December 2024

Onderzoek bewonerstevredenheid 2024: maatwerkvragen gemeente Zwolle

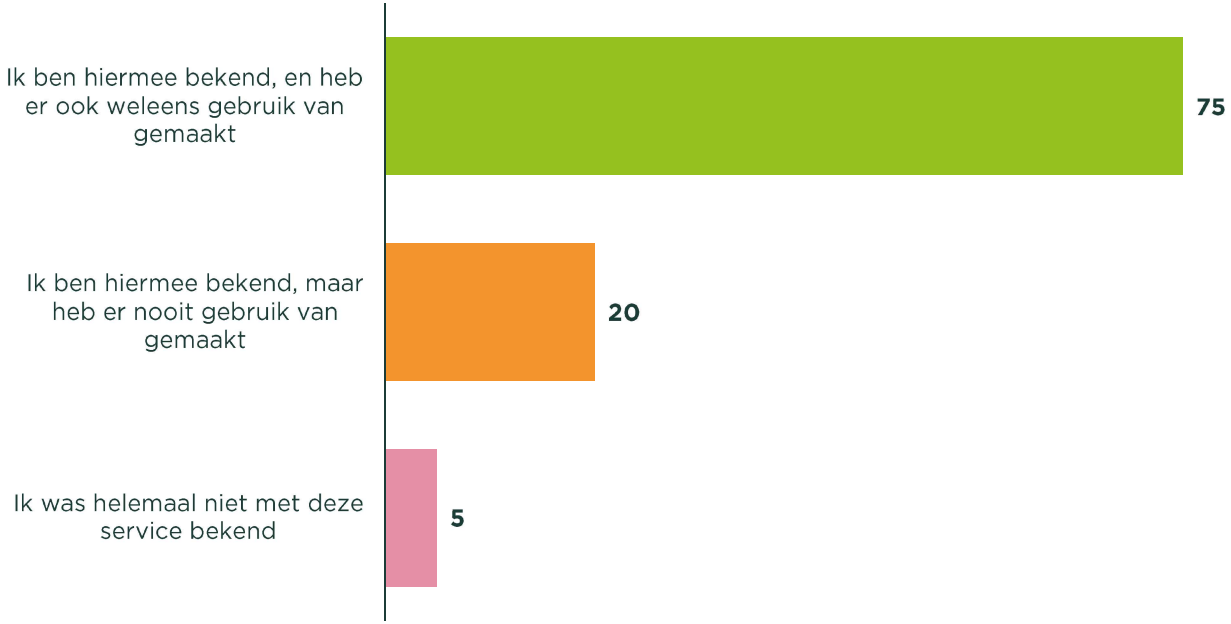


Hans de Jong
Esmée Westland
Niels Nieuwlaat

Markteffect

Negentien op de twintig inwoners van Zwolle zijn bekend met de service voor grof huishoudelijk afval en driekwart maakte hier ook weleens gebruik van

Bekendheid en gebruik van service voor grof huishoudelijk afval (%)

