Afvalbeleid

De afvalinzameling in de gemeente Westerkwartier wordt in zijn geheel prima beoordeeld. Meer dan de helft van de inwoners geeft een rapportcijfer van een 8 of hoger. Gemiddeld komt de beoordeling uit op een 7,4. De huis-aan-huis ophaaldienst wordt met een 7,6 zelfs nog iets hoger beoordeeld. De brenglocatie/milieustraat en ophaalroutes krijgen gemiddeld een 7,1.

Positief zijn inwoners over de mogelijkheden/voorzieningen die de gemeente biedt om huishoudelijk afval te kunnen scheiden en over de inzameling van afval bij huis. Daarbij is de inzamelfrequentie in orde. Bij de inzamelfrequentie van de grijze- en groene container kan eventueel nog rekening worden gehouden met de seizoenen. Wat betreft ophaaldagen vinden sommige inwoners het wel verwarrend, en niet heel duurzaam, dat er drie verschillende momenten in de week worden gehanteerd.

Meer dan de helft is tevreden over het Diftar-systeem dat wordt toegepast, maar er heerst kritiek op de kosten. Deze kritiek wordt extra versterkt doordat er voor bepaald afval dat eerst gratis was, nu moet worden betaald. Groenafval wordt o.a. genoemd als afvalstroom dat gratis zou moeten zijn. Sommigen zien graag een alternatief voor de losse bakken en zakken voor de milieuboer langs de kant van de weg. De zakken (maar ook het papier) waaien weg en scheuren open; dit zorgt voor zwerfvuil. De aanpak van zwerfafval is dan ook met stip het meest genoemde verbeterpunt bij de afvalinzameling. De nieuwe milieuzakken zijn verder geen verbetering t.o.v. de oude. Suggesties ter verbetering van de inzameling via de milieuboer zijn het plaatsen van ophangbeugels bij de straat (dit voorkomt wegwaaien) of de inzameling via een plastic- en papiercontainer gaan verzorgen. Naast zwerfvuil kan ook de communicatie over huishoudelijk afval volgens drie op de tien worden verbeterd.

Een kwart noemt verder de brenglocatie/ milieustraat als aandachtspunt. Vooral op de kosten is kritiek, maar ook de openingstijden kunnen worden verruimd. Verder wordt het pasjessysteem als ingewikkeld ervaren en is het personeel niet altijd even vriendelijk. Vooral voor inwoners van de voormalige gemeente Winsum is de afstand naar de brenglocaties te ver. Twee op de vijf “Winsumers” gaan naar een brenglocatie/ milieustraat in een andere gemeente.

De helft van de inwoners heeft in de afgelopen 5 jaar weleens gebruik gemaakt van de bladkooien, de takkenroute en/of de grofvuilroute. Over de routes heerst bij een meerderheid tevredenheid.

Sociaal
Driekwart van de inwoners was er voorafgaand aan dit onderzoek van op de hoogte dat de gemeente mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt inzet bij de afvalinzameling. De overgrote meerderheid vindt dit een positieve ontwikkeling.

Informatievoorziening gemeente
Wat betreft de informatievoorziening over de afvalinzameling doet de gemeente Westerkwartier het goed met betrekking tot de begrijpelijkheid en de volledigheid. Ook is bijna de helft van mening dat de informatie eenvoudig te vinden is; een kwart is het hier niet mee eens.

De meeste kritiek is er op het tijdig communiceren van wijzigingen in het afvalbeleid (bijvoorbeeld andere ophaaldagen). In het verlengde daarvan is een kwart ontevreden over het op het juiste moment aanbieden van informatie. Inwoners uit de voormalige gemeente Winsum zijn het meest kritisch op de verschillende onderdelen van de informatievoorziening met betrekking tot de afvalinzameling.

Inwoners zoeken het vaakst informatie op/ lezen het vaakst weleens over de grijze container, het PMD en de groene container wanneer het gaat om het scheiden van afval.

Inhoudsopgave

1. Onderzoeksverantwoording

2. Resultaten

Achtergrond

De gemeente Westerkwartier is verantwoordelijk voor een groot aantal zaken op milieugebied, waaronder het inzamelen van het huishoudelijk afval. Elke gemeente mag zelf bepalen hoe het inzamelen van afval wordt georganiseerd. De gemeente Westerkwartier vindt het belangrijk om op de hoogte te zijn van de ervaringen van haar inwoners met het afvalbeleid en heeft daarom aan Enigma Research gevraagd om een onderzoek uit te voeren. Aan de hand van de uitkomsten kunnen wellicht zaken worden verbeterd.

Methode van onderzoek

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van online kwantitatief marktonderzoek. De respondenten zijn afkomstig uit het WesterkwartierPanel. Aanvullend is het onderzoek ook beschikbaar gesteld via een publieke link die (onder andere) te vinden was op de site van de gemeente. De resultaten zijn verwerkt met behulp van het (mobiele) onderzoekssysteem van Enigma Research.

WesterkwartierPanel

Het WesterkwartierPanel is een online burgerpanel van de gemeente Westerkwartier. Iedereen die in het Westerkwartier woont, 16 jaar of ouder is en beschikt over een e-mailadres, kan deelnemen aan het burgerpanel. Panelleden krijgen via de e-mail een uitnodiging als er een online vragenlijst voor hen klaarstaat.

De onderzoeken gaan over diverse onderwerpen en thema's. Met het WesterkwartierPanel geeft de gemeente een vervolg aan het burgerparticipatietraject. De onderzoeken in het WesterkwartierPanel worden uitgevoerd in samenwerking met het onafhankelijke onderzoeksbureau Enigma Research, aangesloten bij de MarktOnderzoekAssociatie (MOA). Deelname aan een onderzoek van het WesterkwartierPanel is altijd volledig anoniem.

