

BURGERPANEL CAPELLE OVER HET AFVALBRENGSTATION

December 2014

Inleiding

Deze nieuwsbrief beschrijft de resultaten van de 12e peiling met het burgerpanel van Gemeente Capelle aan den IJssel. Deze peiling ging over het afvalbrenngstation van Capelle. Bij het afvalbrenngstation kan men terecht voor grotere hoeveelheden huisafval (bijvoorbeeld glas, papier, textiel, tuinafval) en speciaal afval (zoals puin, hout, ijzer, oude koelkasten, PVC).

Binnen Capelle leeft de wens om meer afval gescheiden in te zamelen. Naar aanleiding hiervan is het college benieuwd hoe optimaal gebruik kan worden gemaakt van het afvalbrenngstation.

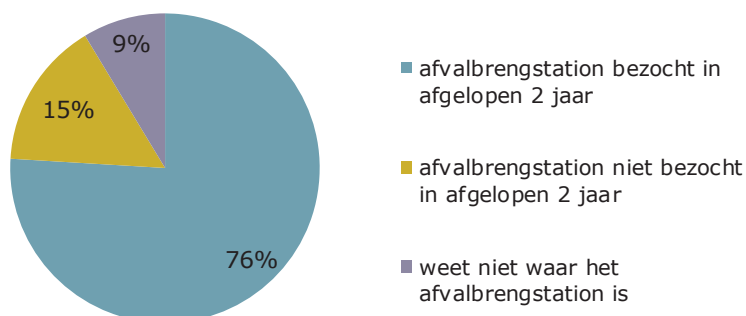
In totaal zijn 1800 panelleden uitgenodigd voor de peiling. Hiervan vulden er 799 de vragenlijst in, een respons van 44 procent. Deze respons is voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen. Om onder- en oververtegenwoordiging te corrigeren zijn de uitkomsten gewogen naar leeftijd, geslacht en wijk.

Gebruik afvalbrenngstation

Allereerst is de panelleden gevraagd of zij weten waar het afvalbrenngstation is (zie figuur 1). Driekwart van de respondenten heeft het afvalbrenngstation in de afgelopen twee jaar een bezoek gebracht. Vijftien procent weet het afvalbrenngstation wel te vinden, maar is er in de afgelopen twee jaar niet geweest. Een op de tien respondenten weet niet waar het afvalbrenngstation is.

Figuur 1

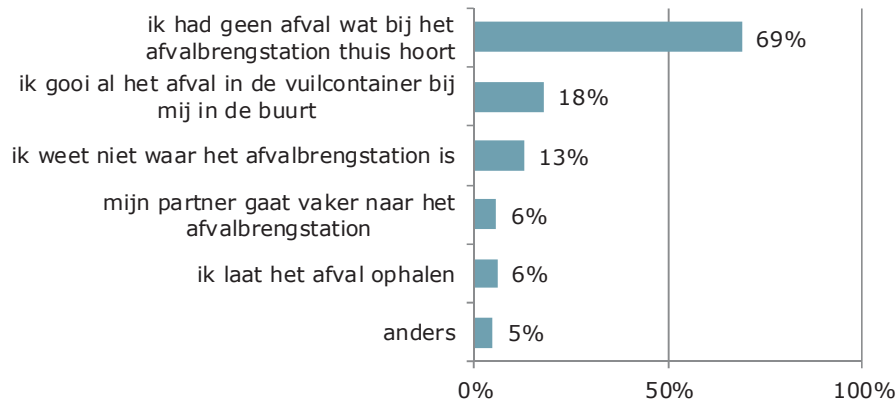
Weet u waar het afvalbrenngstation te vinden is, en zo ja: heeft u in de afgelopen 2 jaar het afvalbrenngstation wel eens bezocht? (n=799)



De respondenten die hebben aangegeven het afvalbrenngstation in de afgelopen twee jaar niet te hebben bezocht, is gevraagd naar de reden hiervoor (figuur 2). Ruim twee derde (69%) had geen afval dat bij het afvalbrenngstation thuis hoort. Achttien procent geeft aan al het afval in de vuilcontainer in de buurt te gooien. Een partner die vaker naar het afvalbrenngstation gaat, en het laten ophalen van het afval worden beiden door zes procent genoemd. Ongeveer een op de acht van deze groep respondenten weet het afvalbrenngstation niet te vinden.

