

Rapport

WAARDERING AFVALINZAMELING DOOR HVC

HVC

December 2019

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2019/concept

Datum

December 2019

Opdrachtgever

HVC

Auteur(s)

Jaap Bouwmeester
Wietse van Engeland

Bestellingen

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



INHOUDSOPGAVE

Samenvatting en conclusies	4
Samenvatting	4
1. Inleiding	7
1.1 Aanleiding	7
1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen.....	7
1.3 Onderzoeksverantwoording	7
2. Afval scheiden	9
2.1 Afval scheiden.....	9
3. Verschillende afvalstromen	13
3.1 Restafval	13
3.2 GFT en etensresten	16
3.3 PBD	18
4. Beoordeling inzamelsysteem	24
4.1 Diftar (recycletarief)	26
5. Dienstverlening HVC.....	28
5.1 Afvalbrengstation	29
5.2 HVC afval-app.....	31
Bijlage 1. Achtergrondgegevens respondenten	33



Samenvatting en conclusies

Samenvatting

Aanleiding

In 24 gemeenten in de provincies Noord-Holland, Flevoland en Zuid-Holland wordt de afvalinzameling uitgevoerd door HVC, een nutsbedrijf van en voor gemeenten. De achtergrond van het onderzoek is de wens om de waardering voor de dienstverlening te monitoren en daar waar mogelijk te verbeteren. Verder bestaat er ook bij de gemeentebesturen waarvoor HVC werkt behoefte aan inzicht in de ervaringen van hun burgers met de afvalinzameling.

Afval scheiden

Het overgrote deel van de inwoners scheidt meestal hun afval. De meest genoemde reden om afval te scheiden is het milieu. Een deel van de inwoners geeft aan dat zij beter of vaker hun afval zouden scheiden als het afval vaker wordt opgehaald of wanneer het scheiden van afval tot minder onhygiënische situaties leidt.

Verschillende afvalstromen

De doelgroep van HVC biedt de verschillende soorten afval via verschillende manieren van afvalinzameling aan. De tevredenheid over de manier van inzamelen is steeds groter dan de tevredenheid over de frequentie van ophalen, maar over beide aspecten is het merendeel tevreden.

Over de gehele linie zijn mensen met een eigen container aan huis, zoals een grijze bak, naar verhouding minder tevreden over de ophaalfrequentie en vaker tevreden over de manier van afval inzamelen dan mensen die in een verzamelcontainer of aparte zakken het afval aanbieden. Beide manieren van inzamelen hebben voor- en nadelen die ook zo door gebruikers worden beleefd: een verzamelcontainer is misschien niet in de buurt, maar leidt niet tot mogelijke stankoverlast. Een container aan huis biedt veel gemak maar kan in de zomer tot stankoverlast leiden of eerder een capaciteitsprobleem vormen.

Beoordeling inzamelsysteem

De meeste klanten uit de doelgroep van HVC zijn tevreden over de wijze van afval inzamelen in hun gemeente: het gemiddelde rapportcijfer is een 6,9. Als verbeteringen worden het intensiveren of aanpassen van de ophaalfrequentie, communicatie en voorlichting over het scheiden van afval en het tactisch plaatsen van verzamelcontainers genoemd. Per saldo is het aandeel dat positief tegenover Diftar (recycletarief) staat (43%) groter dan het aandeel dat negatief (29%) tegenover een dergelijk systeem staat. Een groot deel (27%) heeft echter geen uitgesproken mening.



Dienstverlening HVC

Samenvatting

De meeste inwoners die contact hadden met HVC zijn tevreden over de wijze waarop zij zijn geholpen. De dienstverlening van HVC krijgt het gemiddelde rapportcijfer 7,1. Het merendeel, 81 procent, heeft het afgelopen jaar het afvalbrengstation in hun gemeente bezocht. Een grote meerderheid is tevreden over de openingstijden en de dienstverlening bij het afvalbrengstation.



HOOFDSTUK

Inleiding

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

In 24 gemeenten in de provincies Noord-Holland, Flevoland en Zuid-Holland wordt de afvalinzameling uitgevoerd door HVC, een nutsbedrijf van en voor gemeenten. De achtergrond van het onderzoek is de wens om de waardering voor de dienstverlening te monitoren en daar waar mogelijk te verbeteren. Verder bestaat er ook bij de gemeentebesturen waarvoor HVC werkt behoefte aan inzicht in de ervaringen van hun burgers met de afvalinzameling.

1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen

Het doel van de monitor is het bieden van een inzicht in de ervaringen en tevredenheid met de wijze van afval inzamelen. Naast een beeld van eventuele trends dient het onderzoek tevens inzicht te geven in de mate waarin er tussen de deelnemende gemeenten verschillen bestaan in waardering.

In het onderzoek komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Tevredenheid over de afvalinzameling
- Oordeel over het afvalbrengstation/mogelijkheden aanbieden grofvuil
- Waardering van het klantcontact en dienstverlening
- Beheer openbare ruimte.

1.3 Onderzoeksverantwoording

Onderzoeksmethode

Voor dit onderzoek zijn klanten van HVC benaderd. Respondenten kregen via de HVC-afval app een uitnodiging om deel te nemen aan het onderzoek. Daarnaast konden inwoners van de 24 gemeenten via een open link, die op sociale media werd verspreid, deelnemen aan het onderzoek. Klanten konden de vragenlijst invullen van 4 november tot en met 18 november 2019.

Respons en weging

In totaal namen 5.023 klanten van HVC deel aan het onderzoek. De resultaten zijn gewogen naar leeftijd, geslacht en gemeente. Hierdoor worden de resultaten van ondervertegenwoordigde groepen 'zwaarder' meegewogen en van oververtegenwoordigde groepen 'lichter' meegewogen. Hierdoor is de respons op deze kenmerken representatief voor het klantenbestand van HVC.



HOOFDSTUK

Afval scheiden

2. Afval scheiden

Dit hoofdstuk beschrijft in welke mate de inwoners van de 24 HVC-gemeenten de verschillende afvalstromen scheiden, en wat redenen en eventuele belemmeringen zijn om afval te scheiden.

Samenvatting

Het overgrote deel van de inwoners scheidt meestal hun afval. De meest genoemde reden om afval te scheiden is het milieu. Een deel van de inwoners geeft aan dat zij beter of vaker hun afval zouden scheiden als het afval vaker wordt opgehaald of wanneer het scheiden van afval tot minder onhygiënische situaties leidt.

2.1 Afval scheiden

Figuur 2.1

Welke van onderstaande uitspraken past het best bij u?

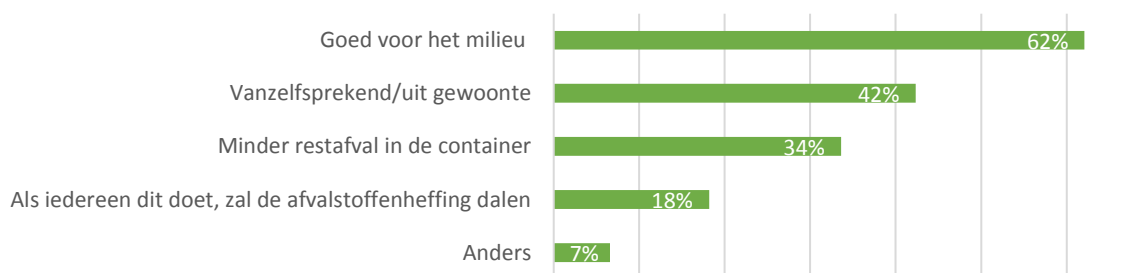


Milieu belangrijkste reden om afval te scheiden

De meerderheid (93%) zegt hun afval te scheiden, twee op de vijf zegt (39%) zelfs het afval dermate goed te scheiden dat zij daardoor nauwelijks nog restafval hebben. De belangrijkste reden om het afval te scheiden is omdat het goed voor het milieu is, maar voor vier op de tien is het scheiden van afval ook simpelweg een gewoonte. Een op de drie scheidt het afval zodat er minder restafval is. Een op de vijf is van mening dat de afvalstoffenheffing zal dalen als iedereen zijn of haar afval zou scheiden. Een aantal inwoners dat een ander antwoord heeft gegeven dan hieronder weergegeven noemt dat zij wel hun afval moeten scheiden omdat het gescheiden aanbieden van afval verplicht is en omdat afval hergebruikt kan worden.

