



Afvalinzameling en
afval scheiden

Aanmelden

Rapportage

Inwoners tevredenheidsonderzoek (ITO) 2024



Marit Luijten | Grace Geeve | Monique Zevenbergen – November 2024

Inhoud

- 1) Highlights uit het onderzoek
- 2) Onderzoekopzet en methodiek
- 3) Respons en profiel
- 4) Afvalscheidingsgedrag
- 5) Tevredenheid
- 6) Verbetermanagement
- 7) Communicatie
- 8) Schonebuurt Coaches
- 9) Bijlagen



Highlights uit het onderzoek

► Highlights uit het onderzoek

Respons



919 van 6556

14%

2022

11%

Tevredenheid



8.01

2024



7.91

2022



7.93

2020



7.57

Benchmark

Grootste verbeterpunten

- De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainers
- Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainers
- Het aantal locaties waar het afval naartoe kan worden gebracht

Top 3 communicatiemiddelen



1. ACV app
2. Website ACV
3. Brievenpost



Ranking in tevredenheid

	2024	2022
1.	Renswoude	Renswoude
2.	Wageningen	Wageningen
3.	Veenendaal	Veenendaal

Krachten

- Communicatiemiddelen (ACV app en tijdige en duidelijke informatie over wijzigingen)
- Duidelijkheid wanneer inzameling plaatsvindt
- Restore (brengen en halen spullen)

#1 reden om (meer) afval te scheiden



Lagere jaarlijkse afvalstoffenheffing

57%

In 2022 was dit #2

► Management samenvatting

In oktober 2024 heeft ACV in samenwerking met Integron een inwonersonderzoek over afvalinzameling uitgevoerd. In totaal hebben 919 bewoners deelgenomen aan het onderzoek. Deze zijn verdeeld over de gemeenten Ede, Renkum, Renswoude, Veenendaal, Wageningen en de nieuwe gemeente Scherpenzeel. Daarnaast is er een onderverdeling gemaakt over laagbouw/hoogbouw en de gezinssamenstelling. De resultaten van dit onderzoek zijn vergeleken met de benchmark Afvalinzameling en de resultaten uit 2022 en 2020.

Afvalscheidingsgedrag

Het grootste deel van de inwoners scheidt hun afval. Net als bij de vorige meting worden PMD en oud papier het vaakst gescheiden aangeboden. Ook GF(T)+e afval en glas worden grotendeels apart ingezameld. Grof tuinafval en luiers of incontinentiemateriaal worden daarentegen minder vaak gescheiden, wat mogelijk te maken heeft met het feit dat sommige inwoners geen gebruik maken van deze producten.

De belangrijkste redenen voor afvalscheiding zijn:

1. Een lagere jaarlijkse afvalstoffenheffing (57%).
2. Het gratis kunnen wegbrengen van grof huishoudelijk afval (44%).
3. Meer inzicht in het nut van afvalscheiding voor het milieu (28%).

De meeste inwoners scheiden hun restafval, GF(T)+e afval en oud papier/karton via klike's aan huis (respectievelijk 82%, 90% en 86%). PMD wordt voornamelijk ingezameld via mini-containers (55%) of speciale zakken die door de gemeente worden opgehaald (42%).

Tevredenheid licht gestegen ten opzichte 2020 en boven benchmark.

De gemiddelde tevredenheid over de dienstverlening is gestegen naar een 8,0. Dit is een lichte verbetering ten opzichte van 2022, toen deze nog op een 7,9 lag. Hiermee scoort ACV niet alleen beter dan voorgaande jaren, maar ook boven de benchmark (7.57). Inwoners zijn vooral positief over de inzameling van oud papier en karton en de Restore. Deze twee thema's laten ook de grootste groei zien ten opzichte van 2022. Bij de inzameling van oud papier en textiel wordt deze groei met name toegeschreven aan verbeteringen in de netheid rondom de verzamelcontainers en de capaciteit ervan.

In vergelijking met de benchmark presteert ACV op bijna alle thema's beter, met uitzondering van de inzameling van textiel, waar de scores nagenoeg gelijk liggen aan de benchmark. Het verschil in tevredenheid tussen de verschillende gemeenten is klein, met scores die variëren tussen een 7,9 en een 8,1. Hoewel de algehele tevredenheid hoog is, zijn bewoners van hoogbouw iets minder tevreden dan bewoners van laagbouw. Dit verschil komt vooral naar voren bij de inzameling van oud papier en karton, GF(T)+e afval, restafval en PMD. Voor verschillende gezinssamenstellingen zijn er daarentegen nauwelijks verschillen in tevredenheid.

ACV App is meest gebruikte communicatiemiddel

De ACV-app is het meest gebruikte communicatiemiddel onder bewoners, met een gebruikspercentage van 73%. Dit is een aanzienlijke stijging ten opzichte van 2022, toen dit nog 64% was. Tegelijkertijd is het aandeel inwoners dat niet bekend is met de app afgenomen van 19% naar 16%, wat laat zien dat de app blijft groeien in zowel bekendheid als gebruik. De app wordt vooral gebruikt voor de afvalkalender, waarbij 98% van de gebruikers aangeeft dit als belangrijkste functie te zien. Daarnaast is het gebruik van de app voor het maken van een afspraak bij het afvalbrengrstation gestegen van 23% naar 31%, en steeds meer inwoners gebruiken de app om informatie te vinden over welk afval waar hoort (29%).

► Management samenvatting

Verbeterthema's

Middels de prioriteitenmatrix worden de zaken in en rond de dienstverlening vanuit bovengemiddeld belang gecombineerd met items van de dienstverlening die een bovengemiddeld hoog verbeterpotentieel hebben (percentage inwoners dat geen 'goede' of 'zeer goede' ervaring heeft). Op die manier wordt inzichtelijk welke zaken aandacht moeten krijgen om zowel te verbeteren (actiepunten) of juist vast te houden (krachten).

Afvalinzameling

Een belangrijke kerntaak van ACV is uiteraard het inzamelen van afval. Dit is een eerste stap om een schone en gezonde leefomgeving te creëren. De tevredenheid over de afvalinzameling voor de verschillende soorten afval is gestegen ten opzichte van 2022 behalve voor PMD. PMD is op totaal niveau ongeveer gelijk gebleven. Hoewel inwoners een stuk meer tevreden zijn geworden over het aantal locatie waar PMD naartoe gebracht kan worden, zijn inwoners minder tevreden geworden over de netheid en de capaciteit van de (ondergrondse en bovengrondse) verzamelcontainers voor PMD afval.

De grootste stappen in tevredenheid zijn gemaakt in de capaciteit van de (ondergrondse en bovengrondse) verzamelcontainers voor GF(T)+e afval, de netheid en capaciteit van de (ondergrondse en bovengrondse) verzamelcontainers van oud papier en karton en het aantal locaties waar PMD naar gebracht kan worden. Toch blijft de netheid, capaciteit en gebruiksgemak voor verschillende verzamelcontainers een verbeterpunt. Hieronder staat schematisch weergegeven welke container welke verbetering behoeft:

	Netheid	Gebruiksgemak	Capaciteit	Aantal locaties
Restafval	x	x		
GF(T)+e afval	x	x	x	
Oud papier en karton			x	x
PMD		x	x	
Glas	x		x	x
Luiers en incontinentiemateriaal			x	x

Andere punten van aandacht zijn:

- De verkrijgbaarheid van speciale zakken waarin PMD wordt ingezameld
- Het termijn waarop men een afspraak kan maken om grof huishoudelijk afval op te laten halen
- De servicegerichtheid van de ACV medewerkers op de vuilniswaggen
- Openingstijdens van het afvalbrengrstation

► Management samenvatting

Krachten van ACV

De krachten van de organisatie zijn belangrijk om te kennen en te behouden. Inwoners ervaren de volgende thema's als goed.

- **Duidelijkheid wanneer afval wordt opgehaald:** inwoners vinden het duidelijk wanneer restafval, GF(T)+e afval, oud papier en karton en PMD wordt opgehaald.
- **Verschillende aspecten van de afvalinzameling:** Het gaat om de capaciteit van de verzamelcontainers voor restafval, het aantal locaties waar PMD naartoe kan worden gebracht, de vindbaarheid van de glasbakken en de mogelijkheid om grof huishoudelijk afval op te laten halen
- **Restore:** inwoners hebben een goede ervaring met de Restore. Ze geven aan tevreden te zijn met de mogelijkheid om herbruikbare spullen een nieuw leven te kunnen geven, de mogelijkheid om herbruikbare spullen zelf naar de Restore te brengen en de mogelijkheid om het op te laten halen.
- **Klantenservice:** de klantenservice is telefonisch goed bereikbaar en de medewerkers zijn vriendelijk.
- **Communicatiemiddelen:** De ACV app is gebruiksvriendelijk en heeft een goede functionaliteit. Daarnaast zijn inwoners tevreden over de tijdigheid en duidelijkheid van informatie over gewijzigde inzameltijden en data.

Aan de slag!

ACV heeft positieve stappen gemaakt in vergelijking met 2022 en doet het over het algemeen beter in vergelijking met de benchmark. Met een algemeen tevredenheidscijfer van een 8.0 kan er worden geconcludeerd dat inwoners ACV over het algemeen goed weten te waarderen, en dat de waardering zelfs gegroeid is in vergelijking met 2022. De algemene tevredenheidscijfers per gemeente liggen bovendien redelijk dicht bij elkaar. Toch brengt dit onderzoek belangrijke punten in kaart waar ACV verbetering op dient te realiseren om de tevredenheid nog verder te laten stijgen. Aandachtspunten zijn bijvoorbeeld de capaciteit, netheid, gebruiksvriendelijkheid en aantal locaties van verschillende soorten afvalinzameling. Op de volgende pagina is aangegeven hoe de verbeterroute van ACV er uit kan zien.

► Advies – informeren & activeren

Stappen in het informeren & activeren van de organisatie

Hieronder vindt u het advies van Integron voor de opvolging van de resultaten. Indien gewenst kan Integron helpen bij deze opvolging.

Projectgroep informeren



Tijdens een resultatenbespreking zullen de inzichten en het advies worden besproken met de projectgroep. Vervolgens zal samen worden bepaald wie op welke manier geïnformeerd dient te worden en hoe verder opvolging wordt gegeven aan het onderzoek.

Stakeholders presentatie



Het presenteren van de resultaten en het identificeren van strategische prioriteiten voor de verschillende stakeholders (gemeenten)

Informeel verantwoordelijken en gemeenten



Via persoonlijke dashboards kunnen verantwoordelijken inzicht krijgen in de resultaten van hun afdeling en hun gemeente. Het is verstandig om dit te combineren met een training en een presentatie van de resultaten.

Informeren bewoners en medewerkers



Breng de inwoners en medewerkers (middels de infographic) op de hoogte over:

- Gemeentelijke resultaten
- Geformuleerde actiepunten

Actief aan de slag met medewerkers



Na het presenteren van de resultaten kan er een projectgroep gevormd worden om de oorzaken, oplossingen en uitwerkingen van de verbeterpunten te bespreken en aan te pakken



Onderzoeksopzet en methodiek

► Onderzoeksopzet



Doel van het onderzoek

Inzicht in de beleving van de dienstverlening van ACV, met focus op:

- Wat vinden inwoners belangrijk en hoe tevreden zijn ze?
- Waar staat de ACV nu en hoe kan de beleving van inwoners verbeterd worden?



Methodiek: Online onderzoek

ACV heeft het onderzoek aangekondigd onder de inwoners.

Integron heeft inwoners per brief uitgenodigd om deel te nemen. De brief bevatte een username om online in te loggen. Inwoners die niet beschikten over internet konden telefonisch worden geënquêteerd.



Onderzoekperiode

Oktober 2024



Doelgroep & segmentatie

De inwoners zijn ingedeeld naar meerdere segmenten:

- Gezinsamenstelling
- In wat voor type woning woont u?
- Gemeente



Taal

Nederlands



Benchmark

Afvalinzameling inwoners. Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de benchmark.