De resultaten worden niet alleen bekendgemaakt aan de gemeente Westerkwartier, maar ook aan de panelleden. Ook zijn de onderzoeksuitslagen te vinden op de website van het WesterkwartierPanel of op de website van de gemeente.

Steekproef

In totaal zijn 1.795 respondenten begonnen aan de enquête. 1.332 respondenten ronden de vragenlijst uiteindelijk af. Dit geeft een afrondingspercentage van 74%. Van de 1.332 respondenten vielen er 9 buiten de doelgroep van het onderzoek; zij wonen niet in de gemeente Westerkwartier. Met een netto steekproef van 1.323 afgeronde vragenlijsten valt met een betrouwbaarheid van 95% te concluderen dat de steekproefuitkomst maximaal 2,7% zal afwijken van de werkelijke situatie.

Steekproefverdeling

Leeftijd	n	%
20-29 jaar	106	8%
30-39 jaar	292	22%
40-49 jaar	281	21%
50-59 jaar	264	20%
60-69 jaar	240	18%
70 jaar en ouder	140	11%
Totaal	1323	

Opleiding	n	%
Laag	165	12%
Midden	470	36%
Hoog	688	52%
Totaal	1323	

Voormalige gemeente	n	%
Grootegast	216	16%
Leek	484	37%
Marum	218	16%
Zuidhorn	361	27%
Winsum	44	3%
Totaal	1323	

**De resultaten zijn herwogen op leeftijd en voormalige gemeente en geven een representatief beeld voor de inwoners van de gemeente Westerkwartier van 20 jaar en ouder. Het aantal respondenten (N) dat onder de tabellen staat weergegeven is ongewogen.*

2. Resultaten

2.1 Vraag 4: Kunt u de afvalinzameling in de gemeente Westerkwartier in zijn geheel beoordelen met een rapportcijfer? Licht uw antwoord toe.

7,4

N=1323

Opmerkingen Word Cloud rapportcijfers 8 t/m 10*

Opmerkingen Word Cloud rapportcijfers 1 t/m 5*

*Een Word Cloud is een visuele weergave van een lijst met woorden. Hoe vaker een woord voorkomt in de tekst, hoe groter het wordt afgebeeld. De volledige lijst met open antwoorden is te vinden in het document "Enigma Research - Open antwoorden Afvalbeleid gemeente Westerkwartier.docx".

2.2 Vraag 5: Wat gaat volgens u goed bij de afvalinzameling in de gemeente Westerkwartier?

- De afvalinzameling in de gemeente Westerkwartier wordt in zijn geheel beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer van een 7,4. Meer dan de helft (55%) beoordeelt de afvalinzameling met een rapportcijfer van een 8 of hoger; 9% geeft een onvoldoende (rapportcijfer 1 t/m 5).
- Naarmate de leeftijd toeneemt, is men positiever over de afvalinzameling. Inwoners van de voormalige gemeente Winsum geven met een 7,0 het laagste rapportcijfer. Ook in de voormalige gemeente Leek wordt de afvalinzameling met een 7,2 lager dan het totaalgemiddelde beoordeeld.
- Positief zijn inwoners over het kunnen scheiden van afval en de inzameling van afval bij huis (85%). Ook de inzamelfrequentie is in orde (69%). De milieuboer wordt als een prima aanvulling op de containers gezien.
- De losse zakken en bakken bij de weg voor de milieuboer zijn volgens sommigen wel slordig. De nieuwe 'milieupuutn' zijn verder te klein (passen niet in de afvalemmer) en scheuren vrij snel (o.a. bij het trekkoord). Langs de kant van de weg waaien gescheurde zakken soms weg, wat voor rommel op straat zorgt. Het wegwaaien gebeurt ook geregeld bij oud papier; de milieuboer kan verder bij het ophalen ook wel iets beter letten op het niet achterlaten van zwerfafval. Verder kunnen emmers etc. minder 'ruig' worden teruggezet. In plaats van losse zakken en bakken kan een plastic- en papiercontainer een alternatief zijn.
- Wat betreft ophaaldagen vinden sommige inwoners het verwarrend dat er drie verschillende momenten worden gehanteerd. Inzamelen van de containers op dezelfde dag van de week zou een eerste verbetering zijn. Het afzonderlijk ophalen en dus rijden voor de verschillende afvalstromen wordt ook niet als heel duurzaam ervaren. Verder vinden inwoners de kosten voor afval hoog (o.a. op het betalen voor groenafval is kritiek). Tot slot wordt het scheiden van luiers door een aantal gemist.

Gemeente Westerkwartier
ENIGMA

Algemeen: De aanpak van zwerfafval in de gemeente verdient aandacht.

2.3 Vraag 6: Wat kan volgens u beter bij de afvalinzameling in de gemeente Westerkwartier? Licht uw antwoord toe.

"Afvalkalender klopt vaak niet, wijzigingen komen niet op tijd door."

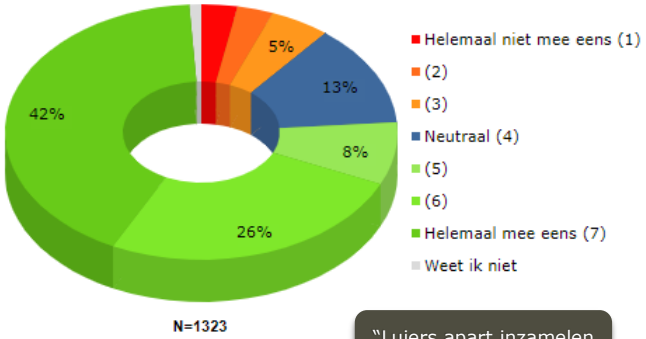
"Als ik zelf zwerfafval opruim en bij het restafval gooi, moet ik ervoor betalen. Dat voelt niet goed."