Figuur 2.2

Waarom scheidt u (meestal) uw afval? (Basis: mensen die hun afval (wel eens) scheiden n=4695) *Meerdere antwoorden mogelijk*



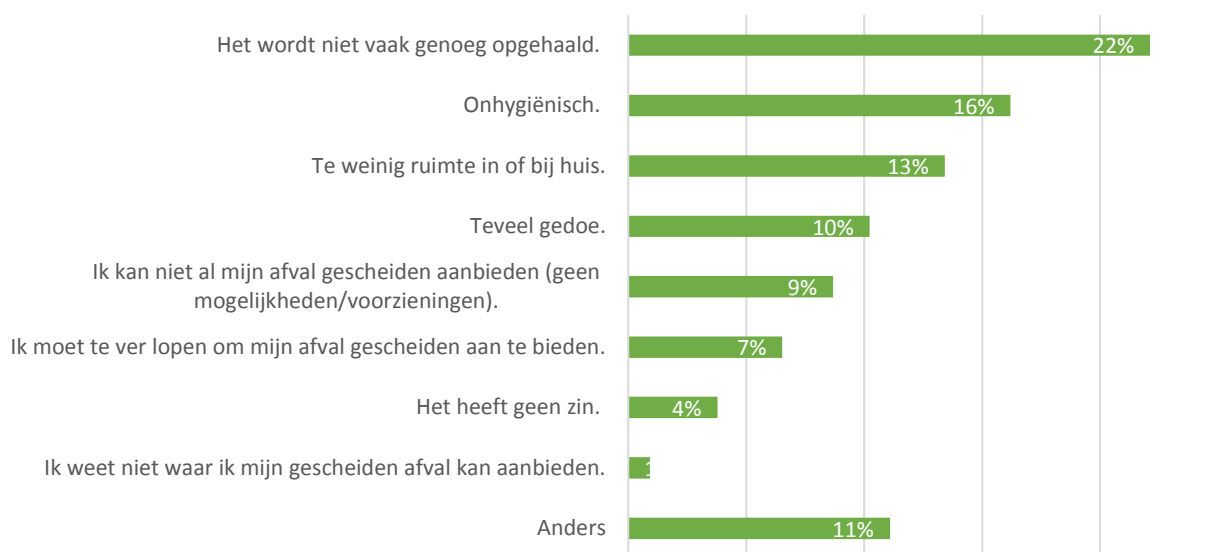
Ophaalfrequentie meest genoemde belemmering om afval te scheiden

Bijna de helft van is van mening dat zij hun afval optimaal scheidt (42%). Inwoners die aangeven hun afval niet altijd te scheiden noemen als reden hiervoor dat het afval niet vaak genoeg wordt opgehaald, vanwege hygiëne en een op de acht heeft te weinig ruimte in of bij huis.

Bij andere redenen wordt genoemd dat er af en toe wel eens iets per ongeluk misgaat, omdat het in de zomer tot onhygiënische toestanden kan leiden wanneer afval niet snel wordt opgehaald en omdat het vanwege het gemak men er soms voor kiest afval niet te scheiden.

Figuur 2.3

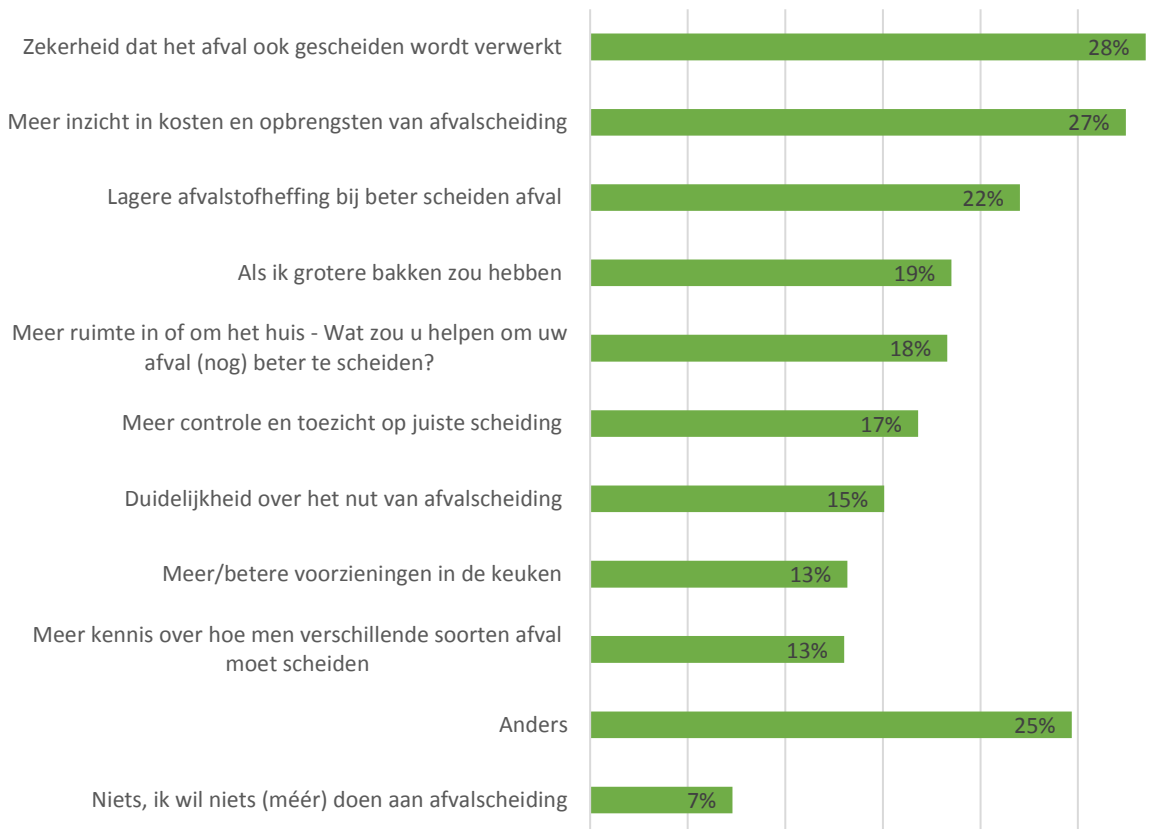
Wat zijn redenen om uw afval niet (altijd) te scheiden? *Meerdere antwoorden mogelijk*



Garantie dat afval ook daadwerkelijk gescheiden wordt verwerkt zou meer dan een kwart helpen om hun afval (nog) beter gescheiden aan te bieden. Een vergelijkbaar aandeel zou afval beter scheiden als meer inzichten in de kosten en opbrengsten van afvalscheiding. Een op de vijf zou bij een lagere afvalstofheffing of bij het bezit van groetere bakken (beter) afval scheiden. Inwoners die een andere reden geven om beter afval te scheiden, noemen vooral het vaker ophalen van het afval.

Figuur 2.4

Wat zou helpen om uw afval (nog) beter te scheiden? *Meerdere antwoorden mogelijk*



HOOFDSTUK

Verschillende afvalstromen

3. Verschillende afvalstromen

Dit hoofdstuk beschrijft in hoe mensen de verschillende afvalstromen scheiden wat hun tevredenheid met de frequentie en manier van afval ophalen is.

Samenvatting

De doelgroep van HVC biedt de verschillende soorten afval via verschillende manieren van afvalinzameling aan. De tevredenheid over de manier van inzamelen is steeds groter dan de tevredenheid over de frequentie van ophalen, maar over beide aspecten is het merendeel tevreden.

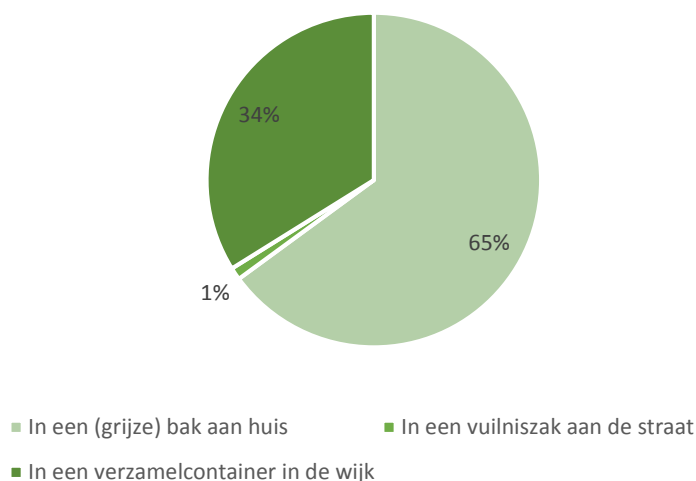
Over de gehele linie zijn mensen met een eigen container aan huis, zoals een grijze bak, naar verhouding minder tevreden over de ophaalfrequentie en vaker tevreden over de manier van afval inzamelen dan mensen die in een verzamelcontainer of aparte zakken het afval aanbieden. Beide manieren van inzamelen hebben voor- en nadelen die ook zo door gebruikers worden beleefd: een verzamelcontainer is misschien niet in de buurt, maar leidt niet tot mogelijke stankoverlast. Een container aan huis biedt veel gemak maar kan in de zomer tot stankoverlast leiden of eerder een capaciteitsprobleem vormen.

3.1 Restafval

Het grootste deel van de doelgroep van HVC biedt restafval aan in een grijze bak aan huis (figuur 3.1), gevolgd door een verzamelcontainer in de wijk. Een klein deel zegt restafval in een vuilniszak aan de straat te zetten. Hierbij is van belang of men in hoogbouw of laagbouw woont: 84 procent van de bewoners van hoogbouw biedt het restafval in een verzamelcontainer aan, ten opzichte van 29 procent van de bewoners van laagbouw.

