

Burgeronderzoek Het Nieuwe Inzamelen, Utrecht Lunetten

Een onderzoek naar afvalgedrag, attitude en tevredenheid van burgers in de Utrechtse wijk Lunetten



Burgeronderzoek Het Nieuwe Inzamelen, Utrecht Lunetten

Een onderzoek naar afvalgedrag, attitude en tevredenheid van burgers in de Utrechtse wijk Lunetten

Mira Jongeneelen

Copyright © 2013 Marintel BV

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. Dit rapport is geleverd onder de leveringsvoorwaarden van de MOA.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
Hoofdstuk 1. Verantwoording	4
1.1 Inleiding.....	4
1.2 Doel van het onderzoek	5
1.3 Gedragwetenschappelijke achtergrond.....	5
1.4 Methodiekeuze	7
1.5 Ontwikkeling vragenlijst.....	7
1.6 Uitvoering veldwerk.....	7
1.7 Representativiteit en betrouwbaarheid	7
1.8 Demografie steekproeven.....	11
1.9 Onderzoeksteam	12
Hoofdstuk 2. Onderzoekresultaten.....	13
2.1 Inleiding.....	13
2.2 Evaluatie introductie van Het Nieuwe Inzamelen	14
2.3 Tevredenheid over Het Nieuwe Inzamelen	17
2.4 Verwachte toekomstige tevredenheid over Het Nieuwe Inzamelen.....	26
2.5 Afvalscheidingsgedrag	29
2.6 Wijzigingen in het afvalscheidingsgedrag.....	33
2.7 Attitude van burgers over Het Nieuwe Inzamelen en afvalscheiding.....	35
2.8 Redenen om afval te scheiden	37
Hoofdstuk 3. Conclusies en aanbevelingen fase 1	40
3.1 Inleiding.....	40
3.2 Tevredenheid over de inzameling van diverse afvalstoffen	41
3.3 Scheidingsgedrag	42
3.4 Vertrouwen in het leveren van een bijdrage aan "Cradle to Cradle"	42
3.5 Verbeterpunten	44
3.6 Algemene tevredenheid over Het Nieuwe Inzamelen	45

Hoofdstuk 1. Verantwoording

1.1 Inleiding

Om tegemoet te komen aan de doelstellingen van staatssecretaris Atsma, die in augustus 2011 stelde dat gemeenten een bronscheiding resultaat van 60-65% dienen te behalen, is de gemeente Utrecht in de loop van 2012 gestart met een pilot in Lunetten. De pilot heeft betrekking op de wijze waarop het afval in deze wijk wordt ingezameld. Het doel van de pilot in Lunetten is te onderzoeken of met 'Het Nieuwe Inzamelen' een hogere bronscheiding gerealiseerd wordt.

Om hogere bronscheiding te realiseren zijn burgers in Lunetten beter gefaciliteerd bij het direct aan huis scheiden van huishoudelijk afval. Het aanbieden van de gescheiden afvalstoffen papier en kunststof verpakkingsmateriaal is gestimuleerd, door bewoners van een benedenwoning (met tuin en achterom) voor deze afvalstoffen twee minicontainers beschikbaar te stellen. In totaal gebruiken zij nu drie minicontainers omdat zij reeds een minicontainer voor GFT in bezit hadden. Voor bewoners van bovenwoningen zijn meer kringlooppunten voor OPK (oud papier en karton) en KVM (kunststof verpakkingsmateriaal) ingericht.

Om de prikkel tot het scheiden van afval verder te versterken wordt het restafval niet langer meer aan huis opgehaald. Alle bewoners dienen hun restafval naar een ondergrondse container in de buurt te brengen. De minicontainers voor GFT worden wekelijks geleegd. De minicontainers voor kunststoffen en papier worden eens in de drie weken geleegd.

Het Nieuwe Inzamelen is gefaseerd ingevoerd in Lunetten. De wijk is ingedeeld in vier gebieden (fasen). Het Nieuwe Inzamelen is gefaseerd ingevoerd, in de volgende periodes:

Fase 1: september 2012

Fase 2: mei-juni 2013

Fase 3: juni-juli 2013

Fase 4: september 2013

Ten behoeve van de evaluatie van de invoering van Het Nieuwe Inzamelen is in januari 2013 een 0-meting uitgevoerd in Fasen 2 tot en met 4. In fase 1 werd een evaluatie uitgevoerd.

In oktober 2013 is in de gehele wijk opnieuw een burgeronderzoek uitgevoerd. De resultaten uit beide onderzoeken worden in dit rapport weergegeven.

Het burgeronderzoek in Utrecht Lunetten, maakt onderdeel uit van de totale evaluatie van de pilot.

1.2 Doel van het onderzoek

Doel van het onderzoek is het verkrijgen van inzicht in de attitude en tevredenheid van inwoners van Utrecht Lunetten, over de wijze waarop het afval in deze wijk ingezameld wordt.

In dit onderzoek komen de volgende onderwerpen naar voren:

1. Hoe tevreden is men over de wijze waarop de diverse afvalstoffen, met name kunststoffen, papier en restafval, ingezameld worden?
2. Wat is de perceptie van het eigen scheidingsgedrag?
3. In hoeverre heeft men vertrouwen in het leveren van een bijdrage aan de "CradletoCradle" gedachte?
4. Hoe belangrijk vindt men afvalscheiding?
5. Welke verbeterpunten draagt men aan?
6. Wat is de algemene tevredenheid over de inzameling van afval?

Door de samenhang van de specifieke onderzoeksthema's (1-5) met de algemene tevredenheid te meten, kunnen prioriteiten gesteld worden in (verder) het optimaliseren van het afvalgedrag. Door de onderzoeksresultaten uit de verschillende fasen die in oktober 2013 zijn verkregen, niet alleen te vergelijken met de eerdere meting in januari 2013, maar ook met elkaar (immers: in de verschillende delen van de wijk is tot een jaar verschil in ervaring die men heeft opgedaan met Het Nieuwe Inzamelen), is tevens een beeld geschetst van de te verwachten wijzigingen in attitude in de komende tijd.

1.3 Gedragswetenschappelijke achtergrond

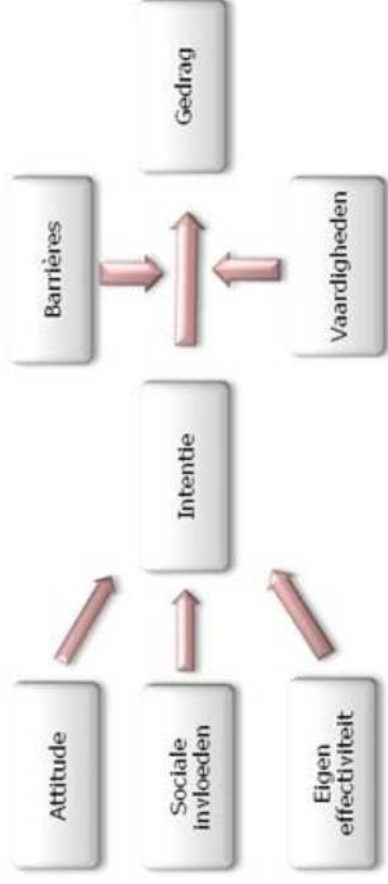
Cognitieve inertie

Een begrip uit de sociale psychologie dat van belang is voor dit onderzoek is cognitieve inertie. Cognitieve inertie is een vorm van weerstand die gericht is tegen verandering; mensen willen graag de status quo behouden en zullen verandering dus afwijzen. Op basis hiervan mag in dit onderzoek worden verwacht dat in wijken waar Het Nieuwe Inzamelen recent is ingevoerd, cognitieve inertie overheerst waardoor het nieuwe inzamelen lager wordt gewaardeerd. In wijken waar Het Nieuwe Inzamelen geen noviteit meer is, zal cognitieve inertie inmiddels zijn afgenomen. De waardering voor het nieuwe systeem zal in deze wijken dan ook hoger zijn.

Hoe lang cognitieve inertie een rol speelt in bijvoorbeeld de tevredenheid over de inzameling van afval, is moeilijk te voorspellen. Eén en ander hangt af van de adaptieve vermogens van de burgers alsook de wijze waarop Het Nieuwe Inzamelen bij de burgers is geïntroduceerd.

ASE model van De Vries, Dijkstra en Kuhlman (1988)

In dit afvalonderzoek is het ASE model gehanteerd. Het ASE model laat zien hoe menselijk gedrag tot stand komt en welke factoren invloed hebben op gedrag. In voorgenoemd model staan de determinanten: attitude, sociale invloeden, eigen effectiviteit, intentie, barrières, vaardigheden en gedrag centraal.



ASE model van De Vries, Dijkstra en Kuhlman (1988)

- **Attitude:** een verzameling van emoties, motivaties en overtuigingen over een onderwerp of een bepaald gedrag. Een burger kan er bijvoorbeeld van overtuigd zijn, dat het scheiden van afval bijdraagt aan een beter milieu of juist dat het alleen maar heel veel werk is.
- **Sociale invloeden:** het geheel van meningen en gedragingen van andere mensen en instanties die de betreffende burger beïnvloeden. Een normatieve communicatiewijze ("afval scheiden is de norm") zou kunnen ingrijpen op deze beïnvloedende factor.
- **Eigen effectiviteit:** de mate waarin een burger ervan overtuigd is in staat te zijn om het gewenste gedrag te kunnen vertonen: vertrouwen in het eigen handelen. Hierbij is vooral van belang dat de burger van mening is dat het handelen ook effect heeft.
- **Intentie:** het gedrag dat de burger zich voorneemt.
- **Barrières:** voordat het uiteindelijke gedrag tot stand komt, kunnen er barrières zijn die ervoor kunnen zorgen dat de intentie niet wordt waargemaakt, denk bijvoorbeeld aan het niet kunnen opslaan van (veel) verschillende afvalstromen in een appartement of het niet beschikken over een papiercontainer.
- **Vaardigheden:** vaardigheden die een burger nodig heeft om gedrag te kunnen vertonen zijn ook van belang, denk bijvoorbeeld aan informatie en kennis. Bijvoorbeeld voor het correct scheiden van kunststofverpakkingen wordt een bepaald kennisniveau verondersteld, dat niet bij alle burgers in gelijke mate aanwezig zal zijn.
- **Gedrag:** de uiteindelijke 'output' zal een bepaald gedrag zijn, in het voorbeeld het al dan niet (volledig) scheiden van afval.

1.4 Methodieke keuze

Voor het verzamelen van informatie is gekozen voor het huis-aan-huis uitdelen van schriftelijke vragenlijsten. Voor deze methode is in overleg met de gemeente Utrecht gekozen, vanwege het belang van representativiteit van het onderzoek voor de gemeente Utrecht. Het responspercentage bij deze methode is aanzienlijk hoger dan bij andere kwantitatieve veldwerkmethodieken, wat een positief effect heeft op de representativiteit van het onderzoek (zie ook paragraaf 7). Doordat bij de huis-aan-huis methode persoonlijk contact bestaat met de burgers, kunnen ook mensen met een minder uitgesproken mening worden overtuigd van het belang van hun deelname aan het onderzoek. Deze burger is veelal ondervertegenwoordigd wanneer gekozen wordt voor een minder direct contact, wat een zogenaamde zelfselectiebias in de hand werkt. Voor meer informatie over de representativiteit van dit onderzoek, zie paragraaf 7.

1.5 Ontwikkeling vragenlijst

Er zijn drie vragenlijsten ontwikkeld: een vragenlijst voor de 0-meting in de Fasen 2, 3 en 4 (januari 2013); een vragenlijst voor de eerste evaluatie in Fase 1 (januari 2013) en een vragenlijst voor de herhaalmeting, die in oktober 2013 heeft plaatsgevonden. De vragenlijsten zijn door Marintel in nauw overleg met de gemeente Utrecht, ontwikkeld. Marintel BV toetste de vragenlijsten op de uitgangspunten die nodig zijn om de resultaten optimaal te kunnen verwerken. De uitgangspunten zijn onder andere doelmatigheid, nauwkeurigheid, eenduidigheid en begrijpelijkheid van de vragen. Daarnaast is gelet op de invul tijd van de vragenlijst, daar een invul tijd van meer dan 10 minuten veelal een negatief effect heeft op de respons. De vragenlijst zijn opgenomen in bijlage 1.

1.6 Uitvoering veldwerk

Het veldwerk voor de eerste metingen, heeft plaatsgevonden van 4 tot en met 19 januari 2013 en het veldwerk voor de herhaalmeting, is uitgevoerd in de periode van 16 tot en met 30 oktober 2013. De vragenlijsten zijn op doordeweekse dagen tussen 14:00 en 21:30 uur en op zaterdagen tussen 10:00 en 18:00 uur aan huis afgegeven en opgehaald. Tevens is de mogelijkheid geboden, om de vragenlijst naar het antwoordnummer van Marintel BV te sturen. Door het persoonlijke contact tussen burger en onderzoeksmedewerker is de betrokkenheid bij het onderzoek hoog en zijn de vragenlijsten zeer zorgvuldig ingevuld.

1.7 Representativiteit en betrouwbaarheid

Bij het uitvoeren van een onderzoek waarbij het nemen van steekproeven, meten en interpreteren aan de orde is, heeft men altijd te maken met onzekerheden. Het maakt daarbij niet uit of men een indicatief of een representatief onderzoek uitvoert. De statistiek en de keuze van methodiek trachten deze onzekerheden te minimaliseren waardoor de resultaten uit een onderzoek het beeld van de totale populatie zo dicht mogelijk benaderen.

Om inzicht te krijgen in de representativiteit van een onderzoek worden drie factoren onderzocht, namelijk:

1. de grootte van de steekproef;
2. de wijze waarop de steekproef tot stand is gekomen (steekproeftrekking);
3. de kans op bias.

1.7.1 Grootte van de steekproef en het responspercentage

Grootte steekproef

De grootte van de steekproef bepaalt in hoeverre resultaten verkregen uit het onderzoek gegeneraliseerd kunnen worden, met andere woorden geldig zijn voor de gehele doelgroep.

Eerste meting

In de eerste meting hebben 189 bewoners uit Fase 1, en 388 bewoners van Fase 2, 3 en 4, deelgenomen aan het onderzoek. Bij deze aantallen is de foutmarge voor de eerste meting respectievelijk 4,3% voor Fase 1 en 4,7% voor de overige fasen.

In de herhaalmeting hebben uit Fase 1 216 bewoners, uit Fase 2 en 3 gezamenlijk 233 bewoners, en uit Fase 4 245 bewoners deelgenomen. Voor de herhaalmeting geldt een foutmarge van circa 5,3%.

De indeling in cellen is in overleg met de gemeente Utrecht vastgesteld en gebaseerd op het, voor de eerste meting, al dan niet ervaring hebben met Het Nieuwe Inzamelen. Voor de herhaalmeting in oktober is gekozen om de Fasen 2 en 3 samen te voegen, omdat Het Nieuwe Inzamelen in deze delen van Lunetten nagenoeg gelijktijdig is geïntroduceerd.

