



Nederlandse Voedsel- en  
Warenautoriteit  
*Ministerie van Landbouw,  
Natuur en Voedselkwaliteit*

# Klanttevredenheidsonderzoek Tijgermug 2020

Eindrapport  
Februari 2021



# Inhoudsopgave

- 1 Samenvatting
- 2 Opzet van het onderzoek
- 3 Resultaten per vraag
- 4 Verdiepende analyses
- 5 Conclusies & aanbevelingen
- 6 Bijlagen



# 1. Samenvatting



## Samenvatting (1/2)

### **Opzet van het onderzoek**

De NVWA monitort de plekken waar de tijgermug is aangetroffen. In samenwerking met uitzendkrachten en derde partijen wordt de tijgermug bestreden. De NVWA wil de voorlichting en behandeling hiervan in de woonwijken van vondstlocaties evalueren. In november 2020 zijn per brief 3.436 huishoudens uitgenodigd om een online vragenlijst in te vullen. Daarvan hebben 217 de vragenlijst ingevuld (6,3%). De vragenlijst behandelt de thema's: algemene tevredenheid, communicatie en het bezoek aan huis.

### **Algemene tevredenheid**

Respondenten beoordelen de inspectie, nabehandeling en/of bestrijding in het algemeen met een 7,9. De medewerkers die de bezoeken afleggen worden als vriendelijk, netjes, en deskundig ervaren. De tevredenheid neemt licht toe naar mate respondenten vaker zijn bezocht. De tevredenheid is het hoogst in Valkenburg.

### **Communicatie**

#### *Brief*

Ruim 80% van de respondenten geeft aan van tevoren een brief van de NVWA te hebben ontvangen. Deze brief wordt beoordeeld met gemiddeld een 8,2. In de gegeven toelichtingen geven respondenten aan dat de brief duidelijk is.

#### *Brochure*

Een kleine 80% van de respondenten geeft aan van tevoren een brochure van de NVWA te hebben ontvangen. Deze brochure wordt beoordeeld met gemiddeld een 8,3. De brochure is volgens de respondenten duidelijk en geeft heldere informatie.

#### *Website*

20% van de respondenten heeft de pagina's op website van de NVWA, die gaan over de tijgermug, bezocht. Deze pagina's worden beoordeeld met gemiddeld een 8,2. De vindbaarheid van informatie over de tijgermug krijgt gemiddeld een 8,1.



## Samenvatting (2/2)

### Bezoek aan huis

Bijna de helft (45%) van de respondenten heeft 1 of 2 keer een inspecteur van de NVWA op bezoek gehad. 10% is niet bezocht en 45% is 3 keer of vaker bezocht. Respondenten beoordelen de bezoeken van de inspecteur van de NVWA met gemiddeld een 8,4. De duidelijkheid, over wat er van hen werd verwacht, beoordelen respondenten met gemiddeld een 8,2. De uitleg tijdens de bezoeken wordt veelal als duidelijk ervaren. Wederom geven respondenten aan dat de medewerkers vriendelijk zijn en netjes te werk gaan. Ook geeft een aantal respondenten aan dat het bezoek onverwachts was.

### Conclusies

Met een 7,9 scoort de algemene tevredenheid over de bestrijding van de tijgermug goed. De brief en brochure bevatten volgens de respondenten duidelijke informatie. Een enkeling mist in de brief de datum en tijd waarop een bezoek daadwerkelijk gaat plaatsvinden. De website van de NVWA wordt relatief weinig gebruikt voor informatie over de tijgermug of om de vondst van een tijgermug te melden.

De bezoeken worden over het algemeen goed beoordeeld. In de meeste gevallen is duidelijk wat de bedoeling van een bezoek is. De gegeven verbeter suggesties helpen bij het versterken van de communicatie: communiceren wanneer een bezoek precies plaats gaat vinden, informeren over de huidige status en het vervolg van de bestrijding, medewerkers van de NVWA zich laten legitimeren, en zorgen dat de aankondigingsbrief aankomt.

### Aanbevelingen

De bestrijding van de tijgermug scoort goed op klanttevredenheid. Het is belangrijk dit niveau van tevredenheid vast te houden. In overleg met de leden van de projectgroep, zijn hiervoor een aantal aanbevelingen geformuleerd. Om te beginnen is het van belang de werkwijze voor de bestrijding van de tijgermug (zoveel mogelijk) te behouden. Inspecteurs moeten zich daarnaast aan de deur blijven legitimeren en blijven herhalen waarvoor zij op bezoek komen. Tevens is het aan te bevelen om te onderzoeken of het mogelijk is om in de brief duidelijker te communiceren over wat mensen van een bezoek kunnen verwachten en het moment waarop een bezoek gaat plaatsvinden. Tot slot is het belangrijk om de resultaten van dit onderzoek intern te communiceren naar collega's en te gebruiken bij de kick-off van het nieuwe tijgermuggenseizoen.



## 2. Opzet van het onderzoek



## Opzet van het onderzoek (1/2)

### Achtergrond

Door de import van banden en lucky bamboo's alsmede terugkerende vakantiegangers of vrachtverkeer, worden er jaarlijks op meerdere plekken tijgermuggen gevonden. Deze worden vanuit de NVWA gemonitord en in samenwerking met uitzendkrachten en derde partijen bestreden. We willen de voorlichting en behandeling hiervan in de woonwijken van vondstlocaties evalueren.

### Aanpak

We focussen ons op de inwoners van woonwijken binnen een straal van ongeveer 100 meter van de vondstlocatie, omdat zij vrijwillig meewerken en regelmatig bezoek krijgen van onze inspecteurs tijdens het 'tijgermuggenseizoen'. In geval gedurende de bestrijding meerdere vondsten worden gedaan kan de behandelingszone uitbreiden. In de straal van 100 tot 500 meter wordt alleen informatie per post verzonden. Inwoners van woonachtig binnen deze straal worden daarom niet benaderd.

De NVWA beschikt over de adressen van inwoners die een brief hebben ontvangen en zijn bezocht. Deze adressen zijn gebruikt om de doelgroep per brief uit te nodigen om een online vragenlijst in te vullen. In totaal zijn 3.436 huishoudens uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. De uitnodigingsbrief is opgenomen in bijlage I. Per woonplaats verschilt de brief; afhankelijk van welke werkzaamheden er zijn verricht en in welke periode deze werkzaamheden zijn uitgevoerd. De brief uit de bijlage is de versie die is verstuurd naar inwoners van woonwijken in Alblasterdam, Hoogeveen, Neerkant en Uithoorn. Er is ook een brief verstuurd naar inwoners van woonwijken in Valkenburg en Sittard.

### Vragenlijst

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van een vragenlijst met 19 vragen. De vragenlijst behandelt de thema's: algemene ervaring, communicatie en het bezoek aan huis. Daarnaast hebben respondenten de ruimte gekregen om antwoorden toe te lichten en verbeteringsuggesties te delen. De volledige vragenlijst is terug te vinden in bijlage II.



## Opzet van het onderzoek (2/2)

### **Respons**

De dataverzameling vond plaats van 16-11-2020 t/m 13-12-2020. Er is eenmaal een uitnodigingsbrief verstuurd. Van de 3.426 huishoudens hebben 217 de vragenlijst ingevuld (6,3%).

Binnen dit soort onderzoeken is het gebruikelijk om een betrouwbaarheidsniveau van 95% te hanteren. Dit betekent dat bij herhaling van dit onderzoek, in 19 van de 20 keer dezelfde resultaten naar voren komen. Verder is het gebruikelijk om dit soort onderzoeken uit te gaan van een zogenaamde foutenmarge van maximaal 10%. Dit houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de respondenten een 8 geeft als algemene beoordeling, het daadwerkelijke percentage tussen de 40% en 60% ligt. Met 217 respondenten komt bij een betrouwbaarheidsniveau van 95% de foutenmarge uit op 6,4%.

