

Tevredenheidsonderzoek inwoners afvalinzameling

Land van Cuijk en Boekel 2015



Cuijk, oktober 2015

Colofon

Opdrachtgever : Bestuurscommissie Afvalinzameling Land van Cuijk en Boekel
Project : Tevredenheidsonderzoek inwoners afvalinzameling
Projectnummer/ Kenmerk : 72000100
Status : concept
Datum : 26 oktober 2015
Auteur : Chantal de Rooij
Autorisatie : Mark van Rijn paraaf:



Postadres
Postbus 88
5430 AB Cuijk

Bezoekadres Cuijk
Gildekamp 8
5431 SP Cuijk

Bezoekadres 's-Hertogenbosch
Victorialaan 1 b-9
5213 JP 's-Hertogenbosch

www.afvalaanbieden.nl

INHOUDSOPGAVE

1. SAMENVATTING	4
2. TEVREDENHEIDSONDERZOEK INWONERS	5
2.1 STEEKPROEF	5
2.2 AANPAK.....	6
2.3 RESPONS	6
2.4 RESULTATEN	7
2.5 VERGELIJKING MET RESULTATEN TEVREDENHEIDSONDERZOEK 2012	14

1. SAMENVATTING

In het voorjaar van 2015 is met behulp van een schriftelijke vragenlijst de tevredenheid van de inwoners van het Land van Cuijk en Boekel over de huidige manier van afvalinzameling gemeten. Van de 3.000 verzonden vragenlijsten zijn er 1.451 retour gekomen. Dat betekent een respons van iets meer dan 48%. Met een dergelijke respons kunnen de data voor 95% als betrouwbaar worden aangenomen en zijn de data representatief voor de gehele populatie. Met andere woorden de resultaten geven een beeld van de mate waarin de inwoners van het Land van Cuijk en Boekel tevreden zijn met de huidige manier van afvalinzameling.

Tevreden inwoners

95,5% van de respondenten is (zeer) tevreden over de manier waarop huishoudelijk afval wordt ingezameld. Het gemiddelde rapportcijfer komt uit op een 7,9.

In de zomer vaker, in de winter minder vaak gft-afval inzamelen

Bijna alle respondenten zijn (zeer) tevreden met de wekelijkse zomerinzameling van gft-afval. Bijna tweederde van de respondenten heeft er geen bezwaar tegen wanneer in de wintermaanden de gft-container minder vaak geleegd zou worden.

Papieren communicatiemiddelen blijven belangrijk

De meeste respondenten zijn ervan op de hoogte dat voortaan ook blik en drankkartons bij het plastic afval in de zak mogen en dus gescheiden worden ingezameld. Zowel voor informatie over actuele ontwikkelingen als over inzameldata en dergelijke geven veel respondenten aan dat ze daarover het liefst geïnformeerd worden via papieren communicatiemiddelen. Gezien de communicatiemiddelen die mensen invullen bij deze vraag kan dat ook voor een deel te maken hebben met onwetendheid. Vaak wordt de website van de gemeente bijvoorbeeld als communicatiemiddel genoemd, terwijl alle informatie te vinden is op de website van Afvalinzameling Land van Cuijk en Boekel. Meer dan de helft van de respondenten geeft aan geen behoefte te hebben aan extra informatie over voorkomen, scheiden of verwerken van afval. Respondenten die wel behoefte hebben aan extra informatie, vernemen dan graag iets over het scheiden van afval en de verwerking ervan. In totaal worden deze laatste twee antwoorden door bijna 48% van de respondenten gegeven.

Resultaten tevredenheidsonderzoek 2012 en 2015 naast elkaar gelegd

Anno 2015 zijn de respondenten iets meer tevreden met de manier waarop huishoudelijk afval wordt ingezameld dan in 2012. In 2012 was het 92,8% van de respondenten die (zeer) tevreden was. Nu is dat 95,5%.

In het tevredenheidsonderzoek van 2015 hebben we niet meer de vraag gesteld of respondenten bereid zijn extra te betalen voor een minicontainer voor restafval. Reden hiervoor is dat uit het onderzoek in 2012 bleek dat meer dan de helft van de respondenten daar geen extra kosten voor wil maken.