► Methodiek

Van antwoord naar score



Verbeterpotentieel

Het verbeterpotentieel wordt opgemaakt vanuit de ervaren tevredenheid. Het is het percentage inwoners dat ruimte voor verbetering ervaart voor dat bepaalde item.

Bijvoorbeeld: indien er 100 inwoners antwoord geven op een vraag, waarvan 40 hebben aangegeven dit item niet 'goed' of 'zeer goed' te waarderen, is het verbeterpotentieel 40%.



Respons en profiel

▶ Respons en analysemogelijkheden



ITO ACV 2024

2022

	In bestand	Respons	Respons %	In bestand	Respons	Respons %
Totaal	6556	919	14%	5051	559	11%
Gemeente						
Ede	1522	214	14%	1019	129	13%
Renkum	1022	185	18%	1015	142	14%
Renswoude	1000	110	11%	1001	75	7%
Scherpenzeel	1004	128	13%			
Veenendaal	1004	131	13%	1005	88	9%
Wageningen	1004	151	15%	1011	125	12%

Respons

Inwonerstevredenheidsonderzoek
2024: 14%; 919

2022: 11%; 559

2020: 17%; 852

Analysemogelijkheden

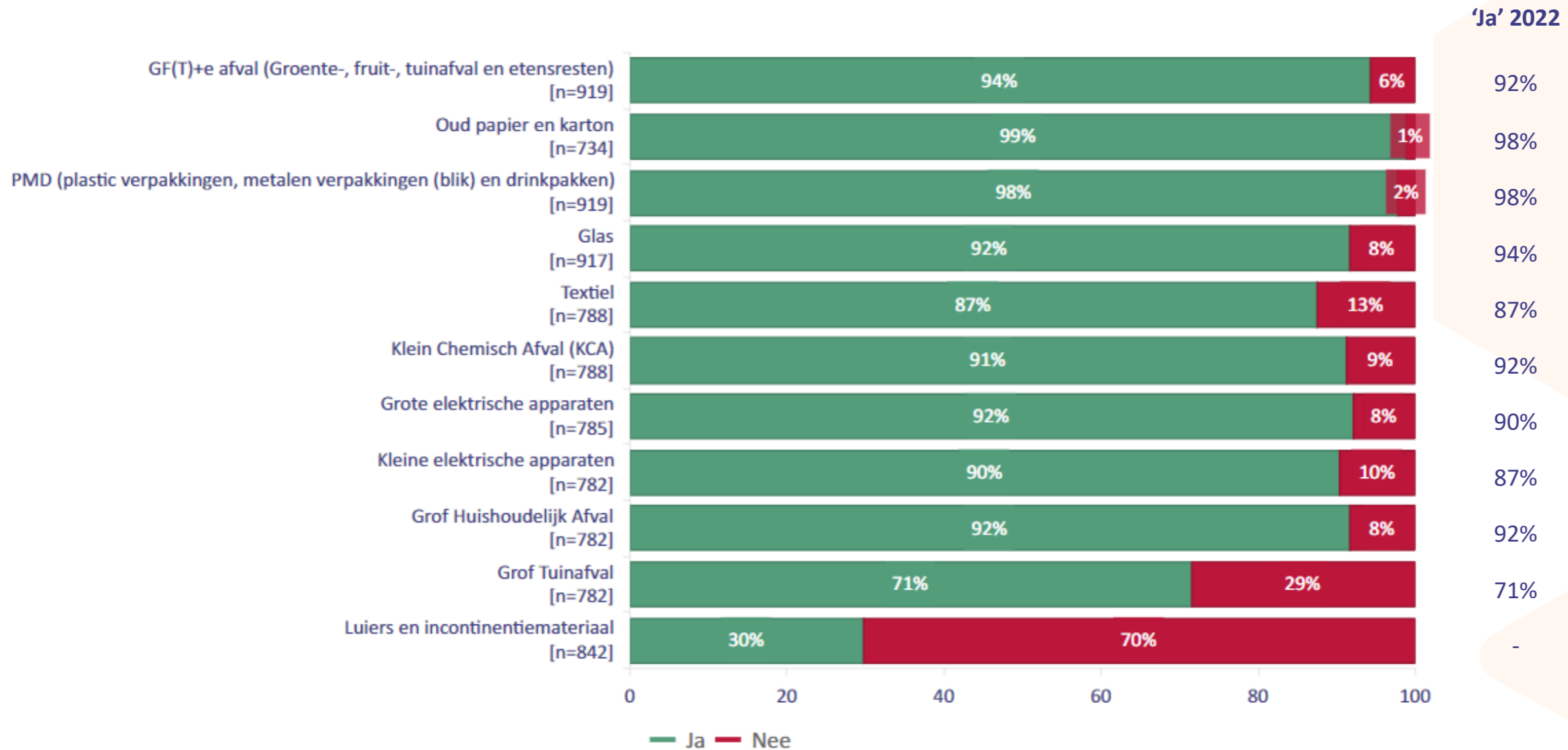
Bij een indicatieve score (dit zijn groepen kleiner dan 10) wordt een asterisk / * weergegeven.



Afvalscheidingsgedrag

► Afval gescheiden aanbieden

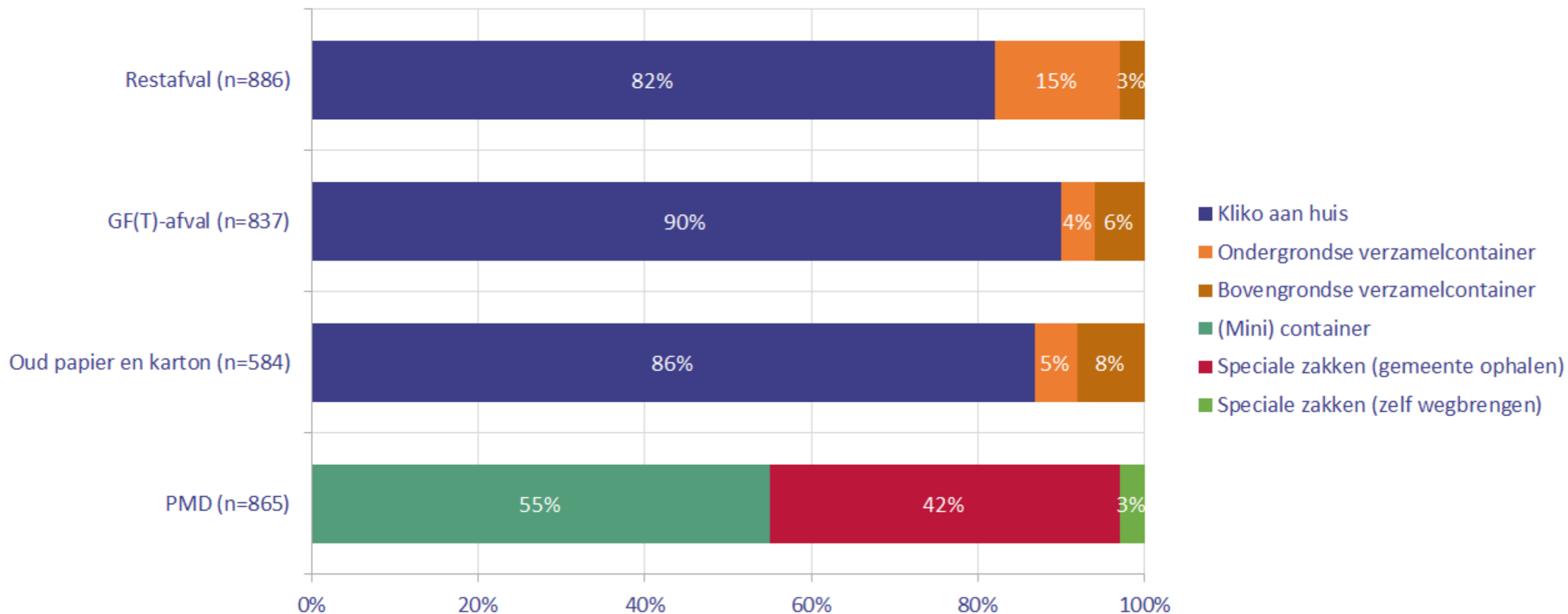
(1/2)



► Afval gescheiden aanbieden

(2/2)

Op welke manier wordt uw afval ingezameld?



► Redenen afvalscheiding

Belangrijkste redenen om afval te (gaan) scheiden – totaal

Wat zijn redenen voor u om (nog meer) afval te scheiden? (n=848)

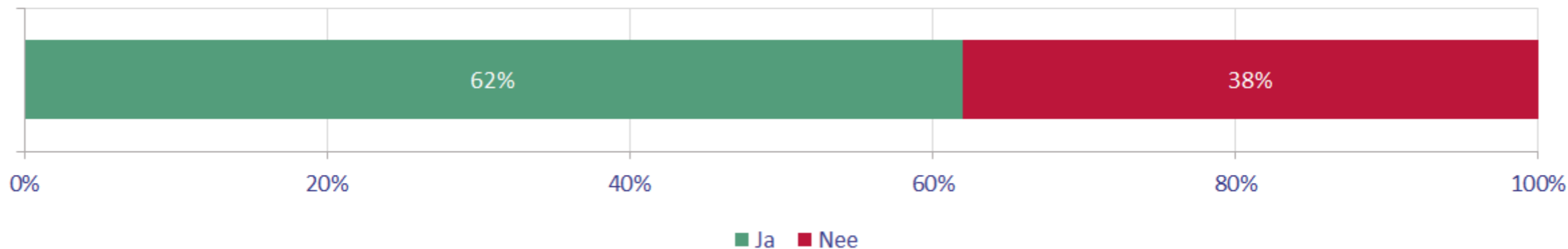


Top 3 2022:

1. Vanuit milieu oogpunt
2. Lagere jaarlijkse afvalstoffenheffing
3. Grof huishoudelijk afval gratis wegbrengen

► Voorkeuren voor afvalinzameling

Stel het zou mogelijk zijn om de ondergrondse container met uw mobiele telefoon te openen. Zou u hiervan dan gebruik maken? (n=132)

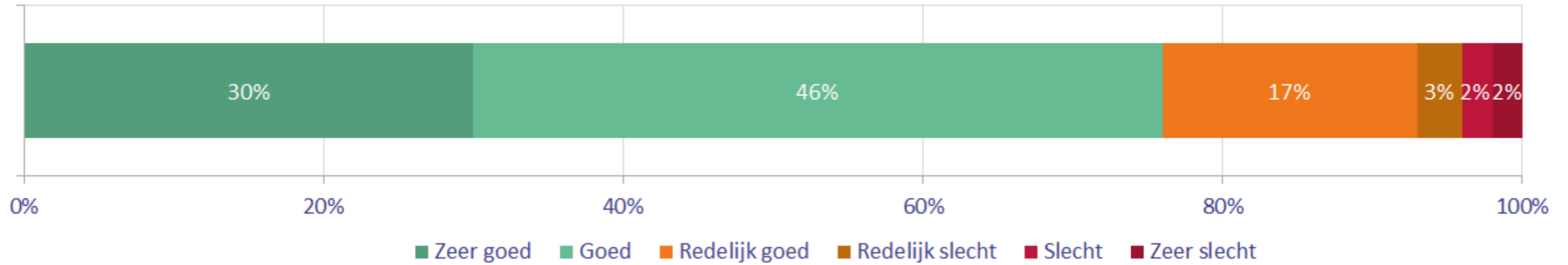


Wat heeft uw voorkeur voor het inzamelen van PMD? (n=789)



▶ 4 verschillende containers

Hoe bevalt het gescheiden inzamelen van afval met 4 verschillende containers? (n=728)



► Suggesties voor het inzamelen van afval

Inwoners zijn gevraagd of zij opmerkingen hadden over de inzameling van het afval. In totaal zijn er 128 antwoorden gegeven. Uit de analyse van deze antwoorden komen de volgende thema's naar voren:

Frequentie en regelmaat van Afvalinzameling – Veel respondenten uiten hun zorgen over de frequentie en regelmaat waarmee het afval wordt opgehaald, vooral met betrekking tot GFT en PMD afval, en de behoefte aan seizoensgebonden aanpassingen.