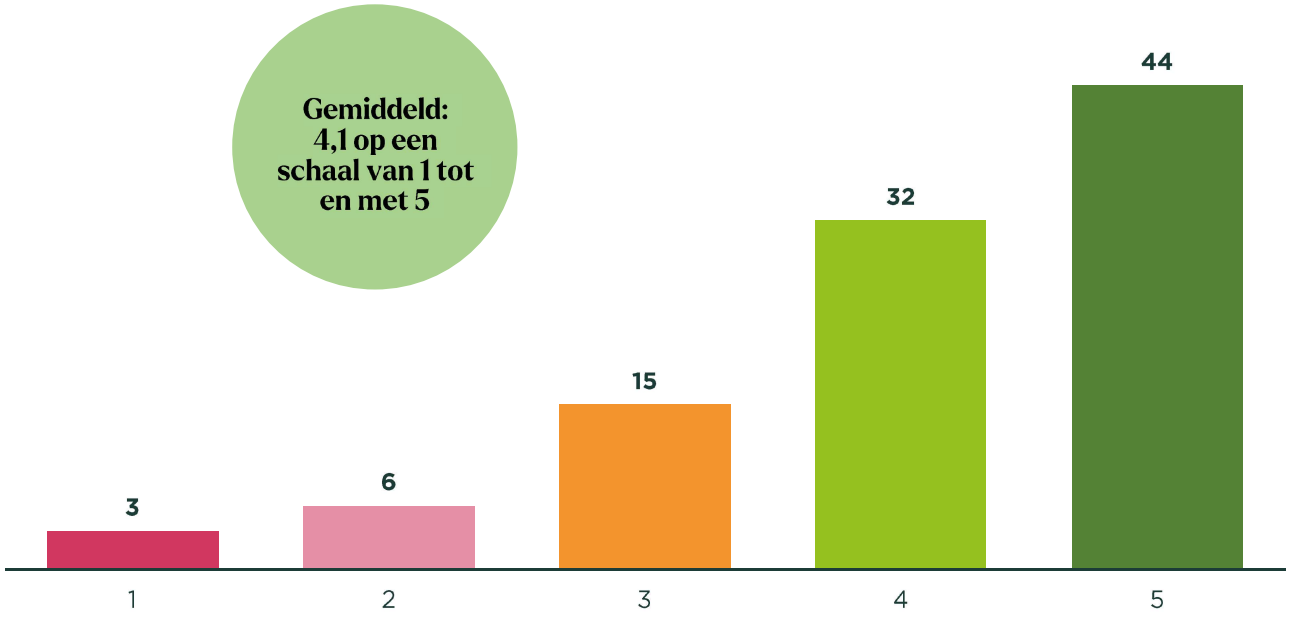


Vraagstelling: Elk huishouden in Zwolle kan eenmaal per jaar gratis grof huishoudelijk afval door ROVA laten ophalen. Iedereen kan 1 m3 grof huishoudelijk afval gratis laten ophalen. U kunt daarnaast per jaar 500 kg grof huishoudelijk afval en grof tuinafval gratis wegbrengen naar het milieubrengstation van ROVA (Hessenpoort).
In hoeverre wist u van het bestaan van deze service voor grof huishoudelijk afval?
Basis: respondenten woonachtig in Zwolle (n=1.689)

Markteffect

Driekwart van de Zwollenaren is tevreden of zeer tevreden over deze service voor grof huishoudelijk afval

Rapportcijfer service voor grof huishoudelijk afval (%)

