

Kringloopwinkel

En fietstransferia

Resultaten onderzoek 2014

In opdracht van de gemeente Houten

Projectnummer 11403

Januari 2015

Rianne van Beek MSc

Laurette Haas

Inhoudsopgave

Achtergrond	5
Samenvatting	6
Aanbevelingen	8
1. Bekendheid en gebruik kringloopwinkel	9
2. Afleveren van spullen.....	12
3. Winkelbezoek.....	16
4. Afvalscheidingsstation	21
5. Ophalen spullen door kringloop.nl	22
6. ANBI status.....	24
7. Klachten	25
8. Tips en adviezen.....	26
9. Fietstransferia	27
Bijlage 1 – Respondentenprofiel.....	29
Bijlage 2 – Processtatistieken	30
Bijlage 3 - Vragenlijst.....	31

Achtergrond

Aanleiding onderzoek

De gemeente Houten wil preventie en hergebruik van huishoudelijk afval zoveel mogelijk bevorderen. Daarnaast wil de gemeente de werkgelegenheid van Houtense inwoners met een afstand tot de arbeidsmarkt stimuleren.

Daarom heeft de gemeente Houten een kringloopwinkel gebouwd aan de Brug 13a (naast het afval-scheidingsstation). De winkel wordt in opdracht van de gemeente geëxploiteerd door het bedrijf Kringloop.nl (www.kringloop.nl) Het bedrijf voert de onderstaande taken voor de gemeente uit:

- het runt de gemeentelijke kringloopwinkel;
- het haalt oud ijzer, elektrische apparaten en herbruikbare goederen aan huis op;
- het leegt de gemeentelijk textielcontainers in de wijk en sorteert en verkoopt de ingezamelde kleding;
- het heeft personeel in dienst met een afstand tot de arbeidsmarkt.



De gemeente Houten wil graag weten hoe tevreden inwoners zijn over de gemeentelijke kringloopwinkel. Zij wil inzicht krijgen in wat er goed gaat en wat er beter kan. Op deze wijze kunnen zo nodig aanpassingen in de dienstverlening worden doorgevoerd.

Om inzicht te krijgen in de ervaringen van Houtenaren met de kringloopwinkel is in november / december 2014 een onderzoek gehouden onder het Burgerpanel. In dit onderzoek is tevens een aantal vragen gesteld over de fietstransferia in Houten.

Methode van onderzoek

Voor dit onderzoek zijn alle 1.294 leden van het Burgerpanel uitgenodigd om deel te nemen aan een online enquête. In de periode van 27 november tot en met 15 december hebben 704 inwoners deelgenomen. Dit betekent een respons van 54%.

De resultaten worden gerapporteerd op totaalniveau. Daarnaast wordt er gekeken naar verschillen op basis van achtergrondgegevens, zoals: geslacht, leeftijd en wijk. Wanneer zich significante en relevante verschillen tussen (sub)groepen voordoen, worden deze vermeld in de rapportage¹. In bijlage 1 is een respondentenprofiel opgenomen.

¹ Het aantal inwoners uit het buitengebied is te laag om hier conclusies aan te kunnen verbinden. Dit gebied is daarom niet meegenomen in de vergelijkingen tussen de verschillende wijken van Houten.

Samenvatting

Kringloopwinkel is zeer bekend en wordt door veel Houtenaren bezocht

Vrijwel alle Houtenaren zijn bekend met het bestaan van de gemeentelijke kringloopwinkel. Een ruime meerderheid van de inwoners heeft zelf in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van de kringloopwinkel, voor het afgeven of (mogelijk) kopen van spullen. Een kleine groep Houtenaren (4%) komt zeer frequent bij de kringloopwinkel, maar de meeste inwoners komen er één of enkele keren per jaar.

Afgifte van spullen verloopt soepel, maar niet iedereen weet wat geaccepteerd wordt

Twee derde van de Houtenaren heeft de afgelopen 12 maanden zelf spullen bij de kringloopwinkel afgeleverd. Dit zijn vooral vaak nog werkende elektrische apparaten, kleding, textiel en boeken of tijdschriften. De afgifte bij het innamepunt aan de achterkant van het pand verloopt meestal goed. Men wordt snel geholpen en de medewerker is vriendelijk en behulpzaam. Voor de meeste Houtenaren zijn de openingstijden voor afgifte van goederen naar tevredenheid, maar één op de tien inwoners is hier niet tevreden over. Deze laatste groep heeft vooral behoefte aan een avondopenstelling, één of meerdere keren per week.

Een deel van de Houtenaren heeft meegemaakt dat niet alle spullen worden aangenomen bij de kringloopwinkel. Het lijkt niet voor iedereen duidelijk welke spullen wel of niet worden geaccepteerd. Zo weet de helft van de Houtenaren niet dat de kringloopwinkel kapotte elektrische apparaten inneemt, om deze vervolgens te repareren en te verkopen in de kringloopwinkel.

Houtenaren die geen spullen hebben ingeleverd bij de kringloopwinkel hadden geen geschikte spullen, hebben er niet aan gedacht of wisten niet dat bepaalde spullen ingeleverd konden worden. Andere veel voorkomende bestemmingen voor kringloopspullen zijn het afvalscheidingsstation, familie en vrienden en verkoop via bijvoorbeeld marktplaats.

Houtenaren die herbruikbare spullen aanbieden op het afvalscheidingsstation worden daar meestal niet doorverwezen naar de kringloopwinkel. Als ze wél worden doorverwezen, volgen ze deze aanwijzing meestal wel op.

Winkel is netjes met vriendelijke medewerkers, maar is duur en mist sfeer

Twee derde van de Houtenaren heeft de kringloopwinkel in de afgelopen 12 maanden bezocht om er rond te kijken of iets te kopen. Bezoekers beoordelen de winkel goed op bereikbaarheid, netheid en indeling van de winkel. Ook de openingstijden van de winkel zijn prima voor de meeste Houtenaren. Bezoekers zijn echter wat minder enthousiast over de diversiteit van de producten en het prijsniveau van de winkel. Circa één op de drie bezoekers heeft er uiteindelijk niets gekocht, omdat ze geen geschikte spullen konden vinden of omdat ze de prijzen te hoog vonden. Het prijsniveau van de winkel wordt vaak spontaan genoemd als verbeterpunt voor de winkel, evenals het assortiment en de uitstraling van de winkel. Een deel van de Houtenaren vindt de winkel te netjes en te nieuw en mist het gevoel van een echte kringloopwinkel, waar lekker gesnuffeld kan worden. Sommige Houtenaren vermoeden dat niet alle aangeleverde spullen daadwerkelijk in de winkel terecht komen.

Bezoekers hebben in de winkel vooral contact met de medewerkers achter de kassa, in mindere mate spreekt men ook met andere medewerkers in de winkel. Deze contacten worden over het algemeen goed beoordeeld: de medewerkers zijn vriendelijk, beleefd en behulpzaam. In vergelijking met de kassamedewerkers worden de medewerkers in de winkel wat minder positief beoordeeld.

Houtenaren die de kringloopwinkel niet hebben bezocht om er iets te kopen hadden meestal niets uit de winkel nodig of hebben er niet aan gedacht. Een deel van de Houtenaren blijft echter bewust weg, omdat zij geen tweedehands spullen willen, of omdat zij het assortiment niet leuk of te duur vinden.

Afspraak maken voor spullen ophalen gaat makkelijk, maar niet iedereen kent de mogelijkheid

Eén op de tien Houtenaren heeft in de afgelopen 12 maanden spullen thuis laten ophalen door Kringloop.nl. Zij hebben hier meestal telefonisch een afspraak voor gemaakt. De optie om online een afspraak te maken wordt minder gebruikt. Beide methodes om een afspraak te plannen werken goed volgens de gebruikers ervan.

Houtenaren die niets hebben laten ophalen, hadden meestal geen spullen om te laten ophalen of hebben deze zelf weggebracht. Eén op de vijf is echter niet bekend met de ophaalservice.

Ouderen zijn meest intensieve gebruikers kringloopwinkel

Oudere Houtenaren maken meer en frequenter gebruik van de kringloopwinkel dan jongere inwoners. Dit geldt zowel voor winkelbezoek als voor afgifte/ophalen van spullen. Jongere inwoners zijn minder tevreden met de openingstijden van de kringloopwinkel (zowel voor afgifte als aankopen) en zijn minder positief over de winkel zelf en de manier waarop zij worden geholpen als zij spullen afgeven. Jongere inwoners zijn ook wat minder bekend met de mogelijkheden van de kringloopwinkel, zoals het ophalen van spullen en de mogelijkheid om defecte elektrische apparaten in te leveren.

Daarnaast zien we dat vrouwen de kringloopwinkel wat frequenter gebruiken dan mannen. Mannen gaan eerder naar het afvalscheidingsstation. Daarbij speelt mogelijk mee dat mannen minder tevreden zijn over de openingstijden van de winkel en wat minder positieve ervaringen hebben met de medewerkers bij de afgifte van spullen.

ANBI status van Kringloop.nl is weinig bekend

Eén derde van de Houtenaren heeft wel eens gehoord van de ANBI status; een kwart van hen weet goed wat deze inhoudt. Echter, niet veel Houtenaren weten dat Kringloop.nl deze status heeft.

Fietstransferia worden veel gebruikt en goed beoordeeld.

Driekwart van de Houtenaren maakt wel eens gebruik van de fietstransferia in Houten. Bijna twee derde gebruikt het fietstransferium in het Centrum en één derde stalt zijn tweewieler wel eens bij Houten Castellum. Beide transferia worden goed beoordeeld door de gebruikers, waarbij Castellum nog iets beter wordt gewaardeerd dan Centrum.

Aanbevelingen

Houtenaren zijn goed bekend met het bestaan van de kringloopwinkel en deze wordt op de meeste punten vrij positief beoordeeld. Er zijn echter nog wel mogelijkheden tot verbetering:

- **Prijsniveau:** de winkel wordt als duur ervaren en lijkt zichzelf voor een deel van de doelgroep uit de markt te prijzen. Probeer de prijsperceptie te verbeteren, bijvoorbeeld door het verschil met winkelprijzen/nieuwsprijzen inzichtelijk te maken, het algemene prijsniveau te verlagen of door speciale aanbiedingen.
- **Winkelinrichting:** de winkel wordt door een deel van de Houtenaren als té netjes ervaren, zij willen graag kunnen snuffelen en niet het idee krijgen dat ze in een 'normale' winkel zijn. Probeer voor hen wat meer sfeer in de winkel te brengen, bijvoorbeeld door een snuffelhoek met speciale koopjes. Dit draagt tevens bij aan een betere prijsperceptie.
- **Communicatie:** hoewel het bestaan van de winkel goed bekend is, denkt men er niet altijd aan op de juiste momenten en is men niet exact bekend met de mogelijkheden.
 - Zorg dat de kringloopwinkel onder de aandacht blijft, bijvoorbeeld door te adverteren in lokale bladen, zodat men aan de kringloopwinkel denkt als men tweedehands spullen nodig heeft of herbruikbare spullen weg doet.
 - Informeer Houtenaren over wat wel en niet ingeleverd kan worden in de kringloopwinkel, bijvoorbeeld door eenmalig een folder hierover huis aan huis te verspreiden of deze folder aan te bieden bij de kringloopwinkel, het afval-scheidingsstation of bij de afvalkalender.
 - Leg uit wat er gebeurt met de spullen die worden afgegeven; wat komt wél en niet in de winkel terecht en waarom?
 - Breng de afhaalservice beter onder de aandacht; niet iedereen is hier nu mee bekend.
 - Geef informatie over de ANBI status van Kringloop.nl en welke voordelen dit kan hebben voor inwoners.

Een artikel in een lokaal blad of een item in een programma op een lokale televisiezender kan ook bijdragen aan de bekendheid van bovenstaande punten.

