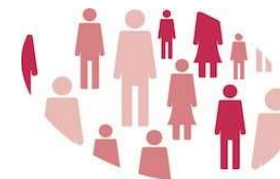


Evaluatie afvalbeleid: burgeronderzoek in Lisse



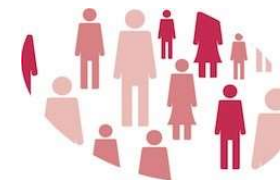
Een onderzoeksrapport over de mening en tevredenheid van burgers over afvalinzameling en -scheiding, juni - juli 2019



INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	1
HOOFDSTUK 1: VERANTWOORDING	3
1.1 Introductie	3
1.2 Achtergrond	3
1.3 Onderzoeksdoel	4
1.4 Onderzoeksmethodiek: schriftelijke vragenlijsten persoonlijk uitdelen en ophalen, gecombineerd met passanteninterviews op de milieustraat	5
1.5 Representativiteit	7
1.6 Demografische kenmerken van de steekproef	9
1.7 Onderzoeksteam	10
HOOFDSTUK 2: ONDERZOEKSRESULTATEN	11
2.1 Hoeveelheden afval en afvalgedrag	11
2.2 Mening over afvalscheiding en diftar	14
2.3 Knelpunten en verbeterpunten	16
2.4 Tevredenheid over afvalinzameling	21
2.5 Draagvlak diftar	25
2.6 Bekendheid met afvalstoffentarieven	27
2.7 Tevredenheid over de milieustraat	28
HOOFDSTUK 3: INTERPRETATIE, CONCLUSIES	32
3.1 Inleiding	32
3.2 Draagvlak diftar	33
3.3 De tevredenheid over de afvalinzameling: gemiddeld 7,0	33
3.4 De tevredenheid over de milieustraat: gemiddeld 7,7	36
3.5 Ontwijkgedrag	37
3.6 Mogelijkheden voor het optimaliseren van afvalscheiding / knelpunten en verbeterpunten	38





HOOFDSTUK 1: VERANTWOORDING

1.1 Introductie

Dit rapport geeft inzicht in de tevredenheid en mening van inwoners van Lisse over de afvalinzameling en -scheidingsmogelijkheden.

In dit hoofdstuk, hoofdstuk 1, is beschreven 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 zijn grafieken opgenomen met de antwoorden die de inwoners gegeven hebben op de gestelde vragen.

Per vraag zijn de meningen van bewoners van de woonkernen en het type inzamelsysteem dat men gebruikt, met elkaar vergeleken.

In hoofdstuk 3 zijn de antwoorden van de respondenten geïnterpreteerd en vindt u de conclusies en adviezen voor vervolgleid.

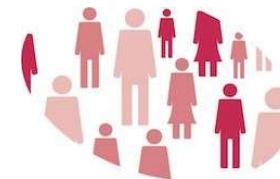
1.2 Achtergrond

Met ingang van 2017 is de afvalinzameling in Lisse gewijzigd: grondstoffen (papier en karton, PMD en GFT) worden bij laagbouwwoningen aan huis opgehaald in rolcontainers. Restafval wordt weggebracht naar ondergrondse containers in de buurt, waarbij men betaalt per keer dat men een zak restafval in de ondergrondse container deponeert.

Bewoners van hoogbouw brengen alle afval naar ondergrondse containers. Bewoners van het buitengebied hebben vier rolcontainers in gebruik; ook één voor het restafval (met tarief per lediging).

De wijzigingen in de afvalinzameling hebben geleid tot optimalisering van hergebruik van grondstoffen waarbij zo min mogelijk restafval overblijft. Al direct na invoering van het nieuwe inzamelsysteem werd de afvalscheiding verbeterd van 62% naar 83% afvalscheiding. Het aantal kilo's per persoon per jaar ligt inmiddels rond de 72 kilo en de afvalstoffenheffing is lager geworden.

In 2019 wordt de nieuwe afvalinzamelingmethode geëvalueerd. In het kader van deze evaluatie is dit bewonersonderzoek uitgevoerd.

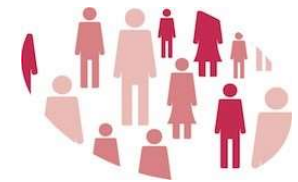


1.3 Onderzoeksdoel

Het doel van het onderzoek is het verkrijgen van een representatief inzicht in de tevredenheid van inwoners van Lisse over het nieuwe afvalbeleid.

De volgende onderwerpen zijn aan de orde gesteld:

- Hoe is het gesteld met het draagvlak bij onze inwoners voor het gekozen systeem van diftar en omgekeerd inzamelen?
- Wat is de huidige tevredenheid van burgers van Lisse over de afvalinzameling aan huis en welke verbeteringen zien zij zelf? Voor welke services is men eventueel bereid meer of minder te betalen?
- Wat is de tevredenheid over de milieustraat en welke eventuele wijzigingen zouden deze tevredenheid (verder) verbeteren? Wat vindt men van de tarifiering van grof huishoudelijk restafval? Wat denkt men te betalen aan afvalstoffenheffing (Vast en variabel tarief)?
- Wat hebben burgers ervoor nodig om de afvalscheiding nog verder te optimaliseren? Welke problemen ervaart men in het scheiden en het gescheiden aanbieden van grondstoffen en in hoeverre zijn deze problemen wellicht weg te nemen?



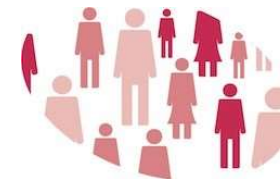
1.4 Onderzoeksmethodiek: schriftelijke vragenlijsten persoonlijk uitdelen en ophalen, gecombineerd met passanteninterviews op de milieustraat

Bij een bewonersonderzoek is representativiteit logischerwijs het meest van belang. Twee factoren hebben hierop invloed: de steekproefgrootte (hoe meer mensen ondervraagd zijn, hoe representatiever het onderzoek) en het responspercentage (hoe hoger het responspercentage, hoe representatiever een onderzoek). Bij een laag responspercentage is het namelijk onzeker wat de reden is dat mensen niet deelnemen aan een onderzoek.

Een veelgebruikte methode van onderzoek in gemeenten is een internetvragenlijst of schriftelijke vragenlijsten, het responspercentage bij deze methodieken ligt in gemeentes als Lisse rond de 25%-40%. De aantallen respondenten kunnen vrij hoog zijn wanneer ervoor gekozen wordt veel burgers uit te nodigen om de vragenlijst in te vullen, maar bij een dergelijk responspercentage is de groep burgers die besloten hebben de vragenlijst niet in te vullen, nog altijd groter dan de groep burgers die de vragenlijst wél ingevuld hebben.

In de praktijk blijkt dat bij onderzoeken waarbij het responspercentage relatief laag is, mensen met een uitgesproken mening (met name tegenstanders of ontevreden burgers) veelal zijn oververtegenwoordigd in het onderzoek: wij voerden een aantal onderzoeken uit via internet, gecombineerd met een persoonlijke benadering van burgers, en ontdekten dat de tevredenheid onder internet-respondenten een vol rapportpunt lager lag dan onder respondenten die wij persoonlijk hadden benaderd (6,3 versus 7,4). Ook in Lisse was er in 2015 sprake van een dergelijk verschil.

Om deze reden is er bij deze evaluatie gekozen voor de methodieken die een zo hoog mogelijk responspercentage opleveren, opdat een eventueel “zwijgende meerderheid” naar evenredigheid ondervraagd wordt.



Hoe zijn burgers benaderd?

Huis aan huis uitdelen en ophalen van schriftelijke vragenlijsten:

Vooraf is via diverse communicatiekanalen bekend gemaakt dat burgers benaderd zouden kunnen worden voor deelname aan het onderzoek en een oproep om mee te doen. Enquêteurs bezochten vervolgens in de tweede helft van juni, op doordeweekse dagen tussen 15.00 uur en 20.30 de tevoren random geselecteerde adressen (zodat iedereen evenveel kans heeft om in de steekproef terecht te komen) om persoonlijk een vragenlijst te overhandigen, met een korte uitleg over het belang van het onderzoek. Mensen kregen een vragenlijst op maat omdat zij andere voorzieningen gebruiken: hoogbouw, laagbouw binnen de bebouwde kom en laagbouw in het buitengebied.

Met de burgers is afgesproken dat zij de vragenlijst diezelfde dag nog zouden invullen, waarna onze enquêteurs de vragenlijst weer persoonlijk ophalen. Wanneer iemand niet thuis is, gaan we naar de burens.

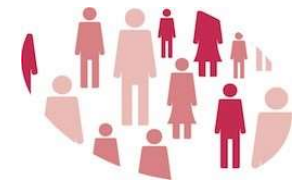
In geval dat nodig is, zoals bijvoorbeeld bij slechtziendheid of (een vermoeden van...) laaggeletterdheid – bij voorbeeld bij oudere, allochtone of verstandelijk beperkte, zelfstandig wonende burgers – is de mogelijkheid aangeboden om de vragen ter plekke voor te lezen en in te vullen, dit is driemaal gebeurd.

Wij maken sinds 2004, 5-20 maal per jaar gebruik van deze onderzoeksmethodiek in bijna alle afvalonderzoeken die wij uitvoeren. Ook in 2015 werden burgers in Lisse via deze methode ondervraagd over afval.

Ook is in het gesprekje aan de deur mondeling geïnventariseerd in hoeverre inwoners van Lisse bekend zijn met de hoogte van de afvalstoffen-tarieven, om te voorkomen dat men deze informatie opzoekt tijdens het invullen van de schriftelijke vragenlijst.

Passanteninterviews aan de milieustraat:

Omdat lang niet alle inwoners van Lisse de milieustraat op regelmatige basis bezoeken en zij dus niet allemaal goed antwoord kunnen geven op vragen hierover, zijn voor het inventariseren van de tevredenheid over de milieustraat, ter plekke exitinterviews van maximaal vijf minuten uitgevoerd. De dagen en tijdstippen waarop deze interviews plaatsvinden zijn in overleg vastgesteld; de interviews hebben plaatsgevonden op een dinsdag, woensdag en zaterdag in de eerste week van juli. Per dagdeel zijn inwoners gedurende vier uur, door twee medewerkers ondervraagd. De antwoorden werden meteen ingevoerd via een handheld tablet.



1.5 Representativiteit

De gemeente Lisse bestaat uit 10.049 huishoudens (bron: allecijfers.nl). Hoogbouwwoonings en bewoners van het buitengebied kennen andere inzamelmiddelen dan laagbouw.

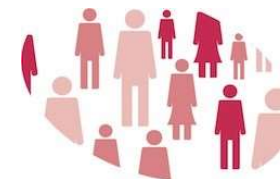
In overleg met de gemeente Lisse is besloten 450 burgers te ondervragen: 300 laagbouwbewoners, 125 hoogbouwbewoners en 25 bewoners van het buitengebied. Omdat mensen die op het moment dat de vragenlijst afgegeven werd, niet allemaal voldoende tijd hadden om de vragenlijst op dezelfde dag in te vullen, zijn een aantal vragenlijsten via het antwoordnummer per post verzonden. Uiteindelijk zijn de ingevulde vragenlijsten van 300 laagbouwbewoners, 132 bewoners van hoogbouw en 28 bewoners van het buitengebied (totaal 460 respondenten) in het onderzoek meegenomen.

