



> RETOURADRES Postbus 1992, 6201 BZ Maastricht

BEZOEKADRES
Mosae Forum 10
6211 DW Maastricht

Aan de dames en heren,
leden van de gemeenteraad

POSTADRES
Postbus 1992
6201 BZ Maastricht

ONDERWERP	DATUM	BIJLAGEN
Resultaten Bewonersonderzoek Afvalinzameling	1 juli 2016	1
BEHANDELD DOOR	TELEFOONNUMMER	ONZE REFERENTIE
A (Anhilde) de Jong	043 350 40 05	2016-22389
E-MAILADRES	FAXNUMMER	UW REFERENTIE
anhilde.de.jong@maastricht.nl	043 - 350 4141	--

Geachte raadsleden,

In maart van dit jaar heeft de gemeente Maastricht het Bewonersonderzoek Afvalinzameling uitgezet onder bewoners van Maastricht. Gemiddeld beoordelen zij de huidige afvalinzameling met een 7,5. Het Bewonersonderzoek Afvalinzameling fungeert als 0-meting voor het Beleidsplan Huishoudelijk Afval 2016-2020. Middels deze brief wil ik u –op hoofdlijnen- op de hoogte stellen van de resultaten van dit bewonersonderzoek. Voor de volledige rapportage verwijs ik naar de bijlage bij deze brief.

Betrouwbaarheidspercentage van 90%

- In totaal zijn 1600 inwoners uit de verschillende wijken van Maastricht benaderd en in totaal hebben 311 inwoners gereageerd. Dit is meer dan voldoende respons om een betrouwbaarheidspercentage van 90% te waarborgen.

Inwoners zijn tevreden over de inzameling

- Vrijwel alle inwoners scheiden de verschillende afvalstromen, met uitzondering van GFT-afval. Dit wordt met name door hoogbouw bewoners minder gedaan.
- De inwoners zijn met name tevreden over de inzameling van restafval, GFT-afval en papier en karton. Deze tevredenheidsscores zijn boven de 8. Het grootste verbeterpotentieel zit bij grof vuil en klein chemisch afval.

Milieuperron en Milieupark

- Het milieuperron en milieupark worden door veel inwoners bezocht.
- Vooral de bereikbaarheid van het milieuperron wordt goed beoordeeld, maar men geeft aan dat de netheid van het milieuperron verbeterd kan worden

Informatievoorziening

- Bewoners zijn redelijk tevreden over de communicatiemiddelen, met name de duidelijkheid van de communicatiemiddelen scoort goed. Echter de vindbaarheid van informatie op de website en de mogelijkheden om een melding te maken over de afvalinzameling zijn punten voor verbetering.

Klantcontactcentrum

- Relatief weinig mensen (17) geven aan dat ze contact hebben gehad met het klantcontactcentrum van de gemeente Maastricht over afvalinzameling. Hoewel niet representatief, blijkt dat zij niet erg tevreden zijn over de kwaliteit van de afhandeling en de terugkoppeling over de afhandeling.

Verbetermanagement

- De belangrijkste verbeterpunten concentreren zich rondom het klein chemisch afval en de netheid van het milieuperron. Ondanks het lage aantal respondenten is ook het klantcontactcentrum een aandachtsgebied.



DATUM
1 juli 2016

- De kosten om afval te brengen bij het milieupark wordt met name genoemd als verbeterpunt door de laagbouw inwoners. De tijdigheid van informatie over wijzigingen en de vindbaarheid van de informatie op de website kan volgens de bewoners van hoogbouw juist weer verbeterd worden.

Drijfveren om nog beter afval te scheiden

- Een van de belangrijkste redenen waarom inwoners afval (gaan) scheiden is het milieu. Inwoners geven aan dat het behalen van een besparing in de afvalstoffenheffing hen zou helpen om beter te scheiden. Ook het krijgen van meer service wordt door 41% van de inwoners genoemd als hulpmiddel om afval te gaan scheiden.

Dit onderzoek heeft een eerste inzicht gebracht in de beleving van inwoners over de inzameling van afval. Een mooi gemiddelde tevredenheidsscore, met ruimte voor verbetering. De verbeterpunten worden opgepakt samen met het Klantcontactcentrum, Stadsbeheer, Veiligheid&Leefbaarheid en Communicatie. De inzichten uit dit onderzoek worden gebruikt om inhoud te geven aan het Beleidsplan Huishoudelijk Afval 2016-2020. En zullen worden meegenomen binnen de pilots die in 2016 en 2017 samen met bewoners worden uitgevoerd.

Op basis van het bewonersonderzoek en de ervaringen in de pilots zal de Raad in 2018 besluiten over mogelijke aanpassingen in de huidige inzamelsystemen. Om niet alleen de effectiviteit maar ook de tevredenheid over onze afvalinzameling nog verder te verbeteren.

Hoogachtend,

André Willems,
Wethouder Sociale Zaken, Ouderenbeleid, Stadsbeheer, Sport & Recreatie.

Rapportage Bewonersonderzoek

Gemeente Maastricht



April 2016
Eva Kromhout
Charlotte van Dorp



Inhoudsopgave

Samenvatting	p. 3
Inleiding	p. 5
Resultaten	
Deel 1: Tevredenheid	p. 14
Deel 2: Verbetermanagement	p. 19
Deel 3: Afvalscheidingsgedrag & Informatievoorziening	p. 30
Bijlagen	p. 36

Samenvatting

- Dit onderzoek is opgezet door de gemeente Maastricht om te bepalen hoe de burgers tevredenheid is met betrekking tot afvalinzameling en de verwerking. Dit onderzoek is een 0-meting om de uitvoering van het Beleidsplan Huishoudelijk Afval 2016-2020 verder vorm te geven.
- In totaal zijn 1600 inwoners uit de verschillende wijken van Maastricht benaderd en in totaal hebben 311 inwoners gereageerd. Dit is meer dan voldoende respons om een betrouwbaarheidspercentage van 90% te waarborgen.

Inwoners zijn tevreden over de inzameling

- Vrijwel alle inwoners scheiden de verschillende afvalstromen, met uitzondering van GFT-afval. Dit wordt met name door hoogbouw bewoners minder gedaan.
- De inwoners zijn met name tevreden over de inzameling van restafval, GFT-afval en papier en karton. Deze tevredenheidsscores zijn boven de 8. Het grootste verbeterpotentieel zit bij grof vuil en klein chemisch afval.

Klantcontactcentrum

- Relatief weinig mensen (n=17) geven aan dat ze contact hebben gehad met het klantcontactcentrum van de gemeente Maastricht over afvalinzameling. Het blijkt vervolgens dat deze mensen die contact hebben gehad, niet erg tevreden zijn over het contact. Met name de kwaliteit van de afhandeling en de terugkoppeling over de afhandeling wordt niet goed beoordeeld door de respondenten.

Milieuperron en Milieupark

- Het milieuperron en milieupark worden door veel inwoners bezocht. Waar het milieupark met name wordt bezocht voor grof vuil, elektronisch afval en klein chemisch afval, wordt het milieuperron bezocht voor glas en PMD.
- Vooral de bereikbaarheid van het milieuperron wordt goed beoordeeld, maar men geeft aan dat de netheid van het milieuperron verbeterd kan worden
- De kosten om afval te brengen bij het milieupark worden niet goed beoordeeld.

Samenvatting (2/2)

Informatievoorziening

- Bewoners zijn redelijk tevreden over de communicatiemiddelen, met name de duidelijkheid van de communicatiemiddelen scoort goed. Echter de vindbaarheid van informatie op de website en de mogelijkheden om een melding te maken over de afvalinzameling zijn punten voor verbetering.

Verbetermanagement

- De belangrijkste verbeterpunten concentreren zich rondom het klein chemisch afval en de netheid van het milieuperron. Ondanks het lage aantal respondenten is ook het klantcontactcentrum een aandachtsgebied.
- De kosten om afval te brengen bij het milieupark wordt met name genoemd als verbeterpunt door de laagbouw inwoners. De tijdigheid van informatie over wijzigingen en de vindbaarheid van de informatie op de website kan volgens de bewoners van hoogbouw juist weer verbeterd worden.

Drijfveren om nog beter afval te scheiden

- Een van de belangrijkste redenen waarom inwoners afval (gaan) scheiden is het milieu. Inwoners geven aan dat het behalen van een besparing in de afvalstoffenheffing hen zou helpen om beter te scheiden. Ook het krijgen van meer service wordt door 41% van de inwoners genoemd als hulpmiddel om afval te gaan scheiden.

Dit onderzoek heeft een eerste inzicht gebracht in de beleving van inwoners over de inzameling van afval. Ondanks een mooi gemiddelde tevredenheidsscore, is er ruimte voor verbetering mogelijk, met name bij specifieke afvalstromen, maar ook als het gaat om de beleving van de milieuperrons. Daarnaast is het belangrijk om na te gaan hoe het klantcontactcentrum omgaat met de meldingen over afval, ondanks dat maar een beperkt aantal mensen aangeeft dat ze contact hebben gehad met het klantcontactcentrum.

De inzichten uit dit onderzoek worden mede gebruikt om inhoud te geven aan het Beleidsplan Huishoudelijk Afval 2016–2020.