- *"In de zomermaanden zouden de gft containers iedere week geleegd moeten worden. Zoals afgelopen jaren."*
- *"De afhaaltermijn kan wat mij betreft korter."*
- *"Vaker restafval ophalen."*

Afvalinzameling en –scheiding – Inwoners hebben moeite met de afvalscheiding en willen meer duidelijkheid en mogelijkheden voor het correct scheiden van hun afval.

- *"Het is mij niet altijd duidelijk welk afval precies in welke klike moet."*
- *"Ik zou graag willen dat de afvalstoffenheffing afhankelijk wordt van de frequentie of hoeveelheid afval die je daadwerkelijk aanbiedt."*
- *"Het zou helpen als er meer duidelijkheid is wat wel en wat niet in de PMD klike mag."*

Service en veiligheid – Er zijn opmerkingen over de service van afvalinzameling en zorgen over de veiligheid, met name de snelheid van de afvalinzamelingsvoertuigen.

- *"Ze rijden erg hard/lomp door de nieuwbouw waar kinderen fietsen/spelen etc."*
- *"Ze mogen rustiger rijden... woon op een doodlopend stuk maar het lijkt wel een snelweg!! Lopen vaak kinderen op straat.. levensgevaarlijk!"*
- *"De chauffeurs rijden veel te hard over de onverharde wegen hier. Zij zijn zeer onvriendelijk, groeten nooit terug, zijn erg lomp en willen blijkbaar zo snel mogelijk klaar zijn. Geen visitekaartje voor de ACV!"*

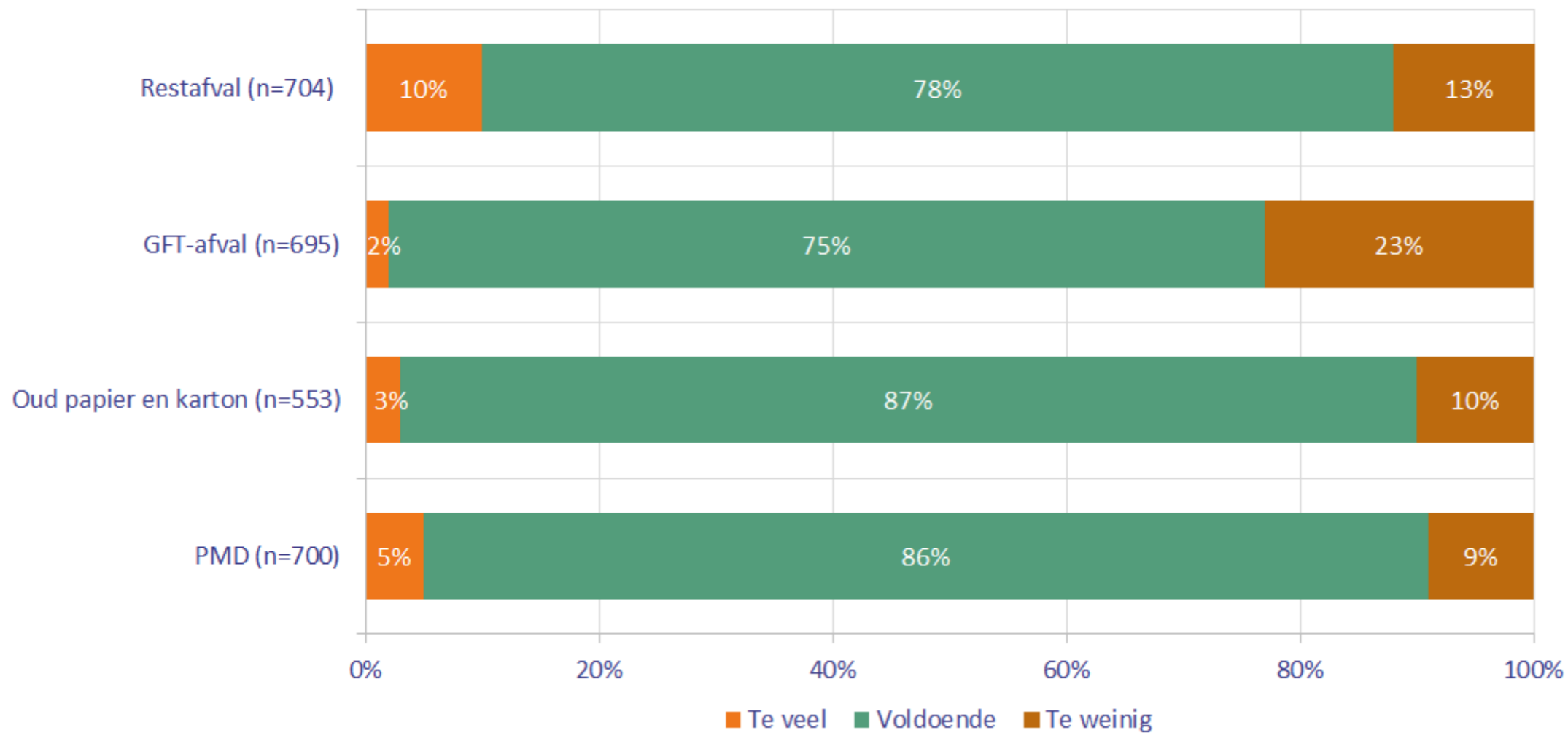


Deel 2:

Frequentie ophalen

► Per afvalstroom

Wat vindt u van de frequentie van de inzameling van het afval?



► Per afvalstroom - per gemeente

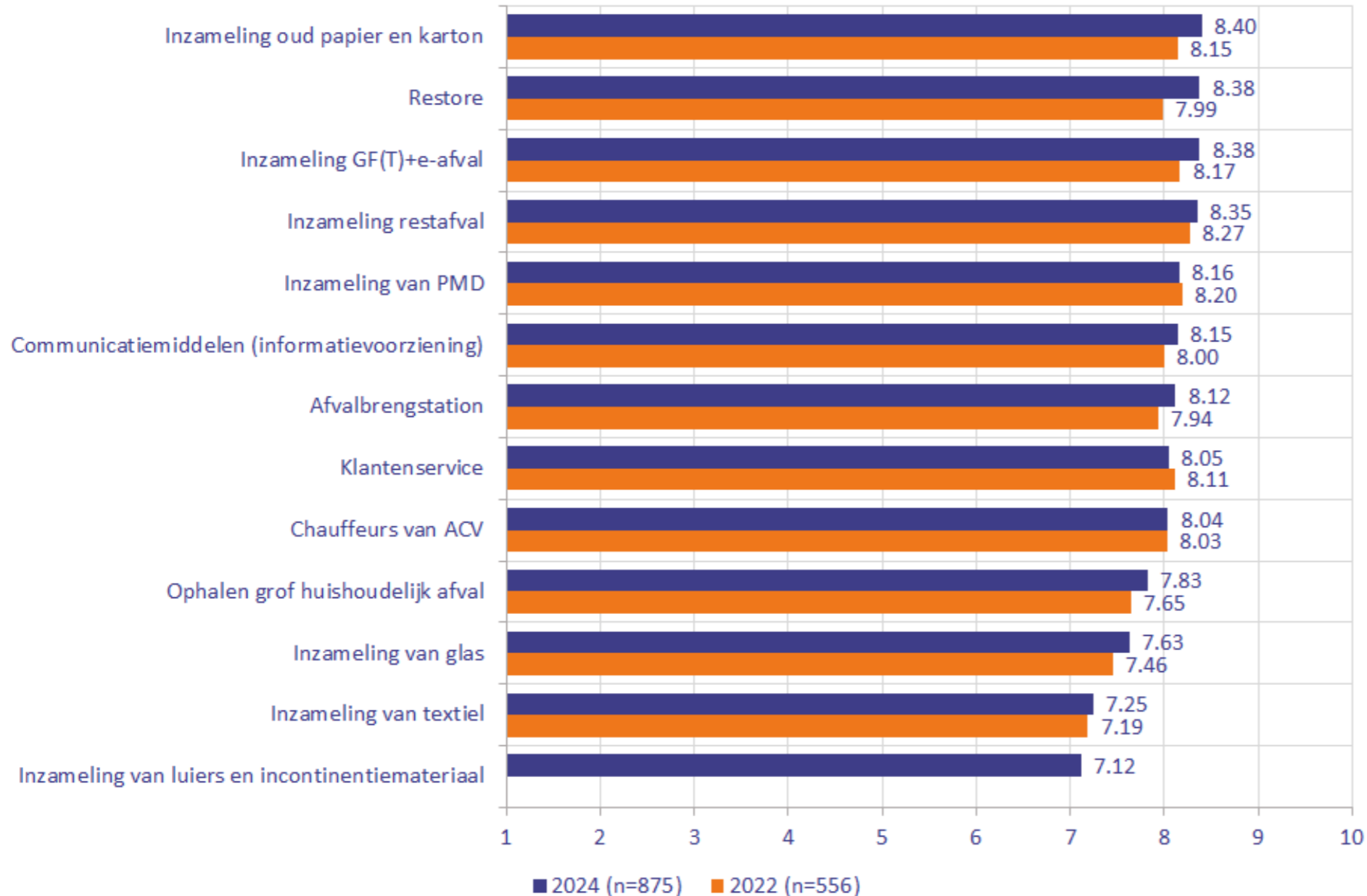
	Ede n=214	Renkum n=185	Renswoude n=110	Veenendaal n=131	Wageningen n=151	Scherpenzeel n=128
Frequentie van Restafval	n=165	n=145	n=97	n=85	n=99	n=113
Te veel	10%	5%	15%	12%	15%	4%
Voldoende	81%	70%	80%	82%	77%	77%
Te weinig	9%	26%	4%	6%	8%	19%
Frequentie van GFT-afval	n=163	n=146	n=96	n=83	n=96	n=111
Te veel	1%	1%	4%	2%	4%	3%
Voldoende	80%	54%	76%	83%	79%	83%
Te weinig	18%	45%	20%	14%	17%	14%
Frequentie van Oud papier en karton	n=165	-	n=95	n=86	n=99	n=108
Te veel	3%	-	1%	3%	7%	0%
Voldoende	89%	-	87%	85%	87%	85%
Te weinig	8%	-	12%	12%	6%	15%
Frequentie van PMD	n=165	n=145	n=97	n=87	n=99	n=107
Te veel	4%	8%	1%	8%	8%	0%
Voldoende	87%	88%	87%	76%	85%	91%
Te weinig	9%	3%	12%	16%	7%	9%



Deel 2:

Tevredenheid

► Tevredenheid 2024 vs. 2022



Gemiddelde tevredenheid

2024: 8.01

2022: 7.91

Top 5 Verschillen – ACV in de tijd

Top 5 positieve verschillen

	2024 (n=919)	2022 (n=559)	Vershil
Inzameling GF(T)+e-afval			
Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor GF(T)+e-afval	7.66	6.78	0.88
Inzameling oud papier en karton			
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor oud papier en karton	7.84	7.17	0.67
Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor oud papier en karton	7.28	6.30	0.98
Inzameling van PMD			
Het aantal locaties waar PMD naartoe gebracht kan worden	7.98	7.00	0.98
Afvalbrengrstation			
Het reserveringssysteem om een afspraak te maken bij een afvalbrengrstation	8.02	7.05	0.97

Top 3 negatieve verschillen

	2024 (n=919)	2022 (n=559)	Vershil
Inzameling van PMD			
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor PMD	7.23	7.63	-0.40
Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor PMD afval	7.52	7.94	-0.42
Communicatiemiddelen (informatievoorziening)			
Facebook ACV	7.75	8.06	-0.31