- **Openingstijden:** overweeg een periodieke avondopenstelling, vooral voor de afgifte van goederen is hier vraag naar.
- **Medewerkers:**
 - Probeer het serviceniveau van de medewerkers bij het afgiftepunt en in de winkel (buiten de kassa) te vergroten; vooral richting mannen en jongeren kan dit nog beter.
 - Zorg dat medewerkers op het afvalstation bezoekers erop attenderen dat zij herbruikbare spullen moeten inleveren bij de kringloopwinkel.
- **Jongere inwoners:** zorg dat de winkel ook voldoende bekend en relevant is voor jongere Houtenaren. Het zijn nu vooral de oudere inwoners die er het meest intensief gebruik van maken. Onderzoek hoe de winkel aantrekkelijker gemaakt kan worden voor jongere Houtenaren en sluit in de communicatie aan bij kanalen die zij gebruiken (in het algemeen en specifiek voor het kopen/verkopen van tweedehands spullen, zoals marktplaats of Facebook).

1. Bekendheid en gebruik kringloopwinkel

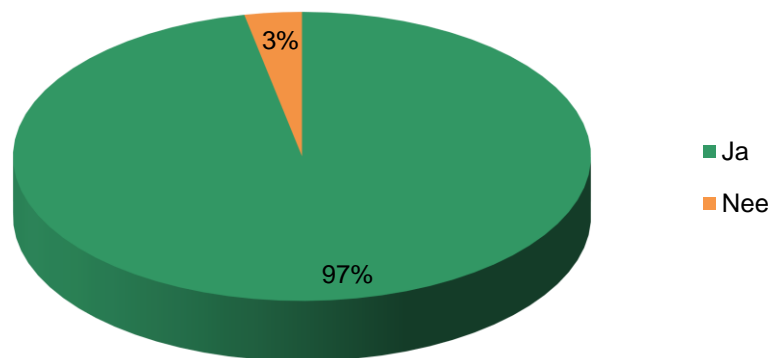
De kringloopwinkel is goed bekend onder Houtenaren en wordt ook door veel Houtenaren gebruikt, zowel voor het inleveren als voor het kopen van spullen. De meeste Houtenaren bezochten de winkel afgelopen 12 maanden enkele keren, maar er is een kleine groep frequente gebruikers.

Hoge bekendheid kringloopwinkel

Houtenaren zijn goed bekend met het bestaan van de gemeentelijke kringloopwinkel. Slechts 3% van de inwoners heeft hier nog nooit van gehoord.

Wist u dat Houten een kringloopwinkel heeft (aan De Brug 13a, naast de gemeentewerf en het afvalscheidingsstation)?

Basis=iedereen (n=678)



Inwoners van de wijk Noord-Oost zijn iets minder bekend met de kringloopwinkel dan andere Houtenaren; 7% van hen wist niet van het bestaan van de kringloopwinkel.

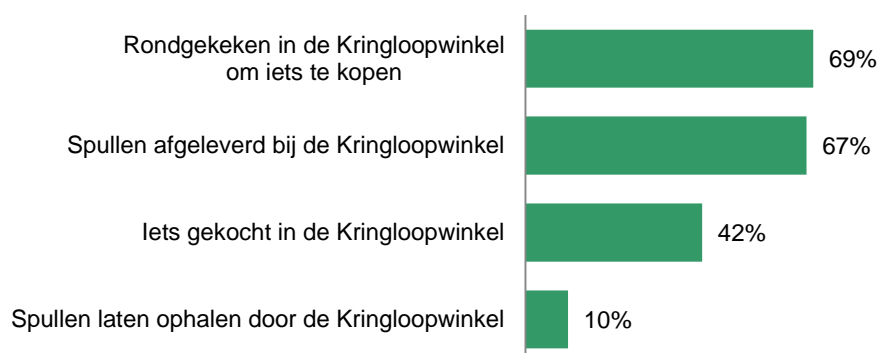
Houtenaren bezoeken kringloopwinkel zowel voor afleveren als kopen van spullen

In totaal heeft 82% van alle Houtenaren in de afgelopen 12 maanden voor één of meerdere redenen contact gehad met de kringloopwinkel. Twee derde van de Houtenaren die de winkel kent, heeft de winkel in de afgelopen 12 maanden bezocht om er iets te kopen (69%). Meer dan de helft van hen (42%) heeft ook daadwerkelijk iets gekocht in de winkel.

Heeft u in de afgelopen 12 maanden...

Meerdere antwoorden mogelijk

Basis= kent kringloopwinkel (n=656)



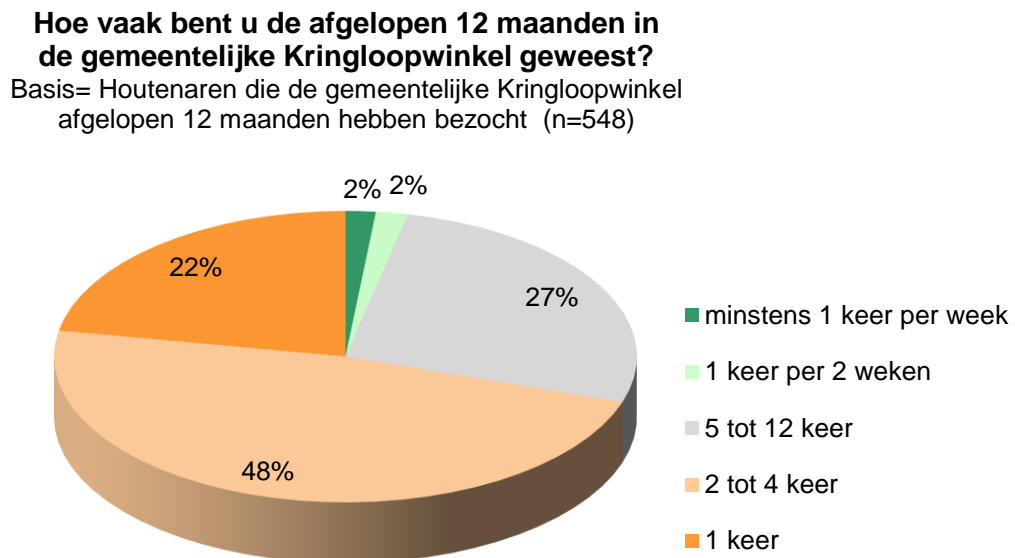
70% van de Houtenaren heeft spullen aan de kringloopwinkel gegeven. In de meeste gevallen heeft men deze zelf bij de winkel afgeleverd (67%); een kleine groep heeft (ook) spullen laten ophalen (10%). De helft van de Houtenaren (52%) heeft zowel spullen aan de winkel gegeven, als er rondgekeken om iets te kopen.

35-44 jarigen hebben minder vaak de kringloopwinkel bezocht om er iets te kopen (52%) en hebben daarom ook minder vaak daadwerkelijk iets gekocht in de winkel (32%). Zij hebben ook minder vaak iets laten ophalen door de kringloopwinkel (5%).

De ophaalservice van de kringloopwinkel is relatief vaak gebruikt door ouderen (door 15% van de 55-plussers). Zij hebben ook vaker dan gemiddeld zelf spullen afgeleverd bij de winkel (75%). Jongere inwoners (jonger dan 35 jaar) hebben minder vaak iets afgeleverd bij de kringloopwinkel (45%).

Kleine groep frequente gebruikers van de kringloopwinkel

84% van de Houtenaren die de winkel kennen (81% van alle Houtenaren) heeft de kringloopwinkel in de afgelopen 12 maanden bezocht, om er iets te kopen of af te leveren. De meesten van hen hebben de winkel één of enkele keren bezocht. Eén op de drie bezoekers (31%) kwam er echter één keer per twee maanden of vaker. Dit zijn vaak inwoners die zowel iets hebben gekocht als afgegeven aan de kringloopwinkel.



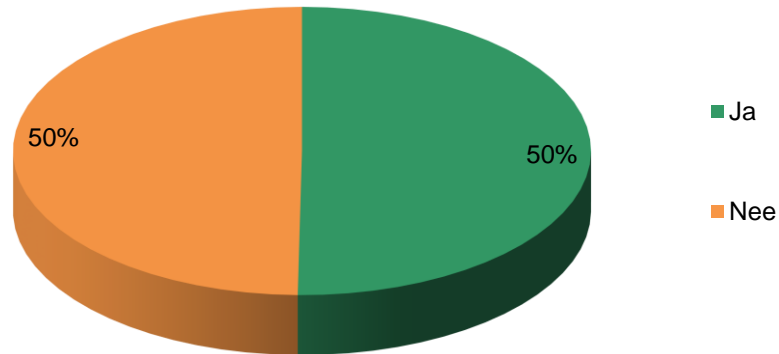
Vrouwen bezoeken de kringloopwinkel wat frequenter dan mannen (35% vijf keer of vaker, versus 24% van de mannen). De bezoekfrequentie neemt daarnaast toe naarmate de leeftijd stijgt (van de Houtenaren jonger dan 34 heeft 58% de winkel vaker dan één keer bezocht, versus 91% van de 65-plussers). Inwoners van de wijk Noord-Oost bezoeken de winkel wat minder vaak dan gemiddeld (24% vijf keer of vaker).

Reparatie van elektrische apparaten is nog niet algemeen bekend

De helft van de Houtenaren die de winkel kent is er van op de hoogte dat de kringloopwinkel defecte elektrische apparaten inneemt om deze vervolgens te repareren en te verkopen in de winkel.

Wist u dat Kringloop.nl kapotte elektrische apparaten inneemt, repareert en weer verkoopt in de gemeentelijke Kringloopwinkel?

Basis= kent kringloopwinkel (n=656)



Mannen zijn hier vaker van op de hoogte dan vrouwen (57% versus 44%). Ook ouderen weten dit vaak (78% van de 65-plussers), terwijl de meerderheid van de jongere inwoners dit niet weet (bekend bij 33% van de inwoners jonger dan 34 jaar).

2. Afleveren van spullen

67% van de Houtenaren die de winkel kennen heeft afgelopen 12 maanden spullen bij de kringloopwinkel afgeleverd. De afgifte van de spullen verloopt goed en de openingstijden hiervoor zijn naar tevredenheid.

Houtenaren die geen spullen hebben ingeleverd hadden veelal niets dat hiervoor in aanmerking kwam. Echter, niet iedereen weet precies wat wel en niet aangenomen wordt. Andere veel voorkomende bestemmingen voor herbruikbare spullen zijn het afvalscheidingsstation, familie of vrienden of verkoop via bijvoorbeeld marktplaats.

Kringloopspullen gaan vaak naar kringloopwinkel of afvalscheidingsstation

Houtenaren kunnen bij de kringloopwinkel herbruikbare goederen, oud ijzer, oude kleding, textiel en/ of (kapotte) elektrische apparaten aanbieden/ inleveren. Aan alle Houtenaren is gevraagd wat zij meestal doen met dergelijke spullen die zij niet meer nodig hebben.

Inleveren bij het afvalscheidingsstation (60%) en de gemeentelijke kringloopwinkel (55%) zijn de meest genoemde bestemmingen. Houtenaren gaan minder snel naar andere kringloopwinkels (13%). Men geeft de spullen wel vaak weg aan bekenden (52%) of verkoopt deze zelf, bijvoorbeeld via marktplaats (40%). Bij de overige antwoorden wordt vaak genoemd dat men kleding in een kledingcontainer of zak voor het goede doel stopt. Ook de Krachtfabriek en de Facebookpagina Houten Helpt worden enkele keren genoemd.

Houtenaren die afgelopen 12 maanden geen spullen inleverden bij de kringloopwinkel denken minder snel aan de kringloopwinkel (9%) of het afvalscheidingsstation (54%), maar gooien vaker spullen weg in een container of afvalbak (27%).