Daarnaast is de respons representatief verdeeld, op basis van de woonplaats van respondenten. Dit is ook terug te vinden in het overzicht van de respons in bijlage III van dit rapport.

Concluderend spreken we van een betrouwbaar en representatief onderzoek. Het advies is om de resultaten mee te nemen bij het verbeteren van de dienstverlening van de NVWA.



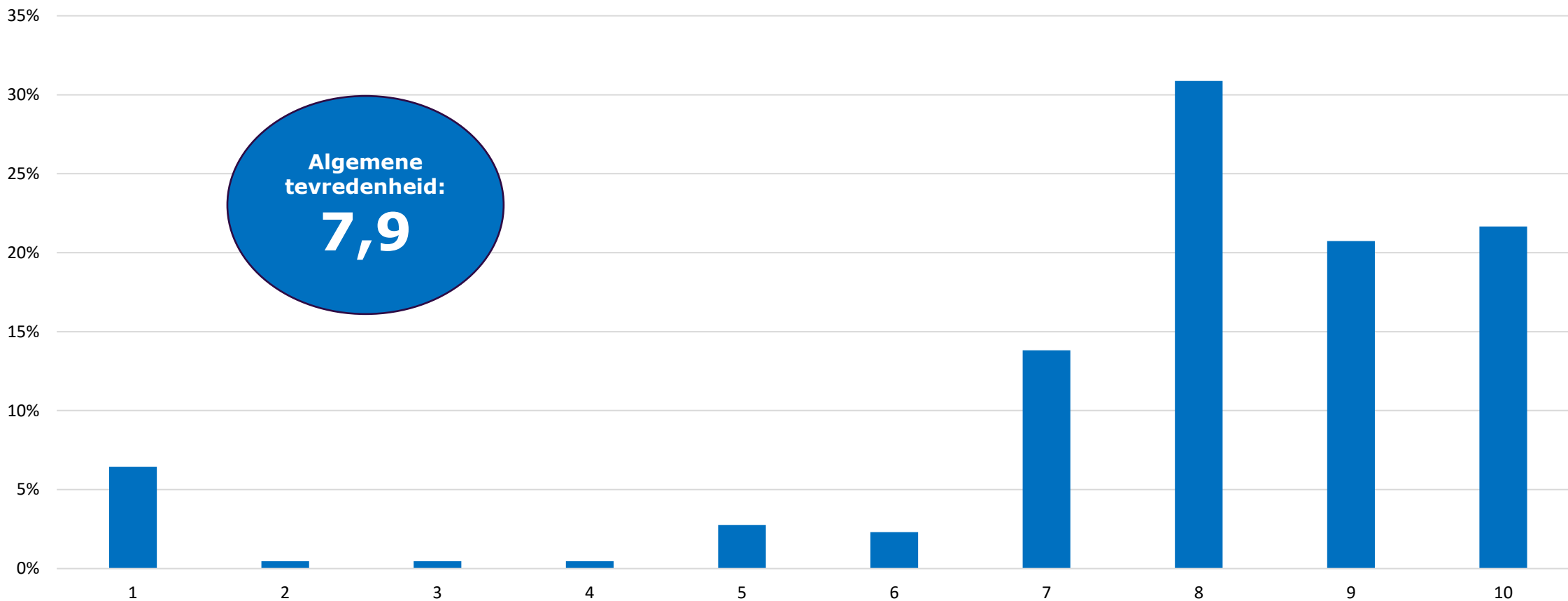


### 3. Resultaten per vraag



# Respondenten beoordelen de bestrijding in het algemeen met een 7,9\*

Hoe heeft u de inspectie, nabehandeling en/of bestrijding van de tijgermug ervaren? (n=217)



\*Wanneer alleen de respondenten worden meegerekend die aangeven 1 keer of vaker te zijn bezocht, dan is de algemene tevredenheid een 8,2.



# Toelichting op de ervaringen met de inspectie, nabehandeling en/of bestrijding van de tijgermug

Wilt u dit toelichten? Dat kan hieronder: (n=127)

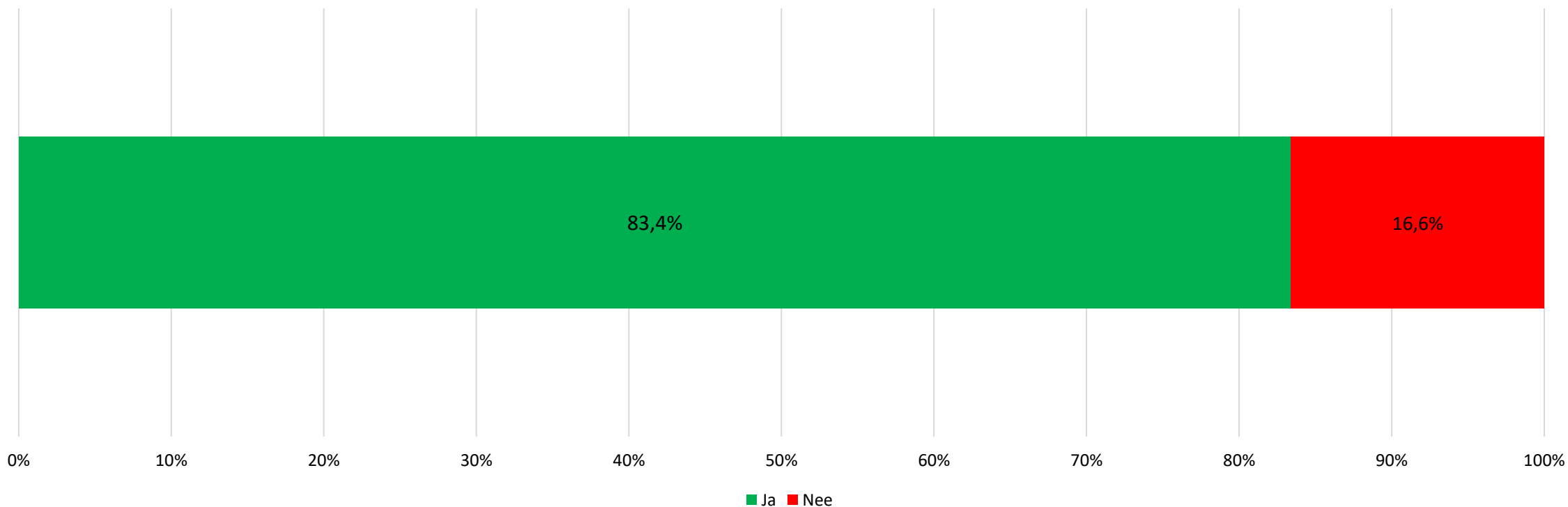
Uit de gegeven toelichtingen zijn dit de voornaamste opmerkingen:

- Vriendelijke medewerkers (n=29)
- Duidelijke communicatie of uitleg (n=19)
- Netjes of correct gehandeld door de medewerkers (n=16)
- Deskundig, professioneel of grondig te werk gegaan (n=13)
- Heeft er niets van gezien of er is niemand geweest (n=8)