Bij een populatie van 10.049 geeft een steekproef van 460 een nauwkeurigheidsmarge van 4,5. Dat betekent dat als 50% van de burgers voor- of tegenstander is van een bepaalde beleidsmaatregel, het werkelijke percentage tussen 45,5% en 54,5% ligt. In de sociale wetenschap is een nauwkeurigheidsmarge die kleiner is dan 5, de Gouden Standaard.

Bij de behaalde steekproefgrootte is per subdoelgroep sprake van een maximale nauwkeurigheidsmarge van circa 4, wat betekent dat als uit ons onderzoek blijkt dat 50% van de inwoners voor- of tegenstander is van een bepaalde beleidsmaatregel, het werkelijke percentage (wanneer iedereen ondervraagd zou worden) tussen de 46% en 54% ligt. Omdat in het buitengebied iets minder vragenlijsten opgehaald zijn dan tevoren vastgesteld, is de nauwkeurigheidsmarge voor deze inwoners berekend op 5,2. In de gedragswetenschappen is een nauwkeurigheidsmarge van 5% “De gouden standaard”. Een nog grotere steekproef heeft nauwelijks effect op de nauwkeurigheidsmarge.

Hoe is vooraf de steekproef vastgesteld?

Voor de huis-aan-huis benadering van burgers heeft de gemeente Lisse diverse adreslijsten aangeleverd waaruit per subdoelgroep (type woning, samenhangend met de gebruikte afvalinzamelmiddelen) een random steekproef is getrokken. Per substeekproef hadden alle inwoners evenveel kans om in de steekproef terecht te komen. Per geselecteerde woning zijn vervolgens, omwille van efficiëntie, circa 10 omliggende woningen benaderd om deel te nemen aan het onderzoek.

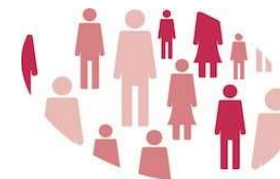


Voor de **passanteninterviews** is geen steekproef getrokken: er zijn zo veel mogelijk bezoekers van de milieustraat ondervraagd, slechts een enkele bezoeker heeft vanwege haast geen medewerking verleend aan het interview. In totaal zijn **176 bezoekers aan de milieustraat** ondervraagd.

Responspercentage en redenen non-respons

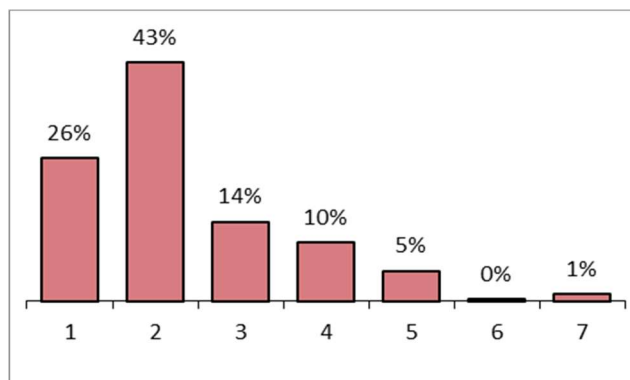
Bij de persoonlijke benadering gaven 49 inwoners aan niet aan het onderzoek te willen deelnemen. De redenen die zij hiervoor hebben (geen tijd, geen zin, staat op het punt weg te gaan) hangt niet samen met enig onderzoeksdoel. Daarnaast hebben 39 inwoners die met wie wel was afgesproken dat zij de vragenlijst zouden invullen, deze alsnog niet ingevuld, ingeleverd en/of opgestuurd. Hiermee is het responspercentage vastgesteld op 84%: de voor deze methodiek gebruikelijke hoge respons.

Drie bezoekers aan de milieustraat hebben ervan afgezien aan het onderwerp mee te doen. Voor de passanteninterviews was het responspercentage 98%.

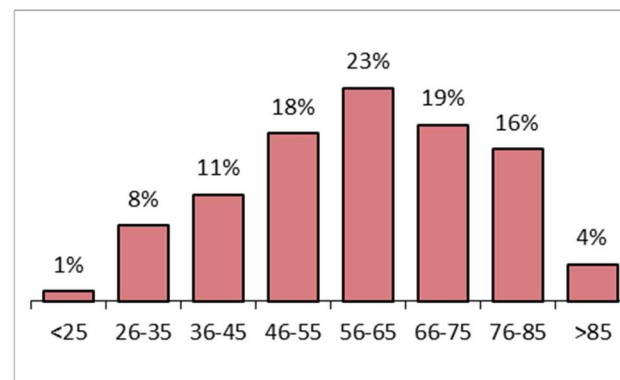


1.6 Demografische kenmerken van de steekproef

Gezinsgrootte



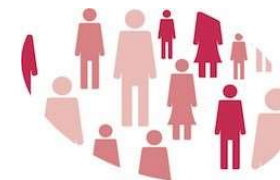
Leeftijd



De gezinsgrootte van de respondenten loopt uiteen van één tot zeven personen, met een gemiddelde van 2,4. In de hoogbouw zijn de gezinnen gemiddeld kleiner, namelijk 1,5 ten opzichte van 2,7 in laagbouw (geen verschil binnen en buiten de bebouwde kom).

De leeftijd van de respondenten is 18 tot 92 jaar, met een gemiddelde van 59,5 jaar. Er is geen vergelijking uitgevoerd met de populatie (alle inwoners van Lisse) omdat degene die het meest met afval te maken heeft in huis, de vragenlijst heeft ingevuld en kinderen uitgesloten zijn van het onderzoek.

De leeftijd van de respondenten in de laagbouw is relatief lager (gemiddelde leeftijd 57) dan in het buitengebied (61 jaar) en in de hoogbouw (65 jaar).



1.7 Onderzoeksteam

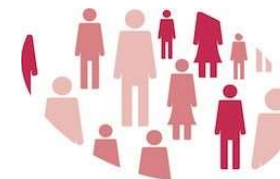
Marintel voerde sinds 2004 in circa 125 gemeenten burgeronderzoek uit in het kader van veel pilots en ideeën op het gebied van afvalscheiding en -inzameling die in de afgelopen tien jaar zijn uitontwikkeld: invoering van diftar, het scheiden van kunststoffen, preventie van zwerfafval, omgekeerd inzamelen etcetera. Ook werden – vooral in opdracht van afvalinzamelaars - veel “algemene” afvalonderzoeken uitgevoerd, waarin het meten van de klanttevredenheid centraal stond. Daarnaast voerden wij onder andere onderzoek uit naar straatverlichting, duurzame energie, verkeersoverlast, wateroverlast, fietsen in de binnenstad, mantelzorg en het beheer van de openbare ruimte.

In de laatste jaren is onderzoek onder inwoners ter evaluatie van afvalpilots en wijzigingen in het afvalbeleid veruit de belangrijkste specialisatie binnen het bedrijf.

Ook zijn wij betrokken bij diverse adviestrajecten met betrekking tot gedragsverandering en communicatie. Mira Jongeneelen, onderzoeker / directeur van Marintel, is SPSS gecertificeerd en heeft een achtergrond in de (sociale) psychologie / gedragswetenschappen.

Wij werken duurzaam samen EM onderzoek en Avalon Advies, waardoor opschaling in drukke tijden gemakkelijk mogelijk is en gebruik kan worden gemaakt van de brede variëteit aan expertise. Wij werken met vaste enquêteurs, aangevuld door enquêteurs uit de regio (in duo's). In Lisse is het veldwerk uitgevoerd door drie lokale enquêteurs, waarvan twee al vaker door ons ingezet zijn in de afgelopen twee jaar.

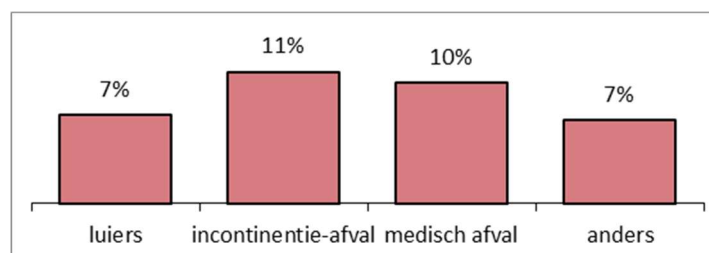
Marintel houdt zich aan de gestelde wet- en regelgeving betreffende het ondervragen van consumenten, waaronder de AVG.



HOOFDSTUK 2: ONDERZOEKSRESULTATEN

2.1 Hoeveelheden afval en afvalgedrag

Een kwart van de inwoners van Lisse heeft luiers, incontinentieafval en/of medisch afval.

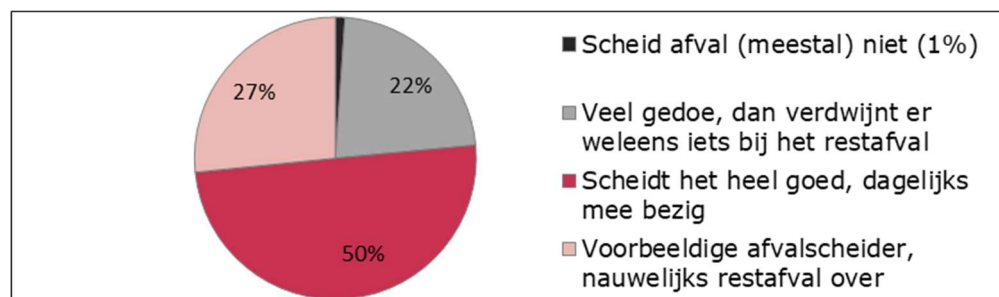


69% van de respondenten heeft geen specifiek afval.

Enkele respondenten hebben meerdere soorten specifiek afval, bijvoorbeeld incontinentieafval en medisch afval.

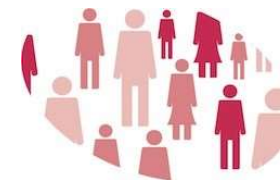
De vaakst genoemde soorten afval in de categorie “anders”, zijn kattenbakkorrels, hygiëneproducten, klein afval uit de badkamer zoals watjes en vochtige doekjes en textiel. Indien dit geschaard wordt onder restafval, heeft nog 25% van de respondenten specifiek afval (luiers, incontinentieafval en/of medisch afval).

Meer dan driekwart van de inwoners zegt het afval zeer goed tot voorbeeldig te scheiden.

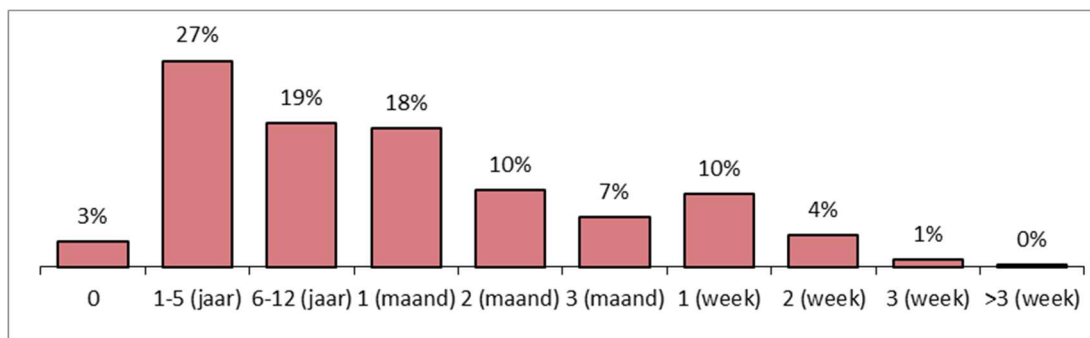


Naarmate de respondenten ouder en de gezinnen kleiner zijn, zegt men vaker het afval (zeer) goed te scheiden.

