



Tevredenheidonderzoek inzameling afval

Een representatief onderzoek onder 431 inwoners van Doesburg

Rapport met onderzoeksresultaten, conclusies en advies





Tevredenheidonderzoek inzameling afval

Een representatief onderzoek onder 431 inwoners van Doesburg

Rapport met onderzoeksresultaten, conclusies en advies

MIRA ONDERZOEK | MARINTEL BV
NIJMEGEN
APRIL - MEI 2015

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit rapport mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere wijze, zonder voorafgaande schriftelijk toestemming van Marintel BV / Mira Onderzoek. Dit rapport is geleverd onder de leveringsvoorwaarden van de MOA.



Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Verantwoording	4
1.1 Leeswijzer	4
1.2 Achtergrond	4
1.3 Onderzoeksdoelen	4
1.4 Uitvoering van het veldwerk	5
1.5 Doelgroep en steekproef	5
1.6 Onderzoeksteam	6
Hoofdstuk 2. Onderzoeksresultaten	7
2.1 Inleiding	7
2.2 Gebruik van voorzieningen en aanbiedgedrag	8
2.3 Afvalscheiding	10
2.4 Verbeterpunten	14
2.5 Communicatie	16
2.6 Tevredenheid	17
Hoofdstuk 3. Conclusies, suggesties voor beleid	20
3.1 Inleiding	20
3.2 Het huidige afvalscheidingsgedrag van inwoners van Doesburg	20
3.3 Aanbiedgedrag	21
3.4 Tevredenheid afvalinzameling	21
3.5 Verbeterpunten / verbetermogelijkheden	22
3.6 Informatie en communicatie	23
Bijlage 1. Vragenlijst	Fout!
Bladwijzer niet gedefinieerd.	
Bijlage 2. Open antwoorden	Fout!
Bladwijzer niet gedefinieerd.	



Hoofdstuk 1. Verantwoording

1.1 Leeswijzer

Dit rapport geeft inzicht in de tevredenheid van inwoners van Doesburg over de inzameling van huishoudelijk afval. Ook is er in het onderzoek ingegaan op de huidige afvalscheiding en op welke wijze afvalscheiding gestimuleerd zou kunnen worden.

Het onderzoek is uitgevoerd door middel van een internetvragenlijst. Daarnaast zijn, op verzoek van inwoners, ook telefonische interviews uitgevoerd.

In dit hoofdstuk, hoofdstuk 1, leest u informatie over hoe het onderzoek is uitgevoerd: hoeveel inwoners hebben deelgenomen aan het onderzoek en in hoeverre geven de uitkomsten uit het onderzoek een goed beeld van de mening van alle inwoners van de gemeente.

In hoofdstuk 2 is per onderwerp ingegaan op antwoorden die inwoners gegeven hebben op de gestelde vragen. Er is steeds gezocht naar verschillen tussen inwoners die naar eigen zeggen nu al goed scheiden en inwoners die het afval nu nog niet zo goed scheiden. Ook is ingegaan op de (on-) mogelijkheden van bewoners van hoogbouw versus laagbouw.

1.2 Achtergrond

In de gemeente Doesburg voerden wij in 2010 en 2013 een onderzoek uit naar scheidingsgedrag, tevredenheid en verbeterpunten over de afvalinzameling in Doesburg. Op basis van dit onderzoek werd een beleidsplan opgesteld.

In de tussentijd is er veel veranderd in Doesburg: de duobakken zijn vervangen door twee separate minicontainers voor GFT en restafval. Citybins zijn vervangen door ondergrondse containers en daarnaast gebruiken burgers een minicontainer of zakken voor kunststof verpakkingsmateriaal. Sinds 2015 mag in deze laatste inzamelmiddelen, ook drankenkartons (per 1 januari) en (per 1 april) blik worden ingezameld.

De inzameling van afval vindt volgens een driewekelijks schema plaats: GFT, restafval en plastic, drankenkartons en blik (plastic verpakkingen, metalen/blik en drankenkartons) alternerend. Tevens is Doesburg een Diftar-gemeente: men betaalt per aanbieding voor restafval (hoog tarief) en GFT (laag tarief). Verpakkingsmateriaal kan gratis worden aangeboden.

Ter evaluatie van alle wijzigingen en vooruitkijkend naar een verdere optimalisatie van de (bron-) scheiding en inzameling van afval, is in 2015 wederom een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De resultaten leest u in dit rapport.

1.3 Onderzoeksdoelen

De volgende onderzoeksvragen zijn gedefinieerd:

1. Het huidige afvalscheidingsgedrag van inwoners van Doesburg
2. De tevredenheid over de inzameling van afval aan huis
3. De tevredenheid over het Diftar-systeem
4. Verbeterpunten in de inzameling
5. Verbetermogelijkheden in de bronscheiding van afval en grondstoffen
6. Tevredenheid over de dienstverlening
7. Extra onderwerp: het scheiden van de drankenkartons en blik



1.4 Uitvoering van het veldwerk

De burgers zijn door de gemeente via brieven benaderd voor deelname. De internetvragenlijst is door ons geprogrammeerd, waarbij gebruikers van ondergrondse containers voor restafval, deels andere vragen voorgelegd hebben gekregen dan laagbouwbewoners.

Daarnaast was er een mogelijkheid, voor burgers die dat wensen, om door ons telefonisch benaderd te worden om via deze weg hun mening gegeven. Er zijn 22 burgers telefonisch ondervraagd.

1.5 Doelgroep en steekproef

Vooraf is vastgesteld dat bij 5.125 huishoudens (bron: stadindex.nl), minimaal 400 burgers de vragenlijst zouden moeten invullen om een representatief inzicht te verkrijgen in de mening van alle burgers. Rekening houdend met het responspercentage van 2010, zijn 2.000 burgers uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek. 409 burgers hebben de internetvragenlijst ingevuld, daarnaast hebben nog 22 burgers contact opgenomen met de gemeente, Circulus-Berkel of Mira Onderzoek omdat zij graag aan het onderzoek wilden deelnemen, maar niet via internet. Deze 22 burgers zijn gebeld door enquêteurs van Mira Onderzoek en zij zijn via de telefoon ondervraagd.

	Internetvragenlijst	Telefonische interviews	Totaal
Aantal respondenten	409	22	431

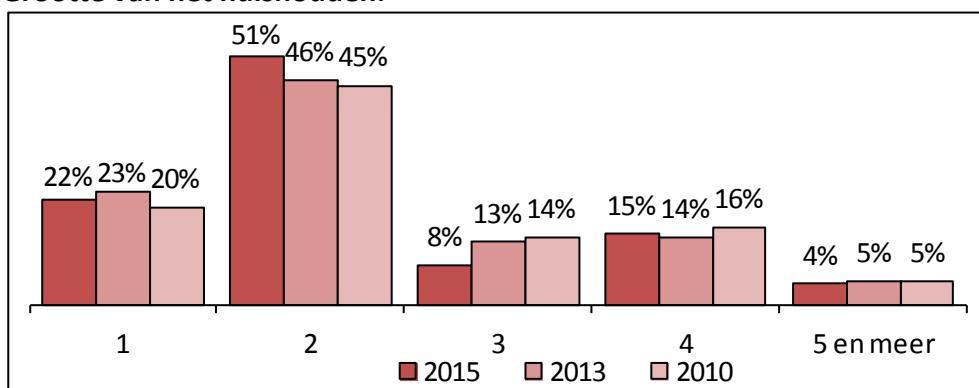
In totaal zijn 431 burgers ondervraagd. Bij een populatie van 5.125 geeft een steekproef van 431 een nauwkeurigheidsmarge van 4,5.

Dat betekent dat als 50% van de burgers meer tevreden is over de afvalinzameling dan 5 jaar geleden, het werkelijke percentage tussen 45,5% en 54,5% ligt. In de sociale wetenschap is een nauwkeurigheidsmarge van 5 acceptabel, de omvang van de steekproef is dus voldoende.