Figuur 3.1

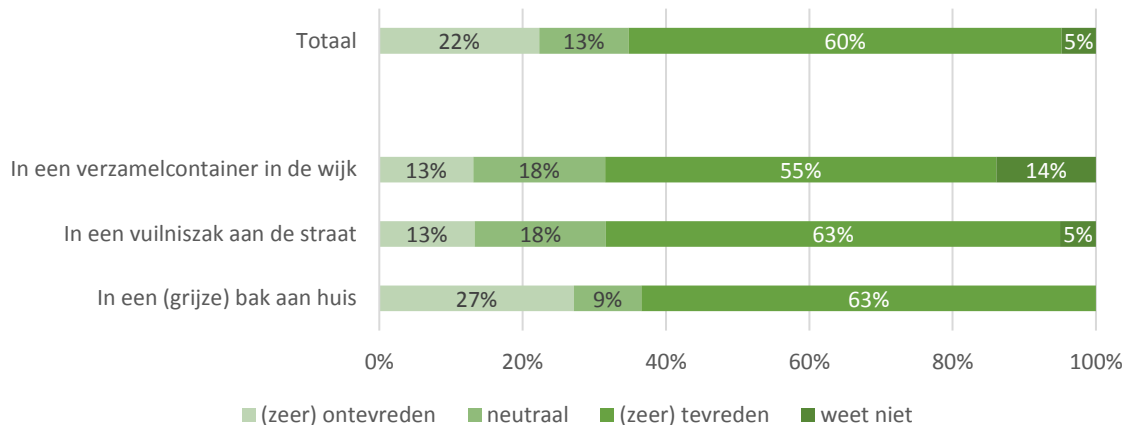
Restafval is afval dat niet meer gescheiden kan worden en ook niet onder grof afval valt. Hoe biedt u uw restafval aan?



Het merendeel (60%) van de klanten is tevreden of zeer tevreden over hoe vaak het restafval wordt opgehaald (figuur 3.2). Iets meer dan een vijfde (22%) is ontevreden over de frequentie van ophalen. Naar wijze van afvalinzameling zien we verschillen: het meest tevreden én ontevreden over de frequentie van inzamelen zijn de gebruikers van een grijze bak aan huis. Deze groep kan het beste hier een mening over vormen. Het merendeel van de gebruikers van een verzamelcontainer of vuilniszak is ook tevreden, hier is alleen een grote groep gebruikers die geen mening over de frequentie heeft.

Figuur 3.2

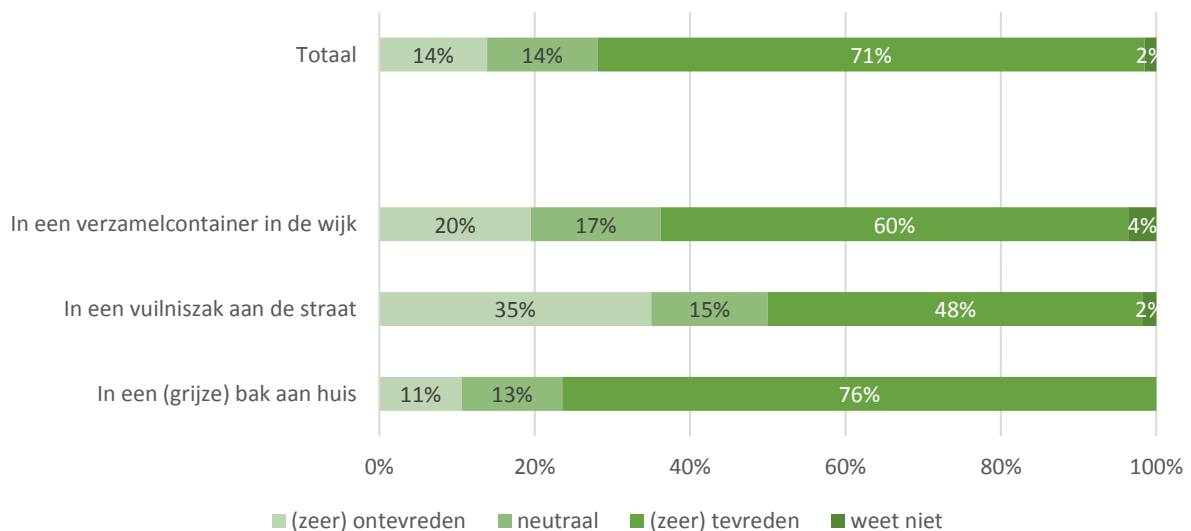
Hoe tevreden bent u over hoe vaak het restafval wordt opgehaald? Naar wijze van afvalinzameling.



De tevredenheid over de manier waarop restafval wordt ingezameld is groot: meer dan zeven op de tien is daar tevreden of zeer tevreden over (figuur 3.3). Vooral bezitters van een grijze bak zijn tevreden met de wijze van afval inzamelen, mensen die het restafval in een vuilniszak aan de weg zetten zijn het minst tevreden.

Figuur 3.3

Hoe tevreden bent u over de manier waarop restafval wordt ingezameld? Naar wijze van afvalinzameling.



Gevraagd naar een toelichting waarom tevreden of ontevreden is over het inzamelen van restafval komen de volgende antwoorden naar voren. De citaten geven een beeld van het soort antwoorden dat is gegeven en zeggen niets over hoe vaak iets is benoemd.

Inwoners die tevreden zijn over het inzamelen van restafval:

Algemene tevredenheid

- *"Prima geregeld op deze manier. Ik heb nog maar 1x meegemaakt dat de bakken vol waren."*
- *"Voor ons gaat het perfect."*
- *"Voor ons is het prima te doen, natuurlijk heb je de ene keer meer dan de andere keer."*

Stiptheid van ophalen

- *"Het wordt altijd op tijd opgehaald."*
- *"Gelukkig wordt het al jaren op dezelfde dag en net op tijd opgehaald. De bak zit meestal vol."*

Netheid

- *"Altijd voldoende ruimte en nooit afval rond de container."*
- *"Er is geen container in mijn tuin en dat is erg prettig."*
- *"De ondergrondse container is erg effectief en netjes."*

Inwoners die ontevreden zijn over het inzamelen van restafval:

Ophaalfrequentie van grijze bak

- *"4 weken met 1 bak is vies, goor en smerig."*
- *"De bak zou vaker geleegd moeten worden, met een groot gezin heb je vaak al snel een volle bak, ondanks zorgvuldig scheiden."*
- *"De bak is na 1 week al vol (gezin van 5), wordt eens in de 3 à 4 weken maar geleegd...."*
- *"In de zomer mag de grijze bak vaker geleegd worden."*

De verzamelcontainer is ver weg

- *"De bak is te ver weg gesitueerd voor onze merendeels oudere bewoners die met zo'n zak restafval moeten slepen/dragen."*
- *"De bak is op loopafstand van ons huis. Maar ik vind het soms lastig om met je afval over straat te lopen."*
- *"Ik vind de ondergrondse container te ver weg. Terwijl er best ruimte is voor een ondergrondse container voor ons stukje van de wijk."*

De verzamelcontainer is vol

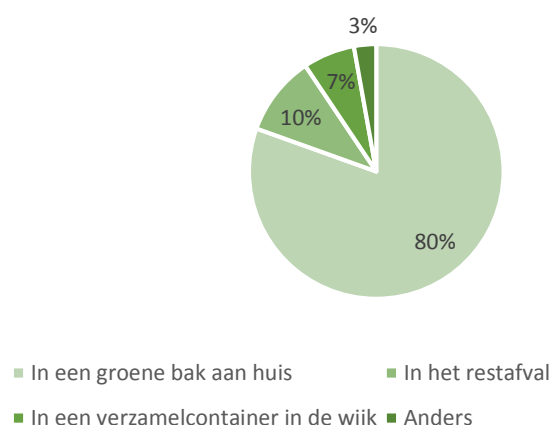
- *"De container wordt te weinig geleegd waardoor we de halve buurt door moeten."*
- *"De papierbak is vaak vol, met als gevolg dat mensen het papier ernaast zetten."*
- *"Soms zitten de bakken vol of zit er een zak klem in de bak. Dit laatste is de oorzaak van de bewoners."*

3.2 GFT en etensresten

Gft is een afkorting van groente- fruit- en tuinafval. Al het 'natuurlijke' afval hoort bij gft. Ook (gekookte) etensresten. Het grootste deel van de doelgroep van HVC biedt gft en etensresten aan in een groene bak aan huis (figuur 3.4), gevolgd door het gft in het restafval gooien en een verzamelcontainer in de wijk. Een klein deel van de doelgroep verwerkt gft en etensresten op een andere manier, door bijvoorbeeld te composteren of het in de tuin op te slaan. De wijze van gft aanbieden wordt in hoge mate bepaald of men in hoogbouw of laagbouw woont: 52 procent van de bewoners van hoogbouw verwerkt gft in het restafval, ten opzichte van 6 procent van de bewoners van laagbouw.

Figuur 3.4

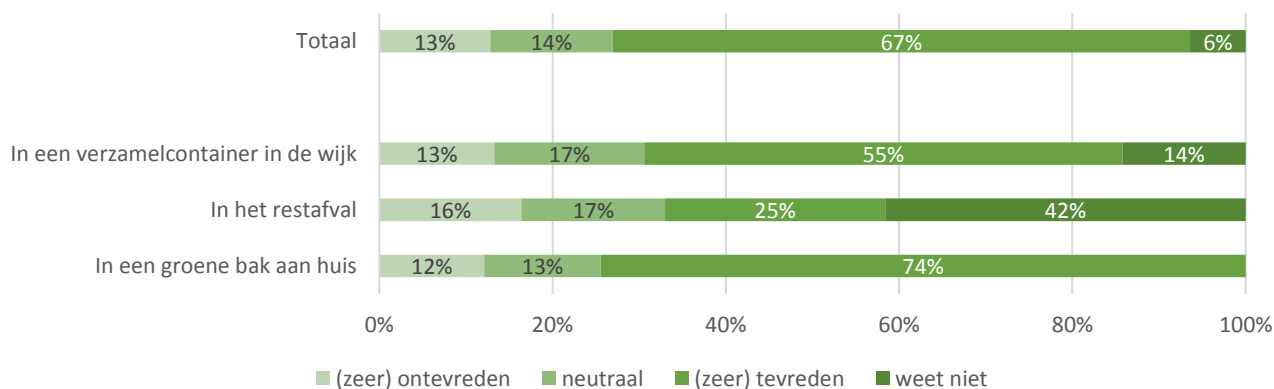
Hoe biedt u meestal uw gft en etensresten aan?



