

SUB RAPPORT

Klanttevredenheidsonderzoek 2024

Gemeente Echt-Susteren

RWM



Inhoudsopgave

1 Resultaten	3
1.1 Respons	3
1.2 Algemene gegevens respondenten	4
1.3 Afvalscheiding algemeen	6
1.4 Afvalscheiding per soort	12
1.5 Huis-aan-huis inzameling	15
1.6 Containers in de wijk	16
1.7 Milieuparken	18
1.8 Reiniging en verzorging van de openbare ruimte en leefomgeving	24
1.9 Informatievoorziening en klantenservice	26
1.10 Communicatiecampagne	31
1.11 Toekomstideeën	34

Leeswijzer

Dit sub rapport bevat de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek RWM 2024 voor de gemeente Echt-Susteren. Voor het presenteren van de resultaten is gebruik gemaakt van zowel frequentietabellen als grafieken. In de grafieken wordt altijd vermeld hoe vaak een vraag is beantwoord (bijvoorbeeld n=234). Elk thema wordt in een aparte paragraaf behandeld. In de vragenlijst komt het voor dat vragen alleen getoond zijn aan respondenten wanneer zij een bepaald antwoord bij een eerdere vraag hebben gegeven. Wanneer dit het geval is staat dit aangegeven in de paragraaf. Tot slot zijn de antwoorden op de open vragen integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlage rapport.

1 | Resultaten

1.1 Respons

De netto respons omvat alle respondenten die de vragenlijst volledig hebben ingevuld. In onderstaande tabel staat het aantal respondenten met indien mogelijk de bijbehorende respons en nauwkeurigheidsmarge.

	Respons via uitnodigingsbrief	Respons via open link	Totale respons
Aantal verstuurde uitnodigingen	1066		
Aantal ingevulde vragenlijsten	279	471	750
Netto respons	26,2%		
Nauwkeurigheidsmarge	5,0%		

Onderzoeksresultaten van vragenlijstonderzoek wijken altijd in enige mate af van de werkelijkheid. Dit komt onder andere doordat niet de gehele populatie deelneemt aan het onderzoek, en er dus gebruik wordt gemaakt van een steekproef. Op basis van het resultaat in de steekproef wil men vaak wel graag uitspraken doen over eigenschappen van de gehele populatie. Het betrouwbaarheidsinterval maakt dit mogelijk. Het betrouwbaarheidsinterval geeft het gebied van waarden aan waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie met een zekere graad van waarschijnlijkheid ligt.

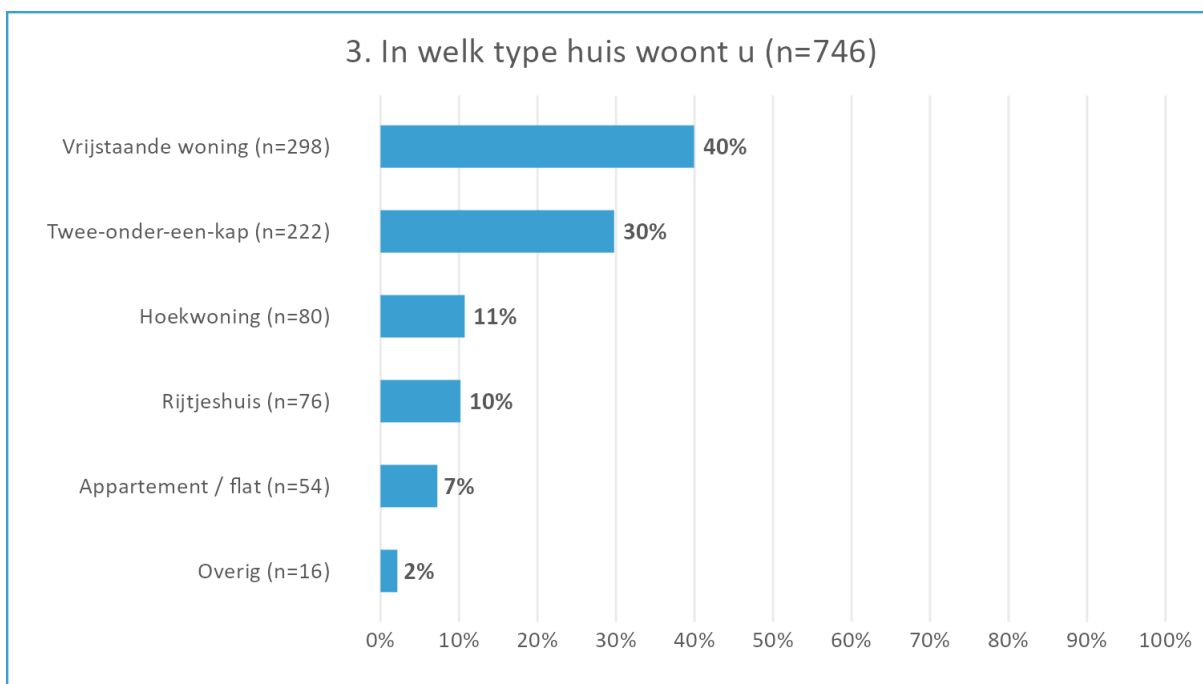
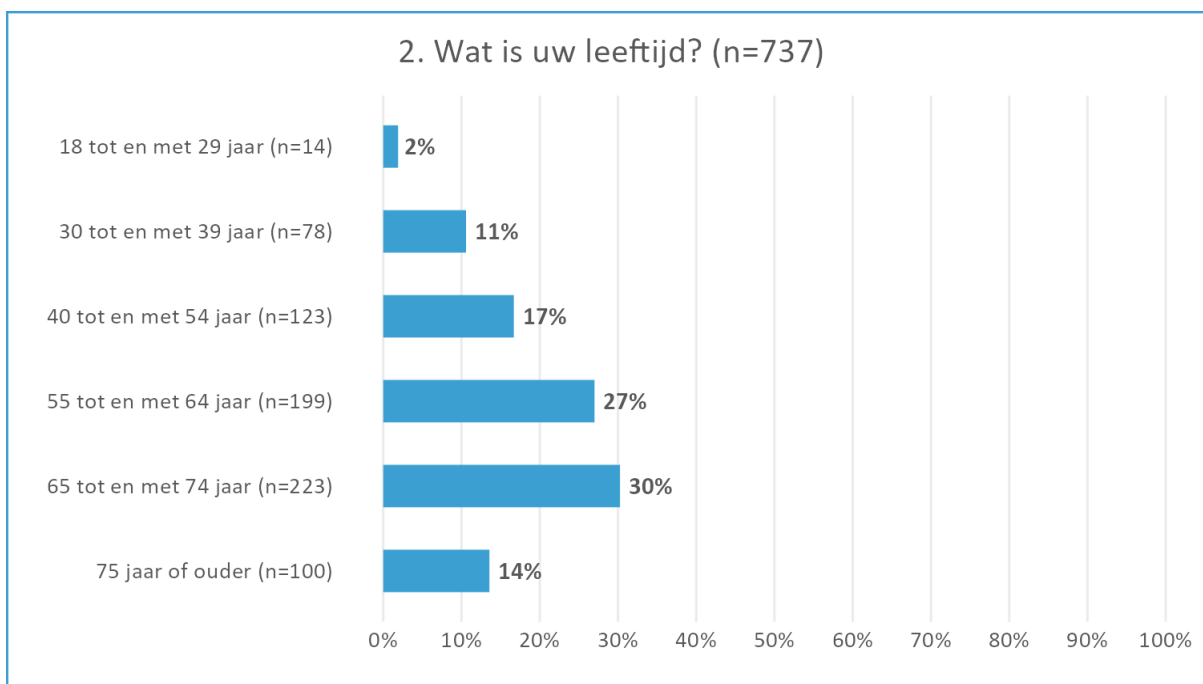
- **Het betrouwbaarheidsinterval** wordt bepaald door de **nauwkeurigheidsmarge**, deze geeft aan wat de onder- en bovengrens van het betrouwbaarheidsinterval is. Hoe kleiner het interval, dus hoe dichter die grenzen bij elkaar liggen, des te nauwkeuriger is de schatting van de werkelijke waarde. De nauwkeurigheidsmarge is afhankelijk van de grootte van de steekproef. Hoe groter de steekproef (ook in verhouding tot de totale doelpopulatie), des te smaller is het interval.
- Voor **de graad van waarschijnlijkheid** wordt meestal (vanuit statistische overwegingen) **95%** gebruikt. Dit betekent dat, wanneer we het onderzoek 100 keer in dezelfde populatie met verschillende steekproeven zouden herhalen, 95 van de herhalingen een resultaat geven dat binnen het interval ligt.

Voor dit onderzoek kan de nauwkeurigheidsmarge niet goed worden berekend omdat de antwoorden van de vragenlijst via de uitnodigingsbrief en de open link samengevoegd zijn. Wel weten we dat de betrouwbaarheidsmarge van alleen de respons op de vragenlijst die via de uitnodigingsbrief is verzonden 5,0% is, waarbij het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgesteld op 95%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen. De nauwkeurigheidsmarge van 5,0% betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 5,0% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Als voorbeeld: als 50% van de respondenten uit de steekproef het helemaal eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie, met 95% zekerheid, tussen de 45,0% en 55,0% zijn.

Daarnaast is de respons op de open link voldoende groot om, mits deze representatief is voor de gehele populatie van de gemeente Echt-Susteren, betrouwbare uitspraken te doen. Echter moet er dus wel rekening gehouden worden met de onzekere factor representativiteit van de populatie onder de respondenten die via de open link hebben meegedaan.

1.2 Algemene gegevens respondenten

In het werkgebied van RWM valt onder andere de gemeente Echt-Susteren. Niet in alle gemeenten en wijken wordt op dezelfde manier afval opgehaald. Achtergrondinformatie kan meer inzicht geven in de resultaten, daarom zijn enkele algemene gegevens van de respondenten gerapporteerd. Ook wordt deze informatie in enkele grafieken gebruikt per afval-ophaalmethode de resultaten weer te geven.

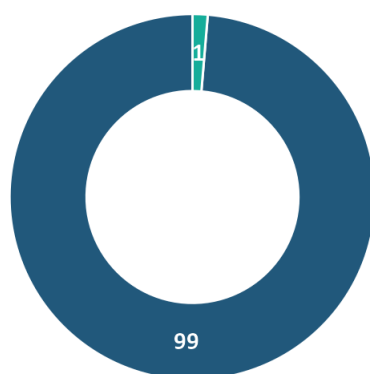


Samenstelling huishouden

De vijf meest voorkomende type huishoudens met aantal volwassenen en kinderen onder en boven de 18 jaar zijn weergegeven in onderstaande grafiek.

Aantal huishoudens	Volwassenen	Kinderen <=18	Kinderen >18
252	2	0	0
149	1	0	0
47	2	2	0
41	2	1	0
37	2	0	1

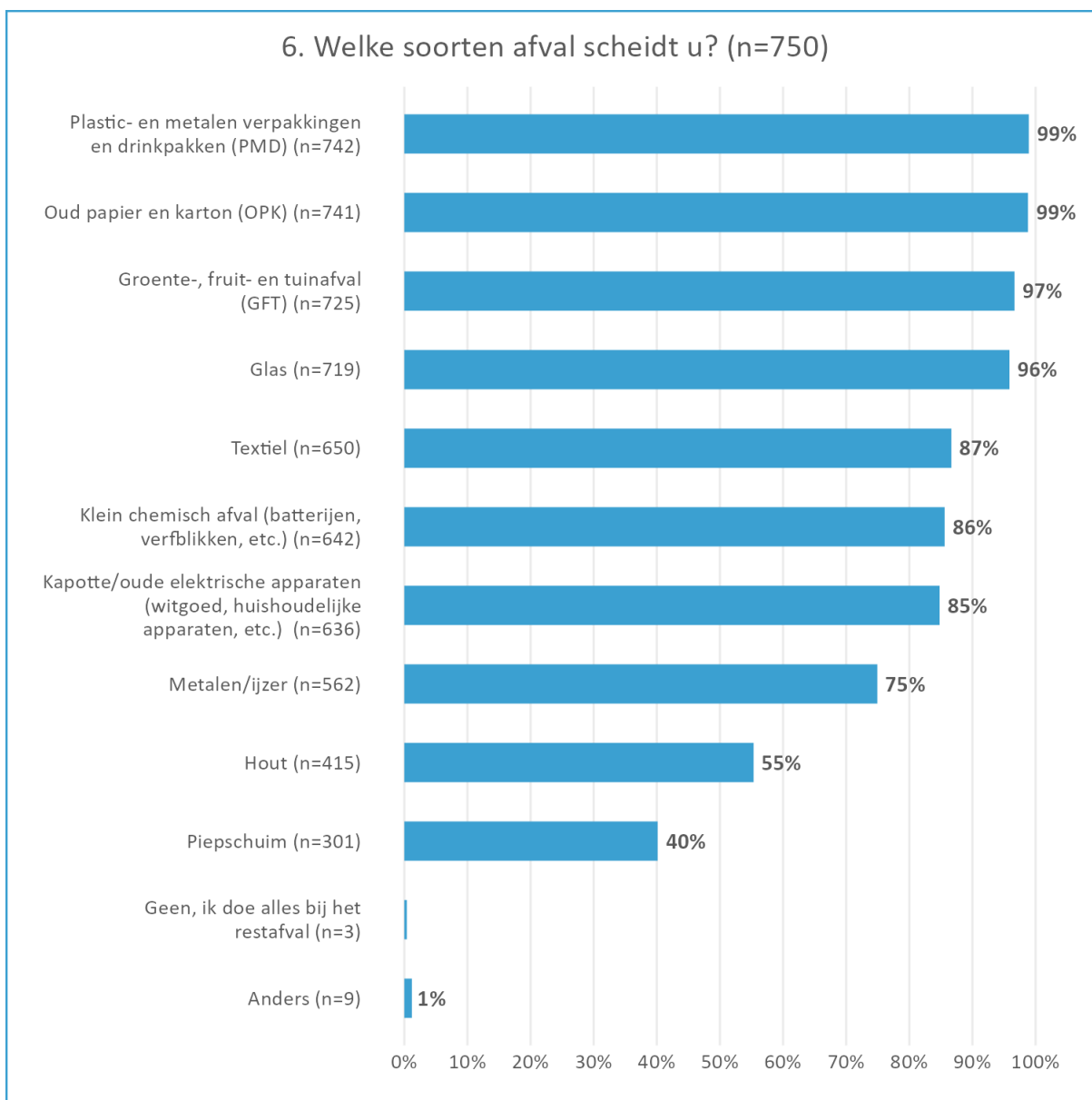
5. Ophaalmethode (n=750)



 Straatcontainer  Huis-aan-huis

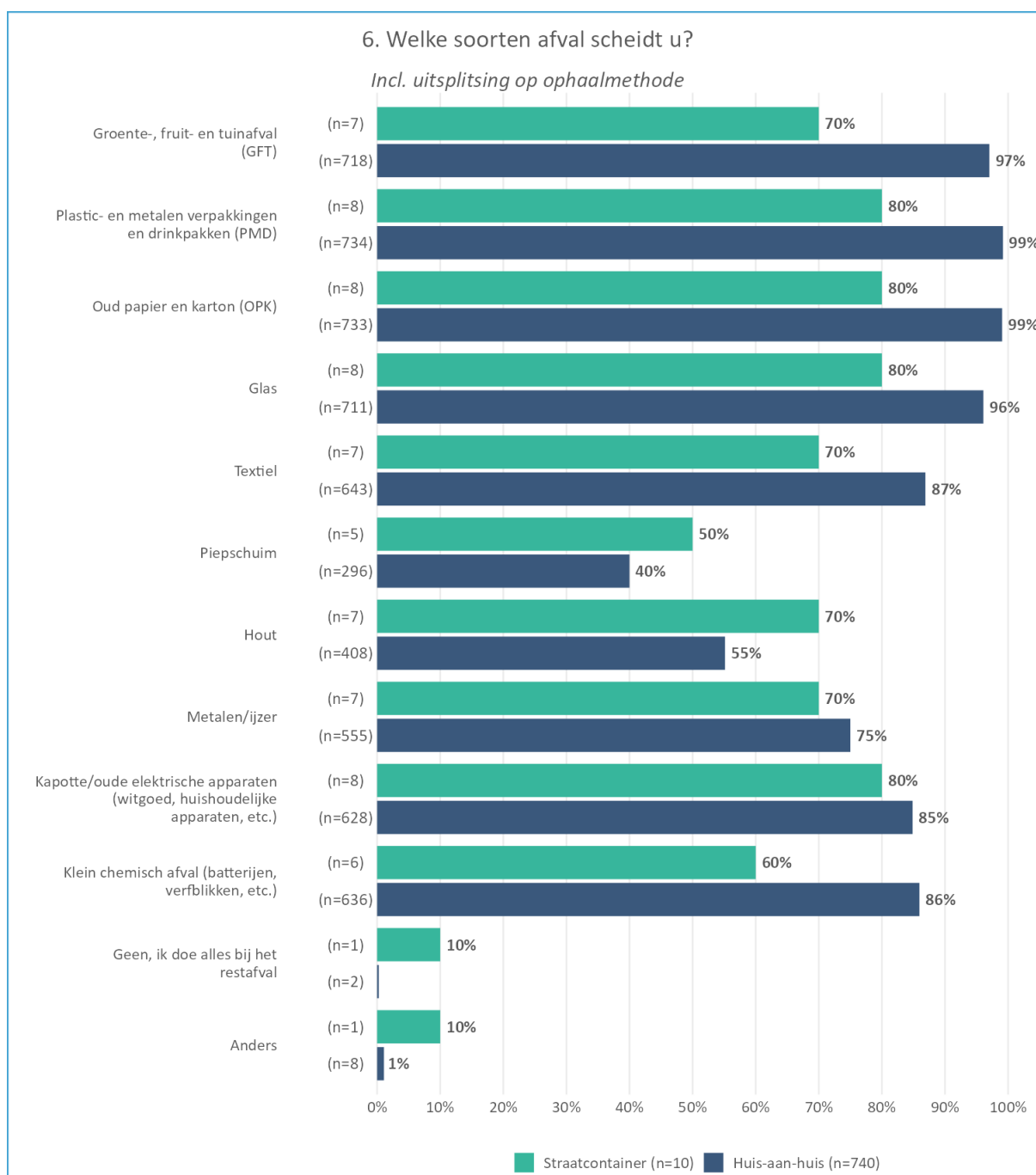
1.3 Afvalscheiding algemeen

De vragen in dit thema gaan over de afvalscheiding in het algemeen. Per afvalsoort wordt weergegeven welke inwoners scheiden of niet, en wat voor hen de belangrijkste redenen zijn om dit wel of niet te doen.



