

Raadsinformatiebrief



Kenmerk Z25/186211 / D - 266014

Datum B&W-vergadering dinsdag 3 juni 2025

Portefeuillehouder(s) H.E.J.M. Meuwissen

Onderwerp

Resultaten inwonersenquête dienstverlening RWM 2024

Samenvatting

Het klanttevredenheidsonderzoek wordt eenmaal per twee jaar uitgevoerd, zodat de dienstverlening van RWM beoordeeld kan worden. Dit was voor de eerste keer in 2024. De resultaten zijn positief en liggen boven het minimaal benodigde cijfer van 7 dat is afgesproken met de aangesloten gemeenten.

Eind 2026 zullen inwoners opnieuw gevraagd worden om de dienstverlening van RWM te beoordelen.

Financiële consequenties

N.v.t.

Juridische consequenties

N.v.t.

Achtergrond / geschiedenis

In de gemeente Echt-Susteren wordt het huishoudelijk afval ingezameld door RWM. Tussen de aangesloten gemeenten en RWM is afgesproken dat elke 2 jaar een klanttevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd en dat het behaalde cijfer minimaal een 7 moet zijn.

Toelichting

Eind 2024 heeft RWM een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd, waarbij inwoners zijn gevraagd om de dienstverlening van RWM te beoordelen. Hierbij informeren wij u over de resultaten.

Resultaat: gemiddeld scoort RWM een 7,7

In de productovereenkomst met RWM is de KPI opgenomen om te streven naar een gemiddelde score van 7,0. Op alle onderdelen van de dienstverlening beoordelen inwoners RWM met een score (ruim) boven 7,0. Daaruit concluderen we dat RWM het zeer goed doet; de inwoner ervaart de dienstverlening van RWM positief.

Tabel 1 laat de scores per onderdeel van de dienstverlening en per gemeente zien.

Beoordeling tevredenheid dienstverlening RWM 2024					
	Beek	Echt-Susteren	Sittard-Geleen	Stein	Gemiddeld
Huis-aan-huis inzameling	8,2	8,3	8,0	8,1	8,1
Containers in de wijk	7,6	7,6	7,2	7,7	7,5
Milieuparken	7,9	8,0	8,0	7,8	7,9
Straatbeeld ¹	7,3	7,3	6,8	7,2	7,1
Klantenservice	7,9	8,0	7,4	7,7	7,7
Gemiddeld	7,8	7,8	7,5	7,7	

Tabel 1

Vergeleken met voorgaande jaren² constateren we dat RWM beter scoort, zoals weergegeven in tabel 2.

	2012	2014	2017	2019	2024
Huis-aan-huis inzameling	7,5	7,6	7,6	7,8	8,1
Containers in de wijk	-	-	-	-	7,5
Milieuparken	-	7,0	7,6	7,7	7,9
Straatbeeld	-	-	-	6,4	7,1
Klantenservice	6,2	6,5	6,3	-	7,7

Tabel 2

Inwoners vinden afvalscheiding belangrijk

Inwoners geven een gemiddelde score van 8,8 op de vraag 'Hoe belangrijk vindt u over het algemeen het scheiden van afval?' De meeste inwoners geven aan dat ze afval scheiden omdat het goed is voor het milieu en dat het normaal is om te doen. De helft van de inwoners geven aan dat ze afval scheiden voor lagere kosten. Vooral de meest voorkomende grondstoffen (oud papier en karton, PMD, GFT en glas) worden goed gescheiden. Inwoners die aangeven dat ze bepaalde afvalstromen niet scheiden, doen dit omdat ze deze afvalstroom niet hebben of omdat ze niet weten dat dit gescheiden moet worden. Dit laatste is bijvoorbeeld van toepassing op hout en piepschuim.

Maatregelen uit het Regionaal Uitvoeringsplan Van Afval Naar Grondstof overwegend positief ontvangen

De gemeente Echt-Susteren is in 2023 toegetreden tot RWM. In de zittende gemeenten (Beek, Stein en Sittard-Geleen) is men op dat moment (zoals opgenomen in hun Regionaal Uitvoeringsplan Van Afval naar Grondstof) overgeschakeld op een inzamelwijze die op dat moment in Echt-Susteren al werd uitgevoerd. Het restafval wordt één keer per maand opgehaald en het PMD één keer per twee weken. Voor de zittende gemeenten is deze frequentiewissel (vaker PMD, minder vaak restafval) overwegend positief ontvangen.

