



LelyStadsGeluiden

De mening van de inwoners gepeild

Afvalinzameling 2008

In Lelystad gooien de bewoners met elkaar per jaar meer dan 40 miljoen kilo huisvuil weg. Om de stad netjes te houden moet al dat afval worden ingezameld en verwerkt.

In de enquête Milieu en Afval 2008 is onder de leden van het LelyStadsPanel onder meer gepeild hoe zij, als inwoners van de stad, denken over de inzameling van het afval in Lelystad. Het onderzoek is gehouden in december 2008; in deze deelrapportage worden de uitkomsten beschreven.

De Lelystedelingen zijn in behoorlijke mate tevreden over de afvalinzameling. Meer specifiek is men het meest positief over inzameling van huisvuil en oud papier en het minst over het grof vuil en met name het klein chemisch afval.

Het gescheiden aanbieden van de verschillende soorten afval wordt door het grootste deel van de inwoners gedaan. GFT wordt het minst goed gescheiden aangeboden. Verder blijken jongeren hun afval slechter te scheiden dan ouderen en ditzelfde geldt voor bewoners in hoogbouwwoonings. Het scheidingsgedrag zou kunnen verbeteren als er vaker aan huis wordt opgehaald, met name bij het GFT, en er meer inzamelpunten in buurt zouden zijn, bijvoorbeeld voor glas.



Colofon

Dit is een onderzoeksrapportage gemaakt door:
Onderzoek en Statistiek

Verkrijgbaar, zolang de voorraad strekt bij:

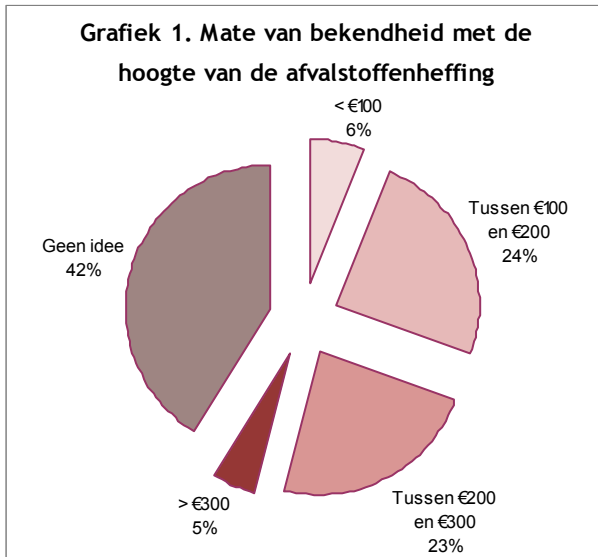
Gemeente Lelystad
Onderzoek en Statistiek
Postbus 91
8200 AB Lelystad
T 0320 27 85 74
F 0320 27 82 45
e-mail: onderzoek@lelystad.nl

Voor feiten en cijfers en overige onderzoeks-
rapporten kunt u terecht op onze website:
www.os.lelystad.nl

Lelystad, juni 2009

Afvalstoffenheffing

Vrijwel ieder huishouden in Lelystad dient afvalstoffenheffing te betalen. Voor een eenpersoonshuishouden is dat een bedrag van € 219,93 per jaar, meerpersoonshuishoudens betalen € 259,93. Ruim 40% van de inwoners van Lelystad zegt “geen idee” te hebben van het bedrag dat ze hieraan jaarlijks kwijt zijn. Van de overigen schat meer dan de helft het bedrag te laag in en 8% te hoog. In grafiek 1 is de verdeling van alle gegeven antwoorden te zien.

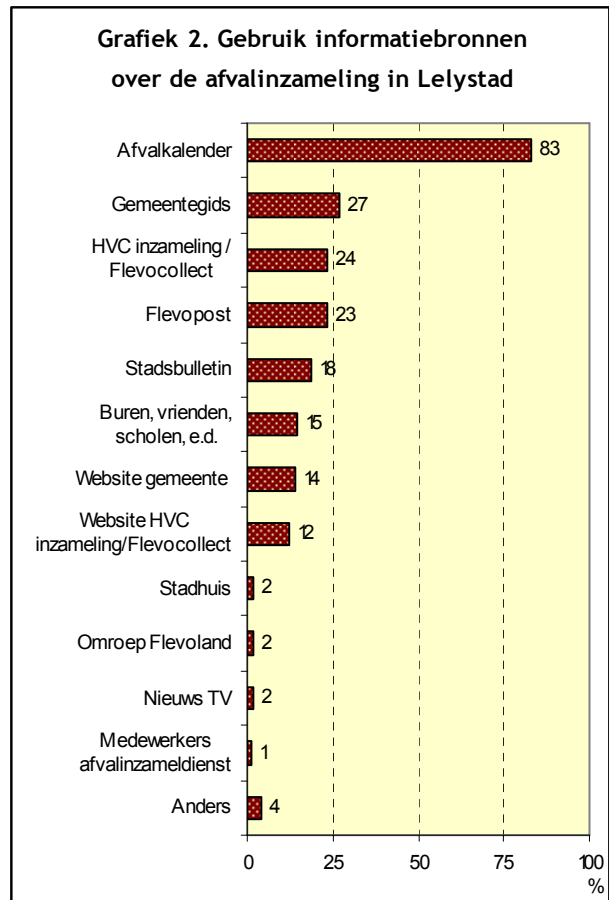


Bewoners van koopwoningen hebben duidelijk vaker (44%) geen idee van de jaarlijkse kosten dan bewoners van huurwoningen (34%). Verder zien we een aflopend percentage inwoners dat onbekend is met de kosten naarmate de leeftijd toeneemt: in de leeftijdsgroep 18 t/m 29 jaar weet ruim de helft het bedrag niet, onder de 55-plussers is dat eenderde.