► Tevredenheid vs. benchmark



Gemiddelde tevredenheid

ACV: 8.01

Benchmark: 7.57

► Tevredenheid per segment

Per succesgebied – per gemeente

	JAAR 2024 N = 919	JAAR 2024 EDE N = 214	JAAR 2024 RENKUM N = 185	JAAR 2024 RENSWOUDE N = 110	JAAR 2024 VEENENDAAL N = 131	JAAR 2024 WAGENINGEN N = 151	JAAR 2024 SCHERPENZEEL N = 128
Gemiddelde	8.01	8.00	8.00	8.04	8.02	8.03	7.92
Inzameling oud papier en karton	8.40	8.51	0.00 *	8.60	8.22	8.34	8.34
Inzameling GF(T)+e-afval	8.38	8.41	8.41	8.50	8.39	8.35	8.22
Restore	8.38	8.41	8.00	8.49	8.62	8.26	0.00 *
Inzameling restafval	8.35	8.33	8.36	8.61	8.33	8.32	8.19
Inzameling van PMD	8.16	8.44	7.59	8.48	8.35	8.04	8.11
Communicatiemiddelen (informatievoorziening)	8.15	8.10	8.12	8.37	8.26	8.05	8.08
Afvalbrenngstation	8.12	8.02	8.11	7.91	8.21	8.38	0.00 *
Klantenservice	8.05	8.12	8.44	7.97	7.75	7.75	8.01
Chauffeurs van ACV	8.04	8.03	8.10	8.14	7.96	8.06	7.95
Ophalen grof huishoudelijk afval	7.83	6.61	8.75	8.80 *	7.45 *	8.02	8.20 *
Inzameling van glas	7.63	7.62	7.89	7.37	7.58	7.84	7.24
Inzameling van textiel	7.25	7.12	7.41	7.25	7.20	7.25	0.00 *
Inzameling van luiers en incontinentiemateriaal	7.12	6.91	7.66	7.55	6.76	7.30	6.84

► Tevredenheid per segment

Per succesgebied – per type woning

	JAAR 2024 N = 919	JAAR 2024 HOOGBOUW N = 163	JAAR 2024 LAAGBOUW N = 756
Gemiddelde	8.01	7.79	8.05
Inzameling oud papier en karton	8.40	7.55	8.62
Inzameling GF(T)+e-afval	8.38	7.58	8.55
Restore	8.38	8.45	8.36
Inzameling restafval	8.35	7.85	8.49
Inzameling van PMD	8.16	7.61	8.29
Communicatiemiddelen (informatievoorziening)	8.15	8.03	8.17
Afvalbrengstation	8.12	8.14	8.11
Klantenservice	8.05	8.11	8.03
Chauffeurs van ACV	8.04	8.20	8.01
Ophalen grof huishoudelijk afval	7.83	7.57	7.89
Inzameling van glas	7.63	7.69	7.62
Inzameling van textiel	7.25	7.08	7.28
Inzameling van luiers en incontinentiemateriaal	7.12	6.90 *	7.13

► Tevredenheid per segment

Per succesgebied – per gezinssamenstelling

	JAAR 2024 N = 919	JAAR 2024 1 PERSOON N = 169	JAAR 2024 2 PERSONEN N = 431	JAAR 2024 3 PERSONEN N = 122	JAAR 2024 4 PERSONEN N = 134	JAAR 2024 5 PERSONEN OF MEER N = 63
Gemiddelde	8.01	7.84	8.02	8.05	8.05	8.11
Inzameling oud papier en karton	8.40	7.85	8.45	8.75	8.57	8.51
Inzameling GF(T)+e-afval	8.38	7.94	8.41	8.56	8.58	8.57
Restore	8.38	8.35	8.38	8.33	8.53	8.08
Inzameling restafval	8.35	7.93	8.42	8.51	8.44	8.57
Inzameling van PMD	8.16	7.76	8.16	8.40	8.40	8.12
Communicatiemiddelen (informatievoorziening)	8.15	8.16	8.15	8.08	8.24	8.13
Afvalbrenngstation	8.12	8.09	8.10	8.09	8.16	8.30
Klantenservice	8.05	8.05	8.11	8.33	7.32	8.44
Chauffeurs van ACV	8.04	7.98	8.03	8.12	7.92	8.28
Ophalen grof huishoudelijk afval	7.83	7.88	7.91	7.75 *	7.98 *	6.40 *
Inzameling van glas	7.63	7.58	7.65	7.58	7.60	7.76
Inzameling van textiel	7.25	7.06	7.25	7.39	7.30	7.28
Inzameling van luiers en incontinentiemateriaal	7.12	7.13 *	7.08	6.67	7.45	7.29





Verbetermanagement

► 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 inwonersonderzoek 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 inwoners 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 inwoners 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.

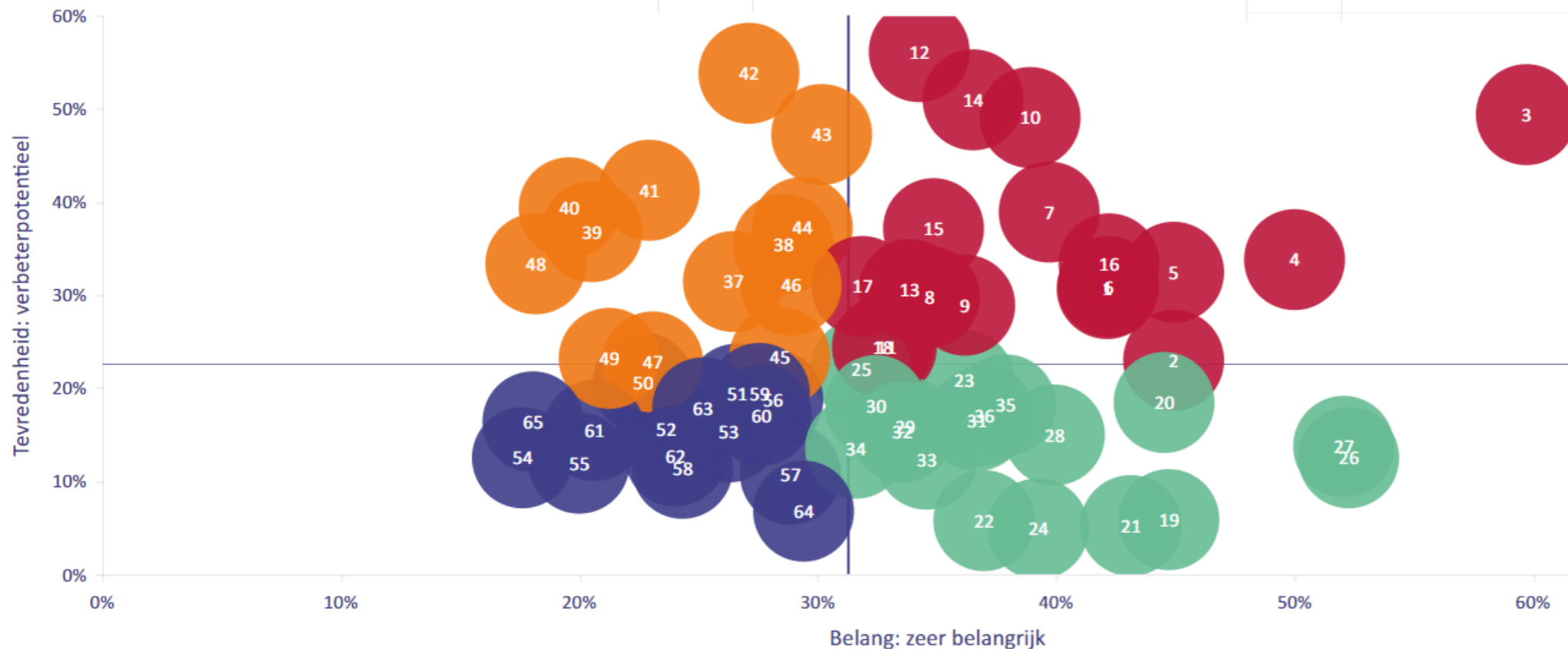
► Prioriteitenmatrix

Totaalresultaat

1	De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor restafval
2	De gebruiksvriendelijkheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor restafval

3	De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor GF(T)+e-afval	8	De gebruiksvriendelijkheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor PMD
4	De gebruiksvriendelijkheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor GF(T)+e-afva	9	Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor PMD afval
5	Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor GF(T)+e-afval	10	De verkrijgbaarheid van de speciale zakken waarin PMD wordt ingezameld
6	Het aantal locaties waar oud papier en karton naartoe kan worden gebracht	11	Het aantal locaties waar glas naartoe gebracht kan worden
7	Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor oud papier en karton	12	De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) glasbakken
		13	De capaciteit van de glasbakken

● Actie ● Verdedigen ● Ontwikkelen ● Uitbouwen



14	Het aantal locaties waar luiers en incontinentiemateriaal naartoe gebracht kan worden
15	De capaciteit van de luiercontainer
16	De termijn waarop u een afspraak kunt maken om grof huishoudelijk afval op te laten halen
17	De servicegerichtheid van de ACV medewerkers op de vuilniswagens (opruimen van gemorst afval, terugzetten van de container op de juiste plaats)
18	Openingstijden van het afvalbrengrstation

► Prioriteitenmatrix

Legenda

19	Duidelijkheid wanneer het restafval wordt opgehaald	34	Functionaliteit van de ACV app
20	Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor restafval	35	Tijdigheid van informatie over gewijzigde inzameltijden / data
21	Duidelijkheid wanneer het GF(T)+e-afval wordt opgehaald	36	Duidelijkheid van informatie over gewijzigde inzameltijden / data
22	Duidelijkheid wanneer oud papier en karton wordt ingezameld	37	De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor oud papier en karton
23	Het aantal locaties waar PMD naartoe gebracht kan worden	38	De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor PMD
24	Duidelijkheid wanneer PMD wordt ingezameld	39	Het aantal locaties waar textiel naartoe gebracht kan worden
25	De vindbaarheid van de glasbakken	40	De vindbaarheid van de textielcontainers
26	De mogelijkheid om grof huishoudelijk afval op te laten halen	41	De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor textiel
27	De mogelijkheid om herbruikbare spullen een nieuw leven te kunnen geven	42	De capaciteit van de textielcontainer
28	De mogelijkheid om herbruikbare spullen zelf naar Restore te brengen	43	De vindbaarheid van de luiерcontainers
29	De mogelijkheid om herbruikbare spullen op te laten halen	44	De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor luiers en incontinentiemateriaal
30	De snelheid waarmee u terecht kunt bij het afvalbrenghstation	45	De servicegerichtheid van de ACV medewerkers
31	Telefonische bereikbaarheid van de klantenservice	46	Afvalaanduiding van de containers op het afvalbrenghstation
32	De ACV medewerkers van de klantenservice zijn vriendelijk	47	Terugkoppeling van de afhandeling door de ACV medewerkers
33	Gebruiksvriendelijkheid van de ACV app		

► Prioriteitenmatrix

Legenda

48	Facebook ACV	57	Bereikbaarheid locatie van het afvalbrengrstation
49	Huis aan huis krant (gemeentepagina)	58	De mate waarin de ACV medewerkers het afvalbrengrstation netjes houden
50	Het door ACV terugzetten van de restafvalcontainer na lediging	59	De snelheid van afhandeling door de ACV medewerkers
51	Het door ACV terugzetten van de GF(T)+e-container na lediging	60	Kwaliteit van de afhandeling door de ACV medewerkers
52	Het door ACV terugzetten van de papiercontainer na lediging	61	Openingstijden van de klantenservice
53	Het door ACV terugzetten van de PMD container na lediging	62	Deskundigheid van de medewerkers
54	De mate waarin de ACV medewerkers op de voertuigen de vuilnisauto's netjes en schoon houden	63	Vindbaarheid van de informatie op de ACV website
55	Klantvriendelijkheid van de ACV medewerkers op de vuilniswagens	64	Papieren afvalkalender
56	Het reserveringssysteem om een afspraak te maken bij een afvalbrengrstation	65	Brievenpost

