

Raadsmededeling openbaar

Nummer : 60-2025
Datum : 21 mei 2025
B&W datum : -
Beh. Ambtenaar : J. ten Klooster
Portefeuillehouder : H.J. Groters
Onderwerp : Grondstoffenmonitor en bewonersonderzoek 2024

AANLEIDING

Jaarlijks stelt ROVA voor de gemeente Aalten de Grondstoffenmonitor en Data Monitor op. Deze documenten geven inzicht in de afvalinzameling, afvalstromen en prestaties op het gebied van afvalbeheer. Daarnaast wordt er elke twee jaar een bewonersonderzoek uitgevoerd. Dit jaar is dit onderzoek voor het eerst volledig digitaal en door een nieuw onderzoeksbureau uitgevoerd, wat heeft geleid tot een hogere respons. Door de gewijzigde opzet zijn de resultaten echter minder goed vergelijkbaar met eerdere jaren.

INHOUD MEDEDELING

Grondstoffenmonitor Aalten 2024 → Belangrijkste afvaltrends (tonnen):

1. **Restafval:**
 - 2022: 1.193 → 2023: 1.205 → **2024: 1.246** (+3,4% t.o.v. 2023).
 - *Trend:* Licht stijgend na jarenlange stabiliteit (<1.300 ton).
2. **Grof huishoudelijk restafval:**
 - 2022: 542 → 2023: 424 → **2024: 636** (+50% t.o.v. 2023).
 - *Opvallend:* Sterke fluctuatie, piek in 2024.
3. **Bouw- en sloopafval:**
 - 2022: 123 → 2023: 48 → **2024: 282** (+487% t.o.v. 2023).
 - *Trend:* Explosieve groei in 2024.
4. **GFT:**
 - 2022: 4.404 → 2023: 4.636 → **2024: 4.696** (+1,3% t.o.v. 2023).
 - *Trend:* Gestage groei sinds 2017.
5. **PMD** (verpakkingen van plastic, metaal en drankkartons):
 - 2022: 1.126 → 2023: 1.114 → 2024: 1.070 (**- 4% t.o.v. 2023**).
 - *Trend:* Licht dalend sinds 2021.

Scheidingspercentage:

- **Stabiel hoog:** 84% (2022) → 84% (2023) → **85% (2024)**.
-

Kilogram per inwoner (2022–2024):

- **Restafval:** 44 kg (2022) → 44 kg (2023) → **46 kg (2024)**.
 - **Grof huish. afval:** 20 kg (2022) → 15 kg (2023) → **23 kg (2024)**.
 - **Bouwafval:** 4,5 kg (2022) → 1,7 kg (2023) → **10,3 kg (2024)**.
-

Analyse en toelichting

In 2024 is een stijging te zien in de hoeveelheid grof huishoudelijk afval en bouwafval. Deze toename lijkt echter niet het gevolg van een daadwerkelijke groei in het aanbod, maar is waarschijnlijk het resultaat van onnauwkeurige of onvolledige registratie bij het (particuliere) milieubrengstation. Hierdoor is de grote stijging als niet representatief te beschouwen. De hoeveelheid ingezameld restafval stijgt licht, terwijl scheidingsinspanningen stabiel blijven.

Rapportage Bewonerstevredenheidsonderzoek Afvalbeleid Gemeente Aalten

1. **Positieve beoordeling afvalbeleid:** Inwoners beoordelen het afvalbeleid over het algemeen positief (gemiddeld rapportcijfer 7,3).
2. **Tevredenheid over dienstverlening:** Inwoners zijn tevreden over de service en dienstverlening rondom het afvalbeleid.
3. **Verbeterpunten: Informatievoorziening:** Er is behoefte aan duidelijkere en uitgebreidere informatie over het afvalbeleid.
4. **Afvalscheiding:** Inwoners van Aalten vinden afvalscheiding belangrijk, vooral vanwege duurzaamheid en hergebruik.
5. **Kosten afvalverwerking:** Een aanzienlijk deel van de inwoners vindt de kosten voor afvalverwerking te hoog.
6. **Waardering voor ROVA:** Inwoners waarderen de dienstverlening van ROVA (gemiddeld cijfer 8,0). Inwoners zijn met name tevreden over de stiptheid, beleefdheid en het rijgedrag van de ROVA-medewerkers.

Analyse en toelichting

Inwoners van de gemeente Aalten zijn over het algemeen tevreden over het afvalbeleid en de dienstverlening van ROVA. Toch zijn er enkele aandachtspunten. Zo is er behoefte aan duidelijkere en beter toegankelijke informatie over het afvalbeleid – een signaal dat ook uit andere ROVA-gemeenten komt. Om hierop in te spelen, gaan communicatiemedewerkers van de ROVA-gemeenten gezamenlijk onderzoeken welke aanpak het meest effectief is.

Daarnaast worden de kosten voor afvalverwerking regelmatig genoemd. Hoewel Aalten zowel binnen ROVA als landelijk tot de gemeenten met de laagste afvalstoffenheffing behoort, ervaren veel inwoners deze kosten als hoog. Er lijkt sprake van een verschil tussen de feitelijke kosten en de kostenbeleving.

Aalten scoort goed op afvalscheiding, maar de kwaliteit van het PMD en de toename van restafval vragen om extra aandacht. Daarom wordt ingezet op betere communicatie over zowel de kosten als het hergebruik van gescheiden grondstoffen. Tegelijkertijd werkt ROVA aan technische verbeteringen: PMD-containers worden gewogen om vervuiling eerder te signaleren, en met behulp van zelflerende AI wordt geëxperimenteerd met het scannen van GFT-containers. Deze maatregelen moeten bijdragen aan een hogere kwaliteit van de afvalstromen.

De volgende stukken zijn voor u bijgevoegd:

- Grondstoffenmonitor Aalten 2024
- Data Monitor Aalten 2024
- Samenstelling restafval 2023
- Rapportage BTO 2024

Monitor 2024



Voor verbetering vatbaar

Aandachtspunt

Goed



Milieu

- Inzamelprestaties

Educatie

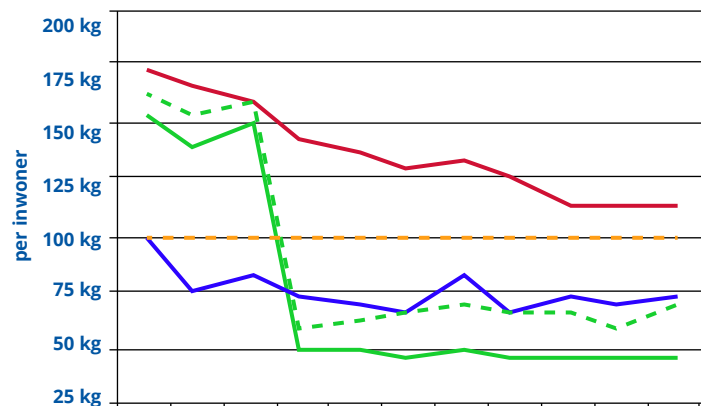
- Groentour
- Week van Mooi Schoon

Financieel

- Afvalstoffenheffing
- Eindafrekening

Service

- Aantal klachten
- Bewonerstevredenheidsonderzoek 2024

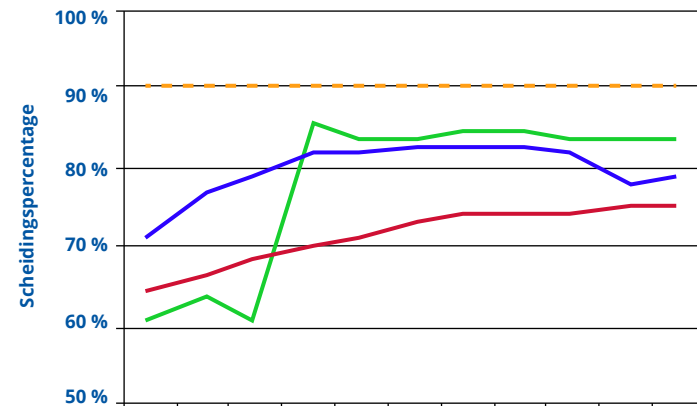


	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Aalten restafval	153	139	150	47	47	46	47	45	44	44	46
Landelijk gemiddelde sted.kl. 4	174	167	159	143	135	128	132	126	114	111	111
ROVA Diftar gemiddeld	98	77	83	71	68	64	83	67	71	69	73
Aalten restafval + GHA	163	153	159	58	63	64	69	67	64	59	69
VANG-Doelstelling 2020	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Hoeveelheid restafval

In 2024 is de hoeveelheid restafval met 2 kg per inwoner gestegen t.o.v. voorgaand jaar. Dit komt voornamelijk doordat er meer pmd is afgekeurd i.v.m. vervuiling dan in 2023.

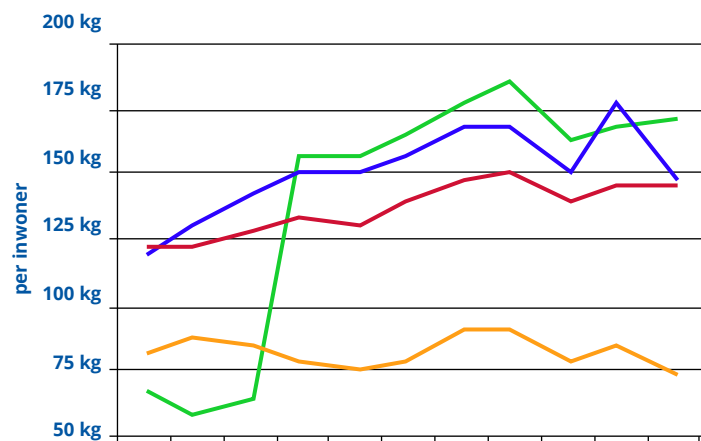
Sinds de invoering van omgekeerd inzamelen in 2017 is de hoeveelheid restafval fors gedaald, en ligt de laatste jaren stabiel rond de 45 kg.



	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Aalten scheidingspercentage	61	63	61	86	84	84	85	85	84	84	84
Landelijk gemiddelde sted.kl. 4	64	66	68	70	71	73	74	74	74	75	75
ROVA Diftar gemiddeld	71	77	79	82	82	83	83	83	82	78	79
Doelstelling 2025	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90

Scheidingspercentage

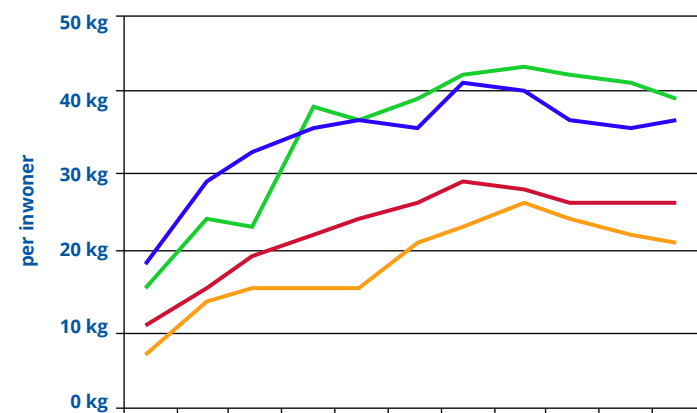
De gemeente Aalten realiseert al sinds 2017 een stabiel scheidingspercentage van rond de 85%. De sorteeranalyse laat zien dat er nog slechts in beperkte mate grondstoffen in het restafval zitten.



	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Aalten Gft	66	60	65	156	158	166	178	187	163	169	172
ROVA Diftar gemiddeld	120	131	141	150	151	156	169	167	152	176	149
ROVA niet Diftar gemiddeld	82	87	84	79	77	78	89	90	79	85	72
Stedelijkheidsklasse 4 en 5	122	123	128	134	132	139	149	152	138	145	145

Inzamelprestatie Gft

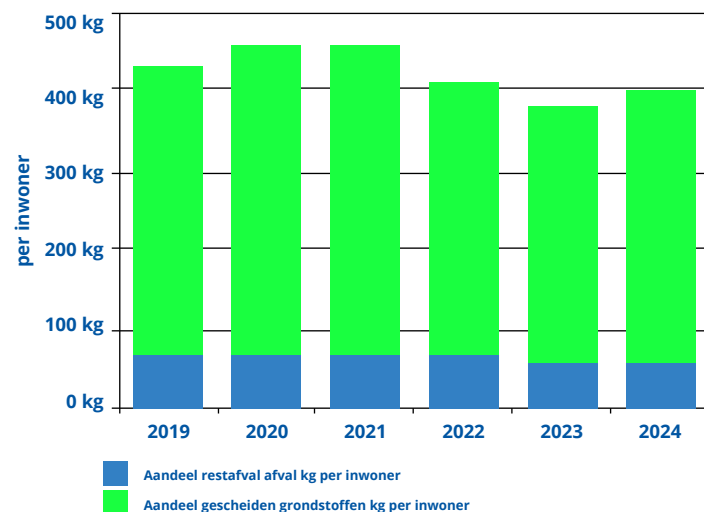
In 2024 is in de gemeente Aalten gemiddeld 172 kg gft per inwoner gescheiden ingezameld. Dit is een stijging van 3 kg ten opzichte van voorgaand jaar en ligt hiermee 23 kg boven het ROVA-diftar gemiddelde. De gemeente Aalten is dan ook een 'groene' gemeente.



	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Aalten PMD	15	24	23	38	37	39	42	43	42	41	39
ROVA Diftar gemiddeld	18	29	33	36	37	36	41	40	37	36	37
ROVA niet Diftar gemiddeld	7	13	15	15	15	21	23	26	24	22	21
Stedelijkheidsklasse 4 en 5	11	15	19	22	24	26	29	28	26	26	26

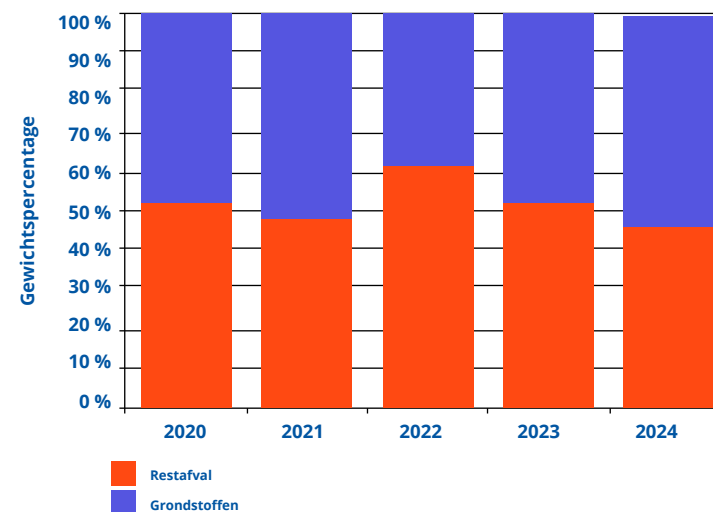
Inzamelprestatie Pmd

In 2024 is in de gemeente Aalten 39 kg pmd per inwoner gescheiden ingezameld, een daling van 2 kg ten opzichte van voorgaand jaar. Hiermee zit de gemeente Aalten 2 kg boven het ROVA-gemiddelde. De kwaliteit van het ingezamelde pmd blijft een aandachtspunt.



Kwantiteit afval & grondstoffen

Deze grafiek laat de trend zien van de totale (geregistreerde) afvalhoeveelheid per kilogram per inwoner in Aalten. De totale hoeveelheid afval en grondstoffen in Aalten was met 386 kg per inwoner in 2023 nog niet eerder zo laag. In 2024 is de totale hoeveelheid weer iets gestegen.



Verhouding restafval en te recyclen grondstoffen

Deze grafiek toont hoeveel procent van bruikbare grondstoffen nog in het restafval zit. Dit is gebaseerd op samenstellingsanalyses restafval. Hoe beter we grondstoffen scheiden, hoe groter het aandeel restafval wordt dat echt niet meer gerecycled kan worden.