Inleiding

Onderzoeksopzet

Doel van het onderzoek

- Het bieden van representatief en betrouwbaar inzicht in de tevredenheid en verwachtingen en het gedrag van bewoners ten aanzien van de inzameling van afval en input leveren voor het Beleidsplan Huishoudelijk Afval 2016–2020
- Klantfeedback aan de juiste mensen in de organisatie terug kunnen geven
- Structureel en consistent borgen van onderzoeksresultaat via uitvoering KTO door onafhankelijk en betrouwbaar onderzoeksbureau

Doelgroep: Bewoners van gemeente Maastricht

- De bewoners zijn ingedeeld naar segmenten:
 - Gezinsamenstelling
 - Type woning

Methode: online en schriftelijk onderzoek

- Gemeente Maastricht heeft het onderzoek aangekondigd op haar website.
- Integron heeft 1600 bewoners van gemeente Maastricht op basis van een aselechte steekproef een uitnodiging per post met inloggegevens voor de online vragenlijst en een schriftelijke vragenlijst met retourenveloppe verstuurd.

Onderzoekperiode: Maart 2016

Methodiek – succesgebieden en indicatoren

Basis van de vragenlijst

- Tevredenheid en belang (zie ook p. 8) zijn gemeten op de volgende succesgebieden.

Hoe beoordeelt u in het algemeen de inzameling?

Klantcontactcentrum

Milieuperron

Milieupark

Communicatiemiddelen

- Binnen ieder succesgebied is een aantal indicatoren bevraagd. Ter voorbeeld vindt u onderstaand de indicatoren die behoren tot 'Milieuperron'.
 - Een volledig overzicht van de indicatoren vindt u in de bijlagen, p. 37.

Milieuperron

Bereikbaarheid locatie van het milieuperron

Duidelijkheid van de pictogrammen op het milieuperron

Netheid van het milieuperron

Routing in de vragenlijst

- Alleen bewoners die met een bepaalde dienst, product of medewerker te maken hebben gehad, hebben de desbetreffende vragen gekregen. Dit is bepaald op basis van voorvragen (zie gedeelte profiel).

Overige vragen

- Een overzicht van de vragen die niet zijn gesteld conform de antwoordschalen van tevredenheid en belang is opgenomen in de bijlagen, p. 41.

Methodiek – van antwoord naar score

	Tevredenheid						Belang					
	zeer goed	goed	redelijk goed	redelijk slecht	slecht	zeer slecht	geen mening	zeer belangrijk	belangrijk	minder belangrijk	onbelangrijk	geen mening
4. Hoe beoordeelt u in het algemeen de inzameling?												
Restafval	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
GFT - afval	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Papier en karton	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tevredenheid:

Zeer goed = 10

Goed = 8.2

Redelijk goed = 6.4

Redelijk slecht = 4.6

Slecht = 2.8

Zeer slecht = 1.0

Verbeterpotentieel =
% antwoorden in de
categorieën redelijk
goed t/m zeer slecht.

Belang:

Zeer belangrijk = 1

Belangrijk = 2

Minder belangrijk = 3

Onbelangrijk = 4

Respons en analysemogelijkheden

	Respons
Totaal	311
Gezinssamenstelling	
Alleenstaand	98
Alleenstaand met kinderen	20
Samenwonend	129
Samenwonend met kinderen	64
Type woning	
Appartementencomplex, gestapelde- of hoogbouw	102
Laagbouw	187

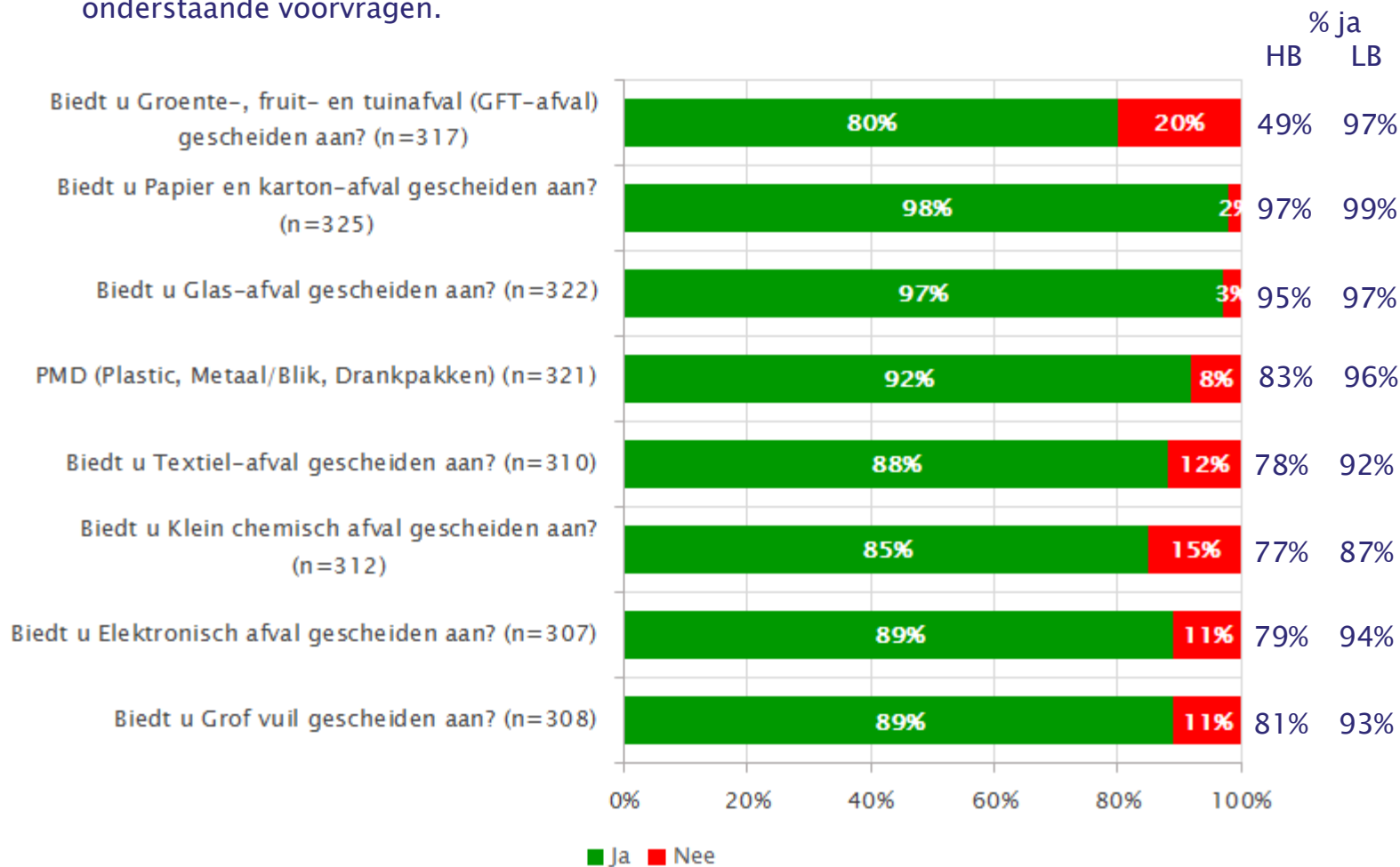
Respons

- 19% van de 1600 uitgenodigde bewoners

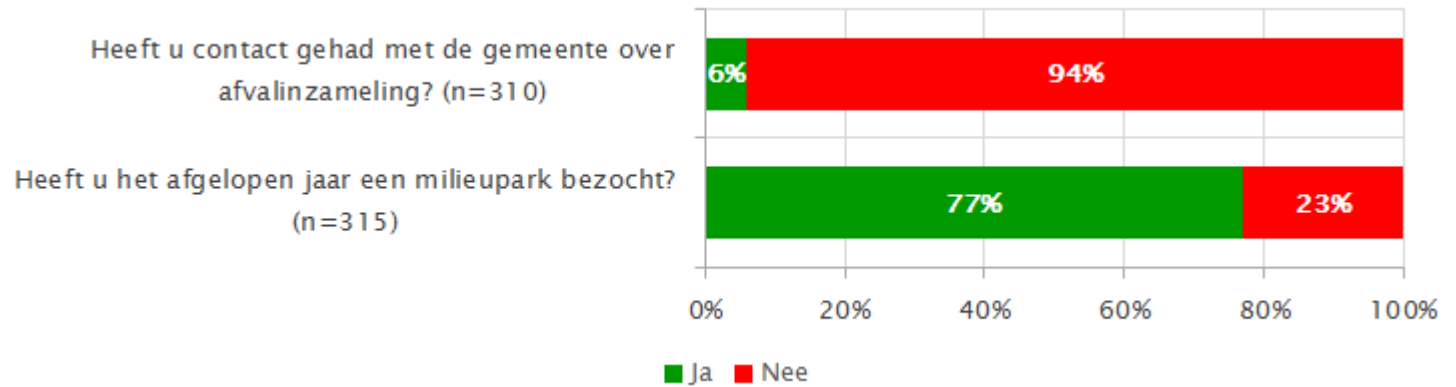
Profiel – Afvalscheiding

Routing in de vragenlijst

- Alleen bewoners die met een bepaalde dienst, product of medewerker te maken hebben gehad, hebben de desbetreffende vragen gekregen. Dit is bepaald op basis van onderstaande voorvragen.