Een foutmarge van 5% houdt in, dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners tevreden is over de wijze waarop het KVM wordt ingezameld, dit percentage in werkelijkheid (wanneer alle bewoners van Utrecht Lunetten ondervraagd zouden worden), wellicht op 45% of 55% zou kunnen uitkomen.

Een foutmarge van 5% wordt in de sociale wetenschappen aanvaard als een aanvaardbare onzekerheid met betrekking tot de interpretatie van onderzoeksresultaten.

Responspercentage meting januari

In de meting in januari, zijn 706 burgers benaderd voor deelname aan het onderzoek. 656 burgers waren in eerste instantie bereid om deel te nemen aan het onderzoek (initiële respons). Van de 656 uitgedeelde vragenlijsten, zijn 577 vragenlijst ingevuld retour ontvangen (uiteindelijke respons). Zie voor de redenen van non-respons paragraaf 1.7.3.

	Fase 1	Fase 2,3,4	Totaal
Benaderd	232	474	706
Initiële respons (uitgedeelde vragenlijsten)	213	443	656
Responspercentage	81%	82%	82%
Uiteindelijke respons (opgehaalde vragenlijsten)	189	388	577

Responspercentage meting oktober

In de meting in oktober, zijn 838 burgers benaderd voor deelname aan het onderzoek. 791 burgers waren in eerste instantie bereid om deel te nemen aan het onderzoek (initiële respons). Van de 791 uitgedeelde vragenlijsten, zijn 694 vragenlijsten ingevuld retour ontvangen (uiteindelijke respons). Zie voor de redenen van non-respons paragraaf 1.7.3.

	Fase 1	Fase 2,3	Fase 4	Totaal
Benaderd	279	278	281	838
Initiële respons (uitgedeelde vragenlijsten)	262	262	267	791
Responspercentage	77%	84%	87%	83%
Uiteindelijke respons (opgehaalde vragenlijsten)	216	233	245	694

1.7.2 Steekproeftrekking

Om een representatieve steekproef te verkrijgen, zijn de te ondervragen doelgroepen op een zodanige manier gekozen dat allen een gelijke kans hadden om in de steekproef terecht te komen. De verhouding grondgebonden versus bovenwoning is bij de steekproeftrekking in acht genomen zodat deze twee groepen representatief vertegenwoordigd zijn in de steekproef. Onderstaande tabel geeft inzicht in het door Marintel gestelde doel en het uiteindelijk behaalde resultaat.

Fase	Januari			Oktober		
	Grondgebonden	Bovenwoning	Totaal	Grondgebonden	Bovenwoning	Totaal
Fase 1	129	60	189	151	65	216
Fase 2	242	146	388	153	80	233
Fase 3				156	89	245
Fase 4				460	234	694
Totaal	371	206	577	460	234	694

1.7.3 Non respons en kans op bias

Naast de steekproeftrekking zijn er meerdere factoren die kunnen zorgen voor een vertekening van de onderzoeksresultaten. Deze invloed wordt 'bias' genoemd.

In het onderzoek kan sprake zijn van een non-respons bias, wat inhoudt dat doelgropleden die niet hebben deelgenomen aan het onderzoek andere antwoorden zouden geven dan de doelgropleden die wel hebben deelgenomen. Om duidelijk te krijgen of in onderhavig onderzoek sprake is van een dergelijke bias, is aan de doelgropleden die hebben aangegeven niet te willen deelnemen aan het onderzoek gevraagd naar de reden waarom zij niet wilden deelnemen.

De vaakst genoemde redenen zijn:

- Geen tijd (26 maal genoemd)
- Doet nooit mee aan onderzoeken (5 maal genoemd)
- Kan niet lezen / schrijven (4 maal genoemd)
- Is zeer tevreden over de afvalinzameling en heeft daar verder niets aan toe te voegen (3 maal genoemd)
- Wil niet meedoen aan onderzoeken in opdracht van de gemeente (2 maal genoemd)
- Is zeer ontevreden over de afvalinzameling en heeft daar verder niets aan toe te voegen (2 maal genoemd)

Conclusie

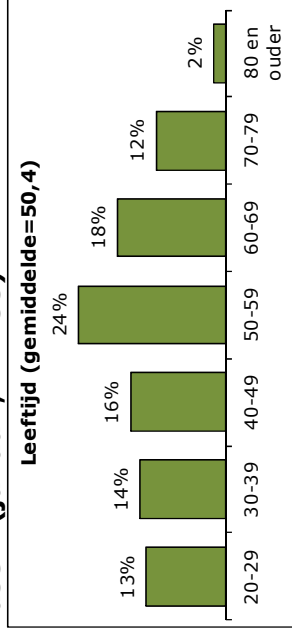
Op basis van het hoge responspercentage (83%) en bovenstaande redenen van non-respons, is er geen reden om aan te nemen dat sprake is van een responsbias. Burgers waren zeer bereid om hun medewerking te verlenen aan het onderzoek en de non-respons redenen geven geen aanleiding om te verwachten dat de burgers die niet hebben deelgenomen aan het onderzoek een andere mening hebben over het nieuwe afvalsysteem dan burgers die wel hebben deelgenomen aan het onderzoek.

1.8 Demografie steekproeven

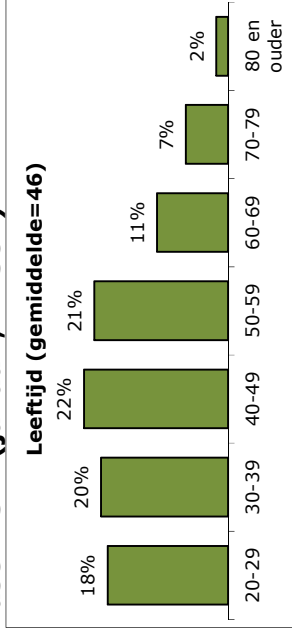
Onderstaande variabelen zijn gebruikt om meer inzicht te verkrijgen in verschillen tussen burgers op basis van leeftijd, type woning (grondgeboden of bovenwoning) en gezinsgrootte.

Leeftijd

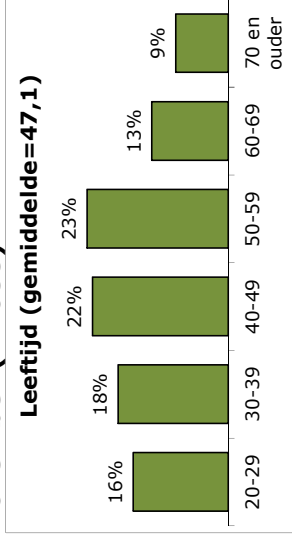
Fase 1 (januari, n=188)



Fase 2-3-4 (januari, n=384)

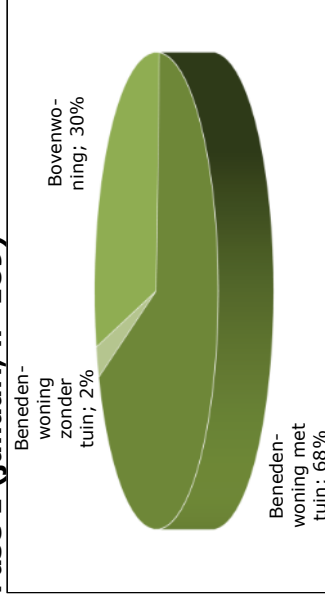


November (n=688)

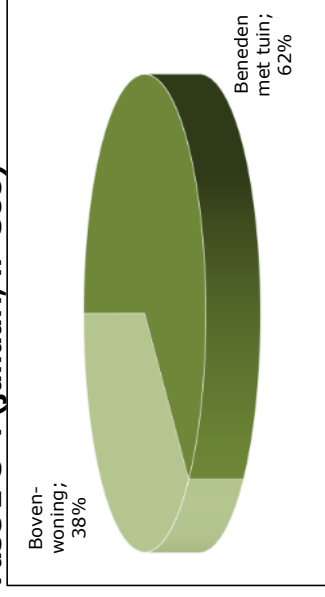


Type woning

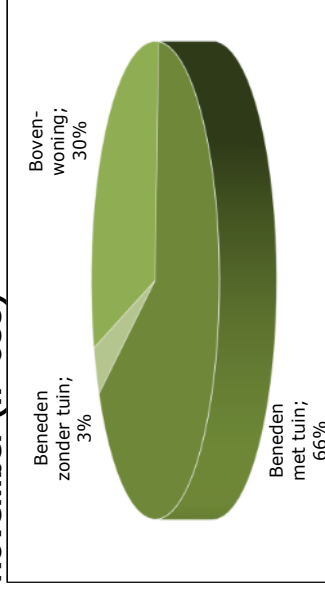
Fase 1 (januari, n=189)



Fase 2-3-4 (januari, n=388)

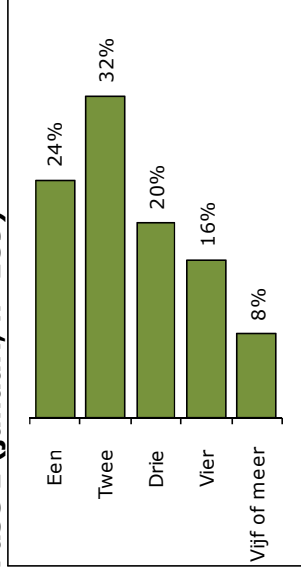


November (n=688)

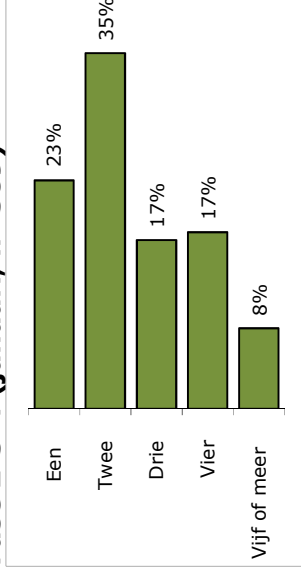


Gezinsgrootte

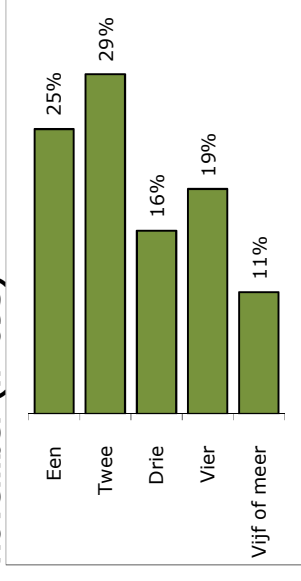
Fase 1 (Januari, n=189)



Fase 2-3-4 (Januari, n=389)



November (n=693)



1.9 Onderzoeksteam

Marintel BV heeft sinds haar oprichting in 2003, veel burgeronderzoek uitgevoerd in het kader van pilots en ideeën die in de afgelopen tien jaar zijn uitontwikkeld: diftar, het scheiden van KVM en AEEA, het wijzigen van inzamelmiddelen waaronder de minicontainer voor OPK en KVM, het tegengaan van zwerfafval, omgekeerd inzamelen etcetera. Ook werden – met name in opdracht van afvalinzamelaars – veel “algemene” afvalonderzoeken uitgevoerd, waarin het meten van de klanttevredenheid centraal stond.

In de laatste jaren is onderzoek onder burgers ter evaluatie van afvalpilots en wijzigingen in het afvalbeleid vanuit de belangrijkste specialisatie binnen het bedrijf. Medewerkers van Marintel bezoeken congressen en nemen (als participant of als deskundige) deel aan seminars over afvalgedrag. Vanwege deze steeds groter wordende expertise en onze achtergrond als sociaal wetenschappers, worden wij tevens door gemeenten ingezet als adviseur betreffende de communicatie met burgers, waarbij motivatie tot gedragswijziging onze specialiteit is geworden.

In het ondervragen van burgers, zowel telefonisch, via internet of (zoals in dit onderzoek) via papieren vragenlijsten, worden wij ondersteund door onderzoeksmedewerkers die gemiddeld twee jaar werkzaam zijn bij Marintel, gedurende de laatste fase van hun studie of in de periode na het afstuderen. Zij worden op de job begeleid en persoonlijk, bij ons op kantoor, ingewerkt op een zorgvuldige uitvoering van de werkzaamheden.

De methodoloog van Marintel BV is SPSS gecertificeerd. Marintel BV is lid van de MarktOnderzoeksAssociatie en houdt zich aan de gestelde wet- en regelgeving wat betreft de uitvoering van onderzoek, waaronder de Wet op Bescherming Persoonsgegevens.

Hoofdstuk 2. Onderzoekresultaten

2.1 Inleiding

Sinds de invoering van Het Nieuwe Inzamelen maken bewoners van grondgebonden woningen gebruik van minicontainers voor GFT, KVM (Kunststof Verpakkingsmateriaal) en OPK (Oud Papier en Karton). De minicontainer voor GFT afval wordt wekelijks geleegd, de minicontainers voor OPK en KVM worden één keer per drie weken geleegd. Restafval wordt weggebracht naar ondergrondse containers op loopafstand. Bewoners van een bovenwoning kunnen KVM, OPK en restafval kwijt in ondergrondse containers.

In dit hoofdstuk worden de antwoorden weergegeven van de bewoners in Utrecht Lunetten op de gestelde vragen. Na de eerste meting in januari, heeft reeds een rapportage plaatsgevonden. Wij zijn in dit rapport uitgegaan van de evaluatie die in oktober heeft plaatsgevonden, waarbij indien mogelijk, een vergelijking is uitgevoerd met de onderzoeksresultaten van eerder dit jaar. De vragen zijn aan alle bewoners voorgelegd, tenzij anders vermeld in de tekst.

Bij verschillende vragen is de respondent de mogelijkheid geboden om hun antwoord toe te lichten. Deze toelichtingen zijn genoteerd en de meeste genoemde antwoorden zijn opgenomen in dit hoofdstuk. Een overzicht van alle toelichtingen, is opgenomen in bijlage 2. Daarnaast zijn enkele van deze toelichtingen letterlijk opgenomen in dit hoofdstuk. Deze toelichtingen zijn bedoeld om een beeld te creëren van de meningen van de respondenten.

In dit hoofdstuk worden geen interpretaties, conclusies en suggesties voor beleid gegeven. Deze zijn opgenomen in hoofdstuk 4.

Overgeslagen vragen

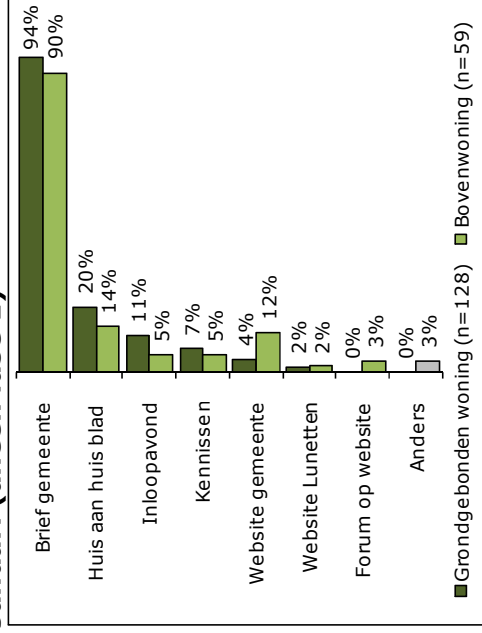
Het komt voor dat bewoners vragen hebben overgeslagen. Hierdoor kan de N (het aantal respondenten) per vraag fluctueren.

