

**ONDERZOEK
AFVALINZAMELING
GEMEENTE ALTENA**

2020



- [Het onderzoek](#)
- [Soorten afval](#)
- [Aanbieden en scheiden van afval](#)
- [Milieustations](#)
- [Informatievoorziening](#)
- [Klachtenafhandeling](#)
- [Achtergrondkenmerken](#)
- [Colofon](#)



In juni en juli 2020 heeft Dimensus een onderzoek uitgevoerd in de gemeente Altena over afvalinzameling en de milieustations in de gemeente. Het doel van het onderzoek is om een beter beeld te krijgen van hoe tevreden inwoners zijn als het gaat om de mogelijkheden van het scheiden en aanbieden van afval.

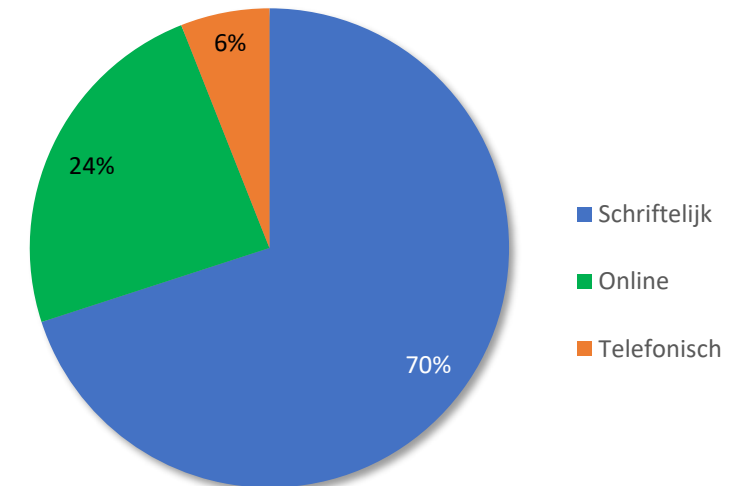
Dataverzameling

Om de benodigde informatie te verzamelen, zijn er 1.100 inwoners door middel van een willekeurige steekproef geselecteerd. Zij hebben een brief met papieren vragenlijst toegestuurd gekregen. Om zoveel mogelijk tegemoet te komen aan de wensen van de respondenten is hen tevens de mogelijkheid geboden om de vragenlijst online in te vullen of om deze samen telefonisch door te nemen. In totaal hebben 504 respondenten de vragenlijst ingevuld, waarvan 355 schriftelijk (70%), 121 online (24%) en 28 telefonisch (6%). Dit komt neer op een respons van 46%.

Doelgroepen

In deze rapportage worden de uitkomsten beschreven. Indien mogelijk en daar waar significante verschillen te zien zijn, is er onderscheid gemaakt tussen bewoners van de verschillende kernen. Dit geldt tevens voor het onderscheid tussen verschillende leeftijdsgroepen en samenstellingen in huishouden.

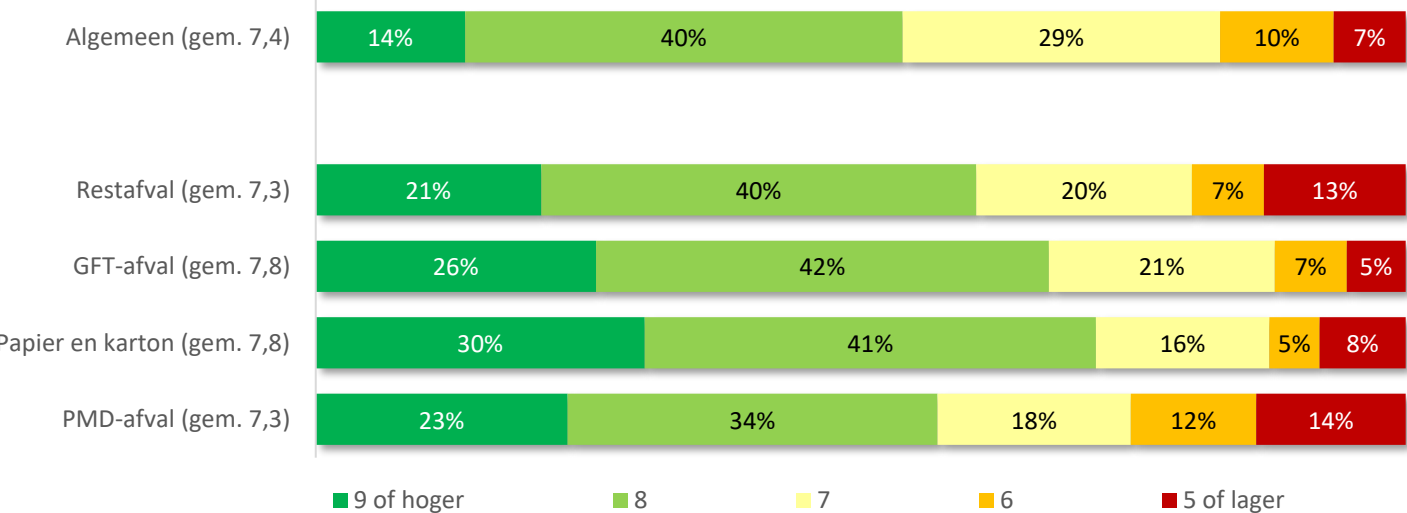
Wijze waarop respondenten aan het onderzoek hebben deelgenomen



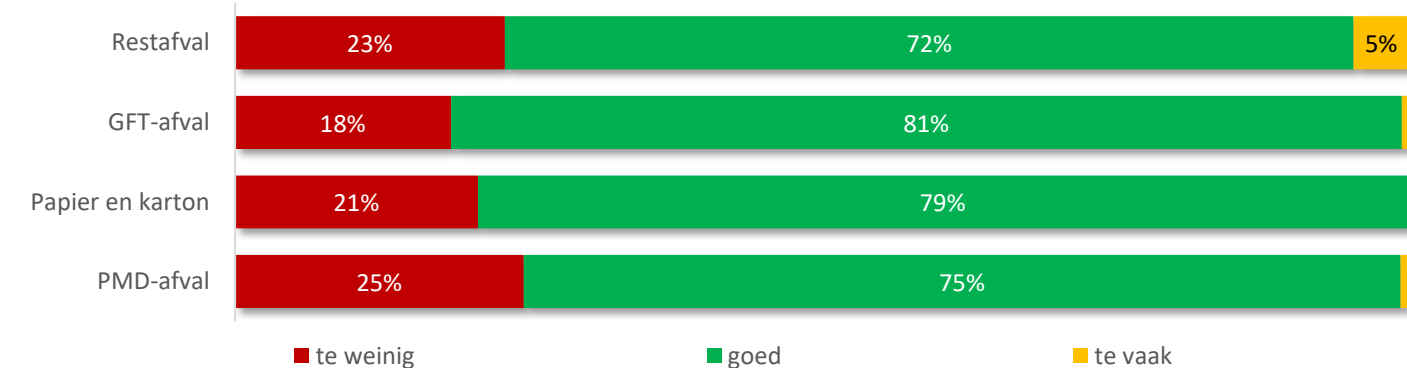
- Oordeel afvalinzameling
- Duidelijkheid afval scheiden
- Gebruik containers
- Glas

Oordeel afvalinzameling

Rapportcijfer voor afvalinzameling



Tevredenheid regelmaat inzameling afval



De inwoners is gevraagd hoe tevreden zij zijn over de inzameling van alle soorten afval in de gemeente. Iets meer dan de helft beoordeelt de afvalinzameling in z'n algemeenheid met een 8 of hoger (54%). Een klein deel geeft hiervoor een onvoldoende (7%).