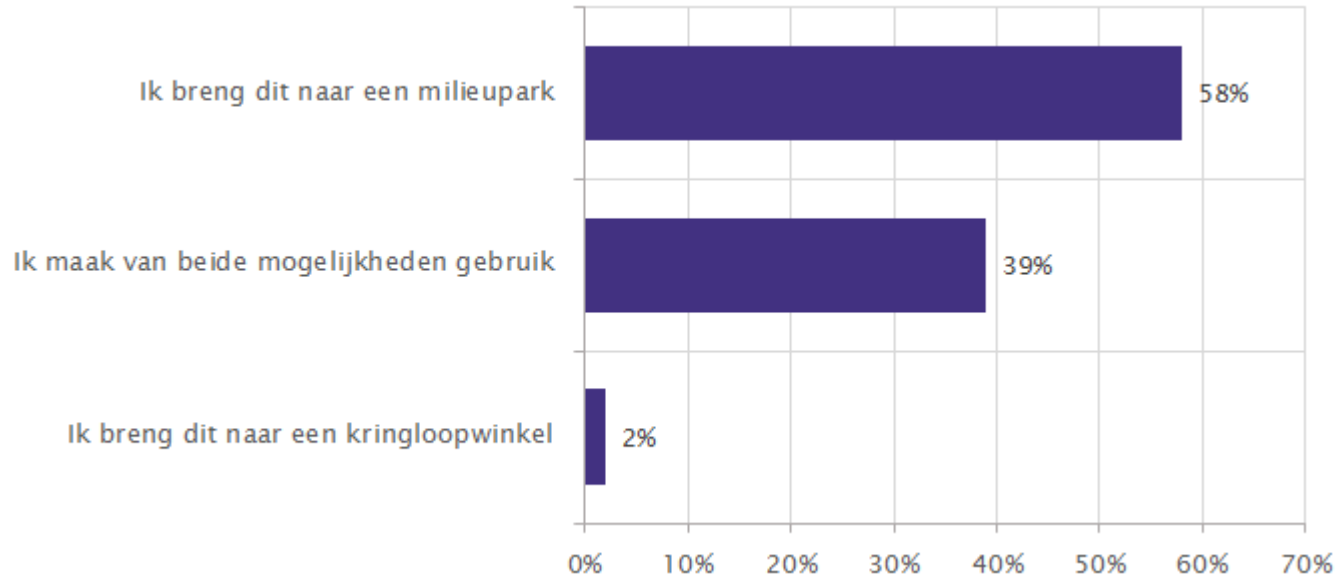


HB = Hoogbouw
LB = Laagbouw



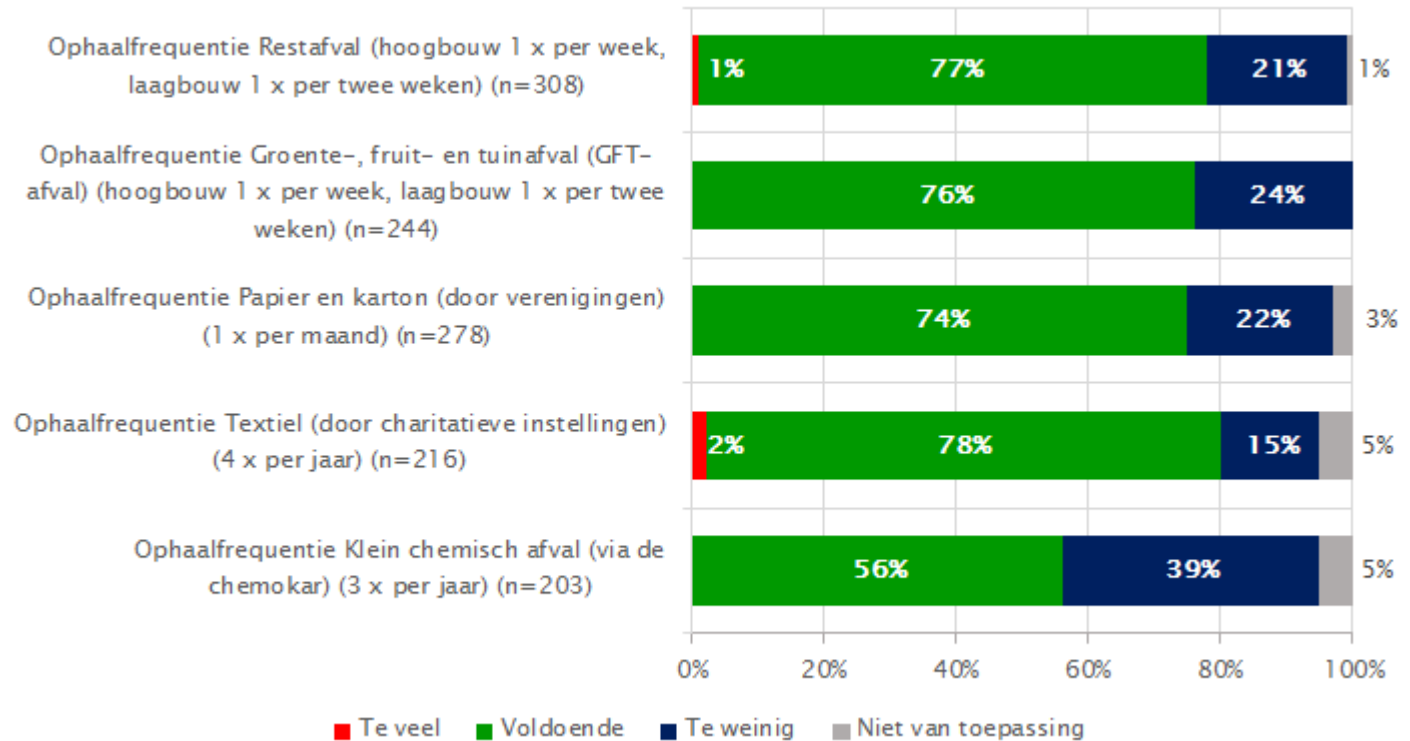
Profiel – scheiding grof afval

- Indien u grof vuil scheidt, wat doet u hiermee? (n=247)



Profiel – ophaalfrequentie

- Wat vind u van de...?



DEEL 1

Tevredenheid

Samenvatting – tevredenheid

Op deze sheet worden de resultaten uit het hoofdstuk tevredenheid samengevat:

Tevredenheid op totaalniveau

- De bewoners van Maastricht geven gemiddeld een 7.5 voor de verschillende aspecten rond afvalinzameling.
- De Communicatiemiddelen en de Afvalinzameling in het algemeen zijn met een 7.6 de best scorende succesgebieden. Het Klantcontactcentrum scoort een 6.1 en valt op vergeleken met de andere scores. Hoewel een laag aantal respondenten contact heeft gehad, is dit wel een score met ruimte voor verbetering.

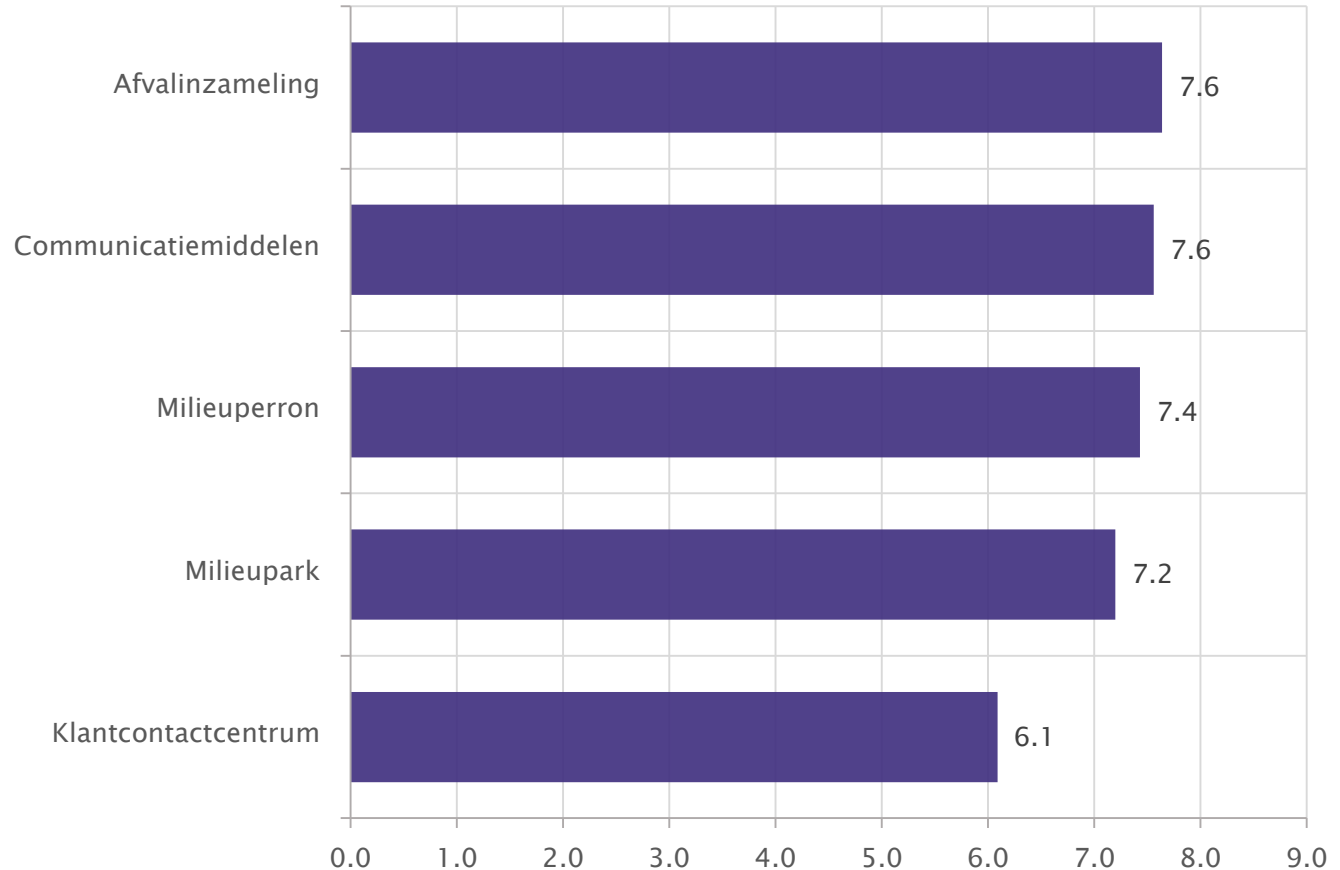
Tevredenheid binnen de verschillende groepen bewoners