Opvallend is echter, dat gezinnen met luiers juist niet minder goed scheiden dan gezinnen zonder luiers. Dat geldt niet voor incontinentieafval of medisch afval: gezinnen die eerder aangaven dat deze afvalsoorten voorkomen in het gezin, scheiden het afval gemiddeld gezien juist wat minder goed.



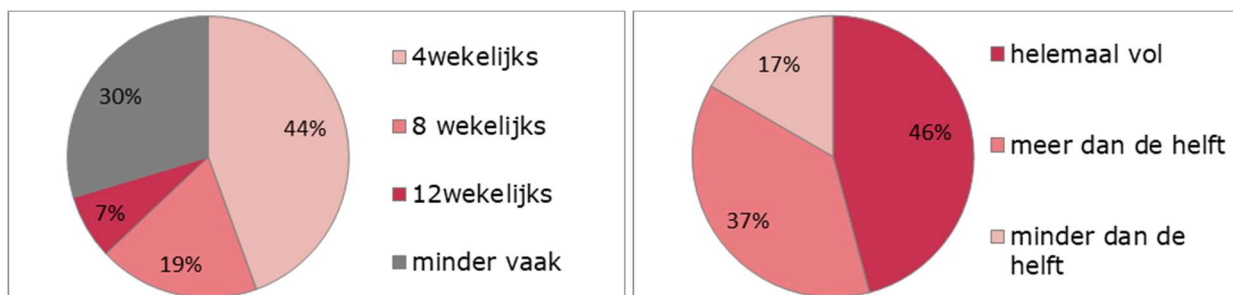
Meer dan twee derde van de inwoners van Lisse heeft maximaal één volle vuilniszak per maand.



De aantallen vuilniszakken zijn in oplopende hoeveelheden weergegeven: van nul en één tot vijf per jaar, tot meer dan drie per week.

Meer dan twee derde (opgeteld 67%) van de respondenten heeft één of minder volle vuilniszakken met restafval per maand.

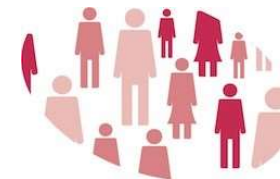
De meeste bewoners van het buitengebied zetten de rolcontainer met restafval iedere ophaalronde aan de straat.



Een kwart van de rolcontainers die vierwekelijks aan de straat gezet worden, is voor minder dan de helft vol.

Mensen die de rolcontainer minder vaak aan de straat zetten, wachten tot deze vol of bijna vol is.

- Naarmate men ouder is, heeft men minder restafval en naarmate het gezin groter is, heeft men meer restafval.
- Er is nauwelijks verschil in hoeveelheden restafval tussen hoogbouw en laagbouw.
- Gezinnen waarin luiers of incontinentieafval voorkomt, hebben meer afval dan gezinnen waarin dit afval niet voorkomt. Dit geldt niet voor medisch afval.
- Naarmate men het afval beter scheidt, heeft men minder restafval. Het afvalscheidingsgedrag heeft méér invloed op de hoeveelheid restafval dan leeftijd, gezinsgrootte en in hoeverre men luiers en/of incontinentieafval heeft.



De belangrijkste verklaring voor de hoeveelheid restafval is het scheidingsgedrag.

298 inwoners hebben hun hoeveelheid restafval toegelicht. De vaakst genoemde verklaringen zijn:

- Door het afval goed te scheiden (114 maal genoemd).
- Dit is gewoon het afval dat wij na scheiden overhouden (32 maal genoemd).
- Wij hebben veel luiers / incontinentieafval/ medisch afval (25 maal genoemd).
- Vanwege stank of weinig ruimte voor opslag (20 maal genoemd).
- Door bewust in te kopen / door niet te veel verpakkingen te kopen / door minimalistisch te leven (16 maal genoemd).
- Huisdieren (met name kattengrit) 16 maal genoemd.
- Gemakzucht (15 maal genoemd).
- Wij nemen restafval mee naar familie / de camping / gooien restafval bij het gft (12 maal genoemd).

Dit houden we over na het scheiden van de rest van het afval. Gebruikt keukenpapier mag niet bij het oud papier, dat gebruiken we best regelmatig.

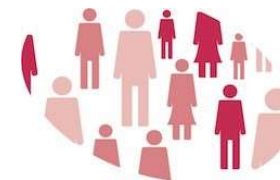
Wij kopen zo min mogelijk verpakte producten en scheiden zo goed mogelijk.

Ons restafval bestaat voor 80% uit luiers.

Goed scheiden. We storten restafval eens per week. Dat is vaak een halve zak, vanwege de stank.

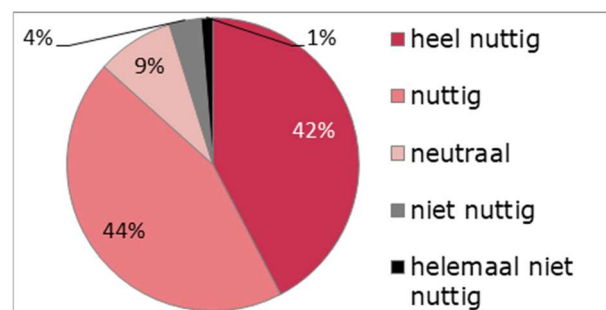
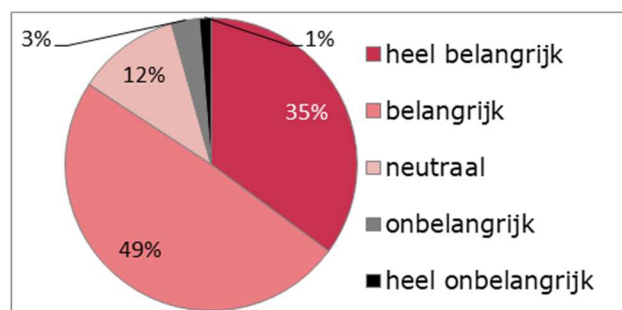
Er verdwijnt weleens wat in het restafval omdat het veel werk is om alles te scheiden..

In bijlage twee vindt u een overzicht van alle antwoorden op de open vragen.



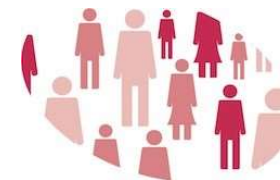
2.2 Mening over afvalscheiding en diftar

De meeste inwoners van Lisse hechten belang aan afvalscheiding en zien het nut van afvalscheiding.

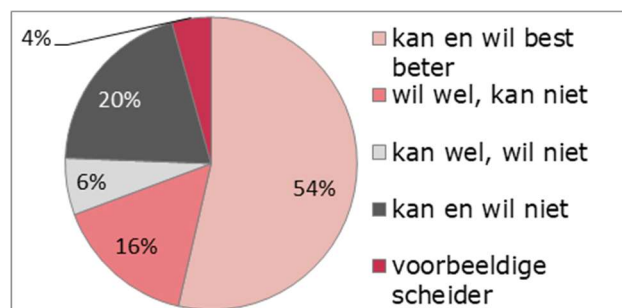


Er is geen samenhang gevonden tussen het belang en nut dat men geeft aan afval scheiden en de hoeveelheid restafval die men na scheiden overhoudt. Wel is er een samenhang gevonden met leeftijd: naarmate men ouder wordt, vindt met afval scheiden belangrijker en nuttiger.

De samenhang tussen het belang en het nut van het scheiden van afval is zeer hoog: als men afval scheiden nuttig vindt, vindt men het ook belangrijk.



Meer dan de helft van de inwoners van Lisse kan en wil het afval best beter scheiden.



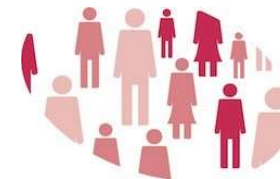
De volledige stellingen in de vragenlijst, zijn:

- *Ik kan en wil mijn afval best beter scheiden.*
- *Ik wil mijn afval best beter scheiden, maar ik kan het niet.*
- *Ik kan min afval best beter scheiden, maar ik wil het niet.*
- *Ik kan en wil mijn afval niet beter scheiden.*

Een aantal respondenten heeft deze vraag niet beantwoord en in de kantlijn een opmerking gemaakt dat men al voorbeeldig / perfect scheidt. Na controle van antwoorden op andere vragen van deze respondenten is deze categorie alsnog toegevoegd.

Uit nadere analyses blijkt het volgende:

- Vergeleken met andere leeftijdscategorieën, zijn jongeren minder gemotiveerd de afvalscheiding te verbeteren.
- Gezinnen met incontinentieafval en/of medisch afval zien minder mogelijkheden het afval beter te scheiden, gezinnen met luiers zien evenveel mogelijkheden als gezinnen die geen van deze afvalsoorten hebben.
- Gezinnen die het afval niet scheiden, geven allemaal aan dat dit meer een “kunnen-probleem” dan een “willen-probleem” is.
- Geloven in het nut van afval scheiden en het belang ervan zien, hebben een positief effect op het willen verbeteren van de eigen afvalscheiding.



2.3 Knelpunten en verbeterpunten.

Twijfel over scheidingsregels en de opslag in en om het huis zijn de vaakst voorkomende obstakels in de afvalscheiding.

226 inwoners geven voorbeelden van waar men tegenaan loopt in het nog beter scheiden van het afval zijn:

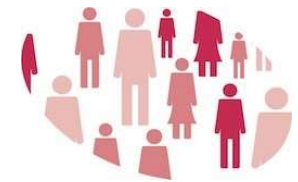
- 39 maal genoemd: Gebrek aan kennis / twijfel over waar men bepaalde afvalsoorten moet laten (*algemene scheidingsregels*)
- 32 maal genoemd: Te weinig ruimte in de keuken voor opslag van gescheiden afval, te veel containers in de tuin.
- 32 maal genoemd: Men kan het gescheiden afval niet goed kwijt (overvolle rolcontainers voor pmd, papier en/of gft (19 maal genoemd) of te weinig mogelijkheid voor het wegbrengen van herbruikbaar afval voor hoogbouw / te weinig glas- en textielbakken (13 maal genoemd).
- 26 maal genoemd: verpakkingen die bestaan uit verschillende componenten kunnen niet gescheiden worden.
- 19 maal genoemd: Stank en ongedierte in de gft-container, met name in de zomer.
- 13 maal genoemd: vies afval dat niet lang bewaard kan worden zoals vleesverpakkingen.
- 10 maal genoemd: volle ondergrondse containers voor restafval.

Oplossingen die burgers aandragen: andere verpakkingen, meer ophaalroutes of een ander inzamelsysteem.

187 inwoners dragen een oplossing aan, de vaakst genoemde oplossingen zijn:

- 24 maal genoemd: andere of minder verpakkingen.
- 18 maal genoemd: bepaalde afvalsoorten vaker ophalen.
- 17 maal genoemd: een ander inzamelsysteem, waaronder “terug naar het oude systeem, “alles in één bak en nascheiden” en “restafval gratis maken”.

De problemen in de afvalscheiding en de gesuggereerde oplossingen lopen sterk uiteen. Op de volgende pagina is een aantal antwoorden weer-gegeven. In bijlage 2 met open antwoorden vindt u een volledig overzicht van alle opmerkingen van de respondenten.