## Ruim 80% van de respondenten geeft aan van tevoren een brief van de NVWA te hebben ontvangen

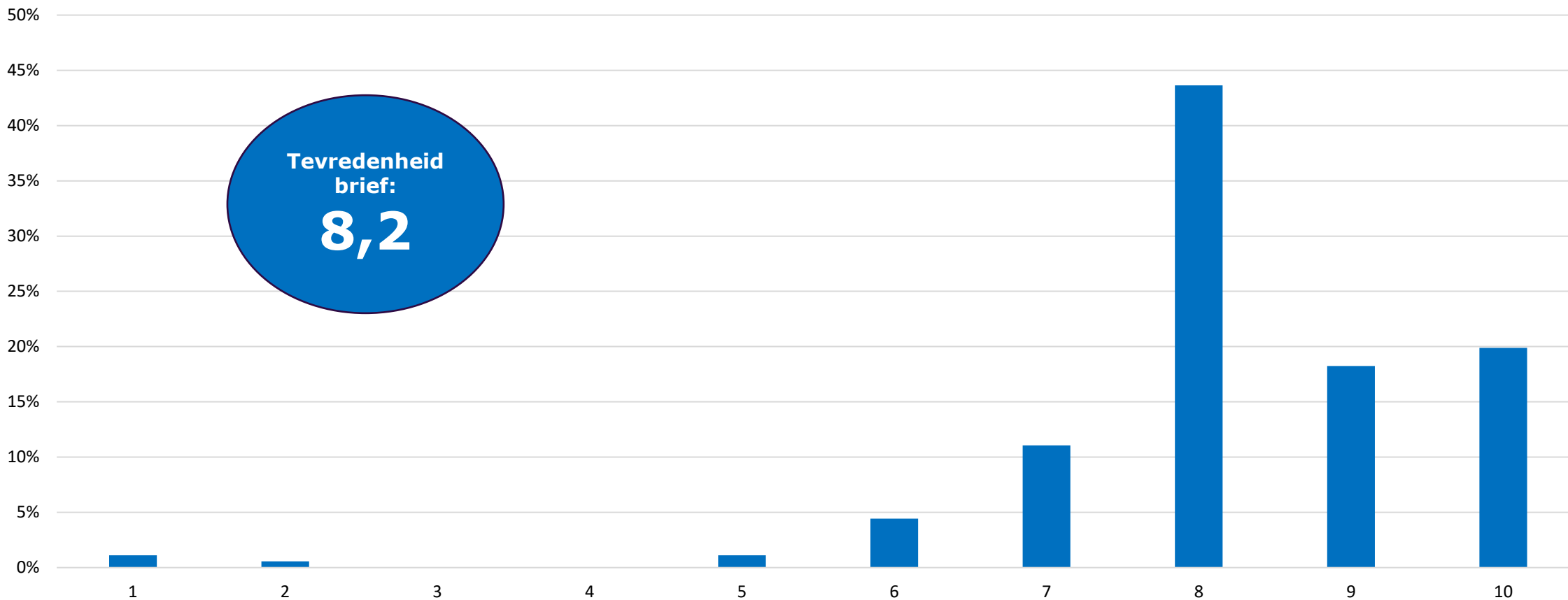
Heeft u van tevoren een brief van de NVWA ontvangen? (n=217)





# Respondenten beoordelen de van tevoren ontvangen brief met een 8,2

Bent u tevreden over de brief die u van tevoren van de NVWA hebt ontvangen? (n=181)





## Toelichting op de ontvangen brief

Wilt u dit toelichten? Dat kan hieronder: (n=47)

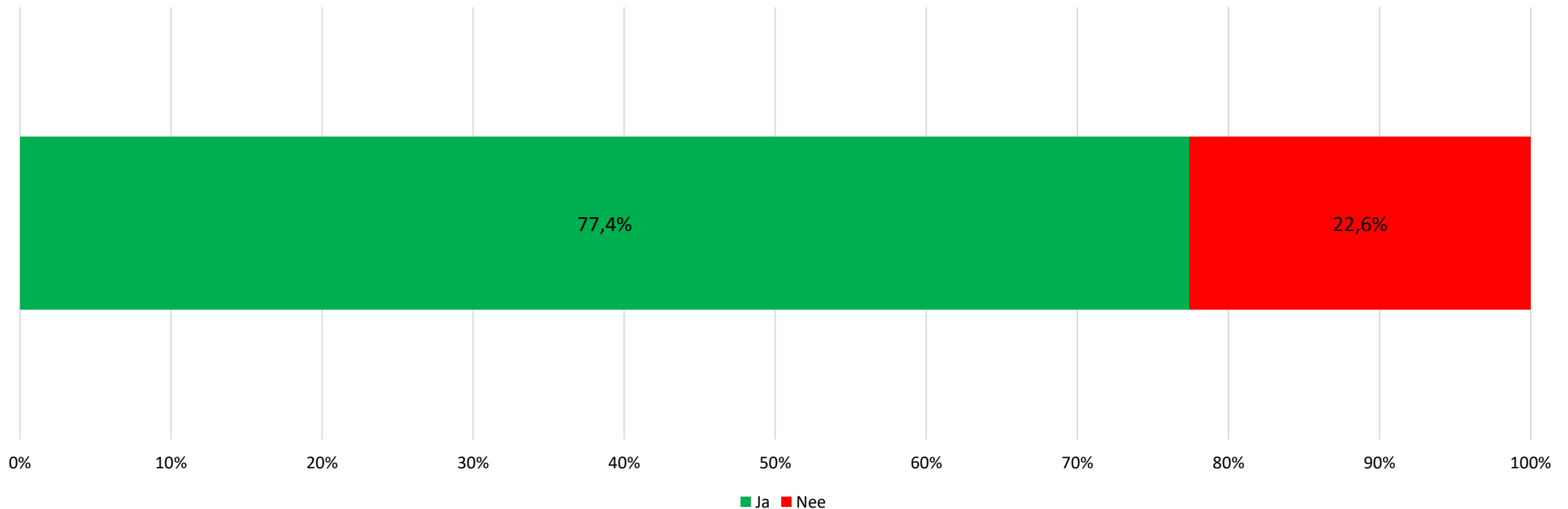
Uit de gegeven toelichtingen zijn de voornaamste opmerkingen:

- Duidelijke brief (n=41)
- De informatie is volledig (n=2)
- Goede voorlichting over de tijgermug (n=2)
- De datum van het bezoek was onbekend (n=2)



## Een kleine 80% van de respondenten geeft aan van tevoren een brochure van de NVWA te hebben ontvangen

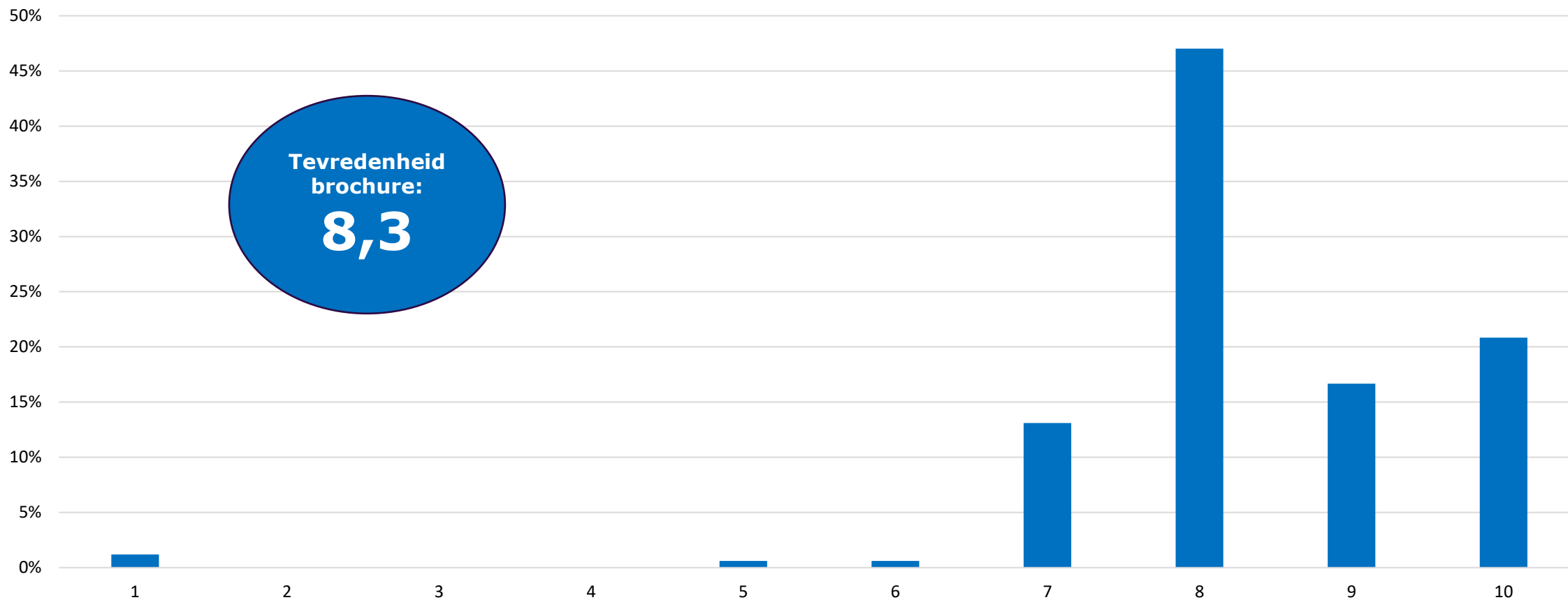
Heeft u van tevoren een brochure van de NVWA, over het bestrijden van de Aziatische tijgermug, ontvangen? (n=217)





