

# Het Nieuwe Inzamelen

## Bewonersonderzoek

23 april 2013



## Inhoud Bewonersonderzoek

- Opzet bewonersonderzoek
- Resultaten nulmeting fase 2-4
  - Tevredenheid
  - Afvalscheidingsgedrag
  - Informatievoorziening
- Resultaten fase 1
  - Tevredenheid
  - Afvalscheidingsgedrag
  - Informatievoorziening
- Wat wordt er gedaan met de resultaten?



Fase 1 is Het Nieuwe Inzamelen reeds ingevoerd. Het Nieuwe inzamelen in fase 2 – 4 wordt ingevoerd in medio februari-juli 2013. Dit bewonersonderzoek is dus een nulmeting voor fase 2-4 en een tussenevaluatie voor fase 1.

## Opzet bewonersonderzoek



- Steekproef
- Uitgevoerd door onderzoeksbureau Marintel
- Doel:
  - Evaluatie Het Nieuwe Inzamelen fase 1
  - Nulmeting Het Nieuwe Inzamelen fase 2-4

	Fase 1	Fase 2,3,4	Totaal
Benaderd	232	474	706
Initiele respons	213	443	656
<b>Uiteindelijke respons</b>	<b>189</b>	<b>388</b>	<b>577</b>
Responspercentage	81%	82%	82%

Non respons	Fase 1	Fase 2,3,4	Totaal
Geen tijd	9	15	24
Wil niet meedoen aan onderzoek in opdracht van de gemeente	3	4	7
Doet nooit mee	2	4	6
Kan niet lezen/ schrijven	1	5	6
Zeer tevreden	2	2	4
Zeer ontevreden	2	1	3
<b>Totaal</b>	<b>19</b>	<b>31</b>	<b>50</b>

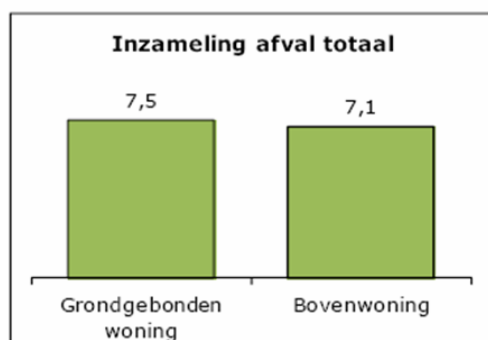
3

- Er is gekozen voor een steekproef. Methode: huis-aan-huis afgeven en inzamelen vragenlijsten.
- Het onderzoek is uitgevoerd in januari 2013 door onderzoeksbureau Marintel. Rapport opgeleverd op 27-2-2013.
- Hoge responserate, zie plaatje. Deze is vergelijkbaar met onderzoeken waarbij soortgelijke onderzoeksmethoden worden gehanteerd.
- Slechts 7 benaderden deden niet mee vanwege inhoudelijke motivaties.



## Resultaten fase 2-4

## Tevredenheid fase 2 - 4



96% van de bewoners van een grondgebonden woning en 93% van de bewoners met een bovenwoning beoordeelt het huidige afvalstelsel met een voldoende.

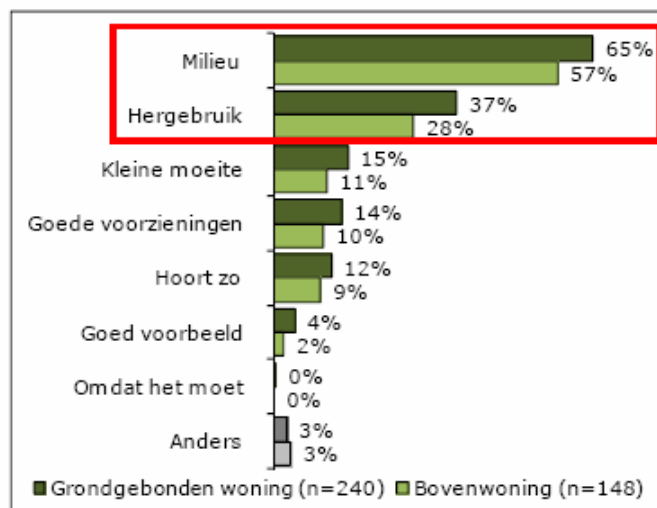
5

Meest genoemde opmerkingen:

