

# KTO Het Nieuwe Inzamelen Overvecht



# Colofon

## **uitgave**

Afdeling Onderzoek  
Gemeente Utrecht  
Postbus 16200  
3500 CE Utrecht  
030 286 1350  
onderzoek@utrecht.nl

## **in opdracht van**

Inzamelen, Markten en Havens  
Stadsbedrijven  
Gemeente Utrecht

## **internet**

[www.utrecht.nl/onderzoek](http://www.utrecht.nl/onderzoek)

## **rapportage**

Johannes van Raaij

## **informatie**

Hans van Hastenberg  
030 – 286 1336

## **bronvermelding**

Het overnemen van gegevens uit deze publicatie is toegestaan met de bronvermelding:  
afdeling Onderzoek, gemeente Utrecht

21 juni 2016

# Samenvatting

Het Nieuwe Inzamelen is positief ontvangen in Overvecht. Het Nieuwe Inzamelen krijgt een gemiddeld rapportcijfer van een 7,1. Ruim twee derde van de respondenten (68%) vindt deze nieuwe manier van inzamelen een verbetering en 18% vindt het een verslechtering vergeleken met de traditionele manier van inzamelen. In totaal is tweederde (70%) van de respondenten tevreden over de veranderingen van de manier van inzamelen bij invoering van Het Nieuwe Inzamelen. Het meest kritisch zijn de respondenten over de inzameling van het restafval. Ruim een kwart (28%) is niet tevreden over de verplaatsing van inzameling van eigen minicontainer naar gemeenschappelijke ondergrondse container.

Het Nieuwe Inzamelen zorgt bij 60% van de respondenten voor het vaker gescheiden inzamelen van plastic, blik en pak. Ook wordt er bij ruim een derde van de respondenten (36%) vaker oud papier en karton gescheiden van het restafval.

Het gebruik van de ondergrondse containers wordt als positief ervaren. Ruim de helft van de respondenten (53%) vindt de ondergrondse containers schoon en 74% van de respondenten vindt de ondergrondse containers op passende afstand staan. Ook zijn bijna acht op de tien (79%) respondenten tevreden over de toegangspas voor de ondergrondse containers.

De respondenten zijn zich verder heel bewust van het scheiden van afval. Ze herkennen zich niet in stellingen met redenen om geen afval te scheiden. De beste manier om meer afval te laten scheiden is korting geven op de afvalstoffenheffing. Ook inzicht geven in het proces van recycling en het vaker legen van de plastic, blik en pak container zal bijdragen aan het verbeteren van het scheiden van afval van Utrechtse huishoudens.



# Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Inleiding	7
1 Klanttevredenheid	8
2 Bijlage	18



# Inleiding

Na een proef met Het Nieuwe Inzamelen in 2012 in Lunetten, wordt de invoering van Het Nieuwe Inzamelen nu in alle Utrechtse wijken uitgerold. De eerste wijk is Overvecht, waar alle grondgebonden woningen in 2015 zijn overgegaan op Het Nieuwe Inzamelen. Om inzicht te geven in de mening van de inwoners over Het Nieuwe Inzamelen en daarmee samenhangend het afvalscheidingsgedrag van bewoners is een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Mogelijk dat dit onderzoek in de toekomst wordt herhaald in andere wijken waar Het Nieuwe Inzamelen is ingevoerd.

In dit onderzoek staat de volgende onderzoeksvraag centraal: In hoeverre zijn de bewoners van de grondgebonden woningen in de wijk Overvecht tevreden over Het Nieuwe Inzamelen en welke factoren spelen een rol in het afvalscheidingsgedrag van de inwoners?

Daarbij geven we antwoord op de volgende onderzoeksvragen:

## Aanpak

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een huis-aan-huis enquête. Hier is voor gekozen omdat dit in het specifieke geval van Overvecht de beste respons oplevert. In Overvecht zijn 2.600 woningen vorig jaar overgegaan op Het Nieuwe Inzamelen. Een willekeurige steekproef van 1.000 huishoudens kreeg in de week voorafgaand aan de enquête een aankondigingsbrief toegestuurd. Het doel was om uiteindelijk 250-350 geslaagde enquêtes af te nemen. De enquêtes worden huis-aan-huis, bij de voordeur, afgenomen door een team van enquêteurs van I&O Research. De enquête heeft een doorlooptijd van twintig minuten en bestaat grotendeels uit gesloten vragen met standaard antwoordcategorieën en stellingen. Daarnaast is de mogelijkheid voor bewoners om hun mening te geven op een algemene open vraag.

## Respons

In totaal is bij 268 huishoudens een enquête afgenomen, een respons van 27%. Dit was 163 keer (61%) bij een vrouw en 102 keer (38%) bij een man. Van de respondenten was 112 personen (42%) tussen de 16 en 34 jaar oud, 101 personen (38%) tussen de 35 en 64 jaar oud en 53 personen (20%) 65+.

# 1 Klanttevredenheid

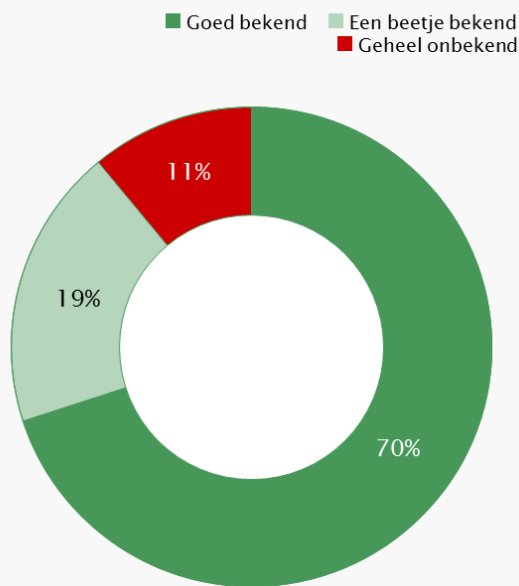
## 1.1 Bekendheid met Het Nieuwe Inzamelen

Bewoners van Overvecht zijn op verschillende manieren op de hoogte gebracht van de invoering van Het Nieuwe Inzamelen. Het belangrijkste communicatiemiddel was een brief vanuit de gemeente.