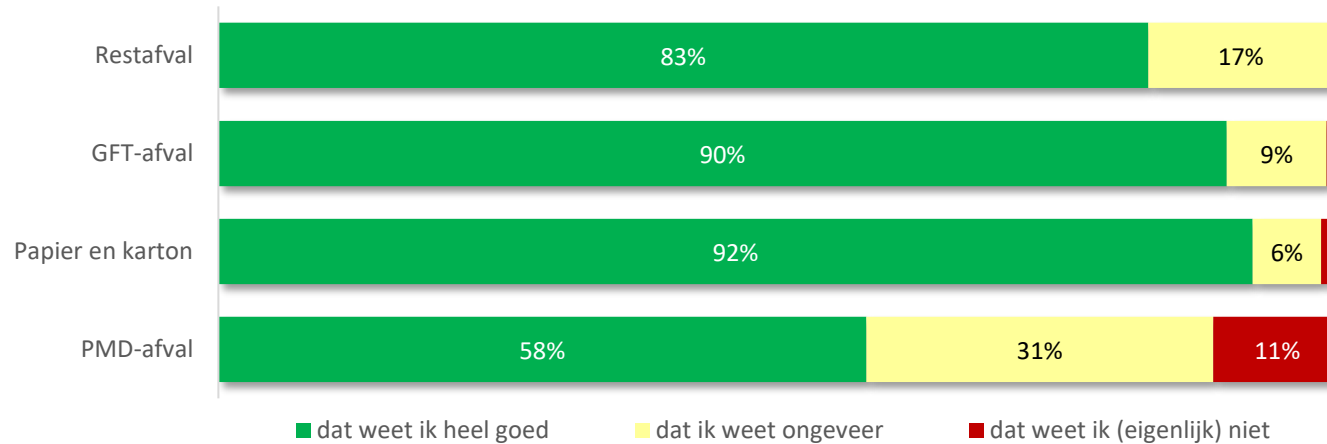
Wat betreft de inzameling van specifieke soorten afval, wordt het inzamelen van papier en karton het hoogst gewaardeerd: 71% geeft een 8 of hoger. Voor het inzamelen van restafval, GFT en PMD geven circa zes op de tien inwoners een 8 of hoger (resp. 61%, 68% en 57%). Voor het inzamelen van restafval en PMD wordt relatief het vaakst een onvoldoende gegeven (resp. 13% en 14%).

Inwoners van Almkerk geven het hoogste gemiddelde cijfer voor het inzamelen van afval (8,2) en inwoners van Hank het laagste (6,7).

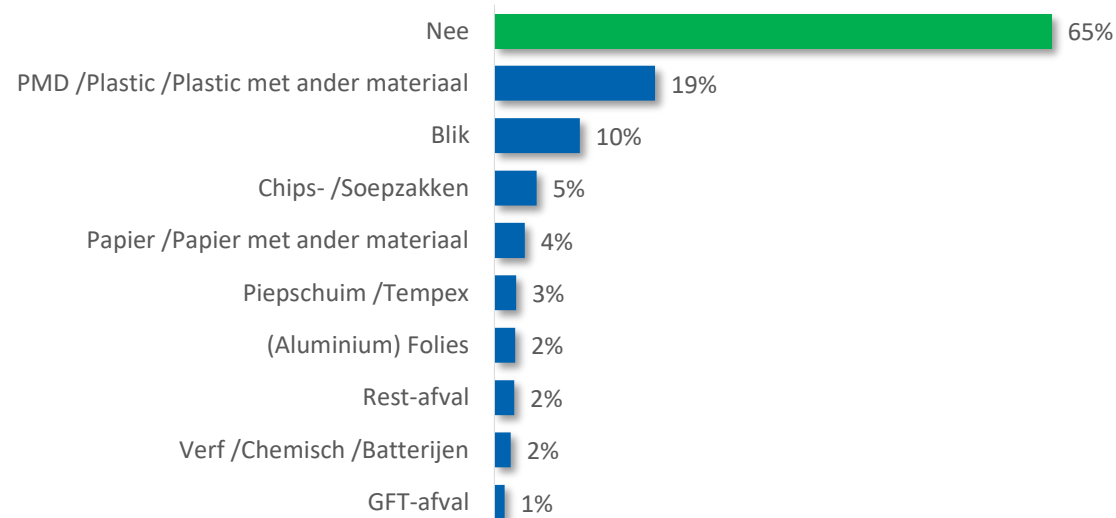
Het merendeel vindt dat de verschillende soorten afval regelmatig genoeg worden opgehaald (72% tot 81%). Een kwart vindt echter dat PMD-afval en restafval te weinig wordt ingezameld (resp. 25% en 23%). Circa een vijfde vindt dat dit ook het geval is bij papier en karton (21%) en GFT (18%).

Duidelijkheid afval scheiden

Bekend met welk afval men waar kwijt kan



Twijfel bij soort afval



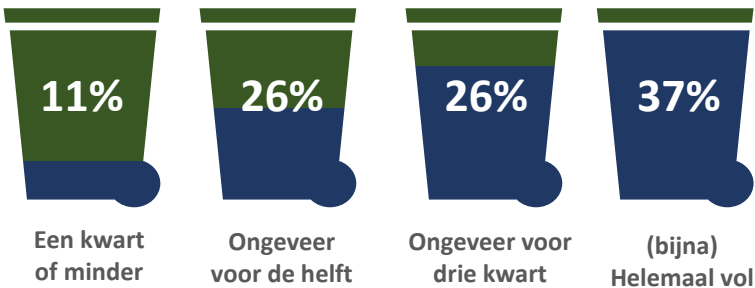
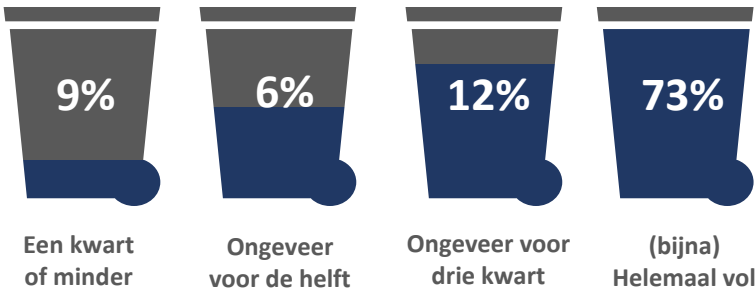
De inwoners hebben tevens aangegeven hoe duidelijk of onduidelijk het voor hen is hoe ze de soorten afval zouden moeten scheiden.

Negen op de tien inwoners geven aan dat dit duidelijk is wat betreft papier en karton (92%) en GFT-afval (90%). Met name voor PMD-afval is dit wat minder duidelijk : zes op de tien weten dit heel goed (58%), maar een derde zegt dit ongeveer te weten (31%) en een tiende weet dit eigenlijk niet (11%). Ook voor restafval weet een zesde ongeveer wat hier allemaal bij zou mogen (17%).

Op de vraag of men wel eens twijfelt bij welk soort afval iets hoort, antwoordt twee derde dat dit niet het geval is (65%). Voor een derde geldt dat zij die twijfels wel eens hebben. Dit gaat met name over het weggooien van PMD, plastic of plastic met ander materiaal (19%) en blik (10%), maar soms ook voor chips- en soepzakken (5%) of papier gecombineerd met ander materiaal (4%).