Informatie over afvalinzameling

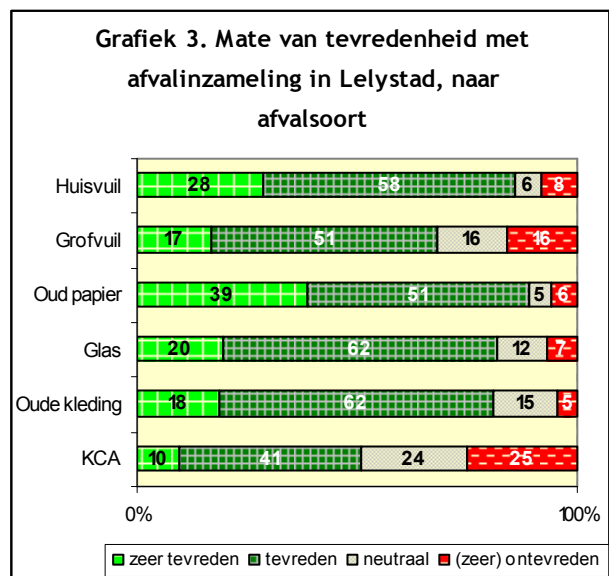
Blijkbaar is een flink deel van de bewoners niet op de hoogte van het bedrag dat ze betalen voor hun afval. Wanneer ze informatie willen over de afvalinzameling, zoals de tarieven of de inzameldagen voor de verschillende afvalsoorten, dan staat hen een scala aan mogelijke bronnen ter beschikking. Grafiek 2 laat echter zien dat de meeste van deze bronnen door een kwart of minder van de inwoners wel eens worden geraadpleegd. Met kop en schouders steekt de ‘Afvalkalender’ er bovenuit: voor meer dan 80% blijkt dat de informatiebron op dit punt te zijn. De gemeentegids en het stadsbulletin zijn andere informatiebronnen van de gemeente zelf waar men zoekt, de website van de gemeente blijft hier nog iets bij achter. Vrijwel niemand

haalt de informatie via radio of televisie binnen. Verder kan nog worden opgemerkt dat ouderen duidelijk vaker dan jongeren de kranten (Stadsbulletin en FlevoPost) raadplegen.



Tevredenheid afvalinzameling

Voor een aantal afvalsoorten konden de bewoners aangeven in welke mate zij tevreden zijn over de inzameling daarvan in Lelystad. Over de meeste



soorten afval blijkt men in behoorlijke mate tevreden. In iets mindere mate geldt dat voor de inzameling van het grofvuil, met een op de zes bewoners ontevreden, en het Klein Chemisch Afval (KCA), waarover een kwart ontevreden is.

Wanneer wat dieper wordt gekeken naar de tevredenheid per afvalsoort, vallen de volgende zaken op.

Huisvuil

Er is nauwelijks verschil in de tevredenheid tussen bewoners van laagbouwoningen en van hoogbouwoningen, terwijl er daar toch het verschil is tussen eigen rolcontainers en centrale inzamelcontainers. Respectievelijk 86% en 83% zegt tevreden te zijn, hoewel daarbinnen bij de laagbouw een wat groter aandeel “zeer tevreden” is. In de Zuiderzeewijk is men over de inzameling van deze afvalsoort het minst tevreden (76% tevreden en 15% ontevreden), in de Boswijk het meest tevreden (89% tevreden en 5% ontevreden).

Grofvuil

Op het gebied van het groot afval is alleen een verschil te constateren tussen bewoners van koopwoningen en huurders: eerstgenoemde groep is duidelijk vaker tevreden (70%) dan de bewoners van huurwoningen (55%). Wat de reden hiervoor is, is niet duidelijk. Verschillen tussen wijken of laagbouw en hoogbouw zijn niet geconstateerd.

Oud papier

Was uit grafiek 3 al af te leiden dat de tevredenheid over de oud papierinzameling in Lelystad groot is, anders wordt het wanneer onderscheid wordt gemaakt tussen laagbouw en hoogbouwoningen: de tevredenheid is respectievelijk 93% en 63%. Het percentage dat zegt “ontevreden” te zijn 3% tegen 25%. Blijkbaar bevat het systeem met de eigen rolcontainers in de laagbouw vrijwel iedereen goed, terwijl de maandelijkse inzameling ‘langs de weg’ op een bepaald tijdstip minder wordt gewaardeerd. Dit kan ook te maken hebben met het feit dat mensen in een (meestal kleinere) hoogbouwwooning weinig ruimte hebben om het papier een maand lang op te sparen. Verder is het een flinke klus om al het, in een maand opgespaarde, papier naar het inzamelpunt te brengen.