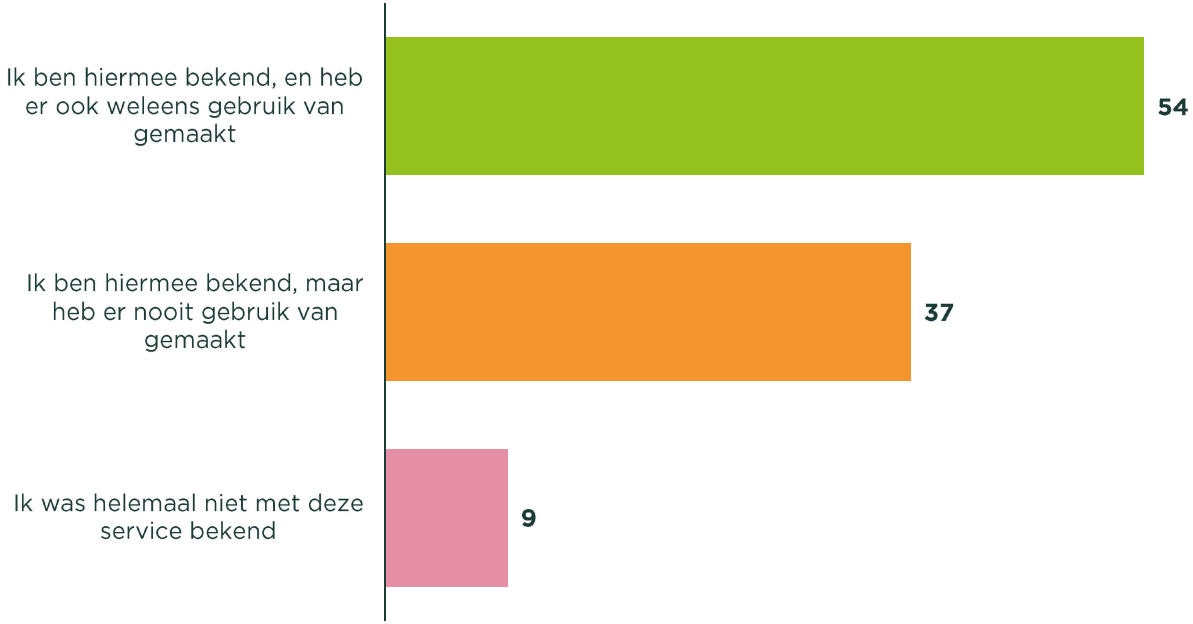


- Inwoners van 70 jaar of ouder (4,3) kennen gemiddeld een significant hogere score toe dan inwoners jonger dan 70 jaar (<30 jaar: 4,1; 30-39 jaar: 4,0; 40-49 jaar: 4,0; 50-59 jaar: 4,0; 60-69 jaar: 4,1).
- Bewoners die (zeer) **tevreden** zijn over de service (cijfer 4 of 5) waarderen de gratis ophaalservice en noemen vaak dat het voor hen moeilijk zou zijn als ze grof huishoudelijk afval zelf zouden moeten afvoeren.
- Bewoners die (zeer) **ontevreden** zijn over de service (cijfer 1 of 2) ervaren vooral onvrede over de kosten van extra diensten, over de beperkte gratis ophaalfrequentie en/of over het maximaal mogelijke gewicht of volume.

Vraagstelling: Hoe tevreden bent u over deze service voor grof huishoudelijk afval? Geef een cijfer van 1 t/m 5, waarbij 1 staat voor 'zeer ontevreden' en 5 staat voor 'zeer tevreden'.
Basis: respondenten woonachtig in Zwolle, die een rapportcijfer toekennen (n=1.488)
Noot: respondenten die geen rapportcijfer hebben toegekend ("Geen mening"; n=201) zijn hier buiten beschouwing gelaten

Negen op de tien inwoners van Zwolle zijn bekend met de service voor grof tuinafval en ruim de helft maakte hier ook weleens gebruik van

Bekendheid en gebruik van service voor grof tuinafval (%)