2.2 Evaluatie introductie van Het Nieuwe Inzamelen

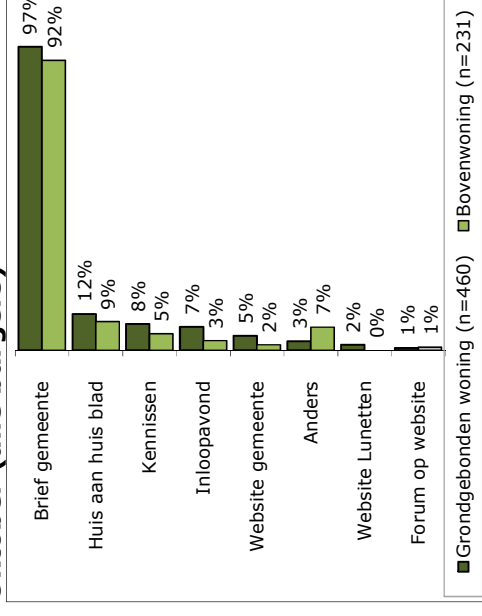
Hoe bent u op de hoogte gebracht van de invoering van Het Nieuwe Inzamelen?

Gesloten vraag, deze vraag is gesteld aan alle bewoners die reeds gestart zijn met Het Nieuwe Inzamelen.

Januari (alleen fase 1)



Oktober (alle burgers)

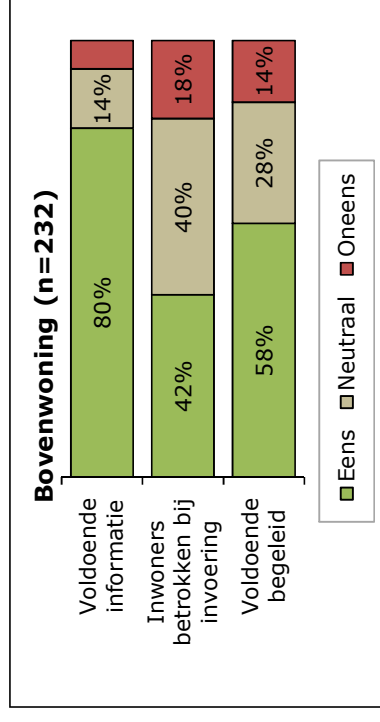
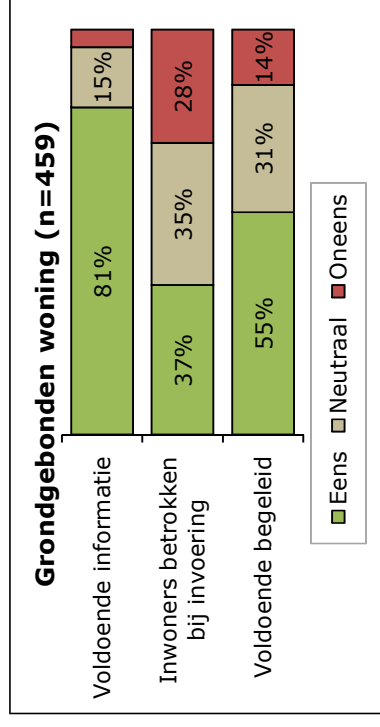


Bijna alle burgers noemen een brief van de gemeente als belangrijkste communicatiemiddel over de invoering van Het Nieuwe Inzamelen. Daarnaast worden het huis aan huis blad en diverse andere vormen van communicatie genoemd.

Een overzicht van de antwoorden bij de anders, namelijk categorie is opgenomen in bijlage 2.

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

Gesloten vraag, deze vraag is in oktober gesteld aan alle bewoners.



De meeste burgers vinden dat zij voldoende geïnformeerd zijn over Het Nieuwe Inzamelen. Ongeveer de helft van de burgers vindt dat de gemeente de inwoners van Lunetten voldoende betrokken heeft bij de invoering van Het Nieuwe Inzamelen.

Burgers die een opmerking hebben gegeven bij deze vraag, noemen de website www.lunetten.nl (8 maal genoemd), Negen burgers geven aan dat zij niet op de hoogte gesteld zijn.

Extra analyse

Burgers die vinden dat ze voldoende betrokken zijn en geïnformeerd zijn over Het Nieuwe Inzamelen, zijn meer tevreden over het nieuwe systeem. De verschillen tussen bewoners van een grondgebonden woning en bewoners van een bovenwoning, zijn niet statistisch significant. Ook is er geen verschil geconstateerd tussen de vier fasen. De mening van burgers is niet veranderd, ook niet als de invoering van Het Nieuwe Inzamelen al enige tijd geleden heeft plaatsgevonden voor hen.

Conclusie

De communicatie over Het Nieuwe Inzamelen is voldoende geweest. Indien de gemeente Utrecht besluit om ook in andere wijken over te gaan op Het Nieuwe Inzamelen, adviseren wij een vergelijkbaar traject uit te voeren.

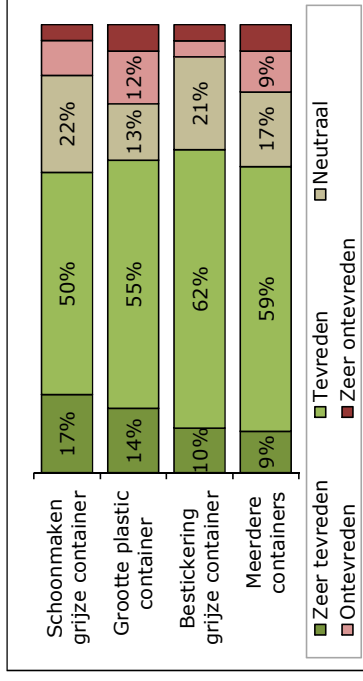
Tijdens het buurtfeest was er een afval-act op het open podium.

We kwamen erachter toen de invoering inging.

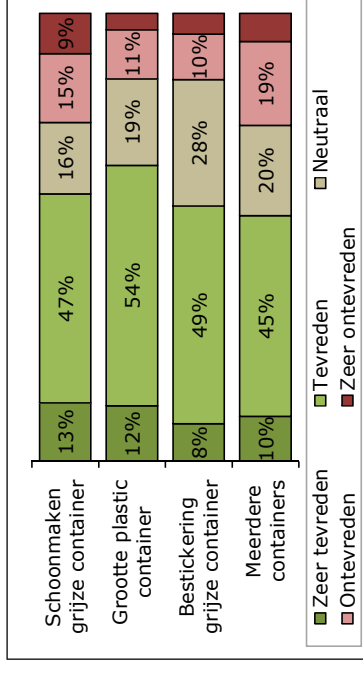
Hoe tevreden bent u over....

Gesloten vraag, alleen voor bewoners van grondgebonden woningen ter evaluatie van de invoering van Het Nieuwe Inzamelen

Januari (alleen fase 1, n=120)



Oktober (n=460)



De voormalige restafvalcontainer is bij de invoering van Het Nieuwe Inzamelen, eenmalig schoongemaakt en bestickerd waardoor duidelijk is gemaakt, dat deze nu dient voor de inzameling van plastic afval. Daarnaast hebben bewoners een minicontainer erbij gekregen voor de inzameling van oud papier en karton.

De meeste bewoners zijn (zeer) tevreden over schoonmaken van de grijze container, de grootte van deze container, de wijze waarop de grijze container is bestickerd en het gebruik van meerdere containers. Iets meer dan een vijfde van de bewoners van een grondgebonden woning, is ontevreden over het gebruik van meerdere containers voor thuis.

Aan bewoners is tevens gevraagd wat zij gemist hadden of wat beter had gekund in de invoering van Het Nieuwe Inzamelen. De vaakst genoemde opmerking is, dat men geen inspraak heeft gehad en/of het gevoel heeft gekregen dat de nieuwe inzamelmethode "is doorgedrukt" (119 maal genoemd). 56 burgers geven aan dat zij meer uitleg en/of redenen hadden gewild over de keuze van de gemeente voor Het Nieuwe Inzamelen. 27 maal is door burgers genoemd dat zij graag inspraak hadden willen hebben over de locatie van de inzamelmiddelen.

Extra analyse

Naarmate bewoners meer tevreden zijn over de genoemde aspecten, zijn zij ook meer tevreden over de afvalinzameling in het algemeen. Naarmate men aangeeft een groter deel van het KVM te scheiden, is men ook meer tevreden over de afmeting van de minicontainer.

Conclusie

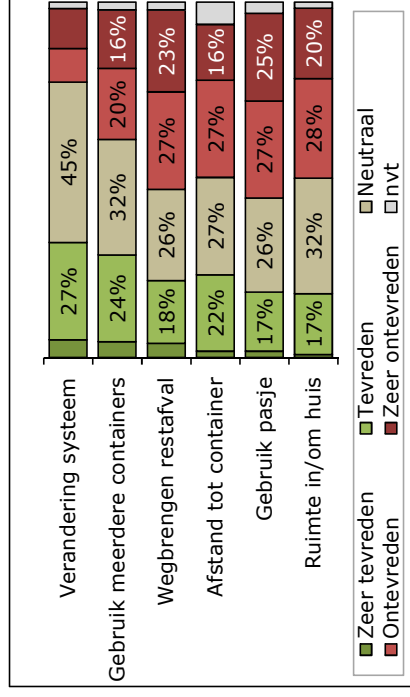
Geconcludeerd kan worden dat de meeste bewoners tevreden zijn over de overgang van de restafval minicontainer naar een plastic afval minicontainer en de ingebruikname van een derde (OPK) container.

2.3 Tevredenheid over Het Nieuwe Inzamelen

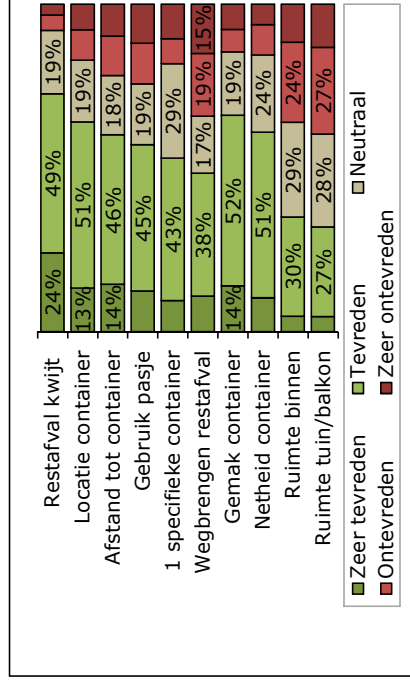
Hoe tevreden bent u over de volgende kenmerken van Het Nieuwe Inzamelen.

Gesloten vraag, bewoners van een grondgebonden woning

Januari (n=228, vóór invoering van Het Nieuwe Inzamelen)



Oktober (n=460), na invoering Het Nieuwe Inzamelen



In de linker grafiek is weergegeven hoe burgers vóór invoering van Het Nieuwe Inzamelen, hun tevredenheid over diverse kenmerken van dit inzamelsysteem, inschatten. Wat meteen opvalt is dat de tevredenheid ná invoering, groter blijkt te zijn. Er is geen verschil in tevredenheid over de diverse aspecten van Het Nieuwe Inzamelen geconstateerd tussen burgers die langer, en burgers die nog niet zo lang ervaring hebben opgedaan met het nieuwe inzamelsysteem.

Kenmerken van Het Nieuwe Inzamelen waarover veel burgers (zeer) tevreden zijn, zijn:

- dat men het restafval kwijt kan wanneer men dat wil ("restafval kwijt" in grafiek)
- de locatie van de ondergrondse container voor restafval
- de afstand tot deze container en het gebruik van het pasje.

Vóórdat de afvalinzameling bij burgers wijzigde, zag de helft van de bewoners van de grondgebonden woning het meeste op tegen het wegbrengen van het restafval. Na invoering van Het Nieuwe Inzamelen, is circa een derde van de bewoners (zeer) ontevreden over het wegbrengen van het restafval, terwijl een grotere groep, namelijk 44%, (zeer) tevreden is.

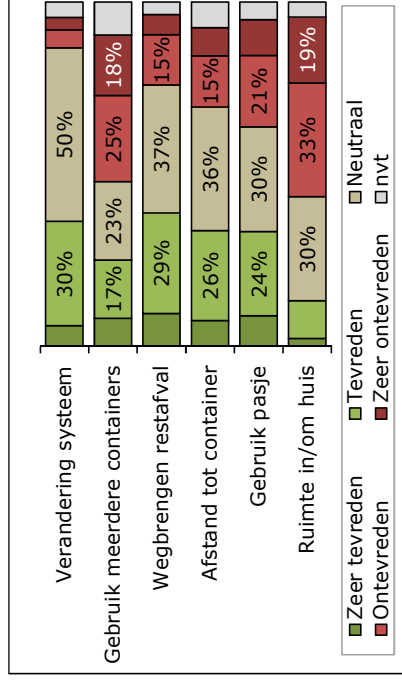
De ruimte in en om het huis die afvalscheiding inneemt, is voor de meeste burgers een reden tot ontevredenheid.

Op de volgende pagina wordt de tevredenheid van bewoners van niet grondgebonden woningen weergegeven. Ook zijn extra statistische analyses uitgevoerd om de (on)tevredenheid van de burgers uit te diepen en in een context te plaatsen.

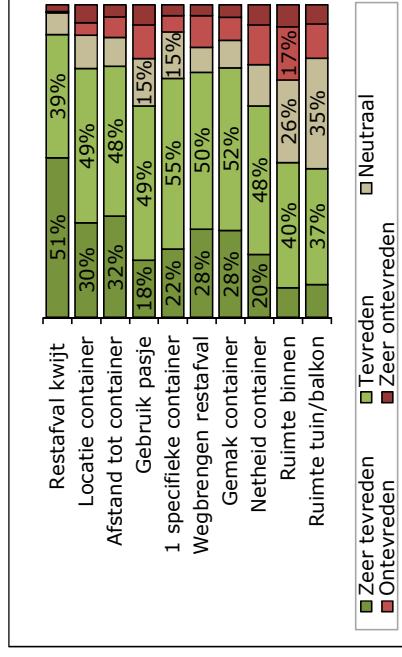
Hoe tevreden bent u over de volgende kenmerken van Het Nieuwe Inzamelen.

Gesloten vraag, bewoners van een bovenwoning

Januari (n=141, vóór invoering van Het Nieuwe Inzamelen)



Oktober (n=230), na invoering Het Nieuwe Inzamelen



Opnieuw valt op dat burgers vóór de invoering van Het Nieuwe Inzamelen, negatiever zijn over de diverse kenmerken van Het Nieuwe Inzamelen, dan na de invoering.