Glas en kleding

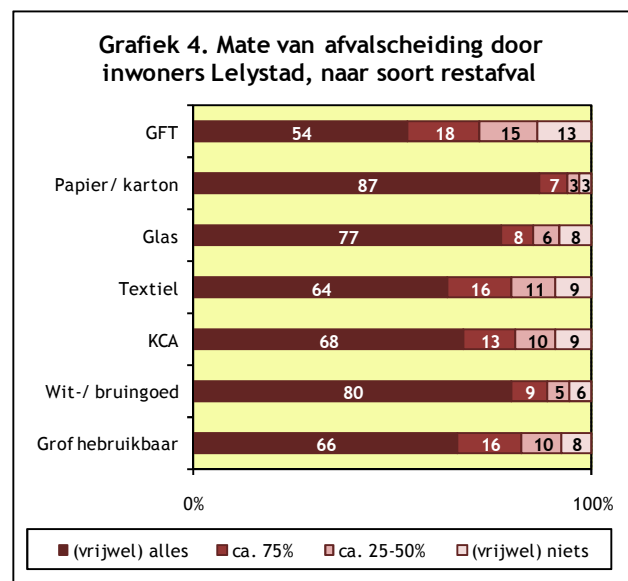
Over de inzameling van glas en kleding zijn geen noemenswaardige verschillen vastgesteld tussen bijvoorbeeld type woningen of wijken.

Klein chemisch afval (KCA)

De inzameling van het KCA blijkt bij de jongere inwonerscategorie (18-29 jaar) relatief onbekend te zijn: bijna een op de vijf heeft hierbij “weet niet” geantwoord, waar dit bij de 30-plussers maar bij een op de dertig onbekend is. Verder kan nog worden gemeld dat Zuiderzeewijk en Havendiep het hoogste aandeel (circa 30%) ontevreden bewoners hebben over de KCA-inzameling en de Boswijk het laagste (16%).

Mate van afvalscheiding

Uit grafiek 4 valt af te lezen in welke mate de Lelystadse bevolking zegt de diverse soorten afval gescheiden aan te bieden ter inzameling. Waar hierboven bewoners over de oud papierinzameling al de grootste mate van tevredenheid toekennen, uit dat zich hier in het hoogste scheidingsaandeel. GFT scoort het laagst: daarover zegt ruim een op de zeven inwoners maar een kwart tot de helft te scheiden en een op de acht zelfs helemaal niets.



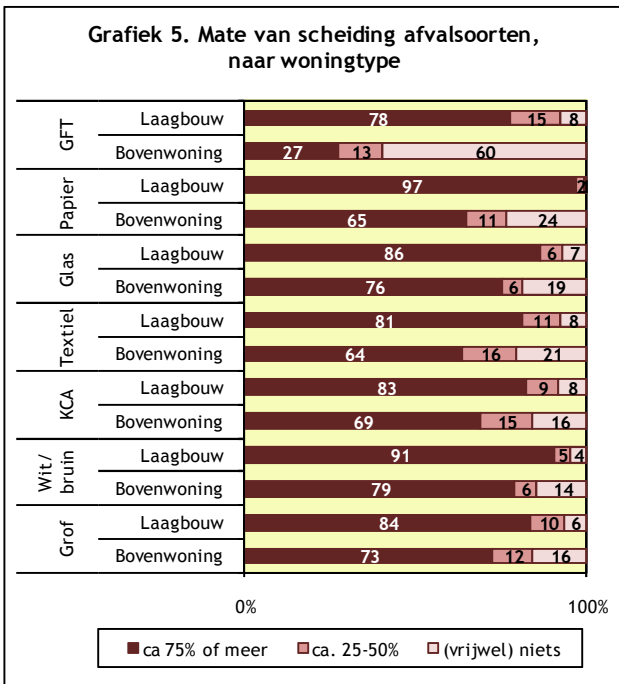
De gegevens in grafiek 4 zijn gemiddelden over de bewoners, ongeacht waar ze wonen, in welk soort woning enzovoorts. Er blijken echter grote verschillen in het ‘scheidingsgedrag’ te bestaan.

Laagbouw versus hoogbouw

De verschillen zijn het grootst tussen de bewoners van laagbouwoningen en van hoogbouwoningen. Grafiek 5 maakt dit duidelijk. Voor alle soorten afval geldt dat men dat in de laagbouw eerder gescheiden aanbiedt dan in de hoogbouw. Het sterkst geldt dit bij het oud papier en - nog duidelijker - bij het GFT. Bij dit laatste afval wordt door ruim driekwart van de laagbouwbezoekers het

overgrote deel gescheiden aangeboden, terwijl maar een kwart van de bewoners van hoogbouw-woningen dat doet. Van deze laatste groep biedt zelfs 60% (vrijwel) niets gescheiden aan.

