

Rapport evaluatie afvalbeleid

Een onderzoek onder 858 bewoners van de gemeente Veenendaal.



Mira Jongeneelen
Marintel
Nijmegen, mei-juni 2017

Inhoud

Hoofdstuk 1. Beschrijving van het onderzoeksproces	2
1.1. Onderzoeksdoelen	2
1.2. Keuze methodiek en steekproeftrekking	2
1.3. Opbouw steekproef.....	3
1.4. Respons en non-respons	3
1.5. Demografische verantwoording.....	4
1.6. Welke voorzieningen gebruiken bewoners van hoogbouw.....	5
1.7. Onderzoeksteam	5
Hoofdstuk 2. Onderzoeksresultaten.	6
2.1. Inleiding.....	6
2.2. Tevredenheid van bewoners over de inzameling van de diverse afvalsoorten.....	7
2.3. Inzamelfrequentie: behoefte van laagbouwbewoners.....	8
2.4. Gebruiksvriendelijkheid van de inzamelcontainer voor hoogbouwbewoners.	8
2.5. Algemene tevredenheid van bewoners over de afvalinzameling.....	9
2.6. Belang van afvalscheiding.	9
2.7. Veranderingen in gemak in afvalscheiding: wat gaat goed, wat kan beter?	10
2.8. Veranderingen in afvalgedrag.	11
2.9. Drijfveren voor afvalscheiding.....	12
2.10. Meer of minder zwerfafval?	13
2.11. Wijzigingen in de afvalstoffenheffing.....	14
2.12. Invloed van gezinsgrootte en leeftijd op mening en gedrag.....	15
Hoofdstuk 3. Conclusies en advies	16
3.1. Tevredenheid over de afvalinzameling: wat is hierin veranderd?	16
3.2. Hoe beoordelen bewoners de mogelijkheden tot het scheiden van afval? Wat gaat goed? Wat kan beter?	17
3.3. Wijzigingen in de tarifiering.	18
3.4. Adviezen	18

Hoofdstuk 1. Beschrijving van het onderzoeksproces

In de gemeente Veenendaal is op 1 januari 2016 een wijziging in de berekening van de afvalstoffenheffing ingevoerd: naast een laag vast tarief per jaar, betalen bewoners per keer dat zij de klike met restafval aan de straat zetten of (voor hoogbouw) een vuilniszak met restafval in de ondergrondse container deponeren.

Voor hoogbouw en laagbouw zijn tevens diverse voorzieningen voor afvalinzameling en -scheiding op maat voor het type woning, beschikbaar gesteld aan bewoners en keuzes gemaakt voor de inzamelfrequentie.

Afgesproken is, dat deze wijzigingen in 2017 zouden worden geëvalueerd onder bewoners.

Het u voorliggende rapport geeft inzicht in de tevredenheid van bewoners van de gemeente Veenendaal over de huidige afvalinzameling en verbeteropties om de tevredenheid te verhogen en/of het inwoners makkelijker te maken het afval optimaal te scheiden.

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

In hoofdstuk 2 is per onderwerp ingegaan op antwoorden die inwoners gegeven hebben op de gestelde vragen, waarbij hoogbouwbewoners en laagbouwbewoners separaat zijn weergegeven, omdat zij andere inzamelmiddelen in gebruik hebben.

In hoofdstuk 3 worden de conclusies en adviezen weergegeven.

1.1. Onderzoeksdoelen

De volgende onderwerpen zijn aan de orde gekomen:

- Hoe is de tevredenheid van bewoners over de dienstverlening van de gemeente op de afvalinzameling?
- Hoe beoordelen bewoners de mogelijkheden tot het scheiden van afval. Wat gaat goed? Wat kan beter?
- In hoeverre zijn bewoners op de hoogte van de wijzigingen in de tarifiering? En in hoeverre denken zij dat de afvalstoffenheffing minder of meer is vergeleken met de voorgaande jaren? In hoeverre is men al dan niet van mening dat er sprake is van een rechtvaardig systeem.

Tevens is door statistische analyses, gezocht naar patronen in de antwoorden, waardoor het mogelijk werd om meer inzicht te krijgen in het waarom van meningen en meer inzicht te krijgen in bijvoorbeeld verschillen tussen grote en kleine gezinnen en leeftijd.

1.2. Keuze methodiek en steekproeftrekking

Bij een bewonersonderzoek is representativiteit logischerwijs het meest van belang. Hierbij zijn twee factoren van belang: de grootte van de steekproef en het responspercentage. Hoe groter de steekproef en hoe hoger het responspercentage, hoe representatiever een onderzoek. Bij een laag responspercentage is het immers onzeker wat de reden is dat mensen niet deelnemen aan een onderzoek en bij een kleine steekproef kan het zijn dat er bij toeval relatief veel tevreden of ontevreden bewoners ondervraagd zijn.

Een veelgebruikte methode van onderzoek in gemeenten is een internetvragenlijst of schriftelijke vragenlijsten, het responspercentage bij deze methodieken ligt rond de 25%-40%. De aantallen

respondenten kunnen vrij hoog zijn wanneer ervoor gekozen is om alle bewoners uit te nodigen, maar bij een dergelijk responspercentage is de groep bewoners die besloten hebben de vragenlijst niet in te vullen, altijd nog groter dan de groep bewoners die de vragenlijst wel ingevuld hebben. In de praktijk blijkt dat bij onderzoeken waarbij het responspercentage relatief laag is, mensen met een uitgesproken mening (met name tegenstanders) zijn oververtegenwoordigd in het onderzoek: wij voerden een aantal malen een onderzoek uit via internet (alleen te benaderen via een link op de website van de gemeente), gecombineerd met een persoonlijke benadering van bewoners, en ontdekten dat de tevredenheid onder internetrespondenten tot een vol rapportpunt lager lag dan onder respondenten die wij persoonlijk hadden benaderd (bijvoorbeeld 6,3 versus 7,4).

Het is dan ook van belang om te kiezen voor die methodiek of methodieken die een zo hoog mogelijk responspercentage opleveren, opdat de kans op een meetfout vanwege deze oververtegenwoordiging, geminimaliseerd wordt.

Om die reden is gekozen voor de methodiek waarbij schriftelijke vragenlijsten persoonlijk uitgedeeld een opgehaald worden.

Hoe zijn bewoners benaderd?

Enquêteurs bezochten in de maand mei 2017 (twee weken na het verzenden van de aanslagen afvalstoffenheffing over 2016) op doordeweekse dagen tussen 16.00 uur en 20.00 de tevoren op basis van toeval (aselect) geselecteerde adressen om persoonlijk een vragenlijst te overhandigen, met een korte uitleg over het belang van het onderzoek. Met de bewoners is afgesproken dat zij de vragenlijst diezelfde dag nog invullen, waarna onze enquêteurs de vragenlijst weer persoonlijk ophalen.

