



gemeente  
**Zoetermeer**

# **Stadspeiling 2022**

Deelrapport huisvuilinzameling





# **STADSPEILING 2022**

## **Deelrapport huisvuilinzameling**

Januari 2023

In opdracht van: Rolf Schuurman, Afdeling AIZ

Analyse en rapportage: Afdeling JaBo / Onderzoek & Statistiek

# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	4
Samenvatting .....	5
1. Onderzoeksverantwoording .....	6
1.1. Inleiding .....	6
1.2. Steekproef .....	6
1.3. Respons .....	7
1.4. Rapportage .....	7
2. Restafval .....	8
2.1. Manier van inzameling .....	8
2.2. Tevredenheid met inzameling .....	9
Bijlage A: Vragenlijst onderzoek .....	11
Bijlage B: Populatie, steekproef en respons .....	12
Bijlage C: Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid .....	14
Bijlage D: Rechte tellingen .....	16
Bijlage E: Toelichtingen .....	17

## **Samenvatting**

Op verzoek van de afdeling Afvalinzameling zijn in de Stadspeiling 2022 vragen opgenomen over de huisvuilinzameling in Zoetermeer. De Stadspeiling is uitgevoerd in september en oktober 2022. De respons op dit onderdeel is 25,2%. Hieronder volgt een samenvatting van de resultaten.

Naar aanleiding van het referendum Afvalinzameling 2022 is in ongeveer dezelfde periode een onderzoek uitgevoerd door De Afvalspiegel. Om te voorkomen dat (veel) vragen van dit onderzoek zouden overlappen met de vragen uit de Stadspeiling, is besloten om enkel de vragen voor te leggen die van belang zijn voor de Jaarstukken.

### **Inzameling van huisvuil**

Over de inzameling van huisvuil (exclusief grofvuil, puin en grond) is een meerderheid (zeer) tevreden, namelijk 88,8%. De belangrijkste reden voor ontevredenheid is de ophaalfrequentie, 42,4% van de (zeer) ontevreden respondenten noemt deze reden. In 2021 was 86,0% van de respondenten (zeer) tevreden met de inzameling van huisvuil.

# 1. Onderzoeksverantwoording

## 1.1. Inleiding

In september en oktober 2022 is in Zoetermeer de jaarlijkse Stadspeiling gehouden. In de Stadspeiling worden over verschillende onderwerpen vragen gesteld aan de inwoners van Zoetermeer. Huisvuilinzameling was een van die onderwerpen. De opdrachtgever voor dit onderdeel was de afdeling Afvalinzameling.

Naar aanleiding van het referendum Afvalinzameling 2022 is in ongeveer dezelfde periode een onderzoek uitgevoerd door De Afvalspiegel. Om te voorkomen dat (veel) vragen van dit onderzoek zouden overlappen met de vragen uit de Stadspeiling, is besloten om enkel de vragen voor te leggen die van belang zijn voor de Jaarstukken.

## 1.2. Steekproef

Voor de Stadspeiling 2022 zijn er drie niet-overlappende steekproeven van elk 4.000 inwoners van 18 jaar en ouder getrokken uit het bevolkingsbestand van de gemeente Zoetermeer. Voor de personen geldt bovendien dat zij op dat moment niet woonachtig waren in een ‘bijzonder woongebouw’ (verzorgingshuis, penitentiare inrichting, gezinsvervangend tehuis). Daarnaast is besloten om personen uit Oekraïne, Belarus en Rusland, die na het begin van de oorlog in Oekraïne naar Nederland zijn gekomen en in de gemeente Zoetermeer komen wonen, niet op te nemen in de steekproeven. Aan de personen uit de drie steekproeven zijn verschillende enquêtes (A, B of C) voorgelegd. Het onderwerp Huisvuilinzameling was in enquête C geplaatst.

Uit voorgaande jaren bleek dat oudere deelnemers de vragenlijst vaker invulden dan de jongere deelnemers. Om een al te scheve verdeling van de leeftijd van de respondenten te voorkomen, is ervoor gekozen om met ingang van 2020 de steekproeven gestratificeerd te trekken. De stratificatie vond plaats op leeftijdscategorie. In Tabel 1.1 staan de leeftijdscategorieën en het percentage waarin de leeftijdscategorie is vertegenwoordigd in de steekproef.