Ik heb problemen met plastic. De container staat in de andere wijk, dat is voor mij wel erg ver.

Dat gft in de zomer te veel voor overlast zorgt met maden en vliegen. Eens per twee weken ophalen is dan veel te weinig. Luiers maken het voor ons erg duur en is oneerlijk omdat je nu financieel gestraft wordt met jonge kinderen en je moet thuis verzamelen voordat er een volle stort is.

Onduidelijkheid over bepaald afval, ruimtegebrek. En het gft wordt te weinig opgehaald, zeker in warme perioden.

Het is niet altijd duidelijk wat wel of niet in de betreffende bakken gaat. In geval van twijfel gooi ik het bij het restafval.

Wij scheiden al goed, maar veel inwoners niet. Mijn vraag is wat doet de gemeente, als veel mensen het afval naast de containers dumpen?

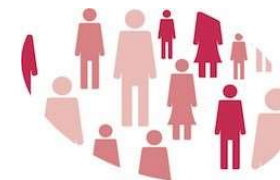
Veel afvalproducten zijn van meerdere samenstelling, zoals plastic met papier. Soms is het een moeilijke afweging waar dit dan bij hoort. Overleg en dwingende regels met de industrie is hiervoor gewenst. De consument moet veel accepteren zonder alternatief.

Maak gebruik van de nieuwste technieken, breng het afval naar bedrijven die daar het afval kunnen scheiden. Dus niet vooraf, het investeren in gescheiden afvalinzameling wordt dan overbodig.

Dat er niet genoeg bakken dichtbij de flat staan. 1 bak GFT, 1 bak plastic, 1 papier en 1 rest! En geen extra kosten voor rest aub!

Voor mensen van mijn leeftijd (83) moet het mogelijk zijn dat het aan huis wordt opgehaald, net als vroeger.

Geen berging, dus als het gaat stinken? Weg ermee? Dat is wel duur als je zak niet vol is, eigenlijk betaal ik te veel.

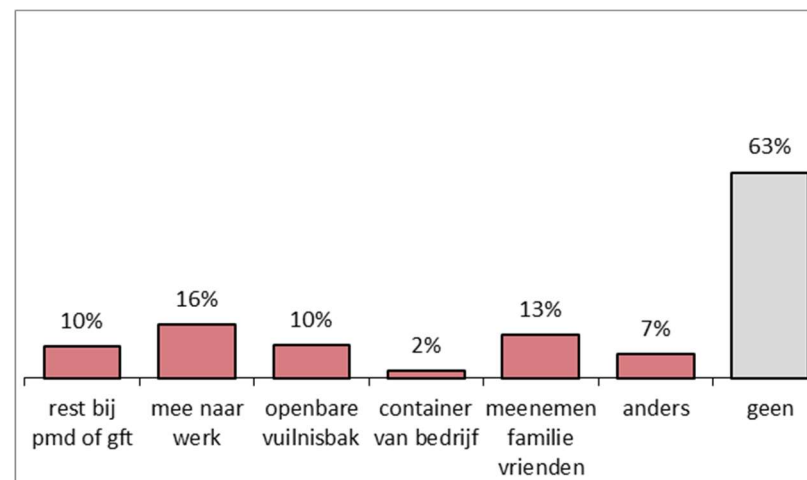


Een derde van de inwoners van Lisse ontwijkt afvalstoffenheffing.

Aan de respondenten is gevraagd of zij het restafval:

- In de container voor pmd, papier of gft gooien (alleen laagbouw)
- Meenemen naar het werk om het daar weg te gooien
- In een openbare vuilnisbak gooien
- In een container bij een bedrijf gooien, bijvoorbeeld bij een benzinestation
- Meenemen naar familie of vrienden
- Naar een andere plek brengen
-

63% van de inwoners zegt het restafval weg te gooien volgens de regels, de overige inwoners vertonen ontwijkgedrag.



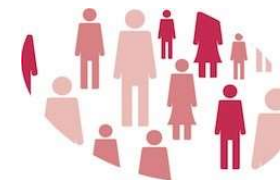
In de categorie “anders” zijn de gemeentewerf, een andere gemeente (Noordwijkerhout, Hillegom, Warmond), de camping of vakantiehuisje en de eigen bedrijfscontainer genoemd.

Vaakst genoemde reden voor ontwijkgedrag: om geld te besparen.

136 inwoners hebben een reden genoemd om het restafval ergens anders weg te brengen, de vaakst genoemde redenen zijn:

- Omdat dat voordeliger / gratis is (65 maal genoemd)
- Omdat dat gemakkelijker is (27 maal genoemd)
- Omdat het te lang duurt voordat de restafvalzak of – container vol is en men niet te veel wil betalen voor een zak of container die halfvol is (16 maal genoemd)

Een volledig overzicht van alle opmerkingen van de respondenten is opgenomen in bijlage twee. Op de volgende pagina zijn een aantal voorbeelduitspraken weergegeven.



Omdat ik het daar gratis weg kan gooien. Vorig jaar kregen we netjes een luierpas, nu dus niet dus ik gooi ze regelmatig op mijn werk weg. Van het geld dat ik bespaar koop ik weer een pak nieuwe luiers.

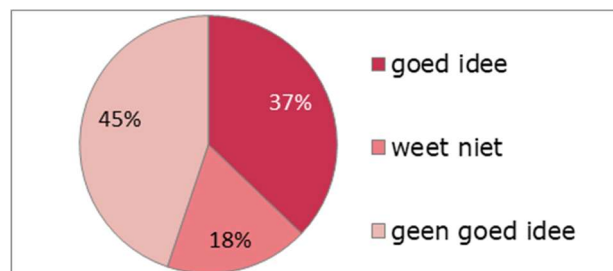
Vanwege de extra kosten bovenop de belasting, deze is al hoog genoeg!!!

Soms is het moeilijk om naar de milieustraat te gaan en dan te betalen. Kinderen voeren het gratis af, dus zij nemen het voor mij mee naar hun woonplaats.

Dan is het gratis.

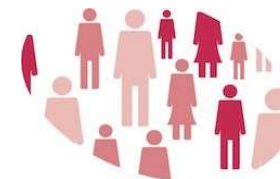
Vanwege de kosten.

De mening van inwoners over een frequentere zomerinzameling van gft is verdeeld, wanneer dat zou betekenen dat de afvalstoffenheffing hiervoor wat omhoog zou moeten gaan.

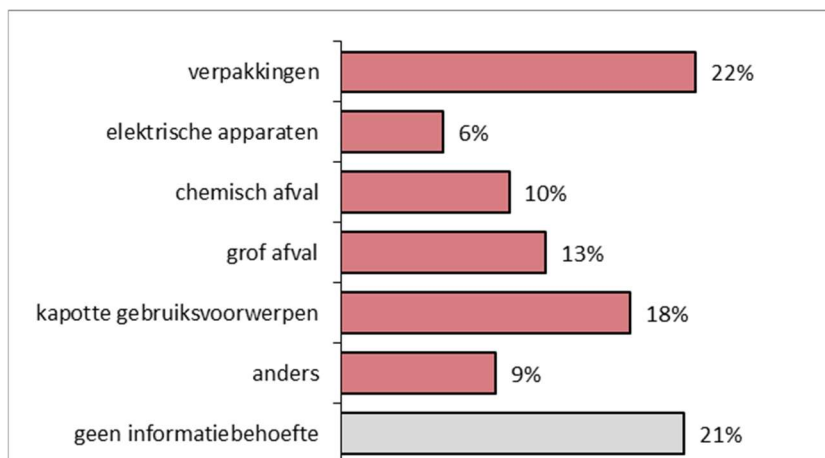


Met name bewoners van hoogbouwbewoningen vinden dat deze frequentere zomerinzameling geen goed idee is (driekwart vindt het “geen goed idee”).

Er is geen samenhang gevonden met leeftijd of gezinsgrootte.



Meer dan driekwart van de inwoners twijfelt soms waar het afval te laten en zou daar meer over willen weten.

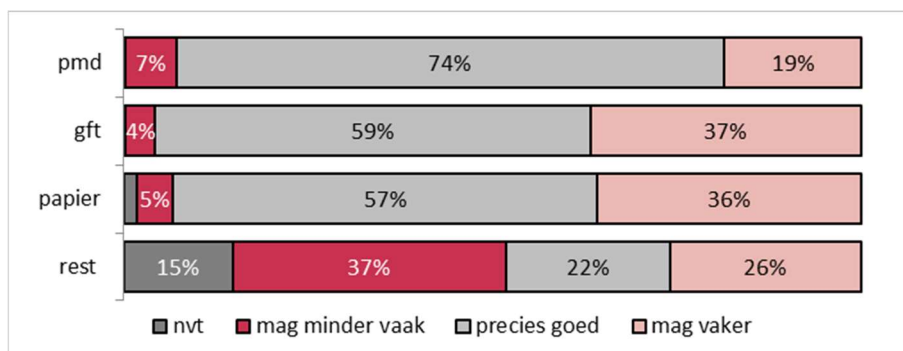


De afvalsoorten waar de meeste mensen onzeker over zijn, zijn verpakkingen en kapotte gebruiksvoorwerpen zoals een kinderwagen of een parasol.

Naarmate men ouder is, wordt er meer getwijfeld.

Mensen die zeggen het afval goed of voorbeeldig te scheiden en afvalscheiding nuttig en belangrijk te vinden, hebben meer twijfels en een grotere informatiebehoefte dan mensen die het afval minder nauwkeurig scheiden.

De ophaalfrequentie van pmd, gft en papier is voor de meerderheid van de inwoners goed.

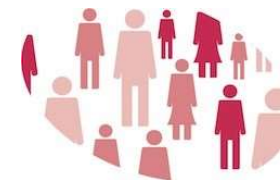


Driekwart van de respondenten vindt de ophaalfrequentie van pmd precies goed, meer dan de helft vindt dat ook van de ophaalfrequentie van gft en papier.

Meer dan een derde vindt dat het gft en papier vaker opgehaald zou mogen worden en een vijfde vindt dat pmd vaker opgehaald moet worden.

Voor restafval geldt dat een derde van de inwoners die hiervoor een rolcontainer in gebruik hebben vindt dat deze minder vaak geledigd hoeft worden, een kwart vindt juist dat dat vaker mag.

Nota bene: over de ophaalfrequentie van restafval hebben alleen de bewoners van het buitengebied een mening gegeven, alle andere inwoners van Lisse brengen het restafval immers weg naar ondergrondse containers.



2.4 Tevredenheid over afvalinzameling

Tevredenheid van de inwoners van Lisse over de inzameling van de diverse afvalsoorten: variërend van 6,7 voor restafval tot 7,7 voor papier.

In onderstaande tabel is per type woning een overzicht opgenomen dat inzicht geeft in de tevredenheid van inwoners van Lisse over de inzameling van en brengvoorzieningen voor de diverse afvalsoorten, weergegeven in gemiddelde rapportcijfers van 1 tot en met 10.

In de meest rechter kolom vindt u informatie over het percentage van alle inwoners dat een onvoldoende gegeven heeft en dus ontevreden is over de inzameling van of brengvoorzieningen voor de betreffende afvalsoort.

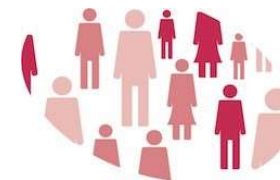
Indien een doelgroep significant meer of minder tevreden is dan het gemiddelde over de gehele gemeente, is een asterix (*) toegevoegd.

