

# Monitor waardering afvalinzameling

Onderzoek I&O Research in opdracht van HVC



# Inleiding



## Aanleiding

In een aantal gemeenten in de provincies Noord-Holland, Flevoland en Zuid-Holland voert HVC de afvalinzameling uit. Om te kunnen monitoren hoe gebruikers over de afvalinzameling denken voert I&O Research sinds 2019 een onderzoek uit. Dit is de derde meting.

De achtergrond van het onderzoek is de wens om de waardering voor de dienstverlening te monitoren en daar waar mogelijk te verbeteren. Verder bestaat er ook bij de gemeentebesturen waarvoor HVC werkt behoefte aan inzicht in de ervaringen van hun burgers met de afvalinzameling.

## Doel

Het doel van de monitor is het bieden van inzicht in de ervaringen met en tevredenheid over de wijze van afval inzamelen. Naast een beeld van eventuele trends dient het onderzoek tevens inzicht te geven in de mate waarin er tussen de deelnemende gemeenten verschillen bestaan in waardering.

In het onderzoek komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Tevredenheid over de afvalinzameling
- Oordeel over het afvalbrenghstation/mogelijkheden aanbieden grof vuil
- Waardering van het klantcontact en dienstverlening
- Beheer openbare ruimte



# Onderzoeksverantwoording



## Onderzoeksmethode

Voor dit onderzoek zijn klanten van HVC in 22 gemeenten benaderd. Respondenten kregen via de HVC-afval app een uitnodiging om deel te nemen aan het onderzoek. Daarnaast konden inwoners van de gemeenten via een open link, die op sociale media werd verspreid, deelnemen aan het onderzoek. Klanten konden de vragenlijst invullen van 1 tot en met 17 juli 2022.

## Respons en weging

In totaal namen 8.866 klanten van HVC deel aan het onderzoek. De resultaten zijn gewogen naar leeftijd, geslacht en gemeente. Hierdoor worden de resultaten van ondervertegenwoordigde groepen 'zwaarder' meegewogen en van oververtegenwoordigde groepen 'lichter' meegewogen. Hierdoor is de respons op deze kenmerken representatief voor het klantenbestand van HVC.

Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen.

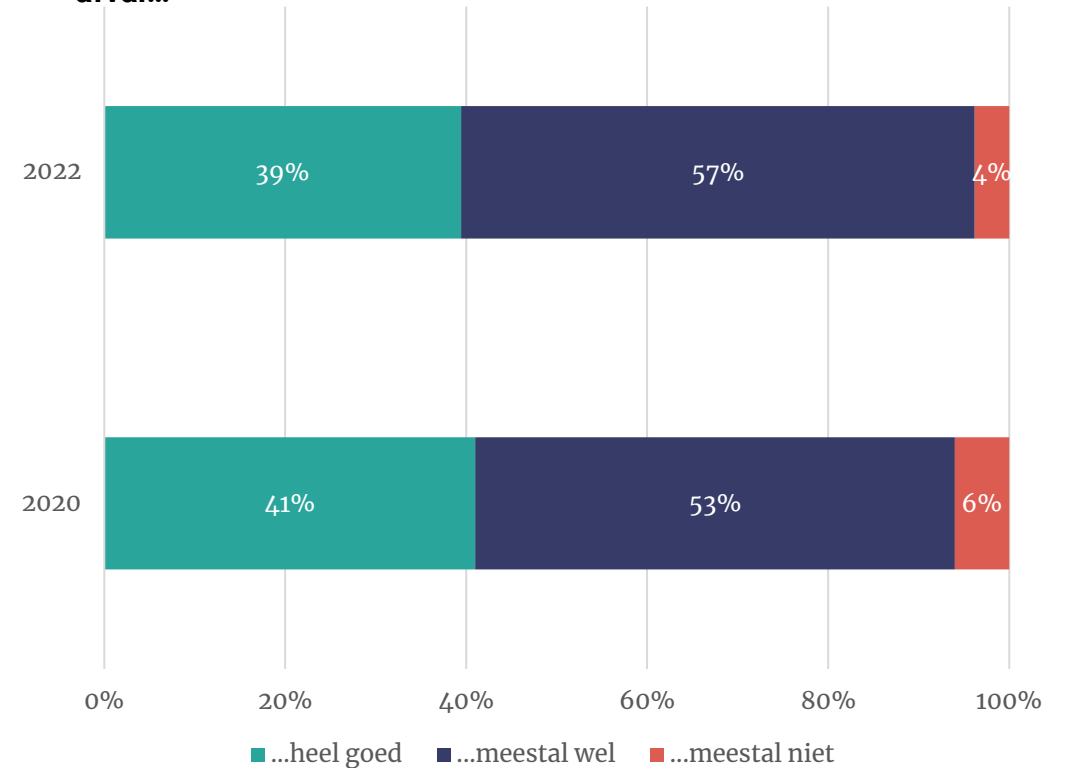


# Eigen gedrag



- Net als in 2020 zegt het overgrote deel hun afval (meestal) goed te scheiden. Vier op tien zeggen hun afval heel goed te scheiden.
- Weinigen (4%) zeggen hun afval meestal niet te scheiden.
- De percentages verschillen niet significant van de vorige meting.

Figuur 1 - Welke uitspraak past het best bij u? Ik scheid mijn afval...

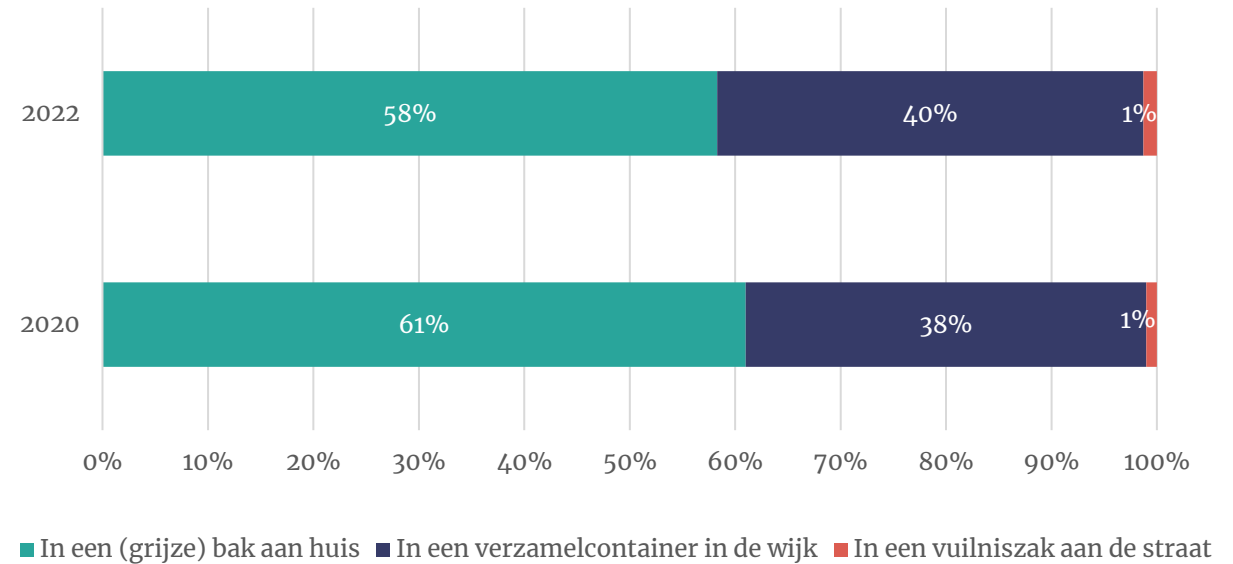


# Restafval: wijze van aanbieden



- Net als in 2020 bieden zes op tien hun restafval aan in een (grijze) bak aan huis.
- Verzamelcontainers worden door vier op tien gebruikt.
- Vuilniszakken aan de straat komen zelden voor (1%).

Figuur 2 - Hoe biedt u uw restafval aan?



# Restafval: tevredenheid wijze van inzameling



- In totaal zijn twee op drie gebruikers tevreden over de wijze van inzameling van het restafval.
- Vooral mensen met een grijze bak aan huis zijn tevreden
- Degenen die een vuilniszak aan straat zetten zijn tevredener geworden vergeleken met de voorgaande meting.

Figuur 3 - Hoe tevreden bent u over de manier waarop restafval wordt ingezameld? (naar wijze van afval aanbieden)

