

Rapportage

klanttevredenheidsonderzoek Circulus 2023/2024

gemeente Doesburg

Aangevraagd door : Circulus
Gemeente : Doesburg
Datum : 13 september 2024

Right Marktonderzoek en Advies B.V.
Telefoon : 038-4212185
Projectleider : de heer G. Hamstra
Projectnummer : 3174-28

Namens Right Marktonderzoek presenteren wij hierbij het rapport van het klanttevredenheidsonderzoek 2023/2024 onder inwoners van de gemeente Doesburg.

Hartelijke groeten,
Geert Hamstra en Jeroen Kommer



Geert Hamstra | ghamstra@rightmarktonderzoek.nl
bedrijfsmanager Right Marktonderzoek



Jeroen Kommer | jkommer@rightmarktonderzoek.nl
marktonderzoeker Right Marktonderzoek

Aangesloten bij

**DATA &
INSIGHTS
NETWORK**

Inhoudsopgave

1.	Onderzoeksopzet	3
2.	Totaaloordeel	5
3.	Huishoudelijk afval	8
4.	Recycleplein	17
5.	KCC en communicatie	20
6.	Verbeterpunten	24

Right Marktonderzoek en Advies B.V.

Emmawijk 55
8011CN Zwolle
T: 038-4212185
www.rightmarktonderzoek.nl

Copyright Right Marktonderzoek 2024

1. Onderzoeksopzet

1. Onderzoeksopzet



Aanleiding

In opdracht van Circulus heeft Right Marktonderzoek een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Dit rapport bevat de resultaten van het onderzoek in de gemeente Doesburg. Het onderzoek wordt uitgevoerd sinds 2006. In deze rapportage wordt het resultaat van de onderzoeksperiode juli 2023 t/m juni 2024 (in het rapport weergegeven als 2023/2024) vergeleken met het onderzoek van juli 2022 t/m juni 2023 (2022/2023).



Doelstelling

Het doel van het onderzoek is het doorlopend inventariseren van de tevredenheid van inwoners van de gemeente Doesburg over de diensten van Circulus.



Doelgroep

De doelgroep bestaat uit alle inwoners van Doesburg die gebruikmaken van de diensten van Circulus.



Methode

Het onderzoek is uitgevoerd met behulp van een online vragenlijst, waarvoor de inwoners op twee manieren benaderd zijn:

- telefonisch (na toezegging voor medewerking is een e-mail met een link naar de vragenlijst verstuurd)
- via de website van Circulus.



Steekproef

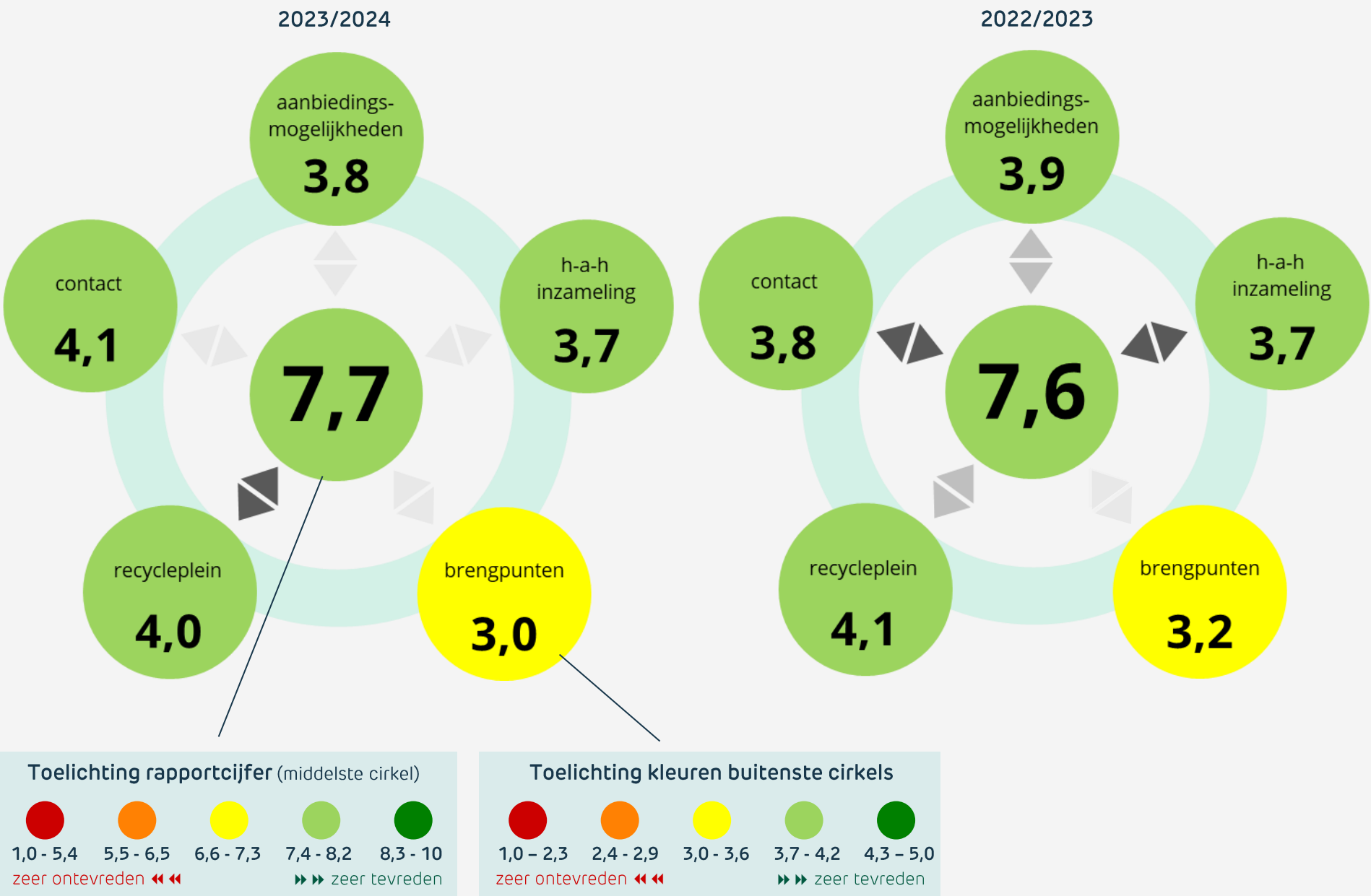
In totaal hebben 144 inwoners van gemeente Doesburg de vragenlijst ingevuld. Deze steekproefgrootte is voldoende om statistisch verantwoorde uitspraken te doen voor alle inwoners van deze gemeente.