22% van de benaderde burgers heeft deelgenomen aan het onderzoek. Voor internetonderzoek met uitnodigingen via de post, is dit een gemiddeld responspercentage.

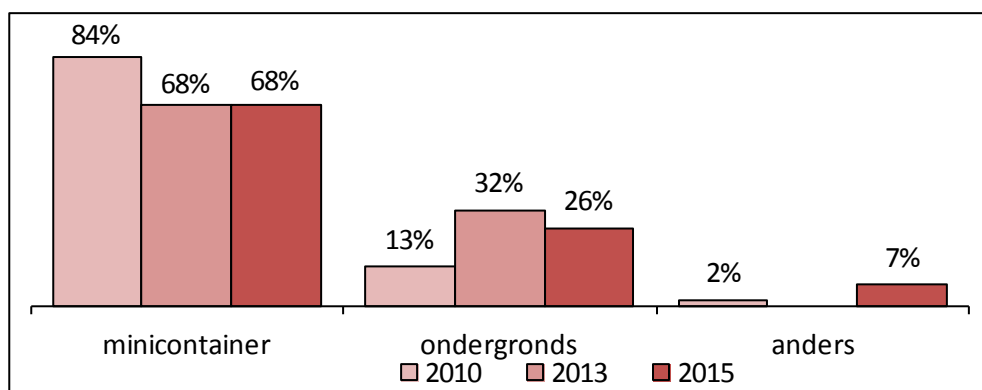
De gemiddelde leeftijd respondenten is 58 jaar, in 2010 was de gemiddelde leeftijd 55,5 jaar en in 2013 56,7 jaar.

Grootte van het huishouden:





Verdeling ondergrondse container versus minicontainer voor restafval:



Voor een goede evaluatie van de wijzigingen in 2012-2013, is er voor de meting in 2013 voor gekozen om relatief veel mensen die gebruik maken van een ondergrondse voorziening in het onderzoek te includeren. Een vergelijking met 2013 is dus niet reëel. Wel kan uit de bovenstaande grafiek opgemaakt worden dat sinds 2010, meer mensen gebruik zijn gaan maken van een ondergrondse voorziening. In 2010 gebruikte 2% van de burgers een citybin voor restafval. In 2015 is het meest genoemde antwoord in de categorie 'anders', dat men geen inzamelmiddel in gebruik heeft voor restafval, maar dit afval wegbrengt naar de gemeentewerf.

1.6 Onderzoeksteam

Met ingang van 1 januari 2015 is Marintel BV doorgedaan onder de naam Mira Onderzoek. Sinds 2003 voerden wij veel burgeronderzoek uit ter evaluatie van beleidsmaatregelen op het gebied van afvalinzameling en bijvoorbeeld inrichting van de openbare ruimte.

In het ondervragen van burgers, zowel telefonisch, via internet of met behulp van papieren vragenlijsten, wordt Mira Onderzoek ondersteund door vijf onderzoeksmedewerkers die gemiddeld drie jaar in dienst zijn, gedurende de laatste fase van hun studie of in de periode na het afstuderen. Zij worden on the job begeleid en persoonlijk, bij ons op kantoor, ingewerkt op een zorgvuldige uitvoering van de werkzaamheden.

Mira Jongeneelen is SPSS gecertificeerd en lid van de MarktOnderzoeksAssociatie. In de uitvoering van onderzoek wordt de gestelde wet- en regelgeving wat betreft de uitvoering van onderzoek, waaronder de Wet op Bescherming Persoonsgegevens, gehanteerd.

Wij werken duurzaam samen met EM Onderzoek, waardoor opschaling in drukke tijden gemakkelijk mogelijk is. Daarnaast is er een samenwerking met Marble Research waardoor er veel expertise en ervaring is in het analyseren van complexe databases en ook in dit onderzoek is van deze expertise gebruik gemaakt.



Hoofdstuk 2. Onderzoeksresultaten

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk is weergegeven wat de antwoorden van de respondenten zijn geweest op de vragen die in de internetvragenlijst gesteld zijn.

Naast de weergave van de antwoorden van alle respondenten op de vragen, is tevens geanalyseerd in hoeverre er verschillen zijn in de antwoorden van respondenten op basis van leeftijd, type woning, gezinsgrootte en andere respondentkenmerken zoals het huidige afvalscheidingsgedrag.

Op voorhand dient de lezer in overweging te nemen dat wanneer burgers wordt gevraagd het eigen gedrag te beschrijven, er vaak sprake is van een (bewuste of onbewuste) neiging het gedrag positiever te evalueren dan wat de realiteit is. Men geeft immers niet graag toe iets niet te weten of begrijpen. In de gedragswetenschap spreken we hierbij ook wel van “sociaal wenselijkheid”. In alle vormen van opinieonderzoek is sprake van een dergelijke vertekening van de onderzoeksresultaten.

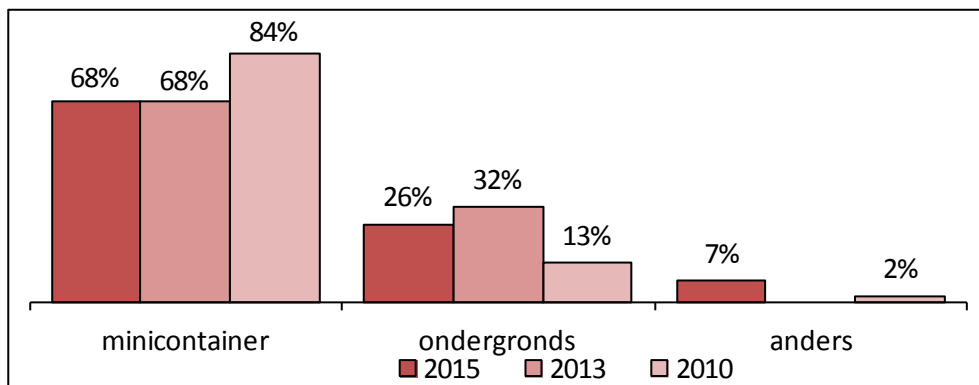
Houdt ook rekening met een andere sociaal wetenschappelijke theorie, namelijk availability heuristics (Tversky & Kahneman, 1973). Volgens deze theorie overschatten mensen de ernst of omvang van – voornamelijk - negatieve persoonlijke ervaringen. Bijvoorbeeld: mensen vullen thuis in de vragenlijst in dat zij stank hebben ervaren, maar weten op dat moment niet meer dat het wellicht vaker voorgekomen is dat het afval niet stonk.

Tenslotte dient de lezer rekening te houden met het zogenaamde “Nimby – effect”. Dit effect (Not In My Back Yard) effect treedt op wanneer burgers wél gebruik willen maken van bepaalde voorzieningen, maar hiervan geen overlast willen ervaren. Denk bijvoorbeeld aan het gebruik van ondergrondse container: alle burgers willen deze voorzieningen op een gemakkelijk bereikbare plaats gebruiken, echter niet te dicht in de buurt van de eigen woning in verband met overlast van stank, geluid of zwerfafval (bijplaatsingen).



2.2 Gebruik van voorzieningen en aanbodgedrag

Wat gebruikt u voor het restafval?

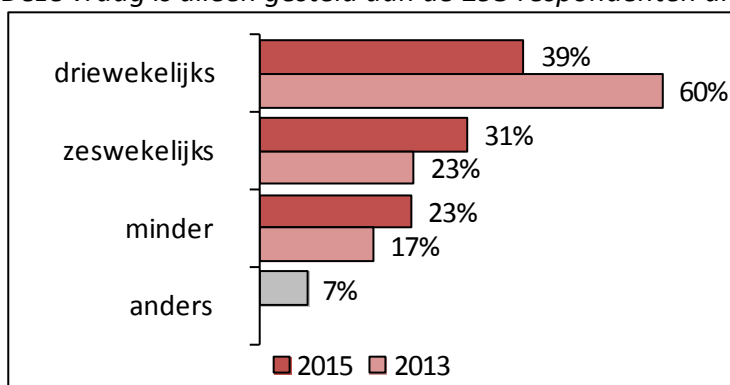


De vaakst genoemde open antwoorden in de categorie “anders, zijn dat men geen container in gebruik heeft maar het restafval zelf wegbrengt naar de werf. De overige antwoorden lopen uiteen van ‘een tijdelijke container’ en ‘vuilniszak’ tot ‘via bedrijfsafval’. In bijlage 2 vindt u alle open antwoorden.