In geval van te weinig tijd, hebben bewoners de mogelijkheid gekregen om de vragenlijst via de post terug te zenden naar ons antwoordnummer. 46 bewoners hebben van deze mogelijkheid gebruik gemaakt.

Wij maken sinds 2004, meerdere keren per jaar, gebruik van deze onderzoeksmethodiek in bijna alle afvalonderzoeken die wij uitvoeren, met steeds terugkerend succes.

1.3. Opbouw steekproef

De grootte van de steekproef is voorafgaande het onderzoek, in overleg, vastgesteld op 400 bewoners van een hoogbouwwooning en 450 bewoners van een laagbouwwooning. 400 respondenten geeft volgens de regels van de statistiek voldoende inzicht in iedere populatie bestaande uit 5.000 bewoners of meer; in Veenendaal zijn va. 18.000 laagbouwwoonings en ca. 10.000 hoogbouwwoonings. Er is dus een voldoende representatief inzicht in beide doelgroepen.

Uiteindelijk zijn iets meer mensen ondervraagd dan is afgesproken: 455 bewoners van een laagbouwwooning en 403 bewoners van een hoogbouwwooning.

1.4. Respons en non-respons

Non respons analyse

952 respondenten zijn benaderd aan de deur. 901 gaven aan de vragenlijst in te willen vullen, 51 respondenten wilden dat niet. De redenen van non respons zijn:

- Geen zin (16 maal)
- Geen tijd (12 maal)
- Doet nooit mee aan onderzoeken (9 maal)
- Geen interesse / geen mening over afvalinzameling (8 maal)
- Overige / geen reden genoemd (6 maal)

Responspercentage

Wij zijn gewend dat sommige bewoners de vragenlijst ondanks een eerder toezegging, uiteindelijk toch niet invullen of inleveren. Regelmatig wordt dan – in het gesprekje aan de deur - aangegeven dat men de vragenlijst later alsnog invult en opstuurt naar ons antwoordnummer. In dit onderzoek hebben 23 bewoners die aanvankelijk bereid waren om aan het onderzoek mee te doen, de vragenlijst via de post verzonden, hun antwoorden zijn verwerkt in het rapport. De overige 43 bewoners die in eerste instantie hadden toegezegd de vragenlijst in te vullen, hebben dus om onbekende redenen alsnog afgezien van deelname van het onderzoek.

90% van de benaderde bewoners heeft de vragenlijst ingevuld. Dat is hoger dan gebruikelijk bij deze methodiek, wellicht omdat het onderzoek zich richt op de evaluatie van vrij ingrijpende wijzigingen in de inzameling van afval.

Conclusie over representativiteit

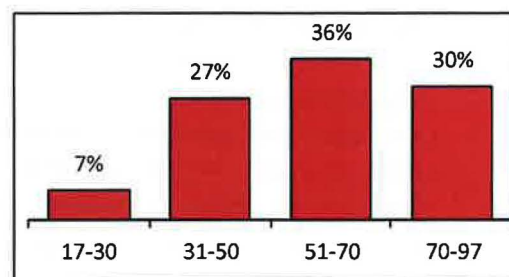
Op basis van de steekproefgrootte, de verdeling over typen woningen, het responspercentage en de redenen van non respons, kan geconcludeerd worden dat er sprake is van een (zeer) representatief onderzoek, dat dus een adequate weergave geeft van de meningen die in de gemeente vertegenwoordigd zijn.

1.5. Demografische verantwoording

Aan respondenten is gevraagd naar leeftijd en gezinsgrootte. Deze informatie is in het onderzoek gebruikt om na te gaan in hoeverre deze twee factoren samenhangen met afvalgedrag.

Leeftijd

De leeftijd van de respondenten varieert van 17 tot 97 jaar, met een gemiddelde van 58,3 jaar.



Leeftijd van de respondenten

Omdat we bij benadering van de respondenten hebben verzocht de vragenlijst te laten invullen door de bewoner die zich het meest bezig houdt met afval en kinderen zijn uitgesloten van deelname, is een vergelijking met de totale populatie van Veenendaal niet mogelijk.

Uit de grafiek kan worden opgemaakt dat relatief weinig jongeren de vragenlijsten ingevuld hebben. Oudere generaties zijn in voldoende mate vertegenwoordigd in het onderzoek.

Om bovenstaande reden is ervoor gekozen om niet generaties te vergelijken, maar het effect van de leeftijd op gedrag centraal te stellen.

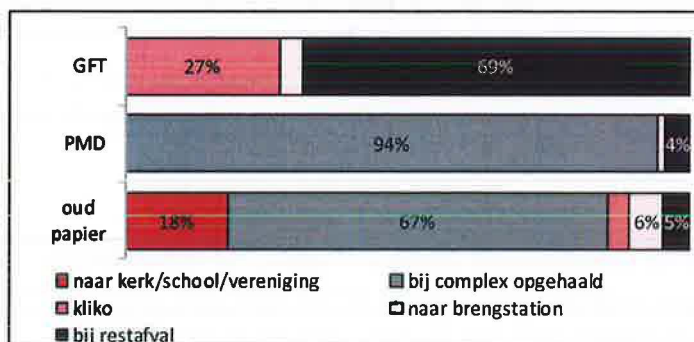
Gezinsgrootte

De gezinsgrootte van de respondenten varieert van 1 tot 12 personen, met een gemiddelde van 2,4. Dit is gelijk aan de gemiddelde gezinsgrootte in heel Veenendaal ¹.

¹ <http://www.oozo.nl/cijfers/veenendaal>

1.6. Welke voorzieningen gebruiken bewoners van hoogbouw

Bewoners van hoogbouw hebben in Veenendaal meerdere mogelijkheden voor het afvoeren van de herbruikbare afvalsoorten GFT, PMD en papier. Omdat het gebruik van deze verschillende mogelijkheden, invloed kan hebben op hun gedrag en tevredenheid, is specifiek bij deze bewoners, geïnterviewd welke voorzieningen zij gebruiken voor deze afvalsoorten. In de onderstaande tabel is per afvalsoort weergegeven, welke voorzieningen bewoners van hoogbouw gebruiken.



Uit de grafiek kan worden opgemaakt dat PMD en oud papier door nagenoeg alle bewoners van hoogbouwwoningen wordt gescheiden. Bij veel hoogbouwwoningen worden deze afvalsoorten bij het complex opgehaald. GFT wordt door iets meer dan tweederde van de bewoners niet gescheiden.

1.7. Onderzoeksteam

Marintel voerde sinds 2004 in circa 100 gemeenten bewoneronderzoek 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 en ga zo maar door. 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, 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 vanuit de belangrijkste specialisatie binnen het bedrijf. Medewerkers bezoeken congressen en nemen (als participant of als deskundige) deel aan seminars over afvalgedrag.

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 binnen het Onderzoekscollectief (www.onderzoekscollectief.nl) duurzaam samen met UMP Research en EM onderzoek, waardoor opschaling in drukke tijden gemakkelijk mogelijk is en gebruik kan worden gemaakt van de brede variëteit aan expertise.