- Ik ben tevreden over het huidige systeem
- Ik ben ontevreden over de service van plastic afval
- Ik ontevreden over de netheid van de verzamelcontainers

## Tevredenheid fase 2 - 4

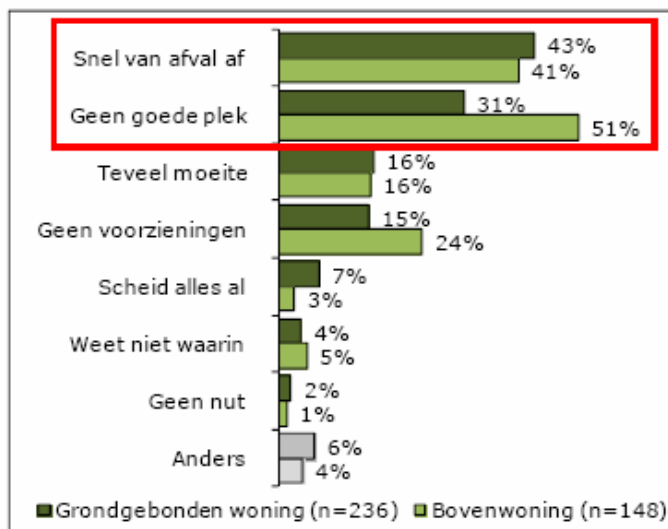
Wat is voor u de voornaamste reden om afval te scheiden?



## Afvalscheidingsgedrag fase 2 - 4



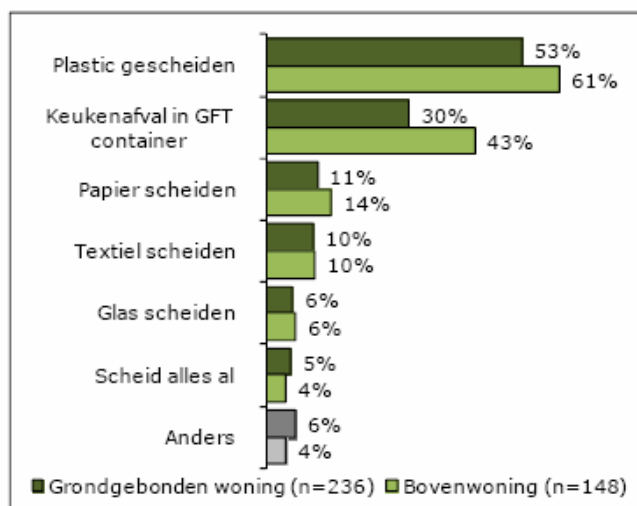
Het lukt me (soms) niet om afval te scheiden omdat...



## Afvalscheidingsgedrag fase 2 - 4



Wat denkt u zelf nog te kunnen verbeteren aan uw afvalscheiding

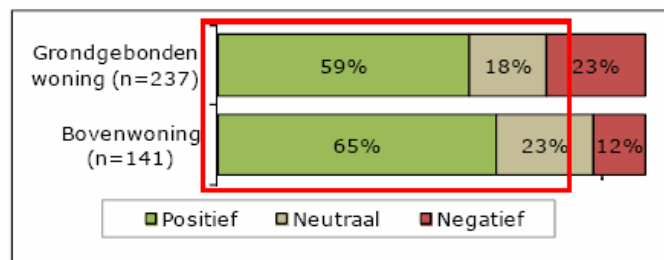


Bewoners vinden dat ze zelf plastic en gft nog beter kunnen scheiden.