Dat in 2013 een groter deel van de respondenten aangeeft gebruik te maken van een ondergrondse container, ligt aan de steekproeftrekking in 2013: in deze meting zijn relatief meer bewoners van hoogbouw ondervraagd. De verdeling hoogbouw – laagbouw in 2010 en 2015 is echter identiek. Vergeleken met 2010 zijn dus meer bewoners gebruik gaan maken van een ondergrondse container.

Hoe vaak zet u de minicontainer voor restafval aan de straat?

Deze vraag is alleen gesteld aan de 293 respondenten die een minicontainer gebruiken.



De vaakst genoemde antwoorden in de categorie “anders”, zijn:

- 4 maal genoemd: Als de container vol is
- 3 maal genoemd: Dat wisselt
- 3 maal genoemd: 's Zomers een maal per drie weken
- 2 maal genoemd: Iedere drie of zes weken

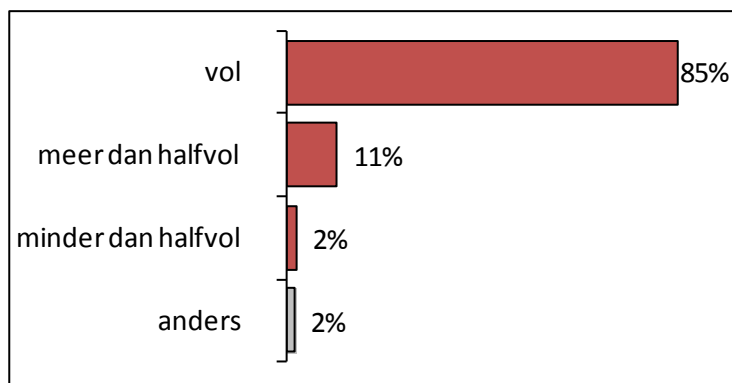
De verschillen tussen 2013 en 2015 zijn significant.

In 2010 had men nog de mogelijkheid om de duobak eens per week aan te bieden, er is toen dus niet gevraagd naar de aanbodfrequentie van alleen restafval.



Hoe vol is de minicontainer voor restafval als u deze aan de straat zet?

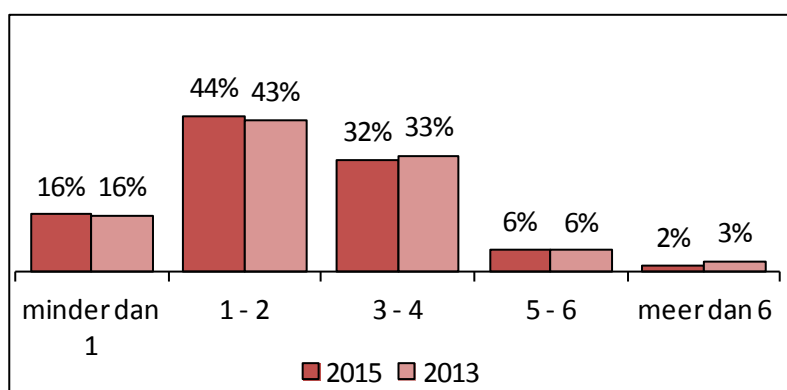
Deze vraag is alleen gesteld aan de 293 respondenten die een minicontainer gebruiken.



Het vaakst genoemde antwoord in de categorie “Anders”, is “te vol / overvol / meer dan vol”. Deze vraag is in eerdere metingen niet gesteld.

Hoeveel (volle) zakken met restafval heeft u ongeveer per maand?

Deze vraag is alleen gesteld aan de 112 respondenten die een ondergrondse container gebruiken.



De verschillen tussen 2013 en 2015 zijn niet statistisch significant. In 2010 is deze vraag niet gesteld.



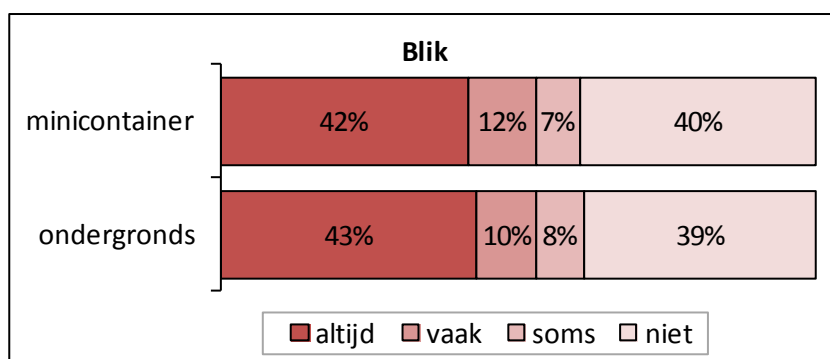
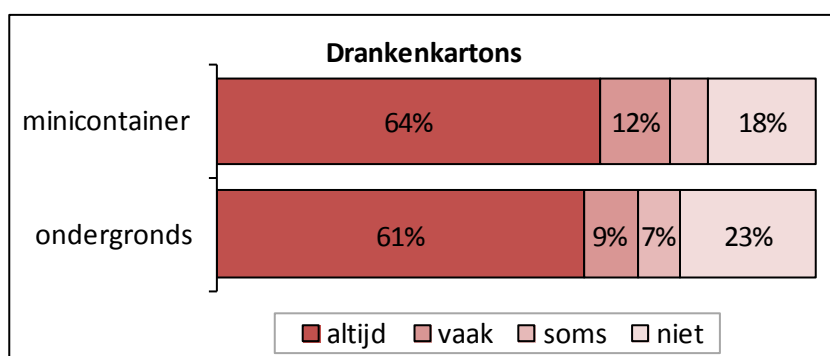
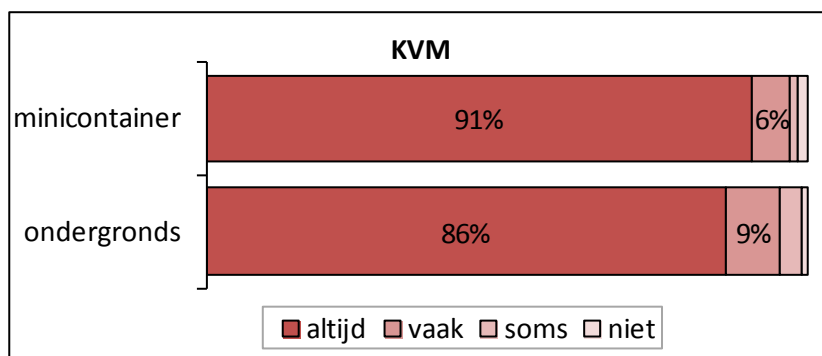
2.3 Afvalscheiding

Scheidt u het plastic verpakkingsafval?

Scheidt u sinds januari de drankenkartons (sappakken / melkpakken) sinds ze bij het plastic verpakkingsafval kunnen worden gedaan?

Scheidt u sinds kort ook het blik, nu ze bij het plastic verpakkingsafval kunnen worden gedaan?

De antwoorden van de respondenten zijn uitgesplitst naar het type inzamelsysteem dat zij gebruiken voor restafval. De verschillen tussen deze groepen zijn statistisch significant voor het scheidingsgedrag van KVM (plastic verpakkingsmateriaal) en drankenkartons.



In 2013 en 2010 is de vraag naar scheidingsgedrag van (toen nog...) plastic verpakkingsmateriaal anders gesteld: gevraagd werd naar het percentage dat men scheidde. De antwoorden zijn dus niet goed onderling vergelijkbaar.

Ter indicatie: in 2013 gaf 87% van de respondenten aan 75-100% van het KVM te scheiden, in 2010 was dit 67%.

