

**HANDREIKING
BEWONERSONDERZOEK
AFVALSCHEIDING**

Stappenplan en voorbeeldvragen

AOO 2003-07

Handreiking bewonersonderzoek afvalscheiding : stappenplan en voorbeeldvragen / Afval Overleg
Orgaan. - Utrecht : AOO, 2003. - 77 p. - (AOO; 2003-07). - ISBN 90-5484-246-6

Goed inspelen op het gedrag en de wensen van burgers op afvalgebied is voorwaarde om de afvalscheiding te verbeteren. Maar wat wil de burger? Wat zijn de wensen? Een goed uitgevoerd bewonersonderzoek biedt hierover uitsluitsel.

De handreiking bestaat uit twee delen: een stappenplan en een vragenlijst met 185 voorbeeldvragen, en biedt daarmee:

- een checklist bij het opzetten en uitbesteden van een bewonersonderzoek over afvalscheiding en -preventie;
- de benodigde basiskennis om bij uitbesteding van het onderzoek een extern bureau goed te begeleiden;
- voorbeeldvragen die gebruikt kunnen worden bij het uitvoeren van een eigen bewonersonderzoek;
- een aanpak die wordt geadviseerd bij het uitvoeren van een bewonersonderzoek in het kader van een basisproject van de subsidieregeling aanpak milieudrukvermindering (SAM).

Deze publicatie is te bestellen door overmaking van €11,50 op girorekeningnummer 6261334, ten name van Stichting Bureau Afval Overleg Orgaan te Utrecht, onder vermelding van het publicatienummer en uw naam en adres. De publicatie kan op deze wijze gericht verzonden worden.

Voor een recent overzicht van de AOO- en IPA-publicaties kunt u contact opnemen met het AOO, telefoonnummer: (030) 2348800 of via e-mail: secretariaat@aoo.nl.

INHOUDSOPGAVE

	blz.
AANLEIDING EN DOEL VAN DE HANDREIKING	5
STAP 1: WAAROM EEN BEWONERSONDERZOEK?	7
1.1 Aanleiding voor onderzoek	7
1.2 Wel of geen bewonersonderzoek	7
1.3 Doelen van bewonersonderzoek	8
STAP 2: AANDACHTSPUNTEN BIJ UITBESTEDING	9
2.1 Uitbesteden of in eigen beheer	9
2.2 De offerte en tijdsplanning	10
STAP 3: WELKE SOORTEN ONDERZOEK BESTAAN ER?	11
3.1 Kwalitatief onderzoek	11
3.2 Kwantitatief onderzoek	11
3.3 Kwalitatief onderzoek als aanvulling op kwantitatief onderzoek	11
3.4 Kwantitatieve methoden: vragenlijsten	12
3.5 Vergelijken van kwantitatieve methoden	12
STAP 4: HET BEPALEN VAN EEN STEEKPROEF?	15
4.1 Wat gaat er aan het trekken van een steekproef vooraf?	15
4.2 Soorten steekproeven	15
4.3 Betrouwbaarheid	17
STAP 5: WAT IS EEN GOEDE VRAGENLIJST?	19
5.1 Motivatie, capaciteit en gelegenheid: het Triade-model	19
5.2 Sociale wenselijkheid	20
STAP 6: COMMUNICATIE VOORAFGAAND AAN HET BEWONERSONDERZOEK	21
6.1 Communicatie met burgers	21
6.2 Interne communicatie	22
STAP 7: HET ANALYSEREN VAN GEGEVENS	23
7.1 Oplevering van de resultaten	23
7.2 Analyse methoden	23
STAP 8: HOE ZIET EEN GOEDE RAPPORTAGE ER UIT?	27
8.1 Opzet van een rapport	27
8.2 Valkuilen bij het opstellen van een rapportage	27
STAP 9: STEL BURGERS OP DE HOOGTE VAN DE RESULTATEN	29
9.1 Hoe communiceren over de resultaten	29
STAP 10: HET TOEPASSEN VAN DE RESULTATEN	31
10.1 Verbeteropties en wensen van burgers	31
10.2 Verhoging draagvlak	32

VERDIEPINGSDOCUMENTEN	35
VERDIEPINGSDOCUMENT 1: DE BASISVRAGENLIJST	37
Toelichting op de opzet van de vragenlijst	38
Groep 1. Modules Afval algemeen en -stromen	45
A. Module Algemeen	45
I. Thema Huidig gedrag	45
II. Thema Houding ten opzichte van scheiden	45
B. Module Afvalstromen	46
III. Thema Huidig gedrag	46
IV. Thema Verleden	48
V. Thema Toekomst	49
VI. Thema Motivatie	49
VII. Thema Capaciteit	51
VIII. Thema Gelegenheid	54
IX. Thema Knelpunten	56
X. Thema Verbeteropties	57
XI. Thema Interesse toetsen	58
XII. Thema Gedachten	58
XIII. Thema Handelingen	59
XIV. Thema Straatbeeld	59
XV. Thema Vergelijking eigen gemeente en elders	59
XVI. Thema Belang scheiden (belangrijkste component)	60
E. Module communicatie/voorlichting	61
F. Module Inzamelmiddel	63
G. Module Handhaving (milieupolitie)	63
XIX. Thema afvalstoffenheffing	64
K. Module Milieustraat/afvalsorteerstation	67
L. Module Kringloopbedrijven	67
Groep 4. Modules Demografische gegevens	69
VERDIEPINGSDOCUMENT 2: GEMEENTEN DIE EEN BEWONERSONDERZOEK HEBBEN UITGEVOERD OF GAAN VOEREN	71
VERDIEPINGSDOCUMENT 3: ADVIESBUREAU'S	73
VERDIEPINGSDOCUMENT 4: BENADEREN VAN RESPONDENTEN	75
VERDIEPINGSDOCUMENT 5: VERDER LEZEN	77

AANLEIDING EN DOEL VAN DE HANDREIKING

Goed inspelen op het gedrag en de wensen van burgers op afvalgebied is voorwaarde om de afvalscheiding te verbeteren. Maar wat wil de burger? Wat zijn de wensen? Een goed uitgevoerd bewonersonderzoek biedt hierover uitsluitsel.

Veel gemeenten worstelen met dezelfde vragen over de inhoud en uitvoering van een goed bewonersonderzoek. Op basis van praktijkervaringen heeft het AOO een handreiking opgesteld. Deze handreiking geeft antwoord op veel gestelde vragen, zoals hoe pak je zo'n onderzoek aan, wat zijn goede vragen om aan burgers te stellen en welke methode van onderzoek is het meest geschikt. De handreiking bestaat uit twee delen: een stappenplan en een vragenlijst met 185 voorbeeldvragen (verdeeld over 77 onderwerpen).

Wat biedt de handreiking u?

- Een checklist bij het opzetten en uitbesteden van een bewonersonderzoek over afvalscheiding en -preventie.
- De benodigde basiskennis om bij uitbesteding van het onderzoek een extern bureau goed te begeleiden.
- Voorbeeldvragen die gebruikt kunnen worden bij het uitvoeren van een eigen bewonersonderzoek.
- Een aanpak die wordt geadviseerd bij het uitvoeren van een bewonersonderzoek in het kader van een basisproject van de subsidieregeling aanpak milieudrukvermindering (SAM).

De meeste gemeenten hebben te weinig capaciteit, zowel in menskracht als in specialistische kennis om een bewonersonderzoek zelf uit te voeren, en huren daarom een extern bureau in voor het opstellen van vragenlijsten, het organiseren van het veldwerk en de analyse van de gegevens. Deze handreiking bevat de basiskennis die nodig is om een extern bureau goed te begeleiden en aan te sturen zodat dit leidt tot resultaten die bruikbaar zijn voor het voorbereiden en nemen van beleidsmatige of bedrijfsmatige beslissingen.

Tussen de eerste gedachte aan een bewonersonderzoek en het verwerken van de resultaten van het onderzoek in bijvoorbeeld een beleids- of communicatieplan, zijn 10 stappen te onderscheiden. Deze 10 stappen vormen een checklist bij het uitvoeren van een bewonersonderzoek. De volgorde van de stappen is niet dwingend.

De 10 stappen van een bewonersonderzoek

- Stap 1: Waarom een bewonersonderzoek?
- Stap 2: Aandachtspunten bij uitbesteding
- Stap 3: Welke soorten van onderzoek bestaan er?
- Stap 4: Het bepalen van een steekproef
- Stap 5: Wat is een goede vragenlijst?
- Stap 6: Communicatie voorafgaand aan het bewonersonderzoek?
- Stap 7: Het analyseren van de gegevens
- Stap 8: Hoe ziet een goede rapportage er uit?
- Stap 9: Burgers op de hoogte stellen van de resultaten
- Stap 10: Het toepassen van de resultaten van het bewonersonderzoek

Bij het maken van de voorbeeldvragenlijst is gekozen voor een modulaire opbouw. Deze opbouw biedt structuur en overzicht, geeft de mogelijkheid om nieuwe modules toe te voegen en biedt inzicht in de doelen en de voorkeur van vragen.

De 4 groepen modules van de vragenlijst

Groep 1. *Module afvalstromen*

Module Algemeen

Module Afvalcomponenten

Groep 2. *Modules Flankerende maatregelen*

Module Communicatie/voorlichting

Module Handhaving (milieupolitie)

Module Financiën (afvalstoffenheffing)

Module Gemeentelijke organisatie (algemeen)

Module Inzamelmiddel

Groep 3. *Modules Voorzieningen*

Module Milieustraat/afvalsorteerstation

Module Kringloopbedrijven

Groep 4. *Modules Demografische gegevens*

Module persoonlijke gegevens: geslacht, leeftijd, etniciteit, opleiding, beroep, inkomen

Module Woonkenmerken: woningtype, tuin

Module Overig: ruimte, plaats, autobezit

STAP 1: WAAROM EEN BEWONERSONDERZOEK?

Een goede voorbereiding is het halve werk. Start niet zo maar een bewonersonderzoek, maar maak eerst helder waarom onderzoek moet worden gedaan, en welke informatie en inzichten daarbij nodig zijn. Gebruik niet zo maar een vragenlijst die bij een vorig bewonersonderzoek is gebruikt. Stem de vragenlijst steeds af op wat je wilt weten.

1.1 Aanleiding voor onderzoek

Een bewonersonderzoek over afvalscheiding en -preventie is gedefinieerd als:

Een onderzoek gehouden onder een representatief gedeelte van de inwoners van een gemeente of samenwerkingsverband van gemeenten met als doel het verkrijgen van inzicht in de kennis, de motivatie en het huidige en toekomstige gedrag van burgers over afvalpreventie en het scheiden van afval.

Het begrip representativiteit wijst op de noodzaak dat de ondervraagde respondenten een waarheidsgetrouwe afspiegeling vormen van alle inwoners van het gebied.

Waarom een bewonersonderzoek?

Een onderzoek begint altijd met een bepaalde aanleiding. Dit kan een beleidsmatige of een bedrijfsmatige aanleiding zijn, zoals:

- het opstellen van nieuw beleid in een beleidsplan of communicatieplan
- het meten van draagvlak voor nieuw beleid
- het evalueren van beleid en maatregelen
- het meten van klanttevredenheid
- inventariseren van mogelijkheden voor verbeteringen van de dienstverlening
- oorzaken van opvallende veranderingen in het afvalaanbod (in een bepaalde wijk).

Uit Afval Informatief (juni 2002, pag. 6) komt het volgende bericht:

“Er kwam helaas weinig nieuws uit de bewonersenquête. We wisten allang dat de voorlichting beter moest. Het benaderen van de burgers is uiterst zinnig en daar moeten we meer aan doen, maar we hebben de indruk dat we dan vooral de gewoonten van de burgers moeten onderzoeken, zodat we de afvalinzameling beter kunnen inpassen in hun dagelijkse routine. De enquête zou daar, wijksgewijs, veel meer op moeten worden toegespitst.”

Dit bericht geeft aan dat het echt nodig is om goed inzicht te hebben in de huidige situatie en niet zomaar een onderzoek te starten. Vragen naar de bekende weg kan de gemeente ook zelf wel beantwoorden, vandaar dat het nodig is om goed in beeld te brengen wat de aanleiding en doelen van het onderzoek zijn.

1.2 Wel of geen bewonersonderzoek

Nadat de aanleiding voor onderzoek is vastgesteld, moet de vraag worden gesteld of een bewonersonderzoek wel het juiste middel. Wanneer bijvoorbeeld antwoord gezocht wordt op de vraag welke verenigingen bij de papierinzameling in de gemeente actief zijn, of op vraag hoeveel glas er niet gescheiden wordt ingeleverd, zijn andere middelen meer geschikt, zoals een beschrijving van het papier-inzamelsysteem respectievelijk het doen van een sorteeraanlyse.

Een bewonersonderzoek is het meest geschikte middel om antwoorden te vinden op vragen naar opinies of op persoonsgebonden gegevens.

Een opinie is bijvoorbeeld de vraag of iemand vindt dat de glasbak te ver weg staat. Objectief kan dit worden meten, maar een afstand zegt niets over de beleving.

Een voorbeeld van een vraag naar een persoonsgebonden gegeven is of iemand weet wat kca is, wat gft-afval is, etc. Deze begrippen hebben objectieve definities, maar tijdens een bewonersonderzoek wil je juist weten of iedereen weet wat die begrippen inhouden.

Voor de opzet van een bewonersonderzoek is het daarom belangrijk om eerst in kaart te brengen hoe de inzamelstructuur in elkaar zit, welke informatie beschikbaar is en hoe de communicatie naar de burger is geregeld. Deze informatie geeft richting aan de inhoud van het onderzoek. Het kan bijvoorbeeld bekend zijn dat burgers het systeem van de chemokar, voor de inzameling van kca, niet toereikend vinden. Een bewonersonderzoek is een mooie gelegenheid om aan burgers te vragen welke inzamelvoorziening zij wel wensen én zullen gebruiken.

1.3 Doelen van bewonersonderzoek

In de doelstelling van het bewonersonderzoek wordt aangegeven welke informatie en inzichten nodig zijn om beleidsmatige en bedrijfsmatige beslissingen te nemen.

De doelstelling kan meerdere aanleidingen dienen. Zo kan een gemeente onderzoek doen naar wat de burgers vinden van een nieuw inzamelmiddel en zich tegelijkertijd ten doel stellen om meer te weten te komen over de voorlichting.

De volgende doelen vormen handvatten bij de opstelling van de onderzoeksvragen:

1. *Inzicht in het (huidige) gedrag.*
2. *Inzicht in de verschillen tussen het 'huidige gedrag' en het door de gemeente 'gewenste gedrag'.*
3. *Inzicht in de mate waarin het door de gemeente 'gewenste gedrag' haalbaar is.*
4. *Inzicht in de knelpunten die burgers ervaren.*
5. *Inzicht in de verschillende belevingen over afvalscheiding bij verschillende groepen burgers.*
6. *Inzicht in de verbeteropties die burgers aangeven of effecten van verbeteropties die de gemeente mogelijk wil invoeren.*

STAP 2: AANDACHTSPUNTEN BIJ UITBESTEDING

Als een bewonersonderzoek zinvol is en de aanleiding en het doel helder in kaart zijn gebracht, wordt een keuze gemaakt tussen het zelf opzetten en uitvoeren van het onderzoek of het uitbesteden hiervan. Bij uitbesteding van onderzoek moet gelet worden op de expertise van het bureau, het kostenaspect, de offerte en een goede tijdsplanning.

In verdiepingsdocument 2 staat een lijst met gemeenten die een bewonersonderzoek hebben laten uitvoeren. Het kan heel nuttig zijn om de ervaringen van deze gemeenten te horen en deze mee te nemen in het eigen onderzoek.

2.1 Uitbesteden of in eigen beheer

In de praktijk blijkt dat de meeste gemeenten zelf geen tijd kunnen of willen vrijmaken dan wel niet de expertise in huis hebben om een bewonersonderzoek zelf uit te voeren. Vooral het afnemen en versturen van de enquêtes en het verwerken van de respons neemt veel tijd in beslag. Ook is er specifieke (statistische) kennis nodig, over bijvoorbeeld de verschillende doelgroepen en over de methoden en technieken van sociaal wetenschappelijk onderzoek.

Daarnaast speelt de objectiviteit van de onderzoeker een rol. Als extern persoon lijkt de onderzoeker beter in staat om uitspraken van respondenten objectief te interpreteren in het licht van de onderzoeksdoelstelling, zonder rekening te hoeven houden met mogelijk conflicterende belangen van de opdrachtgever. Ook daarom besteden veel gemeenten het onderzoek uit.

Toch moet de gemeenteambtenaar altijd betrokken blijven bij het onderzoek. Hij is immers de opdrachtgever, die beleidsmatig of bedrijfsmatige beslissingen of adviezen voorbereid op basis van de resultaten van het onderzoek. Hij moet bewaken dat hij gegevens krijgt waarmee hij daadwerkelijk iets kan.

In verdiepingsdocument 3 is een lijst opgenomen met bureaus die bewonersonderzoeken hebben uitgevoerd voor gemeenten die een SAM-subsidie ontvingen in 2001 en 2002. Deze lijst is niet limitatief en geeft geen oordeel over de kwaliteit van deze bureaus; er zijn ongetwijfeld ook nog andere bureaus die een goed bewonersonderzoek kunnen uitvoeren.

Expertise voor het uitvoeren van een bewonersonderzoek

Voor het doen van bewonersonderzoek zijn verschillende competenties vereist, zoals het opstellen en afnemen van enquêtes, het bewerken van statistische data en interpretatie van gegevens. Hiervoor is samenwerking nodig. In de praktijk werken bij het uitvoeren van bewonersonderzoeken (milieu)adviesbureaus samen met een marktonderzoeksbureau of een bureau voor sociaal-wetenschappelijk onderzoek.

Kosten van een bewonersonderzoek

De kosten voor een bewonersonderzoek kunnen sterk uiteen lopen. Het bedrag hangt sterk af van de inhoud, omvang en de methode van onderzoek. Het verschilt bijvoorbeeld nogal of het onderzoek telefonisch of via huis aan huis-onderzoek plaatsvindt. De keuze van de doelgroep kan ook meespelen in de kosten. Als er extra aandacht besteed wordt aan het bereiken van speciale doelgroepen, zoals allochtonen en twee-verdieners, is dit vaak duurder, omdat het moeilijk bereikbare groepen zijn. Tot slot bepaalt de presentatie van het onderzoek in

belangrijke mate de kosten. Alleen de uitdraai van statistische gegevens is goedkoper dan een uitvoerige analyse.

Voor een indicatie van de kosten voor de verschillende methoden van onderzoek wordt verwezen naar Stap 3, tabel 3.1.

2.2 **De offerte en tijdsplanning**

Inhoud van de offerte

Bij uitbesteding van onderzoek is het raadzaam een aantal adviesbureaus offerte te vragen. De offerte moet inzicht geven in:

- de aanleiding en achtergrond
- de doelstelling (probleemstelling)
- het resultaat (uitdraai gegevens, analyse, enz.)
- een beargumenteerde omschrijving van de voorgestelde onderzoeksmethode
- een beknopte weergave van de inhoud van de vragenlijst
- de steekproefsamenstelling en de wijze waarop de respondenten geselecteerd worden
- respons verhogende maatregelen
- de wijze van rapportage
- de benodigde inzet van de gemeente
- een tijdsplanning
- kosten.

Tijdsplanning

Bij de opzet van een bewonersonderzoek is een tijdsplanning nodig. Hierdoor weten het onderzoeksbureau en de gemeente waar zij aan toe zijn en wordt duidelijk op welk moment burgers geïnformeerd moeten worden.

Grofweg kunnen de volgende fasen in een onderzoek worden onderscheiden:

- probleemformulering (dit gaat meestal vooraf aan de offerte-aanvraag)
- opzetten van het onderzoek;
- uitvoeren van het onderzoek;
- data-analyse;
- interpretatie en conclusies.

Een bewonersonderzoek neemt al gauw twee tot vier maanden in beslag: inclusief analyse en verwerking van de gegevens.

Let bij het prikken van data voor het houden van de enquêtes of voor een bijeenkomst van een kwalitatief onderzoek altijd op de actualiteit. Als er een belangrijke voetbalwedstrijd is of er zijn verkiezingen, zal de respons hier grote gevolgen van ondervinden. Dit lijkt triviaal, maar in de praktijk komt het voor dat zelfs gerenommeerde onderzoeksbureaus hier geen rekening mee houden.

STAP 3: WELKE SOORTEN ONDERZOEK BESTAAN ER?

Onderzoeksmethoden worden onderscheiden in kwantitatief en kwalitatief. Een representatief bewonersonderzoek bestaat in ieder geval uit een kwantitatief onderzoek. Een kwalitatief onderzoek kan worden toegepast bij de voorbereiding van een bewonersonderzoek of als aanvulling op een kwantitatief onderzoek.

3.1 Kwalitatief onderzoek

Kwalitatief onderzoek is onderzoek onder een beperkt aantal respondenten met als voornaamste doel het achterhalen van dieperliggende gevoelens, motieven en attitudes ten aanzien van een bepaald onderwerp. Dit soort onderzoek is niet representatief, dat wil zeggen de resultaten mogen niet zonder meer worden generaliseerd naar alle burgers.

