

# Bewonersonderzoek afvalscheiding: nuttig en nodig

**Niet iedere Nederlander is even goed op de hoogte van de soorten afval die er zijn en de mogelijkheden om deze soorten te scheiden. Maar juist die kennis houdt nauw verband met de houding en het gedrag met betrekking tot afvalscheiding. Regelmatig doen gemeenten onderzoek naar de beleving van afvalscheiding onder haar burgers, om inzicht te krijgen in dit verband. Een bijdrage over nut, achtergronden en praktische toepassing van dergelijke bewonersonderzoeken.**

De manier waarop burgers omgaan met afvalscheiding is een belangrijk basisgegeven voor het gemeentelijk beleid. Om meer zicht te krijgen op de kennis, de houding en het gedrag van de inwoners van een gemeente met betrekking tot afvalscheiding en de ervaren belemmeringen hierbij, is een bewonersonderzoek zeer zinvol. In een dergelijk onderzoek komen onder andere de tevredenheid over de verschillende inzamelsystemen, de afvalpreventie en de voorlichting over huishoudelijk afval aan de orde. De informatie die uit het onderzoek wordt verkregen, kan de gemeente gebruiken om haar beleid met betrekking tot afvalscheiding te verbeteren en eventueel te wijzigen.

## Wantrouwen

In de praktijk blijkt dat bewoners vaak heel anders tegen afval en de inzameling hiervan aankijken dan vooraf door de gemeente en de afvalinzamelaar wordt gedacht. Zo blijkt bijvoorbeeld in gemeenten die door Right Marktonderzoek zijn onderzocht bijna iedereen te vinden dat afvalscheiding goed is voor het milieu, maar dat gemiddeld een vijfde van de inwoners denkt dat het gescheiden afval weer bij elkaar wordt gegooid. Tevens blijkt de helft tot tweederde van de inwoners altijd de diverse soorten afval gescheiden te houden en doet circa één procent dat consequent nooit.

De vragen over kennis, houding en gedrag

houden alle verband met elkaar. Zo blijkt bijvoorbeeld ontevredenheid te bestaan over het aantal keren dat klein chemisch afval wordt opgehaald. Niet omdat dit type afval feitelijk weinig wordt opgehaald, maar omdat de bewoners niet weten hoe vaak en wanneer het wordt opgehaald. Dit kan invloed hebben op het gedrag: het wel of niet gescheiden aanbieden van klein chemisch afval van het restafval. Uit een ander voorbeeld blijkt dat sommige inwoners menen te hebben gezien dat glas samen met restafval in dezelfde vuilniswagen werd geleegd. Hun houding ten opzichte van afvalscheiding in het algemeen wordt vervolgens gekenmerkt door ongelof en wantrouwen ten opzichte van het beleid. In de praktijk zullen deze inwoners minder moeite doen om het glas te scheiden van het restafval.

## Telefonisch of schriftelijk

Er zijn verschillende methoden mogelijk bij het houden van een bewonersonderzoek. Het afnemen van een telefonische of schriftelijke enquête onder een (representatief) deel van de bewoners van een gemeente is een zogenaamde kwantitatieve onderzoeksmethode, die cijfermatig inzicht geeft. Een voorkeur voor een schriftelijke of telefonische enquête is niet eenvoudig aan te geven. Voor beide methoden is iets te zeggen. Zo is een telefonische enquête relatief snel en goedkoop. Bovendien is er uitleg mogelijk bij de vragen.

Voordelen van een schriftelijke enquête zijn dat er minder kans bestaat op sociaal wenselijke antwoorden en dat de burger rustig op een eigen bepaald tijdstip de enquête kan invullen. Ook is hierbij een relatief lange vragenlijst mogelijk. Nadeel is echter dat het onderzoek vaak een lagere respons kent dan een telefonische enquête. Een keuze voor een van beide methoden hangt ook af van een aantal specifieke kenmerken van een gemeente. Bij grote steden is de schriftelijke respons bijvoorbeeld veelal lager dan bij plattelandsgemeenten. Op basis van een specifieke situatie van een gemeente kan een keuze worden gemaakt.

## Representatief

Het is belangrijk dat voldoende burgers deelnemen aan het onderzoek. Daartoe worden gemiddeld enkele duizenden inwoners benaderd (de steekproef). Over het algemeen wordt de respons voor een groot deel beïnvloed door de binding met de opdrachtgever en de binding met het onderwerp. Ervaring van Right Marktonderzoek met schriftelijke afvalonderzoeken, leert dat de respons gemiddeld ruim veertig procent bedraagt. Om een positieve invloed op de respons uit te oefenen is het belangrijk vooraf uitgebreid te communiceren met de burgers over het doel van het onderzoek. Dit kan bijvoorbeeld in een huis-aan-huiskrant. Daarnaast zijn verschillende responsverhogende acties mogelijk, zoals het uitschrijven van een verloting. Om representatieve uitspraken te kunnen doen over de bevolking is het niet noodzakelijk iedereen te benaderen met een enquête. Er kan worden volstaan met een aselechte steekproeftrekking. De uiteindelijke steekproef wordt gecontroleerd op representativiteit en daar waar nodig vindt weging van de onderzoeksresultaten plaats. Wanneer de samenstelling van de bevolking binnen een gemeente vraagt om een specifieke steekproeftrekking is dat ook mogelijk. Zo kan bijvoorbeeld een steekproef worden gesplitst op basis van allochtone en autochtone kenmer-

ken, vanwege een grote vertegenwoordiging van allochtone inwoners in een bepaalde gemeente. Door deze groep te splitsen van de autochtone bewoners, kan worden gezorgd dat beide groepen voldoende in de netto steekproef vertegenwoordigd zijn en kunnen per groep representatieve uitspraken worden gedaan. Een andere reden om een steekproef te splitsen kan zijn dat een gemeente een verschillend beleid heeft ten aanzien van het gemeentelijk binnen- en buitengebied. In dat geval kan er voor worden gekozen om een vooraf vastgesteld aantal huishoudens in beide gebieden te benaderen. Ook kan achteraf onderscheid worden gemaakt op basis van de postcodes van de deelnemende huishoudens. In beide gevallen is het echter van belang dat de gemeente beschikt over gegevens welke huishoudens binnen de bepaalde gebieden vallen.