Wij werken met vaste enquêteurs, eventueel aangevuld door enquêteurs uit de regio (in duo's). Onze datatypisten zijn in vaste dienst van het Onderzoekscollectief.

Marintel is lid van de MOA en houdt zich aan de gestelde wet- en regelgeving, waaronder de Wet op Bescherming Persoonsgegevens.

Hoofdstuk 2. Onderzoeksresultaten.

2.1. Inleiding

In dit hoofdstuk is weergegeven wat de antwoorden van de respondenten zijn geweest op de gestelde vragen.

Tevens is weergegeven in hoeverre er verschillen zijn in de antwoorden van respondenten op basis van type inzamelsysteem. Ook de samenhangen met variabelen als gezinsgrootte, leeftijd en het huidige afvalgedrag zijn geanalyseerd en – indien relevant – in dit hoofdstuk vermeld.

Voor een goede interpretatie van de gegeven antwoorden geven wij u graag een kader, bestaande uit een aantal theorieën uit de sociale wetenschappen.

Sociaal wenselijkheid

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

Cognitieve inertie

Een recente wijziging in de afvalinzameling of een wijziging die binnen zeer korte termijn ingepland is, wat deze ook is, kan negatieve reacties oproepen bij mensen. Een en ander kan verklaard worden door de theorie van cognitieve inertie, een begrip uit de sociaalwetenschappelijke theorie (Pitz, 1969).

Cognitieve inertie is een vorm van weerstand tegen verandering; mensen willen graag de status quo behouden en zullen verandering dus afwijzen. In de gemeente Veenendaal zijn in de afgelopen jaren behoorlijk veel wijzigingen doorgevoerd in de afvalinzameling. Derhalve mag verwacht worden dat cognitieve inertie een negatief effect gehad kan hebben in de tevredenheid van de respondenten.

Hoe lang cognitieve inertie een rol speelt in bijvoorbeeld de tevredenheid over de inzameling van afval, ook nadat de inzameling veranderd is, is moeilijk te voorspellen. Een en ander hangt af van de adaptieve vermogens van de bewoners alsook de wijze waarop het nieuwe inzamelsysteem bij de bewoners is geïntroduceerd (het communicatietraject, kinderziektes etcetera).

Availability heuristics

Houdt ook rekening met een andere sociaalwetenschappelijke theorie, namelijk availability heuristics (Tversky & Kahneman, 1973). Volgens deze theorie overschatten mensen de ernst of omvang van – voornamelijk - negatieve persoonlijke ervaringen. Bijvoorbeeld: mensen vullen thuis in de vragenlijst in dat de omgeving van de ondergrondse verzamelcontainer voor afval die zij gebruiken, vaak of altijd rommelig is, terwijl het wellicht vaker voorgekomen is dat er geen sprake was van bijplaatsingen of een rommelige omgeving.

NIMBY effect

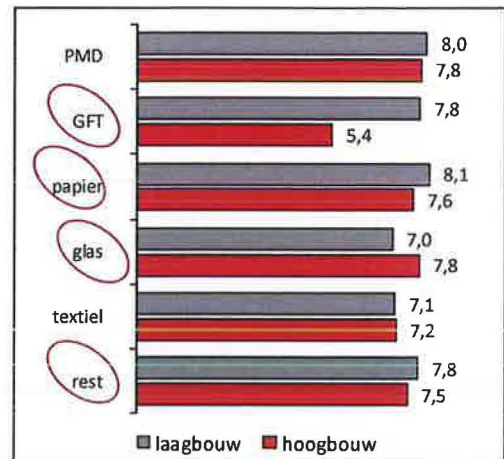
Tenslotte dient de lezer rekening te houden met het zogenaamde “NIMBY – effect”. Dit effect (Not In My Back Yard) effect treedt op wanneer bewoners wél gebruik willen maken van bepaalde voorzieningen, maar hiervan geen overlast willen ervaren. Denk bijvoorbeeld aan het gebruik van ondergrondse container: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

2.2. Tevredenheid van bewoners over de inzameling van de diverse afvalsoorten.

Aan de respondenten gevraagd om per afvalsoort, de huidige tevredenheid over de inzameling van afval met een rapportcijfer te beoordelen.

Voor de omcirkelde afvalsoorten is het verschil in tevredenheid tussen bewoners van hoogbouw en laagbouw, statistisch significant ($p < 0.05$).

Uit de toelichtingen van de bewoners en verdiepende statistische analyses valt het volgende op te maken:



PMD

Bewoners van laagbouw in meerderheid tevreden zijn over de **gebruiksvriendelijkheid van de kliko** voor PMD, ten opzichte van de zakken die zij eerder gebruikten.

PMD heeft een groot volume en geeft bovendien stankoverlast, waardoor bewoners (van laagbouw én hoogbouw) graag zouden zien dat deze afvalsoort **vaker opgehaald** wordt dan nu het geval is.

GFT

Hoogbouwbewoners in hoge mate ontevreden zijn over het **gebrek aan mogelijkheden** voor het scheiden van GFT. Uit de toelichtingen valt op te maken dat bij verschillende hoogbouwcomplexen de mogelijkheid tot het scheiden van GFT is verwijderd, wat tot een hoge ontevredenheid heeft geleid. Hoogbouwbewoners die het GFT wél kunnen scheiden, zijn meer tevreden over de inzameling van GFT dan hoogbouwbewoners die het GFT bij het restafval gooien (6,7 versus 4,7). Voor sommige laagbouw-bewoners zou GFT vanwege **stankoverlast** vaker opgehaald kunnen worden, eventueel zou dat gecompenseerd kunnen worden door een lagere inzamelfrequentie in de winter.

Niet alle laagbouw-bewoners kunnen het tuinafval altijd kwijt in de GFT-kliko.

Stank is een reden om te vragen om een hogere inzamelfrequentie.

Papier

Ontevredenheid over de inzameling van papier voor **hoogbouwbewoners**, wordt bijna altijd veroorzaakt door een **te grote loopafstand** naar de verzamelcontainer. Bewoners die een verzamelcontainer gebruiken zijn minder tevreden dan bewoners bij wie het papier bij het complex wordt opgehaald, deze bewoners doen dan ook het verzoek om een mogelijkheid voor papier bij het wooncomplex in te richten.

Slechts enkele bewoners van laagbouw woningen geven een onvoldoende voor de inzameling van papier omdat voor hen de kliko te klein is of de inzamelfrequentie niet voldoet.

Glas

Bewoners die ontevreden zijn over de inzameling van glas, overlast ervaren vanwege **rommeligheid** rondom de glasbakken.

Bewoners die een lage onvoldoende geven voor de inzameling van glas, zouden graag zien dat deze afvalsoort **opgehaald werd** of **dichter bij de woning** zou kunnen worden weg gebracht.