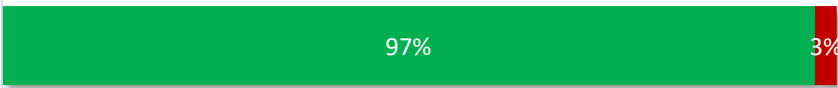
Gebruik containers

Hoe vol containers worden aangeboden



Bekend met het wel of niet betalen voor afval

Wist u dat u voor restafval per keer dat deze wordt geleegd, moet betalen?



Wist u dat GFT-afval gratis wordt opgehaald?



■ ja, dat wist ik ■ nee, dat wist ik niet

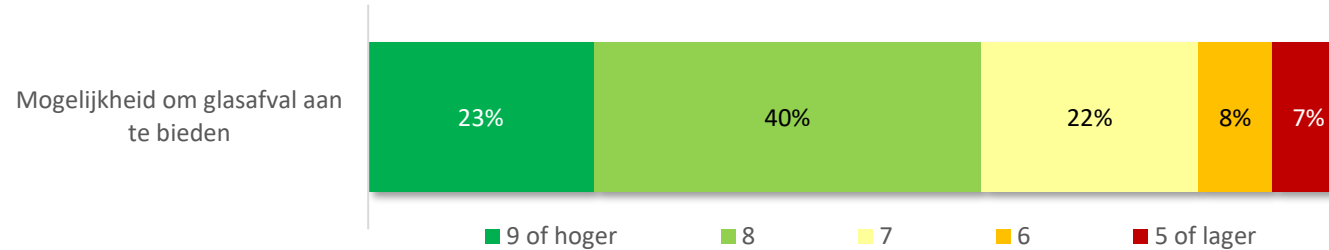
Op de vraag hoe vol de container voor restafval doorgaans is bij inzameling, geeft drie kwart van de inwoners aan dat deze (bijna) helemaal vol is (73%). Bij één op de tien is deze maximaal een kwart vol (9%) en bij nog eens 6% tussen een kwart en de helft.

Als het gaat om de container voor GFT zijn de verschillen wat groter. Ruim een derde biedt deze container (bijna) helemaal vol aan, maar bij ruim een kwart is deze ongeveer voor drie kwart vol (26%) of ongeveer voor de helft (26%). Bij één op de tien is de container doorgaans voor maximaal een kwart vol (11%) wanneer deze wordt aangeboden voor inzameling.

Vrijwel alle inwoners weten dat er voor restafval betaald moet worden per keer dat deze container wordt geleegd (97%). Ook werd gevraagd welk bedrag zij (denken te) betalen per keer. Dit varieerde van € 2,50 tot € 13,88 met als gemiddelde bedrag € 7,13 voor de container van 140 liter en € 10,- voor de container van 240 liter. De kosten voor een container van 140 liter bedraagt daadwerkelijk € 7,67 per keer en voor een container van 240 liter € 13,18. Voor de kleine container zat hier 28% maximaal € 1,- naast. Voor de grote container was dit 13%.

Ook weet vrijwel iedereen dat GFT-afval gratis wordt opgehaald (95%).

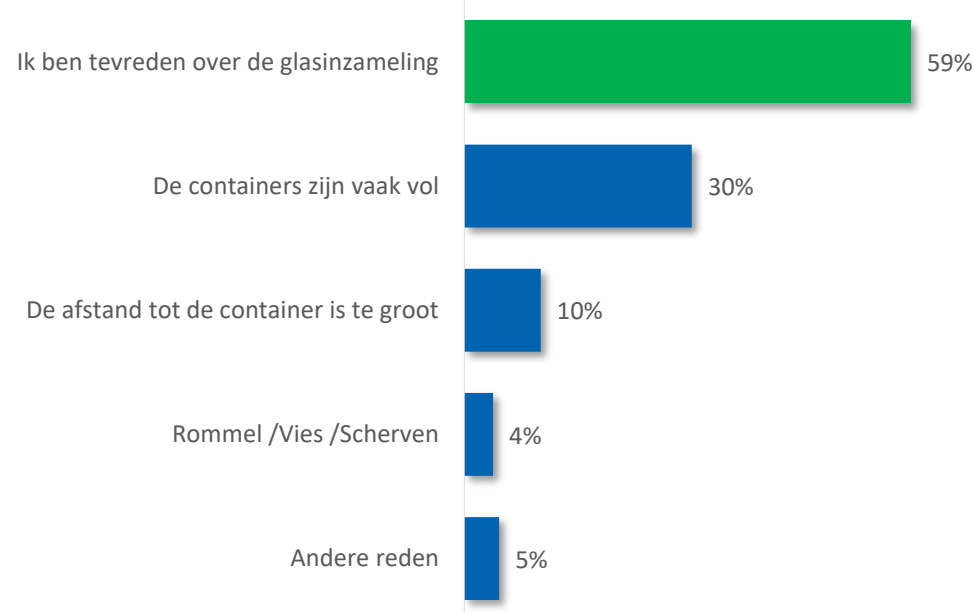
Rapportcijfer mogelijkheid om glasafval aan te bieden



Voor de mogelijkheid om glasafval aan te bieden, geeft bijna twee derde van de respondenten een 8 of hoger (63%) en 7% is hierover ontevreden en geeft een onvoldoende.

Het gemiddelde cijfer is een 7,7. Als we kijken naar de verschillende dorpen, dan wordt er in Wijk en Aalburg een iets hoger gemiddeld cijfer gegeven (8,1) en in Hank wat lager (7,3), hoewel dit nog ruim voldoende is.

(On)tevredenheid met aspecten van de inzameling van glas



Op de vraag of er aspecten zijn waarover men minder tevreden is als het gaat om de inzameling van glas, antwoordt 59% dat men tevreden is. Anderen kaarten met name aan dat de containers vaak vol al te vol zijn (30%) of dat de afstand tot de container te groot is (10%). Een kleiner deel vindt de plek waar het glas ingezameld wordt vies door rommel en glasscherven (4%) of geven een andere reden voor ontevredenheid (5%).

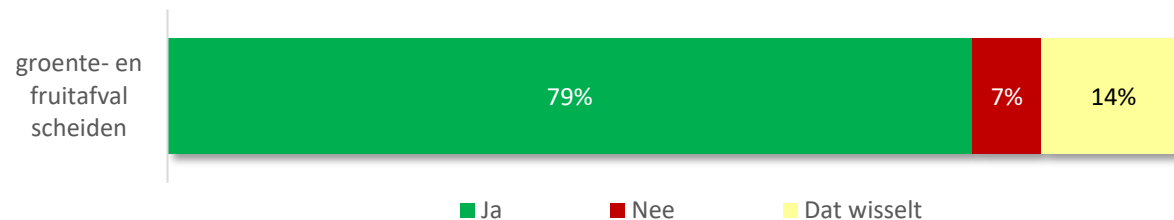
De containers zijn vaker dan gemiddeld te vol in Hank (60%) en Wijk en Aalburg (46%).

Aanbieden en scheiden van afval

- Type afvalscheider
- Problemen bij afval scheiden
- Ergernissen

Type afvalscheider

Apart houden van groente- en fruitafval



Type afvalscheider



Wat men zou motiveren om afval (nog) beter te scheiden



De respondenten is gevraagd welke keuzes zij maken als het gaat om het scheiden van groente- en tuinafval. Acht op de tien geven aan dat zij dit apart houden (79%), bij 14% wisselt dit en 7% doet dit nooit.