Bij een kwalitatief onderzoek kun je denken aan een groepsgesprek of interviews met een (beperkt) aantal personen.

3.2 Kwantitatief onderzoek

Kwantitatief onderzoek is onderzoek onder een relatief groot aantal respondenten met als voornaamste doel het generaliseren van de resultaten naar een grotere groep, bijvoorbeeld alle inwoners van een gemeente. Resultaten van dit soort onderzoek zijn representatief voor de gehele doelgroep die wordt onderzocht. Hierbij wordt meestal gewerkt met vragenlijsten (enquêtes).

3.3 Kwalitatief onderzoek als aanvulling op kwantitatief onderzoek

De kwalitatieve methode kan worden toegepast om aanvullende informatie te verkrijgen op kwantitatief onderzoek; dit kan zowel voor als na het kwantitatieve onderzoek. De resultaten vanuit kwalitatief onderzoek, bijvoorbeeld een groepsgesprek of een interview, kunnen inzicht geven in wat er 'leeft' onder burgers en hoe burgers deze onderwerpen onder woorden brengen. Dit levert nuttige informatie op voor het opstellen van de vragenlijst voor het kwantitatieve onderzoek. Door bijvoorbeeld gebruik te maken van de termen en uitdrukkingen die de burger zelf gebruikt, kan de vragenlijst begrijpelijker en laagdrempeliger worden gemaakt. Dit komt de kwaliteit van de resultaten ten goede.

Nadat het kwantitatieve onderzoek is afgerond, kan een groepsgesprek of interview ook waardevol zijn, om nog dieper op de resultaten in te gaan.

Bijvoorbeeld als blijkt uit een kwantitatief onderzoek dat een derde van de respondenten denkt dat het gft-afval en restafval bij elkaar wordt gegooid, kan in een groepsgesprek vervolgens worden getracht om achter de oorzaken van dit idee te komen.

Zo bleek uit een groepsgesprek dat het vooroordeel over het niet gescheiden verwerken van gft-afval voortkwam uit het feit dat restafval en groenafval met dezelfde wagen op dezelfde dag werden ingezameld. Bewoners zagen het afval in dezelfde wagen terechtkomen en verbonden daaraan de conclusie dat het gft-afval niet gescheiden wordt verwerkt.

3.4 Kwantitatieve methoden: vragenlijsten

Bij kwantitatief onderzoek worden de volgende methoden onderscheiden:

- Met interviewer:
- huis aan huis
 - telefonisch
- Zonder interviewer:
- schriftelijk
 - internet (via panel)

Huis aan huis (face to face methode)

Bij de huis aan huis methode bezoekt de interviewer de respondent thuis om daar de enquête af te nemen. De respondenten zijn vaak van tevoren (op willekeurig wijze) geselecteerd en van de komst van de interviewer op de hoogte gesteld. De interviewer kan gebruik maken van een papieren vragenlijst of een draagbare computer met een speciaal programma om de vragen te stellen en de antwoorden in te vullen.

Telefonisch

Bij een telefonische enquête worden respondenten gevraagd om via de telefoon aan een interview mee te doen. De telefoonnummers van de respondenten worden daarbij vooraf op een willekeurige manier geselecteerd uit de voorhanden zijnde bestanden of door middel van een computerprogramma. De respondenten worden bij telefonisch onderzoek meestal niet persoonlijk van tevoren op de hoogte gesteld. Het is wel raadzaam om via de media een bericht te verspreiden (zie stap 6).

Schriftelijk

Bij een schriftelijke enquête ontvangen de respondenten via de post een enquête met daarbij het verzoek om deze in te vullen en vervolgens te retourneren. Vaak wordt er bij de enquête een retourenvelop voorzien van postzegel toegevoegd, zodat de respondent geen kosten hoeft te maken.

Internet

Bij internetonderzoek via een panel worden mensen benaderd die eerder hebben aangegeven dat zij aan onderzoek willen meewerken. De respondenten worden uitgenodigd via een e-mail waarin een link is geplaatst naar de vragenlijst op het internet. Door op deze link te klikken verschijnt de vragenlijst op het computerscherm van de respondent.

3.5 Vergelijken van kwantitatieve methoden

Bij de keuze voor een methode om het bewonersonderzoek uit te voeren zijn vier criteria bepalend: de mate van representativiteit, de kwaliteit van de data, de vragenlijst en efficiëntie (kosten). In onderstaande tabel zijn de verschillende kwantitatieve onderzoeksmethoden op deze criteria beoordeeld.

Op basis van deze tabel is een aantal conclusies te trekken:

- Als representativiteit uw belangrijkste criterium is, dan wordt de huis aan huis-methode aangeraden.
- Is representativiteit belangrijk, maar is het beschikbare budget beperkt, dan kan telefonisch, schriftelijk- of internetonderzoek worden overwogen. De meest gebruikte methode is het telefonisch onderzoek. Hiermee is zonder veel moeite een goede representativiteit mogelijk en het veldwerk kan snel worden afgerond (doorgaans binnen enkele weken).
- Vormt de tijdsfactor geen probleem, dan is een schriftelijke enquête een goed alternatief.

- Bij internet onderzoek moet worden opgemerkt dat bepaalde groepen bewoners, zoals 55-plussers en allochtonen, via deze methode moeilijk bereikbaar zijn.

Tabel 3.1: Overzicht voor- en nadelen van kwantitatieve enquêtemethoden

	Representativiteit			Kwaliteit data			Vragenlijst			Efficiëntie		
	respons ¹	controle op ² respons	representativiteit zonder herweging ³	ontbreken van antwoorden	controle op invullen	anonymiteit	geschikt voor moeilijke vragen	routing-mogelijkheden	toonmateriaal / multimedia	kosten per interview ⁴	Doorlooptijd ⁵ veldwerk	bruto steekproef (min) ⁵
Huis aan huis	+	+	+	+	+	--	+	+ / +	++	60	±8	2000
Telefonisch	+	+	+	+	+	-	+	+ / +	--	30	±1	2000
Schriftelijk	+	-	+-	-	-	+-	-	-	+	5	±4	4000
Internetpanel	+	+-	-	+-	-	+	-	++	++	10	<1	1000

1 Het aantal respondenten dat daadwerkelijk meedoet aan het onderzoek.

2 De mate waarin men invloed kan uitoefenen op wie er aan het onderzoek meedoet.

3 De representativiteit kan bij schriftelijk- en internetenquête vaak worden verbeterd door herweging.

4 Indicatie in €

5 In weken; bij n=400.

STAP 4: HET BEPALEN VAN EEN STEEKPROEF?

Het is ondoenlijk om alle inwoners van een gemeente te ondervragen. Daarom wordt in een bewonersonderzoek een selectie van de populatie (het totale aantal inwoners) onderzocht. Deze selectie wordt een steekproef genoemd. Is de steekproef niet goed getrokken, dan zijn de resultaten van het onderzoek niet bruikbaar. Het is daarom belangrijk om een idee te hebben welke soorten steekproeven er zijn en hoe een steekproef wordt getrokken.

4.1 Wat gaat er aan het trekken van een steekproef vooraf?

Alvorens een steekproef te trekken is het belangrijk de doelgroep van onderzoek en de methode van dataverzameling te bepalen.

Wanneer goed is nagedacht over de aanleiding, doelstelling en opzet van het onderzoek (zie stap 1 en 2), dan is ook nagedacht over de doelgroep die ondervraagd moet worden. Normaal gesproken is de doelgroep de gehele bevolking van een gemeente. In sommige gevallen is het onderzoek gericht op specifieke doelgroepen, zoals jongeren, allochtonen of twee-verdieners.

De keuze voor de doelgroep heeft gevolgen voor de methode voor dataverzameling (zie stap 3). Wanneer bijvoorbeeld voor de huis aan huis methode wordt gekozen, waarin de interviewer overdag langs de deuren gaat om burgers te ondervragen, dan mag er vanuit worden gegaan dat er minder werkende mensen in de steekproef zitten.

4.2 Soorten steekproeven

Er bestaan twee hoofdmanieren om een steekproef te trekken:

- Steekproeven op toevalsbasis: dit zijn op toevalsbasis gekozen respondenten, waarbij elke respondent evenveel kans heeft om tot de steekproef te behoren. Deze manier wordt het meest gebruikt bij bewonersonderzoek.
- Steekproeven op niet-toevalsbasis: deze steekproeven zijn van tevoren vastgesteld, waardoor niet iedere respondent evenveel kans heeft om tot de steekproef te behoren. Zo kan het zijn dat je van tevoren al vaststelt dat je 50% jongeren in de steekproef wil hebben.

Steekproeven op toevalsbasis

Systematische steekproef: vanuit een lijst met namen wordt steeds bijvoorbeeld de tiende persoon gekozen.

Let erop dat vaak een minimum aantal telefoonnummers of adressen afgenomen moet worden, of dat een minimaal orderbedrag gevraagd wordt. Een andere methode om achter telefoonnummers en adressen te komen, is het openslaan van een telefoonboek. Wanneer hieruit steeds na tien namen het adres of het telefoonnummer van die persoon geselecteerd wordt, is dit een goed representatief alternatief.

Er zijn gespecialiseerde bureaus waar telefoonnummers of adressen zijn op te vragen.

- | | | |
|---------------------|-------------|------------------------------|
| - KPN Nummerservice | 030-2552815 | Telefoonnummers. |
| - Cendris | 070-3344333 | Telefoonnummers en adressen. |
| - Direct View | 076-5781111 | Telefoonnummers en adressen. |

Gestratificeerde steekproef: de te onderzoeken burgers worden opgedeeld in een aantal specifieke kenmerken of strata. Hieruit trekt men dan een aantal respondenten.

Een voorbeeld uit de praktijk in welke groepen burgers van een gemeente opgedeeld zijn:

- Leeftijd (<34, 34-49, 50-64 en >64).
- Opleiding (lager, midden en hoger niveau).
- Etniciteit (TSMA groepen; Turken, Marokkanen, Antillianen, Surinamers).
- Gezinssituatie (alleenstaanden, samenwonenden/getrouwden met/zonder kinderen).
- Werk (tweeverdieners) één kostwinner en respondenten zonder baan).
- Woningtype (laagbouw en midden/hoogbouw).
- Tuin (wel of geen tuinbezit).

Steekproeven op niet-toevalsbasis

Bij bewonersonderzoeken op toevalsbasis is het mogelijk dat bepaalde groepen niet goed vertegenwoordigd zijn. Dit heeft vaak te maken met de onderzoeksmethode die gekozen wordt. Het is bijvoorbeeld bekend dat allochtonen moeilijker met behulp van een telefonisch onderzoek bereikt kunnen worden en dat werkenden niet veel 's middags thuis zijn aan te treffen.

Doelgroepen die moeilijk te bereiken zijn of minder snel medewerking willen verlenen aan onderzoek over afvalscheiding zijn: tweeverdieners die weinig thuis zijn, jongeren, mensen uit de hoogbouw en allochtonen. Zij hebben vaak minder tijd, zijn niet thuis of voelen zich weinig betrokken bij de problematiek. Om specifiek de doelgroep allochtonen of werkende mensen te benaderen, kunnen steekproeven op niet-toevalsbasis getrokken worden of andere methoden worden gebruikt. Een voorbeeld hiervan is dat allochtonen bijvoorbeeld face to face benaderd worden.

Tip: In verdiepingsdocument 4 zijn aanbevelingen gegeven om doelgroepen te bereiken. In hetzelfde verdiepingsdocument zijn tevens aanbevelingen gedaan om moeilijk-bereikbare doelgroepen toch zover te krijgen dat zij mee werken aan het onderzoek.

Quotasteekproef

Een quotasteekproef is opgebouwd uit verschillende substeekproeven (quota) overeenkomstig de verschillende bevolkingsgroepen in een gemeente.

Voorbeelden van deze groepen zijn mensen in hoogbouw en laagbouw en hoger en lager opgeleiden of bepaalde wijken. Bij een quotasteekproef bepaalt men van tevoren hoeveel personen men in elk quotum moet ondervragen. Deze aantallen worden zodanig gekozen dat de steekproef een goede afspiegeling is van de totale bevolking.

Concreet betekent dit alles dat voorafgaand aan het trekken van een steekproef eerst de relevante bevolkingsgroepen of wijken voor de gemeente moeten worden bepaald. Ook de resultaten van een sorteeraanlyse (wat zijn probleemwijken, wat zijn wijken waar het goed gaat) kunnen hierbij behulpzaam zijn. Daarna dient per wijk of per bevolkingsgroep een toevalssteekproef getrokken te worden. Achteraf kan dan nog een correctie plaatsvinden om sommige groepen, die uit de wijkindeling toch niet goed genoeg naar voren komen, beter te laten vertegenwoordigen.

Tip: Een hulpmiddel bij het samenstellen van zo'n steekproef is "Kerncijfers Wijken en Buurten" van het CBS (www.cbs.nl). Daarnaast is ieder goed onderzoeksbureau in staat een gestratificeerde steekproef te trekken. Een aantal grotere gemeenten heeft een eigen onderzoeksbureau. Deze bureaus zijn verenigd in de Vereniging voor Statistiek en Onderzoek (VSO). Op de website van VSO kun je vinden welke gemeenten hierbij aangesloten zijn: www.vsonet.nl.

Disproportionele quota

Vanuit een quotasteekproef kan je ook disproportionele quota opstellen. Disproportionele quota worden toegepast bij kleine groepen in de samenleving die in een “gewone” steekproef onvoldoende aanwezig zouden zijn, maar waarover men toch betrouwbare uitspraken wenst te doen. Om afzonderlijk over deze mensen conclusies te kunnen trekken wordt het aantal respondenten in de betreffende quotacel herwogen.

Herwegen

Een scheve verdeling die in een steekproef naar voren is gekomen, kan recht worden getrokken door bepaalde gegevens meer of minder mee te laten tellen.

4.3 Betrouwbaarheid

Een onderzoek gebaseerd op een steekproef levert altijd gegevens op die een benadering zijn van de feitelijke situatie. Toch is het belangrijk om een duidelijk beeld te kunnen vormen van de mate waarin de resultaten van het onderzoek de werkelijkheid nauwkeurig weergeven.

Als uit het onderzoek blijkt dat 75% van de respondenten glas scheidt, willen we graag weten of we dit percentage kunnen generaliseren voor de gehele gemeente (de populatie), of dat het percentage in werkelijkheid ook 60% of 90% kan zijn. We willen dus een inschatting kunnen maken van de nauwkeurigheid. Dit wordt gedaan door middel van betrouwbaarheidsintervallen. Het interval geeft aan binnen welke waarden met een bepaalde zekerheid (meestal 95%) de populatiewaarde ligt.

Het betrouwbaarheidsinterval hangt af van twee variabelen die vooraf kunnen worden bepaald: het betrouwbaarheidsniveau (95%) en de grootte van de steekproef. Het betrouwbaarheidsniveau is de kans dat de uitkomsten niet kunnen worden toegeschreven aan toevalligheden van de steekproef.

Als statistische regel geldt dat 400 interviews (n=400) een betrouwbaar beeld oplevert, ongeacht de grootte van de gemeente.

In tabel 4.1 is een overzicht gegeven van de samenhang tussen betrouwbaarheidsniveau, steekproefgrootte en betrouwbaarheidsinterval. In de tabel is te zien waarom men doorgaans kiest voor 400 interviews: de nauwkeurigheid bij deze steekproefomvang is relatief groot en bovendien leveren grotere steekproeven weinig extra nauwkeurigheid op, maar wel extra kosten. Over het algemeen geldt dus hoe groter de onderzoeksgroep (steekproef) hoe nauwkeuriger de resultaten.

Tabel 4.1: Overzicht betrouwbaarheidsinterval

Betrouwbaarheidsniveau	Netto steekproef	Betrouwbaarheidsinterval (nauwkeurigheid)
95%	n=100	maximaal +/- 10%
95%	n=400	maximaal +/- 5%
95%	n=600	maximaal +/- 4%
95%	n=1100	maximaal +/- 3%

STAP 5: WAT IS EEN GOEDE VRAGENLIJST?

Nadat bepaald is wat de onderzoeksdoelen zijn, wie de doelgroep is en welke onderzoeksmethode er gebruikt wordt, moeten de onderzoeksvragen uitgewerkt worden in concrete vragen, die bij elkaar de vragenlijst vormen.

In verdiepingsdocument 1 staan 185 voorbeeldvragen. Deze bieden een handvat bij het opstellen van de eigen vragenlijst. De voorbeeldvragen vormen een basisvragenlijst. Immers in elke gemeente is de situatie anders. Elke gemeente moet daarom een eigen unieke vragenlijst samenstellen.

Geen gemeente is gelijk wat betreft bebouwingstype, samenstelling van bewoners, instrumentenkeuze enz.

Woningen: in Achtkarspelen heeft bijna iedereen een tuin, in het Amsterdamse stadsdeel Bos en Lommer staan bijna alleen maar portiekwoningen.

Communicatie: in Zeeland worden meerdere componenten per jaar in de voorlichting behandeld, in de regio Gooi- en Vechtstreek wil de inzameldienst per jaar aandacht besteden aan één component.

Burgers: Haarlemmermeer heeft veel tweeverdieners, Amsterdam veel allochtonen.

Voorzieningen: in Geldermalsen worden gft, textiel, papier en restafval huis aan huis ingezameld, in Amsterdam-Noord worden ondergrondse verzamelcontainers geplaatst.

Handhaving: in Zeeland worden in de zomermaanden extra handhavers ingezet, in Amsterdam-Noord in de avonduren.

Diftar: in Oostzaan betaalt men per kilogram, in Groningen wordt alleen onderscheid gemaakt tussen één persoon en meerpersoons huishoudens.

5.1 Motivatie, capaciteit en gelegenheid: het Triade-model

Bij een bewonersonderzoek wordt aangenomen dat elke burger een mening heeft over het scheiden van afval. De vraag is, waarom die bepaalde burger zijn huishoudelijk afval behandelt zoals hij dat doet en waarom hij een bepaalde mening heeft. Kortom, het gaat om de gewoonten van de burger en de drijfveren die de burger bewegen. Inzicht in drijfveren en gewoonten is essentieel bij het formuleren van beleid om de gescheiden inzameling en/of preventie van huishoudelijk afval te verbeteren.

Via een bewonersonderzoek worden de drijfveren van burgers inzichtelijk gemaakt. In het achterhoofd moet worden gehouden dat burgers een afweging nooit alleen op milieuredenen baseren. Andere redenen, bijvoorbeeld gewoonten, kosten en barrières, kunnen burgers ervan weerhouden zich milieuvriendelijk te gedragen. Een voorbeeld hiervan is de afweging van ouders om hun kind tijdens regenachtig weer met de fiets of met de auto naar de crèche te brengen, die op vier straten afstand ligt van hun woonhuis.

Triade-model

Gedrag = $M \times C \times G$ (M=Motivatie, C= Capaciteit, G=Gelegenheid)

Deze drie factoren moeten in het bewonersonderzoek naar voren komen, omdat het scheidingsgedrag bepaald wordt door deze drie factoren:

Motivatie: de mate waarin een burger belangstelling heeft voor (het resultaat van) zijn scheidingsgedrag (drijfveren).

Capaciteit: de mate waarin de burger zelf in staat is om afval te scheiden.

Gelegenheid: de mate waarin de externe omstandigheden een burger stimuleren tot scheidingsgedrag of dit gedrag juist belemmeren (ruimte in en om de woning, loopafstand naar de container, openingstijden en dergelijke).

Aan alle drie factoren dient in voldoende mate te zijn voldaan om een optimaal scheidingsgedrag te bereiken. Wanneer één factor in mindere mate aanwezig is, beïnvloedt dit het hele resultaat negatief.

De factoren uit het Triade model (motivatie, capaciteit en gelegenheid) staan in de basisvragenlijst centraal. Elke factor komt in de vragenlijst terug bij het stellen van de vragen (per vraag wordt ook aangegeven aan welke factor deze gekoppeld is).

De vragenlijst in verdiepingsdocument 1 geeft op vier punten ondersteuning:

1. Het kiezen van onderwerpen die in de eigen vragenlijst aan bod moeten komen.
2. Het formuleren van vragen.
3. Weten wat de reden is om vragen te stellen.
4. Het toevoegen van nieuwe onderwerpen en het formuleren van nieuwe vragen.

5.2 Sociale wenselijkheid

Een probleem bij een bewonersonderzoek is de mogelijkheid van sociale wenselijke antwoorden. Dat wil zeggen dat burgers zich anders (meestal beter) voordoen dan zij zijn. De sociaal wenselijke tendens kan worden beperkt door bij de vraagstelling controle vragen in te bouwen. In het bewonersonderzoek zijn lang niet alle vragen gevoelig voor sociaal wenselijke antwoorden. De vragen waarvoor met name een sociaal wenselijke tendens valt te verwachten zijn die met betrekking tot het scheidingsgedrag.

Bij de keuze voor de onderzoeksmethode zal men er rekening mee moeten houden dat bij methoden waarbij gebruik wordt gemaakt van een interviewer (telefonisch en face to face) de kans op sociaal wenselijke antwoorden groter is dan bij een schriftelijk- of internetonderzoek.

Een voorbeeld om sociaal wenselijke beantwoording te voorkomen.