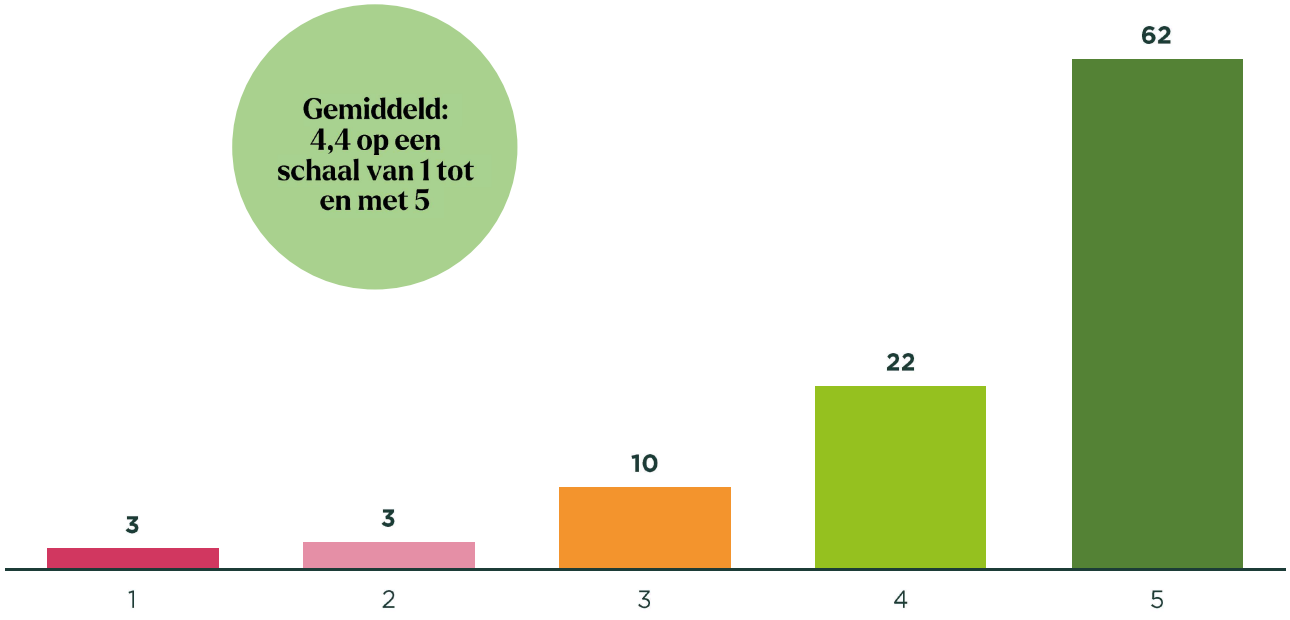
- Een hoger aandeel bewoners van laagbouw is bekend met deze service (92%) en heeft hier weleens gebruik van gemaakt (59%) in vergelijking met bewoners van hoogbouw (respectievelijk 82% en 16%).
- Onder jongeren is deze service nog relatief het minst bekend (<30 jaar: 77%; 30-39 jaar: 86%; 40-49 jaar: 91%; 50-59 jaar: 91%; 60-69 jaar: 96%; 70 jaar of ouder: 94%).

Vraagstelling: Voor grof tuinafval geldt dat een huishouden twee keer per jaar een grote tuinzak (1 m3) kan aanvragen.
ROVA brengt de tuinzak bij u en maakt een afspraak wanneer de tuinzak weer wordt opgehaald. In hoeverre wist u van het bestaan van deze service voor grof tuinafval?
Basis: respondenten woonachtig in Zwolle (n=1.689)

Markteffect

Ruim zes op de tien inwoners die de service voor grof tuinafval beoordelen, zijn er zeer tevreden over; deze service wordt nog positiever beoordeeld dan die voor grof huishoudelijk afval

Rapportcijfer service voor grof tuinafval (%)



- Bewoners die (zeer) **tevreden** zijn over de service (cijfer 4 of 5) waarderen, net als voor grof huishoudelijk afval geldt, de gratis ophaalservice en benoemen daarnaast regelmatig de goede communicatie/ afspraken.
- Bewoners die (zeer) **ontevreden** zijn over de service (cijfer 1 of 2) noemen als motivatie vooral dat ze te weinig zakken hadden, de kosten van de service en de lange wachttijden.

Vraagstelling: Hoe tevreden bent u over deze service voor grof tuinafval? Geef een cijfer van 1 t/m 5, waarbij 1 staat voor 'zeer ontevreden' en 5 staat voor 'zeer tevreden'.
Basis: respondenten woonachtig in Zwolle, die een rapportcijfer toekennen (n=1.241)
Noot: respondenten die geen rapportcijfer hebben toegekend ("Geen mening"; n=448) zijn hier buiten beschouwing gelaten

Markteffect

Zwollenaren geven regelmatig aan dat betere voorlichting zoals duidelijkere scheidingsinstructies kan bijdragen aan het beter gescheiden aanleveren van grof afval; de vaakst genoemde suggestie is echter het vaker ophalen