Uit de tabel valt op te maken dat men het minst tevreden is over de brengvoorzieningen voor restafval, met name bewoners van laagbouw – die in het oude systeem nog een rolcontainer aan huis in gebruik hadden voor deze afvalsoort – zijn hierover relatief ontevreden. Het ophalen van of de brengvoorzieningen voor papier en karton en pmd, alsook glas, wordt (zeer) positief beoordeeld met rapportcijfers van 7,6 tot 7,8.

	laagbouw	hoogbouw	buitengebied	Totaal	% onvoldoende
gft (organisch afval)	7,3	7,2	7,3	7,3	14%
pmd (verpakkingen)	7,9	7,7	8,1	7,8	8%
papier en karton	7,7	7,7	7,8	7,7	11%
glas	7,6	7,5	7,4	7,6	11%
textiel	7,5*	6,5*	7,3	7,2	15%
pmd brengen	7,7	7,4	7,3	7,6	10%
kleine elektrische apparaten	7,2	6,2*	7,8	7,0	19%
rest	6,5	7,1*	7,3	6,7	24%

Verder valt op dat bewoners van hoogbouw relatief ontevreden zijn over de brengvoorzieningen voor textiel en kleine elektrische apparaten, batterijen, TL- en spaarlampen, die ingeleverd dienen te worden bij winkels en de milieustraat. Met name ouderen zijn hierover ontevreden, terwijl bewoners van laagbouw juist meer dan gemiddeld tevreden zijn over de brengvoorzieningen voor textiel.

Gezien het lage aantal van 28 bewoners van het buitengebied dat heeft deelgenomen aan het onderzoek, zijn de gemeten verschillen van deze groep met het totaal gemiddelde niet statistisch significant.



Alles bij elkaar genomen wordt het inzamelen van afval in Lisse beoordeeld met een 7,0.

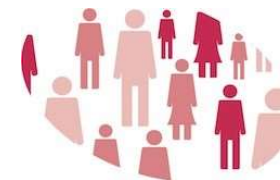


De inwoners van Lisse geven een gemiddeld rapportcijfer van 7,0 aan de gemeente voor de wijze waarop het afval ingezameld wordt. Dit is lager dan gemiddelde in de afvalonderzoeken die wij in de afgelopen 15 jaar uitvoerden (gemiddeld 7,4). Wij zien deze wat lagere rapportcijfers vaker nadat een gemeente ingrijpende veranderingen heeft doorgevoerd in het afvalbeleid.

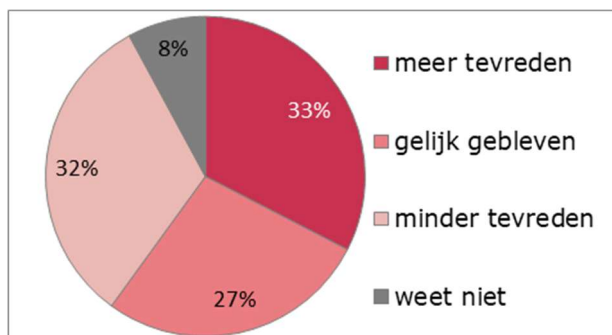
16% van de inwoners geeft een onvoldoende. Bewoners van laagbouw, voor wie de wijzigingen het meest ingrijpend geweest zijn, zijn niet significant vaker ontevreden, ook hebben niet meer laagbouwbewoners een onvoldoende rapportcijfer gegeven.

Uit nadere analyses blijkt het volgende:

- Naarmate men ouder is, is men meer tevreden.
- Gezinsgrootte en de aanwezigheid van luiers, incontinentieafval of medisch afval in het gezin hangen niet samen met de tevredenheid over hoe de gemeente Lisse de inzameling van afval geregeld heeft.
- Naarmate men zegt het afval nauwkeuriger te scheiden, is men meer tevreden over de huidige afvalinzameling.
- De tevredenheid over de inzameling van en brengvoorzieningen voor restafval heeft de grootste invloed op de algemene tevredenheid voor de afvalinzameling in Lisse.



Verdeelde reacties in een vergelijking van het huidige afvalsysteem met het vorige systeem.



Wanneer gevraagd wordt hoe de tevredenheid veranderd is sinds de wijziging van de afvalinzameling, zegt een derde van de inwoners dat de tevredenheid is toegenomen, voor een derde is de tevredenheid afgenomen en de overige inwoners weten het niet of voor hen is de tevredenheid gelijk gebleven.

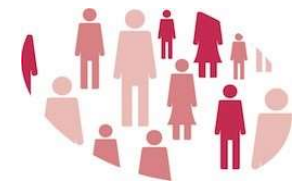
De tevredenheid van de meeste bewoners van het buitengebied is toegenomen, een afname van de tevredenheid is voor minder dan 10% het geval.

Voor laagbouwbewoners geldt het omgekeerde: voor 40% is de tevredenheid afgenomen, voor 20% is de tevredenheid juist toegenomen.

Op de vraag wat er voor nodig is om de tevredenheid te vergroten hebben 261 inwoners een tip of suggestie gegeven. De meest gegeven antwoorden zijn:

- 42 maal genoemd: gft vaker ophalen, met name in de zomer.
- 41 maal genoemd: bijplaatsingen bij de ondergrondse afvalcontainers, vaak omdat deze regelmatig vol zijn en men het afval dan niet kwijt kan bij een andere container.
- 40 maal genoemd: niet langer betalen of lagere tarieven voor restafval en/of het wegbrengen van afval naar de milieustraat.
- 26 maal genoemd: terug naar het oude systeem / een ander inzamelsysteem zoals nascheiden.
- 20 maal genoemd: minder ver te hoeven lopen om het restafval weg te brengen.
- 20 maal genoemd: meer brengvoorzieningen voor de herbruikbare afvalsoorten, vooral bij appartementencomplexen.

Een overzicht van alle open antwoorden is opgenomen in bijlage twee. Op de volgende pagina vindt u een selectie van door burgers gegeven antwoorden.



Soms is de container vol, maar ik kan mijn afval niet op een andere plek kwijt. Waarom niet alle containers openstellen voor mensen met een pasje? Ik snap wel dat mensen het dan erbij zetten.

Het afval scheiden na het ophalen zoals dat in Leiden gebeurt. Mensen maken er toch een potje van! Drie bakken in je tuin is heel naar!

Eerlijk gezegd vond ik het oude systeem ook niet zo slecht. Het wegbrengen van het restafval naar de container vind ik niet zo prettig, te veel gesjouw!

Alle containers centraal plaatsen, waardoor je niet een hele route moet lopen met diverse afvalsoorten.

Gft bak zeker in de zomermaanden wegens stank en maden, vaker legen. Textielbakken zijn bijna niet meer te vinden, dus dat moeten wij met de auto wegbrengen naar de gemeentewerf.

Een andere methode. Het is één grote rotzooi omdat bewoners het niet WILLEN opruimen. Overal plastic, vuilniszakken of te volle bakken. Van alles wordt ernaast gezet.

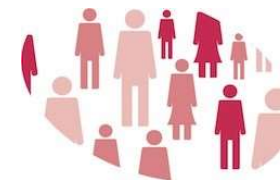
Bij het Rembrandtplein is het echt een onleefbare situatie met alle rotzooi om de bakken.

Vaker legen, zeker 's zomers. Een restafvalcontainer dichterbij. Containers voor glas en textiel moeten overal geplaatst worden.

Gewoon alles zoals het was en het scheiden van afval bij de afvalverwerkingsfabriek.

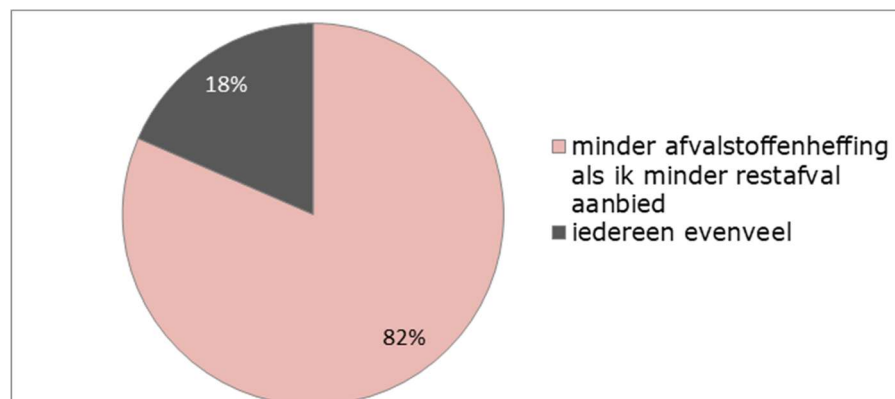
Dat we bij één milieustraat onze restmaterialen kunnen weggooien, zónder te betalen en zonder dat je onbeschoft wordt behandeld.

Milieustraat niet alleen 's morgens open. Restafval ophalen zonder extra kosten. Gft 's zomers vaker legen en dan 's winters minder vaak. Twee keer per jaar grof afval ophalen.



2.5 Draagvlak diftar

Meer dan driekwart van de inwoners van Lisse is voorstander van een gedifferentieerde afvalstoffenheffing.



Meer respondenten die relatief veel restafval hebben, vinden dat iedereen evenveel zou moeten betalen.

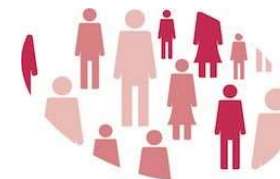
Meer respondenten die afvalscheiding heel belangrijk en nuttig vinden, vinden dat de hoogte van de afvalstoffenheffing mag afhangen van het scheidingsgedrag.

Leeftijd en het type woning hangen niet samen met of men vindt dat de hoogte van de afvalstoffenheffing zou moeten afhangen van de hoeveelheid restafval. Voor grote gezinnen geldt dat zij minder een voorstander zijn van dit systeem.

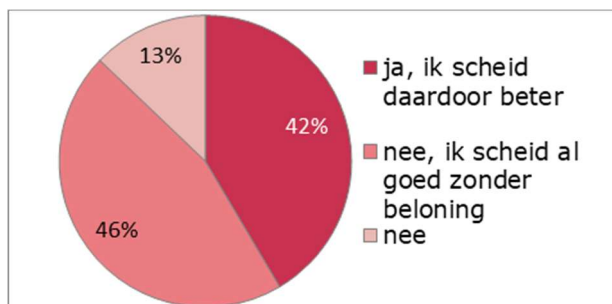
De volledige stellingen in de vragenlijst, zijn:

Als ik minder restafval aanbied, betaal ik minder afvalstoffenheffing dan iemand die meer aanbiedt en dus minder goed scheidt.

Of ik mijn afval nu wel of niet goed scheid, iedereen zou gewoon evenveel afvalstoffenheffing moeten betalen.