"Bij de brenglocatie is het mij niet duidelijk wat ik moet doen alvorens ik het terrein kan betreden."

"Dan toch maar prullenbakken bij banken. Mensen zijn hardleers, nemen geen afval mee naar huis. Triest maar waar."

2.4 Vraag 7: In hoeverre bent u het eens met de onderstaande uitspraak? Licht uw antwoord toe.

De gemeente biedt mij op dit moment voldoende mogelijkheden/voorzieningen om huishoudelijk afval te kunnen scheiden en restafval te verminderen.



"Luiers apart inzamelen zou fijn zijn."

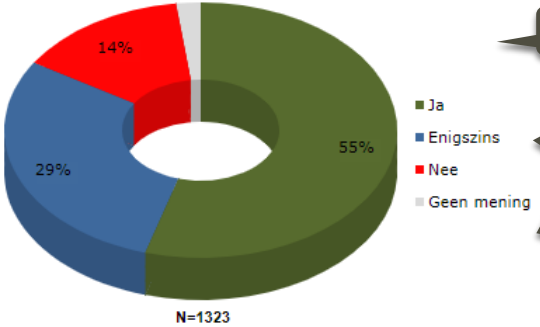
"Het plastic afval in zakken vind ik niks. Waait overal heen. Zou een container moeten zijn."

"Alleen het KCA gedeelte verdient verbetering, vooral vanwege de huidige sluiting van de werf in Noordhorn."

"Blader en groenafval moet weer gratis naar de milieustraat kunnen worden gebracht."

- De aanpak van zwerfafval is met stip het meest genoemde verbeterpunt bij de afvalinzameling (46%). De gemeente is in de bestrijding hiervan volgens sommigen onvoldoende zichtbaar. Er kunnen meer openbare afvalbakken worden geplaatst. Verder doen een aantal inwoners de suggestie om ophangbeugels bij de straat voor de milieuzakken te plaatsen; dan waaien ze niet meer weg. Een plasticcontainer is ook een alternatief.
- Verder kan de communicatie over huishoudelijk afval worden verbeterd (29%). Inwoners onder de 50 jaar en/of uit de voormalige gemeenten Leek (39%) en Winsum (47%) noemen dit vaker als verbeterpunt. O.a. wijzigingen met betrekking tot de ophaaldagen worden soms onvoldoende of onduidelijk gecommuniceerd.
- Een kwart (26%) noemt de brenglocatie/ milieustraat als iets wat nog verbeterd kan worden. Inwoners van de voormalige gemeenten Zuidhorn (37%) en Winsum (38%) zijn opvallend kritischer. Vooral op de kosten is kritiek, maar ook de openingstijden kunnen worden verruimd. Verder wordt het pasjessysteem als ingewikkeld ervaren en is het personeel niet altijd even vriendelijk.
- Driekwart (76%) is van mening dat de gemeente Westerkwartier op dit moment voldoende mogelijkheden/voorzieningen biedt om huishoudelijk afval te kunnen scheiden en restafval te verminderen. Er kan overwogen worden om de milieuboer ook klein chemisch afval (KCA) te laten meenemen.

2.5 Vraag 8: Bent u tevreden over het Diftar-systeem dat de gemeente toepast? Licht uw antwoord toe.



Ja: "Betalen naar hoeveelheid is het eerlijkst."

Ja: "Het is een goed idee, alleen de uitvoering laat te wensen over. Bakjes met troep langs de straat kan echt niet meer."

Enigszins: "Betalen per kilo is eerlijk. Vast bedrag is dubieus. Wij laten de containers weinig legen betalen wel net zo veel als anderen die wekelijks laten legen."

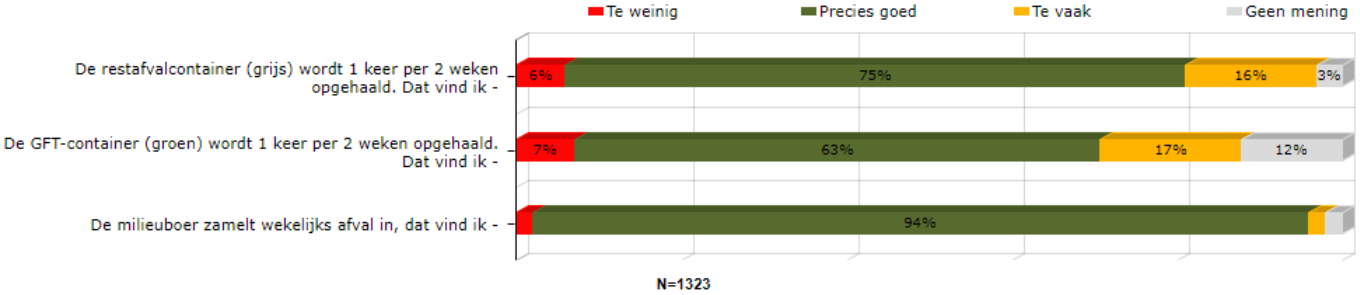
Nee: "Veel te duur."

Ja: "De kosten voor de grijze zijn wel belachelijk gestegen de afgelopen jaren."

Enigszins: "Het brengen van groenafval zou weer gratis moeten zijn."