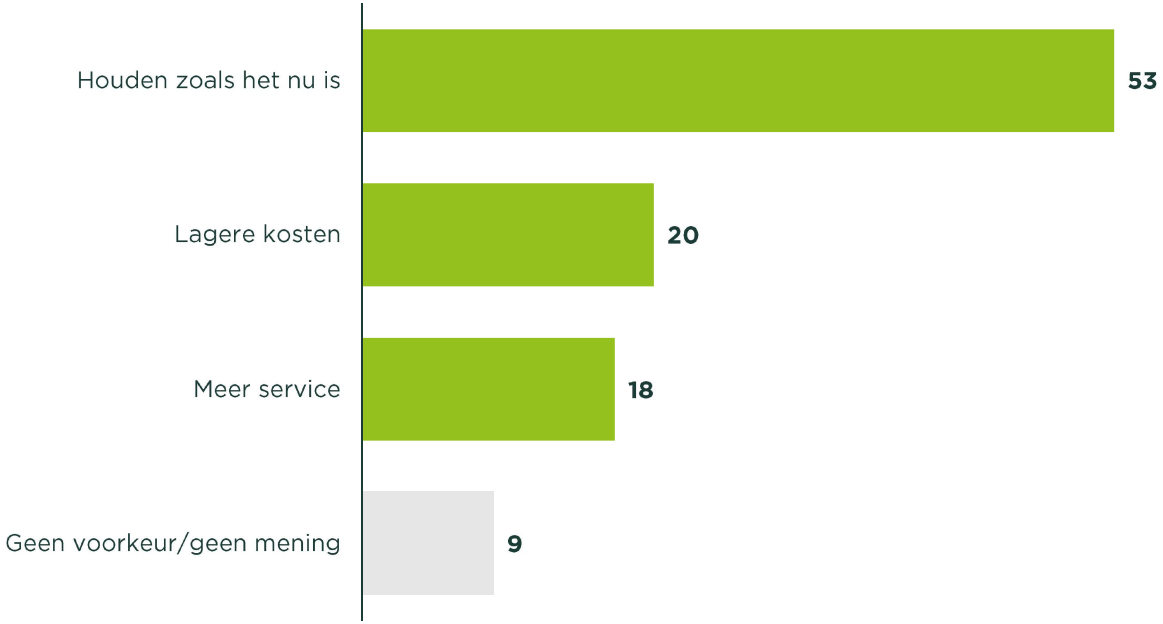
Suggesties om het gescheiden aanleveren van grof huishoudelijk afval en grof tuinafval gemakkelijker te maken

- Meer ophaalmogelijkheden per jaar (288x);
- Gratis aanbieden (113x);
- Meer inleverpunten (88x);
- Betere communicatie en voorlichting (76x);
- Grotere containers of zakken (70x);
- Flexibelere ophaalmomenten (45x);
- Meer kilo's per jaar toestaan (36x);
- Duidelijkere scheidingsinstructies (36x);
- Betere planning en organisatie (34x);
- Meer flexibiliteit in manier van aanbieden (34x);
- Ondergrondse containers (33x);
- Afspraken op maat (26x);
- Snellere reactie en levering (22x);
- Verbeterde functionaliteit app (17x).

Vraagstelling: Hoe kunnen we het gescheiden aanleveren van grof huishoudelijk afval en grof tuinafval makkelijker maken?
Basis: respondenten woonachtig in Zwolle (n=1.689)
Noot: frequentie tussen haakjes / antwoorden zijn geclassificeerd met behulp van een AI-toepassing

Het merendeel van de inwoners geeft er de voorkeur aan om de service voor grof huishoudelijk afval en grof tuinafval te houden zoals het is; wensen tot verandering zijn niet eenduidig

Voorkeur voor meer service of lagere kosten (%)