Vraag “Hoe vaak komt u direct langs een glasbak, ongeacht of u daar op dat moment glas naar toe brengt?”

Na een aantal andere vragen over glas de vraag stellen “Wat vindt u vervelend bij het scheiden of inleveren van glas?”

Toelichting: Uit veel enquêtes blijkt dat burgers het vooral vervelend vinden dat de glasbak vaak te ver weg staat (de factor gelegenheid). Door de vraag gesteld te hebben hoe vaak men langs een glasbak loopt, is deze oorzaak van niet-scheiden objectiever gemaakt.

De beste manier om sociale wenselijkheid te voorkomen is om de vraag zo open (niet sturend) mogelijk te stellen, in de zin dat men niet al in de vraag een richting aangeeft waarnaar het antwoord zou kunnen gaan.

STAP 6: COMMUNICATIE VOORAFGAAND AAN HET BEWONERSONDERZOEK

Burgers en medewerkers van de gemeente moeten vroegtijdig op de hoogte worden gebracht van het bewonersonderzoek. Uit onderzoek blijkt dat de respons van een bewonersonderzoek hoger is als deze van tevoren is aangekondigd bij de burgers. Ook kunnen burgers gaan bellen naar de gemeente om meer informatie over het onderzoek te weten te komen. Medewerkers van de gemeente moeten deze informatie kunnen geven.

6.1 Communicatie met burgers

Het informeren van burgers, voordat het onderzoek plaatsvindt, is onder meer nodig om de respons te verhogen. Daarbij is het belangrijk om te vertellen wanneer het bewonersonderzoek plaats zal vinden, wie de opdrachtgever is en wat er met de resultaten zal gebeuren.

De communicatie over het bewonersonderzoek kan op verschillende manieren plaatsvinden. De manier van communiceren hangt af van de doelgroep en de onderzoeksmethode die gekozen is. Bij de doelgroep kun je nagaan via welk kanaal deze doelgroep het best is te bereiken. Zo leert de ervaring dat allochtonen beter bereikt worden met boodschappen die via radio en televisie verspreid worden, dan boodschappen via kranten en brochures. Naast de doelgroep hangt de keuze voor het kanaal samen met de onderzoeksmethode die gebruikt is. Dit wordt hieronder toegelicht.

Om een algemene groep burgers te bereiken kunnen de volgende kanalen worden gebruikt:

- Artikel of mededeling in een krant
- Persoonlijke brief
- Persoonlijke mail.

Artikel of mededeling in een krant

Een geschikte methode om veel mensen te bereiken, is het plaatsen van een artikel of mededeling in de plaatselijke krant. Dit is tevens een relatief goedkope manier. Hierbij spreekt het voor zich dat de communicatie effectiever is naarmate deze aankondiging een meer prominente plaats in het blad krijgt toebedeeld. Weliswaar zal je met een artikel niet iedereen bereiken, maar het draagt zeker bij aan de bekendheid van het onderzoek.

Persoonlijke brief

Een meer directe, maar ook duurdere mogelijkheid om burgers te informeren, is het sturen van een brief waarin het onderzoek wordt aangekondigd. Met name voor huis aan huis onderzoek waarbij vooraf respondenten zijn geselecteerd, is dit de meest gepaste methode. In de brief wordt de komst van de interviewer aangekondigd.

Ook een schriftelijke vragenlijst kan men het beste vergezeld laten gaan van een op naam gestelde brief.

Wanneer het onderzoek is uitbesteed en er een brief aan de burger wordt gestuurd dan is het goed om het logo van de gemeente te gebruiken en de brief door B&W te laten ondertekenen. Dit geeft een formeel en mogelijk vertrouwd imago, wat de respons kan bevorderen. Tevens laat een ondertekening van de brief door B&W zien dat de gemeente achter het onderzoek staat.

Persoonlijke mail

Via een persoonlijke mail kan internetonderzoek het beste onder de aandacht worden gebracht. Hierbij kan de persoon dan direct aangeven of diegene wel of niet mee wil werken aan het invullen van de vragenlijst.

De inhoudelijke boodschap bij communicatie naar burgers moet gericht te zijn op:

- *Het belang van het onderzoek, bijv. betere dienstverlening in de toekomst.*
- *Het doel van de vragenlijst (gericht op het verkrijgen van medewerking).*
- *De betrokkenen bij de opzet en uitvoering van het onderzoek.*
- *De persoon binnen de gemeente die benaderd kan worden voor verdere informatie.*
- *Het moment van terugkoppeling van de verkregen informatie.*
- *De termijn waarbinnen de vragenlijst teruggestuurd moet worden (bij huis aan huis, schriftelijk en internet onderzoek).*

De burgers moeten na de afronding van het onderzoek ook te weten komen wat met de resultaten van het onderzoek gebeurt. Dit komt aan de orde in stap 9.

6.2 Interne communicatie

Behalve een goede communicatie richting burgers is ook de communicatie binnen de gemeentelijke organisatie van belang. De volgende afdelingen en personen zullen op de hoogte gebracht moeten worden van het bewonersonderzoek:

- Raadsleden, College van Burgemeester en Wethouders.
- De afdeling Voorlichting.
- De afdeling Milieu.
- De Reinigingsdienst.
- Mogelijk de receptie (als burgers bij de gemeente komen).

Zij moeten op de hoogte gebracht worden van de volgende punten:

- Het doel van het onderzoek.
- Het tijdstip en mogelijk de plaats waarop het onderzoek zal plaatsvinden.
- De bevolkingsgroep (regio) die benaderd wordt om mee te doen met het onderzoek.
- Wat er gaat gebeuren met de uitkomsten van het onderzoek en hoe de burgers hierover geïnformeerd gaan worden.
- Wie er benaderd kan worden als aanspreekpunt voor verdere informatie.

De ervaring leert dat zeker bij telefonisch of huis aan huis onderzoek burgers de gemeente soms gaan bellen. Als de persoon die de telefoon beantwoordt niet op de hoogte is van het onderzoek, dan heeft dit een negatief effect op de respons en op de beeldvorming rond het onderzoek.

STAP 7: HET ANALYSEREN VAN GEGEVENS

In deze stap is ervan uitgegaan dat de analyses door een onderzoeksbureau worden gedaan. Het is echter belangrijk om voldoende bagage te hebben om op methodisch terrein het onderzoeksbureau te kunnen begeleiden. De analyses moeten immers resultaten opleveren op basis waarvan beleidsmatige of bedrijfsmatige beslissingen kunnen worden genomen.

7.1 Oplevering van de resultaten

Wanneer het bewondersonderzoek is uitgevoerd door een gespecialiseerd bureau worden de resultaten doorgaans standaard opgeleverd in de vorm van tabellenboeken.

Om bij een vervolgonderzoek niet vast te zitten aan het zelfde bureau (of als de analyse door een ander bureau wordt gedaan) is het raadzaam om een digitaal databestand op te laten leveren. Er zijn verschillende mogelijkheden. De meest gebruikte is een SPSS-bestand, vanwege de uitgebreide analysemogelijkheden die het SPSS-programma biedt. Daarnaast is het ook mogelijk om resultaten op te leveren in Microsoft Excel of databaseformaat (bijv. Microsoft Access).

7.2 Analyse methoden

De volgende meest gebruikte analysemethoden worden toegelicht:

- Rechte tellingen.
- Kruistabellen
- Significantiecriterium
- Secundaire analyses
- Benchmarkings.

Scores op de vragen (rechte tellingen)

Vanuit de analysetabellen die opgeleverd worden door het bureau, geven rechte tellingen snel de eerste uitkomsten van het bewonersonderzoek. Rechte tellingen geven het antwoord per vraag in absolute aantallen en percentages. Deze rechte tellingen geven bijvoorbeeld aan dat 60% van de respondenten zegt zijn gft-afval gescheiden te houden.

Uitkomsten van verschillende vragen tegen elkaar afzetten (kruistabellen)

De mogelijkheden om de verzamelde gegevens te analyseren zijn bijzonder groot. De meest gebruikte en makkelijkste methode is de kruistabel. In een kruistabel worden de uitkomsten op een vraag afgezet tegen de uitkomsten van een andere vraag, meestal een achtergrondvariabele. Hierdoor kan er bepaald worden of er een relatie aanwezig is tussen de twee vragen.

Een voorbeeld van een kruistabel geeft tabel 7.1. In deze tabel is af te lezen hoe de leeftijdsvariabele van invloed is op het scheiden van glas.

Tabel 7.1: Kruistabel naar leeftijd

Scheidt u uw glas?	TOTAAL		A. LEEFTIJD							
			<34		35-49		50-64		>64	
-1-	-2-		-3-		-4-		-5-		-6-	
	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
1. ja	380	94	60	87	151	90	103	100	40	93
2. nee	23	6	9	13	18	10	-	-	3	7
3. weet niet	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totaal ondervraagden	403	100	69	100	169	100	103	100	43	100

ABS staat voor absoluut

Significante verschillen op 95% niveau:
rij 1: 3-5 ; 4-5
rij 2: 3-5 ; 4-5

Bij bewonersonderzoeken over afval zijn gangbare informatieve (achtergrond)variabelen: leeftijd, opleiding, etniciteit, gezinssituatie (alleenstaande, samenwonend/getrouwd zonder kinderen, met kinderen), werksituatie (wel of geen baan, tweeverdiener), soort woning (hoogbouw versus laagbouw) en wel of geen tuin. Het is handig om voorafgaand aan het bewonersonderzoek een selectie van variabelen te maken (dat zijn bijvoorbeeld achtergrondkenmerken als bebouwingstype) die van invloed zouden kunnen zijn op de uitkomsten.

Verschillen wel of niet generaliseren (significantiecriterium)

Het significantiecriterium wordt gebruikt om een antwoord te geven op de vraag of het gevonden verschil bij de ondervraagde burgers mag worden gegeneraliseerd naar alle burgers in de gemeente. Bij een significant verschil mag dit. Wanneer er geen significant verschil is gevonden, mag dit niet. Dit wordt aangetoond met een voorbeeld vanuit tabel 7.1.

De aangegeven significante verschillen in tabel 7.1 rij 1 (de scheidings van glas) met de kolommen 3 & 5 en 4 & 5 (de leeftijden) duiden erop dat je terecht kunt stellen dat respondenten in de leeftijd van 50-64 significant vaker aangeven dat zij hun glas gescheiden houden, dan de respondenten in de leeftijd tot 34 en van 35-49. Dit gegeven mogen we dus generaliseren naar gemeenteniveau. In de tabel is ook te lezen dat jongere burgers (tot 34 jaar) minder vaak hun glas scheiden dan burgers in de hoogste leeftijdscategorie (65 jaar en ouder), maar dit verschil is niet significant. Dit resultaat mag dan ook niet worden gegeneraliseerd.

Onderlinge samenhang van variabelen (secundaire analyses)

Secundaire analyses brengen de samenhang tussen meerdere variabelen onderling in kaart. Voor het bewonersonderzoek zou je bijvoorbeeld geïnteresseerd kunnen zijn in de vraag welke variabele het meest van invloed is op het scheidingsgedrag.

Hiervoor kan een regressie analyse worden uitgevoerd met scheidingsgedrag als onafhankelijke (te verklaren) variabele en de (achtergrond)variabelen als afhankelijke (verklarende) variabelen.

In tabel 7.2 zijn de resultaten weergegeven van een regressieanalyse met het scheiden van papier als afhankelijke variabele. Uit deze tabel kan een aantal conclusies worden getrokken. Ten eerste is te zien welke variabelen van invloed zijn op het scheiden van oud papier. In dit geval blijken mensen met name beter papier te scheiden als zij voldoende informatie ontvangen over het scheiden van afval, tevens hun KCA en textiel scheiden en ouder zijn dan 50 jaar. Ten tweede geeft de tabel ook een rangordening aan in de mate waarin de variabelen met elkaar samenhangen, waarbij de variabele met de hoogste samenhang (in dit geval informatie) bovenaan staat.

De meerwaarde van deze regressieanalyse ten opzichte van de kruistabel is dat voor het effect van overlapping wordt gecorrigeerd, dat wil zeggen de uitkomsten geven de invloed weer van een variabele, rekening houdend met de invloed van andere variabelen. Zo kan uit de kruistabellen blijken dat opleiding en informatie afzonderlijk van elkaar samenhangen met het scheidingsgedrag, maar een kruistabel houdt geen rekening met het feit dat opleiding en informatie onderling ook met elkaar kunnen samenhangen. Dit doet regressieanalyse wel. Daardoor kan een regressieanalyse ook bepalen welke van deze variabelen het scheidingsgedrag het beste verklaart.

Tabel 7.2: Voorbeeld van een uitkomst van een regressie analyse

Papierscheiding	Significantie
Wel invloed op scheiden papier:	
Krijgt voldoende informatie	0,00
Scheidt textiel	0,02
Scheidt KCA	0,02
Leeftijd (ouder dan 50)	0,04
Geen invloed op scheiden papier:	
Woningtype (laagbouw)	0,06
Heeft een auto	0,08
Scheidt GFT	0,09
Opleiding (hoger)	0,15
Heeft kinderen	0,26
Inkomen (modaal of hoger)	0,35
Heeft een tuin	0,68
Geslacht (vrouw)	0,98

Benchmarking

Wanneer meerdere gemeenten een onderzoek naar hetzelfde onderwerp hebben uitgevoerd, is het mogelijk om de resultaten onderling te vergelijken. Deze “benchmarking” stelt echter wel eisen aan de gebruikte onderzoeksmethode. Als regel zijn de mogelijkheden voor benchmarking groter naarmate dezelfde dataverzamelmethode gebruikt is (zie stap 3 Welke soorten van onderzoek bestaan er?). Hiernaast mag de vraagstelling en de daarbij behorende antwoordcategorieën niet veel van elkaar verschillen. Dit lijkt wellicht vanzelfsprekend, maar subtiele verschillen in formulering kunnen gemakkelijk tot interpretatieproblemen leiden.

STAP 8: HOE ZIET EEN GOEDE RAPPORTAGE ER UIT?

Een goed onderzoeksrapport beschrijft het gehele proces vanaf de situatieschets (het begin) tot aan de conclusie (einde). Hoe is een onderzoeksrapport opgebouwd en wat zijn de valkuilen bij het schrijven van een rapport?

8.1 Opzet van een rapport

Een rapport over een bewonersonderzoek bevat de volgende hoofdpunten:

- Inhoudsopgave.
- Samenvatting.
- Resultaten.
- Conclusies.
- Aanbevelingen.
- Bijlagen.
 - Inleiding, leeswijzer.
 - Situatieschets (aanleiding voor het onderzoek en achtergrondinformatie).
 - Probleemstelling, doelstelling en onderzoeksvragen.
 - Werkwijze:
 - Methode van dataverzameling, selectie van respondenten, pilot onderzoek, kwalitatief vooronderzoek, steekproefbepaling, betrouwbaarheid en representativiteit.
 - De uitvoering van het onderzoek: de gang van zaken in het veld
 - Responsbevorderende maatregelen, verantwoording van de non- respons.
 - Analyse welke statistische begrippen zijn er gebruikt.
 - Verantwoording met daarin de personen en/of instanties die verantwoordelijk zijn voor het onderzoek.
 - De vragenlijst.
 - Mogelijk ook de checklist die gebruikt is bij het houden van groepsgesprekken.

8.2 Valkuilen bij het opstellen van een rapportage

1. Let erop dat diegene die het rapport schrijft zich ervan bewust is voor wie het rapport bestemd is.
2. Behandel bij de verwerking van de analysegegevens niet teveel gegevens en resultaten. Zodoende zie je door de bomen het bos niet meer. Het is de kunst om een kort en bondig rapport te schrijven dat de belangrijkste resultaten beschrijft en tevens een antwoord geeft op de probleemstelling. Tabellen en grafieken kunnen het rapport vaak goed illustreren en geven in één oogopslag de kern weer.
3. Trek in de rapportage geen overhaaste conclusies. Zo kan bijvoorbeeld uit de statistische gegevens blijken dat ouderen aangeven vaker naar de glasbak te lopen, dan jongeren. Hier mag echter niet de conclusie uit getrokken worden dat ouderen dus meer glas scheiden dan jongeren. Het kan zo zijn dat jongeren meer glas in één keer naar de glasbak brengen. Vaker betekent dus niet per definitie meer.

4. Omschrijf in de rapportages de percentages. Wanneer steeds in percentages wordt gesproken, kan de lezer de draad kwijtraken.
Bijvoorbeeld: er zijn 500 respondenten (100%). Van deze respondenten houdt 30% zijn GFT gescheiden, waarvan 20% wenst dat het GFT frequenter wordt ingezameld en 30% wil daar meer voor betalen. Uiteindelijk blijkt uit deze berekening dat 1,8% (9 respondenten) meer zou willen betalen voor de hogere frequentie van inzameling. Je zou hier dus alle percentages weg kunnen laten en aangeven dat maar 9 respondenten meer willen betalen voor een hogere frequentie van inzameling.
5. Let er op of je een resultaat positief of negatief presenteert. Bijvoorbeeld 40% van de totale groep respondenten heeft interesse voor een eigen papiercontainer. Hier zou echter ook kunnen staan 60% van de respondenten heeft geen interesse in een papiercontainer.
6. De analyses kunnen op verschillende manieren plaatsvinden. Soms levert de analyse informatie op zonder dat er een effect te constateren is. Bijvoorbeeld vanuit de analyse van de variabele woningtype (laag en hoogbouw) en het scheiden van GFT-afval. Als blijkt dat mensen in de hoogbouw, ondanks de belemmeringen van ruimtegebrek en stankoverlast niet minder GFT scheiden dan de laagbouwburgers, is dit nuttige informatie om te rapporteren.
7. Het is raadzaam om meerdere momenten vrij te maken om de conceptrapportages te bespreken met het onderzoeksbureau. Wanneer je in een vroegtijdig stadium feedback geeft, kan dit heel bruikbaar zijn en door het onderzoeksbureau verwerkt worden.

STAP 9: STEL BURGERS OP DE HOOGTE VAN DE RESULTATEN

De communicatie met burgers is belangrijk. In stap 6 over de communicatie is benadrukt dat het noodzakelijk is om vroegtijdig te communiceren met burgers. Een vaak gehoorde klacht van burgers is dat zij wel hun medewerking verlenen aan bewonersonderzoeken over afval, maar dat zij vervolgens niet weten wat met de uitkomsten van het onderzoek wordt gedaan.

Wanneer er geen terugkoppeling plaatsvindt, zal de bereidheid afnemen om een volgende keer mee te doen aan een onderzoek. Laat burgers zien wat met de resultaten van het bewonersonderzoek wordt gedaan.

9.1 Hoe communiceren over de resultaten

Er zijn talrijke manieren om burgers op de hoogte te brengen van de resultaten van het onderzoek. Bijvoorbeeld via de plaatselijke krant, de gemeentelijke pagina, het plaatselijke huis aan huis blad, een afval brochure, een brief en/of via internet.

Uiteraard is het gebruik van een mix van communicatiemiddelen mogelijk. Het voordeel van de inzet van een breed medium is dat ook burgers die niet hebben deelgenomen aan het onderzoek bereikt worden en op de hoogte worden gesteld van de resultaten. Dit kan wellicht draagvlak creëren voor afvalscheiding.

Daarnaast kan ervoor gekozen worden om aan alle deelnemers van het onderzoek een samenvatting van het eindrapport te geven (of tenminste aan die deelnemers die dat uitdrukkelijk hebben aangegeven te willen). Bij het vragen van medewerking van de burger aan het bewonersonderzoek, kan direct al gezegd worden dat zij een kopie of samenvatting van het eindrapport kunnen krijgen. In de regel vergroot dit de bereidheid van burgers om mee te werken. Houdt er wel rekening mee dat dit extra werk en kosten met zich mee brengt.

STAP 10: HET TOEPASSEN VAN DE RESULTATEN

Uiteindelijk zullen de resultaten van het bewonersonderzoek terug te zien zijn in een afvalbeleidsplan, een communicatieplan of direct gebruikt worden bij de uitvoering.

Dit betreft de volgende punten:

- Doorvoeren van verbeteropties, omdat nu bekend is wat en hoe afvalscheiding verbeterd kan worden.
- Aansluiten op de wensen, het gedrag en de kennis van de burgers bij het doorvoeren van verbeteringen.
- Verhogen van draagvlak voor afvalscheiding.

Tenslotte is het belangrijk om in een volgend bewonersonderzoek de maatregelen en aanpassingen die zijn doorgevoerd mee te nemen. Zodoende wordt de uitvoering geëvalueerd.

10.1 Verbeteropties en wensen van burgers

Een plan van aanpak (beleidsplan), bedrijfsplan of investeringsbeslissing is natuurlijk niet alleen gebaseerd op de resultaten van een bewonersonderzoek. Voor een goede voorbereiding van een advies of beslissing is de volgende informatie nodig:

- beschrijving van de huidige situatie;
- resultaten vanuit het bewonersonderzoek;
- resultaten vanuit de sorteeraanlyse;
- monitoringsgegevens;
- een visie over het toekomstig afvalbeleid.