Nee: "Er wordt meer afval in het park gedumpt sinds de verhoging die is door gevoerd."

2.6 Vraag 9: Kunt u onderstaande drie vragen over de frequentie van afval inzamelen in de gemeente Westerkwartier beantwoorden?

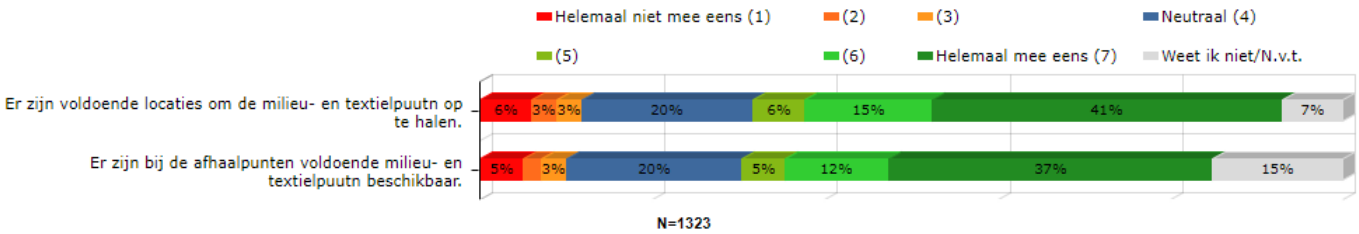


- Meer dan de helft (55%) is tevreden over het Diftar-systeem dat de gemeente toepast. Bij Diftar betaalt de vervuiler en dat wordt als eerlijk gezien. Nog eens 29% is enigszins tevreden en slechts 14% laat zich uitgesproken negatief uit. Dertigers zijn het vaakst ontevreden (23%). Verder zijn het vaker de inwoners uit de voormalige gemeenten Grootegast (17%) en Marum (18%) die zich negatief uitlaten.
- Er is o.a. kritiek op de vaste kosten voor het legen van de containers. Iemand die de container bijna nooit bij de weg zet betaalt hiervoor evenveel als een inwoner die de container iedere inzamelbeurt aanbiedt. Verder zou groenafval gratis moeten zijn en zijn de tarieven per kilo afval fors. De hoge tarieven werkt het dumpen van afval in de hand.
- De ophaalfrequentie van de verschillende afvalstromen wordt door een meerderheid als precies goed beoordeeld. Het meest tevreden is men over de ophaalfrequentie van de milieuboer (94%). Een punt van aandacht is het moment van ophalen. Dit wisselt weleens (soms vroeg in de ochtend, dan in de middag), waardoor zakken en bakken soms lang bij de weg staan.
- Driekwart is ook tevreden over de ophaalfrequentie van de grijze container. Voor één op de zes (16%) mag de frequentie wel iets naar beneden. 6% zou liever zien dat de grijze container vaker wordt opgehaald; vooral in de zomer.
- Opvallend is dat 12% geen mening heeft over de ophaalfrequentie van de groene container. Ruim drie op de vijf (63%) vinden de ophaalfrequentie precies goed. Voor 17% mag het wel wat minder vaak en 7% ziet de frequentie liever wat hoger. Bij de ophaalfrequentie zou meer rekening met de seizoenen gehouden kunnen worden.

Huis-aan-huis ophaaldienst: Een gemiddeld rapportcijfer van een 7,6 is een mooie score, met nog ruimte voor verbetering.

Sinds kort worden de zakken voor de inzameling van plastics, drankenkartons en textiel (de milieu- en textielpuutn) niet meer door de milieuboer achtergelaten, maar zijn ze verkrijgbaar bij de meeste plaatselijke supermarkten. Wanneer de coronamaatregelen worden versoepeld zijn ze ook af te halen bij een groot aantal dorpshuizen in de gemeente Westerkwartier.

2.7 Vraag 11: In hoeverre bent u het eens met de onderstaande uitspraken?



2.8 Vraag 12: Kunt u de huis-aan-huis afvalinzameling van de gemeente Westerkwartier in zijn geheel beoordelen met een rapportcijfer? Licht uw antwoord toe.

7,6

Rapportcijfer 4: "Ik vind het erg prijzig."

Rapportcijfer 5: "2 vrachtwagens laten rijden is belachelijk, heeft niks met het milieu te maken."

Rapportcijfer 6: "Afvalbeleid is op zich goed. Het ophalen moet weer terug naar 1 vaste dag."

Rapportcijfer 6: "Communicatie kan beter. Duidelijker aangeven wanneer afval niet wordt opgehaald."

Rapportcijfer 6: "De afvalzakken zouden in een container bij de weg gezet kunnen worden zodat ze niet weg waaien."

Rapportcijfer 7: "De plastic zakken waaien met harde wind nogal eens weg. En er wordt niet altijd even netjes gewerkt door de milieuboer."

Rapportcijfer 8: "Heel tevreden met de inzameling, heb nog twijfels over de nieuwe milieuzak."

Rapportcijfer 8: "Het was hoger geweest als het ophalen van groen of grijs op dezelfde dag is als de milieuboer komt."

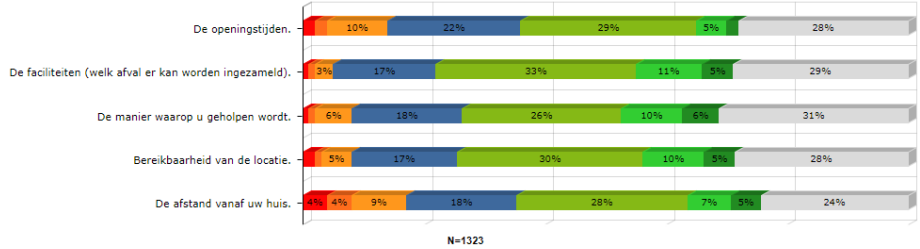
Rapportcijfer 9: "Prima geregeld, maar te duur."