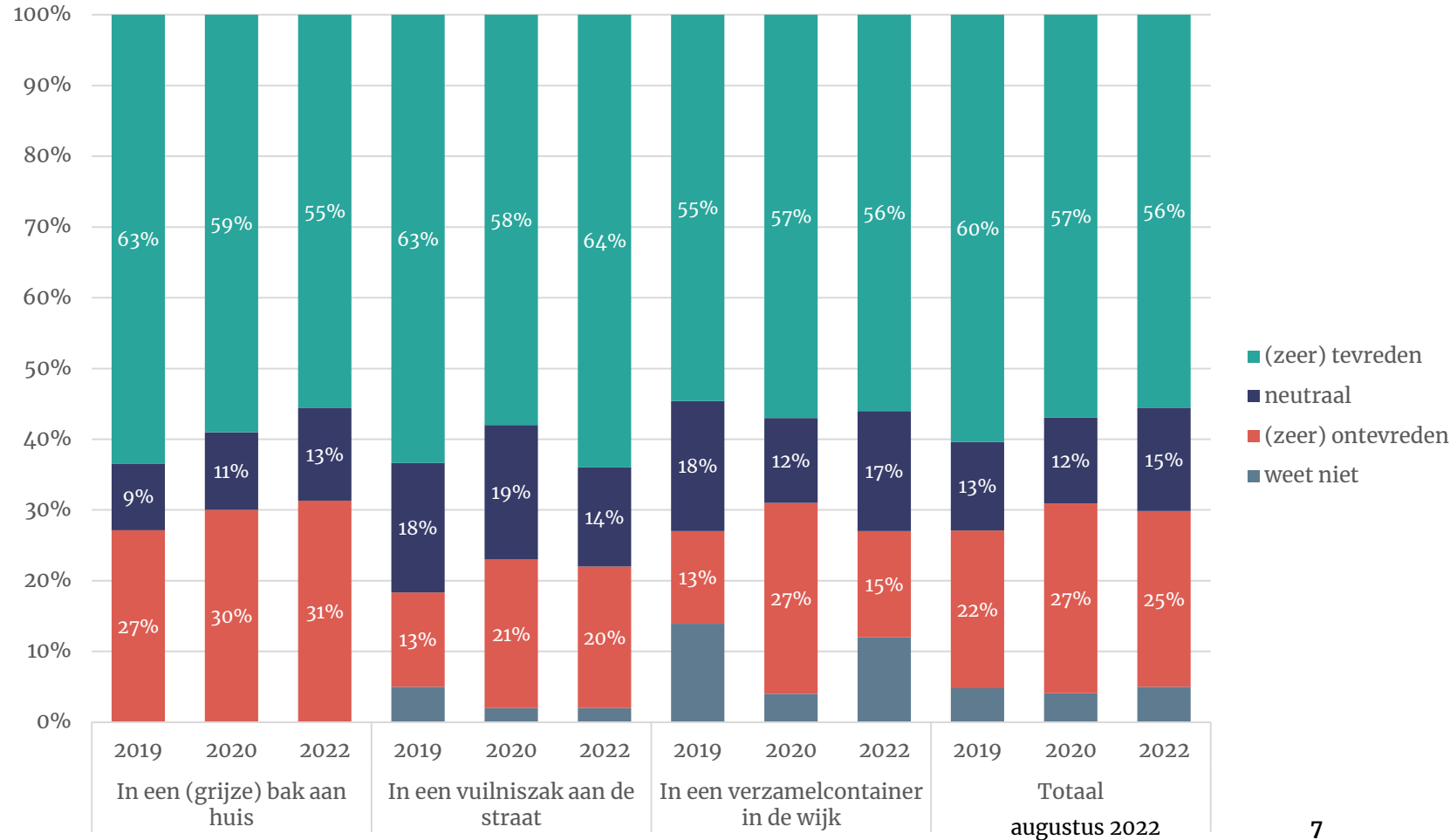


# Restafval: tevredenheid frequentie inzameling



- Ruim de helft (56%) is tevreden over hoe vaak het restafval wordt opgehaald. Een kwart is ontevreden.
- Vergelijken met 2020 zijn mensen die het restafval in een grijze bak aan huis zetten minder vaak tevreden en zijn mensen die een vuilniszak aan straat zetten juist vaker tevreden.
- Drie op tien van degenen die een grijze bak aan huis gebruiken zijn ontevreden over de frequentie. Van alle soorten gebruikers is de groep het vaakst ontevreden over de ophaalfrequentie (maar een meerderheid is nog altijd tevreden).

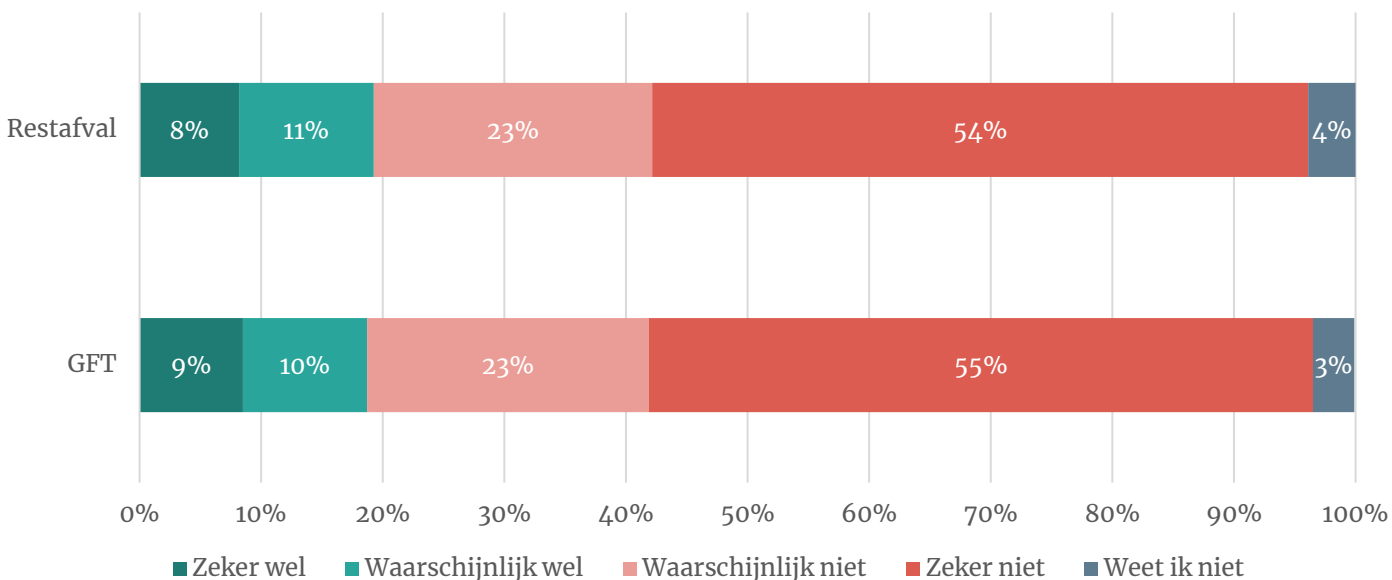
Figuur 4 - Hoe tevreden bent u over hoe vaak het restafval wordt ingezameld (naar wijze van afval aanbieden)



# Kleinere bak

- Aan inwoners die hun restafval of GFT in een bak aan huis aanbieden vroegen we of zij eventueel een kleinere bak aan zouden vragen dan hun huidige bak. Het voordeel hiervan is dat de bak minder ruimte inneemt. Het nadeel is dat men minder restafval in hun bak kwijt kan.
- Men zit over het algemeen niet te wachten op een kleinere bak voor restafval en groente of fruit. In de gemeente (Noordoostpolder) waar inwoners al een jaar bekend zijn met betalen voor restafval is de behoefte groter.
- Een op vijf heeft hier wel interesse in. 65-plussers hebben vaker interesse dan andere inwoners van deze groep zegt 30 procent dit zeker of waarschijnlijk aan te vragen, gemiddeld is dit 19 procent.

Figuur 5 - Zou u een kleinere bak aanvragen als dit in uw gemeente mogelijk zou zijn?

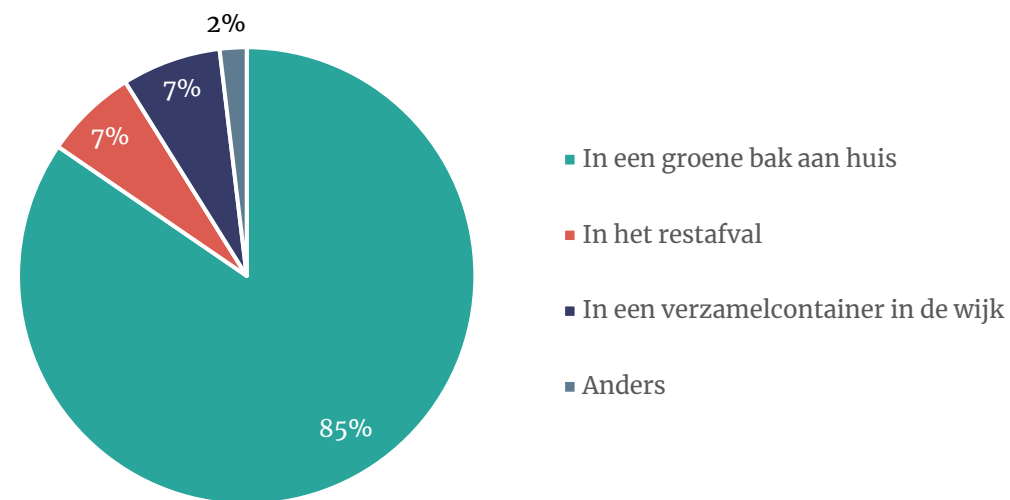




# GFT: wijze van aanbieden

- De ruime meerderheid (85%) van de klanten in het HVC-gebied gebruikt een groene bak aan huis voor gft-afval.
- Zeven procent gooit in het restafval, een even groot percentage maakt gebruik van de verzamelcontainer

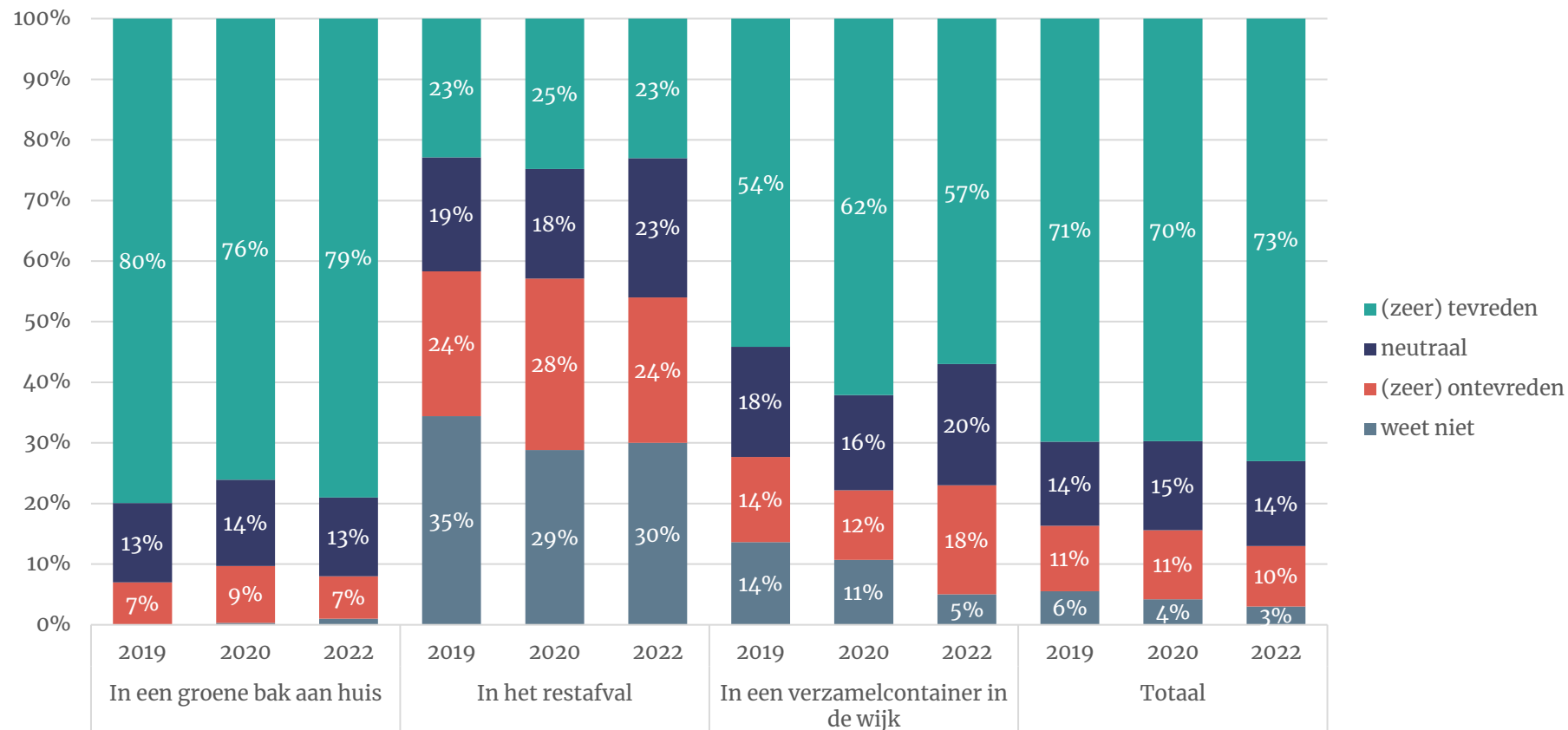
Figuur 6 - Hoe biedt u uw gft aan?