Een integraal plan van aanpak bestaat uit deelplannen per onderwerp, zoals de verschillende componenten, voorlichting en communicatie. Er zal dus prioriteit gegeven moeten worden aan de onderwerpen die aan de beurt zijn voor verbetering.

De mogelijke criteria die kunnen helpen bij deze keuze zijn:

- er moeten duidelijk verbeteropties voor handen zijn;
- er moet draagvlak zijn om de verbeteringen te realiseren;
- ze moeten snel resultaat opleveren tegen relatief lage kosten.

De resultaten van het bewonersonderzoek geven inzicht in de eerste twee criteria: verbeteropties worden aangegeven en gevraagd kan worden of burgers ideeën van de gemeente wenselijk vinden.

Bijvoorbeeld: stel dat een gemeente wil weten of het bijplaatsen van papiercontainers responsverhogend werkt. Om hierachter te komen is in de vragenlijst gevraagd naar wenselijke verbeteropties voor papier. Uit die resultaten bleek dat 40% van de bewoners aangeeft meer papierbakken te wensen. Vijftig procent, van de groep die aangeeft meer papierbakken te wensen (40%), geeft aan dan meer papier te gaan scheiden.

Er kan pas een aanpak worden geformuleerd als er goed inzicht is in de knelpunten die mensen ervaren bij het scheiden van afval of die er toe leiden dat burgers geen of minder afval scheiden. Het is ook noodzakelijk om naast de knelpunten inzicht te krijgen in de wensen van de burger.

10.2 Verhoging draagvlak

Wanneer bij het presenteren van een nieuwe beleidsmaatregel wordt verteld dat deze tot stand is gekomen op basis van de resultaten van het bewonersonderzoek, zal dit niet alleen het draagvlak voor de maatregel bij het bestuur en de politiek bevorderen, maar ook het draagvlak onder de inwoners van de gemeente. Het blijkt dat het uitvoeren van een bewonersonderzoek wel degelijk (concreet) resultaat oplevert en dat er naar burgers geluisterd wordt. Dit zal de motivatie vergroten om bij een volgend bewonersonderzoek weer mee te doen.

Verantwoording

Deze handreiking is opgesteld door het AOO in samenwerking met het ministerie van VROM en Milieuadviesbureau CREM.

De volgende organisaties zijn geconsulteerd:

- Novem is geraadpleegd vanwege de begeleiding van de SAM-projecten.

Een aantal gemeenten is door VROM geraadpleegd om inzicht te krijgen in de knelpunten die spelen bij het opstellen van een bewonersonderzoek:

- Utrecht;
- IJsselstein;
- Zwolle;
- OLAZ: Openbaar Lichaam Afvalstoffenverwijdering Zeeland. De 17 Zeeuwse gemeenten werken in dit verband samen voor het uitvoeren van een bewonersonderzoek;
- Breda;
- Valkenswaard.

De volgende adviesbureau's hebben een eerdere versie van deze handreiking becommentarieerd:

- Beco;
- Groeneweg;
- De Jonge MilieuAdvies.

Milieuadviesbureau CREM heeft van het Afval Overleg Orgaan opdracht gekregen de basisvragenlijst op te stellen en het gehele stappenplan, dat door VROM in conceptvorm is gemaakt, aan te vullen met theoretische en praktische informatie.

De resultaten van de concept-handreiking zijn gepresenteerd op het AOO-Congres "Avalscheiding in Beweging" op 26 september 2002.

VERDIEPINGSDOCUMENTEN

VERDIEPINGSDOCUMENT 1: DE BASISVRAGENLIJST

Bij het maken van een vragenlijst is het noodzakelijk om een afbakening aan te brengen op 3 terreinen:

1. Modules, thema's en onderwerpen
2. Vergelijkbaarheid
3. Tijd.

Modules, thema's en onderwerpen

Modules zijn onderwerpen op hoofdlijnen, zoals de verschillende componenten van huishoudelijk afval, communicatie, handhaving, etc. Voor elke bewonersonderzoek dienen die, afhankelijk van de situatie binnen de gemeente, te worden vastgesteld.

Thema's geven per module een afgebakend onderwerp aan, bijvoorbeeld scheidingsgedrag, ervaren knelpunten, preventie, etc.

Onderwerpen worden binnen thema's geformuleerd. Bijvoorbeeld het onderscheid in scheiders en niet scheiders, de hoeveelheid afval die gescheiden wordt, etc. Deze onderwerpen kunnen direct omgezet worden naar vragen die in de basisvragenlijst gesteld kunnen worden. Voor een overzicht van de modules, thema's en onderwerpen wordt verwezen naar de tabellen 1.3 tot en met 1.6 die in paragraaf 1.3 staan.

Vergelijkbaarheid

Om resultaten van bewonersonderzoeken in de tijd te kunnen vergelijken, is het noodzakelijk dat een aantal vragen standaard terugkomt in de vragenlijst om zo de resultaten te kunnen vergelijken. Monitoring biedt ook de mogelijkheid om beleidsaanpassingen, die genomen zijn naar aanleiding van de uitkomsten van de eerste vragenlijst, te evalueren in de tweede vragenlijst.

Tijd

De omvang van de vragenlijst wordt beperkt door de tijd die je van de burger kan vragen. De hoeveelheid tijd die je van een burger kan vragen hangt af van de onderzoeksmethode. Deze tijd is voor telefonische bewonersonderzoek vastgesteld op een maximum van 20 minuten. Dat betekent dat ingeleverd moet worden op enerzijds de breedte van de thema's en anderzijds op de diepte per onderwerp. Hierbij moet je er goed van bewust zijn dat elke vraag de plek inneemt van een andere vraag. Dit houdt in dat keuzes die genomen worden tijdens het selectieproces nauwkeurig overwogen moeten worden.

Om inzicht te krijgen in de tijd die een vragenlijst kost, is het raadzaam een pilot onderzoek te houden. Dit is een onderzoek dat plaatsvindt voorafgaand aan het daadwerkelijke onderzoek. Bij dit onderzoek worden de vragenlijsten afgenomen onder ongeveer 4 respondenten die behoren tot de steekproef. Naast het tijdsaspect, is het doel van de pilot om te bekijken of de respondenten de vragen snappen, juist interpreteren en antwoord kunnen geven.

Toelichting op de opzet van de vragenlijst

Voor het maken van een basisvragenlijst is gekozen voor een modulaire opbouw. Deze opbouw:

- biedt structuur en overzicht;
- geeft de mogelijkheid om nieuwe modules toe te voegen;
- biedt inzicht in de doelen en de voorkeur van vragen.

Het is nodig om bij het maken van het bewonersonderzoek **vier groepen modules** in het achterhoofd te houden:

Groep 1. Module afvalstromen

Module Algemeen

Module Afvalcomponenten

Groep 2. Modules Flankerende maatregelen

Module Communicatie/voorlichting

Module Handhaving (milieupolitie)

Module Financiën (afvalstoffenheffing)

Module Gemeentelijke organisatie (algemeen)

Module Inzamelmiddel

Groep 3. Modules Voorzieningen

Module Milieustraat/afvalsorteerstation

Module Kringloopbedrijven

Groep 4. Modules Demografische gegevens

Module persoonlijke gegevens: geslacht, leeftijd, etniciteit, opleiding, beroep, inkomen

Module Woonkenmerken: woningtype, tuin

Module Overig: ruimte, plaats, autobezit

Naast de indeling in modules, thema's en onderwerpen zullen de volgende punten worden aangeven in de basisvragenlijst:

- Het doel van de vraag en inzicht in motivatie, capaciteit of gelegenheid.
- De relatie van de vraag met mogelijke andere vragen.

Elke module, thema, onderwerp en vraag zal een nummer of cijfer krijgen, zodat je zelf makkelijk en snel een vragenlijst kunt samenstellen.

De volgende opsommingtekens zijn gebruikt:

Groep modules: staat **vet** aangeven

Module: staat aangegeven met een Hoofdletter A, B, C

Thema: staat aangegeven met een Romeins cijfer I, II, III

Vraag: staat aangegeven met een cijfer; 1,2,3

Soort vraag: Staat aangegeven met een letter; a,b,c.

In de tabellen 1.3 tot en met 1.6 staan per groep modules (Afvalstromen, Flankerende maatregelen, Voorzieningen en Demografische gegevens) de inzichten in de modules, thema's en onderwerpen over afvalscheiding.

Deze overzichtstabellen zijn bedoeld om het je als beleidsambtenaar makkelijk te maken om een keuze te maken voor bepaalde modules, thema's en onderwerpen. Deze keuze kan snel gemaakt worden door onderwerpen weg te strepen. Wanneer je bijvoorbeeld niets wilt vragen over het thema inzamelmiddel, dan kun je hier een streep doorheen zetten. Na het wegstrepen van de modules, thema's en onderwerpen is duidelijk te zien welke modules, thema's en onderwerpen je uit de basisvragenlijst gekozen hebt om in de eigen vragenlijst als vraag op te nemen. Vervolgens kun je er voor kiezen om zelf een module, thema of onderwerp toe te voegen en zo maak je je eigen vragenlijst.

Tabel 1.3: Groep 1. Modules Algemeen en Afvalstromen

Module	Thema	Onderwerp(en)	
A Algemeen	I Huidig gedrag	1 Wel/niet scheiden	
		2 Mate wel/niet scheiden	
	II Houding t.o.v. scheiden	3 Houding	
		4 Reden houding	
B Afvalstromen	III Huidig Gedrag	5 Wel/niet scheiden	
		6 Duur	
		7 Hoeveelheid	
			8 Reden wel scheiden
			9 Reden niet scheiden
			10 Foutief aanbieden
			11 Reden foutief aanbieden
		IV Verleden	12 Wel/niet scheiden
			13 Hoeveelheid
			14 Reden gedrag verleden
		V Toekomst	15 Toekomstig gedrag
			16 Reden gedrag toekomst
		VI Motivatie	17 Houding afval
			18 Aard van de motivatie
			19 Tijdsbesteding
			20 Opbrengst, scheidingseffect
			21 Nut en noodzaak
	22 Beleidsplannen		
	23 Kosten		
	VII Capaciteit	24 Opbrengsten	
		25 Geld beschikbaar	
		26 Besparingen	
		27 Eigen inspanning	

Module	Thema	Onderwerp(en)
		28 Eigen hulpmiddelen
		29 Middelen
		30 Bewaarmiddel
		31 Kennis afval
		32 Kennis voorzieningen

		33 Kennis tijdstip
		34 Kennis brengen/halen
	VIII Gelegenheid	35 Belemmeringen bewaren
		36 Voorzieningen
		37 Mogelijkheid tot scheiden
		38 Toetsing
		39 Potentie
		40 Inzamelmiddel
		41 Verbetering inzamelmiddel
	VIII Knelpunten	42 Problemen scheiders
		43 Knelpunten niet (meer) scheiders
	X Verbeteropties	44 Verbeteringen niet scheiders
		45 Suggesties scheiders
		46 Voorkeur inzamelmiddel
C Beleid	XI Interesse toetsen	47 Interesse
D Preventie	XII Gedachten	48 Milieubewust denken
	XIII Handelingen	49 Milieubewust handelen
		50 Milieubewust handelen
	XIII Straatbeeld	51 Schoon, vies
	XV Vergelijking	52 Elders beter
	XVI Belang	53 Belangrijkste component

Tabel 1.4 Groep 2. Modules Flankerende maatregelen

Module	Thema	Onderwerp(en)
E Communicatie	XVII Informatie	54 Ontvangen
		55 Gemist
	XVIII Kanaal	56 Miscommunicatie
		57 Herkent
		58 Gebruikt
		59 Gewenst
		60 Info als stimulans
	61 Informatie bewaren	
F Inzamelmiddel		62 Voorkeur inzamelmethode
G Milieupolitie		63 Aanwezigheid
		64 Mening
H Kosten	XVIII Afvalstoffenheffing	65 Afvalstoffenheffing
I Diftar	XX Diftar	66 Interesse
		67 Reden interesse
		68 Reden geen interesse
		69 Diftar evaluerend
		70 Effect diftar

Tabel 1.5 Groep 3. Modules Voorzieningen

Module	Thema	Onderwerp(en)
J Inzamelende organisatie		71 Klantvriendelijkheid
		72 Dienstverlening
K Milieustraat		73 Gebruik
		74 Tevredenheid
L Kringloopbedrijven		75 Kennen
		76 Gebruiken
		77 Reden

Tabel 1.6 Groep 4. Modules Demografische gegevens

Achtergrondkenmerken		
		A1 Gebied/wijk
		A2 Type woning
		A3 Auto
		A4 Geslacht
		A5 Geboortejaar, zelf, ouders
		A7 Geboorteland
		A8 Type huishouden, kinderen
		A9 Opleiding
		A10 Inkomen
		A11 Computer, internet

Wanneer een module, thema of onderwerp aan de bestaande basisvragenlijst toegevoegd moet worden, wordt de volgende werkwijze geadviseerd:

1. Is het antwoordt op de vraag relevant of alleen interessant?
2. Waar past de vraag (geformuleerd vanuit module, thema of onderwerp) het beste?
3. Loopt de vragenlijst nog logisch?
4. Hoe is een goede vraag geformuleerd? Er zijn drie soorten vragen (open, gesloten en stellingen) en er zijn valkuilen waar rekening mee moet worden gehouden.

Open vragen

Dit zijn vragen waarbij de respondent in feite elk antwoord kan geven.

Voordelen: De respondent kan antwoorden wat hij wil.

Nadelen: Deze vragen vereisen, vooral bij schriftelijke vragenlijsten, nogal wat uitdrukingsvaardigheid van de respondent. Codering is moeilijker. Wat de codering wel kan vergemakkelijken is dat er van tevoren al antwoorden geformuleerd zijn waarin de antwoorden kunnen worden gegroepeerd. Zaken waar de respondent in eerste instantie niet aan denkt, komen zo ook niet naar voren.

Gebruik: Deze vragen worden gebruikt om inzicht te krijgen in de wensen en ideeën van de burger, vooral over onderwerpen waar burgers sterk van mening over kunnen verschillen. Ben je geïnteresseerd in de eerste gedachten van een respondent, dan wordt een open vraagstelling gebruikt. Een voorbeeld hiervan is de vraag “Als u iets zou willen weten over afvalscheiding, waar zou u dan naar toe gaan?”.

Gesloten vragen

Dit zijn vragen waarin in de respondent kan kiezen uit een aantal aangegeven of opgenoemde opties, of alleen ja of nee kan antwoorden op de vraag.

Voordelen: De respondent kan hierdoor op gedachten gebracht worden waar hij in eerste instantie niet aan gedacht had. Het vaststellen van antwoordcategorieën bespaart tijd. De gegevens zijn kwantificeerbaar en vergelijkbaar.

Nadeel: Antwoorden die niet voorgeprogrammeerd zijn, zullen niet snel gegeven worden.

Gebruik: Deze vragen worden gebruikt om te vragen naar concreet gedrag, zoals bijvoorbeeld het wel of niet scheiden van een component.

Stellingen

Dit zijn vragen waarbij de mate waarin de respondent het eens is met de stelling kan worden aangegeven.

Voordeel: Geeft een mening goed weer.

Nadeel: Stellingen kunnen ongenueanceerd zijn.

Gebruik: Deze vragen worden gebruikt om naar opinies en gevoelens te vragen.

Het komt voor dat vragen op twee manieren gesteld worden. Zo kun je geïnteresseerd zijn in de kanalen die burgers wel en niet kennen. Je kunt deze vraag open stellen: "Welke voorlichtingskanalen over afvalscheiding kent u"? met als voordeel dat je spontaan de eerste reactie van de burger te weten komt. Echter, het kan goed zijn om vervolgens per kanaal, in gesloten verband, te vragen of de respondent de website, afvalbrochure, etc kent. Het voordeel van deze gesloten variant is dat de respondent hierdoor alle mogelijkheden langs loopt.

Bij het opstellen van de vragenlijst voor kwantitatief onderzoek is het uitgangspunt om gesloten vragen te stellen, *tenzij* men de vraag niet gesloten kán stellen.

Gesloten vragen hebben als voordeel dat de antwoordcategorieën zijn gestandaardiseerd, hetgeen kwantificering en vergelijking van de resultaten makkelijker maakt. Daarnaast kosten gesloten vragen weinig tijd om te stellen, waardoor ze geschikt zijn om in het korte tijdsbestek van een vragenlijst aan bod te laten komen.

Voor vragen waar het nadrukkelijk de bedoeling is om de mening van de burger te weten te komen, zullen open vragen gesteld worden.

Tijd

De tijd is afhankelijk van de keuze voor een open, gesloten of vraag in de vorm van een stelling.

Hierbij geven wij als indicatie aan dat een open vraag het langste duurt, van 1 tot 3 minuten.

Een gesloten vraag duurt het kortst, meestal een minuut. Een stelling duurt meestal ook een minuut.

Valkuilen bij het formuleren van vragen

1. Niet aansluiten bij begrippenkader/taal respondent

De woordkeuze van de vraag moet te allen tijde door de respondent begrepen worden (duidelijkheid) en alle respondenten moeten de vraag op dezelfde manier begrijpen (eenduidigheid). Om een idee te krijgen van de woorden die 'de burger' zelf gebruikt om zaken die met afvalscheiding te maken hebben kan men een kwalitatief vooronderzoek houden en/of een pilot (*zie stap 3 uit de handreiking*). Een bekend voorbeeld is het verschil in benaming van de brengvoorziening: milieustraat, afvalsorteerstation, milieupark, etc.

2. Moeilijke begrippen worden niet omschreven
Voor de interpretatie van de vraag is het belangrijk dat de vraag goed begrepen wordt. Een vraag als "Kunt u in uw gemeente gebruik maken van diftar", is voor veel respondenten moeilijk te beantwoorden. Het begrip diftar kan bijvoorbeeld omschreven worden als: "Zou u interesse hebben om de kosten variabel te maken. U betaalt dan per afvalzak die u aanbiedt".
3. De vraagvolgorde is niet goed
De vragenlijst kan het beste beginnen met een aantal makkelijke vragen om de respondenten niet meteen af te schrikken. Daarna kunnen moeilijke vragen gesteld worden, terwijl aan het eind als de respondent wat vermoeid begint te raken weer makkelijke vragen worden gesteld.
4. Er worden suggestieve vragen gesteld
"Kunt u aangeven hoeveel van uw afval u gescheiden aanbiedt". Deze vraag suggereert al dat de respondent afval gescheiden houdt. Dit soort suggestieve vragen kunnen beter niet gesteld worden.
5. Er worden twee vragen in één vraag gesteld
"Kunt u aangeven of u afgelopen jaar goederen bij de kringloopwinkel hebt gekocht en afgestaan?" Het kan namelijk zo zijn dat de respondent wel wat heeft gekocht, maar niets heeft afgestaan en zo dus geen ja of nee op deze vraag kan antwoorden.
6. Vragen betreffen meer dan één onderwerp
De vraag: "Vindt u ook dat er zowel aandacht besteed moet worden aan de voorlichting als aan de handhaving"? Deze vraag gaat namelijk om twee onderwerpen: voorlichting en handhaving, hierdoor kun je geen eenduidig antwoord geven op de vraag.
7. Vragen waarin feiten worden gepresenteerd waarover men van mening kan verschillen
"Vaak is het zo dat jongeren te lui zijn om afval te scheiden". "Om de respons van afvalscheiding te verhogen moet er dus gerichte aandacht besteed worden aan jongeren". Dit is geen goede stelling, omdat men over de luiheid van jongeren van mening kan verschillen.
8. Vragen die uitgaan van een norm die niet voor iedereen gelijk is
"Vindt u ook niet dat de afvalstoffenheffing veel te hoog is"? Voor iemand met een minimuminkomen kan de afvalstoffenheffing veel te hoog zijn, terwijl een tweeverdiener veel makkelijker over deze kosten denkt.
9. Er worden ontkennende vragen gesteld
Dat betekent bijvoorbeeld dat (dubbele) ontkenningen moeten worden voorkomen. Bent u het eens of oneens met de stelling: "Dat het niet goed is om papiercontainers te plaatsen".
10. Sociaal wenselijke vragen worden niet voorkomen
Brengt u ook weleens afval naar punten waar dit eigenlijk niet hoort? Het is beter om deze vraag in te leiden. Sommige mensen voeren al hun grofvuil af via de gemeente,

maar het komt ook voor dat mensen het zelf storten op plaatsen waar dit eigenlijk niet is toegestaan. Kunt u aangeven of u zelf wel eens grofvuil heeft achtergelaten op een plaats waar dit eigenlijk niet is toegestaan?

11. Er worden geen antwoordalternatieven genoemd
Het noemen van antwoordalternatieven kan bij sommige vragen wenselijk zijn. Het betreft hier vooral vragen waar respondenten een keuze kunnen maken. Hierbij is het dan relevant dat elke respondent dezelfde antwoordalternatieven krijgt, zodat er een eenduidig beeld ontstaat.
12. Vragen zijn niet gegroepeerd op onderwerp of type
Voor de respondent is het beantwoorden van de vragen makkelijker als de vragen op een duidelijke manier onder bepaalde kopjes gerangschikt zijn.

Overzicht basisvragenlijst

In deze basisvragenlijst staan de meeste vragen die gebruikt kunnen worden in een bewonersonderzoek.

De cursief weergegeven vragen worden geadviseerd.