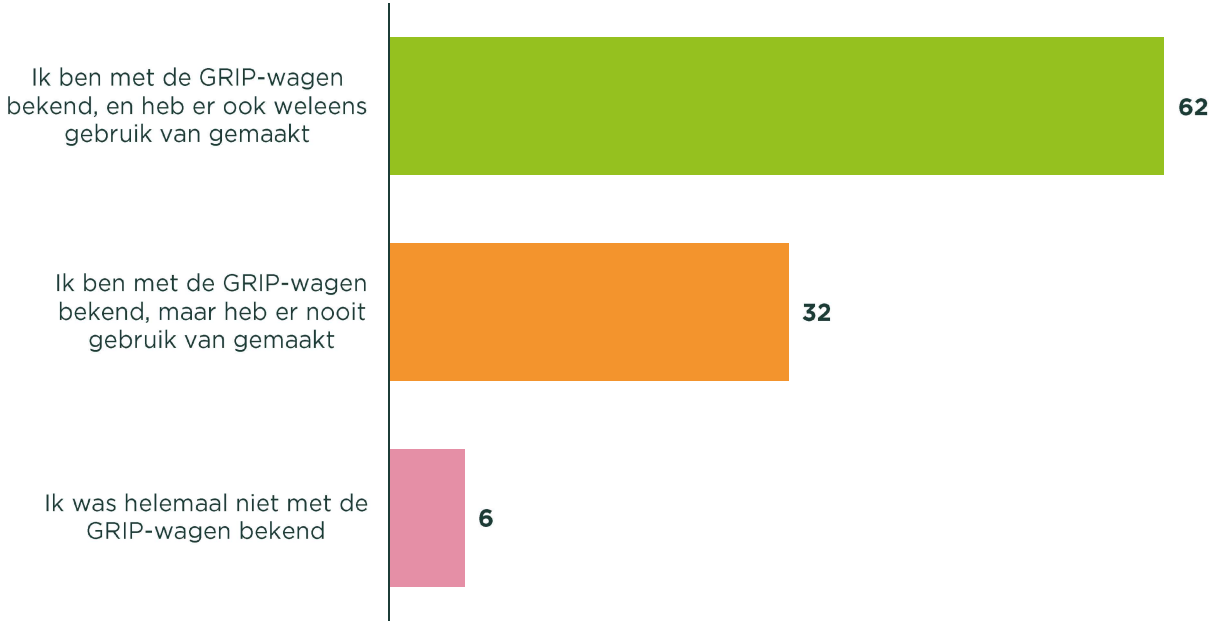


Vraagstelling: Mede op basis van uw input gaat de gemeente Zwolle keuzes maken in de service voor grof huishoudelijk afval en grof tuinafval.
Uitbreiding van de service kan een kostenverhoging voor elke inwoner betekenen. Verminderen of afschaffen leidt tot een verlaging van de totale kosten. Wat heeft uw voorkeur?
Basis: respondenten woonachtig in Zwolle (n=1.689)

Markteffect

Meer dan negen op de tien inwoners van Zwolle zijn bekend met de GRIP-wagen en drie op de vijf maakten er al eens gebruik van

Bekendheid en gebruik van GRIP-wagen (%)