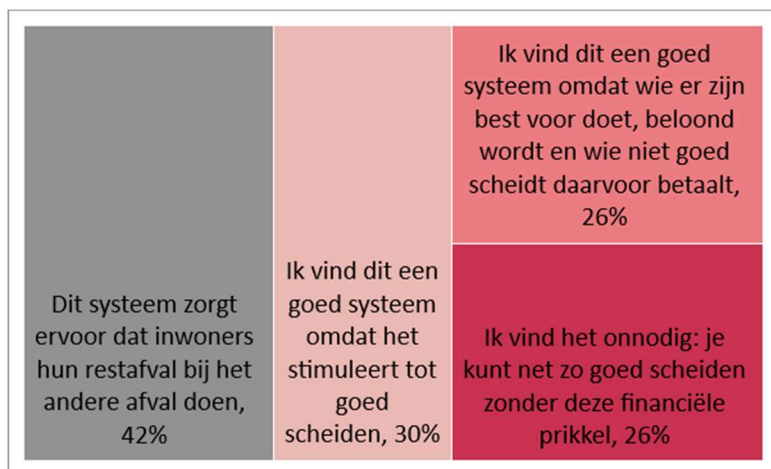


De meningen over of diftar stimulerend is voor het eigen afvalscheidingsgedrag zijn verdeeld.



Gezinsgrootte en type woning hangen niet samen met of men vindt dat de hoogte van de afvalstoffenheffing zou moeten afhangen van de hoeveelheid restafval. Naarmate men ouder is, neemt de gevoeligheid voor de prijsprikkel toe.

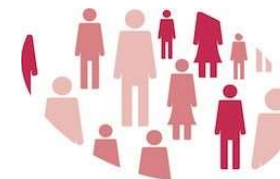
De meningen over dat men per inworp restafval / per lediging van de restafvalcontainer betaalt zijn verdeeld.



Meer bewoners van laagbouw dan van hoogbouw vinden het betalen per inworp een goed systeem, zowel omdat het stimuleert tot goed scheiden als omdat wie zijn best doet, ervoor beloond wordt en wie niet goed scheidt daarvoor betaalt.

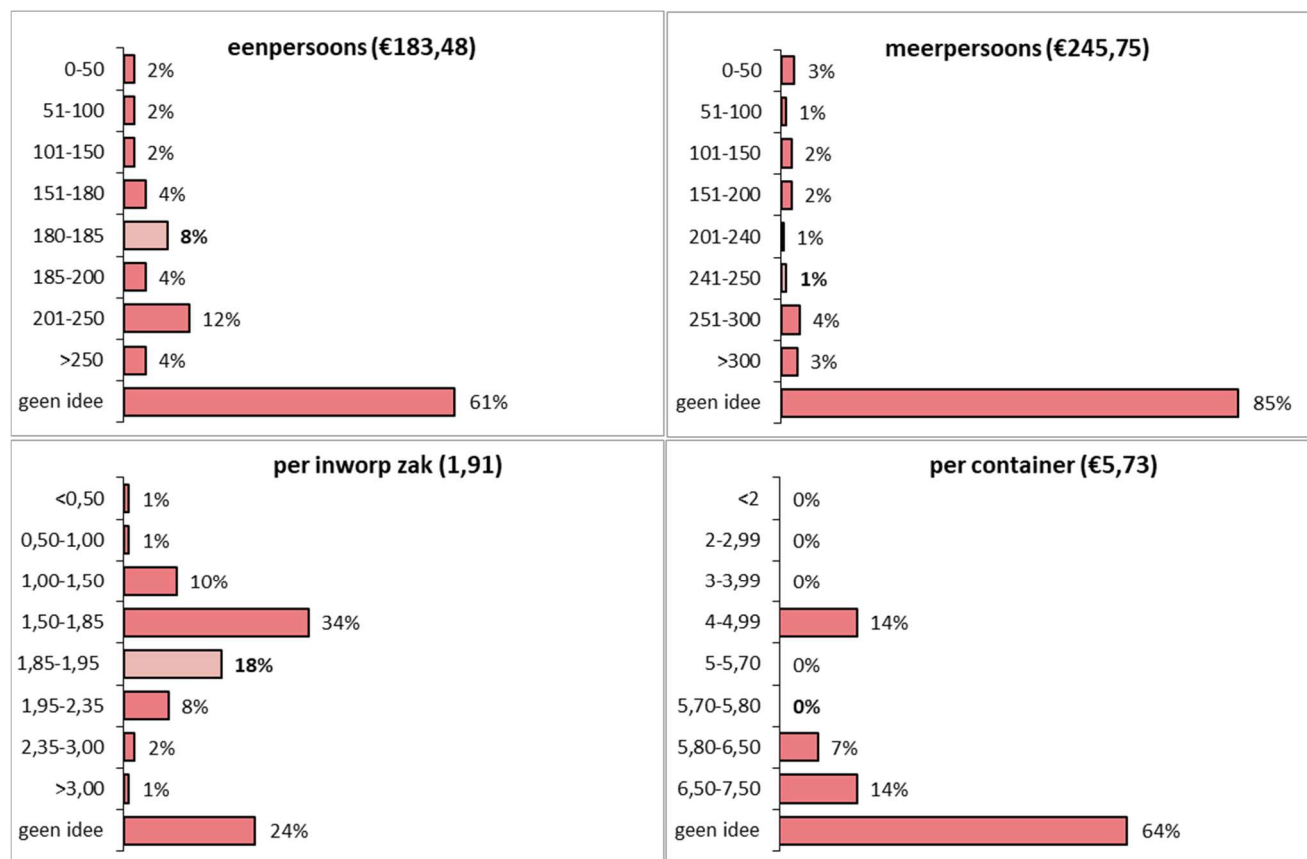
De stelling dat het systeem ervoor zorgt dat mensen hun restafval bij het andere afval doen, wordt vaker genoemd door relatief jongere mensen die in een laagbouwwoning wonen.

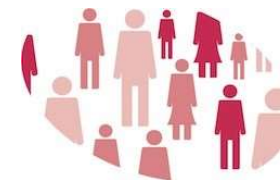
Respondenten konden meerdere antwoorden aanvinken



2.6 Bekendheid met afvalstoffentarieven

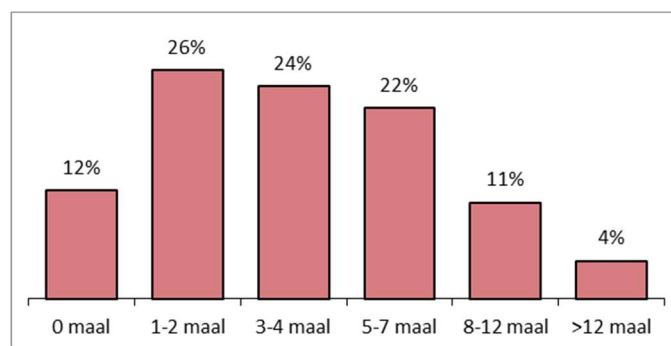
Aan de respondenten is tijdens het uitdelen van de schriftelijke vragenlijsten aan huis, gevraagd of zij zo uit het hoofd wisten wat de hoogte van het afvalstoffentarief is dat zij betalen per jaar en per inworp / lediging. De antwoorden zijn weergegeven in onderstaande grafieken.





2.7 Tevredenheid over de milieustraat

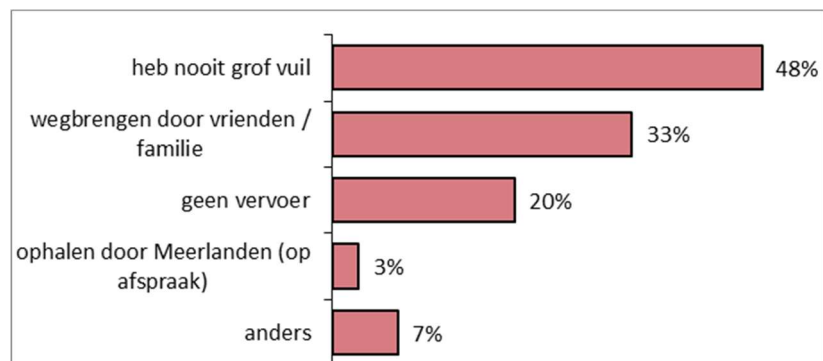
De bezoekfrequentie aan de milieustraat loopt sterk uiteen, gemiddeld bezoekt men de milieustraat 4,4 maal per jaar.



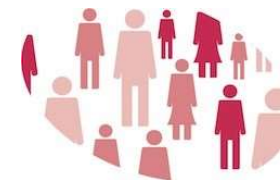
Naarmate gezinnen groter zijn, bezoeken zij de milieustraat vaker.

Ondanks dat sommige ouderen in de vragenlijst aangeven dat zij vanwege hun hoge leeftijd de milieustraat niet meer bezoeken, is er statistisch gezien geen verband tussen leeftijd en bezoekfrequentie. Ook is er geen verband met type woning.

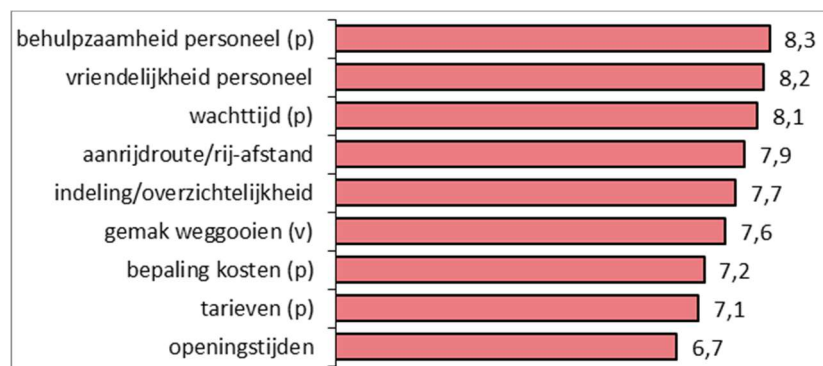
De vaakst genoemde redenen om de milieustraat nooit te bezoeken is omdat men nooit grof huishoudelijk restafval heeft of omdat men het laat wegbrengen door vrienden en/of familie.



Deze vraag is alleen beantwoord door inwoners die de milieustraat nooit bezoeken. Respondenten konden meerdere antwoorden aanvinken.



De tevredenheid over de medewerkers van de milieustraat is het hoogst, de tevredenheid over de openingstijden is het laagst.



Tijdens het bezoek aan de milieustraat zijn inwoners positiever over de openingstijden en de vriendelijkheid van het personeel dan wanneer zij thuis de vragen over de milieustraat beantwoorden.

22% van de inwoners beoordeelt de openingstijden van de milieustraat als onvoldoende. Alle andere aspecten aan de milieustraat worden door maximaal 5% van de respondenten met een onvoldoende beoordeeld.

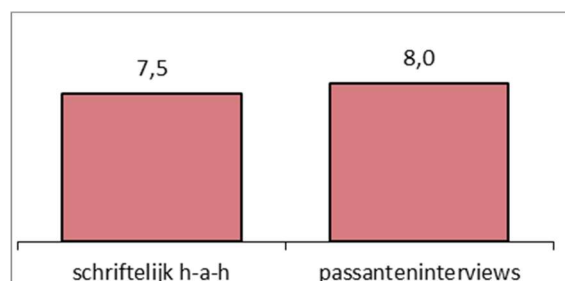
Er is geen verschil gevonden in de tevredenheid van passanten op drukke of minder drukke momenten van de week of ochtend.

(p) deze kenmerken zijn alleen beoordeeld tijdens een bezoek aan de milieustraat, via een passanteninterview

(v) deze kenmerken zijn alleen beoordeeld via schriftelijke vragenlijsten die inwoners thuis ingevuld hebben

Inwoners die de milieustraat nooit bezoeken, hebben deze vraag niet beantwoord

Alles bij elkaar genomen wordt de milieustraat in Lisse beoordeeld met een 7,7.