Rapportage

Het maximaal aantal inwoners dat een vraag beantwoord heeft, is steeds gelijk aan de totaalrespons. Het aantal antwoorden waarop een score is gebaseerd kan lager zijn, omdat de getoonde percentages en scores in dit rapport steeds zijn gebaseerd op het aantal inwoners die de betreffende vraag inhoudelijk heeft beantwoord. Bij sommige vragen kunnen inwoners meerdere antwoorden geven, waardoor het totaal boven de 100% uit komt. Daar waar resultaten significant verschillen van de voorgaande periode, is dat in de figuren aangeven.

2. Totaaloordeel

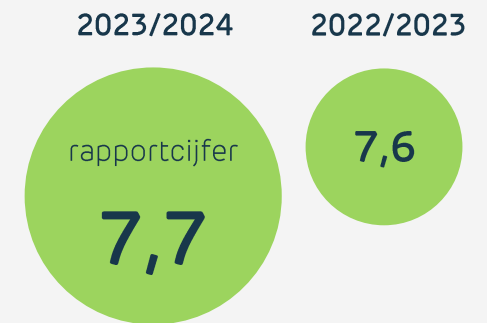
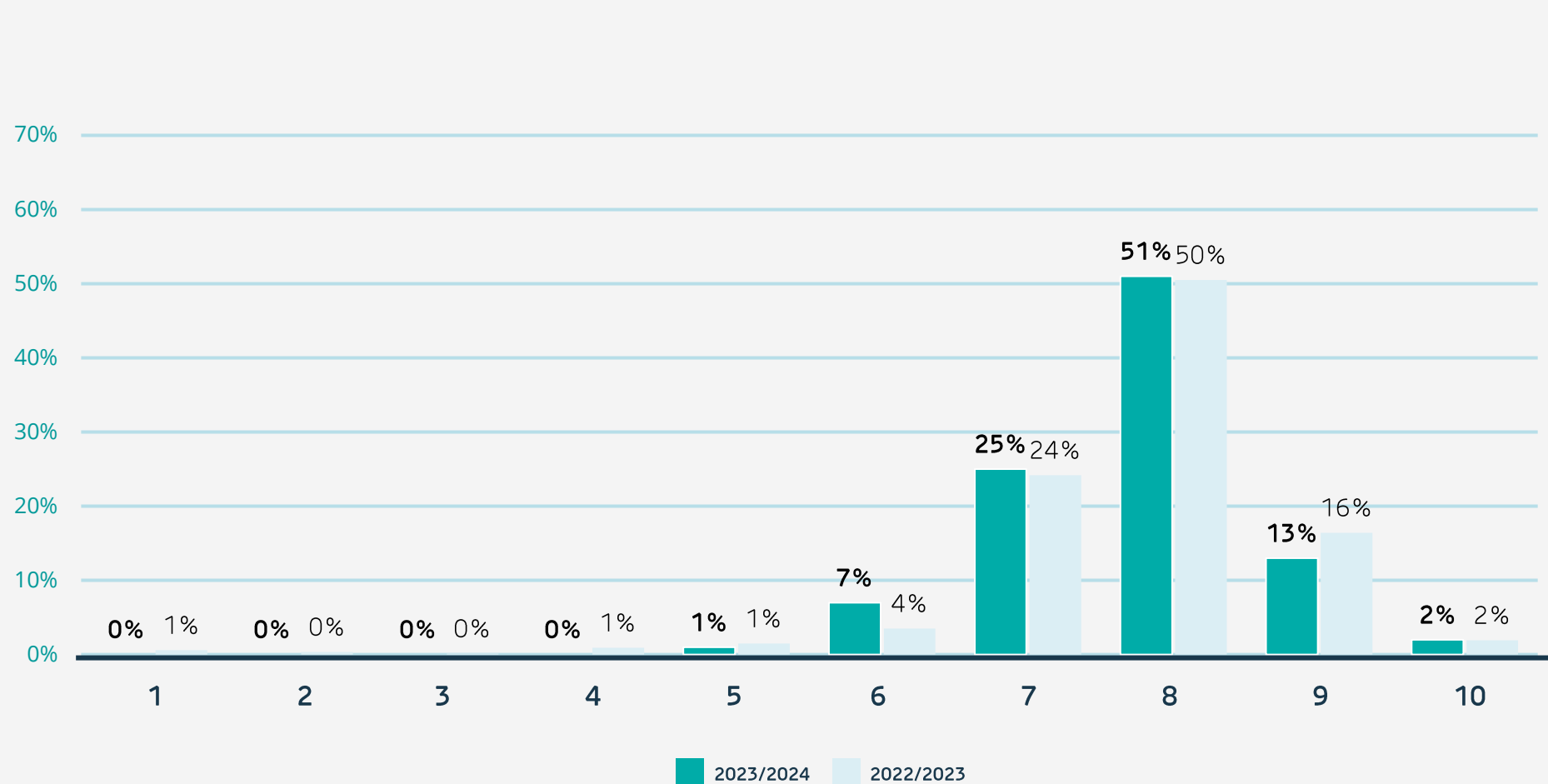


De algehele tevredenheid is licht gestegen (7,7, was 7,6).

Aan de inwoners is om een algemene beoordeling (rapportcijfer) gevraagd ten aanzien van Circulus (middelste cirkel). Daarnaast is de tevredenheid getoetst op verschillende punten, waarbij een gemiddelde score (op een vijfpuntenschaal) is berekend per thema (buitenste cirkels).

Circulus wordt door de inwoners van de gemeente Doesburg beoordeeld met een 7,7. Wanneer gekeken wordt naar de afzonderlijke thema's, dan is men het meest positief over het contact (4,1, was 3,8) en is het thema brengpunten het laagst beoordeeld (3,0, was 3,2).