# Respondenten beoordelen de van tevoren ontvangen brochure met een 8,3

Bent u tevreden over de brochure die u van tevoren van de NVWA hebt ontvangen? (n=168)







## Toelichting op de ontvangen brochure

Wilt u dit toelichten? Dat kan hieronder: (n=29)

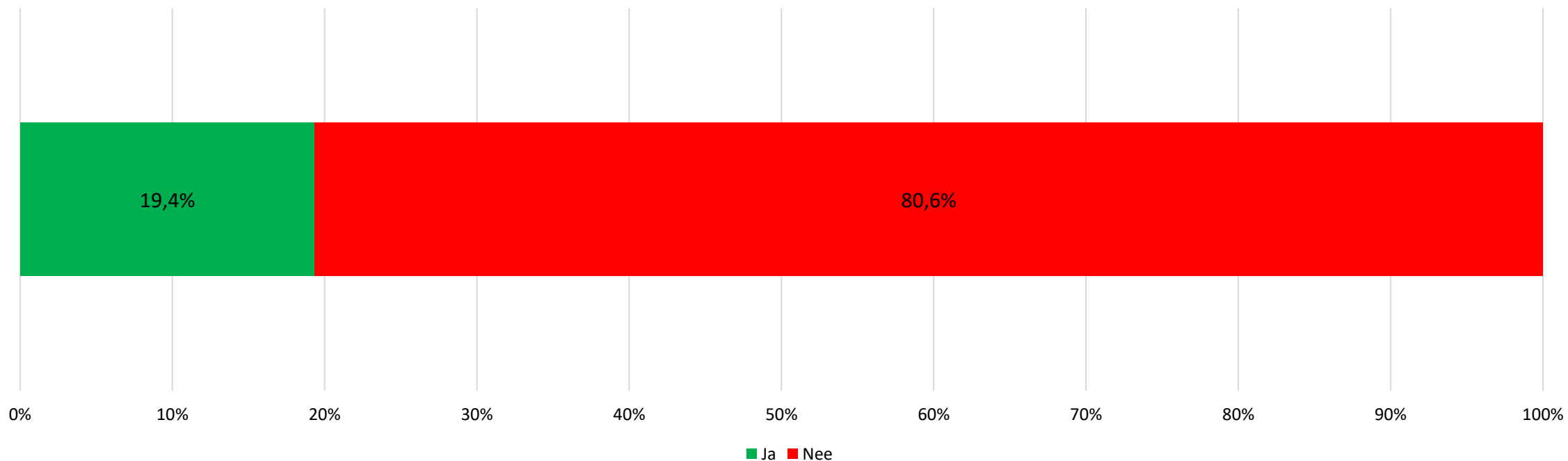
Uit de gegeven toelichtingen zijn de voornaamste opmerkingen:

- Duidelijke brochure met heldere informatie (n=25)
- Duidelijke afbeeldingen van de tijgermug (n=2)



## 20% van de respondenten heeft de pagina's op website van de NVWA, die gaan over de tijgermug, bezocht

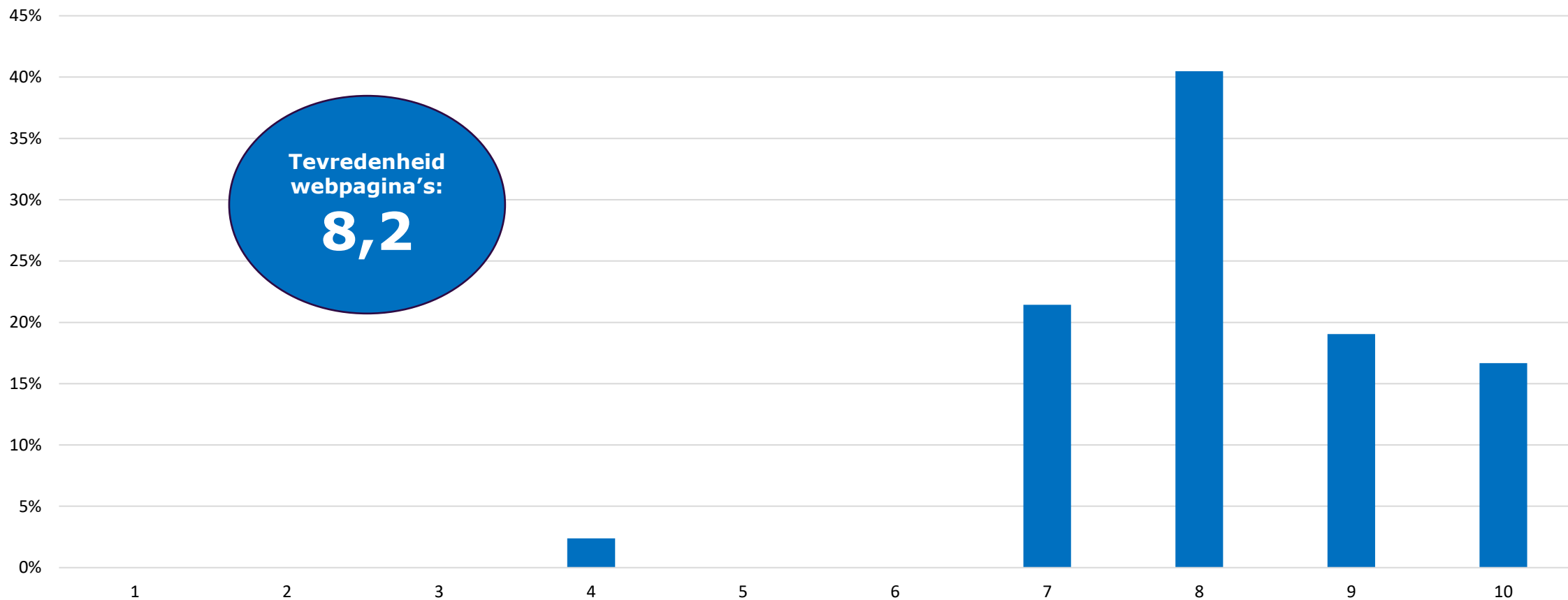
Heeft u de website van de NVWA bezocht voor informatie over de tijgermug of om de vondst van een tijgermug te melden? (n=217)