Textiel

Bewoners die ontevreden zijn over de inzameling van textiel hebben **geen idee** waar zij gescheiden textiel zouden kunnen inleveren of vinden dat **de afstand tot de inzamelpunten te groot** is.

Sommige bewoners geven aan dat zij het scheiden van textiel **te veel moeite** vinden.

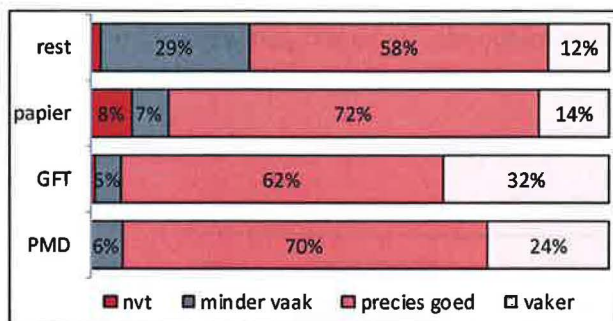
Restafval

Ontevredenheid over de inzameling van restafval wordt veroorzaakt doordat men het restafval **niet kwijt kan** (al dan niet vanwege luiers) en graag wil dat het vaker opgehaald wordt.

Een andere reden voor ontevredenheid over het restafval wordt toegelicht door de opmerking dat ditafar een **onrechtvaardig systeem** is, zeker voor grote gezinnen.

2.3. Inzamelfrequentie: behoefte van laagbouwbewoners.

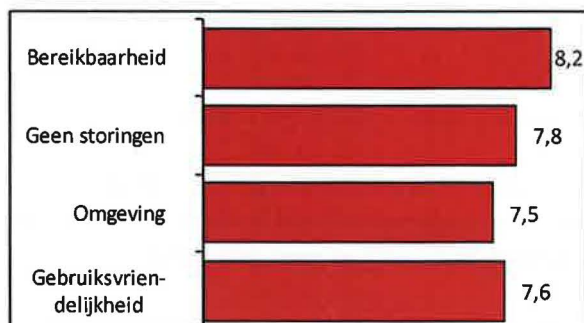
Aan laagbouwbewoners is gevraagd hoe vaak zij vinden dat de verschillende afvalsoorten mogen worden opgehaald.



Uit de grafiek valt op te maken dat de meerderheid van de bewoners tevreden is over de huidige inzamelfrequentie. Toch nog eenderde van de laagbouwbewoners zou graag zien dat GFT vaker ingezameld wordt. Een kwart van de bewoners komt niet uit met de huidige inzameling van PMD. Het valt op dat meer dan een kwart van de bewoners vindt dat het restafval minder vaak opgehaald zou kunnen worden.

2.4. Gebruiksvriendelijkheid van de inzamelcontainer voor hoogbouwbewoners.

Aan de bewoners van hoogbouw is gevraagd om de ondergrondse verzamelcontainers voor afval te beoordelen op vier aspecten: bereikbaarheid, dat men het afval altijd kwijt kan (geen storingen), onderhoud / hoe schoon de omgeving van de containers is en de gebruiksvriendelijkheid van de container.



Alle aspecten worden gemiddeld ruim voldoende tot goed beoordeeld. De bereikbaarheid van de voorzieningen wordt het meest positief beoordeeld. De schoonheid van de omgeving wordt het minst positief, maar gemiddeld nog steeds ruim voldoende, beoordeeld. Slechts 3-6% van de hoogbouwbewoners geeft een onvoldoende (voornamelijk een 5) aan één of enkele aspecten van de ondergrondse container.

2.5. Algemene tevredenheid van bewoners over de afvalinzameling.



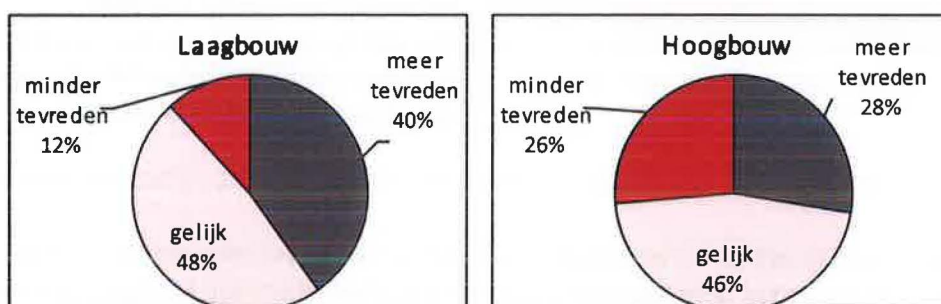
De totale tevredenheid van bewoners in Veenendaal over hoe de gemeente Veenendaal het afval laat inzamelen, is beoordeeld met een **7,6**.

Laagbouwbewoners zijn meer tevreden dan hoogbouwbewoners over de inzameling van afval (8,0 versus 7,2). Veel (zeer) tevreden bewoners lichten hun antwoord toe met een positieve opmerking van het gebruik van vier verschillende klike's voor de verschillende afvalsoorten.

Dertien laagbouwbewoners (3%) geven een onvoldoende. Deze bewoners vinden het diftar systeem onrechtvaardig of komen niet uit met de inzamelfrequentie van de klike's. Eén bewoner geeft aan voor nascheiding te zijn.

Van de hoogbouwbewoners geeft 16% een onvoldoende. De vaakst genoemde toelichting betreft ontevredenheid vanwege het ontbreken van een mogelijkheid voor het scheiden van GFT.

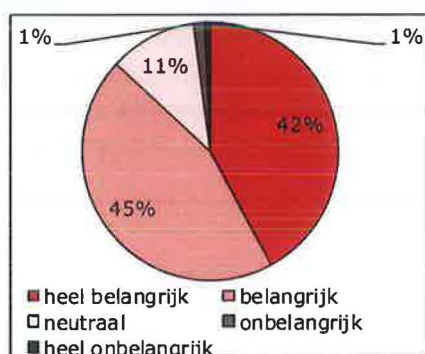
Aan de respondenten is tevens gevraagd, of hun tevredenheid sinds de wijzigingen in 2016 veranderd is.



De tevredenheid van de meeste bewoners (zowel laagbouw als hoogbouw) is gelijk gebleven. Van de bewoners van laagbouw is 40% tevreden, 12% is minder tevreden. Van de bewoners van hoogbouw is 28% meer en 26% minder tevreden.

2.6. Belang van afvalscheiding.

Aan de bewoners is gevraagd, hoe belangrijk zij het scheiden van afval vinden.

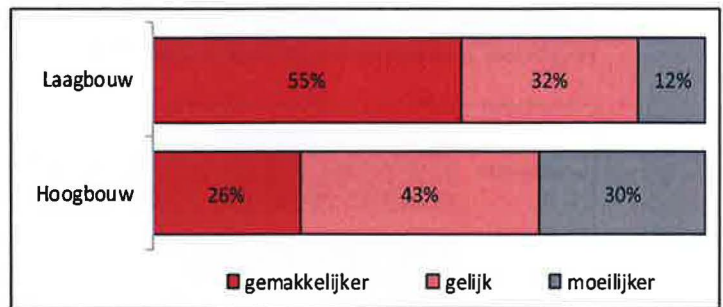


Er is geen verschil tussen bewoners van hoogbouw en bewoners van laagbouw: de grote meerderheid vindt afvalscheiding belangrijk of heel belangrijk.