¹ Voor het onderwerp 'straatbeeld' geldt dat RWM niet alle diensten uitvoert. Bijvoorbeeld in Echt-Susteren verzorgt RWM alleen de gladheidsbestrijding en Sittard-Geleen is de enige gemeente waar RWM het opruimen van bijplaatsingen verzorgt. Dit zegt dus niet altijd iets over de tevredenheid dienstverlening door RWM, maar geeft wel een beeld van hoe tevreden inwoners zijn over deze onderwerpen. Naast het algemene rapportcijfer voor straatbeeld is er ook uitvraag gedaan naar tevredenheid over de separate onderdelen waaronder onkruidbestrijding, gladheidsbestrijding, etc.

² Voor de vergelijking met voorgaande jaren moet er rekening worden gehouden dat niet exact dezelfde vraagstelling is gehanteerd. Voorgaande vragenlijsten zijn wel de basis geweest voor de vragenlijst in 2024, echter zijn hier ook wijzigingen in aangebracht om de vraagstelling en volgorde begrijpelijker te maken voor respondenten en aan te sluiten bij de huidige situatie. De enquêtes in voorgaande jaren laten de resultaten zien van Sittard-Geleen, Stein, Beek en Schinnen (niet van Echt-Susteren).

Voor alle afval- en grondstofstromen die aan huis worden opgehaald vindt het merendeel van de inwoners dat de inzamelfrequentie goed is. De overige bevindingen van het klanttevredenheidsonderzoek voor de gemeente Echt-Susteren kunt u lezen in bijlage 1. De gemeente Echt-Susteren zal de komende jaren het afvalbeleid gaan uniformeren met de andere RWM gemeenten.

Uitvoering onderzoek en respons

Het klanttevredenheidsonderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeksbureau Enneüs. In de periode augustus t/m oktober zijn samen met RWM vragenlijsten opgesteld en de benodigde gegevens verzameld. Tussen 11 november en 20 december hadden inwoners de gelegenheid om de vragenlijst in te vullen.

In totaal is de enquête 3.464 keer ingevuld. De respons is voldoende groot voor alle vier de gemeenten in het RWM-werkgebied om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over het onderzoek. 5.000 huishoudens, verdeeld over de gemeenten Beek, Echt-Susteren, Sittard-Geleen en Stein, hebben op basis van een steekproef een uitnodigingsbrief gekregen. Daarvan is de enquête 1.162 keer ingevuld. Daarnaast hadden inwoners de gelegenheid om via een open link de vragenlijst in te vullen, deze is gepromoot via de kanalen van vier gemeenten en RWM. Via deze open link is de enquête 2.302 keer ingevuld.

Het klanttevredenheidsonderzoek wordt eenmaal per twee jaar uitgevoerd. Dit was voor de eerste keer in 2024. Eind 2026 zullen inwoners opnieuw gevraagd worden om de dienstverlening van RWM te beoordelen.

Bijgevoegde stukken

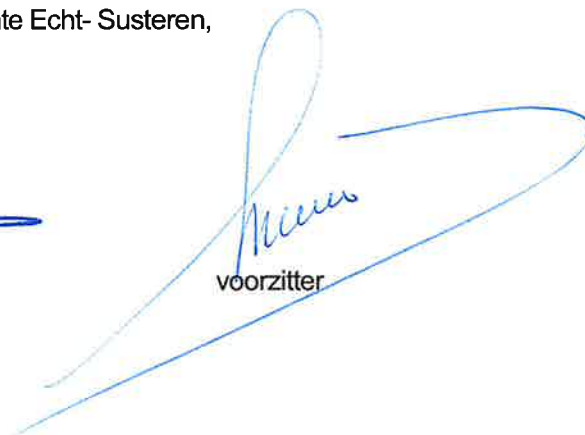
Sub rapport Klanttevredenheidsonderzoek 2024 Gemeente Echt-Susteren

Hoogachtend,

burgemeester en wethouders gemeente Echt- Susteren,



secretaris



voorzitter