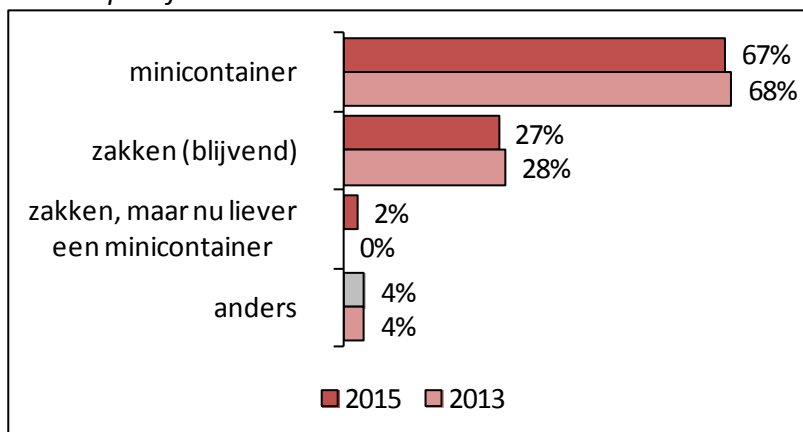
Naar het scheiden van drankenkartons en blik is in eerdere metingen niet gevraagd.



Maak de volgende zin af:

Voor het plastic afval, de drankenkartons en het blik gebruik ik....

Deze vraag is alleen gesteld aan de 389 respondenten die de genoemde afvalsoorten scheiden. Er is gecorrigeerd op het verschil tussen 2013 en 2015 in percentage ondergrondse versus minicontainer in de steekproef.

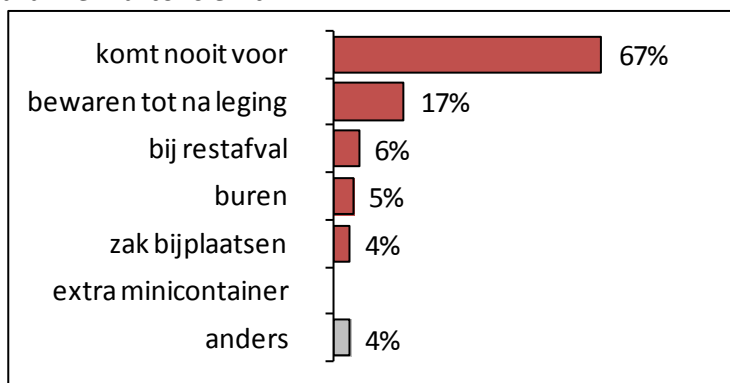


Het inzamelmiddel dat men gebruikt (zakken versus minicontainer) voor plastic, drankenkartons en blik, heeft geen invloed het scheiden van plastic verpakkingsafval. Wel scheidt een groter deel van de burgers die al een minicontainer in gebruik heeft, nu ook blik (46% versus 37%).



Wat doet u als de minicontainer voor plastic, drankenkartons en blik al vol is en u uw afval niet meer kwijt kan?

Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die een minicontainer gebruiken voor plastic, drankenkartons en blik



De acht toelichtingen in de categorie “anders” lopen zeer uiteen, zie hiervoor bijlage 2.

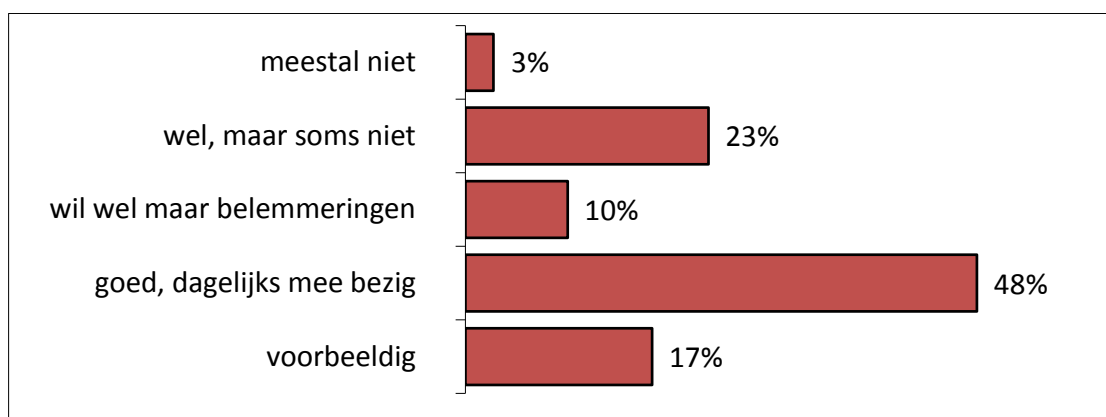
In eerdere metingen zijn bovenstaande vragen niet gesteld.



In welke van onderstaande omschrijvingen herkent u zichzelf qua afvalscheiding?

De volledige antwoordmogelijkheden zijn:

- Ik scheid het afval (meestal) niet.
- Ik scheid het afval wel, maar het is gewoon te veel gedoe en dan verdwijnt er weleens wat in de prullenbak of container voor restafval.
- Ik wil mijn afval graag (nog) beter scheiden, maar dat kan niet.
- Ik scheid het afval heel goed, ik ben er dagelijks mee bezig.
- Ik ben een voorbeeldige afvalscheider en houd eigenlijk nauwelijks restafval over.

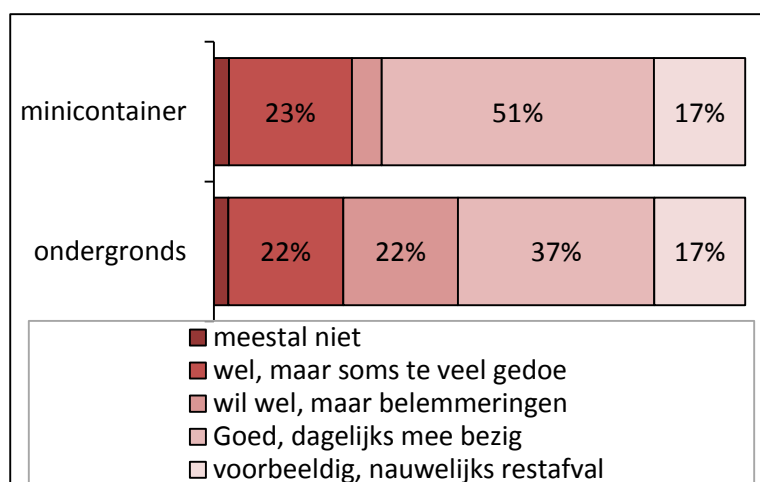


De vaakst genoemde belemmeringen die men ervaart, zijn:

- 13 maal genoemd: geen mogelijkheid om gft-afval te scheiden
- 10 maal genoemd: te weinig ruimte / de afvalscheiding neemt te veel ruimte in

Typering afvalscheidingsgedrag, uitgesplitst naar inzamelsysteem

Het verschil tussen gebruikers van ondergrondse container en minicontainer is significant

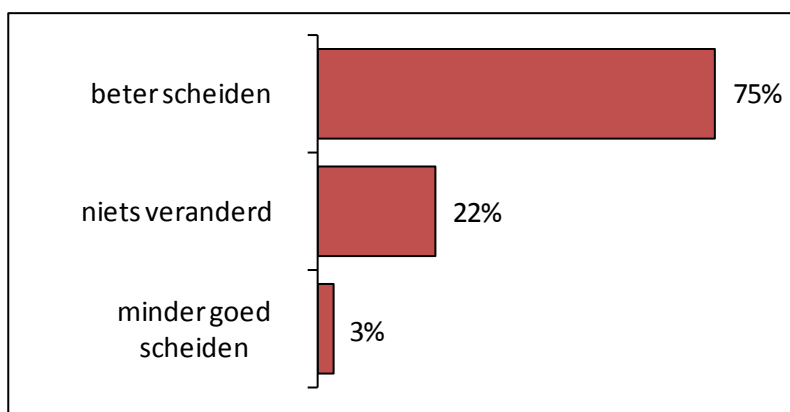


In de bovenstaande grafiek worden de burgers die een minicontainer gebruiken voor restafval, vergeleken met burgers die een ondergrondse container gebruiken. Duidelijk wordt dat meer burgers die een ondergrondse container gebruiken, belemmeringen ervaren in de afvalscheiding en dat meer burgers die een minicontainer gebruiken, zeggen het afval goed scheiden.