- Gemiddeld is er weinig verschil tussen de scores van de bewoners uit een verschillende gezinssamenstelling. De gemiddelde tevredenheidsscore varieert van een 7.3 bij de groep ‘alleenstaand met kinderen’, tot een 7.6 bij de groep ‘Samenwonend’. Als er gekeken wordt naar de verschillende onderwerpen zijn er verschillen te zien:
 - De score over de afvalinzameling varieert tussen de 7.3, bij alleenstaanden met kinderen, tot een 7.9, bij samenwonenden.
 - Alleenstaanden zijn het meest tevreden over het milieupark (7.5), de andere groepen zijn hier minder tevreden over (7.2–7.1).
- De bewoners die in een woning van het type ‘laagbouw’ wonen zijn meer tevreden over de afvalinzameling dan de bewoners die wonen in ‘Appartementencomplex, gestapelde- of hoogbouw’ type woning (7.6 t.o.v. 7.4). Het segment ‘laagbouw’ scoort op alle succesgebieden hoger, behalve op het gebied Milieuperron. Hiervoor geven beide segmenten een 7.5.

Tevredenheid – per succesgebied

Gemiddelde klanttevredenheid

- Afvalinzameling totaal: 7.5; 34% verbeterpotentieel



Antwoordschaal

- 10 = zeer goed
- 8.2 = goed
- 6.4 = redelijk goed
- 4.6 = redelijk slecht
- 2.8 = slecht
- 1 = zeer slecht

Tevredenheid – per gezinssamenstelling

- In onderstaande tabel staat per gezinssamenstelling weergegeven hoe de tevredenheid op de succesgebieden is.

	Afval- inzameling Totaal	Alleen- staand	Alleen- staand met kinderen	Samen- wonend	Samen- wonend met kinderen
	n=326	n=98	n=20	n=129	n=64
Gemiddelde	7.5	7.5	7.3	7.6	7.4
Afvalinzameling	7.6	7.5	7.3	7.9	7.5
Klantcontactcentrum	6.1	7.7*	5.5*	5.4*	5.4*
Milieuperron	7.4	7.5	7.3	7.4	7.4
Milieupark	7.2	7.5	7.2	7.2	7.1
Communicatiemiddelen	7.6	7.7	7.7	7.5	7.4

* = indicatief
(n<10)

Rood/Groen
omkaderd =
opvallend verschil
t.o.v. totaal

Tevredenheid – per type woning

- In onderstaande tabel staat per type woning weergegeven hoe de tevredenheid op de succesgebieden is.

	Afval- inzameling Totaal	Appartemen- tencomplex, gestapelde- of hoogbouw	Laagbouw
	n=326	n=102	n=187
Gemiddelde	7.5	7.4	7.6
Afvalinzameling	7.6	7.6	7.7
Klantcontactcentrum	6.1	5.8*	6.2*
Milieuperron	7.4	7.5	7.5
Milieupark	7.2	7.1	7.3
Communicatiemiddelen	7.6	7.3	7.7

* = indicatief
(n<10)

Rood/Groen
omkaderd =
opvallend verschil
t.o.v. totaal

DEEL 2

Verbetermanagement

Samenvatting – verbetermanagement

Op deze sheet worden de resultaten uit het hoofdstuk verbetermanagement samengevat:

Belang: per thema

- Het Milieuperron en Klantcontactcentrum worden als meest belangrijk ervaren. Communicatiemiddelen en het Milieupark worden als het minst belangrijk gezien.

Prioriteitenmatrix

- Uit de prioriteitenmatrix komen de snelheid en kwaliteit van de klachtafhandeling, de netheid op het milieuperron en de inzameling van klein chemisch afval naar voren als verbeterpunten. De inzameling van elektronisch afval en grof vuil zijn tevens verbeterpunten, evenals de kosten om afval weg te brengen.
- Informatievoorziening en het klantcontactcentrum komen als ontwikkelpunten naar voren. Dit zijn onderwerpen die de gemeente nog verder kan ontwikkelen, maar niet direct urgent zijn.

Accenten aanbrengen binnen groepen

- De kosten voor het wegbrengen van afval wordt door laagbouw bewoners als verbeterpunt aangegeven.
- Bewoners die wonen in een woning van het type ‘Appartementencomplex, gestapelde- of hoogbouw’ geven aan dat de duidelijkheid van de informatievoorziening verbeterd moet worden.

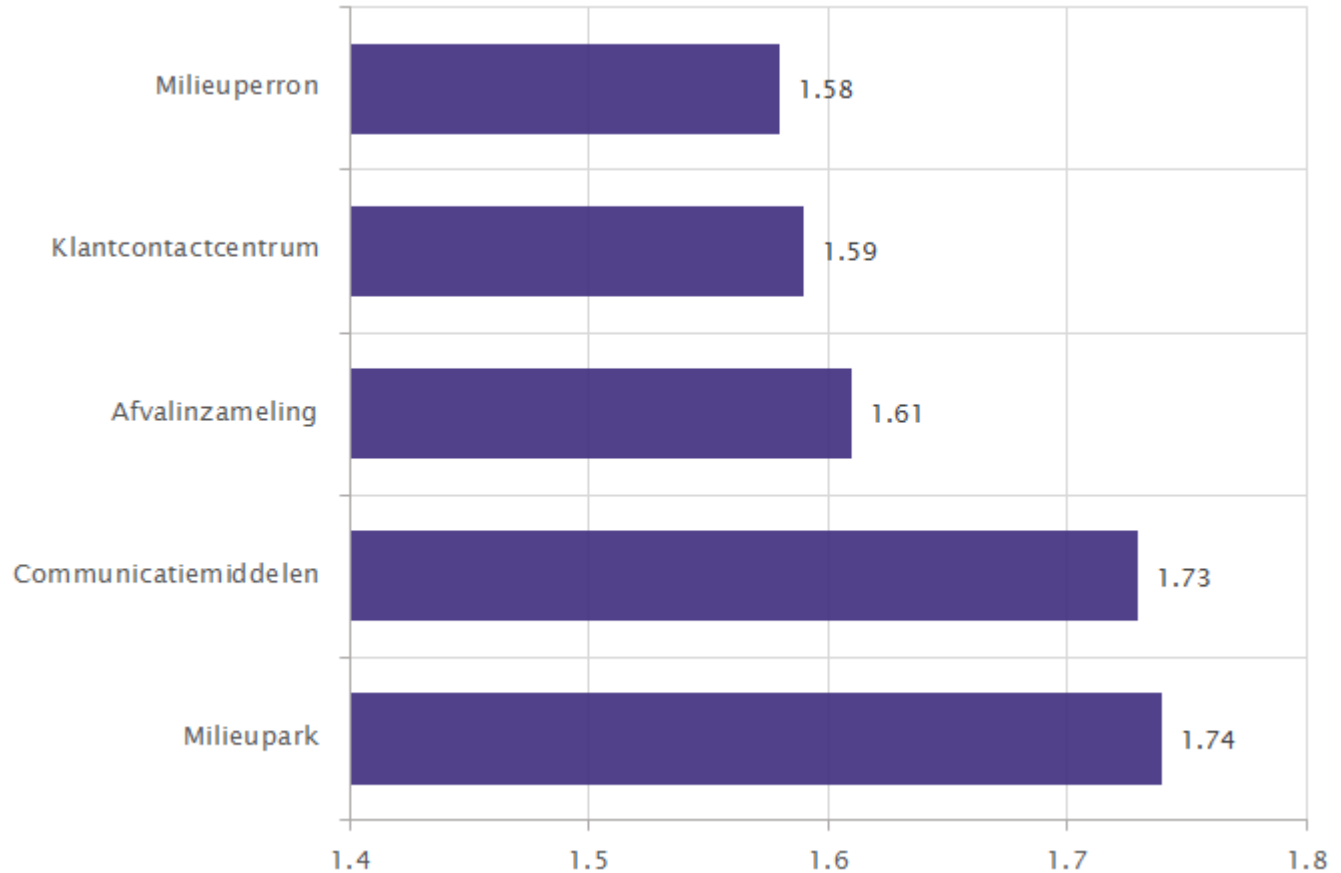
Spontaan genoemde aandachtspunten

- Bewoners geven aan dat ze graag willen dat het vuil vaker wordt opgehaald, vooral in de zomer. Daarnaast wordt aangegeven dat zij het prettig zouden vinden als er meer soorten afval worden opgehaald, bijvoorbeeld PMD, papier en klein chemisch afval.