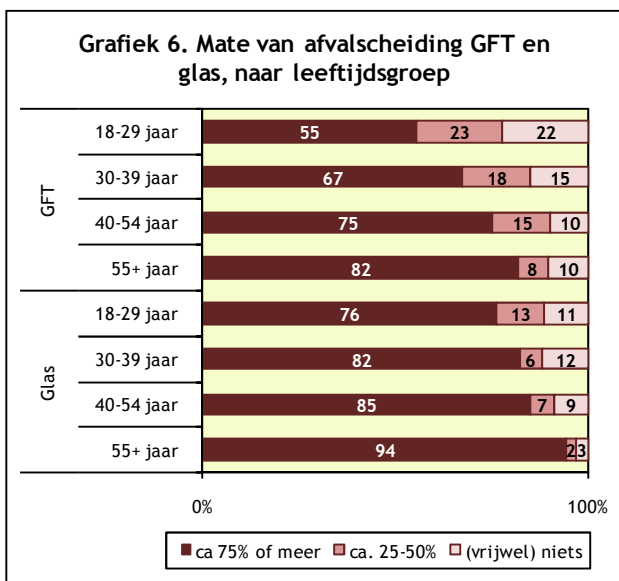
Grafiek 5. Mate van scheiding afvalsoorten, naar woningtype



Jongeren versus ouderen

Twee afvalsoorten blijken jongeren beduidend slechter te scheiden dan ouderen: GFT en glas. Grafiek 6 brengt dit in beeld. Waar 72% van de inwoners ongeveer driekwart van het GFT apart houdt, is dat maar bij 55% van de jongere leeftijdsgroep het geval. Voor glas zijn die percentages respectievelijk 86% (Lelystads gemiddelde) en 76% (18-29 jaar).

Grafiek 6. Mate van afvalscheiding GFT en glas, naar leeftijdsgroep



Voor de rest kunnen voor een aantal - veelal samenhangende kenmerken - de volgende algemene uitspraken worden gedaan:

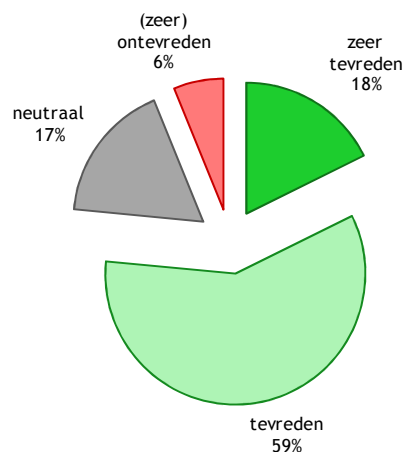
- Bewoners van koopwoningen scheiden de verschillende afvalsoorten eerder dan die in huurwoningen;
- Inwoners scheiden hun afval eerder, naarmate ze in een huis wonen met een hogere WOZ-waarde, behalve in de hoogst onderscheiden groep (meer dan €450.000), waar het scheidingspercentage voor verschillende soorten afval juist weer iets lager ligt dan de klasse daaronder;
- Er is geen noemenswaardig verschil in ‘afvalscheidingsgedrag’ tussen lager en hoger opgeleiden;
- In de Zuiderzeewijk wordt het afval het minst gescheiden aangeboden, in Lelystad-Haven en de Bolder het meest.

Informatievoorziening over afvalscheiding

De gemeente verstrekt informatie over de gescheiden inzameling van afval. Via diverse kanalen, zoals de gemeentegids en de afvalkalender, wordt getracht de inwoners duidelijk te maken zo verantwoord mogelijk met afval om te gaan en het zoveel mogelijk gescheiden aan te bieden.

In grafiek 7 valt te zien dat ruim driekwart van de bevolking over deze voorlichting tevreden of zeer tevreden is. Bewoners van hoogbouw geven eerder dan bewoners van laagbouw aan ontevreden te zijn over de informatievoorziening. Daarmee deels verband houdend zeggen bewoners van woningen in de hogere WOZ-klassen eerder aan tevreden te zijn dan die van de goedkopere klassen.

Grafiek 7. Tevredenheid over informatievoorziening gescheiden inzameling afval in Lelystad



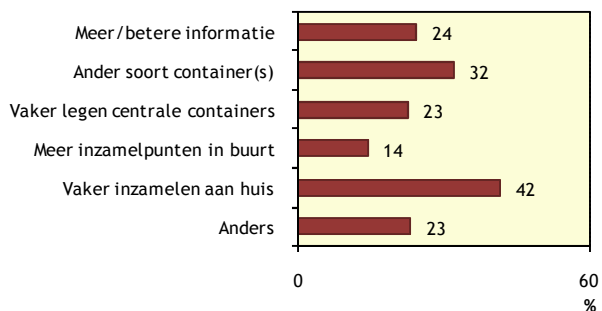
Verbeteringen ten gunste van afvalscheiding

Per soort afval is gevraagd wat men verbeterd zou willen zien om het beter te kunnen scheiden. Daarbij konden meerdere antwoorden worden gegeven. Wanneer een gemiddelde over genoemde afvalsoorten wordt bepaald, dan blijkt dat bijna drievijfde deel van de bewoners aangeeft: "niets, het is goed zo". Hierna zal, per soort, kort worden aangestipt wat de gewenste verbeteringen zijn.