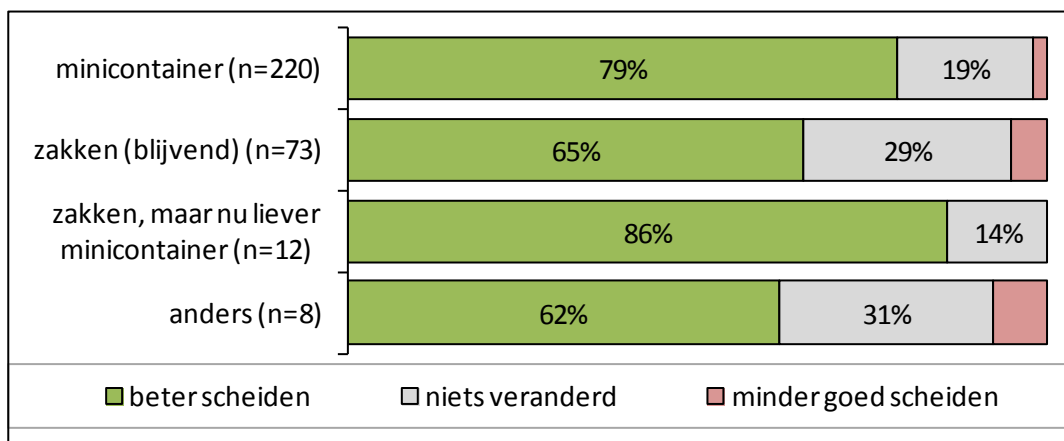
Bovenstaande vraag is in de eerdere metingen niet gesteld.



Maak de volgende zin af: In de afgelopen jaren ben ik.....



Wijziging in afvalscheiding per type inzamelsysteem (verschil is niet significant).



In de bovenstaande grafiek worden de burgers die voor plastic, drankenkartons en blik een minicontainer gebruiken, vergeleken met burgers die zakken gebruiken. Geconcludeerd kan worden dat meer gebruikers van een minicontainer vinden dat zij beter zijn gaan scheiden, dan gebruikers van zakken.

Het percentage betere scheiders is het hoogst is binnen de (kleine) groep burgers die nu zakken gebruiken, maar nu over willen stappen naar een minicontainer voor plastic, drankenkartons en blik.

Bovenstaande vraag is in eerdere metingen niet gesteld. Er is geen verschil gevonden tussen de typen afvalscheiders (zoals weergegeven op de vorige pagina) in of men afval beter, even goed of slechter scheidt dan eerder.

Ook is er geen verband gevonden tussen het type inzamelsysteem voor restafval en of men nu het afval beter, even goed of slechter scheidt. .

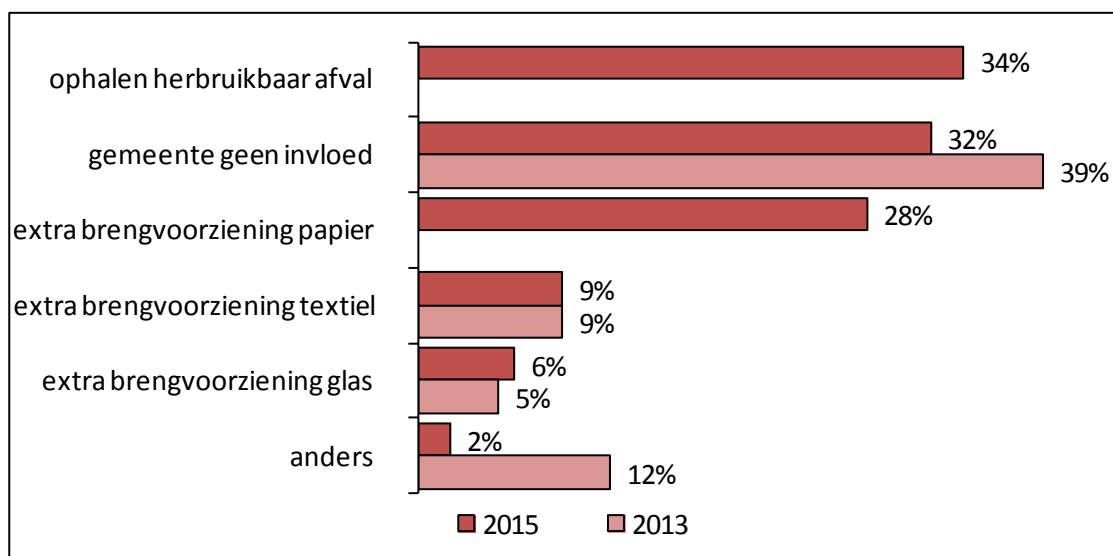


2.4 Verbeterpunten

Wat zou u de gemeente aanraden om het scheiden van afval verder te stimuleren?

De volledige antwoordmogelijkheden zijn:

- De gemeente heeft hier geen invloed op, het zijn de mensen die het moeten doen
- Aan huis ophalen van herbruikbare spullen als boeken, apparaten, speelgoed en textiel
- Een (extra) verzamelcontainer voor textiel plaatsen bij mij in de buurt (bijvoorbeeld bij de supermarkt)
- Een (extra) verzamelcontainer voor glas plaatsen bij mij in de buurt
- Een (extra) verzamelcontainer voor oud papier plaatsen



De vaakst genoemde antwoorden in de categorie “anders”, zijn:

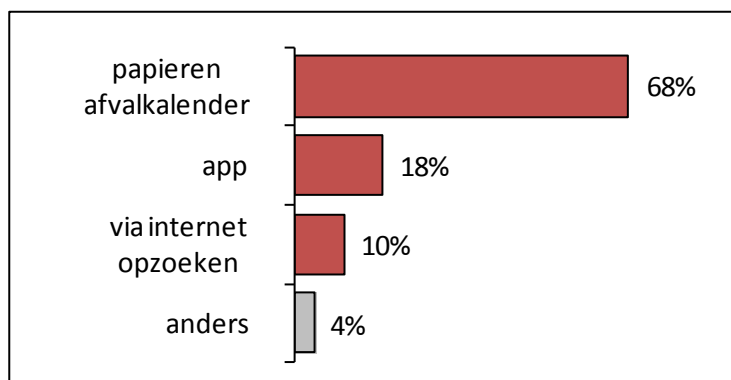
- 5 maal genoemd door bewoners van hoogbouw: een mogelijkheid om gft-afval te scheiden
- 4 maal genoemd: afval vaker ophalen

Bovenstaande vraag is in 2010 niet gesteld. In 2013 zijn de antwoordmogelijkheden “ophalen van herbruikbaar afval” en “extra brengvoorziening voor papier” niet voorgelegd.



2.5 Communicatie

Hoe ontvangt u het liefste informatie over afvalinzameling?



De vaakst genoemde open antwoorden zijn:

- 5 maal genoemd: via e-mail
- 4 maal genoemd: via een brief
- 4 maal genoemd: via een (lokale) krant

In 2010 en 2013 zijn andere antwoordmogelijkheden voorgelegd, waardoor de huidige voorkeuren niet vergeleken kunnen worden met vorige metingen.