### Informatievoorziening

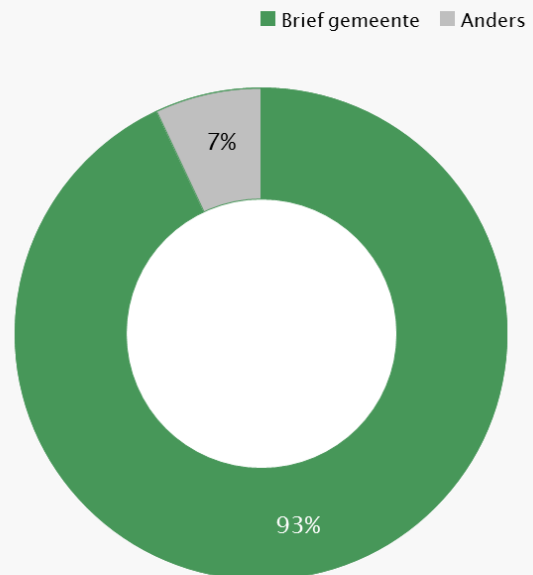
- Zeven op de tien respondenten (70%) was al goed bekend met Het Nieuwe Inzamelen, voorafgaand aan de enquête (zie figuur 1). Twee op de tien respondenten (19%) was een beetje bekend met Het Nieuwe Inzamelen. Voor 11% van de respondenten was Het Nieuwe Inzamelen geheel onbekend.
- Van de respondenten die al bekend waren met Het Nieuwe Inzamelen heeft 93% van de respondenten over Het Nieuwe Inzamelen gelezen in een brief van de gemeente (zie figuur 2). Andere wijzen waarop respondenten over Het Nieuwe Inzamelen hebben gehoord is onder andere in een huis-aan-huisblad (2%) of via de burens (2%).

1. In hoeverre was u al bekend met Het Nieuwe Inzamelen?



Bron: Onderzoek, gemeente Utrecht.

2. Op welke wijze bent u op de hoogte gebracht van de invoering van Het Nieuwe Inzamelen?

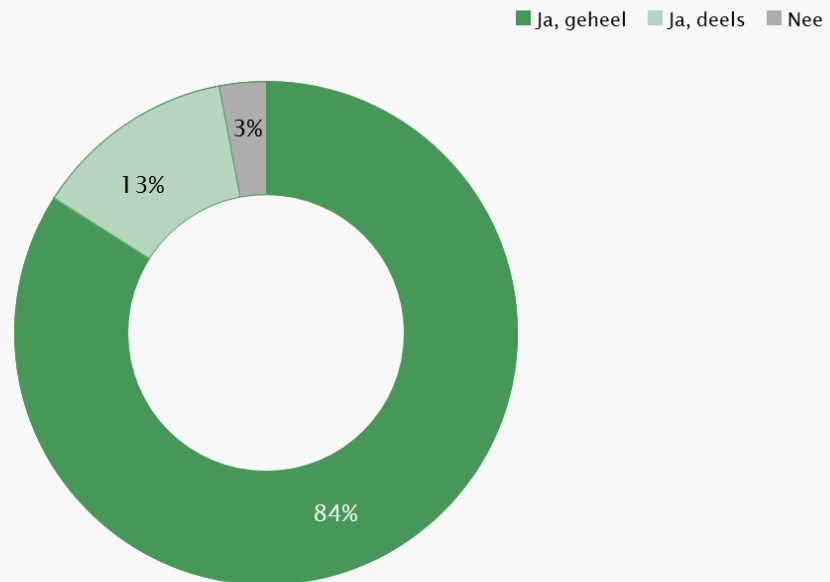


Bron: Onderzoek, gemeente Utrecht.



- Van de respondenten die al bekend waren met Het Nieuwe Inzamelen geeft 84% aan dat de informatie duidelijk was (zie figuur 3), 13% vond de informatie deels duidelijk en 3% (7 personen) vond de informatie niet duidelijk.

### 3. Was de informatie duidelijk voor u?



Bron: Onderzoek, gemeente Utrecht.

