



gemeente

Zoetermeer

Omnibussenquête 2012 onderdeel
Huisvuilinzameling
bijlage met de antwoorden op de open vragen

O&S
Onderzoek & Statistiek



OMNIBUSENQUÊTE 2012

onderdeel

HUISVUILINZAMELING

-bijlage met de antwoorden op de open vragen-

Zoetermeer, 2 april 2013

Gemeente Zoetermeer
Directie Bedrijfsvoering
Afdeling Facilitair Bedrijf
Onderzoek & Statistiek
Aad Kalisvaart

TOELICHTING

In de omnibusenquête 2012 is, in opdracht van de afdeling Afvalinzameling (directie Stad) een aantal vragen over de huisvuilinzameling opgenomen.

De uitkomsten van de meeste vragen, namelijk van alle gesloten vragen, zijn opgenomen in het rapport 'Omnibusenquête 2012 deelrapport huisvuilinzameling'.

Twee van de vragen zijn open vragen. De daarop gegeven antwoorden zijn in het voorliggende document opgenomen.

1. Antwoorden op de vraag welke andere reden(en) men heeft voor de ontevredenheid over de inzameling van grofvuil, puin en grond.

Van de respondenten die ontevreden of zeer ontevreden zijn over de wijze waarop ze in de praktijk van grofvuil, puin en grond af kunnen komen, hebben er 27 te kennen gegeven dat ze hiervoor (al of niet uitsluitend) andere redenen hebben dan de zeven in de vragenlijst expliciet voorgelegde redenen. Elk van hen ook genoteerd om welke andere redenen het gaat. Hun, mogelijk niet altijd even duidelijke of relevante, antwoorden volgen hieronder.

- 1 zak puin per dag brengen, waarom niet meer zakken tegelijk?
- Als je een oude wastafel weg brengt moet je betalen dan gooi je hem wel kapot in de container!
- Betalen voor zelf brengen van grond, puin is schandelijk! Gezien het feit dat alleen 'kleine' auto + evt aanhanger worden toegelaten.
- Bij grofvuil buiten zetten, zetten mensen er vaak dingen bij, dus hadden wij ineens teveel kuub en kregen een boete! Niet echt eerlijk aangezien de helft niet van ons was!
- Er staan te veel mensen "te werken" daar die niets doen, zeer klantontvriendelijk personeel.
- Er zou een zegeling moeten komen voor het ophalen van tuinafval (gras, grond, takken, enz).
- Het personeel.
- Je hebt een diftarsleutel nodig en in huurwoning heb je die niet.
- Kan niet zelf brengen - geen auto.
- Korte te hoog.
- Laten geen kennis word gegeven wanneer grofvuil buiten gezet mag worden.
- Moet kunnen tot later in de middag, misschien vanaf niet zo vroeg in de ochtend. Men heeft tijd na 16 u.
- Openingstijden lagen tot 18 uur.
- Pasje kwijtgeraakt.
- Personeel onvriendelijk aan telefoon.
- Tarief ligt te hoog bij puin en grond.
- Terwijl tussentijds al een keer grofvuil wordt opgehaald.
- Tuinafval is veel meer dan 1 kleine groen container en ik heb geen aanhanger om te brengen en kan ook niet alles kleinzagen, veel gedoe!
- Vaak erg druk op depot, kunnen weinig auto's terecht.
- Verdubbel het aantal m3 puin dat je kosteloos mag aanbieden!
- Voor de 1e x in 41 jr grond uit tuin afgevoerd. Mag 2 zakken per keer. Ik ben 7x gereden om niet te hoeven betalen. Onhandig.
- Voor invalide.
- Vroeger was er 1 vaste dag voor het grof vuil ophalen!
- Wanneer je een eigen auto hebt = geen probleem maar wat als je die niet hebt.
- Weinig hulp. Betalen al genoeg voor vuil.

- Wij bellen alrijd en betalen dus. Anderen wachten daarop. Dus beter in heffing verwerken.
- Zoetermeer is al duur genoeg.

2. Antwoorden op de vraag welke andere reden(en) men heeft voor de ontevredenheid over de huisvuilinzameling.

Van de respondenten die ontevreden of zeer ontevreden zijn over de inzameling van het huisvuil (exclusief grofvuil, puin en grond), hebben er 49 te kennen gegeven dat ze hiervoor (al of niet uitsluitend) andere redenen hebben dan de vier in de vragenlijst expliciet voorgelegde redenen. Elk van hen heeft ook genoteerd om welke andere redenen het gaat. Hun, mogelijk niet altijd even duidelijke of relevante, antwoorden volgen hieronder.