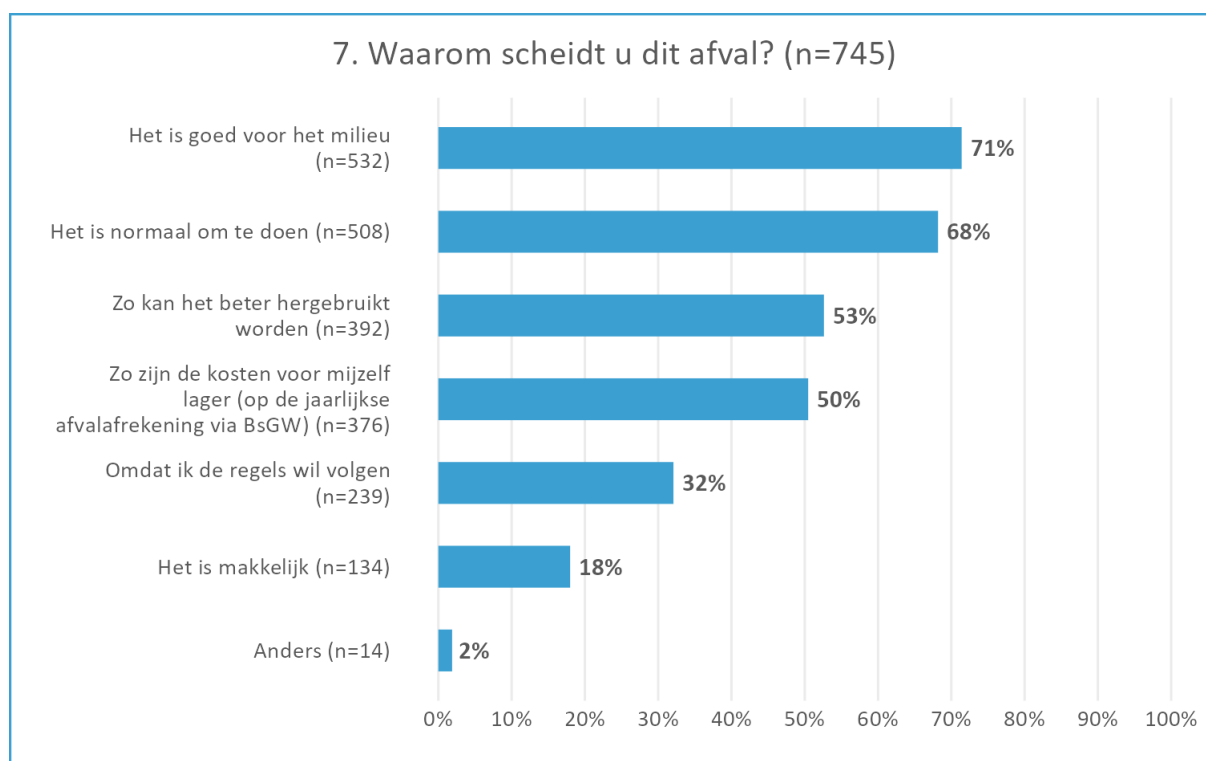
Dit is een meerkeuzevraag. De antwoorden bij 'Anders, namelijk' zijn integraal opgenomen in het bijlage rapport.

In onderstaande grafiek wordt vraag 6 nogmaals getoond, maar nu met uitsplitsing op ophaalmethode.



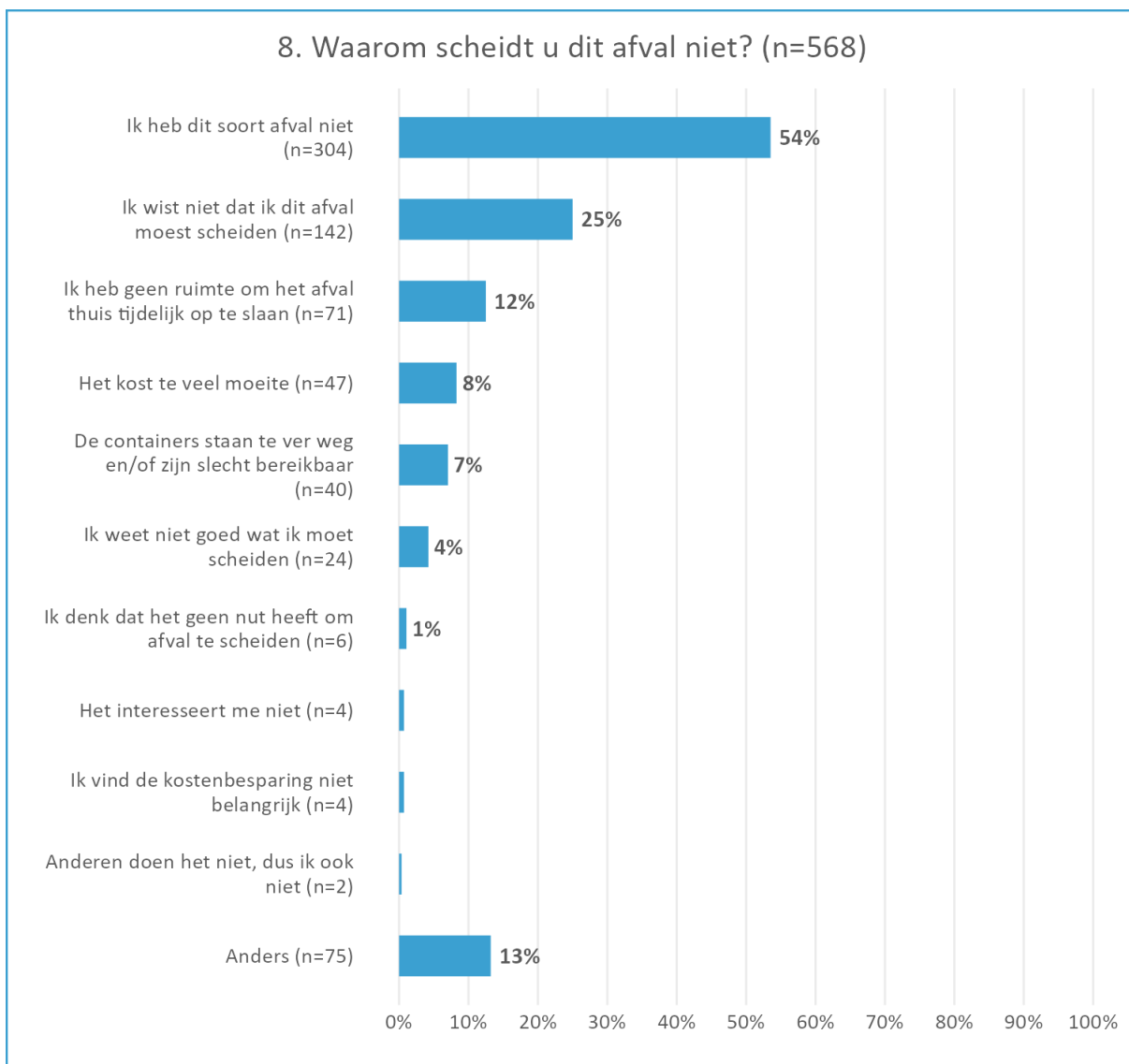
Dit is een meerkeuzevraag. De antwoorden bij 'Anders, namelijk' zijn integraal opgenomen in het bijlagerapport.

Vraag 7 is alleen getoond aan respondenten die bij vraag 6 één of meerdere afvalsoorten hebben geselecteerd.



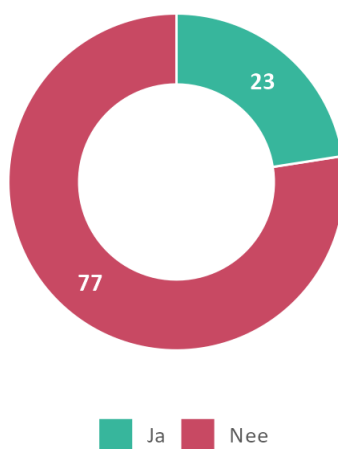
Dit is een meerkeuzevraag. De antwoorden bij 'Anders, namelijk' zijn integraal opgenomen in het bijlage rapport.

Vraag 8 is alleen getoond aan respondenten die bij vraag 6 één of meerdere afvalsoorten niet hebben geselecteerd



Dit is een meerkeuzevraag. De antwoorden bij 'Anders, namelijk' zijn integraal opgenomen in het bijlage rapport.

9. Denkt u dat u uw afval (nog) beter kan scheiden thuis?
(n=741)



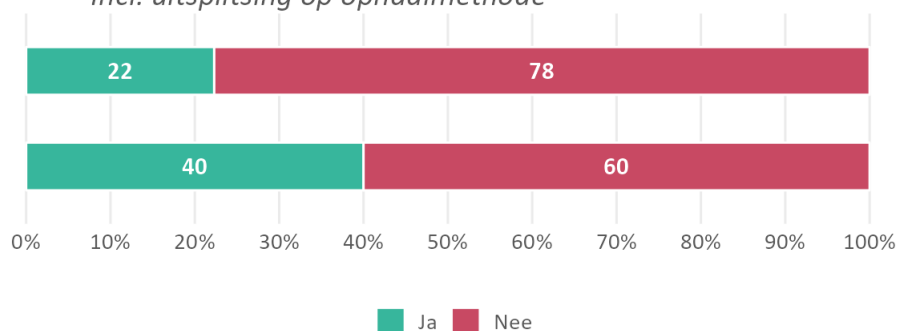
In de onderstaande twee grafieken wordt vraag 9 nogmaals getoond, maar dan met uitsplitsing op ophaalmethode, en woningtype.

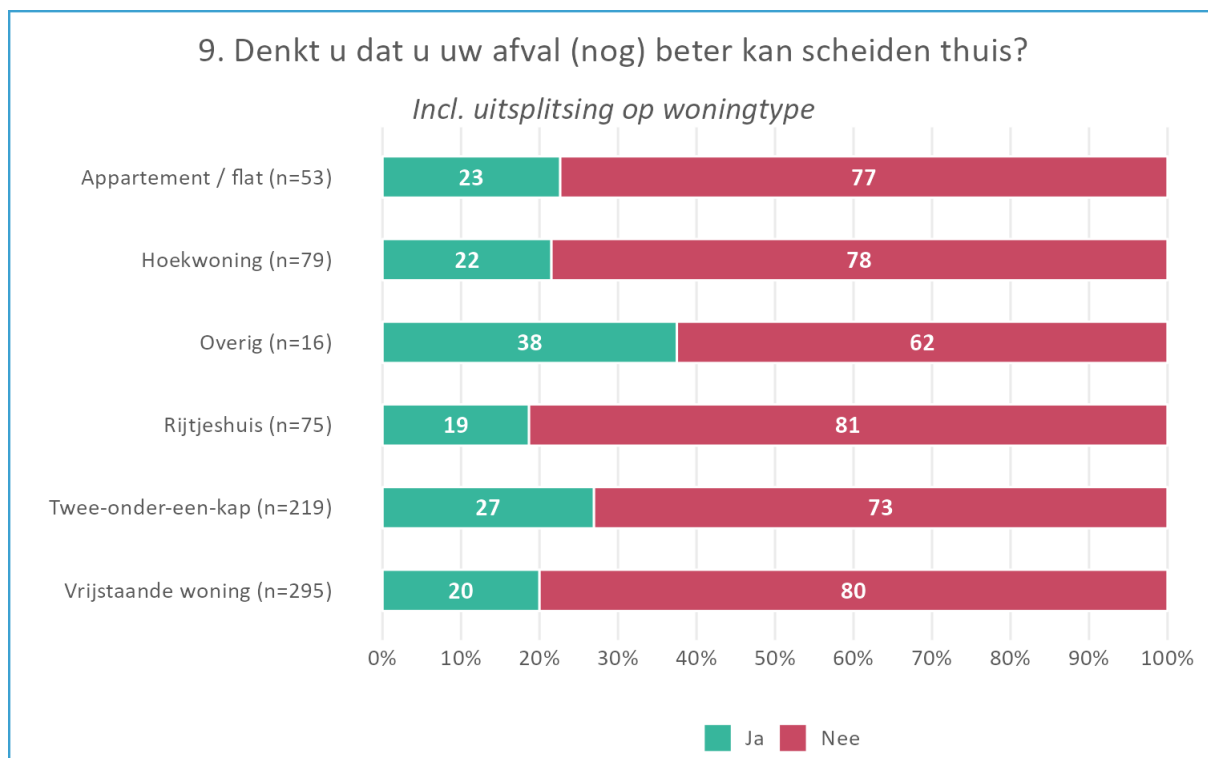
9. Denkt u dat u uw afval (nog) beter kan scheiden thuis?

Incl. uitsplitsing op ophaalmethode

Huis-aan-huis (n=731)

Straatcontainer (n=10)

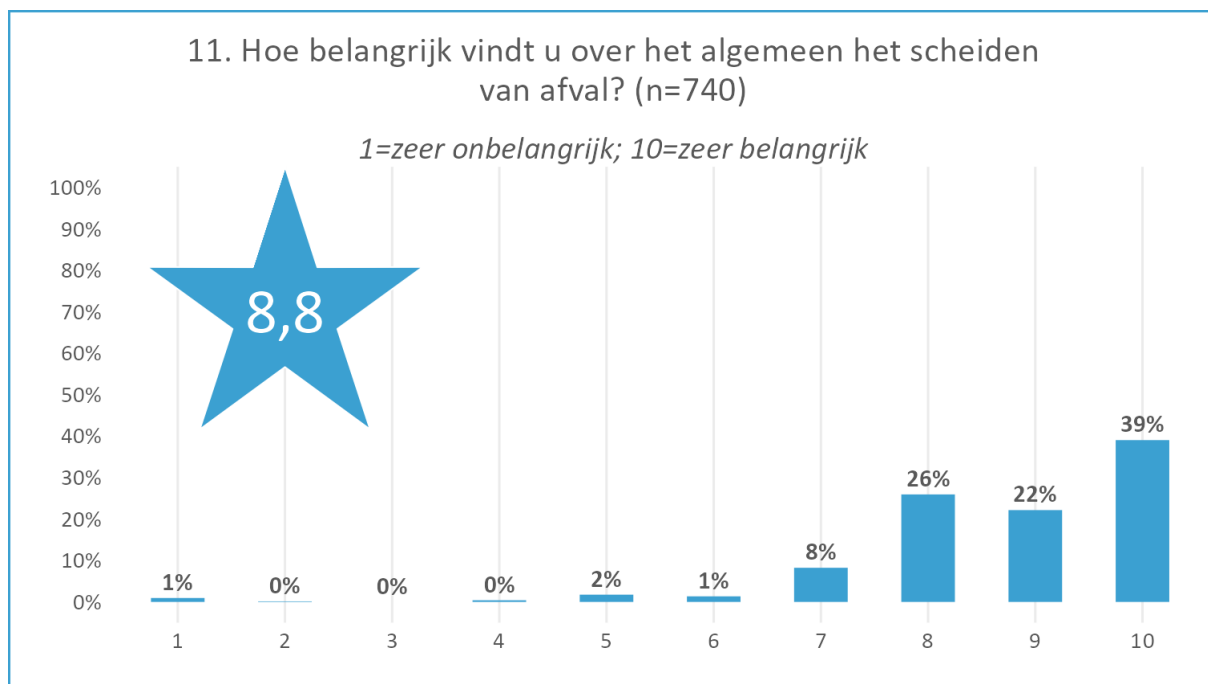




Vraag 10 is alleen getoond aan respondenten die bij vraag 9 “Denkt u dat u uw afval (nog) beter kan scheiden thuis?” “Ja” hebben geantwoord.

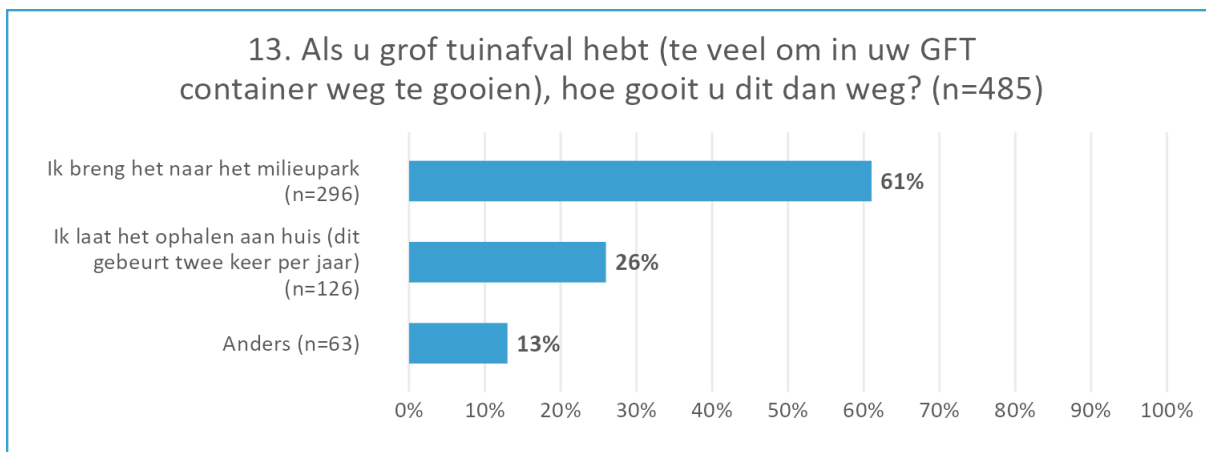
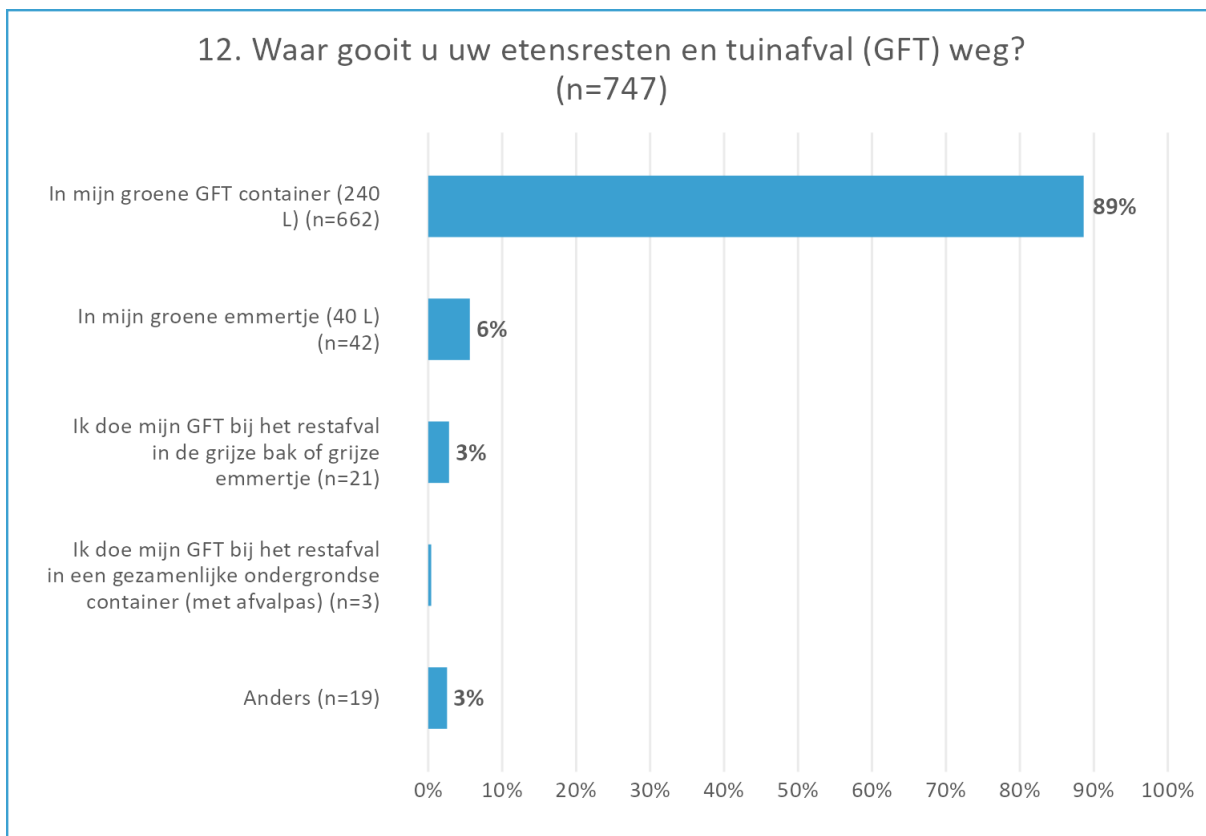
Vraag 10

Antwoorden op de vraag “Wat heeft u nodig om uw afval beter te kunnen scheiden?” zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlage rapport.