*Tabel 1.1: Leeftijdscategorieën en vertegenwoordiging in de steekproef in aantal en in procenten*

Leeftijdscategorie	Aantal	Percentage
18 t/m 34 jaar	1.550	38,8
35 t/m 49 jaar	1.100	27,5
50 t/m 59 jaar	547	13,7
60 t/m 74 jaar	535	13,4
75 jaar en ouder	268	6,7
Totaal	4.000	100

Op de aanbiedingsbrief van het onderzoek stond een inlogcode, het webadres van de vragenlijst en een QR-code vermeld. Door naar het webadres te gaan of de QR-code te scannen kon de enquête digitaal worden ingevuld. Na anderhalve week is een herinneringsbrief verstuurd aan de personen die tot dan toe de vragenlijst nog niet (volledig) hadden ingevuld. Bij deze herinneringsbrief zat een papieren vragenlijst en een retourenvelop. Na twee weken is nog een laatste herinneringsbrief verstuurd.

### **1.3. Respons**

In totaal hebben 1.009 respondenten één of meer vragen van het onderdeel huisvuilinzameling ingevuld. De respons bedraagt daarmee 25,2%. Het merendeel van de respondenten, namelijk 634 (62,8%) vulden de vragenlijst digitaal in en 375 (37,2%) vulden een papieren vragenlijst in.

### **1.4. Rapportage**

In de voorliggende rapportage worden de uitkomsten gepresenteerd. Hoofdstuk 2 bevat de resultaten van de vragen over het restafval.

De vragen van het onderdeel huisvuilinzameling zijn terug te vinden in Bijlage A. Bijlage B bevat een overzicht van de verdeling van de bevolking, steekproef en respons naar leeftijd en geslacht. In Bijlage C staat een uitleg over de betrouwbaarheid en nauwkeurigheid van de onderzoeksuitkomsten. Bijlage D bevat de resultaten van de vragen in tabelvorm en in Bijlage E staan de gegeven toelichtingen.

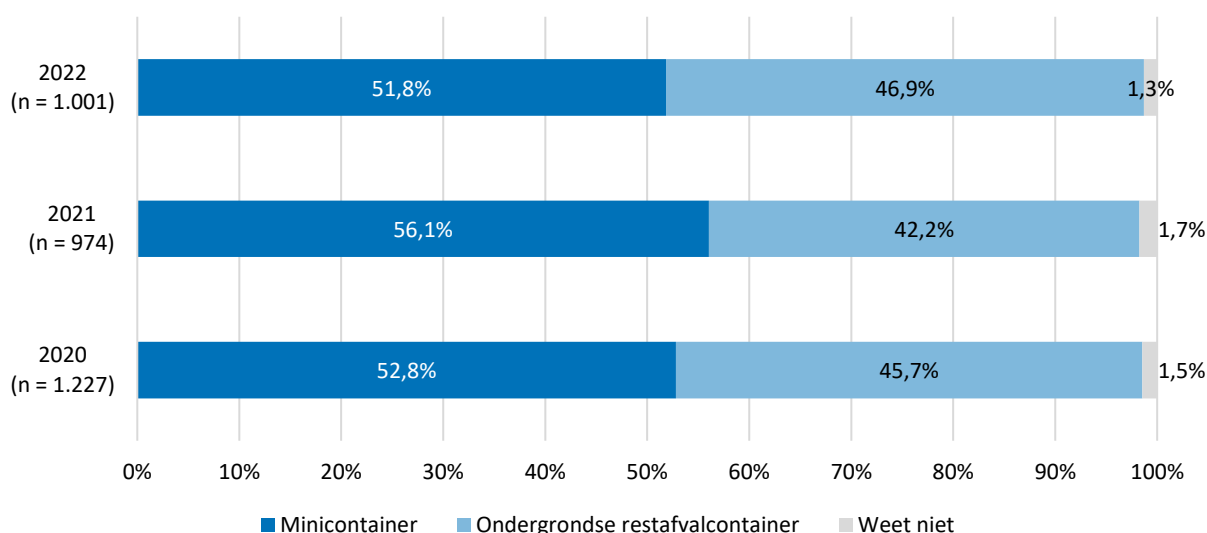
## 2. Restafval

### 2.1. Manier van inzameling

Onder restafval wordt al het afval verstaan dat niet herbruikbaar is. Herbruikbare afvalsoorten zijn bijvoorbeeld glas, papier, plastic, blik en drankenkartons (PBD), en groente-, fruit- en tuinafval (GFT).