Ook de vragen over de verruiming van de openingstijden van de milieustraten zijn achterwege gelaten, omdat in 2012 ruim 70% van de respondenten tevreden of zelfs zeer tevreden was over de huidige openingstijden van de milieustraat en groenstraat in Haps. Bijna geen van de respondenten wilde iets extra's betalen voor nog ruimere openingstijden van de milieustraat en groenstraat in Haps.

2. TEVREDENHEIDSONDERZOEK INWONERS

Met behulp van een schriftelijke vragenlijst is de tevredenheid van de inwoners van het Land van Cuijk en Boekel over de huidige manier van afvalinzameling gemeten.

2.1 Steekproef

Er is een representatieve steekproef getrokken uit het bestand met alle aansluitingen in het Land van Cuijk en Boekel. In het Land van Cuijk en Boekel zijn 40.691 huishoudens aangesloten voor de afvalinzameling. Deze populatie is homogeen, omdat iedereen deelneemt aan de afvalinzameling; iedereen kan de gestelde vragen beantwoorden. Voor de bepaling van de steekproefomvang is uitgegaan van de volgende algemeen geaccepteerde nauwkeurigheid:

Betrouwbaarheid is 95%

(dit betekent dat 1 van de 20 antwoorden niet overeenkomt met de werkelijkheid)

Nauwkeurigheid is 3%

(dit betekent dat als de score 80 aangeeft het werkelijke aantal tussen 77 en 83 zal liggen)

Voor de gewenste betrouwbaarheid en nauwkeurigheid bij dit aantal aansluitingen moesten tenminste 1.160 vragenlijsten worden verwerkt. Aangenomen is dat 40% van de steekproef een respons zal geven, dus de omvang van de steekproef moest dan minimaal 2.900 zijn. Het gekozen aantal van 3.000 verzonden vragenlijsten is daarmee ruim voldoende.

Het aantal vragenlijsten is naar rato per gemeente berekend. Dat levert het volgende overzicht op.

Gemeente	Aantal huishoudens	% van totaal	Aantal verzonden vragenlijst
Boekel	3.767	9	275
Boxmeer	11.796	29	871
Cuijk	10.415	26	781
Grave	5.410	13	389
Mill en Sint Hubert	4.539	11	336
Sint Anthonis	4.764	12	348
Totaal	40.691	100	3.000

De aansluitingen die in de steekproef terecht zijn gekomen, werden willekeurig getrokken uit het totaal aantal aansluitingen. In verband met de afvalproef die in de periode van dit onderzoek plaatsvindt, is een aantal aansluitingen uitgesloten van dit tevredenheidsonderzoek. Het gaat om de inwoners van de wijken Padbroek en De Messemaker in Cuijk.

2.2 Aanpak

Het onderzoek heeft tot doel om de tevredenheid van inwoners te meten en hun opvatting over afvalinzameling. Daarvoor is in principe altijd een enquête als onderzoeksstrategie de meest logische keuze. Er zijn vier soorten enquêtes:

- Schriftelijke enquête
- Interviewenquête
- Telefonische enquête
- Groepsinterviews

Omdat de omvang van de steekproef aanzienlijk is, is een schriftelijke enquête de beste, snelste en goedkoopste manier om het gewenste aantal gegevens te krijgen. Daarnaast blijkt dat de respons op een papieren vragenlijst groter is dan bij een digitale vragenlijst. Om de data te kunnen analyseren, moeten deze digitaal beschikbaar zijn. Onderzoeksbureau Mira Onderzoek heeft de data-entry verzorgd.

De vragenlijst bestaat uit open en gesloten vragen. De gesloten vragen zijn ingevoerd in het statistische programma SPSS. De open vragen zijn in Excel verwerkt. In dit rapport worden de meest opvallende of vaker voorkomende antwoorden op de open vragen benoemd. De antwoorden op de gesloten vragen zijn verwerkt in tabellen. Waar dat relevant is, zijn de gegevens vergeleken met antwoorden op andere vragen of met de resultaten van het onderzoek uit 2012. Ook is bij de meeste vragen onderscheid gemaakt per gemeente.