Groente-, Fruit- en Tuinafval (GFT)

Tweederde vindt de huidige inzamelingsmethode goed. Bij de anderen, die dus wel verbeteringen kunnen aangeven, is vaker inzamelen aan huis het meest genoemde verbeterpunt, terwijl ook een ander soort container geregeld genoemd wordt.

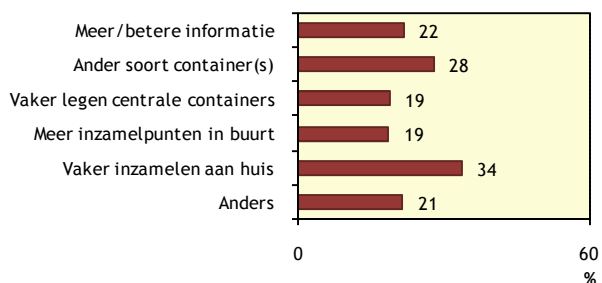
Grafiek 8. Gewenste verbeteringen t.a.v. afvalscheidingsmogelijkheden; GFT



Papier en karton

Ruim 70% van de mensen kan geen verbeteringen noemen op dit gebied. Voor het deel van de bevolking dat wel punten kan aandragen is, net als bij het GFT, vaker inzamelen aan huis de meest genoemde verbetering. Ook een ander soort container blijkt relatief veel keer genoemd.

Grafiek 9. Gewenste verbeteringen t.a.v. afvalscheidingsmogelijkheden; papier/karton

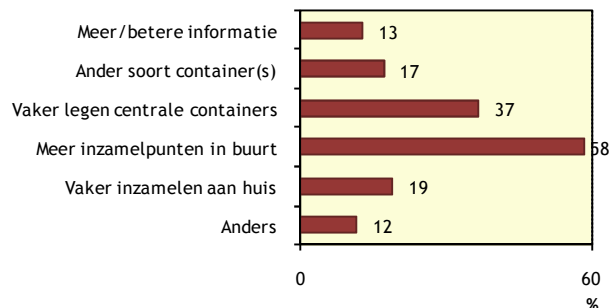


Glas

Bij glas is een duidelijk ander beeld te zien: bijna de helft van de inwoners kan op dit punt wel verbeteringen noemen. Met een ruime voorsprong

wordt aangegeven dat men meer inzamelpunten in de buurt zou willen zien, maar ook het vaker legen van de containers is een verbetering die de scheiding van het glas ten goede zou komen.

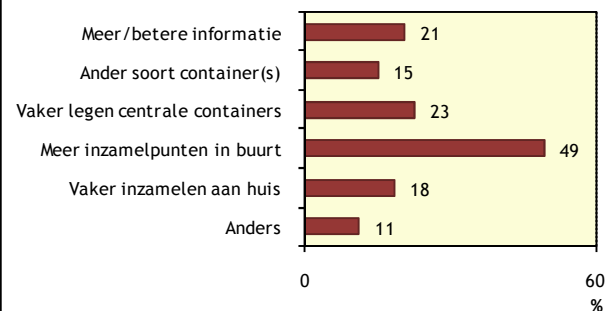
Grafiek 10. Gewenste verbeteringen t.a.v. afvalscheidingsmogelijkheden; glas



Textiel

De inzameling van textiel geeft een enigszins vergelijkbaar beeld te zien als bij het glas, zij het dat de lediging van de centrale containers minder vaak genoemd wordt. Maar ook hier ziet men het liefst meer inzamelpunten in de buurt. Overigens kon bijna 60% geen verbeteringen noemen.

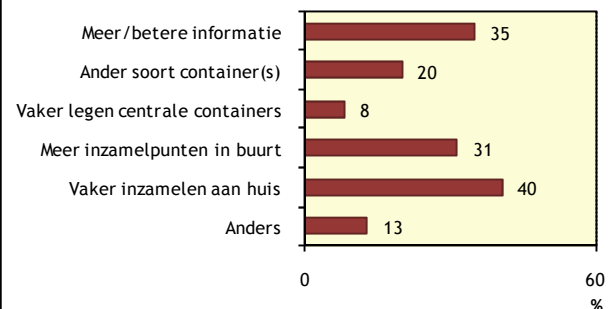
Grafiek 11. Gewenste verbeteringen t.a.v. afvalscheidingsmogelijkheden; textiel



Klein Chemisch Afval (KCA)

Bij het KCA werden door een meerderheid (55%) verbeterpunten genoemd. Hier springen er een drietal uit: vaker inzamelen aan huis (genoemd door 40%), meer informatie (35%) en meer inzamelpunten in de buurt (31%).