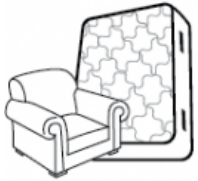
- Drie op de vijf inwoners (62%) zijn van mening dat er voldoende locaties zijn om de 'milieu- en textielpuutn' op te halen. Eén op de acht (12%) is het hier niet mee eens.
- Ook over de beschikbaarheid van de zakken bij de afhaalpunten is een meerderheid tevreden (54%). Opvallend is dat 15% van de inwoners aangeeft geen antwoord te kunnen geven m.b.t. de beschikbaarheid; wellicht hebben zij nog geen zakken opgehaald.
- In de voormalige gemeenten Marum en Winsum is men gemiddeld iets kritischer op zowel het aantal locaties waar men de zakken kan halen als met betrekking tot de beschikbaarheid van de zakken.
- De huis-aan-huis afvalverzameling van de gemeente Westerkwartier wordt in zijn geheel beoordeeld met een 7,6. Dertigers zijn met een gemiddeld rapportcijfer van een 7,2 het meest kritisch.
- Drie op de vijf beoordelen de huis-aan-huis afvalinzameling met een rapportcijfer van een 8 of hoger; 6% geeft een onvoldoende (rapportcijfer 1 t/m 5).
- Belangrijkste verbeterpunten zijn de kosten, het meer gelijktrekken van de ophaaldagen, de communicatie met betrekking tot wijzigingen in de ophaaldagen en een heroverweging m.b.t. de milieuzakken. Verder zou de milieuboer beter kunnen letten op het minder achterlaten van zwerfval. Ook kan er minder 'ruig' met de afvalemmers van bewoners worden omgegaan.

2.9 Vraag 13: Hoe tevreden bent u over de onderstaande aspecten van ...

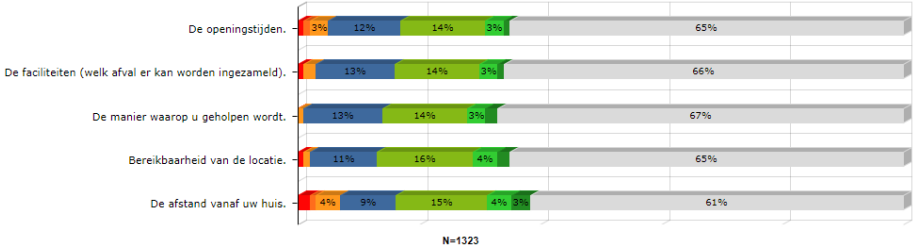
Heel erg ontevreden (1) | Erg ontevreden (2) | Ontevreden (3) | Neutraal (4) | Tevreden (5) | Erg tevreden (6) | Heel erg tevreden (7) | Niet van toepassing; ik kom hier nooit

De Tweemat in Grootegast:

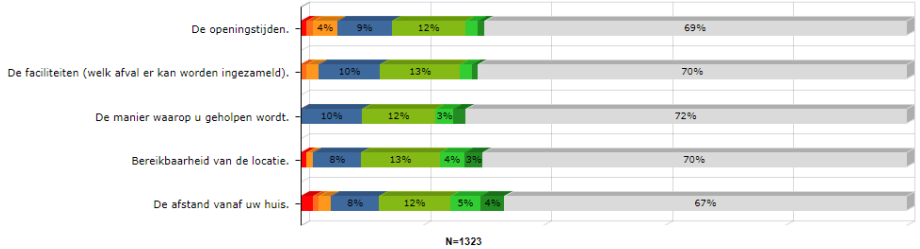




Vagroen locatie Top Gaarkeuken:



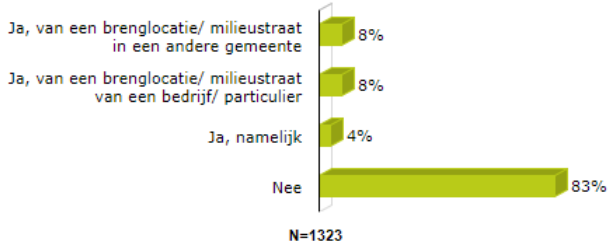
het KCA depot in Noordhorn:



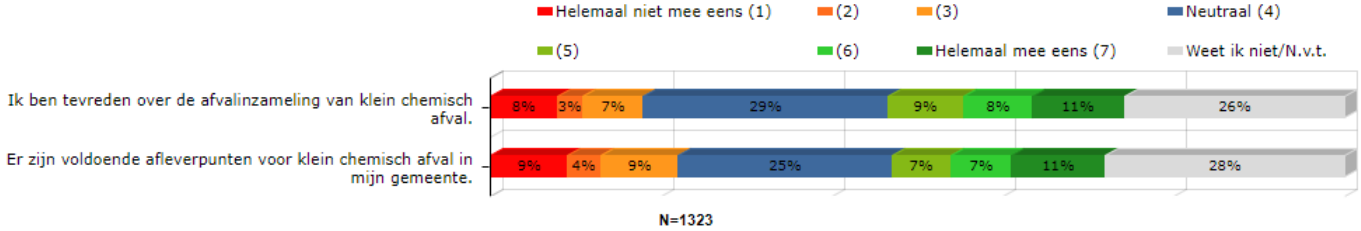
- Er heerst over het algemeen tevredenheid over de drie brenglocaties/ milieustraten van de gemeente Westerkwartier.
- Relatief de meeste ontevredenheid heerst er over de openingstijden (vooral bij "De Tweemat") en de afstand vanaf het huis. Logischerwijs heeft het oordeel over de afstand ook te maken met waar men woont.
- De afstand is met name een punt van aandacht voor inwoners die voorheen in de gemeente Winsum woonden. Voor hen zijn geen van de drie locaties betrekkelijk dichtbij. Zij zijn hier dan ook het meest ontevreden over.
- "De Tweemat" wordt het vaakst bezocht. Dit blijkt uit het resultaat dat bij deze milieustraat slechts drie op de tien aangeven geen oordeel te kunnen geven. Voor de milieustraten "Vagroen" en het "KCA depot" is dit percentage veel hoger.