Belang – per succesgebied

Gemiddeld belang

- Afvalinzameling totaal: 1.66



Antwoordschaal

- 1 = zeer belangrijk
- 2 = belangrijk
- 3 = minder belangrijk
- 4 = onbelangrijk

Hoe dicht er bij 1 ligt, hoe belangrijker het bijbehorende aspect is voor de medewerker.

Prioriteitenmatrix – toelichting

- In de prioriteitenmatrix wordt iedere indicator weergegeven middels een punt/bol. Deze punten zijn verdeeld over vier kwadranten. Deze kwadranten worden gevormd door twee blauwe lijnen die beiden staan voor een gemiddelde.
 - Horizontale lijn: deze lijn geeft het gemiddelde verbeterpotentieel in het klantonderzoek aan. De punten die boven deze lijn liggen, hebben een boven gemiddeld verbeterpotentieel.
 - Verticale lijn: deze lijn geeft aan welk deel van de antwoorden op de belangsschaal is gegeven in antwoordoptie “zeer belangrijk”. De punten die rechts van deze lijn staan, zijn boven gemiddeld belangrijk omdat hier een groter percentage van de bewoners antwoordde dat het aspect voor hen zeer belangrijk is.

Vier kwadranten in de prioriteitenmatrix:

- De focus dient te liggen op de twee kwadranten die rechts in de matrix staan: rood en groen. Deze punten zijn volgens de bewoners het meest belangrijk.
 - De **rode** punten rechts bovenin hebben een bovengemiddeld verbeterpotentieel en zijn de actiepunten.
 - De **groene** punten hebben een laag verbeterpotentieel en moeten verdedigd worden.
- De punten die links in de matrix staan zijn relatief minder belangrijk en hebben geen directe aandacht nodig. Ook hierin maken we echter onderscheid tussen punten die een hoog en laag verbeterpotentieel hebben:
 - De **oranje** punten kennen een hoog verbeterpotentieel.
 - De **blauwe** punten kennen een laag verbeterpotentieel.
- Op de pagina die volgt op de prioriteitenmatrix is de legenda opgenomen. Hierin staat vermeld welke indicatoren horen bij de nummers in de prioriteitenmatrix.

Prioriteitenmatrix



Prioriteitenmatrix – legenda

8	Restafval
9	GFT - afval
10	Papier en karton
11	Glas
12	PMD (Plastic, Metaal/Blik, Drankpakken)
13	Bereikbaarheid locatie van het milieuperron
14	Textiel
15	Telefonische bereikbaarheid van het klantcontactcentrum
16	Klantvriendelijkheid van de medewerker
17	Terugkoppeling van de afhandeling door een medewerker
18	Klantvriendelijkheid van de medewerker bij het milieupark
19	Vindbaarheid van de informatie op de website van de gemeente
20	Mogelijkheden om melding te maken over de afvalinzameling
21	Duidelijkheid van de pictogrammen op het milieuperron
22	Openingstijden van het milieupark
23	Bereikbaarheid locatie van het milieupark
24	Afvalaanduiding in het milieupark
25	Netheid van het milieupark
26	Duidelijkheid van de schriftelijke informatie (afvalwijzer/kalender, gemeentepagina BUM, huis-aan-huis blad)
27	Duidelijkheid wanneer de soorten afval worden ingezameld
28	Tijdigheid van informatie over wijzigingen in de inzameling (andere dagen, andere tijden)

Prioriteitenmatrix – per type woning

	Appartemen- tencomplex, gestapelde- of hoogbouw	Laagbouw
	n=102	n=187
Afvalinzameling		
Restafval	X	X
GFT - afval	X	X
Papier en karton	X	X
Glas	X	X
PMD (Plastic, Metaal/Blik, Drankpakken)	X	X
Textiel	X	X
Klein chemisch afval	X	X
Elektronisch afval	X	X
Grof vuil	X	X
Klantcontactcentrum		
Telefonische bereikbaarheid van het klantcontactcentrum	X*	X*
Klantvriendelijkheid van de medewerker	X*	X*
Snelheid van afhandeling	X*	X*
Kwaliteit van de afhandeling	X*	X*
Terugkoppeling van de afhandeling door een medewerker	X*	X*
Milieuperron		
Bereikbaarheid locatie van het milieuperron	X	X
Duidelijkheid van de pictogrammen op het milieuperron	X	X
Netheid van het milieuperron	X	X

Prioriteitenmatrix – per type woning

	Appartemen- tencomplex, gestapelde- of hoogbouw	Laagbouw
	n=102	n=187
Milieupark		
Openingstijden van het milieupark	X	X
Bereikbaarheid locatie van het milieupark	X	X
Klantvriendelijkheid van de medewerker bij het milieupark	X	X
Afvalaanduiding in het milieupark	X	X
Netheid van het milieupark	X	X
Kosten om afval te brengen	X	X
Communicatiemiddelen		
Duidelijkheid van de schriftelijke informatie (afvalwijzer/kalender, gemeentepagina BUM, huis-aan-huis blad)	X	X
Duidelijkheid wanneer de soorten afval worden ingezameld	X	X
Tijdigheid van informatie over wijzigingen in de inzameling (andere dagen, andere tijden)	X	X
Vindbaarheid van de informatie op de website van de gemeente	X	X
Mogelijkheden om melding te maken over de afvalinzameling	X	X

Prioriteitenmatrix – per gezinssamenstelling (1 / 2)

	Alleenstaand n=98	Alleenstaand met kinderen n=20	Samenwonend n=129	Samenwonend met kinderen n=64
Afvalinzameling				
Restafval	X	X	X	X
GFT - afval	X	X	X	X
Papier en karton	X	X	X	X
Glas	X	X	X	X
PMD (Plastic, Metaal/Blik, Drankpakken)	X	X	X	X
Textiel	X	X	X	X
Klein chemisch afval	X	X	X	X
Elektronisch afval	X	X	X	X
Grof vuil	X	X	X	X
Klantcontactcentrum				
Telefonische bereikbaarheid van het klantcontactcentrum	X*	X*	X*	X*
Klantvriendelijkheid van de medewerker	X*	X*	X*	X*
Snelheid van afhandeling	X*	X*	X*	X*
Kwaliteit van de afhandeling	X*	X*	X*	X*
Terugkoppeling van de afhandeling door een medewerker	X*	X*	X*	X*
Milieuperron				
Bereikbaarheid locatie van het milieuperron	X	X	X	X
Duidelijkheid van de pictogrammen op het milieuperron	X	X	X	X
Netheid van het milieuperron	X	X	X	X

Prioriteitenmatrix – per gezinssamenstelling (2/2)

	Alleenstaand n=98	Alleenstaand met kinderen n=20	Samenwonend n=129	Samenwonend met kinderen n=64
Milieupark				
Openingstijden van het milieupark	X	X	X	X
Bereikbaarheid locatie van het milieupark	X	X	X	X
Klantvriendelijkheid van de medewerker bij het milieupark	X	X	X	X
Afvalaanduiding in het milieupark	X	X	X	X
Netheid van het milieupark	X	X	X	X
Kosten om afval te brengen	X	X	X	X
Communicatiemiddelen				
Duidelijkheid van de schriftelijke informatie (afvalwijzer/kalender, gemeentepagina BUM, huis-aan-huis blad)	X	X	X	X
Duidelijkheid wanneer de soorten afval worden ingezameld	X	X	X	X
Tijdigheid van informatie over wijzigingen in de inzameling (andere dagen, andere tijden)	X	X	X	X
Vindbaarheid van de informatie op de website van de gemeente	X	X	X	X
Mogelijkheden om melding te maken over de afvalinzameling	X	X	X	X

Verbetersuggesties

- Middels een open vraag heeft de bewoner opmerkingen kunnen geven op de afvalinzameling.
- De antwoorden zijn verwerkt in een woordwolk. Hoe groter een woord in de woordwolk aanwezig is, des te vaker was het onderdeel van de antwoorden van de bewoners¹.
 - **Vaker:** als woord onderdeel van 10 van de 68 antwoorden.
 - Vooral in de zomer vinden veel bewoners dat eens in de twee weken het GFT en restafval ophalen te weinig is.
 - **Meer ophalen:** onderdeel van 8 van de 68 antwoorden.
 - Bewoners zouden graag zien dat verpakkingsmateriaal, papier en chemisch afval ook opgehaald worden.



¹ De letterlijk gegeven antwoorden zijn inzichtelijk in het online resultaten-dashboard Customer Heartbeat.

DEEL 3

Afvalscheidingsgedrag & Informatievoorziening

Samenvatting – Afvalscheidingsgedrag & Informatievoorziening

Belangrijkste reden om te scheiden

- Veruit de meest belangrijke reden waarom bewoners afval scheiden is het milieuoogpunt (51%). De mogelijkheid om afval te scheiden en kennis en begrip van afvalscheiding worden ook vaak als reden aangegeven (15%).