2.3 Respons

19 juni 2015 zijn de vragenlijsten verstuurd. De respondenten konden de vragenlijst tot 12 juli 2015 retourneren. Ook na die datum is nog een aantal vragenlijsten retour gekomen. Deze zijn ook nog verwerkt.

Van de 3.000 verzonden vragenlijsten zijn er 1451 retour gekomen. Dat betekent een respons van iets meer dan 48%.

2.4 Resultaten

In dit hoofdstuk worden per vraag de resultaten weergegeven in een tabel. In de meeste gevallen is een korte toelichting op de tabel gegeven. In dit hoofdstuk worden deze resultaten ook geanalyseerd en vergeleken met de resultaten van het tevredenheidsonderzoek van 2012.

2.4.1 Informatie over de respondent

Bijna 80% van de respondenten woont binnen de bebouwde kom van hun gemeente. Het grootste gedeelte van de respondenten heeft een tuin. De meeste respondenten (bijna 2/3 deel) zijn tussen de 31 en 64 jaar. Opvallend is de kleine groep respondenten die 30 jaar of jonger is. Reden kan zijn dat de vragenlijst per post is verstuurd en ook per post geretourneerd moest worden. Deze groep was misschien groter geweest wanneer de vragenlijst (ook) digitaal ingevuld kon worden. De meeste respondenten (bijna de helft) voert een tweepersoons huishouden.

Vraag 1. In welke gemeente woont u?

	Absoluut aantal
Boekel	156
Boxmeer	456
Cuijk	333
Grave	159
Mill en Sint Hubert	153
Sint Anthonis	193
Missing	1
Totaal	1451

Wanneer in bovenstaande tabel het aantal verzonden vragenlijsten verwerkt wordt, kan per gemeente berekend worden wat de respons is.

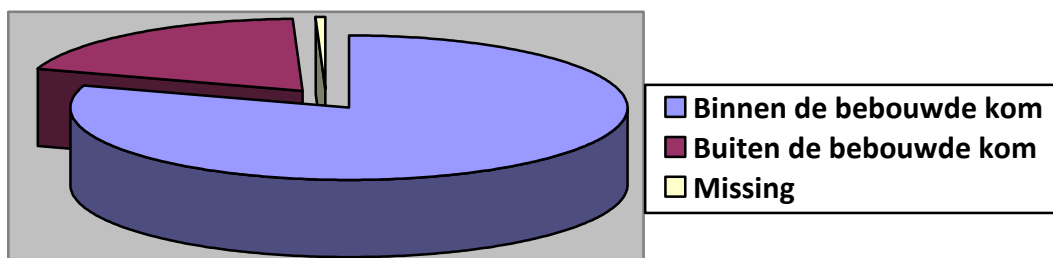
	Aantal verzonden vragenlijst	Respons (absoluut aantal)	Respons (percentage)
Boekel	275	156	56,7
Boxmeer	871	456	52,4
Cuijk	781	333	42,6
Grave	389	159	40,9
Mill en Sint Hubert	336	153	45,5
Sint Anthonis	348	193	55,5
Missing	-	1	-
Totaal	3.000	1451	48,4

In de gemeente Boekel is de respons het hoogst en in de gemeente Grave het laagst. Er zit echter weinig verschil tussen de zes gemeenten. De respons is in alle gemeenten rond de totale respons van 48,4%.

Vraag 2. Woont u binnen of buiten de bebouwde kom?

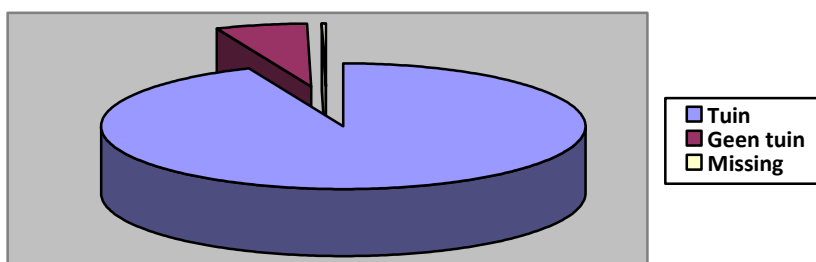
	Absoluut aantal	Percentage
--	-----------------	------------