Figuur 2.1 geeft weer op welke wijze het huishouden van de respondenten het restafval aanbiedt. Van de respondenten gebruikt 51,8% een minicontainer en 46,9% een ondergrondse container. Dat is iets anders dan de verdeling in 2021 toen 56,1% van de respondenten aangaf gebruik te maken van een minicontainer.

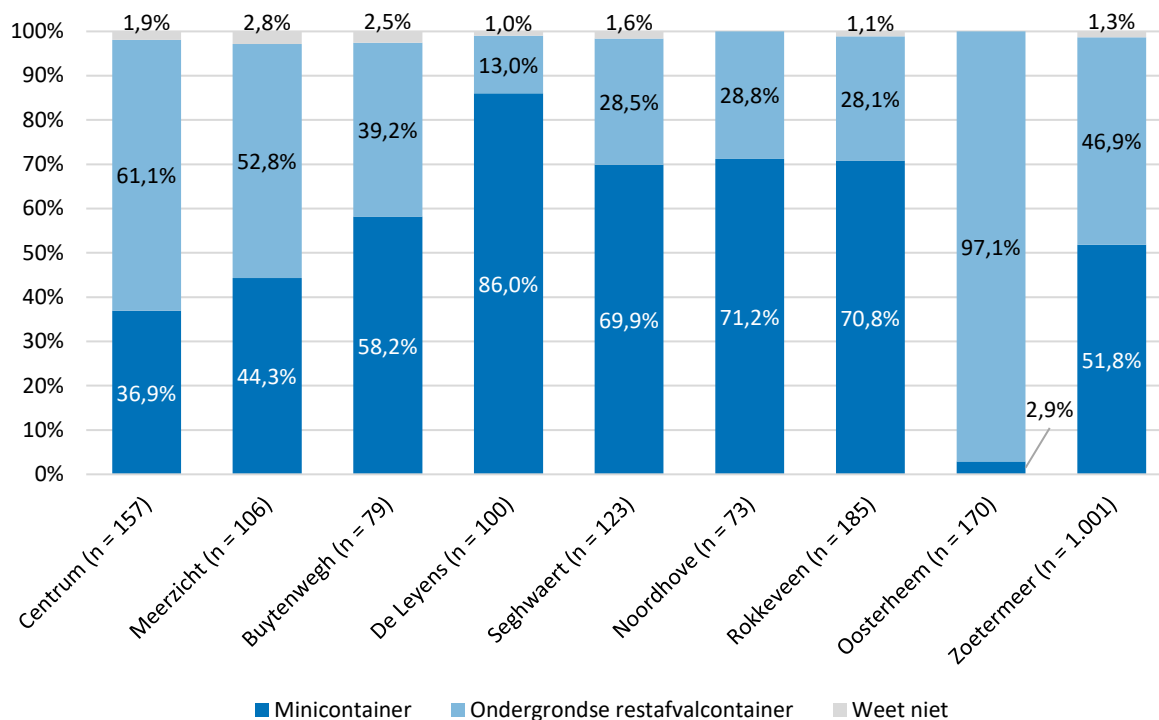
*Figuur 2.1: De manier van aanbieden van het restafval (naar jaar meting)*



In Figuur 2.2 is de uitsplitsing gemaakt tussen de manier waarop de respondenten het restafval aanbieden en de woonwijk. Daaruit komt naar voren dat er grote verschillen zijn tussen de wijken. In Oosterheem gebruiken vrijwel alle respondenten een ondergrondse containers (97,1%). Ook in Centrum (61,1%) en Meerzicht (52,8%) gebruikt meer dan de helft van de respondenten een ondergrondse container. In de overige woonwijken gebruiken de meeste respondenten een minicontainer, van 58,2% in Buytenwegh tot 86,0% in De Leyens.



