

Afvalinzameling Oostpolder

Evaluatie nieuw systeem

START

Klik op
START



Onderzoekcentrum
Drechtsteden

Partner voor bestuur en beleid



Inhoudsopgave

Inleiding

Conclusies



Terug naar
inhoudsopgave

Het nieuwe inzamelingsstelsel

Wat heeft u nog nodig?



Over ons

**Reservecontainers
en keukenbakjes**

**Tevredenheid
nieuwe stelsel**

**Wat willen bewoners verder
nog kwijt?**



Inleiding

In mei 2020 is de gemeente Papendrecht in de wijk Oostpolder begonnen met het omgekeerd inzamelen van het huisvuil:

- Voor de bewoners van ruim 1.000 eengezinswoningen en bijna 300 appartementen kwamen er in totaal 18 ondergrondse containers waar ze het restafval in vuilniszakken kunnen aanbieden.
- Bewoners van eengezinswoningen verzamelen plastic, blik en drankkartons (PBD) thuis in een bak, die eens in de vier weken aan straat kan worden gezet. Bewoners van appartementen kunnen het PBD kwijt in een gezamenlijke bak.
- Voor de bewoners van de appartementen kwamen er 13 GFT cocons.

Bij de invoering van de pilot is door de Papendrechtse gemeenteraad het streven geformuleerd dat na een jaar 60% van de huishoudens tevreden moet zijn over het nieuwe afvalinzamelingssysteem. De gemeente Papendrecht wil de pilot afsluiten met een representatief onderzoek onder de bewoners. Op basis van onder meer deze evaluatie kan de gemeente Papendrecht in de zomer van 2021 een besluit nemen over de toekomstige wijze van afvalinzameling in de gemeente.

In opdracht van de gemeente Papendrecht heeft het Onderzoekcentrum Drechtsteden het nieuwe afvalinzamelingssysteem geëvalueerd onder de bewoners. Daarvoor is in maart 2021 een digitale vragenlijst uitgezet onder alle huishoudens. Huishoudens die liever een schriftelijke vragenlijst wilden invullen, konden die opvragen. In totaal 31% van de huishoudens vulde de vragenlijst in (409 huishoudens).

In deze rapportage leest u hoe bewoners terugkijken op de wijze waarop de pilot is ingevoerd, of de nieuwe wijze van afvalinzameling helpt bij het beter scheiden van het afval, hoeveel bewoners tevreden zijn over de nieuwe manier van afvalinzameling en wat bewoners nog nodig hebben om hun afval nog beter te kunnen scheiden.



methode

Online vragenlijst onder 1.340 huishoudens in de wijk Oostpolder. Op verzoek werd een schriftelijke vragenlijst toegestuurd.



veldwerkperiode

tweede helft maart – begin april 2021



respons

409 huishoudens (31% respons)

soort afval	eengezinswoningen		appartementen	
	was	pilot	was	pilot
Rest	aan huis, eigen bak	vuilniszak, ondergrondse container	eigen bak	vuilniszak, ondergrondse container
PBD	in vuilniszak	aan huis, eigen bak	in vuilniszak	inpandig, gedeelde bak
GFT	aan huis, eigen bak	ongewijzigd	niet	buiten, gedeelde GFT-cocons
Papier	aan huis, eigen bak	ongewijzigd	aan huis	inpandig, gedeelde bak



Conclusies

Helft bewoners is tevreden, drie op de tien ontevreden

De helft van de bewoners is tevreden over het nieuwe inzamelingsstelsel. Maar ook drie op de tien bewoners zijn ontevreden. Dat was in mei 2020 al zo, en dat is nog steeds zo. Het nieuwe stelsel heeft zeker voordelen, maar kan ook nog verder worden aangescherpt.

Voordelen nieuwe stelsel: beter en bewuster scheiden

Bijna alle bewoners vinden het scheiden van afval belangrijk. En het aandeel bewoners dat oordeelt dat het nieuwe stelsel hen hiervan bewuster maakt – en het ook beter mogelijk maakt – is duidelijk groter dan het aandeel die dat niet vindt. Weliswaar vindt een kwart het scheiden veel gedoe, maar de groep bewoners die dat niet vindt is twee keer zo groot.

Maar... wel meer ondersteuning en informatie nodig

Twee op de tien bewoners vinden dat de gemeente Papendrecht en HVC bij de invoering van het nieuwe afvalstelsel niet voldoende ondersteuning hebben geboden aan de bewoners. Zo weet een grote groep niet wat hun reservecontainer (50%) voor het restafval is in het geval hun eigen container niet gebruikt kan worden. Ook zegt een op de drie bewoners geregeld te twijfelen welk afval waarbij hoort.