Binnen de bebouwde kom	1159	79,9
Buiten de bebouwde kom	285	19,6
Missing	7	0,5
Totaal	1451	100



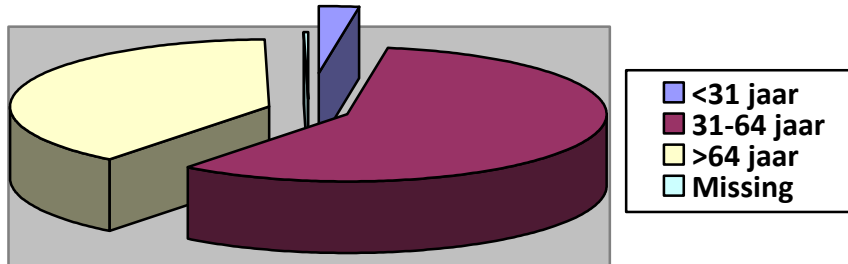
Vraag 3. Heeft u een tuin?

	Absoluut aantal	Percentage
Tuin	1358	93,6
Geen tuin	89	6,1
Missing	4	0,3
Totaal	1451	100



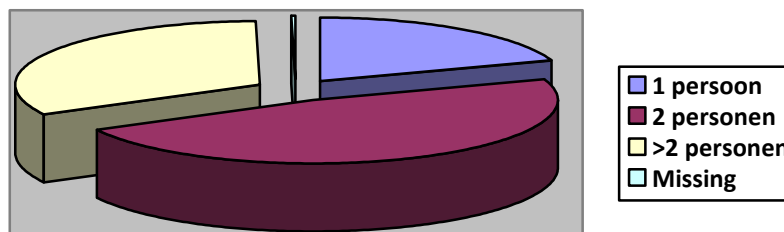
Vraag 4. Hoe oud bent u?

	Absoluut aantal	Percentage
30 jaar of jonger	36	2,5
Tussen 31 en 64 jaar	842	58
65 jaar of ouder	569	39,2
Missing	4	0,3
Totaal	1451	100



Vraag 5. Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden?

	Absoluut aantal	Percentage
1 persoon	285	19,6
2 personen	692	47,7
3 personen of meer	470	32,4
Missing	4	0,3
Totaal	1451	100



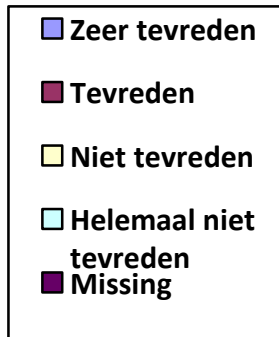
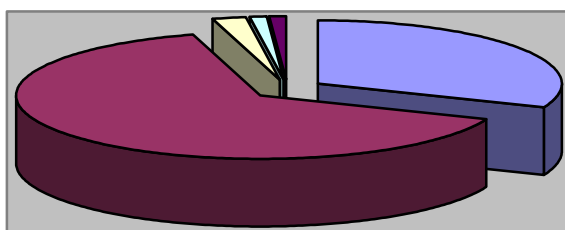
2.4.2 Tevredenheid afvalinzameling

95,5% van de respondenten is (zeer) tevreden over de manier waarop huishoudelijk afval wordt ingezameld. Het gemiddelde rapportcijfer komt uit op een:

7,9

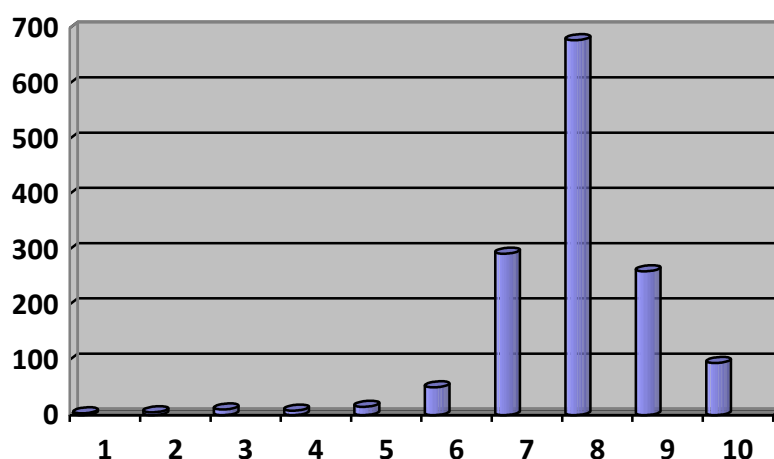
Vraag 6. In welke mate bent u tevreden over de manier waarop uw huishoudelijk afval aan huis wordt ingezameld?

	Absoluut aantal	Percentage
Zeer tevreden	451	31,1
Tevreden	934	64,4
Niet tevreden	35	2,4
Helemaal niet tevreden	13	0,9
Missing	18	1,2
Totaal	1451	100



Vraag 7. Welk rapportcijfer (tussen 1 en 10) geeft u de manier waarop uw huishoudelijk afval aan huis wordt ingezameld?

	Absoluut aantal	Percentage
1	3	0,2
2	5	0,3
3	10	0,7
4	8	0,6
5	15	1
6	50	3,4
7	292	20,1
8	678	46,7
9	260	17,9
10	94	6,5
Missing	36	2,5
Totaal	1451	100



Vraag 8. Heeft u tips of ideeën om de inzameling van huishoudelijk afval te verbeteren?

De meest opvallende en meest gegeven antwoorden zijn gecategoriseerd en gecodeerd. Voor alle antwoorden wordt verwezen naar Bijlage X.

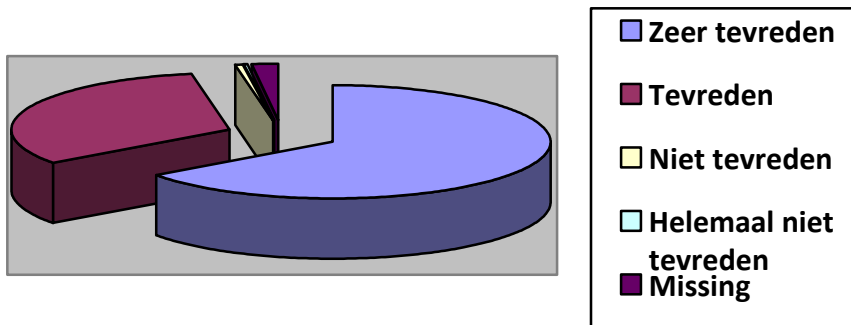
	Absoluut aantal	Percentage
Kleinere afvalzak voor restafval	3	0,2
Stevigere zakken (PBD en/of rest)	25	1,7
Periode zomerinzameling gft uitbreiden	29	2,0
In de zomermaanden ook PBD en rest wekelijks inzamelen	29	2,0
Grof afval een aantal keer per jaar aan huis inzamelen	32	2,3
Tijdstip inzameling: wekelijks hetzelfde, later/eerder op de dag inzamelen	50	3,4
Container voor rest (en/of PBD/papier)	108	7,4
Anders	147	10,1
Geen antwoord	1028	70,8
Totaal	1451	100

2.4.3 Zomer- en winterinzameling van gft-afval

Bijna alle respondenten zijn (zeer) tevreden met de wekelijkse zomerinzameling van gft-afval. Bijna tweederde van de respondenten heeft er geen bezwaar tegen wanneer in de wintermaanden de gft-container minder vaak geleidigd zou worden. Daarentegen heeft dus één derde daar wel bezwaar tegen.

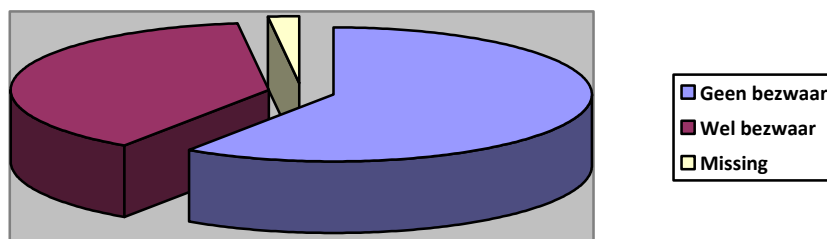
Vraag 9. In de zomermaanden juni, juli en augustus wordt gft-afval wekelijks ingezameld. In welke mate bent u tevreden over deze wekelijkse zomerinzameling van gft-afval?