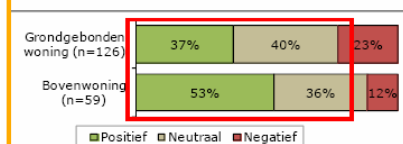


## Verwachtingen fase 2 - 4

Wat vindt u van Het Nieuwe Inzamelen?  
(na uitleg)



Wat was uw mening over HNI voordat dit in september 2012 werd ingevoerd?



Fase 1

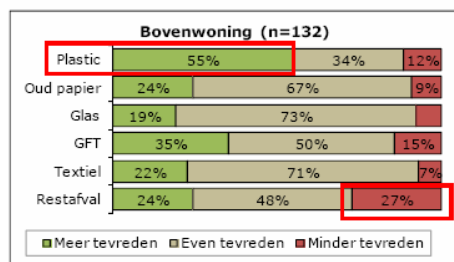
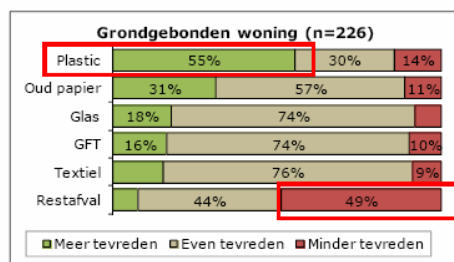
- 4 op de 5 bewoners beoordeelt Het Nieuwe Inzamelen als neutraal of positief.
- Dit percentage is vergelijkbaar met de mening van bewoners in fase 1 voor het invoeren van Het Nieuwe Inzamelen.

## Verwachtingen fase 2 - 4



Gemeente Utrecht

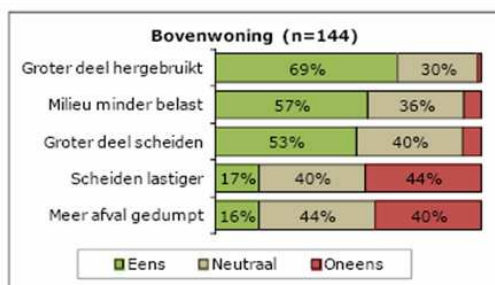
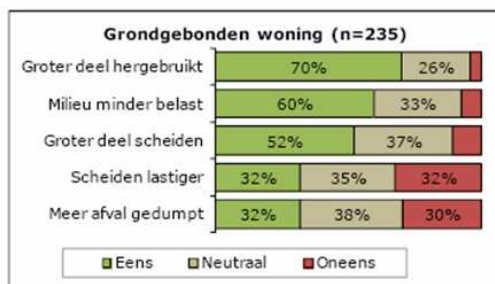
In hoeverre verwacht u meer of minder tevreden over de inzameling van de volgende afvalsoorten als HNI is ingevoerd?



## Verwachtingen fase 2 – 4



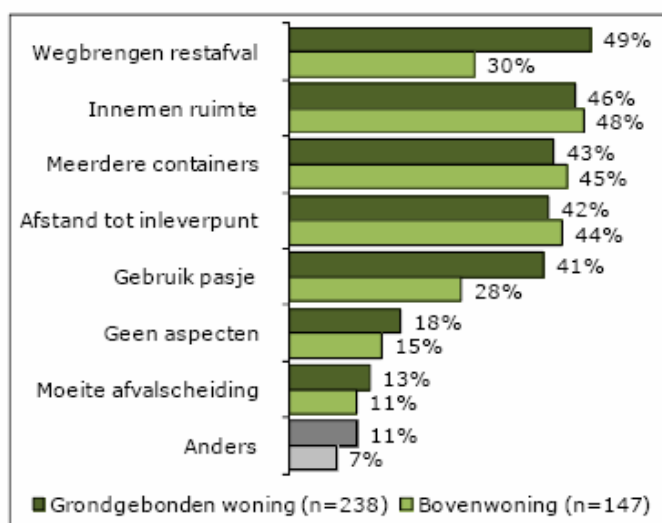
Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen



## Verwachtingen fase 2 - 4



Tegen welke aspecten van HNI ziet u op?