Twee derde (67%) van de klanten is tevreden of zeer tevreden over hoe vaak het gft wordt opgehaald (figuur 3.5). Iets meer dan een achtste (13%) is ontevreden over de frequentie van ophalen. Naar wijze van afvalinzameling zien we verschillen: bezitters van een groene bak aan huis zijn het meest tevreden, gevolgd door mensen die het gft en etensresten in een verzamelcontainer aanbieden. Mensen die het gft in het restafval aanbieden zeggen naar verhouding vaak (42%) het niet te weten. In de perceptie van deze groep is er geen verschil tussen hoe vaak het gft en het restafval wordt opgehaald.

Figuur 3.5

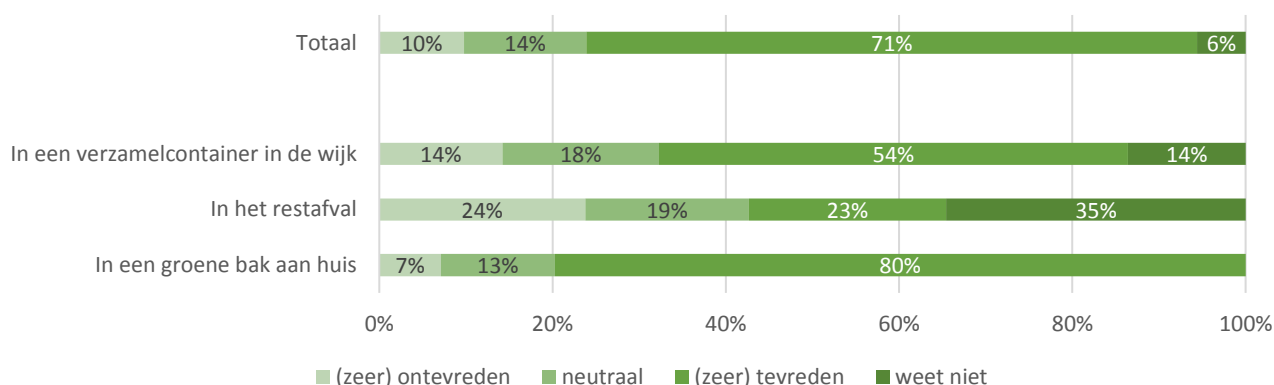
Hoe tevreden bent u over hoe vaak het gft wordt opgehaald? Naar wijze van afvalinzameling.



Over de manier waarop het gft wordt opgehaald bestaat grote tevredenheid (figuur 3.6). Zeven op de tien is hier tevreden en over en één op de tien ontevreden. Ook hier bestaan verschillen naar wijze van afvalinzameling: bezitters van een groene bak aan huis zijn het meest tevreden, gevolgd door mensen die het gft en etensresten in een verzamelcontainer aanbieden. Mensen die het gft in het restafval aanbieden zeggen ook vaak (35%) het niet te weten. De groep mensen die ontevreden is, is in deze groep ongeveer even groot als de groep die tevreden is (beide bijna een kwart).

Figuur 3.6

Hoe tevreden bent u over de manier waarop het gft wordt opgehaald? Naar wijze van afvalinzameling.



Gevraagd naar een toelichting waarom tevreden of ontevreden is over het inzamelen van gft komen de volgende antwoorden naar voren. De citaten geven een beeld van het soort antwoorden dat is gegeven en zeggen niets over hoe vaak iets is benoemd.

Inwoners die tevreden zijn over het inzamelen van gft:

Algemene tevredenheid

- "Alles gaat perfect."
- "Gewoon goed, geen klachten."
- "Het wordt altijd netjes opgehaald en de container is dan helemaal leeg."
- "De bak biedt genoeg ruimte en het afval wordt vaak genoeg opgeruimd."

Ophalen gebeurt vaak genoeg

- "1 x per 2 weken is voor mij voldoende."
- "Bak wordt regelmatig geleegd. Als ik teveel GFT afval heb, bv met tuin snoeien, kan ik altijd in Velsen Zuid terecht."
- "Fijn dat het in de zomer vaker mag. Zou wel graag zien dat er in het voorjaar met de tuin opruimen ook vaker kunnen."

Inwoners die ontevreden zijn over het inzamelen van gft:

Ophaalfrequentie van de bak

- "De bak is een broeinest voor maden in met name de zomerperiode. Dan gebruik ik deze bak niet. Afval gaat in restcontainer."
- "Ik heb een grote groene bak en die wordt vaak genoeg geleegd. Alleen in de zomer stinkt het wel eens, zou dan misschien vaker geleegd mogen."

- "Door de grote tuin is er relatief veel tuinafval waardoor de bak sneller vol is, het zou prettig zijn wanneer deze dan vaker zou worden geleegd."
- "De frequentie zou op het seizoen moeten worden aangepast: 2-wekelijks in zomer, rest van het jaar maandelijks."

Na het ophalen is de container niet helemaal leeg of schoon

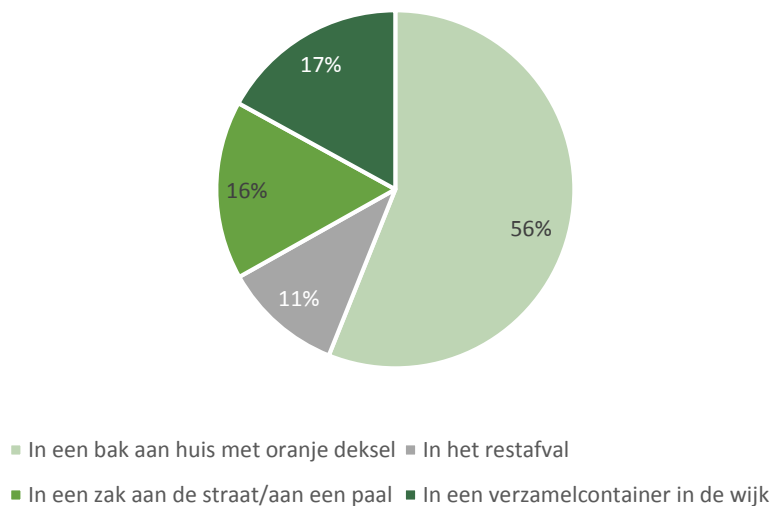
- "Bak wordt niet altijd leeggemaakt. Blijft een restant achter. Na bellen wordt deze ook niet leeggemaakt."
- "Een enkele keer zijn de bakken kennelijk niet geschud, zodat ze niet of onvoldoende geleegd zijn."

3.3 PBD

Pbd staat voor plastic verpakkingen, blik en drinkpakken. Meer dan de helft (56%) v biedt pbd-afval aan in een bak aan huis met oranje deksel (figuur 3.7), gevolgd door een verzamelcontainer in de wijk (17%) en een zak aan de straat (16%). Een aanzienlijk deel van elf procent zegt pbd-afval in het restafval aan te bieden. Bewoners van hoogbouw bieden vaker pbd aan in het restafval (22% van de bewoners van hoogbouw zegt dit te doen). Ook leeftijd (16% van de mensen jonger dan 35 jaar zegt dit te doen, t.o.v. 11% gemiddeld) en geslacht (mannen doen iets vaker pbd afval in het restafval dan vrouwen; respectievelijk 12% en 10%) spelen een rol.

Figuur 3.7

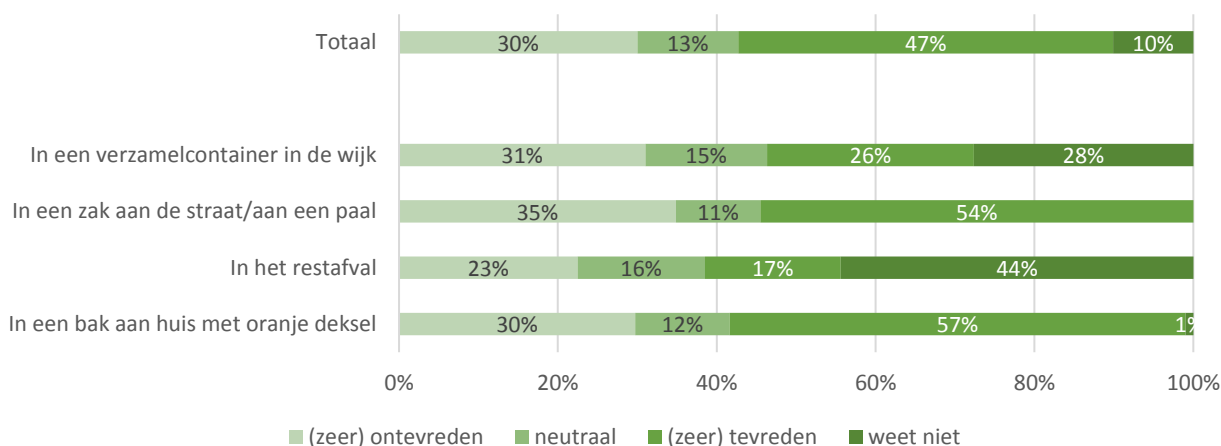
Hoe biedt u meestal uw pbd-afval aan?