# Respondenten beoordelen de pagina's op de website, die gaan over de tijgermug, met een 8,2

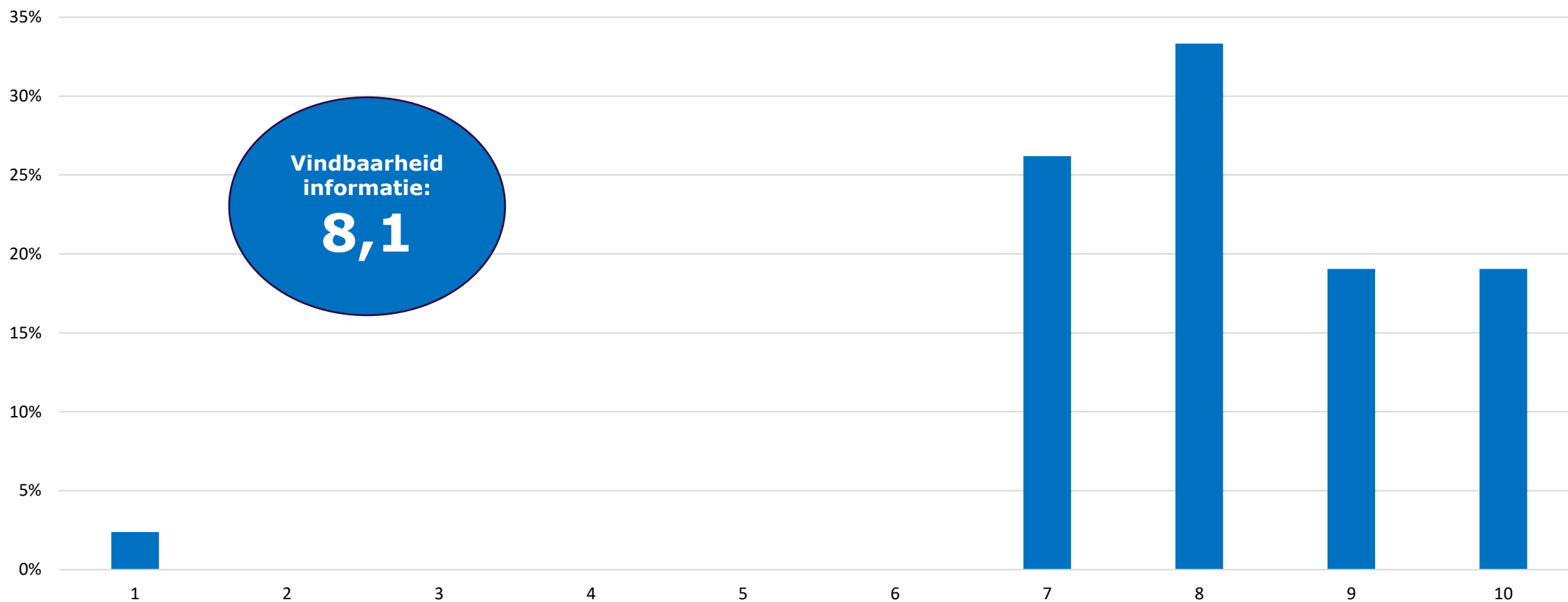
Bent u tevreden over de pagina's op de website van de NVWA die gaan over de tijgermug? (n=42)





# Respondenten beoordelen de vindbaarheid van informatie over de tijgermug, op de webpagina's van de NVWA, met een 8,1

Kon u op de webpagina's van de NVWA die gaan over de tijgermug vinden wat u zocht? (n=42)





## Toelichting op de webpagina's over de tijgermug

Wilt u dit toelichten? Dat kan hieronder: (n=10)

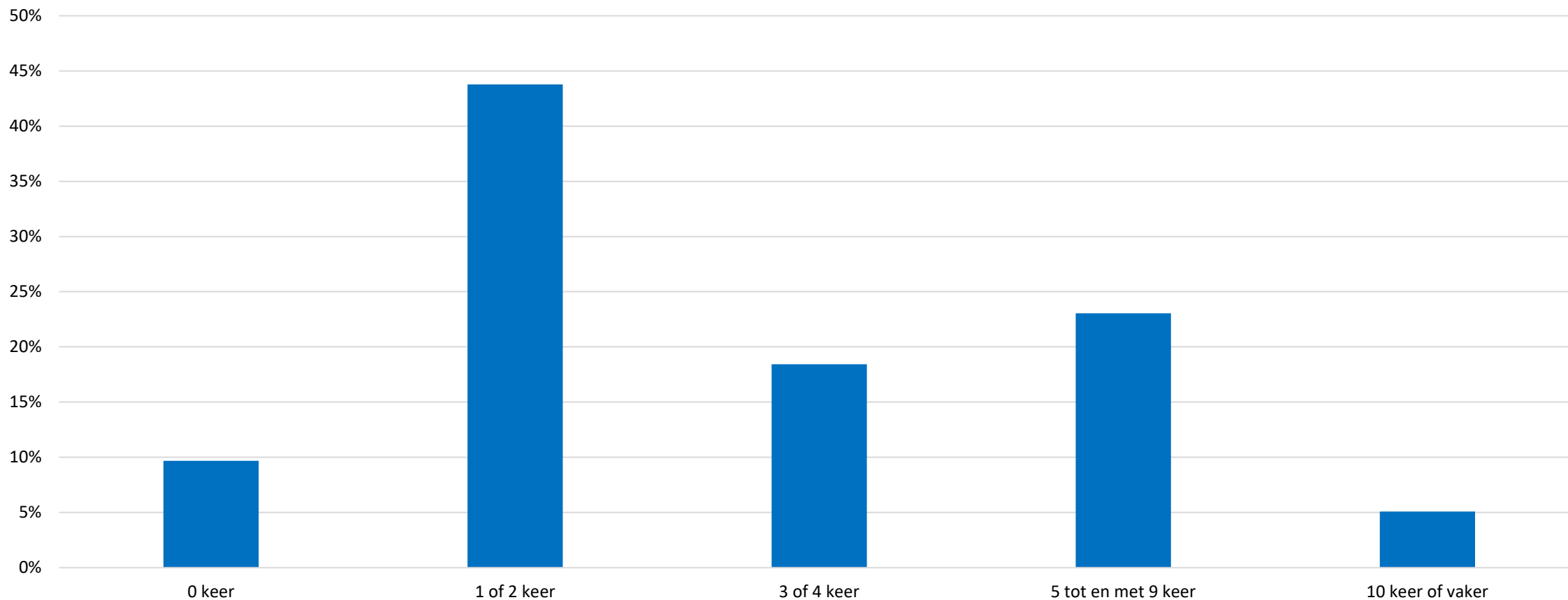
Uit de gegeven toelichtingen is de voornaamste opmerking:

- Duidelijke informatie en afbeeldingen (n=5)