Onvrede ophaalfrequentie en ondergrondse containers

De tevredenheid over het nieuwe inzamelingsstelsel kan verder omhoog als het PBD vaker wordt opgehaald. Nu is meer dan de helft van de bewoners ontevreden over de ophaalfrequentie van eens per vier weken. Dit komt mede omdat ze thuis onvoldoende plek hebben om het afval te bewaren. Bewoners van eengezinswoningen zijn hier vaker ontevreden over dan bewoners van appartementen – zij hebben een gezamenlijke container waarin ze het afval in kwijt kunnen. Door het PBD vaker op te halen worden bewoners ook geholpen bij het nog beter scheiden van het afval. Nu belandt het PBD bij het restafval als de PBD-bak vol zit.

Tot slot, ontevredenheid over het nieuwe stelsel komt ook voort uit de – in de ogen van de bewoners – verkeerde locatie van de ondergrondse container of dat er niet genoeg van zijn.



Resultaten

Het nieuwe inzamelingsysteem 1



Ruim de helft (erg) tevreden over ondersteuning

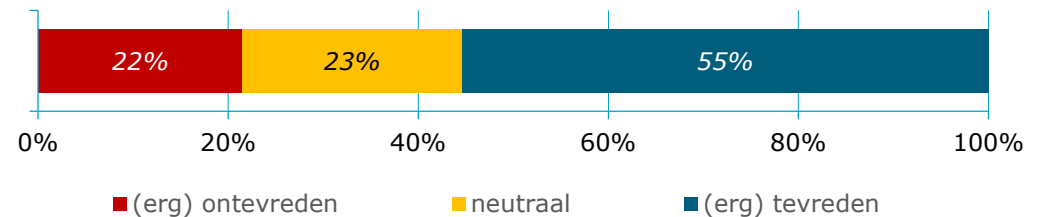
De gemeente Papendrecht en HVC hebben de invoering van het nieuwe afvalstelsel ondersteund met onder meer een nieuwsbrief, afvalcoaches en vragen van burgers beantwoord. Bewoners kregen daarover de stelling voorgelegd: "Hoe tevreden bent u over de ondersteuning van de gemeente en HVC bij de invoering van het nieuwe inzamelingsstelsel?" Iets meer dan de helft is hier (zeer) tevreden over. Twee op de tien zijn (zeer) ontevreden.

Vooraf inzamelingsfrequentie PBD te laag

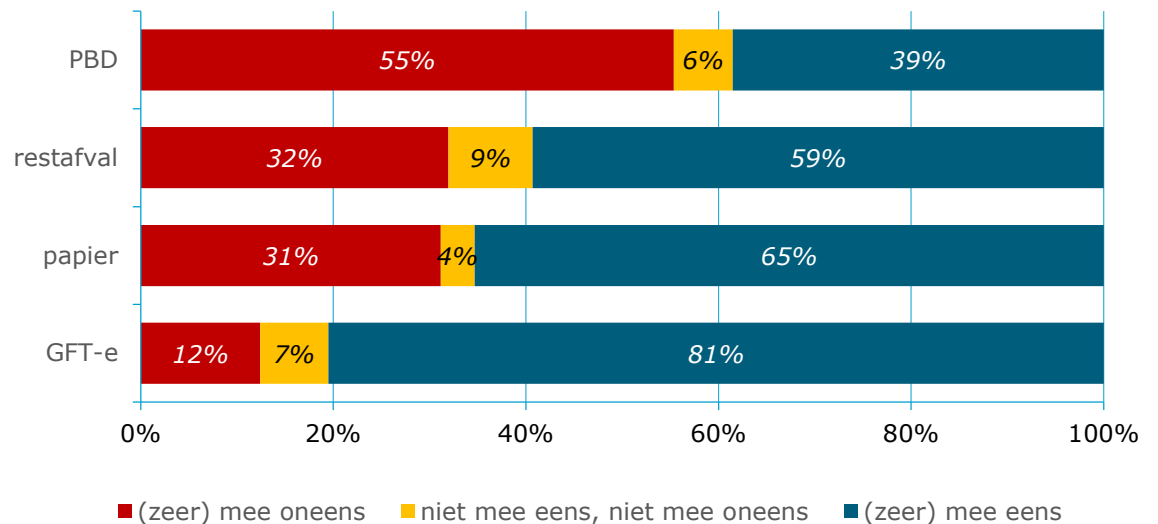
In het nieuwe inzamelingsstelsel wordt het afval met een gewijzigde frequentie opgehaald. De tevredenheid over die frequentie varieert sterk met het soort afval. Over de ophaalfrequentie van het GFT-e is de overgrote meerderheid tevreden. Maar over het PBD is meer dan de helft ontevreden. Ook zijn drie op de tien bewoners ontevreden over de inzamelingsfrequentie van het restafval en het papier.