► Prioriteiten in de tijd

	Jaar 2024 n = 919	Jaar 2022 n = 558
Inzameling restafval		
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor restafval	31%	34%
De gebruiksvriendelijkheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor restafval	23%	34%
Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor restafval		26%
Inzameling GF(T)+e-afval		
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor GF(T)+e-afval	49%	57%
De gebruiksvriendelijkheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor GF(T)+e-afval	34%	37%
Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor GF(T)+e-afval	32%	51%
Inzameling oud papier en karton		
Het aantal locaties waar oud papier en karton naartoe kan worden gebracht	31%	31%
Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor oud papier en karton	39%	54%
Inzameling van PMD		
Het aantal locaties waar PMD naartoe gebracht kan worden		50%
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor PMD		36%
De gebruiksvriendelijkheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor PMD	30%	33%
Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor PMD afval	29%	29%
De verkrijgbaarheid van de speciale zakken waarin PMD wordt ingezameld	49%	48%

► Prioriteiten in de tijd

	Jaar 2024 n = 919	Jaar 2022 n = 558
Inzameling van glas		
Het aantal locaties waar glas naartoe gebracht kan worden	24%	26%
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) glasbakken	56%	60%
De capaciteit van de glasbakken	31%	34%
Inzameling van luiers en incontinentiemateriaal		
Het aantal locaties waar luiers en incontinentiemateriaal naartoe gebracht kan worden	51%	
De capaciteit van de luiercontainer	37%	
Ophalen grof huishoudelijk afval		
De mogelijkheid om grof huishoudelijk afval op te laten halen		28%
De termijn waarop u een afspraak kunt maken om grof huishoudelijk afval op te laten halen	33%	44%
Chaufeurs van ACV		
De servicegerichtheid van de ACV medewerkers op de vuilniswagens (opruimen van gemorst afval, terugzetten van de container op de juiste plaats)	31%	33%
Afvalbrengstation		
Openingstijden van het afvalbrengstation	24%	

► Prioriteiten per gemeenten

	Ede n = 214	Renkum n = 185	Renswoude n = 110	Veenendaal n = 131	Wageningen n = 151	Scherpenzeel n = 128
Inzameling restafval						
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor restafval	32%			40%	35%	
De gebruiksvriendelijkheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor restafval	24%			35%		
Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor restafval	26%				24%	
Inzameling GF(T)+e-afval						
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor GF(T)+e-afval	50%	40%	100%	43%	48%	100%
De gebruiksvriendelijkheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor GF(T)+e-afval			100%	33%	46%	50%
Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor GF(T)+e-afval	37%		100%	29%		50%
Inzameling oud papier en karton						
Het aantal locaties waar oud papier en karton naartoe kan worden gebracht					34%	
Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor oud papier en karton	29%			47%	48%	
Inzameling van PMD						
Het aantal locaties waar PMD naartoe gebracht kan worden	67%				29%	
De gebruiksvriendelijkheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor PMD	100%				27%	
Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor PMD afval	100%				26%	
De verkrijgbaarheid van de speciale zakken waarin PMD wordt ingezameld	31%	57%		53%		41%

► Prioriteiten per gemeenten

	Ede n = 214	Renkum n = 185	Renswoude n = 110	Veenendaal n = 131	Wageningen n = 151	Scherpenzeel n = 128
Inzameling van glas						
Het aantal locaties waar glas naartoe gebracht kan worden			30%	25%		
De vindbaarheid van de glasbakken			30%	25%		
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) glasbakken	59%	51%	64%	57%	52%	56%
De capaciteit van de glasbakken	32%		44%		27%	51%
Inzameling van luiers en incontinentiemateriaal						
Het aantal locaties waar luiers en incontinentiemateriaal naartoe gebracht kan worden	48%	44%		59%	50%	
De vindbaarheid van de luiercontainers				67%	40%	
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor luiers en incontinentiemateriaal			41%	48%		
De capaciteit van de luiercontainer				40%		
Ophalen grof huishoudelijk afval						
De mogelijkheid om grof huishoudelijk afval op te laten halen	38%					
De termijn waarop u een afspraak kunt maken om grof huishoudelijk afval op te laten halen	62%	23%		50%		
Restore						
De mogelijkheid om herbruikbare spullen zelf naar Restore te brengen		22%				
De mogelijkheid om herbruikbare spullen op te laten halen		46%				

► Prioriteiten per gemeenten

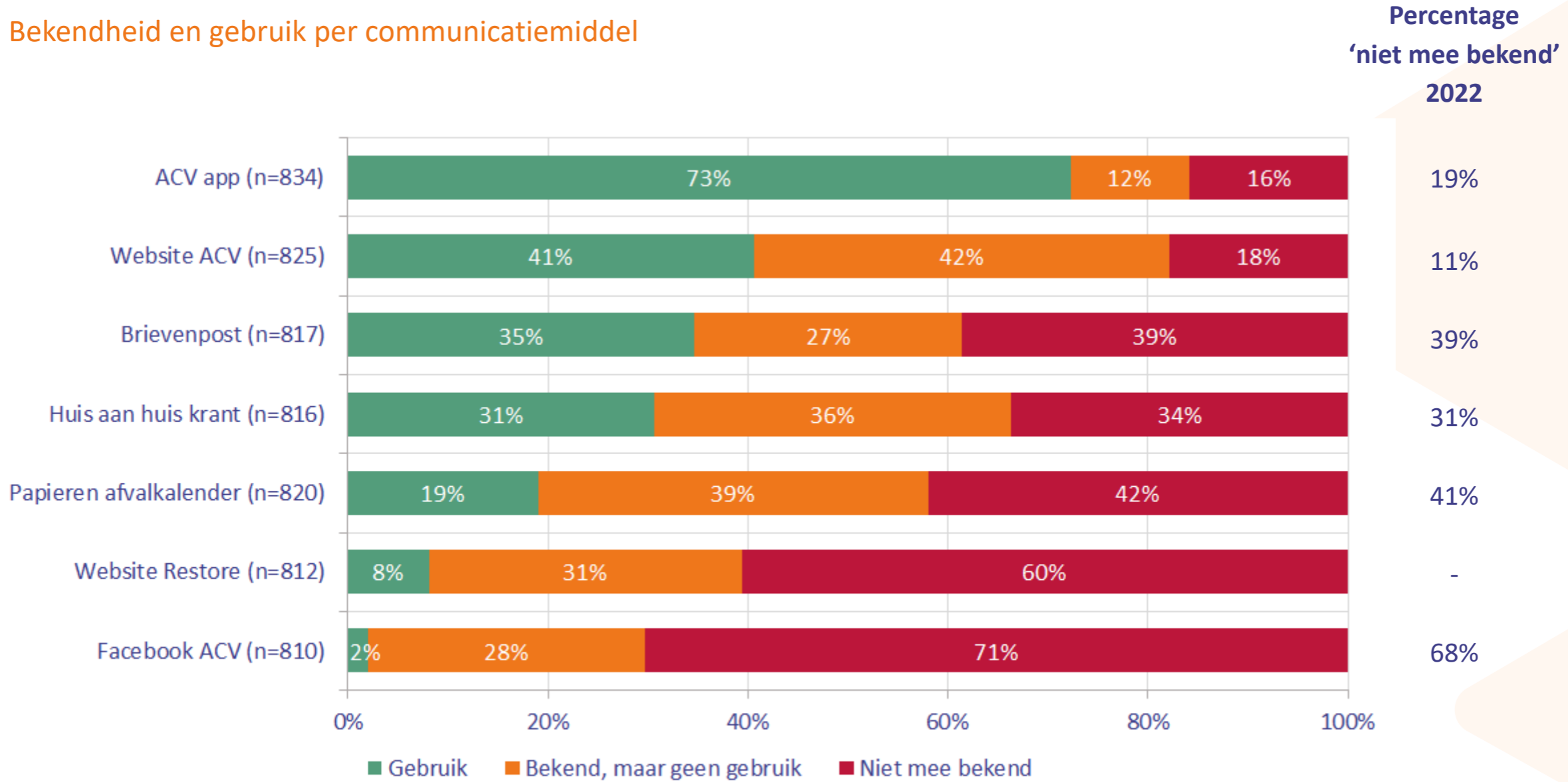
	Ede n = 214	Renkum n = 185	Renswoude n = 110	Veenendaal n = 131	Wageningen n = 151	Scherpenzeel n = 128
Chauffeurs van ACV						
De servicegerichtheid van de ACV medewerkers op de vuilniswagens (opruimen van gemorst afval, terugzetten van de container op de juiste plaats)	32%		30%	35%		
Afvalbrengrstation						
Openingstijden van het afvalbrengrstation	25%					
De snelheid waarmee u terecht kunt bij het afvalbrengrstation			23%			
Afvalaanduiding van de containers op het afvalbrengrstation		31%			25%	
Communicatiemiddelen (informatievoorziening)						
Vindbaarheid van de informatie op de ACV website	23%					
Tijdigheid van informatie over gewijzigde inzameltijden / data						31%
Duidelijkheid van informatie over gewijzigde inzameltijden / data						23%