Wat doet u meestal met dergelijke spullen die u zelf niet meer nodig heeft?

Meerdere antwoorden mogelijk

Basis = Iedereen (n=678)



Mannen brengen de spullen vaker dan vrouwen naar het afvalscheidingsstation (65% versus 56%). Vrouwen geven de spullen vaker aan bekenden (56% versus 47% van de mannen) of laten ze ophalen door de kringloopwinkel (13% versus 6%).

Houtenaren van 45 jaar of ouder maken vaker gebruik van de kringloopwinkel dan jongere Houtenaren (63% wegbrengen en 14% ophalen, versus 43% en 3% onder jongere Houtenaren). 65-plussers gaan minder vaak naar het afvalscheidingsstation (49%), geven spullen minder vaak aan bekenden (44%) en maken minder gebruik van marktplaats (17%). Houtenaren jonger dan 44 jaar verkopen spullen juist vaker, via bijvoorbeeld marktplaats (52%), maar gooien ze ook vaker weg (26%).

Een deel van de Houtenaren brengt naast echt afval ook wél bruikbare spullen naar het afvalscheidingsstation. Dit omdat zij er van uitgaan dat ook daar herbruikbare spullen kunnen worden ingeleverd. Dit geldt momenteel wel voor kleding, maar sinds 1 juli 2012 staat hier echter geen container hergebruik meer. Deze staat nu bij de kringloopwinkel. Sommige bezoekers van het afvalscheidingsstation wisten overigens niet dat bijvoorbeeld ook oud ijzer en defecte elektrische apparaten bij de kringloopwinkel kunnen worden ingeleverd.

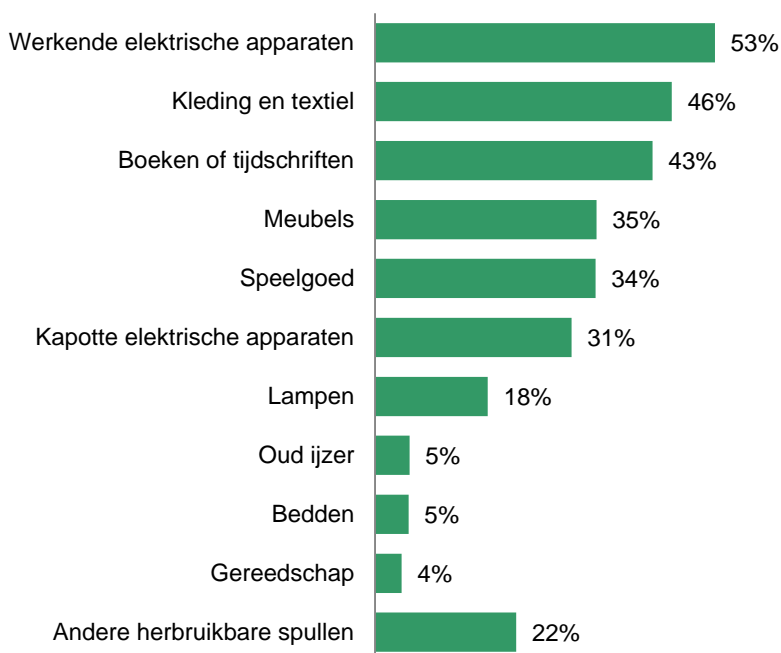
Zeer diverse spullen afgeleverd bij kringloopwinkel

65% van alle Houtenaren heeft de afgelopen 12 maanden spullen bij de kringloopwinkel afgeleverd. Dit betrof vaak nog werkende elektrische apparaten (53%), kleding / textiel (46%) of boeken (43%). Hoewel slechts de helft van de Houtenaren weet dat zij defecte elektrische apparaten kunnen inleveren bij de kringloopwinkel zijn deze toch ook nog vrij vaak afgegeven (31%). Bij de andere herbruikbare spullen worden onder meer serviesgoed, CD's en LP's, fietsen en bloempotten en vazen genoemd.

Welke spullen heeft u de afgelopen 12 maanden afgeleverd bij de Kringloopwinkel?

Meerdere antwoorden mogelijk

Basis= Spullen afgeleverd bij de Kringloopwinkel (n=439)



Mannen hebben in vergelijking met vrouwen iets vaker gereedschap ingeleverd (6% versus 2%), terwijl vrouwen vaker oud ijzer afgeven (8% versus 3% van de mannen).

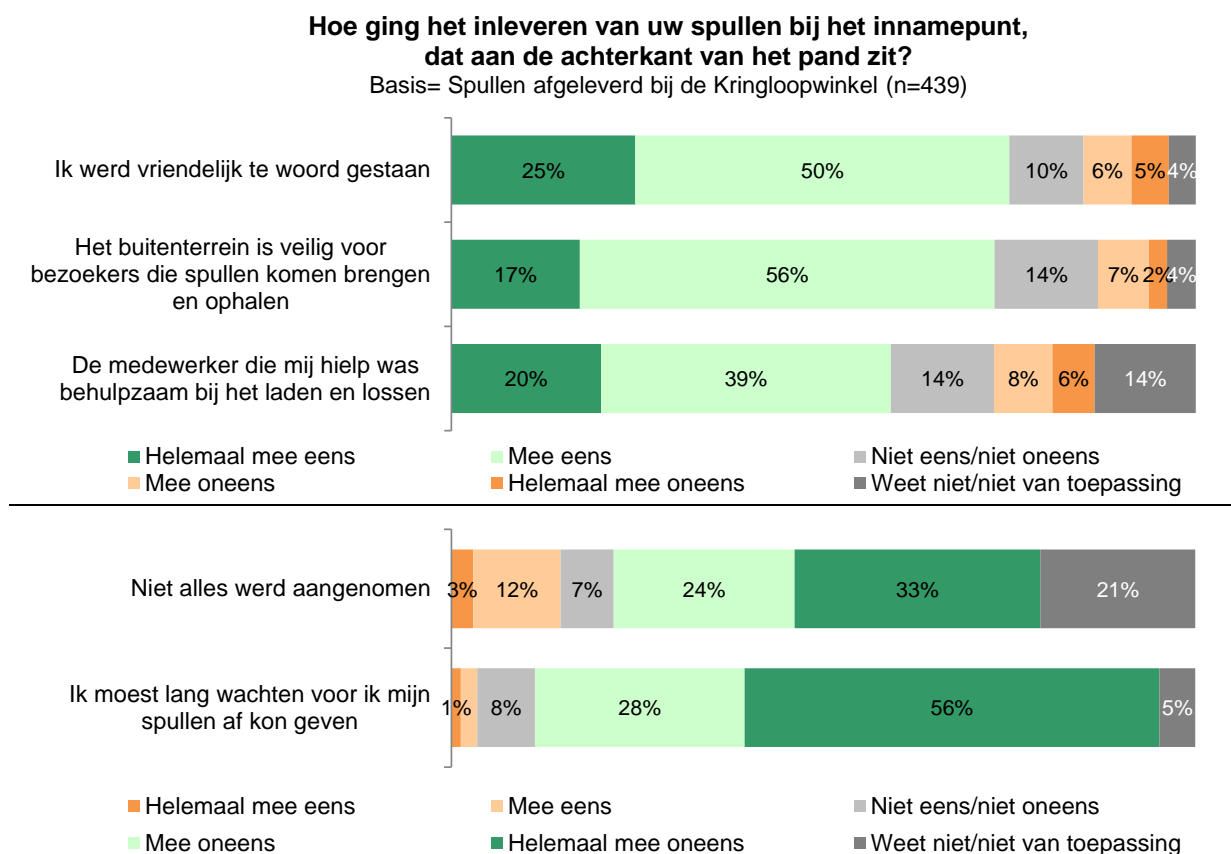
Logischerwijze wordt door Houtenaren jonger dan 54 jaar en door inwoners van de kinderrijke zuidelijke wijken vaker speelgoed afgegeven (45%). Inwoners van 55 en ouder leveren relatief vaak kapotte elektrische apparaten in (39%). Deze groep is ook het best bekend met deze mogelijkheid. 55-64 jarigen leveren ook vaak nog werkende elektrische apparaten in (62%), terwijl jongeren (tot 34 jaar) dit juist minder vaak doen (39%).

Afgifte van spullen verloopt doorgaans goed

De meerderheid van de Houtenaren die spullen hebben afgegeven bij de kringloopwinkel heeft positieve ervaringen hierbij: zij hoefden niet lang te wachten (84%), werden vriendelijk te woord gestaan (75%) en troffen een behulpzame medewerker (59%).

Toch zijn er ook negatieve ervaringen: de medewerker wordt soms ook als niet vriendelijk (11%) of niet behulpzaam (14%) ervaren en niet alle spullen worden aangenomen (15%). Deze spullen zijn vaak niet verkoopbaar volgens de medewerkers.

Het terrein zelf wordt door de bezoekers als veilig ervaren.



Mannen hebben iets vaker het idee of de ervaring dat de medewerker niet vriendelijk of behulpzaam is dan vrouwen: 16% van de mannen vindt de medewerker niet vriendelijk en 18% niet behulpzaam, versus 9% respectievelijk 7% van de vrouwen.

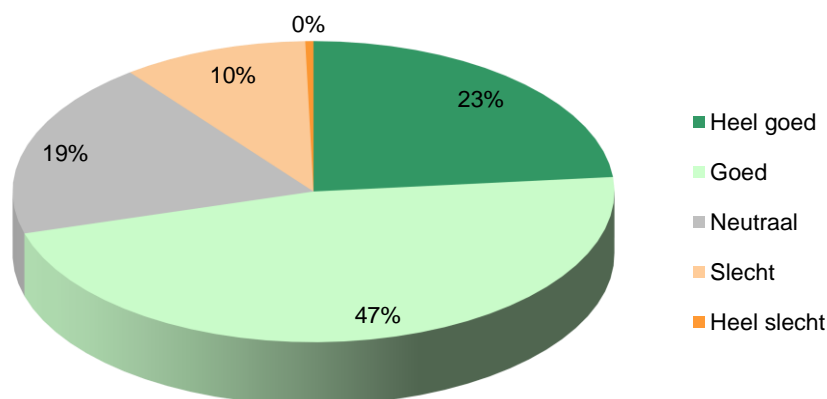
Ouderen lijken beter te worden geholpen dan jongeren: de tevredenheid over de vriendelijkheid en hulpvaardigheid stijgt, naarmate de leeftijd toeneemt. Van de Houtenaren jonger dan 34 vindt nog maar 61% de medewerker vriendelijk en 28% vindt hem behulpzaam.

Openingstijden afgifte voor meerderheid naar tevredenheid

De kringloopwinkel is geopend voor afgifte van spullen van maandag tot en met zaterdag van 8.30 tot 16.00. Deze openingstijden worden door zeven van de tien Houtenaren (71%) als (zeer) goed ervaren. Eén op de tien (10%) is hier echter ontevreden over. Onder de Houtenaren van 34 jaar of jonger is zelfs 27% ontevreden. Uit de toelichting blijkt dat degenen die ontevreden zijn over de openingstijden vooral behoefte hebben aan een avondopenstelling, één of meerdere avonden per week.

U kunt spullen inleveren bij de gemeentelijke Kringloopwinkel van maandag tot en met zaterdag van 08.30 tot 16.00 uur.