Samenstelling restafval (procentueel)

	2020	2021	2022	2023	2024
■ Reststoffen	42%	44%	51%	43%	44%
■ Luiers	9%	4%	11%	8%	3%
■ GF (excl.T)	19%	17%	7%	13%	16%
■ T (excl.GF)	2%	4%	0%	6%	4%
■ PMD	11%	8%	11%	8%	8%
■ Glas	1%	3%	2%	3%	3%
■ Textiel	7%	8%	6%	7%	8%
■ Papier	3%	3%	3%	3%	3%
■ GHA	6%	9%	9%	9%	11%

Kg per inwoner 2024



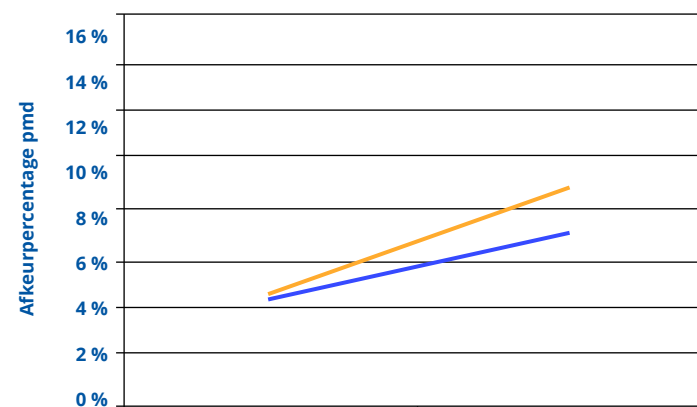
Sorteeranalyse restafval



	2024
Vervuilingspercentage gewicht	37,4
ROVA Stedelijkheidsklasse 4	34,2

Vervuilingspercentage pmd

Het gemiddelde vervuilingspercentage van pmd is gebaseerd op 5 uitgevoerde samenstellingsanalyses van pmd van Aalten in het kader van de aanpak kwaliteit grondstoffen, en geeft daarmee een eerste indicatie. Het gemiddelde vervuilingspercentage is naar verhouding hoger dan van vergelijkbare ROVA-gemeenten.



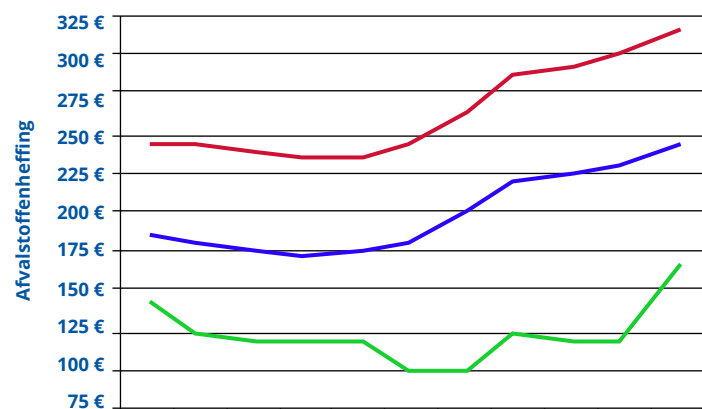
	2023	2024
Afkeur gemeente	4,3	7,2
Gemiddelde afkeur Achterhoek	4,5	9,0

Afkeur pmd overslaghal

Sinds 2023 vindt er deelafkeur plaats bij de overslag van pmd in de regio Achterhoek. De gemiddelde afkeur in onze regio Achterhoek is met 4,5 procentpunt gestegen, terwijl de afkeur van Aalten iets minder is gestegen, met 2,9 procentpunt t.o.v. voorgaand jaar.

Financieel

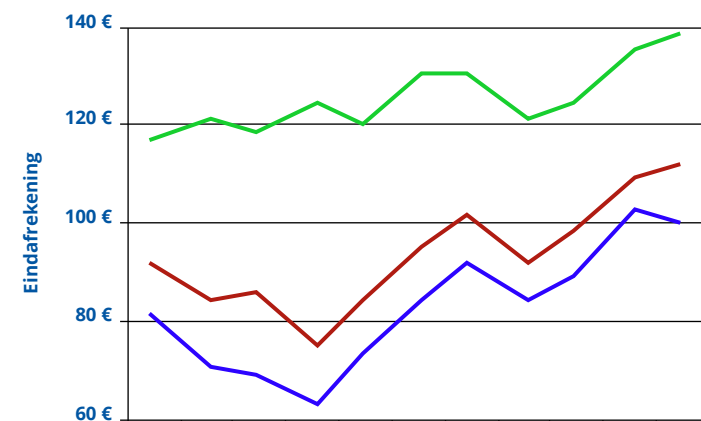
• Afvalstoffenheffing • Eindafrekening



	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Aalten	140	121	119	117	117	97	98	122	120	119	165
ROVA gemiddeld	185	183	174	170	175	181	202	220	224	229	242
Landelijk gemiddeld	242	242	239	235	232	244	263	287	291	303	316

Afvalstoffenheffing

De gemiddelde afvalstoffenheffing is met € 46 gestegen ten opzichte van voorgaand jaar. Deze stijging valt te verklaren doordat de gemeente in voorgaande jaren een reserve heeft ingezet. De afvalstoffenheffing in Aalten ligt nog steeds € 77 onder het ROVA-gemiddelde.



	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Aalten	117	121	119	124	120	131	131	121	125	135	138
incl Verpact	93	85	86	76	85	96	101	92	99	109	112
incl Dividend	82	71	69	63	74	85	92	85	90	103	100

Eindafrekening

In de grafiek is weergegeven hoeveel lager de kosten zouden zijn, indien rekening gehouden wordt met de vergoedingen van Verpact (pmd, glas en opk) en het uitgekeerde dividend.



Educatie

• Groentour • Week van Mooi Schoon



Aantal groentours	Aantal deelnemers
2	48

Aantal scholieren die met de ROVA-Groenbus
zijn opgehaald

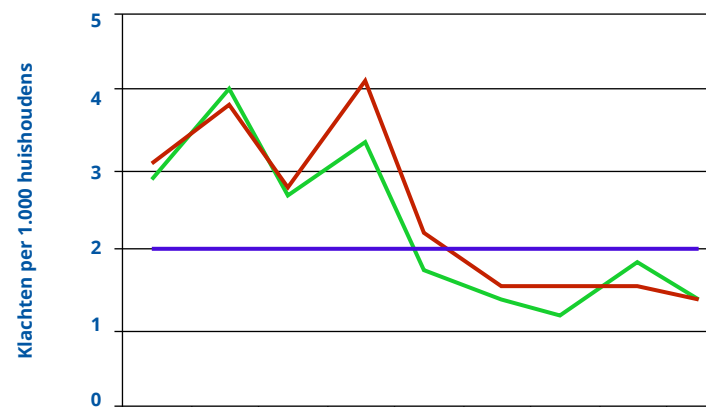


Aantal scholen	Aantal deelnemers
1	41

Aantal deelnemende scholieren aan de Week
van Mooi Schoon

Service

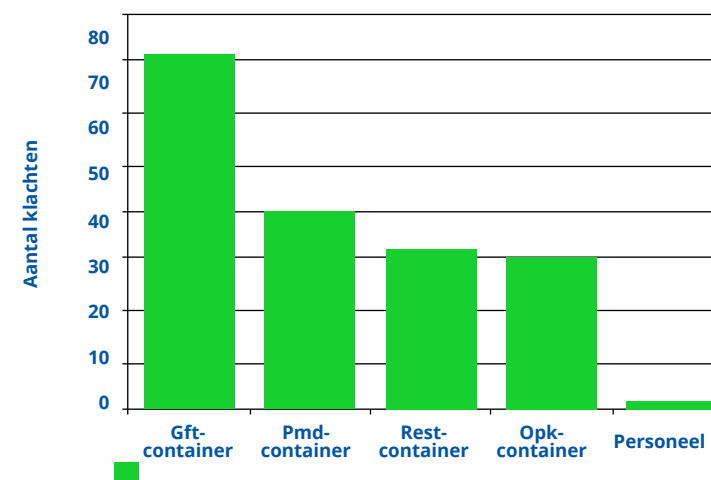
• Aantal klachten • Bewonerstevredenheidsonderzoek 2024



	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Aalten	2,9	4	2,7	3,4	1,7	1,3	1,2	1,8	1,3
Regio Achterhoek	3,1	3,8	2,8	4,1	2,2	1,5	1,5	1,5	1,3
Streefwaarde	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Aantal klachten

Het aantal klachten ligt sinds 2020 weer onder de streefwaarde van 2 klachten per 1.000 huishoudens. In 2024 is de hoeveelheid klachten gedaald ten opzichte van voorgaand jaar. De inwoners van Aalten lijken tevreden met de dienstverlening van ROVA.



Top 5 klachten

De meest voorkomende klachten zijn gerelateerd aan de inzameling. Daarbij gaat het vooral om niet geledigde containers.

Service

• Aantal klachten • Bewonerstevredenheidsonderzoek 2024



Resultaten bewonerstevredenheid afvalbeleid gemeente Aalten en dienstverlening ROVA

Onafhankelijk onderzoek door Markteffect

Deelnemers onderzoek: 478 bewoners van de gemeente Aalten | Dataverzameling onderzoek: 30 september t/m 25 november 2024



De meerderheid van de bewoners vindt het zeer belangrijk om thuis afval en grondstoffen te scheiden.

Dit belang wordt uitgedrukt in een rapportcijfer:



Rapportcijfer dienstverlening ROVA



Rapportcijfer meest recente contactmoment met Klantcontactcentrum ROVA



Belangrijkste wensen onder bewoners:

Meer volledige en duidelijke informatievoorziening over afvalbeleid, bijvoorbeeld:

- Wat mag precies in welke container?
- Wat doet de gemeente op het gebied van duurzaamheid?
- Hoe komen de kosten die ik moet betalen tot stand?



Markteffect

Resultaten stellingen: % (helemaal) mee eens

71%

"Het bedrag dat ik voor het ophalen en verwerken van mijn afval en grondstoffen betaal, vind ik acceptabel."

52%

"Ik vind het niet erg om iets meer te betalen als dat betekent dat het ophalen en verwerken van mijn afval en grondstoffen duurzamer en beter voor het milieu gebeurt."

35%

"Ik ben bereid om een lagere service op de inzameling van afval en grondstoffen te ontvangen, wanneer dit leidt tot lagere kosten."

Monitor 2024

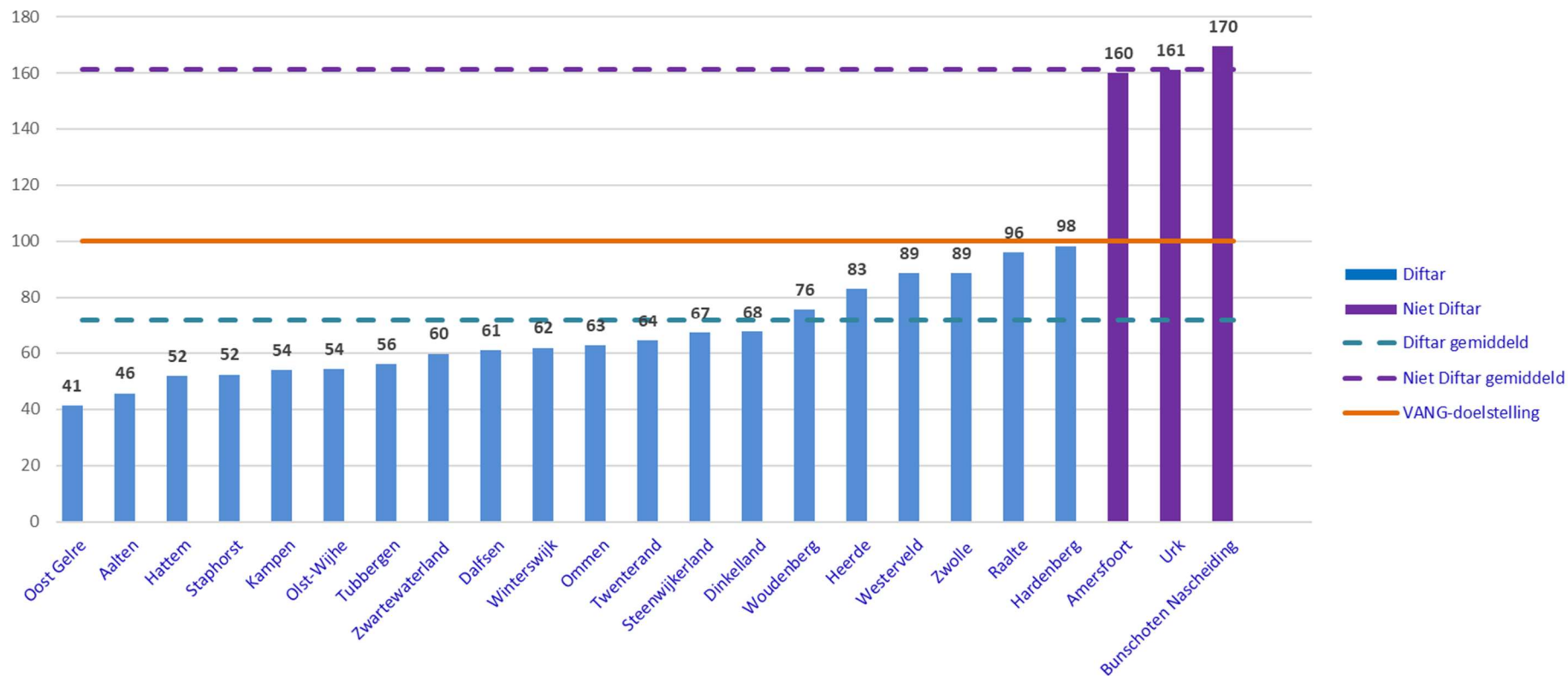
Aalten	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal inwoners Aalten	27.013	26.904	26.912	27.047	26.962	27.011	27.121	27.120	27.100	27.444	27.308
Aantal aansluitingen	11.338	11.386	11.552	11.658	11.702	11.796	11.829	11.916	11.987	12.049	12.130
Woningbezetting	2,38	2,36	2,33	2,32	2,30	2,29	2,29	2,28	2,26	2,28	2,25
		0,42%	1,46%	0,92%	0,38%	0,80%	0,28%	0,74%	0,60%	0,52%	0,67%
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Restafval	4.129	3.737	4.035	1.274	1.268	1.232	1.284	1.222	1.193	1.205	1.246
Grof huishoudelijk restafval	279	385	245	303	422	506	589	595	542	424	636
GFT	1.780	1.604	1.745	4.226	4.254	4.478	4.828	5.060	4.404	4.636	4.696
GTA	296	240	319	270	251	212	266	211	98	103	799
Papier	1.627	1.735	1.684	1.768	1.620	1.592	1.593	1.507	1.338	1.234	1.192
Glas	670	681	636	672	648	648	709	688	624	585	617
Textiel	161	171	176	201	239	223	228	214	167	221	250
PMD	417	607	641	1.027	997	1.058	1.144	1.175	1.126	1.114	1.070
Blik											
KCA	25	25	26	29	22	35	29	29	32	35	35
Luiers	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AEEA	98	102	67	46	48	60	84	78	48	73	98
Matrassen							0	0	2	0	30
Goedzooi	963	941	314	270	18	191	78	92	173	209	229
Schoon puin	444	479	713	758	786	777	1.060	876	790	365	1.451
Bouw- en sloopafval	53	49	65	102	129	139	163	143	123	48	282
Dakleer	5	5	6	8	7	7	7	8	10	8	79
Grond en zand	35	27	79	24	43	0	69	23	56	28	39
Metalen, schroot, oud ijzer	1	17	20	19	17	0	0	0	0	0	0
Vlak glas	3	2	3	5	5	7	8	9	1	4	6
B-hout	386	406	360	411	372	393	475	431	408	282	481
Asbest	8	18	25	32	43	26	25	19	22	22	29
Vloerbedekking	0	4	6	8	9	3	10	6	6	5	8
Autobanden	0	1	1	0	0	1	0	0	11	0	2
Plastic	36	37	21	15	0	0	0	1	0	0	0
Overig											
Totaal	11.417	11.274	11.186	11.469	11.198	11.589	12.648	12.389	11.173	10.600	13.275
Gescheiden grondstoffen	6.971	7.104	6.849	9.823	9.436	9.783	10.715	10.515	9.375	8.906	11.250
Scheidingspercentage	61%	63%	61%	86%	84%	84%	85%	85%	84%	84%	85%

