Bewonerstevredenheidsonderzoek 2019



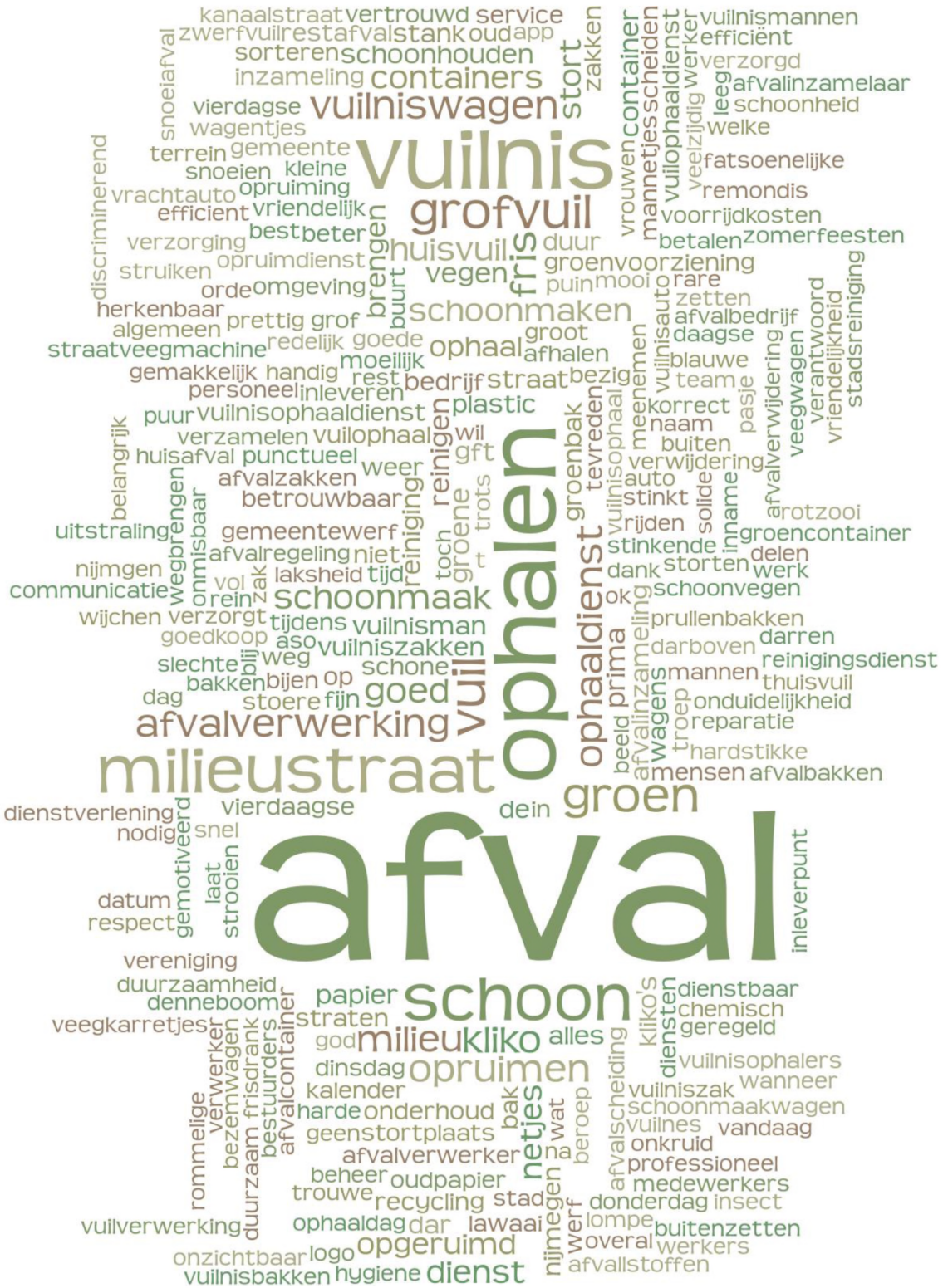
Radboud Universiteit

Désirée Kleverwal MSc.

Luuk Bos MSc.

Dr. Gijs Bijlstra

Prof. dr. Rob Holland



De eerste woorden die bij de bewoners van het Rijk van Nijmegen te binnen schieten als zij denken aan Dar. Hoe groter het woord in de figuur, hoe vaker het woord benoemd is.

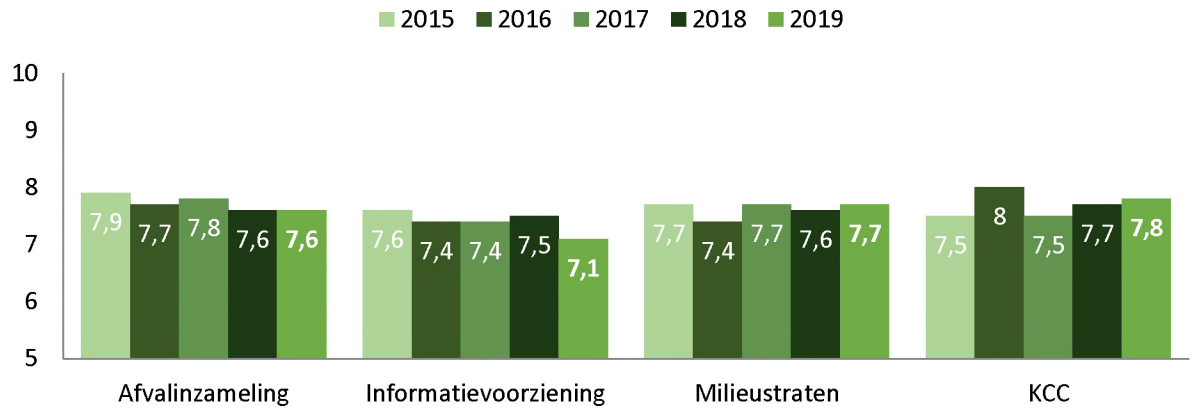
Samenvatting

Voor u ligt het rapport van het Bewonerstevredenheidsonderzoek (BTO 2019). In het voorjaar hebben we de tevredenheid van bewoners gemeten over de diensten die Dar verstrekt op het gebied van afvalinzameling aan bewoners in zes verschillende gemeenten in de regio Nijmegen: Berg en Dal, Beuningen, Druten, Heumen, Nijmegen en Wijchen. Bovendien hebben we in dit onderzoek de tevredenheid gemeten over diensten die Dar levert voor het beheer van de openbare ruimte. Dit hebben we alleen gedaan in gemeenten waar Dar betrokken is bij het beheer van de openbare ruimte: Berg en Dal, Heumen en Nijmegen.

Afvalbeheer

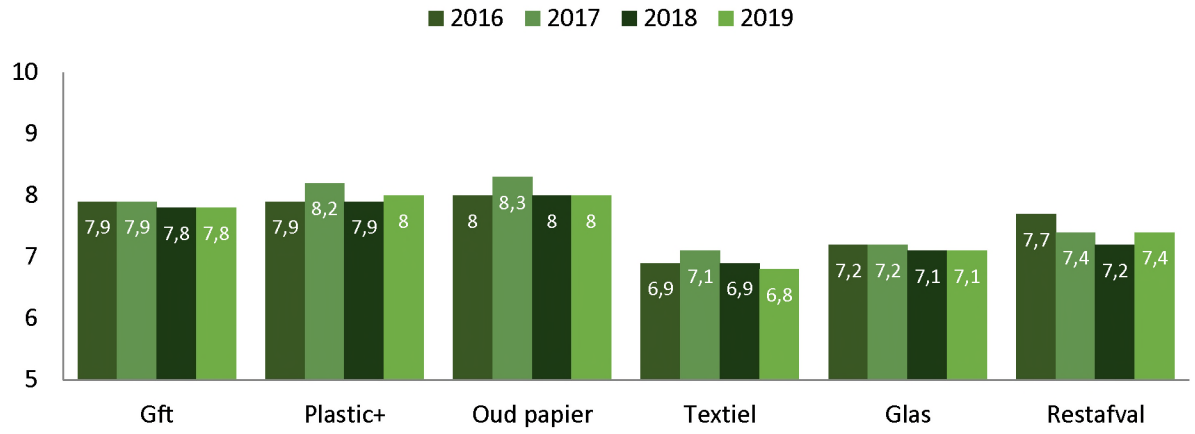
De algemene rapportcijfers laten een stabiel beeld zien, ofwel de tevredenheid van de bewoners fluctueert op onderdelen licht maar is over het geheel hoog (Figuur A). De algemene tevredenheid over de afvalinzameling is dit jaar gelijk aan vorig jaar (beide 7,6). Bewoners die aangeven tevreden te zijn over de afvalinzameling en hier geen verbeterpunten voor te hebben (44%), beoordelen de dienstverlening met een 8,0. De tevredenheid over de informatievoorziening scoort wat lager dan vorig jaar. Dit komt waarschijnlijk doordat Dar in 2019 niet meer automatisch de papieren afvalwijzer aan bewoners verstrekt. De tevredenheid over de milieustraten en het KCC is vergelijkbaar met de tevredenheid in vorige jaren.

Figuur A: Algemene rapportcijfers



Bewoners zijn over het algemeen tevreden over de inzameling van de afzonderlijke afvalstromen (Figuur B). De tevredenheid is vergelijkbaar met vorig jaar. U kunt zien dat bewoners een hogere tevredenheid ervaren over de afvalstromen die Dar aan huis ophaalt (zoals gft, plastic+ en oud papier) ten opzichte van de afvalstromen die bewoners zelf moeten wegbrengen (dit zijn textiel: 6,8 en glas: 7,1; en restafval in Beuningen: 6,1 en Druten 6,9). Het wegbrengen van het afval kost meer moeite voor bewoners. Dit lijkt gepaard te gaan met een lagere tevredenheid.

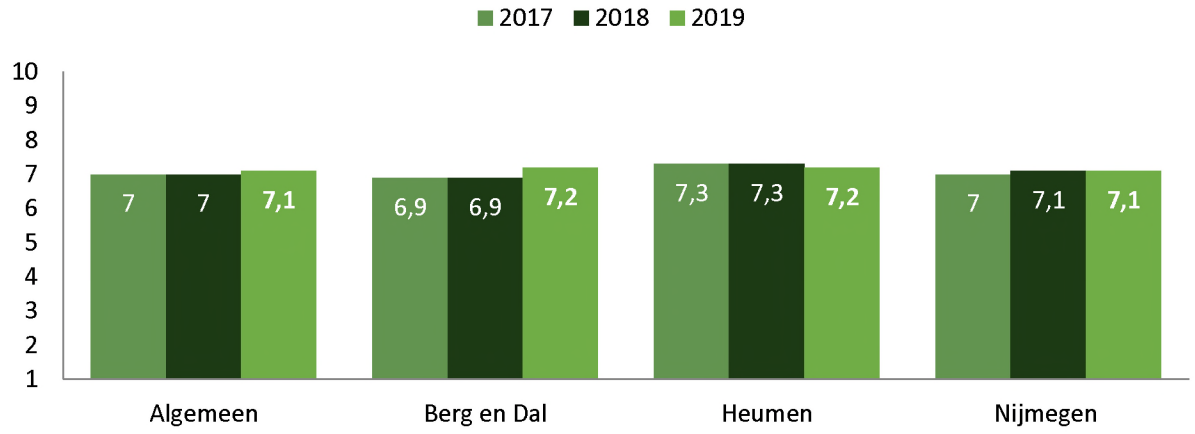
Figuur B: Rapportcijfers voor de inzameling van de afvalstromen



Openbare ruimte

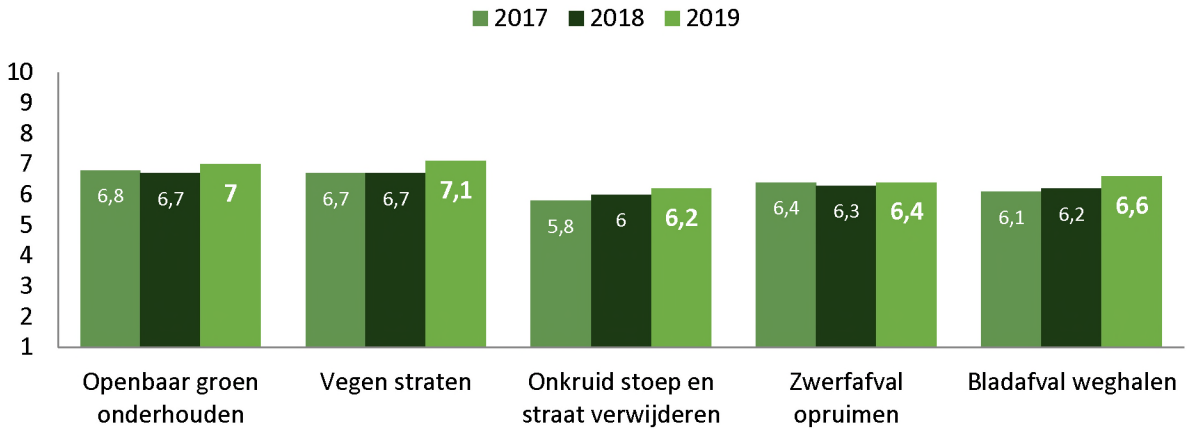
De tevredenheid over het beheer van de openbare ruimte is over het algemeen voldoende tot ruim voldoende te noemen (Figuur C). Dit blijkt onder andere uit het algemene oordeel dat bewoners geven over de mate waarin zij hun wijk als schoon ervaren (7,1). Bewoners die aangeven tevreden te zijn over het beheer van de openbare ruimte en hier geen verbeterpunten voor te hebben (45%), beoordelen de schoonheid van hun wijk met een 7,6.

Figuur C: Rapportcijfers voor de mate waarin bewoners hun wijk als schoon ervaren.
(Per gemeente N = 202 - 215)



Bewoners zijn over het algemeen tevreden over de afzonderlijke diensten van het beheer van de openbare ruimte (Figuur D). De tevredenheid is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Te zien is dat het verwijderen van onkruid van stoepen en straten met een 6,2 het laagste rapportcijfer krijgt. Het onderhoud van het openbaar groen (7) en het vegen van straten (7,1) krijgen de hoogste beoordeling van bewoners.

Figuur D: Rapportcijfers voor de verschillende diensten omtrent onderhoud van de openbare ruimte.



Aanbevelingen

Op basis van het BTO 2019 hebben we een enkele aanbevelingen opgesteld met acties die Dar of de gemeente kan ondernemen om de tevredenheid over (informatie over) de afvalinzameling onder bewoners te verhogen. We hebben de aanbevelingen gemaakt op basis van de tevredenheid en de mate van belang die we onder bewoners hebben gemeten. De suggesties voor verbeterpunten die bewoners hebben gegeven vormen eveneens belangrijke input voor de aanbevelingen. In de gemeentespecifieke samenvattingen kunt u hier meer informatie over vinden.

- Het is belangrijk om de inzameling van gft-afval te bewaken. Mogelijk kan de tevredenheid verder worden verhoogd door de frequentie van de inzameling (in de zomer) te verhogen of de duur van de zomerperiode uit te breiden.
- De tevredenheid over de inzameling in het algemeen kan mogelijk worden verhoogd door de straten schoner achter te laten na het inzamelen.
- De tevredenheid over de inzameling van glas en textiel kan Dar mogelijk verhogen door de brengvoorzieningen frequenter te legen en mogelijk ook door de omgeving van de brengvoorzieningen goed schoon te houden. Bovendien kan het plaatsen van meer brengvoorzieningen leiden tot een hogere tevredenheid.
- Het beheer van de openbare ruimte scoort voldoende. Bewoners geven zelf met name aan dat dit onderhoud verbeterd kan worden door frequenter en beter zwerfafval te ruimen, openbaar groen te onderhouden en onkruid van de stoep en straat te verwijderen.
- Het klantcontactcentrum (KCC) van Dar zou mogelijk de tevredenheid van haar website-bezoekers kunnen ophogen door de communicatie over de afhandeling van vragen, klachten of opmerkingen te verbeteren.

- Over het algemeen zijn bewoners tevreden over Dar. We bevelen Dar daarom aan de huidige koers voort te zetten.

Bij het opstellen van deze aanbevelingen hebben we geen rekening gehouden met de kosten of het gemeentelijk beleid. Het is aan Dar en/of de gemeente om een afweging te maken tussen een hogere tevredenheid en de kosten die hieraan zijn verbonden.

Inhoudsopgave

Samenvatting 3

1. Inleiding 8

1.1 Achtergrond Bewonerstevredenheidsonderzoek 8

2. Resultaten 9

2.1 Steekproeven in het BTO 2019 9

2.2 Algemeen oordeel over afvalinzameling 10

2.3 Bekendheid Dar en informatievoorziening 14

Bewonersonderzoek 14

Telefonisch KCC-onderzoek 19

2.4 Beoordelingen voor de inzameling van afval 24

2.5 Beoordelingen van beheer openbare ruimte 29

2.6 Beoordelingen van de milieustraten 37

3. Conclusies 41

3.1 Algemene tevredenheid over Dar 41

3.2 Contactpartij, informatievoorziening en functioneren van KCC 42

3.3 Tevredenheid over de inzameling van specifieke afvalstromen 43

3.4 Tevredenheid over diensten beheer openbare ruimte 44

3.5 Tevredenheid over milieustraten 44

4. Aanbevelingen 45

Hoofdstuk 1: Inleiding

In dit hoofdstuk bespreken we de achtergrond van het Bewonerstevredenheidsonderzoek (BTO) 2019. Allereerst bespreken we de doelstellingen van Dar. Vervolgens beschrijven we kort de opzet van het onderzoek.