Ter indicatie:

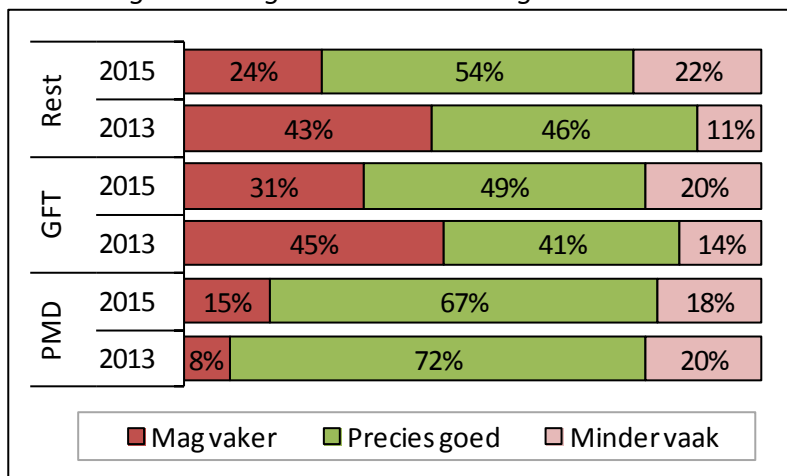
- in 2013 gaven de meeste burgers, namelijk 74%, aan dat zij via de post informatie wilden ontvangen (welke informatie is toen niet gespecificeerd) en 32% gaf de voorkeur aan informatie via de lokale huis-aan-huis bladen.
- In 2010 gaf 65% van de burgers aan dat zij informatie over afval opzoeken in de afvalkalender, 36% zocht informatie op via de website van de gemeente en 34% in het Doesburgs streekblad. 21% nam op zo'n moment telefonisch contact op met de stadswerf.



2.6 Tevredenheid

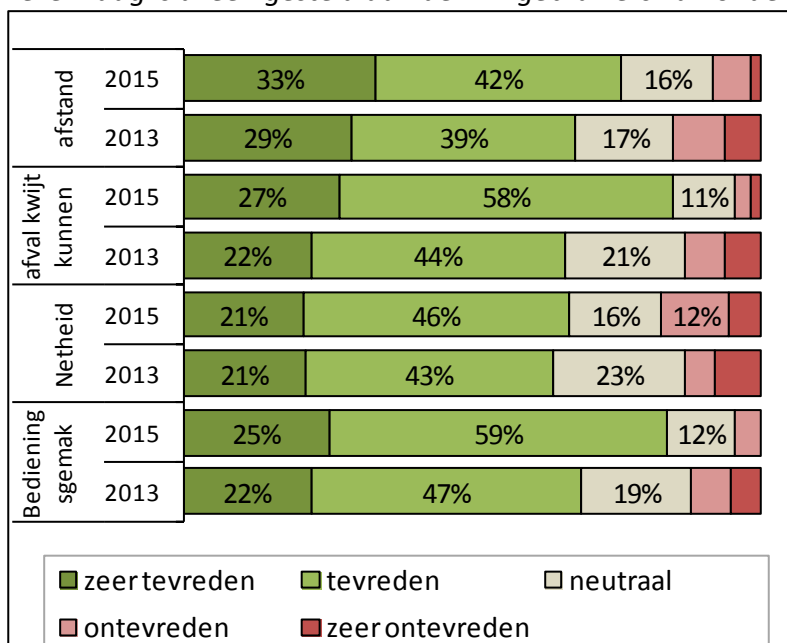
Wat vindt u van de huidige inzamelfrequentie van afval?

Deze vraag is alleen gesteld aan de 293 gebruikers van een minicontainer voor restafval



Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van de ondergrondse container voor restafval?

Deze vraag is alleen gesteld aan de 112 gebruikers van ondergrondse containers



Bovenstaande vragen zijn in 2010 niet gesteld.

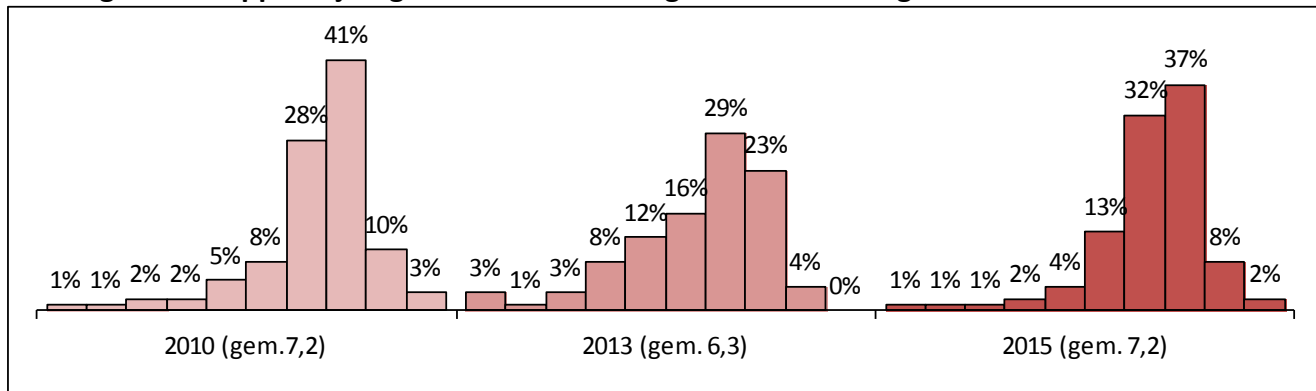
Vergeleken met 2013 is de behoefte aan een hogere inzamelfrequentie van restafval en GFT significant afgenomen en van plastic, drankenkartons en blik juist (iets, maar wel significant) toegenomen.

De tevredenheid over de ondergrondse container voor restafval is verder toegenomen met betrekking tot de afstand tot de woning en het bedieningsgemak. Bovendien zegt nog maar 4% van de burgers het afval niet altijd kwijt te kunnen.

Over de netheid van de omgeving rondom de ondergrondse container is men even tevreden als in 2013.



Welk algemeen rapportcijfer geeft u voor de huidige afvalinzameling?

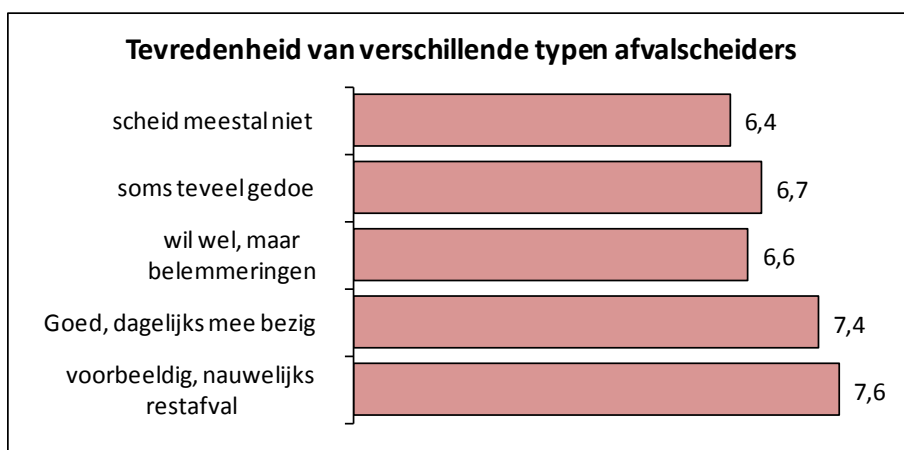


De tevredenheid over de afvalinzameling is hoger....

- Naarmate men ouder is
- Naarmate men het plastic verpakkingsmateriaal beter scheidt
- Naarmate men de drankenkartons beter scheidt
- Naarmate men het in het afgelopen jaar afval beter is gaan scheiden
- Naarmate men meer tevreden is over de inzamelfrequentie van restafval, GFT en plastic, drankenkartons en blik
- Naarmate men de container voor restafval minder vaak aan de straat zet

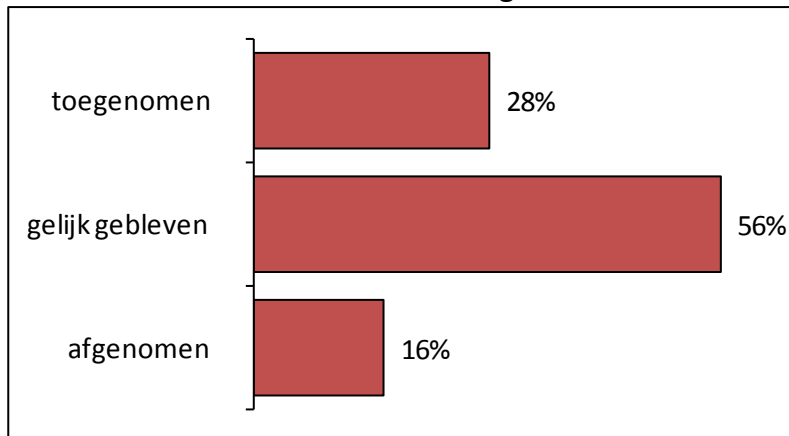
Er is geen verschil in de tevredenheid van hoogbouwbewoners versus laagbouwbewoners. De tevredenheid van gebruikers van de minicontainers is echter wel (iets) lager dan gebruikers van de ondergrondse container: respectievelijk 7,1 versus 7,4.