Groep 1. Modules Afval algemeen en -stromen

De afvalstromen kunnen als volgt onderverdeeld worden: Glas, Papier, GFT, Textiel, KCA, Groot en klein WEB, Grof tuinafval, Grofvuil en Restafval.

A. Module Algemeen**I. Thema Huidig gedrag****1) Onderwerp wel/niet scheiden.**

- a) Open: -
- b) Gesloten: *Als u naar uw huishouden kijkt, houdt u dan over het algemeen genomen wel of niet uw afval gescheiden? (Wel, niet)*
- c) Stelling: Ik houd mijn afval gescheiden.

Doel vraag : inzicht in scheidingsgedrag
 Relatie met andere vragen : vraag 2 hoeveelheid scheiden

2) Onderwerp Mate wel/niet scheiden.

- a) Open: -
- b) Gesloten: *Als u naar uw huishouden kijkt, in welke mate houdt u dan de verschillende soorten afval gescheiden? (altijd, meestal, soms, nooit)*
- c) Stelling: Ik houd al mijn afval gescheiden.

Doel vraag : inzicht in scheidingsgedrag, hoeveelheid van scheiden
 Relatie met andere vragen : vraag 4 redenen scheiden

II. Thema Houding ten opzichte van scheiden**3) Onderwerp Houding**

- a) Open: -
- b) Gesloten: *Houdt het scheiden van afval u in sterke mate, enigszins, nauwelijks of niet bezig? (in sterke mate, enigszins, nauwelijks of niet)*
- c) Stelling: *Ik vind het normaal dat je je afval scheidt.*

Doel vraag : inzicht in houding (motivatie)
 Relatie met andere vragen : vraag 4 redenen houding

4) Onderwerp Reden houding

- a) Open: Wat zijn voor u de belangrijkste redenen om mee te werken aan de gescheiden inzameling van afval? (Het wordt van me verwacht, Het kost me weinig moeite, Goed/beter voor het milieu, Ik werk nooit mee aan de gescheiden inzameling, anders namelijk)
- b) Gesloten: *Kunt u uit de volgende redenen aangeven wat voor uw de belangrijkste redenen zijn om mee te werken aan de gescheiden inzameling van afval? (Op lange termijn goedkoper, Het wordt van me verwacht, Het kost me weinig moeite, Goed/beter voor het milieu, Ik werk nooit mee aan de gescheiden inzameling, anders namelijk)*
- c) Stelling: Ik houd mijn afval gescheiden vanwege milieuredenen.

Doel vraag	: inzicht in reden houding (motivatie)
Relatie met andere vragen	: vraag 2 mate scheiden

B. Module Afvalstromen

III. Thema Huidig gedrag

5) Onderwerp Wel/niet scheiden.

- a) Open: -
- b) Gesloten: *Levert u, of iemand in uw huishouden, wel eens <naam component> apart in? (Ja, Nee)*
- c) Stelling: Ik houd mijn <naam component> gescheiden.

Doel vraag	: Inzicht in scheidingsgedrag
Relatie met andere vragen	: vraag 6 mate scheiding

Opmerking: Bij de componenten KCA, WEB en grofvuil kan beter gevraagd worden of de respondent afgelopen jaar een product gescheiden heeft ingeleverd. Bij GFT moet er in de gaten gehouden worden dat respondenten het niet gescheiden inleveren, maar dat zij het zelf kunnen composteren.

6) Onderwerp Altijd, meestal, zelden, nooit scheiden

- a) Open Houdt u altijd uw <naam component> apart? -
- b) Gesloten: *Scheidt u uw <naam component> altijd, meestal, zelden, of nooit?*
- c) Stelling: Ik houd altijd mijn <naam component> gescheiden.

Doel vraag	: Inzicht in scheidingsgedrag, frequentie scheiding, gewoonte
Relatie met andere vragen	: vraag 7 deel scheiding

7) Onderwerp Alles, het meeste een klein deel of niets scheiden

- a) Open Houdt u altijd (al) uw <naam component> gescheiden? -
- b) Gesloten: *Welk deel van uw <naam component> wordt apart ingeleverd? Is dat alles, het meeste, een klein deel of niets? (concreet gedrag)*
- c) Stelling: Ik scheid al mijn <naam component>.

Doel vraag	: Inzicht in mate scheiding
Relatie met andere vragen	: vraag 7 reden scheiding

Voordeel van deze derde vraag tegenover de eerste vraag is dat je bij de derde vraag ook direct te weten komt of de respondent wel of niet een component gescheiden houdt.

Let op: Bij deze vraag wordt er van uitgegaan dat mensen precies weten welk afval tot papier wordt gerekend. Uit ervaring blijkt dat mensen verpakkingsafval vaak niet bij het papier, maar in de vuilniszak gooien. Wanneer het doel is om te weten welk materiaal men als papier weggooit dan kan daarnaar gevraagd worden door de vraag: Kunt u van de volgende goederen aangeven of u deze als papier scheidt? Kranten, tijdschriften, enveloppen, verpakkingsafval van karton.

8) Onderwerp Reden wel scheiden

- a) Open Waarom biedt u uw <naam component> gescheiden aan? (is beter voor het milieu, gewoonte, kleine moeite, mijn bak voor restafval is te klein, dan betaal ik minder (diftar), anders namelijk).
- b) Gesloten: *Kunt u uit de volgende mogelijkheden aangeven waarom u uw <naam component> gescheiden aanbiedt?* (is beter voor het milieu, gewoonte, kleine moeite, mijn bak voor restafval is te klein, dan betaal ik minder (diftar),
- c) Stelling: Ik scheid mijn <naam component> vanwege het milieu.

Doel vraag	: Inzicht in reden scheidingsgedrag (motivatie)
Relatie met andere vragen	: Mogelijke vergelijking met vraag 6 (frequentie scheiding) of 7 (mate scheiding)

9) Onderwerp Reden niet scheiden

- a) Open Waarom biedt u uw <naam component> niet gescheiden aan? (Gemakzucht, stank, ongedierte overlast, geen plaats voor opslag, geen bak, fysieke beperking, te weinig afval, anders namelijk).
- b) Gesloten: *Kunt u uit de volgende mogelijkheden aangeven waarom u uw <naam component> niet gescheiden aanbiedt?* (Gemakzucht, stank, ongedierte overlast, geen plaats voor opslag, geen bak, fysieke beperking, te weinig afval).
- c) Stelling: Ik houdt mijn <naam component> niet gescheiden, omdat het mij teveel moeite kost.

Doel vraag	: Inzicht in reden niet scheiden (belemmeringen)
Relatie met andere vragen	: Mogelijke vergelijking met vraag 6 (frequentie scheiding) of 7 (mate scheiding)

Dit voorbeeld is gericht op GFT, maar kan ook toegepast worden op bijvoorbeeld KCA.

10) Onderwerp Foutief aanbieden

- a) Open: -
- b) Gesloten: *Sommige mensen zetten het afval weleens naast de <naam component bak>. Kunt u aangeven of u dat zelf wel eens heeft gedaan?* Ja, nee
- c) Stelling: Ik zet mijn <naam component> weleens naast de <naam component bak>.

Doel vraag	: Inzicht in foutief aanbieden (gelegenheid)
Relatie met andere vragen	: Vraag 11 reden foutief aanbieden van afval

11) Onderwerp Reden foutief aanbieden

- a) Open: -
- b) Gesloten: *Kunt u vanuit de volgende opties aangeven wat de reden is dat u het afval weleens naast de bak heeft gezet?* (Gemakzucht, de bak was al vol, geen zin om ver te lopen, de opening zag er vies uit)
- c) Stelling: -

Doel vraag	: Inzicht in reden foutief aanbieden van afval (gelegenheid)
Relatie met andere vragen	: Vervolg vraag op vraag 10.

IV. Thema Verleden

Dit gedrag kan relevant zijn als mensen bijvoorbeeld gestopt zijn, maar vroeger wel afval gescheiden hebben gehouden. Bij het stellen van deze vraag moet het verleden gekoppeld zijn aan een concrete gebeurtenis, bijvoorbeeld een nieuw ingevoerd scheidingsstelsel. Deze koppeling is noodzakelijk, omdat een respondent het verleden op meerdere manieren kan interpreteren.

12) Onderwerp Gedrag verleden (wel niet scheiden).

- a) Open: Wat deed u voordat (het nieuwe inzamelsysteem) van start ging met uw <naam component>?
- b) Gesloten: *Hield u voordat (het nieuwe inzamelsysteem) van start ging uw <naam component> apart? (Ja, nee) (vraag naar concreet gedrag)*
- c) Stelling: -

Doel vraag	: Inzicht in gedrag verleden (gelegenheid)
relatie met andere vragen	: Vraag 13 (vergelijking vroeger en nu scheiden) en vraag 14 (reden gedrag verleden)

13) Onderwerp Gedrag verleden hoeveelheid: meer/minder.

- a) Open: -
- b) Gesloten: *Hield u voordat het nieuwe inzamelsysteem van start ging meer of minder <naam component> apart? Is dat: minder dan nu, evenveel of meer dan nu? (concreet gedrag)*
- c) Stelling: -

Doel vraag	: Inzicht in hoeveelheid vroeger scheiden (motivatie, gelegenheid)
Relatie met andere vragen	: Mogelijk een vervolgvraag op vraag 13 (vroeger wel of niet scheiden) en vraag 14 (reden gedrag verleden)

14) Onderwerp Reden gedrag verleden

De redenen die respondenten noemen kunnen aanleiding geven voor verbeterpunten.

- a) Open: Waarom hield u voor de start van het nieuwe systeem wel (niet) en nu niet (wel) uw <naam component> gescheiden? (Geen inlevermogelijkheid, Inlevermogelijkheid te ver weg, Geen tijd, Zag het doel er niet van in, anders namelijk).
- b) Gesloten: *Kunt u uit de volgende punten aangeven waarom u voor de start van het nieuwe systeem wel (niet) en nu niet (wel) uw <naam component> gescheiden hield? (Geen inlevermogelijkheid, Inlevermogelijkheid te ver weg, Geen tijd, Zag het doel er niet van in).*
- c) Stelling: Vroeger hield ik mijn <naam component> gescheiden, omdat het toen nog gescheiden werd verwerkt.
Vroeger had ik de mogelijkheid om mijn <naam component> gescheiden aan te bieden.

Doel vraag	: Inzicht in reden gedrag verleden (kan voortkomen uit motivatie en gelegenheid (kleiner behuisd, nieuw inzamelmiddel))
Relatie met andere vragen	: Mogelijk een vervolgvraag op vraag 13 (vroeger wel of niet scheiden) en vraag 14 (reden gedrag verleden)

Opmerking: Deze laatste stelling is het meest van toepassing op GFT en KCA, omdat bijna iedereen wel de mogelijkheid heeft om glas, papier en textiel gescheiden in te leveren.

V. Thema Toekomst

Gevraagd kan worden naar de potentie om in de toekomst beter of slechter te gaan scheiden. Hierbij kan een aantal mogelijke veranderepunten voor het beleid aan de orde worden gesteld die of door de gemeente al voorgenomen zijn of naar aanleiding van een vorige bewonersonderzoek zijn opgesteld. Hierbij kan op algemeen niveau worden ingegaan of op specifiek niveau al dan wel of niet gekoppeld aan voorgenomen beleidswijzigingen. Deze vraag kan het beste gekoppeld worden aan een verandering, bijvoorbeeld de invoering van een nieuw inzamelsysteem.

15) Onderwerp Toekomstig gedrag

- a) Open: Wat denkt u (na de invoering van het nieuwe systeem) te gaan doen met uw <naam component>?
- b) Gesloten: *Bent u van plan om (na de invoering van het nieuwe systeem) uw <naam component> te blijven scheiden? Ja, nee, weet niet*
- c) Stelling: Naar mijn mening heeft het (na de invoering van het nieuwe systeem) geen zin meer om <naam component> te scheiden.

Doel vraag	: Inzicht in toekomstig gedrag
Relatie met andere vragen	: Vraag 16 reden toekomstig gedrag

16) Onderwerp Reden gedrag toekomst.

- a) Open: -
- b) Gesloten: *Kunt u uit de volgende punten aangeven waarom u denkt dat het scheiden van <naam component> geen zin meer heeft (nu het nieuwe systeem er komt)?* (te verlopen, geen bewaar/opslag plaats, te weinig afval, stank/ongedierte overlast, afval beland op één hoop, niemand heeft er meer zin in, het apart inzamelen kost teveel geld).
- c) Stelling: Ik twijfel aan de verwerking van afval bij het (nieuwe systeem).

Doel vraag	: Inzicht in reden toekomstig gedrag (motivatie, gelegenheid)
Relatie met andere vragen	: Mogelijk een vervolgvraag op vraag 16 toekomstig gedrag

VI. Thema Motivatie

Algemeen niveau/componentniveau

Naar de motivatie kan gevraagd worden op algemeen niveau, op componentniveau of op een selectieniveau. Ook is het mogelijk om hierbij aan te sluiten op beleidsplannen door vragen als "Zou u meer GFT scheiden als het GFT in de zomer tweemaal per week wordt opgehaald".

17) Onderwerp Houding Afval algemeen

- a) Open: -
- b) Gesloten: Is uw houding ten opzichte van het milieu positief of negatief?
- c) Stelling: *Het milieu is voor mij ontzettend belangrijk.*

Doel vraag	: Houding ten opzichte van scheiding (motivatie)
Relatie met andere vragen	: Mogelijker dieper inzicht door vraag 18 reden motivatie

18) Onderwerp Afval algemeen Milieu/Aard van de motivatie

- a) Open: Hoe denkt u over het scheiden van afval? -
 b) Gesloten: *Denkt u dat u door afval te scheiden, bijdraagt aan een beter milieu?* Ja, nee, weet niet/geen mening
 c) Stelling: *Door afval te scheiden, draag ik bij aan een beter milieu.*

Doel vraag	: Inzicht in motivatie
Relatie met andere vragen	: Mogelijk een vervolgvraag op vraag 17 houding afval

19) Onderwerp Tijdsbesteding

- a) Open: Wat vindt u ervan dat het scheiden tijd kost?
 b) Gesloten: *Vindt u het bezwaarlijk dat het scheiden van afval tijd kost?* Ja, nee, weet niet/geen mening
 c) Stelling: *Ik ervaar het niet als vervelend dat het scheiden van afval tijd kost.*

Doel vraag	: Inzicht in motivatie
Relatie met andere vragen	: Vraag 7 hoeveelheid scheiden

20) Onderwerp Opbrengst, effect van scheiding

- a) Open: -
 b) Gesloten: *Vindt u het prettig om zichtbaar resultaat te zien van wat er met de gescheiden inzameling gebeurt?* Ja, nee, weet niet/geen mening.
 c) Stelling: *Ik vind het prettig om zichtbaar resultaat te zien (bv. gerecycled papier) van de scheiding. Mening, gevoel*

Doel vraag	: Inzicht in motivatie
Relatie met andere vragen	: -

21) Onderwerp: Nut en noodzaak scheiding

- a) Open: Wat denkt u dat er met het ingezamelde <naam component> gebeurt? (beland op één hoop, wordt gescheiden verwerkt, verbrand, anders namelijk)
 b) Gesloten: *Denkt u dat het <naam component> afval gescheiden wordt verwerkt?* Ja, nee, weet niet/geen mening.
 c) Stelling: *Het gescheiden afval wordt altijd gescheiden verwerkt.*

Doel vraag	: Inzicht in nut scheiding (motivatie), mogelijk relevant voor communicatie
Relatie met andere vragen	: -

De component GFT is de moeilijkste component om gescheiden te houden en daarom kun je bij die component het beste vragen naar de moeite en de gedachte over de verwerking.

22) Onderwerp Aansluiten op beleidsplannen

Beleidsplannen kunnen bijvoorbeeld getoetst worden door te vragen of mensen geïnteresseerd zijn in een nieuw inzamelsysteem, een dienst gekoppeld aan de vraag of zij hiervoor willen betalen.

- a) Open: -
 b) Gesloten: *Zou u meer GFT scheiden als het GFT in de zomer tweemaal per week wordt opgehaald?* Ja, nee, weet niet/geen mening.

- c) Stelling: *Ik zou het wenselijk vinden als mijn GFT in de zomer tweemaal per week wordt opgehaald.*

Doel vraag	: Inzicht in koppeling tussen motivatie en gelegenheid scheiding
Relatie met andere vragen	: Goed om deze vraag te laten volgen door vraag 23 kosten

De vraag naar de beleidsplannen kan het beste gekoppeld worden met kosten. Veel mensen zullen het wel wenselijk en makkelijk vinden als het GFT tweemaal per week wordt opgehaald. Daarom is het belangrijk om een vervolgvraag te stellen, of zij dit nog steeds wensen als het meer gaat kosten.

23) Onderwerp Kosten

- a) Open: -
- b) Gesloten: *Zou u €30 per jaar extra willen betalen voor het tweewekelijks legen van uw GFT-container? Ja, nee, weet niet/geen mening.*
- c) Stelling: *Ik zou zeker €30 per jaar extra willen betalen voor het tweewekelijks legen van uw GFT-container.*

Doel vraag	: Inzicht in hoeveelheid vroeger scheiden (motivatie, gelegenheid)
Relatie met andere vragen	: Voorafgegaan door vraag 22

24) Onderwerp Opbrengsten

- a) Open: *Wat zou het scheiden van afval u op moeten leveren, zodat u meer gaat scheiden? Geld, mooi, straatbeeld, erkenning, resultaten, anders namelijk.*
- b) Gesloten: *Kunt u aangeven welke van onderstaande zaken u ertoe beïnvloeden om meer te gaan scheiden?*
- Geld
 - Mooi straatbeeld
 - Erkenning
 - Resultaten
- c) Stelling: *Wanneer het scheiden mij 10 € per jaar zou opleveren, dan zal ik beter gaan scheiden.*

Doel vraag	: Motiverende factoren
Relatie met andere vragen	: De vraag naar verbeteropties zie de vragen 44 en 45

Het onderwerp opbrengsten zou ook onder het kopje kosten behandeld kunnen worden.

VII. Thema Capaciteit

25) Onderwerp Beschikbaarheid van geld

- a) Open: -
- b) Gesloten: *Zou u voor 10€ extra per jaar uw biobak driemaal willen laten wassen. Ja, nee, weet niet/geen mening.*
- c) Stelling: *Voor 10€ extra per jaar zou ik graag mijn biobak driemaal laten wassen.*

Doel vraag	: Achterhalen of mensen geld willen steken in het scheiden van afval.(capaciteit)
Relatie met andere vragen	: Mogelijk koppelen met vraag 26 besparingen.

De financiële capaciteit zou verbonden kunnen worden met het geldbedrag dat een persoon over heeft voor het schoonmaken of laten wassen van de GFT bak, voor de aankoop van GFT zakjes of voor de afvalstoffenheffing.

26) Onderwerp Besparingen

- a) Open: Hoeveel geld zou u jaarlijks met het scheiden van afval willen besparen?
 b) Gesloten: *Ik zou graag 25 € per jaar willen besparen door goed te scheiden.* Ja, nee weet niet/geen mening.
 c) Stelling: *Wanneer ik 25 € per jaar zou kunnen besparen doordat ik goed mijn afval scheid zou ik dat een goed initiatief vinden.*

Doel vraag	: Inzicht in besparingen (motivatie en capaciteit)
Relatie met andere vragen	: Mogelijk koppelen met vraag 25 kosten

27) Onderwerp Eigen inspanning

- a) Open: -
 b) Gesloten: *Kunt u bij de volgende punten aangeven of deze zaken uw moeite kosten?* (Het openen van de papierbak, het tillen van de GFT bak, het vervoeren van het afval, het bewaren van het afval, de opslag van afval).
 c) Stelling: *Het scheiden van <naam component> kost mij best wat moeite.*

Doel vraag	: Inzicht in knelpunten (capaciteit)
Relatie met andere vragen	: De vragen 42 en 43 geven inzicht in de knelpunten die burgers ervaren.

Deze vraag is vooral belangrijk bij de componenten GFT en grofvuil, omdat het scheiden cq. wegbrengen van deze componenten het meeste moeite kost.

28) Onderwerp Eigen hulpmiddelen

- a) Open: *Kunt u aangeven hoe het scheiden van <naam component> voor u gemakkelijker kan worden gemaakt?* (door gelegenheid te geven afval gescheiden aan te bieden, een bewaarmiddel aan te bieden, door een dagelijkse voorziening aan te bieden, anders namelijk)
 b) Gesloten: *Kunt u uit onderstaande verbeteringen zeggen hoe het scheiden van <naam component> voor u makkelijker kan worden gemaakt?* (door gelegenheid te geven afval gescheiden aan te bieden, een bewaarmiddel aan te bieden, door een dagelijkse voorziening aan te bieden)
 c) Stelling: *Het scheiden van afval kan best wat makkelijker worden gemaakt.*

Doel vraag	: Gemak van scheiding (capaciteit en gelegenheid)
Relatie met andere vragen	: -

29) Onderwerp Interne hulpmiddelen

- a) Open: -
 b) Gesloten: *Vindt u dat u voldoende middelen in huis heeft om <naam component> in te bewaren?* Ja/nee
 c) Stelling: *Ik heb geen behoefte aan een bewaarmiddel voor <naam component>.*

Doel vraag	: Inzicht in besparingen (motivatie en capaciteit)
Relatie met andere vragen	: Deze vraag kan gekoppeld worden met vraag 30 behoefte aan een bewaarmiddel. De vragen 40 (tevreden over inzamelmiddel) en 41 (verbeteringen aan inzamelmiddel) gaan ook over inzamelmiddelen.