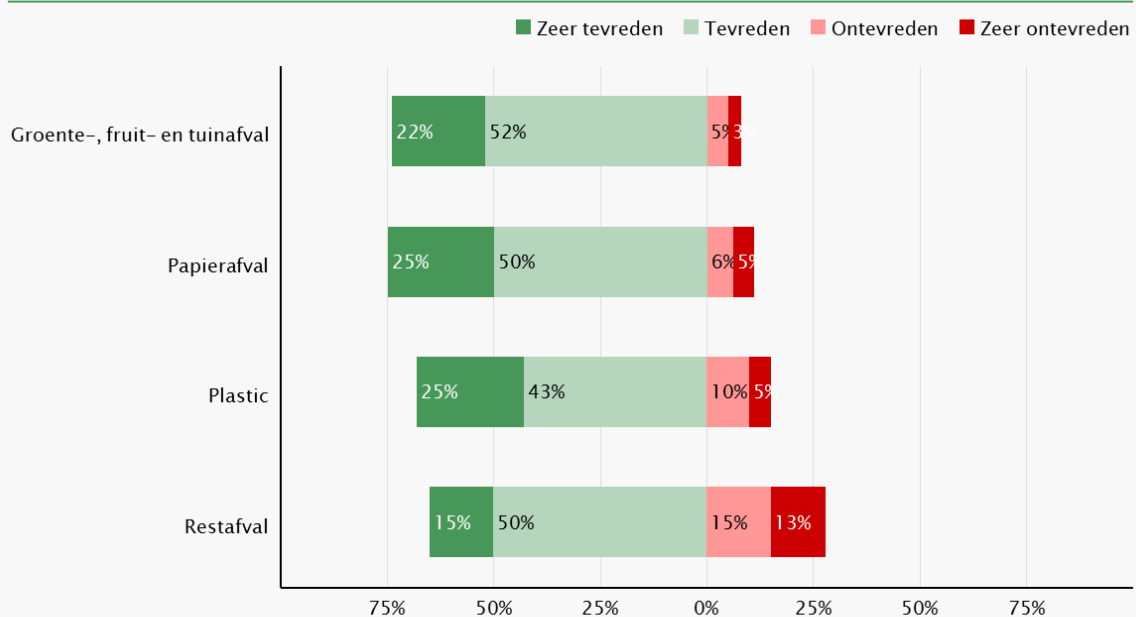
## 1.2 Tevreden over Inzamelen

De invoering van Het Nieuwe Inzamelen zorgt voor een aantal veranderingen bij de inzameling van afval. De grijze minicontainer voor restafval wordt (na een schoonmaakbeurt) ingezet voor de inzameling van plastic (inclusief blik en drankenkartons). Het restafval kan in een vuilniszak naar een ondergrondse container worden gebracht. Als bewoners nog geen container voor papier en karton hadden, dan krijgen ze deze erbij (blauwe deksel). De bruine minicontainer voor GFT blijft ongewijzigd.

### Verandering inzameling

- Over de veranderingen voor alle afvalstromen samen is 70% van de respondenten tevreden of zeer tevreden. Zo'n 15% van de respondenten is (zeer) ontevreden.
- De afvalstroom waarover de meeste respondenten tevreden of zeer tevreden zijn is papier (zie figuur 4). Voor oud papier en karton was voor de invoering van Het Nieuwe Inzamelen nog geen minicontainer. Over de verandering voor papier is de helft (50%) van de respondenten tevreden en een kwart (25%) zeer tevreden. Slechts één op de tien respondenten is (zeer) ontevreden over de verandering in de wijze waarop papier wordt ingezameld.
- Over de inzameling van het restafval zijn respondenten, in verhouding tot de andere afvalstromen, vaker ontevreden. Bij restafval heeft ook de grootste wijziging plaatsgevonden van het inzamelen per minicontainer naar het wegbrengen van het afval naar een ondergrondse container. Ruim een kwart van de respondenten (28%) is ontevreden over de verandering in het inzamelen van restafval.

4. Hoe tevreden bent u over de verandering in het inzamelen van...



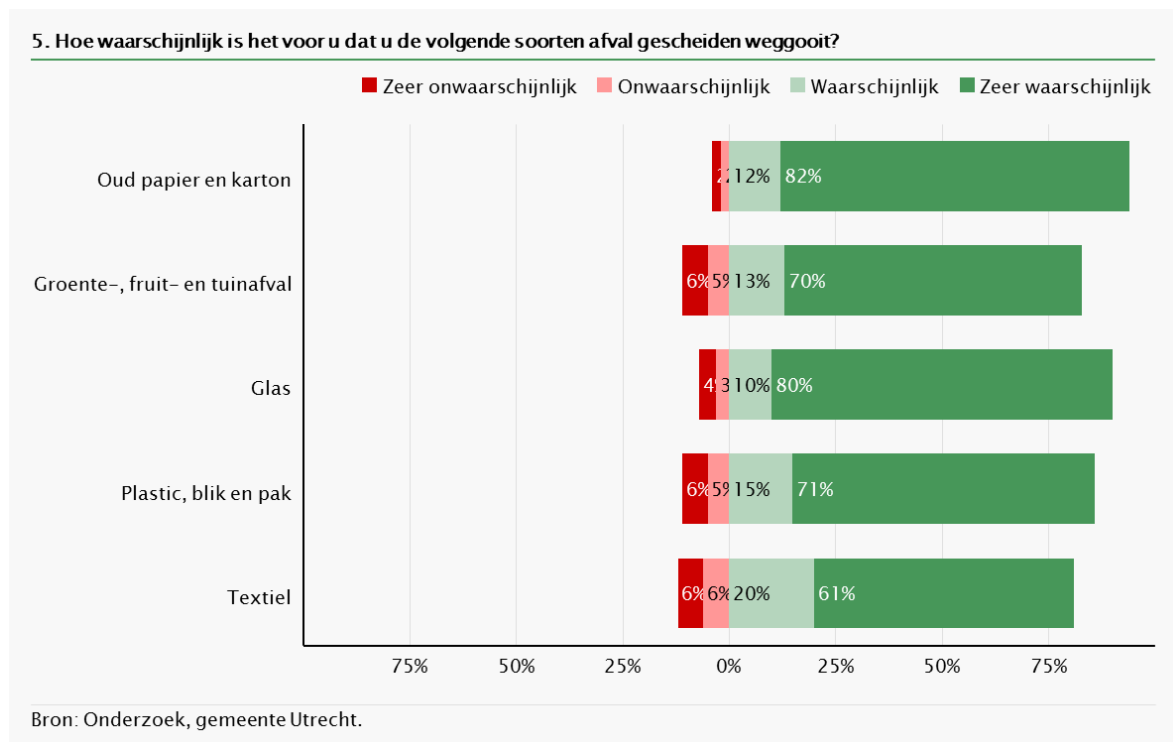
Bron: Onderzoek, gemeente Utrecht.

### 1.3 Scheidingsgedrag en voorzieningen

Bij de invoering van Het Nieuwe Inzamelen is het gebruik van minicontainers voor afvalinzameling door bewoners veranderd. Daarnaast is het belang van afvalscheiding benadrukt.