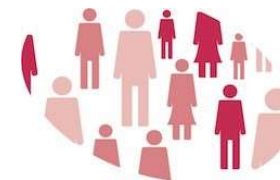


De inwoners beoordelen hun tevredenheid over de milieustraat met een gemiddeld rapportcijfer van 7,7.

Inwoners zijn tijdens de passanteninterviews positiever dan wanneer zij thuis de schriftelijke vragenlijst invullen.

7% van de inwoners geeft een onvoldoende.

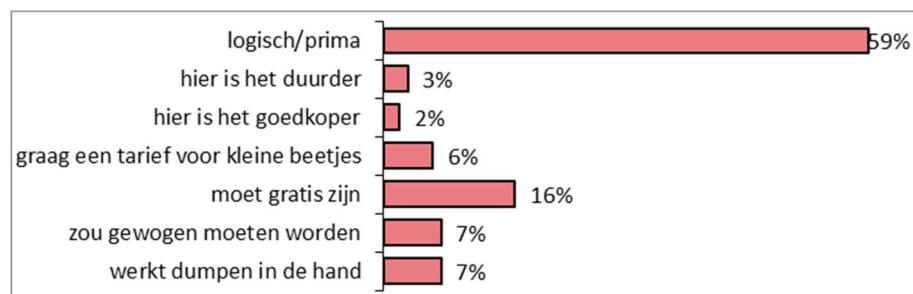
Leeftijd, type woning of gezinsgrootte hebben geen invloed op de tevredenheid over de milieustraat.



Mening over de wijze waarop kosten voor restafval aan de milieustraat wordt vastgesteld.

Aan de bezoekers van de milieustraat is tijdens de passanteninterviews de volgende vraag gesteld:

“U betaalt bij de milieustraat alleen voor het grof huishoudelijk restafval dat niet hergebruikt of gerecycled kan worden. Voor dit grof restafval geldt eenzelfde tarief als voor het restafval per zak of rolcontainer, alleen wordt dan per kuub afgerekend. Wat vindt u daarvan?”



De meeste inwoners vinden de tarifiering voor de milieustraat logisch of prima.

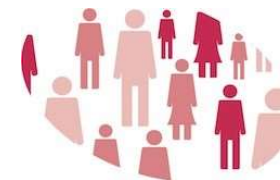
Toch is het tarief voor de milieustraat voor veel mensen die de schriftelijke vragenlijst thuis invullen en bovenstaande uitleg niet gekregen hebben, één van de vaakst gemaakte opmerkingen over de milieustraat: men vindt het te duur of men vindt dat de hoogte van het tarief niet zorgvuldig wordt vastgesteld.

Verbeterpunt voor de milieustraat: ruimere openingstijden.

166 inwoners hebben een suggestie of tip gegeven ter verbetering van de milieustraat.

De vaakst genoemde opmerking over de milieustraat is dat de openingstijden beperkt zijn; 91 inwoners hebben suggesties gedaan voor ruimere openingstijden: men adviseert op een aantal middagen en / of in de vroege avond open te gaan, voor een tiental inwoners kan de milieustraat dan tijdens een paar doordeweekse ochtenden dicht. Daarnaast hebben 20 inwoners gesuggereerd om het bezoek aan de milieustraat gratis te maken.

Een overzicht van alle open antwoorden is opgenomen in bijlage twee. Op de volgende pagina vindt u een selectie van door burgers gegeven antwoorden.



De duidelijkheid over hoe tarieven worden bepaald, wordt geschat, zou berekend moeten worden.

De man bij de slagboom is echt super.

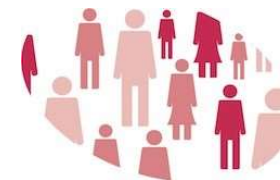
Enige hulp bij het weggooien zou fijn zijn. En als ik eens een krabpaal heb dan moet ik daarvoor €7,50 afrekenen!

Het is er vaak druk, waarschijnlijk vanwege de ouderwets beperkte openingstijden.

Ik vind de betaling erg hoog! Je doet de moeite om het weg te brengen en dan stimuleert dit niet echt, zo gaan mensen het ergens anders dumpen.

Je moet door de containers lopen en daar liggen ook spijkers en andere dingen om je open te halen, ik ben al wat ouder en als ik val of struikel dan is dat gevaarlijk.

Vaker open, ook in de middag en avond. Hulp medewerkers en dat zij de producten uit elkaar halen. Dat gebeurt nu niet.



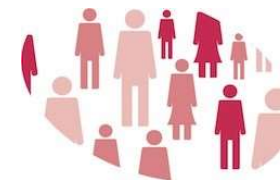
HOOFDSTUK 3: INTERPRETATIE, CONCLUSIES

3.1 Inleiding

Dit onderzoek is uitgevoerd ter evaluatie van de in 2017 uitgevoerde wijzigingen in de afvalinzameling. De volgende onderwerpen zijn aan de orde gesteld:

- Hoe is het gesteld met het draagvlak bij onze inwoners voor het gekozen systeem van diftar en omgekeerd inzamelen?
- Wat is de huidige tevredenheid van burgers van Lisse over de afvalinzameling aan huis en welke verbeteringen zien zij zelf? Voor welke services is men eventueel bereid meer of minder te betalen?
- Wat is de tevredenheid over de milieustraat en welke eventuele wijzigingen zouden deze tevredenheid (verder) verbeteren? Wat vindt men van de tarifiering van grof huishoudelijk restafval?
- Wat hebben burgers ervoor nodig om de afvalscheiding nog verder te optimaliseren? Welke problemen ervaart men in het scheiden en het gescheiden aanbieden van grondstoffen en in hoeverre zijn deze problemen wellicht weg te nemen?

De conclusies uit het onderzoek zijn ingedeeld naar bovenstaande onderzoeksvragen. Uit de onderzoeksresultaten zijn tevens adviezen ontwikkeld. Hierin staan de behoeften en ideeën van de respondenten in dit onderzoek centraal, maar er is in dit rapport geen rekening gehouden met technische, financiële of andere redenen in de ontwikkeling en uitvoering van het afvalbeleid.



3.2 Draagvlak gekozen systeem van diftar en omgekeerd inzamelen

82% van de inwoners van Lisse is voorstander van diftar, waarbij de hoeveelheid restafval bepaalt hoeveel afvalstoffenheffing men betaalt. 42% van de inwoners zegt dat deze maatregel ertoe leidt dat men het afval beter scheidt, 46% zegt het afval al goed te scheiden zonder deze beloning.

Ondanks dat men voorstander is van diftar, geeft 42% aan dat het huidige systeem ervoor zorgt dat inwoners hun restafval bij ander afval doen.

Wat betreft de inzamelsystematiek via omgekeerd inzamelen: enkele tientallen burgers merken op dat zij liefst teruggaan naar “het oude systeem” waarbij restafval aan huis opgehaald wordt. Enkele burgers zouden ook graag zien dat de gemeente overgaat op nascheiding. Verbeterpunten en problemen die men ervaart in de huidige inzamelsystematiek zijn weergegeven in paragraaf 3.6.

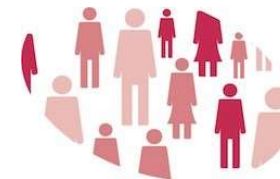
Uit de open antwoorden valt op te maken dat indien men een mening heeft over de hoogte van de huidige afvalstoffenbelasting, men van mening is dat deze te hoog is.

In de gesprekken aan de deur tijdens het uitdelen van de schriftelijke vragenlijsten aan inwoners is gevraagd wat zij denken te betalen. Uit de gegeven antwoorden valt op te maken dat het merendeel “geen idee” heeft. Slechts 1% van de eenpersoonshuishoudens en 8% van de meerpersoonshuishoudens kan het vaste bedrag dat men per jaar betaalt bij benadering noemen. 18% van de inwoners weet dat het tarief per inworp van een restafvalzak tussen de €1,85 en €1,95 is (€1,91) en geen van de gebruikers van een minicontainer weet dat het bedrag per lediging tussen de €5,70 en €5,80 ligt (€5,73).

3.3 De tevredenheid over de afvalinzameling: gemiddeld 7,0

Het gemiddelde rapportcijfer in de afvalonderzoeken dat wij in de afgelopen 15 jaar uitvoerden is een 7,4. Met een gemiddeld rapportcijfer van 7,0 zit Lisse wat lager, wij zien deze wat lagere rapportcijfers vaker nadat een gemeente ingrijpende veranderingen heeft doorgevoerd in het afvalbeleid.

In 2015 is geen rapportcijfer gevraagd die inzicht geeft in de tevredenheid over de afvalinzameling, wanneer hiernaar gevraagd wordt zeggen nagenoeg evenveel inwoners van Lisse dat hun tevredenheid toegenomen of juist afgenomen is (respectievelijk 33% en 32%). Een afname in de tevredenheid is het grootst bij laagbouwbewoners, voor wie de wijzigingen in de afvalinzameling ook het meest ingrijpend zijn geweest omdat bij hen het restafval niet langer aan huis wordt opgehaald.



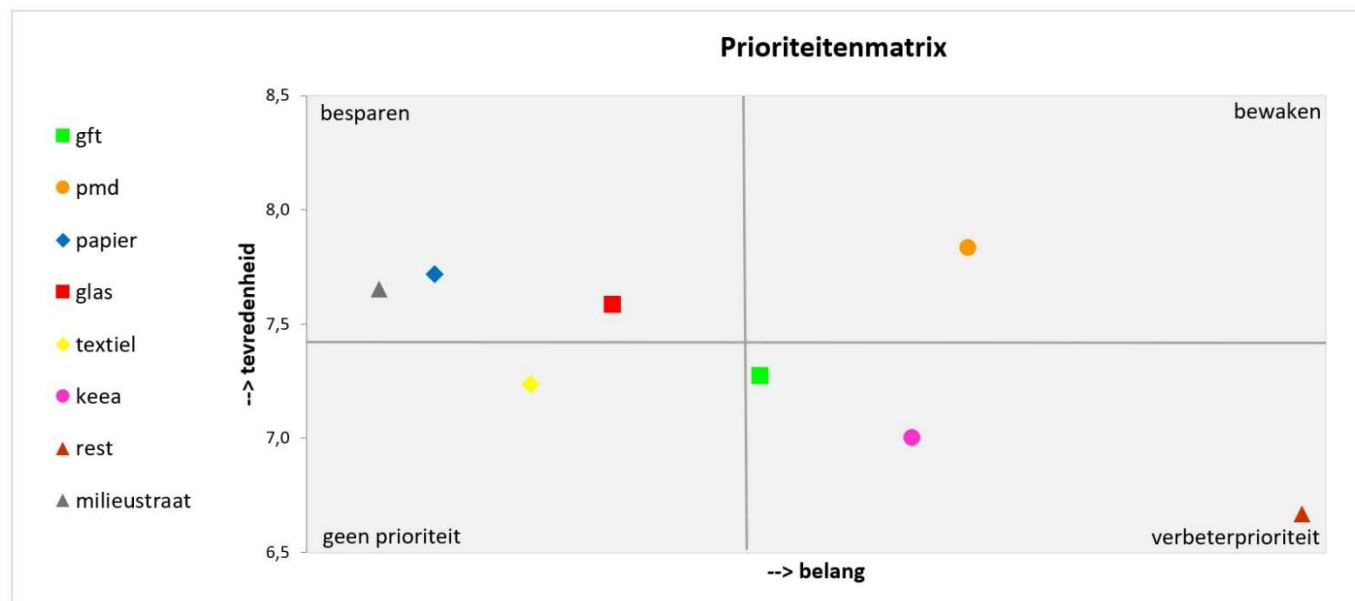
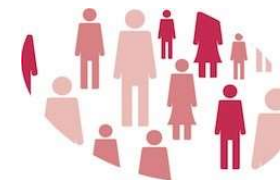
Kijkende naar de verschillende afvalsoorten, is de tevredenheid over inzameling van restafval gemiddeld het laagst (gemiddeld 6,7); inwoners beoordelen de inzameling van deze afvalsoort ook het vaakst met een onvoldoende (24%). Met name bewoners van laagbouw – die in het oude systeem nog een rolcontainer aan huis in gebruik hadden voor deze afvalsoort – zijn relatief ontevreden over de inzameling van het restafval. Het ophalen van of de brengvoorzieningen voor papier en karton en pmd, alsook glas, wordt (zeer) positief beoordeeld met rapportcijfers van 7,6 tot 7,8.