1.1 Achtergrond Bewonerstevredenheidsonderzoek

Dar is als organisatie verantwoordelijk voor de afvalinzameling bij bewoners in zes verschillende gemeenten in de regio Nijmegen: Beuningen, Berg en Dal, Druten, Heumen, Nijmegen en Wijchen. Dar is eveneens (gedeeltelijk) verantwoordelijk voor het beheer van de openbare ruimte in Berg en Dal, Heumen en Nijmegen. De tevredenheid over de dienstverlening door Dar onderzoeken we jaarlijks middels een BTO. In april is het BTO 2019 van start gegaan. Dit is het vijfde opeenvolgende BTO dat Dar uitvoert in samenwerking met de Radboud Universiteit. Het doel van het jaarlijks terugkerende onderzoek is:

- aan gemeenten en interne medewerkers zichtbaar maken hoe bewoners de dienstverlening van Dar ervaren;
- inzicht krijgen in de klanttevredenheid en met name hoe Dar deze kan verbeteren.

Op basis van de resultaten uit het BTO is Dar in samenspraak met de gemeenten in de gelegenheid om de kwaliteit van de dienstverlening waar mogelijk te verbeteren. Hiermee draagt het onderzoek bij aan de strategie van Dar om de regio Nijmegen de schoonste circulaire regio van Nederland te maken.

In het rapport dat voor u ligt beschrijven we de meting van het Bewonersonderzoek dat we hebben uitgevoerd in het voorjaar van 2019 en presenteren we de uitkomsten over de tevredenheid. Voor het huidige onderzoek hebben we ervoor gekozen om (A) een vragenlijst uit te zetten in de zes gemeenten waar Dar haar diensten verleent; en (B) een telefonisch onderzoek uit te voeren onder bewoners die contact hebben gezocht met het klantencontactcentrum (KCC) van Dar. Op deze manier hebben we inzicht verkregen in de tevredenheid van bewoners in de regio Nijmegen over de inzameling en informatievoorziening over afval en eveneens over het beheer van de openbare ruimte.

In de volgende hoofdstukken bespreken we ten eerste de algemene resultaten van het onderzoek (Hoofdstuk 2). Hierbij geven we een algemeen beeld met betrekking tot de tevredenheid over Dar en indien informatief splitsen we deze gegevens uit per gemeente. Vervolgens besteden we in het conclusie hoofdstuk (Hoofdstuk 3) aandacht aan de interpretatie van de resultaten en geven we een overzicht van de belangrijkste/opvallendste bevindingen.

Hoofdstuk 2: Resultaten

In dit hoofdstuk presenteren we de resultaten van het Bewonerstevredenheidsonderzoek (BTO) 2019. Allereerst besteden we aandacht aan de steekproef van de verschillende onderzoeken. Vervolgens bespreken we de resultaten van de informatievoorziening, de afvalinzameling, het beheer van de openbare ruimte en de milieustraten.

2.1 Steekproeven in het BTO 2019

Om een representatieve steekproef van bewoners in de zes gemeenten voor het BTO te krijgen hebben als basis ongeveer 200 bewoners uit iedere gemeente deelgenomen. In de voorgaande jaren van het BTO had Dar de wens om in Nijmegen per stadsdeel conclusies te kunnen trekken over het beheer van de openbare ruimte. In 2017 en 2018 hebben daarom in de gemeente Nijmegen ongeveer 100 bewoners deelgenomen uit zes verschillende stadsdelen (Centrum, Dukenburg, Lindenholt, Midden-Zuid, Noord en West). Dit leidde tot een totaal van 600 respondenten in de gemeente Nijmegen. Omdat bewoners uit deze verschillende stadsdelen in de BTO's van 2017 en 2018 voor het grootste deel met elkaar in overeenstemming waren omtrent hun beoordeling van het beheer van de openbare ruimte, is het onderscheid tussen de stadsdelen van Nijmegen in het huidige BTO niet gemaakt. Ook in de gemeente Nijmegen hebben dit jaar dus ongeveer 200 bewoners deelgenomen aan het BTO.

In Tabel 1 staat per gemeente het aantal respondenten van het BTO weergegeven. Daarnaast hebben we in de tabel het percentage bewoners opgenomen dat de vragenlijst heeft ingevuld ten opzichte van het totale aantal bewoners dat we hebben benaderd. Het grootste deel van de bewoners (75%) heeft ingestemd met ons verzoek om de vragenlijst in te vullen. Dit is vergelijkbaar met de voorgaande jaren.

Tabel 1: Responspercentage en aantal respondenten voor het bewonerstevredenheidsonderzoek 2019

Gemeente	Responspercentage	Aantal respondenten
Berg en Dal	79%	221
Beuningen	76%	227
Druten	73%	199
Heumen	73%	207
Wijchen	72%	216
Nijmegen	79%	213
	Gemiddeld: 75%	**Totaal: 1283**

In Tabel 2 kunt u informatie vinden over de respondenten van het BTO. Naast de weergegeven data hebben we respondenten gevraagd om aan te geven of zij in laagbouw (97%) of hoogbouw (3%) wonen. De steekproef bestaat uit een groter percentage vrouwen dan er in werkelijkheid woont in

deze gemeenten. Uit de rapportcijfers blijkt echter dat de beoordelingen van vrouwelijke en mannelijke respondenten niet verschillen. Er is geen correctie voor geslacht van respondenten uitgevoerd.

Tabel 2: Demografische gegevens van respondenten BTO per gemeente.

Gemeente	Aantal	Geslacht			Leeftijd		Huishouden	
		Vrouw	Man	Overig	Bereik	Gemiddelde	Bereik	Gemiddelde
Berg en Dal	221	58%	41%	1%	20 - 90	58	1 – 6	2,5
Beuningen	227	57%	43%	0%	14 - 98	54	1 – 6	2,5
Druten	199	57%	42%	1%	18 - 88	53	1 – 6	2,8
Heumen	207	56%	42%	2%	17 - 85	57	1 – 9	2,8
Wijchen	216	61%	38%	1%	20 - 89	57	1 – 9	2,5
Nijmegen	213	58%	42%	0%	17 - 93	53	1 – 8	2,5
Totaal	**1283**	**58%**	**41%**	**1%**	**14 - 98**	**55**	**1 – 9**	**2,6**

Een klein deel van de respondenten heeft de demografische gegevens niet ingevuld. Door de gehele vragenlijst is het terug te zien dat sommige respondenten ervoor gekozen hebben om enkele vragen niet in te vullen. We vermelden om deze reden bij de resultaten telkens wat het aantal respondenten van de specifieke vraag is.

We hebben zoals gebruikelijk een totaalgemiddelde over alle rapportcijfers berekend en presenteren dit als rapportcijfer ‘Algemeen’ in de figuren. U kunt hierdoor de vergelijking met vorig jaar goed maken.

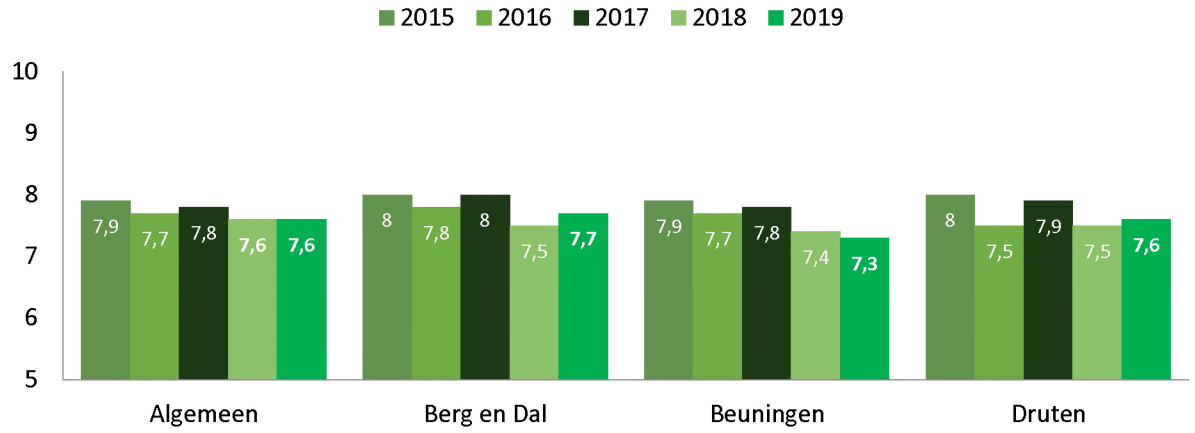
Net als in de BTO’s van de afgelopen jaren hebben we in het BTO 2019 onder bewoners binnen de regio Nijmegen de tevredenheid gemeten over het ***klantencontactcentrum (KCC)*** van Dar. In de weken voorafgaand aan het onderzoek hebben medewerkers van Dar aan bewoners die contact opnamen met het KCC gevraagd of zij bereid waren deel te nemen aan het BTO 2019. Vervolgens hebben wij geprobeerd deze bewoners te bereiken om middels een telefonisch interview het KCC te evalueren. Van deze bewoners heeft 72% medewerking aan het onderzoek verleend.

We hebben in totaal 104 telefonische interviews afgenomen om de ervaring van bewoners met het KCC te evalueren. Hieraan hebben 65 bewoners deelgenomen die het KCC via de telefoon hebben bereikt en 39 bewoners die Dar via de website hebben benaderd. Op basis van de verstrekte gegevens door Dar hebben we een selectie gemaakt op het type onderwerp van het contact. Dit is op een manier gedaan die zo goed mogelijk recht doet aan de verhouding van het type onderwerpen dat wordt behandeld door het KCC.

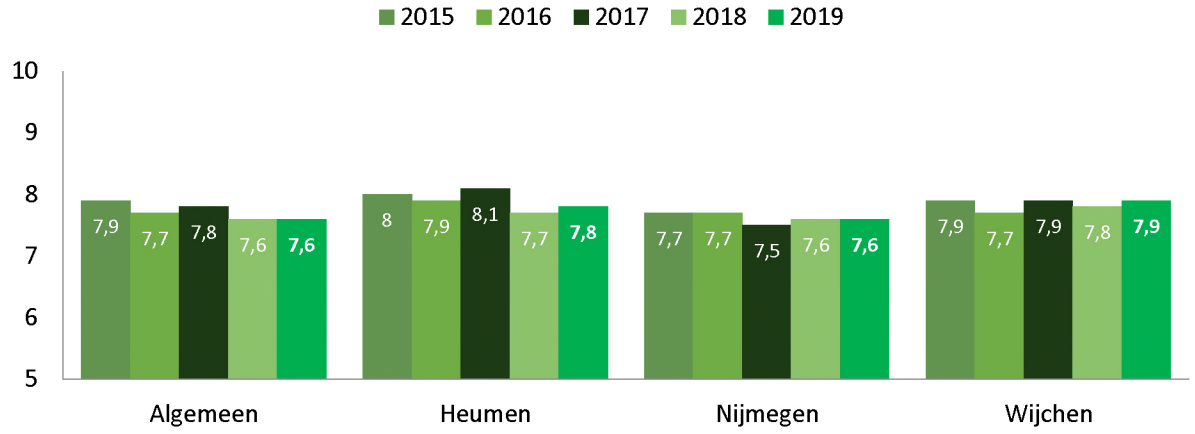
2.2 Algemeen oordeel over afvalinzameling

We hebben bewoners gevraagd om Dar in algemene zin te beoordelen met een rapportcijfer voor de afvalinzameling. In dit onderzoek gebruiken we rapportcijfers op een schaal van 1 tot 10, waarbij een 1 staat voor het minst en een 10 voor het meest positieve antwoord. In Figuur 1 en Figuur 2 kunt u een overzicht vinden van het algemene rapportcijfer voor de afvalinzameling per gemeente in het BTO van de afgelopen 5 jaren. De rapportcijfers uit 2015 van de gemeente Berg en Dal zijn een gemiddelde van de voormalige gemeenten Groesbeek, Millingen aan de Rijn en Ubbergen.

Figuur 1: Rapportcijfer afvalinzameling algemeen per gemeente. (N = 1269)



Figuur 2: Rapportcijfer afvalinzameling algemeen per gemeente. (N = 1269)



De cijfers zijn over het geheel ruim voldoende en wijken iets af van de cijfers die bewoners vorig jaar hebben toebedeeld aan Dar. De algemene beoordeling voor de afvalinzameling van dit jaar valt hetzelfde uit als de beoordeling van vorig jaar (7,6). In de gemeenten Berg en Dal, Druten, Heumen en Wijchen beoordelen bewoners de afvalinzameling hoger dan vorig jaar, terwijl in de gemeente Nijmegen de beoordeling hetzelfde is gebleven en in de gemeente Beuningen de beoordeling wat omlaag is gegaan.

Vervolgens hebben bewoners aangegeven hoe hun tevredenheid over de afvalinzameling verder kan toenemen. In Tabel 3 presenteren we de meest genoemde antwoorden. Indien informatief zijn deze verder uitgesplitst in percentages die de soort afvalstroom representeren. Belangrijk voor de interpretatie van de verbeterpunten is dat het vaak gaat om kleine aantallen (een %-punt staat ongeveer gelijk aan 13 bewoners).

In Tabel 3 is te zien dat veel bewoners aangeven tevreden te zijn en geen suggesties voor verbeterpunten te hebben op de afvalinzameling door Dar (44%). De respondenten die dit aangaven geven gemiddeld een 8 als algemeen rapportcijfer voor de afvalinzameling. De respondenten die wel suggesties voor verbeterpunten hadden, gaven gemiddeld een 7,3 voor de afvalinzameling.

De frequentie van de inzameling verhogen of het legen van de (ondergrondse) containers is met 20% (en uitsluitend in de zomer 3%) een verbeterpunt dat er uitspringt. Bewoners geven daarbij aan dat de frequentie van de inzameling hoger mag komen te liggen voor gft-afval (5%; uitsluitend in de zomer: 2%), oud papier en karton (3%), restafval (3%) en plastic+ (3%) en dat Dar de verzamelcontainers voor glas (3%) vaker mag legen. Omtrent de inzameling van gft-afval geven bewoners ook aan dat ze graag een uitbreiding van de zomertijden zien (3%), waarin voor een langere periode in het jaar twee (i.p.v. één) keer in de week gft-afval wordt ingezameld.

Bewoners hebben ook aangegeven dat de plaatsing van meer glas/textiel containers (3%) wenselijk is zodat de afstand naar deze verzamelcontainers korter is. Eveneens geeft een deel van de bewoners aan dat het invoeren van containers in plaats van zakken voor plastic+ en restafval hun voorkeur heeft (4%). Andere verbeterpunten die werden genoemd zijn: het schoner achterlaten van straten (5%), het inzamelen aan huis (3% in totaal) van glas (2%) en grof afval (1%), het beter legen van containers (3%) het netter terugzetten van containers (3%) en het schoonhouden van de omgeving rondom de glascontainer (3%),

Een deel van de bewoners geeft aan ‘tegenstander’ te zijn van het omgekeerd inzamelen van huishoudelijk afval (5%). ‘Tegenstanders’ van het omgekeerd inzamelen van huishoudelijk afval benoemen de afstand naar de ondergrondse container, de zware zakken en de lastige situatie voor ouderen als kritiekpunten op het inzamelsysteem. Als laatste staat in Tabel 3 een categorie ‘Overige’, dit zijn suggesties die minder dan 1% van de respondenten heeft genoemd.

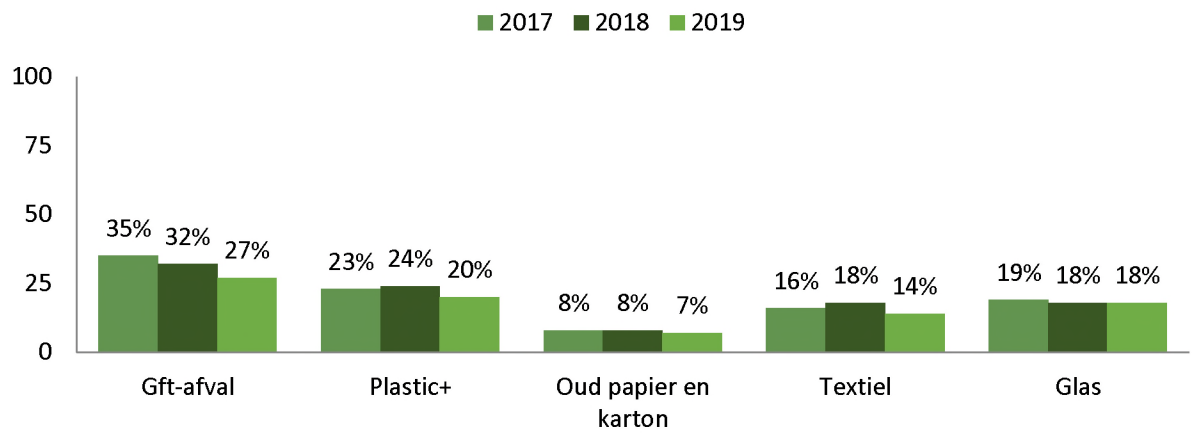
De suggesties voor het verbeteren van tevredenheid over de afvalinzameling verschillen per gemeente. In de gemeentespecifieke samenvattingen presenteren we daarom de suggesties per gemeente.

Tabel 3: Verbeterpunten voor de afvalinzameling (N = 1283)

Opmerking	Percentage		Soort
Geen aanmerkingen, tevreden	44%		
Frequentie inzamelen/legen container omhoog	20%	5%	Gft
		3%	Oud papier
		3%	Glas
		3%	Plastic
		3%	Restafval
		2%	Algemeen
		1%	Ondergrondse
Tegenstander omgekeerd inzamelen	5%		
Meer met containers i.p.v. zakken werken	5%	3%	Restafval
		1%	Plastic
Straten schoner achterlaten	5%		
Inzamelen aan huis	3%	2%	Glas
		1%	Grof Afval
Containers beter legen	3%		
Frequentie inzamelen omhoog in de zomer	3%	2%	Gft
		1%	Overig
Meer inzamelplekken	3%	1%	Textiel
		1%	Glas
		1%	Overig
Zomertijden uitbreiden	3%		
Omgeving glascontainer schoonhouden	3%		
Containers netjes terugzetten	3%		
Grotere gaten glasbak	1%		
Containers schoonspuiten	1%		
Gratis ophalen/inzamelen	1%		
Vaste ophaaltijden	1%		
Niks ingevuld	4%		
Overige	13%		

Dit jaar hebben respondenten in het BTO aangeven van welke afvalstroom ze de inzameling het meest belangrijk vinden om te verbeteren. In Figuur 3 is te zien welke afvalstroom respondenten het meest belangrijk vinden om te verbeteren. Net als vorig jaar vinden bewoners de inzameling van het gft-afval het belangrijkst te verbeteren. We zien wel dat het percentage bewoners dat gft-afval als verbeterprioriteit ziet dit jaar wat lager ligt dan vorig jaar en het jaar daarvoor. In de conclusie (Hoofdstuk 3) zal nader in worden gegaan op de vraag waarom gft-afval als belangrijkste afvalstroom wordt gezien.