Appartementsbewoners kunnen het GFT kwijt in GFT-cocons. Toch zijn zij vaker ontevreden over de ophaalfrequentie van het GFT-e dan bewoners van eengezinswoningen. Een kwart van hen is het (zeer) oneens met de stelling dat het vaak genoeg wordt opgehaald. Over de ophaalfrequentie van de andere soorten afval zijn de bewoners van eengezinswoningen juist vaker niet te spreken. Zo vindt 62% van hen dat het PBD, dat eens in de vier weken wordt ingezameld, te weinig wordt opgehaald.

Tevredenheid over ondersteuning gemeente en HVC?



Stelling: het volgende afval wordt vaak genoeg opgehaald





We legden de bewoners diverse stellingen voor over het nieuwe inzamelingsstelsel:

- De meeste stellingen waren positief geformuleerd en staan in de bovenste figuur.
- Drie stellingen waren negatief geformuleerd en staan rechtsonder.

In beide figuren duidt 'rood' op ontevredenheid.

Bijna iedereen vindt afscheiden belangrijk

Op de meeste stellingen zien we meer 'tevreden' bewoners dan 'ontevreden'. Zo vinden acht op de tien bewoners het belangrijk om hun afval te scheiden.

Thuis bewaren van afval geregeld problematisch

Bewoners hebben de meeste moeite om thuis al het afval op te slaan alvorens het wordt opgehaald. In ruim vier op de tien huishoudens speelt dit probleem. Ook geeft een-derde aan dat er geregeld rommel ligt bij de ondergrondse containers, terwijl een kwart niet goed weet waar ze dat vervolgens moeten melden. Of ze twijfelen over wat er wel en niet bij het PBD hoort.

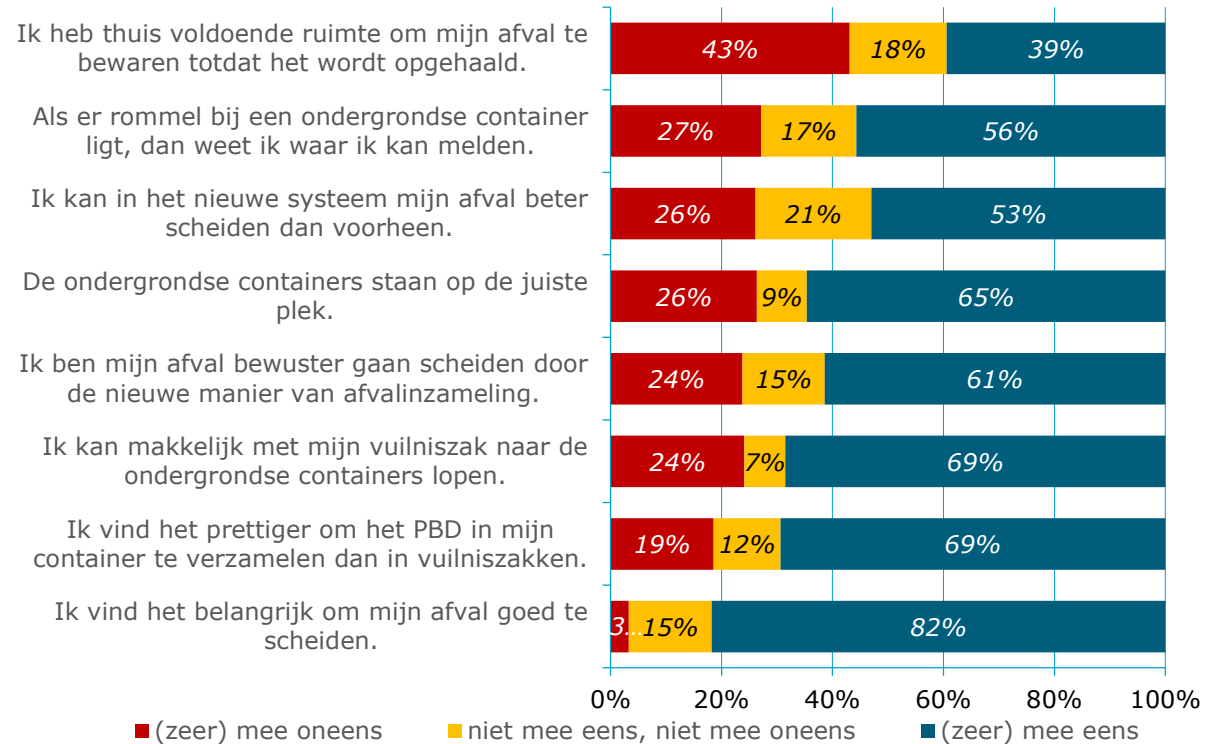
Een kwart van de bewoners is ontevreden over de plek van de ondergrondse containers. Dit zijn overwegend dezelfde bewoners als zij die zeggen dat ze niet makkelijk met het restafval naar de ondergrondse container kunnen lopen.