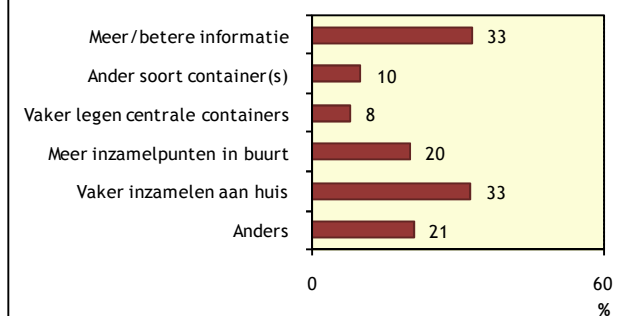
Grafiek 12. Gewenste verbeteringen t.a.v. afvalscheidingsmogelijkheden; KCA



Wit- en bruingoed

Dit betreft (defecte) elektrische apparaten, zoals koelkasten, televisies e.d. Een kleine 40% wist voor deze afvalsoort verbeteringen te vermelden. Meer/betere informatie over de inzameling wordt, tezamen met het vaker inzamelen aan huis, door een op de drie genoemd.

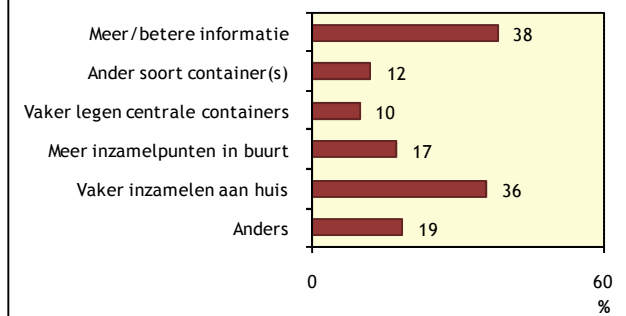
Grafiek 13. Gewenste verbeteringen t.a.v. afvalscheidingsmogelijkheden; wit/bruin



Grof herbruikbaar

Het grof herbruikbaar afval zijn de grotere spullen die worden aangeboden als afval, maar door anderen nog gebruikt kunnen worden, zoals meubels. De aangedragen verbeteringen komen voor een belangrijk deel overeen met die in de vorige categorie, het wit- en bruingoed.

Grafiek 14. Gewenste verbeteringen t.a.v. afvalscheidingsmogelijkheden; grof



Afvalbrenngstation en kringloopbedrijf

Er zijn twee plaatsen waar de inwoners van Lelystad zelf afval naartoe kunnen brengen (of laten ophalen): het afvalbrenngstation - in de volksmond vaak de 'vuilstort' genoemd - aan de Zeeasterweg, en kringloopwinkel Het Goed aan de Asfaltstraat. Over deze beide mogelijkheden zijn in het onderzoek enkele vragen gesteld.

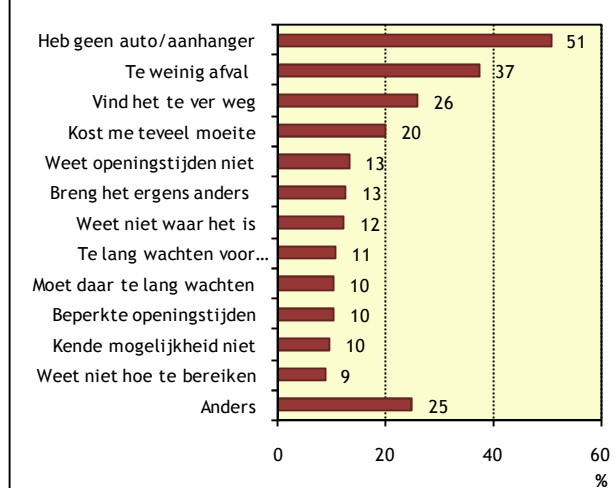
Afvalbrenngstation Zeeasterweg

Een op de zeven inwoners brengt nooit afval naar de vuilstort, een kwart doet dat ongeveer eens per

jaar, de helft twee tot vier keer per jaar en de overigen nog vaker.

Aan diegenen die nooit afval naar de vuilstort brengen is gevraagd naar de reden daarvoor. Grafiek 15 laat zien dat het voor de helft van deze mensen een transportprobleem is: ze beschikken simpelweg niet over een auto (met trekhaak) of een aanhanger om de spullen te vervoeren. Dit wordt geïllustreerd in het volgende citaat van een respondent: "Als je zelf geen auto hebt is het erg lastig om een potje verf/chemisch afval helemaal naar het afvalbrenngstation te brengen. Moet altijd iemand anders vragen of duur geld betalen om het te laten afhalen bij grof afval".

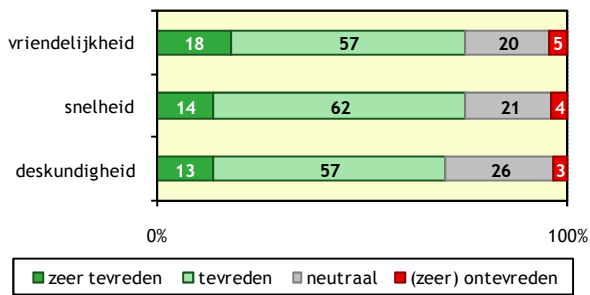
Grafiek 15. Redenen waarom inwoners geen afval naar afvalbrenngstation wegbrenngen



Dat ruim eenderde te weinig afval heeft om van deze mogelijkheid gebruik te hoeven maken is natuurlijk alleen maar toe te juichen. Maar de weinig centrale ligging van het afvalbrenngstation is er wel debet aan dat het voor een relatief groot deel van de inwoners 'een brug te ver' en/of teveel moeite is om hun afval daarheen te brengen. Een kwart heeft verder nog andere redenen, bijvoorbeeld: "Te groot om zelf te vervoeren", "Door het afval te verkleinen kan het wel in de container" of, een hele praktische reden, "Ben pasje kwijt van afvalstation".