2.2 Algemeen rapportcijfer

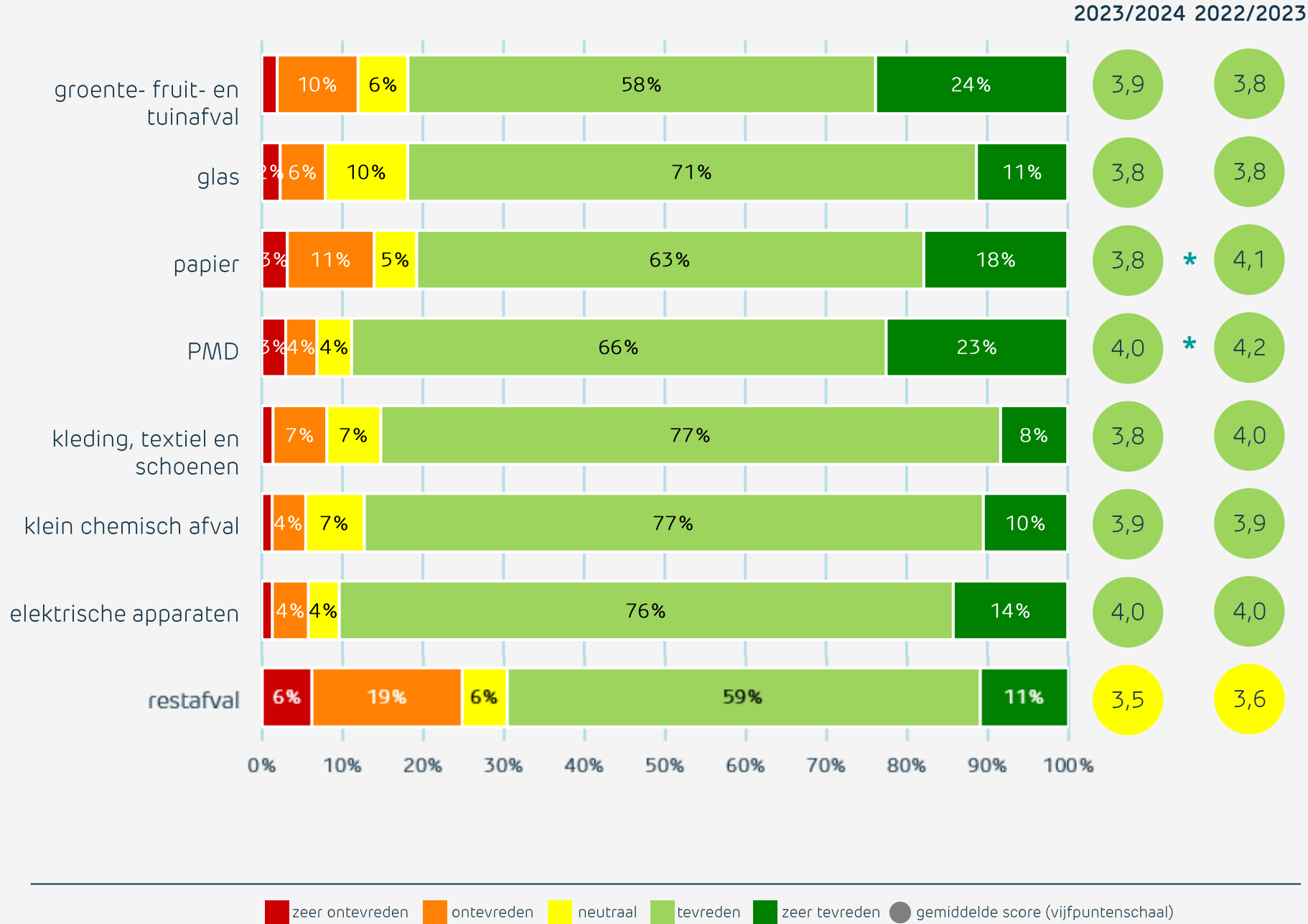


De inwoners van Doesburg beoordelen Circulus met een 7,7: 91% beoordeelt Circulus met een 7 of hoger. In het RISA-model® (en hierboven) is het gemiddelde rapportcijfer te zien waarmee de inwoners van gemeente Doesburg Circulus hebben beoordeeld. In de figuur links is de totstandkoming van dit rapportcijfer weergegeven.

In totaal heeft (afgerond) 8% van de inwoners van de gemeente Doesburg een rapportcijfer 6 of lager gegeven, en beoordeelt 91% Circulus met een rapportcijfer 7 of hoger. Dit resulteert in een gemiddeld rapportcijfer van 7,7 wat net iets hoger is dan het rapportcijfer van de vorige onderzoeksperiode.

3. Huishoudelijk afval

3.1 Aanbiedingsmogelijkheden



De inwoners van Doesburg zijn over het algemeen tevreden over hun aanbiedingsmogelijkheden.

Aan de inwoners van Doesburg is gevraagd hoe tevreden zij in het algemeen zijn over de mogelijkheden om verschillende soorten afval bij Circulus aan te bieden.

De inwoners van Doesburg zijn het meest tevreden over de mogelijkheid om PMD en elektrische apparaten aan te bieden (beide 4,0).

Het minst tevreden zijn de inwoners wederom over het kunnen aanbieden van het restafval (3,5, was een 3,6).

* Significant verschil.

3.2 Aanbiedingsmogelijkheden | redenen tot ontevredenheid (1)

Redenen ontevredenheid inzameling GFT-afval	n	%
hoogbouw heeft geen GFT-container	3	20%
ik heb geen mogelijkheid om GFT in te leveren / GFT gaat bij restafval	3	20%
GFT-container vaker legen / vooral in de zomer	2	13%
heb veel tuinafval / kan tuinafval niet kwijt	2	13%
ondergrondse GFT-verzamelcontainer is vaak vol	1	7%
er zijn te weinig ondergrondse containers in de buurt / ze zijn te ver	1	7%
GFT-container is te klein	1	7%
overig	5	33%
weet ik niet	1	7%
totaal (meerdere antwoorden mogelijk)	15*	125%**

*Het totaal aantal inwoners dat de betreffende vraag heeft beantwoord.

** Inwoners kunnen meerdere antwoorden geven, waardoor het totaal boven de 100% uit komt.

Redenen ontevredenheid inzameling papier	n	%
eigen papiercontainer vaker legen / is te klein	8	42%
veel rommel rondom verzamelcontainers	3	16%
papier wordt soms niet opgehaald / container wordt soms niet geleegd	3	16%
ondergrondse papier verzamelcontainer is vaak vol	2	11%
het wordt niet (meer) aan huis opgehaald	1	5%
onduidelijk wanneer de container geleegd wordt	1	5%
overig	4	21%
weet ik niet	1	5%
totaal (meerdere antwoorden mogelijk)	19	111%

3.2 Aanbiedingsmogelijkheden | redenen tot ontevredenheid (II)

Redenen ontevredenheid inzameling glas	n	%
te veel glas / rommel rondom ondergrondse en verzamelcontainers	3	33%
ondergrondse glas verzamelcontainer is vaak vol	2	22%
het wordt niet (meer) aan huis opgehaald	1	11%
overig	3	33%
weet ik niet	1	11%
totaal (meerdere antwoorden mogelijk)	9	109%

Redenen ontevredenheid inzameling PMD	n	%
PMD-container vaker legen	2	22%
tijdens legen wordt gemorst afval niet opgeruimd	2	22%
er zijn te weinig ondergrondse containers in de buurt / ze zijn te ver	2	22%
overig	2	22%
weet ik niet	0	0%
totaal (meerdere antwoorden mogelijk)	8	100%

Redenen ontevredenheid inzameling kleding, textiel en schoenen	n	%
het wordt niet aan huis opgehaald	2	22%
te veel rommel rondom ondergrondse verzamelcontainers	2	22%
ondergrondse verzamelcontainer is vaak vol	1	11%
onduidelijk / onbekend wat waar kan worden aangeleverd	1	11%
verzamelcontainer is verwijderd	1	11%
overig	5	56%
weet ik niet	0	0%
totaal (meerdere antwoorden mogelijk)	9	145%

