

Aan : Colleges en raden van de Cure-gemeenten
Onderwerp : Analyse meldingen november 2023/klachten-afhandeling
Datum : 4 april 2024

Geacht college en raad,

Inleiding

In de vergadering het dagelijks bestuur van 6 september 2023 hebben wij gevraagd om een analyse te maken van de meldingen die bij de Klantenservice van Cure worden ontvangen over de activiteiten die worden uitgevoerd. Daarbij is afgesproken om de analyse te maken over de maand november 2023. Er is gekozen voor deze maand omdat in deze maand geen vakanties of feestdagen vallen, hierdoor willen we een zo getrouw mogelijk beeld krijgen voor de analyse.

De analyse hebben we besproken in onze vergadering van 3 april jl.. Via deze memo willen wij u graag hierover informeren.

Het aantal en soort meldingen is altijd het gevolg van de soort activiteit en de kwaliteit van de uitvoering van de activiteit. Maar ook zaken als veranderingen van beleid of werkmethodieken zorgen altijd voor meldingen. Als Cure zitten we altijd in een spagaat; een betrouwbaarheid van 100% is niet realistisch, maar een betrouwbaarheid van bv 99% bij ruim 156.000 acties betekent rekenkundig dat er elke maand ca 1.500 acties niet of niet voldoende zijn uitgevoerd en er dus 1.500 ontevreden inwoners zijn.

Wanneer we de meldingen afzetten tegen onze werkzaamheden zien we het volgende beeld over november 2023:

Totaal Cure November 2023		Eindhoven November 2023	
Operationele acties	156.625	Operationele acties	129.693
Totale input reacties	3.249	Totale input reacties	2.424
Actie reactie rate	2,07%	Actie reactie rate	1,87%
Betrouwbaarheid	97,93%	Betrouwbaarheid	98,13%
Geldrop-Mierlo November 2023		Valkenswaard November 2023	
Operationele acties	17.098	Operationele acties	10.507
Totale input reacties	565	Totale input reacties	260
Actie reactie rate	3,30%	Actie reactie rate	2,47%
Betrouwbaarheid	96,70%	Betrouwbaarheid	97,53%

Een betrouwbaarheid van 98% is hoog maar is niets waard als je een van de 3.249 melders bent.

**Samen naar een
afvalloze maatschappij**



Analyse meldingen

Wanneer we het aantal van 3.249 meldingen uiteenrafelen dan ontstaat het volgende inzicht:

Totaal Cure November 2023			Eindhoven November 2023		
Operationele acties	156.625		Operationele acties	129.693	
Totale input reacties	3.249		Totale input reacties	2.424	
Actie reactie rate	2,07%		Actie reactie rate	1,87%	
Betrouwbaarheid	97,93%		Betrouwbaarheid	98,13%	
Geldrop-Mierlo November 2023			Valkenswaard November 2023		
Operationele acties	17.098		Operationele acties	10.507	
Totale input reacties	565		Totale input reacties	260	
Actie reactie rate	3,30%		Actie reactie rate	2,47%	
Betrouwbaarheid	96,70%		Betrouwbaarheid	97,53%	
Totaal Cure November 2023			Eindhoven November 2023		
Totale input reacties Cure	3.249		Totale input reacties Eindhoven	2.424	
Waarvan klachten via gemeente ontvangen	58		Waarvan klachten via Eindhoven ontvangen	4	
* Beïnvloedbaar	1.525	47%	* Beïnvloedbaar	1071	44%
Inzameling	1.106		Inzameling	662	
Volle verzamelcontainer zonder en met bijzet	419		Volle verzamelcontainer zonder en met bijzet	409	
** Niet beïnvloedbaar	1.724		** Niet beïnvloedbaar	1353	
Bijzet	964		Bijzet	951	
Aanvraag passen	338		Aanvraag passen	108	
Adres typering aanpassen	220		Adres typering aanpassen	179	
Asbest	52		Asbest	37	
Overig	150		Overig	78	
Geldrop-Mierlo November 2023			Valkenswaard November 2023		
Totale input reacties Geldrop-Mierlo	565		Totale input reacties Valkenswaard	260	
Waarvan klachten via Geldrop-Mierlo ontvangen	54		Waarvan klachten via Valkenswaard ontvangen	12	
* Beïnvloedbaar	379	67%	* Beïnvloedbaar	75	29%
Inzameling	372		Inzameling	72	
Volle verzamelcontainer zonder en met bijzet	7		Volle verzamelcontainer zonder en met bijzet	3	
** Niet beïnvloedbaar	186		** Niet beïnvloedbaar	185	
Bijzet	5		Bijzet	8	
Aanvraag passen	93		Aanvraag passen	137	
Adres typering aanpassen	26		Adres typering aanpassen	15	
Asbest	5		Asbest	10	
Overig	57		Overig	15	

Het onderscheid tussen beïnvloedbaar en niet-beïnvloedbaar is als volgt gedefinieerd:

*** Beïnvloedbaar** (1.724 in november) zijn meldingen die voortkomen uit het feit dat er mogelijk iets is misgegaan in onze dienstverlening: minicontainer of ander aangeboden afval niet volgens afspraak geleegd, Ondergrondse of bovengrondse container vol aangetroffen, bijzet omdat een ondergrondse container niet tijdig is geleegd, etc.