Monitor 2024

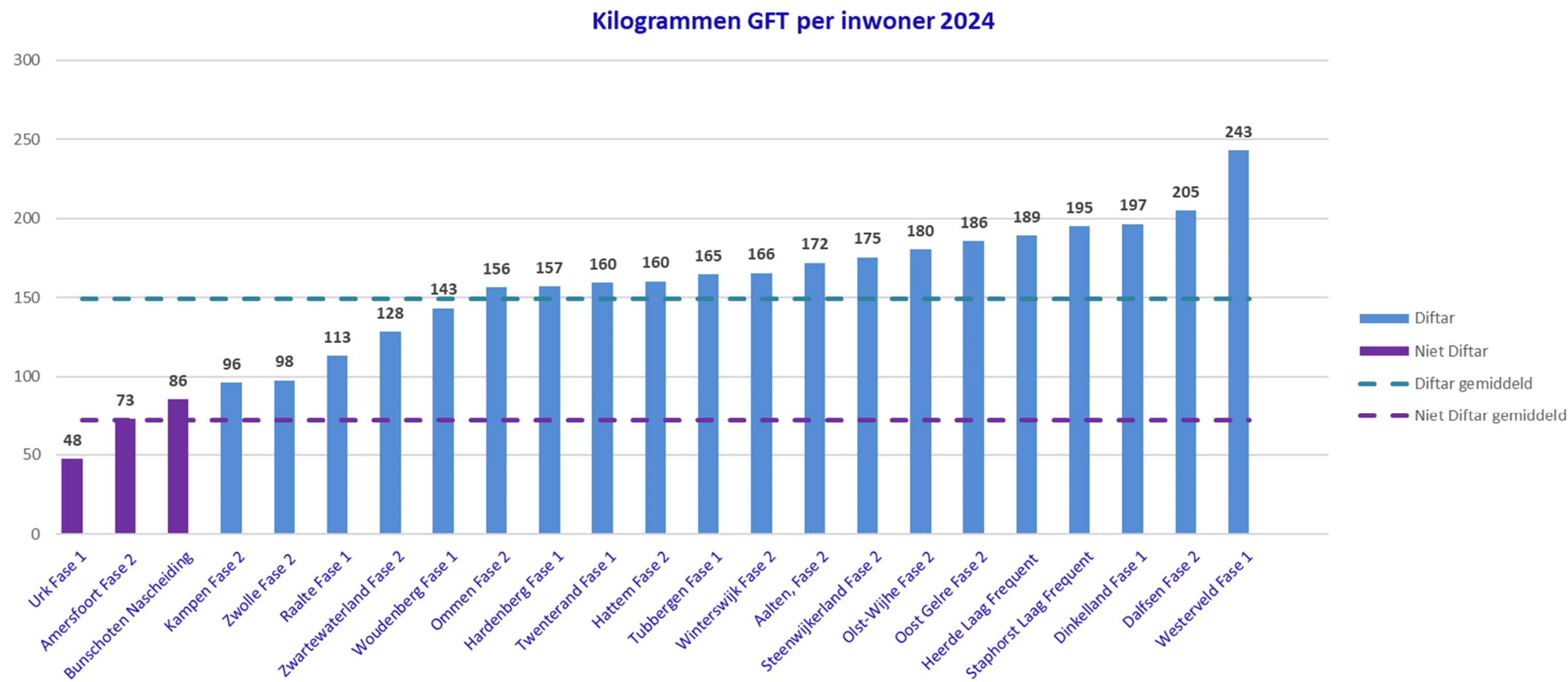
Kilogram per inwoner	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Restafval	153	139	150	47	47	46	47	45	44	44	46
Grof huishoudelijk restafval	10	14	9	11	16	19	22	22	20	15	23
GFT	66	60	65	156	158	166	178	187	163	169	172
GTA	11	9	12	10	9	8	10	8	4	4	29
Papier	60	64	63	65	60	59	59	56	49	45	44
Glas	25	25	24	25	24	24	26	25	23	21	23
Textiel	6	6	7	7	9	8	8	8	6	8	9
PMD	15	23	24	38	37	39	42	43	42	41	39
Blik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
KCA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Luiers	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AEEA	4	4	3	2	2	2	3	3	2	3	4
Matrassen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Goedzooi	36	35	12	10	1	7	3	3	6	8	8
Schoon puin	16	18	27	28	29	29	39	32	29	13	53
Bouw- en sloopafval	2	2	2	4	5	5	6	5	5	2	10
Dakleer	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Grond en zand	1	1	3	1	2	0	3	1	2	1	1
Metalen, schroot, oud ijzer	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
Vlak glas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B-hout	14	15	13	15	14	15	18	16	15	10	18
Asbest	0	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
Vloerbedekking	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autobanden	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plastic	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Overig	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	423	419	416	424	415	429	466	457	412	386	486

Monitor 2024

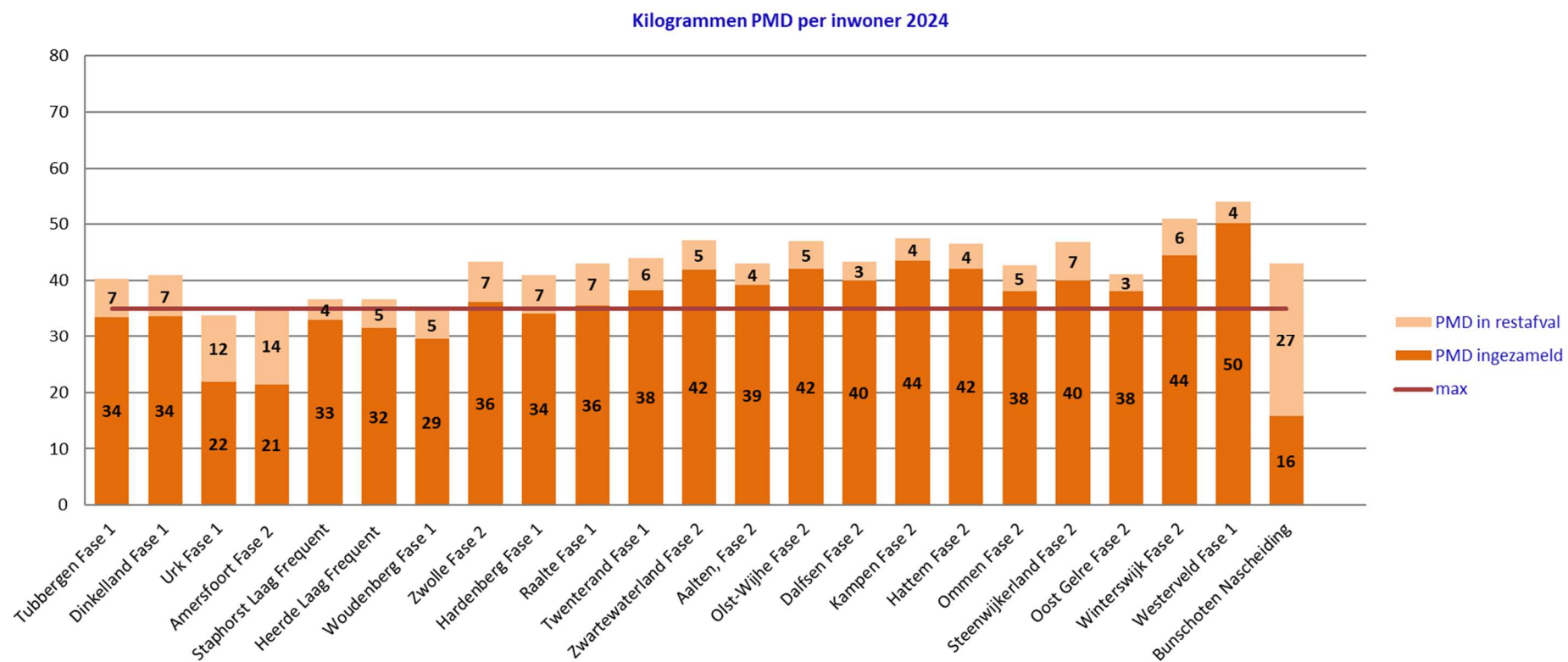
Kilogrammen restafval per inwoner 2024



Monitor 2024



Monitor 2024



ROVA

Sorteeranalyse fijn
huishoudelijk restafval

Gemeente Aalten

2023

Gemeente AALTEN**Kenmerk:** ondergrondse containers**VISUELE ACCEPTATIE STEEKPROEFMONSTER FIJN RESTAFVAL****Gemeentelijke gegevens**

Type bebouwing:	laagbouw
Stedelijkheidsklasse:	4
Inzameling fijn restafval	OC
Inzameling OPK	MC
Inzameling PMD	MC
Diftar:	Inworp

Kenmerken steekproefmonster

Datum ontvangst:	8-6-2023	
Monstergrootte (geschat):	1.200	kilo
Analysemonster:	441	kilo

**Visuele acceptatie steekproefmonster**

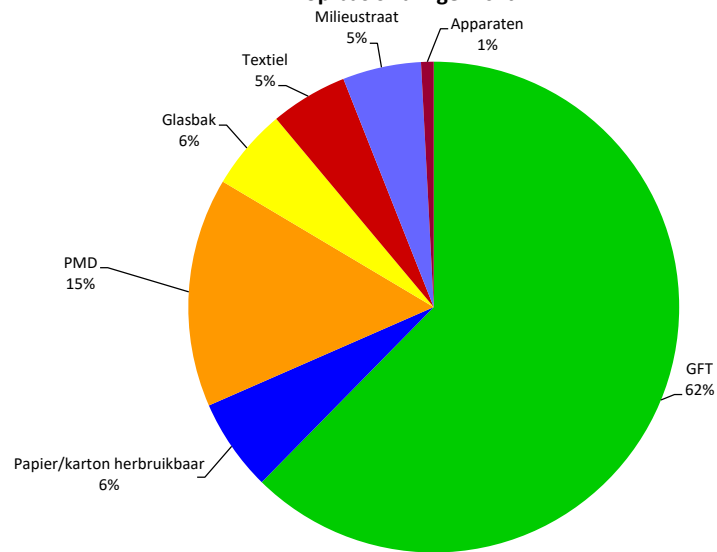
Het steekproefmonster is droog, licht geperst aangeleverd bij de sorteerhal van Eureco. Het afval is verpakt in huisvuilzakken die na het lossen overwegend zijn dicht gebleven. Naast het aantreffen van zakken, worden kunststoffen, papier en kleine droge componenten in het steekproefmonster waargenomen. Items groter dan een huisvuilzak komen er niet in voor.

Gemeente AALTEN
Kenmerk: ondergrondse containers

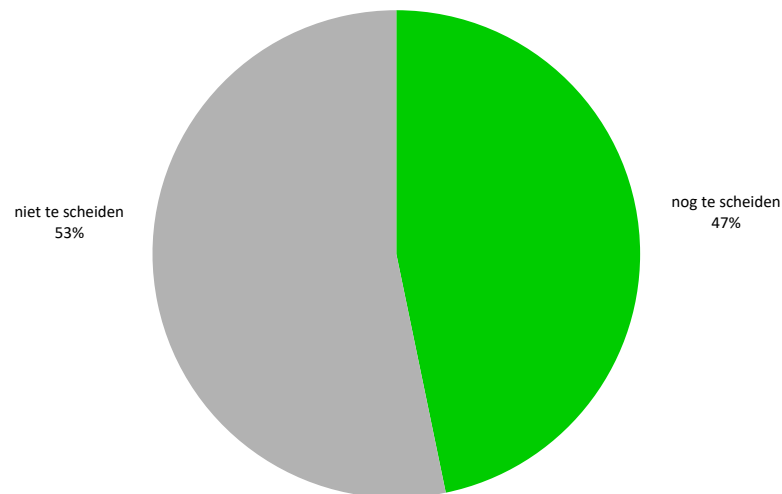
PROCENTUELE SAMENSTELLING FIJN HUISHOUELIJK RESTAFVAL OP BASIS VAN GEWICHT 2023

Fracties	GROF SORTEREN		FIJN SORTEREN		TOTAAL
monstergrootte (kilo)	388		53		441
GFT	29,8%		24,5%		29,2%
Voedselverspilling los		10,7%		0,0%	9,4%
Voedselverspilling verpakt		3,3%		5,5%	3,5%
keukenafval overig		0,0%		19,0%	2,3%
Tuinafval		9,4%		0,0%	8,2%
Diervverzorging / snijbloemen		0,0%		0,0%	0,0%
Organische zeeffractie 0-20 mm		6,4%		0,0%	5,7%
PAPIER/KARTON HERBRUIKBAAR	2,6%		4,8%		2,8%
Folder / reclame materiaal		0,0%		4,0%	0,5%
Overig papier/karton herbruikbaar		2,6%		0,9%	2,4%
PMD	6,2%		13,7%		7,1%
Plastic verpakking incl laminaten < 75 cm, 5 liter of 0,5 kilo		4,5%		11,8%	5,4%
Metaal verpakking < 75 cm, 5 liter of 0,5 kilo		1,4%		1,9%	1,5%
Drankenkarton		0,3%		0,0%	0,3%
GLAS (GLASBAK)	2,2%		4,7%		2,5%
TEXTIEL INCL SCHOEISEL	2,7%		0,0%		2,4%
Herdraagbaar		1,0%		0,0%	0,9%
Recyclebaar		1,5%		0,0%	1,3%
Schoeisel		0,2%		0,0%	0,2%
METAAL OVERIG	1,8%		1,8%		1,8%
APPARATEN	0,4%		0,0%		0,4%
HOUT -GROF-	0,0%		0,0%		0,0%
STEEN/PUIN -GROF-	0,7%		0,0%		0,6%
KCA	0,0%		0,0%		0,0%
FRITUURVET	0,0%		0,0%		0,0%
OVERIGE RESTFRACTIES	53,6%		50,5%		53,3%
Luiers		12,1%		0,0%	10,7%
Papier/karton verpakkingen niet herbruikbaar		0,9%		0,7%	0,9%
Overig papier niet herbruikbaar		14,6%		34,8%	17,0%
Kunststof EPS + niet verpakking KLEINER dan 75cm, 5 liter		3,8%		3,1%	3,7%
Kunststof inzamelzakken		2,2%		0,0%	2,0%
Kunststof GROTER dan 75 cm, 5 liter of 0,5 kilo		0,0%		0,0%	0,0%
Volle flacons		1,2%		0,0%	1,1%
Volle glasverpakkingen		0,4%		0,0%	0,3%
Volle drankkarton		0,4%		0,0%	0,3%
Volle blikken		0,7%		0,0%	0,6%
Kattenbakkorrels verpakt		2,3%		0,0%	2,0%
Thuiszorgmateriaal		6,3%		0,0%	5,6%
Textiel niet herbruikbaar		2,2%		1,6%	2,2%
Overig GROTER dan 75 cm, 5 liter of 0,5 kilo.		0,0%		0,0%	0,0%
Hout -fijn-		2,7%		2,8%	2,7%
Steen/puin -fijn-		1,1%		5,1%	1,6%
Overig rest		2,8%		2,5%	2,8%
ONEIGENLIJK (asbest, bitumen, dakleer)	0,0%		0,0%		0,0%
TOTAAL	100,0%		100,0%		100,0%
AANDEEL IN SORTEERMONSTER	88%		12%		100%

100% Samenstelling te scheiden fracties binnen het fijn restafval op basis van gewicht



Samenstelling fijn restafval op basis van gewicht



Fractie milieustraat is een bundeling van de fracties metaal overig, hout (grof) en steen/puin (grof)

GFT	Er zijn 2 huisvuilzakken aangetroffen die gevuld waren met alleen tuinafval. Het tuinafval bestaat hoofdzakelijk uit planten. De organische zeef 0-20 is een fractie bestaande uit organisch gecomposteerd materiaal, vervuild met los kattenbakkorrels.
Textiel	Huisvuilzakken gevuld met alleen textiel (zak met monostroom), kwamen in het sorteemonster niet voor. Tussen aanwezig textiel zat 1 gordijn.
KCA	Er is aangetroffen: 1x flacon met bestrijdingsmiddel.
Apparaten	8 items aangetroffen: 1x krultang, 1x tandenborstel, 1x afstandsbediening, 1x koptelefoon, 1x rekenmachine, 1x cd speler, 1x oortelefoon, 1x scheerapparaat.

Gemeente AALTEN
Kenmerk: minicontainers

VISUELE ACCEPTATIE STEEKPROEFMONSTER FIJN RESTAFVAL

Gemeentelijke gegevens

Type bebouwing:	laagbouw
Stedelijkheidsklasse:	4
Inzameling fijn restafval	MC
Inzameling OPK	MC
Inzameling PMD	MC
Diftar:	vol-freq

Kenmerken steekproefmonster

Datum ontvangst:	8-6-2023	
Monstergrootte (geschat):	1.500	kilo
Analysemonster:	414	kilo



Visuele acceptatie steekproefmonster

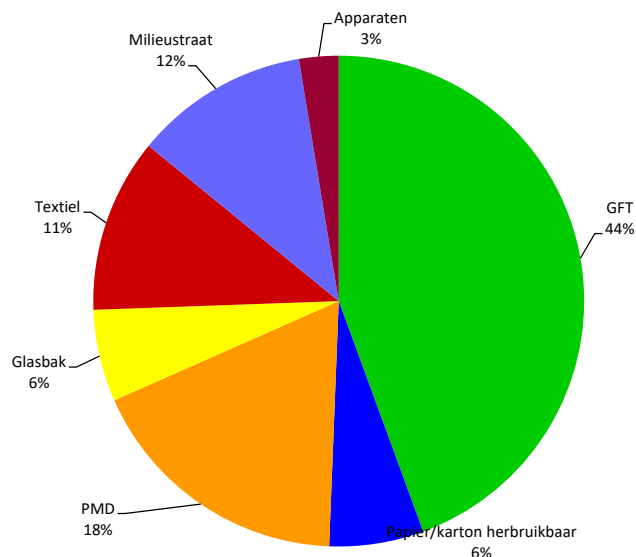
Het steekproefmonster is droog, licht geperst aangeleverd bij de sorteerhal van Eureco. Het afval is verpakt in huisvuilzakken die na het lossen overwegend zijn open gegaan. Door het gehele steekproefmonster wordt touw aangetroffen. Naast het aantreffen van zakken, worden kunststoffen, stukken karton, papier en kleine droge componenten in het steekproefmonster waargenomen. Items groter dan een huisvuilzak komen verspreid in voor.