Nota bene: houdt rekening met sociaal wenselijkheid in de beantwoording van deze vraag.

2.7. Veranderingen in gemak in afvalscheiding: wat gaat goed, wat kan beter?

Aan de bewoners is gevraagd of het scheiden van afval sinds de wijzigingen voor hen gemakkelijker of moeilijker geworden is. In de grafiek zijn de antwoorden van de bewoners opgenomen. Het verschil tussen bewoners van hoogbouw en laagbouw is statistisch significant ($p < 0.05$).



Onder de bewoners is door middel van een open vraag geïnventariseerd wat zij goed vinden gaan en wat beter kan. Zoals altijd in schriftelijke vragenlijsten, geven niet alle respondenten een antwoord op deze open vragen.

De vaakst genoemde antwoorden van bewoners van **laagbouw** zijn:

Wat goed gaat (211 antwoorden)

- Alles gaat goed (55 maal genoemd)
- De afvalscheiding (24 maal genoemd)
- Scheiden van PMD (29 maal genoemd) en/of papier (23 maal genoemd) met de kliko
- Het gemak van vier kliko's (19 maal genoemd)

Wat niet goed gaat (210 antwoorden)

- De inzamelrequentie van GFT (33 maal genoemd) vanwege stank of omdat men het in het seizoen niet kwijt kan in de kliko
- Men heeft nog behoefte aan voorlichting over de afvalregels (30 maal genoemd), voornamelijk over het scheiden van PMD
- Stank (17 maal genoemd) van GFT, PMD en/of restafval
- Dat men de vier kliko's te veel ruimte vindt innemen (15 maal genoemd).

De vaakst genoemde antwoorden van bewoners van **hoogbouw** zijn:

Wat goed gaat (160 antwoorden)

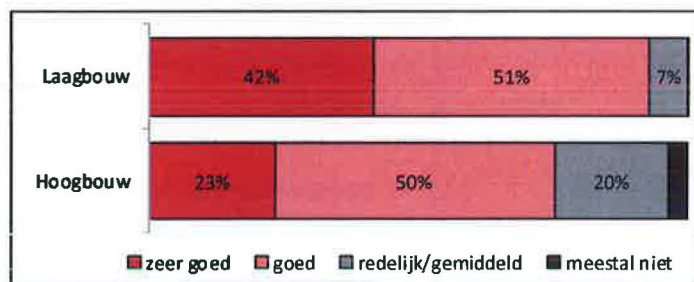
- Het scheiden en aanbieden van PMD (55 maal genoemd)
- Alles gaat goed / ik ben tevreden (53 maal genoemd)
- Het scheiden en weggooien van papier (25 maal genoemd)
- Het weggooien van restafval (24 maal genoemd)

Wat niet goed gaat (225 antwoorden)

- Dat men geen mogelijkheid (meer) heeft om GFT te scheiden (86 maal genoemd), veel bewoners vinden het onrechtvaardig te betalen voor rest in combinatie met GFT omdat laagbouwbewoners wél GFT kunnen scheiden
- De beperkte opslagmogelijkheden in een flat (28 maal genoemd)
- Problemen met PMD-zakken: deze zijn niet stevig genoeg of veroorzaken zwerfafval (24 maal genoemd)
- Papier moet te ver weg gebracht worden (20 maal genoemd)
- Stank (19 maal genoemd)

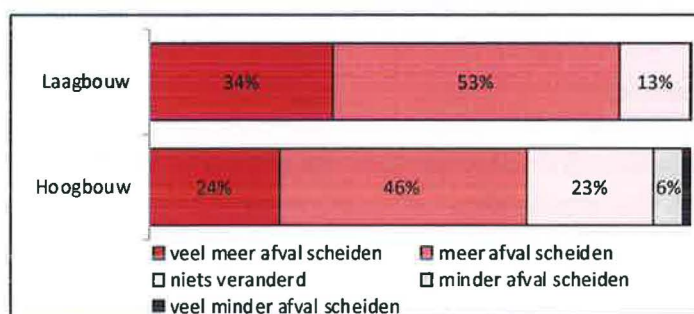
2.8. Veranderingen in afvalgedrag.

Vervolgens is aan bewoners gevraagd hoe zij hun afval scheiden. In de onderstaande grafiek zijn de antwoorden van de bewoners opgenomen. Het verschil tussen bewoners van hoogbouw en laagbouw is statistisch significant ($p < 0.05$).



93% van de bewoners van laagbouw en 73% van de bewoners van hoogbouw zegt het afval (zeer) goed te scheiden.

Aan de bewoners is gevraagd of zij sinds de wijzigingen meer of minder afval zijn gaan scheiden. In de onderstaande grafiek zijn de antwoorden van de bewoners opgenomen. Het verschil tussen bewoners van hoogbouw en laagbouw is statistisch significant ($p < 0.05$).

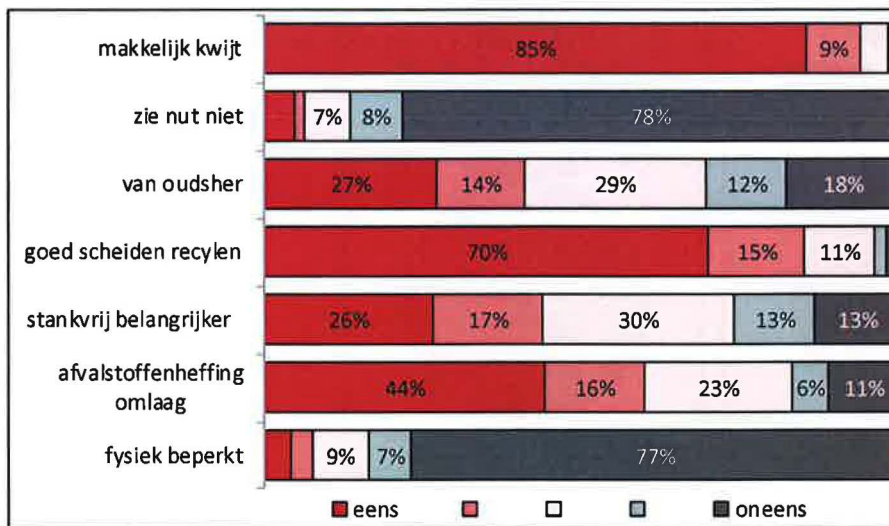


88% van de bewoners van laagbouw en 70% van de bewoners van hoogbouw is het afval beter gaan scheiden.