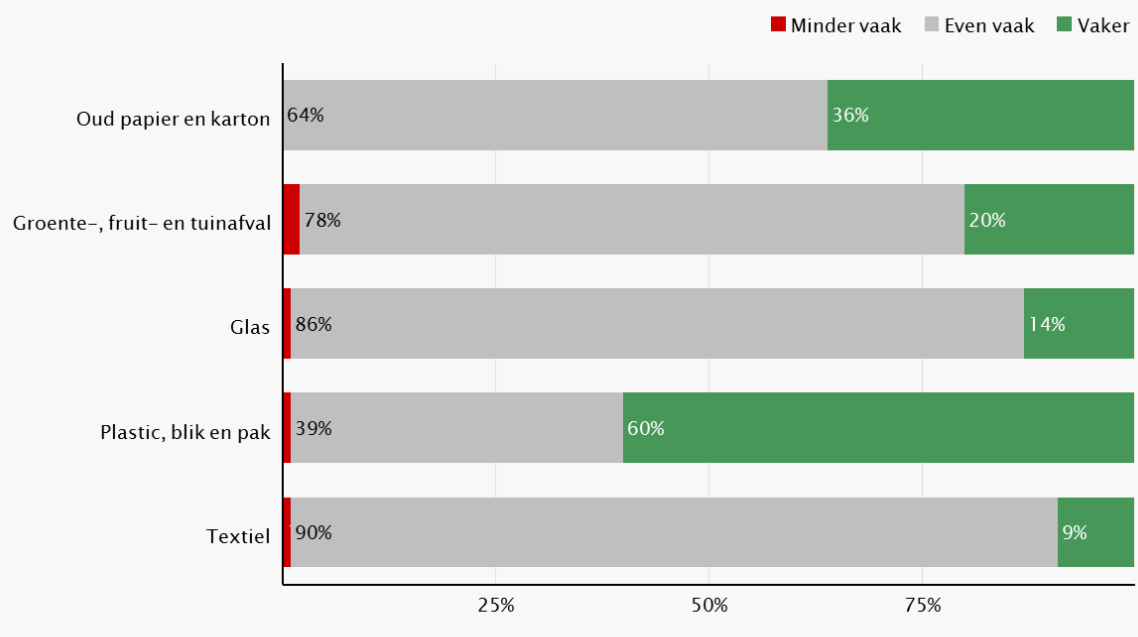
#### Veranderingen in afvalscheiding

- Ruim 80% van de respondenten geeft aan het waarschijnlijk of zeer waarschijnlijk te vinden om afval gescheiden weg te gooien (zie figuur 5).
- Oud papier en karton is de afvalstroom waarvan de meeste respondenten het waarschijnlijk vinden om dit gescheiden weg te gooien. 94% van de respondenten vindt het (zeer) waarschijnlijk om oud papier en karton te scheiden.
- Weinig respondenten geven aan het onwaarschijnlijk te vinden om afval gescheiden weg te gooien. Tussen de afvalstromen heeft textiel de meeste respondenten (12%) die het (zeer) onwaarschijnlijk vinden om dit gescheiden weg te gooien.



- Na de invoering van Het Nieuwe Inzamelen is vaker plastic, blik en pak ingezameld (zie figuur 6). Zes op de tien respondenten (60%) geeft aan dat ze vaker plastic, blik en pak inzamelen.
- Het Nieuwe Inzamelen heeft er toe geleid dat oud papier en karton door ruim een derde van de respondenten (36%) vaker wordt gescheiden.
- Hoewel er voor de inzameling van GFT niet is gewijzigd bij invoering van Het Nieuwe Inzamelen, geeft 2% van de respondenten aan dat ze deze afvalstroom minder vaak gescheiden weggooien dan voor invoering.
- Het scheiden van textiel wordt door 90% van de respondenten even vaak gedaan als voor invoering van Het Nieuwe Inzamelen.

## 6. Kunt u aangeven of u vaker of minder vaak afval gescheiden weggooit dan voor Het Nieuwe Inzamelen gestart is.

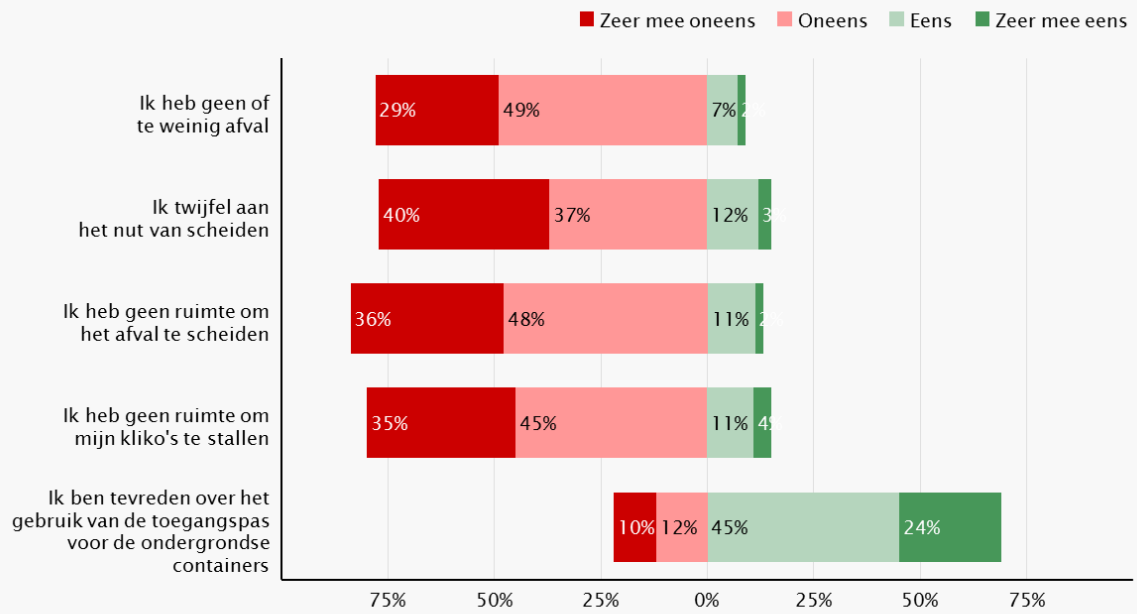


Bron: Onderzoek, gemeente Utrecht.

### Belemmeringen om afval te scheiden

- De meerderheid van de respondenten herkent zich niet in de stellingen die gaan over veel voorkomende problemen bij het scheiden van afval (zie figuur 7).
- 78% van de respondenten geeft aan voldoende afval te hebben om afval te scheiden.
- Er is bij de meeste respondenten (77%) geen twijfel aan het nut van afvalscheiding. Bij 15% is hier wel twijfel over.
- De meeste respondenten (84%) zijn het oneens met de stelling dat ze geen ruimte zouden hebben om afval te scheiden.
- Ook zijn er veel tegenstemmen tegen de stelling dat er geen ruimte zou zijn om minicontainers te stallen (80%).
- Over het gebruik van de toegangspas zijn de meningen meer verdeeld. Over de toegangspas, waarmee toegang te krijgen is tot de ondergrondse container voor restafval, is 69% van de respondenten tevreden en 22% ontevreden.

7. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

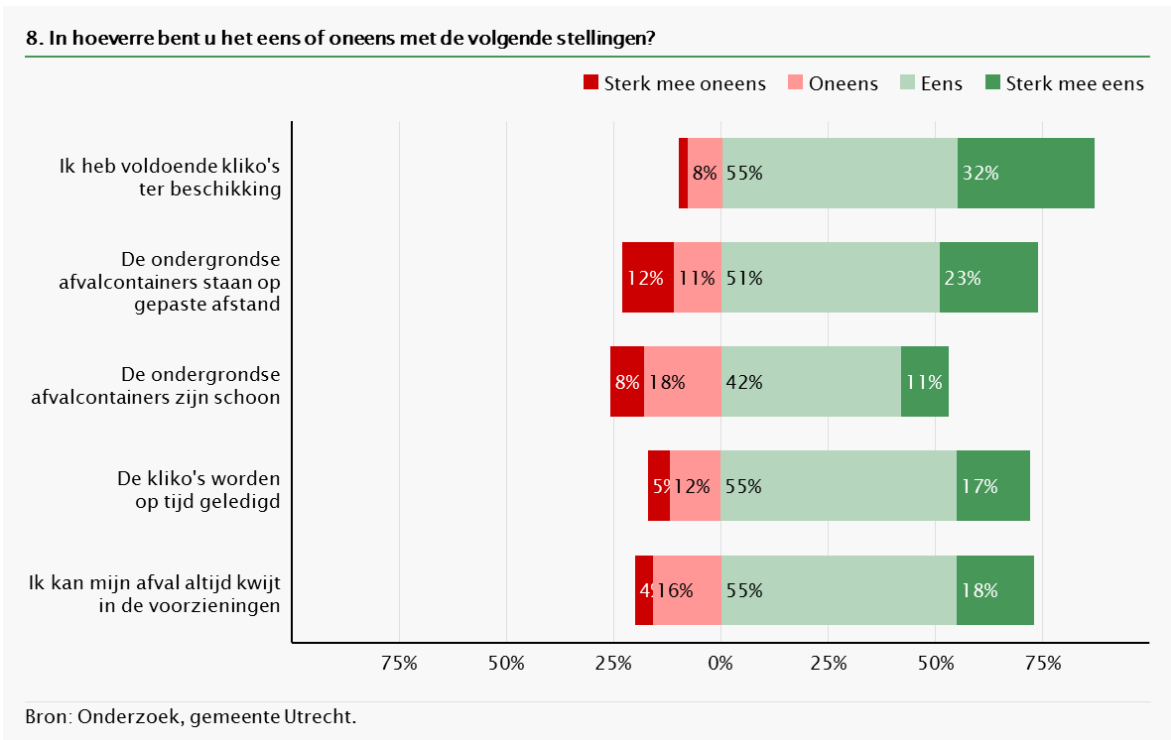


Bron: Onderzoek, gemeente Utrecht.

## Tevredenheid over voorzieningen

Het oordeel over de voorzieningen is bij de meeste respondenten positief.

- De toename van het aantal minicontainers per huishouden zorgt ervoor dat 87% van de respondenten vindt dat ze voldoende minicontainers tot hun beschikking hebben (zie figuur 8). Ook zijn de meeste respondenten (72%) van mening dat de containers tijdig worden geleidigd.
- De afstand die de respondenten moeten lopen naar de ondergrondse containers vindt driekwart van de respondenten (74%) passen bij de inspanning die daarvoor gevraagd wordt. 23% van de respondenten vindt dat de ondergrondse container niet op een juiste afstand staat.
- Ruim een kwart van de respondenten (26%) is van mening dat de ondergrondse afvalcontainers niet schoon zijn. Daarnaast vindt 53% van de respondenten de containers wel schoon. Zo'n 21% van de respondenten is bij deze stelling neutraal, weet het niet of heeft geen mening.
- Een op de vijf respondenten (20%) geeft aan zijn afval niet altijd kwijt te kunnen in de voorzieningen. Dit kan gaan over de ondergrondse containers of over de eigen minicontainers. Bijna driekwart van de respondenten (74%) kan zijn afval wel altijd kwijt in de voorzieningen.