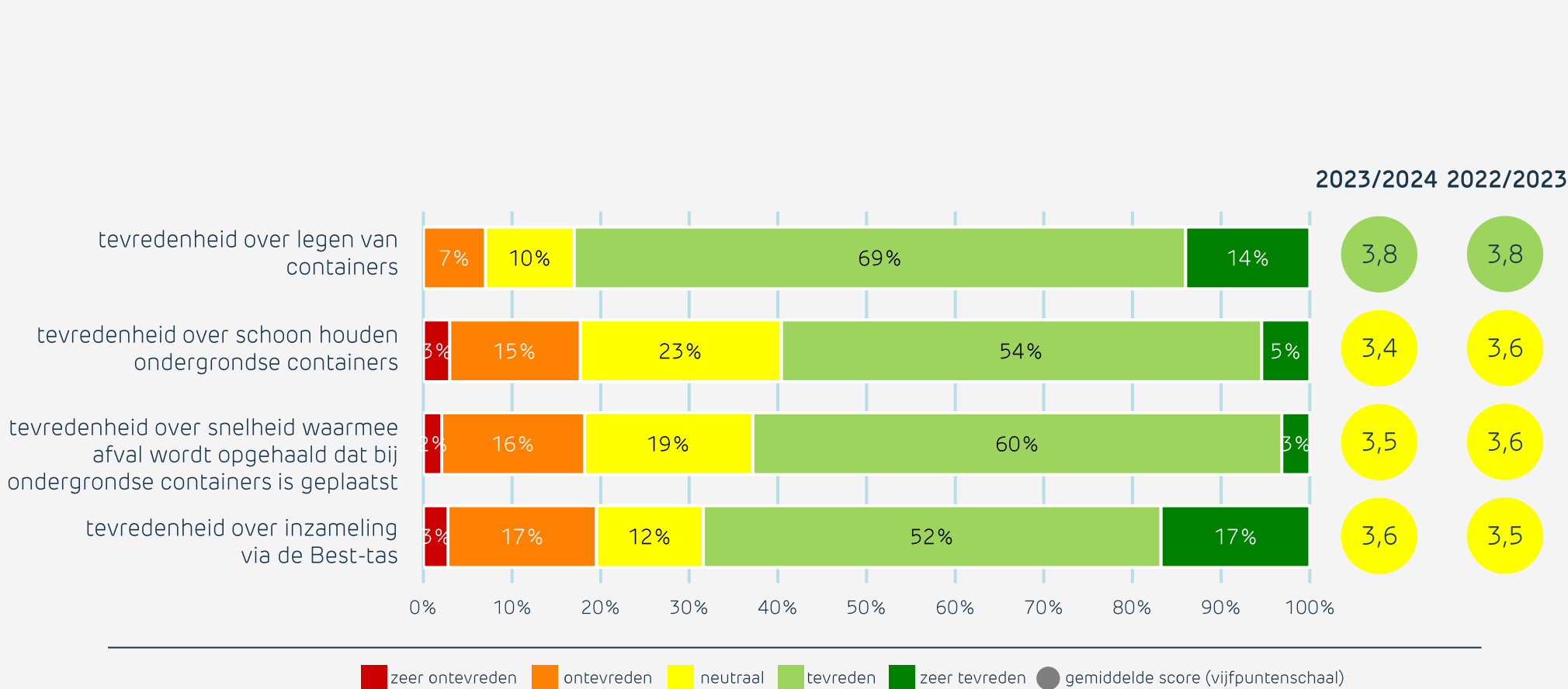
Redenen ontevredenheid inzameling KGA	n	%
medewerkers recycleplein onvriendelijk / niet behulpzaam	3	50%
het wordt niet ingezameld / opgehaald	2	33%
recycleplein is ver / lange wachttijden / veel gedoe	2	33%
er zijn te weinig inzamelpunten / inleverpunten	1	17%
overig	0	0%
weet ik niet	0	0%
totaal (meerdere antwoorden mogelijk)	6	132%

3.2 Aanbiedingsmogelijkheden | redenen tot ontevredenheid (III)

Redenen ontevredenheid inzameling elektrische apparaten	n	%
recycleplein is ver / lange wachttijden / veel gedoe	3	43%
het wordt niet aan huis opgehaald / er is geen inzameling	2	29%
er zijn te weinig inzamelpunten / inleverpunten	1	14%
overig	1	14%
weet ik niet	1	14%
totaal (meerdere antwoorden mogelijk)	7	120%

Redenen ontevredenheid inzameling restafval	n	%
het is te duur / duurder geworden	16	48%
afval brengen naar verzamelcontainer is zwaar / omslachtig / vies	8	24%
te veel rommel / bijgeplaatst afval rondom verzamelcontainers	4	12%
verzamelcontainers vaker legen / zijn vaak vol	4	12%
er zijn te weinig verzamelcontainers in de buurt / ze zijn te ver	4	12%
verzamelcontainers werken niet / storingen	3	9%
we hebben geen grijze container meer / wil weer grijze container	3	9%
moet restafval lang bewaren / stinken / ongedierte	2	6%
wil een container i.p.v. ondergrondse verzamelcontainer	2	6%
diftar / kosten zorgen voor zwerfafval / bijplaatsingen	1	3%
opening verzamelcontainer is te klein / je mag te weinig weggooien	1	3%
overig	8	24%
weet ik niet	0	0%
totaal (meerdere antwoorden mogelijk)	33	172%