Communicatie

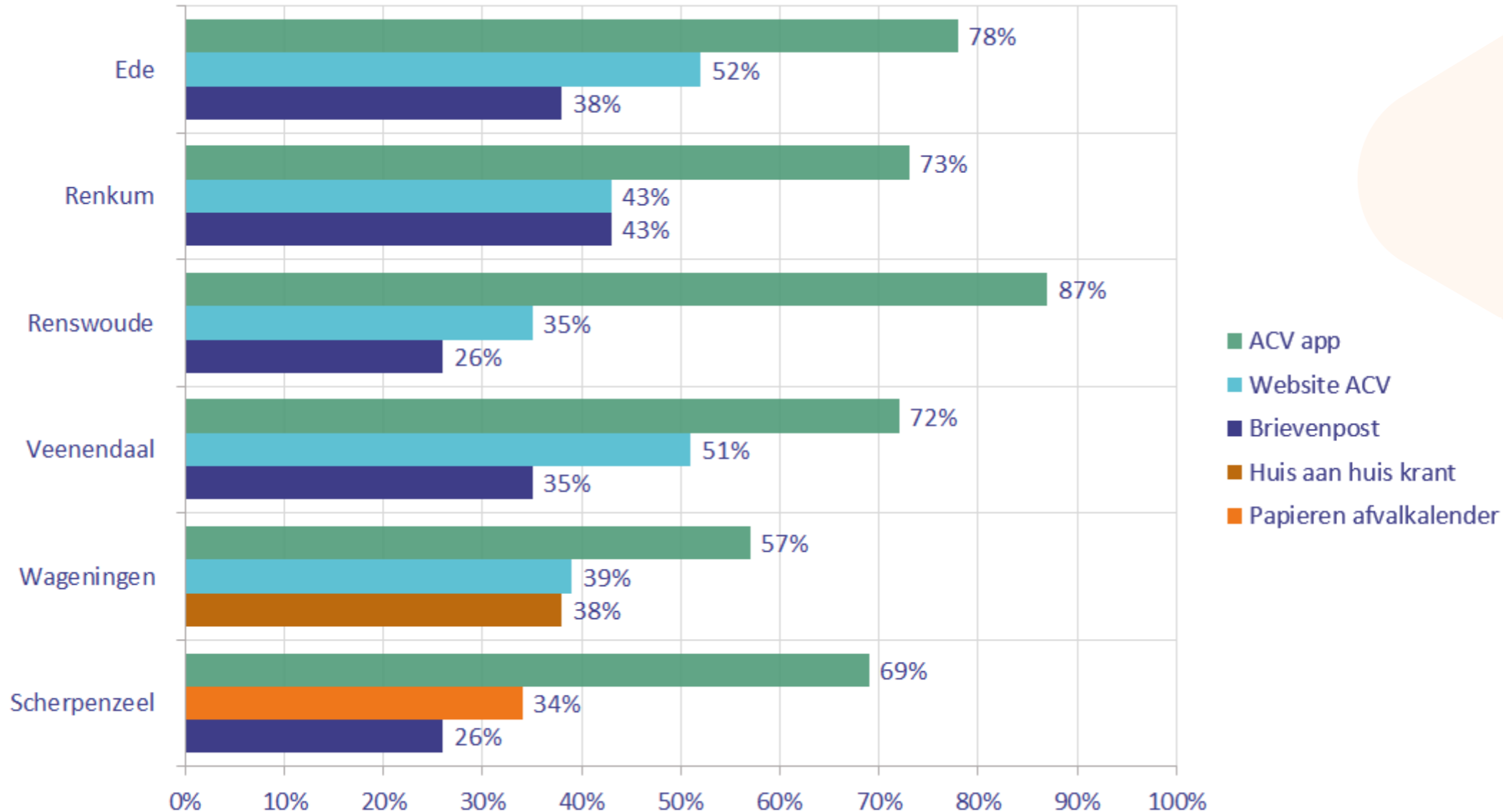
► Communicatiemiddelen

Bekendheid en gebruik per communicatiemiddel



► Gebruik: top 3 meest gebruikte communicatiemiddelen

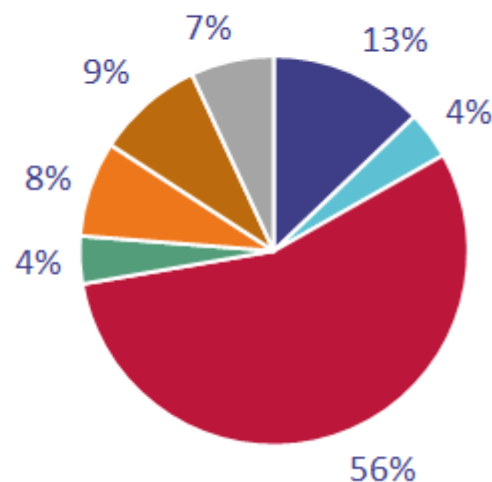
Per Gemeente



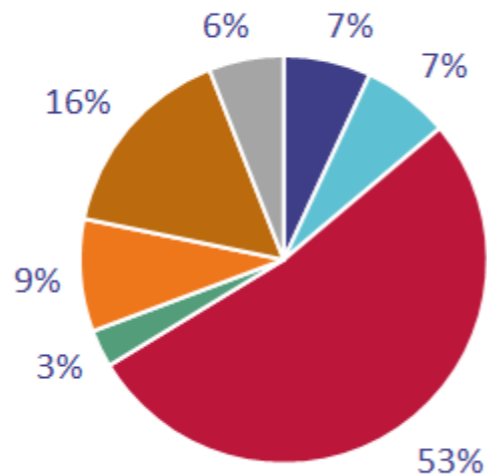
► Informatievoorziening

Op welke wijze wenst u informatie te ontvangen over....?

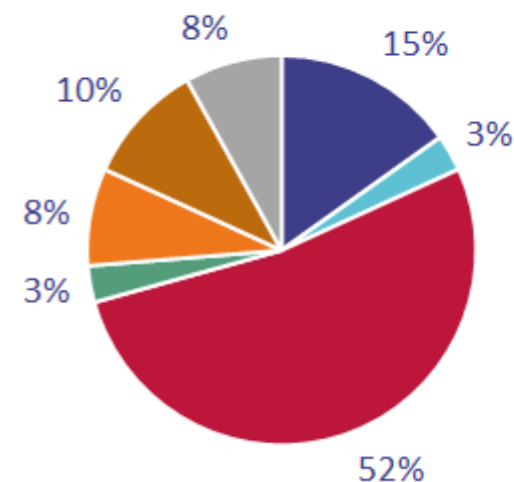
....de algemene dienstverlening? (n=833)



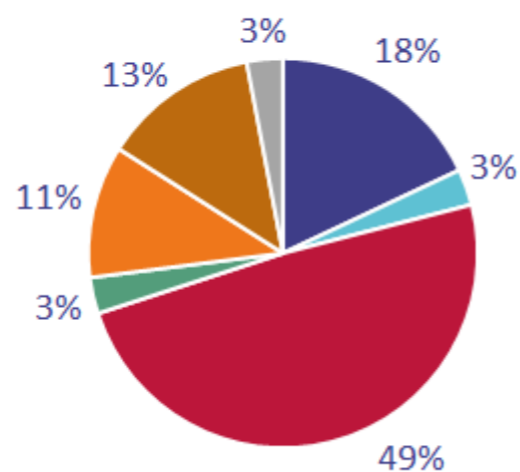
....wijzigingen m.b.t. de dienstverlening? (n=833)



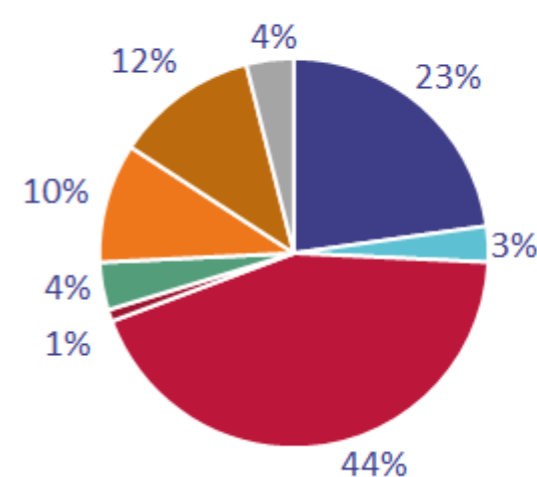
....het scheiden van afval? (n=830)



....afvalpreventie? (n=282)



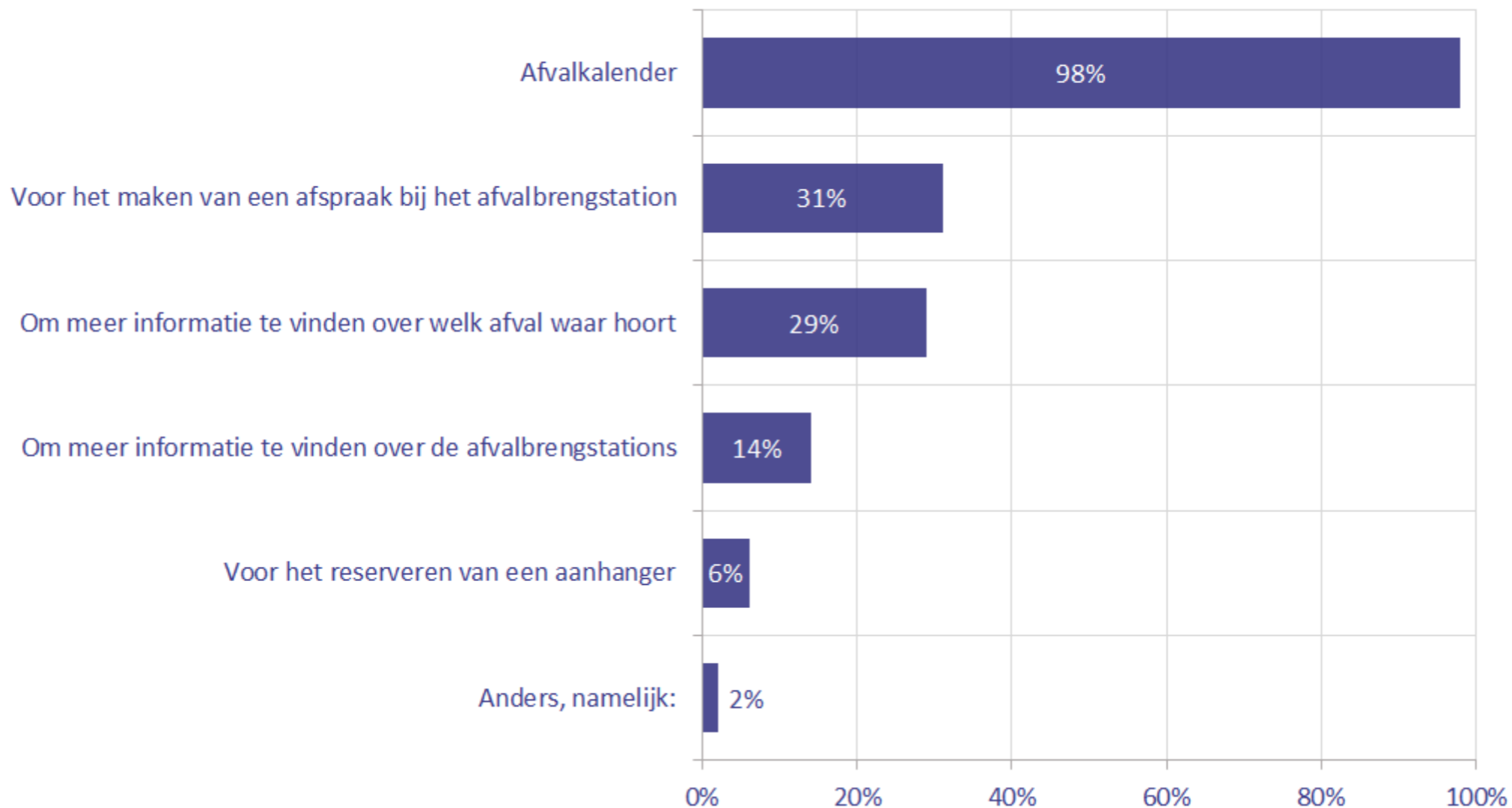
....het verwerken van afval? (n=283)



■ Website ACV
■ Whatsapp
■ ACV app
■ Facebook ACV
■ Papieren afvalkalender
■ Huis aan huis krant
■ Brievenpost
■ Niet van toepassing

► Gebruik ACV app

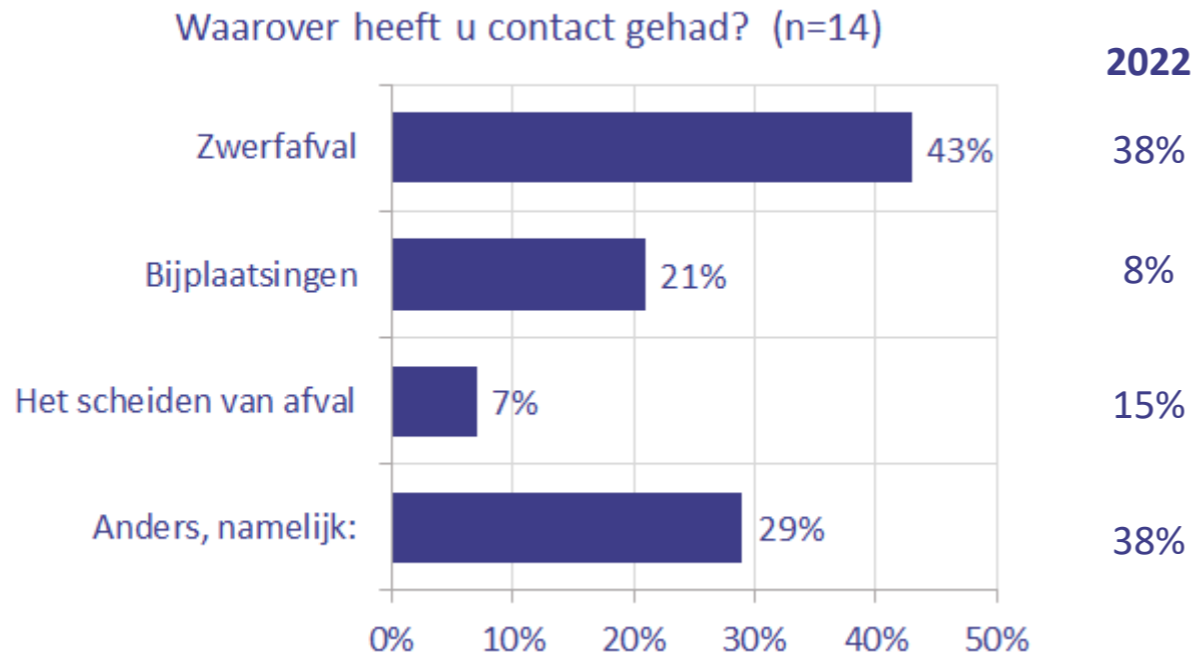
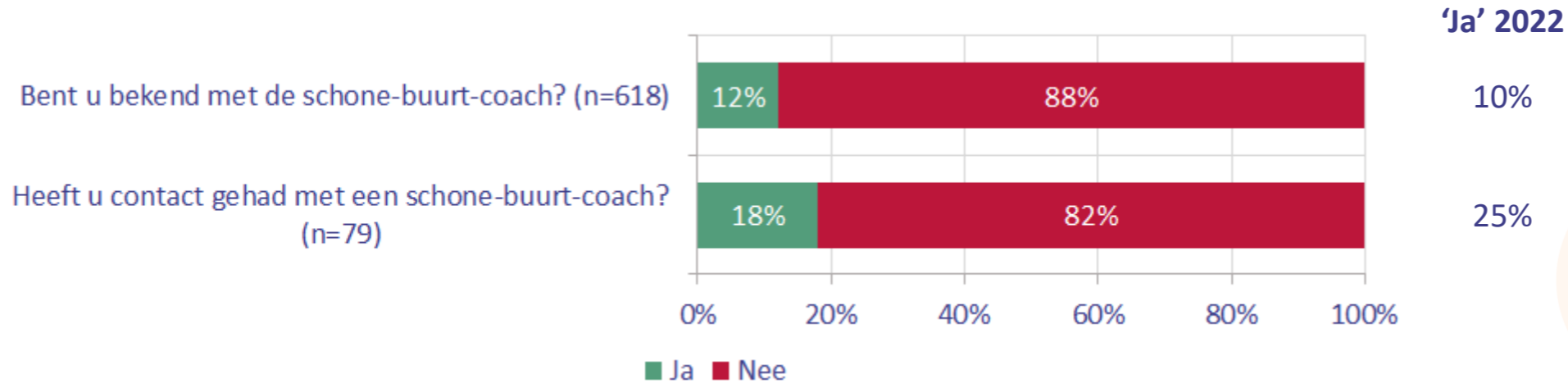
Waar maakt u gebruik van in de ACV app? (n=600)