# GFT: tevredenheid wijze van inzameling

- Driekwart (73%) van de klanten is tevreden over de manier waarop gft wordt ingezameld. Dit is een groter aandeel dan bij de vorige meting.
- Klanten die GFT via het restafval aanbieden zijn net zo vaak ontevreden (24%) als tevreden (23%).
- Groene bak-gebruikers zijn het meest tevreden (79%).

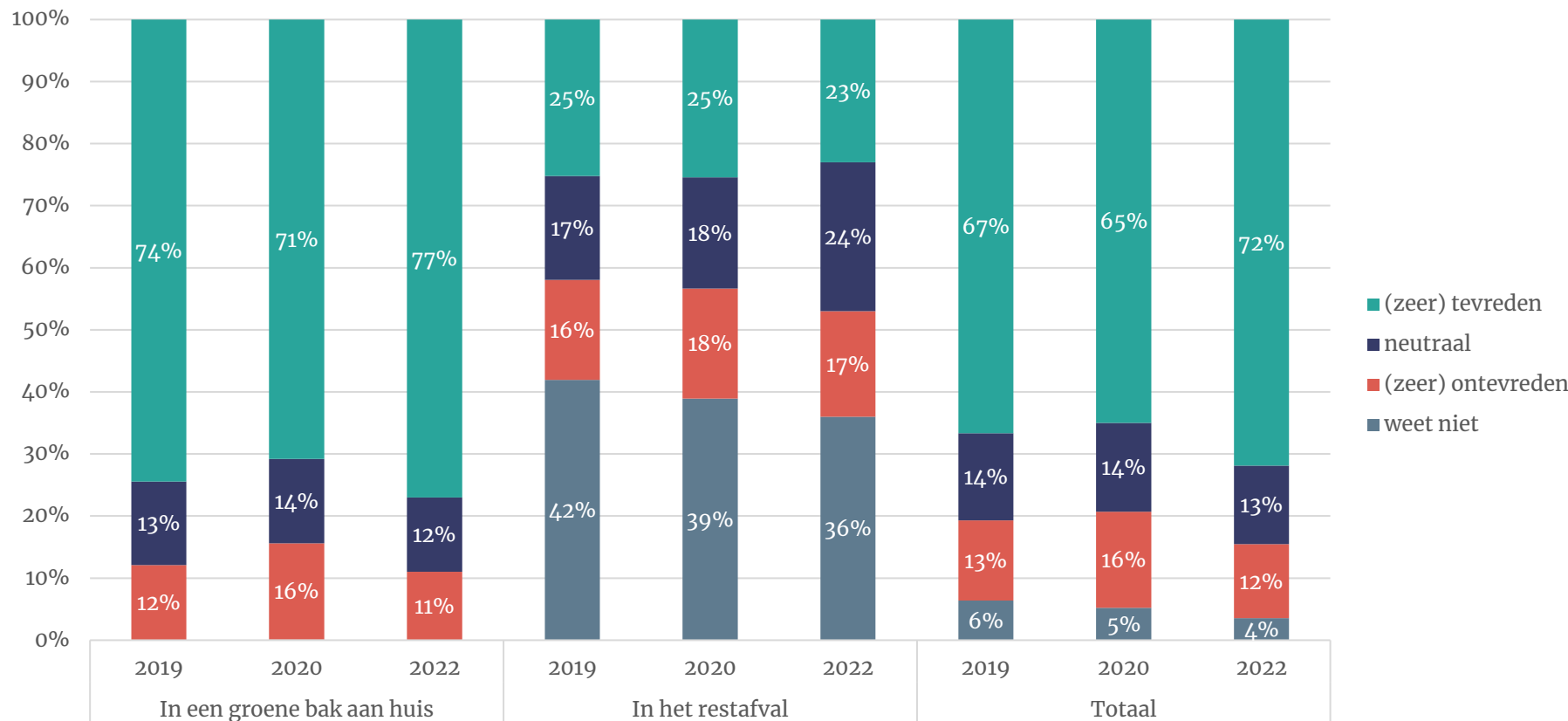
**Figuur 7 - Hoe tevreden bent u over de manier waarop gft wordt ingezameld (naar wijze van afval aanbieden)**



# GFT: tevredenheid frequentie inzameling

- Zeven op tien (72%) zijn tevreden over de frequentie van inzameling van het GFT.
- Dat betreft een toename ten opzichte van 2020 (65%). De toename van de tevredenheid komt doordat klanten met een groene bak aan huis vaker tevreden zijn dan voorheen, inwoners die het GFT in het restafval doen zijn even tevreden als voorheen.

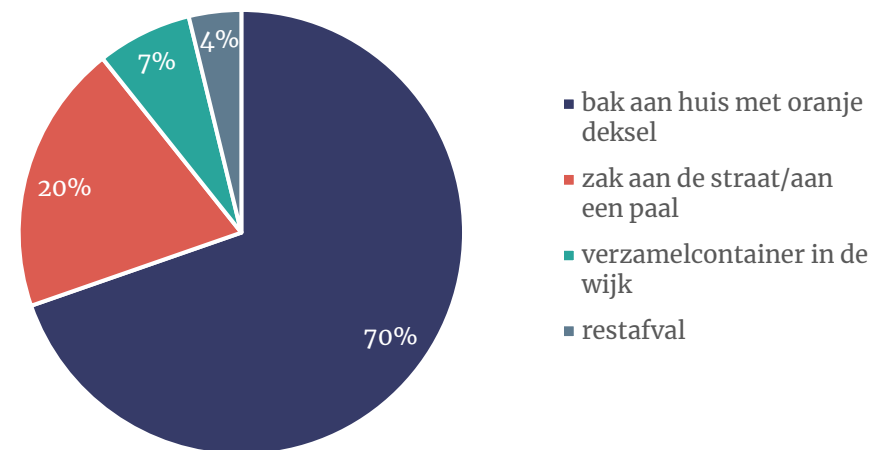
Figuur 8 - Hoe tevreden bent u over hoe vaak het gft wordt ingezameld (naar wijze van afval aanbieden)



# PBD: wijze van aanbieden

- Zeven op tien bieden hun pbd aan in een bak aan huis met oranje deksel.
- Een op vijf in een zak aan straat of aan een paal.
- Zeven procent gooit in het restafval, een even groot percentage maakt gebruik van de verzamelcontainer.

Figuur 9 -Hoe biedt u uw pbd aan?