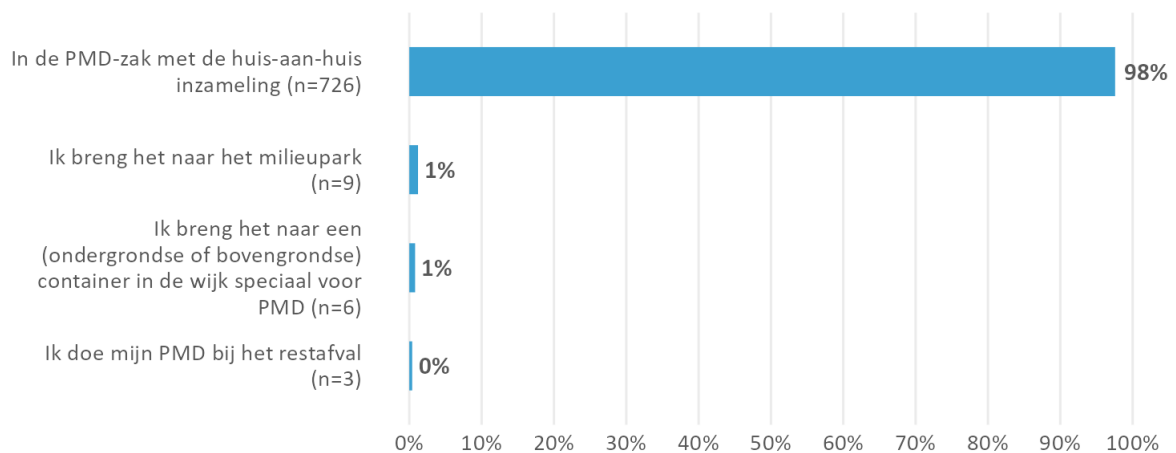
1.4 Afvalscheiding per soort

De vragen in dit thema gaan in op de verschillende soorten afval en hoe deze gescheiden worden.

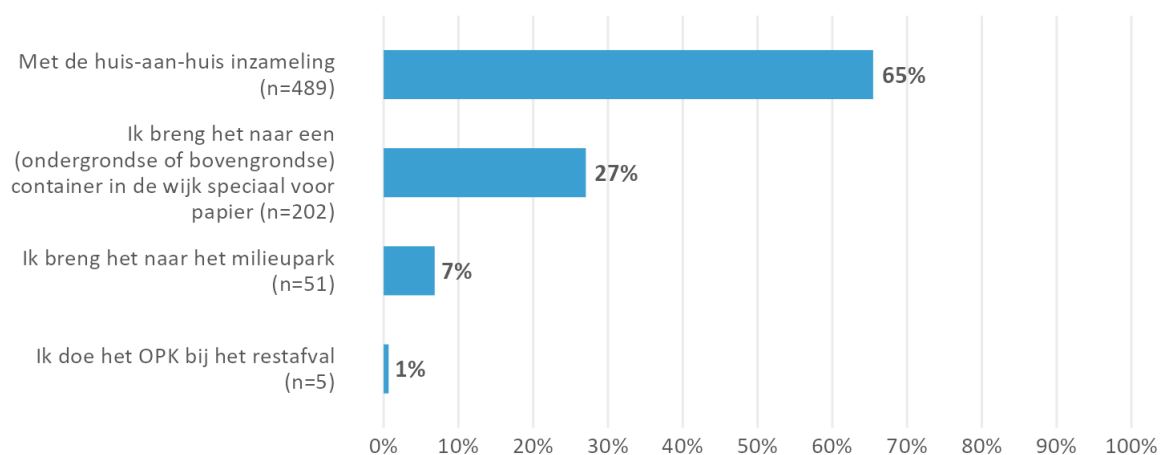


De antwoorden bij 'Anders, namelijk' zijn integraal opgenomen in het bijlagerapport. Antwoorδοptie 'Niet van toepassing': (n=265).

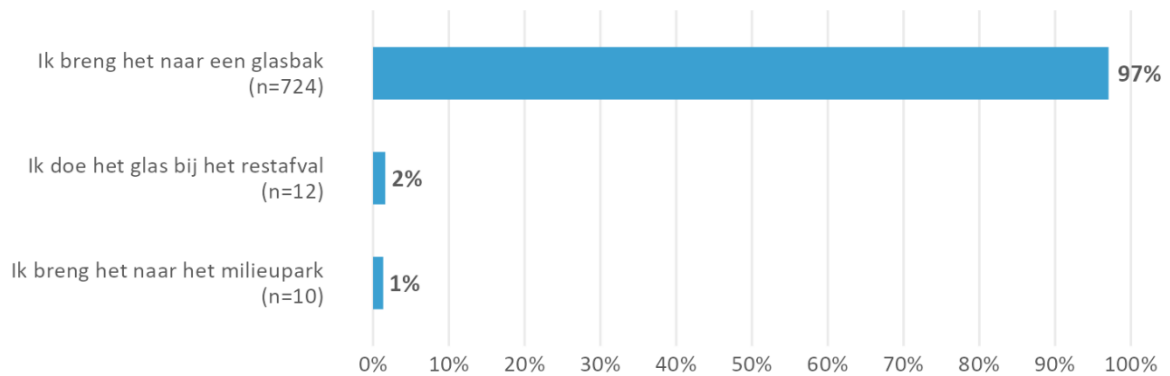
14. Waar gooit u uw lege plastic verpakkingen, drinkpakken en blikken (PMD) weg? (n=744)



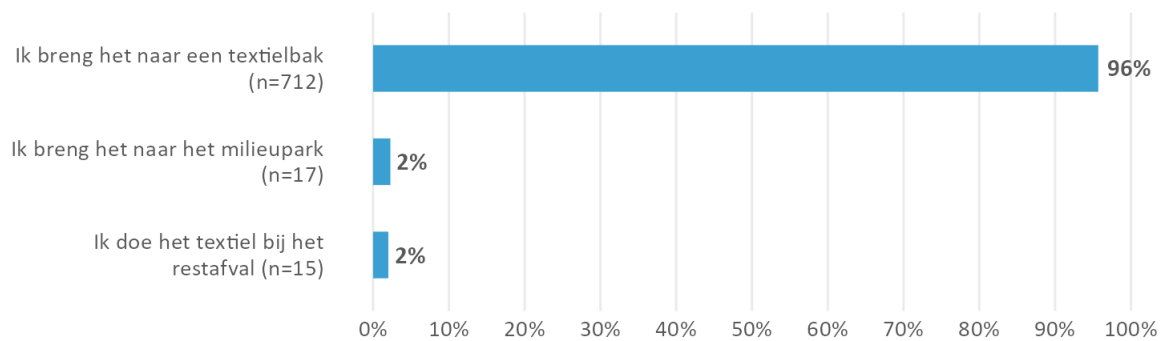
15. Waar gooit u uw lege kartonnen dozen en oud papier (OPK) weg? (n=747)



16. Waar gooit u uw lege glazen flessen en potjes weg?
(n=746)

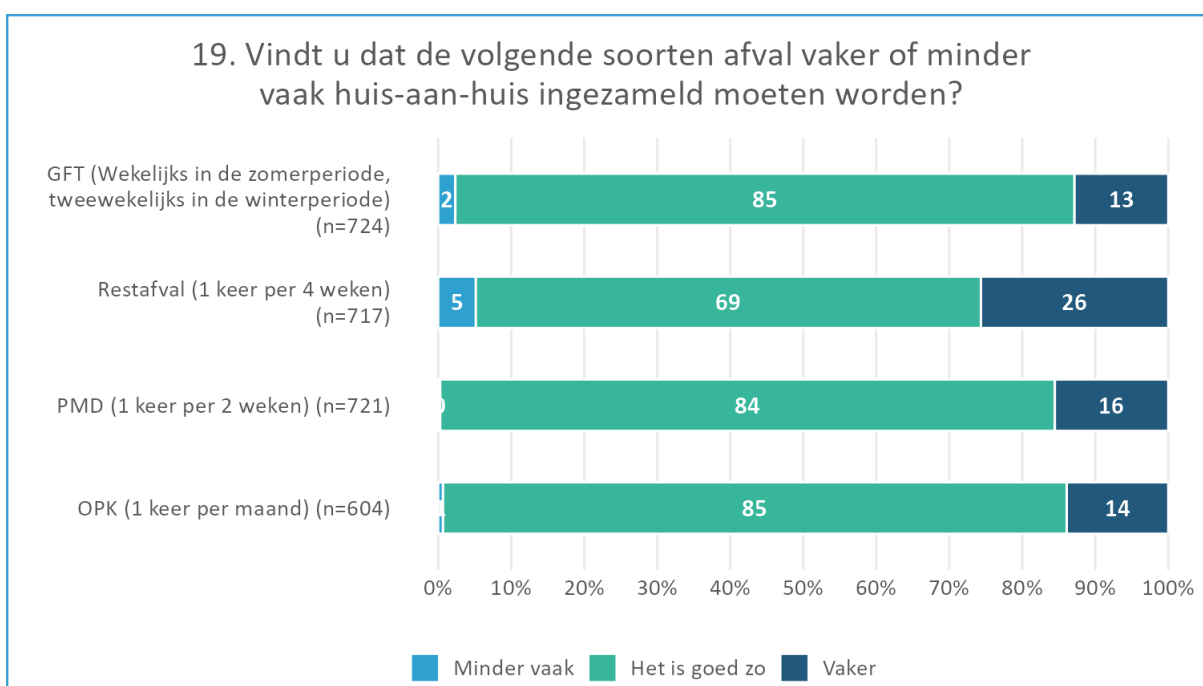
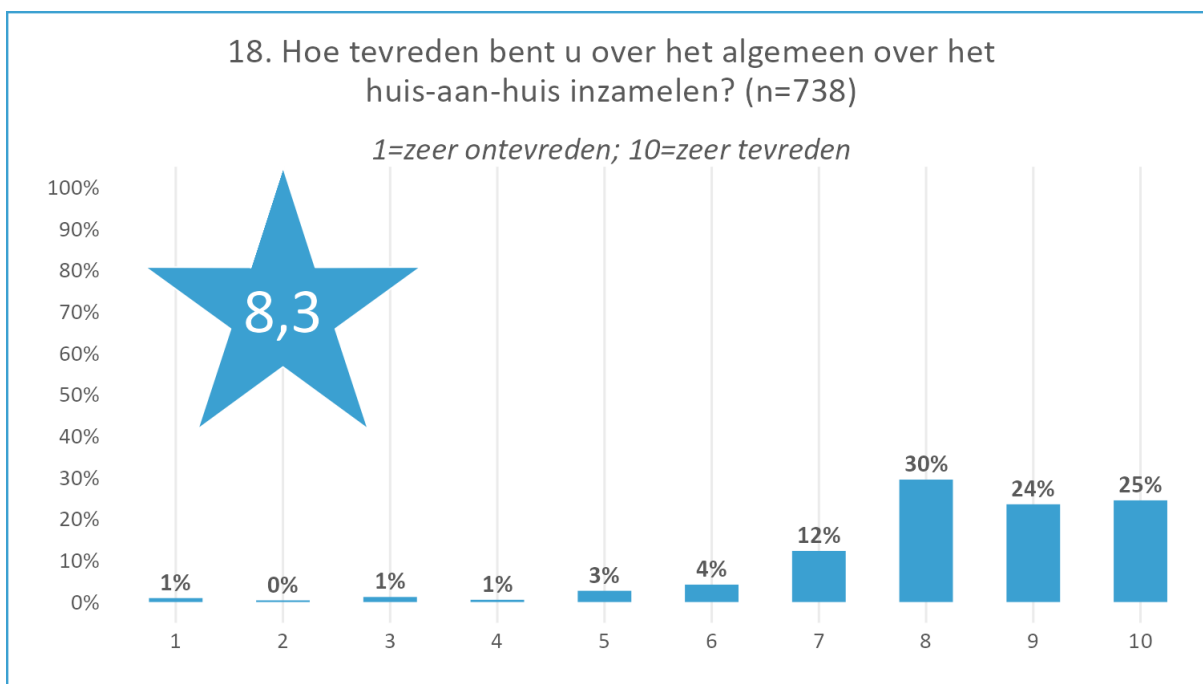


17. Waar gooit u uw oude kleren en textiel weg? (n=744)



1.5 Huis-aan-huis inzameling

De vragen in dit thema gaan over de huis-aan-huis inzameling van afval en zijn alleen getoond aan respondenten waarbij deze inzamelingsmethode gebruikt wordt.



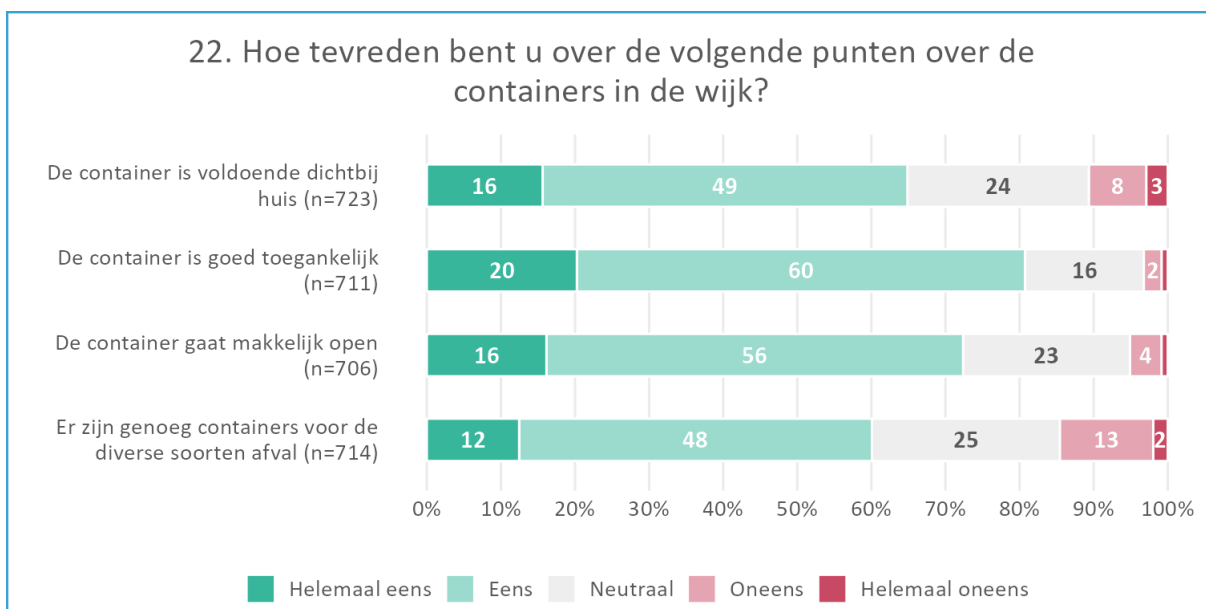
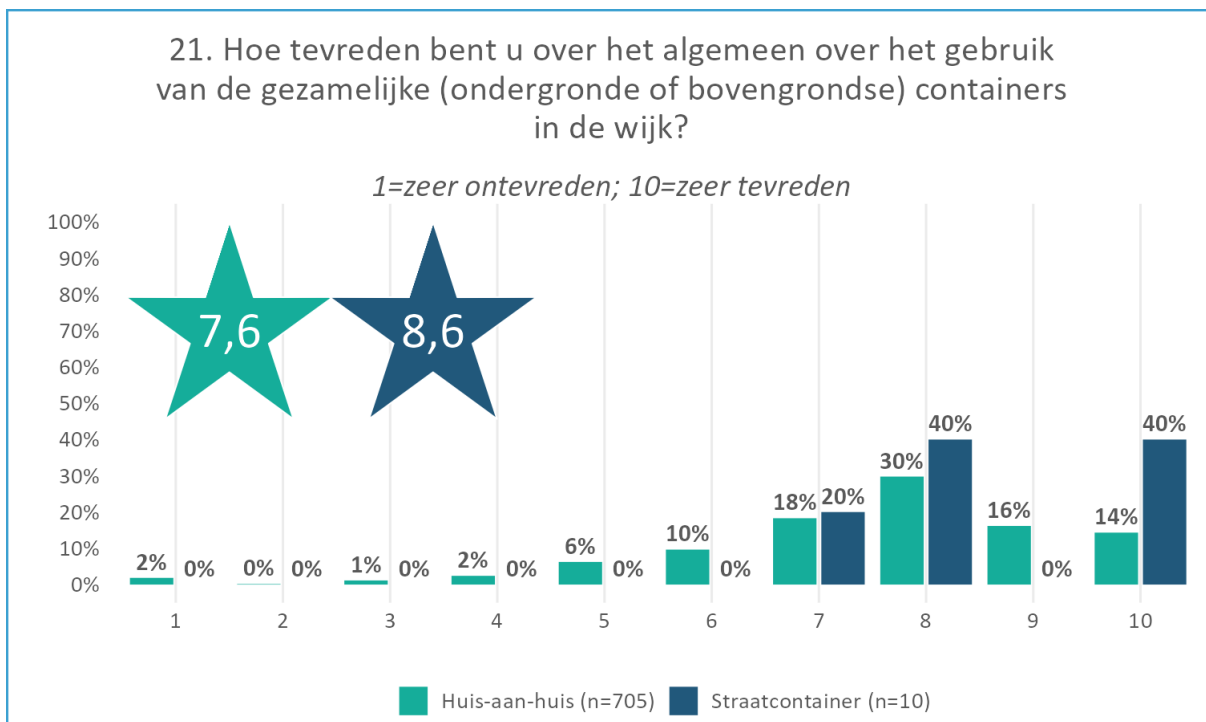
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': GFT (n=9), restafval (n=11), PMD (n=6), OPK (n=122).