Van alle soorten afval die worden opgehaald zijn mensen het minst tevreden over hoe vaak pbd-afval wordt opgehaald (figuur 3.8). De groep die tevreden is (47%) is nog altijd groter dan de groep die ontevreden is (30%) maar vormt geen absolute meerderheid. Mensen die het pbd-afval in een zak of in een aan bak aan huis aanbieden zijn het meest tevreden over de ophaalfrequentie.

Figuur 3.8

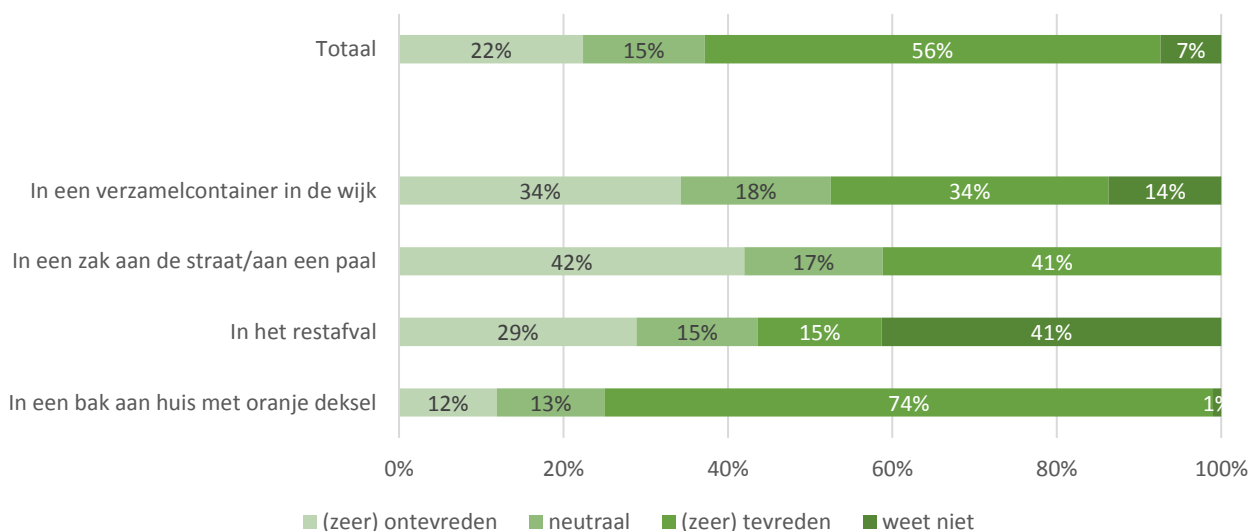
Hoe tevreden bent u over hoe vaak het pbd wordt opgehaald? Naar wijze van afvalinzameling.



Meer dan de helft (56%) is tevreden of zeer tevreden over de manier waarop het pbd wordt opgehaald (figuur 3.9). Iets meer dan een vijfde (22%) is ontevreden over de manier van ophalen. Naar wijze van afvalinzameling zien we verschillen: bezitters van een bak aan huis zijn vaak tevreden, mensen die gebruik maken van een verzamelcontainer of zak aan de straat zijn even vaak tevreden als ontevreden

Figuur 3.9

Hoe tevreden bent u over de manier waarop het pbd wordt opgehaald? Naar wijze van afvalinzameling.



Gevraagd naar een toelichting waarom tevreden of ontevreden is over het inzamelen van pbd komen de volgende antwoorden naar voren. De citaten geven een beeld van het soort antwoorden dat is gegeven en zeggen niets over hoe vaak iets is benoemd.

Inwoners die het pbd in een verzamelcontainer in de wijk aanbieden (17%):

Redenen voor ontevredenheid:

- "Soms is de bak overvol."
- "Ik ben ontevreden, de verzamelbak mag vaker worden geleegd."
- "Er zijn minder verzamelbakken in de omgeving dan voorheen, verder weg en vaker vol."
- "In mijn wijk is helaas geen gezamenlijke plasticafvalbak. Ik neem plastic daarom altijd mee naar winkelcentrum."
- "Ik zie graag een container verschijnen in de straat zodat we niet helemaal naar de supermarkt hoeven met ons afval."
- "Ik moet het zelf wegbrengen naar de container bij de DEKAmarkt en die is bijna altijd vol, dus die wordt duidelijk niet vaak genoeg geleegd."
- "De bak voor PBD zit altijd vol. Op zondag liggen er allemaal zakken naast de bak. Ik heb hierover al contact gehad, maar er is nog steeds niks veranderd."

Tevreden inwoners:

- "Ik hoef geen aparte container bij het huis."
- "Kan afval altijd kwijt, geen overvolle verzamelbak."
- "Je kunt het wegbrengen wanneer je wilt en omdat het veelal om droog vuil gaat is dat ook niet erg."

Inwoners die het pbd in een zak aanbieden (16%):

Redenen voor ontevredenheid:

- "Zou willen dat we een bak krijgen voor plastic, zodat mensen niet hun zakken al in de straat hangen terwijl het net is opgehaald."
- "De zakken zijn slap, scheuren snel, wat weer 1 grote bende wordt op straat en dat trekt veel ongedierte aan."
- "Zakken aan straat staan erg slordig."
- "Ik heb liever een bak of container."
- "Zakken gaan kapot door meeuwen. Beter in container."
- "Plastic zakken zijn op zich prima als het elke week opgehaald zou worden. Nu moeten we het noodgedwongen bewaren in de schuur en dat gaat stinken. Hoe goed we het plastic ook afspoelen, het blijft stinken."
- "Ook het pbd afval wordt te weinig opgehaald. Zomers hangen de stinkende zakken in de schuur."
- "Ik verzamel in zakken. Die zakken moet ik 2 weken bewaren voordat ze opgehaald worden. Dat is best lang."

Tevreden inwoners:

- "Werkt goed op deze manier."
- "Liever geen container met oranje deksel. Ik heb nu al nauwelijks plaats voor al die containers."

Inwoners die het pbd in het restafval aanbieden (11%):

Redenen voor ontevredenheid of het niet-scheiden van pbd:

- "Ik vind het jammer dat dit nu niet aan huis wordt opgehaald. Dit gaat wel veranderen maar dan moet ik het restafval zelf weg brengen en dat vind ik ook niet handig."
- "Geen aparte bak en de zakken kunnen we niet kwijt in huis."
- "Ik moet het bewaren en wegbrengen buiten mijn wijk. Hierdoor doe ik het niet."
- "Ik wil al die bakken niet op mijn kleine erf."



- "Ik zou graag zien dat er een aparte container voor het plastic komt. Ik wil het graag scheiden maar is op het moment niet echt mogelijk."
- "Het wordt niet apart ingezameld."
- "Volgend jaar gaan we een container gebruiken en het wordt opgehaald in dezelfde manier als de rest en gftafval. Tot die tijd gooi ik het gewoon weg met de restafval en dat vind ik zonde."

Inwoners die het pbd in een baak aan huis met oranje deksel aanbieden (56%):

Redenen voor ontevredenheid:

- "Het zou wel wat vaker mogen opgehaald. 4 weken is te lang als je een gezin van 4 personen hebt."
- "Eén maal per maand legen is echt te weinig, dit zou één maal per twee weken moeten zijn!"
- "Zomers is 1x per 4 weken wat weinig."
- "De frequentie van ophalen is te laag. Na 2 weken is container vol daarna moet ik plastic bij het restafval gooien."
- "Ik vind dat deze container vaker geleegd moet worden. Ik heb nu al een kei volle container en ik moet nog 2 weken wachten voor dat hij geleegd wordt."

Tevreden inwoners:

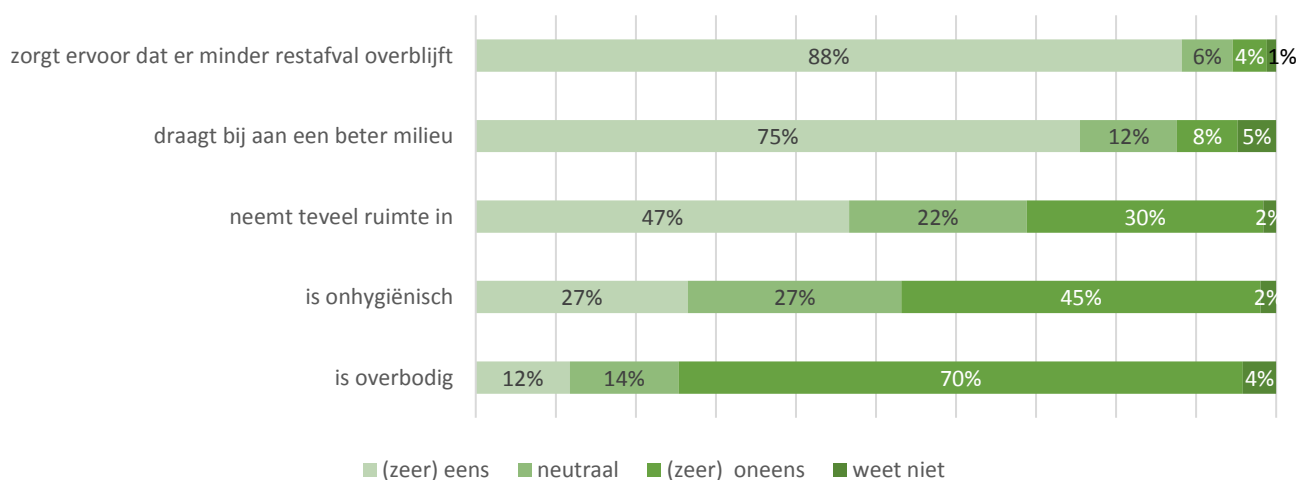
- "Heel tevreden!"
- "Gewoon goed!"
- "Geen op of aanmerkingen, prima service."
- "Het systeem werkt en het laat beseffen hoeveel plastic we gebruiken."