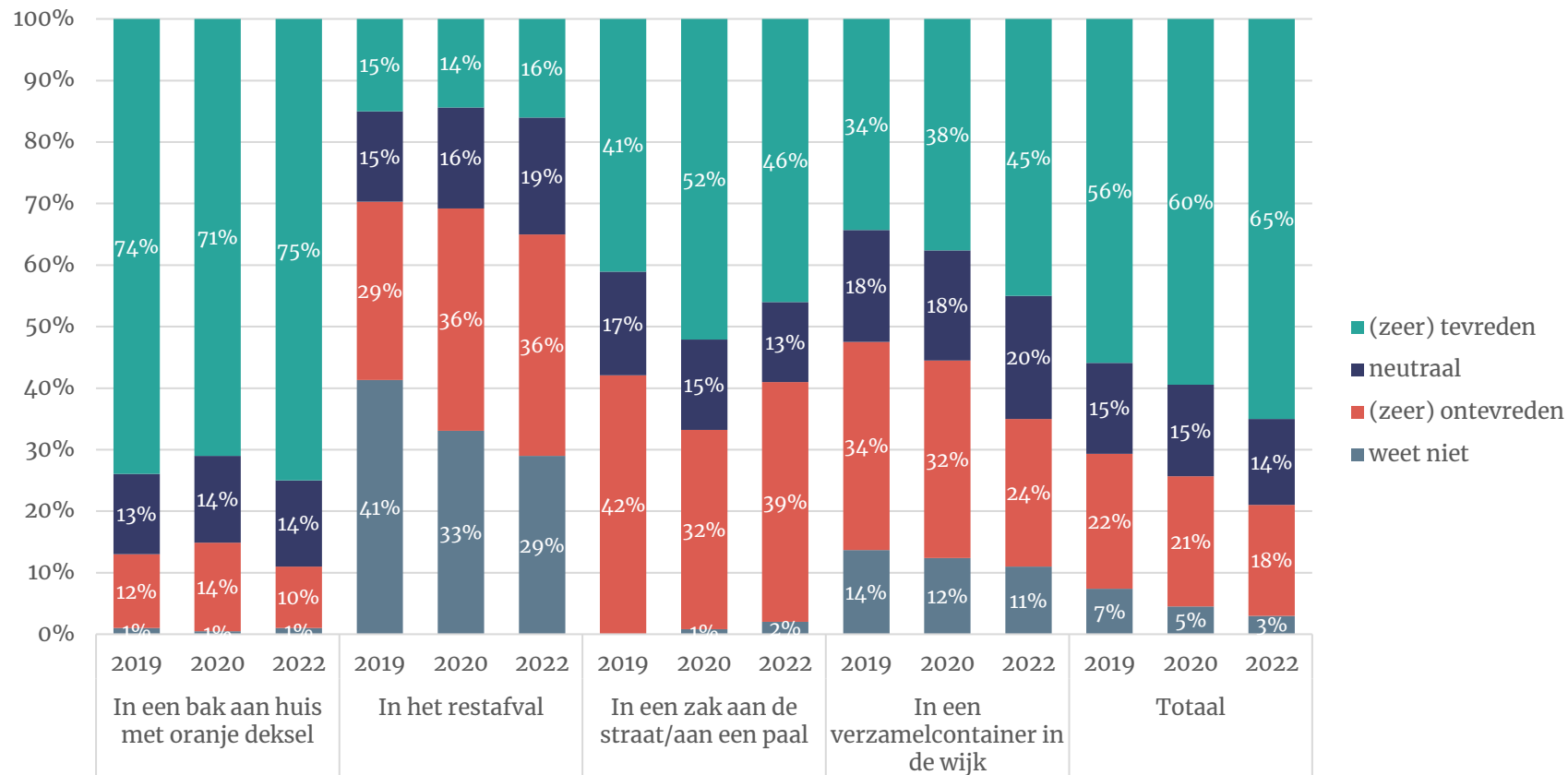


# PBD: tevredenheid wijze van inzameling



- Twee op drie (65%) zijn tevreden over de manier waarop pbd wordt ingezameld. Dit is een toename ten opzichte van de vorige meting en ten opzichte van 2019.
- Klanten die pbd via het restafval aanbieden zijn zelden tevreden (16% tevreden, 36% ontevreden). De *overall* toename van tevredenheid komt met name doordat inwoners die pbd in een verzamelcontainer inleveren hier tevredener over zijn dan bij eerdere metingen.

Figuur 10 - Hoe tevreden bent u over de manier waarop pbd wordt ingezameld (naar wijze van afval aanbieden)

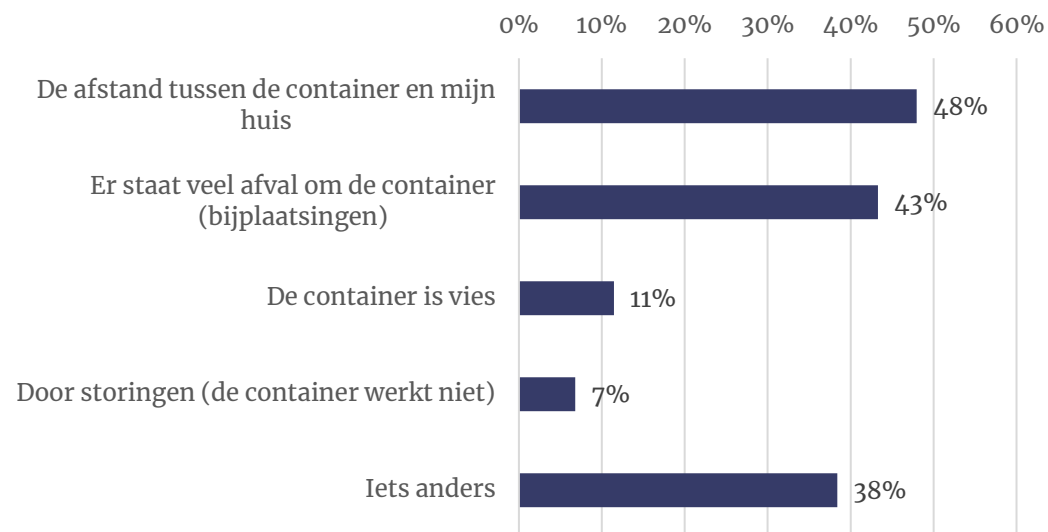


# PBD: redenen bij ontevredenheid



- Aan klanten die een verzamelcontainer gebruiken om hun PBD in te leveren én ontevreden zijn over deze manier van afvalinzameling, vroegen we waarom ze ontevreden zijn.
- Bijna de helft van de mensen die ontevreden zijn, noemt de afstand tussen de container en hun huis. Hierbij zien we geen verschillen naar leeftijd: zowel jongeren als ouderen noemen deze reden in gelijke mate. Ook bijplaatsingen bij de container worden vaak genoemd.
- Andere redenen die mensen noemen zijn:
  - Dat de verzamelcontainer vaak vol is
  - Dat men liever een bak aan huis voor dit afval heeft

**Figuur 11 - U geeft aan dat u ontevreden bent over de manier waarop pbd wordt ingezameld. Waarom bent u ontevreden?**

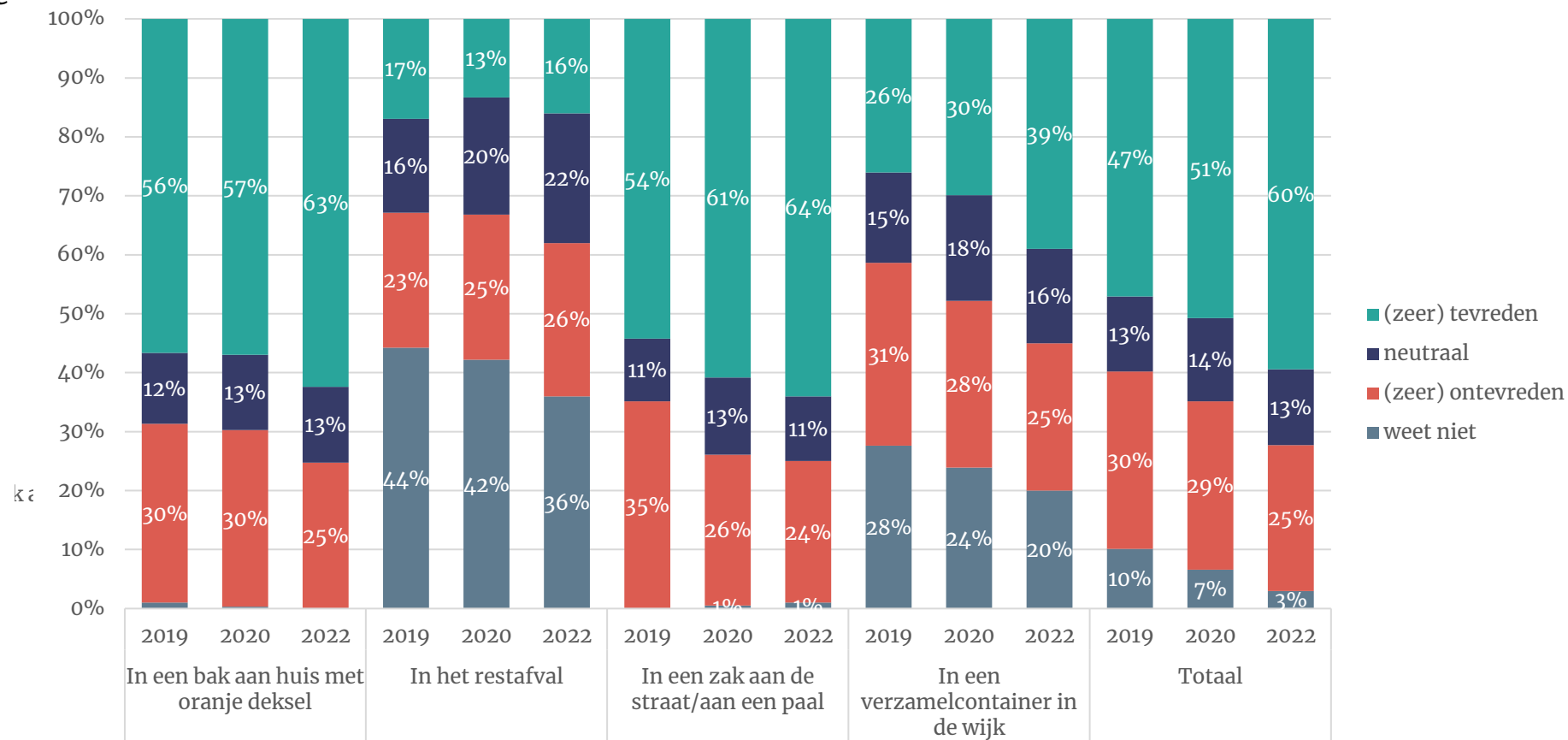


# PBD: tevredenheid frequentie inzameling



- De tevredenheid met de frequentie van de inzameling is sterk gestegen de afgelopen jaren.
- In 2019 was 47 procent tevreden, nu is dat 60 procent.
- Voor alle wijzen van afvalinzameling waarbij het pbd apart van ander afval wordt opgehaald is de tevredenheid toegenomen.