Oude versus nieuwe inzamelingsstelsel

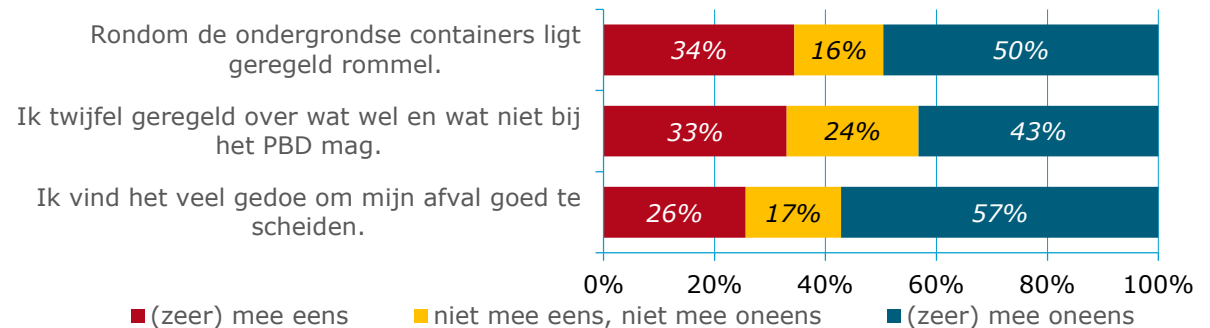
Hoewel een kwart oordeelt dat het nieuwe stelsel hen niet helpt om het afval beter te scheiden, is de groep die oordeelt dat het nieuwe stelsel hen daar wel bij helpt twee keer zo groot. Het nieuwe stelsel maakt de meerderheid ook hiervan bewuster.

Het nieuwe inzamelingsstelsel 2

In hoeverre bent u het eens met de stelling



In hoeverre bent u het eens met de stelling - negatief



Reservecontainers en keukenbakjes



Kwart gebruikt wel eens de reservecontainer

Ieder huishouden heeft een ondergrondse container aangewezen gekregen waar ze het restafval in principe in moeten doen. Daarnaast hebben ze een reservecontainer voor als hun 'eigen' container vol zit of een storing heeft. De helft van de bewoners zegt desgevraagd niets te weten van de reservecontainers. En een op de tien weet wel van het bestaan af, maar kan niet zeggen wat hun reservecontainer is. Uiteindelijk gebruikt een kwart van de huishoudens de reservecontainer.

Keukenbakjes voor appartementen soms nuttig

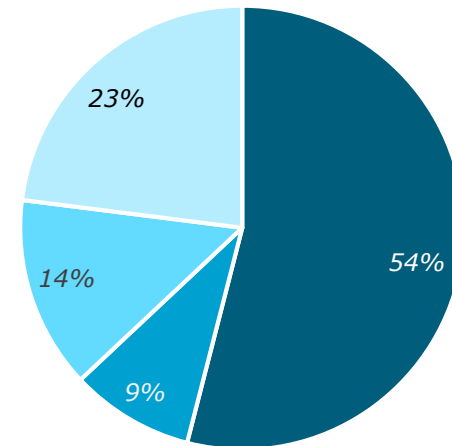
Bewoners van een appartement konden een keukenbakje aanvragen (te gebruiken met biologisch afbreekbare zakjes) om hun etensresten te scheiden. Twee op de tien appartementsbewoners gebruiken dit bakje, bij een op de tien blijft het ongebruikt.

In totaal 74% heeft dus geen keukenbakje. Onderstaande tabel toont de redenen waarom zij er geen hebben. Drie op de tien bewoners missen het bakje niet: ze hebben geen bakje nodig of ze hebben hun eigen systeem. Een aantal bewoners geeft aan het aangevraagde keukenbakje nooit te hebben ontvangen.