### Kwalitatief

De cijfermatige inzichten van kwantitatief onderzoek kunnen worden aangevuld met zogenaamd kwalitatief onderzoek. Een veel voorkomende vorm van kwalitatief onderzoek is bewonersdiscussies onder leiding van een onafhankelijk bureau. Deze discussies zijn anders van opzet dan de bewonersdiscussies die gemeenten zelf vaak organiseren. Zo is de opkomst op de eerstgenoemde discussies niet vrijblijvend: de deelnemers worden vooraf uitgenodigd en ontvangen een beloning voor hun deelname. Doordat de groepsdiscussie door een onafhankelijke partij wordt geleid, kunnen de deelnemers vrijuit spreken en hun mening geven. De opdrachtgevende gemeente kan desgewenst meekij-

ken op een tv-scherm in een aangrenzende ruimte. Discussies met bewoners kunnen voorafgaand op het kwantitatieve onderzoek worden gehouden en als input dienen voor de enquête: wat zijn relevante onderwerpen om middels een enquête aan de bewoners voor te leggen en welke terminologie dient daarbij te worden gebruikt? Ook kan gekozen worden voor bewonersdiscussies ná oplevering van de eerste resultaten van het kwantitatieve onderzoek. In dat geval kunnen eventuele vragen die de cijfermatige resultaten oproepen worden beantwoord door de gesprekken met de bewoners.

### Maatwerk

In de uitvoering van een bewonersonderzoek zijn allerlei varianten denkbaar. De precieze invulling is afhankelijk van de wensen van de betreffende gemeente waar het onderzoek plaatsvindt. De ene gemeente wil bijvoorbeeld inzicht hebben in het gebruik van de afvalkalender, terwijl een andere gemeente dit niet belangrijk vindt of hier reeds informatie over heeft. Ook kan het afvalverwerkingsysteem per gemeente verschillen, waardoor verschillende vraagstellingen nodig zijn. Eén standaard onderzoeksopzet die gebruikt kan worden voor alle gemeenten is dan ook niet zinvol. Om de gewenste resultaten te verkrijgen is het belangrijk om goed na te gaan op welke vragen een gemeente antwoord wil; de doelstellingen van de gemeente moeten van tevoren helder worden geformuleerd, alsmede de beleidsopties die daaraan ten grondslag liggen. De expertise van een onderzoeksbureau daarbij is essentieel in de

vertaalslag van de onderzoeksdoelstelling naar bruikbare vragen voor een enquête.

### Diftar

Een specifiek onderwerp waar in afvalonderzoek de aandacht zich vaak op richt, is diftar. Gemeenten zijn tot nu toe vrij in de beslissing dit systeem al dan niet toe te passen. Het is voor hen dus belangrijk te weten welke invloed diftar heeft op de afvalscheiding van haar burgers. Een bewonersonderzoek is een uitgelezen methode om hierachter te komen. Hierbij kan zowel onderzoek worden gedaan voordat dit systeem wordt ingevoerd als erna. Er zijn diverse gemeenten die het diftar-systeem nog niet hebben ingevoerd, maar het wel overwegen. Voor hen is het van belang om te weten welke barrières te verwachten zijn bij de invoering, zoals vooroordelen, misverstanden en een negatieve houding ten opzichte van bepaalde vormen van diftar. Onderzoek kan de drempels en triggers achterhalen en zodoende aangeven waar de nadruk op moet liggen bij de communicatie en de daadwerkelijke invoering. Uit diverse onderzoeken blijkt dat gemiddeld iets minder dan de helft van de inwoners denkt hun afval beter te gaan scheiden als dat geld op zou leveren. Uit een recent onderzoek bij een kleine gemeente bleek echter dat ruim een vijfde van de inwoners dacht dat zij door diftar meer geld kwijt zou zijn. Meer dan de helft van de bewoners van deze gemeente is van mening dat diftar rechtvaardiger is dan een tarief dat voor iedereen hetzelfde is. Ook wanneer een gemeente diftar reeds heeft ingevoerd, is onderzoek onder de burgers nuttig. Uit een onderzoek voor een dergelijke gemeente blijkt dat bijna driekwart van de inwoners zegt door diftar de afvalsoorten consequenter te scheiden. Ook blijkt dat meer dan de helft van de inwoners tevreden is over het systeem.

Kortom, afvalonderzoek onder burgers kan veel nuttige informatie opleveren. Informatie die een gemeente kan gebruiken voor haar beleid ten aanzien van afvalverwerking en ook bijvoorbeeld voor de communicatie over dit onderwerp. ●

### Karin Ruigrok en Rosemarie Docter

Drs. K. Ruigrok is projectleider en R. Docter projectmedewerker bij Right Marktonderzoek. Right Marktonderzoek voert haar afvalonderzoeken altijd uit in samenwerking met Bureau Groeneweg.



Bewoners kijken vaak heel anders tegen afvalinzameling en -scheiding aan, dan gemeente en inzamelaar verwachten.