3.2 Huis-aan-huis inzameling

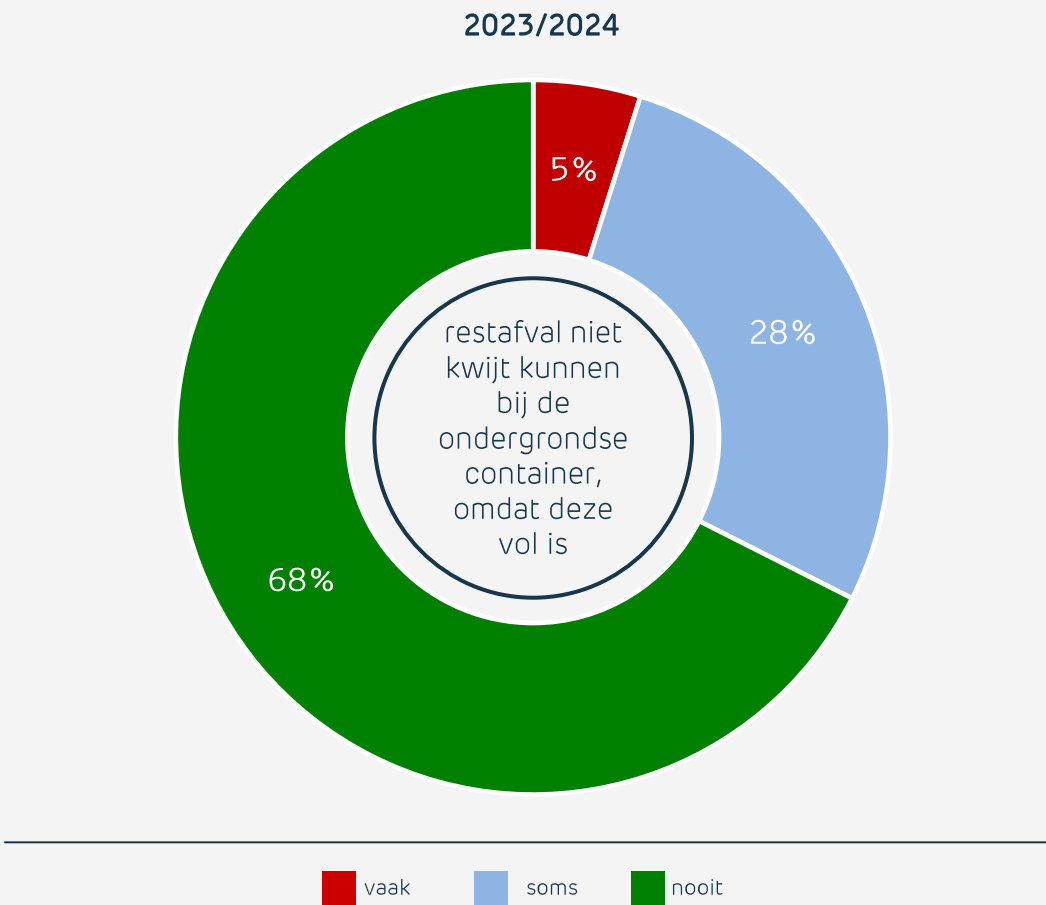


De algehele tevredenheid over de huis-aan-huis inzameling is gelijk gebleven.

Aan de inwoners van Doesburg is gevraagd hoe tevreden zij zijn over het legen van de containers: 83% is hierover (zeer) tevreden; de gemiddelde tevredenheid is gelijk gebleven (3,8)

Van de inwoners die gebruikmaken van een ondergrondse container is 59% (zeer) tevreden over hoe de containers worden schoon gehouden (was 67%) en is 63% (zeer) tevreden over de snelheid waarmee bijgeplaatst afval door Circulus wordt opgehaald (was 69%).

De inwoners zijn vergeleken met de vorige meting iets minder ontevreden over de huis-aan-huis inzameling middels de BEST-tas; 69% is (zeer) tevreden (was 64%).



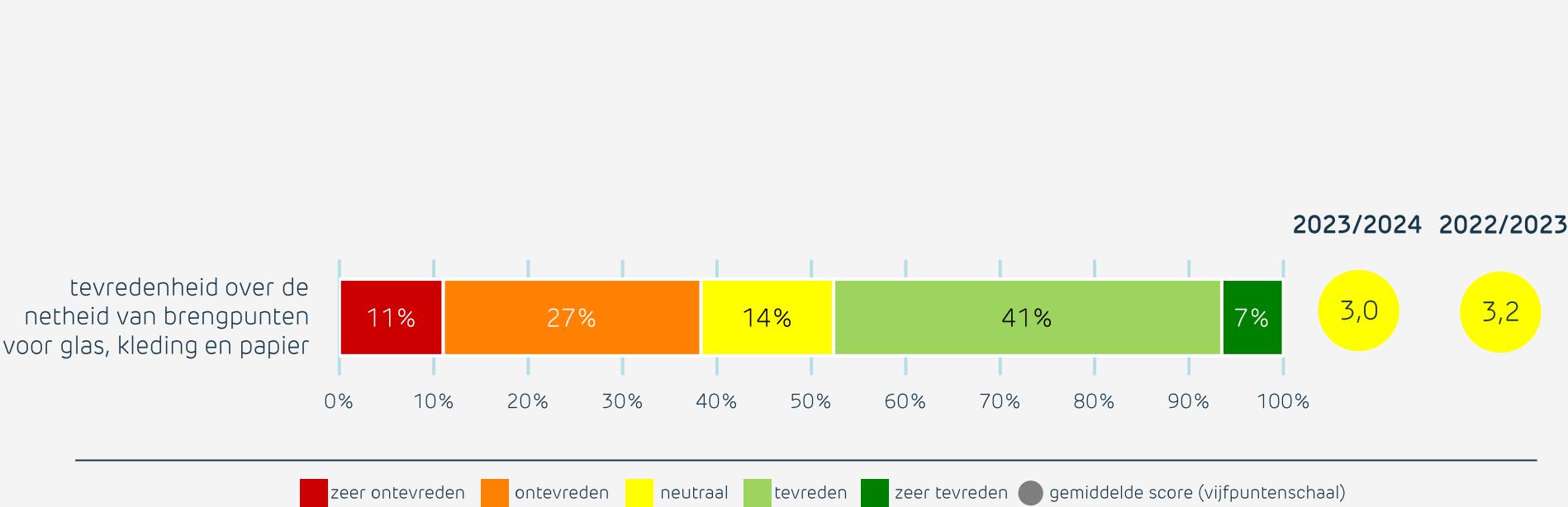
Van de inwoners in Doesburg kan 33% vaak of soms het afval niet kwijt.

In de figuur hiernaast is af te lezen dat 33% van de inwoners met een ondergrondse verzamelcontainer vaak of soms het restafval niet kwijt kan, omdat zij geconfronteerd wordt met een volle container.

Hieronder is een vergelijking met 2022/2023 weergegeven.