Waarom heeft u niet een keukenbakje	%
ik ken die bakjes niet	15
ik wist niet dat ik ze kon aanvragen	9
ik ben vergeten zo'n bakje aan te vragen	3
ik wist niet meer de code om 'm aan te vragen	12
ik heb een eigen systeem om etensresten te scheiden	13
ik heb geen bakjes nodig	16
anders	7

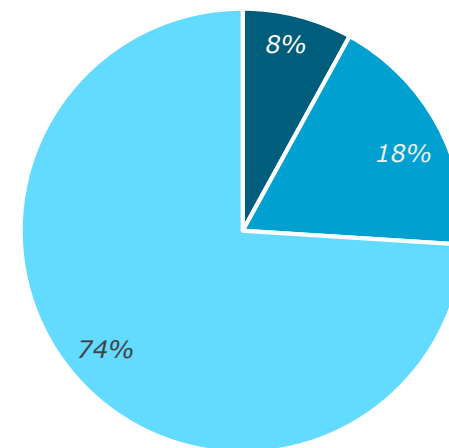
Heeft u uw reservecontainer gebruikt?

- weet niks van reservecontainers
- weet niet wat mijn reservecontainer is
- weet het wel, maar niet gebruikt
- ja, gebruikt



Heeft u een keukenbakje?

- ja, maar gebruik het niet
- ja en gebruik het
- nee





Wat heeft u nog nodig?

... om uw afval nog beter te scheiden?

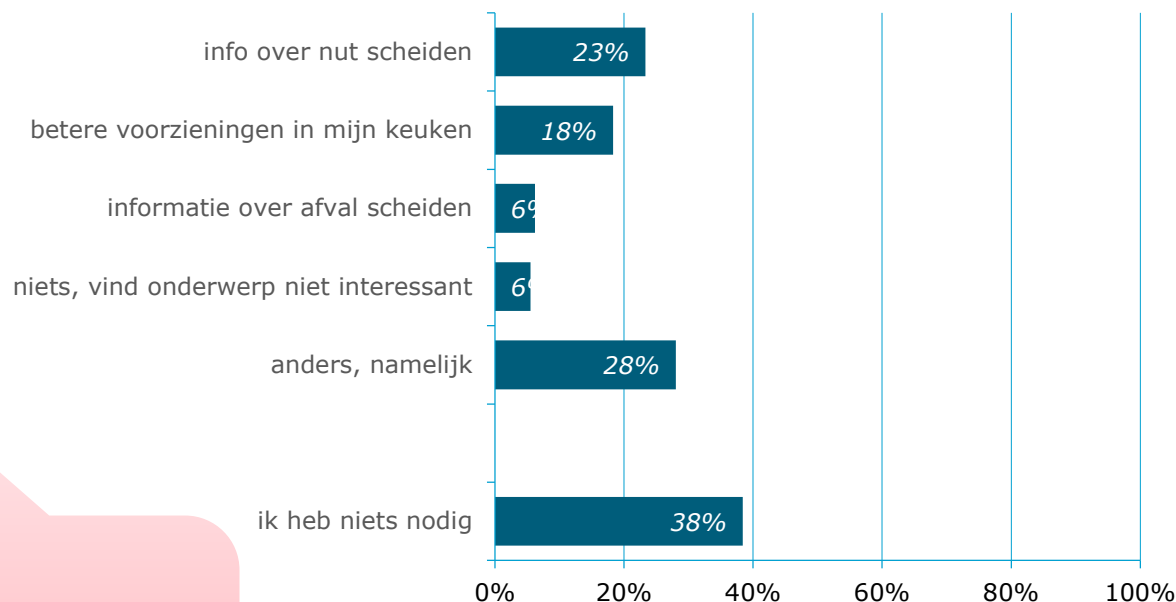
Nodig voor betere afvalscheiding

We zagen twee slides terug al dat acht op de tien bewoners het belangrijk vinden om hun afval goed te scheiden. En meer dan de helft (53%) geeft aan dat het nieuwe inzamelingssysteem hen hierbij beter helpt dat het oude systeem. Wat hebben bewoners nog meer nodig om hun afval beter te scheiden?

Een kwart van de bewoners wil graag informatie ontvangen over het nut van afvalscheiding en een vijfde heeft betere voorzieningen in de keuken nodig.

Onder "anders, namelijk" geven bewoners vooral aan dat het PBD afval vaker moet worden opgehaald (49x genoemd) of dat er ook een ondergrondse container komt voor het PBD (19x). Ook noemen ze een container dichterbij bij huis (12x).

Vier op de tien bewoners hebben niets nodig voor een betere afvalscheiding.



Betere locatiekeuze van de restafval container. Wij kunnen niet legen in de container die het dichtst bij ons huis staat, maar moeten naar twee straten verder.