Basis = Iedereen (n=678)



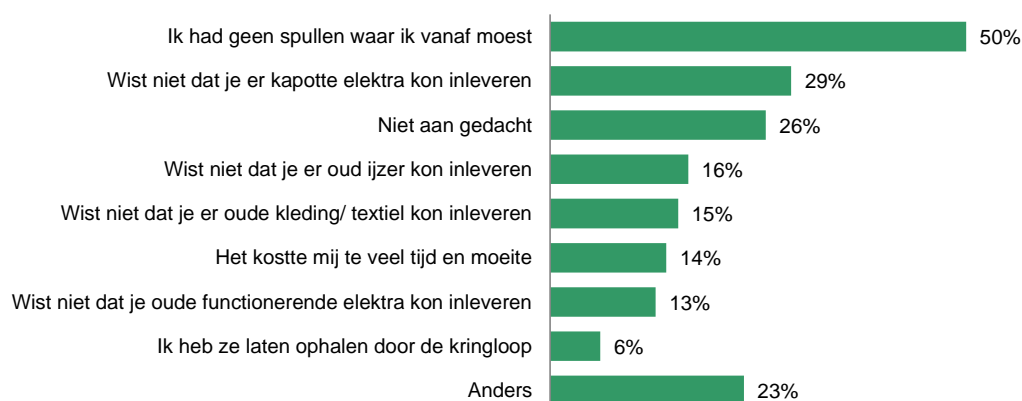
Niet-gebruikers afgifte hebben geen spullen of denken niets te hebben

32% van de Houtenaren is wel bekend met de kringloopwinkel, maar heeft er de afgelopen 12 maanden zelf geen spullen ingeleverd. De belangrijkste reden hiervoor is dat men geen geschikte spullen had (50%), waarbij men echter niet altijd op de hoogte is van wat er allemaal ingeleverd kan worden. Een kwart van hen heeft er ook niet aan gedacht; de kringloopwinkel is bij hen niet heel prominent in beeld.

Wat is de reden dat u de afgelopen 12 maanden geen spullen heeft ingeleverd bij de gemeentelijke Kringloopwinkel?

Meerdere antwoorden mogelijk

Basis= kent kringloopwinkel, maar geen spullen ingeleverd (n=217)



Andere genoemde redenen zijn onder meer dat men een andere bestemming heeft voor deze spullen (o.a. de Eco-kringloopwinkel), dat men niet meer naar de kringloopwinkel gaat omdat in het verleden spullen niet geaccepteerd werden en dat spullen te duur worden verkocht in de gemeentelijke kringloopwinkel. De redenen verschillen nauwelijks op basis van leeftijd of geslacht.

3. Winkelbezoek

69% van de Houtenaren die de winkel kennen, hebben in de afgelopen 12 maanden de winkel bezocht om er iets te kopen. De meerderheid heeft ook daadwerkelijk iets gekocht. Niet-kopers konden er meestal niets van hun gading vinden. Tijdens het bezoek heeft men vooral contact met de kassa-medewerkers. Zowel de kassamedewerker als overig winkelpersoneel wordt overwegend positief beoordeeld.

Niet-bezoekers van de winkel hebben meestal niets nodig uit de winkel. Een deel blijft echter bewust weg, omdat ze geen tweedehands spullen willen of de winkel te duur vinden.

Afwezigheid interessante spullen belangrijkste reden om niets te kopen

69% van de Houtenaren die de winkel kennen, hebben de winkel bezocht in de afgelopen 12 maanden. De meesten van hen hebben ook één of meerdere dingen gekocht in de winkel. 26% heeft echter wel de winkel bezocht, maar er niets gekocht. De belangrijkste reden hiervoor is dat zij niets van hun gading konden vinden: ze zochten iets specifieks, maar konden dit niet vinden (57%) of kwamen niets leuks tegen in de winkel (32%). Eén op de drie niet-kopers (31%) ging niet over tot aankoop door de hoge prijzen in de winkel.

Bij de overige redenen is meerdere keren genoemd dat men niet echt iets nodig had en gewoon even wilde rondkijken in de winkel.

U gaf aan dat de Kringloopwinkel de afgelopen 12 maanden wel heeft bezocht, maar niets heeft gekocht. Waarom heeft u er niets gekocht?

Meerdere antwoorden mogelijk

Basis= Rondgekeken, maar niets gekocht (n=175)



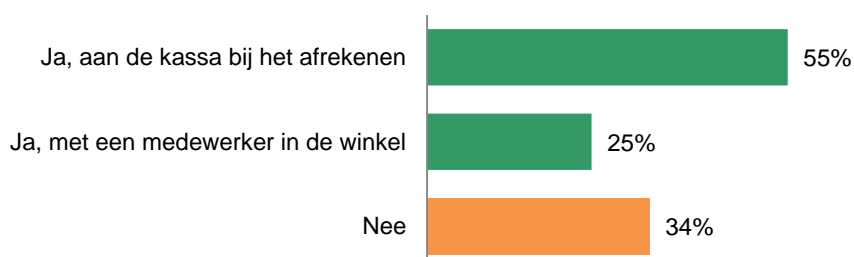
Inwoners jonger dan 44 jaar geven vaker dan gemiddeld aan dat zij niets hebben gekocht vanwege het ontbreken van leuke spullen (46%) of de hoge prijzen (42%).

Bezoekers hebben vooral contact met medewerkers achter de kassa

Twee van de drie bezoekers van de kringloopwinkel hebben in de winkel contact gehad met een medewerker. Meestal was dit bij het afrekenen aan de kassa (55%), maar een kwart van de bezoekers (25%) heeft ook op een ander moment een medewerker gesproken.

Heeft u tijdens uw bezoek aan de gemeentelijke Kringloopwinkel contact gehad met een personeelslid uit de winkel?

Meerdere antwoorden mogelijk
Basis = Bezoekers winkel (n=451)



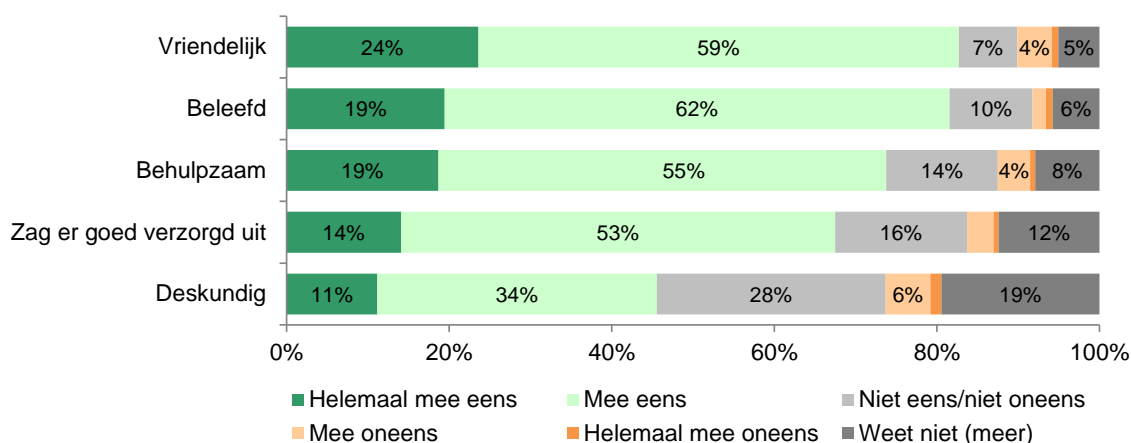
Van de Houtenaren jonger dan 34 jaar heeft slechts de helft contact gehad met medewerkers in de winkel. Zij hebben vooral minder vaak contact buiten het afrekenen om (7%).

Medewerkers kringloopwinkel worden goed beoordeeld

Bezoekers van de kringloopwinkel zijn overwegend positief over de medewerkers achter de kassa: deze zijn vriendelijk (83%), beleefd (82%), en behulpzaam (74%). De deskundigheid van de medewerker is voor veel bezoekers lastig te beoordelen: 19% heeft hier geen mening over en 28% is neutraal.

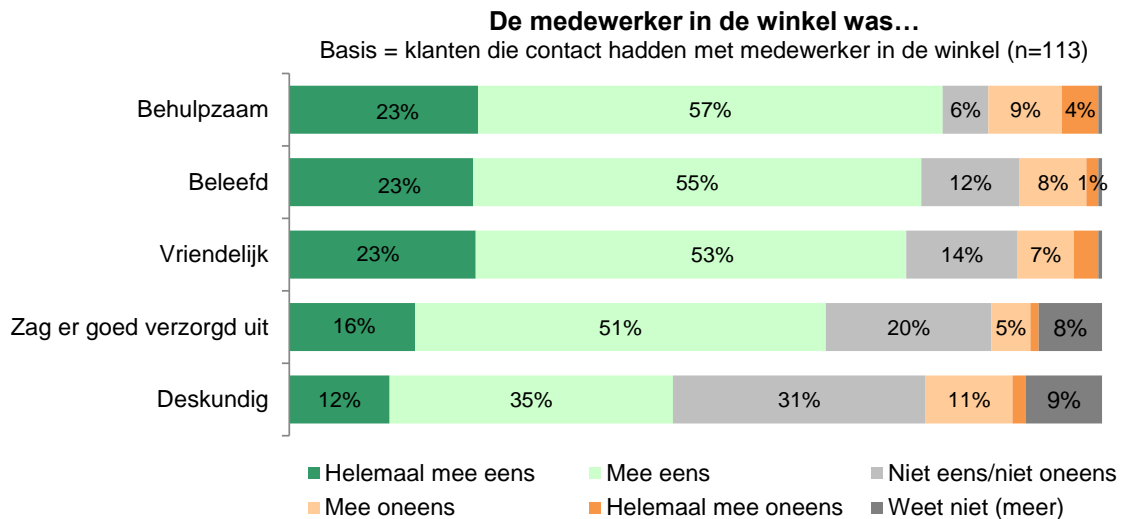
De medewerker achter de kassa was...

Basis = klanten die contact hadden met medewerker kassa (n=248)



Ook de medewerkers die bezoekers in de winkel spreken worden overwegend positief beoordeeld. De meeste klanten vinden hen behulpzaam (80%), beleefd (78%) en vriendelijk (76%).

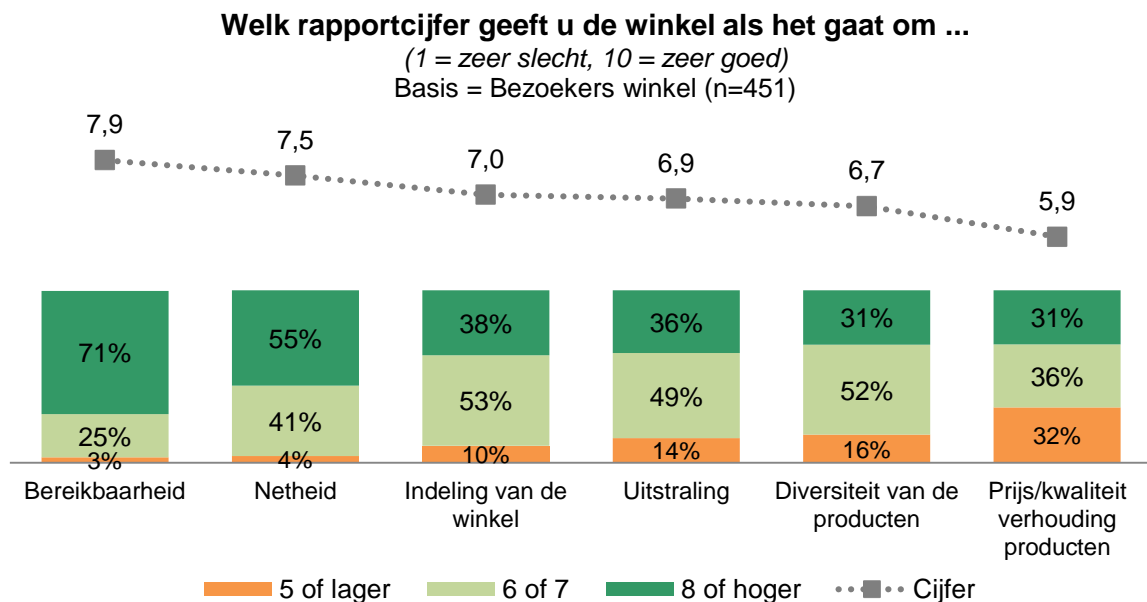
In vergelijking met de kassamedewerkers worden de medewerkers in de winkel echter vaker negatief beoordeeld: één op de tien bezoekers die een medewerker in de winkel aanspreekt, vindt deze niet vriendelijk (10%), niet behulpzaam (14%), niet beleefd (10%) of niet deskundig (12%).