Vergeleken met de bewoners van een grondgebonden woning (zie vorige pagina), zijn bewoners van een bovenwoning meer tevreden over de diverse aspecten van Het Nieuwe Inzamelen. Opvallend is dat vergeleken met bewoners van een grondgebonden woning, minder bewoners van een bovenwoning of appartement ontevreden zijn over de ruimte die de afvalinzameling inneemt in en om het huis. Dit is met name opvallend omdat deze woningen over minder binnen- en buitenruimte beschikken, dan grondgebonden woningen.

Extra analyse

Correlaties wijzen uit dat er een verband is tussen het scheiden van afvalstromen enerzijds, en de tevredenheid over één of meerdere aspecten van Het Nieuwe Inzamelen anderzijds: wanneer een burger tevreden is, scheidt deze meer afval. De statistiek wijst niet uit wat de oorzaak, en wat het gevolg is van deze samenhang.

Opvallend is dat leeftijd geen invloed heeft op de tevredenheid over de diverse aspecten van Het Nieuwe Inzamelen. Dat wil zeggen dat oudere burgers niet meer tevreden of ontevreden zijn over de kenmerken van Het Nieuwe Inzamelen. Vaak worden ouderen genoemd als reden om niet over te stappen op een inzamelsysteem met minder service voor de burgers, de resultaten uit dit onderzoek geven hier geen aanleiding toe.

Om te meten of er sprake is van gewinning, zoals de theorie van Cognitieve Inertie (zie hoofdstuk 1) impliceert, is onderzocht in hoeverre de burgers die woonachtig zijn in delen van de wijk waar Het Nieuwe Inzamelen meer dan een jaar geleden ingevoerd is, de diverse aspecten anders ervaren dan burgers die minder lang ervaring hebben met de nieuwe inzamelingsmethode. Er is geen significant verschil geconstateerd.

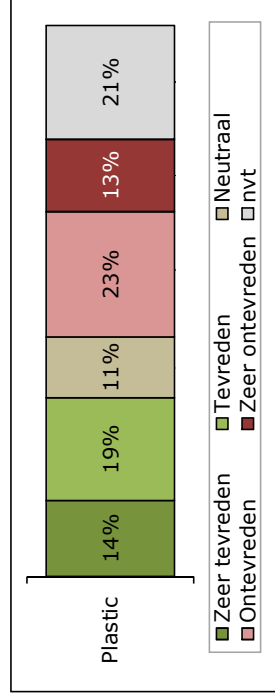
Conclusie

Omdat een grote groep bewoners problemen ervaart met de ruimte die afvalscheiding in en om het huis inneemt, adviseren wij de gemeente Utrecht haar burgers tips te geven over hoe zij de hoeveelheid afval kunnen verminderen en hoe de afvalscheiding thuis het best georganiseerd kan worden. Denk hierbij aan tips en voorbeelden voor handige bewaarsystemen.

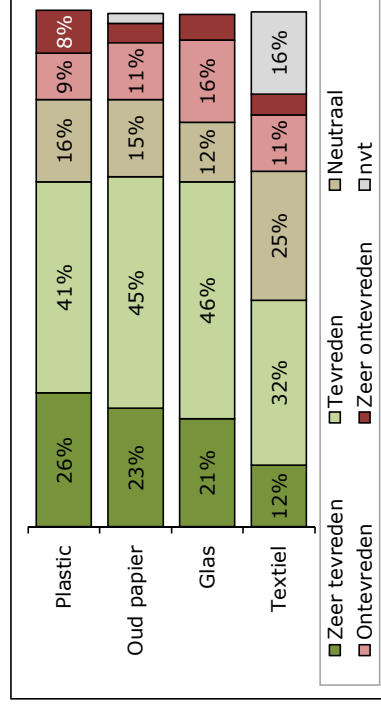
Hoe tevreden bent u over de loopafstand naar containers voor... ?

Gesloten vraag, vraag is alleen gesteld aan bewoners van bovenwoningen

Januari (n=145, vóór invoering van Het Nieuwe Inzamelen)

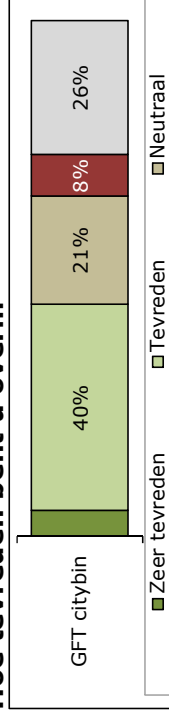


Oktober (n=230)



De meeste bewoners van een bovenwoning zijn tevreden over de loopafstand naar de containers voor de diverse grondstoffen.

Hoe tevreden bent u over...



De meeste bewoners die gebruik maken van de GFT citybin zijn hier tevreden over. Ongeveer een kwart van de bewoners maakt geen gebruik van de GFT citybin.

Extra analyse

Burgers die ontevreden zijn over de loopafstand tot de verzamelcontainers, beoordelen de afvalinzameling in zijn totaliteit lager. Ook is er een verband tussen de tevredenheid over de GFT-citybin en het afvalscheidingsgedrag van bewoners van een bovenwoning of appartement: naarmate men meer tevreden is, scheidt men beter.

Naarmate burgers langer of korter ervaring hebben opgedaan met Het Nieuwe Inzamelen, verandert hun tevredenheid over de loopafstand niet.

Conclusie

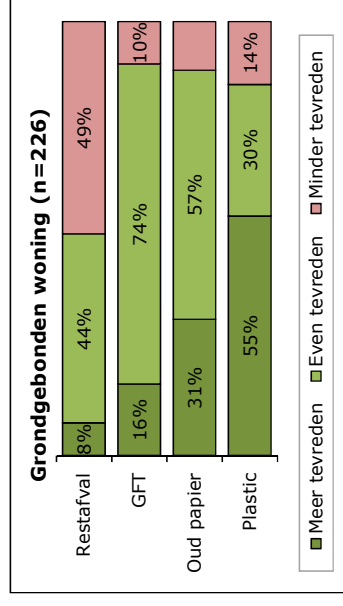
Ondanks dat de meeste burgers tevreden zijn over de loopafstand naar de verzamelcontainers, is ongeveer een vijfde deel van de bewoners van bovenwoningen ontevreden. Omdat dit een aanzienlijk deel is, adviseren wij om door middel van kwalitatief onderzoek te onderzoeken in hoeverre de loopafstand een barrière vormt voor burgers om de herbruikbare afvalstromen (grondstoffen) weg te brengen. Uit kwalitatief onderzoek kan blijken of de loopafstand burgers ervan weerhoudt om afval gescheiden weg te brengen en in hoeverre deze barrière weg te nemen is.



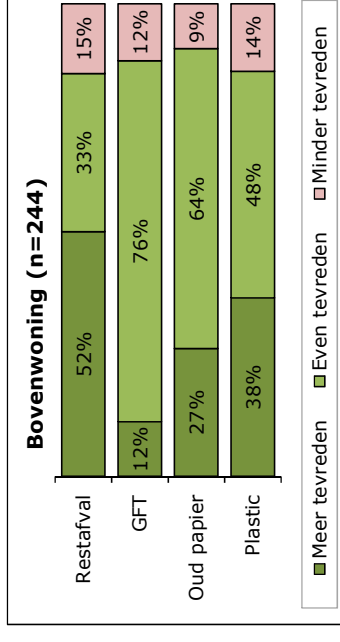
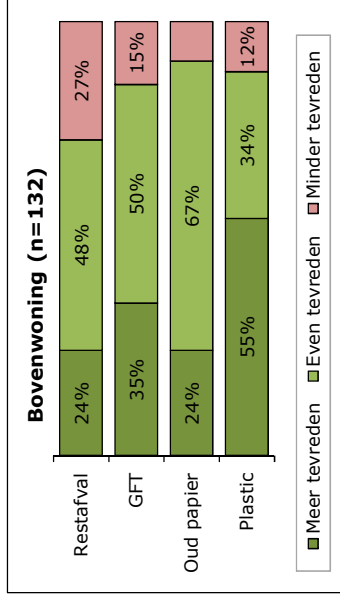
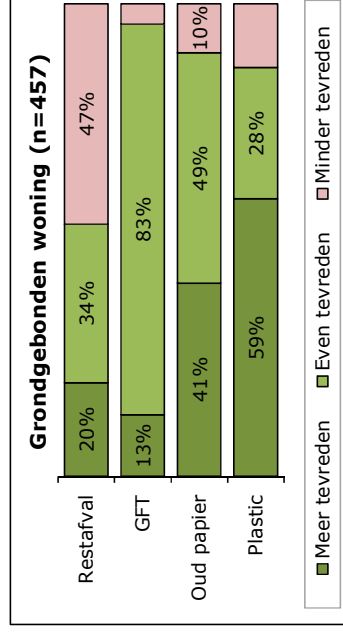
Bent u nu meer of minder tevreden over de inzameling van de volgende afvalsoorten dan voordat Het Nieuwe Inzamelen werd ingevoerd?

Gesloten vraag, gesteld aan alle burgers die al ervaring hebben opgedaan met Het Nieuwe Inzamelen.

Januari (vóór invoering van Het Nieuwe Inzamelen)



Oktober (beoordeling na invoering van Het Nieuwe Inzamelen)



Restafval

Iets minder dan de helft van de bewoners van een grondgebonden woning is minder tevreden over de inzameling van het restafval. Ongeveer een vijfde is juist meer tevreden sinds Het Nieuwe Inzamelen is ingevoerd, dat is meer dan vantevoren ingeschat (8%). Meer dan de helft van de bewoners van een bovenwoning is, sinds de invoering van Het Nieuwe Inzamelen, meer tevreden over de inzameling van restafval. Een klein deel is minder tevreden (15%), dat is minder dan vooraf ingeschat (27%).

Grondstoffen (GFT, oud papier en karton, kunststof verpakkingsmateriaal)

Over de inzameling van de grondstoffen GFT, OPK en KVM geldt voor de bewoners van een grondgebonden woning, dat een klein deel, ongeveer 10%, minder tevreden is sinds Het Nieuwe Inzamelen is ingevoerd. Van een groter deel is de tevredenheid toegenomen: 13% voor GFT tot maar liefst 41% voor OPK en 59% voor KVM.

Ook van de bewoners van een bovenwoning geldt, dat circa een tiende minder tevreden is. Over de inzameling van KVM is meer dan een derde meer tevreden, over de inzameling van OPK is een kwart meer tevreden en iets meer dan een tiende is meer tevreden over de inzameling van GFT.

Extra analyse

Burgers die meer tevreden zijn over de inzameling van één of meerdere afvalstromen, zijn ook meer tevreden over de totale afvalinzameling. Ook is er een verband tussen de toegenomen tevredenheid over de inzameling van een afvalstroom en het scheidingsgedrag van burgers van die specifieke afvalstroom.

De lengte van de periode dat men ervaring heeft kunnen opdoen met Het Nieuwe Inzameling heeft geen effect op de toe- of afname in tevredenheid van burgers over de inzameling van de verschillende soorten afval.

Conclusies

De tevredenheid over de inzameling van KVM is het meest toegenomen. Deze grote toename van tevredenheid kan met name verklaard worden door de toegenomen service op inzameling van deze grondstof voor bewoners van een grondgebonden woning (KVM wordt aan huis ingezameld).

De toegenomen tevredenheid over de inzameling van OPK kan verklaard worden doordat bewoners van een grondgebonden woning, een minicontainer ter beschikking hebben gekregen voor het scheiden en aan bieden van deze afvalstroom.

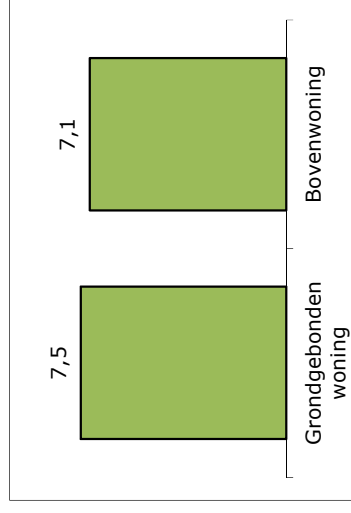
De toegenomen tevredenheid van bewoners van een bovenwoning over de inzameling van KVM en OPK kan wellicht verklaard worden doordat de gemeente extra inzamelpunten voor deze grondstoffen heeft gerealiseerd in de wijk.

Dat bewoners van grondgebonden woningen minder tevreden zijn over de inzameling van restafval is te verklaren omdat de service op restafval minder groot is: deze afvalsoort wordt niet langer aan huis opgehaald. Voor bewoners van hoogbouw geldt dat zij juist meer tevreden zijn: zij hoeven het restafval niet meer in huis of op het balkon te bewaren tot de ophaaldag.

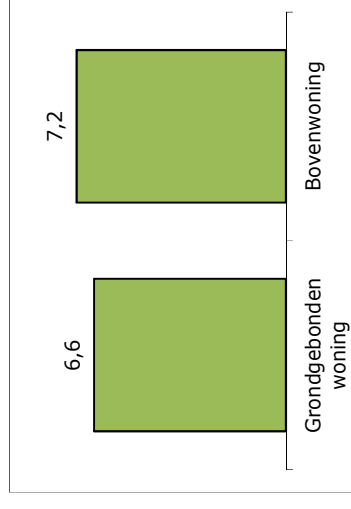
Met welk rapportcijfer beoordeelt u Het Nieuwe Inzamelen in z'n totaliteit?

Gesloten vraag, alle bewoners

Januari (n=145, vóór invoering van Het Nieuwe Inzamelen)



Oktober (na invoering van Het Nieuwe Inzamelen)



De tevredenheid van bewoners van een grondgebonden woning over de afvalinzameling is gedaald: zij gaven gemiddeld een 7,5 aan het oude systeem, terwijl Het Nieuwe Inzamelen met een 6,6 wordt beoordeeld. De tevredenheid van bewoners van een bovenwoning echter, is gelijk gebleven.

Over de gehele wijk Utrecht Lunetten is het gemiddelde rapportcijfer waarmee men het inzamelen van afval beoordeelt, gedaald van 7,3 vóór de invoering van Het Nieuwe Inzamelen, naar 6,8.

16% van de burgers in Utrecht Lunetten, waarvan 19% van de bewoners van een grondgebonden woning en 9% van de bewoners van een bovenwoning beoordeelt het huidige afvalsysteem met een onvoldoende (5 of lager).

In vergelijking met eerdere onderzoeken van Marintel, waar naar een algemeen rapportcijfer gevraagd is, wordt Het Nieuwe Inzamelen minder positief beoordeeld. Gemiddeld wordt de inzameling van afval in andere gemeentes met een rapportcijfer van 7,5 á 7,6 beoordeeld.

Extra analyse

De tevredenheid over de eerder besproken kenmerken van Het Nieuwe Inzamelen heeft veel invloed op de beoordeling van het nieuwe systeem. Naarmate burgers meer tevreden zijn over de diverse kenmerken van Het Nieuwe Inzamelen, beoordelen zij het nieuwe systeem positiever.