Het overgrote deel (86%) van de inwoners brengt weleens afval naar het afvalbrenngstation. Men is in behoorlijke mate tevreden over de manier waarop ze daar worden geholpen. Uit grafiek 16 is af te leiden dat men over alle drie de aspecten in tamelijk gelijke mate tevreden is. Ontevreden of zeer ontevreden is maar een heel klein gedeelte van de klanten.

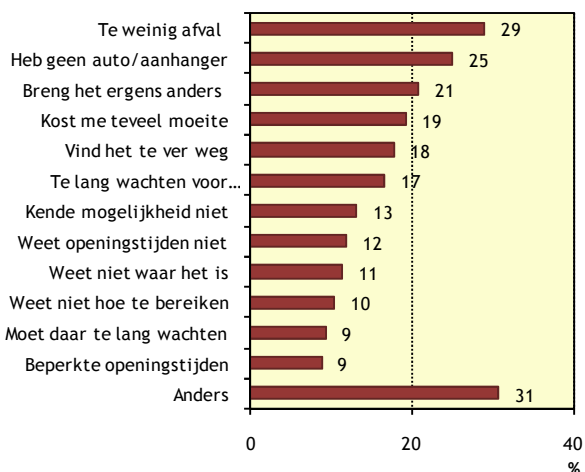
Grafiek 16. Mate van tevredenheid over manier van helpen bij afvalbrengrstation



Kringloopbedrijf 'Het Goed'

Als men (veelal huishoudelijke) artikelen wil af-danken, kunnen deze aan Het Goed worden aange-boden. Daar beoordeelt men eerst of het nog (her)bruikbaar is om te verkopen. Ruim 20% van de bewoners biedt op deze manier nooit spullen aan. Grafiek 17 laat zien waarom. Ook hier geldt weer dat een flink deel eenvoudigweg niets heeft aan te bieden wat naar Het Goed zou kunnen. Bij een kwart van de mensen zit het in de transportmoge-lijkheid naar het kringloopbedrijf toe. Bijna een-derde geeft (ook) een andere reden op waarom men niet naar Het Goed gaat. In de toelichting die daarbij kon worden gegeven komt opvallend vaak kritiek naar voren over het selectieve innamebe-leid, zoals: "Het Goed wil alleen maar goed wer-kende, goed uitziende spullen..... die verkoop ik liever op Marktplaats", "Het feit dat je nog rede-lijke spullen brengt die zij verkopen, maar waar jij totaal geen vergoeding voor krijgt! Daarom niet", "Kringloopbedrijf Het Goed weigert bijna alles en hanteert veel te veel regels" en "Het Goed is erg selectief in wat ze ophalen, er is een

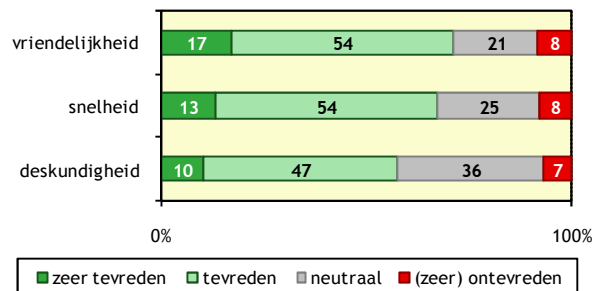
Grafiek 17. Redenen waarom inwoners geen afval naar 'Het Goed' wegbrengen



risico dat ze zaken niet meenemen. Hierdoor moet ik dan achteraf alsnog naar het afvalbrengrstation. Dit heeft er voor mij toe geleid dat ik dan maar direct daar naartoe ga".

De bijna 80% van de inwoners die wel af en toe spullen aan Het Goed levert of die laat ophalen zijn in redelijke mate tevreden over de klantge-richtheid waarmee men bejegend wordt. Men is minder vaak tevreden dan bij het afvalbrengrstati-on, met name op het gebied van de deskundigheid.

Grafiek 18. Mate van tevredenheid over manier van helpen bij 'Het Goed'

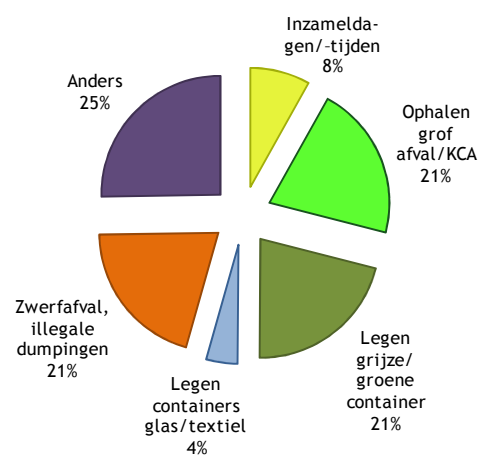


Contact over afvalinzameling

Vier op de tien inwoners heeft wel eens contact gezocht om bijvoorbeeld een vraag te stellen, een melding te doen over het ophalen van afval of een klacht door te geven. In de meeste van deze geval-len (58%) gebeurt dat bij HVC inzameling (Flevocol-lect). Andere diensten waarmee men contact op-neemt zijn onder meer het gemeentelijke Servi-cemeldpunt (12%), het stadhuis (9%), de wijkpost (8%) of de Milieupolitie (7%).