Brenglocatie/milieustraat en ophaalroutes: over de inzameling en de hoeveelheid afleverpunten van het KCA zijn de meningen verdeeld.

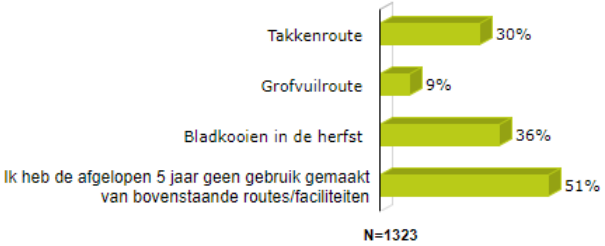
2.12 Vraag 16: Maakt u (ook) gebruik van andere brenglocaties/ milieustraten?



2.13 Vraag 17: In hoeverre bent u het eens met de onderstaande uitspraken?



2.14 Vraag 18: Van welke routes/faciliteiten heeft u de afgelopen 5 jaar weleens gebruik gemaakt?

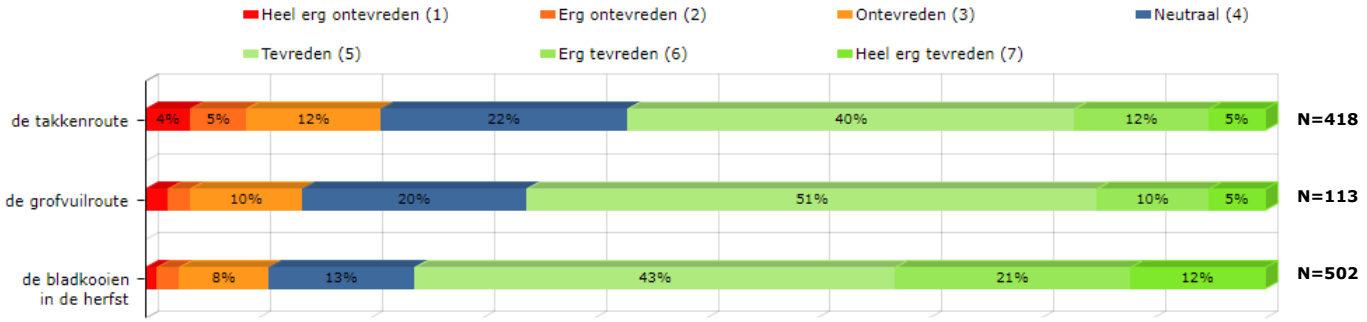


- De overgrote meerderheid (83%) van de inwoners maakt geen gebruik van andere brenglocaties/ milieustraten.
- De inwoners van de voormalige gemeente Winsum zijn hier een opvallende uitzondering in. Van deze groep gaan twee op de vijf (42%) naar een brenglocatie/ milieustraat in een andere gemeente. Dit heeft te maken met de afstand tot de brenglocaties in de gemeente Westerkwartier.
- Wat verder opvalt is dat inwoners van de voormalige gemeente Zuidhorn significant vaker gebruik maken van een brenglocatie/ milieustraat van een bedrijf of particulier (18%).
- Over de inzameling van het klein chemisch afval (KCA) zijn de meningen enigszins verdeeld. Ruim een kwart (28%) is tevreden over de afvalinzameling van KCA, terwijl 18% zich negatief uitlaat. Nog eens drie op de tien (29%) staan er neutraal in. Een nagenoeg zelfde verdeling is te zien met betrekking tot de vraag of er voldoende afleverpunten zijn voor klein chemisch afval in de gemeente (25% tevreden, 22% ontevreden en 25% neutraal).
- De helft van de inwoners (49%) heeft in de afgelopen 5 jaar weleens gebruik gemaakt van de bladkooien (36%), de takkenroute (30%) en/of de grofvuilroute (9%).
- Het gebruik van de verschillende routes/faciliteiten verschilt per voormalige gemeente. Inwoners van de voormalige gemeente Leek maken het meest gebruik van de takkenroute (49%) en de bladkooien (58%). In de voormalige gemeente Zuidhorn daarentegen maakt 71% helemaal geen gebruik van de routes/faciliteiten.

Brenglocatie/milieustraat en ophaalroutes: er heerst met name kritiek op de kosten.

2.15 Vraag 19: In hoeverre bent u tevreden over …

Alleen de routes/faciliteiten waar men de afgelopen 5 jaar weleens gebruik van heeft gemaakt zijn voorgelegd.



2.16 Vraag 21: Kunt u de brenglocaties/ milieustraten en ophaalroutes van de gemeente Westerkwartier in zijn geheel beoordelen met een rapportcijfer? Licht uw antwoord toe.

7,1

Rapportcijfer 1: "Brenglocaties zijn te ver weg, ophaalroutes moet veel meer bekendheid aan worden gemaakt."