Figuur 3: Welke afvalstroom vindt u het meest belangrijk om de inzameling ervan te verbeteren? (N = 1023)



2.3 Bekendheid Dar en informatievoorziening

In deze sectie van het rapport bieden we u meer inzicht in de algemene beoordeling die Dar krijgt over de afvalinzameling. Dit doen we door te kijken naar de bekendheid van Dar en de tevredenheid met de informatievoorziening over de afvalinzameling in de verschillende gemeenten waar Dar zich inzet om alles schoon en fris te houden.

Bewonersonderzoek

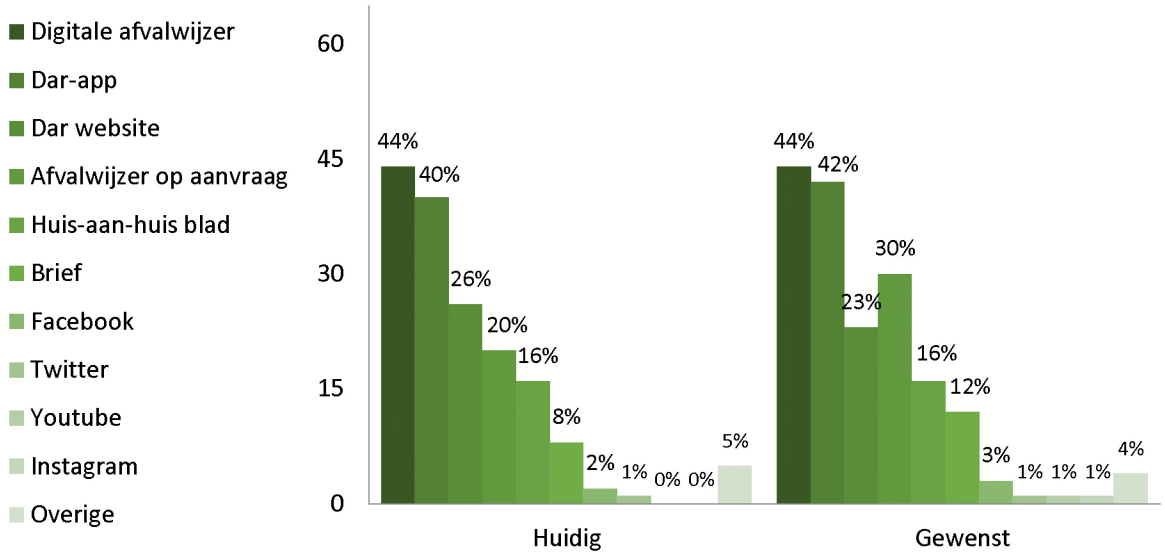
In het BTO hebben we dit jaar voor het eerst respondenten drie algemene stellingen gegeven over Dar. Deze stellingen gingen onder andere over de bereikbaarheid en het probleemoplossend vermogen van Dar. Respondenten konden op een schaal van 1 (oneens) tot 5 (eens) aangeven wat zij hiervan vonden. In Tabel 4 ziet u de gemiddelde scores en is te zien dat bewoners over het algemeen meer eens dan oneens zijn met de stellingen. Het overgrote deel van de bewoners ziet Dar in een positief daglicht.

Tabel 4: Gemiddelde scores Dar-stellingen (N = 1252 – 1260)

Stelling	Gemiddelde (schaal van 1 – 5)	
Dar is makkelijk bereikbaar	4,0	10% n.v.t.
Dar lost problemen snel op	3,5	22% n.v.t.
Dar zorgt ervoor dat mijn wijk schoon en fris is	3,8	

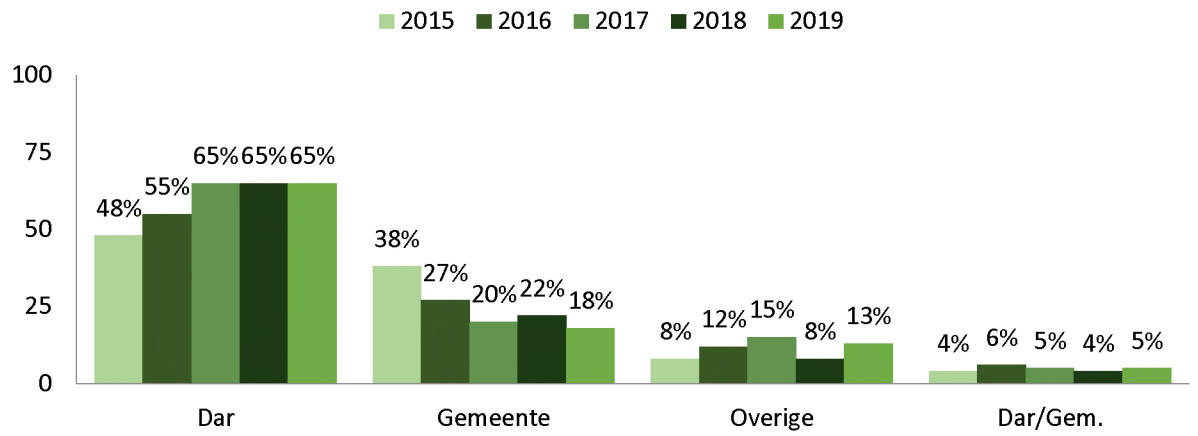
Dit jaar is voor het eerst aan respondenten gevraagd hoe (I) Dar hen *nu* bereikt over afval, bijvoorbeeld over standaard ophaaldagen en over wijzigingen, en hoe (II) men zou *willen* dat Dar hen informeert over afval. In Figuur 4 kunt u zien dat de huidige en gewenste manier van contact door Dar sterk met elkaar overeenkomt. Bewoners zien graag dat de (digitale) afvalwijzer, de Dar-app en de dar website worden gebruikt voor contact door Dar. De antwoordcategorie “Overige” bestaat uit antwoorden als: mail, telefonisch, gemeente en papieren afvalwijzer weer automatisch opgestuurd krijgen. Zoals te zien in de Figuur worden opties die slaan op het gebruik van social media (zoals Facebook, Twitter, YouTube en Instagram) nauwelijks genoemd. Dit kan mogelijk verklaard worden doordat slechts weinig bewoners bekend zijn met het feit dat Dar actief is op social media. Als antwoord op de vraag ‘Wist u dar Dar actief is op social media?’ gaf 83% van de bewoners namelijk aan niet te weten dat Dar actief is op social media. Wel gaf 11% van de bewoners aan te weten dat Dar actief is op Facebook, gaf 2% aan te weten dat Dar actief is op Twitter en gaf 1% aan te weten dat Dar actief is YouTube.

Figuur 4: Percentages huidige en gewenste manier van contact over afval door Dar. (N = 1264)



Vervolgens hebben we respondenten gevraagd om aan te geven met wie zij zelf contact opnemen als zij een vraag hebben over de inzameling van afval. Deze vraag hebben we opgenomen als open vraag. In Figuur 5 staat een overzicht van de meest genoemde antwoorden van het huidige BTO en de BTO's van voorgaande jaren.

Figuur 5: Met wie neemt u contact op bij vragen over afval(inzameling)? (N = 1515)

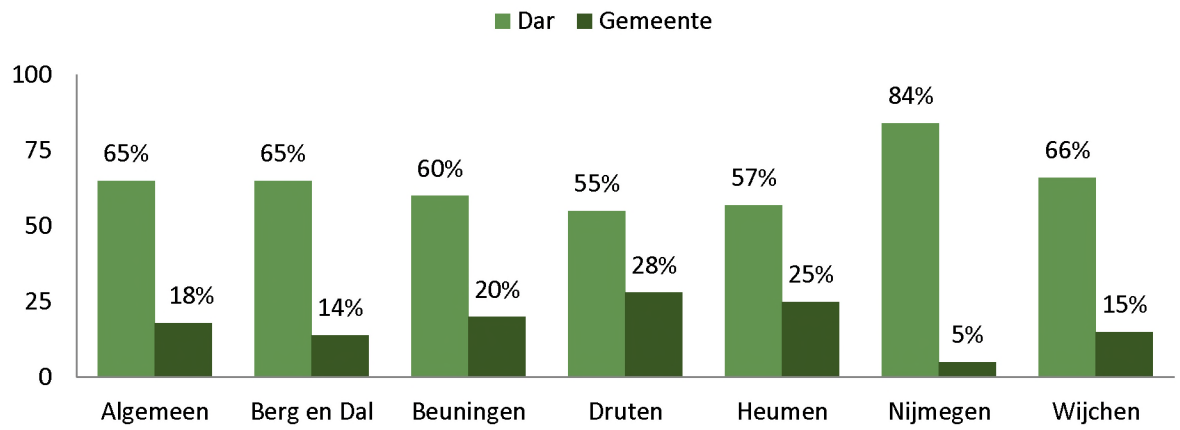


De antwoordcategorie "Overige" bestaat in dit geval uit antwoorden waar niet direct uit af te leiden valt wat de partij is die bewoners contacteren, zoals "Internet" en "Google", of antwoorden die zich richten op bekenden, zoals "familie" en "buren".

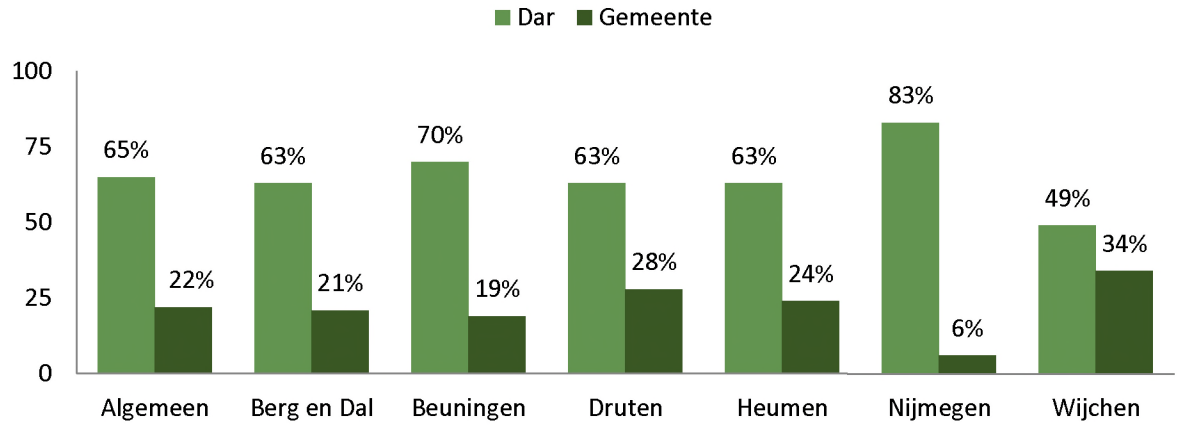
Bewoners kiezen het vaakst ervoor Dar te contacteren bij vragen over afval. De gemeente volgt op een tweede plaats. De algemene lijn vanuit de gemeenten en Dar is ook dat mensen met vragen over afval in eerste instantie Dar benaderen. Die lijn heeft effect.

In Nijmegen is het percentage bewoners dat Dar contacteert bij vragen over afval het grootst van alle gemeenten. Dit kunt u zien in de onderstaande figuur waar we inzoomen op verschillen tussen gemeenten betreffende de eerste partij die bewoners contacteren (Figuur 6). Om na te gaan of respondenten dit jaar anders antwoorden ten opzichte van vorig jaar, presenteren we u ook het overzicht van vorig jaar per gemeente (Figuur 7).

Figuur 6: Percentage dat contact opneemt met Dar of gemeente per deelnemende gemeente in 2019. (N = 1040)



Figuur 7: Percentage dat contact opneemt met Dar of gemeente per deelnemende gemeente in 2018. (N = 1515)

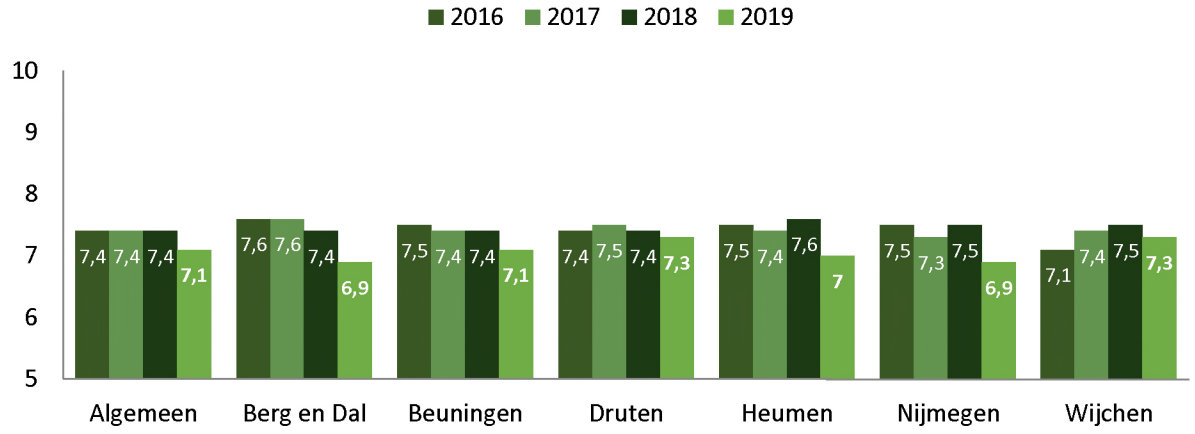


In alle gemeenten denken de meeste respondenten ook dit jaar aan Dar wanneer zij contact opnemen bij vragen over afval(inzameling). In Nijmegen is het aandeel van Dar het grootst (84%) en in Druten is het aandeel van Dar het kleinst (55%). In de gemeenten Beuningen, Druten en Heumen lijkt het aandeel van Dar te zijn gezakt, maar het aandeel van de gemeente gelijk te blijven. In de gemeenten Berg en Dal, Nijmegen en Wijchen lijkt het aandeel van Dar juist te zijn gestegen. Hierbij valt op dat bewoners van de gemeente Wijchen dit jaar aanzienlijk vaker contact opnemen met de Dar (65%) dan vorig jaar (49%), en ook aanzienlijk minder vaak contact opnemen met de gemeente (15%) dan vorig jaar (34%).

Vervolgens is respondenten in het Bewonersonderzoek gevraagd om een algemeen rapportcijfer aan Dar te geven voor de informatie over afvalinzameling. Dit jaar geven respondenten gemiddeld een 7,1 voor de informatievoorziening door Dar. In Figuur 8 kunt u een overzicht vinden van de rapportcijfers die Dar heeft gekregen in het BTO van 2016 tot en met 2019 voor de informatie over de inzameling van afval per gemeente. De beoordelingen van de informatie over de afvalinzameling zijn dit jaar over

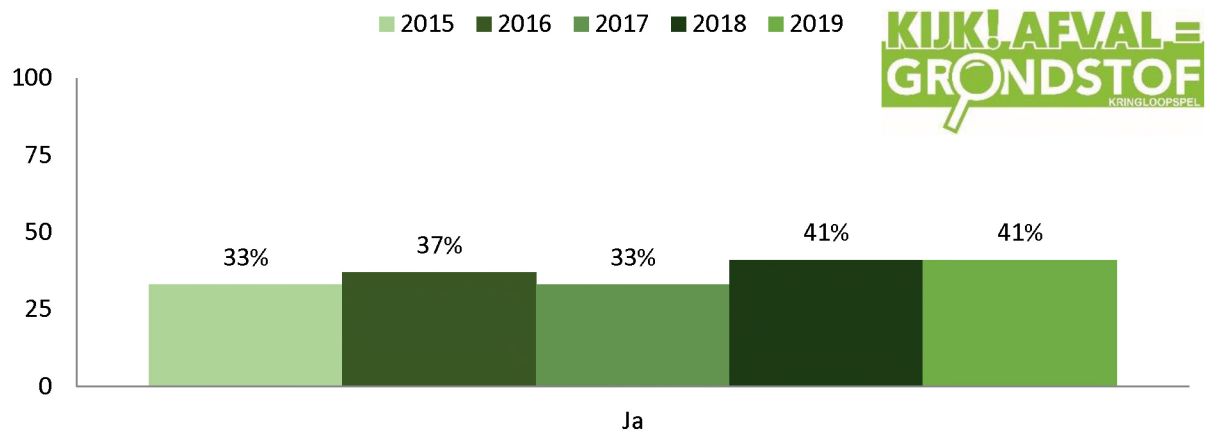
het algemeen lager dan vorige jaren. In het conclusie hoofdstuk zal nader in worden gegaan op mogelijke verklaringen voor deze afname.

Figuur 8: Rapportcijfers voor de informatie over afvalinzameling. (N = 1244)



In het streven naar een duurzame samenleving waarin zo min mogelijk producten vernietigd worden wanneer ze kapot zijn en waarin zoveel mogelijk grondstoffen en producten hergebruikt worden (circulaire economie), werkt Dar sinds enkele jaren met een logo om bewoners te inspireren dat afval gezien moet worden als grondstof. Dit jaar hebben we bewoners weer gevraagd naar de bekendheid met het logo dat samen met de resultaten van dit jaar en de afgelopen drie jaar staat afgebeeld in Figuur 9. U kunt zien dat er over de jaren heen sprake is van een stijging. Ook hebben we dit jaar voor het eerst aan bewoners gevraagd of zij al bekend waren met de term circulaire economie. Hierbij gaf 61% van de respondenten aan inderdaad al bekend te zijn met deze term. Als laatste hebben we bewoners dit jaar voor het eerst gevraagd in hoeverre zij zelf een bijdrage leveren aan de circulaire economie door hun afval te scheiden, door een rapportcijfer te geven aan hun eigen gedrag. Bewoners uit verschillende gemeenten zijn het sterk met elkaar eens; gemiddeld geeft men zichzelf een 8,0 voor het scheiden van afval (N = 1260).