## 45% van de respondenten heeft 1 of 2 keer een inspecteur van de NVWA op bezoek gehad

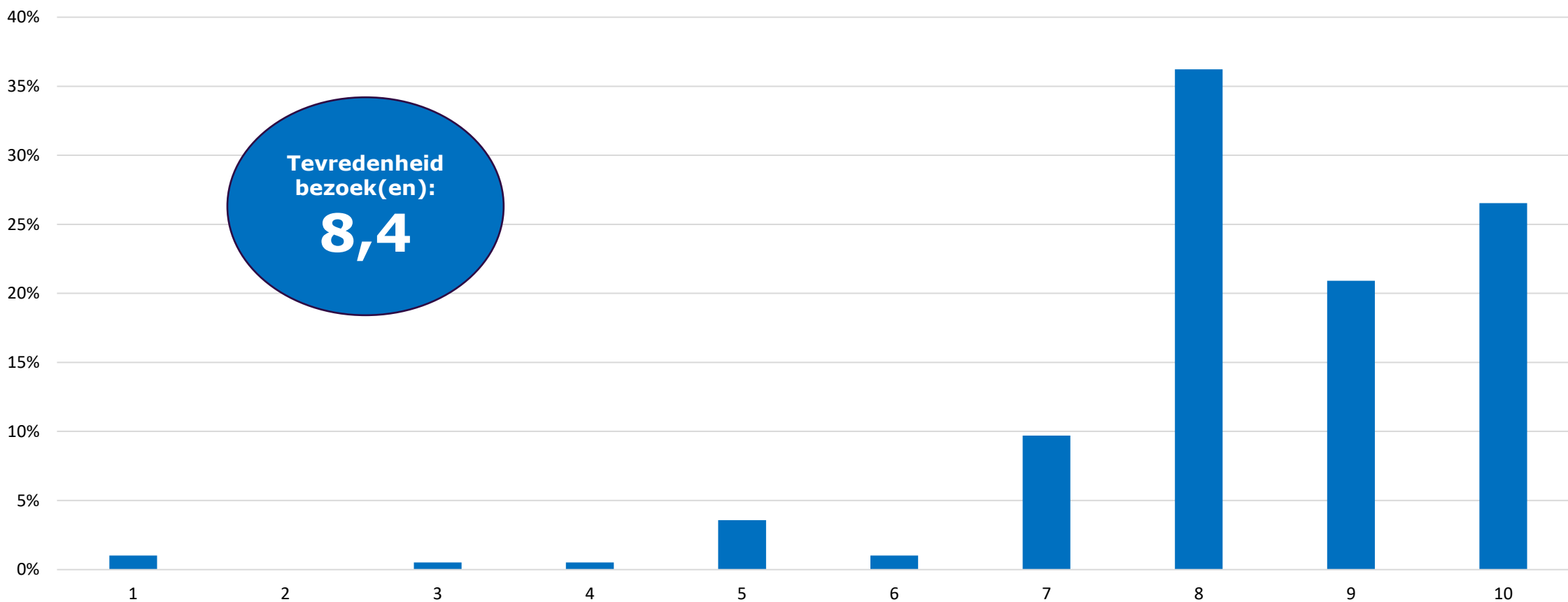
Hoe vaak is er een inspecteur van de NVWA (en eventueel medewerker) bij u op bezoek geweest? (n=217)





# Respondenten beoordelen de bezoeken van de inspecteur van de NVWA met een 8,4

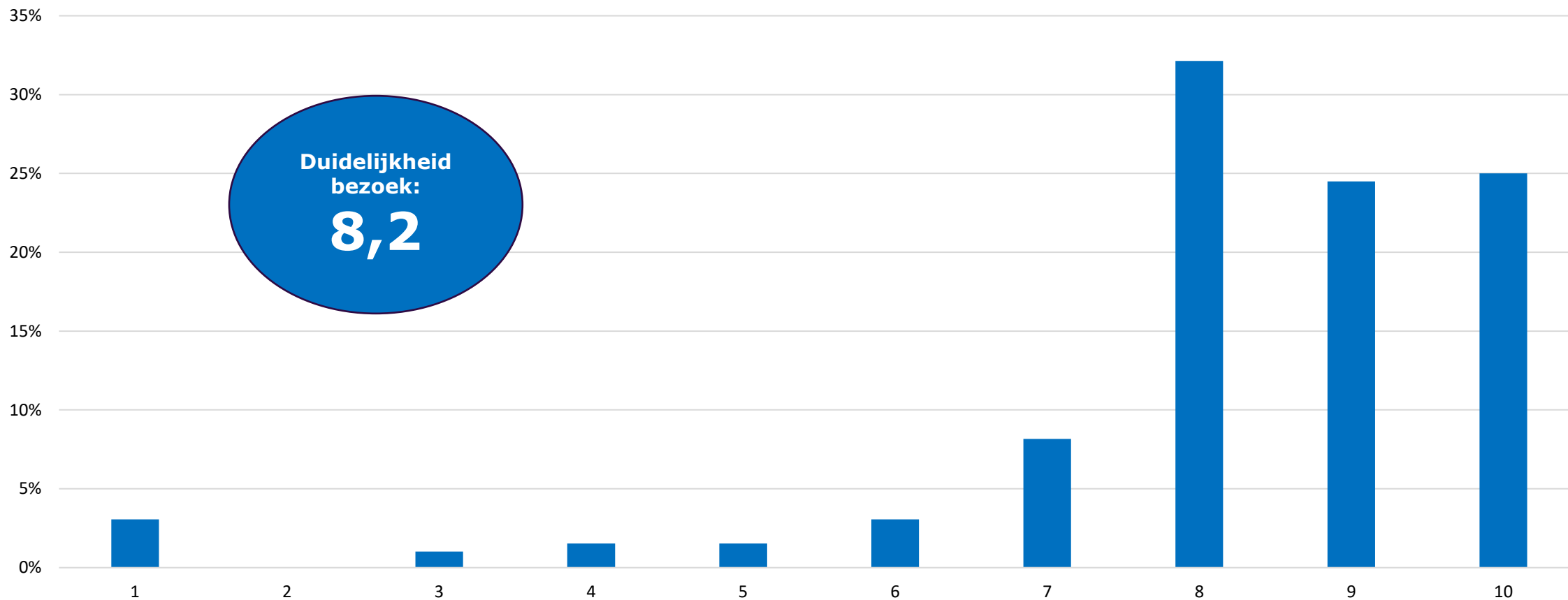
Hoe heeft u deze bezoeken ervaren? (n=196)





# Respondenten beoordelen de duidelijkheid, over wat er van hen werd verwacht, met een 8,2

Was voor u duidelijk wat er van u werd verwacht? (n=196)







## Toelichting op de bezoeken

Wilt u dit toelichten? Dat kan hieronder: (n=54)

Uit de gegeven toelichtingen zijn de voornaamste opmerkingen:

- Duidelijke uitleg en voorlichting tijdens het bezoek (n=19)
- Netjes of correct gehandeld door de medewerkers (n=7)
- Het bezoek was onverwachts en niet aangekondigd (n=7)
- Vriendelijke medewerkers (n=5)
- Het was de eerste keer onduidelijk wat de bedoeling was (n=4)
- Had van tevoren al maatregelen tegen de tijgermug getroffen (n=2)



## Verbeter tips

Heeft u tips voor de NVWA? Deel ze hieronder: (n=67)

Uit de gegeven reacties zijn de voornaamste tips of opmerkingen:

- Geen tips, ga zo door (n=19)
- Communiceren over wanneer een bezoek plaats gaat vinden (n=8)
- Vooraf betere communicatie of uitleg in de brief (n=5)
- Meer informatie over het vervolg of de huidige status ('Is de tijgermug succesvol bestreden?') (n=4)
- Laat medewerkers zich aan de deur legitimeren (n=4)
- Zorg dat de brief vooraf aankomt (n=4)