**** Niet beïnvloedbaar** (1.525 in november) zijn vragen die ongeacht de kwaliteit van onze dienstverlening bij ons binnenkomen zoals bijvoorbeeld een pasaanvraag, het melden van asbest inleveren op de milieustraat en aanpassing van adrestyperingen bij nieuwbouw, verhuizingen. Maar ook reguliere bijzet zonder dat er sprake is van volle of niet functionerende containers. In november waren dit 964 bijzet meldingen waarbij veelal huisraad, dozen, zakken enz. langs onder-, en bovengrondse containers wordt geplaatst.

Het deel dat door Cure beïnvloedbaar is, is substantieel en ligt (voor de maand november 2023) tussen de 29% en 67% t.o.v. het totaal aantal meldingen over november 2023. Het totaal aantal meldingen is van diverse zaken afhankelijk. Op de eerste plaats de kwaliteit en betrouwbaarheid die Cure levert. Verder zijn ook beleidswijzigingen, digitalisering routes, nieuw personeel, buitenlandstalig personeel, maar ook momenten van verschijnen afvalkalender, seizoenen enz. van invloed.

Wanneer we inzoomen op het niveau van beïnvloedbare meldingen zien het volgende beeld van meldingen per dag:

November 2023			
Beïnvloedbare meldingen Totaal Cure	1.525,0	Beïnvloedbare meldingen Totaal Eindhoven	1.071,0
Betreft per dag (21 werkbare dagen)	72,6	Betreft per dag (21 werkbare dagen)	51,0
Beïnvloedbare meldingen Totaal Geldrop-Mierlo	379,0	Beïnvloedbare meldingen Totaal Valkenswaard	75,0
Betreft per dag (21 werkbare dagen)	18,0	Betreft per dag (21 werkbare dagen)	3,6

Aanpassing klachtenafhandeling

In vergelijking met het totaal aantal acties dat door ons per dag wordt uitgevoerd is het aantal beïnvloedbare meldingen per dag relatief laag (1,0% t.o.v. het totaal aantal acties). Toch zijn we van mening dat dit aantal nog te hoog is omdat we naar een kwaliteitsniveau willen van 99,5%. Dit percentage is het niveau van de dagelijks uitgevoerde handelingen die direct goed zijn afgewerkt. We schatten dat percentage als realistisch. Dit vertaalt zich dan in maximaal circa 30 meldingen per dag die door ons beïnvloedbaar waren en ook door ons gecorrigeerd worden. Om de 72,6 meldingen per dag in november terug te brengen naar 30 meldingen per dag zijn onderstaande acties per 1 maart 2024 geïntroduceerd:

- Actie 1.
 - Alle meldingen worden als terecht beschouwd en wij zullen dan ook alle uitvoerende meldingen binnen maximaal 2 werkdagen corrigeren. Mocht dit capaciteitsproblemen opleveren dan zetten we hier de zaterdag voor in. Deze communicatie wordt door het Klantencontactcentrum (Kcc) naar de burgers toe gedaan.
 - Dit zal het absolute aantal meldingen nauwelijks doen dalen maar zal wel het aantal meldingen dat bij de gemeenten doorkomen tot een minimum beperken.
- Actie 2.
 - Alle meldingen worden gecontroleerd op het bedrijfsbureau om te achterhalen of de oorzaken ervan van structurele aard zijn, bijvoorbeeld missers in systeem, tabletweergaves, onbereikbare straten, afstemming tussen routes, fouten in blacklist enz.
- Actie 3
 - Elke dag worden 10 inwoners teruggebeld om te weten of de correcties ook werkelijk zijn uitgevoerd. Zo kan het Kcc checken of hun toezeggingen naar tevredenheid worden doorgevoerd.