Vraag 20

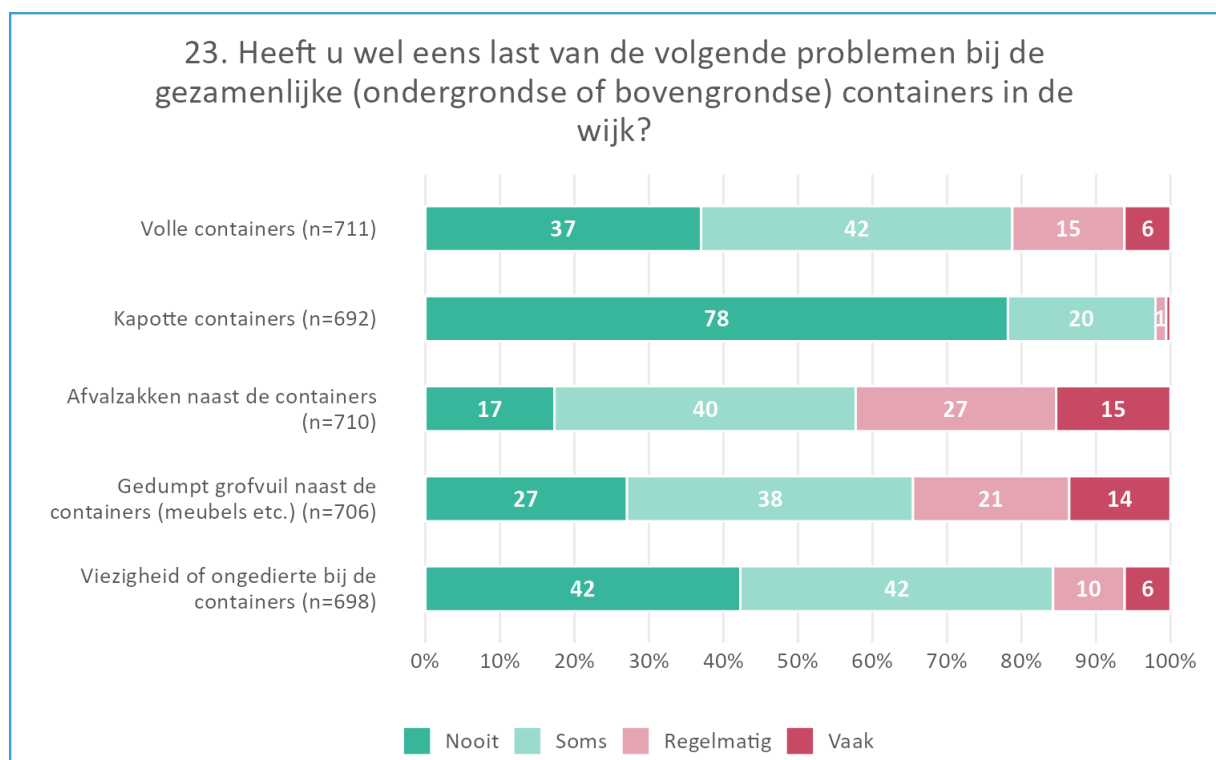
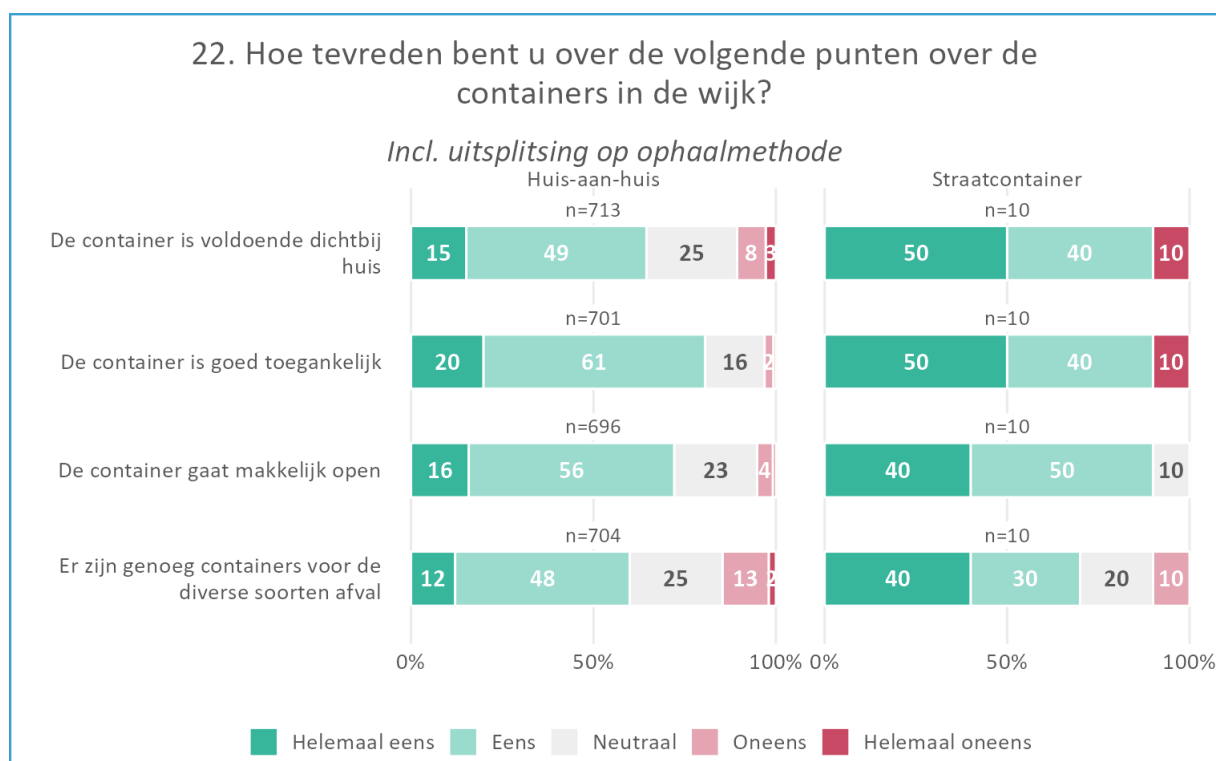
Antwoorden op de vraag "Wilt u nog iets anders kwijt over de afvalinzameling?" zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlage rapport.

1.6 Containers in de wijk

De vragen in dit thema gaan over containers in de wijk en zijn ook getoond aan mensen bij wie het restafval via huis-aan-huis inzameling wordt opgehaald. Omdat zij wel ander afval via containers in de wijk kunnen weggooien zijn beide inzamelingsmethodes relevant.



In de onderstaande grafiek wordt vraag 22 nogmaals getoond, maar nu met uitsplitsing op ophaalmethode.

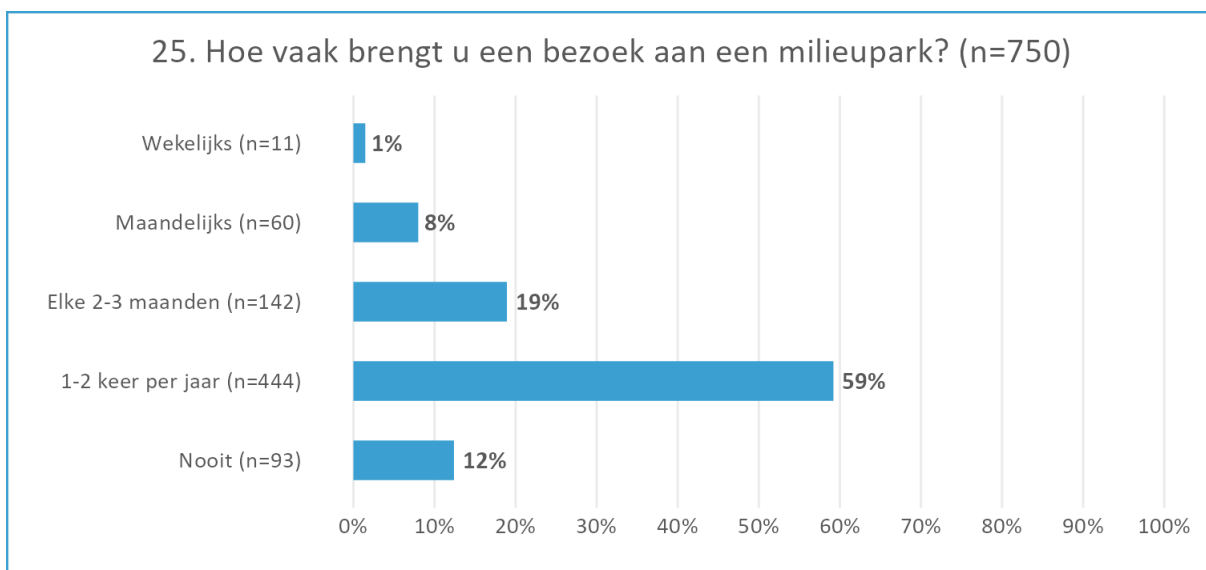


Vraag 24

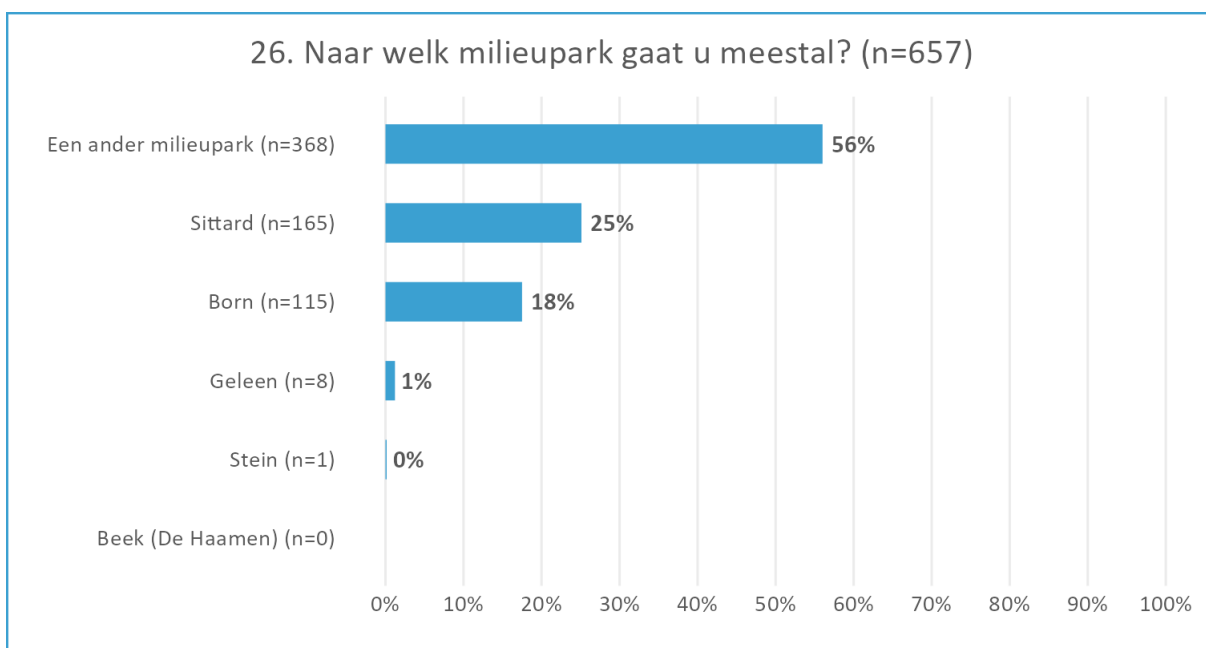
Antwoorden op de vraag “Wilt u nog iets anders kwijt over de gezamenlijke (ondergrondse of bovengrondse) containers in de wijk?” zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlage rapport.

1.7 Milieuparken

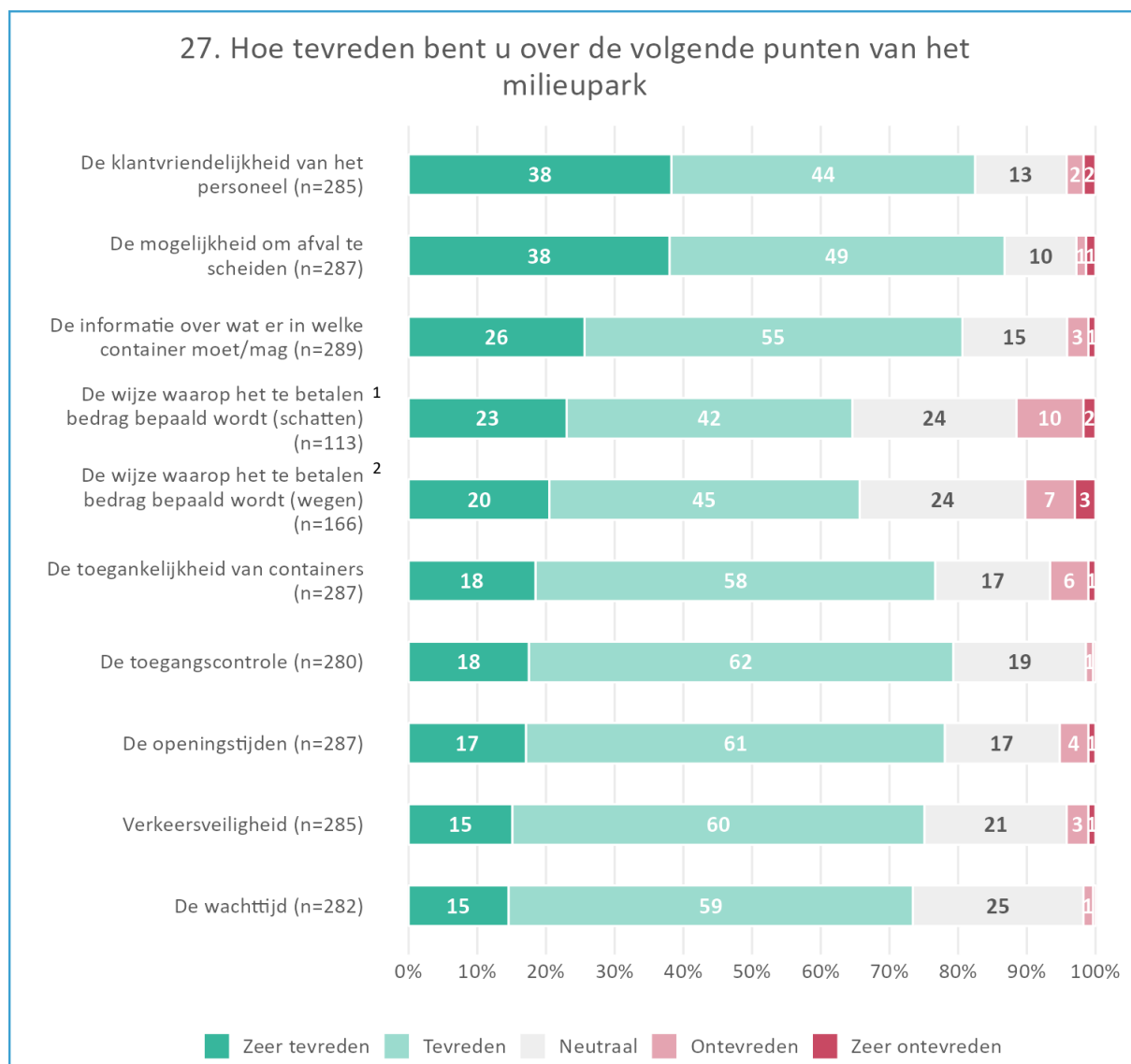
De vragen in dit thema gaan over de verschillende milieuparken die RWM beheert. Inwoners van de vier gemeenten wordt gevraagd naar hun ervaringen met de milieuparken.



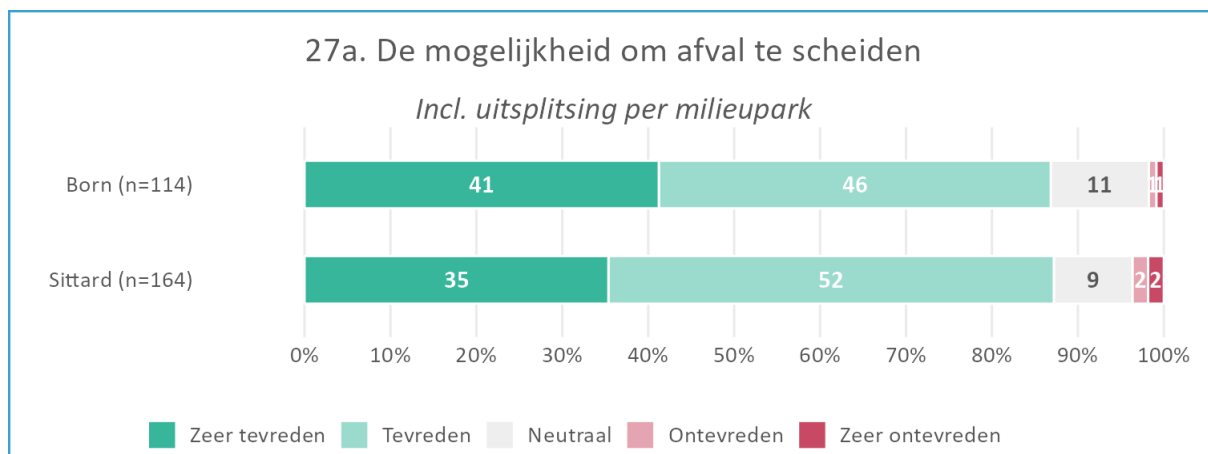
De volgende vragen in dit thema zijn alleen gesteld aan respondenten die minstens één keer per jaar een milieupark bezoeken.