Prioriteitenmatrix.

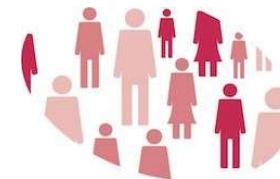
De figuur die is opgenomen op de volgende pagina, de prioriteitenmatrix, geeft de samenhang weer tussen de tevredenheid over de afvalinzameling in Lisse in het algemeen, en de tevredenheid over de diverse afvalstromen.

Indien u zich ten doel stelt om de huidige tevredenheid verder te verhogen, geeft de prioriteitenmatrix u handvatten voor beleid. De matrix is ingedeeld in vier segmenten.

- **Bewaken** (rechtsboven): aspecten die hoger dan gemiddeld gewaardeerd worden en hoger dan gemiddeld samenhangen met de algemene tevredenheid over de afvalinzameling in Lisse. Deze aspecten (pmd voorzieningen) dient u te bewaken of verder te verhogen.
- **Besparen** (linksboven): aspecten die hoger dan gemiddeld gewaardeerd worden en lager dan gemiddeld samenhangen met de algemene tevredenheid over de afvalinzameling in Lisse. Op deze aspecten (brengvoorzieningen voor glas, ophalen van papier en de milieustraat) zou u kunnen besparen.
- **Geen prioriteit** (linksonder): aspecten die lager dan gemiddeld gewaardeerd worden en lager dan gemiddeld samenhangen met de algemene tevredenheid over de afvalinzameling in Lisse. Gezien de lagere samenhang met de algemene tevredenheid, kunt u ervoor kiezen om aspecten in dit segment te negeren (brengvoorziening voor textiel).
- **Verbeterprioriteit** (rechtsonder): aspecten die lager dan gemiddeld gewaardeerd worden en hoger dan gemiddeld samenhangen met de algemene tevredenheid over de afvalinzameling in Lisse. Verbetering van service op de aspecten in dit kwadrant (restafval, kleine elektrische en elektronische apparaten en gft), zullen de algemene tevredenheid het meest verhogen.



Nota bene: alle aspecten die opgenomen zijn in de prioriteitenmatrix worden door het merendeel van de inwoners van Lisse gemiddeld met een voldoende beoordeeld. Afhankelijk van de doelstellingen van de gemeente dient beoordeeld te worden of verbetering van de tevredenheid gewenst is. Ook hangen alle aspecten samen met de algemene tevredenheid van de inwoners van Lisse, dus hogere tevredenheid op de dienstverlening op alle afvalsoorten zouden effect kunnen hebben op de algemene tevredenheid over de inzameling. Statistisch gezien zou dit effect echter hoger zijn op aspecten die hoger samenhangen en dus in de rechts gelegen kwadranten gelegen zijn.



3.4 De tevredenheid over de milieustraat: gemiddeld 7,7

Allereerst kan uit het onderzoek geconcludeerd worden dat de milieustraat door 2-3% van de inwoners van Lisse niet bezocht wordt omdat zij geen vervoer hebben. Daarnaast bezoekt 6% de milieustraat nooit omdat zij nooit grof huishoudelijk restafval hebben, 4% laat het grof huishoudelijk restafval door familie of vrienden wegbrengen naar de milieustraat.

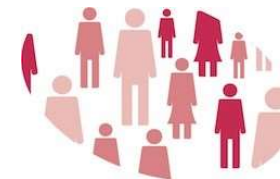
De tevredenheid over de milieustraat wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,7. Dit is vergelijkbaar met de tevredenheid over de milieustraat in andere gemeenten, die wij in de afgelopen 15 jaar uitvoerden.

Het personeel wordt het best beoordeeld, met gemiddelde rapportcijfers van 8,3 en 8,2 voor behulpzaamheid en vriendelijkheid. Ook de wachttijd wordt positief beoordeeld en hierbij is geen verschil geconstateerd tussen drukke dagen (zaterdag) en doordeweekse dagen (dinsdag en woensdag).

Mogelijke verbeteringen zouden kunnen worden doorgevoerd in de openingstijden (gemiddeld rapportcijfer 6,7, 22% van de inwoners van Lisse geeft een onvoldoende). Inwoners suggereren om de openingstijden te verruimen naar middagen en eventueel de vroege avond, desnoods in ruil voor het sluiten gedurende één of enkele doordeweekse ochtenden.

Tarieven voor de milieustraat.

De tarifiering voor bezoek aan de milieustraat wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,1. In de passanteninterviews is na uitleg hierover (“U betaalt bij de milieustraat alleen voor het grof huishoudelijk restafval dat niet hergebruikt of gerecycled kan worden. Voor dit grof restafval geldt eenzelfde tarief als voor het restafval per zak of rolcontainer, alleen wordt dan per kuub afgerekend. Wat vindt u daarvan?”) door het merendeel van de inwoners (59%) aangegeven dat zij het tarief logisch of prima vinden. Toch merken veel inwoners van Lisse die deze uitleg over de tarifiering van de milieustraat niet gekregen hebben, op dat het tarief te hoog is of dat men de indruk heeft dat dit tarief niet zorgvuldig wordt vastgesteld door de medewerkers op de milieustraat. Een veel gemaakte opmerking is tevens dat het wegbrengen van grof huishoudelijk restafval naar de milieustraat gratis zou moeten zijn omdat de tarieven wellicht dumpen in de hand werken. Communicatie hierover zou duidelijkheid kunnen brengen.

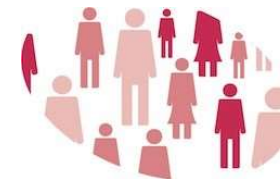


3.5 Ontwijkgedrag

Op basis van hoe de inwoners van Lisse hun eigen afvalscheidingsgedrag beoordelen, kan geconcludeerd worden dat de afvalscheiding (zeer) goed wordt uitgevoerd (77%). 22% van de inwoners vindt het scheiden van afval nog wel veel gedoe, waardoor er af en toe nog wel wat herbruikbaar afval in het restafval verdwijnt. Veel inwoners houden weinig restafval over: tweederde van de inwoners heeft maximaal één volle vuilniszak met restafval per maand. Er kan echter sprake zijn van sociaal wenselijkheid en de menselijke neiging om zichzelf positiever te evalueren dan objectief het geval is (Dunning-Kruger effect).

Ondanks dat veel inwoners het afval al goed tot zeer goed scheiden en weinig restafval overhouden, is meer dan de helft (54%) van mening het afval nog beter te kunnen en willen scheiden. Inwoners die het afval nu niet scheiden, zijn dat ook in de toekomst niet van plan (kan wel, maar wil niet).

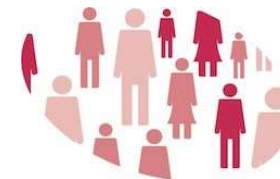
Eén van de opvallendste onderzoeksresultaten is dat meer dan een derde van de inwoners van Lisse aangeeft, afvalstoffenheffing te ontwijken. Het merendeel van het ontwijkgedrag bestaat uit het meenemen van restafval naar het werk of naar vrienden of familie buiten Lisse. Echter, 10% van de inwoners geeft aan restafval bij het pmd of gft te gooien en nog eens 10% gooit restafval in een openbare prullenbak. Ook op deze vraag kan sociaal wenselijkheid aan de orde zijn, mogelijk is het werkelijke percentage inwoners dat restafval niet volgens de regels aanbiedt nog hoger.



3.6 Mogelijkheden voor het optimaliseren van afvalscheiding / knelpunten en verbeterpunten

De verbeterpunten voor afvalscheiding die uit dit bewonersonderzoek naar voren komen zijn zeer divers. Voor het optimaliseren van de afvalscheiding in Lisse zal geen van onderstaande suggesties op zichzelf dan ook een significante bijdrage leveren aan de afvalscheiding, maar een mix van verbeterpunten zou hieraan mogelijk wél een bijdrage kunnen leveren.

- Geef informatie over de afvalscheidingsregels, bijvoorbeeld op basis van de inzichten uit sorteeranalyses.
- Geef handige tips over opslag van gescheiden afval in en om het huis.
- Overweeg het gft in de zomer vaker op te halen, houdt er echter rekening mee dat inwoners van Lisse zeer verdeeld reageren op het idee dat de afvalstoffenheffing hierdoor zou stijgen en overweeg de hogere inzamelkosten in de zomer te compenseren door een lagere inzamelrequentie van gft in de winter.
- Voor gft kunnen inwoners van Lisse een extra rolcontainer aanvragen, indien zij hieraan behoefte hebben. Uit opmerkingen van inwoners wordt duidelijk dat niet iedereen hiervan op de hoogte is. Wellicht kan hieraan in het komende jaar extra aandacht geschonken worden. Overweeg daarnaast het aantal wijkinzamelpunten voor herbruikbare afvalsoorten te verruimen zodat al het herbruikbare afval gemakkelijk kan worden aangeboden.
- Op de gemeentelijke website is een groot aantal handige tips gepubliceerd over het tegengaan van stank en ongedierte in de gft-container. Uit opmerkingen van de inwoners in dit onderzoek kan worden opgemaakt dat niet iedereen hiervan op de hoogte is. Overweeg daarom om in mei-juni 2020, wanneer het warme seizoen begint, deze tips via andere kanalen te verspreiden. Denk bijvoorbeeld aan het bevestigen van een flyer (in de vorm van een hanger) aan alle gft-containers, na lediging, of publiceer de tips viaabri's.
- Streef ernaar dat geen van de inwoners van Lisse ooit te maken krijgt met een ondergrondse container voor restafval die vol is.



Andere verbeterpunten

Inwoners hebben op verschillende plaatsen in de vragenlijst tips en knelpunten kunnen aangeven over het afvalbeleid in Lisse, ook als dat niet meteen verband hield met de eigen afvalscheiding. Deze opmerkingen lopen sterk uiteen. Het beeld dat uit al deze opmerkingen ontstaat, is dat er bij veel inwoners zorgen zijn over bijplaatsingen bij de ondergrondse containers voor afval. Mogelijk worden deze bijplaatsingen veroorzaakt doordat een container vol is vanwege een foutmelding, mogelijk is er sprake van ontwijkgedrag. Inwoners zouden ook graag meer keuzevrijheid willen hebben in welke container zij gebruiken voor het wegbrengen van restafval.