- Actie 4
 - Check op 100% complete uitvoering van de routes. De planners en teamleiders controleren dagelijks alle routes op 100% uitvoering. Daar waar afwijkingen geconstateerd zijn worden deze op dezelfde dag nog opgelost.
- Actie 5
 - Communicatie tussen inwoners en operatie wordt optimaal benut. Chauffeurs en/of beladers brengen de 'klikohangers' aan indien er een afwijking op de aanbiedregels geconstateerd wordt (bv puin in grijze containers, restafval in GFT en of papier containers enz.). Inwoners weten direct wat er aan de hand is en hoe dit is op te lossen. Zij hoeven geen contact meer te zoeken met het Kcc.
- Actie 6
 - Bij structurele wijzigingen worden bewoners vooraf via een bewonersbrief op de hoogte gebracht. In die brief wordt aangegeven waarom iets gewijzigd wordt, wat van hen gevraagd wordt en vanaf wanneer. De brief wordt minimaal 1 week voordat de maatregel van kracht wordt verzonden.

Resultaat acties

De invoer van deze maatregelen heeft geleid tot onderstaande aantallen beïnvloedbare meldingen, gemeten over de maand maart (21 werkdagen):

Maart 2024			
Beïnvloedbare meldingen Totaal Cure	886,0	Beïnvloedbare meldingen Totaal Eindhoven	675,0
Betreft per dag (21 werkbare dagen)	42,2	Betreft per dag (21 werkbare dagen)	32,1
Beïnvloedbare meldingen Totaal Geldrop-Mierlo	85,0	Beïnvloedbare meldingen Totaal Valkenswaard	126,0
Betreft per dag (21 werkbare dagen)	8,5	Betreft per dag (21 werkbare dagen)	12,6

Een eerste voorzichtige conclusie is dat het aantal meldingen als gevolg van de maatregelen gemeten over de maand maart zijn gedaald. Natuurlijk blijft dit een momentopname en kan dit fluctueren als gevolg van incidentele zaken.

Doelstelling acties

De acties zijn pas per 1 maart jl. ingevoerd. Dat is natuurlijk erg kort maar we zien al duidelijke verbeteringen. Uiteindelijk willen we met deze acties streven naar een gemiddelde van maximaal te beïnvloeden meldingen van:

Doelstelling Cure dagelijkse beïnvloedbare meldingen max			
Doelstelling totaal Cure	30,0	Doelstelling Eindhoven	24,8
Doelstelling Geldrop-Mierlo	3,3	Doelstelling Valkenswaard	2,0

Mogelijke maatregelen die gemeenten kunnen nemen

Ook gemeenten kunnen maatregelen nemen om het aantal meldingen terug te dringen en beheersbaar te houden. We merken dat de correctie rondom individuele systemen (werken met minicontainers) het meest soepel loopt. Als er dan iets mis gaat (bijvoorbeeld bij foutief aangeboden of inhoud van de container) dan kan de inwoner worden geïnformeerd via de containerhanger. De bewoner neemt vervolgens contact op met het Kcc en er wordt een nieuwe afspraak gemaakt. De container wordt door de bewoner weer binnen het eigen perceel gezet en opnieuw aangeboden. Voor de bewoners is het namelijk ZIJN/HAAR container. Afval dat los moet worden aangeboden (papier, PBD- en huisvuilzakken) levert de meeste problemen op. Niemand voelt zich hier verantwoordelijk voor en men laat het afval na melding op straat liggen. Dus wanneer we bijvoorbeeld op een inhaal-zaterdag alsnog komen ophalen dan blijft het afval al die tijd op straat liggen, wordt vaak nog afval bijgezet en volgen er nog veel meer klachten.

Daarom is ons advies dat de gemeenten afscheid nemen van het los of anoniem aanbieden van afval aan de straat.

Vooruitlopend op de DVO (DienstVerleningsOverzicht) proberen we een maximaal aantal meldingen af te spreken waar wij ons aan conformeren. Bovenstaande aantallen willen we daarom in een DVO opnemen. Dit betekent een betrouwbaarheid van het direct uitgevoerde werk van ruim 99,5%. Omdat Cure de "30 beïnvloedbare meldingen" per dag altijd gaat corrigeren moet de service uiteindelijk naar een niveau van 100% gaan.

Besluit

In onze vergadering van 3 april jl. hebben wij besloten om:

- a. Ermee in te stemmen dat de genoemde acties worden voorgezet;
- b. Periodiek, via het Jaarverslag en de Voortgangsrapportage, hierover te rapporteren aan de colleges en de raden;
- c. De genoemde maximum aantal meldingen per dag op de nemen in een DVO;
- d. Deze analyse en acties te bespreken met de Kcc's van de gemeenten.

Het leek ons goed om u hierover te informeren.

Met vriendelijke groet,

Namens het dagelijks bestuur van de Gemeenschappelijke regeling Cure,



Frans van Strijp
Secretaris-Directeur