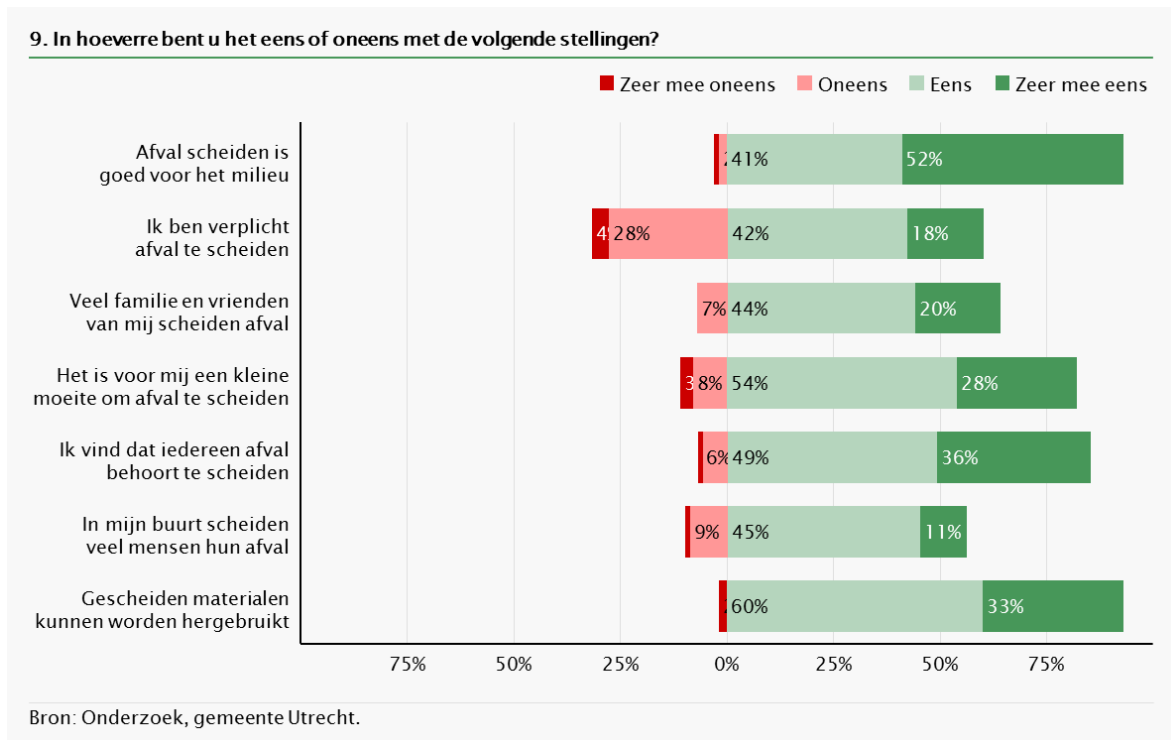


## 1.4 Stellingen

De respondenten is gevraagd een keuze te maken bij een aantal stellingen (zie figuur 9).

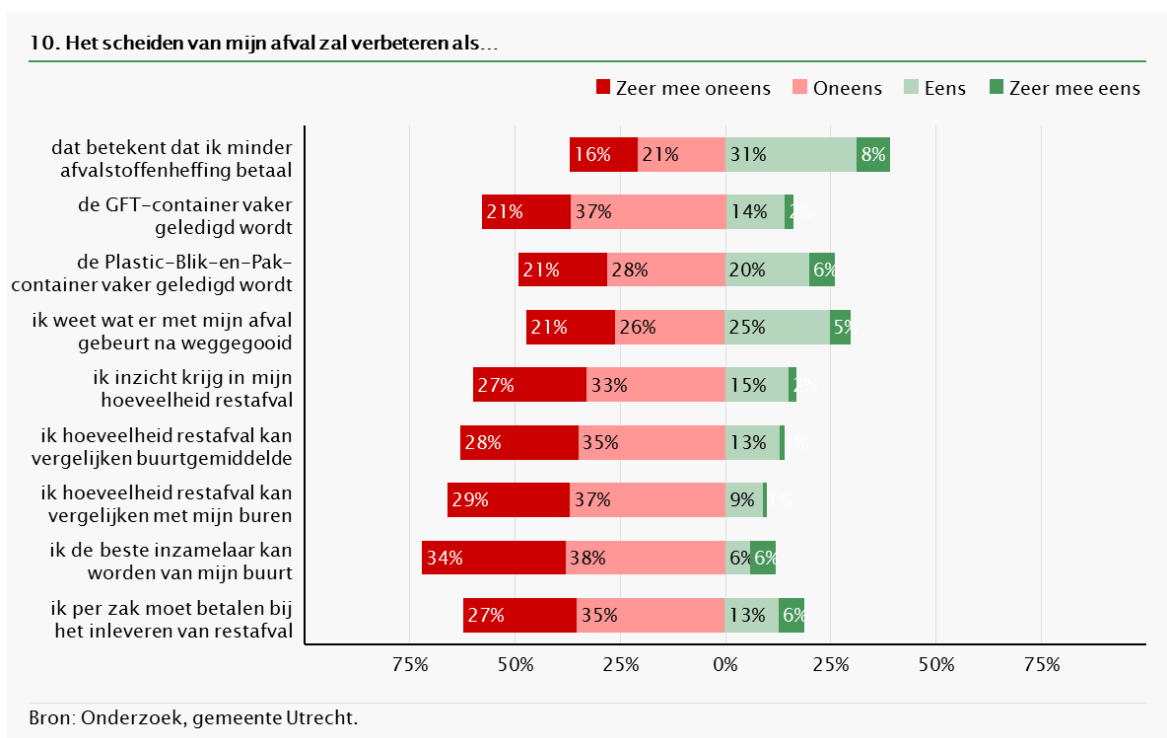
### Afvalscheiding

- 93% van de respondenten is het (zeer) eens met de stelling dat afvalscheiding goed is voor het milieu. Ruim de helft van de respondenten is het met de stelling zeer eens.
- Een derde van de respondenten (32%) voelt zich niet verplicht afval te scheiden. Zes op de tien respondenten voelt wel een verplichting om afval te scheiden. 64% van de respondenten geeft aan dat ook familie en vrienden afval scheiden.
- Ruim acht op de tien respondenten (82%) vindt het een kleine moeite om afval te scheiden. 11% van de respondenten is het niet eens met de stelling dat het een kleine moeite is.
- De stelling dat iedereen afval behoort te scheiden wordt gesteund door 85% van de respondenten. Slechts 7% van de respondenten is het niet met deze stelling eens.
- Ruim een derde van de respondenten (31%) weet niet of veel mensen in de buurt afval scheiden. Een ruime meerderheid (56%) denkt wel te weten dat in de buurt veel mensen afval scheiden.
- Dat gescheiden materialen kunnen worden hergebruikt wordt door 93% van de respondenten bevestigd. Slechts 2% is het met deze stelling oneens.