Tenslotte is er een groot verschil in tevredenheid van de verschillende typen afvalscheiders: burgers die geen afval scheiden, afvalscheiding "veel gedoe" vinden of belemmeringen ervaren, zijn minder tevreden dan burgers die voorbeeldig scheiden en/of er dagelijks mee bezig zijn.





Is uw tevredenheid over de inzameling van afval de laatste tijd....?



De tevredenheid over afval is met name toegenomen onder burgers die het afval goed tot voorbeeldig scheiden, terwijl de tevredenheid onder de burgers die het afval niet scheiden of afvalscheiding “veel gedoe” vinden, is afgenomen.

Redenen waarom men meer, minder of even tevreden is over de afvalinzameling:

Respondenten bij wie de tevredenheid is toegenomen

- 31 maal genoemd: de situatie is goed / ik ben tevreden / prima
- 28 maal genoemd: scheiden blik en drankenkartons
- 16 maal genoemd: de inzameling van plastic afval is goed
- 13 maal genoemd: gft-afval mag vaker ingezameld worden
- 3 maal genoemd: de ondergrondse container is een verbetering / fijn

Respondenten bij wie de tevredenheid gelijk is gebleven

- 61 maal genoemd: ik ben tevreden / prima
- 41 maal genoemd: gft-afval mag in de zomerperiode vaker opgehaald worden
- 32 maal genoemd: overlast stank / ongedierte
- 11 maal genoemd: gft-afval mag vaker ingezameld worden
- 8 maal genoemd: geen opmerkingen
- 5 maal genoemd: plastic afval mag vaker ingezameld worden
- 6 maal genoemd: de containers nemen veel ruimte in

Respondenten bij wie de tevredenheid is afgenomen

- 25 maal genoemd: overlast stank / ongedierte
- 12 maal genoemd: restafval mag vaker opgehaald worden
- 10 maal genoemd: gft-afval mag in de zomerperiode vaker opgehaald worden
- 8 maal genoemd: de kosten zijn te hoog
- 8 maal genoemd: gft-afval mag vaker ingezameld worden
- 8 maal genoemd: de containers nemen veel ruimte in



Hoofdstuk 3. Conclusies, suggesties voor beleid

3.1 Inleiding

Sinds 2010 is er veel veranderd in Doesburg: de duobakken zijn vervangen door twee separate minicontainers voor GFT en restafval. Citybins zijn vervangen door ondergrondse container (voor hoogbouw) en daarnaast gebruiken burgers een minicontainer of zakken voor kunststof verpakkingsmateriaal.

Sinds 2015 mag in deze laatste inzamelmiddelen, ook drankenkartons (per 1 januari) en (per 1 april) blik worden ingezameld.

De inzameling van afval vindt volgens een driewekelijks schema plaats: GFT, restafval en plastic, drankenkartons en blik alternerend. Tevens is Doesburg een Diftar-gemeente: men betaalt per aanbidding voor restafval (hoog tarief) en GFT (laag tarief). Verpakkingsmateriaal kan gratis worden aangeboden.

In dit hoofdstuk vindt u de conclusies over het onderzoek in 2015, indien mogelijk vergeleken met de eerdere onderzoeken in 2010 en 2013. Per onderzoeksdoel is een paragraaf met de belangrijkste conclusies geformuleerd.

3.2 Het huidige afvalscheidingsgedrag van inwoners van Doesburg

Afval scheiden is de norm maar er is ruimte voor verbetering

Tweederde van de burgers zegt het afval goed te scheiden en hiermee dagelijks bezig te zijn, een kwart van deze groep noemt zichzelf een voorbeeldige afvalscheider en houdt nauwelijks restafval over.

Van de overige burgers, die het afval soms niet goed scheiden, zegt slechts een klein deel (3% van alle burgers) geen afval te scheiden.

Geconcludeerd kan dan ook worden dat afvalscheiding in Doesburg de norm is, maar dat er nog steeds een grote groep is die zelf ook lijkt te weten dat het afvalscheidingsgedrag beter kan.

Afvalscheiding neemt toe

In dit onderzoek zegt driekwart van de burgers in de afgelopen jaren het afval beter te scheiden en het percentage burgers dat zegt plastic verpakkingsafval te scheiden is in de loop van de afgelopen vijf jaar toegenomen.

Uit het onderzoek kan dus geconcludeerd worden dat het beleid van de gemeente een betere afvalscheiding tot resultaat heeft.

Omdat we niet weten in hoeverre de perceptie van de burgers over het eigen scheidingsgedrag klopt, strekt het tot de aanbeveling de perceptie van het scheidingsgedrag van de burgers te vergelijken met de uitkomsten uit sorteeranalyses en tonnages restafval. Eventuele discrepanties die uit deze vergelijking naar voren komen, kunnen gebruikt worden om voorlichtende en motiverende communicatie, verder vorm te geven.



Wanneer ook uit de objectief gemeten gegevens blijkt dat de afvalscheiding beter is geworden in de afgelopen jaren, adviseren wij om deze verbetering ook aan de burgers te communiceren. Positieve feedback op gedrag leidt immers altijd tot een bestendiging en – zelfs – verbetering van dat gedrag (Lindenberg & Steg, 2009). Bovendien straalt communicatie over verbetering van afvalgedrag in Doesburg uit, dat afvalscheiding inderdaad de norm is en het niet scheiden van afval wellicht niet langer sociaal acceptabel is (Goal Framing, Lindenberg & Steg, 2009).

Scheiden van drankenkartons en blik is goed gestart

Sinds 1 januari mogen burgers de drankenkartons scheiden via de minicontainer of zak voor plastic verpakkingsmateriaal. Sinds 1 april mogen burgers ook het blik via deze inzamelmiddelen scheiden: ten tijde van het onderzoek had men hiermee één maand ervaring opgedaan (het onderzoek werd uitgevoerd in mei).

Ongeveer tweederde van de burgers scheidt nu de drankenkartons altijd, ongeveer een vijfde van de burgers scheidt nooit drankenkartons.

Ongeveer de helft van de burgers scheidt, een maand nadat dit mogelijk werd gemaakt, ook het blik. Dit zijn met name burgers die een minicontainer gebruiken voor het scheiden van plastic, blik en drankenkartons.

Dat vergeleken met 2013, de scheiding van plastic nog verder verbeterd is en dat op dit moment de drankenkartons en blik minder goed gescheiden worden dan KVM, kan verklaard worden door gewenning: plastic scheidt men al veel langer dan drankenkartons en blik. Verwacht mag dan ook worden dat in de komende tijd meer drankenkartons en blik gescheiden zullen worden.

Slechts een klein deel (3%) van de burgers heeft, nu meer soorten afval gezamenlijk gescheiden kunnen worden, behoefte aan een minicontainer in plaats van zakken.

Dat deze mogelijkheid bestaat wordt voldoende gecommuniceerd via de website van Circulus-Berkel.

3.3 Aanbiedgedrag

Ondanks dat Diftar ook in 2010 al was geïntroduceerd in Doesburg, is de aanbiedfrequentie van de minicontainer voor restafval ook sinds 2013 significant afgenomen: nog 39% van de burgers zegt de minicontainer voor restafval iedere (driewekelijkse) inzamelronde aan de straat te zetten, terwijl in 2013 nog 60% van de burgers dit deed.