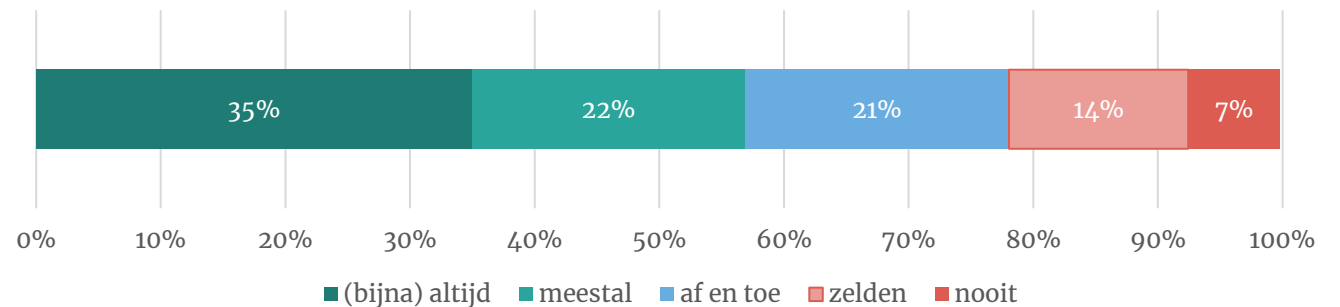
Figuur 12 - Hoe tevreden bent u over hoe vaak het pbd wordt ingezameld (naar wijze van afval aanbieden)



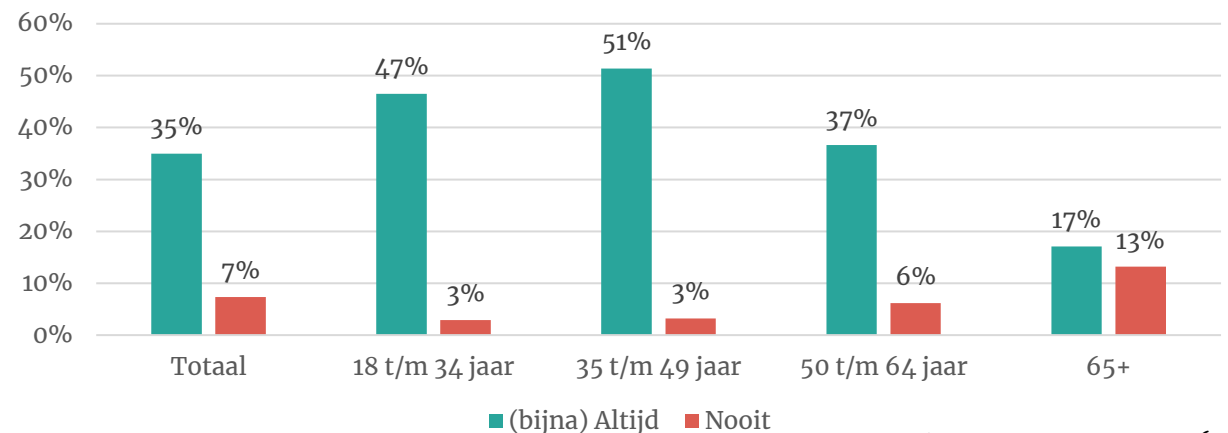
# PBD-bak vaak te vol

- Aan klanten die hun pbd-afval in een bak aan huis aanbieden vroegen we hoe vaak deze bak vol zit. Een op drie klanten geeft aan dat hun pbd-bak (bijna) altijd (te) vol zit. Slechts zeven procent geeft aan dat dit nooit gebeurt.
- Er is een sterke samenhang tussen leeftijd en hoe vaak de pbd-bak (te) vol zit (figuur 14). Van de klanten tot 50 jaar heeft bijna de helft altijd een volle pbd-bak, van de 65-plussers is dit slechts 17 procent.

Figuur 13 - Hoe vaak is uw bak voor plastic, blik en drinkpakken (te) vol?



Figuur 14 - Hoe vaak is uw bak voor plastic, blik en drinkpakken (te) vol? Percentage dat aangeeft (bijna) altijd/nooit een volle bak te hebben – naar leeftijd.





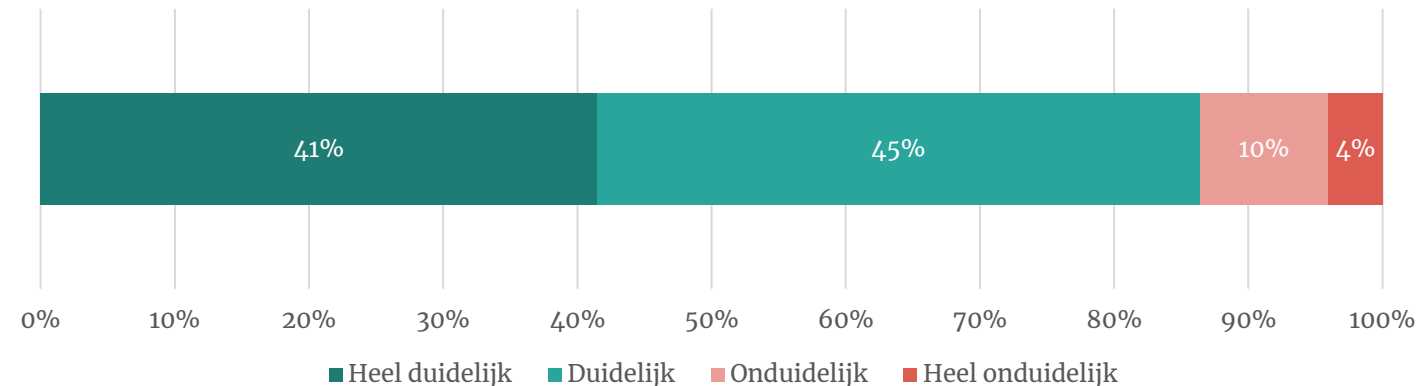
# Nut van afval scheiden is duidelijk



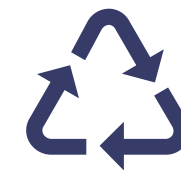
- Het nut van afval scheiden is voor de meesten (86%) duidelijk. Vier op tien (41%) geven zelfs aan dat het nu heel duidelijk is
- Veertien procent geeft aan het nut onduidelijk te vinden. Voor klanten die:
  - In hoogbouw wonen;
  - Restafval in een vuilniszak aanbieden;
  - En PBD in het restafval aanbieden;

is het nut van het scheiden van afval vaker onduidelijk dan voor anderen.

Figuur 16 - Hoe duidelijk of onduidelijk is het nut van afval scheiden voor u?:

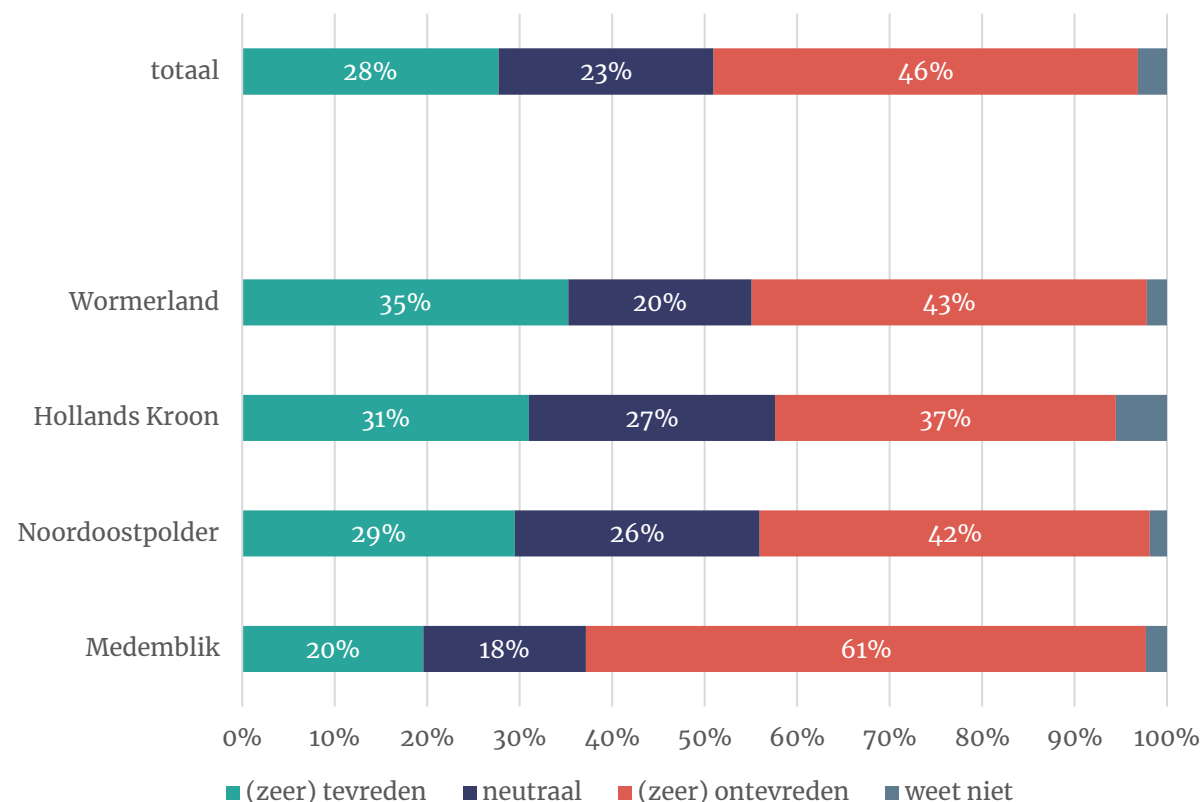


# Inwoners moeten wennen aan recycle-tarief



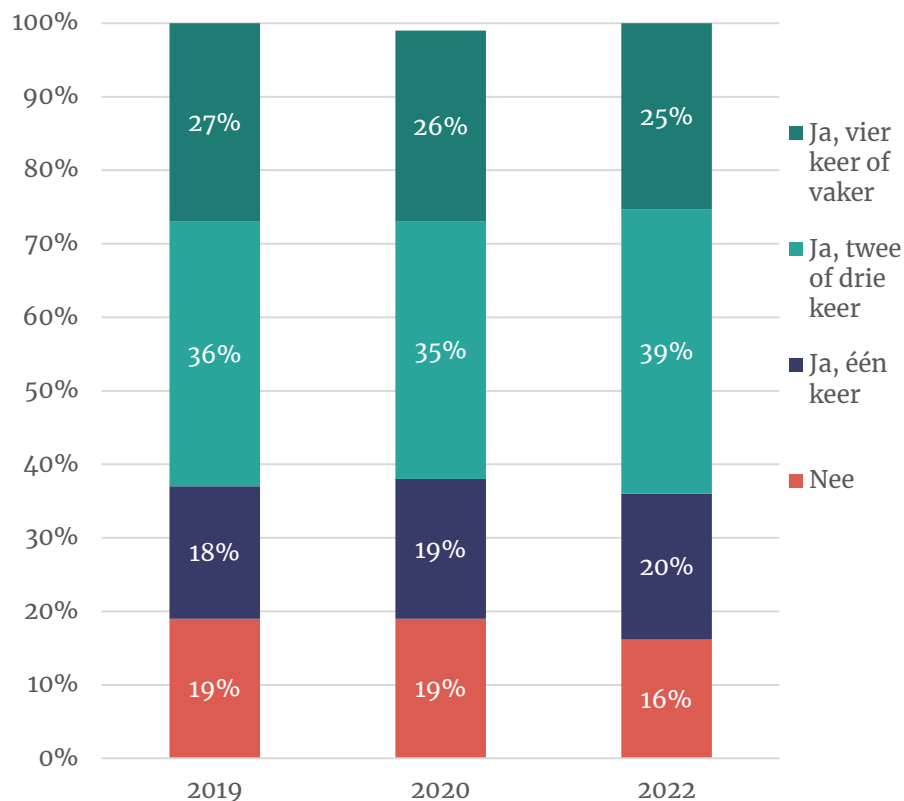
- In vier gemeenten is het recycle-tarief ingevoerd. Dit houdt in dat hoe beter iemand het afval scheidt, en dus minder restafval heeft, hoe minder diegene betaalt.
- Bijna de helft (46%) van de klanten in deze gemeenten is hier niet tevreden over. Bijna drie op de tien (28%) is hier wel tevreden over. Met name in Medemblik zijn inwoners ontevreden.
- Wat zijn redenen voor (on)tevredenheid? Ontevreden inwoners noemen met name dat:
  - Het recycle-tarief voor hen duurder is;
  - Er een dilemma kan ontstaan tussen tegen betaling een niet-volle bak inleveren of een bak laten staan, waardoor er stank ontstaat;
  - Er als gevolg van het nieuwe systeem meer zwerfafval in de gemeente is.
- Tevreden inwoners zeggen dat:
  - Dit systeem beter voor het milieu is;
  - Het hen kosten bespaart;
  - In dit systeem de vervuiler betaalt.