De leeftijd van de burgers heeft geen invloed op hun tevredenheid over Het Nieuwe Inzamelen. Gezinsgrootte heeft enigszins invloed: kleine gezinnen zijn veelal meer positief over Het Nieuwe Inzamelen dan grotere gezinnen. Een verklaring voor deze samenhang, is dat kleinere gezinnen vaker in een bovenwoning wonen: bewoners van bovenwoningen maken gebruik van andere voorzieningen en zijn positiever dan bewoners van grondgebonden woningen,

Er is geen verband tussen de tevredenheid over het nieuwe systeem en de mate waarin burgers afval scheiden.

De tijd dat men ervaring heeft kunnen opdoen met Het Nieuwe Inzamelen, geen invloed op het rapportcijfer dat men geeft ter beoordeling van het inzamelsysteem: de gemiddelde rapportcijfers van burgers in Fase 1, Fase 2/3 en Fase 4, zijn nagenoeg gelijk.

Er is een samenhang in de tevredenheid over de inzameling van alle separate afvalstromen en de algemene tevredenheid. De samenhang tussen de tevredenheid over het restafval en de algemene tevredenheid is echter het grootst: naarmate men positiever is over de inzameling van restafval, geeft men een hoger rapportcijfer over Het Nieuwe Inzamelen in zijn totaliteit.

Hieruit valt op te maken, dat de service op restafval, het zwaarste weegt in de beoordeling van Het Nieuwe Inzamelen in zijn totaliteit.

Toelichtingen bij de beoordeling van tevredenheid

Bewoners van grondgebonden woning

Circa 60 burgers vinden dat zij te veel minicontainers in de tuin hebben, enkele tientallen burgers geven aan dat zij hebben afgezien van de minicontainer voor OPK en een enkele burger heeft ook de minicontainer voor KVM laten ophalen. Ongeveer 40 burgers zeggen niet graag met het restafval te moeten lopen.

Ongeveer 15 burgers geven aan het pasjessysteem lastig te vinden en vragen zich af of het mogelijk is om per gezin, twee pasjes in gebruik te krijgen. Daarnaast geven circa 20 burgers aan dat zij overlast ervaren van de ondergrondse containers: deze veroorzaken stank en vervuilen snel.

Circa 35 burgers geven aan Het Nieuwe Inzamelen als een verbetering te ervaren.

Bewoners van bovenwoningen

De vaakst genoemde opmerkingen van bewoners van bovenwoningen en appartementen, zijn positief en betreffen voornamelijk dat burgers het afval minder lang in het huis hoeven op te slaan (circa 30 burgers).

Verbeterpunten die deze burgers noemen, betreffen met name ondergrondse containers die vol of defect zijn (circa 20 maal genoemd). Ongeveer 20 burgers vinden het pasjessysteem onhandig. Pasjes werken soms niet (bijvoorbeeld wanneer het vriest) en zijn duur als ze vervangen moeten worden. Ook vraagt men zich af of het wellicht mogelijk is om twee afvalpassen per adres in gebruik te kunnen hebben.

Conclusie

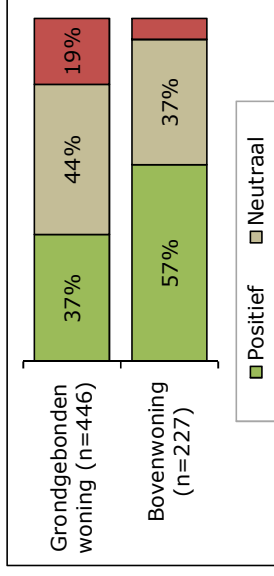
De invoering van Het Nieuwe Inzamelen heeft tot een ingrijpende gedragsverandering geleid bij de bewoners van Utrecht Lunetten. Immers: in tegenstelling tot eerder wordt het restafval niet langer aan huis opgehaald bij grondgebonden woningen. Waar bij andere inzamelsystemen de tevredenheid van bewoners van bovenwoningen en appartementen, lager is dan de tevredenheid van bewoners van een grondgebonden woning, is de tevredenheid van deze burgers over Het Nieuwe Inzamelen juist hoger. Daar meer dan driekwart van de bewoners van een grondgebonden woning een negen tiende van de bewoners van een bovenwoning, Het Nieuwe Inzamelen een voldoende geeft, kan desalniettemin geconcludeerd worden dat, met betrekking tot de tevredenheid over de service aan burgers, succesvol is.

Dat een vijfde van de bewoners van grondgebonden woning Het Nieuwe Inzamelen met een onvoldoende beoordeelt, behoeft aandacht. De grootste oorzaak van ontevredenheid lijkt de ruimte te zijn die drie minicontainers innemen en omdat zij met het restafval moeten lopen. Wij adviseren burgers te wijzen op de mogelijkheid om voor papier en plastic, gebruik te maken van de algemene ondergrondse container zodat zij één of twee minicontainer kunnen op laten halen. Overweeg daarnaast burgers in de gelegenheid te stellen, per aansluiting een extra pas aan te vragen zodat zij het restafval naar meerdere locaties kunnen wegbrengen.

2.4 Verwachte toekomstige tevredenheid over Het Nieuwe Inzamelen

Wat was uw mening over Het Nieuwe Inzamelen, voordat het werd ingevoerd?

Gesloten vraag, alle bewoners



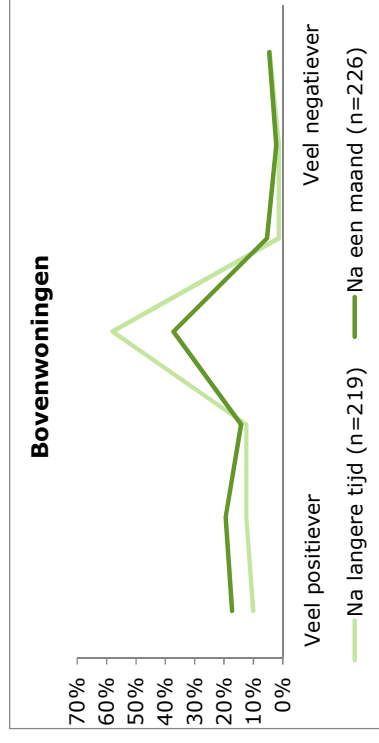
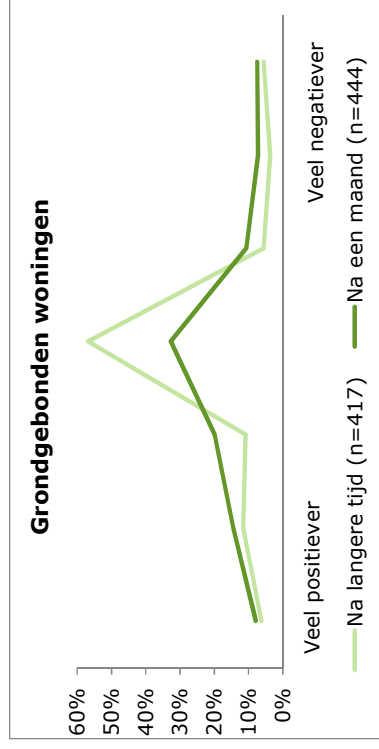
Terugkijkend, was 37% van de bewoners van grondgebonden woningen en 57% van de bewoners van een bovenwoning of appartement, positief over Het Nieuwe Inzamelen.

19% van de bewoners van een grondgebonden woning en 6% van de bewoners van een bovenwoning was negatief.

Wat was uw mening over Het Nieuwe Inzamelen, een maand nadat het was ingevoerd?

Is, door meer ervaring te krijgen met deze inzamelmethode, uw mening na langere tijd, nog veranderd?

Gesloten vraag, alle bewoners



In de bovenstaande grafieken is te zien dat de mening van de meeste burgers (56% van de bewoners van een grondgebonden woning en 64% van de bewoners van een bovenwoning) niet is veranderd naarmate zij ervaring hebben opgedaan met Het Nieuwe Inzamelen. Voor de overige burgers geldt, dat meer van hen positiever, en minder van hen negatiever zijn geworden na de invoering. De verandering van mening is het sterkste in de maand na invoering, echter ook na langere tijd wordt nog ongeveer een derde van de burgers positiever.

Conclusie

Ondanks dat er geen verschil is waargenomen in de tevredenheid van burgers die reeds langer dan een jaar ervaring hebben opgedaan met Het Nieuwe Inzamelen (Fase 1) en burgers die slechts een maand ervaring hebben (Fase 4), zie hiervoor pagina 23, zou toch verwacht mogen worden dat de tevredenheid van burgers over Het Nieuwe Inzamelen, met de tijd zal verbeteren. Immers: maar liefst een derde van de burgers is enigszins tot veel positiever geworden over Het Nieuwe Inzamelen in de eerste maand na invoering van Het Nieuwe Inzamelen en bovendien geeft een derde van de burgers aan dat zij na langere tijd, enigszins tot veel positiever zijn geworden (zie pagina 25).

Door het doorvoeren van (enkele van de) verbeterpunten die de burgers noemen, kan de tevredenheid (verder) verbeterd worden.

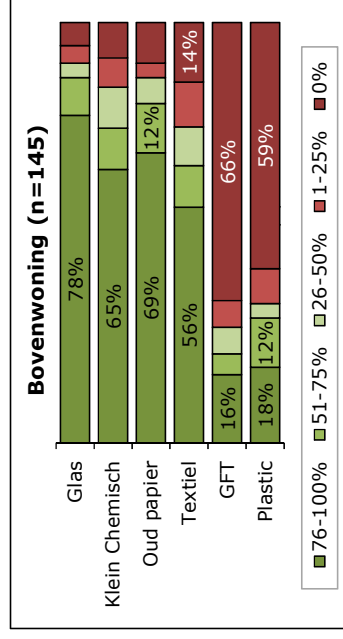
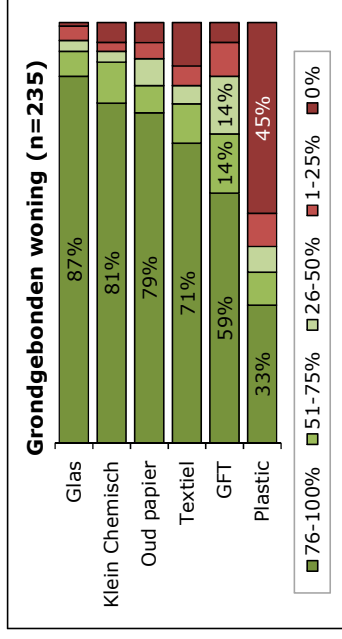


2.5 Afvalscheidingsgedrag

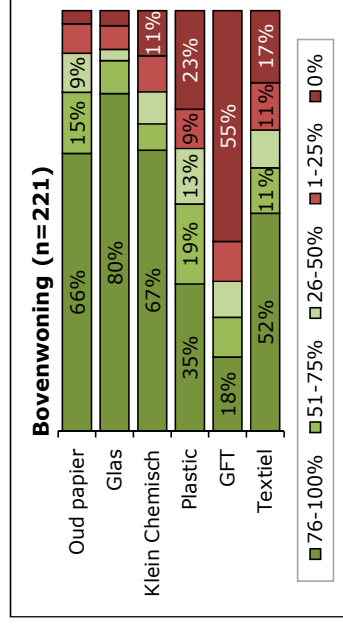
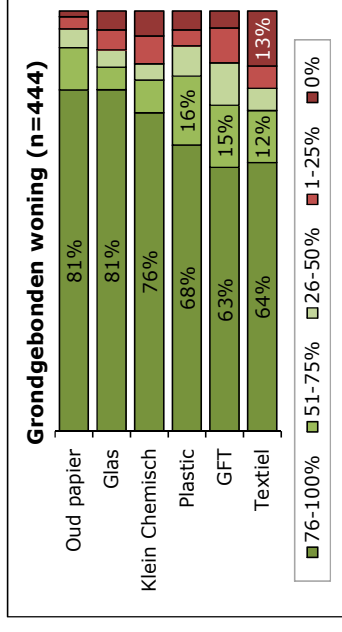
Welk deel van de volgende afvalstromen scheidt u?

Gesloten vraag, alle bewoners

Januari, vóór invoering van Het Nieuwe Inzamelen



Oktober, na invoering van Het Nieuwe Inzamelen



Vóór de invoering van Het Nieuwe Inzamelen, werd glas het beste gescheiden door de burgers van Utrecht Lunetten. Na de wijzigingen, wordt OPK het beste gescheiden. Ook het KVM en GFT wordt veel beter gescheiden van vóór de invoering van Het Nieuwe Inzamelen. De meeste winst lijkt, na de invoering van Het Nieuwe Inzamelen, te zijn om het scheiden van textiel te stimuleren: voor alle burgers geldt dat zij deze grondstof het minst goed scheidten.

Voor bewoners van een bovenwoning zou daarnaast getracht kunnen worden om het scheiden van GFT en KVM te optimaliseren.

Opvallend is, dat men aangeeft glas, KCA en textiel minder goed te scheiden. Hiervoor zijn twee verklaringen mogelijk: ófwel men scheidt deze grondstoffen minder goed, ófwel door de recente wijzigingen is men zich meer bewust van het minder goede scheidingsgedrag van de afvalstromen.

Extra analyse

Een verband tussen de tijd dat men ervaring heeft kunnen opdoen en het scheidingsgedrag, is niet gevonden. Zoals in bijna alle onderzoeken die wij in de afgelopen tien jaar uitvoerden, is wél een verband met leeftijd: naarmate men ouder is, scheidt met het afval beter.

Verder zijn er de volgende samenhangen gevonden in dit onderzoek, waarbij opgemerkt dient te worden dat de statistiek geen antwoord geeft op de vraag wat oorzaak, en wat gevolg is van de samenhangen.

- Burgers die zeggen dat Het Nieuwe Inzamelen goed werkt, scheiden meer KVM en meer glas.
- Burgers die zeggen dat Het Nieuwe Inzamelen ervoor zorgt dat zij een groter deel van het afval scheiden, scheiden met name meer KVM en OPK.
- Burgers die vinden dat door Het Nieuwe Inzamelen, het milieu minder belast wordt, scheiden meer KVM, GFT en glas.
- Burgers die vinden dat door Het Nieuwe Inzamelen een groter deel van het afval wordt hergebruikt, scheiden meer KVM en GFT.
- Burgers die vinden dat Het Nieuwe Inzamelen het scheiden van afval lastiger maakt, scheiden minder KVM en GFT.
- Burgers die vinden dat afval scheiden geen nut heeft, scheiden minder GFT, glas en KCA.
- Burgers die vinden dat door Het Nieuwe Afval meer afval wordt gedumpt, scheiden minder GFT.