	Absoluut aantal	Percentage
Zeer tevreden	942	64,9
Tevreden	467	32,2
Niet tevreden	10	0,7
Helemaal niet tevreden	5	0,3
Missing	27	1,9
Totaal	1451	100



Vraag 10. De ervaring leert dat in de wintermaanden december, januari en februari veel minder gft-afval wordt ingezameld. Zou u er bezwaar tegen hebben als in deze drie wintermaanden uw gft-container minder vaak wordt geleedigd?

	Absoluut aantal	Percentage
Nee, daar heb ik geen bezwaar tegen	861	59,3
Ja, daar heb ik bezwaar tegen	560	38,6
Missing	30	2,1
Totaal	1451	100



Je zou je voor kunnen stellen dat huishoudens met een tuin, huishoudens buiten de bebouwde kom en/of meerpersoonshuishouden vaker bezwaar zouden hebben tegen het minder vaak inzamelen van gft-afval in de wintermaanden. Daarom hebben we die gegevens met elkaar vergeleken. Hieronder de tabellen die de eventuele verschillen inzichtelijk maken. Er is echter een verwaarloosbaar verschil tussen huishoudens met en zonder tuin. Datzelfde geldt voor respondenten die binnen en buiten de bebouwde kom wonen. Hoe groter het huishouden is, hoe meer respondenten er bezwaar tegen hebben als het gft-afval in de wintermaanden minder vaak zou worden ingezameld. Het verschil tussen een 1- en meerpersoonshuishouden is 18,7%. Ondanks die verschillen is er geen verband tussen deze variabelen: geen correlatie (lineaire samenhang), laat staan een causaal verband (oorzaak-gevolg).

2.4.4 Informatievoorziening

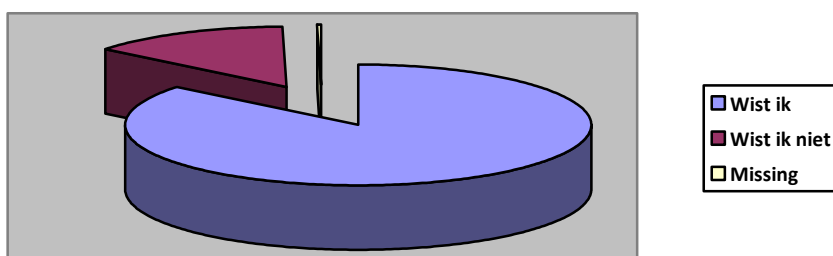
De meeste respondenten zijn ervan op de hoogte dat voortaan ook blik en drankkartons bij het plastic afval in de zak mogen en dus gescheiden worden ingezameld.

Zowel voor informatie over actuele ontwikkelingen als over inzameldata en dergelijke geven veel respondenten aan dat ze daarover het liefst geïnformeerd worden via papieren communicatiemiddelen. Gezien de communicatiemiddelen die mensen invullen bij deze vraag kan dat ook voor een deel te maken hebben met onwetendheid. Vaak wordt de website van de gemeente bijvoorbeeld als communicatiemiddel genoemd, terwijl alle informatie te vinden is op de website van Afvalinzameling Land van Cuijk en Boekel.

Meer dan de helft van de respondenten geeft aan geen behoefte te hebben aan extra informatie over voorkomen, scheiden of verwerken van afval. Respondenten die wel behoefte hebben aan extra informatie, vernemen dan graag iets over het scheiden van afval en de verwerking ervan. In totaal worden deze laatste twee antwoorden door bijna 48% van de respondenten gegeven.