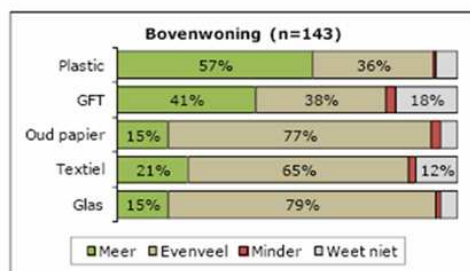
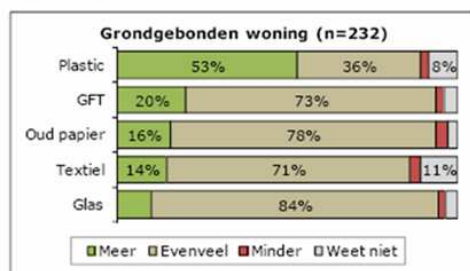
12

- De antwoorden van deze vraag geven uitsluitend aan waar tegenop wordt gezien. Er wordt niet gemeten hoe bezwaarlijk ieder aspect wordt ervaren.

## Verwachtingen fase 2 - 4



Verwacht u meer of minder afval te gaan scheiden als HNI wordt ingevoerd?



13

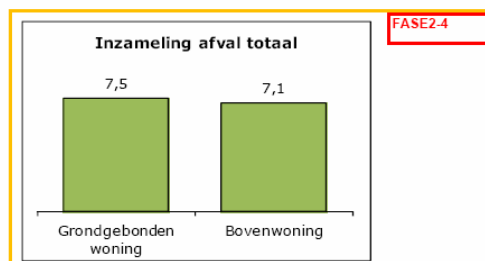
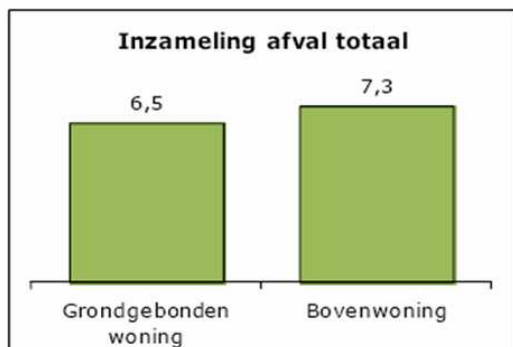
- Bewoners verwachten plastic en gft beter te scheiden als Het Nieuwe Inzamelen is ingevoerd.

## Resultaten fase 1

## Tevredenheid fase 1



Met welk rapportcijfer beoordeelt u de wijze waarop het afval, sinds HNI wordt ingezameld



81% van de bewoners van een grondgebonden woning en 93% van de bewoners met een bovenwoning beoordeelt het huidige afvalstelsel met een voldoende.

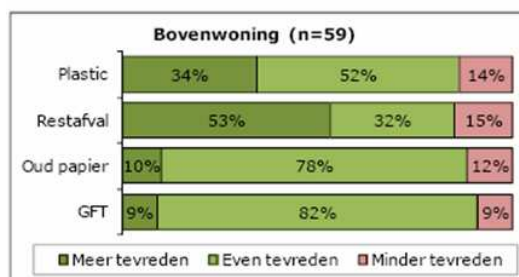
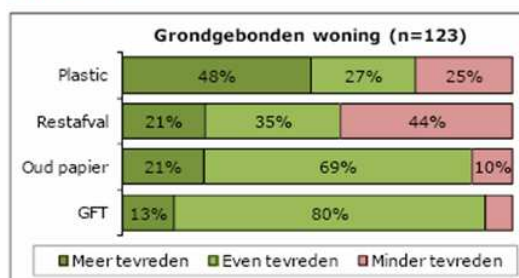
15

- Iets hogere score fase 1 voor hoogbouw.
- Lagere score fase 1 voor laagbouw (deels) verklaarbaar door:
  1. Onbekend maakt onbemind → alle veranderingen leiden tot lagere scores ("systeendenken").
  2. Meting vlak na Oud&Nieuw 2013. Periode met slechte service op ondergrondse containers.