2023/2024			2022/2023		
vaak	soms	totaal	vaak	soms	totaal
5%	28%	33%	8%	28%	36%

3.4 Brengpunten

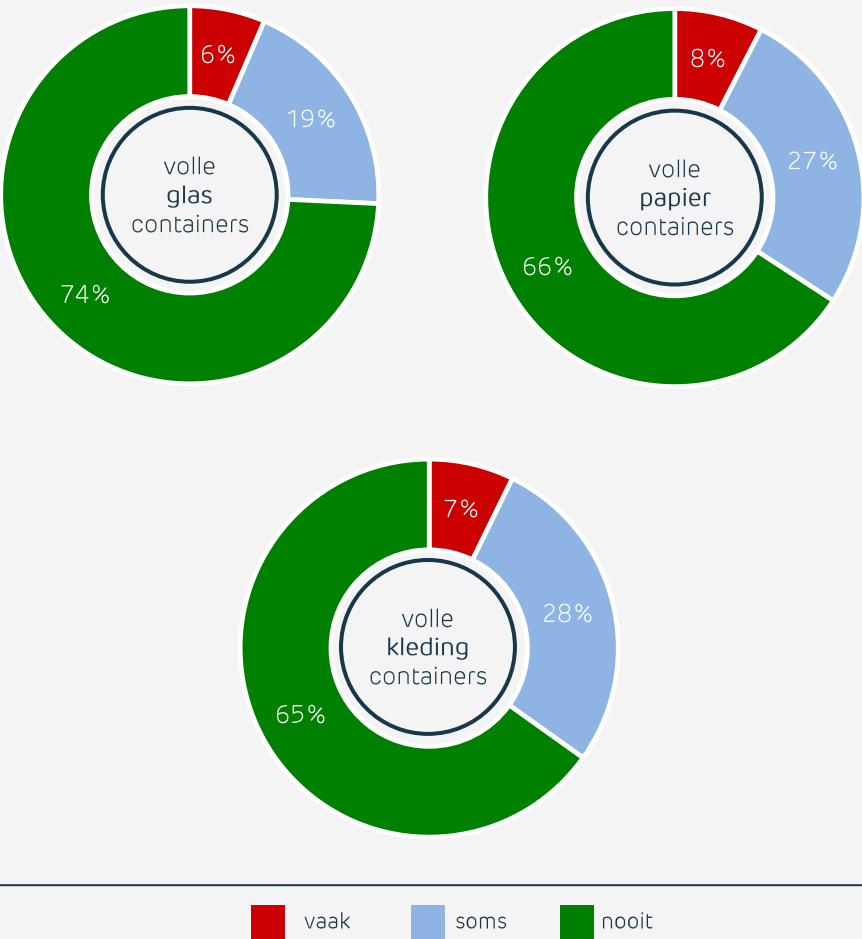


Van de inwoners van Doesburg is 38% ontevreden over de brengpunten.

De figuur hiernaast toont de tevredenheid van inwoners van de gemeente Doesburg over de netheid van de brengpunten voor glas, kleding en papier.

Van de inwoners is 38% (zeer) ontevreden over de netheid bij de brengpunten, waardoor de gemiddelde score vergeleken met de vorige meting lager is geworden: een 3,0 (was 3,2).

2023/2024



Meer dan een derde van de inwoners van Doesburg wordt wel eens geconfronteerd met een volle papier- of kledingcontainer.

Van de inwoners die de gebruikmaken van de brengpunten, wordt 35% vaak of soms geconfronteerd met een volle papier- of kledingcontainer. Op het brengpunt wordt 25% wel eens met een volle glascontainer geconfronteerd.

Onderstaand overzicht toont per type brengpunt het percentage inwoners dat vaak of soms met een volle container wordt geconfronteerd in vergelijking met 2022/2023.

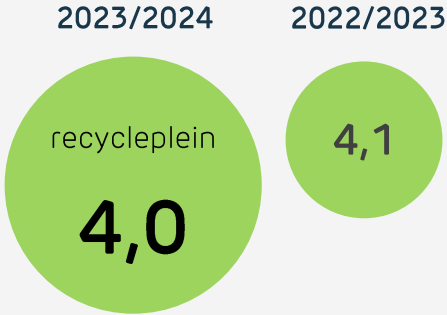
	2023/2024			2022/2023		
	vaak	soms	totaal	vaak	soms	totaal
glas	6%	19%	25%	9%	24%	33%
papier	8%	27%	35%	8%	25%	33%
kleding	7%	28%	35%	10%	17%	27%

4. Recycleplein

4. Recycleplein

Bezoek recycleplein	2023/2024	2022/2023
Parallelweg Den Helder in Doesburg	67%	63%
Aruba in Apeldoorn	0%	1%
heeft geen recycleplein bezocht	33%	37%
totaal <i>(meerdere antwoorden mogelijk)</i>	100%	101%

Weet dat men meerdere recyclepleinen mag bezoeken	2023/2024	2022/2023
ja	18%	23%
nee	82%	77%
totaal	100%	100%

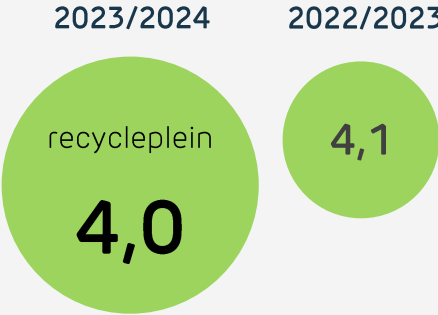
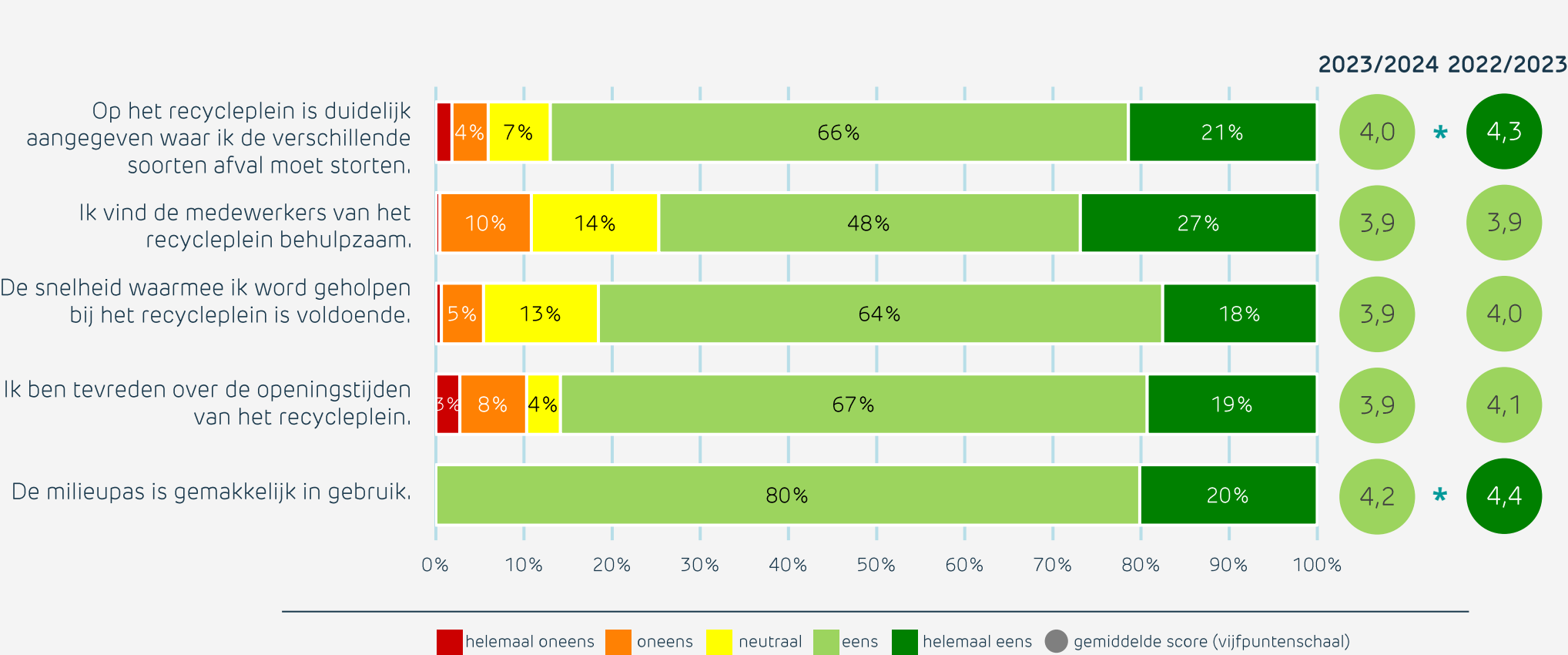


67% van de inwoners in Doesburg gebruikt recycleplein Parallelweg Den Helder.