Vraag 11. Vanaf 1 april 2015 worden drankkartons en blik samen met het plastic verpakkingsafval aan huis ingezameld. U mag dit afval in de speciale plastic afvalzak stoppen. Goed voor het milieu en voor uw portemonnee. Bovendien kunnen deze afvalsoorten worden gerecycled en dus als grondstof dienen voor nieuwe producten. Wist u dat u voortaan ook blik en drankkartons samen met het plastic verpakkingsafval in dezelfde zak mag stoppen?

	Absoluut aantal	Percentage
Ja, dat wist ik	1244	85,7
Nee, dat wist ik niet	201	13,9
Missing	6	0,4
Totaal	1451	100



Vraag 12. Hoe kunnen wij u het beste op de hoogte houden van actuele ontwikkelingen, zoals de inzameling van blik en drankkartons?

	Absoluut aantal	Percentage
Digitale communicatiemiddelen	609	42
Papieren communicatiemiddelen	1166	80,4
Missing	3	0,2
Totaal	1778*	122,6*

* Omdat de respondent meerdere antwoorden mocht geven, komt het totaal niet uit op 1451 en 100%

De meest opvallende en meest gegeven antwoorden zijn gecategoriseerd en gecodeerd.

	Absoluut aantal
Andere papieren digitale communicatiemiddelen	32
AfvalApp	41
Andere digitale communicatiemiddelen	63
E-mail / nieuwsbrief	162
Website	235
Weekblad / krant	766
Geen antwoord	1426

Vraag 13. Hoe kunnen wij u het beste informeren over inzameldata, openingstijden van de milieustraat, tarieven enz.?

	Absoluut aantal	Percentage
Digitale communicatiemiddelen	524	36,1
Papieren communicatiemiddelen	1115	76,8
Missing	3	0,2
Totaal	1642	113,1

* Omdat de respondent meerdere antwoorden mocht geven, komt het totaal niet uit op 1451 en 100%

De meest opvallende en meest gegeven antwoorden zijn gecategoriseerd en gecodeerd.

	Absoluut aantal
Andere digitale communicatiemiddelen	24
Andere papieren digitale communicatiemiddelen	27
AfvalApp	142
Website	148
Weekblad / krant	219
Direct mailing / post	579
Geen antwoord	1671

Vraag 14. Zou u meer geïnformeerd willen worden over onderstaande onderwerpen?

	Absoluut aantal	Percentage
Voorkomen van afval	209	14,4
Scheiden van afval	377	26
Verwerking van afval	318	21,9
Anders	51	3,5
Nee, ik heb geen behoefte aan deze informatie	819	56,4
Missing	9	0,6
Totaal	1783*	122,8*

* Omdat de respondent meerdere antwoorden mocht geven, komt het totaal niet uit op 1451 en 100%

2.5 Vergelijking met resultaten tevredenheidsonderzoek 2012

Anno 2015 zijn de respondenten iets meer tevreden met de manier waarop huishoudelijk afval wordt ingezameld dan in 2012. In 2012 was het 92,8% van de respondenten die (zeer) tevreden was. Nu is dat 95,5%.

In dit tevredenheidsonderzoek hebben we niet meer de vraag gesteld of respondenten bereid zijn extra te betalen voor een minicontainer voor restafval. Reden hiervoor is dat uit het onderzoek in 2012 bleek dat meer dan de helft van de respondenten daar geen extra kosten voor wil maken.

Ook de vragen over de verruiming van de openingstijden van de milieustraten zijn achterwege gelaten, omdat in 2012 ruim 70% van de respondenten tevreden of zelfs zeer tevreden was over de huidige openingstijden van de milieustraat en groenstraat in Haps. Bijna geen van de respon-

denten wilde iets extra's betalen voor nog ruimere openingstijden van de milieustraat en groenstraat in Haps.

In 2012 is de vraag gesteld hoeveel inwoners per jaar extra willen betalen wanneer de gft-container in de zomerperiode vaker wordt geledigd (1 keer per week). 56 % van de respondenten heeft destijds aangegeven hiervoor niets extra te willen betalen. De huidige ervaring leert dat de zomerinzameling maximaal € 200.000,- per jaar kost. Omgerekend is dit maximaal € 5,04 per huishouden per jaar.