het aantal aanvragen door o.a. de frequentiewijzigingen en voor het ophalen van grofvuil. Door dit laatste proces te automatiseren neemt de druk op de klantenservice af. Komend jaar kijken we of we nog meer processen kunnen automatiseren.

Tot slot zijn er twee aspecten rondom de *communicatie* die, net als in 2021 als actiepunt naar voren komen. Het gaat hierbij om het voldoende informeren over gewijzigde inzameltijden en de

informatievoorziening over welk afval/grondstof waar hoort. De GAD app is een veelgebruikt communicatiemiddel. De app wordt komend jaar verder geoptimaliseerd. Daarnaast onderzoeken we of een klankbordgroep voor communicatie opgezet kan worden.

In de bijlage een infographic met een aantal resultaten, van jullie, van bewoners en de benchmark. Dit om een idee te geven hoe er ongeveer gescoord is ten opzichte van de inwoners en andere afvalinzamelaars in Nederland. Bij het kopje “ Best gescheiden afvalstromen” zijn dat de afvalstromen die de inwoners, en jullie zelf het best scheiden. Mochten jullie het hele rapport willen ontvangen, dan is deze op te vragen via communicatie@gad.nl.

Nogmaals dank voor jullie hulp en input.

Met vriendelijke groet,
Namens het algemeen bestuur,

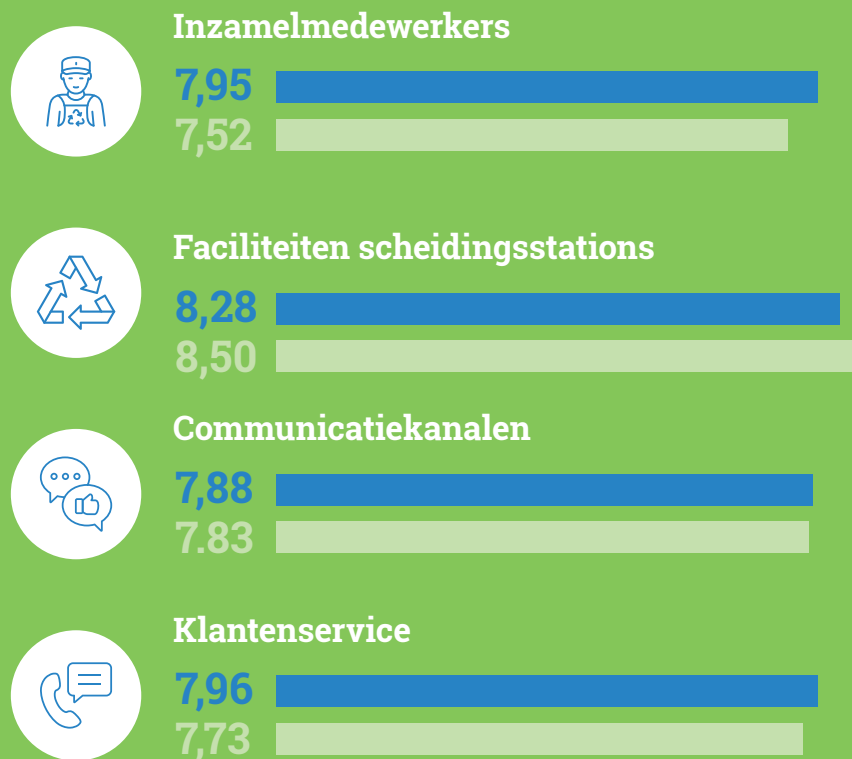
Bert Rebel
Bestuurlijk trekker RVE GAD

TEVREDENHEIDSONDERZOEK 2023

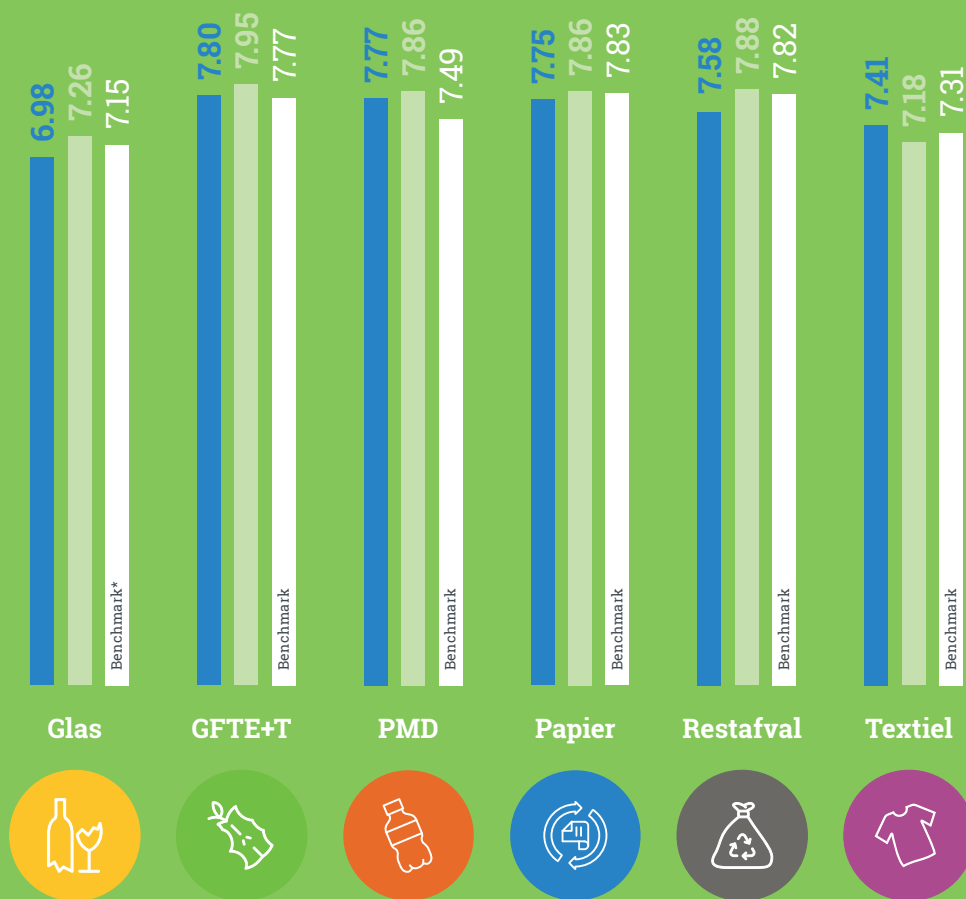
BEWONERS EN RAADSLEDEN

■ Bewoners ■ Raadsleden

Klanttevredenheid

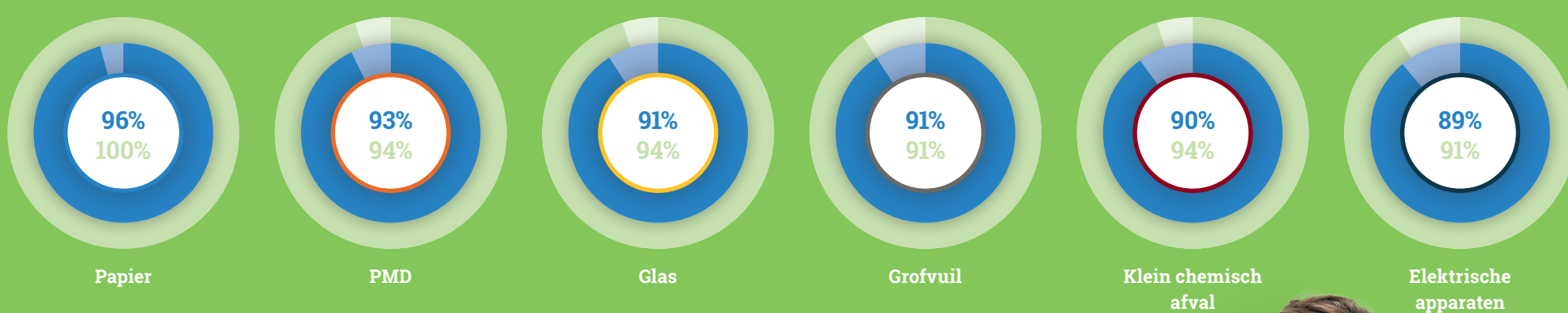


Tevredenheid over afvalstromen



*benchmark obv vergelijkbare onderzoeken in dezelfde branch

Best gescheiden afvalstromen



Inwoners zijn het meest tevreden over de afvalkalender in de app.

Inwoners zijn het minst tevreden over de netheid van de containers

Hier gaan we mee aan de slag!



GAD
Gooi en Vechtstreek

Haal eruit wat erin zit!
Samen