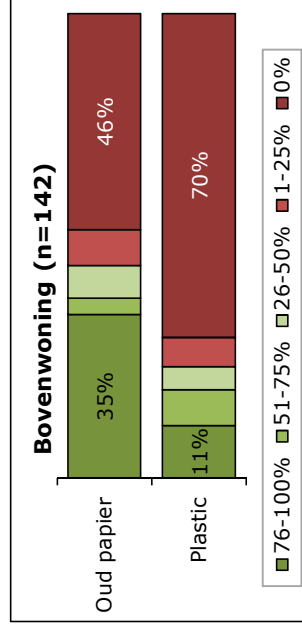
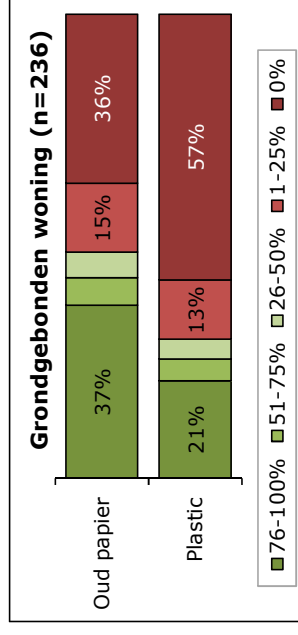
Conclusie

Op basis van dit onderzoek kan geconcludeerd worden dat meer burgers afval scheiden, met name het KVM wordt beter gescheiden. De scheidingspercentages van GFT en KVM liggen bij grondgebonden woningen hoger dan bij bovenwoningen. Indien de gemeente Utrecht dat wenst, adviseren wij nader te onderzoeken hoe het scheidingsgedrag van deze burgers verder verbeterd kan worden. Door met deze bewoners in gesprek te gaan en te praten over de problemen die zij ervaren met het scheiden van GFT en KVM.

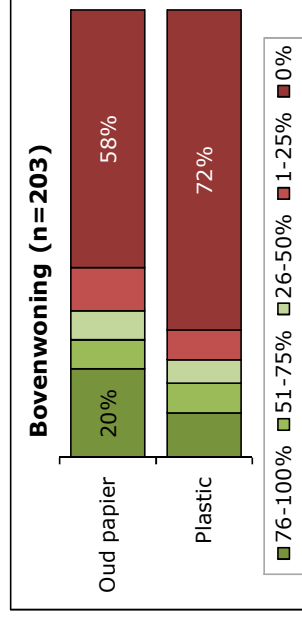
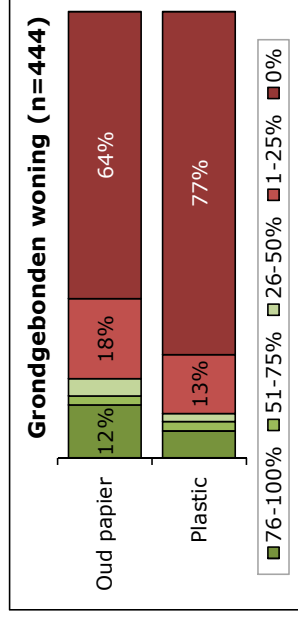
Daarnaast adviseren wij het scheiden van textiel te optimaliseren, bijvoorbeeld door meer inzamelcontainers voor deze grondstof te plaatsen.

Hieronder wordt wederom een aantal soorten afval opgesomd. Geef a.u.b. aan welk deel (percentage) u, bij benadering, aanbiedt aan verenigingen en het afvalscheidingsstation (Zwarte Woud 250).
 Gesloten vraag

Januari (vóór invoering van Het Nieuwe Inzamelen)



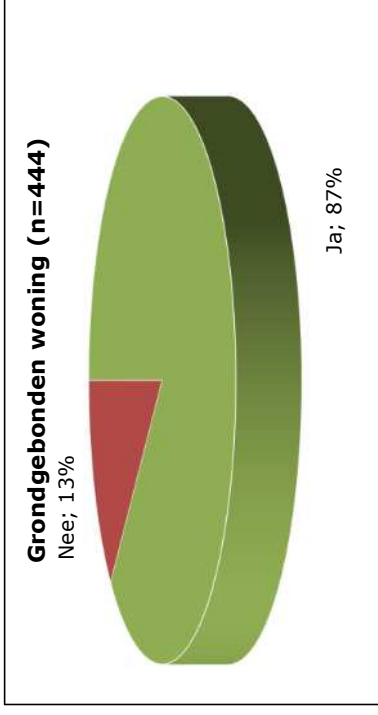
Oktober (na invoering van Het Nieuwe Inzamelen)



Sinds Het Nieuwe Inzamelen is ingevoerd, wordt minder OPK en KVM aangeboden aan verenigingen en het afvalscheidingsstation.

Maakt u gebruik van de container voor plastic verpakkingen?

Gesloten vraag, alleen gesteld aan bewoners van een grondgebonden woning



87% van de burgers maakt gebruik van een minicontainer voor KVM.

13% van de burgers maakt geen gebruik van een minicontainer voor KVM.

De vaakst genoemde redenen dat deze burgers hiervan geen gebruik maken, zijn:

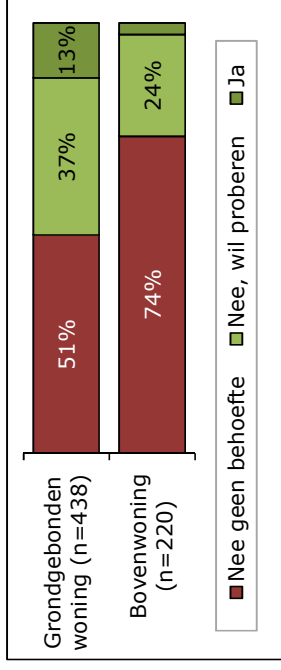
- Ik breng het plastic zelf weg (18 maal genoemd)
- Wij hebben geen container, geen opgaaf van reden (7 maal genoemd)
- Ik scheid het plastic niet (5 maal genoemd)

Conclusie

Uit dat sommige burgers geen minicontainer in gebruik hebben, hoeft niet geconcludeerd te worden dat zij het KVM niet scheiden. De meeste van deze burgers brengen het KVM liever weg dan dat zij een minicontainer in gebruik hebben voor dit afval.

Gebruikt u de afvalapp: de digitale afvalkalender die u automatisch kan herinneren aan de inzameldag voor plastic?

Gesloten vraag



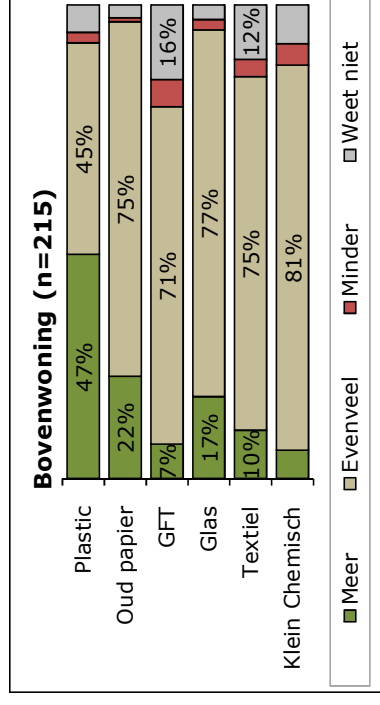
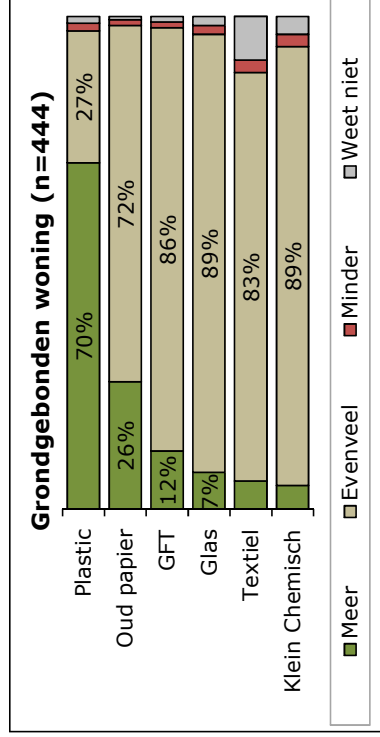
Conclusie

Voor de helft van de bewoners van een grondgebonden woning en een kwart van de bewoners van een bovenwoning, zou de afvalapp interessant kunnen zijn, een klein deel van deze burgers maakt reeds gebruik van deze app. Omdat sommige burgers in de open antwoorden opmerkingen gemaakt hebben over de app (deze zou niet altijd goed werken) adviseren wij de gemeente om na te gaan of de werking van de app voldoende is en indien er verbeteringen mogelijk zijn, deze uit te voeren vóórdat meer burgers de app in gebruik nemen.

2.6 Wijzigingen in het afvalscheidingsgedrag

Geef voor de volgende afvalsoorten aan of u meer of minder afval bent gaan scheiden sinds de invoering van Het Nieuwe Inzamelen.

Gesloten vraag, alle bewoners



Bijna alle burgers zeggen evenveel of meer afval gaan scheiden sinds de invoering van Het Nieuwe Inzamelen.

Extra analyse

Er is een positieve samenhang tussen de tevredenheid over het nieuwe systeem in zijn totaliteit en de mate van afvalscheiding sinds de invoering van het nieuwe systeem.

Er is geen aantoonbare bewijs dat men naarmate men meer ervaring heeft opgedaan met Het Nieuwe Inzamelen, men afval (nog) beter is gaan scheiden.

Conclusie

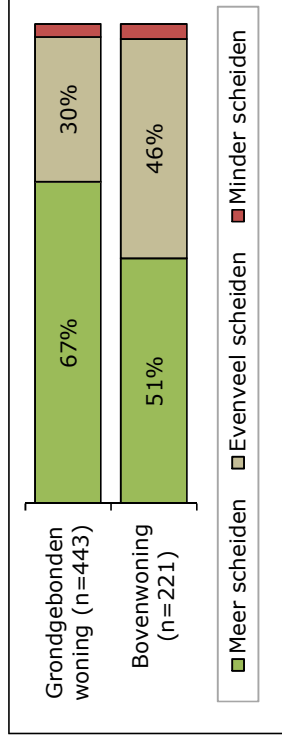
De doelstelling die de gemeente Utrecht wil behalen met de invoering van Het Nieuwe Inzamelen is het beter scheiden van papier en plastic afval. De resultaten van het bewonersonderzoek geven een indicatie dat de doelstelling behaald is of door middel van Het Nieuwe Inzamelen behaald kan worden: bewoners scheiden meer plastic en oud papier.

Let wel, burgers kunnen een sociaal wenselijk antwoord geven en zeggen dat ze afval scheiden terwijl dit gedrag in de praktijk uitblijft. Uit eerdere onderzoeksresultaten in dit rapport is géén toename van het scheiden van oud papier geconstateerd (zie pagina 28). Andersom kan ook: met name burgers die het niet eens zijn met het nieuwe systeem, zullen wellicht minder snel toegeven dat ze meer afval zijn gaan scheiden omdat ze daarmee een argument geven om het Nieuwe Inzamelen door te zetten. Een sorteeraanalyse geeft en objectiever beeld van het scheidingsgedrag.

Indien de gemeente Utrecht inzicht wil in hoe de afvalscheiding van bepaalde afvalstromen nog beter kan, wordt aanbevolen dit nader te onderzoeken door middel van kwalitatief onderzoek.

Hoe vindt u dat het scheiden van afval nu gaat, in vergelijking met voor de invoering van Het Nieuwe Inzamelen?

Gesloten vraag, alle bewoners



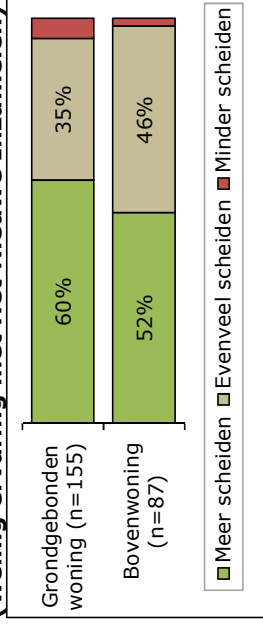
67% van de bewoners van een grondgebonden woning en 51% van de bewoners van een bovenwoning scheidt sinds de invoering van Het Nieuwe Inzamelen meer afval.

46% van de bewoners van een bovenwoning en 30% van de bewoners van een grondgebonden woning, scheidt nog steeds evenveel afval. 2% van de burgers scheidt minder afval.

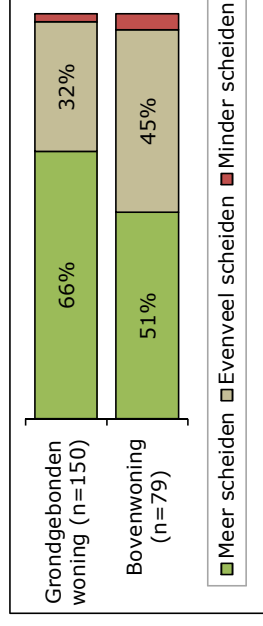
Extra analyse

Naarmate burgers meer ervaring hebben opgedaan met Het Nieuwe Inzamelen, zeggen zij meer afval te scheiden. In onderstaande grafiekenreeks zijn de verschillen weergegeven: burgers uit Fase 1 hadden ten tijde van het onderzoek iets langer dan een jaar ervaring met Het Nieuwe Inzamelen; burgers uit Fase 2 en Fase 3 enkele maanden en burgers uit Fase 4 hadden één maand ervaring met Het Nieuwe Inzamelen.

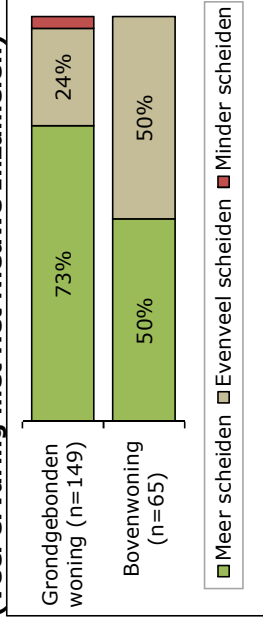
Fase 4 (weinig ervaring met Het Nieuwe Inzamelen)



Fase 2/3



Fase 1 (Veel ervaring met Het Nieuwe Inzamelen)



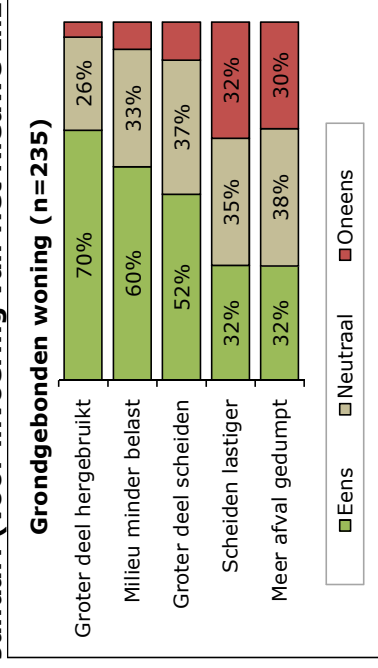
Conclusie:

Naarmate burgers langer ervaring hebben opgedaan met Het Nieuwe Inzamelen, geven zij aan meer afval te scheiden. Sorteeraanalyses kunnen uitwijzen op welke wijze burgers door de invoering van Het Nieuwe Inzamelen daadwerkelijk meer afval zijn gaan scheiden. Immers: zelfobservaties van burgers subjectief: zij zijn zich niet altijd bewust van het eigen gedrag en kunnen daarnaast, beïnvloed door het beeld dat zij van zichzelf hebben, het eigen scheidingsgedrag overschatten. Idealerweise wordt een sorteeraanlyse uitgevoerd per fase.