Betere externe voorzieningen. Drie bakken in mijn tuin vind ik te veel. Een ondergrondse container voor PBD afval naast de GFT- en papier-container zou een uitkomst zijn.

Ik heb begrepen dat er afvalverwerkingsbedrijven zijn die alles perfect kunnen scheiden. Beter als de mens. Wordt dit ook overwogen? Al die containers in mijn tuin, word je ook niet vrolijk van.

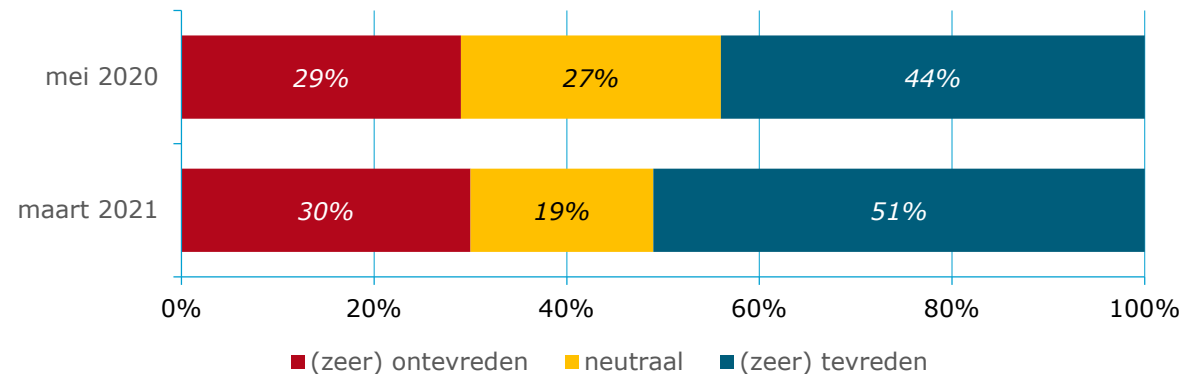
De mogelijkheid om in de zomer de ondergrondse container ook te gebruiken voor gft uit de keuken. Dit omdat de maden uit de container kruipen in zomer!!! Nu gooi ik het in de zomer bij het restafval en dat vind ik zonde.

Het zou helpen als de container met plastic afval twee keer in de maand geleegd werd. Nu belandt veel plastic alsnog bij restafval, omdat de eigen plastic-container vol zit.

Tevredenheid nieuwe systeem 1



Tevreden op twee peilmomenten



Drie op de tien ontevreden over het nieuwe systeem

De tevredenheid over het afval ophaalsysteem is sinds mei 2020 toegenomen van 44% naar 51%. Drie op de tien bewoners zijn (zeer) ontevreden.

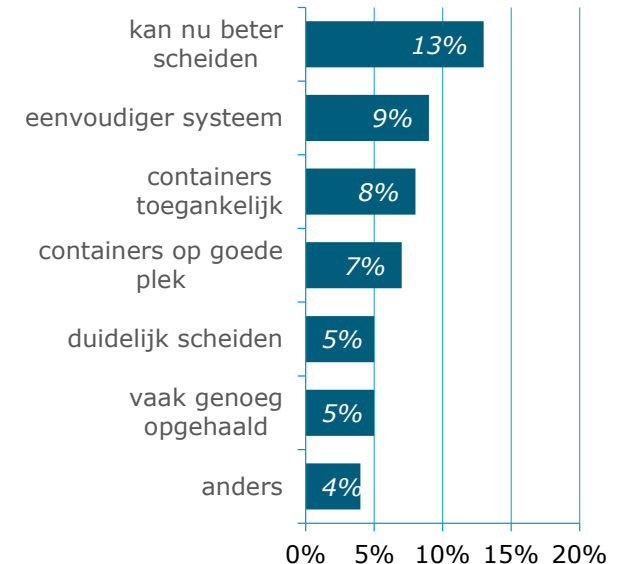
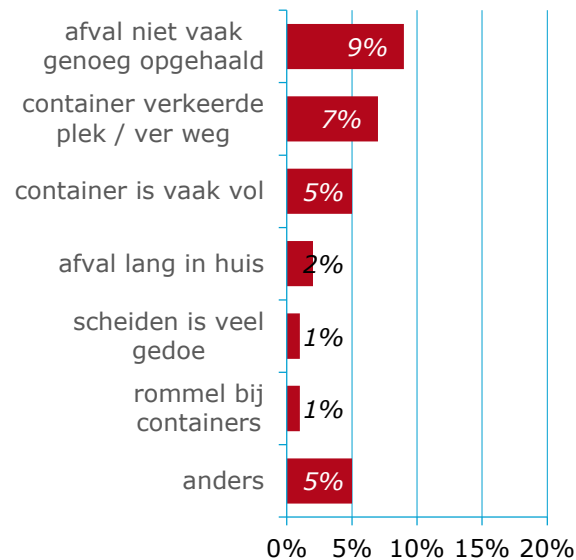
De drie op tien mensen die ontevreden zijn over het nieuwe systeem, dragen de volgende twee redenen het vaakst aan:

- het afval wordt niet vaak genoeg opgehaald en
- de ondergrondse container staat te ver weg dan wel op de verkeerde plek.

De vijf op de tien mensen die tevreden zijn, noemen het vaakst:

- het beter kunnen scheiden van het afval,
- de eenvoud van het systeem,
- de toegankelijkheid van de containers en
- de plek waar de containers staan.

Belangrijkste reden (on)tevredenheid





Tevredenheid nieuwe systeem 2

Rapportcijfer

De bewoners van Oostpolder geven gemiddeld een 6,4 voor het inzamelen van afval in hun wijk.

HVC liet in het najaar van 2020 een onderzoek uitvoeren, getiteld: "Monitor waardering afvalinzameling 2020". Heel Papendrecht scoorde op dezelfde vraag het rapportcijfer 7,2. In totaal 116 Papendrechtters vulde toen die vragenlijst in. Naar schatting woont zo'n 10% van die respondenten in Oostpolder.

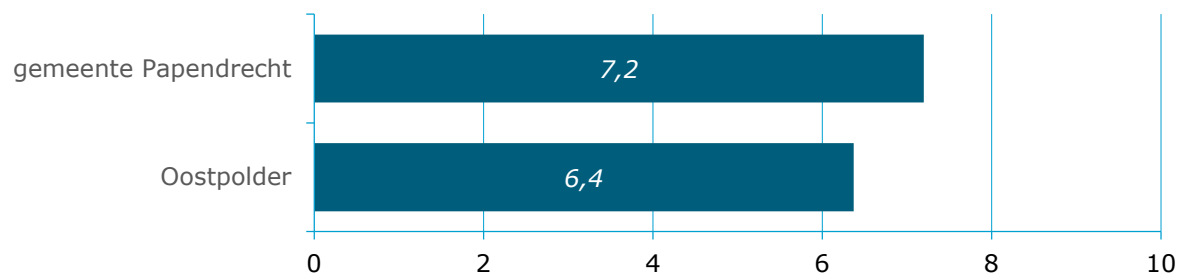
In beide onderzoeken konden respondenten de vragenlijst digitaal invullen. De hoogte van het rapportcijfer wordt mede beïnvloed door de vragen die in de rest van de enquête worden gesteld.

Hoe kan de tevredenheid in Oostpolder worden vergroot?

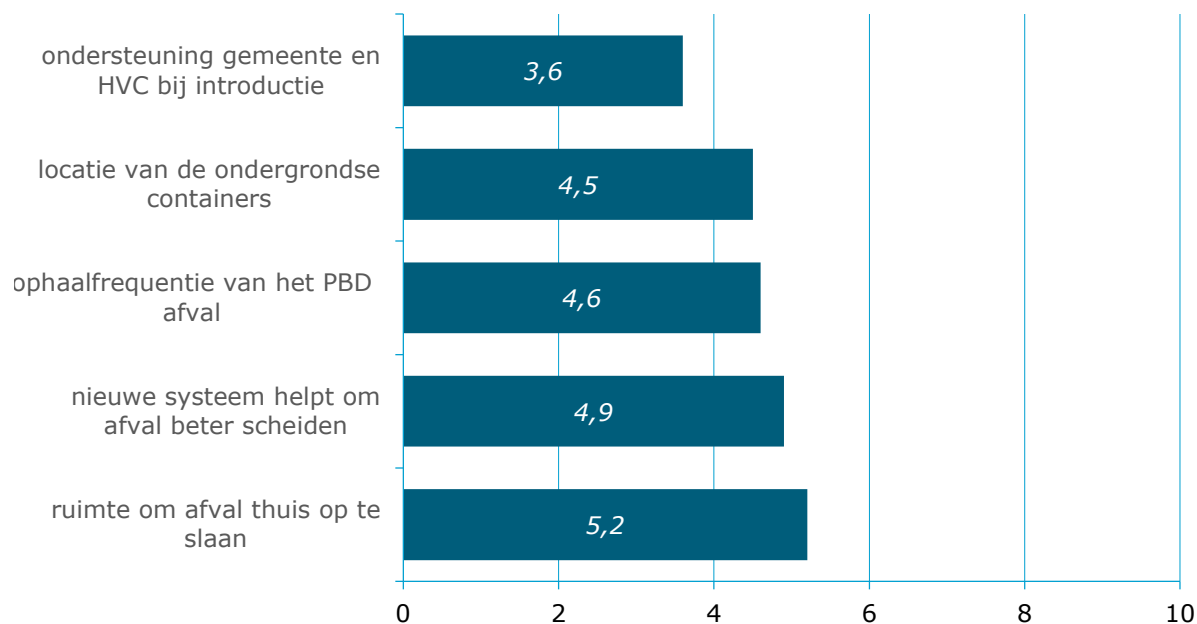
In de vragenlijst hebben de bewoners in verschillende vragen aangegeven wat hen wel en niet bevalt aan het nieuwe systeem. Met een regressieanalyse kunnen we achterhalen wat de bewoners het meest tevreden en ontevreden stemt.