Gemeente AALTEN
Kenmerk: minicontainers

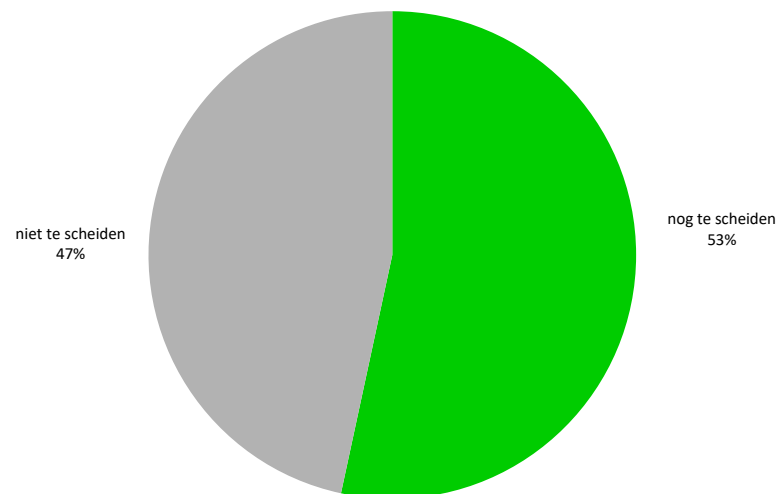
PROCENTUELE SAMENSTELLING FIJN HUISHOUELIJK RESTAFVAL OP BASIS VAN GEWICHT 2023

Fracties	GROF SORTEREN		FIJN SORTEREN		TOTAAL
monstergrootte (kilo)	365		50		414
GFT	24,6%		17,1%		23,7%
Voedselverspilling los		7,8%		0,0%	6,9%
Voedselverspilling verpakt		2,0%		0,0%	1,8%
keukenafval overig		0,0%		17,1%	2,0%
Tuinafval		4,3%		0,0%	3,8%
Diervverzorging / snijbloemen		0,0%		0,0%	0,0%
Organische zeeffractie 0-20 mm		10,4%		0,0%	9,2%
PAPIER/KARTON HERBRUIKBAAR	3,1%		4,7%		3,3%
Folder / reclame materiaal		0,0%		3,1%	0,4%
Overig papier/karton herbruikbaar		3,1%		1,7%	2,9%
PMD	8,1%		19,8%		9,5%
Plastic verpakking incl laminaten < 75 cm, 5 liter of 0,5 kilo		5,8%		16,9%	7,1%
Metaal verpakking < 75 cm, 5 liter of 0,5 kilo		1,8%		2,9%	1,9%
Drankenkarton		0,5%		0,0%	0,4%
GLAS (GLASBAK)	2,8%		6,7%		3,2%
TEXTIEL INCL SCHOEISEL	7,0%		0,0%		6,1%
Herdraagbaar		1,9%		0,0%	1,7%
Recyclebaar		3,4%		0,0%	3,0%
Schoeisel		1,7%		0,0%	1,5%
METAAL OVERIG	3,0%		5,8%		3,3%
APPARATEN	1,6%		0,0%		1,4%
HOUT -GROF-	0,0%		0,0%		0,0%
STEEN/PUIN -GROF-	3,2%		0,0%		2,8%
KCA	0,0%		0,0%		0,0%
FRITUURVET	0,0%		0,0%		0,0%
OVERIGE RESTFRACTIES	46,7%		45,9%		46,6%
Luiers		5,0%		2,6%	4,7%
Papier/karton verpakkingen niet herbruikbaar		1,0%		1,2%	1,0%
Overig papier niet herbruikbaar		7,2%		23,8%	9,2%
Kunststof EPS + niet verpakking KLEINER dan 75cm, 5 liter		1,0%		3,2%	1,3%
Kunststof inzamelzakken		2,9%		0,0%	2,5%
Kunststof GROTER dan 75 cm, 5 liter of 0,5 kilo		8,8%		0,0%	7,7%
Volle flacons		0,4%		0,0%	0,3%
Volle glasverpakkingen		0,5%		0,0%	0,4%
Volle drankkarton		0,1%		0,0%	0,1%
Volle blikken		0,1%		0,0%	0,1%
Kattenbakkorrels verpakt		1,3%		0,0%	1,1%
Thuiszorgmateriaal		0,3%		0,0%	0,3%
Textiel niet herbruikbaar		3,4%		0,3%	3,0%
Overig GROTER dan 75 cm, 5 liter of 0,5 kilo.		0,8%		0,0%	0,7%
Hout -fijn-		2,4%		1,6%	2,3%
Steen/puin -fijn-		0,9%		3,0%	1,1%
Overig rest		10,7%		10,2%	10,7%
ONEIGENLIJK (asbest, bitumen, dakleer)	0,0%		0,0%		0,0%
TOTAAL	100,0%		100,0%		100,0%
AANDEEL IN SORTEERMONSTER	88%		12%		100%

100% Samenstelling te scheiden fracties binnen het fijn restafval op basis van gewicht



Samenstelling fijn restafval op basis van gewicht



Fractie milieustraat is een bundeling van de fracties metaal overig, hout (grof) en steen/puin (grof)

GFT	Volle huisvuilzakken gevuld met alleen tuinafval, kwamen er niet in voor. Het tuinafval bestaat hoofdzakelijk uit planten. De organische zeef 0-20 is een fractie bestaande uit organisch gecomposteerd materiaal, vervuild met los kattenbakkorrels.
Textiel	er is 1 huisvuilzak aangetroffen die gevuld was met alleen textiel (zak met monostroom). Tussen aanwezig textiel zaten 4 gordijnen en 2 kussens.
KCA	Er is aangetroffen: 1x flacon motorolie (2,6 kg), 1x flacon lijm remover, 2x spaarlamp, 4x diabetes pen.
Apparaten	12 items aangetroffen: 1x koffiezetapparaat, 1x schuurmachine, 1x boormachine, 1x tndeuse, 2x kerstverlichting, 1x radio, 5x adapter/oplader.

Februari 2025

Onderzoek bewonerstevredenheid 2024 Gemeente Aalten



Hans de Jong
Esmée Westland
Niels Nieuwlaat

Markteffect

Inhoudsopgave

Conclusie & aanbevelingen	3 t/m 5
Onderzoeksverantwoording & steekproefsamenstelling	6 t/m 8
Tevredenheid over afvalbeleid gemeente Aalten	9 t/m 15
Afvalinzameling en afvalscheiding	16 t/m 19
Tevredenheid over dienstverlening ROVA	20 t/m 31
 Bijlage	 32 en 33



Conclusie & aanbevelingen

Conclusie

Het afvalbeleid van gemeente Aalten wordt door de inwoners positief beoordeeld (rapportcijfer 7,3). Met name over de service en dienstverlening oordelen inwoners positief. Er ligt vooral nog ruimte voor verbetering op het vlak van informatievoorziening.

Afvalbeleid gemeente Aalten

Het afvalbeleid van gemeente Aalten wordt beoordeeld met een rapportcijfer 7,3 gemiddeld, waarbij een kwart een 6 of lager geeft. In de toelichtingen is te lezen dat vooral de service en dienstverlening door vele inwoners van Aalten in positieve zin worden genoemd. Over de inzamelfrequentie zijn de meningen verdeeld. Hoewel sommige inwoners dit positief benoemen, zijn er ook inwoners die graag de inzamelfrequentie hoger zien.

Bij de verschillende aspecten valt op dat vooral de duidelijkheid en hoeveelheid van de informatie vanuit de gemeente Aalten met beide een 6,5 gemiddeld kritisch wordt beoordeeld. Als gemeente ligt hier dus nog ruimte voor verbetering. De aspecten over afvalinzameling van rest, gft en papier worden hier dan wel weer positief beoordeeld. Bij de algemene feedback op de gemeente valt op dat te hoge kosten van afvalverwerking het meest wordt genoemd. Daarop volgt dat inwoners van Aalten ook willen dat grofvuil aan huis aangeboden kan worden.

Afvalinzameling en afvalscheiding

Zeven op de tien inwoners van Aalten vinden het bedrag wat ze nu betalen voor het ophalen en verwerken van afval en grondstoffen acceptabel. Daarnaast vindt de helft van de inwoners van Aalten het niet erg om iets meer te betalen voor een meer milieugerichte aanpak. Met name vanwege een duurzame toekomst en het kunnen hergebruiken van spullen vinden de meesten afvalscheiding belangrijk. Het gepercipieerd belang van thuis afval scheiden krijgt een 8,5 gemiddeld.

ROVA

Inwoners van Aalten beoordelen de dienstverlening van ROVA met een rapportcijfer 8,0 gemiddeld. Dit is hoger dan de gemiddelde beoordeling van het afvalbeleid van de gemeente Aalten, maar ROVA en het gemeentebestuur worden vaak als één gezien. Dat blijkt uit toelichtingen waar ROVA wordt genoemd vanwege de ophaalfrequentie, terwijl de gemeente deze bepaalt.

Verder wordt de stiptheid van de dienstverlening van ROVA positief beoordeeld, zowel spontaan in de toelichting op de tevredenheidsscore als bij de beoordeling van het deelaspect met een 8,6 gemiddeld. Ook blijkt dat inwoners van Aalten het meest tevreden zijn met de beleefdheid (8,2) en het rijgedrag (8,0) van de ROVA-medewerkers.

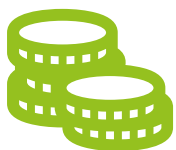
Inwoners van Aalten beoordelen het meest recente contactmoment met het Klantcontactcentrum van ROVA met een rapportcijfer 7,9 gemiddeld. Met name de aspecten bereikbaarheid en klantvriendelijkheid van het Klantcontactcentrum van ROVA worden door de inwoners van Aalten (zeer) positief beoordeeld. De meeste inwoners die contact hadden met het Klantcontactcentrum vonden het makkelijk om hun verzoek volledig afgehandeld te krijgen. Bij de algemene feedback op ROVA zijn de meeste genoemde tips van inwoners van Aalten een hogere frequentie van afvalinzameling en het invoeren van een restafvalcontainer aan huis.

Aanbevelingen

Wat kan er op basis van het onderzoek nog aanbevolen worden aan de gemeente Aalten?



Vergroot de informatievoorziening vanuit de gemeente Aalten naar de inwoners. De duidelijkheid en hoeveelheid van informatie vanuit de gemeente krijgen beide de laagste beoordeling: 6,5. De inwoners geven aan dat er informatie ontbreekt en dat er onvoldoende (proactieve) communicatie is. Het is als gemeente belangrijk om in kaart te brengen op welke manier bewoners beter en begrijpelijker geïnformeerd kunnen worden. ROVA kan daarbij ondersteuning bieden, om zo gezamenlijk tot een volledige en begrijpelijke informatievoorziening over het afvalbeleid te komen.



Maak duidelijk waar de kosten van het afvalbeleid op gebaseerd zijn, omdat inwoners van Aalten aangeven dat ze de kosten te hoog vinden. Kosten kunnen natuurlijk niet gemakkelijk omlaag gebracht worden. Daarom is het extra belangrijk om aan de inwoners van te leggen waar de kosten op gebaseerd zijn. Dit sluit ook weer aan bij de informatievoorziening die verbeterd kan worden. De helft van de inwoners geeft aan dat ze het niet erg vinden om iets meer te betalen voor een meer milieugerichte aanpak, dus er is zeker ruimte voor begrip vanuit de inwoners. Als de kosten voor het afvalbeleid beter worden toegelicht dan kan dat zorgen voor het verhogen van het begrip voor bepaalde kosten die in rekening gebracht worden. Concreet kan er bij de verschillende stappen binnen het afvalbeleid worden toegelicht wat de inwoners hiervan merken in de kosten, maar waarom deze kosten wel echt nodig zijn.

Onderzoeksverantwoording & steekproefsamenstelling

Onderzoeksverantwoording



Onderzoeksvraag

Hoe tevreden zijn de inwoners van gemeente Aalten over het gemeentelijk afvalbeleid en over de dienstverlening van ROVA en wat kunnen de gemeente Aalten en ROVA doen om deze tevredenheid te vergroten?



Doelgroep

Inwoners van gemeente Aalten, van 18 jaar of ouder (n=478 respondenten).



Methode

Kwantitatief online onderzoek.



Dataverzameling

Maandag 30 september t/m maandag 25 november 2024.

Toelichting:

- Op basis van deze respons zijn de antwoorden met een zekerheid van 95% en met een nauwkeurigheid van 4,5% generaliseerbaar naar de doelgroep. In de praktijk betekent dit dat wanneer een uitkomst uit het onderzoek 50% is, dit in werkelijkheid tussen 45,5% en 54,5% ligt.

Toelichting:

- De dataverzameling vond plaats aan de hand van een online vragenlijst, uitgezet via de ROVA-app. Aanvullend is in sommige gemeenten gebruik gemaakt van nieuwberichten in huis-aan-huiskranten en het consumentenpanel van Markteffect.
- Op de resultaten is geen weging toegepast.

Toelichting:

- De vragenlijst bestond uit 60 vragen, inclusief screenings- en achtergrondvragen en specifieke vragen per gemeente. Geen enkele respondent kreeg kortom alle vragen voorgelegd.
- De gemiddelde invultijd bedroeg circa 15 minuten.

Steekproefsamenstelling (n=478)

Leeftijd	Type woning				Woonlocatie			
	n	%		n	%		n	%
Jonger dan 30 jaar	13	3%	Laagbouw	460	96%	Binnen bebouwde kom	382	80%
30 t/m 39 jaar	52	11%	Hoogbouw	16	3%	Buiten bebouwde kom	96	20%
40 t/m 49 jaar	70	15%	Anders	2	<1%			
50 t/m 59 jaar	125	26%						
60 t/m 69 jaar	148	31%						
70 jaar of ouder	70	15%						
Samenstelling huishouden: Aantal volwassenen (18+ jaar)			Samenstelling huishouden: Aantal kinderen (<18 jaar)					
	n	%		n	%			
1	83	17%	0	355	74%			
2	306	64%	1	44	9%			
3	48	10%	2	48	10%			
4	28	6%	3	21	4%			
5	7	2%	4	5	1%			
6 of meer	2	<1%	5	1	<1%			
Onbekend	4	1%	6 of meer	–	–			
			Onbekend	4	1%			

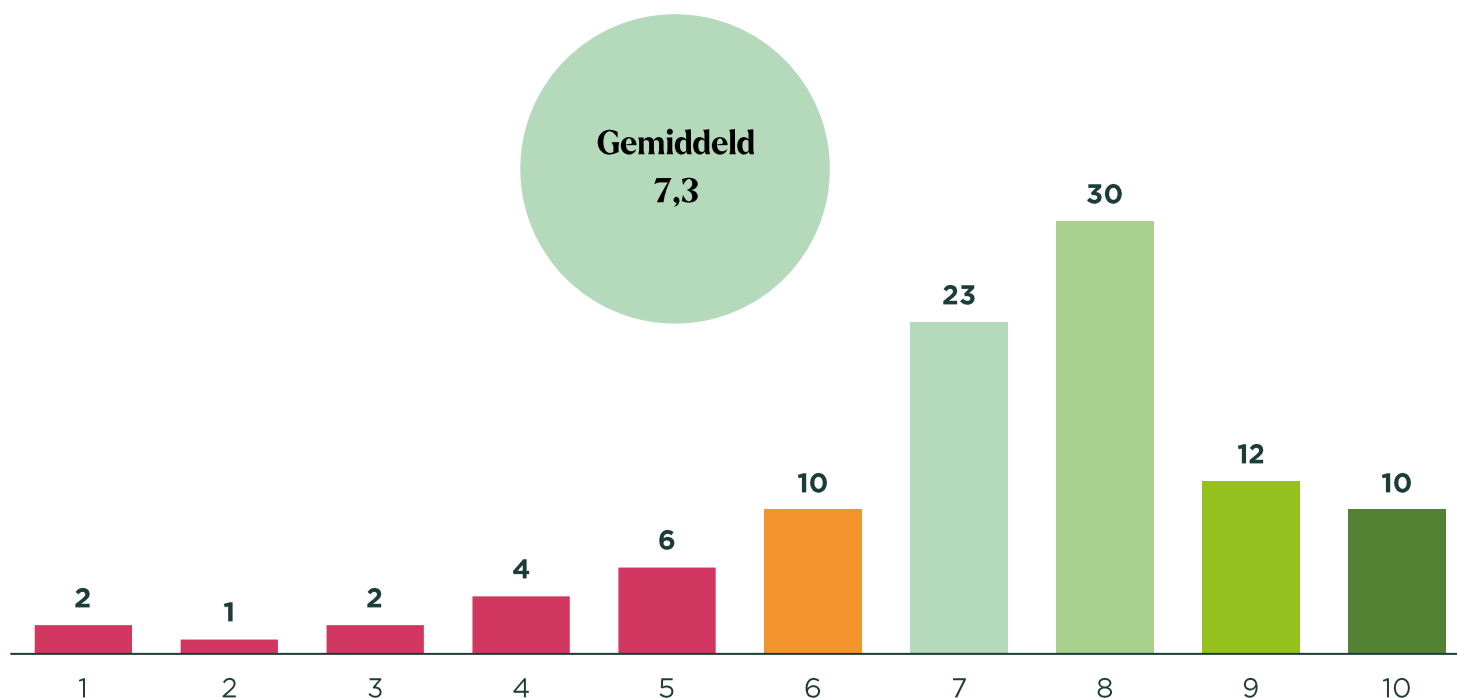
Let op!