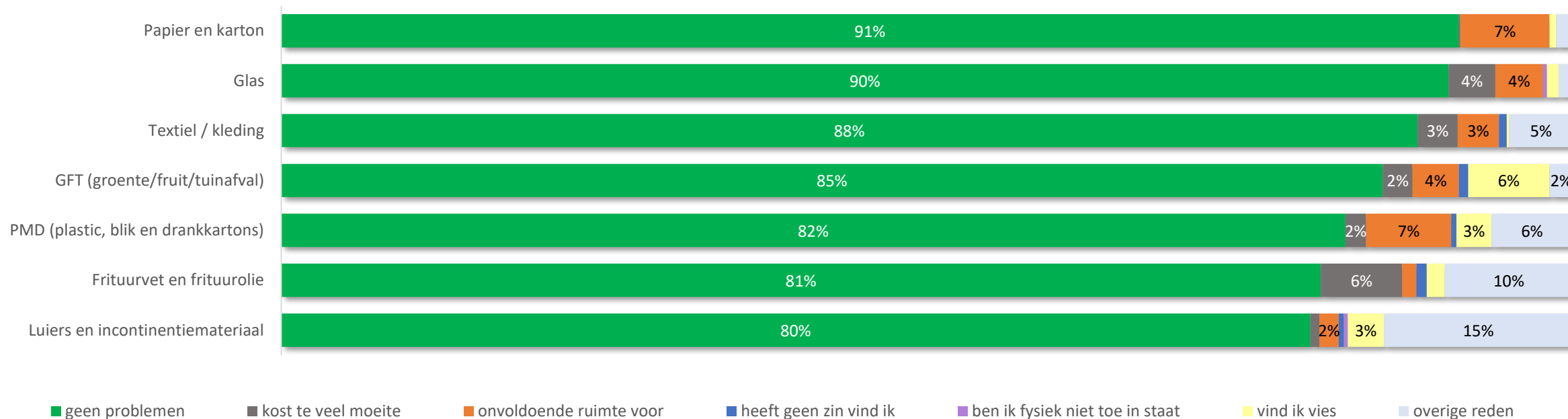
Als men zichzelf moet indelen naar de wijze waarop men het afval scheidt dan vindt de helft dat men het afval erg goed scheidt (48%) en bijna de helft dat men het best goed doet, maar dat het nog beter kan (45%). De andere 7% scheidt het afval niet optimaal omdat zij belemmeringen ervaren (6%) of omdat zij dit te veel gedoe vinden (1%).

Respondenten in de leeftijd vanaf 65 jaar vinden vaker dan gemiddeld dat zij hun afval heel erg goed scheiden (62%) en respondenten tot 45 jaar vinden iets vaker dat ze het wel goed doen, maar dat het nog beter kan (51%).

Tevens is gevraagd wat inwoners zou motiveren om (zo mogelijk) het afval nog beter te scheiden. Vier op de tien hebben hiervoor een financiële motivatie: als het meer oplevert, is dat voor hen een reden om afval nog beter te scheiden (39%). Voor drie op de tien geldt dat zij dit zouden doen als het scheiden gemakkelijker wordt (30%) en voor twee op de tien als zij beter inzicht hebben wat er met het gescheiden afval gebeurt (22%).

Problemen bij afval scheiden

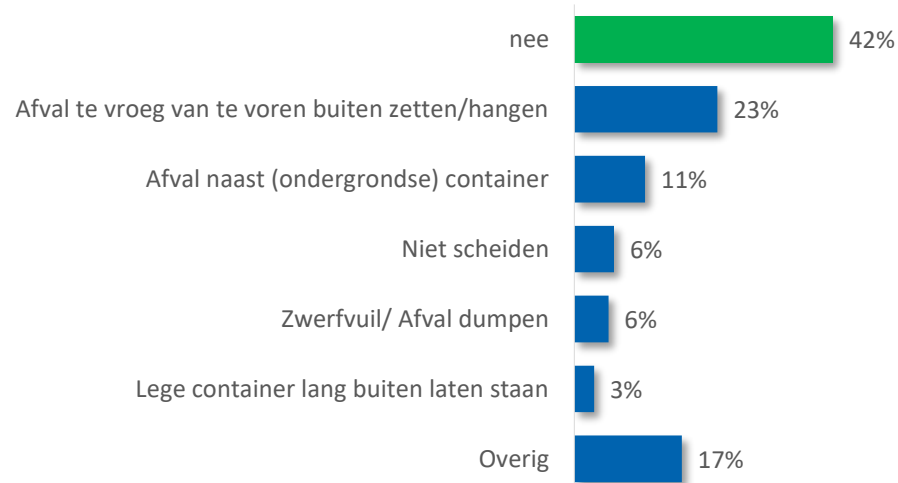
Problemen met afval scheiden



Bij het scheiden van afval ervaren de meeste inwoners geen problemen (80%-91%). De problemen die zich soms voordoen, hebben te maken met onvoldoende ruimte (papier en karton en PMD beide 7%), soms kost het te veel moeite (frituurvet en olie 6%, glas 4%, kleding 3%), of vindt men het vies (kleding en GFT 6%, PMD 3%, luiers 3%).

Ook worden nog vaker andere problemen ervaren (luiers 15%, frituurvet 10%, PDM 6%, kleding 5%).

Storen aan de manier waarop andere inwoners hun afval aanbieden



Mening over afval dat naast containers in wijkparkjes wordt geplaatst



Op de vraag of men zich wel eens stoort aan de manier waarop andere inwoners hun afval scheiden, antwoordt 42% dat dit niet het geval is. De anderen hebben wel diverse redenen om zich hieraan te storen. Zo stoort een kwart zich aan het feit dat anderen hun afval te vroeg van te voren aanbieden (23%). Eén op de tien vindt het storend als afval naast (ondergrondse) containers wordt gezet (11%). Eén op de zes inwoners brengt nog allerlei andere redenen naar voren (17%).

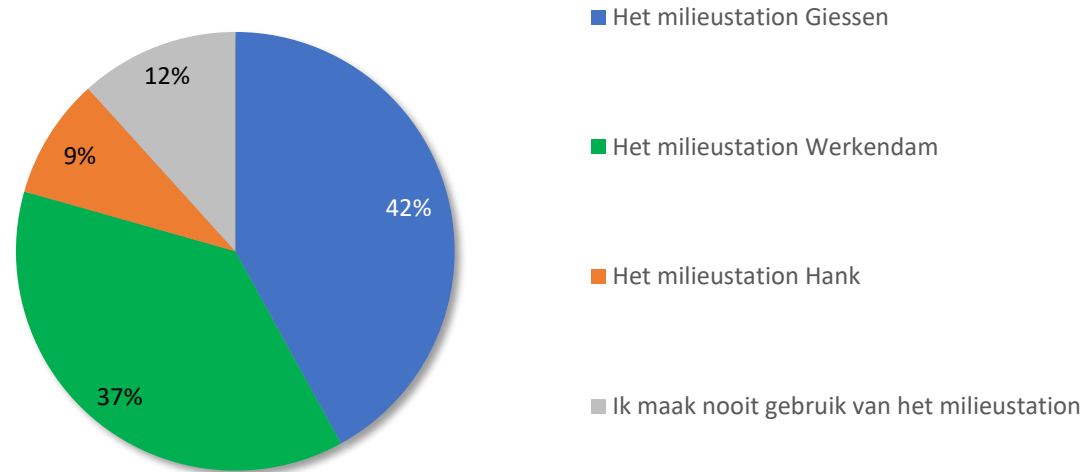
De inwoners is gevraagd wat zij er van vinden wanneer er afval naast containers in wijkparkjes wordt geplaatst. Drie kwart stoort zich hieraan, want hij/zij doet dit zelf namelijk nooit (76%), 2% doet dit soms zelf ook wel eens. Twee op de tien storen zich hier niet aan, hoewel zij zelf nooit afval naast containers plaatsen (18%). Een klein deel geeft aan dit zelf ook wel eens te doen (4%).