Rapportcijfer 4: "Ik vind de brenglocaties slecht toegankelijk omdat je daar een pas voor nodig hebt en hier eerst geld op moet zetten."

Rapportcijfer 4: "Te duur en onvriendelijk."

Rapportcijfer 5: "Duur als je 1 tuinstoel brengt. Kost dan 15 euro. Zit dus lang met troep thuis om te verzamelen."

Rapportcijfer 6: "Personeel is niet altijd even vriendelijk. En laat je van hot naar her lopen."

Rapportcijfer 7: "De openingstijden van de Tweemat zijn te beperkt."

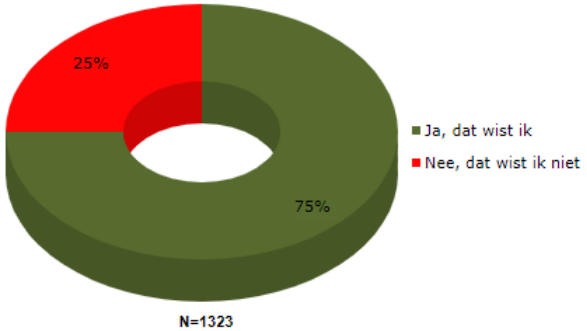
Rapportcijfer 8: "Prima geregeld maar echt (veel) te duur per kar."

Rapportcijfer 8: "Ik vind de Tweemat erg prijzig geworden, temeer daar bij gebruik er van ook een aanhangwagen gehuurd moet worden voor t vervoer. Daarom lang thuis opslaan tot we een flinke lading hebben."

- Driekwart (76%) van de inwoners, die in de afgelopen vijf jaar gebruik hebben gemaakt van de bladkooien, zijn hierover tevreden. Eén op de tien (11%) laat zich er negatief over uit. Zij geven o.a. aan dat de bladkooien te ver van hun huis staan, dat er te weinig zijn en/of dat ze te vroeg worden weggehaald.
- Over de takkenroute heerst relatief gezien de meeste ontevredenheid (21%). Een ruime meerderheid (57%) van de gebruikers is overigens wel tevreden. Inwoners die niet tevreden zijn klagen er o.a. over dat ze voor de takkenroute moeten betalen. Ook vindt men het ophalen op afspraak geen verbetering; voorheen waren er vaste weken per jaar dat inwoners de takken bij de weg konden leggen. Verder duurt het soms lang voordat de takken worden opgehaald. De route mag volgens de inwoners wel vaker worden gereden. Diegenen die tevreden zijn vinden het o.a. fijn dat het dit jaar gratis was; niet iedereen realiseert zich dat dit volgend jaar wellicht niet het geval zal zijn. Dit heeft mogelijk invloed op de toekomstige tevredenheid.
- Tweederde van de gebruikers van de grofvuil route zijn tevreden. Diegenen die ontevreden zijn (14%) vinden het te duur en/of zijn van mening dat de route vaker kan worden gereden.
- De brenglocaties/milieustraten en de ophaalroutes worden in zijn geheel beoordeeld met een 7,1. Inwoners van de voormalige gemeente Grootegast zijn het meest positief (7,4). In de voormalige gemeenten Winsum zijn ze het meest kritisch (6,0). De meeste kritiek is er op de tarieven. Ook mag het personeel bij de milieustraten wel wat vriendelijker zijn.

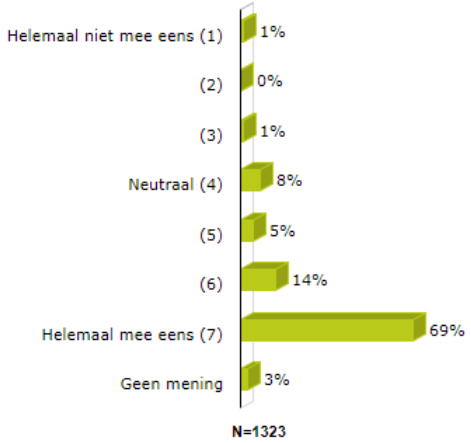
Sociaal: Het inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt bij de afvalinzameling wordt als positief gezien.

2.17 Vraag 22: Wist u dat de gemeente mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt inzet bij de afvalinzameling?



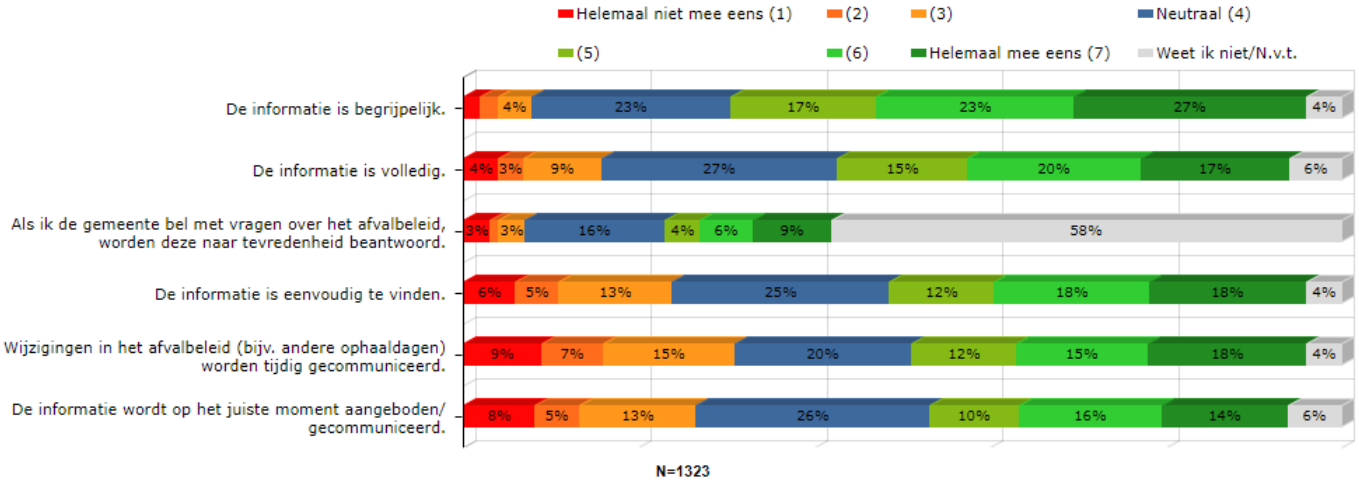
2.18 Vraag 23: In hoeverre bent u het eens met de onderstaande uitspraak? Licht uw antwoord toe.