Figuur 9: Bent u bekend met de term en/of het logo: Kijk! Afval = Grondstof? (N = 1260)



Telefonisch KCC-onderzoek

In de KCC-vragenlijst hebben we bewoners gevraagd om aan te geven waarom zij ervoor gekozen hebben om telefonisch (N = 65) dan wel via de website (N = 39) contact op te nemen met Dar. Tabel 5 bevat een weergave van de meest genoemde antwoorden. Direct een antwoord krijgen is voor bellers de voornaamste reden om het KCC telefonisch te benaderen. Het gemak waarmee bewoners Dar via de website kunnen bereiken vormt de belangrijkste achterliggende reden voor bewoners die het KCC via de Website hebben benaderd. Onder de categorie "Overige" vallen antwoorden die slechts enkele bewoners hebben gegeven.

Tabel 5: Wat is de reden om gebruik te maken van uw telefoon of het contactformulier?

Reden om te bellen/website gebruiken	Telefonisch	Website
Ik krijg direct een antwoord	49%	-
Het is gemakkelijker om te bellen	40%	-
Omdat ik altijd bel	11%	-
Omdat ik dan persoonlijk iemand kan spreken	6%	-
Omdat de website onduidelijk was of ik kreeg geen respons	5%	-
Bellen is voor mij de enige mogelijkheid	2%	-
Ik wist niet dat het op een andere manier kon	2%	3%
Geen reden niet over nagedacht	3%	31%
Het is gemakkelijker om te mailen	-	36%
Reageren onafhankelijk van openingstijden	-	18%
Het lukte niet telefonisch contact te krijgen	-	13%
Omdat ik altijd mail	-	8%
Ik kon het telefoonnummer niet vinden	-	3%
Overige	3%	8%

Vervolgens hebben de interviewers aan bewoners gevraagd wat de reden/het onderwerp van hun contact met het KCC was. In Tabel 6 staat een opsomming van de meest genoemde redenen van bewoners die bellen of gebruik hebben gemaakt van de website. Voor de evaluatie van het KCC heeft Dar een lijst met beschikbare respondenten aangeleverd. In deze lijst waren relatief veel bewoners opgenomen die het KCC hadden benaderd vanwege de inzameling van grof afval. Dit verklaart het hoge percentage bewoners met als contactreden de inzameling van hun grof afval.

Tabel 6: Wat is de reden dat u contact opneemt met Dar?

Onderwerp	Telefonisch	Website
Inzameling grof afval	20%	64%
(Verzamel)containers gft	23%	10%
(Verzamel)containers papier	17%	8%
Afvalpas	15%	-
(Verzamel)containers restafval	9%	15%
Ongedierte	6%	-
Algemene informatie	2%	-
Overige	17%	3%

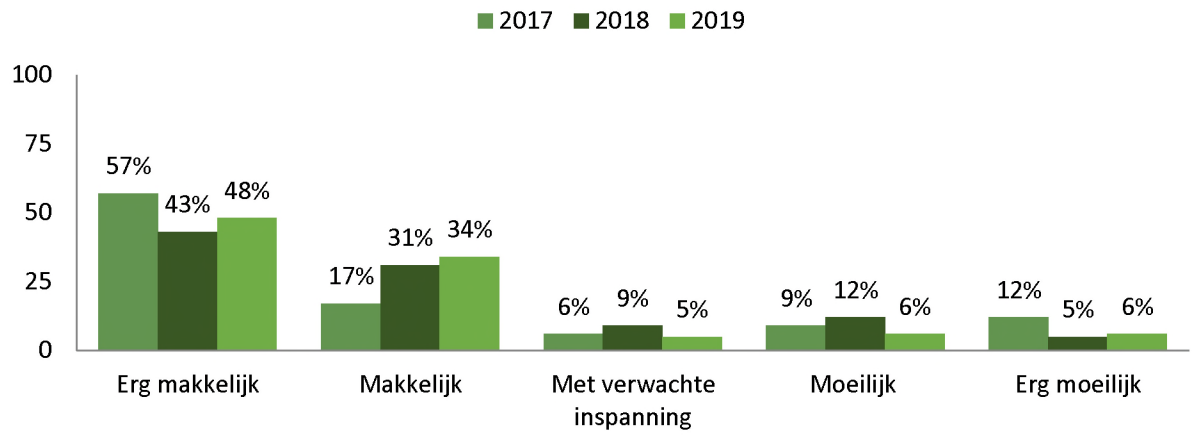
We hebben bewoners eveneens gevraagd hoe ze op de hoogte waren van het feit dat ze contact op konden nemen met Dar om de vraag, opmerking of klacht te bespreken (Tabel 7). Uit deze gegevens blijkt dat de website van Dar de voornaamste bron is die respondenten gebruiken. Het percentage 'Overige' bestaat voornamelijk uit antwoorden die respondenten slechts één keer hebben gegeven.

Tabel 7: Hoe wist u dat u contact met Dar op kon nemen met uw vraag/opmerking/klacht?

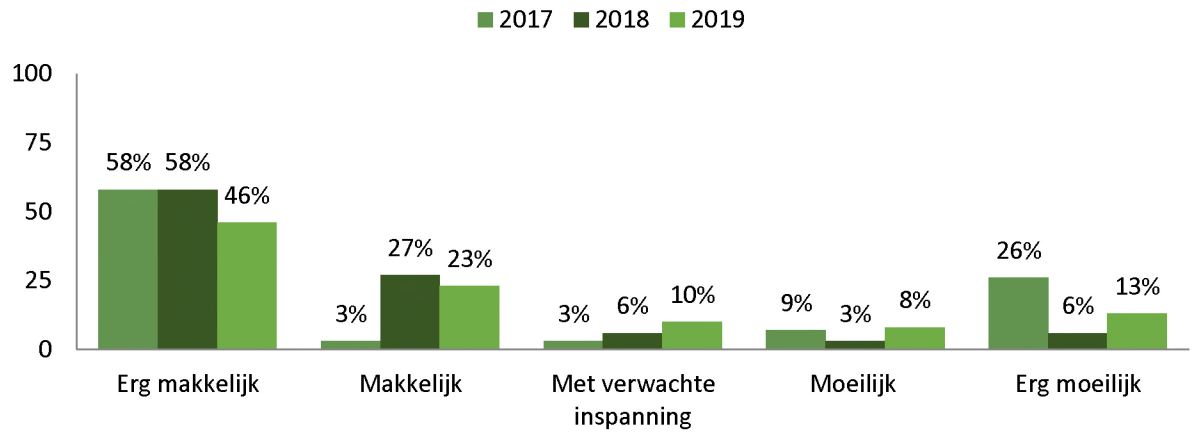
Informatiebron	Telefonisch	Website
Website van Dar	52%	62%
Ervaring	11%	31%
Nummer op de container	9%	-
Papieren Afvalwijzer	6%	-
Dar-app	5%	3%
Website van de gemeente	3%	-
Afvalpas	3%	-
Overige	14%	5%

Net als vorig jaar hebben bewoners aangegeven hoe makkelijk zij het vonden om hun doel te bereiken waarmee zij het KCC hebben benaderd. Bewoners die het KCC telefonisch hebben bereikt geven dit jaar vaker aan dat zij het *erg makkelijk* (48%) of *makkelijk* (34%) hebben gevonden hun doel te bereiken, dan vorig jaar (43% en 32%, respectievelijk). Zie Figuur 10. Bewoners die Dar via de website hebben bereikt geven daarentegen dit jaar vaker aan dat zij het *erg moeilijk* (13%) of *moeilijk* (8%) hebben gevonden hun doel te bereiken, dan vorig jaar (6% en 3%, respectievelijk). Daarnaast geven zij dit jaar ook minder vaak aan dat zij het *erg makkelijk* (46%) hebben gevonden hun doel te bereiken, dan vorig jaar (58%). Zie Figuur 11.

Figuur 10: Hoe makkelijk heeft u uw doel bereikt? (telefonisch contact)

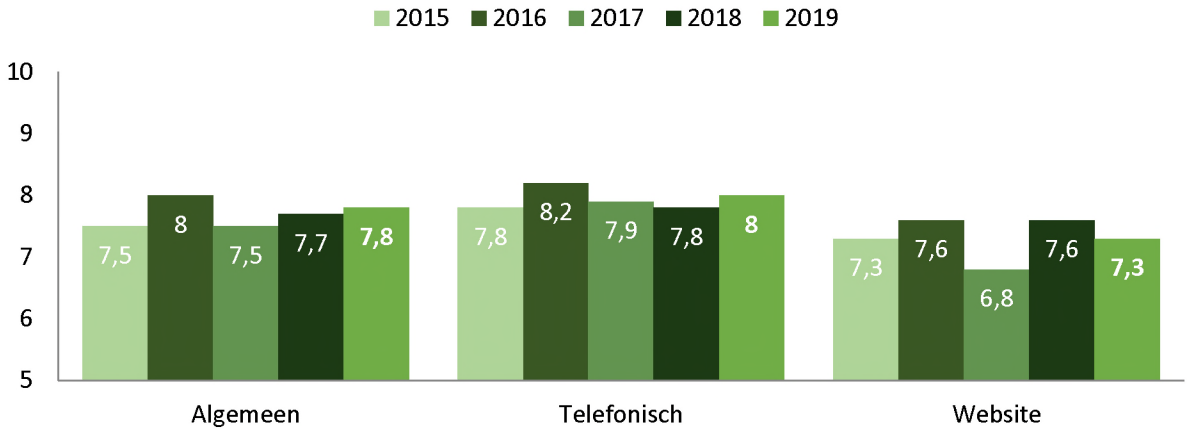


Figuur 11: Hoe makkelijk heeft u uw doel bereikt? (website)

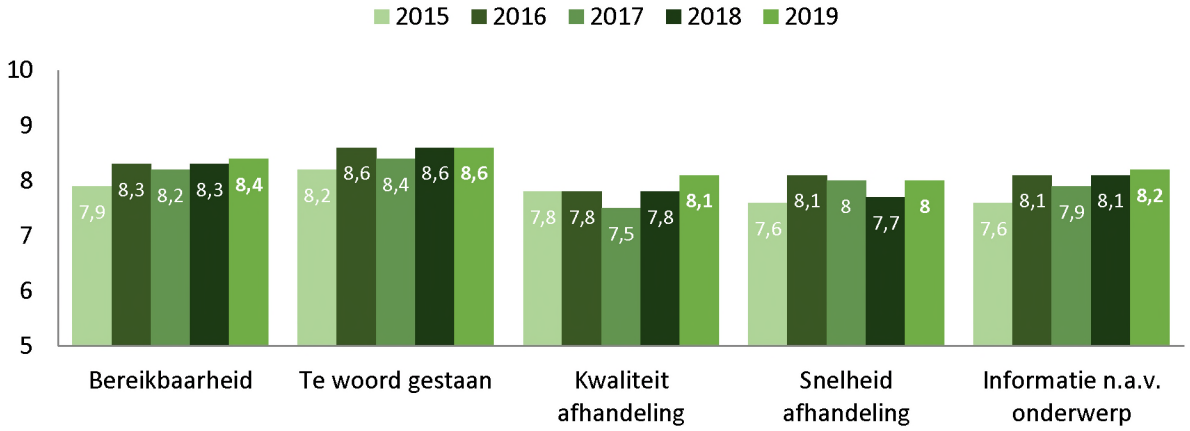


Aan bewoners werd vervolgens gevraagd om Dar en hun ervaring met het KCC te beoordelen door middel van een aantal rapportcijfers. In de onderstaande figuur kunt u een overzicht vinden van het rapportcijfer dat bewoners aan Dar toekennen voor de algehele reactie op hun vraag, opmerking of klacht (Figuur 12). Bewoners die het KCC telefonisch hebben benaderd laten dit jaar een vergelijkbare algemene beoordeling zien (7,8) met vorig jaar (7,7). De tevredenheid onder bewoners die telefonisch contact hebben gehad met Dar, lijkt dit jaar toegenomen. De tevredenheid onder bewoners die de website hebben gebruikt als bron van contact lijkt dit jaar echter afgenomen. Vorig jaar gaven bewoners een 7,6 voor de algehele reactie vanuit Dar, terwijl ze dit jaar met een 7,3 een minder positieve beoordeling geven. De rapportcijfers die beide groepen hebben toegekend aan specifieke onderdelen van het contact met het KCC bieden meer inzicht in de algehele beoordelingen (Figuur 13 en Figuur 14).

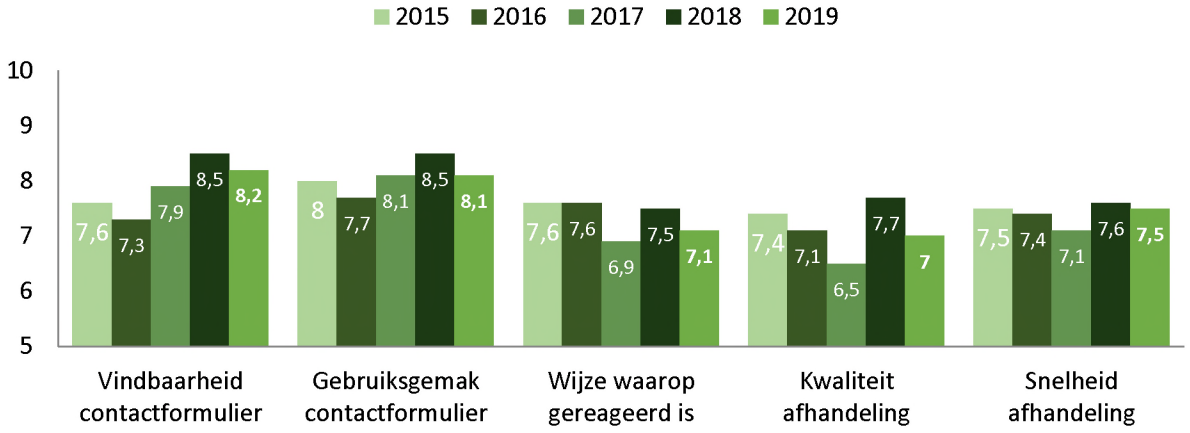
Figuur 12: Rapportcijfers algehele reactie



Figuur 13: Rapportcijfers bellers t.a.v. contact



Figuur 14: Rapportcijfers e-mailers t.a.v. contact



Zoals te zien in Figuur 13 zijn de hoge beoordelingen op alle onderdelen van de telefonische dienstverlening vergelijkbaar met of gestegen ten opzichte van vorig jaar. Hierbij valt op dat vooral de kwaliteit van de afhandeling en de snelheid van de afhandeling zijn toegenomen in hun beoordeling.

Bewoners die de website hebben gebruikt om Dar te contacteren (Figuur 14), zijn over het algemeen minder tevreden over de vindbaarheid van het contactformulier evenals over het gebruiksgemak van het contactformulier, dan vorig jaar. Ook over de wijze waarop gereageerd is, de kwaliteit en de snelheid van de afhandeling zijn website bezoekers minder tevreden dan vorig jaar. In de conclusie (Hoofdstuk 3) zal nader in worden gegaan op mogelijke verklaringen voor deze afname in tevredenheid van website bezoekers.

Als laatste hebben de interviewers respondenten gevraagd om aan te geven wat Dar zou moeten doen om een hoger rapportcijfer voor het KCC te krijgen. De antwoorden die respondenten hebben gegeven, staan in Tabel 8 ingedeeld in de meest genoemde categorieën. Het grootste deel van de respondenten heeft geen aanmerkingen en is tevreden. In lijn met bovenstaande rapportcijfers geven bezoekers van de website (44%) minder vaak aan dat zij geen aanmerkingen hebben en tevreden zijn, dan bellers (60%). Hierbij geeft ook 36% van de website bezoekers aan dat de communicatie over de afhandeling verbeterd kan worden, en geeft 10% aan dat de vraag, opmerking of klacht beter afgehandeld kan worden.

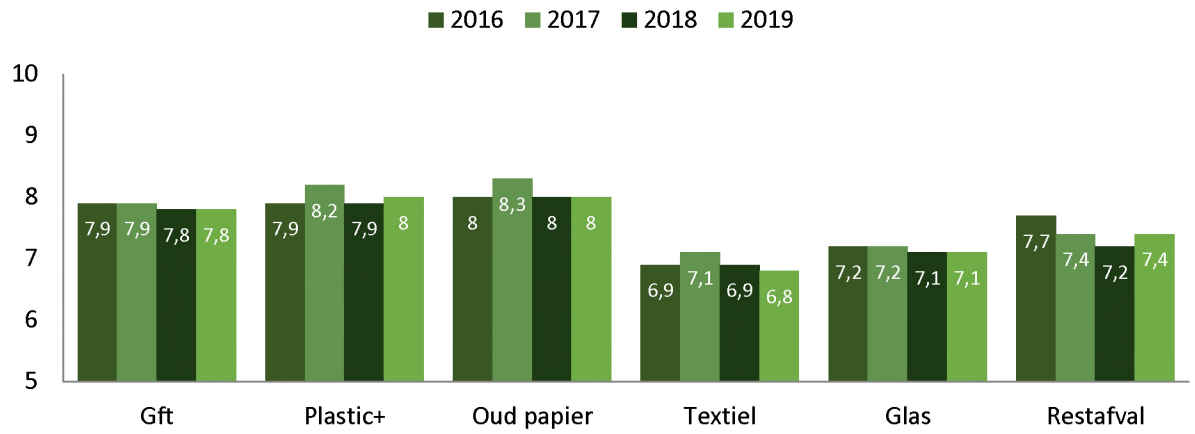
Tabel 8: Verbeterpunten voor het KCC

Informatiebron	Telefonisch	Website
Geen aanmerkingen, tevreden	60%	44%
Communicatie over afhandeling verbeteren	23%	36%
De vraag/klacht moet beter worden afgehandeld	9%	10%
Sneller reageren	8%	5%
Het contactformulier verbeteren	2%	8%
De informatie op de website verbeteren	2%	10%
Vindbaarheid telefoonnummer op de Dar-website verbeteren	-	3%
Overige	18%	15%

2.4 Beoordelingen voor de inzameling van afval

In het BTO hebben we bewoners gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de inzameling van afval. In de vragenlijst hebben bewoners zes verschillende afvalstromen apart beoordeeld: gft-afval, plastic+ afval, oud papier en karton, textiel, glas en restafval. Bewoners hebben dit jaar wederom iedere afvalstroom in algemene zin beoordeeld. Figuur 15 bevat een weergave van de algemene rapportcijfers die bewoners dit jaar en de drie voorgaande jaren voor de inzameling van de afvalstromen hebben gegeven. Te zien is dat de gemiddelde rapportcijfers vergelijkbaar zijn met vorig jaar.