De inwoners uit de gemeente Doesburg is gevraagd op welke recyclepleinen zij de afgelopen drie maanden wel eens zijn geweest; 33% heeft geen recyclepleinen bezocht en 67% heeft het recycleplein in Doesburg bezocht.

Van de inwoners van de gemeente Doesburg (die niet meerdere recyclepleinen hebben bezocht) weet 18% dat men ook gebruik mag maken van recyclepleinen in andere gemeenten (2022/2023: 23%).

4. Recycleplein



De inwoners uit Doesburg zijn positief over de recyclepleinen.

De bezoekers van het recycleplein in Doesburg zijn positief over de verschillende aspecten met betrekking tot het plein, maar gekeken naar de voorgelegde aspecten zijn 4 van de 5 aspecten lager beoordeeld.

De bezoekers zijn wederom het meest tevreden over het gebruik van de milieupas (4,2, was 4,4) en de duidelijkheid waarmee is aangegeven waar verschillende soorten afval gestort wordt (4,0, was 4,3).

* Significant verschil.

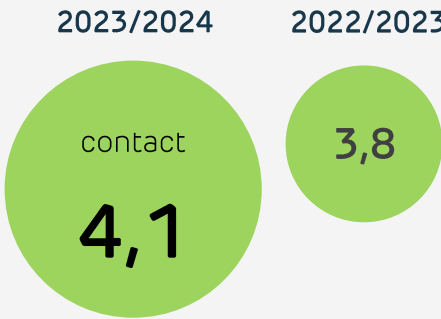
5. KCC en communicatie

Wijze contact gehad met Circulus	2023/2024	2022/2023
Whatsapp	1%	1%
Telefoon	16%	5%
e-mail	3%	1%
Facebook	0%	0%
X (Twitter)	0%	0%
overig	3%	2%
heeft geen contact gehad	78%	92%
totaal (meerdere antwoorden mogelijk)	102%	101%

*

*

*



De tevredenheid over het contact met Circulus is t.o.v. de vorige meting gestegen.

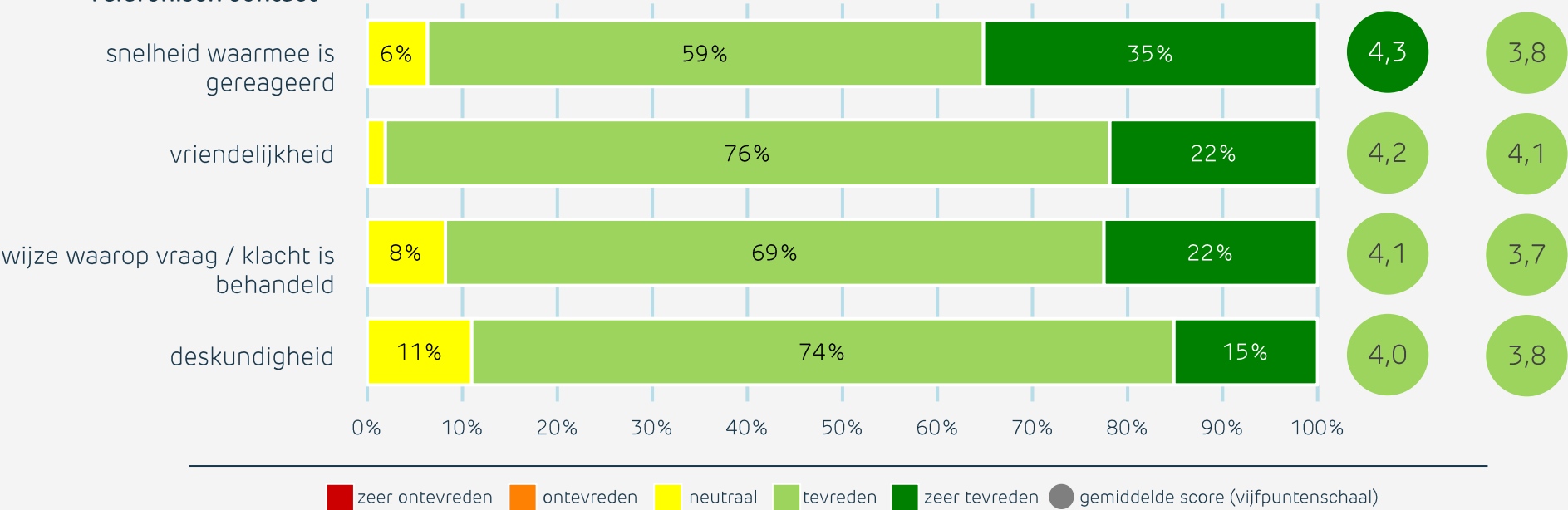
Het grootste deel van de inwoners van Doesburg heeft de afgelopen tijd geen contact gehad met Circulus (78%, was 92%).

Als er wel contact is, dan is dit met name telefonisch (16%, was 5%) contact geweest. De inwoners maken nauwelijks gebruik van social media om in contact met Circulus te komen.

De stoplichtgrafiek hiernaast toont de mate van tevredenheid over het telefonisch contact. De inwoners van Doesburg zijn met name tevreden over de snelheid waarmee gereageerd is (4,3). De tevredenheid over alle voorgelegde aspecten is gestegen.