## Verbetering afvalscheiding

- Respondenten zijn geneigd meer afval te scheiden wanneer hier een financiële vergoeding tegenover staat. Bijna vier op de tien respondenten (39%) is in voor een verlaging van de afvalstoffenheffing bij een verbetering van het afval scheiden. Een bijna even grote groep (37%) is niet gevoelig voor een financiële stimulans en daarbij zal het scheiden van afval niet veranderen, ook al zou er een financiële vergoeding tegenover staan.
- Meer informatie over het proces van het scheiden van afval en de fasen na het inzamelen zouden voor 30% van de respondenten reden zijn om meer afval te scheiden. Bijna de helft van de respondenten (47%) hoeft geen extra informatie over het proces van recycling (wat er met het afval gebeurt na weggooien).
- Ruim een kwart van de respondenten (26%) zou meer plastic, blik en pak scheiden als deze container vaker wordt geleidigd. De helft van de respondenten (49%) vindt het vaker ledigen geen oplossing om meer afval te scheiden.
- Er is weinig animo onder de respondenten om meer inzicht te krijgen in het inzamelgedrag van de buurt of buren. Slechts 14% van de respondenten vindt een vergelijking met het buurtgemiddelde interessant. Bij 10% van de respondenten zal het scheiden van afval verbeteren als er een vergelijking met de hoeveelheid restafval van de buren gemaakt kan worden. En 12% van de respondenten ziet wel iets in het plan om beste inzamelaar van de buurt te kunnen worden.
- Het betalen per zak restafval geeft een stimulans bij het scheiden van afval voor bijna één of de vijf respondenten (19%). Ruim drie op de vijf respondenten (62%) ziet echter geen mogelijke verbetering in het scheiden van afval wanneer per zak restafval betaald moet worden.

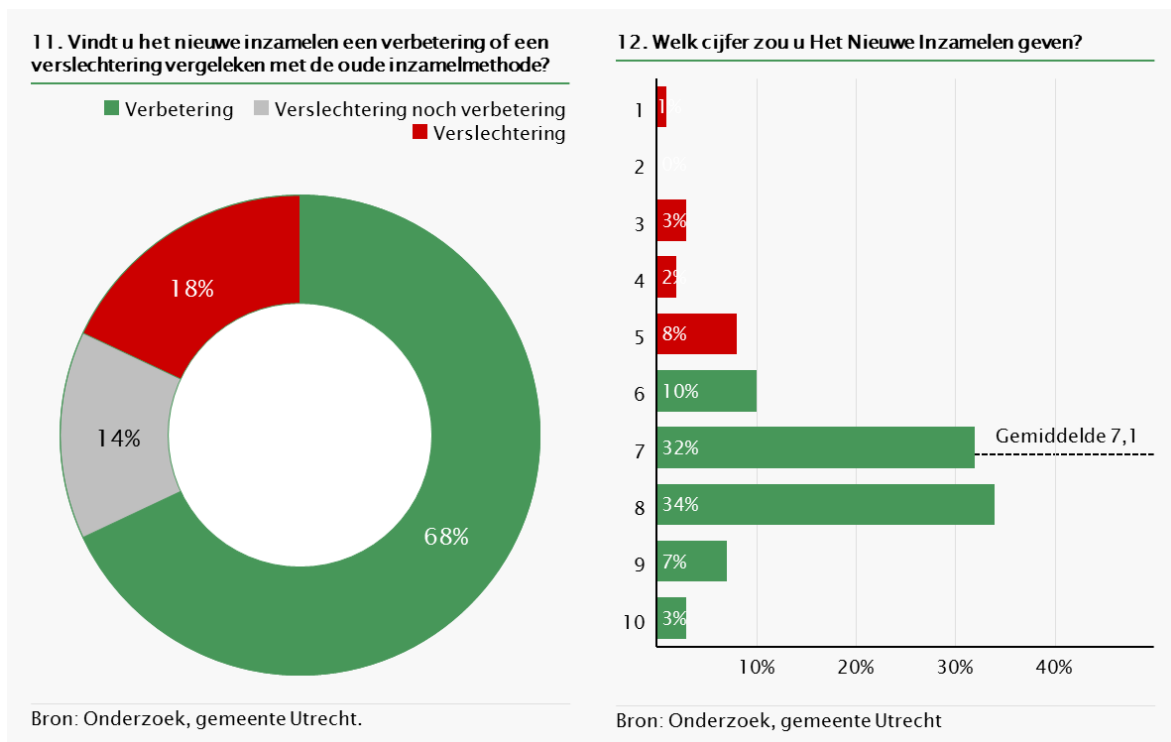




## 1.5 Het Nieuwe Inzamelen

### Beoordeling

- De invoering van Het Nieuwe Inzamelen wordt door ruim twee derde van de respondenten (68%) als een verbetering ervaren (zie figuur 11). Van de respondenten is 14% van mening dat Het Nieuwe Inzamelen geen verbetering maar ook geen verslechtering is. 18% van de respondenten vindt Het Nieuwe Inzamelen een verslechtering ten opzichte van de situatie voorafgaande aan de invoering.
- Gemiddeld wordt Het Nieuwe Inzamelen met een ruim voldoende (rapportcijfer 7,1) beoordeeld. Slechts 13% van de respondenten gaven een score lager dan 6. Ruim een derde van de respondenten (34%) beoordeelt Het Nieuwe Inzamelen met een rapportcijfer 8. In totaal gaf (3%) het rapportcijfer 10.



## 2 Bijlage

### 1. In hoeverre was u al bekend met Het Nieuwe Inzamelen?

	n	%
Goed bekend	187	70%
Een beetje bekend	51	19%
Geheel onbekend	30	11%
Totaal	268	100%

### 2. Op welke wijze bent u op de hoogte gebracht van de invoering van Het Nieuwe Inzamelen?

	n	%
Brief gemeente	221	93%
Huis aan huis blad	5	2%
Via de burelen	4	2%
Ik ben niet op de hoogte gebracht	2	1%
Inloopavond	1	0%
Anders	5	2%
Totaal	238	100%

### 3. Was de informatie duidelijk voor u?

	n	%
Ja, geheel	198	84%
Ja, deels	30	13%
Nee	7	3%
Totaal	235	100%

### 4.. Hoe tevreden bent u over de verandering in het inzamelen van...

	Ze te vreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Ze er ontevreden	Weet niet/ geen mening	Totaal
Groente-, fruit- en tuinafval	58 22%	139 52%	23 9%	14 5%	7 3%	27 10%	268 100%
Papierafval	67 25%	133 50%	12 5%	15 6%	12 5%	29 11%	268 100%
Plastic	68 25%	115 43%	20 8%	28 10%	13 5%	24 9%	268 100%
Restafval	39 15%	133 50%	15 6%	40 15%	35 13%	6 2%	268 100%