Figuur 17 - Hoe tevreden bent u over het recycle-tarief?



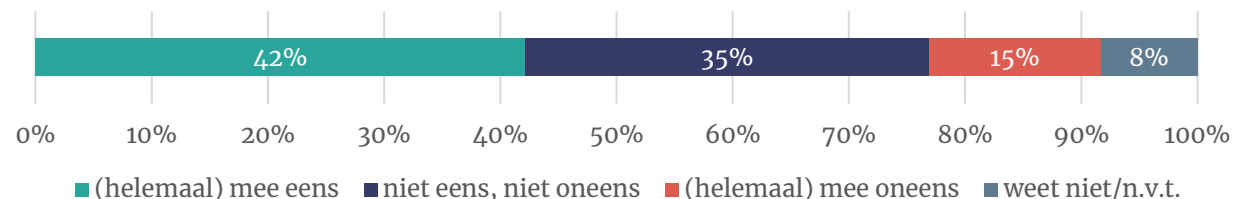
# Overgrote meerderheid bezoekt ABS

**Figuur 18 - Heeft u de afgelopen 12 maanden één of meerdere keren het afvalbrenngstation bezocht?**



- De meerderheid, ruim vier op vijf (84%) bezoekt dit jaar het afvalbrenngstation. Het bezoek van het afvalbrenngstation is hiermee relatief stabiel.
- Vier op tien (42%) geven aan van tevoren de route en indeling graag al te weten (figuur 19). Mensen die één keer het station bezochten zijn het vaker met de stelling eens (47%) dan anderen (39%).

**Figuur 19 - Ik wil de route en indeling van het ABS (voor bezoek al) weten**

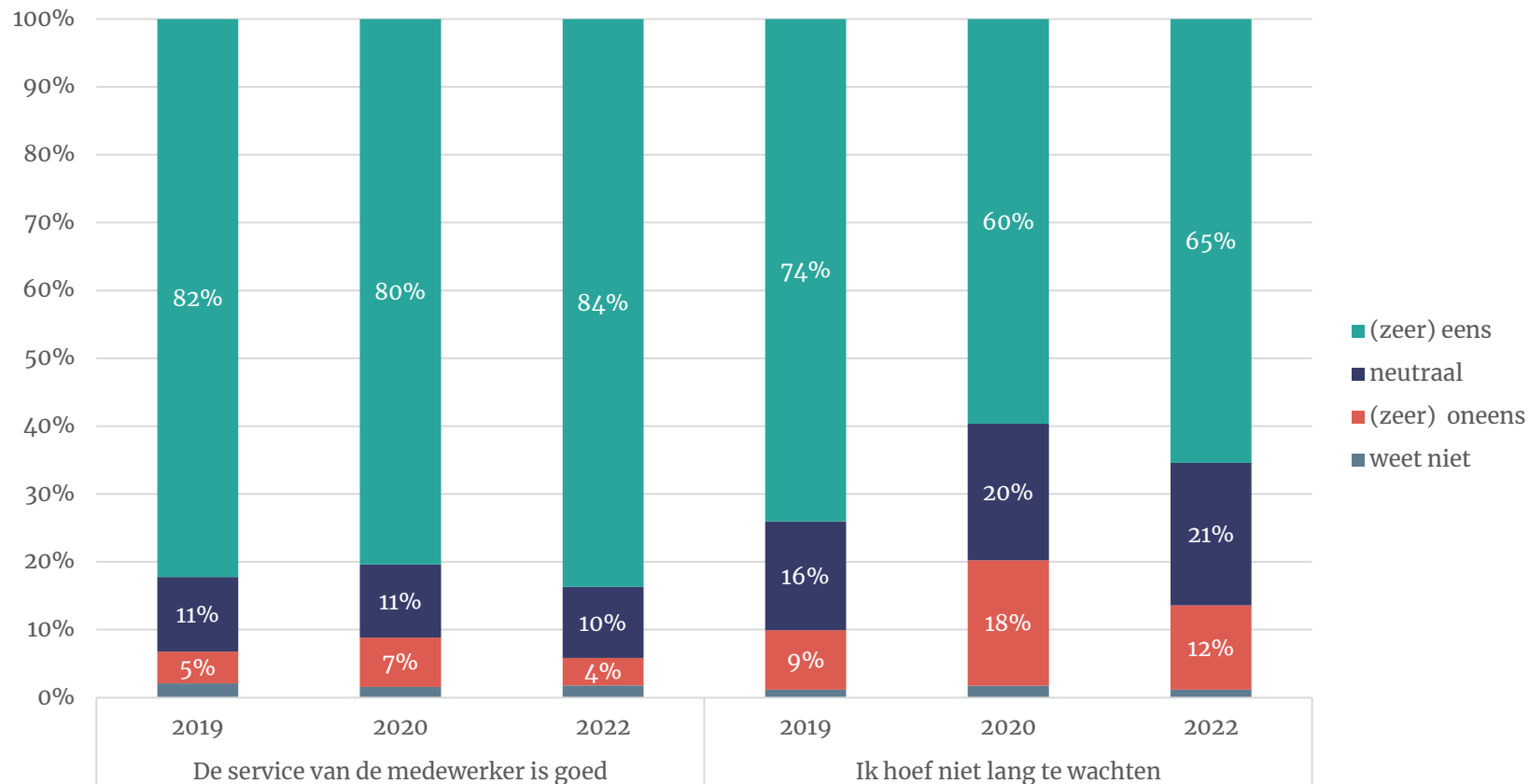


# Tevredenheid over service ABS



- Net als bij vorige metingen zijn klanten erg tevreden over de service van de medewerkers. Ruim vier op vijf (84%) zijn tevreden over de service bij het station, een kleine toename ten opzichte van 2020.
- Ook de tevredenheid over de wachttijd is toegenomen. Twee op drie (65%) zeggen niet lang te hoeven wachten, vijf procentpunt meer dan in 2020.

Figuur 20 - Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent de met de volgende stellingen?

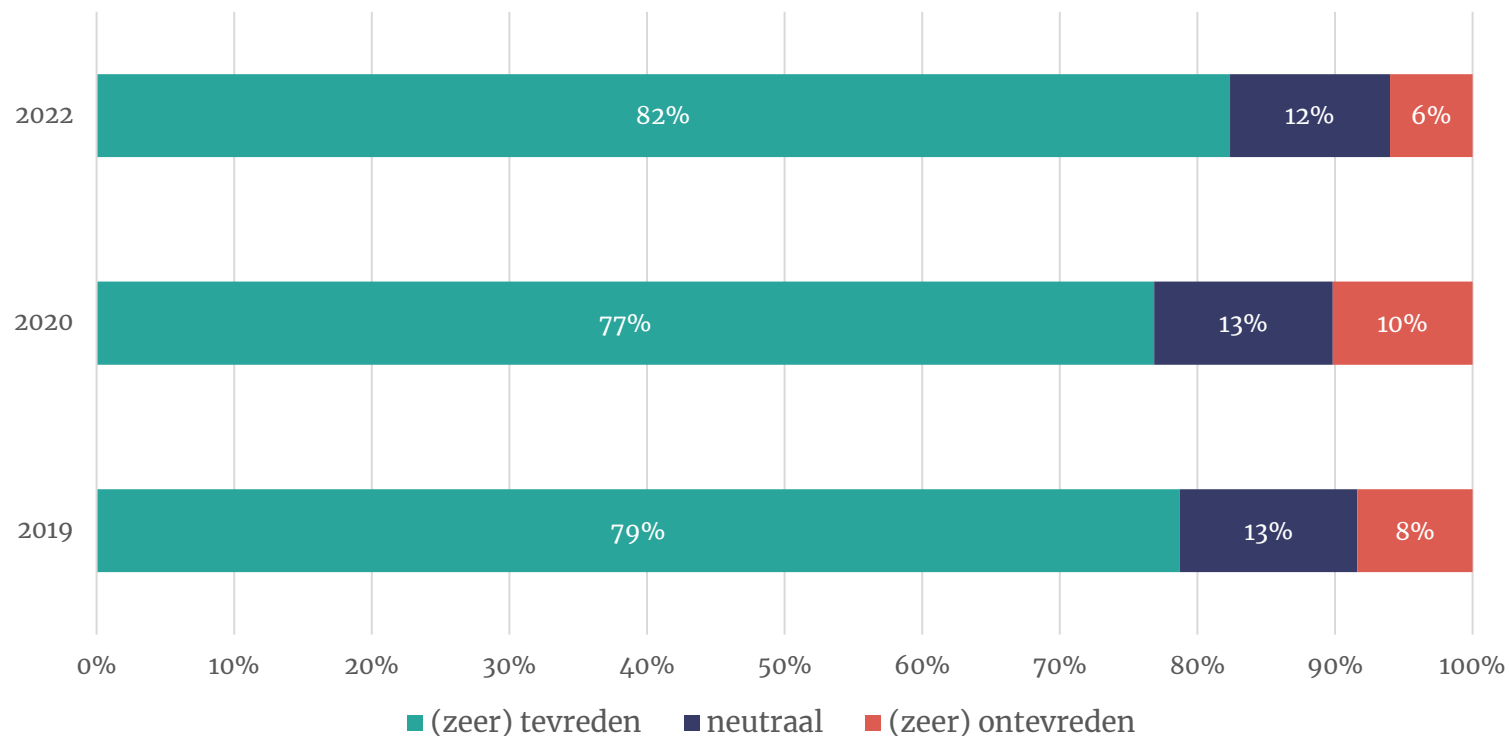


# Tevredenheid over openingstijden ABS



- Over de openingstijden van het afvalbrenghstation is men doorgaans tevreden: vier op vijf (82%) geven aan (zeer) tevreden te zijn, vijf procentpunt meer dan in 2020.
- Het aandeel dat ontevreden is over de openingstijden nam af: slechts zes procent is (zeer) ontevreden. Mogelijk is dit het gevolg van de verruimde openingstijden.