Telefonisch contact

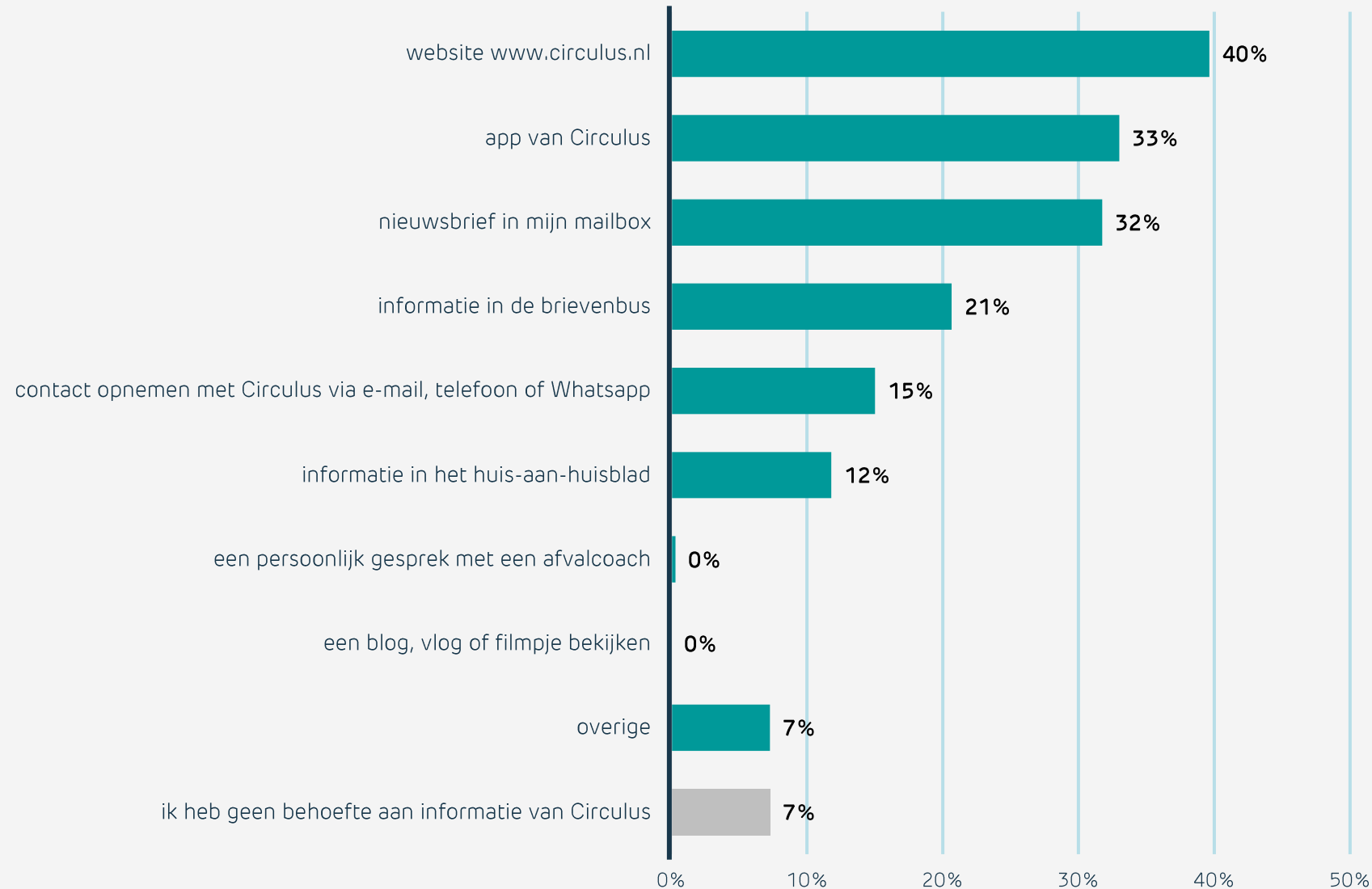
2023/2024 2022/2023



* Significant verschil.

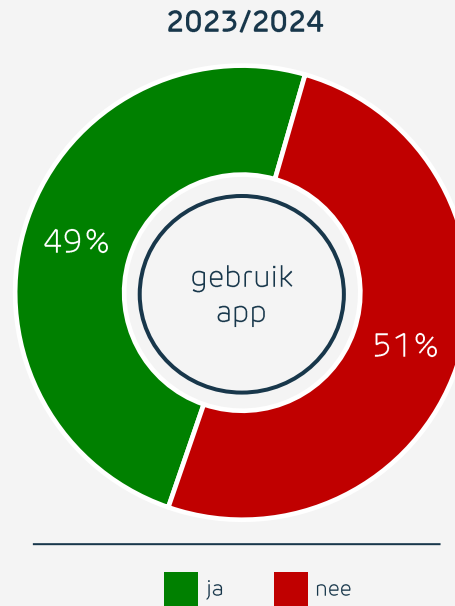
5.2 Gewenste wijze informatievoorziening

2023/2024



Inwoners willen met name geïnformeerd worden via de website, app of een nieuwsbrief van Circulus.

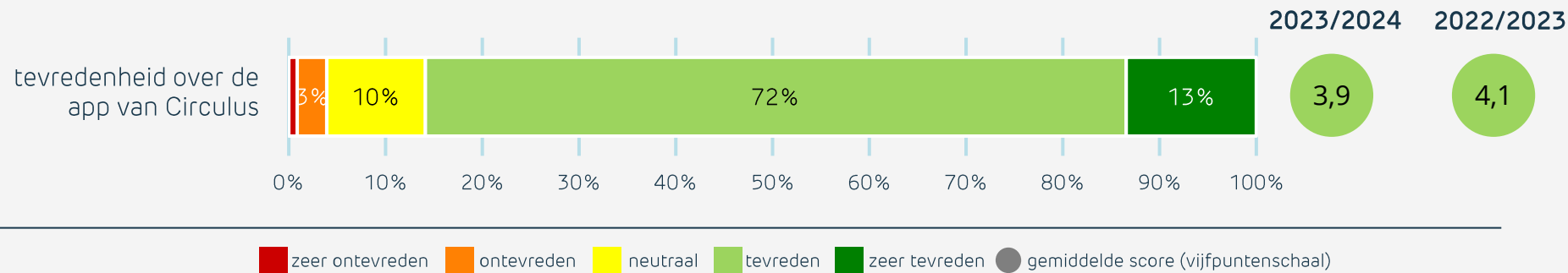
Aan de inwoners is gevraagd op welke wijze zij geïnformeerd willen worden over de dienstverlening van Circulus. De inwoners van de gemeente Doesburg willen bij voorkeur informatie lezen en/of ontvangen via de website van Circulus (40%), de app (33%) of de nieuwsbrief (32%). Van de inwoners heeft 7% aangegeven geen behoefte te hebben aan informatie van Circulus (was 12% in 2022/2023).



85% van de gebruikers van de Circulus app is (zeer) tevreden over de app.

Van de inwoners van de gemeente Doesburg gebruikt 49% de app van Circulus. Dit was in 2022/2023 41%.

Van de gebruikers van de app in de gemeente Doesburg is 85% (zeer) tevreden over deze app, dit was 87%.



6. Verbeterpunten

6. Verbeterpunten

Aan alle inwoners is gevraagd of zij tips of verbeterpunten voor Circulus hebben. De antwoorden, indien ze door minimaal 5 inwoners zijn genoemd, zijn gegroepeerd en in onderstaande tabel weergegeven.

Verbeterpunten	n	%
te veel rommel / bijgeplaatst afval rondom ondergrondse en verzamel containers / smerig / stank	23	16%
compliment / het gaat goed / ik ben tevreden	13	9%
ondergrondse / verzamel containers vaker legen	8	6%
overig recycleplein	7	5%
overig ophalen	5	4%
het is te duur / maak het goedkoper	5	4%
klacht gemeente beleid	5	4%
te veel zwerfafval / weinig afvalbakken	5	4%
er wordt te weinig rekening gehouden met oudere mensen	5	4%
mis papieren afvalkalender	5	4%