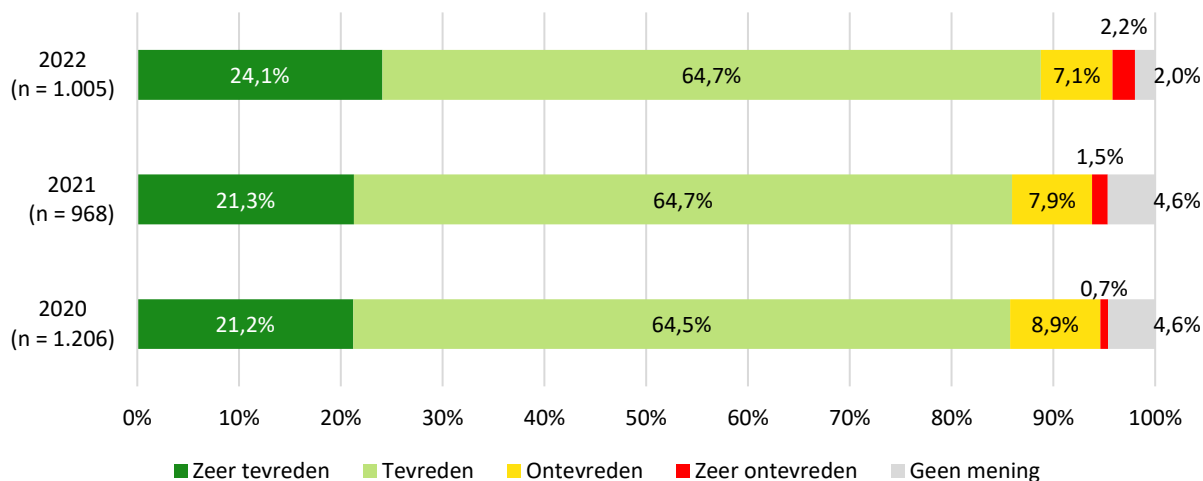
Figuur 2.2: De manier van aanbieden van het restafval naar woonwijk van de respondent



## 2.2. Tevredenheid met inzameling

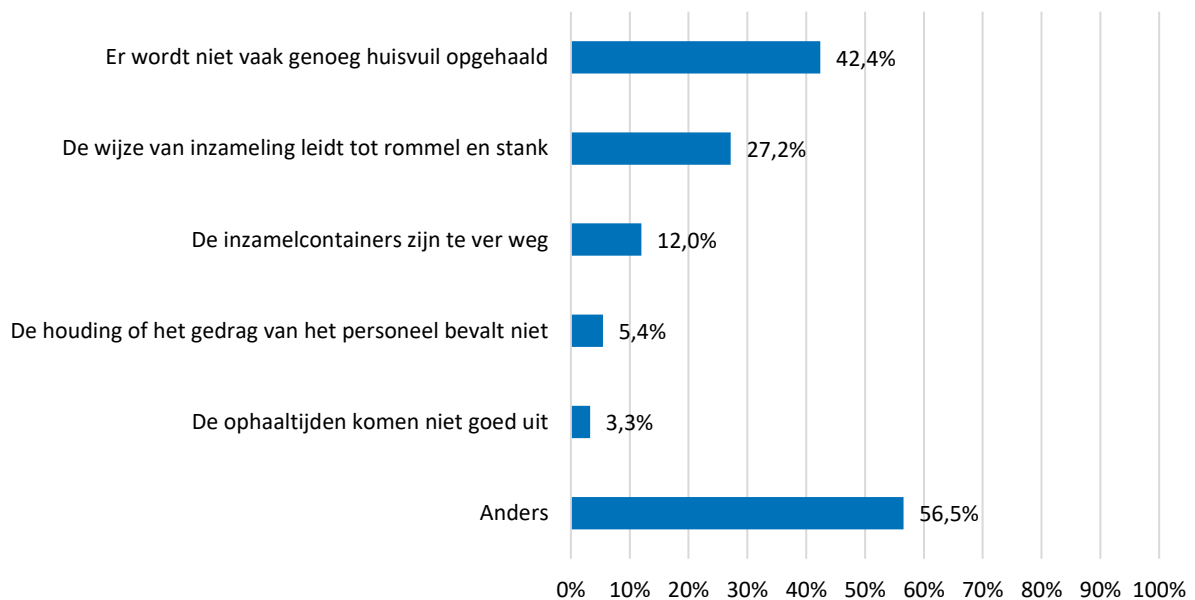
Figuur 2.3 maakt duidelijk dat 24,1% van de respondenten zeer tevreden is over de wijze waarop met in Zoetermeer van huisvuil af kan komen. 9,3% van de respondenten geeft aan (zeer) ontevreden te zijn. Bij de meting van 2021 was 21,3% zeer tevreden en 9,4% (zeer) ontevreden.