85% van de burgers zegt dat de minicontainer voor restafval vol is wanneer zij deze aan de straat zetten. Slechts 2% van de burgers zet deze minicontainer aan de straat wanneer deze minder dan halfvol is.

Het aantal zakken met restafval dat gebruikers van minicontainer aanbiedt, is niet veranderd sinds 2013.

3.4 Tevredenheid afvalinzameling

Algemene tevredenheid: terug op het niveau van 2010

De tevredenheid over de afvalinzameling wordt beoordeeld met een 7,2. De meeste burgers geven een 8. Hiermee is de tevredenheid terug op het niveau van 2010; in 2013 was de gemiddelde tevredenheid 6,3.

Slechts 9% van de burgers geeft een onvoldoende. In 2010 gaf 11% van de burgers een onvoldoende en in 2013 was dit 26%.



Burgers die het afval beter scheiden en (dus) minder vaak een minicontainer voor restafval aan de straat zetten, zijn meer tevreden dan burgers die het afval minder goed scheiden.

De tevredenheid van gebruikers van de minicontainers is (iets) lager dan gebruikers van de ondergrondse container: respectievelijk 7,1 versus 7,4.

Net zoals tijdens eerdere metingen, is de tevredenheid hoger naarmate men ouder is.

Tevredenheid over de inzamelfrequentie

Allereerst kan geconcludeerd worden dat de meeste bewoners van Doesburg goed uitkomen met de driewekelijkse inzameling van afval van – alternerend – rest, GFT en plastic, drankenkartons en blik. De tevredenheid over de inzamelfrequentie van afval is toegenomen sinds 2013: de helft (rest en GFT) tot tweederde (plastic, drankenkartons en blik) van de burgers vindt de inzamelfrequentie precies goed; een vijfde van de burgers is bovendien van mening dat deze afvalsoorten minder vaak zouden mogen worden opgehaald.

Echter: nog steeds vindt een kwart van de burgers dat het restafval vaker zou moeten worden opgehaald en bijna een derde van de burgers vindt dat het GFT vaker zou moeten worden opgehaald. Sinds 2013 is er een lichte afname van de tevredenheid over de inzamelfrequentie voor plastic, drankenkartons en blik: nu vindt 15% dat plastic, drankenkartons en blik vaker opgehaald zou moeten worden: dit was in 2013 8%. Een en ander zou verklaard kunnen worden doordat nu ook blik en drankenkartons gescheiden kunnen worden.

Tevredenheid over de ondergrondse container voor restafval

Ongeveer driekwart van de burgers is (zeer) tevreden over de ondergrondse container voor restafval. Over de netheid van deze containers wordt door 17% van de burgers (zeer) ontevreden, de overige aspecten van de ondergrondse container zijn nog beter beoordeeld: minder dan 10% is (zeer) ontevreden.

De tevredenheid over de afstand tot de woning en het bedieningsgemak is vergeleken met 2010 verder toegenomen. Eén en ander kan verklaard worden doordat de gemeente meer ondergrondse container heeft geplaatst en - met name buiten de binnenstad - het probleem met storingen en haperende ingooiopeningen heeft opgelost.

Waarom is men tevreden of ontevreden?

Dat blik en drankenkartons nu samen met de plastic verpakkingen kunnen worden gescheiden, wordt vaak genoemd als reden waarom men tevreden is. De wijze waarop plastic gescheiden kan worden, wordt ook genoemd als reden om tevreden te zijn. Tenslotte geeft een klein aantal burgers aan dat de ondergrondse container als verbetering wordt ervaren.

3.5 Verbeterpunten / verbetermogelijkheden

Stank en ongedierte blijven voor sommige burgers een probleem

Het vaakst genoemde verbeterpunt dat uit het onderzoek naar voren komt, is dat men last ervaart van stank en ongedierte. Ook in eerdere metingen was stank en ongedierte voor een aantal burgers een probleem, wij zien deze opmerkingen ook terugkomen in onderzoeken in andere gemeenten. Doesburg is dus geen uitzondering.

De gemeente Doesburg geeft nu al tips om stank en ongedierte tegen te gaan. Extra communicatie hierover zou ook een tegengesteld effect kunnen hebben omdat communicatie hierover de aandacht voor dit mogelijke probleem, juist zou kunnen vergroten.



GFT kan niet iedereen altijd kwijt in de huidige voorzieningen

Als verbeterpunt wordt door sommige burgers genoemd dat het GFT vaker ingezameld zou mogen worden, met name in de zomer.

Dat de inzamelfrequentie van restafval of plastic niet voldoet is slechts door enkele burgers genoemd. Ook de kosten voor afval en dat containers veel ruimte innemen, is door enkele burgers genoemd als een verbeterpunt. Het aantal burgers dat hierover klaagt is echter behoorlijk afgenomen sinds in 2010 de extra minicontainer voor plastic verpakkingsafval in gebruik genomen is. Overwogen kan worden om gedurende de zomermaanden de inzamelfrequentie van GFT tijdelijk te verhogen en burgers op de mogelijkheid te wijzen een grotere of extra minicontainer voor GFT aan te vragen. Zo zou ook voorkómen kunnen worden dat burger het GFT toch maar bij het restafval gooit.

Vooralsnog voldoet de inzamelfrequentie van plastic, drankenkartons en blik

Tweederde van de burgers zegt dat het nooit voorkomt dat de minicontainer voor plastic, drankenkartons en blik al vol is zodat men het afval niet kwijt kan. Indien dit wél voorkomt, zegt 6% van alle gebruikers van een minicontainer voor plastic, drankenkartons en blik dit type afval bij het restafval gooien: de overige burgers hebben zelf adequate oplossingen gevonden. Omdat verwacht mag worden dat het scheiden van drankenkartons en blik nog zal toenemen in de komende tijd, adviseren wij om zorgvuldig te monitoren in hoeverre het volume van de minicontainer voor plastic, drankenkartons en blik tekort schiet. Burgers zouden erop gewezen kunnen worden dat het bijplaatsen van een zak voor plastic, drankenkartons en blik, een adequate oplossing kan zijn.

Papier: een extra brengvoorziening?

Meer dan een kwart van de burgers denkt dat het een goed idee is om een extra brengvoorziening voor papier te plaatsen. Wellicht zou een dergelijke voorziening het scheiden van papier extra kunnen stimuleren.

Herbruikbare materialen inzamelen: een goed idee?

Een derde van de burgers zegt het een goed idee te vinden wanneer de gemeente herbruikbare spullen als boeken, apparaten, speelgoed en textiel aan huis zou ophalen. Omdat in de vragenlijst niet is toegelicht dat deze afvalsoorten door middel van een handig op te bergen tas zou worden ingezameld (en niet door middel van een extra minicontainer), zou dit percentage hoger kunnen zijn wanneer een eventueel misverstand over een extra minicontainer weggenomen wordt.

Wat de invloed van het aan huis inzamelen van kleine herbruikbare materialen zal zijn op het scheiden van deze afvalstromen, is in dit onderzoek niet aan de orde gekomen. Voor informatie hierover verwijzen wij u naar gemeenten die een dergelijke inzameling al uitvoeren.

Afval scheiden doe je in huis

Gemeentelijk beleid richt zich vanzelfsprekend met name op de inzamelmiddelen die men gebruikt om afval aan te bieden aan straat. Toch blijkt uit de ervaringen van burgers, dat afval scheiden plaatsvindt in huis: door gebruik te maken van meerdere prullenbakken voor de diverse afvalsoorten.

3.6 Informatie en communicatie

Tweederde van de burgers geeft de voorkeur aan de papieren afvalkalender; ongeveer een vijfde ontvangt het liefst informatie over afvalinzameling via een app en 10% zoekt het liefst informatie op via internet. Ondanks dat in 2010 en 2013 de voorkeuren over hoe men informatie ontvangt anders geïnterviewd zijn, lijkt de voorkeur voor digitale informatie toegenomen te zijn.

In het onderzoek zijn geen knelpunten gevonden wat betreft de informatie over afval.