Volgens de meeste inwoners draagt het apart houden van pbd bij aan een beter milieu en blijft er daardoor minder restafval over. Wel neemt het apart houden van pbd volgens de helft teveel ruimte in, vooral mensen die het pbd aanbieden in een zak vinden dit, van hen noemt 57% dit. Een kwart vindt het onhygiënisch om het plastic afval in deze bak te verzamelen. Overbodig is de bak niet: slechts een op de acht zou de bak liever kwijt zijn.

Figuur 3.10

In welke mate bent u het eens met onderstaande stellingen? (basis: mensen die pbd scheiden)

Het apart houden van pbd...





HOOFDSTUK

Beoordeling inzamelsysteem

4. Beoordeling inzamelsysteem

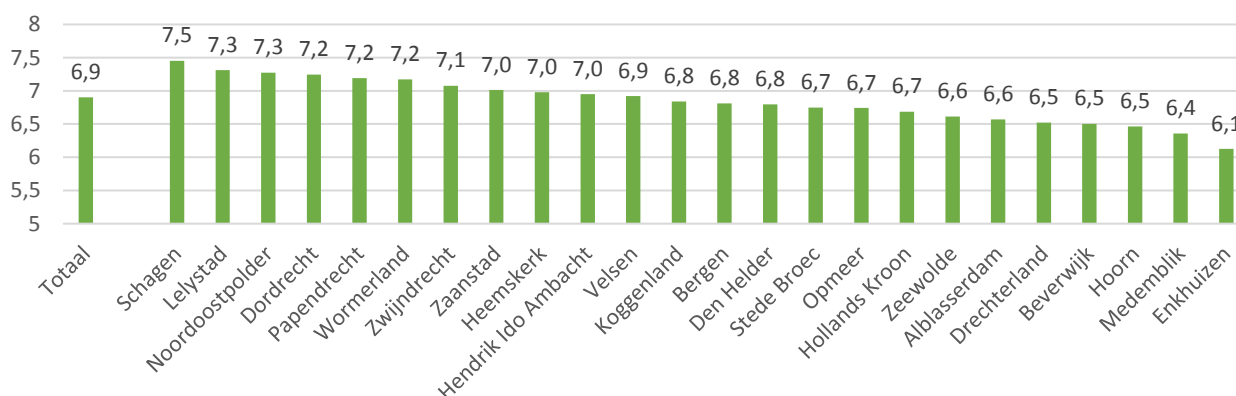
Samenvatting

De meeste klanten uit de doelgroep van HVC zijn tevreden over de wijze van afval inzamelen in hun gemeente: het gemiddelde rapportcijfer is een 6,9. Als verbeteringen worden het intensiveren of aanpassen van de ophaalfrequentie, communicatie en voorlichting over het scheiden van afval en het tactisch plaatsen van verzamelcontainers genoemd. Per saldo is het aandeel dat positief tegenover Diftar (recycletarief) staat (43%) groter dan het aandeel dat negatief (29%) tegenover een dergelijk systeem staat. Een groot deel (27%) heeft echter geen uitgesproken mening.

De huidige wijze van afval inzameling in de gemeente wordt gewaardeerd met het gemiddelde rapportcijfer 6,9. Zestien procent van de inwoners geeft een onvoldoende. Tussen gemeenten bestaan verschillen in de gemiddelde beoordeling (figuur 4.1), maar het algemene oordeel hangt ook af van de wijze van afvalinzameling (tabel 4.1). Grosso modo leidt het aanbieden van gft en pbd in het restafval tot een lager algemeen oordeel. Bij gft gaat het inzamelen van een groene bak samen met een hoger algemeen oordeel, bij pbd gaat het aanbieden via een zak aan de straat of via een verzamelcontainer samen met een hoger rapportcijfer.

Figuur 4.1

Welk rapportcijfer geeft u voor de huidige wijze van afval inzamelen in uw gemeente?



Tabel 4.1

Rapportcijfer voor huidige wijze van afval inzamelen naar wijze van afvalinzameling

Restafval		GFT		Pbd	
In (grijze) bak	7,0	Groene bak	7,0	Bak aan huis	6,9
Vuilniszak	6,2	Restafval	6,5	Restafval	6,6
Verzamelcontainer	6,9	verzamelcontainer	6,9	Zak aan straat/paal	7,2
				Verzamelcontainer	7,1

Verbeterpunten voor de dienstverlening

Gevraagd naar een toelichting wat HVC of de gemeente kan doen om de dienstverlening rondom het afval inzamelen te verbeteren komen de volgende antwoorden naar voren. De citaten geven een beeld van het soort antwoorden dat is gegeven en zeggen niets over hoe vaak iets is benoemd.

Ophaalfrequentie

- *"De bak met het oranje deksel vaker legen."*
- *"De groene en grijze bak vaker legen ivm hygiëne en stankoverlast."*
- *"Meer langskomen!"*
- *"Grijze bak en plastic bak vaker legen, er is nu te weinig ruimte en te veel stank."*

Aanpassen aan de seizoenen

- *"De groene container in de zomermaanden iedere week legen."*
- *"Vaker de bakken legen, vooral in de zomer periode."*
- *"In de zomerperiode de groene bak misschoen wat vaker legen."*
- *"Groene containers in de zomer reinigen na lediging en vaker legen."*

Betere voorlichting

- *"Een duidelijke app wat in welke bak moet. En goed advies via facebook."*
- *"Laat aan de burger zien hoe de afvalstromen lopen, wat er mee gedaan wordt en wat jullie innoveren. Afval als grondstof is heel goed om de burger mee te krijgen om het nog beter te doen."*
- *"Meer reclame maken. Teveel mensen kwakken van alles rond ondergrondse containers."*
- *"Meer voorlichting. Duidelijker aangeven dat gescheiden afval de gemeente (en dus de inwoners via lagere afvalheffingen) minder kost."*

Communicatie

- *"De containers in de straat werken niet altijd. Als je dit wilt melden word je vaak van het kastje naar de muur gestuurd. Dat is heel vervelend. Hier zou duidelijker communicatie geen overbodige luxe zijn."*
- *"Communicatie van de medewerkers kan soms beter. Bijvoorbeeld over de plaatsing van containers naast een paaltje of verkeersbord: voor een burger is het niet duidelijk/vanzelfsprekend dat de arm van de auto hierop stuk kan slaan."*
- *"Betere aanduiding ophaal-plaatsen en een bord niet-parkeren tijdens ophaaldagen. Het personeel van HVC moet ongehinderd bakken kunnen legen."*

Verzamelcontainers

- *"Er komen afvalverzamelcontainers maar die komen nogal ver van de woning te liggen. Dit zal het scheiden van de afval niet ten goede komen. Meer containers om loopafstand te beperken."*
- *"Geen ondergrondse bak plaatsen op onlogische plekken."*
- *"Het toegankelijk maken van de ondergrondse containers. De ruimtes zijn te klein om fatsoenlijk een vuilniszak erin te leggen (moet vaak op zijn kant er in) en bij gft container ligt altijd troep op de grond want alles valt uit de klep."*
- *"Ondergrondse containers plaatsen, waarbij wel rekening gehouden wordt met het straatbeeld. Bijvoorbeeld door groen er omheen te plaatsen, waardoor deze minder in beeld zijn."*

Inzamelpunten

- *"Meer punten om afval gescheiden aan te bieden."*
- *"Ruimere openingstijden van het afvalstation. Nu is het echt te weinig open op zaterdag. Het is daardoor soms erg druk."*

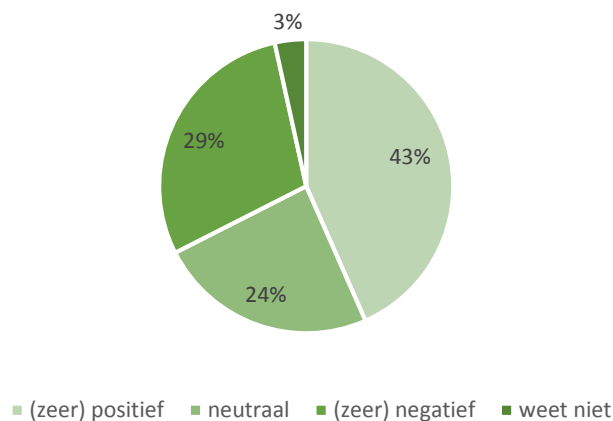


4.1 Diftar (recycletarief)

Een mogelijke manier om de kosten voor afvalinzameling en afvalverwerking te bepalen is om het Diftar systeem, of recycletarief, te hanteren. Hierbij zijn de kosten hoger naarmate men meer restafval aanbiedt. Per saldo is het aandeel dat hier positief tegenover staat (43%) groter dan het aandeel dat negatief (29%) tegenover een dergelijk systeem staat. Een groot deel (27%) heeft echter geen uitgesproken mening.