In Woudrichem en Werkendam geeft men vaker dan gemiddeld aan zich hieraan te storen terwijl zij dit zelf nooit doen (resp. 88% en 86%).

- Gebruik milieustations + rapportcijfers
- Openingstijden
- Verbeterpunten

Gebruik milieustations

Gebruik milieustations

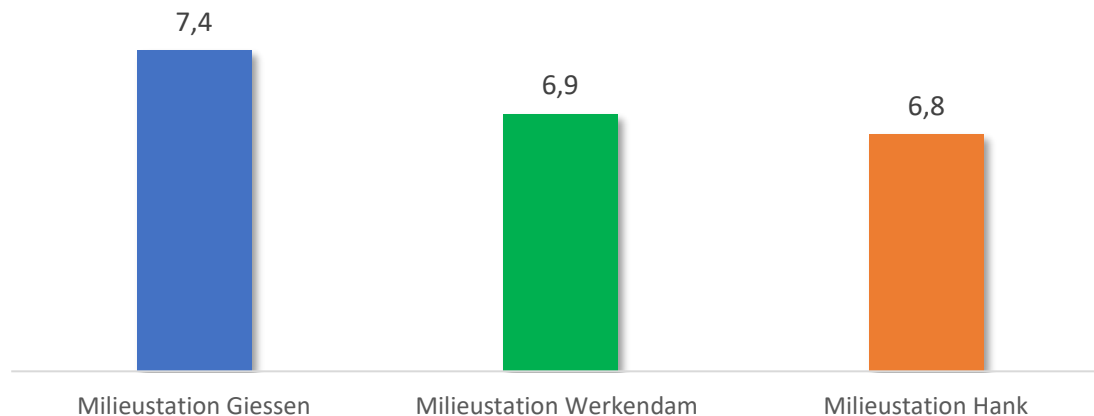


Bij de milieustations in de gemeente Altena kan men terecht voor het afgeven van veel verschillende soorten afval. De respondenten is gevraagd of zij hier wel eens gebruik van maken. Bijna negen op de tien doen dit wel eens (88%).

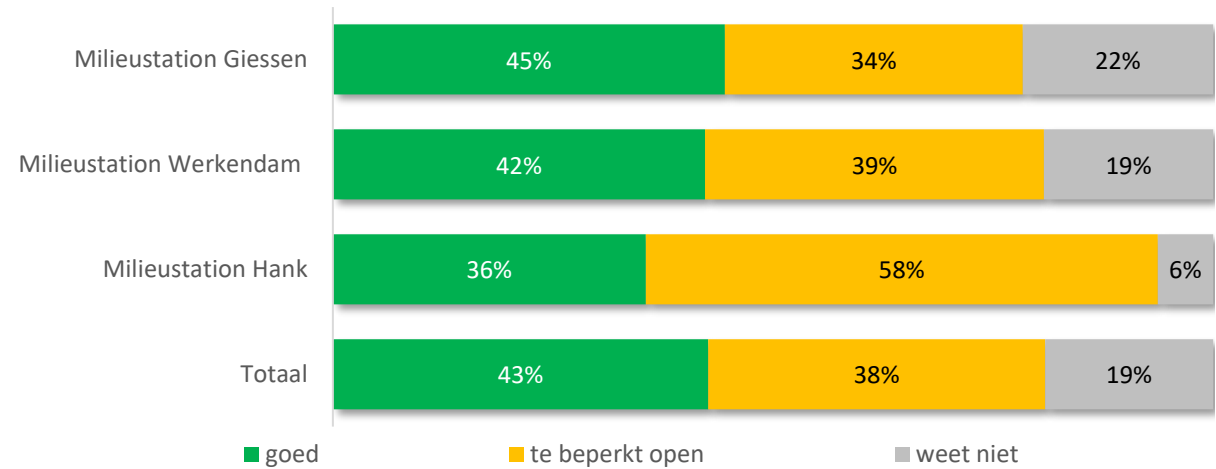
Zo maken vier op de tien wel eens gebruik van het milieustation in Giessen (42%), net als van het milieustation in Werkendam (37%). Een kleiner deel komt wel eens bij het milieustation in Hank (9%).

Diegenen die wel eens naar een milieustraat gaan, geven een 7,1 als gemiddelde rapportcijfer. Het milieustation in Giessen scoort met een 7,4 het hoogst en de andere twee met een 6,9 (Werkendam) en 6,8 (Hank) net iets lager.

Rapportcijfers tevredenheid milieustation

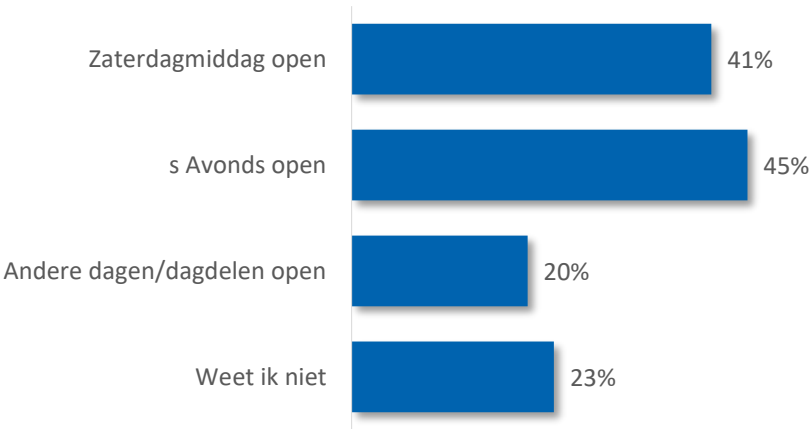


Mening over openingstijden milieustations



Cijfers in % van diegenen die wel eens bij een milieustraat komen.

Voorkeur extra openingstijden milieustations



De bezoekers van het milieustation is gevraagd wat zij vinden van de openingstijden. Gemiddeld is 43% tevreden over de openingstijden, een iets kleiner aandeel (38%) vindt dat het betreffende station te beperkt open is.