De beoordeling van de medewerkers (zowel achter de kassa als in de winkel) verschilt nauwelijks tussen mannen en vrouwen of tussen bezoekers van verschillende leeftijden.

Winkel wordt goed beoordeeld, met uitzondering van de prijs-kwaliteitverhouding

Bezoekers beoordelen de kringloopwinkel goed op fysieke aspecten, zoals bereikbaarheid, netheid en indeling. Deze aspecten worden gemiddeld beoordeeld met een 7 of hoger en hooguit 10% geeft een onvoldoende. Houtenaren zijn wat minder enthousiast over het aanbod aan spullen in de winkel: de diversiteit van het aanbod wordt beoordeeld met een 6,7 en de prijs-kwaliteitverhouding van de producten met een 5,9. Eén op de drie bezoekers van de kringloopwinkel beoordeelt de prijs-kwaliteitverhouding met een onvoldoende.



Jongere bezoekers zijn kritischer ten aanzien van de winkel dan oudere bezoekers: voor de meeste aspecten geldt dat de tevredenheid toeneemt naarmate de leeftijd van de bezoekers stijgt. De beoordeling verschilt niet tussen mannen en vrouwen.

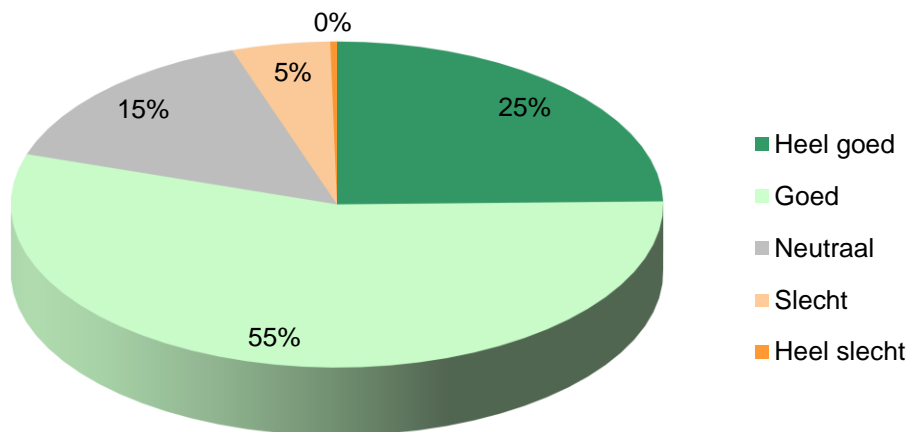
Openingstijden winkel voldoen goed

De kringloopwinkel is geopend voor de verkoop van spullen van maandag tot en met vrijdag van 09.00 – 17.00 uur en op zaterdag van 10.00 – 17.00 uur. Acht van de tien Houtenaren (80%) vinden deze openingstijden (zeer) goed. Slechts 5% is ontevreden over de tijden. Zij zouden het prettig vinden als de winkel langer open blijft, bijvoorbeeld tot 18.00, of wanneer er een avondopenstelling zou zijn.

Houtenaren die de afgelopen 12 maanden de winkel niet hebben bezocht, staan relatief vaak neutraal tegenover de openingstijden (22%). De openingstijden lijken dus niet de reden te zijn die hen belemmeren om de winkel te bezoeken.

De openingstijden van de gemeentelijke Kringloopwinkel voor de verkoop van spullen zijn van maandag tot en met vrijdag van 09.00 – 17.00 uur en zaterdag van 10.00 – 17.00 uur.

Basis = Iedereen (n=678)



Mannen zijn minder positief over de openingstijden dan vrouwen (7% vindt deze (heel) slecht, versus 4% van de vrouwen). Ook Houtenaren jonger dan 34 jaar zijn minder te spreken over de openingstijden van de winkel; 10% van hen vindt de tijden (zeer) slecht.

Kringloopwinkel wordt door deel Houtenaren bewust niet bezocht

30% van de Houtenaren is wel bekend met de kringloopwinkel, maar heeft deze in de afgelopen 12 maanden niet bezocht om er iets te kopen. Een groot deel van hen heeft geen bewuste reden om de winkel te vermijden: zij hadden niets uit het aanbod van de kringloopwinkel nodig (48%) of hebben er simpelweg niet aan gedacht (24%). Andere Houtenaren blijven echter weloverwogen weg uit de kringloopwinkel: zij willen geen tweedehands spullen (28%) of vinden de spullen in de winkel niet leuk (11%) of te duur (7%).

Andere redenen die genoemd zijn om de kringloopwinkel niet te bezoeken zijn onder meer dat men liever naar een andere kringloopwinkel gaat of gebruik maakt van marktplaats.

Waarom heeft u de gemeentelijke Kringloopwinkel de afgelopen 12 maanden niet bezocht om er iets te kopen?

Meerdere antwoorden mogelijk

Basis= Niet rondgekeken of iets gekochten in de winkel (n=205)



De redenen om de winkel niet te bezoeken verschillen niet op basis van leeftijd of geslacht.

4. Afvalscheidingsstation

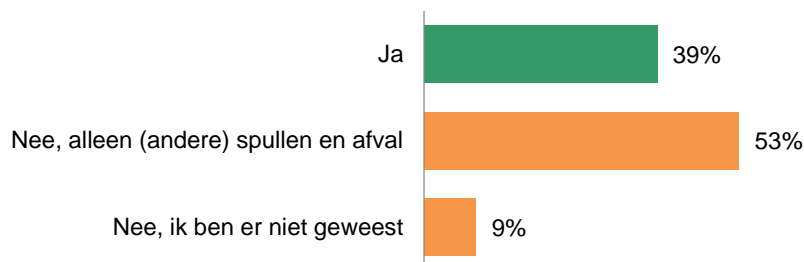
Een deel van de Houtenaren brengt wel eens herbruikbare spullen naar het afvalscheidingsstation. Zij worden daar meestal niet doorverwezen naar de kringloopwinkel. Houtenaren die wél worden doorverwezen, volgen deze aanwijzing meestal wel op.

Vier van de tien Houtenaren (39%) hebben de afgelopen 12 maanden wel eens herbruikbare spullen aangeboden bij het afvalscheidingsstation. Degenen die dit niet hebben gedaan, zijn meestal wel met een andere reden bij het scheidingsstation geweest. Slechts 9% is er helemaal niet geweest in het afgelopen jaar.

Heeft u in de afgelopen 12 maanden wel eens herbruikbare spullen bij het afvalscheidingsstation aangeboden?

Meerdere antwoorden mogelijk

Basis= Iedereen (n=678)

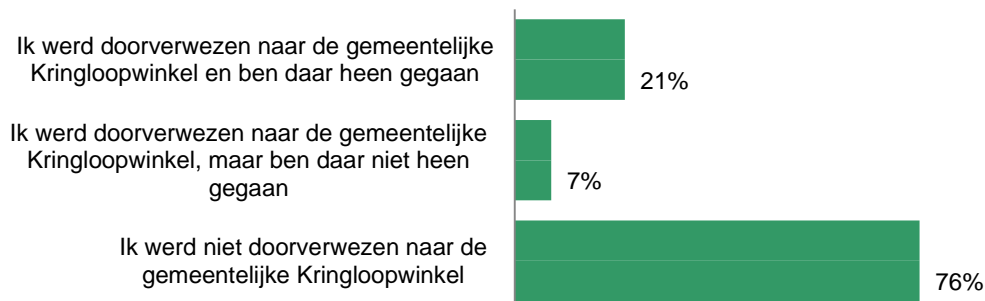


Houtenaren in de leeftijd van 35-54 jaar hebben nog iets vaker herbruikbare spullen aangeboden bij het afvalscheidingsstation; 45% van hen heeft dit gedaan in de afgelopen 12 maanden.

Een kwart (27%) van de Houtenaren die herbruikbare spullen afleverden op het afvalscheidingsstation werd daar doorverwezen naar de gemeentelijke kringloopwinkel. In de meeste gevallen ging men daarna ook daadwerkelijk met de spullen naar de kringloopwinkel (21%). Een klein deel van hen (7%) heeft dit advies echter niet (altijd) opgevolgd. Als reden hiervoor noemen zij onder meer dat de spullen te oud waren om weer te verkopen.

Wat is uw ervaring met het aanbieden van deze herbruikbare spullen op het afvalscheidingsstation?

Basis = Houtenaren die weleens spullen hebben aangeboden (n=263)



Houtenaren jonger dan 34 jaar werden minder vaak doorverwezen naar de kringloopwinkel. Mogelijk heeft dit te maken met het soort spullen dat zij aanboden op het afvalscheidingsstation.

5. Ophalen spullen door kringloop.nl

10% van de Houtenaren heeft spullen laten ophalen door Kringloop.nl. Zij maken hiervoor meestal telefonisch een afspraak. Het maken van de afspraak verloopt zeer soepel. Houtenaren die geen spullen laten ophalen hebben meestal geen spullen hiervoor of brengen deze zelf weg.

Niet-gebruikers ophaaldienst hebben geen spullen of brengen deze zelf weg

10% van de Houtenaren die bekend zijn met de kringloopwinkel hebben in de afgelopen 12 maanden spullen thuis laten ophalen door Kringloop.nl. Aan de Houtenaren die dit niet hebben gedaan, is gevraagd wat daar de reden voor was.

De helft van hen (50%) had geen spullen om op te laten halen. Houtenaren die wel spullen hadden brengen deze veelal zelf weg naar het afvalscheidingsstation (36%) of de kringloopwinkel (35%), of ze hebben een andere bestemming (12%). Hierbij speelt mogelijk mee dat één op de vijf (21%) niet weet dat de spullen thuis opgehaald kunnen worden.

In enkele gevallen heeft men wel geprobeerd om de spullen te laten ophalen, maar lukte dit niet, omdat geen passend tijdstip gevonden kon worden (2%) of omdat Kringloop.nl weigerde de spullen op te halen (1%). In dit laatste geval betrof het bijvoorbeeld beschadigde of niet verkoopbare spullen.

U gaf aan dat u geen herbruikbare spullen, (kapotte) elektrische apparaten of oud ijzer bij u thuis heeft laten ophalen door Kringloop.nl in de afgelopen 12 maanden. Waarom?

Meerdere antwoorden mogelijk

Basis = Houtenaren die geen spullen thuis hebben laten ophalen (n=590)



Vrouwen hebben vaker dan mannen niets laten ophalen, omdat zij geen spullen hadden hiervoor (55% versus 45% van de mannen). Mannen zijn minder bekend met de mogelijkheid om spullen op te halen (25% weet dit niet, versus 16% van de vrouwen).

Ook Houtenaren jonger dan 44 jaar zijn minder bekend met de ophaalmogelijkheid (29% van hen weet dit niet), net zoals inwoners van Zuid-West (34% onbekend met deze mogelijkheid).

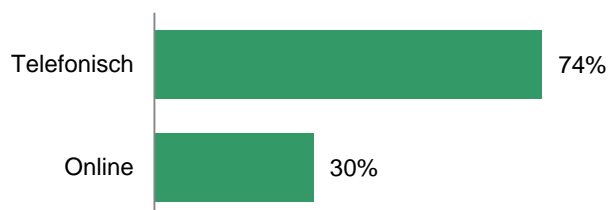
Afspraak maken met Kringloop.nl verloopt goed

10% van de Houtenaren, bekend met de kringloopwinkel, heeft in de afgelopen 12 maanden goederen thuis laten ophalen door Kringloop.nl. Om de goederen te laten ophalen, moet eerst een afspraak gemaakt worden. In de meeste gevallen (74%) wordt deze telefonisch gemaakt. De online mogelijkheid om een afspraak te plannen wordt minder vaak gebruikt (30%).