Figuur 15: Rapportcijfers voor de inzameling van de afvalstromen

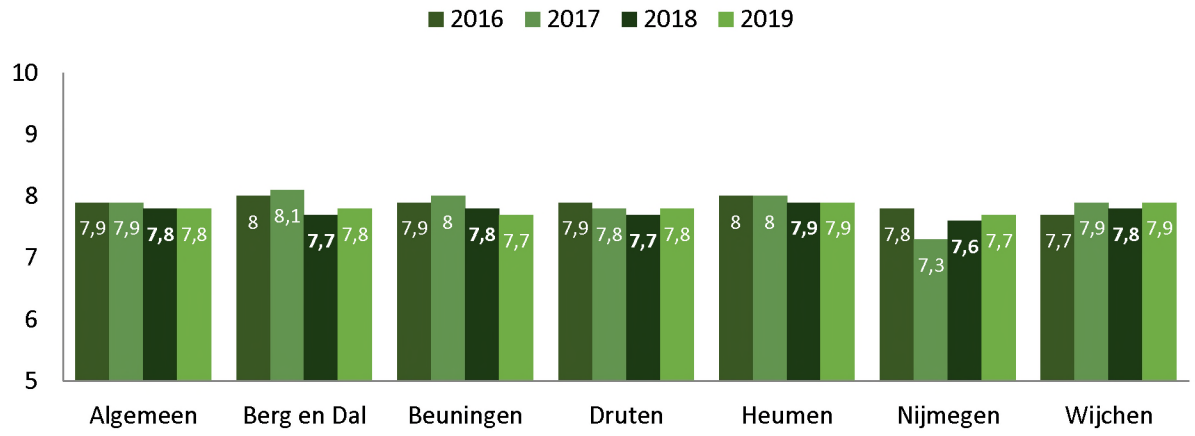


In het vervolg van deze sectie van het rapport splitsen we de algemene oordelen over de afvalinzameling uit naar een algemeen oordeel over alle gemeenten heen en een oordeel per gemeente apart. We presenteren hierbij eveneens de resultaten van de afgelopen drie jaar, en we bespreken bondig eventuele verschillen.

Gft-afval

Allereerst hebben we bewoners gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de inzameling van hun gft-afval. In Figuur 16 staat een overzicht hiervan. Uit de figuur kunt u opmaken dat de bewoners over het algemeen tevreden zijn met de inzameling van hun gft-afval en dat beoordelingen in overeenstemming zijn met beoordelingen uit het BTO 2018.

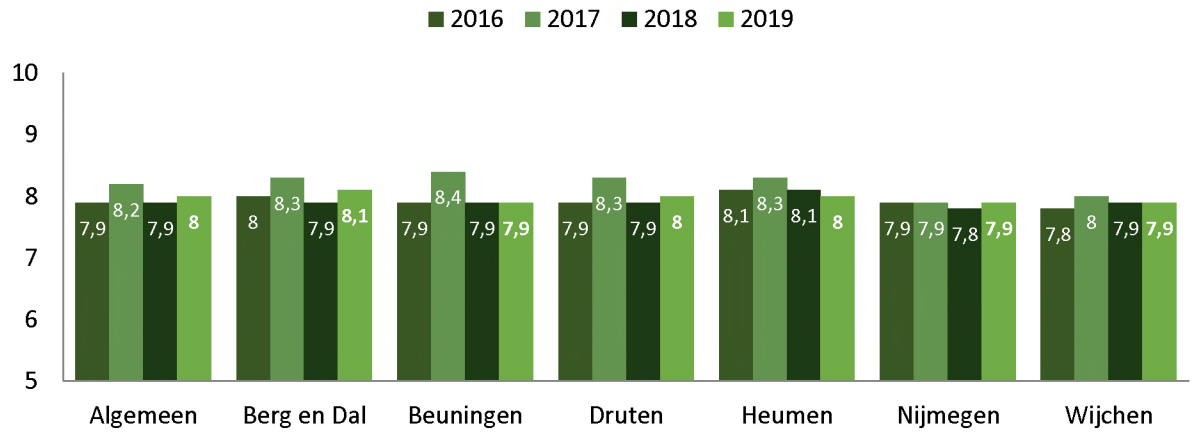
Figuur 16: Een overzicht van de algemene rapportcijfers voor de inzameling van het gft-afval. (Per gemeente N = 196-226)



Plastic+ afval

In het Bewonersonderzoek hebben we gevraagd om aan te geven welk algemeen rapportcijfer respondenten willen geven voor de inzameling van plastic+ afval. De resultaten (zie Figuur 17) laten zien dat bewoners over het algemeen tevreden zijn met de inzameling van plastic+ afval. De rapportcijfers zijn vergelijkbaar met de rapportcijfers die werden gegeven voor de plastic+ afval inzameling in het BTO 2018.

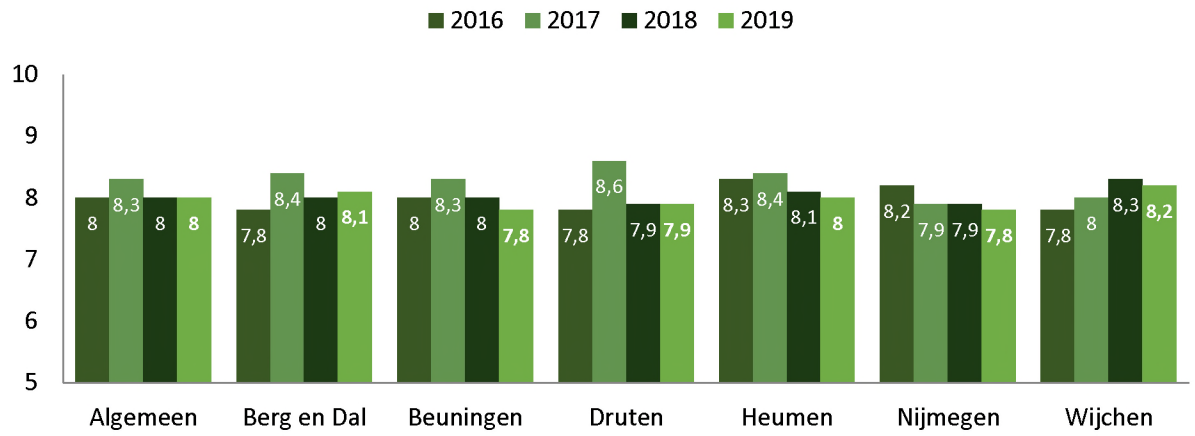
Figuur 17: Een overzicht van de algemene rapportcijfers voor de inzameling van het plastic+-afval. (Per gemeente N = 195-226)



Oud papier en karton

In Figuur 18 staan de algemene rapportcijfers die bewoners hebben toegekend aan de inzameling van oud papier en karton. De resultaten geven weer dat bewoners ook dit jaar tevreden zijn over de papierinzameling. De tevredenheid over oud papier en karton in 2019 is vergelijkbaar met de tevredenheid in 2018.

Figuur 18: Een overzicht van de algemene rapportcijfers voor de inzameling van het oud papier en karton. (Per gemeente N = 198-225)

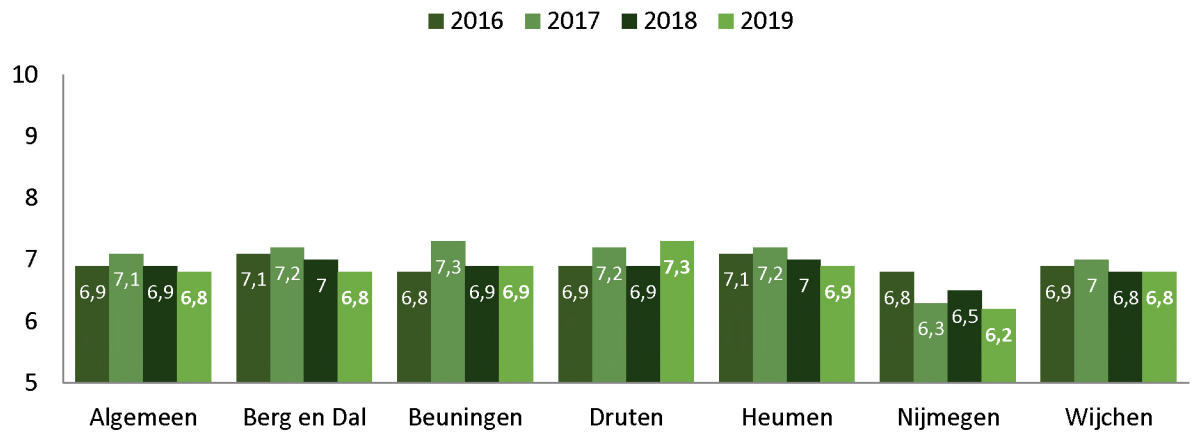


Textiel

Bewoners hebben in de vragenlijst een algemeen rapportcijfer gegeven voor de inzameling van textiel (zie Figuur 19). Hoewel de beoordeling voldoende is, met een 6,8 gemiddeld, hebben bewoners textiel minder positief beoordeeld dan de inzameling van de voorgaande afvalstromen. Een verschil tussen de inzameling van deze afvalstromen is dat de inzameling van textiel niet aan huis plaatsvindt en dus meer moeite kost voor bewoners.

Dit jaar beoordelen bewoners de inzameling van textiel over het algemeen vergelijkbaar met vorig jaar. Dit geldt overigens niet voor alle gemeenten. In de gemeente Nijmegen nemen we dit jaar een afname in tevredenheid waar, terwijl we in de gemeente Druten een toename in tevredenheid zien.

Figuur 19: Een overzicht van de rapportcijfers voor de inzameling van textielafval.
(Per gemeente N = 169-197)

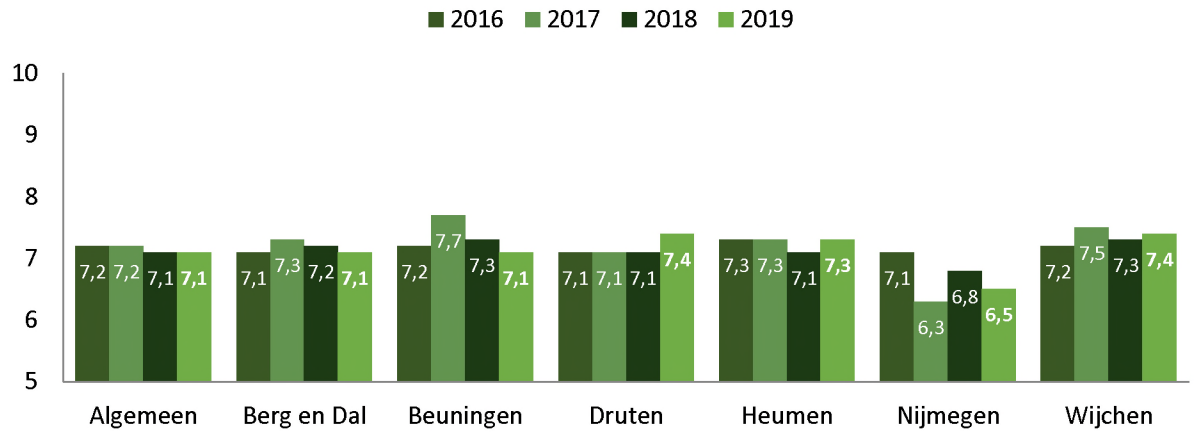


Glas

Vervolgens hebben bewoners de inzameling van glas met een algemeen rapportcijfer beoordeeld (Figuur 20). In vergelijking met gft-afval, plastic+ afval en oud papier en karton geven bewoners een lager rapportcijfer voor de inzameling van glas. Een verschil tussen de inzameling van deze afvalstromen is dat de inzameling van glas, net als textiel, niet aan huis plaatsvindt en dus meer moeite kost voor bewoners.

Over het algemeen is de beoordeling van de inzameling van glas vergelijkbaar met de beoordeling van vorig jaar. Waar we dit jaar in de gemeenten Druten een toename in tevredenheid meten, meten we in de gemeente Nijmegen een afname in tevredenheid over de inzameling van glas.

Figuur 20: Een overzicht van de rapportcijfers voor de inzameling van glas.
(Per gemeente N = 181-212)

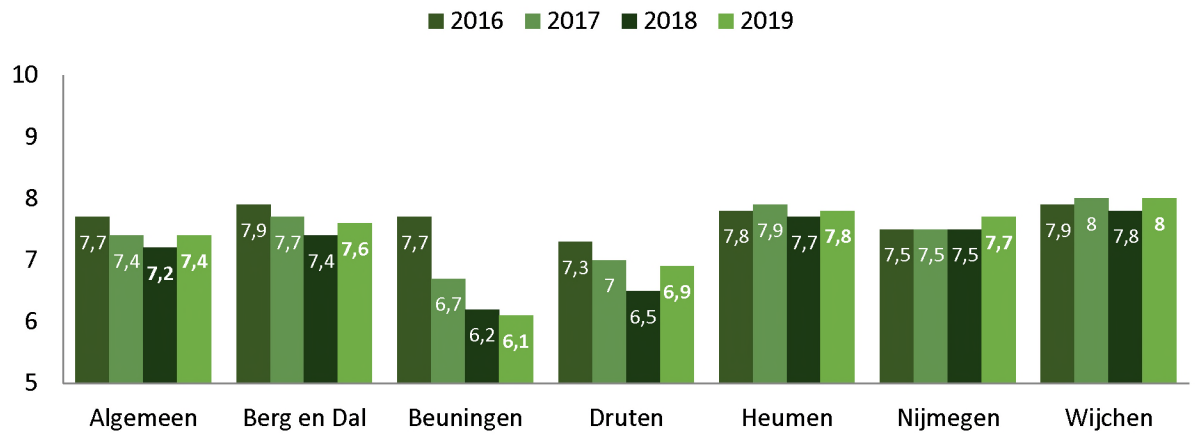


Restafval

Afsluitend hebben bewoners de afvalinzameling van het restafval beoordeeld. U kunt in Figuur 21 zien hoe bewoners de inzameling van het restafval waarderen. We zien over het algemeen een vergelijkbare tevredenheid met vorige jaren.

In de gemeente Beuningen en de gemeente Druten wordt afval omgekeerd ingezameld. Bewoners moeten hier zelf hun restafval wegbrengen naar de daarvoor bestemde verzamelcontainers. Dit is een mogelijke verklaring voor de lagere tevredenheid die we in deze gemeenten, vergeleken met de andere gemeenten, hebben gemeten voor de inzameling van restafval.

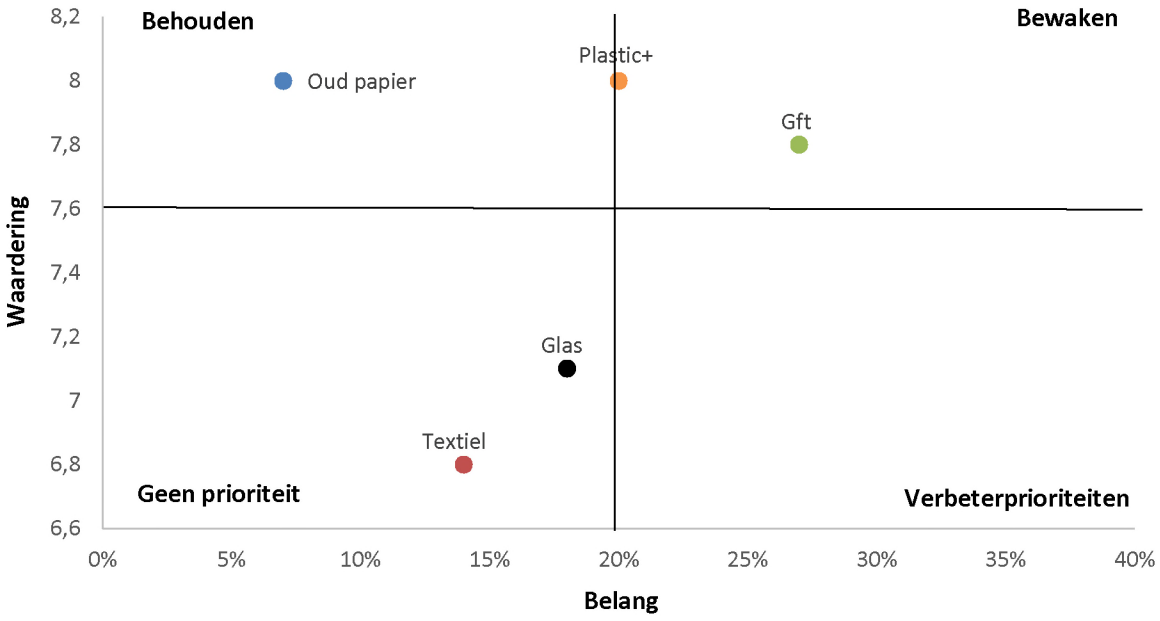
Figuur 21: Een overzicht van de algemene rapportcijfers voor de inzameling van het restafval. (Per gemeente N = 192-215)



Om meer grip te krijgen op de verbeterprioriteiten voor de afvalstromen, koppelen we per afvalstroom de tevredenheid over de inzameling aan het belang dat bewoners hechten aan inzameling. Dit doen we in Figuur 22 voor elke afvalstroom behalve voor restafval omdat we in de vragenlijst niet het belang dat bewoners hechten aan de inzameling van restafval hebben gemeten. Op de Y-as staan de rapportcijfers van de algemene oordelen per afvalstroom, en op de X-as staat voor elke afvalstroom het percentage bewoners dat de afvalstroom het meest belangrijk vindt om te verbeteren (zoals opgenomen in Figuur 3). De horizontale scheidingslijn in de figuur representeert het algemene oordeel voor de gehele afvalinzameling (7,6). De verticale scheidingslijn is vastgesteld op 20%. Bewoners hebben namelijk uit 5 afvalstromen kunnen kiezen welke zij het belangrijkst vinden om de inzameling ervan te verbeteren. Indien het belang onder bewoners niet verschilt zou elke afvalstroom op basis van kans niveau in 20% van de gevallen worden genoemd voor verbetering.