Figuur 2

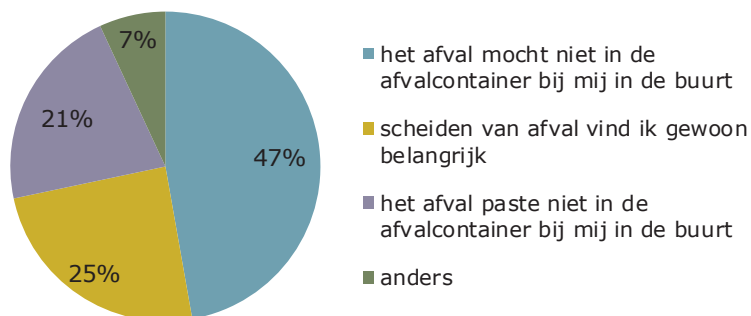
Wat was de reden van het niet bezoeken van het afvalbrenngstation in de afgelopen 2 jaar? (n=192)



Degenen die het afvalbrenngstation in de afgelopen twee jaar wel bezochten, is gevraagd naar de reden voor dat bezoek. Bijna de helft (47%) geeft aan dat het afval betrof dat niet in de reguliere afvalcontainer in de buurt mocht. Een kwart vindt het scheiden van afval belangrijk en een op de vijf (21%) ging naar het afvalbrenngstation omdat het afval niet in de afvalcontainer in de buurt paste (figuur 3). Bij 'anders' werden nog andere overwegingen genoemd om het afval zelf weg te brengen. Hieronder waren combinaties van in de vraag genoemde redenen, maar ook bijvoorbeeld de wens om direct van het afval af te zijn tijdens of na een verbouwing.

Figuur 3

Wat was de reden van uw bezoek? (n=607)

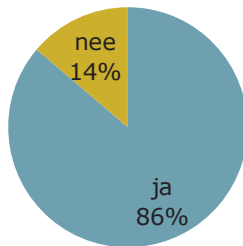


Openingstijden en informatievoorziening

Het afvalbrenngstation is zes dagen in de week geopend. Van maandag t/m vrijdag tussen 8.00 uur en 16.00 uur en op zaterdag tussen 10.00 uur en 16.00 uur. Aan alle respondenten is gevraagd of ze met deze openingstijden tevreden zijn. 86 Procent is tevreden met de huidige openingstijden, veertien procent geeft aan dat niet te zijn (figuur 4).

Figuur 4

Bent u tevreden over de openingstijden? (n=799)

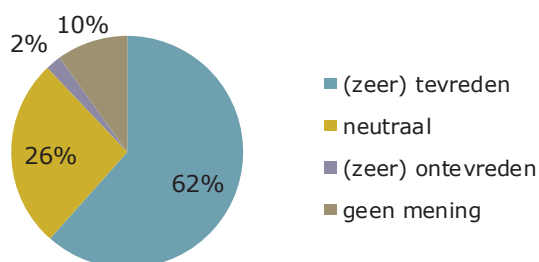


De respondenten die niet tevreden zijn over de openingstijden van het afvalbrenngstation, is gevraagd naar de reden hiervoor. Het meest genoemd is het ontbreken van opening in de avonduren. Tenminste een avond in de week zou het afvalbrenngstation open moeten zijn om ook overdag werkende mensen de kans te geven afval weg te brengen. Om dezelfde reden zijn ook ruimere openingstijden op de zaterdag vaak genoemd.