30) Onderwerp Behoefte aan bewaarmiddelen

- a) Open: -
 b) Gesloten: *Kunt u bij elke component aangeven of u behoefte zou hebben aan een bewaarmiddel?* (Glas, Papier, GFT, Textiel, KCA)

- c) Stelling: Wanneer ik een bewaarbak zou krijgen voor mijn <naam component> dan zou ik beter gaan scheiden.

Doel vraag	: Inzicht in behoefte bewaarmiddelen (capaciteit)
Relatie met andere vragen	: Deze vraag kan vooraf gegaan worden door vraag 29 voldoende capaciteit in huis. De vragen 40 (tevreden over inzamelmiddel) en 41 (verbeteringen aan inzamelmiddel) gaan ook over inzamelmiddelen.

31) Onderwerp Toetsing kennis afval

- a) Open: Welke producten kent u waarvan u niet goed weet tot welke afvalstroom die behoren? (accu's, melkpakken, kattenbakkorrels, botjes, anders namelijk)
- b) Gesloten: *Kent u producten waarvan u niet goed weet of het nu wel of niet <naam component> is. / Kunt u van de volgende producten aangeven of het wel of niet tot <naam component> behoort? (GFT, textiel en KCA)*
- c) Stelling: *Ik weet precies wat wel en wat niet tot <naam component> behoort. Als ik niet zeker weet of iets gescheiden kan worden, doe ik het bij het restafval.*

Doel vraag	: Toetsing kennis afval (capaciteit)
Relatie met andere vragen	: Bekeken kan worden of mensen bij vraag 55 ook aangeven of zij kennis-informatie hebben gemist. Vooral voor GFT, papier, textiel en KCA zijn deze vragen relevant.

32) Onderwerp Hoe komen burgers van afval af?

- a) Open: *Hoe komt u van uw <naam component> af?*
- b) Gesloten: Kunt u uit onderstaande voorzieningen aangeven hoe u van uw <naam component> af komt.
- c) Stelling: Ik weet precies waar ik mijn <naam component> naartoe kan brengen. *restafval.*

Doel vraag	: Toetsing kennis (capaciteit)
Relatie met andere vragen	: De antwoorden op deze vraag kunnen vergeleken worden met de antwoorden op de vragen over knelpunten (42 en 43) en verbeteropties (44 tot en met 46), om zo te kijken of hier overeenkomsten in aan te geven zijn.

Papier: wordt opgehaald door scholen/verenigingen, wegbrengen naar papiercontainer bij scholen/verenigingen, wegbrengen naar de milieustraat

Textiel: Wordt opgehaald door vereniging, Wegbrengen naar kringlooppunt, wegbrengen naar winkel, Geven aan familie/vrienden, inleveren voor goede doelen (Leger des Heils)

KCA: chemokar, huis-aan-huis opgehaald, wegbrengen naar winkel, wegbrengen naar apotheek, wegbrengen naar milieustraat.

WEB: Bij grofvuil zetten, wegbrengen naar kringloopwinkel, laten ophalen door kringloopwinkel, meegeven aan leverancier nieuw apparaat (detailhandel), geven aan familie/vrienden, wegbrengen naar de milieustraat.

Deze vraag is belangrijk bij papier, textiel, KCA en WEB.

33) Onderwerp Tijdstip van inzamelen?

- a) Open: -
- b) Gesloten: *Weet u op welke dag en welk tijdstip u uw <naam component> gescheiden kan aanbieden? Ja, nee, weet niet/geen mening)*
- c) Stelling: Ik weet precies op welke dag en welk tijdstip ik mijn <naam component> weg kan brengen.

Doel vraag	: Toetsing kennis tijdstip (capaciteit)
Relatie met andere vragen	: De antwoorden op deze vraag kunnen vergeleken worden met de antwoorden op de vragen over knelpunten (42 en 43) en verbeteropties (44 tot en met 46), om zo te kijken of hier overeenkomsten in aan te geven zijn.

Deze vraag is belangrijk bij papier (als het wordt opgehaald), GFT en restafval, KCA en grofvuil.

34) Onderwerp Breng/haalvoorzieningen

- a) Open: Welke producten kent u waarvan u niet goed weet hoe u deze gescheiden kunt aanbieden?
- b) Gesloten: *Kent u producten waarvan u niet goed weet waar u deze gescheiden kunt inleveren? Eerst deze vraag stellen, gevolgd door de open vraag.*
- c) Stelling: Ik weet precies waar ik mijn <naam component> naartoe kan brengen.

Doel vraag	: Toetsing kennis breng/haalvoorzieningen
Relatie met andere vragen	: Relatie met de vragen 40 tevredenheid inzamelmiddel en 41 verbetering aan inzamelmiddel.

Vooraf van belang voor de componenten KCA, WEB en grofvuil.

VIII. Thema Gelegenheid

35) Onderwerp Belemmeringen bewaren van afval

- a) Open: *Welke belemmeringen ervaart u bij het bewaren van <naam component>? (de container staat te ver weg, ruimtegebrek, stank, rotzooi)*
- b) Gesloten: Zijn er in uw huis belemmeringen aanwezig die het scheiden van <naam component> bemoeilijken? (de container staat te ver weg, ruimtegebrek, stank, rotzooi)
- c) Stelling: Het scheiden van <naam component> is met mijn type woning niet mogelijk.

Doel vraag	: Toetsing mogelijkheid bewaren (gelegenheid)
Relatie met andere vragen	: De vragen 29 (voldoende hulpmiddelen) en 30 (behoefte aan hulpmiddelen).

36) Onderwerp Voorzieningen

- a) Open: *Welke voorzieningen heeft u in huis om <naam component> gescheiden te bewaren? (bak, box, geen voorzieningen, anders namelijk)*
- b) Gesloten: Heeft u voorzieningen in huis om uw <naam component> gescheiden te bewaren? Ja, nee, weet niet/geen mening.
- c) Stelling: Ik heb geen voorzieningen in huis om mijn <naam component> gescheiden te bewaren.

Doel vraag	: Informatie over bewaarmiddelen in huis (gelegenheid)
Relatie met andere vragen	: Deze vraag biedt achtergrondinformatie, wat relevant kan zijn bij de vergelijking van antwoorden op bijvoorbeeld de vragen over knelpunten en verbeteropties. Zie de vragen 42 tot en met 46.

Vooraf van belang bij papier, GFT en KCA

37) Onderwerp Mogelijkheid tot scheiden

- a) Open: Kunt u aangeven waar u uw <naam component> naartoe kunt brengen?
- b) Gesloten: *Van welke van de volgende haal en brengvoorzieningen maakt u gebruik om uw <naam component> gescheiden aan te bieden?*
- c) Stelling: Er zijn te weinig voorzieningen bij mij in de buurt aanwezig om mijn <naam component> gescheiden te houden.

Doel vraag	: Informatie over voorzieningen
Relatie met andere vragen	: Deze vraag biedt achtergrondinformatie, wat relevant kan zijn bij de vergelijking van antwoorden op bijvoorbeeld de vragen over knelpunten en verbeteropties. Zie de vragen 42 tot en met 46.

Papier: Wegbrengen naar papiercontainer bij scholen/verenigingen, wegbrengen naar de milieustraat

Textiel: Wegbrengen naar kringlooppunt, wegbrengen naar winkel, geven aan familie/vrienden, inleveren voor goede doelen (Leger des Heils)

KCA: Wegbrengen naar winkel, wegbrengen naar apotheek, wegbrengen naar milieustraat.

WEB: Bij grofvuil zetten, wegbrengen naar kringloopwinkel, meegeven aan leverancier nieuw apparaat (detailhandel), geven aan familie/vrienden, wegbrengen naar de milieustraat.

38) Onderwerp Toetsing aantal glasbakken

- a) Open: *Hoe vaak komt u direct langs een glasbak, ongeacht of u daar glas naar toe brengt? Aantal keer per week?*
- b) Gesloten: Komt u dagelijks langs een glasbak? Ja, nee, weet niet/geen mening.
- c) Stelling: Bij mij in de buurt heb ik voldoende gelegenheid om mijn glaswerk weg te brengen.

Doel vraag	: Vraag om te bekijken of mensen vaak de gelegenheid krijgen om afval weg te brengen.
Relatie met andere vragen	: Deze vraag kan als controlevraag gebruikt worden bij antwoorden die burgers geven op vragen over knelpunten en verbeteropties (vragen 42 tot en met 46).

39) Onderwerp Geen mogelijkheid, wel scheiden als gelegenheid geboden wordt?

- a) Open: -
- b) Gesloten: Als mij een voorziening geboden wordt om mijn <naam component> gescheiden aan te bieden, dan zal ik dat doen. Ja, Misschien nee, weet niet/geen mening.
- c) Stelling: *Ik doe zeker mee met het scheiden van <naam component> als ik van een voorziening gebruik mag maken.*

Doel vraag	: Scheidingspotentie (motivatie)
Relatie met andere vragen	: Door vragen als vraag 38 kan ook bekeken worden of burgers daadwerkelijk geen gelegenheid hebben om afval te scheiden.

40) Onderwerp Tevreden over inzamelmiddelen

- a) Open: -.
- b) Gesloten: *Bent u tevreden over het inzamelmiddel dat u geboden wordt voor het scheiden van <naam component>? Ja, nee, weet niet/geen mening.*
- c) Stelling: Het scheiden met behulp van <naam component> met behulp van het inzamelmiddel verloopt prima.

Doel vraag	: Tevredenheid meten, dit zou ook kunnen door te vragen naar een rapportcijfer.
Relatie met andere vragen	: Vragen 30 en 31 gaan over bewaarmiddelen. Het kan informatie opleveren om te bekijken hoe de bewaarmiddelen in huis afgestemd kunnen worden op de inzamelmiddelen buitenshuis.

41) Onderwerp Verbeteringen aan inzamelmiddel

- a) Open: *Wat zou er moeten veranderen aan het inzamelmiddel, opdat u meer <naam component> gescheiden gaat aanbieden?* (inzamelmiddel bieden, de hoogte aanpassen, de container schoon houden, beschadigingen verhelpen, de container vaker legen, de zwaarte van de klep verlichten (papier) anders namelijk)

- b) Gesloten: Kunt u uit de onderstaande verbeteropties aangeven wat voor u veranderd zou moeten worden aan de inzameling van <naam component> opdat u meer gescheiden gaat aanbieden? (inzamelmiddel bieden, de hoogte aanpassen, de container schoon houden, beschadigingen verhelpen, de container vaker legen, de zwaarte van de klep verlichten (papier))
- c) Stelling: Het inzamelmiddel dat ik op dit moment gebruik, voldoet naar volle tevredenheid.

Doel vraag	: Verbeteringen te weten komen die ertoe leiden dat burgers meer gaan scheiden.
Relatie met andere vragen	: Vraag 39 gaat ook over de potentie om wel te gaan scheiden als de burger gelegenheid krijgt.

IX Thema Knelpunten

Het vragen naar knelpunten die scheiders ervaren heeft als gevolg dat er beter gedefinieerd kan worden welke problemen burgers ervaren. Naar onze mening is het zeer belangrijk om de respondenten die scheiden tevreden te houden. Dit kan soms met vrij eenvoudige manieren. Bijvoorbeeld door glas wat rond de glasbak ligt op te ruimen.

Knelpunten kunnen gericht zijn op het scheiden in het algemeen of specifieke componenten. Knelpunten kunnen ook het gevolg zijn van een inzamelsysteem.

42) Onderwerp Problemen scheiders

Scheiders

- a) Open: Welke problemen ervaart u bij het scheiden van <naam component>?
Geen inlevermogelijkheid, bakken staan te ver weg, bakken worden te weinig geleegd, onvoldoende bakken, rotzooi om de bakken, kost veel tijd, scheiden heeft geen nut, te weinig afval (GFT, KCA), last van ongedierte (GFT), last van stank (GFT), weet niet wanneer het wordt opgehaald (GFT, KCA, textiel), Weet niet waar het in te leveren (KCA, anders namelijk).
- b) Gesloten: *Ervaart u problemen bij het scheiden van <naam component>? Welke van de problemen die ik nu opnoem ervaart u?*
Geen inlevermogelijkheid, bakken staan te ver weg, bakken worden te weinig geleegd, onvoldoende bakken, rotzooi om de bakken, kost veel tijd, scheiden heeft geen nut, te weinig afval (GFT, KCA), last van ongedierte (GFT), last van stank (GFT), Weet niet wanneer het wordt opgehaald (GFT, KCA, textiel), Weet niet waar het in te leveren (KCA).
- c) Stelling: Ik vind het vervelend dat er altijd afval naast containers wordt gezet.

Doel vraag	: Inventariseren van knelpunten
Relatie met andere vragen	: De vragen 39 en 41 gaan over de potentie om wel/meer te gaan scheiden. Hiernaast kan bekeken worden of de knelpunten die scheiders ervaren overeenkomen met de knelpunten van niet (meer) scheiders vraag 43.

43) Onderwerp Knelpunten niet (meer) scheiders

Niet scheiders

- a) Open: Welke knelpunten bij het scheiden van afval hebben er bij u toe geleid dat u geen afval (meer) gescheiden houdt?
Geen inlevermogelijkheid, bakken staan te ver weg, bakken worden te weinig geleegd, onvoldoende bakken, rotzooi om de bakken, kost veel tijd, scheiden heeft geen nut, te weinig afval (GFT, KCA), last van ongedierte (GFT), last van stank (GFT), weet niet wanneer het wordt opgehaald (GFT, KCA, textiel), Weet niet waar het in te leveren (KCA), anders namelijk.
- b) Gesloten: *Welke van de knelpunten die ik nu opnoem hebben er bij u toe geleid dat u geen afval (meer) gescheiden houdt?*
Geen inlevermogelijkheid, bakken staan te ver weg, bakken worden te weinig geleegd, onvoldoende bakken, rotzooi om de bakken, kost veel tijd, scheiden heeft geen nut, te weinig afval (GFT, KCA), last van ongedierte (GFT), last van stank (GFT), weet niet wanneer het wordt opgehaald (GFT, KCA, textiel), Weet niet waar het in te leveren (KCA).
- c) Stelling: Het feit dat andere mensen niet scheiden, heeft er bij mij toe geleid dat ikzelf geen afval meer gescheiden houd.

Doel vraag	: Knelpunten te weten komen die ertoe geleid hebben dat burgers niet (meer) scheiden.
Relatie met andere vragen	: De vragen 39 en 41 gaan over de potentie om wel/meer te gaan scheiden. Hiernaast kan bekeken worden of de knelpunten die niet (meer) scheiders ervaren overeen komen met de knelpunten van scheiders vraag 42.

X. Thema Verbeteropties

Zowel scheiders als niet en niet-alles scheiders kunnen verbeteropties aangeven. Deze verbeteropties kunnen algemeen geldig zijn of per component worden aangegeven. Bij de vraag die gesteld wordt over verbeteropties kan een koppeling gelegd worden naar de potentie om door deze verbetering ook daadwerkelijk beter te gaan scheiden.

44) Onderwerp Verbeteringen niet-scheiders

- a) Open: Wat zou er voor u moeten veranderen, zodat u meer <naam component> gaat scheiden?
Niets, want het is goed zo, niets, want ik zal toch niet gaan scheiden, bakken dicht in de buurt, meer bakken plaatsen, bakken vaker schoonmaken, bakken vaker legen, rotzooi om de bakken wegruimen, beter informeren wanneer er wordt opgehaald (papier, KCA), informatie geven over de verwerking, iets tegen stank/ongedierte verzinnen (GFT), huis-aan-huis inzameling, Informatie over inzamelplaatsen geven (KCA), informatie geven over wat KCA is, anders namelijk.
- b) Gesloten: *Ik noem een aantal mogelijke verbeteringen bij het scheiden van <naam component>. Kunt u aangeven of deze voor u een reden zouden kunnen zijn om meer <naam component> te gaan scheiden?*
(Bakken dichterbij, meer bakken, bakken schoonmaken, bakken vaker legen, rotzooi wegruimen, huis-aan-huis inzamelen, meer informatie geven)
- c) Stelling: Ik ben van plan om in de toekomst afval te gaan/blijven scheiden.

Doel vraag	: Verbeteropties niet scheiders te weten komen (motivatie, capaciteit,gelegenheid)
Relatie met andere vragen	: Deze vraag kan gekoppeld worden aan vraag 45

45) Onderwerp Suggesties scheiders

- a) Open: *Welke suggesties ter verbetering heeft u voor de inzameling van <naam component>?*
- b) Gesloten: Ik noem u een aantal suggesties ter verbetering van de inzameling van <naam component> kunt u aangeven of deze voor u wenselijk zijn?
(Bakken dichterbij, meer bakken, bakken schoonmaken, bakken vaker legen, rotzooi wegruimen, huis-aan-huis inzamelen, meer informatie geven)
- c) Stelling: Ik ben zeer tevreden over de huidige manier van inzameling.

Doel vraag	: Suggesties scheiders (motivatie, capaciteit, gelegenheid)
Relatie met andere vragen	: Vraag 44 voor overeenkomstige antwoorden

46) Onderwerp Voorkeur manier van inzamelen.

- a) Open: Welke manier van inzamelen heeft uw voorkeur?
(Minicontainer, rolcontainer, bovengrondse verzamelcontainer, ondergrondse verzamelcontainer, anders namelijk)
- b) Gesloten: *Ik noem een aantal mogelijke inzamelmiddelen op. Kunt u aangeven welke uw voorkeur heeft?*
(Minicontainer, rolcontainer, bovengrondse verzamelcontainer, ondergrondse verzamelcontainer)
- c) Stelling: Wijzigingen aan de inzameling van <naam component> zullen er bij mij niet toe leiden dat ik mijn afval (beter) ga scheiden.

Doel vraag	: Voorkeur manier van inzamelen (motivatie, gelegenheid)
Relatie met andere vragen	: Antwoord op deze vraag kan ook naar voren komen vanuit de antwoorden op de vragen naar knelpunten en verbeteropties.

C. Module Beleid

XI. Thema Interesse toetsen

Verbeteropties kunnen ook gekoppeld zijn aan beleidsvoornemens. Wanneer een gemeente van plan is om de inzameling van KCA te verbeteren, kan bij de verbeteropties gevraagd worden of de verbeteropties die de gemeente aangeeft ook aanslaan bij de respondent.

Deze verbeteropties kunnen aan bod komen onder het kopje verbeteropties en dan in de gesloten vraag als antwoorden meegenomen worden.

Er kan ook apart gevraagd worden naar onderwerpen die op beleid ingaan. Er kan bijvoorbeeld gevraagd worden naar de interesse in een papierbak of de voorkeur voor de aanpak van een bepaalde component.

47) Onderwerp Interesse in beleidsverandering (papierbak)

Scheiders

- a) Open: Welke verbeteringen aan de inzameling van papier zouden er voor u toe leiden dat u papier beter gaat scheiden?
- b) Gesloten: *Zou u interesse hebben in een papierbak?* Ja, nee, weet niet/geen mening.
- c) Stelling: Een papierbak zou voor mij heel handig zijn.

Doel vraag	: Bekijken of er interesse is voor beleidsmaatregelen
Relatie met andere vragen	: -

D. Module Preventie

XII. Thema Gedachten

Onder preventie wordt verstaan het voorkomen van afval. Hierbij kan gedacht worden aan de ja-nee sticker, geen gebruik van plastic tasjes en het composteren van GFT.

48) Onderwerp Milieubewust denken

Ja/nee sticker

- a) Open: -
- b) Gesloten: *Heeft u een ja-nee sticker op de deur om ontgeadresseerd drukwerk te weren?*
Ja, nee, weet niet/geen mening.
- c) Stelling: -

Doel vraag	: Bekijken wat burgers nu al doen aan preventie (gedrag)
Relatie met andere vragen	: -

XIII. Thema Handelingen**49) Onderwerp Milieubewust handelen**

- a) Open: -
- b) Gesloten: *Maakt u bij het boodschappen doen gebruik van uw eigen boodschappentas?
Ja, meestal, soms, nooit*
- c) Stelling: -

Doel vraag	: Inzicht in preventief handelen
Relatie met andere vragen	: -

50) Onderwerp Milieubewust handelen

- a) Open: -
- b) Gesloten: *Maakt u thuis compost van uw GFT-afval/ Heeft u thuis een biobak?
Ja, nee, weet niet/geen mening.*
- c) Stelling: -

Doel vraag	: Milieubewust gedrag achterhalen
Relatie met andere vragen	: -

XIV. Thema Straatbeeld

Het straatbeeld wordt voornamelijk bepaald door het soort inzamelmiddel dat gebruikt wordt. Bevindt het inzamelmiddel zich boven of onder de grond? Wordt de container vaak genoeg geleegd en wordt er veel afval bijgeplaatst? De beantwoording van deze vragen vindt plaats onder het kopje inzamelmiddel.