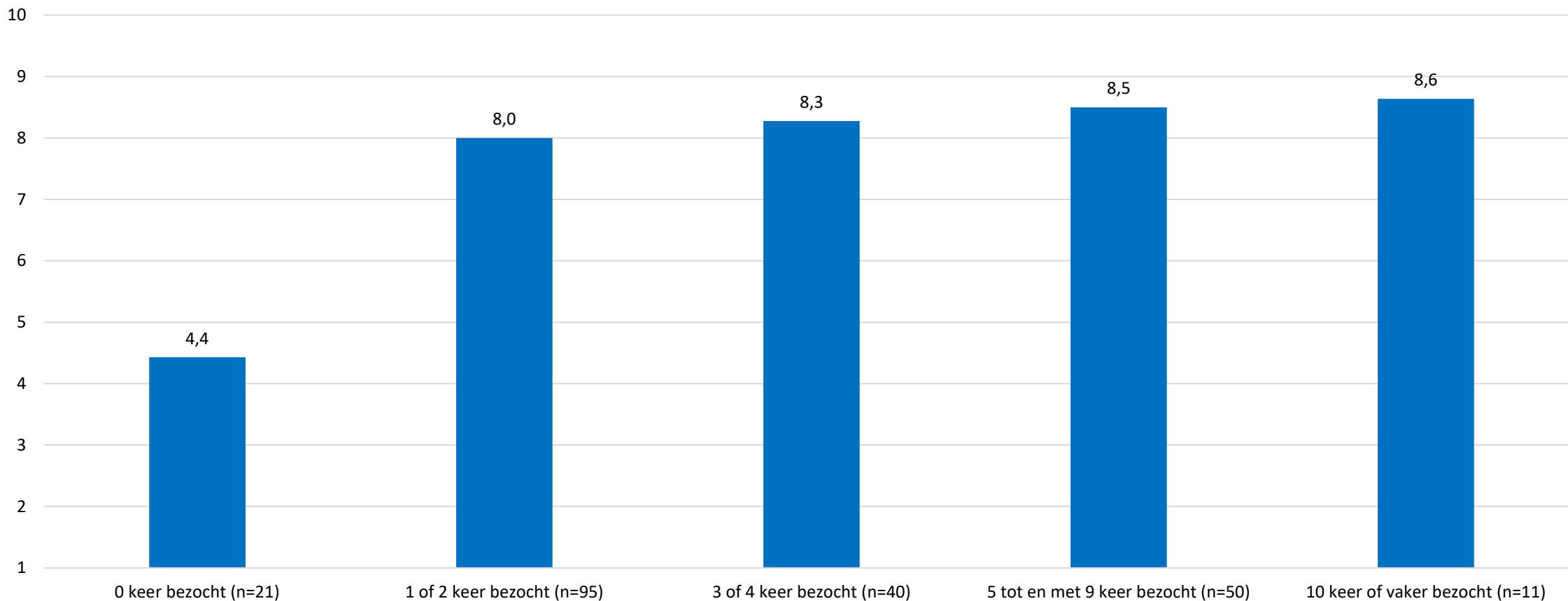


## 4. Verdiepende analyses



# De tevredenheid over de bestrijding neemt licht toe naar mate respondenten vaker zijn bezocht

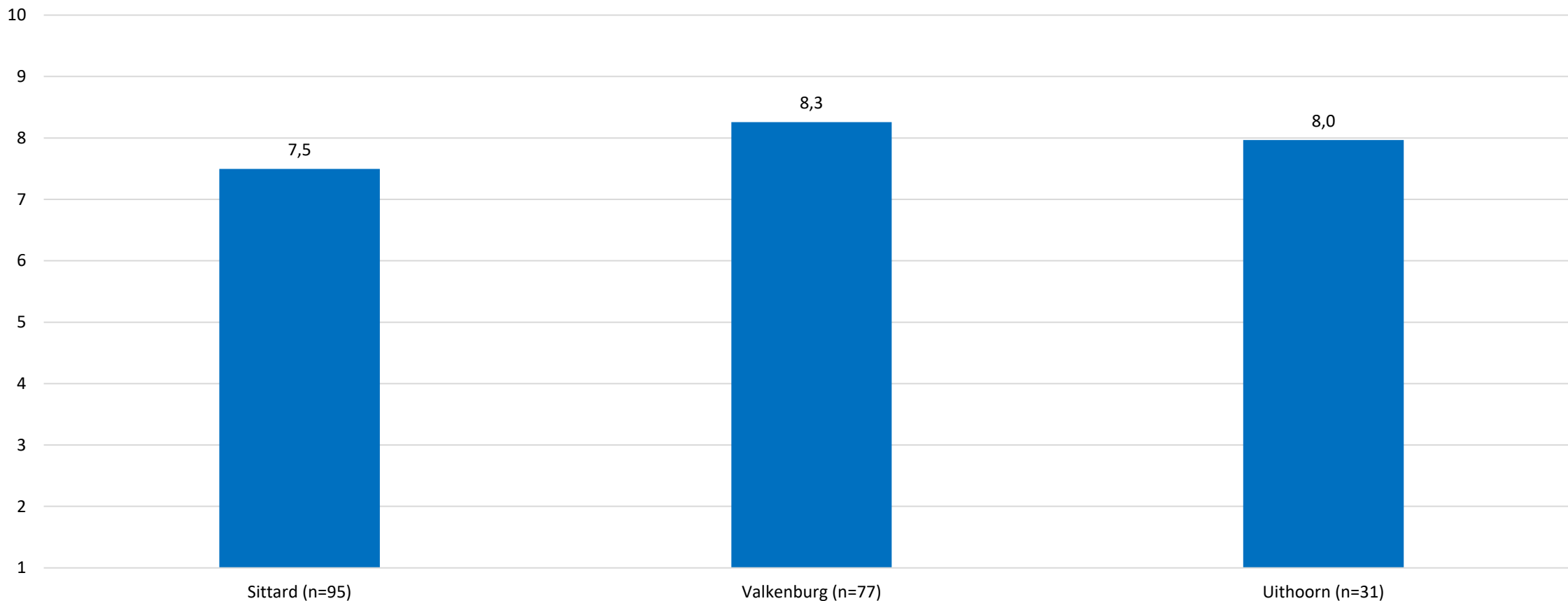
De relatie tussen het aantal bezoeken en de algemene tevredenheid





## De tevredenheid over de bestrijding is het hoogst in Valkenburg

De algemene tevredenheid per woonplaats\*



\*De lagere beoordeling in Sittard wordt mede verklaard door een aantal respondenten uit die woonplaats dat geen bezoek heeft gehad. Zoals op de vorige pagina is te zien, zijn respondenten die niet zijn bezocht een stuk minder tevreden.



## 5. Conclusies & aanbevelingen



## Conclusies

- Met een 7,9 scoort de algemene tevredenheid over de bestrijding van de tijgermug goed. Door alleen de tevredenheid mee te rekenen van respondenten die aangeven daadwerkelijk te zijn bezocht, komt de algemene tevredenheid uit op een 8,2.
- De brief en brochure bevatten volgens de respondenten duidelijke informatie. Een enkeling mist in de brief de datum en tijd waarop een bezoek daadwerkelijk gaat plaatsvinden. De brief (en bijhorende brochure) is bij een deel van de respondenten niet aangekomen.
- De website van de NVWA wordt relatief weinig gebruikt voor informatie over de tijgermug of om de vondst van een tijgermug te melden. Dit is mogelijk te verklaren door de duidelijke informatie in de brief en de brochure.
- De bezoeken worden over het algemeen goed beoordeeld. Medewerkers van de NVWA worden als vriendelijk, netjes en deskundig ervaren. In de meeste gevallen is duidelijk wat de bedoeling van een bezoek is. In sommige gevallen was er tijdens het eerste bezoek nadere uitleg nodig over de bedoeling van het bezoek.
- Een overgrote meerderheid van de respondenten heeft geen verbeteringsuggesties gedeeld. De verbeteringsuggesties die wel zijn gedeeld helpen bij het versterken van de communicatie: communiceren wanneer een bezoek precies plaats gaat vinden, informeren over de huidige status en het vervolg van de bestrijding, medewerkers van de NVWA zich laten legitimeren, en zorgen dat de aankondigingsbrief aankomt.