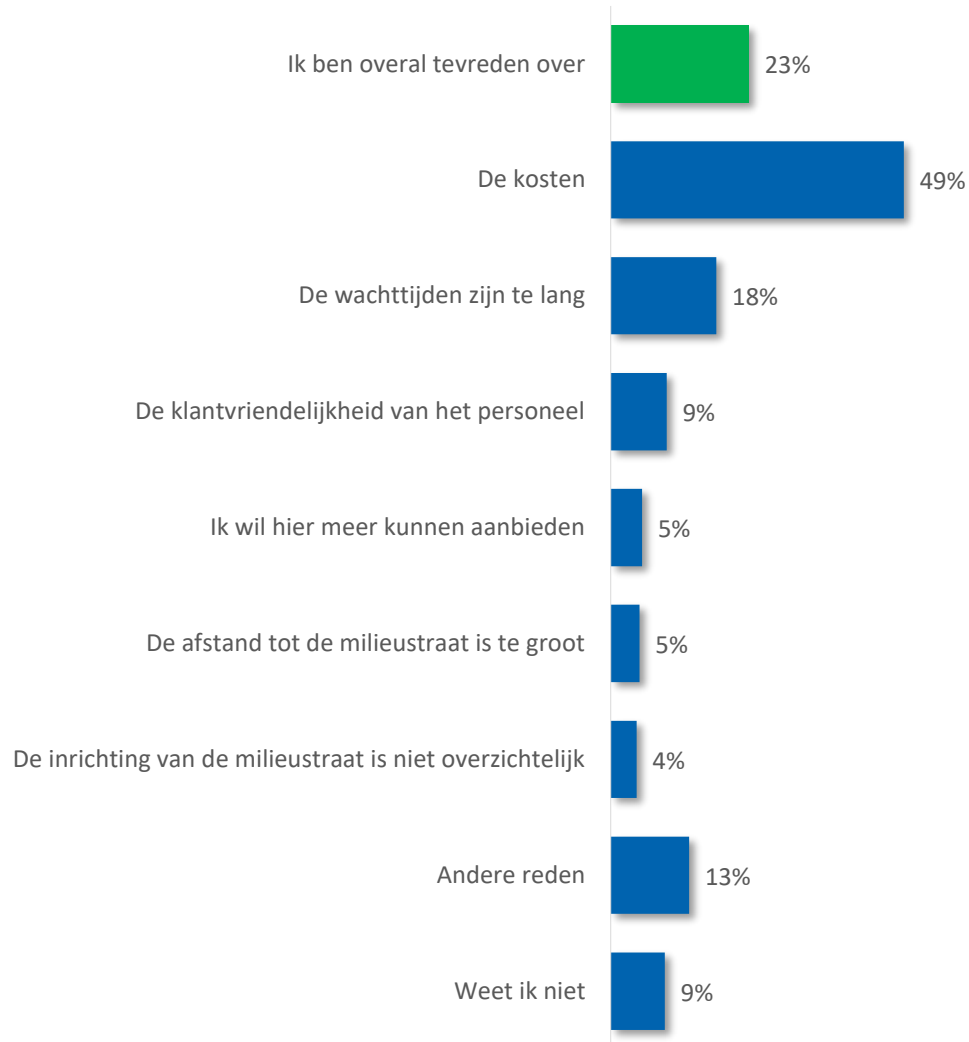
Over het milieustation in Giessen is men iets meer tevreden dan gemiddeld en in Werkendam is dit vrijwel gelijk aan het gemiddelde. Met name in Hank zijn meer bezoekers ontevreden (58%) dan tevreden (36%) over de openingstijden van deze milieustraat.

De voorkeur voor extra openingstijden gaat voor ruim vier op de tien respondenten naar de avondopenstelling (45%), maar ook de zaterdagmiddag geniet een grote voorkeur (41%). Wanneer men andere dagdelen noemt (20%), gaat dit met name om alle dagen/dagdelen of de zaterdagochtend.

De bezoekers van de milieustraat in Hank geven net iets meer dan gemiddeld de voorkeur aan de zaterdagmiddag (46%) en de bezoekers in Giessen hebben in verhouding net iets liever een extra avondopenstelling (52%).

Verbeterpunten milieustrations

Waarover men minder tevreden is wat betreft de milieustraat



Een kwart is tevreden over de milieustraat waar zij wel eens naartoe gaan en kan geen aspecten noemen waarover zij minder tevreden zijn (23%).

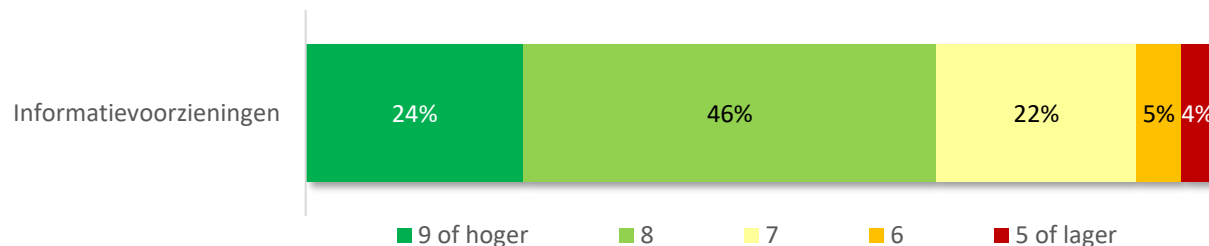
De helft van de bezoekers is minder tevreden over de kosten van het brengen van sommige afvalsoorten (49%). Een vijfde vindt de wachttijden in de milieustraat te lang (18%). Tevens noemt 13% een andere reden, zoals het meerdere keren in de wachtrij moeten staan voor het wegen van afval of de openingstijden.

De lange wachttijden worden iets vaker dan gemiddeld genoemd bij het milieustation in Giessen (22%).

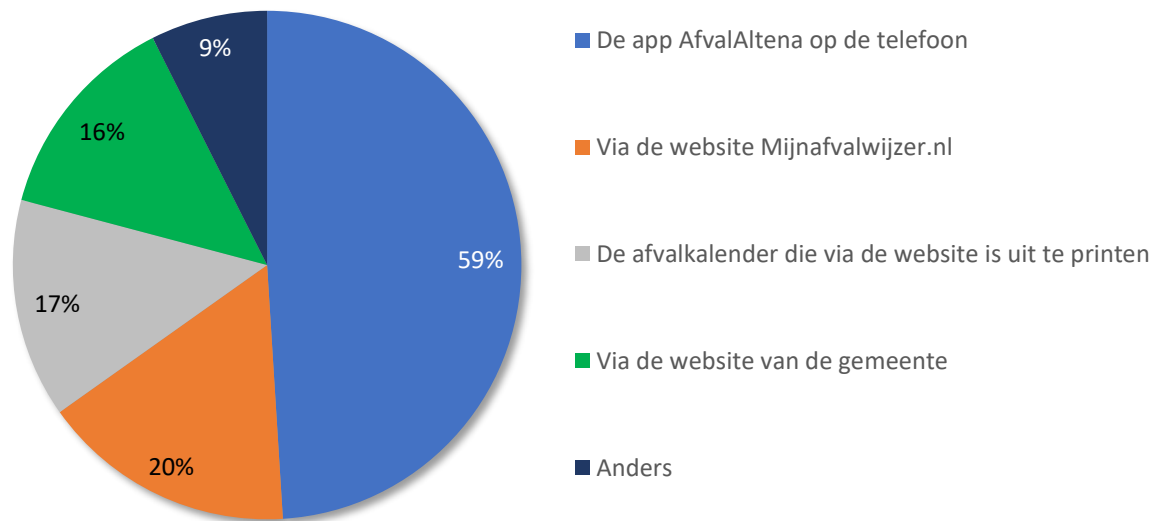
- Tevredenheid informatievoorziening
- Waar men gebruik van maakt
- Verbeterpunten