Figuur 2.3: Tevredenheid over de wijze waarop men in Zoetermeer van huisvuil af kan komen (naar jaar meting)



Aan de respondenten die aangaven (zeer) ontevreden te zijn met de huisvuilinzameling is gevraagd naar hun redenen. Figuur 2.4 laat zien dat ontevredenheid met de ophaalfrequentie het vaakst wordt genoemd (42,4%). Daarnaast geeft 56,5% van de respondenten een toelichting of andere reden. Deze worden allemaal weergegeven in Bijlage E (vraag 95). Hierbij wordt vaak aangegeven dat de ondergrondse containers te klein zijn. Verder zegt een aantal respondenten dat zij (te) ver van hun huis moeten gaan om hun plasticafval in te leveren. Daarnaast geven meerdere respondenten aan dat ze een container zouden willen voor het inzamelen van PBD.

*Figuur 2.4: Redenen waarom respondenten (zeer) ontevreden zijn over de huisvuilinzameling in Zoetermeer (meer antwoorden mogelijk, n = 92)*



## Bijlage A: Vragenlijst onderzoek

93. Herbruikbare afvalsoorten zijn bijvoorbeeld glas, papier, plastic, blik en drankenkartons, en groente- fruit- en tuinafval. Restafval is al het niet herbruikbare afval.

**Hoe biedt uw huishouden het restafval aan?**

- 1. in een minicontainer
- 2. in een ondergrondse restafvalcontainer
- 3. weet niet

94. **Hoe tevreden bent u in het algemeen over de inzameling van het huisvuil in Zoetermeer (exclusief grofvuil, puin en grond)?**

- 1. zeer tevreden → ga naar volgende onderdeel
- 2. tevreden → ga naar volgende onderdeel
- 3. ontevreden
- 4. zeer ontevreden
- 5. geen mening → ga naar volgende onderdeel

95. **Waarom bent u daar (zeer) ontevreden over?**

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- de wijze van inzameling leidt tot rommel en stank
- de ophaaltijden komen niet goed uit
- de houding of het gedrag van het personeel bevalt mij niet
- er wordt niet vaak genoeg huisvuil opgehaald
- de inzamelcontainers zijn te ver weg
- anders, namelijk:

## **Bijlage B: Populatie, steekproef en respons**

Voor de enquête zijn uit de bevolkingsadministratie van de gemeente Zoetermeer drie gestratificeerde steekproeven getrokken van elk 4.000 Zoetermeeders die per 1 september 2022 18 jaar of ouder waren. Voor de personen geldt bovendien dat zij op dat moment niet woonachtig waren in een ‘bijzonder woongebouw’ (verzorgingshuis, penitentiaire inrichting, gezinsvervangend tehuis). Daarnaast is besloten om personen uit Oekraïne, Belarus en Rusland, die na het begin van de oorlog in Oekraïne naar Nederland zijn gekomen en in de gemeente Zoetermeer komen wonen, niet op te nemen in de steekproeven.

Er zijn drie steekproeven getrokken, omdat het aantal vragen zo groot was dat ze over drie vragenlijsten verdeeld moesten worden. De vragen van het onderdeel Huisvuilinzameling zaten in vragenlijst C.

Alle geselecteerde Zoetermeeders kregen een kaart over de vragenlijst toegestuurd. Op deze eerste aanbiedingskaart stond het webadres van de vragenlijst, een inlogcode en een QR-code vermeld. Daarmee kon de vragenlijst digitaal worden ingevuld. Na anderhalve week is een herinneringsbrief verstuurd naar de personen die tot dan toe de vragenlijst nog niet (volledig) hadden ingevuld. Bij deze herinneringsbrief zat een papieren vragenlijst en een retourenvelop. Vervolgens is twee weken later nog een laatste herinneringsbrief gestuurd.