U gaf aan dat u de afgelopen 12 maanden goederen bij u thuis heeft laten ophalen door Kringloop.nl. Hoe heeft u de afspraak hiervoor gemaakt?

Meerdere antwoorden mogelijk

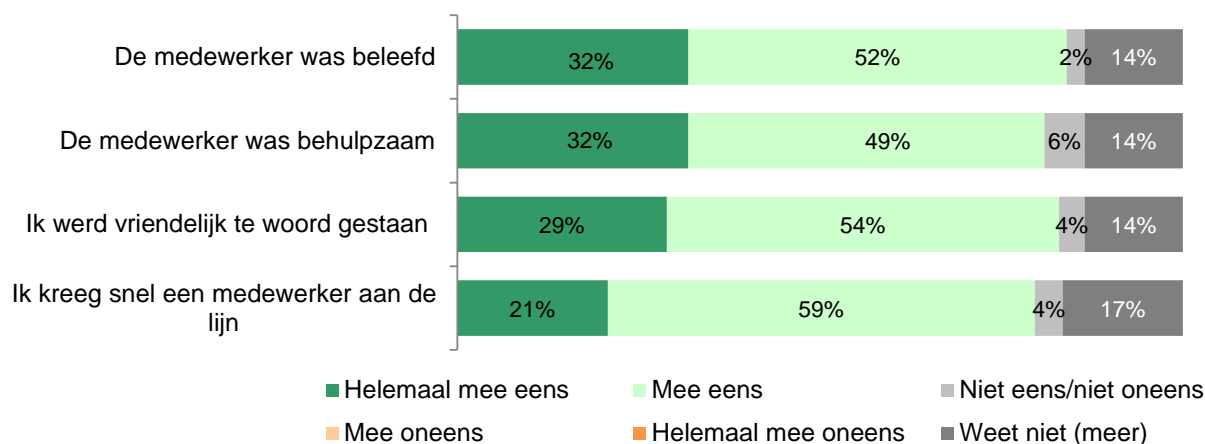
Basis= goederen thuis laten ophalen (n=66)



Het telefonisch contact om de afspraak te maken verloopt erg goed. Een ruime meerderheid (80% of meer) van de Houtenaren die hier ervaring mee heeft is tevreden over de snelheid waarmee zij een medewerker aan de lijn kregen en de manier waarop zij vervolgens door de medewerker werden geholpen. Er zijn geen negatieve ervaringen.

Hoe heeft u dit telefonisch contact om een afspraak te maken ervaren?

Basis = telefonisch afspraak gemaakt (n=49)



Ook de online mogelijkheid om een afspraak te maken werkt naar tevredenheid. 83% van de Houtenaren die hier ervaring mee heeft ervaart dit als (heel) goed. Slechts een enkeling heeft minder goede ervaringen, vanwege het onduidelijke digitale formulier en omdat geen afspraak gepland kon worden op korte termijn.²

² *Indicatief vanwege het kleine aantal Houtenaren dat ervaring heeft met het maken van een online afspraak (n=20).*

6. ANBI status

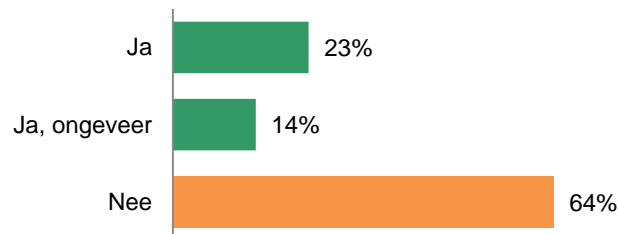
Kringloop.nl heeft een ANBI status (Algemeen Nut Beogende Instelling). Organisaties met deze status betalen geen erfbelasting of schenkbelasting voor erfenissen en schenkingen die de instelling gebruikt voor het algemeen belang. Donateurs van een ANBI mogen hun giften aftrekken van de inkomsten- of vennootschapsbelasting. De waarde van een geschonken inboedel (bijvoorbeeld bij overlijden) zou in dit kader ook kunnen worden opgegeven als aftrekpost bij de belasting. Dit omdat er een gift is gedaan aan het "goede doel". Donateurs dienen vooraf wel goed te informeren over de precieze voorwaarden waaraan moet worden voldaan.

Ruim één derde van de Houtenaren (37%) is bekend met het bestaan van de ANBI status. Een kwart (23%) zegt vrij goed te weten wat deze status inhoudt. Houtenaren van 55 jaar of ouder zijn beter dan gemiddeld bekend met de ANBI status, net zoals inwoners van de Noord-West. 30% van hen weet goed wat de ANBI status inhoudt.

Weet u wat de ANBI status inhoudt?

Meerdere antwoorden mogelijk

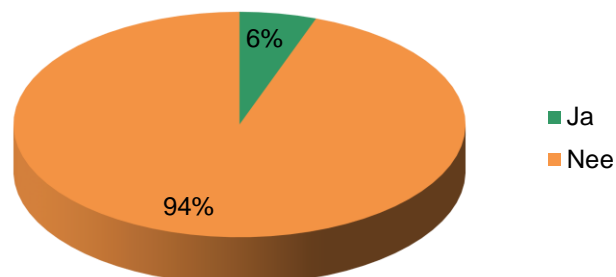
Basis= Iedereen (n=678)



Slechts 6% van de Houtenaren is er van op de hoogte dat Kringloop.nl een ANBI status heeft. Onder de Houtenaren die goed weten wat de ANBI status inhoudt, is 16% op de hoogte van de ANBI status van Kringloop.nl.

Weet u dat Kringloop.nl een ANBI status heeft?

Basis=iedereen (n=678)

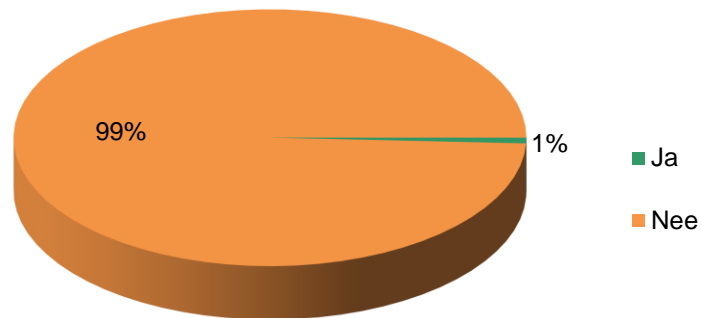


7. Klachten

Kringloop.nl voert verschillende werkzaamheden uit voor de gemeente Houten. Slechts enkele Houtenaren hebben wel eens een klacht ingediend over één of meerdere van deze werkzaamheden (1% van de ondervraagden, 6 personen).

Heeft u ooit een klacht geuit en/of ingediend over de werkzaamheden die Kringloop.nl voor de gemeente uitvoert?

Basis=iedereen (n=678)



De klachten zijn meestal bij Kringloop.nl ingediend (4 keer). De klachtafhandeling wordt niet heel positief beoordeeld: vier Houtenaren zijn neutraal of hebben geen mening over de afhandeling van hun klacht. Twee personen zijn ontevreden.

8. Tips en adviezen

Tot slot van het onderzoek is aan de Houtenaren gevraagd of zij nog tips en adviezen hebben aan Kringloop.nl.

Veel van de genoemde adviezen hebben betrekking op de prijzen, de kringloopwinkel wordt als duur ervaren. Daarnaast mist de winkel de uitstraling van een echte kringloopwinkel, waar lekker gesnuffeld kan worden. De kringloopwinkel is te netjes en te nieuw en lijkt te veel op een echte winkel. Voor sommige Houtenaren is dit reden om naar een andere kringloopwinkel te gaan.

Daarnaast bestaat het vermoeden dat een deel van de aangeleverde spullen niet in de winkel belandt, waarbij men soms lijkt te betwijfelen of Kringloop.nl hierbij wel helemaal netjes handelt.

Overige suggesties die meerdere keren zijn genoemd hebben betrekking op de openingstijden en communicatie omtrent de activiteiten van Kringloop.nl.

Tips en adviezen
Prijsniveau <ul style="list-style-type: none">- De prijzen zijn soms erg hoog, onrealistisch.- De spullen in de winkel zijn naar verhouding erg aan de prijs in vergelijking tot andere kringloopwinkels- Deze kringloopwinkel in Houten heeft de gekregen spullen veeel te duur geprijsd!
Assortiment / uitstraling <ul style="list-style-type: none">- De winkel is te netjes, te winkel en de prijzen zijn aan de hoge kant (te hoog).- De winkel ziet er nu netjes en gestructureerd uit. In de oude kringloopwinkel was het misschien rommeliger, maar er was meer keus. Dat vond ik prettiger. Een kringloopwinkel hoeft er niet uit te zien als een gewone winkel. Er moet vooral veel keus zijn- Het mag gerust wat rommeliger (het lijkt de Bijenkorf wel)! Alles is nu zo netjes ingedeeld dat voor ons de charme van het "rommelen" er wat af is en we liever naar de andere kringloopwinkel in Houten gaan.- Ik hoor om mij heen dat nogal wat mensen de ouderwetse "rommel" in de winkel missen. Ze vinden het nu geen echte kringloop meer en vinden het te duur.
Bestemming aangeleverde spullen <ul style="list-style-type: none">- Het gerucht gaat in de gemeente dat de ingeleverde spullen worden verkocht op de Zwarte markt in Vleuten. Hierdoor leveren veel bekenden geen spullen meer in bij de kringloopwinkel.- Valt op dat sommige spullen die gebracht worden nooit in de winkel terecht komen. Natuurlijk heeft personeel ook recht om dingen te kopen, maar het kan niet zo zijn dat zij als eerste de leuke dingen eruit kunnen halen.- Ik heb de indruk dat goede spullen via een andere weg dan de winkel worden verkocht.
Openingstijden <ul style="list-style-type: none">- Doe eens een avondopenstelling in de kringloopwinkel.- Een koop/brengavond.- Iets langere openingstijden op zaterdag om goederen aan te bieden is op zich wenselijk.
Communicatie <ul style="list-style-type: none">- Maak eens wat meer reclame en gebruik het internet, zoals marktplaats.- Meer bekendheid. Ook dat je niet-werkende elektrische spullen kunt inleveren.- Het is mij nu niet duidelijk wat naar de afvalverzameling moet en wat naar de kringloopwinkel.- Misschien meer duidelijkheid over wat wel en niet geaccepteerd wordt.

9. Fietstransferia

Drie kwart van de Houtenaren maakt wel eens gebruik van de fietstransferia in Houten. Het transferium in het Centrum wordt hierbij vaker gebruikt dan het transferium bij Houten Castellum. Beide transferia worden ruim voldoende beoordeeld door de gebruikers, al scoort Castellum iets beter dan Centrum.