Tussen de gemeenten zijn er verschillen waarneembaar. In de gemeentespecifieke samenvattingen hebben we daarom deze figuur op maat gemaakt.

Figuur 22: Rapportcijfers afvalstromen afgezet tegen percentage bewoners dat de afvalstroom het belangrijkst vindt om te verbeteren

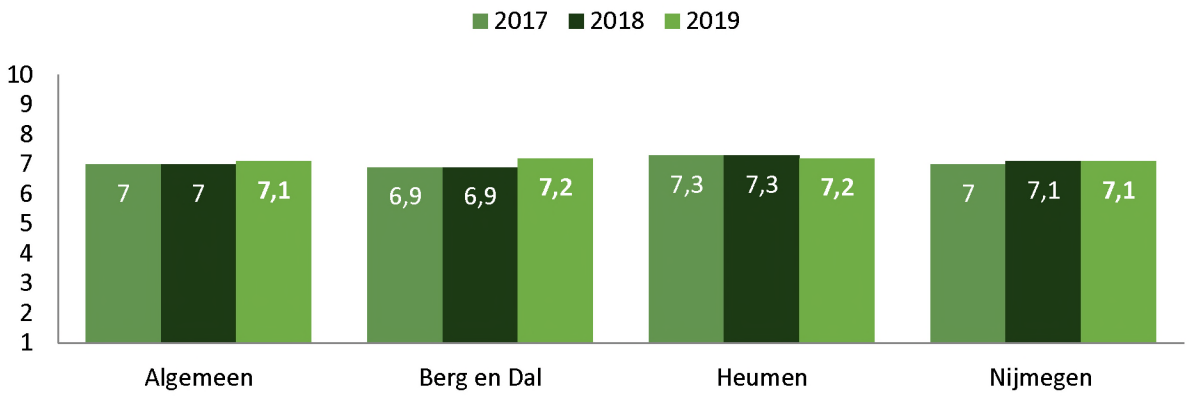


2.5 Beoordelingen van beheer openbare ruimte

Respondenten uit de gemeente Berg en Dal, Heumen en Nijmegen hebben dit jaar in het bewonersonderzoek vragen over het beheer van de openbare ruimte beantwoord. In tegenstelling tot vorige jaren is Dar in de gemeente Druten dit jaar niet meer betrokken bij het beheer van de openbare ruimte. Vandaar is de gemeente Druten in het huidige BTO bij het onderdeel beheer openbare ruimte niet meer op opgenomen. Let op dat in de algemene beoordelingen van 2017 en 2018, Druten nog wel onderdeel uit maakt van het algemene gemiddelde rapportcijfer.

In de drie gemeenten waar Dar betrokken is bij het beheer van de openbare ruimte hebben we bewoners gevraagd om Dar in algemene zin te beoordelen met een rapportcijfer voor de mate waarin bewoners hun wijk schoon vinden. In Figuur 23 kunt u een overzicht vinden van de beoordelingen van dit jaar en vorige jaren.

Figuur 23: Rapportcijfers voor de mate waarin bewoners hun wijk schoon vinden. (Per gemeente N = 202 - 215)



De rapportcijfers die bewoners geven voor de mate waarin zij hun wijk schoon vinden zijn voldoende tot ruim voldoende te noemen. De beoordelingen van dit jaar zijn vergelijkbaar met de beoordelingen van vorig jaar. In het verloop van deze sectie van het rapport bieden we u meer inzicht waarop de algemene tevredenheid van bewoners is gebaseerd.

We hebben aan de respondenten van het BTO gevraagd om aan te geven hoe het toegekende algemene rapportcijfer in de toekomst hoger kan komen te liggen. In Tabel 9 staan de meest genoemde antwoorden gepresenteerd. Indien informatief zijn deze antwoorden verder uitgesplitst in percentages die de soort dienst representeren. Daarnaast is in de tabel een categorie 'Overige' opgenomen, dit zijn suggesties die minder dan 1% van de respondenten noemen.

Aan de suggesties die bewoners geven ter verbetering van de dienstverlening in de openbare ruimte valt allereerst te zien dat 45% van de bewoners tevreden is en geen opmerkingen heeft. Dit gedeelte van de bewoners geeft een 7,6 als algemeen rapportcijfer voor de mate waarin zij hun wijk schoon vinden. De bewoners die wel suggesties voor verbeterpunten hadden, gaven gemiddeld een 6,8 voor de mate waarin zij hun wijk schoon vinden.

Als voornaamste verbeterpunten voor het onderhoud van de openbare ruimte benoemen bewoners de frequentie van het onderhoud verhogen (26%) en de kwaliteit van het onderhoud verhogen (16%). In beide gevallen doelen bewoners vooral op het verhogen van de frequentie en kwaliteit van het opruimen van zwerfafval, het onderhoud van het groen en het verwijderen van onkruid op de stoep en op de straat.

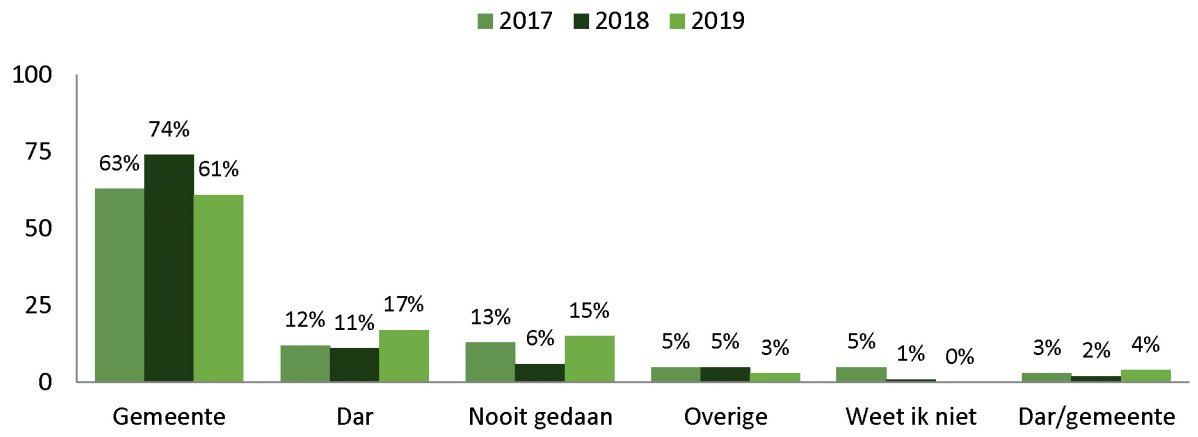
Omdat de specifieke diensten van de openbare ruimte die Dar beheert verschillen tussen de verschillende gemeenten, worden de verbeterpunten over de diensten per gemeente verder weergegeven en toegelicht in de gemeentespecifieke samenvattingen.

Tabel 9: Verbeterpunten voor diensten in de openbare ruimte (N = 641)

Opmerking	Percentage	Soort dienst
Geen aanmerkingen, tevreden	45%	
Frequentie onderhoud verhogen	26%	
	7%	Zwerfafval
	5%	Onkruid
	5%	Groen
	3%	Vegen
	3%	Bladafval
	1%	Gladheidsbestrijding
	1%	Hondenpoep
	1%	Algemeen/overig
Kwaliteit onderhoud verbeteren	16%	
	5%	Onkruid
	5%	Groen
	2%	Zwerfafval
	1%	Vegen
	1%	Bladafval
	1%	Gladheidsbestrijding
	1%	Algemeen/overig
Meer zijstraten strooien	3%	
Bewoners stimuleren zelf bij te dragen	2%	
Meer openbare prullenbakken plaatsen	2%	
Bladkorven plaatsen/ langer laten staan	2%	
Communicatie verbeteren	1%	
Beter toezicht/controle op de werkzaamheden	1%	
Niks ingevuld	8%	
Overige	6%	

Vervolgens hebben we respondenten gevraagd om aan te geven met wie zij contact opnemen als zij een vraag hebben over het beheer van de openbare ruimte. Deze vraag hebben we opgenomen als open vraag. In Figuur 24 vindt u een overzicht van de antwoorden die bewoners hebben gegeven in het huidige BTO en in de BTO's van vorige jaren.

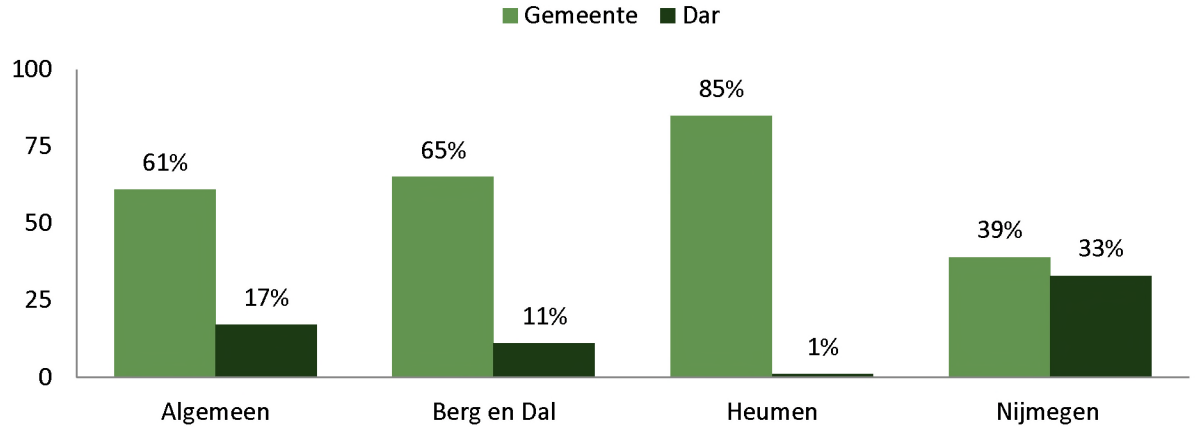
Figuur 24: Met wie neemt u contact op bij vragen over onderhoud van openbare ruimte? (N = 419)



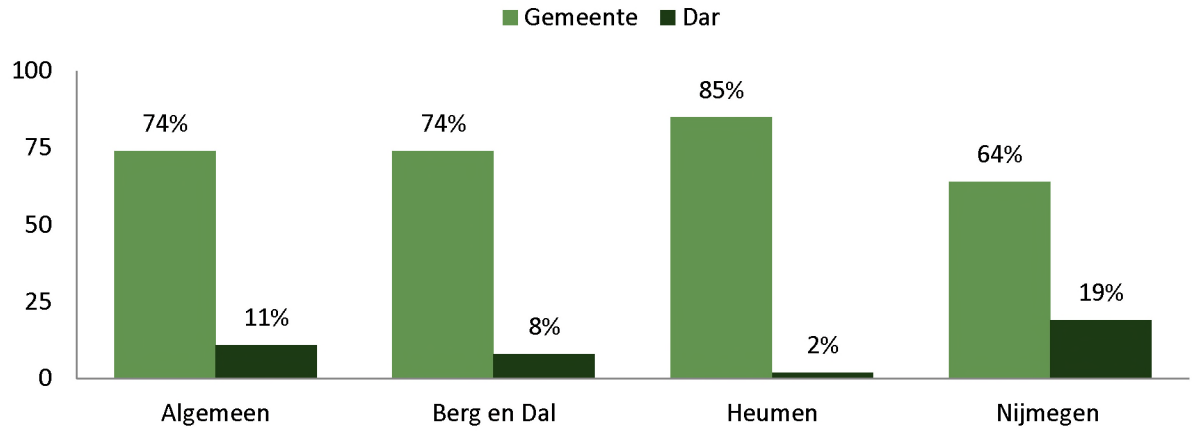
Bewoners benaderen dit jaar (61%) minder vaak de gemeente als eerste contactpartij bij vragen over het onderhoud van de openbare ruimte, dan vorig jaar (74%).

In Heumen is het percentage dat Dar contacteert bij vragen over het onderhoud van de openbare ruimte het grootst van alle gemeenten. Dit is te zien in onderstaande figuur waarin we inzoomen op verschillen tussen gemeenten betreffende de eerste partij die bewoners contacten (Figuur 25). Om na te gaan of respondenten dit jaar anders antwoorden ten opzichte van vorig jaar, presenteren we u ook het overzicht van vorig jaar per gemeente (Figuur 26).

Figuur 25: Percentage dat contact op neemt met Dar of gemeente voor vragen omtrent het onderhoud van de openbare ruimte in 2019. (N = 419)



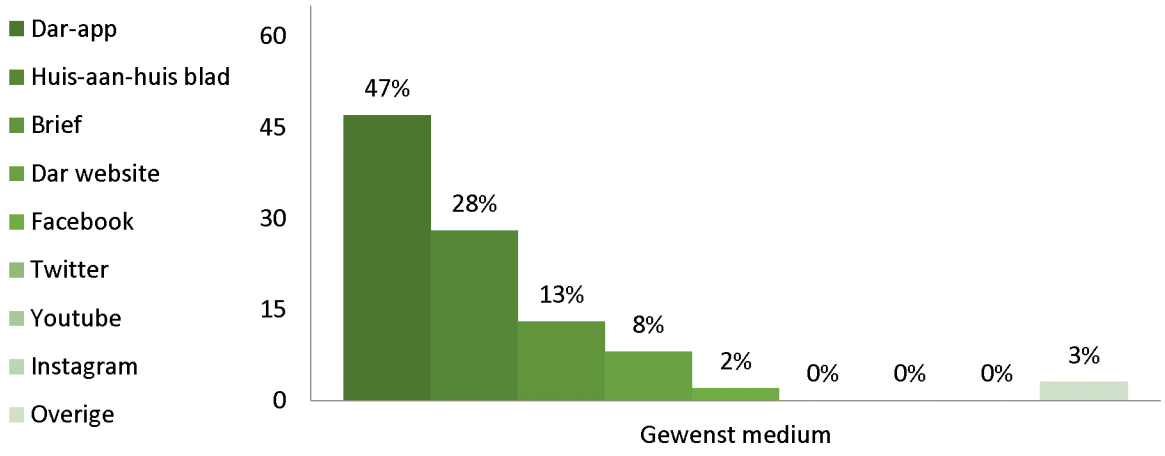
Figuur 26: Percentage dat contact op neemt met Dar of gemeente voor vragen omtrent het onderhoud van de openbare ruimte in 2018. (N = 892)



Te zien is dat onder bewoners van de gemeente Heumen, de verhoudingen tussen de gemeente en Dar niet veel van elkaar verschillen ten opzichte van vorig jaar, als het gaat om wie de eerste partij is waar bewoners contact mee opnemen bij vragen over het beheer van de openbare ruimte. In de gemeente Nijmegen daarentegen, zien we dit jaar een aanzienlijke daling van het aantal bewoners dat contact opneemt met de gemeente (39%) ten opzichte van vorig jaar (64%). Ook in de gemeente Berg en Dal is het aandeel van de gemeente gezakt met 10%.

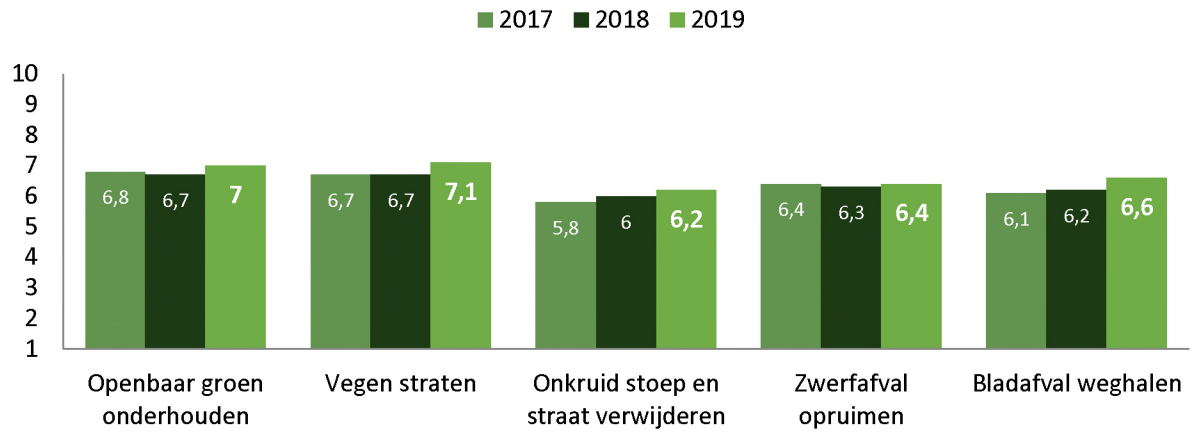
Dit jaar hebben we voor het eerst respondenten gevraagd hoe men zou *willen* dat Dar hen informeert over het onderhoud van de openbare ruimte. In Figuur 27 kunt u zien dat bewoners graag op de hoogte willen worden gehouden door middel van de Dar-app of een huis-aan-huis blad (plaatselijk weekblad). De antwoordcategorie 'Overige' bestaat hierbij uit antwoorden als: e-mail, telefonisch of 'ik hoef niet op de hoogte gehouden te worden'.