Tevredenheid en gebruik informatievoorzieningen

Rapportcijfer voor informatievoorziening afvalinzameling gemeente Altena



Gebruik bronnen informatie afvalinzameling



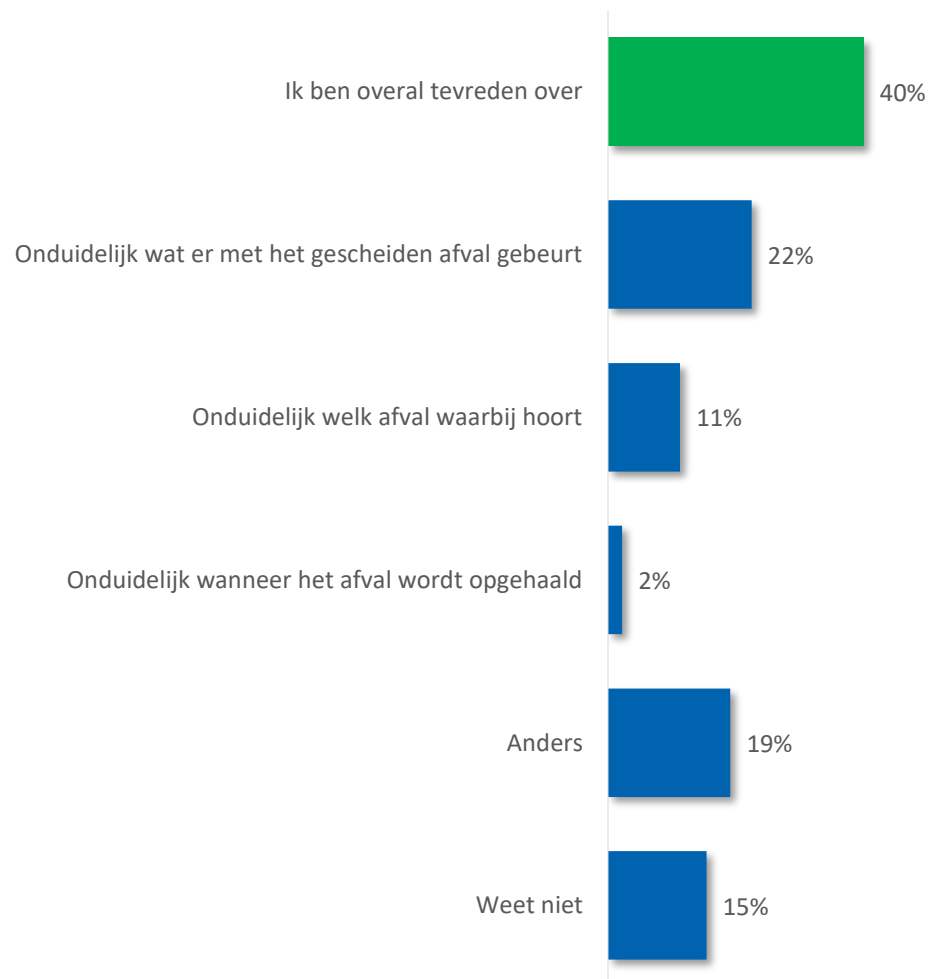
Wat betreft de informatievoorzieningen over de afvalinzameling, is het merendeel tevreden. Zo geeft bijna iedereen hiervoor een voldoende (96%) en zeven op de tien inwoners zelfs een 8 of hoger (70%). Een klein deel geeft een onvoldoende (4%).

Zes op de tien respondenten maken gebruik van de app Afval Altena om informatie te krijgen over afvalinzameling in de gemeente (59%). Een vijfde gebruikt de website Mijnafvalwijzer.nl (20%), een zesde de afvalkalender (17%) en eveneens een zesde raadpleegt hiervoor de website van de gemeente (16%). Eén op de tien inwoners noemen nog een andere bron zoals de krant of zij zien wanneer de buurtgenoten hun container buiten hebben gezet.

Respondenten in de leeftijd tot 45 jaar maken vaker gebruik van de app (67%) en 65plussers gebruiken meer dan gemiddeld de afvalkalender (27%).

Verbeterpunten informatievoorzieningen

Waarover men minder tevreden is wat betreft de informatievoorziening



Vier op de tien inwoners zijn tevreden over de informatievoorziening over het afval scheiden (40%).

Anderen hebben een aantal punten benoemd waarover zij minder tevreden zijn. Zo vindt een vijfde het onduidelijk wat er met het gescheiden afval gebeurt (22%) en een tiende vindt het niet duidelijk welk afval waarbij hoort (11%). Voor een klein deel is het onduidelijk wanneer het afval wordt opgehaald (2%).

Andere aspecten (19%) zijn volgens respondenten onder andere het liever per post ontvangen van de afvalkalender en het up-to-date houden van de app.

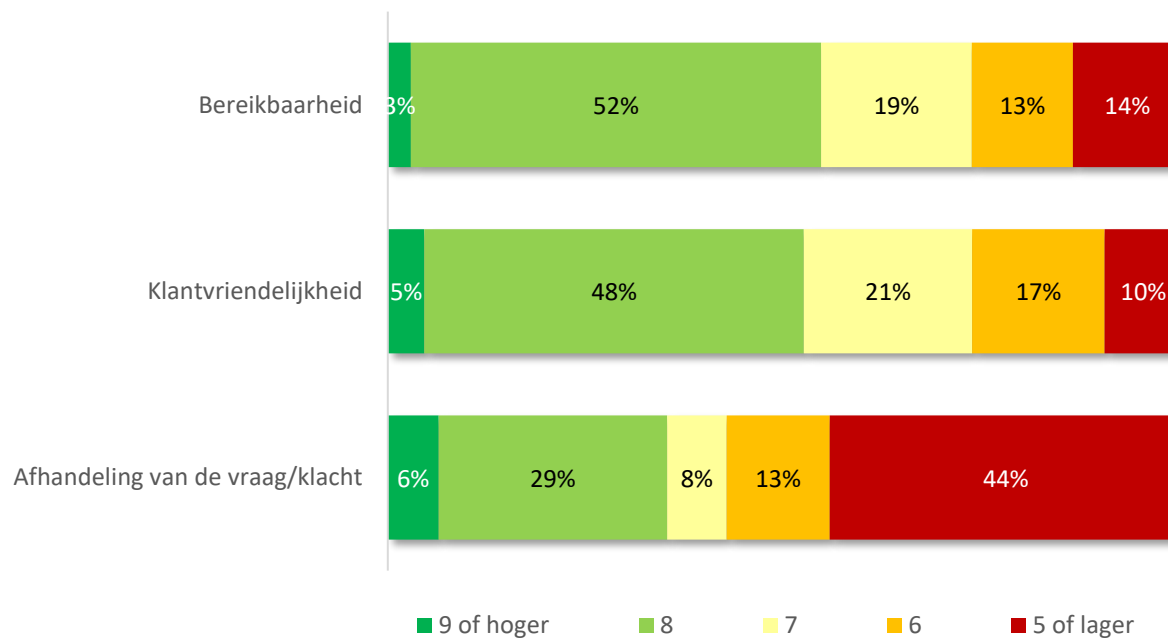
- Contact met Afvalinformatielijn
- Rapportcijfer verschillende aspecten
- Afvalinformatielijn

Tevredenheid met Afvalinformatielijn

Contact met Afvalinformatielijn



Rapportcijfers verschillende aspecten van klachtenafhandeling



Bij de Afvalinformatielijn kunnen inwoners o.a. terecht wanneer zij niet tevreden zijn over zaken met betrekking tot afval. Een tiende van de respondenten heeft wel eens contact gehad met deze afvalinformatielijn (10%).

Zij beoordelen de bereikbaarheid van de informatielijn als goed: 85% geeft hiervoor een voldoende. Toch beoordeelt 14% de bereikbaarheid met een onvoldoende (6 respondenten). Het gemiddelde rapportcijfer is een 7,1.