Meer aandacht voor scheiding afvalstromen

- 39% van de respondenten geeft aan dat zij vinden dat er niet meer aandacht nodig is voor het scheiden van afvalstromen.
- De afvalstromen waarvan de meeste inwoners vinden dat deze meer aandacht verdienen zijn klein chemisch afval (22%) en grof vuil (18%).
- Glas, textiel papier en karton worden door relatief weinig bewoners aangewezen als afvalstroom die meer aandacht moet krijgen.

Wat zou u helpen om uw afval nog beter te scheiden?

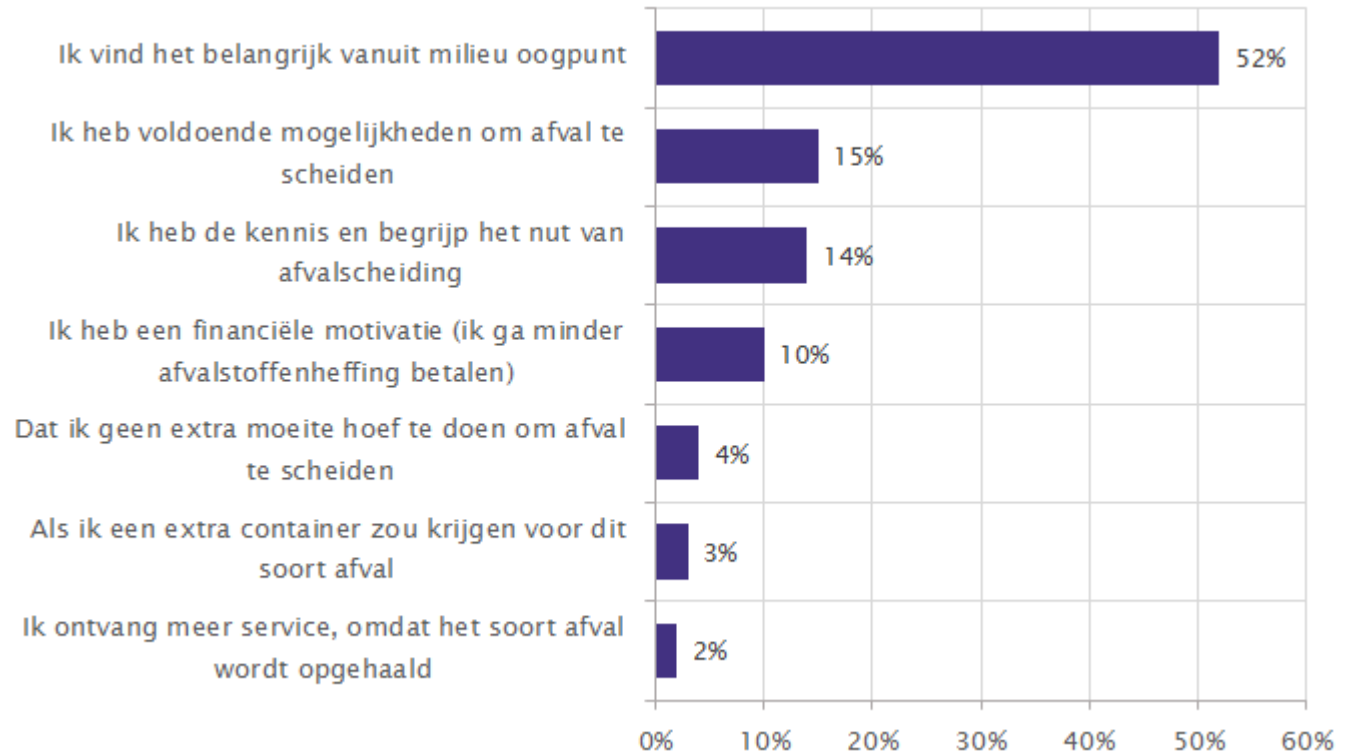
- Van de bewoners 58% zou hun afval beter scheiden als dit besparing op de afvalstoffenheffing zou opleveren. In de overige antwoorden wordt tevens 3 keer gevraagd om een directe financiële prikkel.
- 41% vraagt om meer service krijgen en/of het vaker ophalen van afval.
- Duidelijke informatie over het nut van afvalscheiding zou 18% helpen hun afval beter te scheiden.

Verbetersuggesties informatievoorziening.

- Als media worden email en een App het vaakst genoemd als manier om informatie over te brengen.
- Bewoners krijgen graag praktische informatie over het ophalen, zoals een Afvalkalender, maar worden ook graag geïnformeerd over het doel van afvalscheiding.

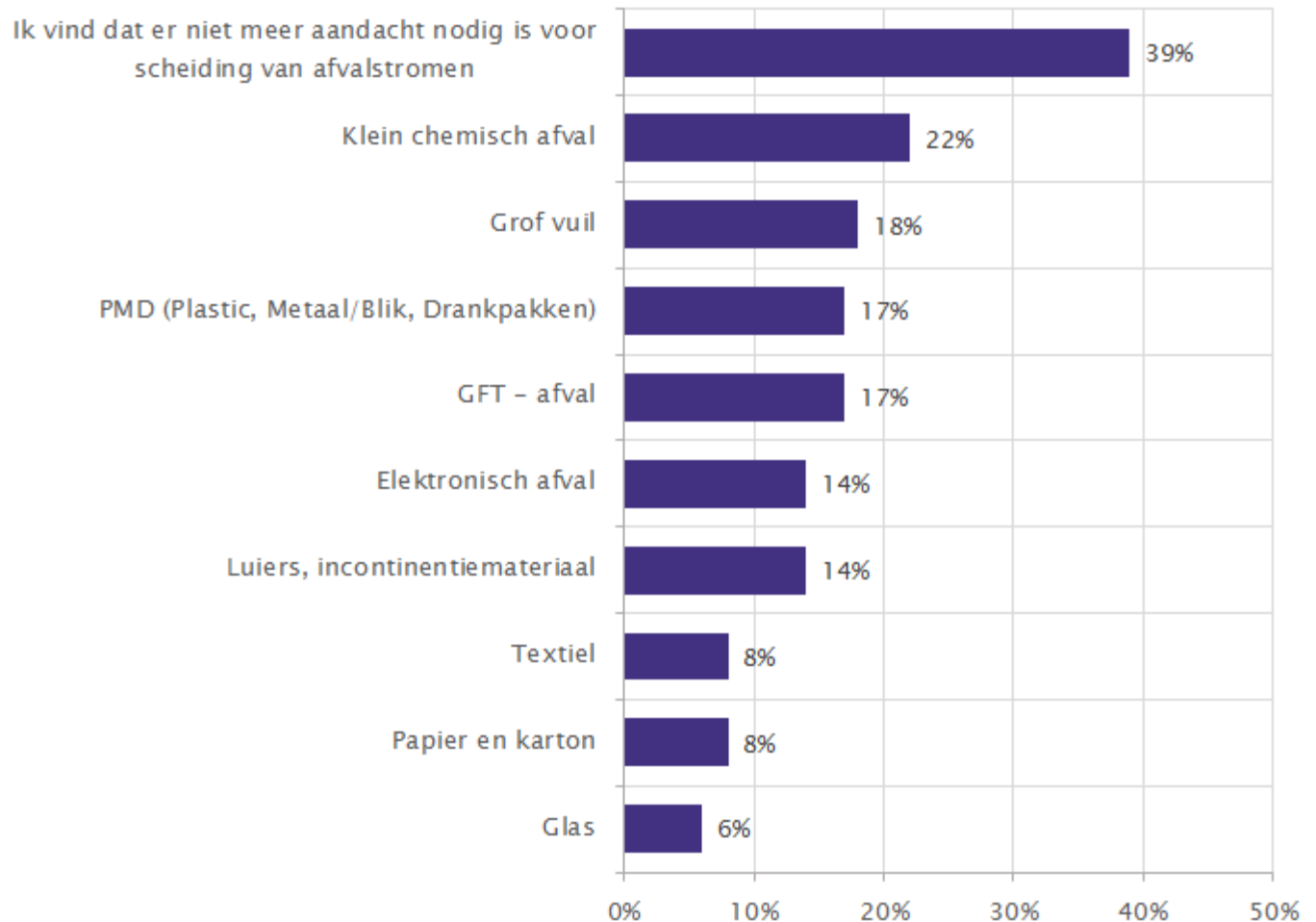
Afvalscheidingsgedrag – drijfveren

Wat is voor u de belangrijkste reden om het afval te (gaan) scheiden? (n=281)