## Tevredenheid fase 1

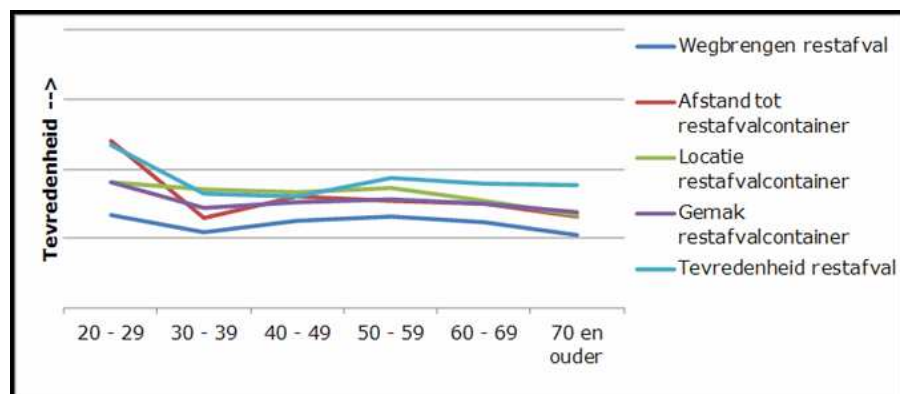


Bent u nu meer of minder tevreden over de inzameling van de volgende afvalsoorten





## Tevredenheid fase 1



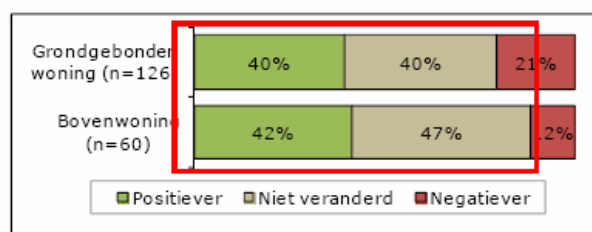
17

- Leeftijd speelt nauwelijks een rol in de mate van tevredenheid.

## Tevredenheid fase 1



Bent u door uw ervaringen van de afgelopen drie maanden positiever of negatiever geworden over HNI?