2.9. Drijfveren voor afvalscheiding.

Aan de bewoners is een aantal stellingen over het scheiden van afval voorgelegd die inzicht geven in drijfveren voor afvalscheiding, namelijk:

- Ik moet het afval gewoon makkelijk kwijt kunnen (**gemak**)
- Ik zie er het nut niet van in om afval te scheiden (**maatschappelijk nut**)
- Ik scheid mijn afval omdat ik dat zo van oudsher geleerd heb (**gewoonte**)
- Ik wil mijn afval zo goed mogelijk scheiden zodat zo veel mogelijk gerecycled kan worden (**milieu / besparen grondstoffen**)
- Geen stank en/of ongedierte is voor mij belangrijker dan afvalscheiding (**ongemak**)
- Ik scheid afval omdat de afvalstoffenheffing dan omlaag kan (**geld**)
- Ik ben fysiek beperkt, afval scheiden kost mij te veel inspanning (**onvoorwaardelijke belemmering**)



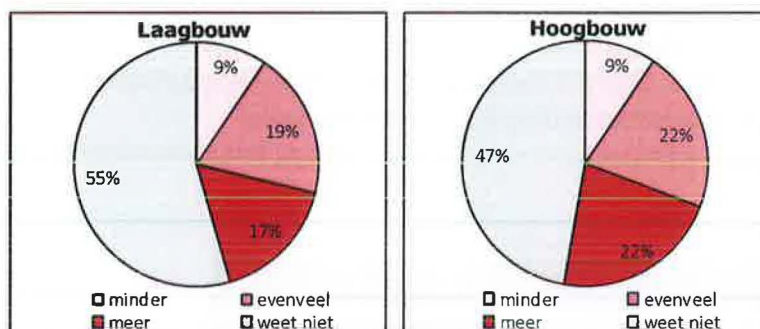
Uit de grafiek valt op te maken dat gemak voor veel bewoners een belangrijke prikkel is, gevolgd door het maatschappelijke nut (78% is het *niet* eens met de stelling dat men het nut van afval scheiden niet ziet en ziet dat nut dus wél) en recylen/besparen van grondstoffen. Een geldprikkel, in Veenendaal vormgegeven door de betaling per aanbidding van restafval, is voor 60% van de bewoners belangrijk.

De verschillen tussen bewoners van hoogbouw en bewoners van laagbouw zijn marginaal.

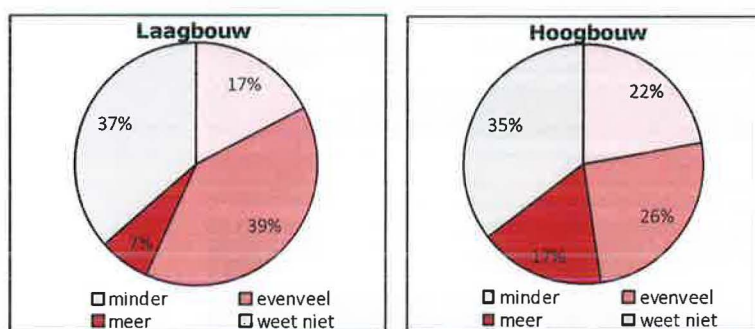
2.10. Meer of minder zwerfafval?

Aan de bewoners is gevraagd of zij sinds de wijzigingen in de inzameling van afval, het idee hebben dat er meer of minder zwerfafval in Veenendaal en in hun straat is.

De antwoorden van de bewoners zijn weergegeven in onderstaande grafieken. De verschillen tussen bewoners van hoogbouw en laagbouw zijn statistisch significant ($p < 0.05$).



Meer of minder zwerfafval in Veenendaal



Meer of minder zwerfafval in mijn straat

Uit de grafieken kan worden op gemaakt dat ongeveer de helft van de bewoners niet weet of er in Veenendaal meer of minder zwerfafval is, van de overige bewoners is de grootste groep van mening dat er evenveel zwerfafval is als vóór de wijzigingen.

Iets meer dan eenderde van de bewoners weet niet of er in hun straat meer of minder zwerfafval is sinds de wijzigingen, van de overige bewoners is wederom de grootste groep van mening dat er evenveel zwerfafval is.

Opvallend is dat het percentage bewoners die vinden dat er meer zwerfafval in Veenendaal is, veel hoger is dan het percentage bewoners die vinden dat er meer afval in hun straat is. Dat men negatiever is over de hoeveelheden zwerfafval in het algemeen in Veenendaal, dan de hoeveelheden zwerfafval in de eigen straat, kan verklaard worden door availability heuristics, waarbij men de neiging heeft om een eenmalige negatieve ervaring onevenredig zwaar te laten wegen in de mening over een bepaald onderwerp. Door hierop door te vragen in een specifiekere situatie (in de eigen straat in plaats van in Veenendaal in het algemeen), wordt deze onevenredigheid zichtbaar gemaakt.

2.11. Wijzigingen in de afvalstoffenheffing.

Aan de respondenten is gevraagd wat er volgens hen veranderd is in de tarieven voor afvalstoffenheffing. 474 respondenten hebben de vraag beantwoord.

De vaakst genoemde antwoorden zijn:

- Betalen per aanbieding van restafval / de vervuiler betaalt / naast het vaste tarief een tarief voor restafval (145 maal genoemd)
- Geen idee / weet niet (107 maal genoemd)
- Ik betaal meer (87 maal genoemd)
- Ik betaal minder (57 maal genoemd)
- Er is niets of niet veel veranderd (29 maal genoemd)
- Afval scheiden is voordelig (26 maal genoemd)

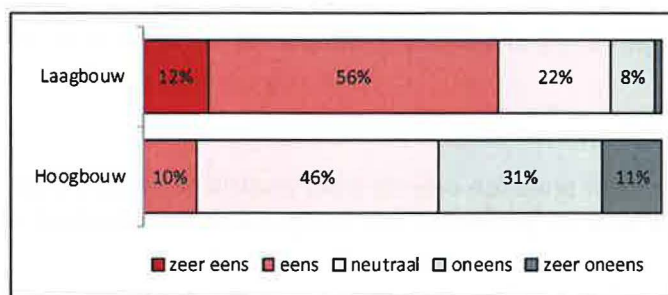
Aan de bewoners is gevraagd of zij sinds de wijzigingen in de tarieven meer of minder belasting betalen voor afval. De antwoorden van de bewoners zijn weergegeven in onderstaande grafieken. De verschillen tussen bewoners van hoogbouw en laagbouw zijn statistisch significant ($p < 0.05$).



Ik betaal meer of minder belasting voor afval

Vervolgens is aan de bewoners gevraagd of zij vinden dat zij invloed hebben op de kosten voor afvalinzameling.

De antwoorden van de bewoners zijn weergegeven in onderstaande grafieken. De verschillen tussen bewoners van hoogbouw en laagbouw zijn statistisch significant ($p < 0.05$).