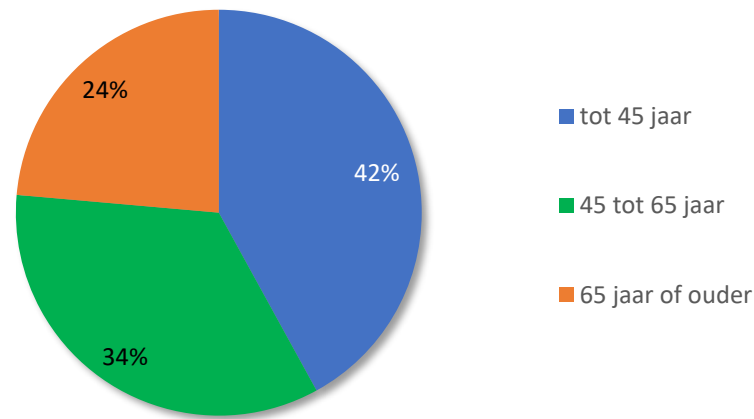
Ook over de klantvriendelijkheid is men tevreden: gemiddeld wordt deze beoordeeld met een 7,2. Negen op de tien respondenten geven een voldoende (90%) en één op de tien een onvoldoende (10%).

Over de afhandeling van de vraag of klacht is men wat meer verdeeld: 56% vindt dat de afhandeling een voldoende waard is, maar 44% geeft een onvoldoende (n=16). Er is niet specifiek gevraagd naar waar deze onvoldoendes betrekking op hebben. Het gemiddelde cijfer is een 5,9.

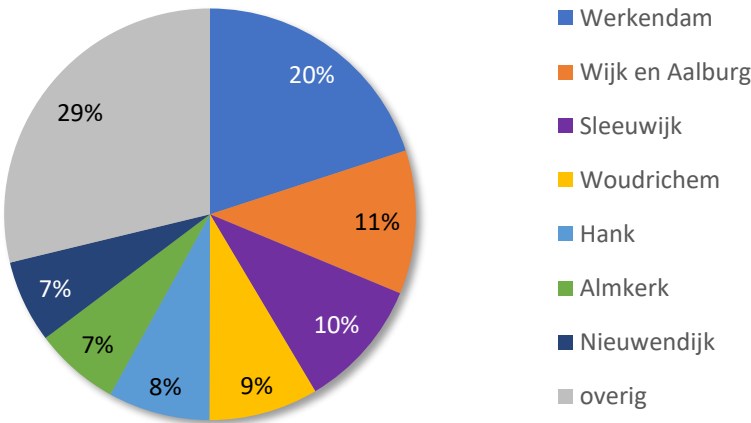
- Leeftijd respondenten
- Woonplaats respondenten
- Aantal personen in huishouden
- Gebruik van containers

Achtergrondkenmerken

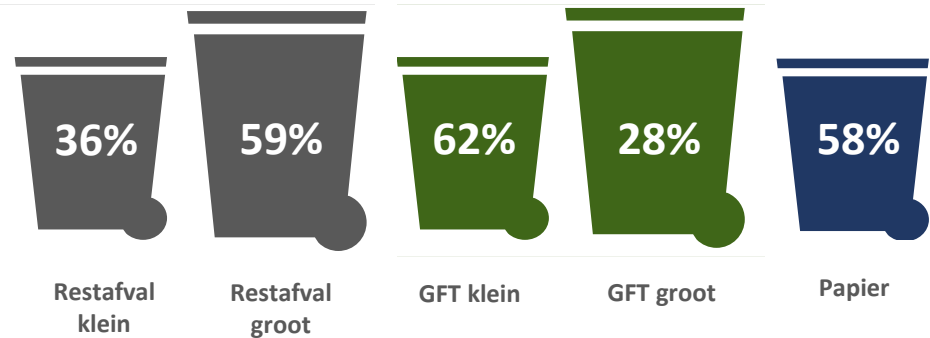
Leeftijd respondenten



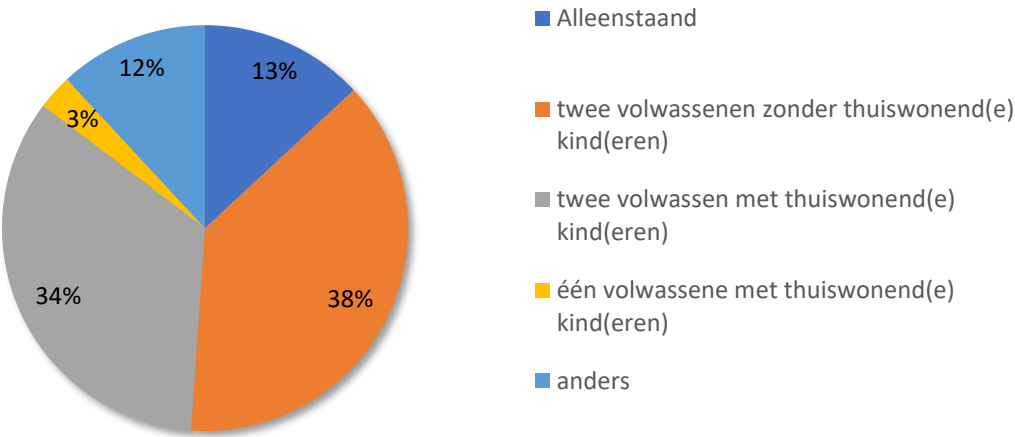
Woonplaats respondenten



Gebruik containers door respondenten



Huishouden respondenten



Colofon

Dimensus en Companen: Bundeling van kennis, kunde en kracht

Dimensus helpt opdrachtgevers bij het vinden van passende antwoorden op hun beleidsvraagstukken op het brede maatschappelijke werkkterrein. Dit doen wij vanuit een bevoegenheid en passie voor sociaal-wetenschappelijk onderzoek. U bent daarbij partner in het proces; een goed resultaat komt namelijk niet tot stand zonder goede input. De onderzoeken van Dimensus richten zich op thema's als leefbaarheid en veiligheid, wonen, zorg en welzijn, cultuur, sport en recreatie en klanttevredenheid.

Companen helpt gemeenten, regio's, woningcorporaties en zorginstellingen, onder andere door onderzoek naar vraag en aanbod op de woningmarkt; op het niveau van de regionale woningmarkt, op locatieniveau, op het niveau van uw vastgoedportefeuille. In de onderzoeken is er aandacht voor de kwaliteit van de leefomgeving en voor zorg en diensten aan huis. Het onderzoek van Companen biedt een praktische opmaat voor advies, beleidsplannen en samenwerking.

Dimensus en Companen bundelen de krachten om u nog beter van dienst te kunnen zijn met innovatief onderzoek, passend bij uw vraag. Wij koppelen deskundigheid en logistieke ervaring, kwaliteit, flexibiliteit en een plezierige samenwerking aan een betaalbare prijs. In gezamenlijkheid ontwikkelen we producten. Voorbeeld hiervan is de GemeenteBeleidsMonitor (GBM) die inzicht geeft in waar uw gemeente staat op het gebied van leefbaarheid, veiligheid en sociale kracht. En ook het WoonWaardeModel, waarmee gericht informatie wordt verkregen voor gebiedsmarketing rond nieuwe woonbestemmingen, samen met potentiële bewoners.

Zo gaan Dimensus en Companen samen op zoek naar antwoorden op uw vragen!

Dimensus

■ Wilhelminasingel 1a | 4818 AA Breda | t. 076-515 03 04 | f. 076-515 13 88 | info@dimensus.nl | www.dimensus.nl

COMPANEN

ADVIES VOOR
WONINGMARKT
EN LEEFOMGEVING