Op de website van de gemeente (en in de krant) is informatie te vinden over de openingstijden en regels voor het inleveren van afval bij het afvalbrenngstation. Aan de respondenten is gevraagd in hoeverre zij tevreden zijn over de informatievoorziening rondom het afvalbrenngstation (figuur 5). Ruim zes op de tien respondenten is tevreden of zeer tevreden over de informatievoorziening en slechts 2 procent is ontevreden over de informatievoorziening. Het overige deel van de respondenten is neutraal (een kwart) of heeft geen mening (10%).

Figuur 5

In hoeverre bent u tevreden over de informatievoorziening rondom het afvalbrenngstation? (n=799)



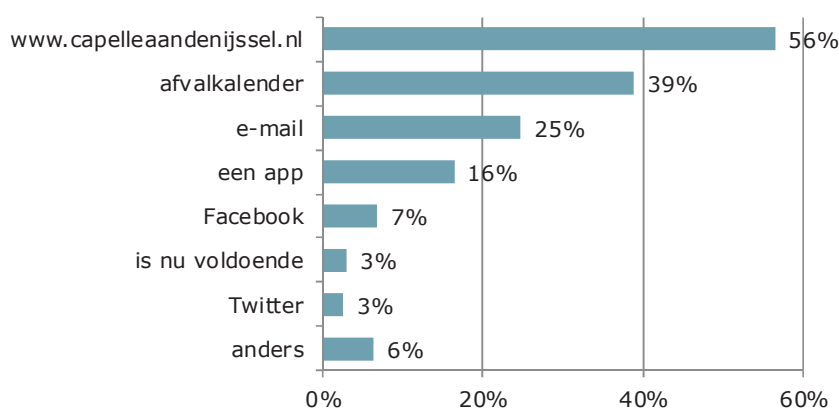
Als men aangaf ontevreden te zijn over de informatievoorziening, werd gevraagd dit toe te lichten. De respondenten die ontevreden zijn over de informatievoorziening rondom het afvalbrenngstation geven aan geen regionale krant te lezen, of herhaaldelijk berichten over het afvalbrenngstation te missen. Ook wordt een paar keer aangegeven dat de informatievoorziening op het afvalbrenngstation zelf (welk afval mag in welke container?) tekort schiet.

Vervolgens is gevraagd via welke kanalen de respondenten (meer) informatie zouden ontvangen over het afvalbrenngstation (zie figuur 6). Ruim de helft (56%) zou via de gemeentelijke website geïnformeerd willen worden, twee vijfde (39%) noemt de afvalkalender en een kwart wil graag informatie ontvangen via e-mail. Een op de zes (16%) zou via een app geïnformeerd willen worden. Social media (Facebook en Twitter) zijn minder populair (respectievelijk 7% en 3%). Drie procent vindt de informatievoorziening nu voldoende.

Andere informatiekanalen die door respondenten zijn genoemd, zijn informatie via regionale/huis-aan-huisbladen, de gemeentegids en informatie bij het afvalbrenngstation zelf (bijv. op de containers).

Figuur 6

Hoe zouden we u beter kunnen informeren? (Meer) informatie bieden op/via: (n=799, meerdere antwoorden mogelijk)



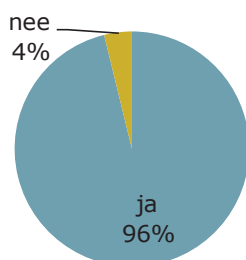
Dienstverlening

Vervolgens is een aantal vragen gesteld over verschillende aspecten van de dienstverlening door de gemeente: deskundigheid van de medewerkers, gebruik van aanhangwagens en ophalen van grof vuil.

Om te beginnen zijn de respondenten gevraagd naar hun tevredenheid over de deskundigheid van de medewerkers op het afvalbrenngstation. Het grootste deel van de respondenten is hier tevreden over (96%). Indien men niet tevreden was, werd gevraagd naar de reden hiervoor. Onvriendelijkheid en ongeïnteresseerdheid zijn genoemd als redenen voor ontevredenheid over de medewerkers van het afvalbrenngstation. Ook werd niet altijd goed uitgelegd waar men met het afval terecht kon, en hebben sommigen het vermoeden dat al het gescheiden afval uiteindelijk op een grote hoop terecht komt.