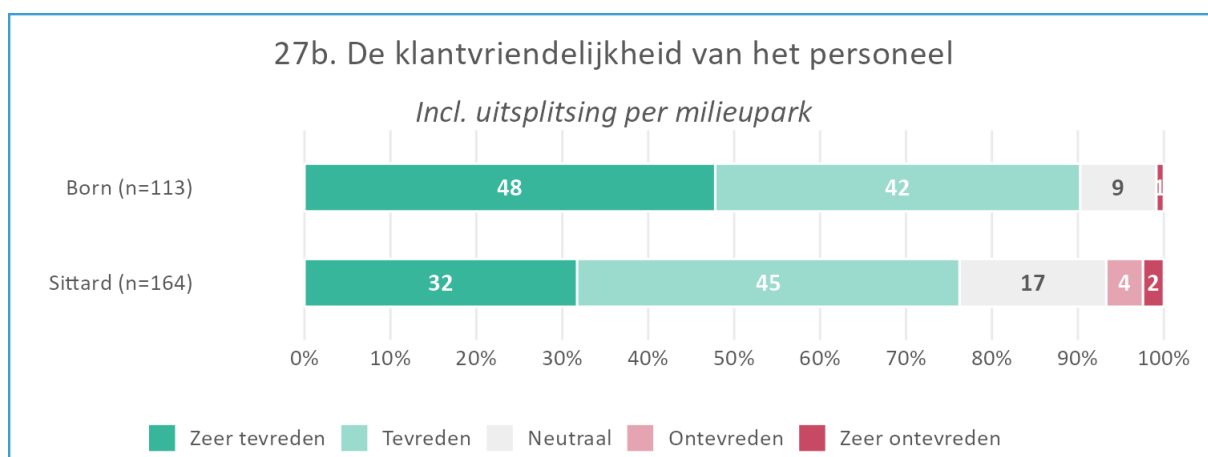
Vraag 27 is ingevuld op basis van het milieupark waar de respondenten meestal heengaan. In de onderstaande grafiek worden de resultaten van alle milieuparken samen weergegeven. In grafiek 27a t/m 27i worden de antwoorden weergegeven per milieupark.



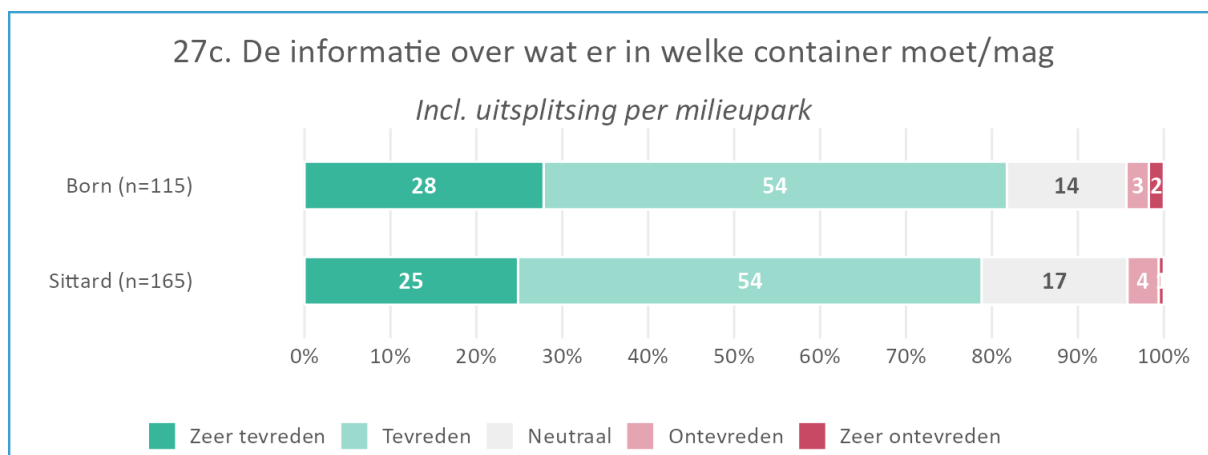
¹ Schatten is alleen voor respondenten die hebben aangegeven bij vraag 26 meestal naar het milieupark in Stein of Born te gaan, ² wegen is alleen voor respondenten die hebben aangegeven bij vraag 26 meestal naar het milieupark in Sittard en Geleen te gaan. Antwoordoptie 'Niet van toepassing': a (n=3), b (n=2), c (n=0), d (n=3), e (n=7), f (n=0), g (n=8), h (n=2), i (n=3), j (n=7).



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=3).



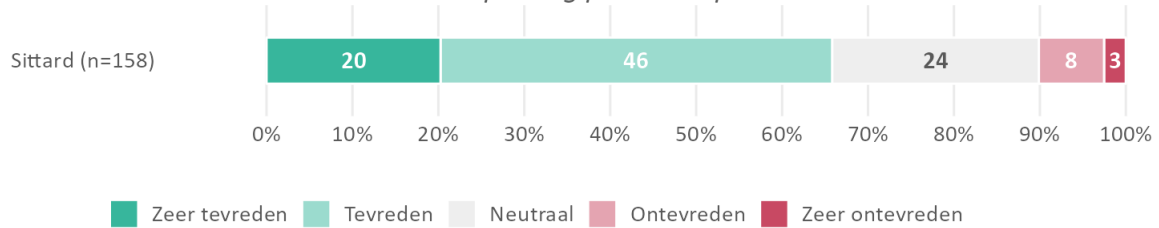
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=2).



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=0).

27d. De wijze waarop het te betalen bedrag bepaald wordt (wegen)

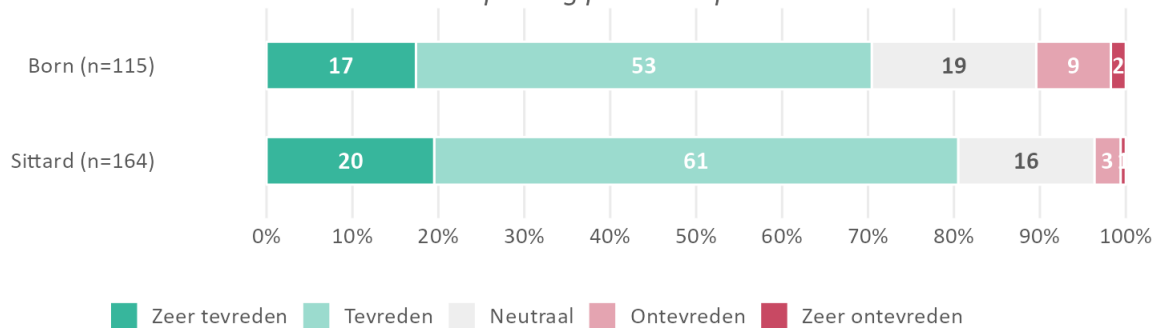
Incl. uitsplitsing per milieupark



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=3).

27e. De toegankelijkheid van containers

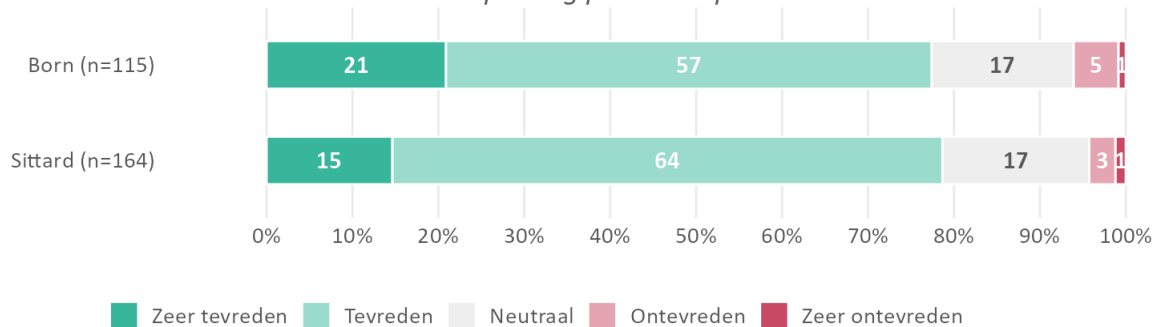
Incl. uitsplitsing per milieupark



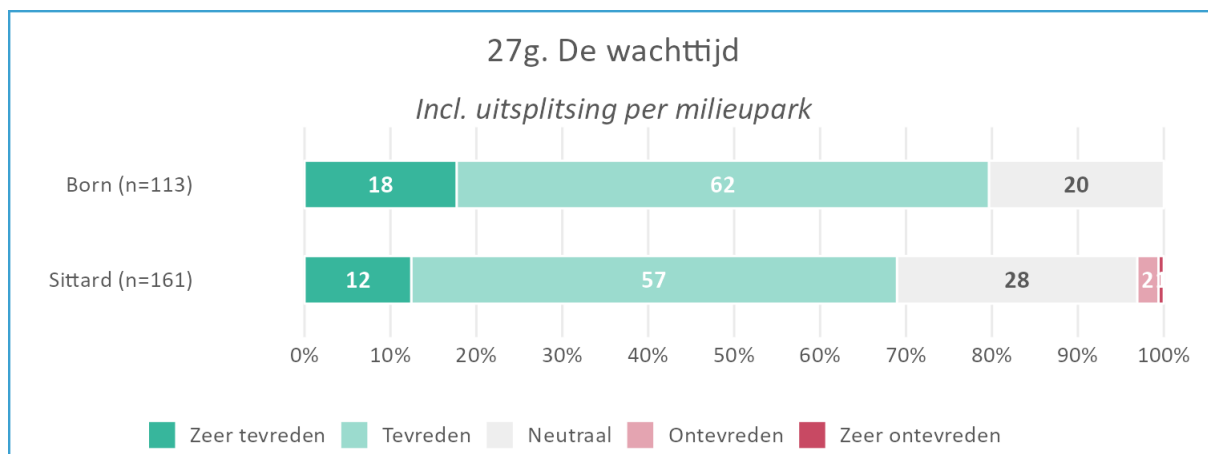
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=7).

27f. De openingstijden

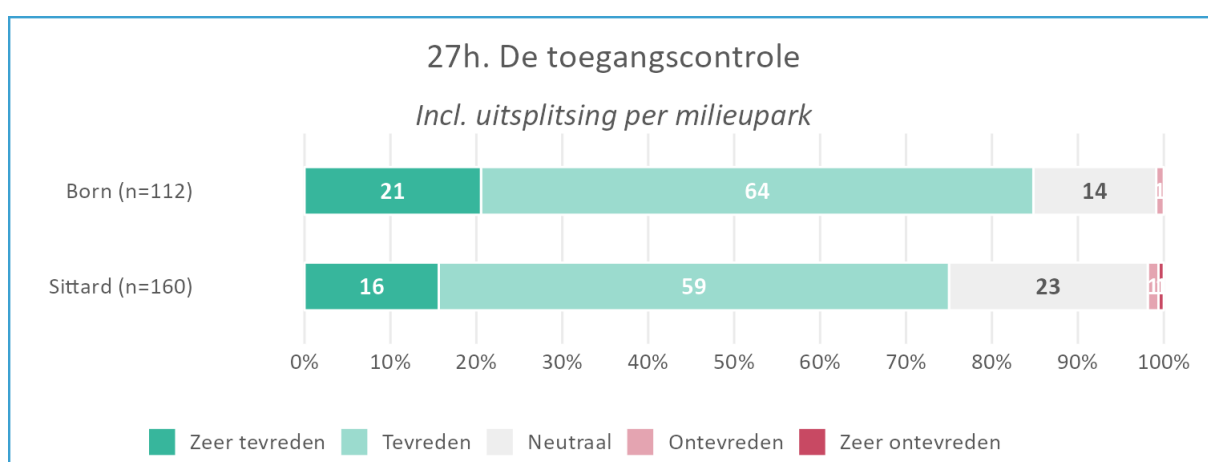
Incl. uitsplitsing per milieupark



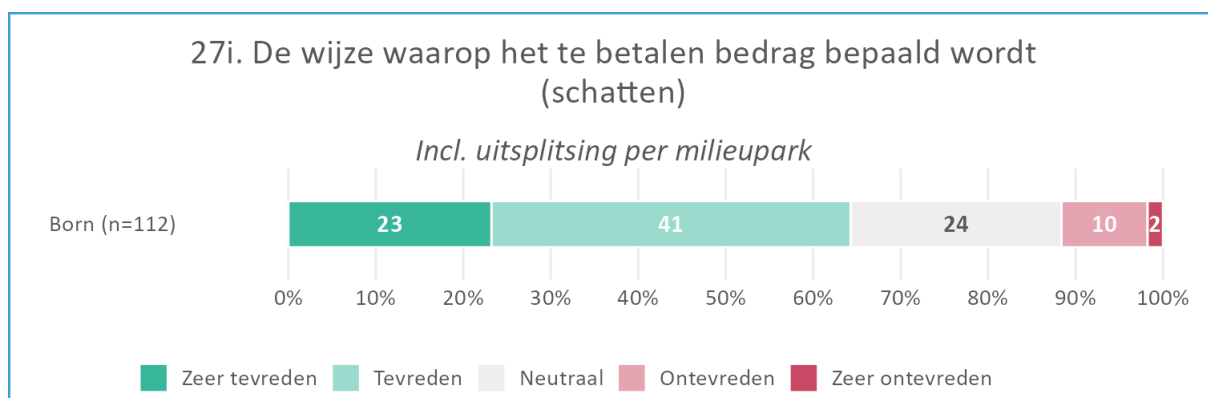
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=0).



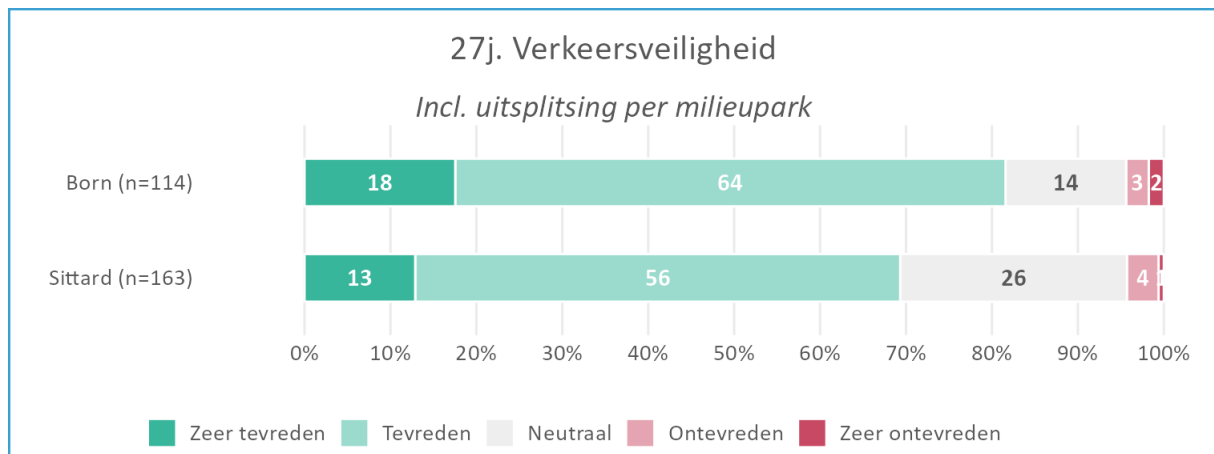
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=8).



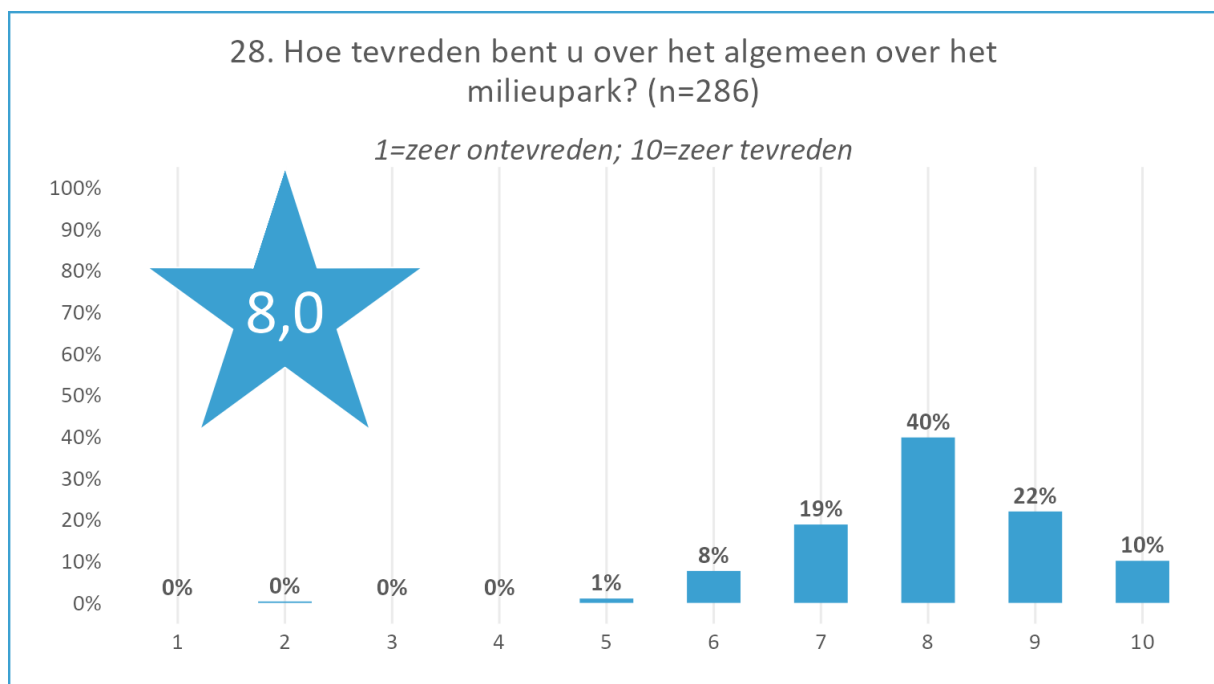
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=2).



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=3).



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=7).