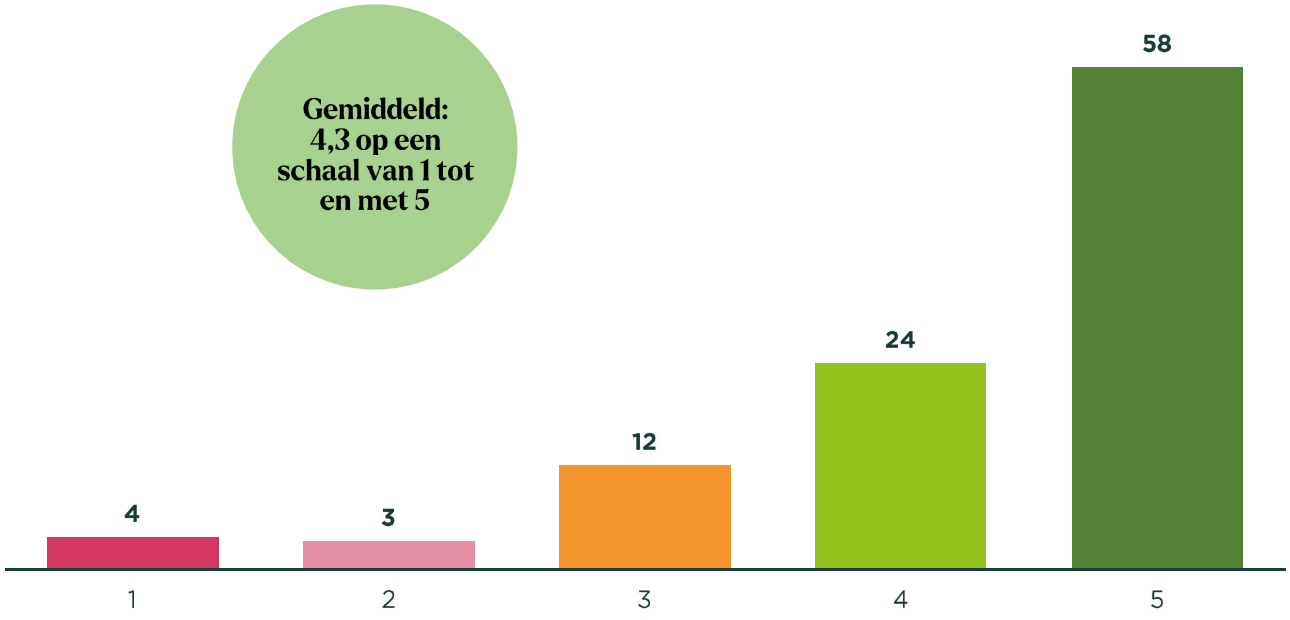
- In alle leeftijdscategorieën is de GRIP-wagen onder minimaal 90% van de inwoners bekend, maar vooral inwoners van 60 jaar of ouder kennen de GRIP-wagen bijna allemaal.
- Er geldt een perfect lineair verband tussen leeftijd en het gebruik van de GRIP-wagen: hoe ouder de bewoners, hoe hoger het aandeel dat weleens gebruik heeft gemaakt van deze dienst (<30 jaar: 36%; 30-39 jaar: 45%; 40-49 jaar: 52%; 50-59 jaar: 64%; 60-69 jaar: 69%; 70 jaar of ouder: 82%).

Vraagstelling: Met kleinere hoeveelheden grof huishoudelijk afval (maximaal een boodschappentas) kunt u ook terecht bij de GRIP-wagen. Deze staat elke 14 dagen in uw wijk/buurt. Wanneer kunt u vinden op de ROVA-site en -app. Bij de GRIP-wagen brengt u kleine hoeveelheden van materialen die niet bij restafval horen.
In hoeverre was u op de hoogte van het bestaan van de GRIP-wagen?
Basis: respondenten woonachtig in Zwolle (n=1.689)

Markteffect

Circa zes op de tien inwoners die de GRIP-wagen beoordelen, zijn er zeer tevreden over; dat geldt in nog hogere mate voor inwoners van 70 jaar of ouder

Rapportcijfer GRIP-wagen (%)



- Inwoners van 70 jaar of ouder (4,6) kennen gemiddeld een significant hogere score toe dan inwoners jonger dan 70 jaar (<30 jaar: 4,3; 30-39 jaar: 4,0; 40-49 jaar: 4,0; 50-59 jaar: 4,2; 60-69 jaar: 4,4).
- Bewoners die (zeer) **tevreden** zijn over de GRIP-wagen (cijfer 4 of 5) waarderen vooral het gemak, de locatie van de GRIP-wagen en de vriendelijkheid van het personeel.
- Bewoners die (zeer) **ontevreden** zijn over de GRIP-wagen (cijfer 1 of 2) hebben vooral kritiek op de "onhandige tijden" voor de service en de beperkte inname van afval.

Vraagstelling: Hoe tevreden bent u over deze service? Geef een cijfer van 1 t/m 5, waarbij 1 staat voor 'zeer ontevreden' en 5 staat voor 'zeer tevreden'.
Basis: respondenten woonachtig in Zwolle, die een rapportcijfer toekennen (n=1.288)
Noot: respondenten die geen rapportcijfer hebben toegekend ("Geen mening"; n=401) zijn hier buiten beschouwing gelaten

Markteffect

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 bezien 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


Markteffect