Figuur 27: Percentages gewenste manier van contact over het onderhoud van de openbare ruimte door Dar. (N = 1264)



Bewoners zijn vervolgens gevraagd om verschillende diensten te beoordelen voor het onderhoud van de openbare ruimte. In de vragenlijst hebben bewoners vijf verschillende diensten apart beoordeeld: openbaar groen onderhoud, vegen van straten, onkruid stoep en straat verwijderen, zwerfafval opruimen en bladafval weghalen. Figuur 28 bevat een weergave van de algemene rapportcijfers die bewoners dit jaar en twee voorgaande jaren voor de verschillende diensten van het beheer van de openbare ruimte hebben gegeven. In de gemeente Nijmegen zijn er zes in plaats van vijf verschillende diensten beoordeeld, omdat in Nijmegen dit jaar ook gladheidsbestrijding (strooien) als dienst is opgenomen. De resultaten hiervan worden in de gemeentespecifieke samenvatting van Nijmegen weergegeven.

Figuur 28: Rapportcijfers voor de verschillende diensten omtrent onderhoud van de openbare ruimte.



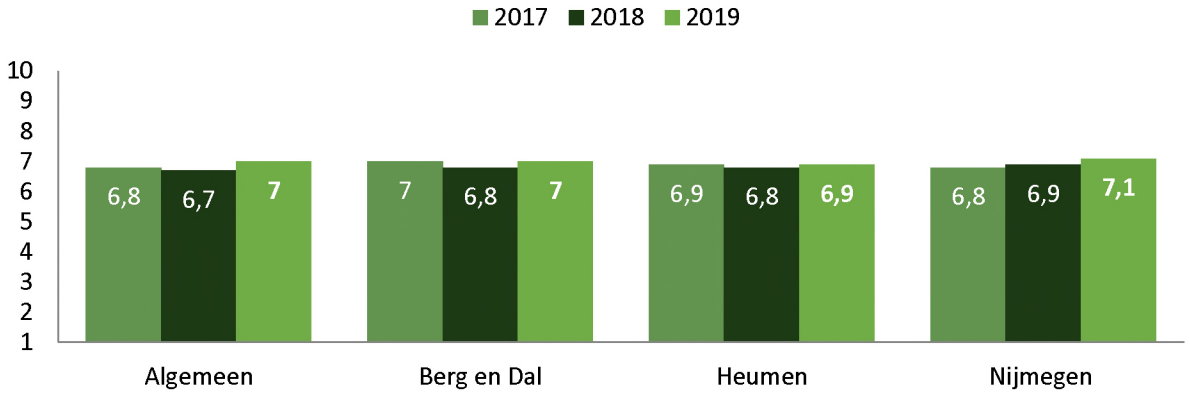
In het vervolg van deze sectie van het rapport splitsen we de algemene oordelen over de verschillende diensten uit naar een algemeen oordeel over alle gemeenten heen en een oordeel per gemeente apart. We presenteren hierbij eveneens de resultaten van de afgelopen twee jaar.

Openbaar Groen Onderhoud

Allereerst hebben bewoners het onderhoud van het openbaar groen beoordeeld. Een voorbeeld van openbaar groenonderhoud dat Dar uitvoert, is het maaien van gras in parken of het snoeien van beplanting. Bij deze dienst geldt Nijmegen als uitzondering, omdat deze dienst niet in alle stadsdelen onder het beheer van Dar valt. In Nijmegen Dukenburg en Nijmegen Noord voert de gemeente namelijk deze dienst uit. Vandaar dat enkel bewoners uit overige stadsdelen van Nijmegen het openbaar groen onderhoud beoordeeld hebben (N = 137).

In Figuur 29 staat een weergave van de rapportcijfers die bewoners aan deze dienst toekennen. Te zien is dat bewoners het onderhoud van openbaar groen voldoende tot ruim voldoende beoordelen en dat de rapportcijfers vergelijkbaar zijn met vorige jaren.

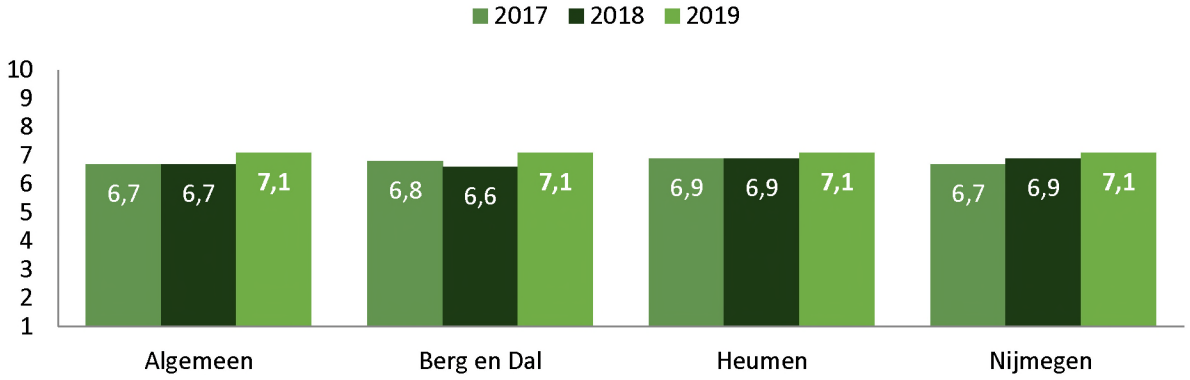
Figuur 29: Een overzicht van de rapportcijfers voor het onderhoud van openbaar groen. (Per gemeente N = 137 - 199)



Vegen van Straten

We hebben vervolgens bewoners gevraagd een rapportcijfer te geven voor het vegen van straten (Figuur 30). De beoordelingen zijn voldoende tot ruim voldoende te noemen. Over het algemeen is er een lichte stijging te zien in de rapportcijfers ten opzichte van vorig jaar.

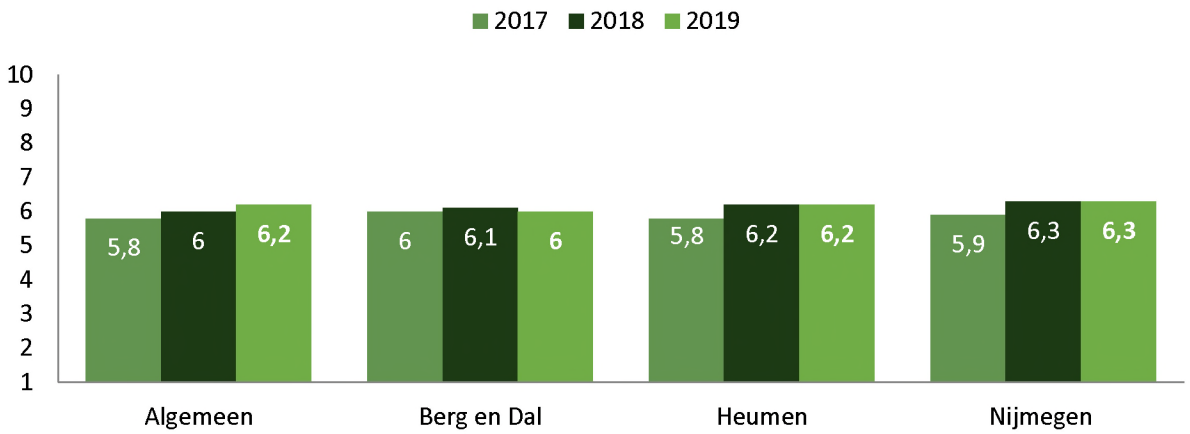
Figuur 30: Een overzicht van de rapportcijfers voor het vegen van de straten. (Per gemeente N = 202 - 208)



Verwijderen Onkruid Stoep en Straat

Het verwijderen van onkruid is een dienst die Dar uitvoert en die bijdraagt aan een goed onderhoud van de openbare ruimte. Dar verwijdert in alle drie gemeenten en stadsdelen onkruid van stoepen en straten. In het volgende figuur staan de beoordelingen van bewoners voor het verwijderen van onkruid van stoepen en straten weergegeven (Figuur 31). Over het algemeen is de tevredenheid vergelijkbaar met vorige jaren.

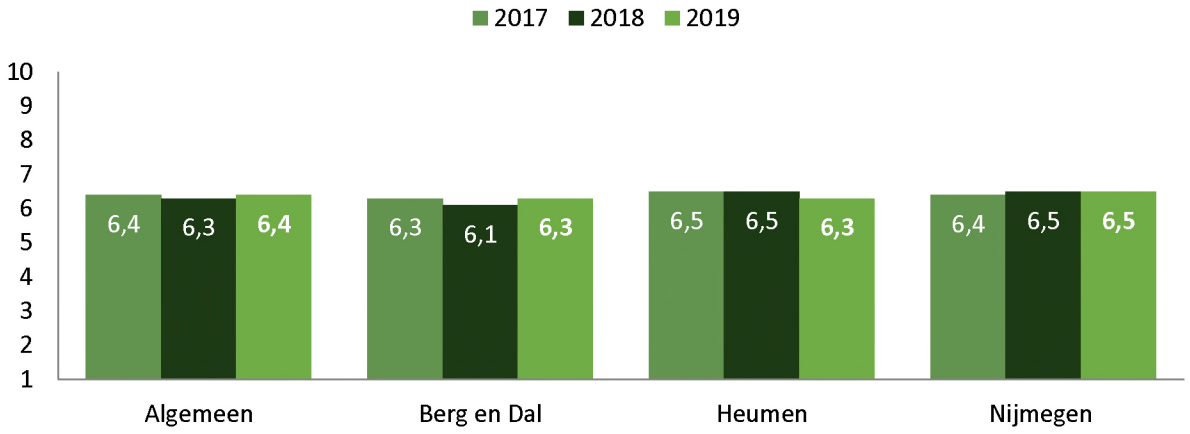
Figuur 31: Een overzicht van de rapportcijfers voor het verwijderen van onkruid van stoepen en straten. (Per gemeente N = 190 - 216)



Opruimen van Zwerfafval

Zwerfafval opruimen valt eveneens onder de verantwoordelijkheid van Dar. In het volgende figuur staan de beoordelingen van bewoners voor het opruimen van zwerfafval weergegeven (Figuur 32). Deze dienst krijgt dit jaar over het algemeen een vergelijkbare beoordeling met vorig jaar.

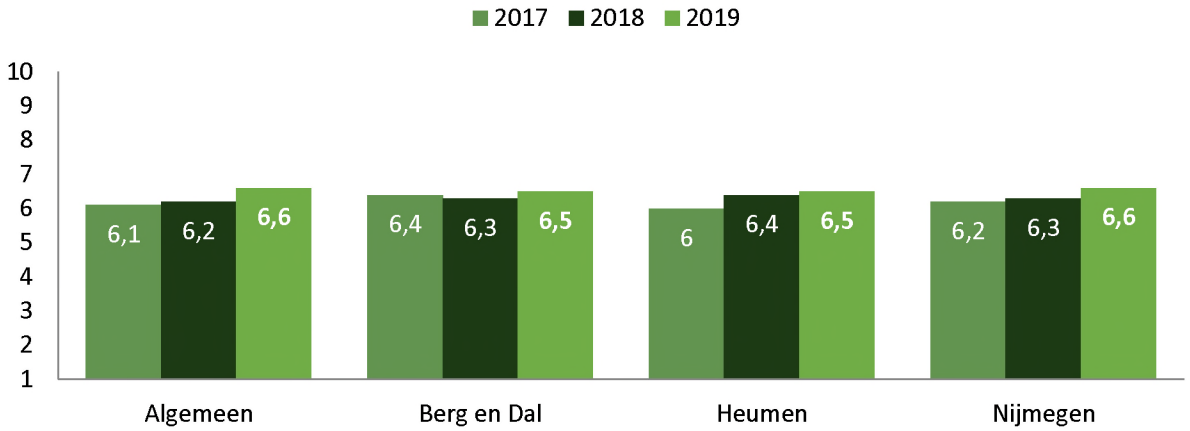
Figuur 32: Een overzicht van de rapportcijfers voor het opruimen van zwerfafval. (Per gemeente N = 193 - 215)



Weghalen van Bladafval

Bewoners hebben vervolgens een rapportcijfer toegekend voor het weghalen van blad(afval). In Figuur 33 kunt u de rapportcijfers vinden die bewoners voor deze dienst hebben gegeven. Vooral in de gemeente Nijmegen lijken bewoners dit jaar meer tevreden te zijn over het weghalen van bladafval dan vorig jaar.

Figuur 33: Een overzicht van de rapportcijfers voor het weghalen van bladafval.
(Per gemeente N = 197 - 215)



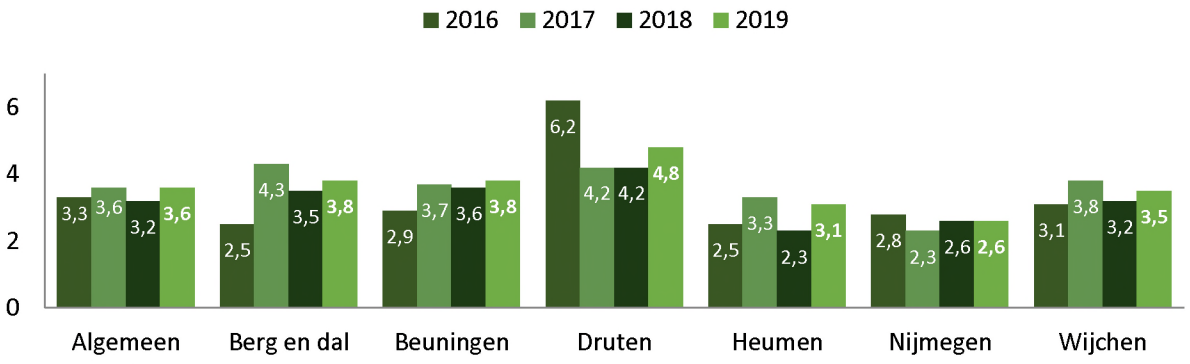
Om meer grip te krijgen op de verbeterprioriteiten voor de diensten omtrent het beheer van de openbare ruimte, hebben we dit jaar voor het eerst aan bewoners gevraagd welke specifieke dienst zij het meest belangrijk vinden om te verbeteren. Omdat het type en het aantal diensten waar bewoners uit konden kiezen verschilt tussen de verschillende gemeenten, worden deze resultaten alleen voor de gemeenten apart – in de gemeentespecifieke samenvattingen – weergegeven.

2.6 Beoordelingen van de milieustraten

Afsluitend hebben we in het Bewonersonderzoek de tevredenheid over milieustraten van Dar getoetst. Hierbij vergelijken we resultaten van dit jaar met de resultaten uit 2016, 2017 en 2018.

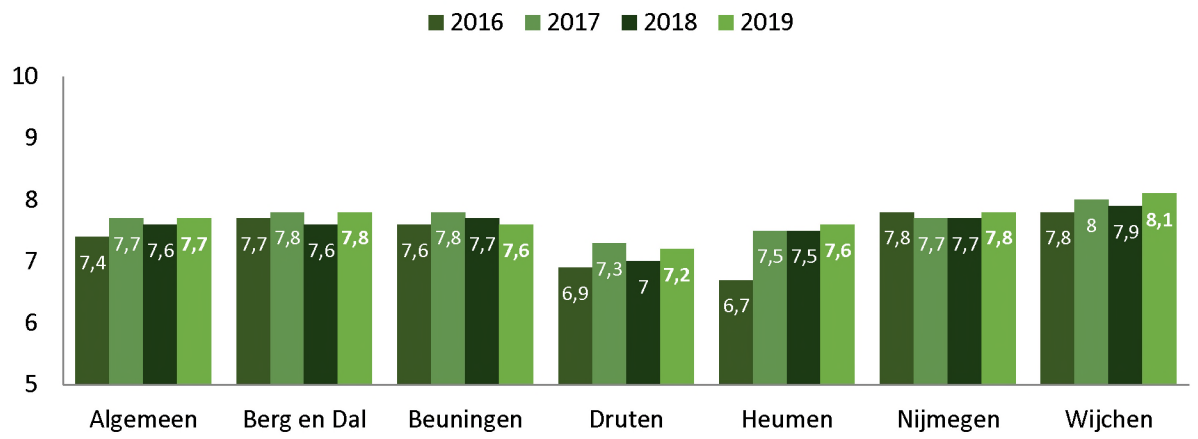
In Figuur 34 staat weergegeven hoe vaak bewoners gemiddeld de milieustraat bezoeken per jaar. In deze figuur is eveneens het aantal bezoeken van bewoners per gemeente opgenomen zoals uit de voorgaande BTO's naar voren kwam. Hieruit valt op te maken dat over het algemeen het gemiddelde aantal bezoeken aan de milieustraat van de respondenten dit jaar hoger ligt dan vorig jaar.

Figuur 34: Aantal bezoeken aan de milieustraat in de afgelopen 12 maanden.
(N = 178 - 201)



In het Bewonersonderzoek hebben we respondenten gevraagd een algemeen rapportcijfer te geven voor hun ervaring met de milieustraat. Dit hebben we alleen aan respondenten gevraagd die de afgelopen 12 maanden de milieustraat hebben bezocht (85%). De resultaten van dit jaar staan samen met de resultaten uit het BTO 2016, 2017 en 2018 in Figuur 35. Te zien is dat de algemene tevredenheid over de milieustraten dit jaar vergelijkbaar is met vorig jaar.