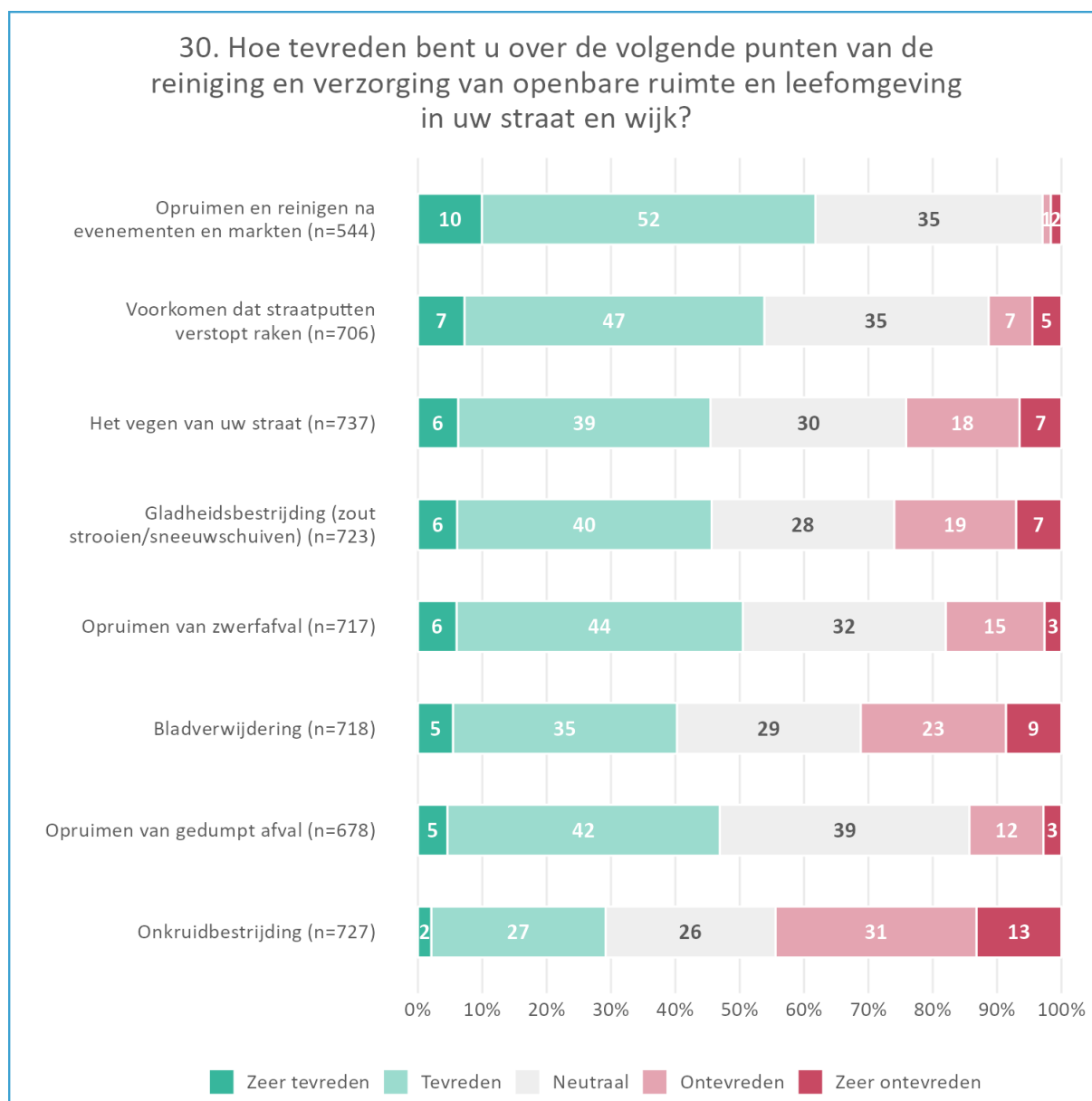


Vraag 29

Antwoorden op de vraag “**Wilt u nog iets anders kwijt over het milieupark?**” zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlage rapport.

1.8 Reiniging en verzorging van de openbare ruimte en leefomgeving

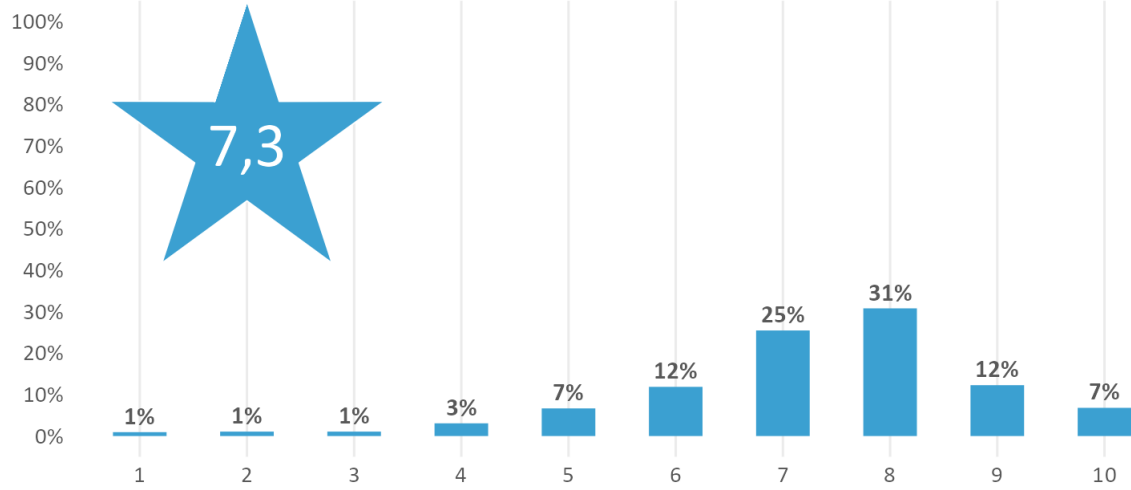
De vragen in dit thema gaan over de reiniging en verzorging van de openbare ruimte en leefomgeving in de gemeenten waar RWM actief is.



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': 1 (n=200), 2 (n=39), 3 (n=8), 4 (n=23), 5 (n=29), 6 (n=29), 7 (n=67), 8 (n=19).

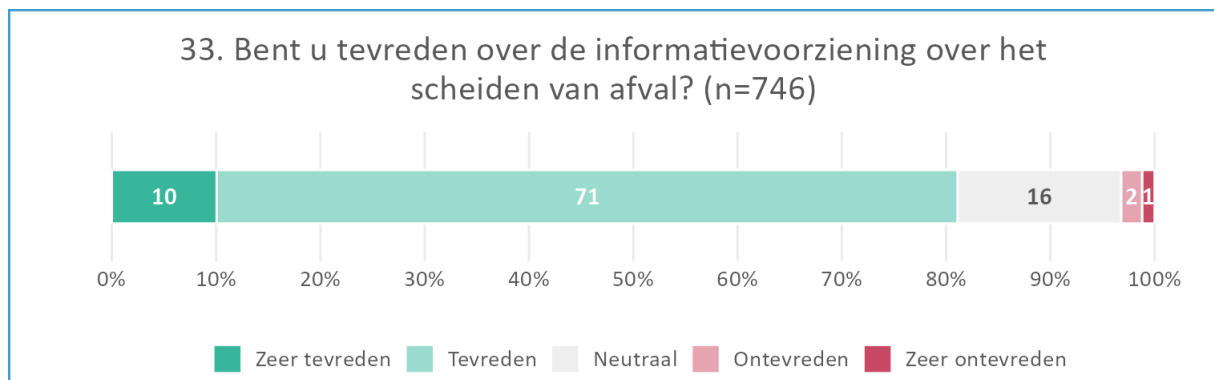
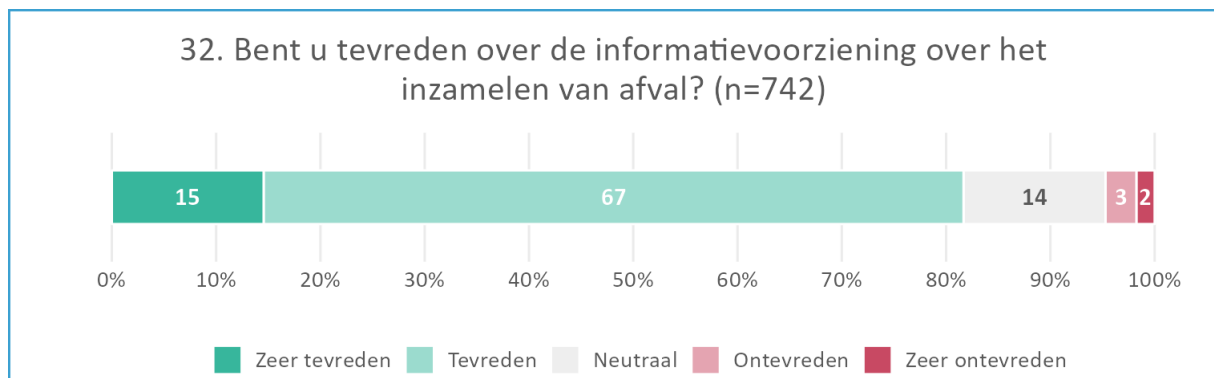
31. Wat vindt u van het algemene straatbeeld in uw omgeving?
(n=750)

1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden

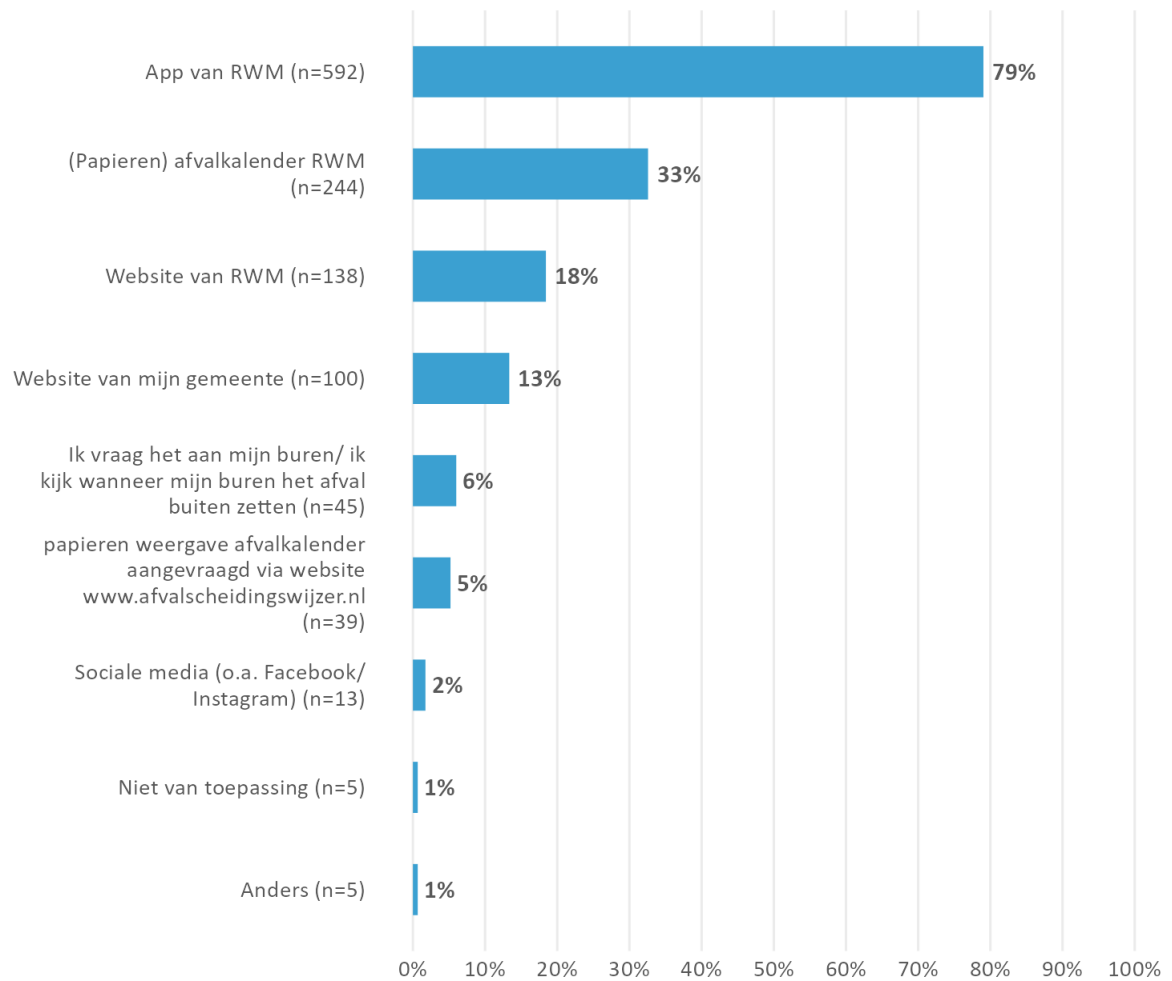


1.9 Informatievoorziening en klantenservice

De vragen in dit thema gaan over de informatievoorziening vanuit RWM en de ervaring van inwoners met de klantenservice van RWM.

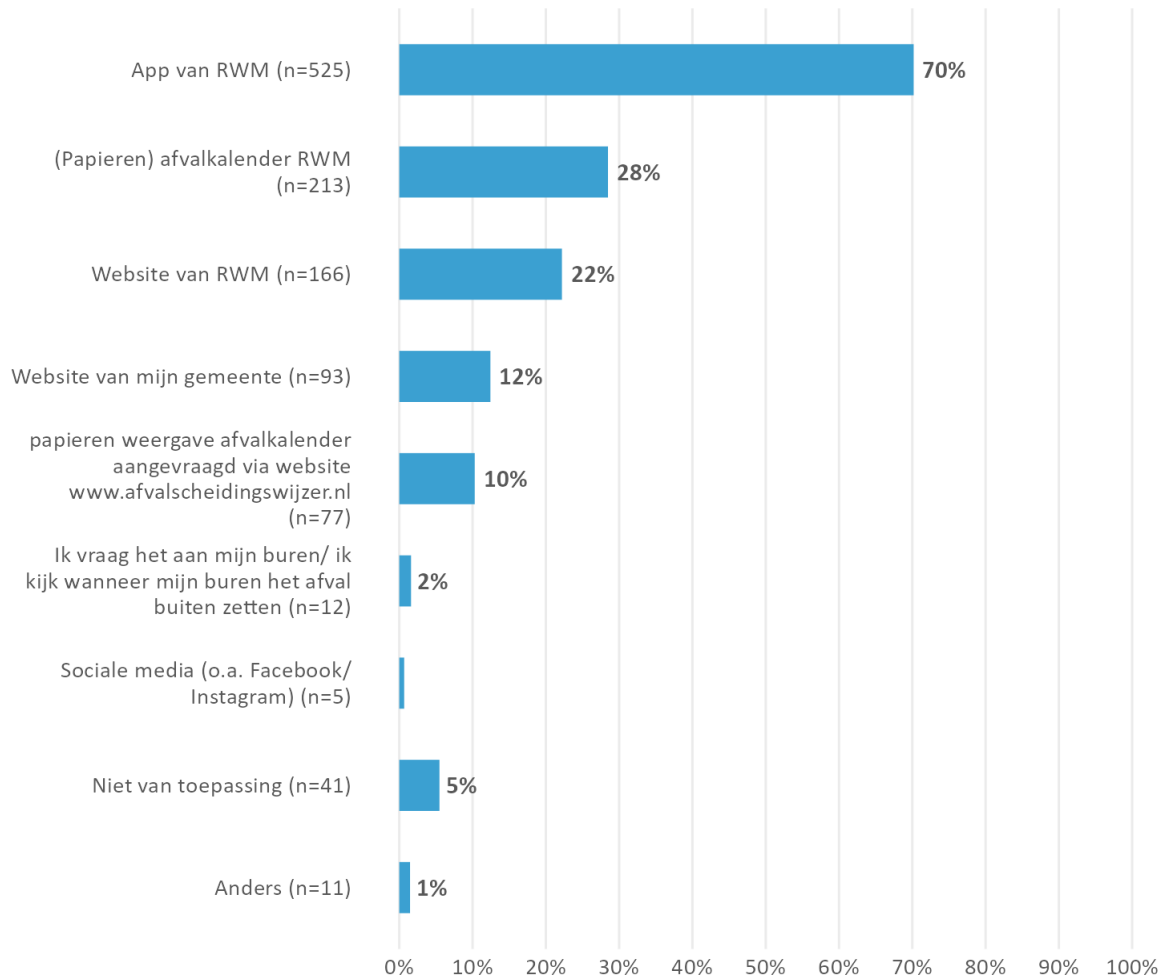


34. Wanneer u informatie nodig hebt over de inzameling van afval, waar zoekt u dan? (n=749)



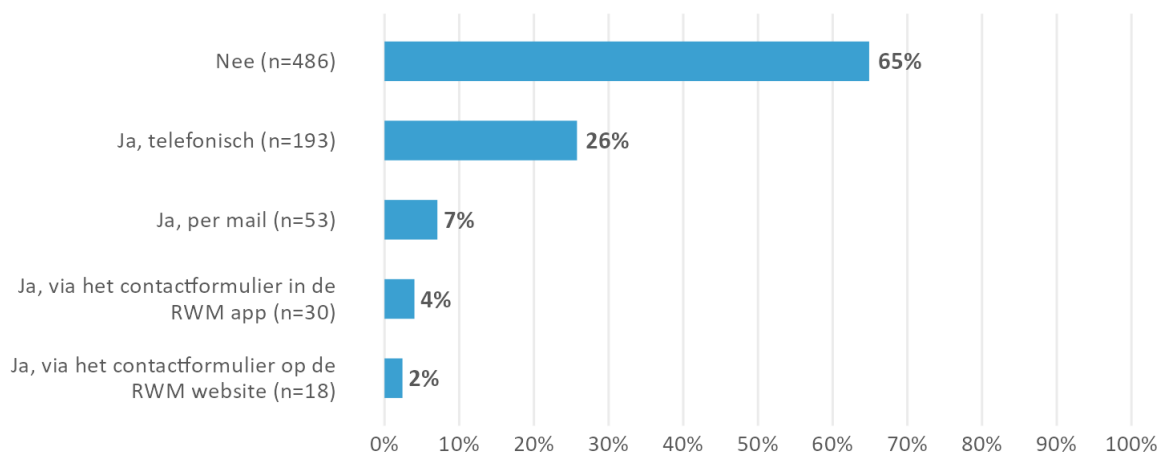
Dit is een meerkeuzevraag. De antwoorden bij 'Anders, namelijk' zijn integraal opgenomen in het bijlage rapport.