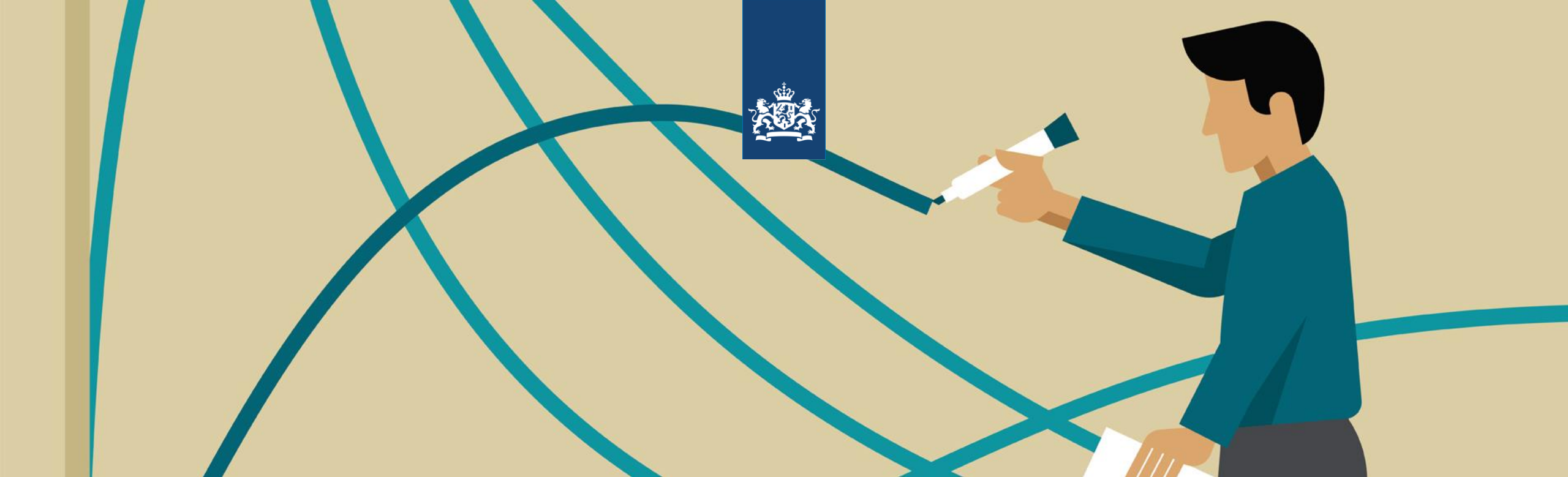


## Aanbevelingen

De bestrijding van de tijgermug scoort goed op klanttevredenheid. Het is belangrijk dit niveau van tevredenheid vast te houden. In overleg met de leden van de projectgroep, zijn de volgende aanbevelingen geformuleerd:

- De werkwijze voor de bestrijding van de tijgermug (zoveel mogelijk) behouden.
- Ervoor zorgen dat inspecteurs zich aan de deur blijven legitimeren en blijven herhalen waarvoor zij op bezoek komen.
- Onderzoeken of het mogelijk is om in de brief duidelijker te communiceren over wat mensen van een bezoek kunnen verwachten.
- Onderzoeken of het mogelijk is om specifieker te communiceren over het moment waarop een bezoek gaat plaatsvinden.
- De resultaten van dit onderzoek intern communiceren naar collega's en gebruiken bij de kick-off van het nieuwe tijgermuggenseizoen.





## 6. Bijlagen

Vragenlijst / Overzicht respons

# I. Uitnodigingsbrief



Nederlandse Voedsel- en  
Warenautoriteit  
Ministerie van Landbouw,  
Natuur en Voedselkwaliteit

> Retouradres Postbus 43006 3540 AA Utrecht

Aan de bewoner(s)

directie Handhaven  
divisie Inspectie  
Catharijnesingel 59  
3511 GG Utrecht  
Postbus 43006  
3540 AA Utrecht  
www.nvwa.nl

Contactpersoon  
Klantencontactcentrum  
T 0900 0388  
info@nvwa.nl

Onze referentie  
trcnvwa2020/5910

Datum: 16 november 2020

Betreft: Onderzoek tevredenheid inspectie tijgermug

Geachte bewoner(s),

In de periode van mei en juni van dit jaar heeft de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA) in uw omgeving de tijgermug bestreden (twee nabehandelingen). Ook bij u hebben inspecteurs van de NVWA aangeboden om in uw tuin mogelijke broedplaatsen te verwijderen. Of, als dat niet kon, om de plek met een larvendodend middel te behandelen.

Nu de bestrijding voor dit jaar is afgerond, horen we graag hoe u de inspectie door de NVWA tot nu toe hebt ervaren. Daarom vragen wij u een korte online vragenlijst in te vullen. Dit helpt ons om onze dienstverlening te verbeteren. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 5 minuten. Uw antwoorden worden vertrouwelijk en anoniem verwerkt. Meedoen kan tot en met 13 december 2020.

Om de vragenlijst te openen gebruikt u het volgende webadres, dat u in de balk van uw internetbrowser (bovenin) invult: [www.km.nu/tijgermug](http://www.km.nu/tijgermug)  
Uw inlogcode:

Bij voorbaat dank ik u hartelijk voor uw medewerking!

Met vriendelijke groeten,

J.J. Wijnands  
Hoofd van de afdeling Plant, vis, EU en natuur van de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit

## II. Vragenlijst

### 1. Hoe heeft u de inspectie, nabehandeling en/of bestrijding van de tijgermug ervaren?

Slecht – Uitstekend (1-10)

2. Wilt u dit toelichten? Dat kan hieronder:

*Deel 2: communicatie*

### 3. Heeft u van te voren een brief van de NVWA ontvangen?

- Ja
- Nee → door naar vraag 6

### 4. Bent u tevreden over de brief die u van tevoren van de NVWA hebt ontvangen?

Zeer ontevreden - zeer tevreden (1-10)

5. Wilt u dit toelichten? Dat kan hieronder:

### 6. Heeft u van tevoren een brochure van de NVWA, over het bestrijden van de Aziatische tijgermug, ontvangen?

- Ja
- Nee → door naar vraag 9

### 7. Bent u tevreden over de brochure die u van tevoren van de NVWA hebt ontvangen?

Zeer ontevreden - zeer tevreden (1-10)

8. Wilt u dit toelichten? Dat kan hieronder:

### 9. Heeft u de website van de NVWA bezocht voor informatie over de tijgermug of om de vondst van een tijgermug te melden?

- Ja
- Nee → door naar vraag 13

### 10. Bent u tevreden over de pagina's op de website van de NVWA die gaan over de tijgermug?

Zeer ontevreden - zeer tevreden (1-10)

### 11. Kon u op de pagina's op de website van de NVWA die gaan over de tijgermug vinden wat u zocht?

Helemaal niet - helemaal wel (1-10)

12. Wilt u bovenstaande antwoorden over de website toelichten? Dat kan hieronder:



*Deel 3: bezoek aan huis*

### 13. Hoe vaak is er een inspecteur van de NVWA (en eventueel medewerker) bij u op bezoek geweest?

- 0 keer → door naar vraag 17
- 1 of 2 keer
- 3 of 4 keer
- 5 tot en met 9 keer
- 10 keer of vaker

### 14. Hoe heeft u deze bezoeken ervaren?

Slecht - uitstekend (1-10)

### 15. Was voor u duidelijk wat er van u werd verwacht?

Helemaal niet – helemaal wel (1-10)

16. Wilt u bovenstaande antwoorden over de bezoeken toelichten? Dat kan hieronder:

*Deel 3: Tot slot:*

### 17. Heeft u tips voor de NVWA? Deel ze hieronder:

### 18. Mag de NVWA naar aanleiding van uw antwoorden eventueel contact met u opnemen?

- Ja
- Nee

→ Bij "Ja":

- Naam:
- Telefoonnummer:
- E-mail:

### 19. De NVWA mag mijn adresgegevens koppelen aan mijn antwoorden:

- Ja
- Nee

*Als u bij de bovenstaande stelling "Ja" aanvinkt, worden uw antwoorden niet anoniem verwerkt. Uw adresgegevens worden alleen gebruikt voor de analyse van de resultaten.*

### Dank bericht:

Bedankt voor uw deelname! Wij hebben uw antwoorden in goede orde ontvangen. De resultaten worden begin 2021 op [www.nvwa.nl](http://www.nvwa.nl) gedeeld.



### III. Overzicht respons

Woonplaats	Populatie	% van populatie	Respons	Responspercentage	% van de respons
Sittard	2.178	63,4%	95	4,4%	43,8%
Valkenburg	859	25,0%	77	9,0%	35,5%
Uithoorn	193	5,6%	31	16,1%	14,3%
Hoogeveen	90	2,6%	7	7,8%	3,2%
Alblasserdam	108	3,1%	5	4,6%	2,3%
Neerkant	8	0,2%	2	25,0%	0,9%
<b>Totaal</b>	<b>3.436</b>	<b>100%</b>	<b>217</b>	<b>6,3%</b>	<b>100%</b>