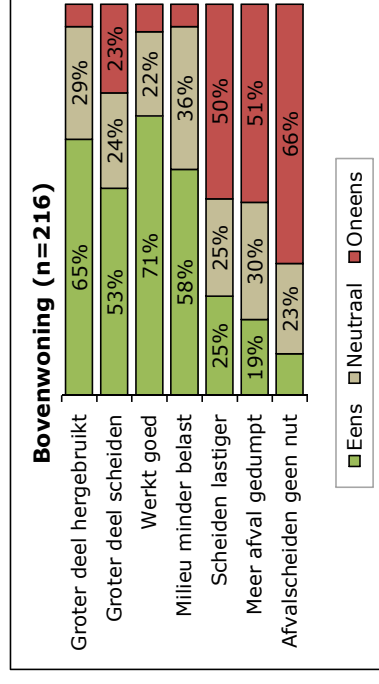
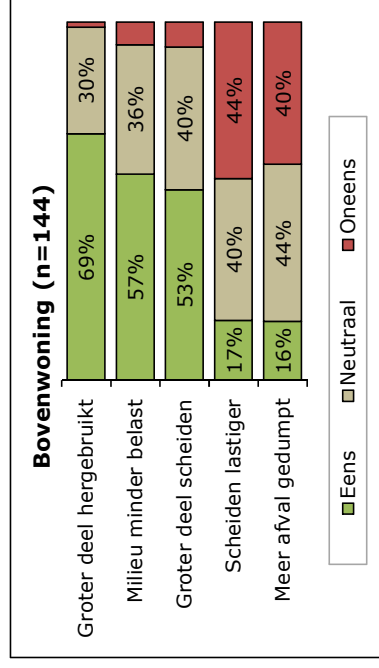
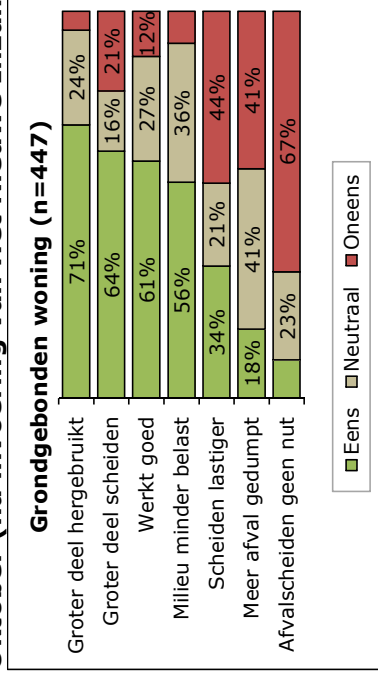
2.7 Attitude van burgers over Het Nieuwe Inzamelen en afvalscheiding

Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen over Het Nieuwe Inzamelen. Gesloten vraag, alle bewoners

Januari (vóór invoering van Het Nieuwe Inzamelen)



Oktober (na invoering van Het Nieuwe Inzamelen)



De meeste burgers zijn van mening dat door Het Nieuwe Inzamelen...

- Een groter deel van het gescheiden afval kan worden hergebruikt (gemiddeld 69% van de burgers);
- De burger meer afval scheidt (64% van de bewoners van grondgebonden woningen en 53% van de bewoners van een bovenwoning), dit is meer dan men voor invoering van Het Nieuwe Inzamelen schatte;
- Het Nieuwe Inzamelen goed werkt (61% van de bewoners van grondgebonden woningen en 71% van de bewoners van bovenwoningen);
- Het milieu minder belast wordt (gemiddeld 57% van de burgers).

Vooraf dacht een derde van de bewoners van grondgebonden woningen dat Het Nieuwe Inzamelen, het dumpen van afval in de hand zou werken. Na de invoering van Het Nieuwe Inzamelen is deze mening ten positieve bijgesteld. Ook het idee dat scheiden lastiger zou worden, is enigszins ten positieve gewijzigd voor deze burgers.

Extra analyses

Burgers die een positieve attitude hebben ten aanzien van Het Nieuwe Inzamelen, zijn over het algemeen meer tevreden over de huidige inzameling van afval (in het algemeen en per afvalstroom). Ook scheiden zij het afval beter dan burgers die een minder positieve attitude hebben.

Naarmate men wat langer ervaring heeft kunnen opdoen met Het Nieuwe Inzamelen, is men minder van mening dat afval scheiden lastiger geworden is en men is meer van mening dat Het Nieuwe Inzamelen goed werkt.

Conclusies

De belangrijkste conclusie met betrekking tot de attitude van burgers ten aanzien van Het Nieuwe Inzamelen, is dat een meerderheid van mening is dat Het Nieuwe Inzamelen goed werkt. Nog belangrijker is dat gemiddeld slechts 10% van mening is dat Het Nieuwe Inzamelen niet goed werkt.

Op basis van de sociaal wetenschappelijke theorie van cognitieve inertie en omdat ongeveer een derde van de burgers aangeeft, na verloop van tijd positiever te zijn geworden over Het Nieuwe Inzamelen, mag verwacht kan worden dat de mening over Het Nieuwe Inzamelen, in de toekomst zal verbeteren. Echter, wanneer in dit onderzoek burgers die gedurende langere of juist kortere tijd ervaring met Het Nieuwe Inzamelen opgedaan hebben, met elkaar vergeleken worden, beoordelen zij Het Nieuwe Inzamelen met vergelijkbare rapportcijfers. Wellicht is de wenperiode nog te kort.

Het Nieuwe Inzamelen lijkt burgers in de praktijk mee te vallen. Burgers scheiden meer afval dan dat zij voor de invoering van Het Nieuwe Inzamelen zelf dachten, voor een deel van de burgers is afvalscheiding (iets) minder lastig dan vooraf geschat en tenslotte zijn veel minder burgers van mening dat Het Nieuwe Inzamelen ervoor zou zorgen dat er meer afval gedumpt wordt.

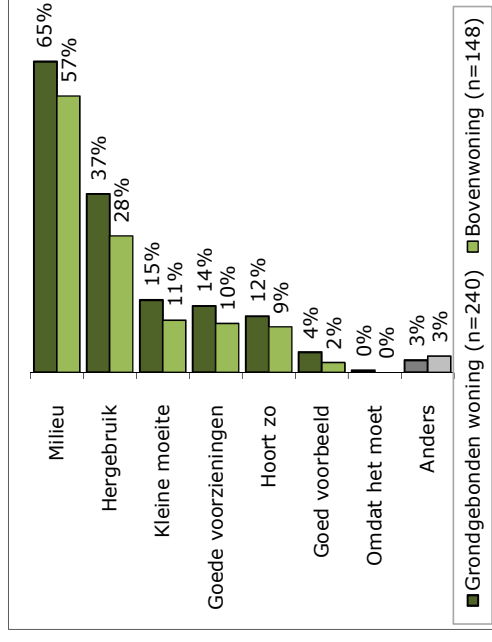


2.8 Redenen om afval te scheiden

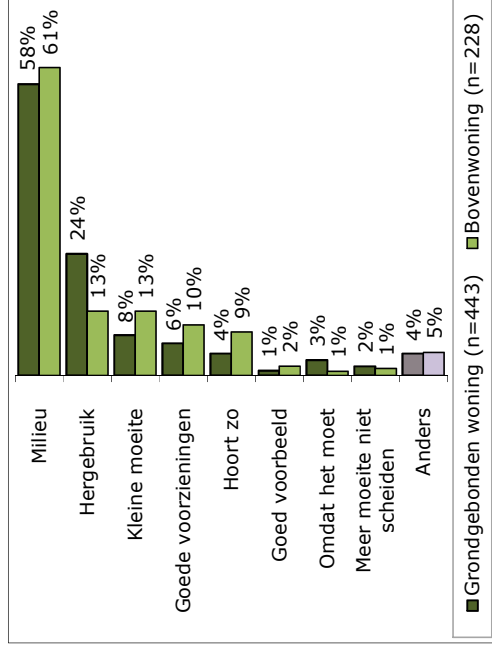
Kunt u aangeven wat voor u de voornaamste reden is om afval te scheiden?

Gesloten vraag, alle bewoners

Januari (vóór invoering van Het Nieuwe Inzamelen)



Oktober (na invoering van Het Nieuwe Inzamelen)



Een overzicht van de antwoorden bij de anders, namelijk categorie is opgenomen in bijlage 2.

Er is weinig veranderd in redenen waarom mensen afval scheiden. De vaakst genoemde reden is het milieu, met afstand gevolgd door "omdat gescheiden afval hergebruikt kan worden", "omdat het een kleine moeite is" en "omdat er goede voorzieningen zijn voor het scheiden van afval".

In een vergelijking met de redenen die burgers eerder aangaven om afval te scheiden, wordt "hergebruik" sinds de invoering van Het Nieuwe Inzamelen, significant minder vaak genoemd. Overigens geven burgers in oktober überhaupt minder redenen aan om afval te scheiden. De nieuwe antwoordcategorie die in oktober is voorgelegd, namelijk "Het kost meer moeite om het afval niet te scheiden" is nauwelijks aangekruist.

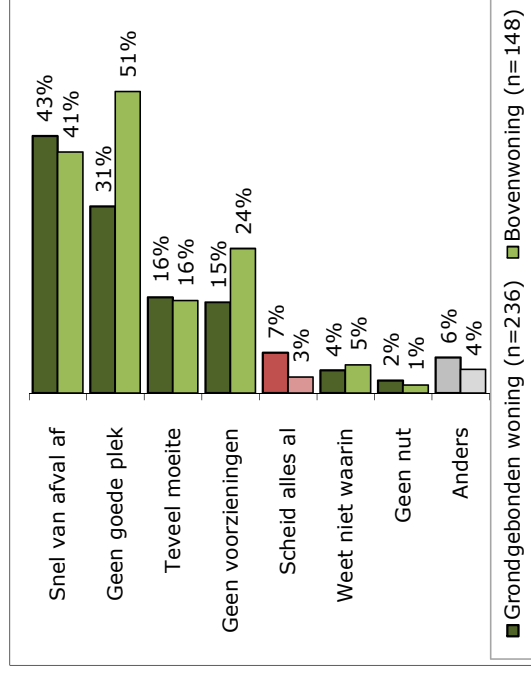
Conclusie

Het Nieuwe Inzamelen is ontworpen om een extra prikkel toe te voegen aan burgers om afval te scheiden. Gezien bovenstaande antwoordtendenties, lijkt deze opzet in Utrecht Lunetten geslaagd te zijn.

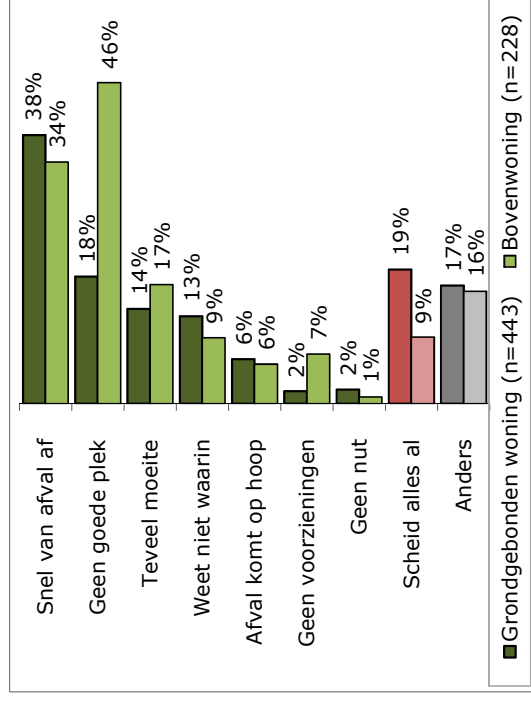
Het lukt me niet om afval te scheiden omdat....

Gesloten vraag, alle bewoners

Januari (vóór invoering van Het Nieuwe Inzamelen)



Oktober (na invoering van Het Nieuwe Inzamelen)



Een overzicht van de antwoorden in de categorie "anders namelijk" is opgenomen in bijlage 2

Opvallend is, dat sinds Het Nieuwe Inzamelen is ingevoerd, minder burgers zeggen dat het hen niet lukt om afval te scheiden, omdat....

- Zij snel van het afval af willen (bijvoorbeeld omdat het vies ruikt of in de weg ligt)
- Zij geen goede plek hebben om het afval te bewaren (bewoners van een grondgebonden woning)
- Zij geen voorzieningen in de buurt hebben om gescheiden afval in te doen

Meer burgers zeggen dat het hen niet lukt om afval te scheiden, omdat zij niet goed weten waar ze het gescheiden afval in moeten doen (glasbak, GFT-container, restafvalzak).

Vergeleken met de meting in januari, zeggen meer burgers spontaan dat zij al het afval al scheiden en (dus) geen redenen hebben om het afval niet te scheiden.

Conclusie

Nog steeds wordt afval soms niet gescheiden omdat men snel van het afval af wil of geen goede plek heeft om het afval te bewaren. Het Nieuwe Inzamelen heeft er echter toe bijgedragen dat minder burgers deze obstakels ervaren.

Hoofdstuk 3. Conclusies en aanbevelingen

3.1 Inleiding

Door de invoering van Het Nieuwe Inzamelen hoopt de gemeente de doelstelling van staatssecretaris Atsma, namelijk 60-65% bronscheiding, te behalen. Het nieuwe afvalinzamelsysteem is als pilot in de wijk Lunetten ingevoerd.

De gemeente heeft de volgende doelstellingen voor de pilot geformuleerd:

- 4 kg extra papierafval inzamelen (per inwoner per jaar)
- 8 kg extra plastic verpakkingsafval inzamelen (per inwoner per jaar)
- 75% van de bewoners van Lunetten geeft een voldoende voor Het Nieuwe Inzamelen.

Het Nieuwe Inzamelen wordt gefaseerd in de wijk Lunetten doorgevoerd. In Fase 1 is de pilot in september 2012 gestart. Fasen 2 en 3 volgden in de vroege zomer van 2013, in Fase 4 werd Het Nieuwe Inzamelen in september 2013 ingevoerd.

In dit onderzoek komen de volgende onderwerpen naar voren:

1. Hoe tevreden is men over de wijze waarop de diverse afvalstoffen, met name kunststoffen, papier en restafval, ingezameld worden?
2. Wat is de perceptie van het eigen scheidingsgedrag?
3. In hoeverre heeft men vertrouwen in het leveren van een bijdrage aan de "CradletoCradle" gedachte?
4. Welke verbeterpunten draagt men aan?
5. Wat is de algemene tevredenheid over de inzameling van afval?