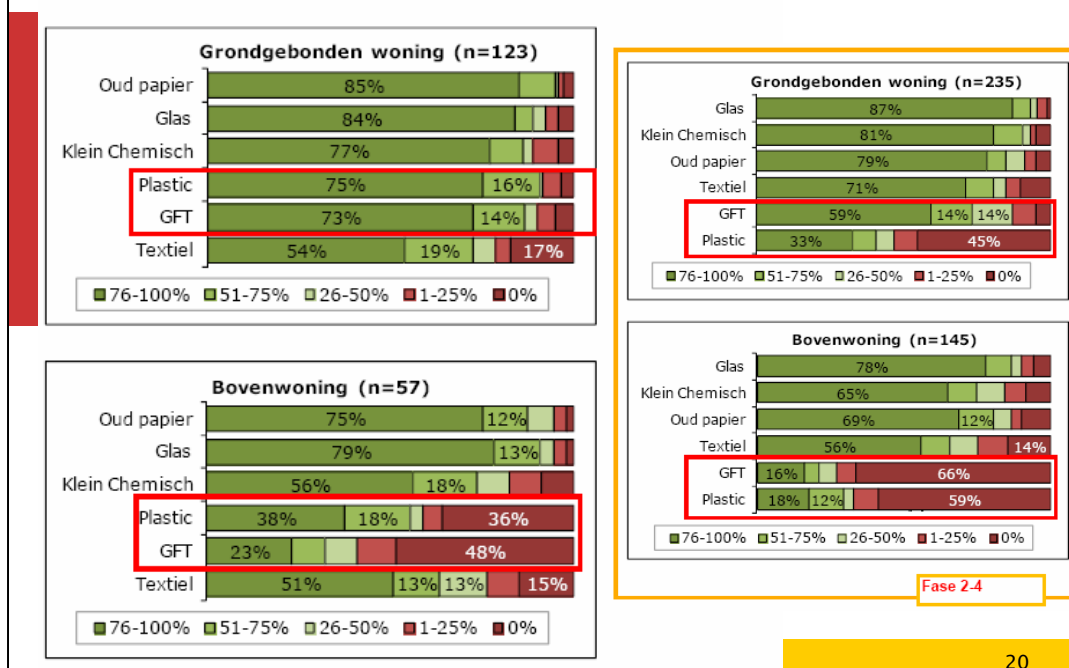


- 80% cq 89% van de bewoners dezelfde mening of positiever geworden.



## Afvalscheidingsgedrag fase 1

Welk deel houdt u, bij benadering, gescheiden van het restafval?

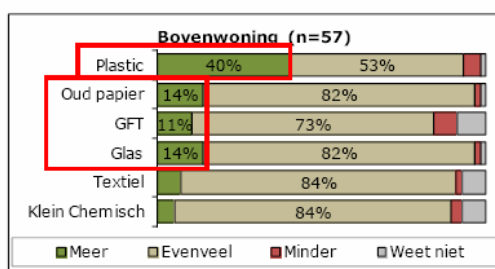
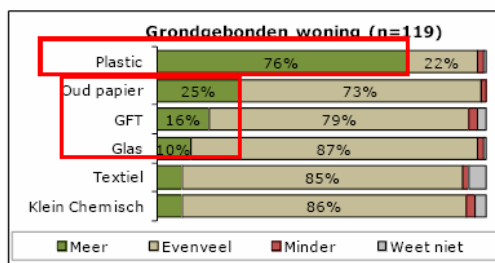


- Let op. De resultaten in deze sheets zijn op basis van het bewonersonderzoek. Dus niet op basis van een daadwerkelijke sorteerproef.
- Bewoners van bovenbouwwoonings geven zelf aan dat zij plastic en GFT minder goed scheiden dan bewoners van laagbouwwoonings.
- Plastic + GFT: Scheidings% fase 1 > scheidings% fase 2-4

## Afvalscheidingsgedrag fase 1



Geef voor de volgende afvalsoorten aan of u meer of minder afval bent gaan scheiden sinds HNI



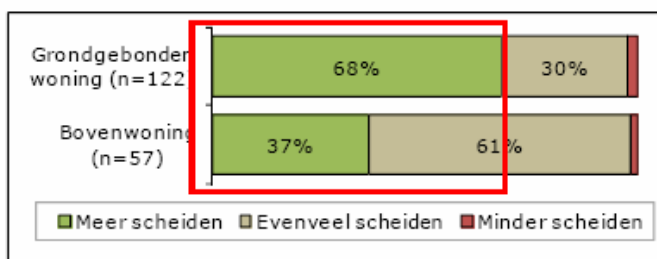
21

- 3 op de 4 bewoners in grondgebonden woningen scheiden plastic meer dan voor HNI.
- 2 op de 5 bewoners bovenwoningen scheiden plastic meer dan voor HNI.
- De bewoners hadden reeds een minicontainer voor papier. Deze maatregel heeft dus geen effect op de uitkomsten van deze vraag.
- De stijgingen voor papier, glas en GFT zijn te verklaren door het HALO effect: Als je bewust wordt van je gedrag voor één afvalstroom, ga je dit ook op andere gebieden toepassen.

## Afscheidingsgedrag fase 1



Hoe vindt u dat het scheiden van afval nu gaat, in vergelijking met voor invoering van HNI?