Van de 4.000 uitgenodigde Zoetermeeders voor vragenlijst c hebben er 1.009 de vragen van het onderdeel Huisvuilinzameling al of niet volledig ingevuld. Dat is een respons van 25,2%. Het merendeel vulde een digitale vragenlijst in (69,7%) en 30,3% vulde een papieren vragenlijst in.

In de volgende tabel zijn de Zoetermeerse bevolking, de steekprofeenheden en de respondenten naast elkaar gezet naar de gecombineerde kenmerken leeftijd en geslacht.

Tabel B.1: Geslacht en leeftijd (in %) van de Zoetermeerse bevolking van 18 jaar en ouder (per 01-01-2022), de personen in de steekproef (per 01-09-2022) en de respondenten.

Geslacht en leeftijd	Bevolking	Personen in de steekproef	Respondenten
Man 18 t/m 29 jr.	8,7	13,5	6,0
Vrouw 18 t/m 29 jr.	8,3	12,8	5,6
Anders 18 t/m 29 jr.	-	-	0,2
Man 30 t/m 39 jr.	7,8	10,6	7,0
Vrouw 30 t/m 39 jr.	8,4	11,7	7,9
Anders 30 t/m 39 jr.	-	-	0,2
Man 40 t/m 49 jr.	7,4	8,2	7,4
Vrouw 40 t/m 49 jr.	7,9	9,5	8,9
Anders 40 t/m 49 jr.	-	-	0,1
Man 50 t/m 64 jr.	12,4	8,5	10,2
Vrouw 50 t/m 64 jr.	13,7	10,0	12,8
Anders 50 t/m 64 jr.	-	-	0,5
Man 65 jr. en ouder	11,9	7,6	16,7
Vrouw 65 jr. en ouder	13,5	7,7	16,3
Anders 65 jr. en ouder	-	-	0,2
Totaal	100	100	100
Aantal	100.194	4.000	1.009

## Bijlage C: Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

De in dit verslag opgenomen uitkomsten hebben betrekking op de 1.009 respondenten uit de Stadspeiling 2022 die een of meer vragen hebben ingevuld van het onderwerp Huisvuilinzameling. Over de ‘werkelijkheid’, dat wil zeggen de situatie in de totale populatie van Zoetermeerse 18-plussers, kunnen alleen uitspraken worden gedaan in de vorm van punt- of intervalschattingen.

Wanneer in de respons bijvoorbeeld 40% een bepaald gedrag vertoont, wordt aangenomen dat dit in de populatie ook 40% zal zijn. Een dergelijke puntschatting van een percentage zal bijna altijd in meer of mindere mate van de werkelijkheid afwijken.

De kans op een verkeerde schatting kan aanzienlijk worden teruggebracht door de werkelijkheid te schatten in de vorm van intervallen (intervalschattingen).

Het is daarbij mogelijk, met behulp van statistische formules, de grootte van een interval zodanig rond de enquête-uitkomst te kiezen dat met een bepaalde mate van zekerheid (veelal ‘betrouwbaarheid’ genoemd) kan worden aangenomen dat het werkelijke percentage zich binnen dat interval bevindt.

Enkele voorbeelden ter verduidelijking:

- Stel dat van alle 1.009 respondenten 30% opvatting A heeft. In werkelijkheid (dus in de totale populatie van Zoetermeesters van 18 jaar en ouder) zal dit percentage dan met 95% zekerheid liggen tussen 27,2% en 32,8%.
- Stel dat van alle respondenten er 50 gedrag x vertonen. Als van deze 50 personen 60% vrouw is, dan kan met 95% zekerheid gesteld worden dat van alle Zoetermeerse 18-plussers die gedrag x vertonen, tussen de 46,4% en de 73,6% vrouw is.