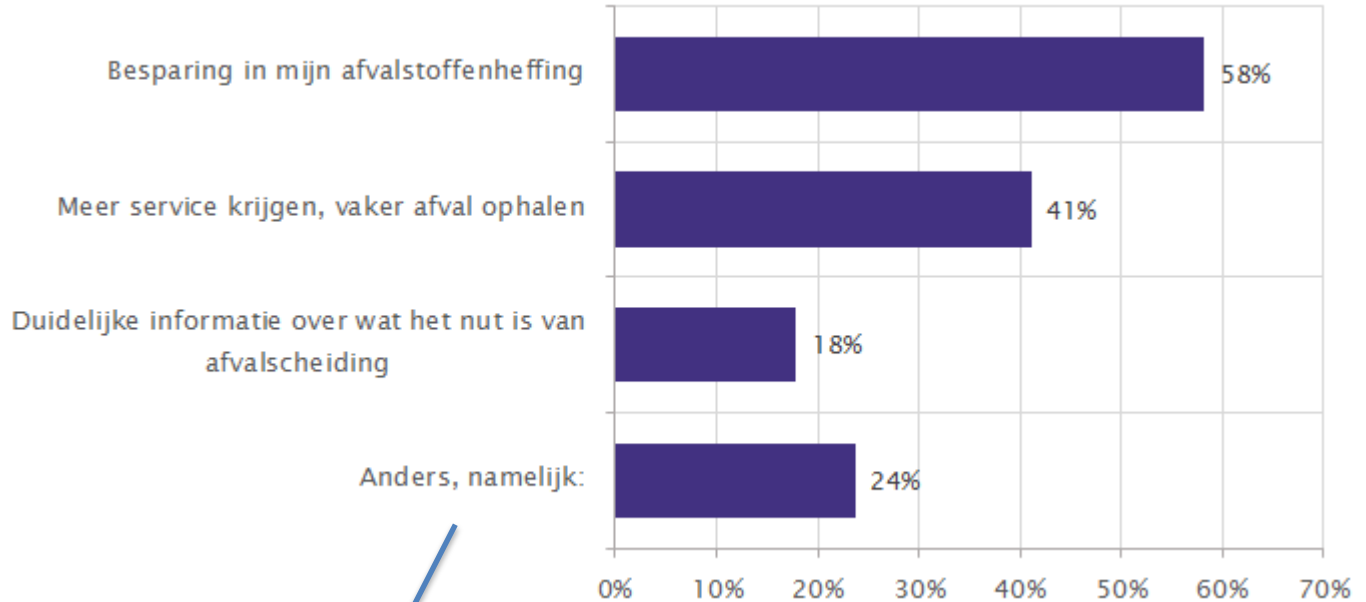
Afvalscheidingsgedrag – afvalstromen

Welke afvalstromen zouden meer aandacht moeten krijgen van de gemeente Maastricht? (n=309)



Afvalscheidingsgedrag – wat zou u helpen?

Wat zou u helpen om uw afval nog beter te scheiden? (n=271)



Anders, namelijk:

	n
Ik kan mijn afval niet beter scheiden dan ik al doe	19
Meer verschillende soorten afval aannemen	10
Lagere kosten voor halen/brengen van afval	8
Informatie over hoe het moet	7
Bereikbaarheid en aantal innameplaatsen	6
Kwaliteit van milieuperrons (niet vol, schoon etc.)	5
Een financiële prikkel	3
Milieupark of zondag en in avonden open ivm werkende mensen.	1
verminderen stankoverlast GFT-afval	1
Objectieve afhandeling milieupark.	1
Lege GFT-containers (flat en laagbouw) terug op trottoir zetten i.v.m. rijverkeer.	1
Aandacht voor zwerfvuil op straat.	1
De klantvriendelijkheid op milieu perron/park is slecht!	1

Verbetersuggesties informatievoorziening.

- Middels een open vraag heeft de bewoner opmerkingen kunnen geven op de afvalinzameling.
- De antwoorden zijn verwerkt in een woordwolk. Hoe groter een woord in de woordwolk aanwezig is, des te vaker was het onderdeel van de antwoorden van de bewoners¹.
 - Als media worden **email** en een **App** het vaakst genoemd (7 en 3 van de 49 antwoorden). Er zijn echter ook bewoners die aangeven schriftelijk informatie te willen ontvangen.
 - Bewoners krijgen graag praktische informatie over het ophalen, zoals een **Afvalkalender** (3 van de 49 antwoorden), maar worden ook graag geïnformeerd over het doel van afvalscheiding.



¹ De letterlijk gegeven antwoorden zijn inzichtelijk in het online resultaten-dashboard Customer Heartbeat.

Bijlagen

Tevredenheid en verbeterpotentieel

	n	Tevredenheid	Verbeterpotentieel
Gemiddelde	325	7.47	34%
Hoe beoordeelt u in het algemeen de inzameling?	322	7.64	30%
Restafval	311	8.01	21%
GFT - afval	244	8.05	21%
Papier en karton	303	8.10	21%
Glas	289	7.88	25%
PMD (Plastic, Metaal/Blik, Drankpakken)	271	7.88	25%
Textiel	249	7.43	36%
Klein chemisch afval	241	6.99	46%
Elektronisch afval	253	7.28	40%
Grof vuil	248	6.92	46%
Klantcontactcentrum	17	6.09	61%
Telefonische bereikbaarheid van het klantcontactcentrum	14	6.66	64%
Klantvriendelijkheid van de medewerker	14	6.91	57%
Snelheid van afhandeling	16	6.17	56%
Kwaliteit van de afhandeling	15	5.92	60%
Terugkoppeling van de afhandeling door een medewerker	16	4.94	69%
Milieuperron	313	7.43	36%
Bereikbaarheid locatie van het milieuperron	305	8.13	19%
Duidelijkheid van de pictogrammen op het milieuperron	295	7.73	29%
Netheid van het milieuperron	303	6.42	60%
Milieupark	237	7.20	39%
Openingstijden van het milieupark	235	7.50	33%
Bereikbaarheid locatie van het milieupark	235	7.56	31%
Klantvriendelijkheid van de medewerker bij het milieupark	231	7.37	39%
Afvalaanduiding in het milieupark	231	7.67	30%
Netheid van het milieupark	231	7.83	24%
Kosten om afval te brengen	219	5.18	81%
Communicatiemiddelen	308	7.56	31%
Duidelijkheid van de schriftelijke informatie (afvalwijzer/kalender, gemeentepagina BUM, huis-aan-huis blad)	300	7.92	23%
Duidelijkheid wanneer de soorten afval worden ingezameld	294	7.91	22%
Tijdigheid van informatie over wijzigingen in de inzameling (andere dagen, andere tijden)	275	7.61	31%
Vindbaarheid van de informatie op de website van de gemeente	185	6.94	48%
Mogelijkheden om melding te maken over de afvalinzameling	166	6.87	45%

Tevredenheid – per gezinssamenstelling

	Totaal n=326	Alleenstaand n=98	Alleenstaand met kinderen n=20	Samenwonend n=129	Samenwonend met kinderen n=64
Gemiddelde	7.47	7.54	7.34	7.57	7.36
Hoe beoordeelt u in het algemeen de inzameling?	7.64	7.51	7.34	7.92	7.54
Restafval	8.01	8.08	7.66	8.21	7.79
GFT - afval	8.05	7.98	7.78	8.25	7.79
Papier en karton	8.10	7.91	8.58	8.40	7.71
Glas	7.88	7.59	8.01	8.18	7.80
PMD (Plastic, Metaal/ Blik, Drankpakken)	7.88	7.79	8.20	8.07	7.81
Textiel	7.43	7.37	7.35	7.71	7.23
Klein chemisch afval	6.99	6.84	5.93	7.38	7.03
Elektronisch afval	7.28	6.96	6.40	7.57	7.45
Grof vuil	6.92	6.66	6.21	7.30	7.09
Klantcontactcentrum	6.09	7.67*	5.50*	5.40*	5.41*
Telefonische bereikbaarheid van het klantcontactcentrum	6.66	8.20*	6.40*	6.40*	5.50*
Klantvriendelijkheid van de medewerker	6.91	8.20*	5.50*	7.60*	6.40*
Snelheid van afhandeling	6.17	7.75*	5.50*	5.05*	5.95*
Kwaliteit van de afhandeling	5.92	8.20*	5.50*	4.60*	5.05*
Terugkoppeling van de afhandeling door een medewerker	4.94	6.40*	4.60*	4.15*	4.15*
Milieuperron	7.43	7.51	7.32	7.43	7.38
Bereikbaarheid locatie van het milieuperron	8.13	8.24	8.39	8.23	7.81
Duidelijkheid van de pictogrammen op het milieuperron	7.73	7.92	7.92	7.53	7.77
Netheid van het milieuperron	6.42	6.36	5.64	6.53	6.55
Milieupark	7.20	7.45	7.22	7.17	7.11
Openingstijden van het milieupark	7.50	7.80	6.90	7.51	7.45
Bereikbaarheid locatie van het milieupark	7.56	7.73	7.00	7.61	7.59
Klantvriendelijkheid van de medewerker bij het milieupark	7.37	7.74	7.70	7.27	7.12
Afvalaanduiding in het milieupark	7.67	7.80	7.99	7.60	7.50
Netheid van het milieupark	7.83	7.91	7.80	7.80	7.83
Kosten om afval te brengen	5.18	5.48	5.87	5.14	5.17
Communicatiemiddelen	7.56	7.70	7.72	7.54	7.44
Duidelijkheid van de schriftelijke informatie (afvalwijzer/kalender, gemeentepagina BUM, huis-aan-huis blad)	7.92	7.93	7.84	7.99	7.96
Duidelijkheid wanneer de soorten afval worden ingezameld	7.91	7.79	7.93	8.04	7.93
Tijdigheid van informatie over wijzigingen in de inzameling (andere dagen, andere tijden)	7.61	7.72	7.75	7.63	7.50
Vindbaarheid van de informatie op de website van de gemeente	6.94	7.28	7.75	6.81	6.52
Mogelijkheden om melding te maken over de afvalinzameling	6.87	7.52	6.94	6.67	6.34