35. Wanneer u informatie nodig hebt over de scheiding van afval, waar zoekt u dan? (n=748)



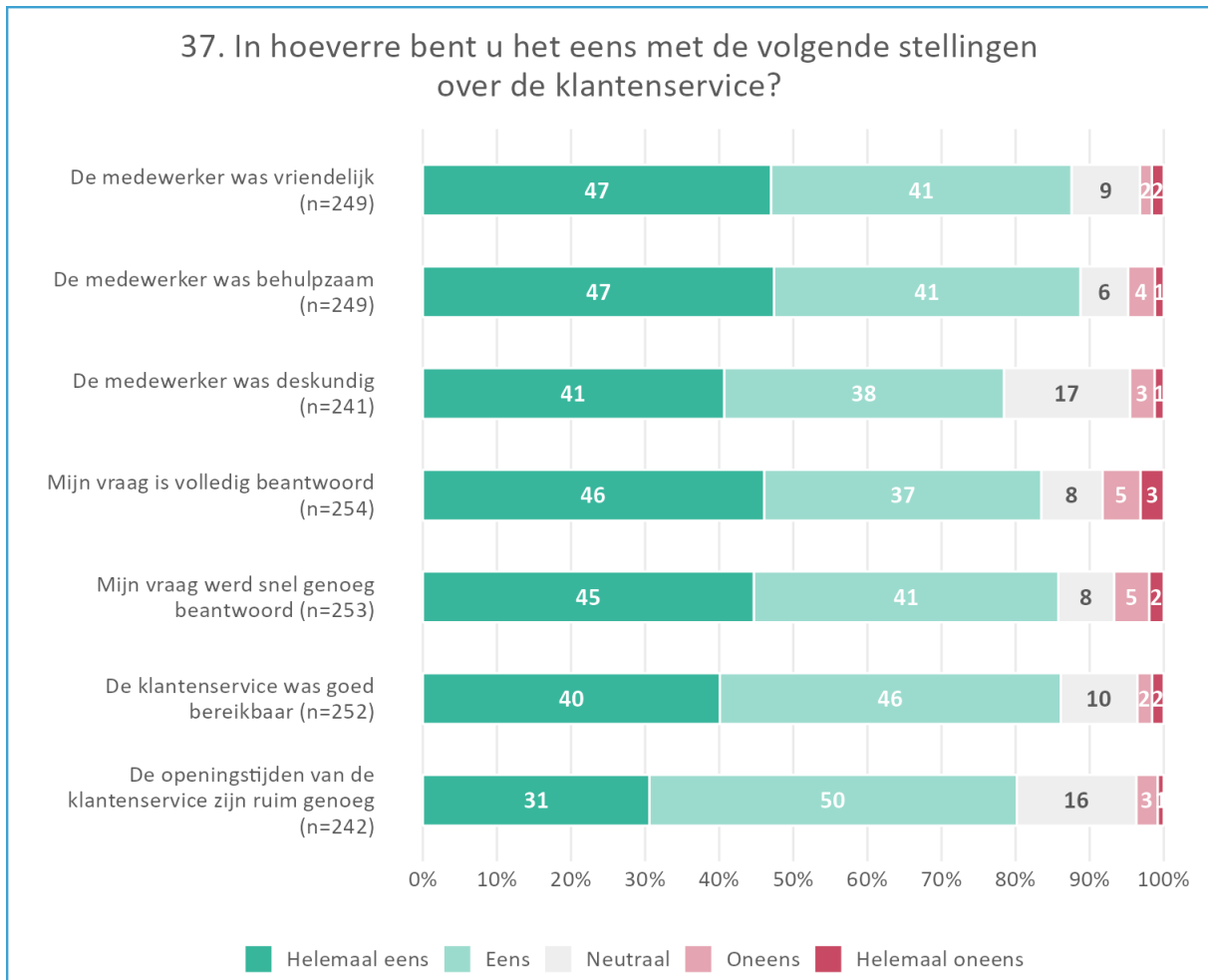
Dit is een meerkeuzevraag. De antwoorden bij 'Anders, namelijk' zijn integraal opgenomen in het bijlage rapport.

36. Heeft u in de laatste 2 jaar contact gehad met het klant contact centrum van RWM? (n=749)

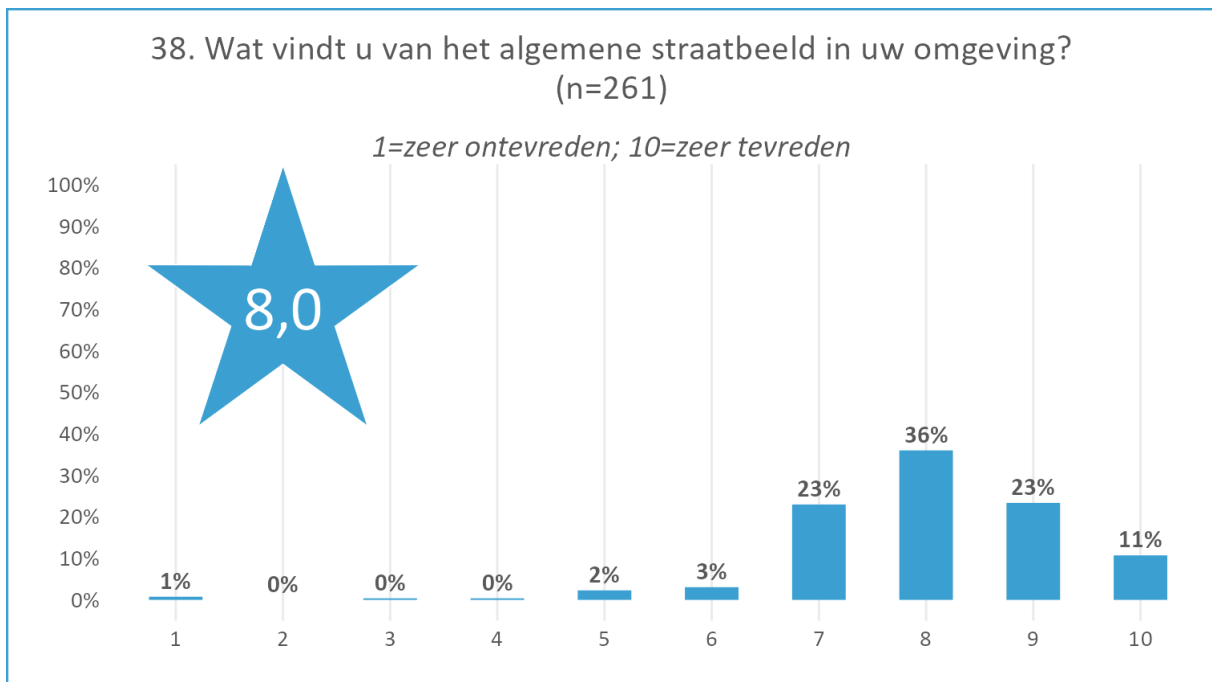


Dit is een meerkeuzevraag.

De volgende vragen binnen dit thema zijn alleen gesteld aan respondenten die bij vraag 36 hebben aangegeven in de afgelopen 2 jaar contact te hebben gehad met het klant contactcentrum.



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': 1 (n=12), 2 (n=11), 3 (n=18), 4 (n=8), 5 (n=7), 6 (n=8), 7 (n=18).

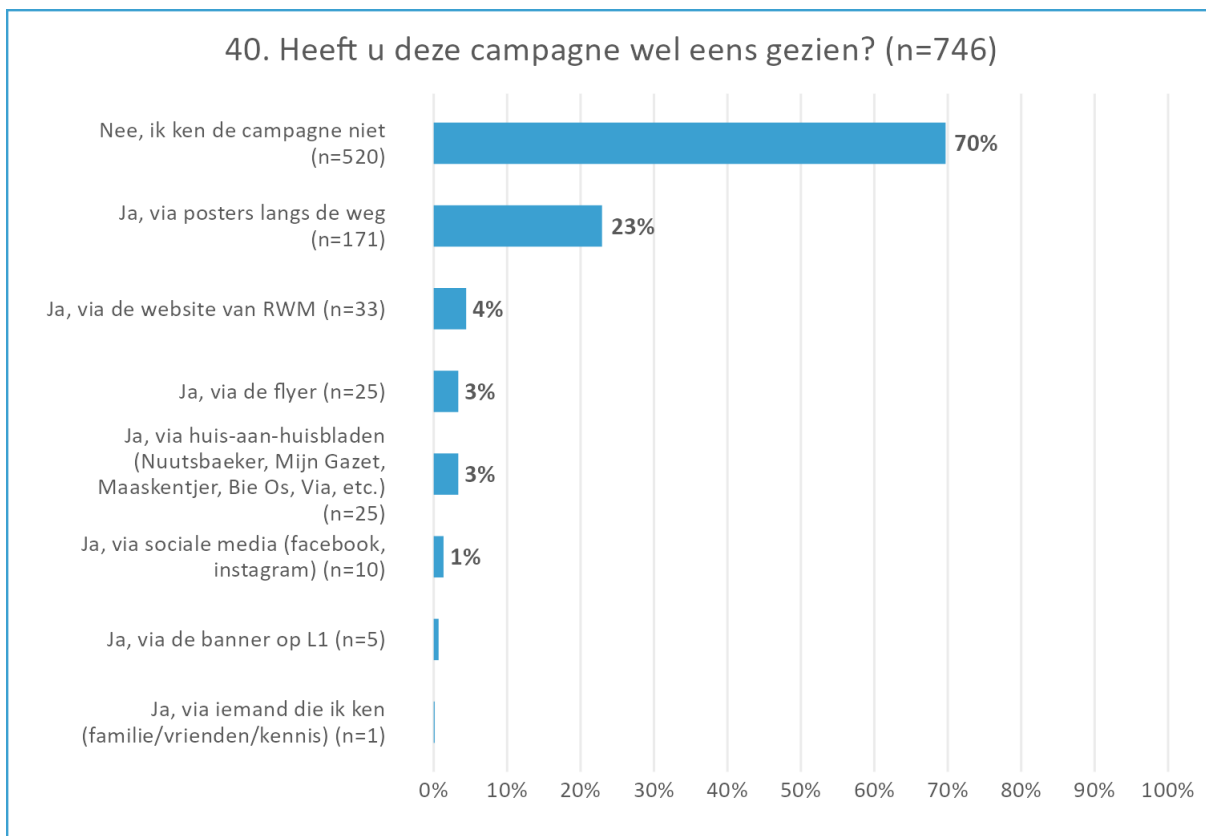


Vraag 39

Antwoorden op de vraag **“Wilt u nog iets anders kwijt over het contact met de klantenservice van RWM?”** zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlage­rapport.

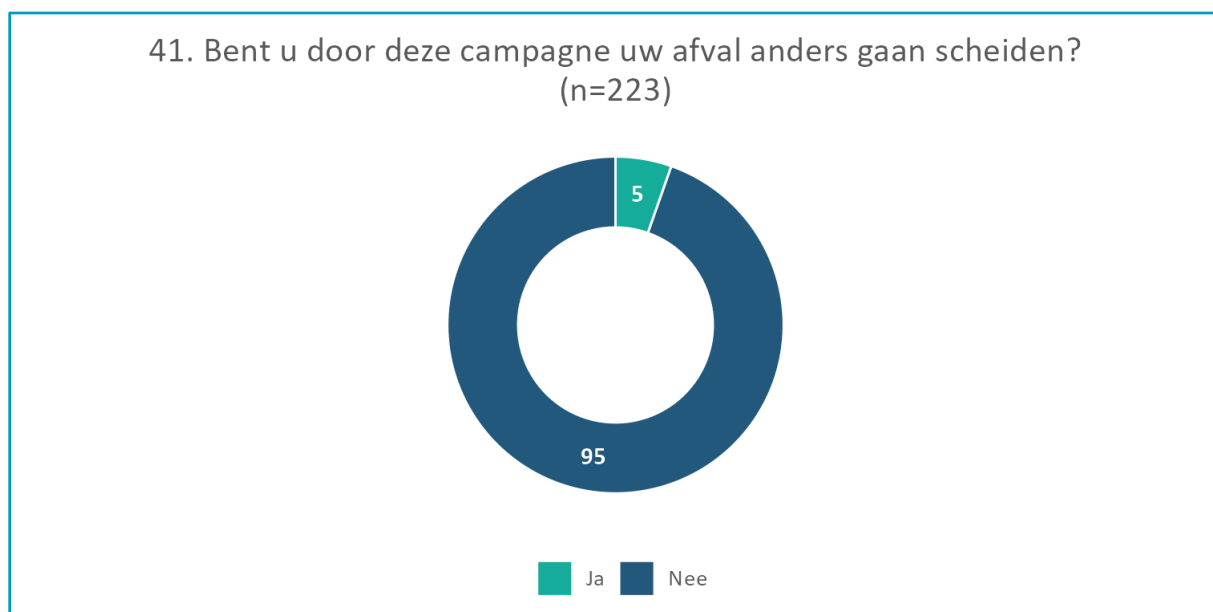
1.10 Communicatiecampagne

De vragen in dit thema gaan over de communicatiecampagne van RWM. De campagne is via meerdere kanalen uitgezet (Bijv. posters langs de weg, website, sociale media). In de vragenlijst kregen de respondenten ter verduidelijking van de vraag een afbeelding te zien van een poster langs de weg uit de campagne.

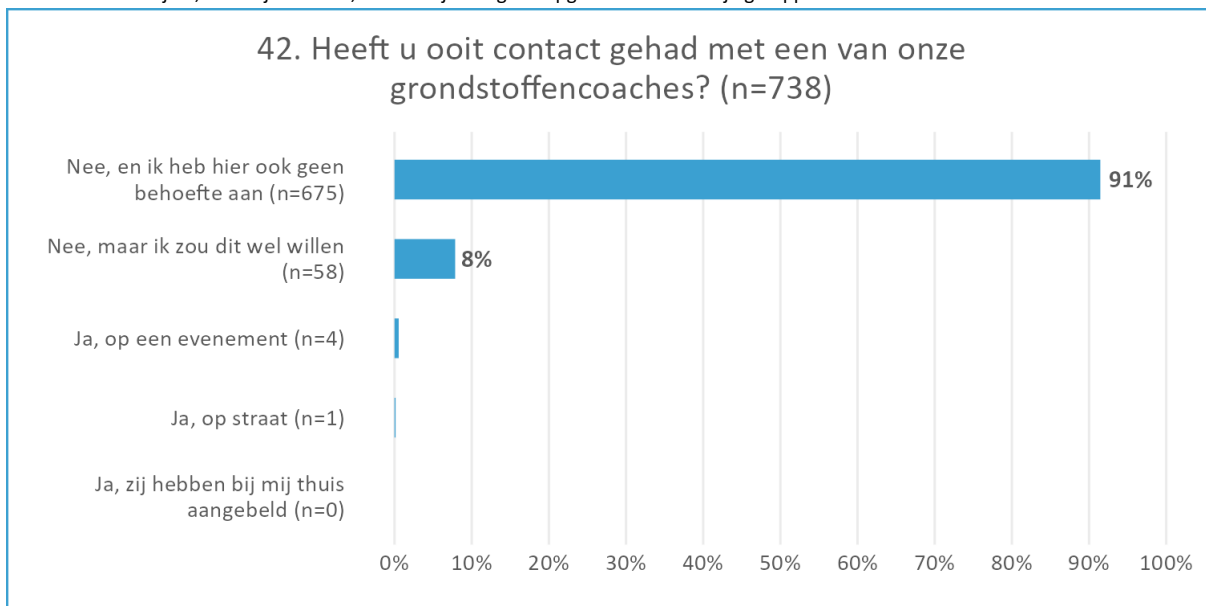


Dit is een meerkeuzevraag.

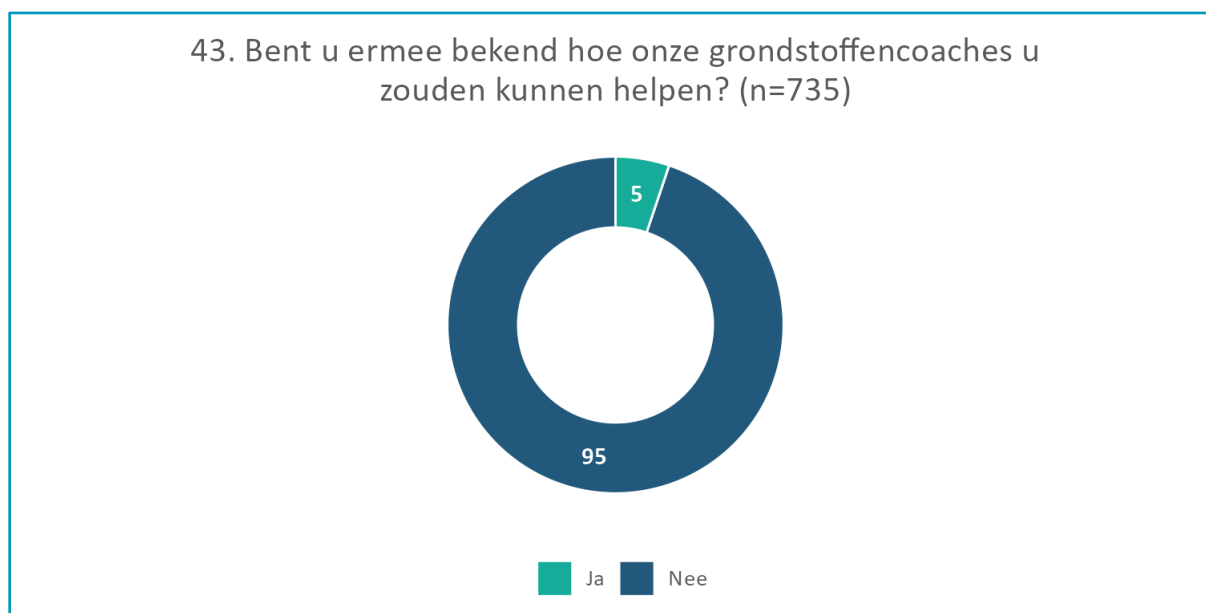
De volgende vraag is alleen gesteld aan respondenten die bij vraag 40 hebben geantwoord de campagne wel eens gezien te hebben.



De antwoorden bij 'Ja, namelijk' en 'Nee, omdat' zijn integraal opgenomen in het bijlagerapport.

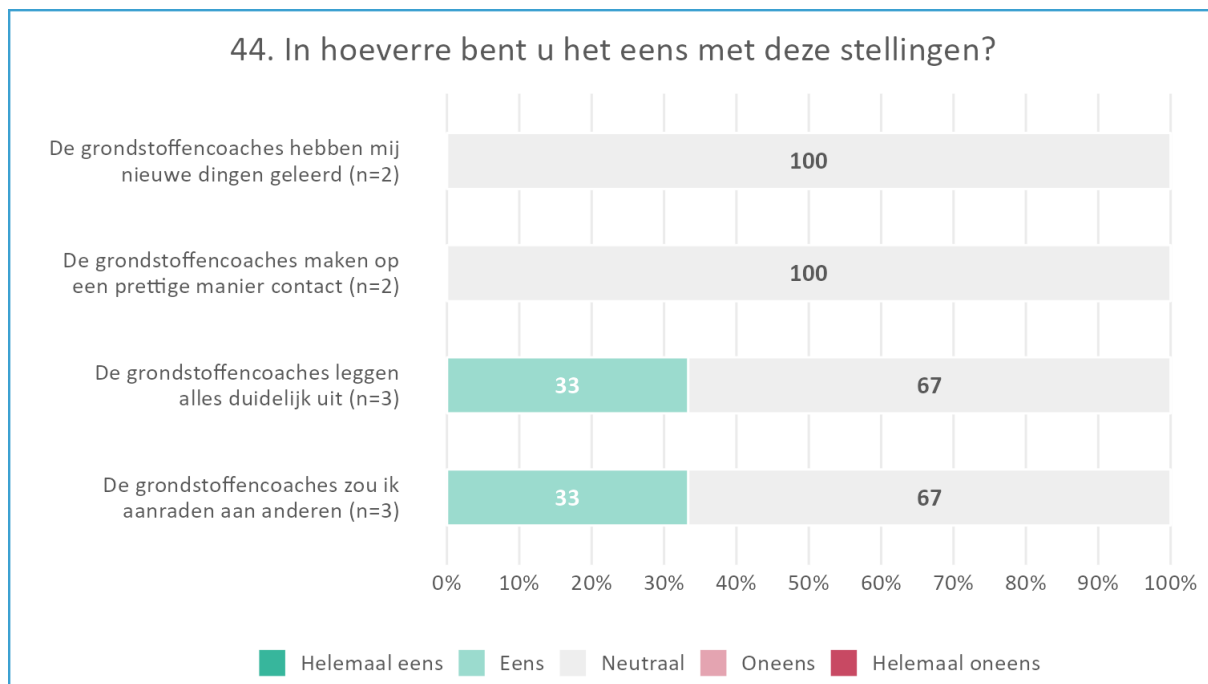


Dit is een meerkeuzevraag.