- 1 keer in de 2 weken - is weinig vooral in de zomer.
- 1 x in de twee weken is te weinig, zeker in de zomer.
- 1x in de 2 weken huisvuil is niet toereikend.
- 1x per 14 dagen is veel te weinig.
- 1x per twee weken is voor mijn gezin eigenlijk te weinig.
- Afval buiten gezet, geen pas, meteen boete terwijl ik niet begreep, graag volgende keer waarschuwing eerst.
- Afvalcontainer groenbak is te klein.
- Als er niet correct vuil aangeboden wordt, dien je dit niet te laten liggen. Wordt zwerfvuil. Taak voor team handhaving.
- Bak grijs en groen elke week graag.
- Bakken mogen wel wat groter.
- Bakken worden midden op straat teruggezet.
- Containers vervangen in laagbouw voor ondergrondse opvang.
- De bakken waarin het vuil gedeponneerd kan worden zijn te klein.
- De containers worden nooit geleegd in het weekend loop je met je vuilniszak is die weer vol.
- De containers zijn vaak buiten gebruik/hebben een storing.
- De grijze en groene containers zouden 1x per week opgehaald moeten worden (1x per 14 dagen is te weinig) in de wijk Rokkeveen.
- De groene container moet vooral zomers vaker worden opgehaald.
- De ophaalfrequentie is te laag (1x per 2 weken is belachelijk).
- De vuilniswagen zorgt voor veel trilling en gevaarlijke situaties (kinderen) als gevolg van te hard rijden.
- Druppel-systeem. Te kleine bakken, de lade hiervan.
- Er staat altijd rommel bij de diftar, het is er nooit schoon.
- Geen mogelijkheid voor 2x Gft bak.
- Glasplaat (van tafel) wordt niet meegenomen.
- Graag voor iedereen chip voor ondergrondse container nu de ene kant van de straat wel en de andere kant de groene en zwarte "stink" containers.
- Grijze bakken (om de week) is onvoldoende en in zomer oorzaak stank.
- Groene bak zou in de zomer wekelijks moeten, het gaat stinken.

- Haal ook papier, glas en plastic op.
- In de laagbouw 1x per 2 weken vuilnishaaldag, zeker zomers geeft dit problemen met ongedierte/larven/maden.
- In Oosterheem kunnen ze altijd alles kwijt.
- In snoei periode kan tuinafval niet in zijn geheel opgehaald worden.
- Kleine containeringangen + schermpjes niet goed (meer) leesbaar.
- Om de 2 weken vergeet je het 1 keer dan 1 x 4 weken. Dit is zeer ongewenst.
- Ondergrondse container is vaak geblokkeerd + gebruik pasje is omslachtig; hinderlijk als het regent!
- Ondergrondse container wil niet altijd open, terwijl hij niet vol is!
- Ondergrondse containers te weinig capaciteit of te vaak storing. Vooral capaciteit voor groenafval (o.a. tuinafval) volstrekt ontoereikend.
- Ondergrondse containers vaak stuk + of vol. Veel mensen zetten hun grofvuil bij de containers dit staat vaak te lang.
- Ondergrondse containers werken vaak niet of zijn vol.
- Ondergrondse containers zou makkelijker zijn.
- Periodiek aanbieden zonder tel. afspraak zou weer moeten worden ingevoerd.
- Plastic en papier zouden gescheiden afgehaald kunnen worden. Vooral plastic scheelt enorm.
- Soms is de zwarte container niet volledig geleegd. Als er rommel naast de afvalwagen valt, vind ik dat dat dan ook opgeruimd moet worden.
- Storingen bij de containers, of zitten vol.
- Vaak doet de bak het niet als je je vuilniszak wil weggooien.
- Wij zouden ook gebruik willen maken van de ondergrondse container, zonder achterom stank aan de voordeur.
- Zelf reinigen van kliko.
- Zomers zouden de beide bakken elke week moeten worden geleegd.
- Zondagmidd/avonds is de restafvalcont vaak vol.
- Zwarte bak is te klein, of wordt te weinig geleegd.