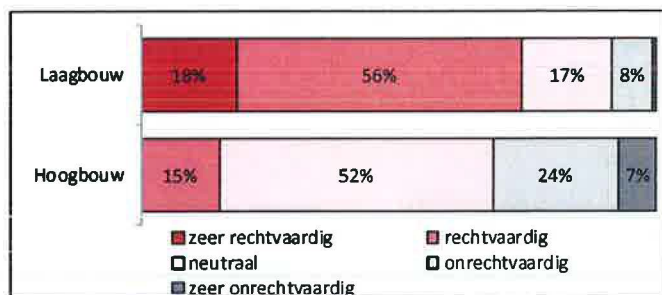


Opvallend is het grote verschil tussen bewoners van hoogbouw en laagbouw: de meerderheid van laagbouwbewoners heeft het idee invloed te hebben op de kosten terwijl slechts eentiende van de hoogbouwbewoner dat denkt.

"Ik heb invloed op mijn kosten voor de afvalinzameling"

Tenslotte is aan bewoners gevraagd of zij het huidige systeem, waarbij mensen die meer restafval hebben, meer betalen, rechtvaardig vinden.

De antwoorden van de bewoners zijn weergegeven in onderstaande grafieken. De verschillen tussen bewoners van hoogbouw en laagbouw zijn statistisch significant ($p < 0.05$).



Wederom valt het verschil tussen bewoners van laagbouw en hoogbouw op: driekwart van de bewoners van laagbouw vindt het een (zeer) rechtvaardig systeem ten opzichte van slechts 15% van de hoogbouwbewoners.

Het huidige systeem waarbij mensen die meer restafval hebben, meer betalen, is...

2.12. Invloed van gezinsgrootte en leeftijd op mening en gedrag.

Gezinsgrootte

- Na correctie op type woning, kan geconcludeerd worden dat gezinsgrootte geen invloed heeft op de tevredenheid over de inzameling van de diverse afvalsoorten en de algemene tevredenheid over de afvalinzameling. Ook is geen invloed op het belang dat men geeft aan afvalscheiding.
- Naarmate het gezin groter is, is de behoefte aan een hogere inzamelfrequentie van alle vier de afvalsoorten aan huis, groter.
- Na correctie op type woning, is geen geschil gevonden in afvalscheidingsgedrag tussen grotere en kleinere gezinnen.
- Naarmate gezinnen groter zijn, is de drijfveer "afval makkelijk kwijt kunnen", meer van belang. De andere drijfveren hangen niet samen met gezinsgrootte.
- Naarmate gezinnen groter zijn, heeft men meer het idee meer belasting te zijn gaan betalen sinds de wijzigingen in de afvalstoffenheffing. Er is geen samenhang met of men van mening is invloed te hebben op de hoogte van de afvalstoffenheffing en of het systeem rechtvaardig is.

Leeftijd

- Naarmate men ouder is, is men meer tevreden over de wijze waarop de verschillende afvalsoorten worden opgehaald door de gemeente, ook de algemene tevredenheid over de inzameling van afval is hoger.
- Naarmate men ouder is, zegt men het afval beter te scheiden.
- Naarmate men ouder is, is men meer fysiek beperkt om afval te scheiden.
- Naarmate men ouder is, heeft men het idee dat er meer zwerfafval is in Veenendaal en in de eigen straat.

Hoofdstuk 3. Conclusies en advies

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de hoofdvragen in het onderzoek:

- Hoe is de tevredenheid van bewoners over de dienstverlening van de gemeente op de afvalinzameling?
- Hoe beoordelen bewoners de mogelijkheden tot het scheiden van afval. Wat gaat goed? Wat kan beter?
- In hoeverre zijn bewoners op de hoogte van de wijzigingen in de tarifiering? En in hoeverre denken zij dat de afvalstoffenheffing minder of meer is vergeleken met de voorgaande jaren? In hoeverre is men al dan niet van mening dat er sprake is van een rechtvaardig systeem.

3.1. Tevredenheid over de afvalinzameling: wat is hierin veranderd?

De tevredenheid over de inzameling van afval door de gemeente, is beoordeeld met een rapportcijfer **7,6**.

Laagbouwbewoners geven een 8,0, hoogbouwbewoners zijn iets minder tevreden (7,2). . Rekening houdende met alle bewoners van Veenendaal (ca. 18.000 laagbouwbewoners en ca. 10.000 hoogbouwbewoners) kan het gemiddelde rapportcijfer gecorrigeerd worden naar **7,7**.

Een vaak voorkomende opmerking is dat men het gebruik van vier verschillende klike's voor de inzameling van de diverse afvalsoorten, handig vindt. Hoogbouwbewoners die ontevreden zijn, missen een mogelijkheid voor het scheiden van GFT.

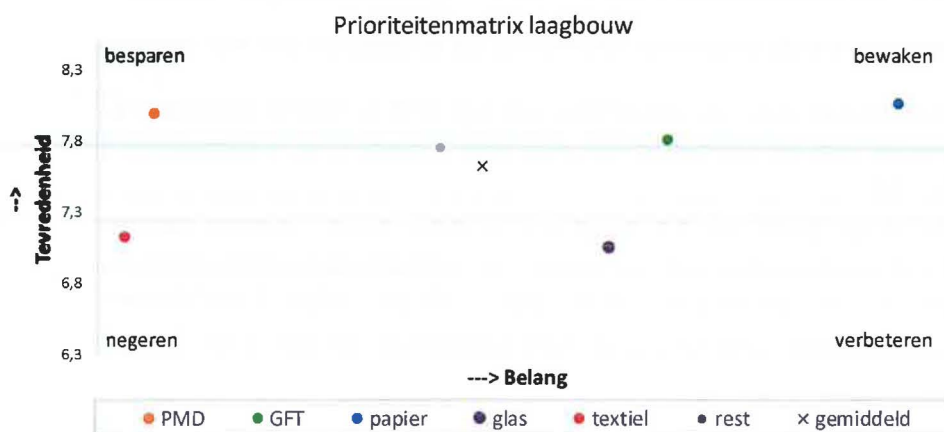
Van 48% van de bewoners die gebruik maken van klike's, is de tevredenheid over de afvalinzameling gelijk gebleven, 40% is meer tevreden en 12% is minder tevreden.

Van 46% van de flatbewoners is de tevredenheid gelijk gebleven, 28% is meer tevreden en 26% is minder tevreden. Deze lagere tevredenheid wordt voornamelijk veroorzaakt doordat deze bewoners het GFT niet goed kunnen scheiden en beperkte opslagmogelijkheden hebben in de flat.