Bewoners die ontevreden zijn over het nieuwe inzamelingssysteem zijn ook ontevreden over de ondersteuning van de gemeente en HVC bij de invoering van het nieuwe systeem, de locatie van de ondergrondse containers en de frequentie waarmee het PBD-afval wordt opgehaald. Als ze eerder in de vragenlijst bij het betreffende facet hebben geantwoord (zeer) ontevreden te zijn, geven ze als rapportcijfer respectievelijk een 3,6, een 4,5 en een 4,6 voor de inzameling in hun wijk Oostpolder.

Rapportcijfer voor afval inzamelen in ...



Rapportcijfer volgens bewoners die ontevreden zijn over...





Wat willen bewoners verder nog kwijt?

Waarom moet die groene ondergrondse bak zo hoog? En blijf deze niet open staan? Je moet 'm met 1 hand openhouden en met je andere hand moet je het erin zien te krijgen. Dat gaat echt niet als je haast 87 bent.

Voorheen scheidde ik geen afval. Plastic, etensresten en restafval gingen bij elkaar de klike in. Nu hebben we - op het kattengrit na - vrijwel geen restafval meer. Dit werkt goed en zorgt voor een stuk bewustwording.

Afval containers staan in onze buurt in de brandgang, wat erg vervelend is als je met fiets of afvalcontainer loopt. En dan zwijg ik nog wat dat betekent als er brand is....

Begeleiding aan het begin was slecht. Coach zou langs komen, maar is helaas nooit geweest.

Wil graag alsnog dat keukenbakje ontvangen, zoals beloofd was. En misschien kunnen de containers ook eens van buiten schoongemaakt worden?

We willen de afvalcontainer op andere plek hebben i.v.m. overlast.

Ik realiseer me nu pas hoeveel plastic afval ik heb. Die zouden best om de 2 weken mogen worden geleegd bij een groot gezin. Er staan echter nooit zakken buiten de container en het is niet vies, dus ben best tevreden.

Een probleem is dat je het restafval dat groter is dan de opening van de ondergrondse container niet kwijt kunt! Dat is zeer lastig! Waar laat je een afgedankt droogrek, stenen bloempotten of kapot aardewerk??

Als ik klaag dan verwijst HVC me door naar de gemeente zonder een contactpersoon, telefoon of email adres erbij te geven. Dat is enorm klantvriendelijk en lijkt sterk op het bewust ontmoedigen van burgers.

Over ons



Over het OCD

Partner voor bestuur en beleid! Dat wil het OCD zijn voor haar opdrachtgevers in de Drechtsteden en daarbuiten. Wij bieden ondersteuning op maat met onderzoek, advies en informatie. Zodat beleid optimaal ontwikkeld, uitgevoerd en waar nodig bijgesteld kan worden. Meer weten? Bezoek onze website!

Contact

Wilt u tips of informatie doorgeven of heeft u misschien een vraag over dit product? Neem dan gerust contact op ons door te bellen naar **078 770 3905** of te mailen naar ocd@drechtsteden.nl.



Klik hier!
Ga naar
onze website

Colofon

Afvalinzameling Oostpolder: Evaluatie nieuw systeem

april 2021

Bart van der Aa
Wanda van den Boogaard

Onderzoekcentrum Drechtsteden
Industrieweg 11
3361 HJ Sliedrecht

Postbus 619
3300 AP Dordrecht

Telefoon
078 770 3905

Website
onderzoekcentrumdrechtsteden.nl



Onderzoekcentrum
Drechtsteden

Partner voor bestuur en beleid