Door afronding kan het voorkomen dat percentages optellen tot 99% of 101%.

Tevredenheid over afvalbeleid gemeente Aalten

Het afvalbeleid van gemeente Aalten wordt beoordeeld met een rapportcijfer 7,3 gemiddeld, waarbij een kwart een 6 of lager geeft

Beoordeling afvalbeleid binnen de gemeente Aalten (%)



- Van alle bewoners kent 25% een rapportcijfer zes of lager toe, geeft 53% een rapportcijfer zeven of acht en beoordeelt 23% het afvalbeleid van hun gemeente met een rapportcijfer negen of tien.
- Bewoners die buiten de bebouwde kom wonen (7,8) beoordelen het afvalbeleid van de gemeente gemiddeld significant positiever dan bewoners binnen de bebouwde kom (7,1).
- Er geldt een vrijwel perfect lineair verband tussen leeftijd en de gemiddelde tevredenheid omtrent het afvalbeleid van de gemeente: hoe ouder de bewoners, hoe hoger de tevredenheid (<30 jaar: 6,6; 30-39 jaar: 6,4; 40-49 jaar: 6,9; 50-59 jaar: 7,0; 60-69 jaar: 7,5; 70 jaar of ouder: 8,3).

Inwoners zijn met name positief over de service en dienstverlening; over de inzamelfrequentie zijn de meningen verdeeld

Meest genoemde motivaties voor een positieve perceptie



Vraagstelling: Licht uw antwoord toe.
Basis: respondenten uit Aalten die een rapportcijfer 8, 9 of 10 toekennen voor het gemeentelijk afvalbeleid (n=218)
Noot: antwoorden zijn geclassificeerd en gekwantificeerd met behulp van een AI-toepassing

Meest genoemde motivaties voor een negatieve perceptie



Vraagstelling: Licht uw antwoord toe.
Basis: respondenten uit Aalten die een rapportcijfer 5 of lager toekennen voor het gemeentelijk afvalbeleid (n=67)
Noot: antwoorden zijn geclassificeerd en gekwantificeerd met behulp van een AI-toepassing

De duidelijkheid en hoeveelheid van de informatie vanuit de gemeente Aalten wordt beide met een 6,5 het meest kritisch beoordeeld

Beoordeling diverse elementen

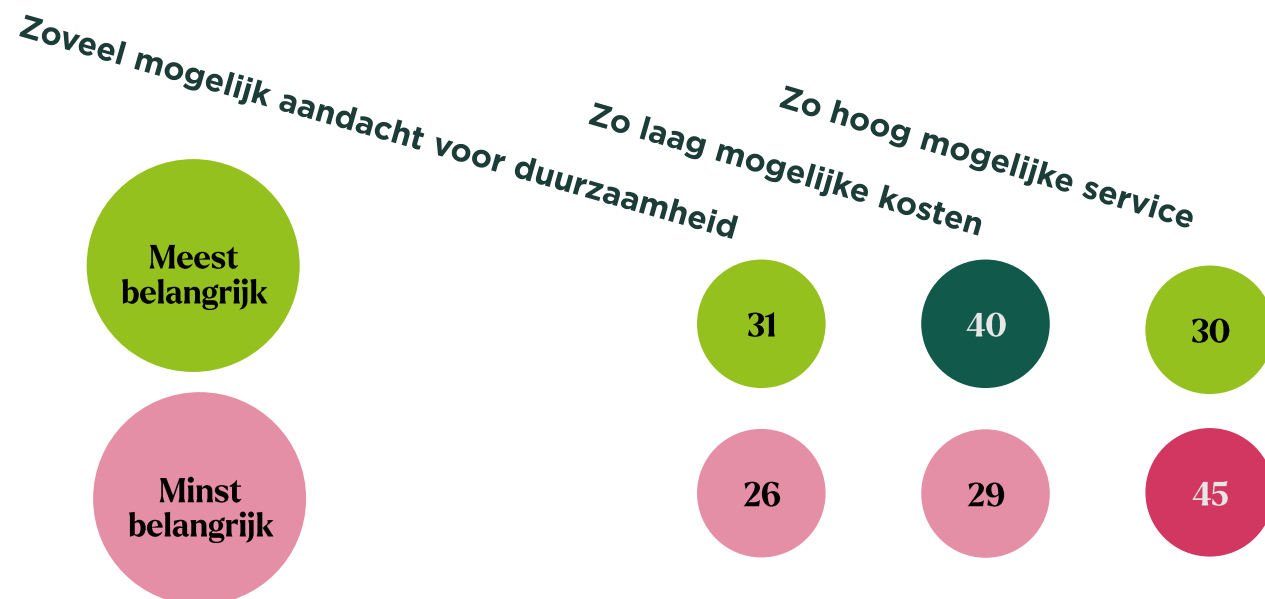


In de toelichting omtrent de informatievoorziening komt vooral naar voren dat er informatie ontbreekt en dat er onvoldoende communicatie is.

- “Er is erg weinig informatievoorziening vanuit de gemeente.”
- “Krijg hier zelden bericht over. Alleen dat de kosten steeds stijgen.”
- “Krijg nauwelijks informatie over afvalbeleid.”
- “We krijgen geen info. Die moeten we zelf halen/zoeken.”

Inwoners lijken meer waarde te hechten aan duurzaamheid en lage kosten dan aan een zo hoog mogelijke service

Elementen die het meest en minst belangrijk worden gevonden (%)

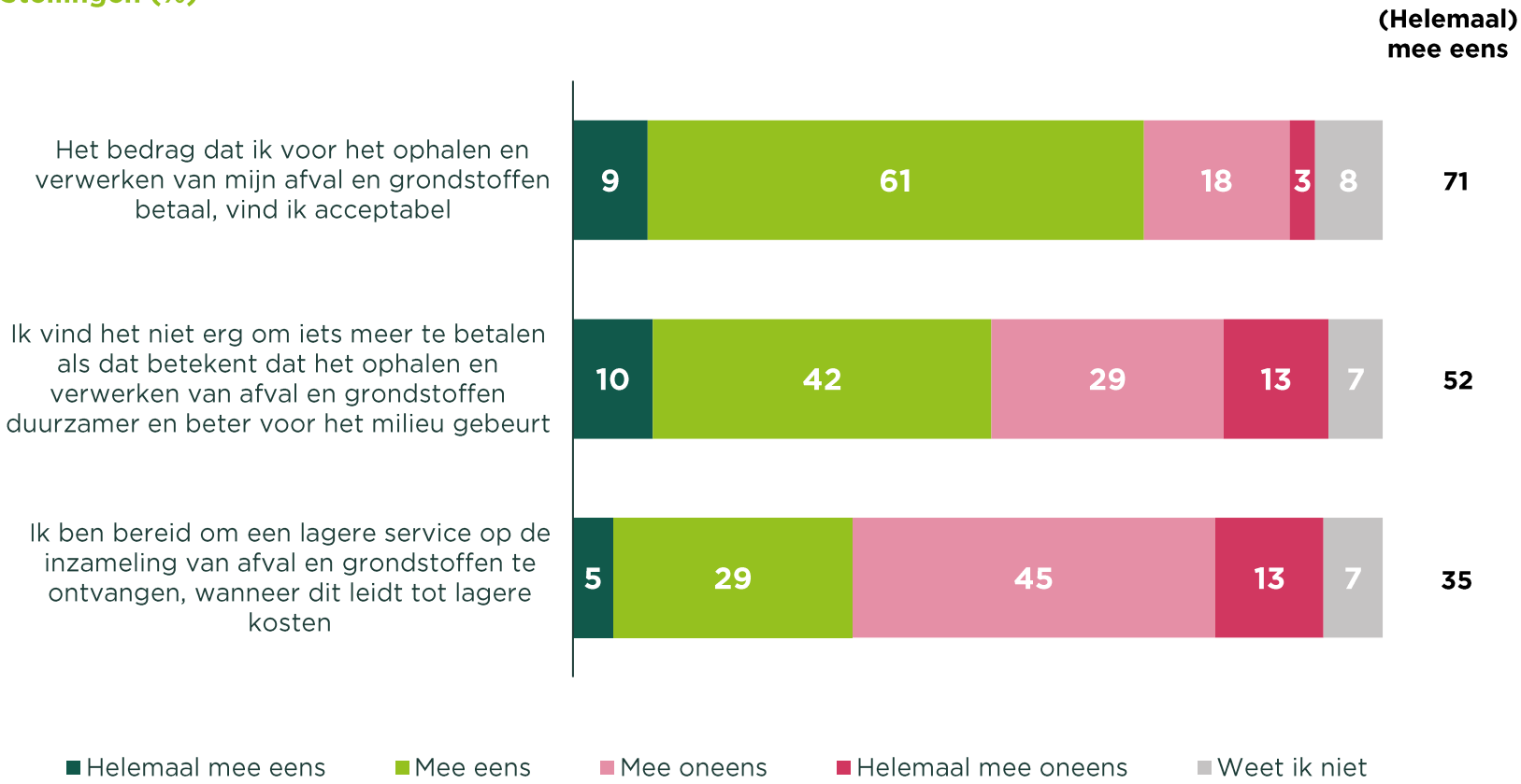


- Significant meer bewoners buiten de bebouwde kom (52%) vinden zo laag mogelijke kosten belangrijk in vergelijking met bewoners binnen de bebouwde kom (36%).
- Omgekeerd vinden significant meer bewoners binnen de bebouwde kom (32%) zo hoog mogelijke service belangrijk dan bewoners buiten de bebouwde kom (20%).

13

Toch vindt de helft van de inwoners van Aalten het niet erg om iets meer te betalen voor een meer milieugerichte aanpak

Stellingen (%)



14

Vraagstelling: In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen?
Basis: respondenten uit Aalten (n=478)

Inwoners van Aalten willen naast lagere kosten ook dat grofvuil aan huis aangeboden kan worden

Tips en feedback voor gemeente, omtrent afval en grondstoffen

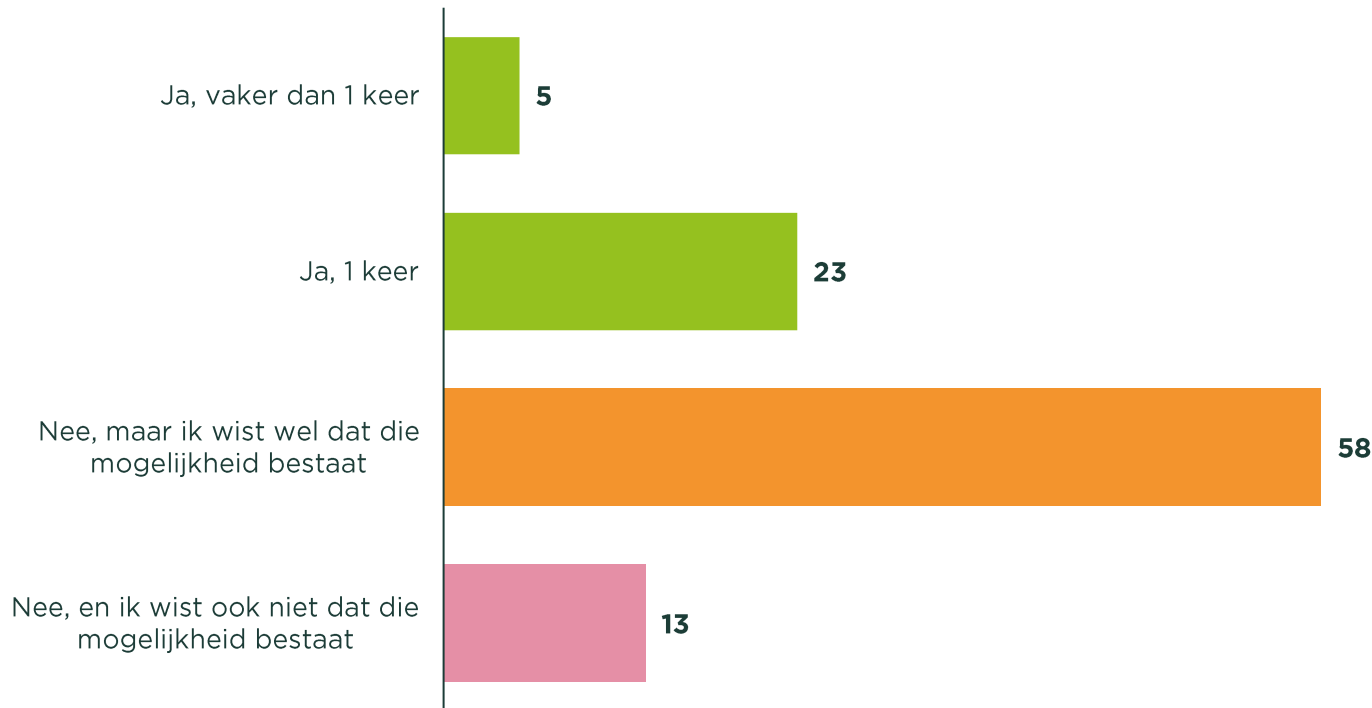


- “Afval dat niet in de huiscontainers hoort, kost al gauw veel aan stortkosten. Dit is niet stimulerend voor de (gescheiden) inzameling.”
- “Biedt af en toe een container aan voor grofvuil. We kunnen dit zelf niet wegbrengen naar Aalbers, omdat we geen aanhangwagen hebben.”
- “Eerlijke prijs voor de inwoners en vervuilers laten betalen.”
- “Maak het goedkoper, of de verzamelcontainers voor restafval groter.”
- “Weg met die verzamelcontainers voor restafval en de grijze container aan huis terug. Nu beland veel restafval in de plastic om die reden.”
- “Zorg dat grofvuil ook opgehaald wordt als dit nodig is. Niet iedereen heeft een grote wagen of aanhanger.”