Schonebuurt Coaches

► Schone-buurt-coach



Tevredenheid contact Schone-buurt-coach:

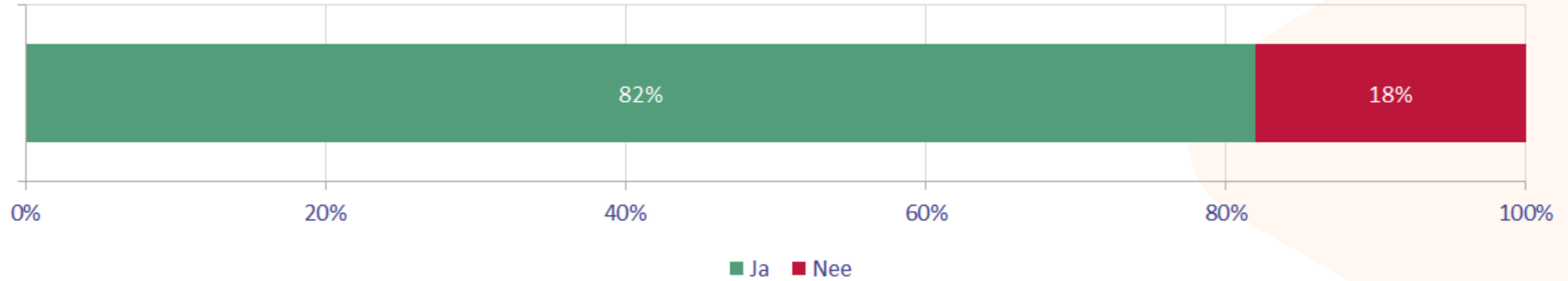




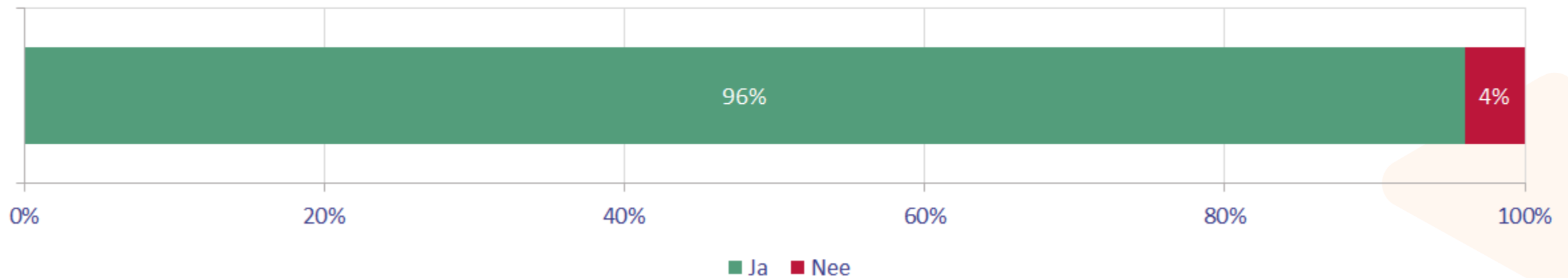
Afvalbrenngstation

► Afvalbrenngstation

Heeft u het afgelopen jaar een afvalbrenngstation bezocht? (n=721)



Heeft u al gebruik gemaakt van het nieuwe reserveringssysteem om een afspraak te maken bij een afvalbrenngstation? (n=321)



► Afvalbrengrstation

Inwoners zijn gevraagd wat ACV beter kan doen m.b.t. het afvalbrengrstation. In totaal zijn er 186 antwoorden gegeven. Uit de analyse van deze antwoorden komen de volgende thema's naar voren:

Klantvriendelijkheid en Personeelshouding – Er is een duidelijke behoefte aan meer klantvriendelijkheid en een betere houding van het personeel op het afvalbrengrstation.

- *"Betere begeleiding, toen wij afval kwamen brengen lieten ze ons in onzekerheid waar en wat gestort moest worden. Daardoor hebben we mogelijk verkeerd afgestort."*
- *"Iets aardiger melden dat kinderen de auto niet uit mogen."*
- *"Meer vriendelijkheid, voel me een schurk als ik afval weg breng."*

Reserveringssysteem en Toegankelijkheid – Het huidige reserveringssysteem wordt als belemmerend ervaren en er is een wens voor verbeterde toegankelijkheid zonder afspraak.

- *"Reserveringssysteem afschaffen. Dit veroorzaakt frustratie."*
- *"Het afschaffen van het reserveringssysteem, afval moet altijd direct gebracht kunnen worden."*
- *"Geen reservering meer en geen limiet aan aantal keer brengen."*

Duidelijkheid en Informatievoorziening – Inwoners benoemen de behoefte aan betere duidelijkheid en informatievoorziening over het scheiden van afval en waar wat gestort moet worden.

- *"Aanduidingen en plattegrond waar je welk soort afval kwijt kunt."*
- *"Duidelijk vermelden waar de spullen in moeten."*
- *"Beter aangeven (met kleine letters) wat er zoal onder de hoofdaanduiding van de container bij hoort."*



Bijlagen

► Tevredenheid ACV 2024 vs. 2022

Totaalresultaat (1/5)

	2024 n = 919	2022 n = 559	Vershil
Gemiddelde	8.01	7.91	0.10
Inzameling restafval	8.35	8.27	0.08
Het door ACV terugzetten van de restafvalcontainer na lediging	8.15	8.19	-0.04
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor restafval	7.61	7.53	0.08
De gebruiksvriendelijkheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor restafval	7.84	7.54	0.30
Duidelijkheid wanneer het restafval wordt opgehaald	8.89	8.89	0.00
Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor restafval	7.91	7.86	0.05
Inzameling GF(T)+e-afval	8.38	8.17	0.21
Het door ACV terugzetten van de GF(T)+e-container na lediging	8.16	8.13	0.03
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor GF(T)+e-afval	7.03	6.72	0.31
De gebruiksvriendelijkheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor GF(T)+e-afval	7.54	7.22	0.32
Duidelijkheid wanneer het GF(T)+e-afval wordt opgehaald	8.90	8.80	0.10
Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor GF(T)+e-afval	7.66	6.78	0.88
Inzameling oud papier en karton	8.40	8.15	0.25
Het door ACV terugzetten van de papiercontainer na lediging	8.35	8.25	0.10
Het aantal locaties waar oud papier en karton naartoe kan worden gebracht	7.43	7.36	0.07
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor oud papier en karton	7.84	7.17	0.67
Duidelijkheid wanneer oud papier en karton wordt ingezameld	8.83	8.83	0.00
Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor oud papier en karton	7.28	6.30	0.98

► Tevredenheid ACV 2024 vs. 2022

Totaalresultaat (2/5)

	2024 n = 919	2022 n = 559	Vershil
Gemiddelde	8.01	7.91	0.10
Inzameling van PMD	8.16	8.20	-0.04
Het door ACV terugzetten van de PMD container na lediging	8.35	8.26	0.09
Het aantal locaties waar PMD naartoe gebracht kan worden	7.98	7.00	0.98
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor PMD	7.23	7.63	-0.40
De gebruiksvriendelijkheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor PMD	7.59	7.51	0.08
Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor PMD afval	7.52	7.94	-0.42
De verkrijgbaarheid van de speciale zakken waarin PMD wordt ingezameld	6.75	6.85	-0.10
Duidelijkheid wanneer PMD wordt ingezameld	8.87	8.86	0.01
Inzameling van glas	7.63	7.46	0.17
Het aantal locaties waar glas naartoe gebracht kan worden	7.94	7.79	0.15
De vindbaarheid van de glasbakken	8.02	7.80	0.22
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) glasbakken	6.87	6.71	0.16
De capaciteit van de glasbakken	7.65	7.52	0.13
Inzameling van textiel	7.25	7.19	0.06
Het aantal locaties waar textiel naartoe gebracht kan worden	7.47	7.30	0.17
De vindbaarheid van de textielcontainers	7.35	-	-
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor textiel	7.30	7.49	-0.19
De capaciteit van de textielcontainer	6.85	6.77	0.08

► Tevredenheid ACV 2024 vs. 2022

Totaalresultaat (3/5)

	2024 n = 919	2022 n = 559	Vershil
Gemiddelde	8.01	7.91	0.10
Inzameling van luiers en incontinentiemateriaal	7.12	-	-
Het aantal locaties waar luiers en incontinentiemateriaal naartoe gebracht kan worden	6.88	-	-
De vindbaarheid van de luiercontainers	6.87	-	-
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor luiers en incontinentiemateriaal	7.36	-	-
De capaciteit van de luiercontainer	7.44	-	-
Ophalen grof huishoudelijk afval	7.83	7.65	0.18
De mogelijkheid om grof huishoudelijk afval op te laten halen	8.20	7.92	0.28
De termijn waarop u een afspraak kunt maken om grof huishoudelijk afval op te laten halen	7.45	7.37	0.08
Restore	8.38	7.99	0.39
De mogelijkheid om herbruikbare spullen een nieuw leven te kunnen geven	8.52	8.22	0.30
De mogelijkheid om herbruikbare spullen zelf naar Restore te brengen	8.32	7.97	0.35
De mogelijkheid om herbruikbare spullen op te laten halen	8.20	7.55	0.65
Chauffeurs van ACV	8.04	8.03	0.01
De servicegerichtheid van de ACV medewerkers op de vuilniswagens (opruimen van gemorst afval, terugzetten van de container op de juiste plaats)	7.69	7.65	0.04
De mate waarin de ACV medewerkers op de voertuigen de vuilnisauto's netjes en schoon houden	8.24	8.25	-0.01
Klantvriendelijkheid van de ACV medewerkers op de vuilniswagens	8.32	8.36	-0.04

► Tevredenheid ACV 2024 vs. 2022

Totaalresultaat (4/5)