Figuur 21 - Hoe tevreden bent u over de openingstijden van het afvalbrenghstation?

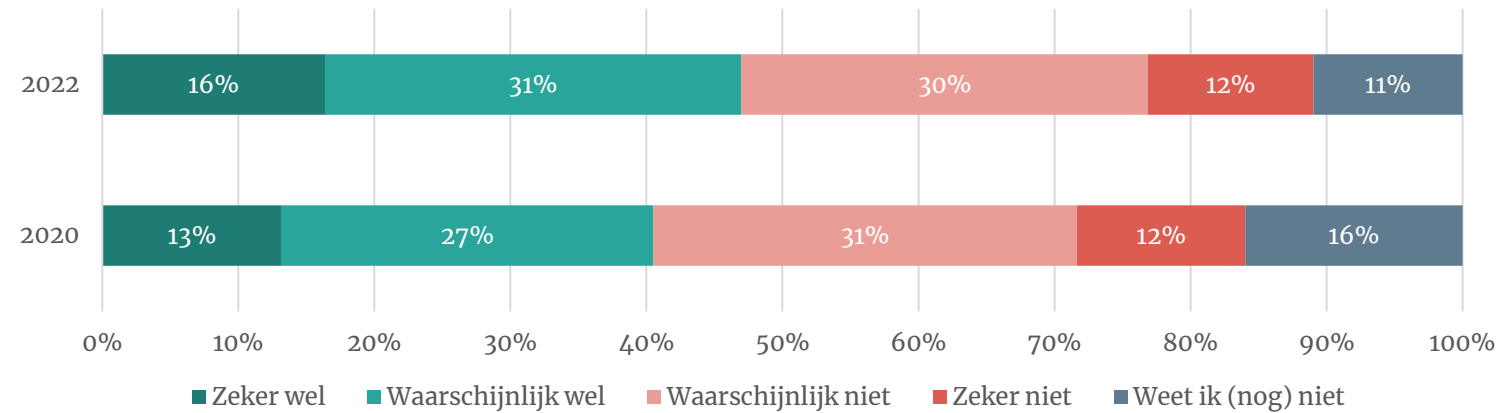


# Onbemenst afvalstation

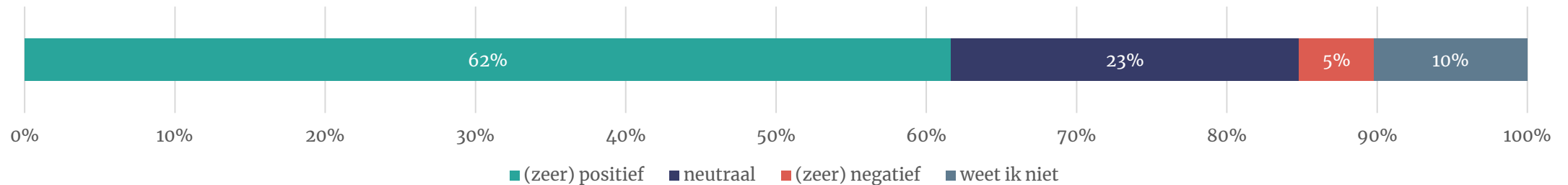


- We vroegen aan klanten of ze belangstelling zouden hebben voor een onbemenst afvalbrengrstation in hun gemeente. De helft (47%) zou waarschijnlijk of zeker gebruik maken van een onbemenst afvalstation
- In Hoorn, waar een dergelijk onbemenst station al bestaat, zijn zes op tien (62%) hier positief over. Slechts een klein deel, vijf procent, is negatief over de onbemenste openstelling.

**Figuur 22: Als het in uw gemeente mogelijk zou zijn om doordeweeks in de avonduren en op zondag snoeiafval, puin en grond naar het onbemenste afvalbrengrstation te brengen, zou u daar dan gebruik van maken?**



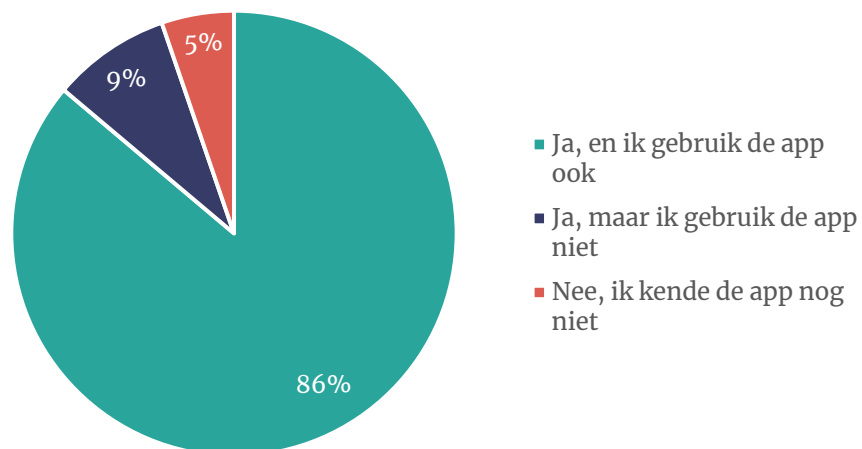
**Figuur 23 - Wat vindt u van de openstelling zonder personeel? Alleen gevraagd aan inwoners van Hoorn**



# Afval-app stemt tot tevredenheid

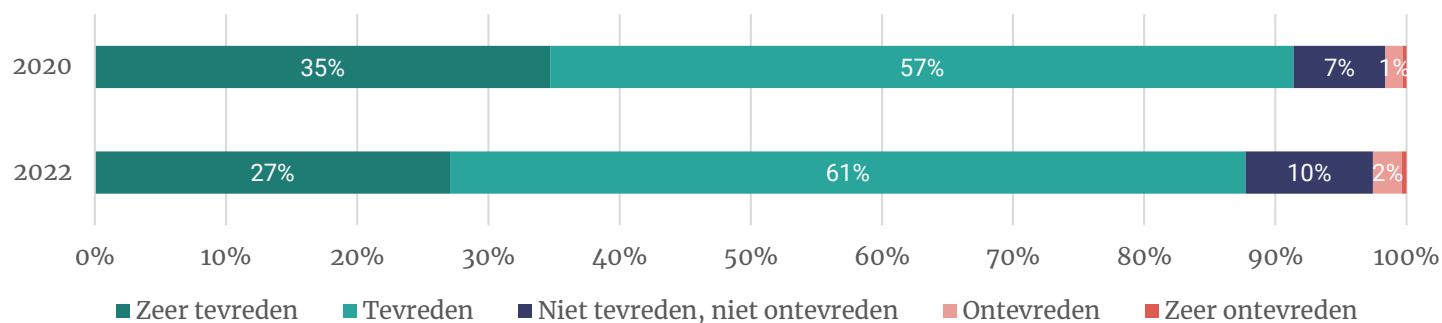


Figuur 24 - Bent u bekend met de HVC afval-app?



- Bijna iedere klant (95%) is bekend met de afval-app van HVC, de app wordt ook veelvuldig gebruikt (86%).
- Een deel van de deelnemers van het onderzoek is niet bereikt via de app, maar via de nieuwsbrief en social media van HVC. Van deze groep kent en gebruikt 63 procent de app, kent 20 procent de app (maar gebruikt deze niet) en kent 17 procent de app in het geheel niet.
- Van de gebruikers is 88 procent tevreden over de afval-app (figuur 25). Dit is een afname ten opzichte van 2020; al is het aandeel dat *ontevreden* over de app niet noemenswaardig toegenomen.

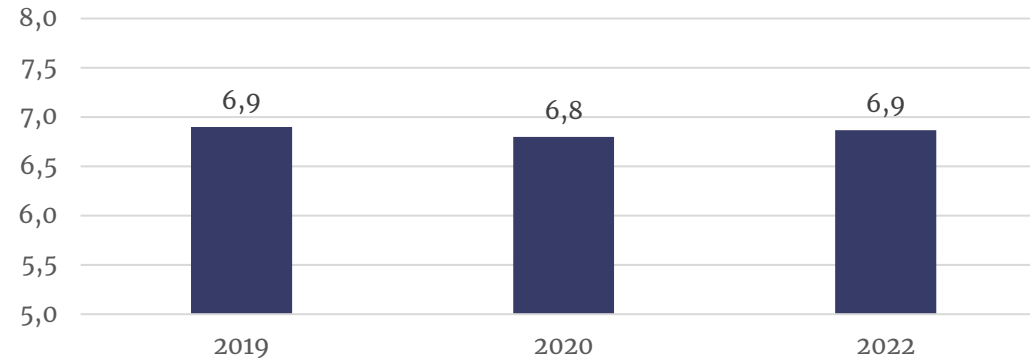
Figuur 25 - Hoe tevreden bent u over de HVC afval-app?