Afvalinzameling en afvalscheiding

Bijna negen op de tien inwoners van Aalten zijn bekend met de kca-wagen en ruim één op de vier heeft er gebruik van gemaakt

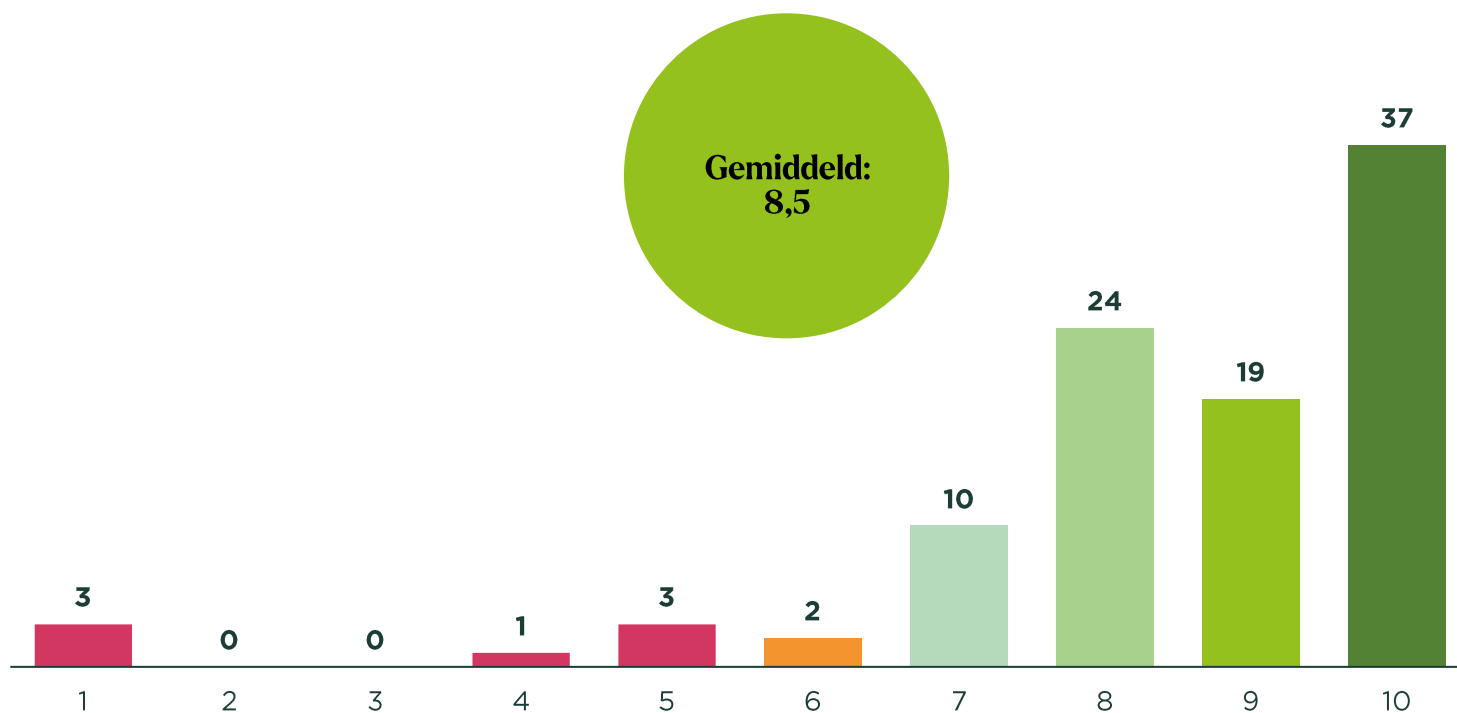
Bekendheid en gebruik van kca-wagen in afgelopen 12 maanden (%)



Vraagstelling: Heeft u in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van de kca-wagen (voor klein chemisch afval)?
Basis: respondenten uit Aalten (n=478)

De meerderheid van de inwoners van de gemeente Aalten vindt het zeer belangrijk om thuis afval en grondstoffen te scheiden

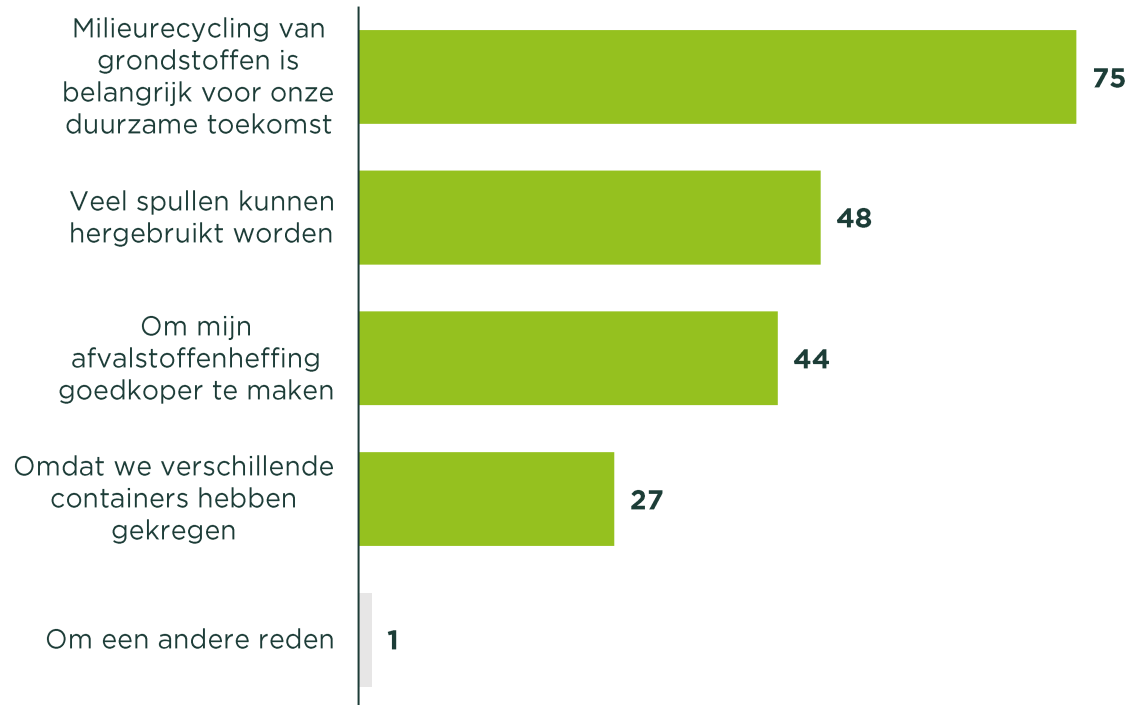
Gepercipieerd belang van thuis afval scheiden (%)



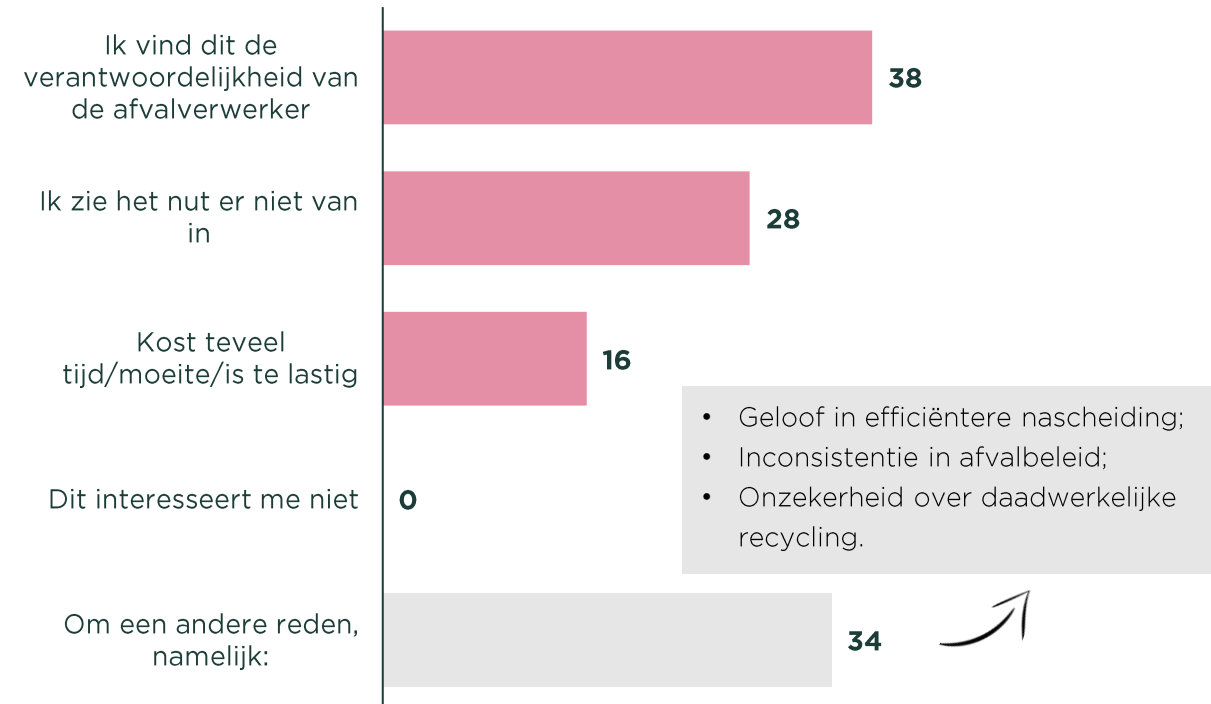
- Circa één op de tien bewoners kent een rapportcijfer zes of lager toe (9%), waarmee zij uitdrukken het niet of nauwelijks belangrijk te vinden om thuis afval en grondstoffen te scheiden.

Met name vanwege een duurzame toekomst en het kunnen hergebruiken van spullen vinden de meesten afvalscheiding belangrijk

Redenen waarom scheiden van afval belangrijk wordt gevonden (%)



Redenen waarom scheiden van afval niet (echt) belangrijk wordt gevonden (%)



Vraagstelling: Waarom vindt u het thuis scheiden van afval en grondstoffen belangrijk? | Basis: respondenten die het scheiden van afval en grondstoffen belangrijk vinden (n=446)

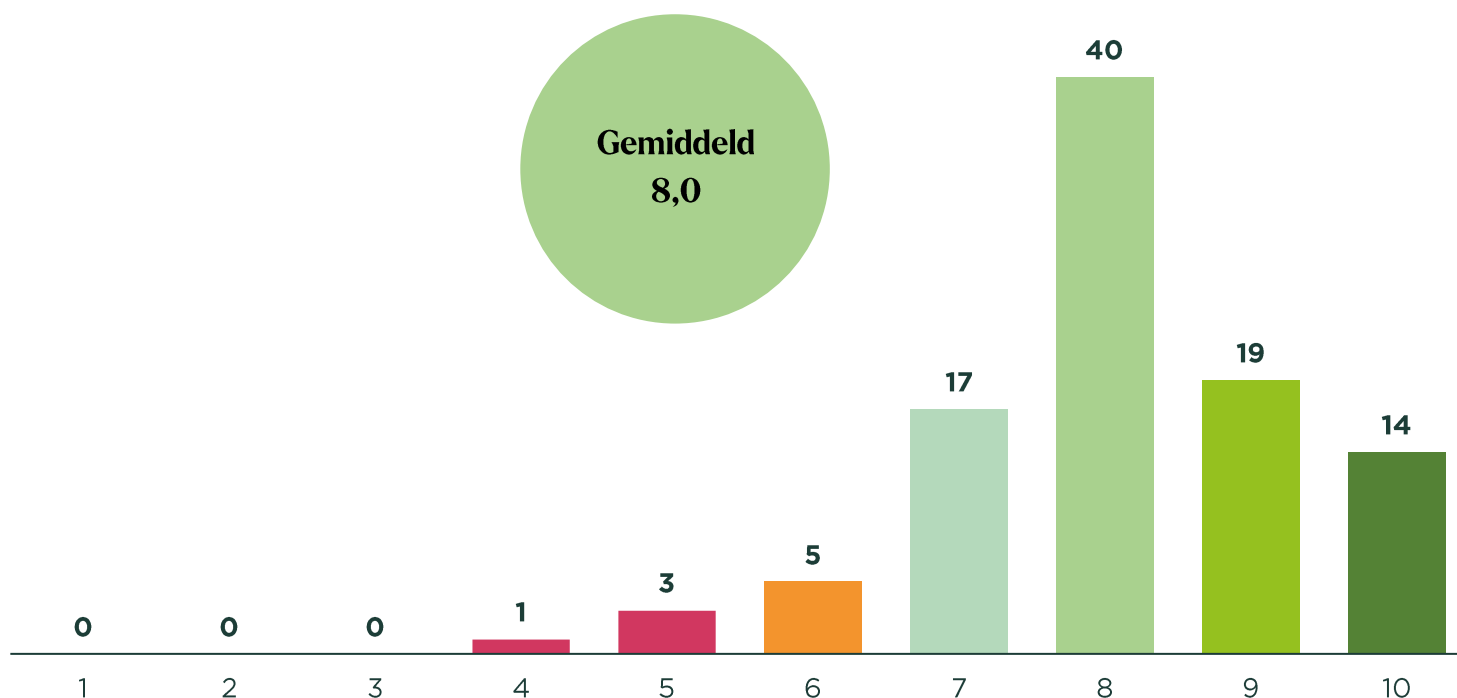
Vraagstelling: Waarom vindt u het thuis scheiden van afval en grondstoffen niet (echt) belangrijk? | Basis: respondenten die het scheiden van afval en grondstoffen niet (echt) belangrijk vinden (n=32)

Noot: meerdere antwoorden mogelijk / open antwoorden zijn geclassificeerd met behulp van een AI-toepassing

Tevredenheid over dienstverlening ROVA

Inwoners van Aalten beoordelen de dienstverlening van ROVA met een rapportcijfer 8,0 gemiddeld

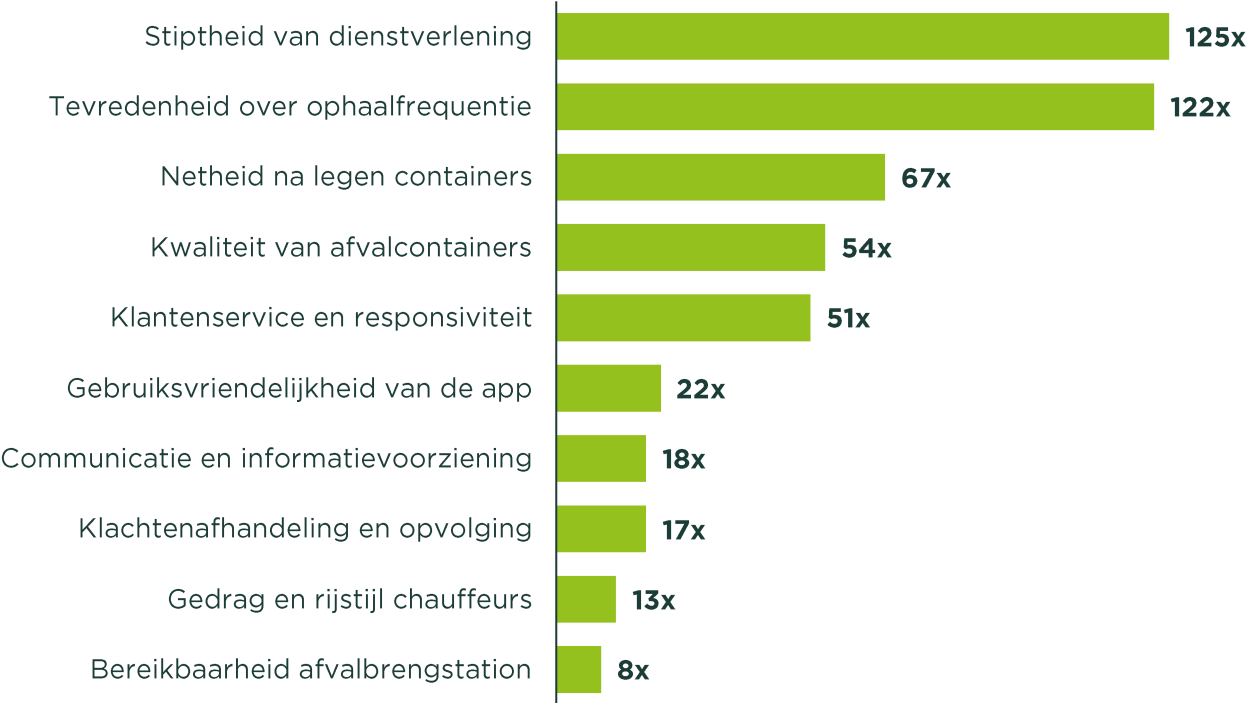
Beoordeling dienstverlening ROVA in het algemeen (%)



- Van alle bewoners kent 10% een rapportcijfer zes of lager toe, geeft 58% een rapportcijfer zeven of acht en beoordeelt 33% de dienstverlening van ROVA met een rapportcijfer negen of tien.
- Bewoners van 60 jaar en ouder zijn meer tevreden met de dienstverlening van ROVA dan bewoners jonger dan 60 jaar.