De antwoorden bij 'Ja, namelijk' zijn integraal opgenomen in het bijlagerapport.

De volgende vragen binnen dit thema zijn alleen gesteld aan respondenten die bij vraag 42 hebben aangegeven contact te hebben gehad met de grondstoffencoaches.



Let op: minder dan 10 deelnemers hebben deze vragen beantwoord. Antwoordoptie 'Niet van toepassing': 1 (n=3), 2 (n=3), 3 (n=3), 4 (n=3)

Vraag 45

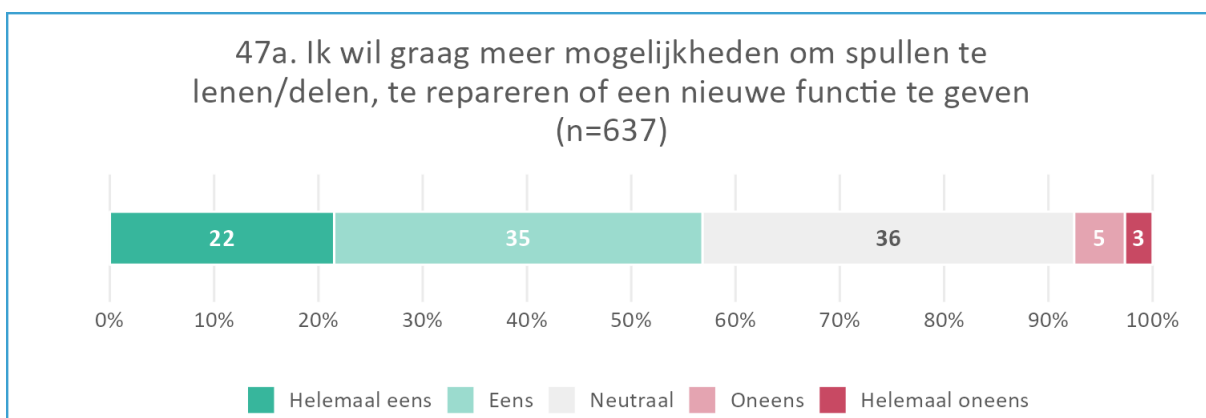
Antwoorden op de vraag “Welke informatie zou(den) u of uw buurtbewoners kunnen helpen in onze communicatiecampagne of via de grondstoffencoaches?” zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

1.11 Toekomstideeën

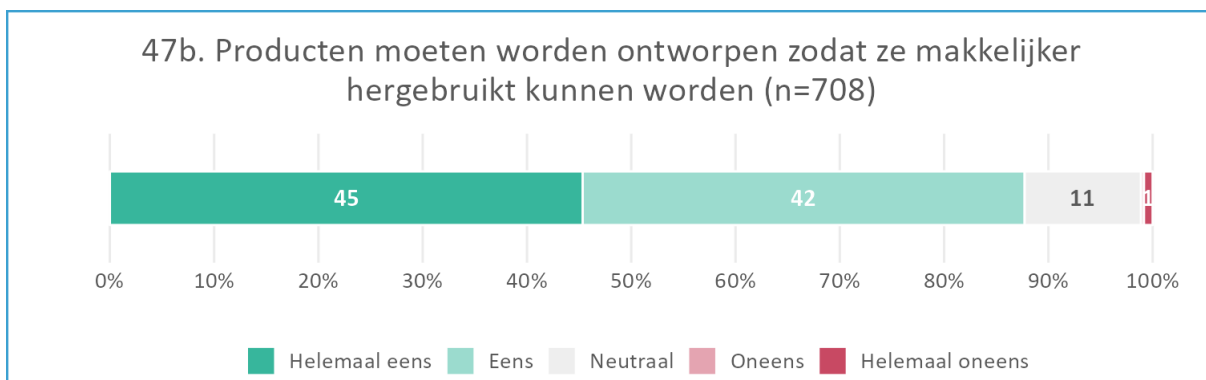
De vragen in dit thema gaan over mogelijke toekomstideeën van RWM die zij aan de inwoners hebben voorgelegd.

46. Welke stelling vindt u het belangrijkste?							
	1 Minst belangrijk		2		3 Belangrijkst		Totaal aantal punten
	n	punten	n	punten	n	punten	
Ik wil afval zo makkelijk mogelijk (gescheiden) kunnen inleveren.	235	235	253	506	253	759	1500
Ik wil zo laag mogelijke kosten (via de jaarlijkse afvalafrekening).	180	180	184	368	184	552	1100
Ik wil goed omgaan met grondstoffen, omdat dit beter is voor het milieu.	143	143	145	290	145	435	868

Uitleg: In de tabel staat de rangschikking van de 3 stellingen weergegeven. Inwoners hebben deze op basis van belangrijkheid op plek 1, 2 of 3 gezet. De antwoorden hebben punten gekregen (belangrijkst = 3 punten, minst belangrijk = 1 punt). De stelling met het hoogste totaal aantal punten vinden de respondenten het belangrijkste.

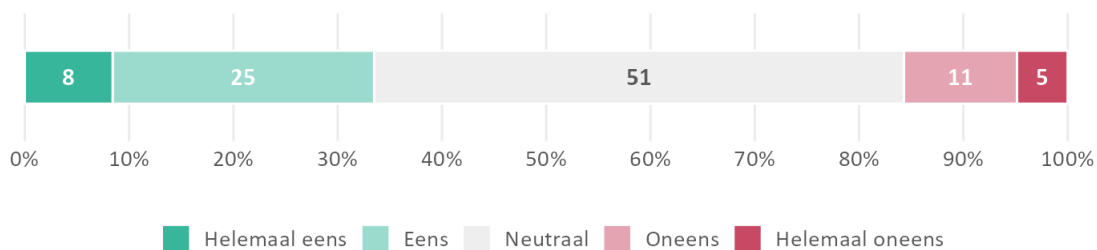


Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=100)



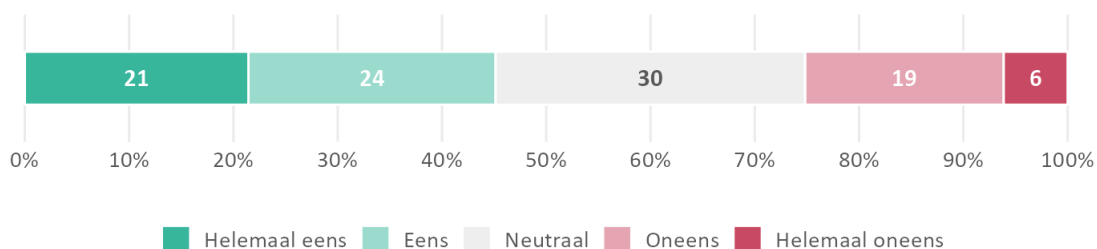
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=27)

47c. Ik wil graag meer leren over hoe mijn afval wordt gerecycled, dat zorgt ervoor dat ik beter afval ga scheiden (n=618)



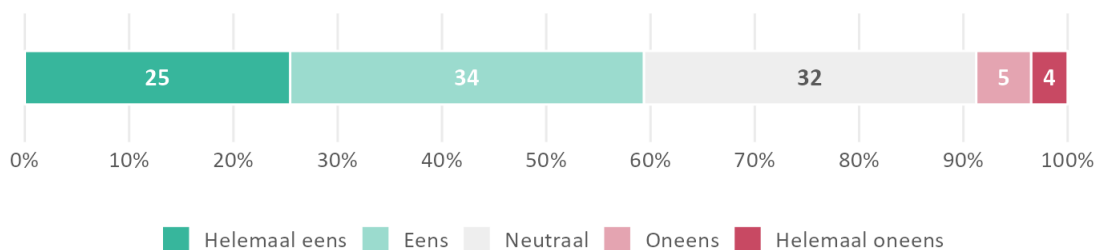
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=118)

47d. Ik wil graag minder reclamefolders ontvangen (zonder brievenbussticker) om minder oud papier en karton te hebben (n=667)



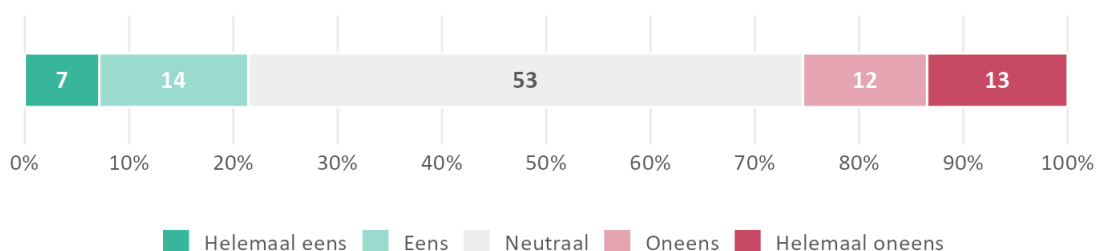
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=72)

47e. Ik wil graag een aparte inzameling voor luiers- en incontinentiemateriaal (n=342)



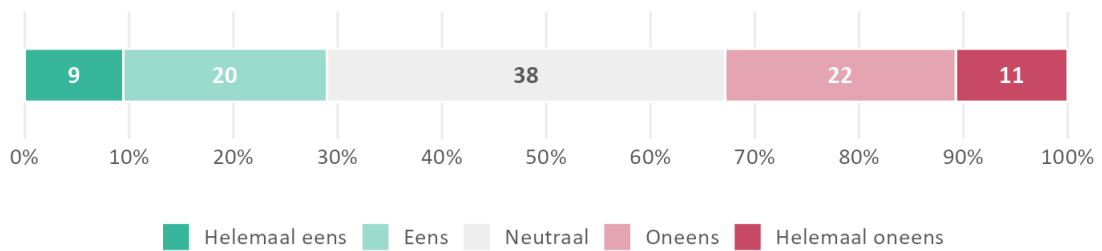
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=395)

47f. Ik wil graag meer mogelijkheden, informatie en/of subsidie voor het gebruik van wasbare luiers (n=252)



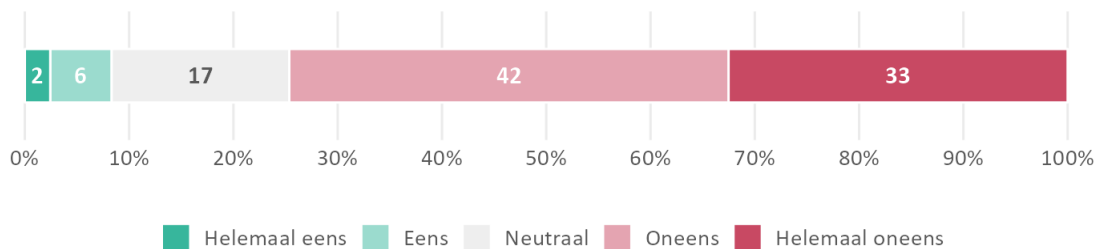
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=480)

47g. Ik wil graag meer mogelijkheden, informatie en/of subsidie om zelf thuis mijn GFT-afval te kunnen composteren (n=466)



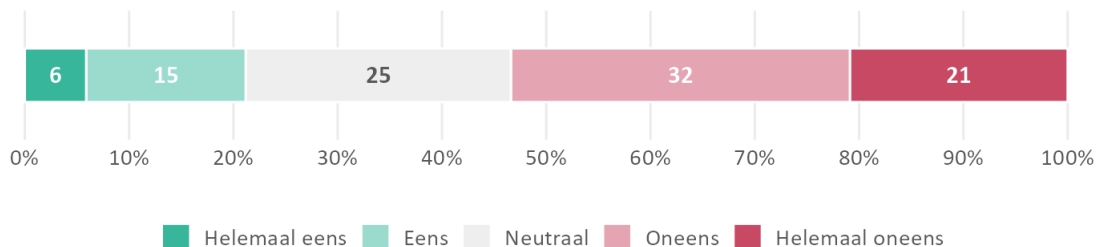
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=268)

47h. Ik wil zoveel mogelijk afval in één bak doen, ook al kan het dan minder goed gerecycled worden (n=698)



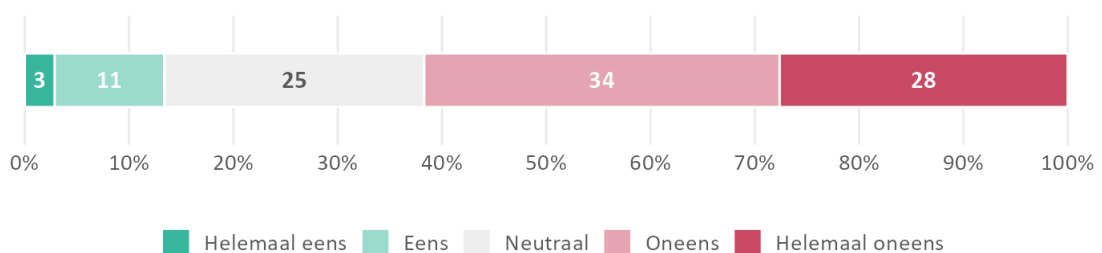
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=38)

47i. Ik ben bereid een extra vast bedrag te betalen als ik dan gratis gebruik kan maken van de milieuparken (n=680)



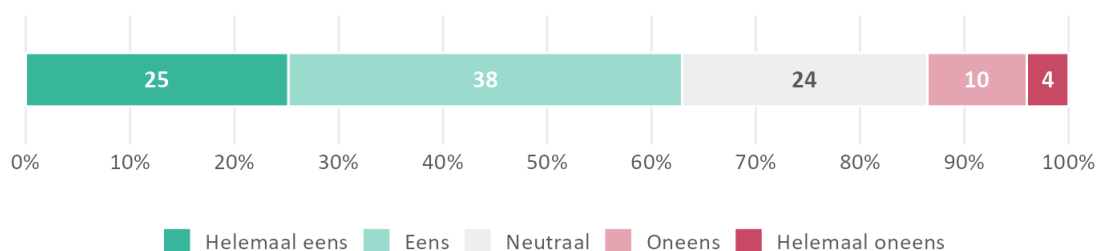
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=56)

47j. Ik ben bereid meer te betalen als ik daarvoor een hogere service krijg (n=666)



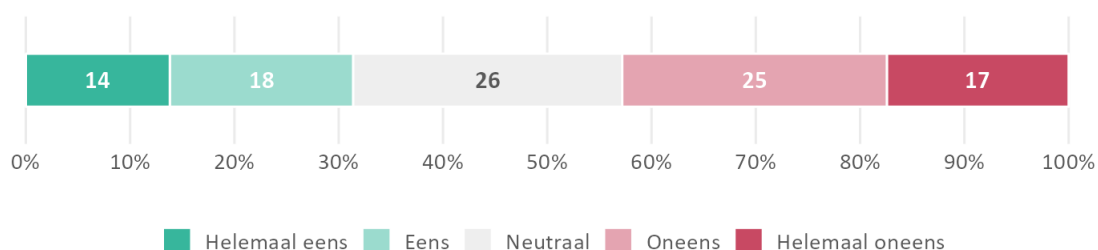
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=73)

47k. Mensen die meer afval hebben, moeten meer betalen
(n=723)



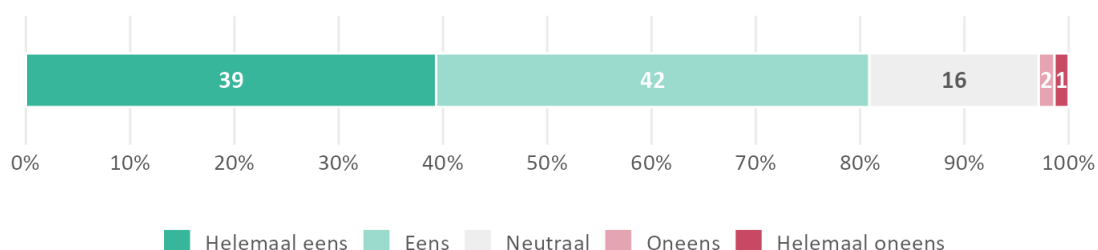
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=16)

47l. Ik zou graag het aangeboden restafval in de container
per kilo afrekenen in plaats van per lediging, zodat ik ook
daadwerkelijk betaal voor het afval dat ik aanbied (n=717)



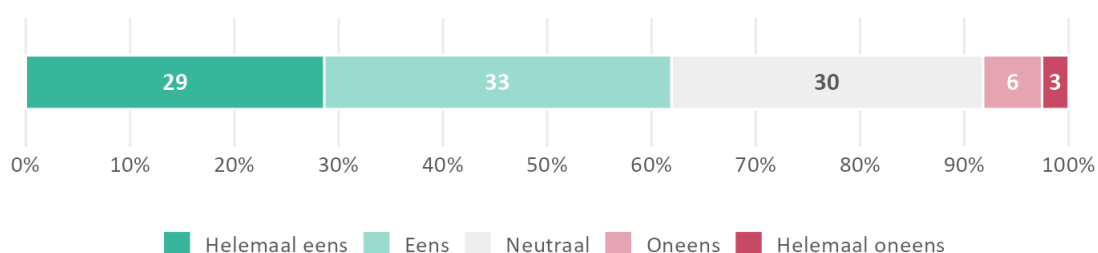
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=21)

47m. Mensen die niet goed afval scheiden moeten hierop
worden aangesproken (n=727)



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=12)

47n. Ik wil graag dat er meer wordt gehandhaafd om ervoor te
zorgen dat meer mensen hun afval beter scheiden (n=706)



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=29)

Uw contactpersonen

Savanne Grotenhuis – s.grotenhuis@enneus.nl

Martin Bloem – m.bloem@enneus.nl

Hoofdkantoor Groningen

Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

T. 050 – 711 52 55
info@enneus.nl
www.enneus.nl