# Beoordeling inzamelsysteem

- Gemiddeld geven klanten van HVC een 6,9 voor de manier waarop afval wordt ingezameld in hun gemeente, dit is stabiel vergeleken met de vorige metingen. Achttien procent van de inwoners geeft een onvoldoende (5 of lager), ook dit is gelijk aan vorige metingen. Tussen gemeenten bestaan verschillen in de gemiddelde beoordeling (zie tabel in bijlage), waarbij inwoners van Papendrecht, Alblasserdam en Schagen het meest positief zijn en inwoners van Hoorn, Medemblik en Wormerland het minst positief.

Figuur 26 - Welk rapportcijfer geeft u voor de huidige wijze van afval inzamelen in uw gemeente?

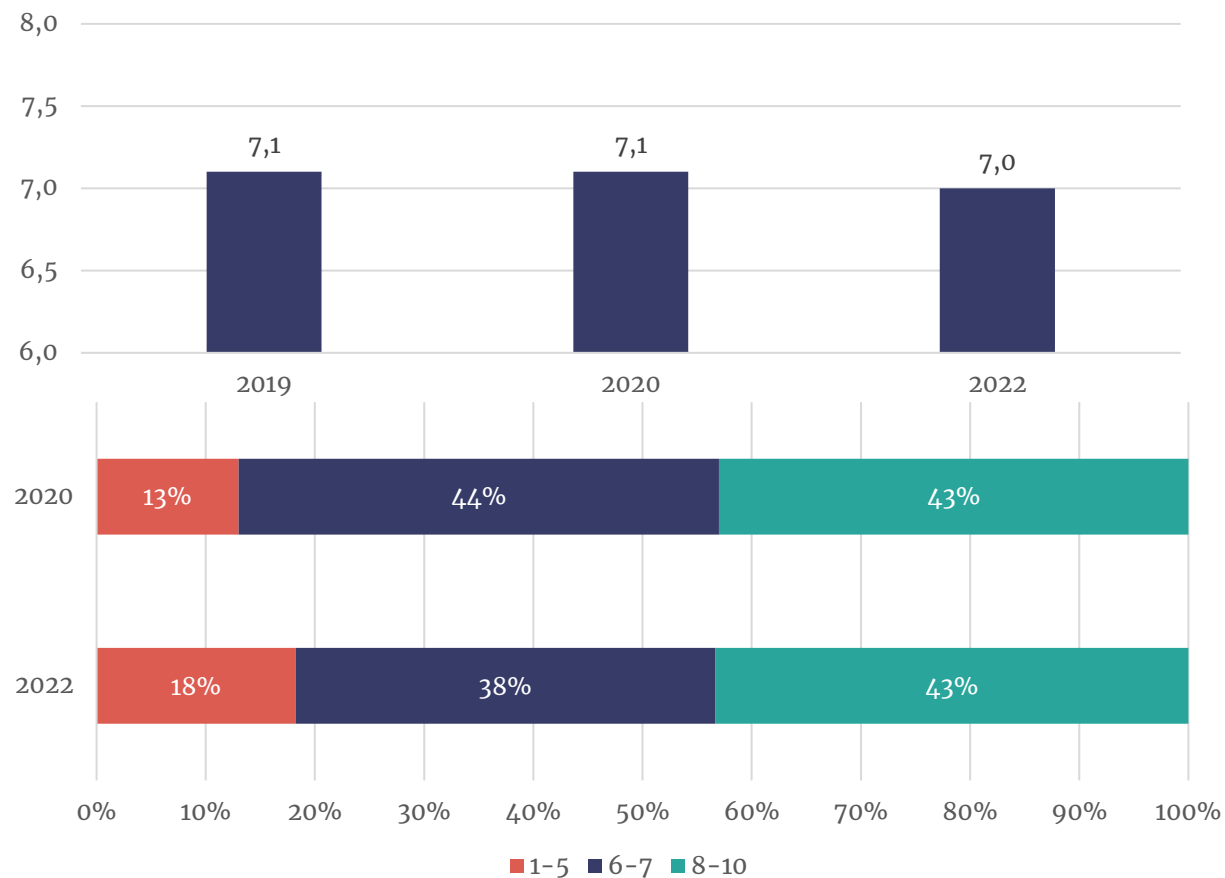




# Waardering dienstverlening

- De dienstverlening van HVC wordt gewaardeerd met het gemiddelde rapportcijfer 7,0. Dit is geen significant verschil ten opzichte van de vorige meting, maar het aandeel dat een onvoldoende geeft (van 13 naar 18 procent) is wel toegenomen.
- Hierbij zijn verschillen tussen klanten te zien. Mensen die twee of meer afvalstukken bij het goede kanaal deponeren (slide 17) geven gemiddeld een 7,3 voor de dienstverlening van HVC, anderen, die vaker een afvalstuk bij de verkeerde stroom meegeven, geven gemiddeld een 6,8. Hieruit valt te concluderen dat de milieubewuste inwoner de dienstverlening doorgaans hoger waardeert.

Figuur 27 - Welk rapportcijfer geeft u de dienstverlening van HVC in het algemeen?



---

# Bijlage

# Rapportcijfer afvalinzameling

2022\* = rapportcijfers van respondenten die zelf aangeven hun afval goed te scheiden

|                     | 2019 | 2020 | 2022 | 2022* |                 | 2019 | 2020 | 2022 | 2022* |
|---------------------|------|------|------|-------|-----------------|------|------|------|-------|
| Totaal              | 6,9  | 6,8  | 6,9  | 7,4   | Totaal          | 6,9  | 6,8  | 6,9  | 7,4   |
| Alblasserdam        | 6,6  | 7,2  | 7,5  | 7,9   | Lelystad        | 7,3  | 7,0  | 6,9  | 7,5   |
| Beverwijk           | 6,5  | 6,5  | 6,5  | 7,6   | Medemblik       | 6,4  | 6,5  | 5,9  | 6,4   |
| Den Helder          | 6,8  | 6,7  | 6,9  | 7,6   | Noordoostpolder | 7,3  | 7,0  | 6,7  | 7,2   |
| Dordrecht           | 7,2  | 7,6  | 6,9  | 7,4   | Opmeer          | 6,7  | 6,6  | 7,1  | 7,6   |
| Drechterland        | 6,5  | 6,7  | 7,1  | 7,7   | Papendrecht     | 7,2  | 7,2  | 7,6  | 8,0   |
| Enkhuizen           | 6,1  | 6,7  | 6,6  | 6,7   | Schagen         | 7,5  | 7,3  | 7,5  | 7,8   |
| Heemskerk           | 7,0  | 7,1  | 7,1  | 7,7   | Stede Broec     | 6,7  | 6,4  | 7,2  | 8,0   |
| Hendrik Ido Ambacht | 7,0  | 7,4  | 7,3  | 7,7   | Velsen          | 6,9  | 6,9  | 7,0  | 7,5   |
| Hollands Kroon      | 6,7  | 7,0  | 6,8  | 7,2   | Wormerland      | 7,2  | 6,3  | 6,4  | 6,8   |
| Hoorn               | 6,5  | 6,2  | 6,3  | 7,2   | Zaanstad        | 7,0  | 6,3  | 6,9  | 7,5   |
| Koggenland          | 6,8  | 7,0  | 7,3  | 7,9   | Zeewolde        | 6,6  | 6,7  | 6,6  | 7,2   |



# Rapportcijfer dienstverlening

|                     | 2019 | 2020 | 2022 |                 | 2019 | 2020 | 2022 |
|---------------------|------|------|------|-----------------|------|------|------|
| Totaal              | 7,1  | 7,1  | 7,0  | Totaal          | 7,1  | 7,1  | 7,0  |
| Alblasserdam        | 7,2  | 7,4  | 7,6  | Lelystad        | 7,6  | 7,3  | 7,3  |
| Beverwijk           | 6,4  | 6,7  | 6,6  | Medemblik       | 6,7  | 6,8  | 6,5  |
| Den Helder          | 7,2  | 7,0  | 7,1  | Noordoostpolder | 7,6  | 7,3  | 7,0  |
| Dordrecht           | 7,3  | 7,6  | 7,0  | Opmeer          | 7,1  | 6,9  | 7,1  |
| Drechterland        | 6,7  | 6,8  | 7,2  | Papendrecht     | 7,5  | 7,5  | 7,7  |
| Enkhuizen           | 6,5  | 7,0  | 6,8  | Schagen         | 7,5  | 7,5  | 7,6  |
| Heemskerk           | 7,0  | 7,1  | 7,1  | Stede Broec     | 7,1  | 6,7  | 7,3  |
| Hendrik Ido Ambacht | 7,0  | 7,3  | 7,2  | Velsen          | 7,0  | 6,9  | 7,1  |
| Hollands Kroon      | 6,9  | 7,0  | 6,9  | Wormerland      | 7,5  | 6,7  | 6,8  |
| Hoorn               | 6,8  | 6,5  | 6,6  | Zaanstad        | 7,2  | 6,6  | 7,1  |
| Koggenland          | 7,2  | 7,1  | 7,3  | Zeewolde        | 7,1  | 7,1  | 6,8  |



# Respons per gemeente

| Gemeente            | Respondenten | Gemeente        | Respondenten |
|---------------------|--------------|-----------------|--------------|
| Ablasserdam         | 169          | Lelystad        | 562          |
| Beverwijk           | 191          | Medemblik       | 694          |
| Den Helder          | 547          | Noordoostpolder | 590          |
| Dordrecht           | 1370         | Opmeer          | 138          |
| Drechterland        | 176          | Papendrecht     | 180          |
| Enkhuizen           | 168          | Schagen         | 301          |
| Heemskerk           | 188          | Stede Broec     | 185          |
| Hendrik Ido Ambacht | 176          | Velsen          | 379          |
| Hollands Kroon      | 632          | Wormerland      | 227          |
| Hoorn               | 803          | Zaanstad        | 727          |
| Koggenland          | 224          | Zeewolde        | 239          |



## **I&O Research Enschede**

---

Zuiderval 70  
Postbus 563  
7500 AN Enschede  
T (053) 200 52 00  
E [info@ioresearch.nl](mailto:info@ioresearch.nl)  
KvK-nummer 08198802

## **I&O Research Amsterdam**

---

Piet Heinkade 55  
1019 GM Amsterdam  
T (020) 308 48 00  
E [info@ioresearch.nl](mailto:info@ioresearch.nl)