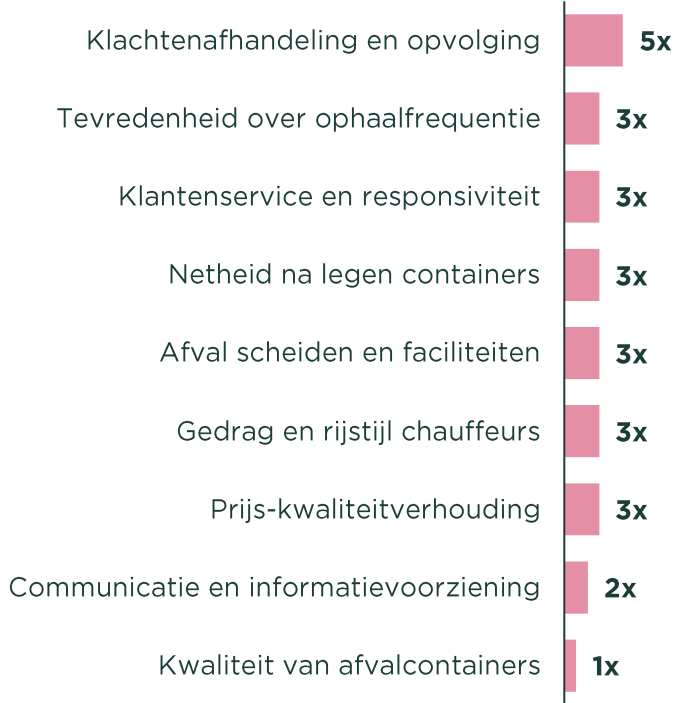
Inwoners zijn met name positief over de stiptheid van de dienstverlening, de ophaalfrequentie en de netheid na het legen van containers

Meest genoemde motivaties voor een positieve perceptie



Vraagstelling: Licht uw antwoord toe.
Basis: respondenten uit Aalten die een rapportcijfer 8, 9 of 10 toekennen voor de dienstverlening van ROVA in het algemeen (n=308)
Noot: antwoorden zijn geïdentificeerd en gekwantificeerd met behulp van een AI-toepassing

Meest genoemde motivaties voor een negatieve perceptie



Vraagstelling: Licht uw antwoord toe.
Basis: respondenten uit Aalten die een rapportcijfer 5 of lager toekennen voor de dienstverlening van ROVA in het algemeen (n=20; resultaten zijn indicatief van aard)
Noot: antwoorden zijn geïdentificeerd en gekwantificeerd met behulp van een AI-toepassing

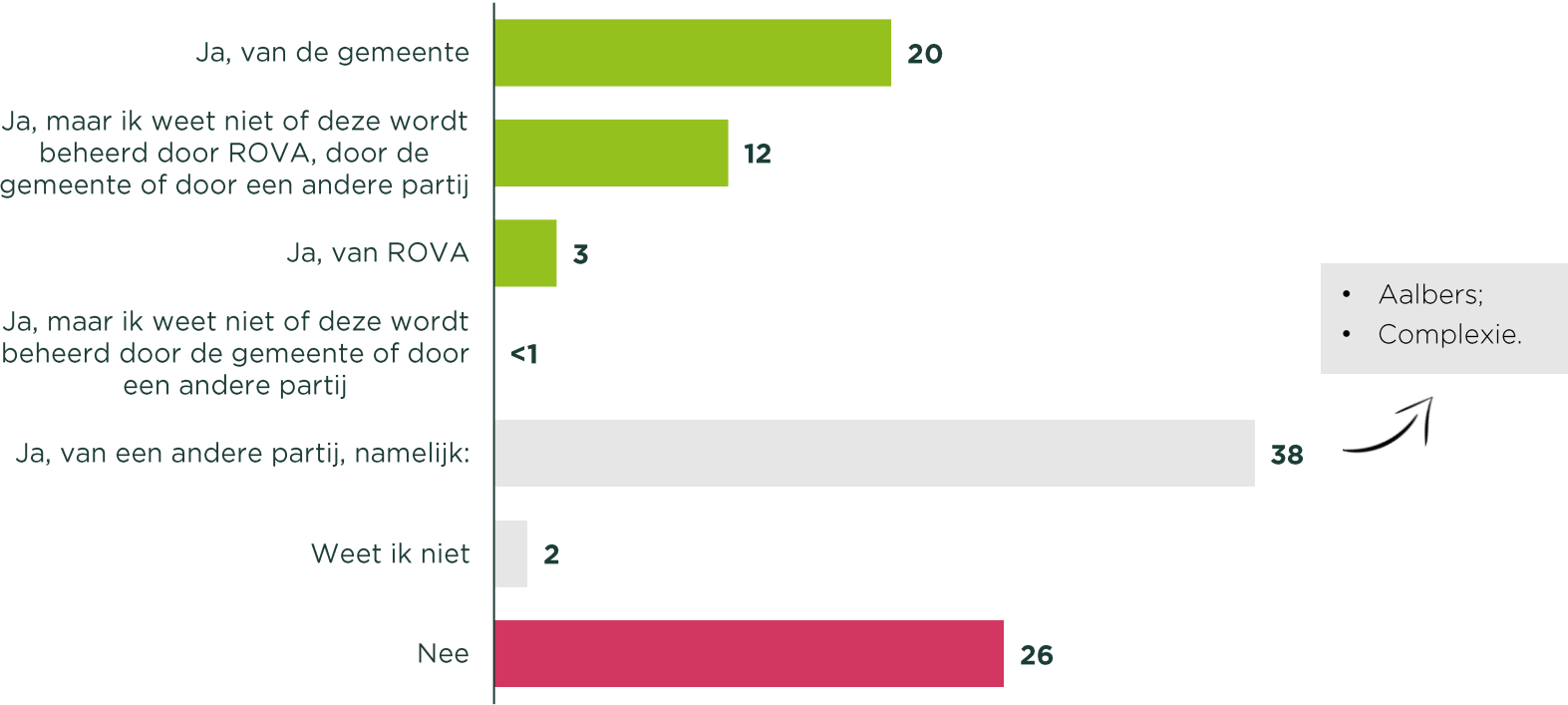
Inwoners van Aalten zijn duidelijk het meest tevreden over het op tijd legen van hun containers aan huis volgens het ophaalschema

Beoordeling ROVA op diverse punten



Driekwart heeft in de afgelopen twaalf maanden een milieubrengstation, afvalbrengstation of milieustraat bezocht; met name van Aalbers en Complexie

Bezoek aanbiedstation, afvalbrengstation, milieubrengstation of milieustraat in de afgelopen 12 maanden (%)

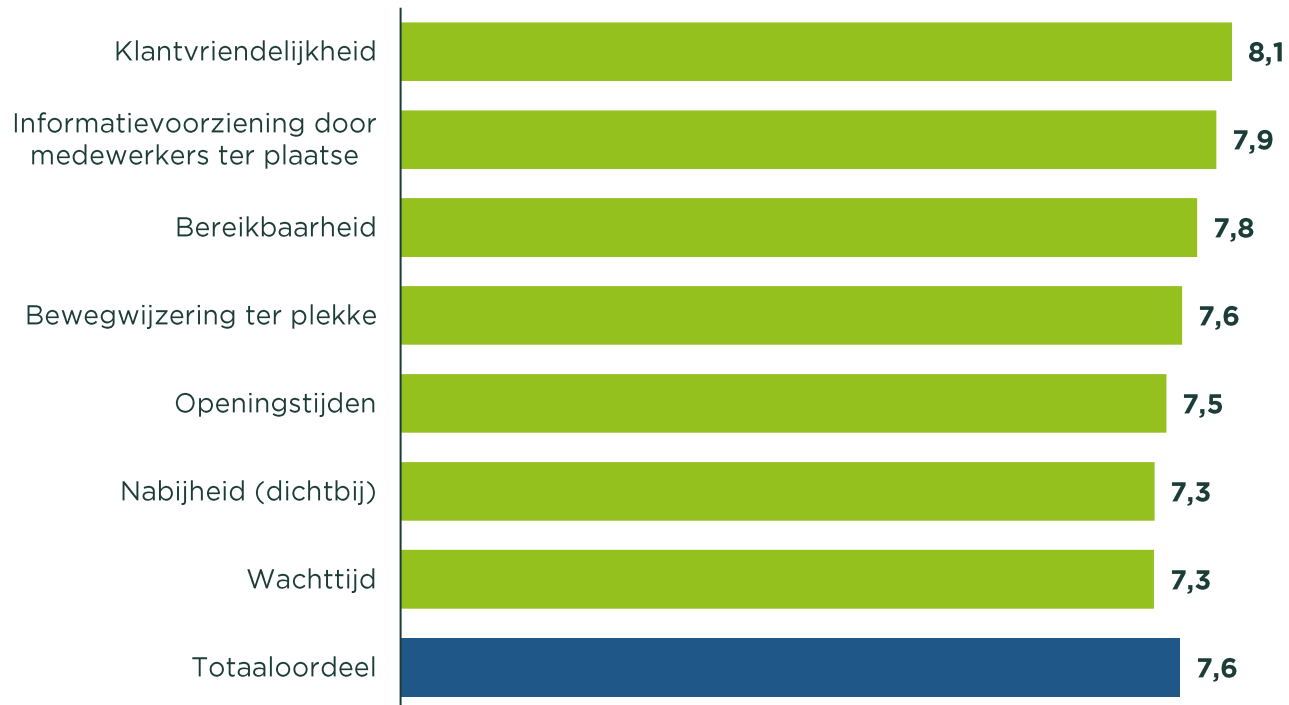


24

Vraagstelling: Heeft u de afgelopen 12 maanden een aanbiedstation, een afvalbrengstation, een milieubrengstation of een milieustraat bezocht?
Verstreckte toelichting: Dit is een plaats waar u als inwoner verschillende soorten afval en grondstoffen naartoe kunt brengen. Mocht u meerdere van deze locaties hebben bezocht, vul dan de meest bezochte locatie in.
Basis: respondenten uit Aalten (n=478)

Het aanbiedstation of milieustraat wordt gemiddeld positief beoordeeld met een rapportcijfer 7,6

Beoordeling aanbiedstation of milieustraat van de gemeente of ROVA op diverse punten



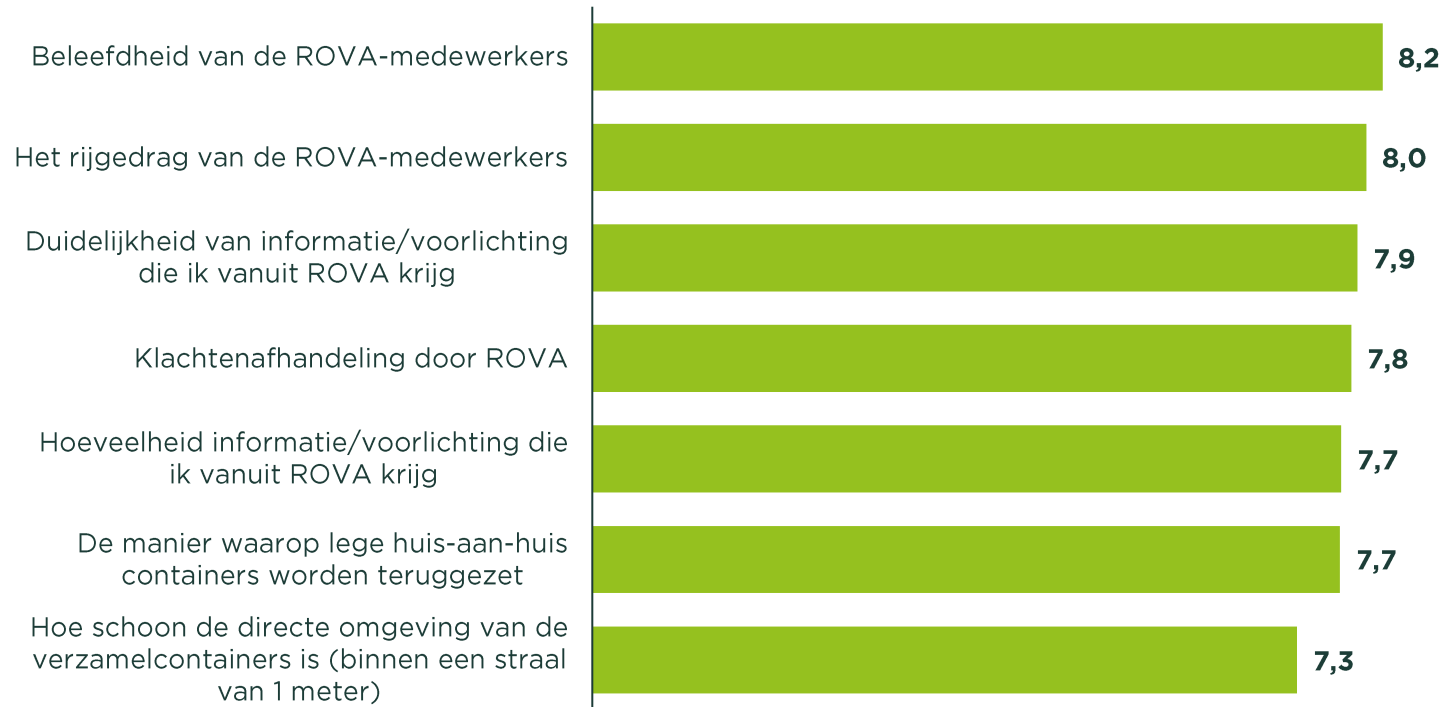
Vraagstelling: Hoe beoordeelt u dit milieubrengstation, afvalbrengstation of deze milieustraat op de volgende punten?

Verstreckte toelichting: Geef een cijfer op een schaal van 1 t/m 10, waarbij 1 staat voor zeer negatief en 10 voor zeer positief.

Basis: respondenten uit Aalten die in het afgelopen jaar een milieustraat of aanbiedstation hebben bezocht van ROVA of de gemeente (n=105)

Inwoners van Aalten zijn het meest tevreden met de beleefdheid en het rijgedrag van de ROVA-medewerkers

Beoordeling ROVA op diverse punten



Zowel het rijgedrag (8,2), de duidelijkheid van informatie (8,3) als de manier waarop lege huis-aan-huis containers worden teruggezet (8,1) worden door inwoners buiten de bebouwde kom positiever beoordeeld dan door inwoners binnen de bebouwde kom (respectievelijk 7,9; 7,8; 7,6).

Uit de toelichtingen blijkt dat inwoners van Aalten met name kritisch zijn op het gedumpte afval naast de containers en op de containers die na het legen zijn omgevallen:

- “Liggen altijd ondersteboven langs de weg.”
- “Rondom de glasbak is het altijd een zootje met stukken glas overal.”
- “Schots en scheef, omgevallen, midden op het trottoir.”
- “Vaak rondom de container afval of gedumpte zakken.”

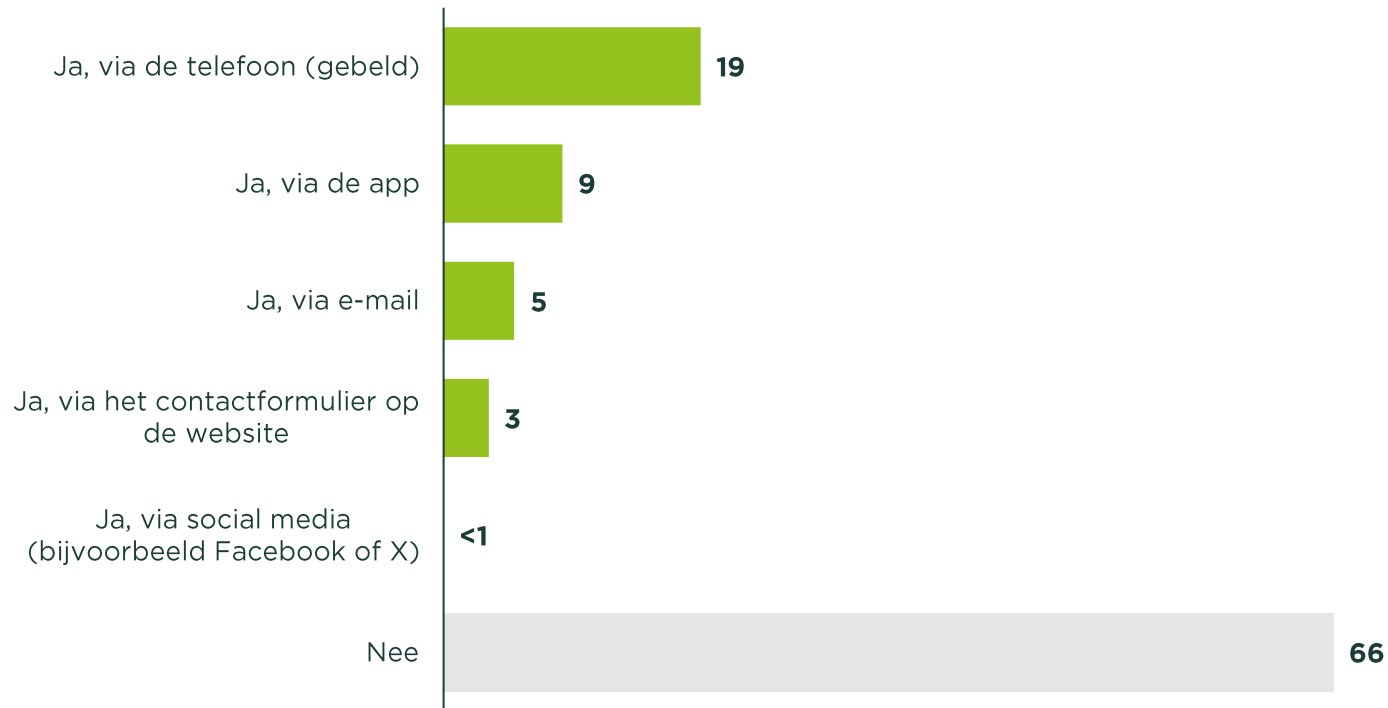
Vraagstelling: Hoe beoordeelt u de volgende punten?