### 5. Hoe waarschijnlijk is het voor u dat u de volgende soorten afval gescheiden weggooit?

	Ze er onwaarschijnlijk	Onwaarschijnlijk	Neutraal	Waarschijnlijk	Ze er waarschijnlijk	Totaal
Oud papier en karton	6 2%	4 2%	5 2%	33 12%	220 82%	268 100%
Groente-, fruit- en tuinafval	17 6%	12 5%	16 6%	35 13%	188 70%	268 100%
Glas	10 4%	8 3%	9 3%	27 10%	214 80%	268 100%
Plastic, blik en pak	16 6%	14 5%	8 3%	41 15%	189 71%	268 100%
Textiel	15 6%	15 6%	19 7%	54 20%	164 61%	267 100%

### 6. Kunt u aangeven of dit vaker of minder vaak is dan voor Het Nieuwe Inzamelen gestart is.

	Minder vaak	Even vaak	Vaker	Totaal
Oud papier en karton	1 0%	170 64%	96 36%	267 100%
Groente-, fruit- en tuinafval	5 2%	208 78%	54 20%	267 100%
Glas	2 1%	228 86%	36 14%	266 100%
Plastic, blik en pak	3 1%	105 39%	159 60%	267 100%
Textiel	3 1%	239 90%	24 9%	266 100%

7. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?							
	Ze er mee oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Ze er mee eens	Weet niet / geen mening	Totaal
Ik heb geen of te weinig afval	76	128	32	19	5	1	261
	29%	49%	12%	7%	2%	0%	100%
Ik twijfel aan het nut van scheiden	106	98	15	32	8	4	263
	40%	37%	6%	12%	3%	2%	100%
Ik heb geen ruimte om het afval te scheiden	94	127	7	30	4	1	263
	36%	48%	3%	11%	2%	0%	100%
Ik heb geen ruimte om mijn klike's te stallen	91	119	13	29	11	0	263
	35%	45%	5%	11%	4%	0%	100%
Ik ben tevreden over het gebruik van de toegangspas voor de ondergrondse	26	32	11	118	63	13	263
	10%	12%	4%	45%	24%	5%	100%

8. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?							
	Sterk mee oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Sterk mee eens	Weet niet / geen mening	Totaal
Ik heb voldoende klike's ter beschikking	4	20	7	147	86	3	267
	2%	8%	3%	55%	32%	1%	100%
De ondergrondse afvalcontainers staan op gepaste afstand	32	28	11	136	60	0	267
	12%	11%	4%	51%	23%	0%	100%
De ondergrondse afvalcontainers zijn schoon	21	47	16	113	29	41	267
	8%	18%	6%	42%	11%	15%	100%
De klike's worden op tijd geleidigd	13	31	17	146	46	14	267
	5%	12%	6%	55%	17%	5%	100%
Ik kan mijn afval altijd kwijt in de voorzieningen	10	43	16	147	49	2	267
	4%	16%	6%	55%	18%	1%	100%

9. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?							
	Ze er mee oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Ze er mee eens	Weet niet / geen mening	Totaal
Afval scheiden is goed voor het milieu	2	6	7	109	137	5	266
	1%	2%	3%	41%	52%	2%	100%
Ik ben verplicht afval te scheiden	11	75	19	112	47	2	266
	4%	28%	7%	42%	18%	1%	100%
Veel familie en vrienden van mij scheiden afval	0	18	5	117	54	72	266
	0%	7%	2%	44%	20%	27%	100%
Het is voor mij een kleine moeite om afval te scheiden	9	21	17	144	74	0	265
	3%	8%	6%	54%	28%	0%	100%
Ik vind dat iedereen afval behoort te scheiden	2	15	16	130	94	8	265
	1%	6%	6%	49%	36%	3%	100%
In mijn buurt scheiden veel mensen hun afval	2	23	10	118	30	82	265
	1%	9%	4%	45%	11%	31%	100%
Gescheiden materialen kunnen worden hergebruikt	0	4	5	158	87	11	265
	0%	2%	2%	60%	33%	4%	100%

10. Het scheiden van mijn afval zal verbeteren als...							
	Ze er mee oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Ze er mee eens	Weet niet / geen mening	Totaal
dat betekent dat ik minder afvalstoffenheffing betaal	42	56	44	83	21	21	267
	16%	21%	17%	31%	8%	8%	100%
de GFT-container vaker geleidigd wordt	57	99	48	36	5	22	267
	21%	37%	18%	14%	2%	8%	100%
de Plastic-Blik-en-Pakcontainer vaker geleidigd wordt	56	75	41	52	15	27	266
	21%	28%	15%	20%	6%	10%	100%
ik weet wat er met mijn afval gebeurt nadat ik het gescheiden weggegooid heb	57	69	47	66	14	14	267
	21%	26%	18%	25%	5%	5%	100%
ik inzicht krijg in mijn hoeveelheid restafval	71	87	47	40	4	17	266
	27%	33%	18%	15%	2%	6%	100%
ik mijn hoeveelheid restafval kan vergelijken met het gemiddelde in de buurt	74	92	46	34	2	19	267
	28%	35%	17%	13%	1%	7%	100%
ik mijn hoeveelheid restafval kan vergelijken met dat van mijn burens in de buurt	77	98	44	25	2	21	267
	29%	37%	17%	9%	1%	8%	100%
ik de beste inzamelaar kan worden van mijn buurt	90	101	43	15	17	0	266
	34%	38%	16%	6%	6%	0%	100%
ik per zak moet betalen bij het inleveren van mijn restafval	71	93	39	35	15	13	266
	27%	35%	15%	13%	6%	5%	100%

11. Vindt u het nieuwe inzamelen een verbetering of een verslechtering vergeleken met de oude inzamelmethode?

	n	%
Verslechtering	47	18%
Verbetering	181	68%
Verslechtering noch verbetering	38	14%
Totaal	266	100%

12. Welk cijfer zou u Het Nieuwe Inzamelen geven?

	n	%
1	2	1%
2	1	0%
3	8	3%
4	4	2%
5	20	8%
6	27	10%
7	86	32%
8	91	34%
9	19	7%
10	8	3%
Totaal	266	100%
Gemiddelde		7,09