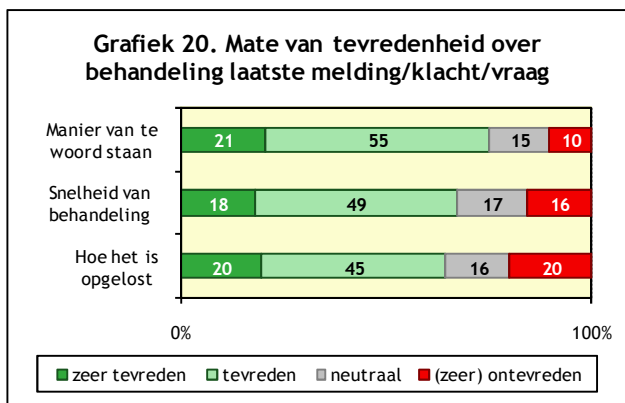
Grafiek 19 toont de soort meldingen of klachten waarover men contact zoekt. De drie belangrijkste

Grafiek 19. Verdeling soorten vragen, meldingen of klachten over afvalinzameling



categorieën nemen elk ongeveer een vijfde van de vragen, klachten of meldingen voor hun rekening. De grootste categorie is echter 'Anders'. Daarbij worden veel verschillende zaken genoemd, maar waar de contacten dan het vaakst over gingen was de blauwe papiercontainer, omdat die bijvoorbeeld niet was geleegd, de aanvraag van een nieuwe of extra container, niet goed terugplaatsen (of te lang laten staan) van de containers, aanvragen voor ophalen van snoeihout of een defecte dan wel vermiste milieupas.

Er werd ook gevraagd hoe tevreden men was bij dit laatste contact. Over hoe men te woord wordt gestaan als men de vraag stelt of de melding of klacht doorgeeft is de tevredenheid het grootst: driekwart is daarover positief en een op de tien negatief. Over de behandelingssnelheid is de tevredenheid wat minder met tweederde tevredenen. Over de uiteindelijke oplossing zijn degenen die hier ervaring mee hebben het minst te spreken: een op de vijf is *ontevreden* (waarvan de helft zelfs *zeer ontevreden*), zoals in grafiek 20 te zien is.



Er is nader geanalyseerd waar de ontevredenheid dan met name in zit. Het blijkt dat de contacten over afval met de gemeente zelf (op het Stadhuis) de minste tevredenheid kent, het - eveneens gemeentelijke - Servicemeldpunt scoort echter juist goed op alle drie punten. Wat betreft de snelheid waarmee het is behandeld en de manier waarop het uiteindelijk is opgelost scoort HVC inzameling/Flevocollect naar verhouding goed.

Waar men ontevreden was, kon een toelichting worden gegeven. In veel gevallen blijkt het te gaan om gevallen waarbij de klacht die werd doorgegeven niet werd verholpen: *“Ze hebben het niet opgelost”*, of dat het te lang duurt: *“De wachttijd voor het ophalen van grofvuil is echt véél te lang!”*. Een ander punt van kritiek is de onduidelijkheid waar men moet zijn: *“Ik werd tussen ge-*

meente en Flevocollect heen en weer gestuurd. Duurde lang voordat ik antwoord op brief kreeg” of *“Het duurde nogal lang voor ik de juiste persoon aan de lijn had”*. Ook blijkt er soms onduidelijkheid of discussie over de 'spelregels' met betrekking tot afval te zijn: *“Grijze bak werd niet geleegd omdat er een halve kuub grond in zou zitten. Hij zou te zwaar zijn bovendien”* of *“Mijn container was niet geleegd omdat hij 10 cm openstond volgens Flevocollect”*.

Beknopte onderzoeksverantwoording

In december 2008 is een peiling gehouden over het onderwerp 'Milieu en Afval'. Hiervoor is het Lely-StadsPanel benaderd met een vragenlijst. De respons bedroeg 77%. In totaal hebben 1.339 inwoners meegewerkt aan het onderzoek.

Het gedeelte over de afvalinzameling past in de voorbereiding op de gemeentelijke afvalstoffenbeleidsplan 'Afval in beweging'. De uitkomsten van het gedeelte over het milieu zijn opgenomen in een afzonderlijke rapportage.

Om de onderzoeksresultaten representatief te maken voor de inwoners van de gehele stad is gewogen op de kenmerken geslacht, leeftijd, stadsdeel en opleidingsniveau. Een en ander is uitgebreider te lezen in een apart rapport over de 'onderzoeksverantwoording'.