Figuur 4.2

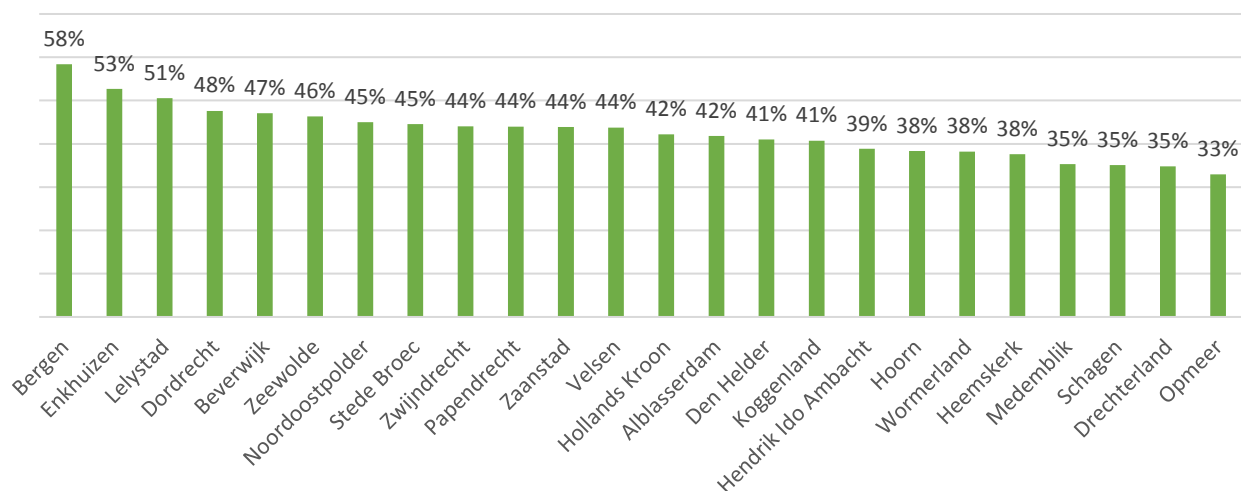
Als iemand veel restafval heeft, betaalt die persoon meer. Hoe staat u tegenover een dergelijk systeem?



Tussen gemeenten zijn er verschillen in hoe men tegenover het Diftar systeem staat. In Bergen, Enkhuizen en Lelystad ziet de meerderheid een dergelijk systeem wel zitten, terwijl in Medemblik, Schagen, Drechterland en Opmeer slechts een derde positief tegenover het systeem staat. De huidige manier waarop men restafval, gft of pmd aanbiedt heeft geen invloed op hoe positief of negatief men tegenover Diftar staat.

Figuur 4.3

Als iemand veel restafval heeft, betaalt die persoon meer. Hoe staat u tegenover een dergelijk systeem? Percentage dat hier positief tegenover staat.



HOOFDSTUK

Dienstverlening HVC

5. Dienstverlening HVC

Het ophalen van het afval wordt in de 24-gemeenten uitgevoerd door afvalverwerker HVC. In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe inwoners de dienstverlening van HVC ervaren en hoe deze verbeterd kan worden.

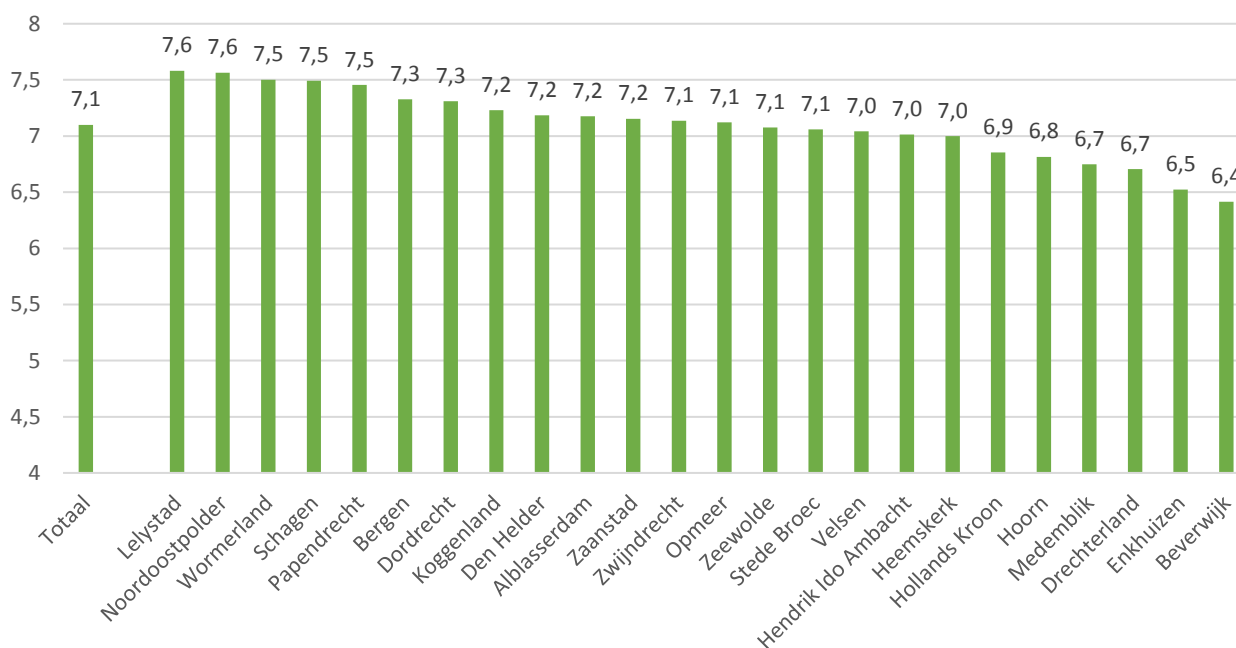
Samenvatting

De meeste inwoners die contact hadden met HVC zijn tevreden over de wijze waarop zij zijn geholpen. De dienstverlening van HVC krijgt het gemiddelde rapportcijfer 7,1. Het merendeel, 81 procent, heeft het afgelopen jaar het afvalbrenghstation in hun gemeente bezocht. Een grote meerderheid is tevreden over de openingstijden en de dienstverlening bij het afvalbrenghstation.

De dienstverlening van HVC wordt gewaardeerd met het gemiddelde rapportcijfer 6,9. Tien procent van de inwoners geeft een onvoldoende. In de gemeenten Lelystad en de Noordoostpolder krijgt de dienstverlening het hoogste rapportcijfer, in de gemeente Beverwijk het laagste rapportcijfer.

Figuur 5.1

Welk rapportcijfer geeft u de dienstverlening van HVC in het algemeen?

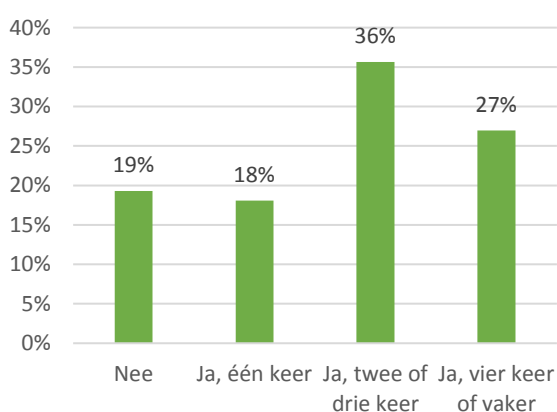


5.1 Afvalbrengstation

Het merendeel, 81 procent, heeft het afgelopen jaar het afvalbrengstation in hun gemeente bezocht. Meer dan de helft (63%) deed dit meerdere keren. Over het algemeen is de tevredenheid over de openingstijden van het afvalbrengstation groot: 79 procent is tevreden en een minderheid van 8 procent is ontevreden. In Beverwijk (90%), Heemskerk (93%) en Velsen (91%) is de tevredenheid over de openingstijden het grootst, in Zeewolde (54%), Bergen (57%) en Enkhuizen (58%) is de tevredenheid het meest beperkt.

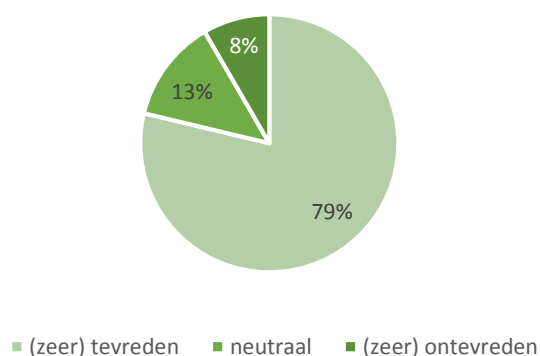
Figuur 5.2

Heeft u de afgelopen 12 maanden één of meerdere keren het afvalbrengstation bezocht?