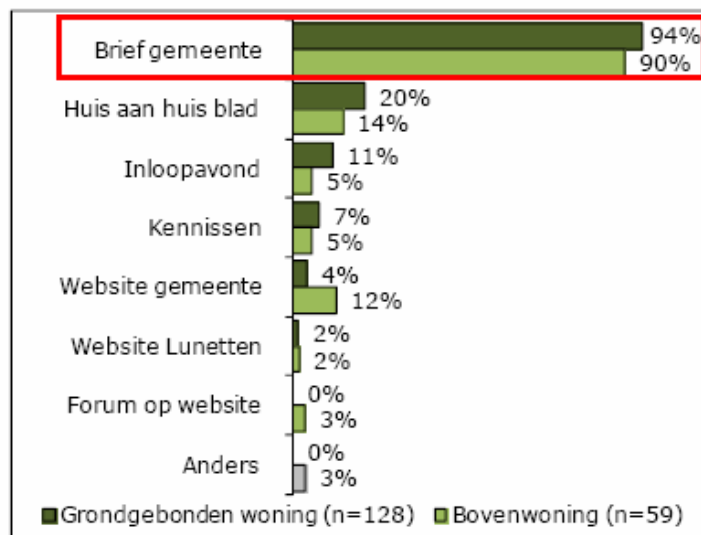
22

- 7 op de 10 bewoners met grondgebonden woningen geven aan meer afval te scheiden dan voor HNI.
- 2 op de 5 bewoners bij bovenwoningen geven aan beter te scheiden.

## Informatievoorziening fase 1



Hoe bent u op de hoogte gebracht van de invoering van HNI?



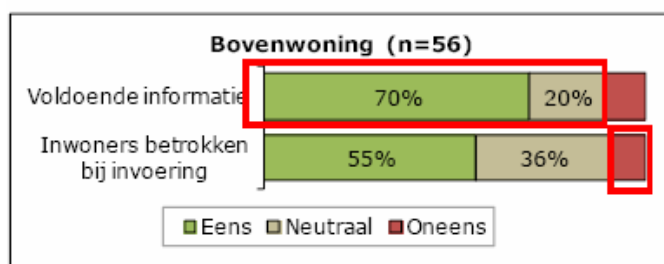
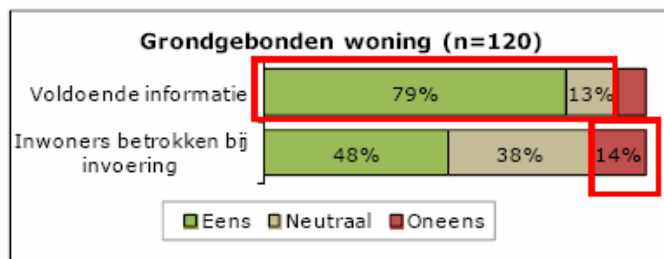
23

- 9 op de 10 bewoners kunnen de brief van de gemeente herinneren.

## Informatievoorziening fase 1



In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?



24

- De informatievoorziening wordt door 9 op de 10 respondenten als voldoende ervaren.
- Slechts 1 op de 8 van de inwoners voelt zich niet betrokken bij de invoering van HNI.



## Informatievoorziening fase 1



Hoe kan de gemeente Utrecht u het beste betrekken bij de invoering van HNI?



Meest genoemde antwoorden:

- Opsturen informatie
- E-mailen
- Enquête/evaluatie
- Over HNI in gesprek gaan
- Internet/forum

## Wat gaan we met deze resultaten doen?



### **Proces**

- Belangrijkste resultaten onderzoek binnen de gemeente en extern verspreid.
- Vergelijkend bewonersonderzoek houden aan het einde van de proef.

### **Inhoudelijke acties**

- Onderzoek inzamelfrequentie papier en plastic minicontainers.
- Aandacht voor uitvoering (bijplaatsingen en overloop ondergrondse containers).



Vragen?

Neem contact op met  
[lunetten@utrecht.nl](mailto:lunetten@utrecht.nl)