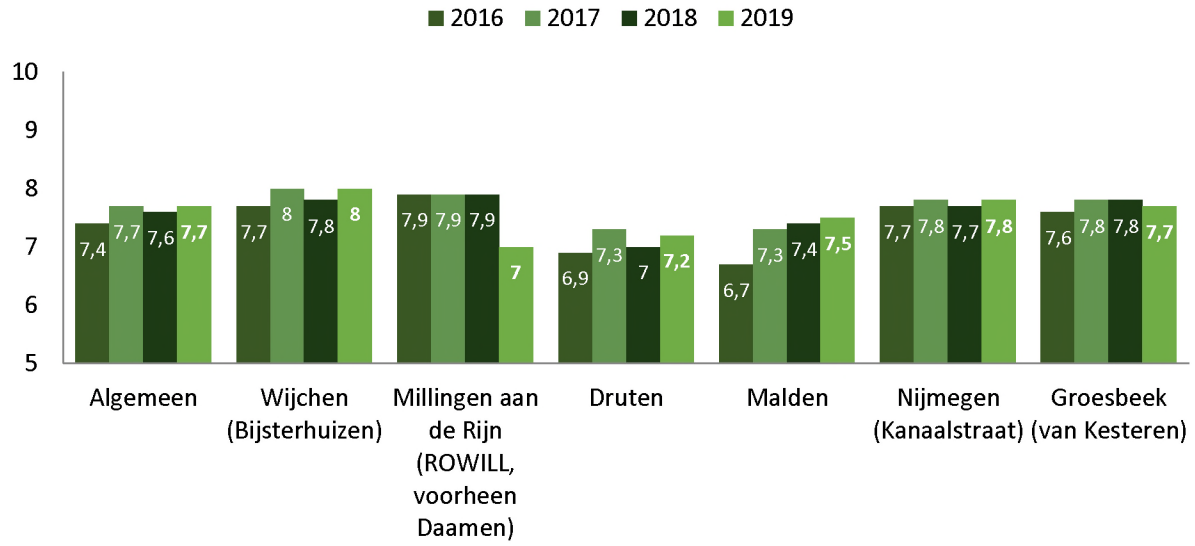
Figuur 35: Algemene rapportcijfers milieustraat per gemeente. (N = 152-179)



Respondenten hebben in het Bewonersonderzoek aangegeven welke milieustraat zij als laatste hebben bezocht. Hierdoor kunnen we per milieustraat nagaan hoe tevreden de respondenten zijn. In Figuur 36 staan de algemene rapportcijfers voor de verschillende milieustraten weergegeven, zoals verkregen uit het huidige onderzoek en dat van vorig jaar. U kunt in de figuur zien dat milieustraatbezoekers dit jaar over het algemeen even tevreden zijn als vorig jaar.

Een eerste blik op de figuur doet vermoeden dat bezoekers van de milieustraat Millingen aan de Rijn dit jaar aanzienlijk minder tevreden zijn dan vorig jaar. Deze afname kunnen we echter verklaren door het lage aantal respondenten dat deze milieustraat heeft bezocht (N = 13). Het rapportcijfer voor de milieustraat Millingen aan de Rijn (een 7) is daarmee geen goede weergave van alle bewoners van de verschillende gemeenten, of alle bezoekers van de milieustraat.

Figuur 36: Algemene rapportcijfers milieustraat per milieustraat (N = 13 – 286)



In het huidige Bewonersonderzoek hebben respondenten ook suggesties voor verbeteringen gegeven voor de milieustraat. Tabel 10 bevat een weergave van de meest genoemde antwoorden. U kunt zien dat het grootste gedeelte van de bewoners tevreden is over de milieustraat en verder geen aanmerkingen heeft (69%). Bewoners geven het verbeteren van de bewegwijzering en/of logistiek op het terrein als voornaamste suggestie voor een verbetering van hun ervaring met de milieustraten (8%). Zoals u wellicht kunt voorstellen verschillen de suggesties voor verbeterpunten per milieustraat. In de gemeentespecifieke samenvattingen presenteren we de suggesties voor iedere milieustraat die bewoners van de desbetreffende gemeente kunnen bezoeken.

Tabel 10: Verbeterpunten voor de milieustraten

Opmerking	Percentage
Geen aanmerkingen, tevreden	69%
Bewegwijzering/logistiek op terrein verbeteren	8%
Verlaging prijzen van milieustraat	6%
Openingstijden uitbreiden	5%
Milieustraat ruimer opzetten	4%
Klantvriendelijkheid/behulpzaamheid medewerkers verbeteren	3%
Prijsbepaling moet minder willekeurig	1%
Meer afvalstromen inzamelen/beter recyclen	1%
Toegankelijkheid afvalcontainers verhogen	1%
Overige	5%

Hoofdstuk 3: Conclusies

In dit gedeelte van het rapport bespreken we de hoofdconclusies ten aanzien van de tevredenheid onder bewoners. We trekken vervolgens conclusies over de meest opvallende resultaten van het onderzoek. Het doel van dit onderzoek is om meer inzicht te krijgen in de tevredenheid en met name hoe Dar of de gemeente deze kan verbeteren. We sluiten dit rapport daarom af met specifieke aanbevelingen die kunnen bijdragen aan een hogere tevredenheid over diensten op het gebied van afvalinzameling en beheer van openbare ruimte.

3.1 Algemene tevredenheid over Dar

Op basis van de resultaten van het BTO 2019 concluderen we dat bewoners over het algemeen tevreden zijn over de verschillende diensten die Dar aan hen levert. Dit is in het bijzonder terug te zien aan het hoge algemene rapportcijfer voor de afvalinzameling dat gemiddeld over de gemeenten een 7,6 is. Wanneer we kijken naar de zes gemeenten afzonderlijk is een 7,3 (Beuningen) het laagste en een 7,9 (Wijchen) het hoogste rapportcijfer dat bewoners gemiddeld hebben gegeven.

Naast het positieve algemene oordeel over de afvalinzameling, zijn de rapportcijfers voor de informatie die Dar verstrekt voor de afvalinzameling (7,1), het algemene rapportcijfer voor het KCC (7,7) en het algemene oordeel over de milieustraten (7,6) eveneens goede illustraties van de algemene tevredenheid over de afvalinzameling door Dar.

Hoewel een groot deel van de respondenten tevreden is over de afvalinzameling door Dar en geen aanmerkingen heeft (44%), hebben respondenten een aantal suggesties voor verbeterpunten gegeven. Belangrijk voor de interpretatie van de verbeterpunten is dat het vaak gaat om kleine aantallen. Het ophogen van de frequentie van het inzamelen of het legen van (ondergrondse) containers werd het vaakst benoemd als verbeterpunt (20%). Bewoners denken hierbij het vaakst aan gft-afval, gevolgd door oud papier, plastic+, restafval en het vaker legen van de glas containers.

Overige verbeterpunten zijn relatief minder vaak benoemd. Een deel van de bewoners geeft aan dat het invoeren van containers in plaats van zakken voor plastic+ en restafval hun voorkeur heeft. Ook zien sommige bewoners graag dat Dar na het inzamelen de straten schoner achterlaat. Bewoners benoemen eveneens het omgekeerd inzamelen bij het geven van suggesties voor verbeterpunten, waarbij een gedeelte van de bewoners aangeeft een tegenstander van het inzamelsysteem te zijn.

Het algemene rapportcijfer over de mate waarin bewoners hun wijk als schoon ervaren (7,1) laat ons zien dat bewoners over het algemeen tevreden zijn over het beheer van de openbare ruimte. Wel valt op dat deze rapportcijfers lager zijn dan de rapportcijfers voor de afvalinzameling. De mensen die aangeven tevreden te zijn geven gemiddeld voor afvalinzameling een 8 en voor openbare ruimte een

7,6. Dit verschil tussen tevredenheid over de afvalinzameling en beheer van de openbare ruimte is er niet alleen in de regio Nijmegen, dit is landelijk terug te zien.

Desondanks geeft 45% van de bewoners aan geheel tevreden te zijn over de dienstverlening van Dar in de openbare ruimte en geen suggesties voor verbeterpunten te hebben. Het verhogen van de frequentie (26%) en kwaliteit (16%) van de verschillende diensten zijn de voornaamste verbeterpunten die volgens bewoners kunnen leiden tot een hogere tevredenheid over het beheer van de openbare ruimte. In dit geval gaat het vooral om het opruimen van zwerfafval, het verwijderen van onkruid van stoepen en straten, en het onderhouden van openbaar groen.

3.2 Contactpartij, informatievoorziening en functioneren van KCC

Wanneer bewoners vragen/opmerkingen/klachten hebben over de afvalinzameling nemen zij in eerste instantie met name contact op met Dar (65%) en in mindere mate met de gemeente (18%). In de gemeente Nijmegen is het aandeel van Dar het grootst (83%) terwijl dit aandeel in de gemeente Druten het kleinst is (55%). Opvallend hierin is dat vorig jaar het aandeel van Dar nog het kleinst was in de gemeente Wijchen (49%), maar dat dit jaar het aandeel van Dar in de gemeente Wijchen is gestegen met 17% (van 49% naar 66%).

Daarentegen komen vragen/opmerkingen/klachten over het beheer van de openbare ruimte nog vaker terecht bij de gemeente (61%) dan bij Dar (17%). In de gemeente Heumen is het aandeel van de gemeente het grootst (85%) terwijl dit aandeel in de gemeente Nijmegen het kleinst is (39%). Wat wel opvalt is dat we in de gemeente Nijmegen een aanzienlijke daling zien van het percentage bewoners dat contact opneemt met de gemeente (39%) ten opzichte van vorig jaar (64%). Ook in de gemeente Berg en Dal is het aandeel van de gemeente gezakt met 10%.

De tevredenheid over de informatievoorziening door Dar is dit jaar voldoende (7,1). Ten opzichte van vorig jaar is dit echter een afname in tevredenheid (7,4). Deze afname is terug te zien in alle gemeenten afzonderlijk. Dit kan mogelijk verklaard worden door het feit dat Dar in 2019 heeft doorgevoerd dat de papieren afvalkalender niet meer automatisch aan bewoners verstrekt wordt. In 2019 werd voor bewoners uit de regiogemeenten de afvalkalender enkel nog op aanvraag verstrekt, terwijl voor bewoners uit de gemeente Nijmegen de papieren versie helemaal niet meer werd verstrekt (enkel wanneer men er op de website zelf niet uit kwam). Ook heeft Dar aangegeven dat er op het begin van 2019 problemen zijn geweest met het publiceren van de juiste versie van de afvalkalender, waarbij de gepubliceerde afvalvalkalenders niet correspondeerden met de werkelijke inzamelroutes. Om deze redenen zou de beoordeling over de informatie over afvalinzameling dit jaar dus lager uitgevallen kunnen zijn dan vorige jaren.

De resultaten van het telefonisch KCC-onderzoek laten zien dat bewoners tevreden zijn over de diensten die de medewerkers van het KCC verrichten. Bewoners geven namelijk een 7,8 voor de algehele reactie die ze van medewerkers van het KCC hebben gekregen. Bewoners die het KCC telefonisch hebben benaderd beoordelen de diensten van het KCC dit jaar (8) wat hoger dan vorig jaar (7,8). Bewoners die het KCC via de website hebben benaderd zijn dit jaar echter negatiever over de algehele reactie (7,3) dan vorig jaar (7,6). Deze afname in tevredenheid lijkt met name tot stand te komen door een lagere kwaliteit van de afhandeling (7) dan vorig jaar (7,7) en doordat bewoners de wijze waarop gereageerd is (7,1) lager beoordelen dan vorig jaar (7,5). Deze afname in tevredenheid zou mogelijk verklaard kunnen worden door enkele veranderingen die zijn doorgevoerd in het KCC. Zo krijgen bewoners dit jaar tijdens het invullen van het contactformulier de optie om hun e-mailadres achter te laten als zij op de hoogte willen worden gehouden van de afhandeling van hun vraag, opmerking of klacht. In voorgaande jaren was dit echter niet enkel een mogelijkheid maar was het standaard dat bewoners op de hoogte werden gehouden. Als bewoners er nu voor hebben gekozen om geen e-mail adres achter te laten, kan het zijn dat hun vraag, opmerking of klacht wel is afgehandeld, maar dat zij daar zelf geen weet van hebben. In lijn hier mee gaf 36% van de bezoekers van de website dan ook aan dat de communicatie over de afhandeling verbeterd kan worden, en gaf 10% aan dat de vraag, opmerking of klacht beter afgehandeld kan worden. Er niet bewust van zijn dat een vraag, opmerking of klacht is afgehandeld, zou de tevredenheid over het functioneren van het KCC in de negatieve zin beïnvloedt kunnen hebben.

3.3 Tevredenheid over de inzameling van specifieke afvalstromen

Wanneer we kijken naar de tevredenheid over de inzameling van specifieke afvalstromen, kunnen we concluderen dat bewoners tevreden zijn over de inzameling van hun afval. De inzameling van het gft-afval (7,8) evenals de inzameling van plastic+ (8) en oud papier (8,0) beoordelen bewoners erg positief. De tevredenheid over de inzameling van glas (7,1), textiel (6,8) en restafval (7,4) is voldoende tot ruim voldoende te noemen.

In het huidige BTO is net als in BTO's van voorgaande jaren te zien dat bewoners een hogere tevredenheid ervaren over de afvalstromen die Dar aan huis ophaalt (zoals gft, oud papier en plastic+) ten opzichte van de afvalstromen die bewoners zelf moeten wegbrengen (dit zijn textiel: 6,8 en glas: 7,1; en restafval in Beuningen: 6,1 en Druten 6,9). Het wegbrengen van het afval kost meer moeite voor bewoners. Dit lijkt gepaard te gaan met een lagere tevredenheid op die onderdelen.

Toch lijken er mogelijkheden te zijn om de tevredenheid over de inzameling van textiel en glas te verhogen. Het vaker legen van de verzamelcontainers voor glas en textiel vormt het voornaamste aangrijpingspunt. Kennelijk zijn sommige containers te vol volgens een gedeelte van de bewoners.

Daarnaast vormt het plaatsen van extra verzamelcontainers van glas en textiel volgens een klein gedeelte van de bewoners eveneens een mogelijkheid om de tevredenheid over de inzameling van deze afvalstromen te verhogen. Dit helpt volle containers te voorkomen en verhoogt eveneens het gemak om het afval weg te brengen door een kortere reistijd.

Bewoners hebben eveneens aangegeven dat ze van alle afvalstromen het liefst de inzameling van gft-afval verbeterd zien worden (27%). Deze focus van bewoners op gft-afval als punt van verbetering hangt mogelijk samen met het moment in het jaar waarop we deze meting van tevredenheid hebben uitgevoerd. Dit hangt mogelijk samen met het moment in het jaar waarop deze tevredenheidsmeting is uitgevoerd. In het voorjaar is het warmer dan in het najaar met als gevolg dat gft-afval sneller gaat stinken. Een grotere hoeveelheid tuinafval is in deze tijd van het jaar eveneens denkbaar.

3.4 Tevredenheid over diensten beheer openbare ruimte

Dar voert diensten uit voor het beheer van de openbare ruimte in drie van de zes gemeenten. In dit rapport hebben we uitsluitend de tevredenheid over diensten besproken waar Dar in elk van deze gemeenten bij betrokken is. Andere diensten in de openbare ruimte zoals gladheidsbestrijding bespreken we in de samenvattingen van gemeenten waar Dar deze diensten uitvoert. In het begin van dit hoofdstuk heeft u gelezen dat bewoners gemiddeld een 7,1 geven voor de mate waarin zij hun wijk schoon vinden. Het onderhoud van het openbaar groen (7) en het vegen van straten (7,1) krijgen de hoogste beoordeling van bewoners. Het verwijderen van onkruid van stoepen en straten krijgt met een 6,2 het laagste rapportcijfer.

3.5 Tevredenheid over milieustraten

De tevredenheid over de milieustraten (7,7) is vergelijkbaar met wat er vorig jaar (7,6) is gemeten. In het huidige Bewonersonderzoek hebben we een extra open vraag opgenomen waarin bewoners suggesties voor verbeterpunten voor de milieustraat hebben kunnen geven. Het grootste gedeelte van de bewoners (69%) heeft geen aanmerkingen op de milieustraat die zij als laatst hebben bezocht en is er tevreden over. De suggestie voor een verbetering van de milieustraten die bewoners het vaakst geven is een verbetering van de bewegwijzering en logistiek op het terrein (8%), gevolgd door de suggestie om de prijzen van de milieustraat te verlagen (6%). In de gemeentespecifieke samenvattingen splitsen we de verbeterpunten uit per milieustraat zodat u een helder beeld krijgt wat mogelijk kan bijdragen aan een betere ervaring voor bezoekers van milieustraten.

Hoofdstuk 4: Aanbevelingen

Op basis van het BTO 2019 hebben we een enkele aanbevelingen opgesteld met acties die Dar of de gemeente kan ondernemen om de tevredenheid over (informatie over) de afvalinzameling onder bewoners te verhogen. We hebben de aanbevelingen gemaakt op basis van de tevredenheid en de mate van belang die we onder bewoners hebben gemeten. De suggesties voor verbeterpunten die bewoners hebben gegeven vormen eveneens belangrijke input voor de aanbevelingen.

- Het is belangrijk om de inzameling van gft-afval te bewaken. Mogelijk kan de tevredenheid verder worden verhoogd door de frequentie van de inzameling (in de zomer) te verhogen of de duur van de zomerperiode uit te breiden.
- De tevredenheid over de inzameling in het algemeen kan mogelijk worden verhoogd door de straten schoner achter te laten na het inzamelen.
- De tevredenheid over de inzameling van glas en textiel kan Dar mogelijk verhogen door de brengvoorzieningen frequenter te legen en mogelijk ook door de omgeving van de brengvoorzieningen goed schoon te houden. Bovendien kan het plaatsen van meer brengvoorzieningen leiden tot een hogere tevredenheid.
- Het beheer van de openbare ruimte scoort voldoende. Bewoners geven zelf met name aan dat dit onderhoud verbeterd kan worden door frequenter en beter zwerfafval te ruimen, openbaar groen te onderhouden en onkruid van de stoep en straat te verwijderen.
- Het klantcontactcentrum (KCC) van Dar zou mogelijk de tevredenheid van haar website-bezoekers kunnen ophogen door de communicatie over de afhandeling van vragen, klachten of opmerkingen te verbeteren.
- Over het algemeen zijn bewoners tevreden over Dar. We bevelen Dar daarom aan de huidige koers voort te zetten.

Bij het opstellen van deze aanbevelingen hebben we geen rekening gehouden met de kosten of het gemeentelijk beleid. Het is aan Dar en/of de gemeente om een afweging te maken tussen een hogere tevredenheid en de kosten die hieraan zijn verbonden.