* = indicatief
(n<10)

Tevredenheid – per type woning

	Totaal n=326	Appartementencomplex, gestapelde- of hoogbouw n=102	Laagbouw n=187
Gemiddelde	7.47	7.40	7.55
Hoe beoordeelt u in het algemeen de inzameling?	7.64	7.63	7.70
Restafval	8.01	8.05	8.03
GFT - afval	8.05	7.59	8.15
Papier en karton	8.10	7.97	8.16
Glas	7.88	7.86	7.89
PMD (Plastic, Metaal/Blik, Drankpakken)	7.88	7.85	7.89
Textiel	7.43	7.56	7.47
Klein chemisch afval	6.99	7.03	7.15
Elektronisch afval	7.28	7.17	7.43
Grof vuil	6.92	7.13	6.94
Klantcontactcentrum	6.09	5.80*	6.20*
Telefonische bereikbaarheid van het klantcontactcentrum	6.66	6.40*	6.76*
Klantvriendelijkheid van de medewerker	6.91	7.30*	6.76*
Snelheid van afhandeling	6.17	5.63*	6.70*
Kwaliteit van de afhandeling	5.92	5.11*	6.40*
Terugkoppeling van de afhandeling door een medewerker	4.94	4.86*	4.60*
Milieuperron	7.43	7.47	7.45
Bereikbaarheid locatie van het milieuperron	8.13	8.26	8.09
Duidelijkheid van de pictogrammen op het milieuperron	7.73	7.79	7.76
Netheid van het milieuperron	6.42	6.36	6.52
Milieupark	7.20	7.14	7.30
Openingstijden van het milieupark	7.50	7.36	7.70
Bereikbaarheid locatie van het milieupark	7.56	7.71	7.64
Klantvriendelijkheid van de medewerker bij het milieupark	7.37	7.23	7.48
Afvalaanduiding in het milieupark	7.67	7.58	7.73
Netheid van het milieupark	7.83	7.74	7.89
Kosten om afval te brengen	5.18	5.08	5.22
Communicatiemiddelen	7.56	7.32	7.69
Duidelijkheid van de schriftelijke informatie (afvalwijzer/kalender, gemeentepagina BUM, huis-aan-huis blad)	7.92	7.76	8.00
Duidelijkheid wanneer de soorten afval worden ingezameld	7.91	7.57	8.06
Tijdigheid van informatie over wijzigingen in de inzameling (andere dagen, andere tijden)	7.61	7.38	7.71
Vindbaarheid van de informatie op de website van de gemeente	6.94	6.82	7.06
Mogelijkheden om melding te maken over de afvalinzameling	6.87	6.58	7.08

* = indicatief
(n<10)

Belang – Afvalinzameling totaal

	n	Belang
Gemiddelde	292	1.66
Hoe beoordeelt u in het algemeen de inzameling?	270	1.61
Restafval	262	1.46
GFT - afval	207	1.43
Papier en karton	258	1.60
Glas	250	1.62
PMD (Plastic, Metaal/ Blik, Drankpakken)	232	1.59
Textiel	208	1.91
Klein chemisch afval	211	1.57
Elektronisch afval	216	1.68
Grof vuil	219	1.69
Klantcontactcentrum	11	1.59
Telefonische bereikbaarheid van het klantcontactcentrum	9	1.67
Klantvriendelijkheid van de medewerker	9	1.67
Snelheid van afhandeling	9	1.44
Kwaliteit van de afhandeling	9	1.44
Terugkoppeling van de afhandeling door een medewerker	10	1.70
Milieuperron	182	1.58
Bereikbaarheid locatie van het milieuperron	176	1.44
Duidelijkheid van de pictogrammen op het milieuperron	168	1.70
Netheid van het milieuperron	172	1.62
Milieupark	150	1.74
Openingstijden van het milieupark	148	1.72
Bereikbaarheid locatie van het milieupark	149	1.68
Klantvriendelijkheid van de medewerker bij het milieupark	147	1.83
Afvalaanduiding in het milieupark	148	1.80
Netheid van het milieupark	148	1.80
Kosten om afval te brengen	143	1.62
Communicatiemiddelen	226	1.73
Duidelijkheid van de schriftelijke informatie (afvalwijzer/kalender, gemeentepagina BUM, huis-aan-huis blad)	222	1.66
Duidelijkheid wanneer de soorten afval worden ingezameld	218	1.66
Tijdigheid van informatie over wijzigingen in de inzameling (andere dagen, andere tijden)	212	1.70
Vindbaarheid van de informatie op de website van de gemeente	162	1.83
Mogelijkheden om melding te maken over de afvalinzameling	150	1.90

Vragenlijst – overige vragen

Profiel	
Gezinssamenstelling	Alleenstaand / Alleenstaand met kinderen / Samenwonend / Samenwonend met kinderen
Type woning	Appartementencomplex, gestapelde- of hoogbouw / Laagbouw
Biedt u Groente-, fruit- en tuinafval (GFT-afval) gescheiden aan?	Ja / Nee
Biedt u Papier en karton-afval gescheiden aan?	Ja / Nee
Biedt u Glas-afval gescheiden aan?	Ja / Nee
PMD (Plastic, Metaal/Blik, Drankpakken)	Ja / Nee
Biedt u Textiel-afval gescheiden aan?	Ja / Nee
Biedt u Klein chemisch afval gescheiden aan?	Ja / Nee
Biedt u Elektronisch afval gescheiden aan?	Ja / Nee
Biedt u Grof vuil gescheiden aan?	Ja / Nee
Indien u grof vuil scheidt, wat doet u hiermee?	Ik breng dit naar een milieupark / Ik breng dit naar een kringloopwinkel / Ik maak van beide mogelijkheden gebruik
Heeft u contact gehad met de gemeente over afvalinzameling?	Ja / Nee
Voor welke afvalstroom heeft u het milieuperron bezocht?	Glas / PMD (Plastic, Metaal/Blik, Drankpakken) / Textiel / Klein chemisch afval / Elektronisch afval / Grof vuil
Heeft u het afgelopen jaar een milieupark bezocht?	Ja / Nee
Voor welke afvalstroom heeft u het milieupark bezocht?	Glas / PMD (Plastic, Metaal/Blik, Drankpakken) / Textiel / Klein chemisch afval / Elektronisch afval / Grof vuil
Ophaalfrequentie	
Ophaalfrequentie Restafval (hoogbouw 1 x per week, laagbouw 1 x per twee weken)	Te veel / Voldoende / Te weinig / Niet van toepassing
Ophaalfrequentie Groente-, fruit- en tuinafval (GFT-afval) (hoogbouw 1 x per week, laagbouw 1 x per twee weken)	Te veel / Voldoende / Te weinig / Niet van toepassing
Ophaalfrequentie Papier en karton (door verenigingen) (1 x per maand)	Te veel / Voldoende / Te weinig / Niet van toepassing
Ophaalfrequentie Textiel (door charitatieve instellingen) (4 x per jaar)	Te veel / Voldoende / Te weinig / Niet van toepassing
Ophaalfrequentie Klein chemisch afval (via de chemokar) (3 x per jaar)	Te veel / Voldoende / Te weinig / Niet van toepassing
Verbetermanagement	
Heeft u nog opmerkingen over de inzameling van uw afval?	Open
Afvalscheidingsgedrag & Informatievoorziening	
Wat is voor u de belangrijkste reden om het afval te (gaan) scheiden?	Ik heb voldoende mogelijkheden om afval te scheiden / Ik ontvang meer service, omdat het soort afval wordt opgehaald / Ik heb de kennis en begrijp het nut van afvalscheiding / Dat ik geen extra moeite hoeft te doen om afval te scheiden / Als ik een extra container zou krijgen voor dit soort afval / Ik heb een financiële motivatie (ik ga minder afvalstoffenheffing betalen) / Ik vind het belangrijk vanuit milieu oogpunt
Welke afvalstromen zouden meer aandacht moeten krijgen van de gemeente Maastricht?	GFT - afval / Papier en karton / Glas / PMD (Plastic, Metaal/Blik, Drankpakken) / Textiel / Luiers, incontinentiemateriaal / Klein chemisch afval / Elektronisch afval / Grof vuil / Ik vind dat er niet meer aandacht nodig is voor scheiding van afvalstromen
Wat zou u helpen om uw afval nog beter te scheiden?	Duidelijke informatie over wat het nut is van afvalscheiding / Besparing in mijn afvalstoffenheffing / Meer service krijgen, vaker afval ophalen / Anders, namelijk:
Heeft u nog ideeën hoe de gemeente Maastricht u beter kan bereiken met de informatie over afvalinzameling?	Open



Integron BV

Wijnhaven 65 | Postbus 61300
3002 HH Rotterdam

Telefoon: 010-4115966

Fax: 010-4115753

E-mail: info@integron.nl

www.integron.nl

Volg ons op:



© Copyright 2016, Integron B.V.

Alle informatie in dit document is en blijft eigendom van Integron. Dit document wordt verstrekt in strikt vertrouwen, en zal noch geheel, noch gedeeltelijk worden verveelvoudigd of ter inzage worden gegeven aan derden. Deze beperkingen hebben een commerciële achtergrond en zijn geenszins bedoeld om hoe dan ook het zakelijk overleg te beperken.