*Tabel C.1: Procentpunten waarmee de werkelijke percentages (dus die in de populatie) maximaal kunnen afwijken van die in de respons, bij een betrouwbaarheid van 95%.*

Aantal respondenten	10% of 90%	20% of 80%	30% of 70%	40% of 60%	50%
50	8,3	11,1	12,7	13,6	13,9
100	5,9	7,8	9,0	9,6	9,8
200	4,2	5,5	6,4	6,8	6,9
300	3,4	4,5	5,2	5,5	5,7
400	2,9	3,9	4,5	4,8	4,9
500	2,6	3,5	4,0	4,3	4,4
600	2,4	3,2	3,7	3,9	4,0
700	2,2	3,0	3,4	3,6	3,7
800	2,1	2,8	3,2	3,4	3,5
900	2,0	2,6	3,0	3,2	3,3
1.000	1,9	2,5	2,8	3,0	3,1
1.009	1,9	2,5	2,8	3,0	3,1

## Bijlage D: Rechte tellingen

93. Hoe biedt uw huishouden het restafval aan?

	Aantal	Percentage
In een minicontainer	519	51,8
In een ondergrondse restafvalcontainer	469	46,9
Weet niet	13	1,3
Subtotaal	1.001	100
Vraag niet beantwoord	8	
Totaal	1.009	

94. Hoe tevreden bent u in het algemeen over de inzameling van het huisvuil in Zoetermeer (exclusief grofvuil, puin en grond)?

	Aantal	Percentage
Zeer tevreden	242	24,1
Tevreden	650	64,7
Ontevreden	71	7,1
Zeer ontevreden	22	2,2
Geen mening	20	2,0
Subtotaal	1.005	100
Vraag niet beantwoord	4	
Totaal	1.009	

95. Waarom bent u daar (zeer) ontevreden over? (multi-responsevraag)

	Aantal	Percentage
De wijze van inzamelen leidt tot rommel en stank	25	27,2
De ophaaltijden komen niet goed uit	3	3,3
De houding of het gedrag van het personeel bevalt mij niet	5	5,4
Er wordt niet vaak genoeg opgehaald	39	42,4
De inzamelcontainers zijn te ver weg	11	12,0
Anders, namelijk	52	56,5
Subtotaal (respondenten)	92	
Vraag niet beantwoord	1	
Totaal (respondenten)	93	



## Bijlage E: Toelichtingen

95. *Waarom bent u (zeer) ontevreden over de inzameling van het huisvuil in Zoetermeer?*

*Anders, namelijk (zeer ontevreden):*

- Diftar bij hoogbouw is vragen om problemen. Waarom daar niet de containers gehandhaafd?? Nu past een volle vuilniszak niet eens in de diftarbak. Wie dat formaat heeft uitgevonden had beter naar Specsavers kunnen gaan;
- Ik wil plastic kunnen scheiden thuis!;
- Meer "gescheiden" containers maken bij de mensen in de straat. Groen containers zijn veel te klein;
- Mensen maken containers kapot: leidt tot storing. Vuilnis wordt naast de bakken gegooid;
- Plastic afval kunnen we niet in een ondergrondse afvalcontainer afvoeren.
- Staat vaak helemaal vol, soms storing gft-bak;
- Te weinig mogelijkheid om te scheiden. De plasticbak is te klein mensen zetten veel dingen naast de bak omdat het niet past;
- Weinig tot niet open voor de werkende bewoner. Geen avond openingstijden en zaterdag onmogelijk druk.

95. *Waarom bent u (zeer) ontevreden over de inzameling van het huisvuil in Zoetermeer?*

*Anders, namelijk (ontevreden):*

- Alleen groen of grijs. Waarom geen plastic.;
- Behoeft aan plastic containers en papier bij huis of ophalen.;
- Bied 3e container aan voor plastic (of blik) en makkelijke manier ophalen.;
- Bij het scheiden van afval hebben we vooral veel plastic afval en dat moeten we nu zelf wegbrengen. Het restje restafval wordt wel opgehaald maar dit zouden we prima zelf weg kunnen brengen.;
- Containers zitten regelmatig vol;
- De plastic containers zijn erg ver weg;
- De plastic-bakken horen in de wijken thuis, niet op een milieuplein. Een smerige zak met voedselverpakkingen stopt niemand in z'n auto.;
- Er mag een bak voor plastic komen, verder tevreden.;
- Er moet voor betaald worden;
- Er word vaak opgehaald als de container nog niet vol zit;
- Er zijn te weinig pmd containers, hier wordt gescheiden van herbruikbaar afval onvoldoende gestimuleerd;
- Er zou voor iedereen ook eengezinswoningen ondergrondse containers moeten komen.;
- Graag elke week inzameling huisvuil, om de week groen afval.;
- Grijs bak.;