Meerderheid Houtenaren gebruikt de fietstransferia

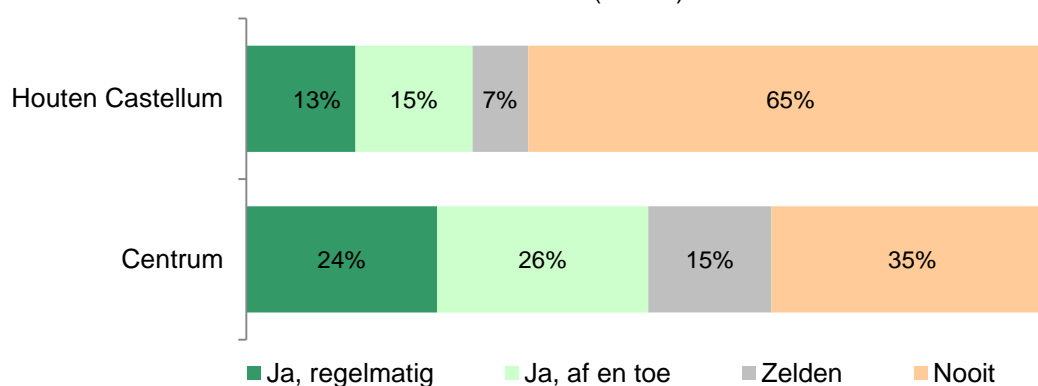
Sinds 2011 kunnen fietsers hun fiets stallen in de fietstransferia bij de NS-stations Houten Centrum en Houten Castellum. Fietsen kunnen in het transferium zeven dagen per week, gratis en beheerd gestald worden, van een kwartier vóór de eerste trein tot een kwartier na de laatste trein.

Bijna twee derde van de Houtenaren (65%) maakt wel eens gebruik van het fietstransferium in het centrum. Een kwart van de inwoners (24%) doet dit zelfs regelmatig. Het fietstransferium bij Houten Castellum wordt minder gebruikt. Eén derde (35%) van de Houtenaren stalt hier zijn tweewieler wel eens, maar de meerderheid maakt geen gebruik van dit transferium.

In totaal geeft driekwart (75%) van de Houtenaren aan wel eens gebruik te maken van (één van) de fietstransferia, waarvan 64% regelmatig of af en toe. Het gebruik van de fietstransferia is hiermee vergelijkbaar met de situatie een jaar geleden.

Stalt u uw fiets, bakfiets, bromfiets of scooter wel eens in één van de fietstransferia in Houten?

Basis = iedereen (n=506)



Logischerwijze zijn er regionale verschillen in het gebruik van de fietstransferia. Het aandeel gebruikers van het fietstransferium Centrum ligt het hoogst onder inwoners van Noord-Oost (67%) en Noord-West (86%). Het fietstransferium bij Houten Castellum wordt relatief veel gebruikt door inwoners van Zuid-Oost (72%), Zuid-West (56%) en het buitengebied (44%).

Beide fietstransferia worden relatief weinig gebruikt door inwoners van 65 jaar en ouder. Deze groep maakt mogelijk ook minder gebruik van tweewielers.

Fietstransferia worden goed beoordeeld

Gebruikers hebben de fietstransferia van Centrum en Castellum beoordeeld op de volgende 3 aspecten:

- Netheid en dagelijks onderhoud
- Prettig en veilig verblijfsklimaat
- Dienstverlening van de medewerkers

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de gemiddelde cijfers die inwoners hebben gegeven. Hieruit blijkt dat het fietstransferium bij NS-station Castellum op alle punten iets beter scoort dan het fietstransferium bij NS-station Centrum. Indien een gemiddelde score wordt berekend op basis van de drie aspecten samen, krijgt het fietstransferium Centrum een gemiddelde totaalbeoordeling van een 7,4 en het fietstransferium bij Castellum een 7,7. De dienstverlening van de medewerkers krijgt bij beide stallingen de laagste beoordeling.

Gemiddelde beoordeling fietstransferia Centrum en Castellum

	2014		2013	
	Centrum	Castellum	Centrum	Castellum
Netheid en dagelijks onderhoud	7,7	8,0	7,6	8,0
Prettig en veilig verblijfsklimaat	7,6	7,8	7,6	7,8
Dienstverlening van de medewerkers	6,9	7,3	7,1	7,6
<i>Gemiddelde totaalbeoordeling</i>	<i>7,4</i>	<i>7,7</i>	<i>7,4</i>	<i>7,8</i>

Houtenaren die de dienstverlening van de medewerkers hebben beoordeeld met een 6 of lager konden hun beoordeling toelichten. Argumenten die door inwoners vaak worden genoemd zijn:

- Medewerkers zijn niet zichtbaar, zitten alleen in hun eigen afgesloten ruimte
- Medewerkers zijn niet vriendelijk; antwoorden zijn kortaf en zij geven onvriendelijke instructies (bijvoorbeeld dat je niet mag fietsen in de stalling)
- Medewerkers helpen niet bij het stallen van fietsen (met name bovenin)
- Medewerkers letten niet goed op; er verdwijnen fietsen uit de stalling

Bijlage 1 – Respondentenprofiel

Totta heeft de resultaten met weegfactoren gecorrigeerd. Hierin zijn geslacht, leeftijdscategorie en wijk meegenomen. Onderstaande tabel geeft een overzicht van zowel de ongewogen als gewogen verhoudingen:

Profiel respondenten (n=704)		Ongewogen percentage	Gewogen percentage
Geslacht	Man	55%	49%
	Vrouw	45%	51%
	<i>Totaal</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>
Leeftijd	18 t/m 44 jaar	24%	40%
	45 t/m 54 jaar	29%	23%
	55 t/m 64 jaar	31%	20%
	65 jaar en ouder	17%	17%
	<i>Totaal</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>
Wijk	Buitengebied	7%	8%
	Noord-Oost	24%	22%
	Noord-West	38%	30%
	Zuid-Oost	17%	19%
	Zuid-West	15%	21%
	<i>Totaal</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>

Bijlage 2 – Processtatistieken

Op 27 november 2014 zijn alle 1.294 leden van het Burgerpanel benaderd om deel te nemen aan het onderzoek. Deze respondenten zijn door Totta Research via een e-mail benaderd voor het online onderzoek.

Het veldwerk duurde in totaal 3 weken (van 27 november tot en met 15 december). In totaal hebben 704 inwoners deelgenomen aan het onderzoek. Onderstaande tabel geeft de responsgegevens weer van de leden van het Burgerpanel.

Burgerpanel	
Uitnodigingen verstuurd	1.294
Enquêtes voltooid	704 (54%)
Gemiddelde invultijd	8 minuten
Betrouwbaarheidsinterval	95%
Maximale foutmarge	3,7%

Bijlage 3 - Vragenlijst

Burgerpanelonderzoek klanttevredenheid Kringloop.nl Houten en NS Fietstransferia

Inleiding:

1^e scherm

Welkom bij dit onderzoek! Het grootste deel van het onderzoek gaat over de Kringloopwinkel. Op het einde van de vragenlijst worden ook nog enkele vragen gesteld over uw ervaringen met de fietstransferia in Houten.

2^e scherm

Kringloopwinkel

De gemeente Houten bevordert de preventie van en het hergebruik van huishoudelijk afval zoveel mogelijk. Daarnaast stimuleert de gemeente de werkgelegenheid van Houtense inwoners met een afstand tot de arbeidsmarkt. De gemeente heeft daarvoor een kringloopwinkel gebouwd aan De Brug 13a (naast de gemeentewerf en het afvalscheidingsstation). De gemeente heeft het bedrijf Kringloop.nl ingehuurd om de winkel te runnen, de gemeentelijke textielcontainers te legen en om spullen aan huis op te halen.

Wij willen graag weten hoe tevreden de inwoners zijn over het werk dat Kringloop.nl voor de gemeente doet. Hierdoor krijgen wij inzicht in de mogelijke verbeterpunten in de dienstverlening van Kringloop.nl.

Bezoek aan de gemeentelijke Kringloopwinkel.

1. Wist u dat Houten een kringloopwinkel heeft (aan De Brug 13a, naast de gemeentewerf en het afvalscheidingsstation)?



0 Ja

0 Nee

→ ga naar vraag 6, 11, 19 (eventueel 12 en 20) daarna door naar afvalscheidingsstation

2. Heeft u in de afgelopen 12 maanden

	Ja	Nee
Rondgekeken in de Kringloopwinkel om iets te kopen	0	0
Iets gekocht in de Kringloopwinkel	0	0
Spullen afgeleverd bij de Kringloopwinkel	0	0
Spullen laten ophalen door de Kringloopwinkel	0	0

Indien 2 = bezocht / afgeleverd

3. **Hoe vaak bent u de afgelopen 12 maanden in de gemeentelijke Kringloopwinkel geweest? Dit kan zijn om iets te kopen of iets weg te brengen.**

minstens 1 x per week
 1 x per 2 weken
 5 tot 12 keer
 2 tot 4 keer
 1 keer

4. **Wist u dat Kringloop.nl kapotte elektrische apparaten inneemt, repareert en weer verkoopt in de gemeentelijke Kringloopwinkel?**

Ja
 Nee

SPULLEN AFLEVEREN

U kunt bij de Kringloopwinkel herbruikbare goederen, oud ijzer, oude kleding, textiel en/of (kapotte) elektrische apparaten aanbieden/ inleveren.

Vraag 2 = geen spullen afgeleverd

5. **Wat is de reden dat u de afgelopen 12 maanden geen spullen heeft ingeleverd bij de gemeentelijke Kringloopwinkel? (Meerdere antwoorden mogelijk)**

Ik had geen spullen waar ik vanaf moest
 Het kostte mij te veel tijd en moeite
 Niet aan gedacht
 Wist niet dat je er oude kleding/ textiel kon inleveren
 Wist niet dat je er oud ijzer kon inleveren
 Wist niet dat je er kapotte elektrische apparaten kon inleveren
 Wist niet dat je er oude functionerende elektrische apparaten kon inleveren
 Ik heb ze laten ophalen door de kringloop.
 Anders, namelijk.....

Iedereen

U kunt bij de Kringloopwinkel herbruikbare goederen, oud ijzer, oude kleding, textiel en/of (kapotte) elektrische apparaten aanbieden/ inleveren.

6. **Wat doet u meestal met dergelijke spullen die u zelf niet meer nodig heeft? (Meerdere antwoorden mogelijk) <Random antwoorden tonen>**

Ik breng deze naar het afvalscheidingsstation
 Ik geef mijn nog goede spullen aan familie, vrienden of bekenden
 Ik breng deze naar de gemeentelijke Kringloopwinkel
 Ik laat deze ophalen door de gemeentelijke Kringloopwinkel
 Ik geef deze aan een andere kringloopwinkel / tweedehands winkel
 Ik verkoop deze zelf (bijv. via marktplaats of een winkel die dat voor mij doet)
 Ik gooi deze in de kliko, afvalbak, ondergrondse restafvalverzamelcontainer
 Anders, namelijk:

Vraag 6 = Ik breng deze naar het afvalscheidingsstation

7. U heeft aangegeven dat u uw herbruikbare spullen soms (ook) inlevert op het afvalscheidingsstation. Wat is daarvoor de reden?

Vraag 2 = spullen afgeleverd

8. Welke spullen heeft u de afgelopen 12 maanden afgeleverd bij de Kringloopwinkel? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- 0 Kleding en textiel
- 0 Oud ijzer
- 0 Kapotte elektrische apparaten
- 0 Werkende elektrische apparaten
- 0 Meubels
- 0 Bedden
- 0 Lampen
- 0 Speelgoed
- 0 Boeken of tijdschriften
- 0 Gereedschap
- 0 Andere herbruikbare spullen, namelijk:...

Vraag 2 = spullen afgeleverd

9. Hoe ging het inleveren van uw spullen bij het innamepunt, dat aan de achterkant van het pand zit? Wilt u daartoe de volgende stellingen beantwoorden?

	helemaal mee eens	mee eens	niet eens / niet oneens	mee oneens	helemaal mee oneens	weet niet / niet van toepassing
1. Ik moest lang wachten voor ik mijn spullen af kon geven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. De medewerker die mij hielp was behulpzaam bij het laden en lossen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ik werd vriendelijk te woord gestaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Het buitenterrein is veilig voor bezoekers die spullen komen brengen en ophalen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Niet alles werd aangenomen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Indien vraag 9.5 is (helemaal) mee eens

10. Kunt u aangeven waarom niet alles werd aangenomen?

11. U kunt spullen inleveren bij de gemeentelijke Kringloopwinkel van maandag tot en met zaterdag van 08.30 tot 16.00 uur.