Figuur 7

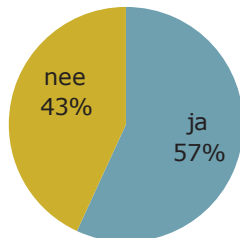
Bent u tevreden over de deskundigheid van de medewerkers op het afvalbrenngstation? (n=688)



De gemeente Capelle is benieuwd of er behoefte is aan aanhangers, als deze in bruikleen zouden worden aangeboden. Meer dan de helft van de respondenten (57%) geeft aan gebruik te willen maken als dit mogelijk zou zijn, 43 procent heeft hier geen interesse in (figuur 8).

Figuur 8

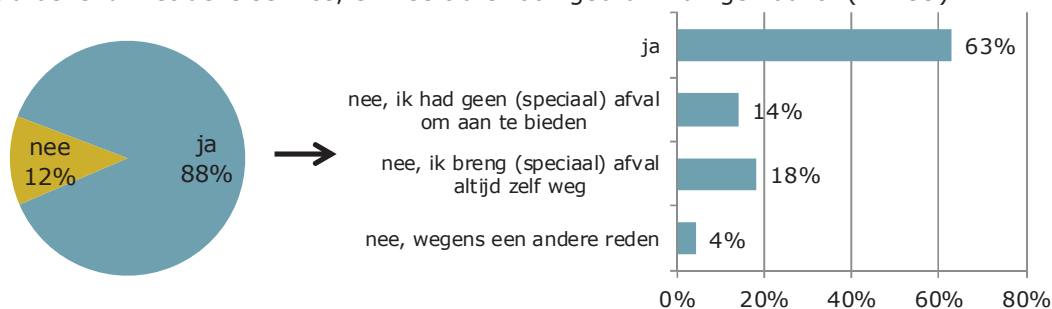
Zou u gebruik maken van een aanhangwagen in bruikleen? (n=799)



De gemeente haalt op afspraak ook zelf grof afval op. Bijna negen van de tien respondenten is hiervan op de hoogte, twaalf procent wist dit niet. De groep die bekend is met de service is gevraagd of men er ook gebruik van heeft gemaakt. 63 Procent geeft aan inderdaad van deze service gebruik te hebben gemaakt. Veertien procent heeft hier geen gebruik van gemaakt omdat er geen (speciaal) afval was om aan te bieden, achttien procent geeft aan het (speciaal) afval zelf weg te brengen (figuur 9).

Figuur 9

Bent u bekend met deze service, en heeft u er ook gebruik van gemaakt? (n=799)



Overige opmerkingen

Tot slot kregen de respondenten de gelegenheid opmerkingen te maken over onderwerpen die in de vragenlijst aan de orde zijn gekomen. Hier worden diverse punten genoemd. Relatief vaak wordt genoemd dat (extra) containers voor plastic afval gewenst zijn. Ook wordt er geklaagd over het feit dat het systeem met de afvalpas nog niet in gebruik is. Aan de andere kant zijn er ook veel respondenten die aangeven tevreden te zijn over de wijze waarop het afvalbrenghstation in Capelle functioneert. Alle antwoorden op open vragen zijn ter beschikking gesteld aan de gemeente.

Bijlage

Kenmerken deelnemers peiling 12

	GEWOGEN	ONGEWOGEN
man	47%	54%
vrouw	53%	46%
Capelle-West	3%	6%
Fascinatio	4%	5%
's Gravenland	11%	12%
Middelwatering	24%	23%
Oostgaarde	21%	20%
Schenkel	9%	12%
Schollevaar	26%	22%
16 tot 34 jaar	19%	11%
35 tot 49 jaar	29%	21%
50 tot 64 jaar	31%	41%
65 jaar en ouder	21%	27%