	2024 n = 919	2022 n = 559	Vershil
Gemiddelde	8.01	7.91	0.10
Afvalbrengrstation	8.12	7.94	0.18
Openingstijden van het afvalbrengrstation	7.92	7.64	0.28
Het reserveringssysteem om een afspraak te maken bij een afvalbrengrstation	8.02	7.05	0.97
De snelheid waarmee u terecht kunt bij het afvalbrengrstation	8.17	7.71	0.46
Bereikbaarheid locatie van het afvalbrengrstation	8.37	8.19	0.18
De servicegerichtheid van de ACV medewerkers	8.06	8.06	0.00
De mate waarin de ACV medewerkers het afvalbrengrstation netjes houden	8.47	8.41	0.06
Afvalaanduiding van de containers op het afvalbrengrstation	7.80	7.75	0.05
Klantenservice	8.05	8.11	-0.06
Telefonische bereikbaarheid van de klantenservice	8.04	8.05	-0.01
De ACV medewerkers van de klantenservice zijn vriendelijk	8.17	8.32	-0.15
De snelheid van afhandeling door de ACV medewerkers	8.09	8.19	-0.10
Kwaliteit van de afhandeling door de ACV medewerkers	8.07	8.12	-0.05
Terugkoppeling van de afhandeling door de ACV medewerkers	7.75	7.74	0.01
Openingstijden van de klantenservice	8.04	8.04	0.00
Deskundigheid van de medewerkers	8.12	8.18	-0.06

► Tevredenheid ACV 2024 vs. 2022

Totaalresultaat (5/5)

	2024 n = 919	2022 n = 559	Vershil
Gemiddelde	8.01	7.91	0.10
Communicatiemiddelen (informatievoorziening)	8.15	8.00	0.15
Vindbaarheid van de informatie op de ACV website	7.98	7.77	0.21
Gebruiksvriendelijkheid van de ACV app	8.33	8.16	0.17
Functionaliteit van de ACV app	8.27	8.12	0.15
Facebook ACV	7.75	8.06	-0.31
Papieren afvalkalender	8.50	8.41	0.09
Huis aan huis krant (gemeentepagina)	7.86	7.65	0.21
Brievenpost	8.07	8.11	-0.04
Tijdigheid van informatie over gewijzigde inzameltijden / data	8.08	7.98	0.10
Duidelijkheid van informatie over gewijzigde inzameltijden / data	8.10	7.98	0.12

► Tevredenheid per gemeenten

Totaalresultaat (1/5)

	Ede n = 214	Renkum n = 185	Renswoude n = 110	Veenendaal n = 131	Wageningen n = 151	Scherpenzeel n = 128
Gemiddelde	8.00	8.00	8.04	8.02	8.03	7.92
Inzameling restafval	8.33	8.36	8.61	8.33	8.32	8.19
Het door ACV terugzetten van de restafvalcontainer na lediging	8.26	8.05	8.18	8.36	8.35	7.80
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor restafval	7.71	8.12	9.10*	7.43	7.34	7.30*
De gebruiksvriendelijkheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor restafval	7.71	8.12	8.65*	7.46	8.00	7.90*
Duidelijkheid wanneer het restafval wordt opgehaald	8.85	8.76	9.02	9.17	9.07	8.64
Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor restafval	7.63	8.20	8.65*	7.82	7.94	8.20*
Inzameling GF(T)+e-afval	8.41	8.41	8.50	8.39	8.35	8.22
Het door ACV terugzetten van de GF(T)+e-container na lediging	8.24	7.99	8.29	8.22	8.48	7.84
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor GF(T)+e-afval	7.48	8.20*	1.00*	7.51	6.73	3.40*
De gebruiksvriendelijkheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor GF(T)+e-afval	8.01	8.56*	1.00*	7.60	7.23	7.30*
Duidelijkheid wanneer het GF(T)+e-afval wordt opgehaald	8.84	8.85	8.94	9.06	9.06	8.77
Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor GF(T)+e-afval	7.44	7.84*	1.00*	7.94	7.85	7.30*
Inzameling oud papier en karton	8.51	-	8.60	8.22	8.34	8.34
Het door ACV terugzetten van de papiercontainer na lediging	8.46	-	8.22	8.50	8.46	8.06
Het aantal locaties waar oud papier en karton naartoe kan worden gebracht	7.45	-	9.10*	6.49	7.58	9.10*

► Tevredenheid per gemeenten

Totaalresultaat (2/5)

	Ede n = 214	Renkum n = 185	Renswoude n = 110	Veenendaal n = 131	Wageningen n = 151	Scherpenzeel n = 128
Gemiddelde	8.00	8.00	8.04	8.02	8.03	7.92
Inzameling oud papier en karton	8.51	-	8.60	8.22	8.34	8.34
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor oud papier en karton	8.62	-	9.10*	7.35	7.58	8.20*
Duidelijkheid wanneer oud papier en karton wordt ingezameld	8.73	-	8.92	8.92	9.04	8.59
Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor oud papier en karton	7.69	-	8.65*	6.59	7.08	8.50*
Inzameling van PMD	8.44	7.59	8.48	8.35	8.04	8.11
Het door ACV terugzetten van de PMD container na lediging	8.50	-	8.22	8.25	8.34	-
Het aantal locaties waar PMD naartoe gebracht kan worden	3.40*	-	8.37	8.20	7.70	-
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor PMD	6.40*	-	-	-	7.26	-
De gebruiksvriendelijkheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor PMD	3.70*	-	-	-	7.76	-
Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor PMD afval	3.70*	-	-	-	7.70	-
De verkrijgbaarheid van de speciale zakken waarin PMD wordt ingezameld	7.24	6.25	7.75*	6.28	5.80	7.53
Duidelijkheid wanneer PMD wordt ingezameld	8.79	8.90	8.82	9.08	8.99	8.69
Inzameling van glas	7.62	7.89	7.37	7.58	7.84	7.24
Het aantal locaties waar glas naartoe gebracht kan worden	8.01	8.12	7.79	7.91	8.00	7.62
De vindbaarheid van de glasbakken	8.09	8.16	7.71	7.98	8.16	7.81
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) glasbakken	6.77	7.08	6.66	6.59	7.24	6.76

► Tevredenheid per gemeenten

Totaalresultaat (3/5)

	Ede n = 214	Renkum n = 185	Renswoude n = 110	Veenendaal n = 131	Wageningen n = 151	Scherpenzeel n = 128
Gemiddelde	8.00	8.00	8.04	8.02	8.03	7.92
Inzameling van glas	7.62	7.89	7.37	7.58	7.84	7.24
De capaciteit van de glasbakken	7.59	8.19	7.24	7.81	7.92	6.75
Inzameling van textiel	7.12	7.41	7.25	7.20	7.25	-
Het aantal locaties waar textiel naartoe gebracht kan worden	7.48	7.59	7.47	7.55	7.23	-
De vindbaarheid van de textielcontainers	7.29	7.60	7.28	7.49	7.01	-
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor textiel	6.98	7.45	7.62	6.96	7.61	-
De capaciteit van de textielcontainer	6.68	6.95	6.65	6.73	7.21	-
Inzameling van luiers en incontinentiemateriaal	6.91	7.66	7.55	6.76	7.30	6.84
Het aantal locaties waar luiers en incontinentiemateriaal naartoe gebracht kan worden	7.09	7.00*	7.53	6.40	6.94	6.31
De vindbaarheid van de luiercontainers	6.74	7.48	7.38	6.23	7.12	6.65
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor luiers en incontinentiemateriaal	7.30	8.40*	7.14	7.26	7.20*	7.35
De capaciteit van de luiercontainer	6.51	7.80*	8.12	7.21	8.00*	7.16
Ophalen grof huishoudelijk afval	6.61	8.75	8.80*	7.45*	8.02	8.20*
De mogelijkheid om grof huishoudelijk afval op te laten halen	7.09	9.03	8.80*	8.50*	8.20	8.20*
De termijn waarop u een afspraak kunt maken om grof huishoudelijk afval op te laten halen	6.12	8.48	8.80*	6.40*	7.84	8.20*

► Tevredenheid per gemeenten

Totaalresultaat (4/5)

	Ede n = 214	Renkum n = 185	Renswoude n = 110	Veenendaal n = 131	Wageningen n = 151	Scherpenzeel n = 128
Gemiddelde	8.00	8.00	8.04	8.02	8.03	7.92
Restore	8.41	8.00	8.49	8.62	8.26	-
De mogelijkheid om herbruikbare spullen een nieuw leven te kunnen geven	8.45	8.46	8.62	8.72	8.34	-
De mogelijkheid om herbruikbare spullen zelf naar Restore te brengen	8.40	7.90	8.15	8.70	8.20	-
De mogelijkheid om herbruikbare spullen op te laten halen	8.36	7.15	8.86	8.31	8.20	-
Chaufeurs van ACV	8.03	8.10	8.14	7.96	8.06	7.95
De servicegerichtheid van de ACV medewerkers op de vuilniswagens (opruimen van gemorst afval, terugzetten van de container op de juiste plaats)	7.66	7.78	7.80	7.49	7.76	7.61
De mate waarin de ACV medewerkers op de voertuigen de vuilnisauto's netjes en schoon houden	8.31	8.25	8.25	8.23	8.20	8.15
Klantvriendelijkheid van de ACV medewerkers op de vuilniswagens	8.23	8.36	8.51	8.30	8.41	8.20
Afvalbrengrstation	8.02	8.11	7.91	8.21	8.38	-
Openingstijden van het afvalbrengrstation	7.90	7.62	8.00	8.16	8.12	-
Het reserveringssysteem om een afspraak te maken bij een afvalbrengrstation	7.95	-	7.93	8.18	-	-
De snelheid waarmee u terecht kunt bij het afvalbrengrstation	8.17	-	7.98	8.31	-	-
Bereikbaarheid locatie van het afvalbrengrstation	8.19	8.47	7.83	8.59	8.63	-
De servicegerichtheid van de ACV medewerkers	7.97	8.07	7.88	7.94	8.38	-
De mate waarin de ACV medewerkers het afvalbrengrstation netjes houden	8.21	8.61	8.14	8.48	8.79	-
Afvalaanduiding van de containers op het afvalbrengrstation	7.74	7.79	7.62	7.78	8.02	-

► Tevredenheid per gemeenten

Totaalresultaat (5/5)

	Ede n = 214	Renkum n = 185	Renswoude n = 110	Veenendaal n = 131	Wageningen n = 151	Scherpenzeel n = 128
Gemiddelde	8.00	8.00	8.04	8.02	8.03	7.92
Klantenservice	8.12	8.44	7.97	7.75	7.75	8.01
Telefonische bereikbaarheid van de klantenservice	7.76	8.20	7.94	8.06	8.20	8.53
De ACV medewerkers van de klantenservice zijn vriendelijk	8.03	8.66	8.43	7.98	7.77	8.09
De snelheid van afhandeling door de ACV medewerkers	8.07	8.44	7.95	8.00	7.86	8.20
Kwaliteit van de afhandeling door de ACV medewerkers	8.27	8.51	8.11	7.87	7.30	7.86
Terugkoppeling van de afhandeling door de ACV medewerkers	7.98	8.28	7.56	7.00	7.88	7.51
Openingstijden van de klantenservice	8.28	8.43	7.82	7.70	7.56	8.04
Deskundigheid van de medewerkers	8.37	8.49	7.80	7.73	7.90	7.94
Communicatiemiddelen (informatievoorziening)	8.10	8.12	8.37	8.26	8.05	8.08
Vindbaarheid van de informatie op de ACV website	7.78	8.23	8.14	8.04	7.88	7.81
Gebruiksvriendelijkheid van de ACV app	8.40	8.32	8.43	8.13	8.13	8.51
Functionaliteit van de ACV app	8.26	8.25	8.44	8.22	7.98	8.45
Facebook ACV	8.20*	7.75*	-	7.30*	6.40*	-
Papieren afvalkalender	8.14	8.53	9.02	8.92	8.35	8.54
Huis aan huis krant (gemeentepagina)	7.77	7.66	8.05	7.94	7.95	8.05
Brievenpost	7.93	7.96	8.10	8.44	8.20	7.92
Tijdigheid van informatie over gewijzigde inzameltijden / data	8.06	8.00	8.31	8.44	8.12	7.66
Duidelijkheid van informatie over gewijzigde inzameltijden / data	8.06	8.06	8.41	8.35	8.02	7.83



INTEGRON

Haal het beste uit klant en medewerker