Wat vindt u van deze openingstijden?

- Heel goed
- Goed
- Neutraal
- Slecht
- Heel slecht

Indien openingstijden = (heel) slecht

12. U heeft aangegeven dat u de openingstijden voor het inleveren van spullen (heel) slecht vindt.

Wat kan er worden verbeterd aan de openingstijden?

De winkel

Vraag 2 = niet rondgekeken in winkel & niets gekocht

13. Waarom heeft u de gemeentelijke Kringloopwinkel de afgelopen 12 maanden niet bezocht om er iets te kopen? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik had niets nodig
- Ik koop liever geen tweedehands spullen
- Ik wil niet dat anderen mij daar zien
- Ik had daarvoor geen geld
- De prijs van de spullen is te hoog
- Ze hebben geen leuke spullen
- Het personeel is niet prettig
- Niet aan gedacht
- Anders, namelijk:

Vraag 2 = rondgekeken, maar niets gekocht

14. U gaf aan dat de Kringloopwinkel de afgelopen 12 maanden wel heeft bezocht, maar niets heeft gekocht. Waarom heeft u er niets gekocht? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Ze hadden geen leuke spullen
- Ik kon niet vinden wat ik zocht
- De prijzen waren te hoog
- Het personeel was niet prettig
- Anders, namelijk:

Vraag 2 = bezocht om te kopen / iets gekocht

15. Heeft u tijdens uw bezoek aan de gemeentelijke Kringloopwinkel contact gehad met een personeelslid uit de winkel? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Ja, aan de kassa bij het afrekenen
- Ja, met een medewerker in de winkel
- Nee

Indien contact met medewerker aan de kassa

16. Hoe heeft u het contact met deze medewerker aan de kassa ervaren? Wilt u daartoe de volgende stellingen beantwoorden:

De medewerker was...

	helemaal mee eens	mee eens	niet eens / niet oneens	mee oneens	helemaal mee oneens	weet niet (meer)
1. Vriendelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Behulpzaam	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Beleefd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Deskundig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Zag er goed verzorgd uit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Indien contact met medewerker in de winkel

17. Hoe heeft u het contact met deze medewerker in de winkel ervaren? Wilt u daartoe de volgende stellingen beantwoorden:

De medewerker was...

	helemaal mee eens	mee eens	niet eens / niet oneens	mee oneens	helemaal mee oneens	weet niet (meer)
6. Vriendelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Behulpzaam	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Beleefd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Deskundig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Zag er goed verzorgd uit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vraag 2 = bezocht om te kopen / iets gekocht

18. Welk rapportcijfer geeft u de winkel als het gaat om de volgende punten en onderwerpen?

Toelichting: 1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

	Rapportcijfer										weet niet / geen mening
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
a. Netheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Uitstraling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Diversiteit van de producten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Bereikbaarheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Indeling van de winkel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Prijs/kwaliteit verhouding producten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. De openingstijden van de gemeentelijke Kringloopwinkel voor de verkoop van spullen zijn van maandag tot en met vrijdag van 09.00 – 17.00 uur en zaterdag van 10.00 – 17.00 uur.

Wat vindt u van deze openingstijden?

0 Heel goed

0 Goed

0 Neutraal

0 Slecht

0 Heel slecht

Indien openingstijden = (heel) slecht

20. U heeft aangegeven dat u de openingstijden van de gemeentelijke Kringloopwinkel (heel) slecht vindt.

Wat kan er worden verbeterd aan de openingstijden?

Afvalscheidingsstation

De volgende vragen gaan over het gemeentelijke afvalscheidingsstation.

21. Heeft u in de afgelopen 12 maanden wel eens herbruikbare spullen bij het afvalscheidingsstation aangeboden?

- Ja
- Nee, alleen (andere) spullen en afval
- Nee, ik ben er niet geweest

Indien herbruikbare goederen aangeboden

22. Wat is uw ervaring met het aanbieden van deze herbruikbare spullen op het afvalscheidingsstation?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik werd doorverwezen naar de gemeentelijke Kringloopwinkel en ben daar heen gegaan
- Ik werd doorverwezen naar de gemeentelijke Kringloopwinkel, maar ben daar niet heen gegaan
- Ik werd niet doorverwezen naar de gemeentelijke Kringloopwinkel

Indien doorverwezen, maar niet gegaan

23. Waarom bent u niet met uw herbruikbare goederen naar de gemeentelijke Kringloopwinkel gegaan?

- Ik vond het teveel moeite
- Anders namelijk:

OPHALEN

24. U gaf aan dat u geen herbruikbare spullen, (kapotte) elektrische apparaten of oud ijzer bij u thuis heeft laten ophalen door Kringloop.nl in de afgelopen 12 maanden.

Wat is de reden daarvoor? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik had niets om te laten ophalen
- Ik moest thuis zijn wanneer zij de spullen komen halen en dat kwam mij niet uit
- Ze weigerden deze spullen op te halen
- Het lukte niet om een afspraak hier voor te maken
- Ik wist niet dat dit mogelijk is
- Het was voor mij een kleine moeite om het zelf te brengen naar de kringloopwinkel/
textielcontainer
- Ik heb het zelf weggebracht naar het afvalscheidingsstation
- Ik heb het in de klike, afvalbak, ondergrondse restafvalverzamelcontainer gegooid
- Ik heb het aan een andere kringloopwinkel/ tweedehandswinkel gegeven
- Ik had een andere bestemming voor deze spullen (verkopen / weggeven aan bekenden)
- Anders, namelijk: ...

Indien vraag 24 = 3

25. U gaf aan dat Kringloop.nl weigerde bepaalde spullen op te komen halen. Kunt u daar de reden voor geven?

Indien vraag 2 = goederen opgehaald

26. U gaf aan dat u de afgelopen 12 maanden goederen bij u thuis heeft laten ophalen door Kringloop.nl. Hoe heeft u de afspraak hiervoor gemaakt? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Telefonisch

Online

Indien vraag 26 = telefonisch

27. Wilt u aangeven hoe u dit telefonisch contact om een afspraak te maken heeft ervaren aan de hand van de volgende stellingen?

	helemaal mee eens	mee eens	niet eens / niet oneens	mee oneens	helemaal mee oneens	weet niet (meer)
1. Ik kreeg snel een medewerker aan de lijn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ik werd vriendelijk te woord gestaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. De medewerker was behulpzaam	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. De medewerker was beleefd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Indien vraag 26 = online

28. Hoe heeft u het maken van een online afspraak ervaren?

Zeer goed

Goed

Neutraal

Slecht

Zeer slecht

Indien (zeer) slechte ervaring bij maken online afspraak

29. U heeft aangegeven dat u een (zeer) slechte ervaring heeft gehad bij het maken van een digitale afspraak. Wat vond u er niet goed aan? (Meerdere antwoorden mogelijk)

<Random antwoorden tonen>

Ik vond het digitale formulier onduidelijk

De spullen die ik wilde laten halen stonden niet als keuzemogelijkheid op het formulier

Ik kon geen geschikte dag en tijdstip vinden

Ik kon geen afspraak op de korte termijn maken

Ik kreeg geen bevestiging van de gemaakte digitale afspraak per e-mail

Anders, namelijk:.....

ANBI status

30. Weet u wat de ANBI status inhoudt?

Ja

Ja, ongeveer

Nee

31. Een organisatie met een ANBI status (Algemeen Nut Beogende Instelling) betaalt geen erfbelasting of schenkbelasting voor erfenissen en schenkingen die de instelling gebruikt voor het algemeen belang. Donateurs van een ANBI mogen hun giften aftrekken van de inkomsten- of vennootschapsbelasting. De waarde van een geschonken inboedel (bijvoorbeeld bij overlijden) zou in dit kader ook kunnen worden opgeven als aftrekpost bij de belasting. Dit omdat er een gift is gedaan aan het "goede doel". U dient zich vooraf wel goed te informeren over de precieze voorwaarden waaraan moet worden voldaan.

Weet u dat Kringloop.nl een ANBI status heeft?

- Ja
 Nee

Klachten

Kringloop.nl voert de volgende werkzaamheden uit voor de gemeente:

- Beheer van de gemeentelijke kringloopwinkel.
- Ophalen van oud ijzer, elektrische apparaten en herbruikbare goederen aan huis.
- Legen van de gemeentelijk textielcontainers in de wijk en sorteren en verkoop van de ingezamelde kleding.
- Zij hebben personeel in dienst met een afstand tot de arbeidsmarkt.

32. **Heeft u ooit een klacht geuit en/of ingediend over de werkzaamheden die Kringloop.nl voor de gemeente uitvoert?**

- Ja
 Nee

Indien ooit klacht ingediend

33. **Waar heeft u uw klacht over Kringloop.nl geuit en/of ingediend? (Meerdere antwoorden mogelijk)**

- Bij Kringloop.nl
 Bij de gemeente
 Bij het afvalscheidingstation
 Anders, namelijk:

Indien ooit klacht ingediend

34. **Hoe vindt u dat de klacht werd opgelost?**

- Zeer goed
 Goed
 Neutraal
 Slecht
 Zeer slecht
 Weet ik niet

Indien klacht (zeer) slecht opgelost

35. **U heeft aangegeven dat uw klacht niet goed is opgelost. Kunt u aangeven waarom niet?**

Tips en adviezen

36. Indien u nog tips of adviezen heeft voor Kringloop.nl, dan kunt u deze hieronder kwijt:

--

Fietstransferia

Tenslotte willen wij u nog enkele vragen stellen over de fietstransferia in Houten.

Sinds 2011 kunnen fietsers hun fiets stallen in de fietstransferia bij de NS-stations Houten Centrum en Houten Castellum. Fietsen kunnen in het transferium zeven dagen per week, gratis en beheerd gestald worden, van een kwartier vóór de eerste trein tot een kwartier na de laatste trein. De gemeente is benieuwd naar uw ervaringen met de fietstransferia.

37. Stalt u uw fiets, bakfiets, bromfiets of scooter wel eens in één van de fietstransferia in Houten? (Meerdere antwoorden mogelijk)

	Ja, regelmatig	Ja, af en toe	Zelden	Nooit
Centrum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Houten Castellum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gebruikers fietstransferium Centrum (regelmatig, af en toe of zelden)

38. Welk cijfer zou u het fietstransferium in het Centrum geven als het gaat om de volgende onderwerpen?

Toelichting: 1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

	Rapportcijfer										weet niet / geen mening
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Netheid en dagelijks onderhoud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prettig en veilig verblijfsklimaat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dienstverlening van de medewerkers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Indien dienstverlening medewerkers Centrum ≤ 6

39. U heeft een rapportcijfer [...] gegeven voor de dienstverlening van de medewerkers van het fietstransferium in het Centrum. Wilt u hieronder toelichten waarom u dit cijfer geeft?

--

Gebruikers fietstransferium Castellum (regelmatig, af en toe of zelden)

40. Welk cijfer zou u het fietstransferium in Castellum geven als het gaat om de volgende onderwerpen?

Toelichting: 1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

	Rapportcijfer										weet niet / geen mening
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Netheid en dagelijks onderhoud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prettig en veilig verblijfsklimaat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dienstverlening van de medewerkers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Indien dienstverlening medewerkers Castellum ≤ 6

41. U heeft een rapportcijfer [...] gegeven voor de dienstverlening van de medewerkers van het fietstransferium in Castellum. Wilt u hieronder toelichten waarom u dit cijfer geeft?

DIT IS HET EINDE VAN DE VRAGENLIJST

HARTELIJK BEDANKT VOOR UW MEDEWERKING!