Figuur 5.3

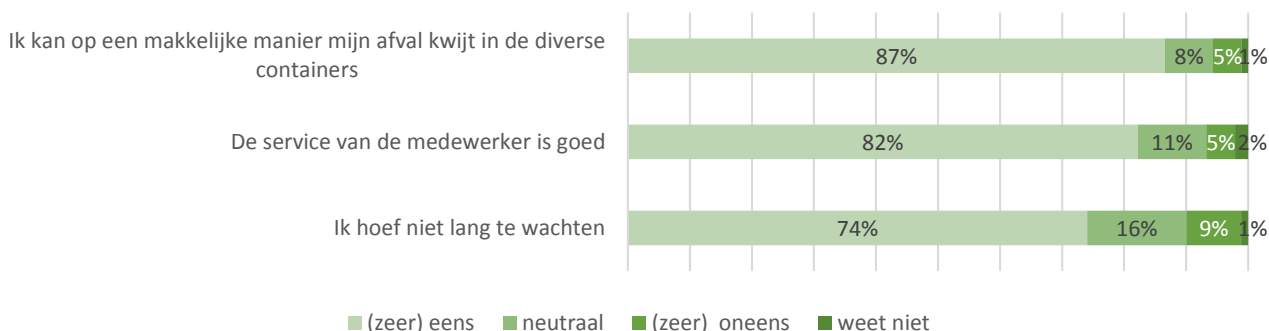
Hoe tevreden bent u over de openingstijden van het afvalbrengstation?



De dienstverlening van het afvalbrengstation wordt op meerdere aspecten positief beoordeeld. Vooral over het gemak waarmee afval in de containers kan worden geplaatst is men tevreden, maar ook de service van de medewerker en de wachttijd worden gewaardeerd.

Figuur 5.4

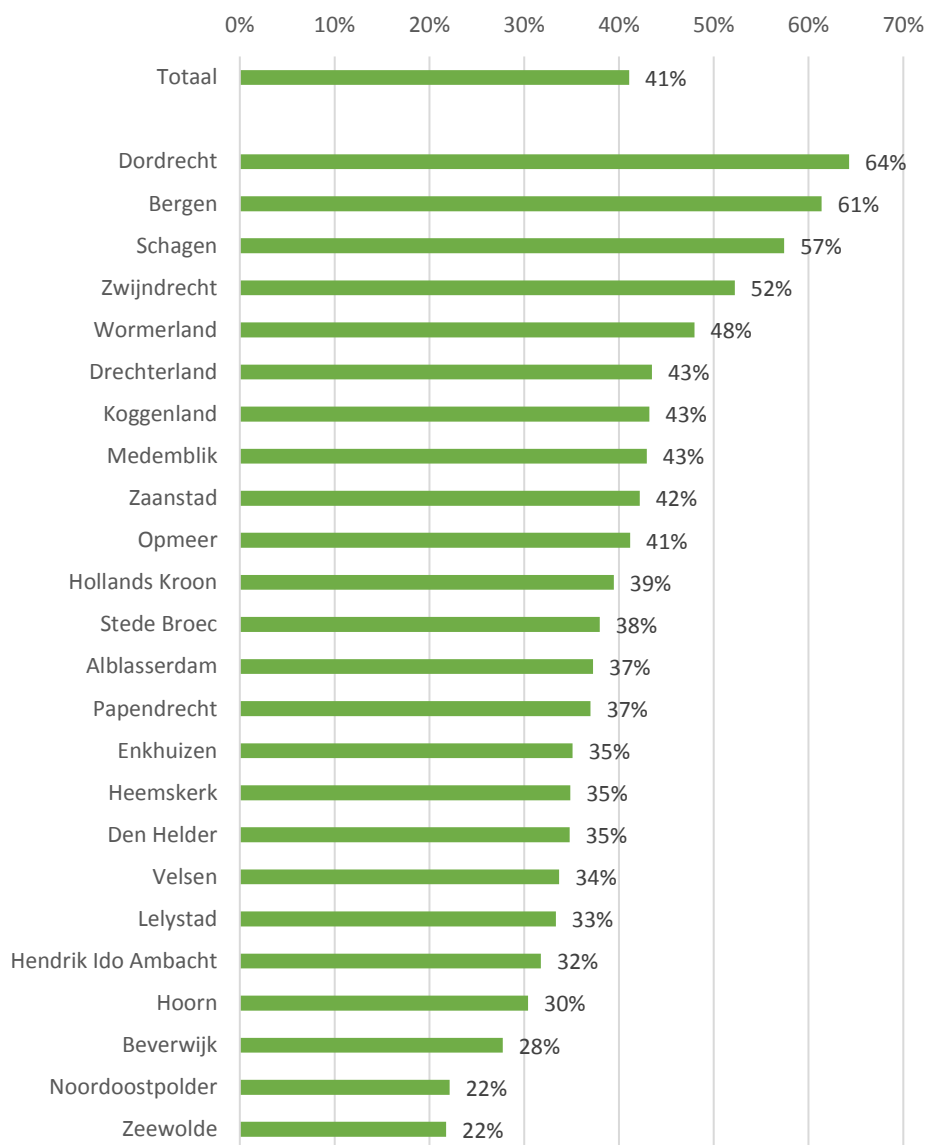
In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? Basis: mensen die het afvalbrengstation hebben bezocht.



Behalve het inzamelen en verwerken van afval en het uitvoeren van taken in de openbare ruimte, levert HVC ook warmte en duurzame energie. Vier op de tien was hiervan op de hoogte (figuur 5.5). Vooral in de gemeente Dordrecht, Bergen en Schagen wist men dit, in Beverwijk, de Noordoostpolder en Zeewolde was men het minst vaak hiervan op de hoogte.

Figuur 5.5

Wist u dat HVC ook warmte en duurzame energie levert?

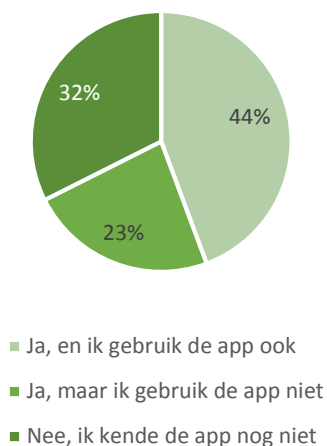


5.2 HVC afval-app

Een groot deel, 44 procent, kent en gebruik de HVC afval-app. Van de gebruikers is het overgrote deel tevreden: 88 procent zegt tevreden of zeer tevreden te zijn (figuur 5.7).

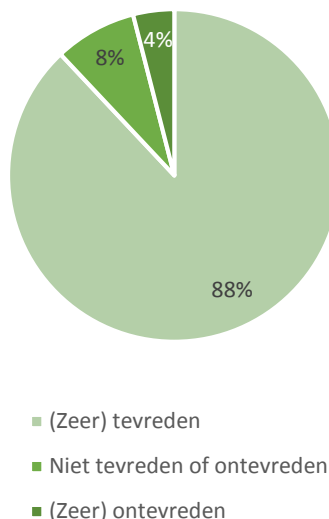
Figuur 5.6

Was u bekend met de HVC afval-app?



Figuur 5.7

Hoe tevreden bent u over de HVC afval-app? Basis: mensen die de app gebruiken (n=3370)



Heeft u tips voor HVC om de app te verbeteren?

- "Voeg foto's als voorbeeld toe."
- "Zorg ervoor dat er weer een melding komt een dag van te voren, over welke bak ik aan de weg moet zetten."
- "Blijf mee gaan met de tijd, ga vooral zo door."
- "Voer de mogelijkheid in om in te stellen voor wat ik een notificatie ontvang. Bijv restafval legen wel, GFT en plastic niet."
- "De melding voor het op straat zetten van de bakken werkt soms wel en soms niet."
- "Geen tips. De app werkt goed."
- "Het push bericht verdwijnt na korte tijd. Kan daar iets aan worden gedaan?"
- "Ik krijg de melding van de dag van ophalen niet altijd, dat is jammer. Voor de rest is het een goede app."

BIJLAGE

Achtergrondgegevens respondenten

Bijlage 1. Achtergrondgegevens respondenten

GESLACHT	AANTAL	%
Man	2.115	42%
Vrouw	2.744	55%
Anders	9	1%
Onbekend	155	3%
TOTAAL	5.023	100%

LEEFTIJD	AANTAL	%
18 – 34 jaar	431	9%
35 – 49 jaar	1.060	21%
50 – 64 jaar	1.465	29%
65 jaar en ouder	1.112	22%
Onbekend	955	19%
TOTAAL	5.023	100%

GEMEENTE	AANTAL	%	GEMEENTE	AANTAL	%
Alblasserdam	110	2%	Lelystad	93	2%
Bergen	101	2%	Medemblik	170	3%
Beverwijk	119	2%	Noordoostpolder	140	3%
Den Helder	273	5%	Opmeer	85	2%
Dordrecht	210	4%	Papendrecht	100	2%
Drechterland	92	2%	Schagen	242	5%
Enkhuizen	131	3%	Stede Broec	274	6%
Heemskerk	109	2%	Velsen	546	11%
Hendrik Ido Ambacht	85	2%	Wormerland	123	2%
Hollands Kroon	180	4%	Zaanstad	1.010	20%
Hoorn	240	5%	Zeewolde	216	4%
Koggenland	81	2%	Zwijndrecht	293	6%