- Groen in de zomer gaat niet.;
- Helaas laten nog al wat mensen troep achter. ONBERGRIJPELIJK. De troep wordt gelukkig wel met regelmaat opgeruimd.;
- Hele wijk verplicht een groene haag, maar capaciteit containers is veel te weinig - één tuin snoeien en het zit vol;
- Het wordt 1 grote puinhoop rondom de ondergrondse containers. Mensen ruimen echt niet op en telkens wordt dat ding zonder tag opengetrokken zodat deze telkens weer kapot gaat en dus weer gemaakt moet worden.;
- Ik heb meer plastic dan restafval maar dat moet ik ver weg wegbrengen;
- Ik loop me suf met plastic verpakkingsmateriaal. Elders wordt dit door de gemeente ingezameld. Waarom hier niet?;
- Ik mis een minicontainer voor plastic afval.;
- Ik vind de mogelijkheid om PMD-afval kwijt te raken te beperkt, we hebben er geen mini-container voor en de milieu-straat is best ver weg en (te) kleine vulopeningen;
- Ik vind ze lelijk voor mijn deur die groene en zwarte bakken. Ik wil in mijn wijk wel van die bakken die onder de grond gaan.;
- In de zomermaanden vaker groen en grijs ophalen.;
- In mijn buurt staan geen inzamelcontainer voor plasticafval, alleen glas en papier.;
- In rolstoel is moeilijk bij bijv. plastic en glascontainer komen. Drempels, glas op de grond.;
- Inzamelcontainers zijn te klein;
- Inzamelcontainers zijn vaak vol of worden net gelegegd als ik langsrijd. Ik moet het wel met de auto wegbrengen, te ver weg om te lopen. Vervolgens staat de vuilniszak met plastic de hele dag in mijn auto totdat ik deze alsnog weg kan brengen.;
- Jammer dat er geen plastic bakken zijn aan huis en bijvoorbeeld 1 papier bak in de straat. Ik denk dat meer mensen gebruik zouden maken van deze inzameling;
- Met gele tag kan ik maar op één plaats terecht, zeer onhandig als die container vol is;
- Ophalen groot vuil = groot probleem.;
- Plastic afval zelf bewaren zonder container is niet hygiënisch. Graag container aan huis. Papier zou heel handig zijn.;
- PMD kunnen we niet apart aanbieden en er is geen PMD bak op loopafstand.;
- Scheiding van afval kost veel ruimte in huis.;
- Te weinig gescheiden opgehaald;
- Tijdens corona was de afdeling grofvuil dicht. Dat vond ik echt belachelijk.;
- Vaak veel rotzooi rond de container-eilanden.;
- Voor plastic (wat helaas het grootste afval oplevert) is een heel klein containertje met een klein klepje beschikbaar 200m verder. Er zouden veel meer prullenbakken en containers voor plastic moeten zijn, misschien dan ook minder zwerfvuil?;
- Waar in de PND bak bij onze flat? En waar is glas/karton.;
- Waarom geen apart plastic container per huishouden?;
- We hebben een keer onze karton moeten achterlaten omdat het ontzettend vol was en iedereen zet het neer naast containers. We wisten niet dat het niet oké was. En het was

geen groot karton alleen maar 1 stuk. Daardoor hebben we een boete gekregen dat vind ik steeds niet eerlijk. Het is namelijk de verantwoordelijkheid van gemeente om genoeg inzamelcontainers te vestigen en als dit niet gebeurt hoe kan iemand verwachten dat alles past in die containers???

- Ze worden niet schoongemaakt.;
- Zou graag een container voor plastic afval en papier hebben;
- Zou voor inzamelen pleiten van plastic i.p.v. restafval. Of wat toch effectiever lijkt alleen papier, glas en GFT scheiden en de rest pas scheiden bij verwerkingsbedrijven. Zij kunnen tegenwoordig veel beter en sneller uitsorteren op de verschillende kwaliteiten. De verwerkingskosten zijn wellicht nog wat hoger, echter in inzamelkosten kunnen mogelijk daardoor omlaag. En de reststromen worden efficiënter uitgesplitst.