Basis: respondenten uit Aalten (n=468)

Noot: respondenten die geen rapportcijfer hebben toegekend (“Weet ik niet”) zijn hier buiten beschouwing gelaten

Eén op de drie inwoners van Aalten heeft in de afgelopen twaalf maanden contact gehad met het Klantcontactcentrum

Contact met Klantcontactcentrum ROVA in afgelopen 12 maanden (%)



27

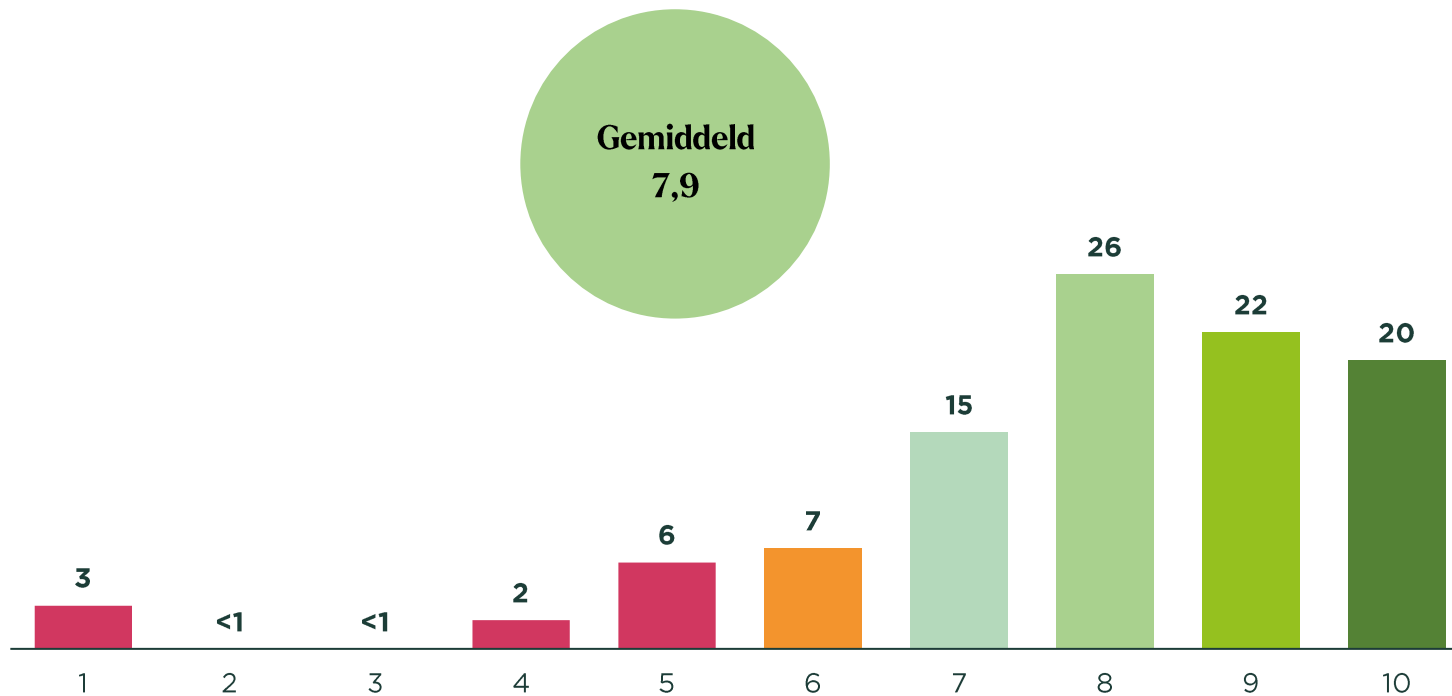
Vraagstelling: Heeft u, of iemand anders in uw huishouden, in de afgelopen 12 maanden contact gehad met het Klantcontactcentrum van ROVA, bijvoorbeeld om een vraag te stellen of om een melding te doen?

Basis: respondenten uit Aalten (n=478)

Noot: meerdere antwoorden mogelijk

Inwoners van Aalten beoordelen het meest recente contactmoment met het KCC van ROVA met een rapportcijfer 7,9 gemiddeld

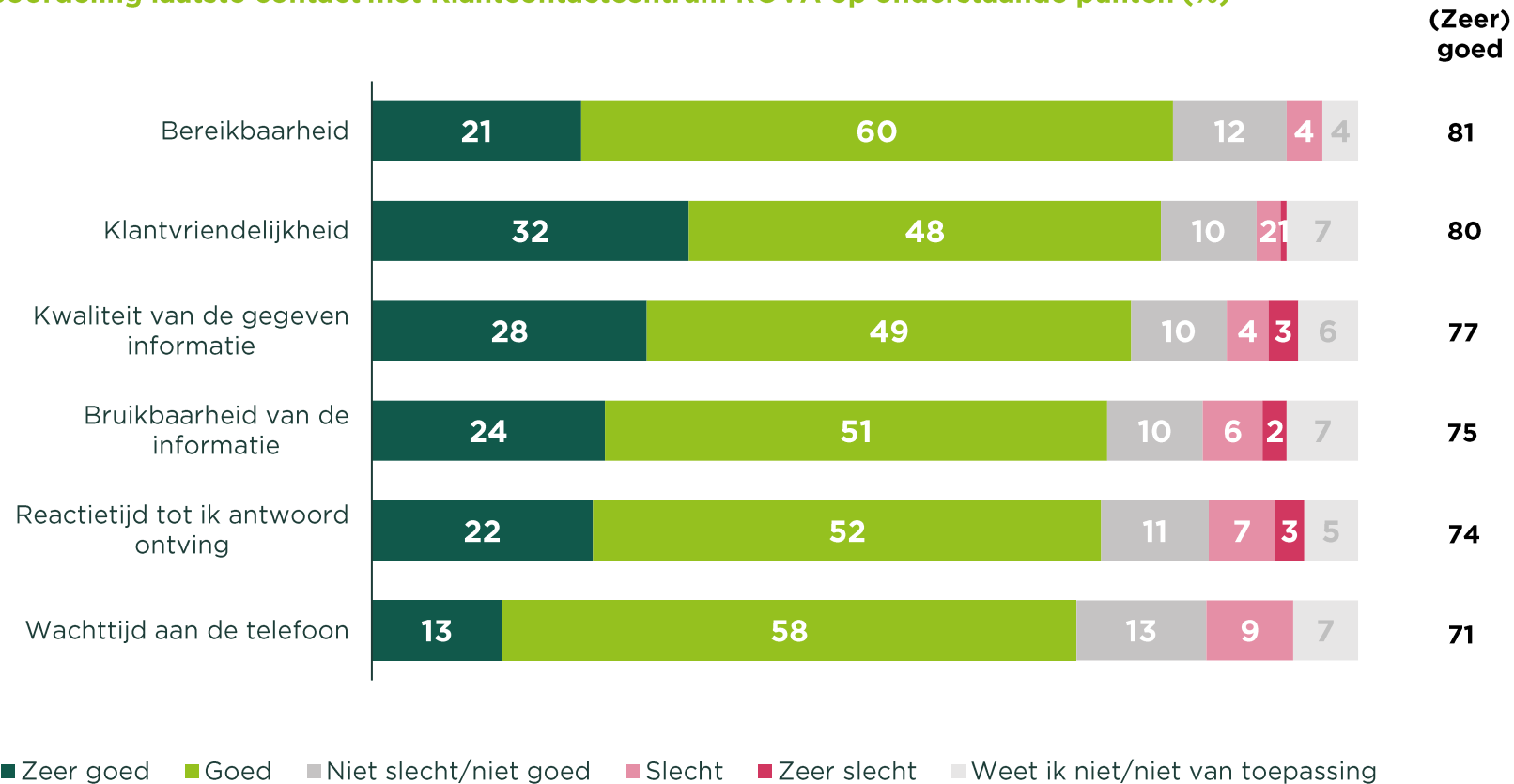
Beoordeling meest recente contactmoment met Klantcontactcentrum ROVA (%)



- Van alle bewoners kent 17% een rapportcijfer zes of lager toe, geeft 41% een rapportcijfer zeven of acht en beoordeelt 42% het meest recente contact met het Klantcontactcentrum van ROVA met een rapportcijfer negen of tien.
- Inwoners van Aalten zijn vooral tevreden over het meest recente contactmoment met het Klantcontactcentrum van ROVA vanwege de snelheid van dienstverlening, de klantvriendelijkheid, de behulpzaamheid en de oplossingsgerichtheid.

Met name de bereikbaarheid en klantvriendelijkheid van het KCC van ROVA wordt door de inwoners van Aalten (zeer) positief beoordeeld

Beoordeling laatste contact met Klantcontactcentrum ROVA op onderstaande punten (%)

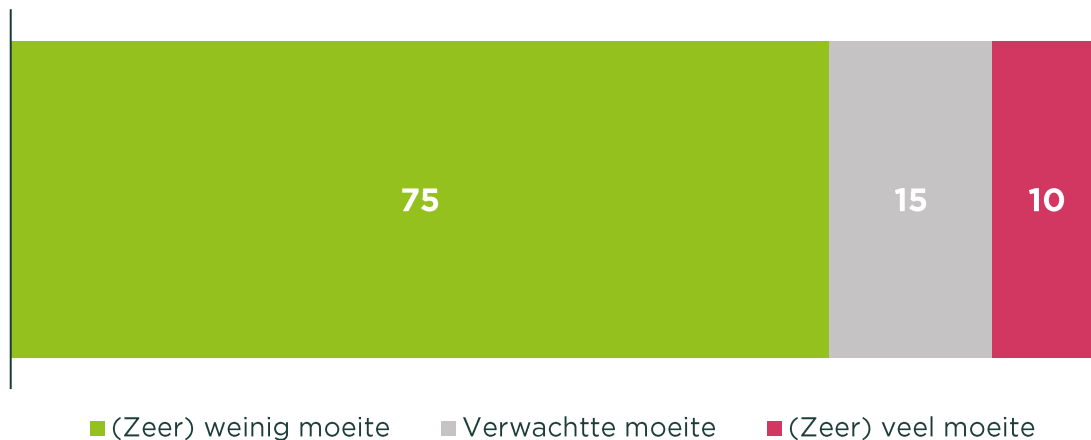


29

Vraagstelling: Hoe beoordeelt u het laatste contactmoment met het Klantcontactcentrum van ROVA op onderstaande punten?
Basis: respondenten binnen huishoudens die in de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met het Klantcontactcentrum van ROVA (n=165)

De meeste inwoners die contact hadden met het KCC vonden dat hun verzoek makkelijk volledig werd afgehandeld

Customer Effort Score Klantcontactcentrum ROVA (%)



Customer Effort Score (CES) toegelicht

De Customer Effort Score (CES) wordt berekend nadat er klantcontact is geweest. De vraag gaat over hoe makkelijk het is om een vraag beantwoord, een schade afgehandeld, een klacht opgelost, een opzegging geregeld, et cetera te krijgen.

De vraag wordt gesteld op een vijfpuntsschaal. De CES is het percentage respondenten met een score 'zeer weinig moeite' en 'weinig moeite' verminderd met het percentage respondenten met een score 'veel moeite' en 'zeer veel moeite'.

30

Vraagstelling: Hoeveel moeite heeft u moeten doen om uw vraag/verzoek volledig afgehandeld te krijgen?

Basis: respondenten uit Aalten binnen huishoudens die in de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met het Klantcontactcentrum van ROVA (n=157)

Noot: "Weet ik niet"; n=8 wordt hier buiten beschouwing gelaten

De meest genoemde tips van inwoners van Aalten gaan over een hogere frequentie van afvalinzameling en een restafvalcontainer aan huis

Tips en feedback voor ROVA (%)

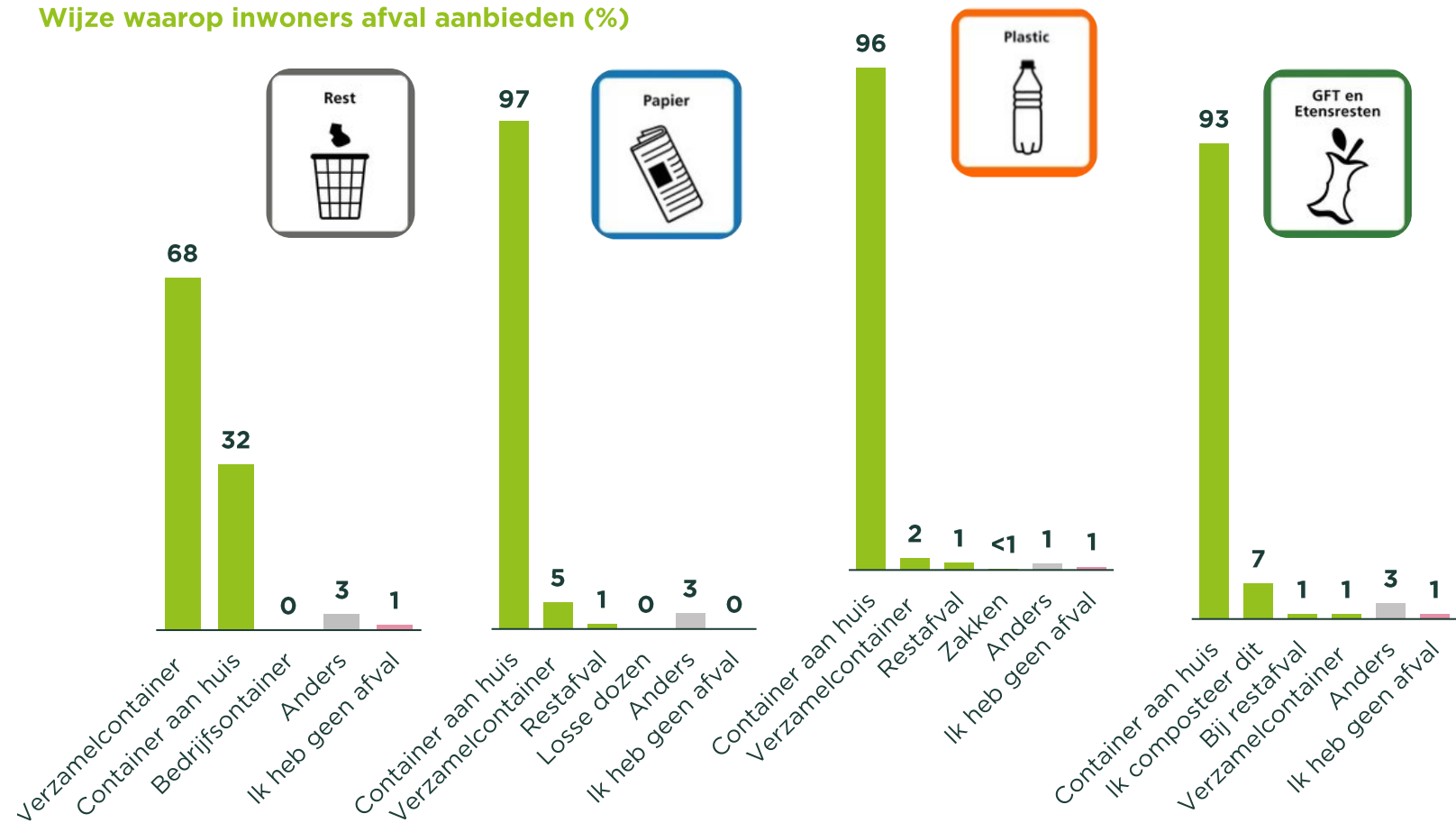


- “Ga zo door, we zijn tevreden.”
- “Graag de container aan huis voor restafval weer introduceren.”
- “Graag de gft vaker geleegd, vooral in de zomer en herfst.”
- “Ik zou liever nog een bak voor restafval erbij hebben dan de te kleine restafval-verzamelcontainer.”
- “Meer ledigingen van papier en plastic containers.”
- “Vaker restafval verzamelen. Het gaat stinken in de directe omgeving van de verzamelcontainer.”

Bijlage

Behalve restafval worden de verschillende afvalstromen in de gemeente Aalten het meest aangeboden via een container aan huis

Wijze waarop inwoners afval aanbieden (%)



- Significant meer bewoners die buiten de bebouwde kom wonen (95%) dan binnen de bebouwde kom (16%) bieden restafval aan via een container aan huis.
- Significant meer bewoners die buiten de bebouwde kom wonen (25%) dan binnen de bebouwde kom (3%) composteren gft-afval zelf.

Vraagstelling: Hoe biedt u <restafval, papier en karton, PMD, gft> aan?
Basis: respondenten uit Aalten (n=478)
Noot: meerdere antwoorden mogelijk

Colofon

Markteffect B.V.
Schimmelt 46
5611 ZX Eindhoven

+31 40 239 22 90
markteffect.nl

Disclaimer ©

Dit rapport is gemaakt door Markteffect B.V., exclusief te behoeve van gebruik door de opdrachtgever(s). Dit rapport is incompleet zonder te refereren aan, en zal alleen in samenloop worden gezien met, de mondelinge toelichting verzorgd door Markteffect B.V. Dit rapport is eigendom van de opdrachtgever(s) en mag niet worden onthuld aan derden of gebruikt voor elk ander doel zonder vooraf schriftelijke toestemming van Markteffect B.V. of de opdrachtgever(s).

De informatie in dit rapport geeft de visie weer van Markteffect B.V. op basis van door middel van onderzoek gevonden feiten. Tijdens dit onderzoek heeft Markteffect B.V. vertrouwd op de accuratesse en volledigheid van beschikbare informatie van publieke en private bronnen gebruikt voor dit marktonderzoek. Markteffect B.V. en haar werknemers wijzen elke verantwoordelijkheid af betreffende het gebruik van deze rapportage.

**fd.
gazellen**
Al 11x winnaar!



Hans de Jong
Client Consultant
06 28 56 99 23
h.dejong@markteffect.nl



Esmée Westland
Research Expert
06 35 60 21 69
e.westland@markteffect.nl



Niels Nieuwlaat
Research Consultant
06 49 82 83 31
n.nieuwlaat@markteffect.nl



Markteffect