3.2 Tevredenheid over de inzameling van diverse afvalstoffen

Restafval

De correlatie tussen de tevredenheid over de inzameling van restafval en de algemene beoordeling over Het Nieuwe Inzamelen, is het grootst, wat inhoudt dat de tevredenheid over de inzameling van restafval in hoge mate de algemene tevredenheid over Het Nieuwe Inzamelen bepaalt.

Ongeveer de helft van de bewoners van een grondgebonden woning is minder tevreden over de inzameling van restafval sinds de invoering van Het Nieuwe Inzamelen. Zij zijn tevreden over dat zij het restafval niet lang hoeven te bewaren, de locatie van de ondergrondse containers en de afstand tot deze containers. Deze tevredenheid weegt niet op tegen het moeten wegbrengen van restafval, hoewel meer burgers hierover tevreden dan ontevreden zijn (44% versus 33%).

GFT

Ongeveer een kwart van de bewoners van een bovenwoning, gebruikt de GFT citybin niet. Van de overige burgers, is een grote meerderheid tevreden over dit inzamelingsmiddel. Ook is men tevreden over de loopafstand tot de GFT container.

In de inzameling van GFT is niet veel veranderd. De meeste burgers zijn dan ook even tevreden als voor de invoering van Het Nieuwe Inzamelen. Bij de overige bewoners is de tevredenheid eerder toe- dan afgenomen.

Oud Papier en Karton

Bewoners van een hoogbouw woning zijn tevreden over de loopafstand tot de ondergrondse container voor OPK. De tevredenheid van een kwart van deze burgers over de inzameling van OPK, is toegenomen (twee derde is even tevreden als vóór de invoering van Het Nieuwe Inzamelen).

Voor meer dan een derde van de bewoners van grondgebonden woning, is de tevredenheid toegenomen, de helft is even tevreden als voor de invoering van Het Nieuwe Inzamelen.

Kunststof Verpakking Materiaal

De tevredenheid over de inzameling van KVM, is voor bijna twee derde van de bewoners van grondgebonden woningen, verbeterd. Ongeveer een tiende is minder tevreden vanwege de ruimte die de minicontainers in de tuin innemen. Deze burgers brengen het KVM liever weg. Voor meer dan een derde van de bewoners van een bovenwoning, is de tevredenheid toegenomen. Zij hebben de brengvoorzieningen dichter bij huis.

Adviezen

Omdat een grote groep bewoners problemen ervaart met de ruimte die afvalscheiding in en om het huis inneemt, adviseren wij de gemeente Utrecht haar burgers tips te geven over hoe zij de hoeveelheid afval kunnen verminderen en hoe de afvalscheiding thuis het best georganiseerd kan worden. Denk hierbij aan tips en voorbeelden voor handige bewaarsystemen.

3.3 Scheidingsgedrag

Wat de effecten zijn van Het Nieuwe Inzamelen op het scheidingsgedrag van burgers, kan in dit onderzoek niet objectief vastgesteld. De ervaring leert dat burgers niet altijd goed in staat zijn om een goede inschatting te geven van het scheidingsgedrag, mede onder invloed van sociaal wenselijke antwoordtendenties. De sorteeranalyses zullen hierin beter inzicht verschaffen.

Uit dit onderzoek blijkt dat sinds Het Nieuwe Inzamelen, burgers meer afval scheiden. Met name papier en KVM wordt beter gescheiden. GFT en KVM wordt door bewoners van een grondgebonden woning, beter gescheiden dan door bewoners van een bovenwoning.

Advies

Overweeg om het scheiden van textiel te optimaliseren, bijvoorbeeld door meer inzamelcontainers voor textiel te plaatsen.

3.4 Vertrouwen in het leveren van een bijdrage aan "Cradle to Cradle"

In dit afvalonderzoek is het ASE model gehanteerd. Het ASE model biedt inzicht in hoe het menselijk gedrag tot stand is gekomen bij burgers uit Utrecht Lunetten, één tot dertien maanden na de invoering van Het Nieuwe Inzamelen. Het model laat zien welke factoren van invloed hebben op het afvalscheidingsgedrag.

Attitude: Attitudes die een positieve invloed hebben op de gedragsintentie om afval te scheiden, zijn met name de milieuaspecten: afval scheiden is beter voor het milieu en maakt het mogelijk om grondstoffen te hergebruiken. Verder hangt ook de tevredenheid over het inzamelen van afval door de gemeente, samen met scheidingsgedrag. Uit het onderzoek is echter niet op te maken in hoeverre tevredenheid de oorzaak of het gevolg is van beter afval scheiden.

Sociale invloeden: Het invoeren van het nieuwe inzamelsysteem heeft invloed op het afvalscheidingsgedrag van burgers.

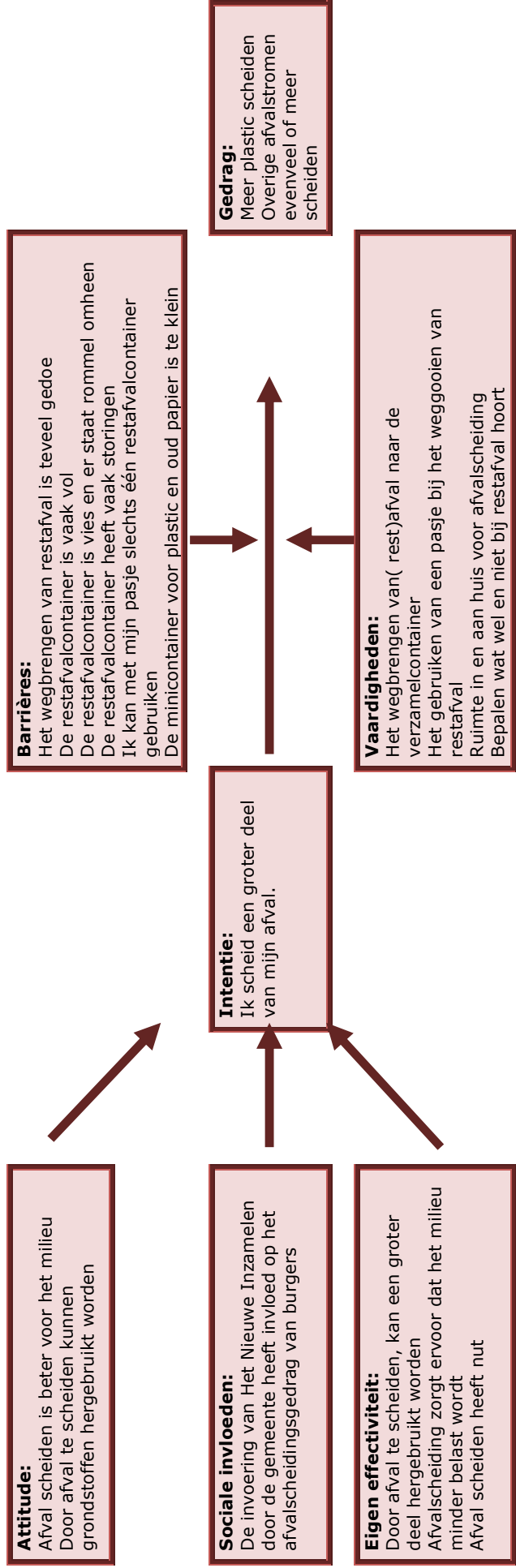
Er is zowel een directe invloed (door minder service te bieden op het inzamelen van restafval, wordt scheiden gestimuleerd) als indirecte invloed: door een maatregel in te voeren, laat de gemeente zien afvalscheiding belangrijk te vinden. Zo kan Het Nieuwe Inzamelen in Lunetten, zelfs de afvalscheiding in andere wijken stimuleren zonder dat er in die wijken enige wijzigingen worden doorgevoerd.

Eigen effectiviteit: Slechts enkele burgers denken dat het scheiden van afval geen nut heeft. De meest burgers zijn van mening dat het Nieuwe Inzamelen ervoor zorgt dat een groter deel van het afval hergebruikt kan worden en dat het milieu minder belast wordt.

Intentie: De meest burgers zijn het eens met de stelling dat Het Nieuwe Inzamelen ervoor zorgt dat ze een groter deel van het afval scheiden.

Barrières: Dat het wegbrengen van restafval teveel gedoe is, dat de verzamelcontainer voor restafval vaak vol is of niet open gaat (door storingen) kan ervoor zorgen dat de intentie om (nog) meer afval te scheiden niet wordt waargemaakt.

Vaardigheden: De vaardigheden die burgers nodig hebben om goed afval te scheiden zijn: het kunnen wegbrengen van restafval, weten hoe het pasje bij de restafvalcontainer gebruikt moet worden, de ruimte hebben om afval in huis apart in te zamelen, de ruimte hebben voor meerdere minicontainers aan huis en kennis hebben over welk type afval in welke afvalcontainer moet.



3.5 Verbeterpunten

Uit het onderzoek komen de volgende knelpunten naar voren:

- De ruimte die de drie minicontainers in huis innemen. Wij adviseren burgers via een mailing erop attent te maken, dat zij gebruik kunnen maken van de mogelijkheid om één of meerdere minicontainers op te laten halen.
- Het moeten lopen met restafval. Wij adviseren burgers tips te geven voor het vervoeren van restafval, bijvoorbeeld door hen te wijzen op mogelijkheden voor kleine karretjes of door hen te adviseren om het restafval dagelijks af te voeren, bijvoorbeeld bij het naar school brengen van kinderen of op weg naar het werk.
- De ophaalfrequentie van papier en/of KVM is voor sommige burgers te laag. Aanbevolen wordt om na te gaan in hoeverre de burgers het oud papier en de kunststoffen inderdaad niet kwijt kunnen in de minicontainers. Dit kan bijvoorbeeld vastgesteld worden door te inventariseren in hoeverre deze afvalstromen bijgeplaatst worden naast de minicontainer en of er "koppen" op de containers zichtbaar zijn. Indien inderdaad blijkt dat de minicontainers voor plastic en oud papier te klein zijn, dient de gemeente te overwegen om de ophaalfrequentie te verhogen.
- Sinds zij het restafval niet meer opslaan in een minicontainer in de tuin, zijn burgers zoekend naar een goed alternatief die voldoet aan voorwaarden als tegengaan van stank en lekkage. Wellicht zou de gemeente een rol kunnen spelen in het zoeken naar oplossingen.
- Burgers maken melding van niet goed functionerende of volle ondergrondse containers. Ook wordt door burgers opgemerkt dat zij de ondergrondse container vaak vervuild aantreffen. Het niet kunnen gebruiken van een ondergrondse container, werkt bijplaatsingen in de hand en bovendien wijst wetenschappelijk onderzoek uit, dat vuil, vuil aantrekt. Het tijdig ledigen of repareren én goed onderhouden en schoonhouden van de ondergrondse containers is dan ook zeer van belang. Immers: één negatieve ervaring met een ondergrondse container kan al snel een grote negatieve invloed hebben op het beeld van burgers van een inzamelingspunt.
- Burgers klagen over hoge kosten voor het opnieuw aanvragen van kwijtgeraakte of niet goed functionerende afvalpasjes. Bovendien ervaren zij het als zeer beperkend dat er slechts één pasje beschikbaar is gesteld per aansluiting. Overweeg om per adres, twee pasjes uit te reiken en ga na in hoeverre de kosten voor vervanging van een pasje, kunnen worden aangepast aan de verwachtingen van de burgers. Wij adviseren tevens om na te gaan in hoeverre toegangscode de problemen met de pasjes zouden kunnen ondervangen.
- Burgers zouden graag gebruik willen maken van meer dan één ondergrondse container voor restafval. Indien het niet mogelijk is om aan deze wens tegemoet te komen, adviseren wij de redenen om aan iedere adres slechts één inzamelingspunt toe te wijzen, te communiceren.
- Plaats één of een aantal extra textielcontainers op het scheiden van textiel te optimaliseren.
- Overweeg nader in te gaan op het scheiden van GFT door bewoners van een bovenwoning.
- Omdat veel burgers aangeven afval te scheiden omdat het goed is voor het milieu, doordat grondstoffen hergebruikt kunnen worden, adviseren wij aan te sluiten op de beleving van burgers en in communicatiemiddelen te benadrukken wat het nut is van Het Nieuwe Inzamelen. Geef burgers informatie over hergebruik in de vorm van "leuke weetjes" zoals: "Wist u dat jaarlijks ruim 83% van al het afval wordt gerecycled en 12% wordt verbrand met terugwinning van energie!" en "Wist u dat 70% van het papier wordt gemaakt van oud (gerecycled) papier?".

3.6 Algemene tevredenheid over Het Nieuwe Inzamelen

De invoering van Het Nieuwe Inzamelen heeft tot een ingrijpende gedragsverandering geleid bij de bewoners van Utrecht Lunetten. Immers: in tegenstelling tot eerder wordt het restafval niet langer aan huis opgehaald bij grondgebonden woningen. De tevredenheid van deze burgers over de afvalinzameling, is dan ook afgenomen van een 7,5 in januari, naar een 6,6 in oktober. Op basis van gedragswetenschappelijke inzichten (theorie van cognitieve inertie, zie paragraaf 1.3) en ook omdat burgers zelf aangeven dat zij naar verloop van tijd weer positiever zijn gaan denken over de afvalinzameling, ligt het in de lijn der verwachting dat de tevredenheid naarmate men langer heeft kunnen wennen aan Het Nieuwe Inzamelen, weer zal toenemen.

Voor bewoners van een bovenwoning of appartement is de tevredenheid over de inzameling van afval gelijk gebleven (7,1 / 7,2). Zij ervaren met name het voordeel van het sneller kunnen afvoeren van restafval maar moeten ook wennen aan het pasjessysteem.

Over de gehele wijk Utrecht Lunetten is het gemiddelde rapportcijfer waarmee men het inzamelen van afval beoordeelt, gedaald van 7,3 vóór de invoering van Het Nieuwe Inzamelen, naar 6,8. 84% van de burgers in Utrecht Lunetten geeft de afvalinzameling een voldoende.

Daar meer dan driekwart van de bewoners van een grondgebonden woning een negen tiende van de bewoners van een bovenwoning, Het Nieuwe Inzamelen een voldoende geeft, kan ondanks de afname van de tevredenheid van de bewoners van een grondgebonden woning, geconcludeerd worden dat Het Nieuwe Inzamelen, met betrekking tot de tevredenheid over de service aan burgers, succesvol is.

Dat een vijfde van de bewoners van grondgebonden woning Het Nieuwe Inzamelen met een onvoldoende beoordeelt, behoeft aandacht. De grootste oorzaak van ontevredenheid lijkt de ruimte te zijn die drie minicontainer innemen. Wij adviseren burgers te wijzen op de mogelijkheid om voor papier en plastic, gebruik te maken van de algemene ondergrondse container zodat zij één of twee minicontainer kunnen op laten halen. Overweeg daarnaast burgers in de gelegenheid te stellen, per aansluiting een extra pas aan te vragen.