51) Onderwerp Mening schoon, vies

- a) Open: *Wat vindt u er schoon/vies uit zien bij de <naam component> bak?
(De bak, de inwerpopening)*
- b) Gesloten: *Vindt u het er schoon of vies uit zien bij de <naam component> bak?
Schoon, vies, weet niet/geen mening.*
- c) Stelling: *Het is altijd een rotzooi bij de <naam component> bak.*

Doel vraag	: Inzicht in reinheidsbeleving
Relatie met andere vragen	: Kan ook voortkomen vanuit de knelpunten en verbeteropties

Tip: Eerst de gesloten vraag stellen, gevolgd door de open vraag

XV. Thema Vergelijking eigen gemeente en elders**52) Onderwerp Vergelijking**

- a) Open: *Kunt u aangeven waarom u denkt dat het scheiden van <naam component> elders beter geregeld is?
Beter inzamelsysteem, wordt vaker opgehaald, betere informatie, anders namelijk)*
- b) Gesloten: *Heeft u het idee dat het scheiden van <naam component> elders beter geregeld is?*

- Ja, nee, weet niet, geen mening.
 c) Stelling: In mijn gemeente is het scheiden van afval goed geregeld.

Doel vraag	: Kijken of mensen vinden dat afval elders beter geregeld is
Relatie met andere vragen	: Antwoord op deze vraag kan ook naar voren komen vanuit de antwoorden op de vragen naar knelpunten en verbeteropties.

XVI. Thema Belang scheiden (belangrijkste component)

Vanuit de bewonersonderzoekresultaten komen vaak tal van suggesties om beleidsmaatregelen aan te pakken. Aangezien nooit op alle onderdelen tegelijkertijd aandacht kan worden besteed, kan het nuttig zijn om in de vragenlijst al te vragen naar de component die in de ogen van de respondent als eerste toe is aan verbeteringen.

53) Onderwerp Belangrijkste component

- a) Open: Welke component is in uw ogen het meest gebaat bij veranderingen?
 (Glas, Papier, GFT, Textiel, KCA, Groot en klein WEB, Grof tuinafval, Grofvuil en Restafval, anders namelijk)
- b) Gesloten: *Welke van de volgende componenten verdient volgens u voorrang om veranderingen in de inzameling in aan te brengen?* Opnoemen is het beste, omdat er anders componenten vergeten worden.
 (Glas, Papier, GFT, Textiel, KCA, Groot en klein WEB, Grof tuinafval, Grofvuil en Restafval.)
- c) Stelling: (Je vraagt om een keuze, dat kan niet met een stelling).

Doel vraag	: Inzicht in de component waar burgers de meeste moeite mee hebben. Dit kan relevant zijn voor het aangeven van prioriteit.
Relatie met andere vragen	: -

Groep 2. Modules Flankerende maatregelen

Deze hoofdmodule behandelt de volgende modules: communicatie, het inzamelmiddel, handhaving, financiën, de inzamelende organisatie en de kosten.

E. Module communicatie/voorlichting

Communicatie is nauw verworven met het scheidingsgedrag. Wanneer mensen niet weten waar de textielcontainer staat en welke goederen daar in mogen, werkt dit averechts op de scheidingsrespons.

In het bewonersonderzoek kan gevraagd worden naar de communicatiekanalen die de respondent kent. Vervolgens is het ook van belang om te weten of zij deze lezen, gebruiken, onthouden, bewaren en snappen.

Aangezien er tal van kanalen bestaan, is het interessant om te weten via welk kanaal de respondent de informatie wenst te ontvangen en er kan gevraagd worden of er nog informatie gemist wordt. Mocht het voor de gemeente relevant zijn dan kan tevens gevraagd worden naar de overige instanties waar informatie over afvalscheiding wordt opgevraagd.

XVII. Thema Informatie

54) Onderwerp Informatie ontvangen

- a) Open: Over welke onderwerpen heeft u informatie ontvangen?
(Over wat wel en niet gescheiden behoort te worden, ophaaltijden, inleverpunten, verwerking, anders namelijk)
- b) Gesloten: *Kunt u vanuit de volgende onderwerpen aangeven of u daar informatie over heeft ontvangen?*
(Over wat wel en niet gescheiden behoort te worden, ophaaltijden, inleverpunten, verwerking)
- c) Stelling: Ik ontvang voldoende informatie over afvalscheiding van de gemeente.

Doel vraag	: Check of burgers weten dat zij informatie hebben ontvangen
Relatie met andere vragen	: Vraag 55 gemiste informatie

55) Onderwerp Informatie die gemist wordt

- a) Open: *Kunt u aangeven of u nog ergens informatie over mist?*
- b) Gesloten: Mist u nog informatie?
(nergens over, algemene informatie, ophaaltijden, aanbiedpunten, verwerking)
- c) Stelling: Ik ontvang voldoende informatie over afvalscheiding.

Doel vraag	: Gemiste informatie (motivatie, capaciteit)
Relatie met andere vragen	: Vraag 54 informatie die ontvangen is.

56) Onderwerp Miscommunicatie, spookverhalen

- a) Open: -
- b) Gesloten: Heeft u het idee dat het geen zin heeft om afval te scheiden, omdat het op één hoop beland?
Ja, nee, weet niet/geen mening.
- c) Stelling: *In mijn omgeving hoor ik vaak dat het geen zin heeft om afval te scheiden, omdat het op één hoop beland.*

Doel vraag	: Misverstanden te weten komen
Relatie met andere vragen	: -

Let op: Bij deze vraag is het wel nodig om achteraf aan te geven dat deze spook verhalen niet waar zijn, desnoods kan dit met een voorbeeld worden toegelicht

XVIII. Thema Kanaal**57) Onderwerp Informatiekanaal herkent**

- a) Open: *Kunt u aangeven welke vormen van voorlichting over afval u kent?*
(Afvalkalender, nieuwsbrief, website, kabelkrant, informatienummer, anders namelijk)
- b) Gesloten: *Welke van de volgende vormen van voorlichting over afval herkent u?*
(Afvalkalender, nieuwsbrief, website, kabelkrant, informatienummer)
- c) Stelling: -

Doel vraag	: Inzicht in kennis over kanalen (motivatie)
Relatie met andere vragen	: Vraag 58 over gebruik en vraag 59 over wens

58) Onderwerp Informatiekanaal gebruikt

- a) Open: -
- b) Gesloten: *Welke van de volgende vormen van voorlichting over afvalscheiding gebruikt u als u iets wilt opzoeken over afvalscheiding?*
Opnoemen is het beste, omdat anders de respondent misschien niet op het gebruik van bijvoorbeeld de website komt. (Afvalkalender, nieuwsbrief, website, kabelkrant, informatienummer)
- c) Stelling: -

Doel vraag	: Inzicht in gebruik kanalen (motivatie)
Relatie met andere vragen	: Vraag 57 over herkenning en vraag 59 over wens

59) Onderwerp Informatiekanaal gewenst

- a) Open: *Op welke manier zou u het liefst uw informatie over afvalscheiding willen ontvangen?*
(Afvalkalender, nieuwsbrief, website, kabelkrant, informatienummer, anders namelijk)
- b) Gesloten: *Via welk kanaal zou u het liefst informatie krijgen over afvalscheiding?*
(Afvalkalender, nieuwsbrief, website, kabelkrant, informatienummer) Opnoemen is het beste, omdat anders de respondent misschien niet op het gebruik van de website komt.
- c) Stelling: -

Doel vraag	: Inzicht in wens kanalen (motivatie)
Relatie met andere vragen	: Vraag 57 over herkenning en vraag 58 over gebruik

60) Onderwerp Informatie als stimulans

- a) Open: Wat denkt u van de informatie die u ontvangt over afvalscheiding? -
- b) Gesloten: *Stimuleert de informatie over het nut van afvalscheiding u om door te gaan met het scheiden?*
Ja, nee, weet niet/geen mening.
- c) Stelling: *De informatie die de gemeente mij geeft over het nut van scheiding, stimuleert mij om door te gaan met scheiding.*

Doel vraag	: Stimulerende informatie (motivatie)
Relatie met andere vragen	: -

61) Onderwerp Informatie bewaren

- a) Open: Kunt u aangeven wat u doet met de informatie over afvalscheiding die u van de gemeente krijgt?
Antwoord kan dan veelzijdig zijn, maar dan weet je niet goed hoeveel mensen bijvoorbeeld het wel gebruiken.
- b) Gesloten: *Maakt u wel eens gebruik van de informatie over afvalscheiding die u van de gemeente ontvangt?*
Ja, nee, weet niet/geen mening.
- c) Stelling: Het heeft voor mij geen nut om de informatie over afvalscheiding te bewaren.

Doel vraag	: Weten wat burgers met de informatie doen
Relatie met andere vragen	: -

F. Module Inzamelmiddel

Het inzamelmiddel kan aan bod komen tijdens de bespreking van de componenten. Er kan echter ook een algemeen deel aan besteed worden met onderwerpen als: gebruik, tevredenheid, knelpunten, verbeteropties, ervaringen elders.

Deze vragen komen ook aan bod onder het kopje gelegenheid, knelpunten en verbeteropties en ervaringen elders. Bij deze module kan gevraagd worden naar de voorkeur voor een boven- of ondergrondse manier van inzameling, een haal- of brengvoorziening en een collectief- of individueel systeem.

62) Onderwerp Voorkeur inzamelmethode

- a) Open: -
- b) Gesloten: *Heeft u de voorkeur voor een boven- of ondergronds systeem?*
(Bovengronds, ondergronds, geen voorkeur, weet niet/geen mening).
- c) Stelling: *Ik zou graag een ondergronds systeem wensen.*

Doel vraag	: Voorkeur inzamelmethode (gelegenheid)
Relatie met andere vragen	: Vraag 40 en 41 over inzamelmiddelen

G. Module Handhaving (milieupolitie)

Handhaving vindt plaats om de regels van het scheiden van afval na te leven. Boetes kunnen uitgedeeld worden als burgers op de verkeerde dag hun afval buiten zetten of ergens dumpen. Bij handhaving kan gedacht worden aan de onderwerpen: aanwezigheid milieupolitie, mening, knelpunten en verbeteropties.

63) Onderwerp Aanwezigheid gemerkt

- a) Open: Waaraan heeft u gemerkt dat er milieupolitie aanwezig is in uw regio?
(Zelf een waarschuwing/boete gehad, politie rond zien lopen, straat is schoner, gehoord van anderen, gelezen in de media, anders namelijk).
- b) Gesloten: *Weet u ook of er milieupolitie aanwezig is in uw regio?* Ja, nee/weet niet geen mening.
- c) Stelling: De milieupolitie mag strenger optreden.

Doel vraag	: Aanwezigheid gemerkt (motivatie)
Relatie met andere vragen	: Vraag 64 mening milieupolitie

64) Onderwerp Mening

- a) Open: Aan welke zaken dient de milieupolitie volgens u meer aandacht te besteden?
(Nergens aan, afvaltoerisme, zwerfvuil, toezicht, anders namelijk)
- b) Gesloten: *Ik noem een aantal zaken waar de milieupolitie mogelijk meer aandacht aan kan besteden. Kunt u aangeven welke u belangrijk vindt?*
(Nergens aan, afvaltoerisme, zwerfvuil, toezicht)
- c) Stelling: -

Doel vraag	: Mening milieupolitie (motivatie)
Relatie met andere vragen	: Vraag 63 Aanwezigheid gemerkt

H. Module Kosten

Kosten spelen een belangrijke rol in het geheel. Burgers denken wel eens ten onrechte dat de gemeente aan de afvalstoffenheffing geld verdient. De vraag of burgers wensen dat hun biobak vaker geleegd wordt of wordt opgehaald, gekoppeld met het betalen van een extra bedrag van 10 € kan ervoor zorgen dat de wens op de biobak te wassen/vaker op te laten halen genuanceerder wordt bekeken.

XIX Thema afvalstoffenheffing

Jaarlijks int de gemeente afvalstoffenheffing om de kosten die gemaakt zijn voor de inzameling te kunnen vergoeden. Onderwerpen die in kunnen gaan op de afvalstoffenheffing kunnen bestaan uit: inzicht in de hoogte van de afvalstoffenheffing, mening, waaraan besteden.

65) Onderwerp Inzicht in de afvalstoffenheffing

- a) Open: *Hoeveel betaald u jaarlijks aan afvalstoffenheffing?*
(Geen idee, €50, €50-100, €100-200, €200-300, € >300)
- b) Gesloten: Heeft u enig idee hoeveel u jaarlijks betaald aan afvalstoffenheffing?
Nee, geen idee, Ja, namelijk (€0, €50-100, €100-200, €200-300, € >300)
- c) Stelling: Ik betaal veel te veel geld om mijn afval op te laten halen.

Doel vraag	: Kennis afvalstoffenheffing
Relatie met andere vragen	: De vragen 23 tot en met 26 gaan ook over kosten en tevens over opbrengsten voor de burger. Vraag 63 Aanwezigheid gemerkt

I. Module Diftar

XX. Thema diftar

De kosten die de burger maakt kunnen ook variabel gemaakt worden. Dit betekent dat de burger die meer afval heeft hier ook meer voor betaald. Dit wordt het diftar systeem genoemd ook kan in sommige gemeenten gekozen worden voor een kleinere container om zo kosten te besparen. Voor gemeenten op wie diftar regelingen van toepassing zijn kan gevraagd worden naar de argumenten van burgers om bijvoorbeeld voor een kleine container te kiezen en of zij bijvoorbeeld beter zijn gaan scheiden om kosten te besparen. Hiernaast kan bij gemeenten die nu nog geen diftar hebben ingevoerd geïnventariseerd worden hoe burgers tegen dit systeem aankijken.

66) Onderwerp diftar Interesse

- a) Open: -
- b) Gesloten: *Zou u interesse hebben om de afvalkosten variabel te maken? U betaalt dan per zak die u aanbiedt.*
Ja, nee, weet niet/geen mening.
- c) Stelling: Ik zou graag per afvalzak willen betalen

Doel vraag	: Inzicht in interesse voor diftar
Relatie met andere vragen	: Vraag 67 Reden interesse

67) Onderwerp DIFTAR Reden wel interesse

- a) Open: *Waarom heeft u interesse in een variabele inzamelmethode? (motivatie)*
- b) Gesloten: *Kunt u uit de volgende opties aangeven waarom u interesse heeft in een variabele inzamelmethode? (zal mij geld besparen, eerlijker, hierdoor gaan mensen beter scheiden)*
- c) Stelling: -

Doel vraag	: Reden interesse in diftar
Relatie met andere vragen	: Vraag 68 geen interesse. Komen de antwoorden overeen?

68) Onderwerp diftar Reden geen interesse

- a) Open: *Waarom heeft u geen interesse in een variabele inzamelmethode?*
(solidariteitsprincipe, angst voor zwerfvuil, eigen kosten gaan omhoog, angst voor administratieve rompslomp)
- b) Gesloten: *Kunt u uit de volgende opties aangeven waarom u geen interesse heeft in een variabele inzamelmethode?*
(solidariteitsprincipe, angst voor zwerfvuil, eigen kosten gaan omhoog, angst voor administratieve rompslomp)
- c) Stelling: -

Doel vraag	: Reden geen interesse
Relatie met andere vragen	: Vraag 67 interesse. Komen de antwoorden overeen?

69) Onderwerp Diftar Evaluerend

- a) Open: *Kunt u aangeven hoe het betalen per afvalzak u bevalt?*
- b) Gesloten: *Kunt u uit de volgende opties aangeven welke het beste passen bij uw gedachten over het betalen per afvalzak?*
(Mijn grijze zak heeft een stuk minder inhoud, Ik ben mij meer bewust van de kosten, mensen brengen hun afval nu elders om onder de kosten uit te komen.)

- c) Stelling: Door de invoering van tarieven per aangeleverde hoeveelheid, is er veel zwerfafval ontstaan.

Doel vraag	: Evaluatie diftar
Relatie met andere vragen	: 70 effect op scheiding

70) Onderwerp Diftar Effect op scheiding

- a) Open: Kunt u aangeven of u beter bent gaan scheiden, vanwege de invoering van de betaling per afvalzak?
- b) Gesloten: *Bent u beter of slechter gaan scheiden na de invoering van het systeem om per afvalzak te betalen?*
- c) Stelling: Vanwege de kosten ben ik beter gaan scheiden.

Doel vraag	: Scheiden burgers beter door invoering diftar
Relatie met andere vragen	: Vraag 69 DIFTAR evaluerend

J. Module Inzamelende organisatie

Als organisatie kan het zijn dat u graag wilt weten hoe u functioneert in de ogen van de burgers. Hierbij kan bijvoorbeeld gevraagd worden naar het rapportcijfer voor de dienstverlening of voor de klantvriendelijkheid. Wanneer u daar verbeteringen in aan wilt brengen dan kan ook gevraagd worden naar de mening die de burgers daar over hebben.

71) Onderwerp Klantvriendelijkheid

- a) Open: -
- b) Gesloten: *Als u aan de klantvriendelijkheid van <naam inzamelende organisatie> denkt, welk rapportcijfer tussen de 1 en de 10 zou u de <naam inzamelende organisatie> dan willen geven?*
- c) Stelling: De <naam inzamelende organisatie> is zeer klantvriendelijk.

Doel vraag	: Beoordeling klantvriendelijkheid (motivatie)
Relatie met andere vragen	: Vraag 72 dienstverlening

72) Onderwerp Dienstverlening

- a) Open: -
- b) Gesloten: *Als u aan de dienstverlening van <naam inzamelende organisatie> denkt, welk rapportcijfer tussen de 1 en de 10 zou u de <naam inzamelende organisatie> dan willen geven?*
- c) Stelling: De dienstverlening van <naam inzamelende organisatie> is goed.

Doel vraag	: Beoordeling dienstverlening (motivatie)
Relatie met andere vragen	: Vraag 71 Klantvriendelijkheid

Groep 3. Modules Voorzieningen

Deze modules gaan over de milieustraat en kringloopbedrijven.

K. Module Milieustraat/afvalsorteerstation

De milieustraat fungeert als brenglocatie voor afval. Daar waar mogelijk kan gevraagd worden of de respondent hier gebruik van maakt, tevreden is over de dienstverlening, problemen ervaart of verbeteropties kan aangeven.

Bij deze module kan tevens gevraagd worden naar het huidige gedrag, zie voor de formulering vraag 1.

73) Onderwerp Gebruik maken van de milieustraat, aantal keer

- a) Open: Kunt u aangeven hoe vaak u het afgelopen jaar gebruik heeft gemaakt van de milieustraat?
- b) Gesloten: *Heeft u afgelopen jaar meer of minder dan één keer gebruik gemaakt van de milieustraat?*
- c) Stelling: -

Doel vraag	: Weten hoe vaak de milieustraat gebruikt wordt
Relatie met andere vragen	: Vraag 74 tevredenheid

74) Onderwerp Tevredenheid

- a) Open: *Kunt u aangeven of u nog wat veranderd wil zien aan de milieustraat.*
(informatie over openingstijden, informatie over verwerking, informatie over componenten die daarheen gebracht mogen worden, informatie over kosten, avondopenstelling, zaterdag langer open, anders namelijk)
- b) Gesloten: *Bent u tevreden over de milieustraat. Ja, nee, weet niet/geen mening.*
- c) Stelling: -

Doel vraag	: Tevredenheid milieustraat
Relatie met andere vragen	: Vraag 73 gebruik milieustraat

L. Module Kringloopbedrijven

Bij kringloopbedrijven kan oude huisraad ingeleverd worden en gekocht worden door anderen. Een kringloopwinkel functioneert dus als middel om producten te hergebruiken. In het bewonersonderzoek kan een deel gewijd worden aan de kringloopwinkel(s). Onderwerpen die aan bod kunnen komen, zijn de betekenis, de plaats, het gebruik (afstaan, kopen), de reden dat zij daar wel of geen gebruik van maken, de knelpunten en verbeteropties en de voordelen die mensen zien in de aanwezigheid van kringloopwinkels.

75) Onderwerp Kennen

- a) Open: *Welk kringloopbedrijf binnen de gemeente kent u?*
 b) Gesloten: *Welke van de kringloopbedrijven die ik nu opnoem, kent u?*
 (namen van kringloopbedrijven vanuit de eigen gemeente).
 c) Stelling: -

Doel vraag	: Kennis van kringloopbedrijven (capaciteit)
Relatie met andere vragen	: Vraag 76 gebruik en vraag 77 reden afstaan goederen

76) Onderwerp Gebruiken

- a) Open: -
 b) Gesloten: *Heeft u weleens goederen gekocht bij of afgestaan aan het kringloopbedrijf in uw eigen gemeente? (Gekocht, afgestaan, beide).*
 c) Stelling: -

Doel vraag	: Gebruik kringloopbedrijf
Relatie met andere vragen	: Vraag 75 kennis kringloopbedrijf, vraag 77 reden afstaan goederen

77) Onderwerp Reden afstaan

- a) Open: *Waarom staat u spullen af aan het kringloopbedrijf?*
 (milieu, hergebruik/nuttige bestemming, anderen helpen, anders namelijk)
 b) Gesloten: *Welke van onderstaande redenen heeft erbij u toe geleid dat u spullen aan het kringloopbedrijf heeft afgestaan? (milieu, hergebruik/nuttige bestemming, anderen helpen)*
 c) Stelling: -

Doel vraag	: Reden afstaan goederen aan kringloopbedrijf
Relatie met andere vragen	: Vraag 75 kennis kringloopbedrijf, vraag 76 gebruik kringloopbedrijf

Groep 4. Modules Demografische gegevens

Persoonlijke kenmerken: geslacht, leeftijd, etniciteit, opleiding, beroep, inkomen, woonvormen: laagbouw / hoogbouw, tuin, ruimte, autobezit, plaats.