Ik vind het een positieve ontwikkeling dat de gemeente mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt inzet.



- Driekwart van de inwoners (75%) was er voorafgaand aan dit onderzoek van op de hoogte dat de gemeente mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt inzet bij de afvalinzameling.
- De overgrote meerderheid vindt dit ook een positieve ontwikkeling; 69% is het hier helemaal mee eens.

2.19 Vraag 24: In hoeverre bent u het eens met de onderstaande uitspraken over de informatievoorziening van de gemeente over de afvalinzameling?



Heeft u nog verbeterpunten of tips voor onze informatievoorziening over afval?

"Als je geen sociale media hebt, is het lastig om op tijd informatie te vinden over andere ophaaldagen."

"Bij wijzigen komen deze veel te laat door en worden ook niet in de app aangepast."

"De paar keer dat ik op de Westerkwartier-app heb gekeken was de informatie niet up-to-date."

"Denk na over afvalplanning. Afgelopen jaar 5 weken lang geen groene container kunnen legen vanwege feestdagen."

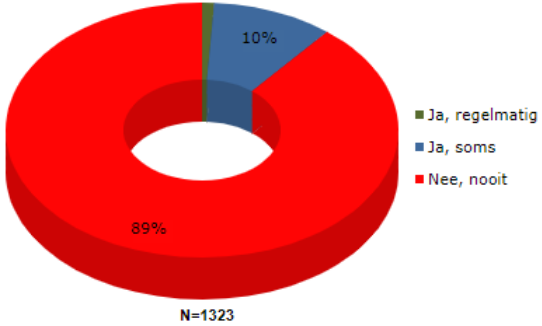
"Ik vond de afvalkalender die altijd 1x per jaar aan het eind van het jaar bij de huis aan huisbladen zat erg handig. Daar stond alle informatie duidelijk op en ook de vervangende ophaalmomenten als er feestdagen waren."

- Wat betreft de informatievoorziening over de afvalinzameling doet de gemeente Westerkwartier het goed met betrekking tot de begrijpelijkheid en de volledigheid. Over beide onderdelen laat een meerderheid (respectievelijk 67% en 52%) zich positief uit.
- Meer dan de helft (58%) heeft geen ervaring met de informatievoorziening over de telefoon met betrekking tot het afvalbeleid. Diegenen die wel telefonisch contact hebben gehad zijn doorgaans tevreden.
- Bijna de helft (48%) is van mening dat de informatie eenvoudig is te vinden; een kwart (24%) is het hier niet mee eens.
- De meeste kritiek is er op het tijdig communiceren van wijzigingen in het afvalbeleid (31%). In het verlengde daarvan is een kwart (26%) ontevreden over het op het juiste moment aanbieden van informatie.
- Inwoners uit de voormalige gemeente Winsum zijn het meest kritisch op de verschillende onderdelen van de informatievoorziening met betrekking tot de afvalinzameling.

Informatievoorziening gemeente: over de afvalstromen grijs, pmd en groen wordt de meeste informatie opgezocht/gelezen.

2.20 Vraag 25: Over welke afvalstromen heeft u met betrekking tot het scheiden van afval weleens informatie opgezocht/gelezen via een kanaal van de gemeente (website, app, sociale media, gemeentepagina)? NB: Denk hierbij aan waar hoort wat in, wat mag er wel en wat mag er niet in etc.

2.21 Vraag 26: Ontvangt u weleens feedback van de inzamelaar of van de gemeente over hoe u afval aanbiedt?



- Inwoners zoeken het vaakst informatie op/lezen het vaakst weleens over de grijze container (48%), het PMD (42%) en de groene container (37%) wanneer het gaat om het scheiden van afval.
- Ruim een kwart (28%) heeft ook weleens informatie gelezen of opgezocht met betrekking tot kleine elektrische apparatuur en één op de vijf heeft dit gedaan met betrekking tot textiel.
- Inwoners onder de 50 jaar zoeken vaker weleens informatie op/lezen weleens informatie van de gemeente over afval scheiden dan inwoners van 50 jaar en ouder. Inwoners van de voormalige gemeenten Winsum en Zuidhorn zijn verder het vaakst op zoek naar informatie over het scheiden van afval.
- Bijna niemand (89%) heeft weleens feedback ontvangen van de inzamelaar of van de gemeente over hoe men het afval aanbiedt.

Enigma Research

- Nauwkeurig
- Resultaatgericht
- Ontzorgt
- Technisch onderscheidend
- Oog voor vormgeving

Enigma Research
Bovenstreek 9
9731 DH Groningen

050-2304917
info@enigmaresearch.nl
@enigma_research

www.enigmaresearch.nl

Enigma Research, uw onderzoeksvraag onder de loep.