3.2. Hoe beoordelen bewoners de mogelijkheden tot het scheiden van afval?

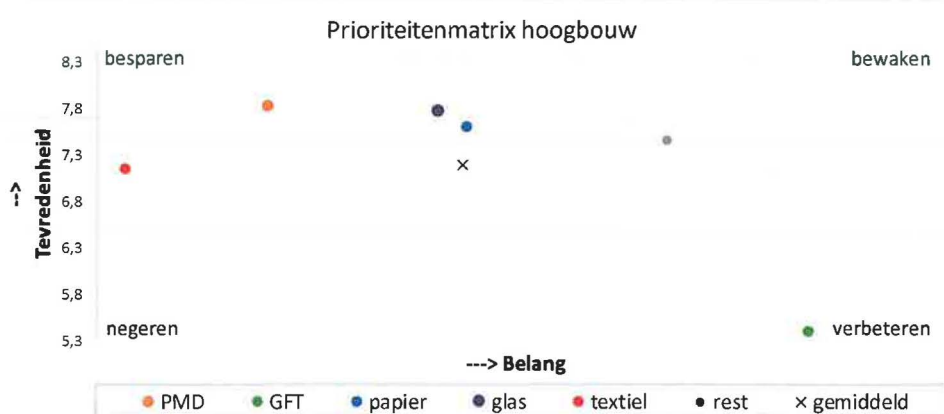
Wat gaat goed? Wat kan beter?

Om in één oogopslag inzicht te verkrijgen in welke factoren al dan niet veel invloed hebben op de tevredenheid van bewoners over de afvalinzameling, zijn twee prioriteitenmatrices ontwikkeld: één voor laagbouw en één voor hoogbouw. Hierbij is niet alleen gekeken naar de tevredenheid van de bewoners over de verschillende afvalsoorten, maar ook is door middel van correlatie vastgesteld hoe belangrijk de tevredenheid over deze afvalsoorten is voor de tevredenheid van bewoners van Veenendaal over de inzameling van afval in het algemeen.



Uit de bovenstaande prioriteitenmatrix voor **laagbouw** kan het volgende opgemaakt worden:

- Overweeg te besparen op de afvalstroom waarover men tevreden is, maar die niet of nauwelijks invloed heeft op de tevredenheid over de afvalinzameling, namelijk PMD.
- Blijf het huidige voorzieningenniveau op de afvalstromen en -diensten waarover men tevreden is en die sterk samenhangen met de algemene tevredenheid, bewaken, namelijk papier en – in mindere mate - GFT.
- Geef prioriteit aan het verbeteren van het aspect waarover men het minst tevreden is maar dat wel een hoger dan gemiddelde samenhang vertoont met de algemene tevredenheid, namelijk de inzameling van glas.



Uit de bovenstaande prioriteitenmatrix valt voor **hoogbouw** het volgende op te maken:

- Overweeg te besparen op de afvalstroom waarover men tevreden is, maar die niet of nauwelijks invloed heeft op de tevredenheid over de afvalinzameling, namelijk PMD.
- Blijf het huidige voorzieningenniveau op de afvalstromen en -diensten waarover men tevreden is en die sterk samenhangen met de algemene tevredenheid, bewaken, namelijk restafval.

- Geef prioriteit aan het verbeteren van het aspect waarover men het minst tevreden is maar dat wel een hoger dan gemiddelde samenhang vertoont met de algemene tevredenheid, namelijk de inzameling van GFT. Dat men het GFT niet kan scheiden wordt door een aanzienlijke groep bewoners genoemd als een belemmering in de afvalscheiding.

3.3. Wijzigingen in de tarifiering.

Bekendheid met diftar

Of bewoners weten wat er nu precies veranderd is in de tarifiering van de afvalstoffenheffing, is geïnventariseerd door middel van een open vraag. Immers: een “wist u dat”- vraag, zou tot sociaal wenselijke antwoorden leiden (“Ja natuurlijk wist ik dat”).

Zoals gebruikelijk, zijn de open vragen niet door alle respondenten beantwoord.

Toch valt uit de antwoorden van de bewoners op te maken dat meer dan eenderde van de bewoners van Veenendaal weet dat de afvalstoffenheffing sinds 2016 op enige wijze samenhangt met de hoeveelheid restafval; sommige bewoners omschrijven precies hoe de tarifiering wordt toegepast, andere bewoners blijven globaler.

Doordat andere bewoners aangeven dat zij meer of minder betalen vanwege de hoeveelheden restafval en door antwoorden van bewoners op andere vragen, kan geconcludeerd worden dat het merendeel van de bewoners in Veenendaal weet dat er sprake is van een koppeling tussen restafval en hoogte van de afvalstoffenheffing.

Ongeveer een vijfde van de bewoners heeft geen idee.

Wijzigingen in de hoogte van de afvalstoffenheffing

Of men meer of minder belasting betaalt, is door middel van een gesloten vraag geïnventariseerd onder de bewoners. 40% van de bewoners van Veenendaal weet niet of men meer of minder belasting betaalt voor afval, sinds de wijzigingen in 2016. 25% van de flatbewoners van 30% van de bewoners van een woonhuis zegt minder afvalstoffenheffing te betalen, 21% van de flatbewoners en 17% van de woonhuisbewoners zegt juist meer te betalen. Iets meer dan een tiende zegt ongeveer evenveel te betalen.

Invloed op de kosten / rechtvaardigheid

Bewoners van laagbouw hebben in meerderheid het idee invloed te hebben op de kosten voor de afvalinzameling, de meerderheid van deze bewoners (driekwart) vindt diftar een rechtvaardig systeem. Van de bewoners van hoogbouw vinden (veel) meer mensen dat zij niet of nauwelijks invloed hebben op de hoogte van de heffing, de grootste groep heeft geen mening hierover. De helft van de flatbewoners vindt diftar niet rechtvaardig of onrechtvaardig, 15% vindt het wél een rechtvaardig systeem terwijl bijna een derde diftar onrechtvaardig vindt.

3.4. Adviezen

Ga door met de huidige inzamelmethode en diftar. Blijf communiceren over het belang van afvalscheiding door alle bewoners.

Overweeg, al dan niet op maat, per complex mogelijkheden te creëren voor flatbewoners om GFT te scheiden. Geef hierin duidelijk aan dat het een gezamenlijke verantwoordelijkheid is van alle bewoners van een complex om de composteerbaarheid van deze afvalsoort te bewaken.

Algemeen communicatie-advies

1. Haak in op het belang dat bewoners zeggen te hechten aan afvalscheiding.
2. Positieve feedback op gedrag leidt altijd tot een bestendiging en – zelfs – verbetering van dat gedrag. Vertel dus wat goed gaat.
3. Normatieve communicatie werkt. Vertel dus hoe goed sommige bewoners het afval al scheiden en stel dat gedrag tot voorbeeld.
4. Communicatie heeft drie mogelijke effecten, namelijk cognitief effect (kennis, begrip, overtuiging), affectief effect (emotie en attitude) en conatief effect (actie, gedragsintentie, doen). Communicatie over afvalscheiding dient met alle drie de componenten rekening te houden en kan hierop getoetst worden door uitingen te testen.
5. Maak gebruik van de theorie van Sociaal Bewijs. Deze theorie stelt dat mensen de meerderheid van de groep volgen en zich spiegelen aan wat die doet. Het gedrag dat anderen in een groep vertonen, wordt gezien als het “juiste” gedrag en vormt de leidraad voor het eigen gedrag.