Deze vragen zijn standaardvragen en worden doorgaans op dezelfde manier gesteld.

- A1. Wat zijn de vier cijfers van uw postcode?
- A2. In wat voor type woning woont u?
Hoogbouw ('flat': gebouwen met lift van vijf verdiepingen of hoger)
Middelbouw (etagewoningen, portiekwoningen: woningen in gebouwen van 1 tot vier verdiepingen)
Laagbouw (woningen die geen bovenburen én geen benedenburen hebben)
- A3. Heeft u een tuin bij uw woning?
Ja
Nee
- A4. Beschikt u over een auto?
Ja
Nee
- A5. INT: Noteer geslacht: Man/vrouw
- A6. Wat is uw geboortjaar?
- A7. In welk land bent u geboren?
- A8. Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden, uzelf meegerekend?
- A9. Hoeveel thuiswonende kinderen zijn er?
- A10. Hoeveel personen in uw huishouden hebben momenteel een betaalde baan van vier of meer dagen per week?
- A11. Wat is uw hoogst genoten opleiding, dat wil zeggen voltooid of op dit moment mee bezig?
Basisonderwijs (Lagere school, VGLO, LAVO)
Lager Beroepsonderwijs (LTS, ITO, LEAO, LHNO, Huishoudschool, e.d.)
Middelbaar Algemeen Voortgezet Onderwijs (MAVO, ULO, MULO, IVO, e.d.)
Middelbaar Beroepsonderwijs (MBO, MTS, MEAO, MHNO, INAS, MLS, e.d.)
Hoger Algemeen Voortgezet onderwijs en Voorbereidend Wetenschappelijk Onderwijs (HAVO, VWO, MMS, HBS, Gymnasium, Lyceum, Atheneum)
Hoger beroepsonderwijs (HBO, HTS, HEAO, kandidaatsopleiding)
Wetenschappelijk Onderwijs, doctoraal
Weet niet/geen antwoord

- A12. Tegenwoordig wordt wel gesproken van een modaal inkomen. In Nederland ligt het modale inkomen tussen EUR 25.000 (ongeveer fl. 55.000) en EUR 27.000 (ongeveer fl. 60.000) bruto per jaar. Is het inkomen in uw huishouden hoger of lager, of gelijk aan modaal?
- Lager dan modaal
 - Gelijk aan modaal
 - Hoger dan modaal
 - Weet niet/geen antwoord
- A13. Bent u thuis in het bezit van een computer?
- A14. Beschikt u thuis over een internetaansluiting?

VERDIEPINGSDOCUMENT 2: GEMEENTEN DIE EEN BEWONERSONDERZOEK HEBBEN UITGEVOERD OF GAAN VOEREN

Lijst met gemeenten waarvan per juli 2002 uit SAM-dossiers bekend is dat ze een bewonersonderzoek hebben uitgevoerd of gaan uitvoeren. Deze gegevens zijn via NOVEM achterhaald.

Organisatie	Contactpersoon	Telefoonnr
Afvalverwijdering Rivierenland Berkel Milieu (Voorheen Regio Stedendriehoek)	de heer J. van Delft Dhr. G.H. Weermink	0345-585358 0575-585686
Cyclus	de heer F. van der Have	0182-547500
Dagelijks Bestuur van het Regionaal Milieubedrijf	de heer E. Peeters	0485-338354
Gemeente Achtkarspelen	mevrouw J. Bottema	0511-548206
Gemeente Alkmaar	mevrouw K. van der Valk	072-5489201
Gemeente Almere	de heer W.A. Kat	036-5471826
Gemeente Assen	de heer B. Delhaas	0592-366445
Gemeente Barneveld	mevrouw ing. S.J.P. van Ee	0342-495406
Gemeente Beemster	de heer J.R. Mesa	0299-682115
Gemeente Bemmelen	de heer J. de Blecourt	026-3260288
Gemeente Bergen op Zoom	mevrouw I.K. Volkers	0164-277445
Gemeente Bernheze	de heer P. Ossenblok	0412-458892
Gemeente Bolsward	mevrouw A.C. van Hijum	0515-578717
Gemeente Breda	mevrouw drs. I.M.J. Wilms	076-5294836
Gemeente Delft	mevrouw F. Mantes	015-2602906
Gemeente Deventer	de heer E. de Jong	0570-693688
Gemeente Dongeradeel	de heer J.G. Bil	0519-298754
Gemeente Dordrecht	de heer E. Hoff	078-6396866
Gemeente Ede	de heer F. Fokkert	0318-680634
Gemeente Eindhoven	de heer F.J. van Poppel	040-2389222
Gemeente Gemert-Bakel	mevrouw E. Logtens	0492-378500
Gemeente Goirle	mevrouw K.A. Swolfs	013-5310610
Gemeente Gouda	de heer G. van der Wateren	0182-588306
Gemeente Haaksbergen	mevrouw V. Jager	053-5734567
Gemeente Haaren	de heer L. van Beurden	0411-627271
Gemeente Haarlemmermeer	de heer G. Murre	023-5674472
Gemeente Hellendoorn	de heer G. Oonk	0548-630436
Gemeente Helmond	de heer A. Donkers	0492-587249
Gemeente IJsselstein	de heer J.W. Los MSc	030-6861692
Gemeente Langedijk	de heer G. Schutten	0226-334433
Gemeente Leeuwarden	de heer H. Boer	058-2153949
Gemeente Leidschendam-Voorburg	mevrouw M. de Keijzer	070-3009300
Gemeente Lisse	mevrouw T.R. Rutgers van der Loeff	0252-433182
Gemeente Loon op Zand	de heer A.J.W.M. Janssen	0416-289341
Gemeente Menterwolde	de heer W. Vink	0598-658878
Gemeente Naaldwijk	de heer A.G.M. van Hulzen	0174-637569
Gemeente Nederlek	de heer R. Bilardie	0180-667718
Gemeente Nieuwegein	mevrouw M. Zoon	030-6089115
Gemeente Nijkerk	de heer A.F. Bosman	033-2472222
Gemeente Nuenen	de heer M.H. Mahabier	040-2631631
Gemeente Oisterwijk	de heer M. Hordijk	013-5291311
Gemeente Onderbanken	de heer F.J. Plum	045-5278741

Organisatie	Contactpersoon	Telefoonnr
Gemeente Pijnacker-Nootdorp	mevrouw I. Leerdam	015-3626262
Gemeente Purmerend	de heer W.A. van Kranenburg	0299-452278
Gemeente Rijswijk	de heer T.J. Daniëls	070-3959572
Gemeente Roermond	mevrouw A.T.G. Peulen	0475-359999
Gemeente Sint-Oedenrode	de heer C.A.M. Kerstholt	0413-481331
Gemeente Skarsterlan	mevrouw C. Plas	0513-481352
Gemeente Smallingerland	mevrouw F. van der Veen	0512-581711
Gemeente Soest	mevrouw ir. A.C. van Halsema	035-6093709
Gemeente Spijkensisse	de heer J. van Kruijl	0181-623300
Gemeente Tubbergen	de heer ing. J.G. Jogems	0546-628029
Gemeente Tynaarlo	de heer D.J. de Boer	050-4099739
Gemeente Uithoorn	de heer W.M. van de Lagemaat	0297-513236
Gemeente Utrecht	mevrouw I. van der Klundert	030-2864176
Gemeente Valkenswaard	de heer H. Pieters	040-2045890
Gemeente Veendam	de heer R. Dekker	0598-652433
Gemeente Veghel	de heer Th. Van Rooijen	0413-386651
Gemeente Veldhoven	de heer H. Ellerbroek	040-2584411
Gemeente Venray	de heer M.L.P. Franssen	0478-523930
Gemeente Voorschoten	mevrouw A. Prins	071-5600621
Gemeente Voorst	mevrouw L. Pieterse	0571-279911
Gemeente Westervoort	mevrouw A. de Graaf	026-3179514
Gemeente Wieringen	de heer A. Dijkshoorn	0227-594387
Gemeente Wijchen	de heer H.J.A. Derks	024-6492343
Gemeente Zwolle	de heer M. Kruizinga	038-4982405
Gemeentelijke Dienst Afvalverwerking Amsterdam	mevrouw J. Boerma	020-5876250
Gewest Kop van Noord-Holland	de heer P. Wildschut	0224-210015
Gewestelijke Afvalstoffendienst Gooi- en Vechtstreek	de heer M. Maasse	035-6991888
Intergemeentelijk Samenwerkingsorgaan Waterland	de heer F. Parmentier	0299-880139
Intergemeentelijk Samenwerkingsverband Noordwest Veluwe	Dhr. Prins	0341-257600
IS Goeree Overflakkee	de heer J. van Wezel	0187-488132
ISV Noordwest-Veluwe	mevrouw J. Minnaard	0341-257600
Milieudienst Amsterdam	De heer dr. J.W.A. Lustenhouwer	020-5513809
Milieudienst Zuidoost-Utrecht	de heer B. Karnebeek	030-6999511
Milieusamenwerking Afvalverwerking Regio Nijmegen	de heer P. Melenhorst	024-3600939
Openbaar Lichaam Afvalstoffenverwijdering Zeeland (OLAZ)	de heer P. Louwma	0113-676767
Regio Achterhoek	mevrouw mr. J.W.T. Emaus	0314-321214
Stadsdeel Amsterdam Oud-Zuid	de heer W. Budding	020-6781944
Stadsdeel Amsterdam Zuidoost	de heer F. Kempeneers	020-5670155
Stadsdeel Amsterdam-Noord	mevrouw I.B.J.J. Hezemans	020-6355544
NV IRADO	Jeffrey van Steenes	010-6315522
Gemeente Maassluis	J.E.M. Koene	010-5931931

VERDIEPINGSDOCUMENT 3: ADVIESBUREAU'S

Lijst met alle adviesbureau's die voor SAM-gemeenten een bewonersonderzoek hebben uitgevoerd. Deze lijst is niet limitatief en geeft geen oordeel over de kwaliteit van deze bureaus; ook andere bureaus kunnen ongetwijfeld een prima bewonersonderzoek uitvoeren.

Bureau	Contactpersoon	Adres	PC en plaats	Telefoon
Arcadis Heidemij	Henk Wilbers	postbus 1018	5200BA DEN BOSCH	073 6809235
BECO Milieumanagement & Advies	Boukje Meijssen	Industrieweg 161	3044AS ROTTERDAM	010-2985245
Bisschop & Partners BV	Machiel Pronk	Reactorweg 301	3542AD UTRECHT	030-2415767
BKH Adviesbureau		Elektronicaweg 2	2628XG DELFT	015-7501500
Bureau Milieu & Werk	Ton Daamen	Spoorlaan 386	5038CD TILBURG	013-5434400
CE	Derk Hueting	Oude Delft 180	2611HH DELFT	015-2150150
CEA Communicatie en Adviesbureau	Jan Schouw	Westblaak 226	3012KP ROTTERDAM	010-2805666
Chemielinco BV		Dekhuyzenstraat 40	3572WN UTRECHT	030-2714824
Crem Milieu Onderzoek- en Adviesbureau	Frits Steenhuisen	Spuistraat 104 D	1012VA AMSTERDAM	020-6274969
CSO Adviesbureau Milieu Ruimte en Water		Regulierenring 20	3981LB BUNNIK	030-6594321
De Jonge Milieu-Advies	Monique Born	Utrechtseweg 9	3704HA ZEIST	030-6991599
Deering & Hoekstra	Joop Hoekstra	St. Amandusstraat 8	6212CM MAASTRICHT	043-3261546
DHV Milieu en Infrastructuur	Wim van Lierop	Postbus 219	3800 AE AMERSFOORT	033-4683700
Drijver & Partners		Touwbaan 25	4205AB GORINCHEM	0183-668888
ERM Nederland BV		A. van Schendelstr 640	3511MJ UTRECHT	030-2394060
Essent Milieu	Frans Föllings	Postbus 519	8000 AM ZWOLLE	038 852 4800
Eureco BV	Yvonne Leenaars	Heliumweg 12	3812RE AMERSFOORT	033-4654199
Fugro Milieu Consult		Postbus 3006	2260DALEIDSCHEMENDAM	070-3111222
Groeneweg Communicatie & Afvaladvies	Maritta Haantjes	Kazernestraat 12	7411 CJ DEVENTER	0570-677827
Ingenieursbureau Oranjewoud	Frits de Vries	Postbus 10044	1301AA ALMERE-STAD	
IWACO BV		Barbarossastraat 35	6522 DK NIJMEGEN	024-3284284
K+V	Jeffrey Beaupain	Postbus 60055	6800 JB ARNHEM	026-3551355
Lohrengel & Partners	Henk Lohrengel	Broeklaan 50	9405AN ASSEN	0592-398640
M2S Consultancy	Marcel Stukker	Postbus 5085	6802 EB ARNHEM	026-3763444
Meertens & Steffens		Postbus 68	6200AB MAASTRICHT	043-3263000
Meurs Projecten- en Milieuvadvis	Peter Hermens	Postbus 431	3440 AK WOERDEN	0348-689429
Nauta & De Vogel	mw. G.J. Nauta	Postbus 205	8901BA LEEUWARDEN	058-2155333
Nicolai Lourens & Tabak		Stationsweg 64	9201GP DRACHTEN	0512-541500
NovioConsult	Peter Pasmans	Postbus 256	6500 AG NIJMEGEN	024-3813333
Ploos van Amstel Milieu Consulting BV		Fellenoord 43	5612AA EINDHOVEN	040-2461464
PMA Milieu Adviseurs		Nieuwe Plein 11 A	6811KN ARNHEM	026-3516102
Reclaim Systems	drs. E. Baumann	Aluminiumstraat 74	2718 RA ZOETERMEER	079-3621960
Rense Milieuvadvis	Rien Rense	Elzenlaan 40	1214KM HILVERSUM	035-7725027
SDS Advies	drs. Evert Schut	Scheffelstraat 5	4105 DV CULEMBORG	0345-643337
SME Milieu Adviseurs		Australielaan 14	3526AB UTRECHT	030-2802444
Straat Milieu-adviseurs BV De	Clemens Bernsen	Delftechpark 9	2628XJ DELFT	015-2516300
Tauw Milieu BV	Geert Cuperus	Handelskade 11	7417DE DEVENTER	0570-699911
Van Naem @ Partners		Postbus 2042	3440 DA WOERDEN	0348-482048
Witteveen + Bos		Postbus 233	7400 AE DEVENTER	0570-697911

VERDIEPINGSDOCUMENT 4: BENADEREN VAN RESPONDENTEN

Het selecteren van telefoonnummers kan op verschillende manieren plaatsvinden. De meest verantwoorde methode is om een willekeurige steekproef te trekken uit de NAW-gegevens (Naam-Adres-Woonplaats) van de inwoners van de gemeente. Deze gegevens zijn vervolgens bij daarin gespecialiseerde bureaus eenvoudig aan te vullen met telefoonnummers. Bij het trekken van de steekproef moet men rekening houden met het feit dat niet alle adressen uiteindelijk een interview opleveren. Niet alleen zal niet iedereen willen of kunnen meewerken aan het onderzoek, maar van een aantal adressen zal ook geen telefoonnummer opgegeven zijn omdat men een zogenaamd “geheim nummer” heeft.

Geheime telefoonnummers hebben een negatieve invloed op de representativiteit (generaliseerbaarheid) van de uiteindelijke resultaten. Deze problematiek wordt door markt- en beleidsonderzoekbureaus die zelf telefonisch onderzoek doen doorgaans omzeild door gebruik te maken van de zogenaamde RDD methode (Random Digit Dialing). Deze methode houdt in dat de telefoonnummers door de computer worden gegenereerd, waardoor ook geheime nummers in de steekproef worden opgenomen.

Naast bovenstaande methoden is het ook mogelijk om via internet of gewoon vanuit het telefoonboek telefoonnummers random (dat wil zeggen willekeurig) te selecteren.

Benaderen moeilijke doelgroepen

Tweeverdieners

Tweeverdieners zijn overdag aan het werk en hebben 's avonds veelal geen tijd om mee te werken aan een onderzoek. De manier om deze doelgroep toch te bereiken kan bestaan uit het vaker contact opnemen, persoonlijk met hen een afspraak maken of de methode om via internet een onderzoek af te nemen.

Allochtonen

Ook maatschappelijke ontwikkelingen zijn van invloed op de bereikbaarheid van burgers. In de veel steden vormen burgers met een de zogenaamde TMSA achtergrond (Turken, Marokkanen, Surinamers en Antillianen) een zodanig aandeel uit van de bevolking dat zij in een bewonersonderzoek niet kunnen worden genegeerd. Sterker, veelal is men juist in het bijzonder in deze groep geïnteresseerd als het gaat om het beleid ten aanzien van het scheiden van afval. Door taal- en cultuurverschillen is deze groep is echter zeer moeilijk met de traditionele methoden te bereiken. Voor deze situatie zal dus een ad-hoc oplossing moeten worden gevonden.

Indien men de TMSA doelgroep in voldoende mate wil bereiken kan men het beste contact leggen met sleutelpersonen. In het verleden zijn onder meer goede resultaten geboekt door het benaderen van medewerkers van Turkse- en Marokkaanse belangenorganisaties. Deze personen kunnen de doelstelling van het onderzoek aan hun achterban duidelijk maken en aangeven waar en wanneer respondenten het beste kunnen worden benaderd. Dit kan bijvoorbeeld zijn bij een moskee, een koffiehuis of een cursusavond¹.

¹ Hierbij wordt noodgedwongen gebruik gemaakt van een zgn. “convenience-sample”, d.w.z. een steekproef op basis van wat voorhanden is i.p.v. een meer wenselijke willekeurige steekproef.

Naast de 'praktische' bereikbaarheid van de TMSA doelgroep zijn er taal- en culturele barrières waar men rekening mee zal moeten houden. Bij de contactpersoon kan men informatie inwinnen over culturele 'gevoeligheden' waar men rekening moet houden bij het bewonersonderzoeken van de doelgroep. Zo is kan het bijvoorbeeld aan te raden zijn om interviews te laten afnemen door een iemand van hetzelfde geslacht als de respondent. Daarnaast is het zeer aan te bevelen om interviewers in te zetten met dezelfde etnische achtergrond als de respondent. Dit heeft als extra voordeel dat zij vaak ook tenminste enige kennis hebben van de moedertaal van de respondent².

² Eventuele taalproblemen spelen alleen een rol bij personen met een Turkse of Marokkaanse afkomst, met name de eerste generatie. Overigens heeft meer dan de helft van de Turken en Marokkanen in Nederland weinig tot geen problemen met de Nederlandse taal. Bij Surinamers en Antillianen is het aantal personen dat een probleem heeft met de Nederlandse taal vrijwel nihil.

VERDIEPINGSDOCUMENT 5: VERDER LEZEN

Baarda, D.B; Goede, M.P.M. de; Kalmijn, M: *Bewonersonderzoeken en gestructureerd interviewen, Praktische handleiding voor het maken van een vragenlijst en het voorbereiden en afnemen van gestructureerde interviews: basisboek*. Houten, 2000, Educatieve Partners Nederland

Boer, H.: Plan van aanpak Afval leidt tot nieuw perspectief. In: *Afval Informatief*. AOO, 3 jaargang, juni 2002, pp 5,6.

Born, M; de Jonge, J; Pennings, T (De Jonge MilieuAdvies): Hoe telt de burger, Enquêtes voor een effectief afvalbeleid. In: *Afval!* Augustus 2002, nummer 6, pp 32-33.

Dijkstra, W; Zouden, J van der: *Sociaal-wetenschappelijk onderzoek met vragenlijsten, Methoden, knelpunten en oplossingen*. 1989, VU uitgeverij.

Hart, H. t e.a.: *Onderzoeksmethoden*. 1998, Boom Uitgeverij, Amsterdam, Meppel.

Jansen, E; Joostens, Th: *Bewonersonderzoeken, Het opstellen en gebruiken van vragenlijsten*. Groningen, 1998, Wolters Noordhoff

Nas, M: *Duurzaam milieu, vergankelijke aandacht, Een onderzoek naar meningen, media en milieu*. Sociaal en cultureel planbureau, 2000

Poeisz, Theo B.C.: *Gedragsmanagement: waarom mensen zich (niet) gedragen*. 1999.

Stimuleringsprogramma afvalscheiding en afvalpreventie van huishoudelijk afval 2002. AOO, 2002 (AOO-publicatie 2002-01)

Stimuleringsprogramma afvalscheiding en afvalpreventie van huishoudelijk afval 2003. AOO, 2003 (AOO-publicatie 2003-01)

Subsidieregeling aanpak milieudrukvermindering. Staatscourant 10 januari 2003, nr7.