Gemeente Amsterdam



Evaluatie Afvalproef 9 Straatjes

Mening van bewoners en ondernemers over de proef ‘Afval op afspraak’

Onderzoek en Statistiek



In opdracht van: Afval en Grondstoffen
Projectnummer: 231262
Auteur: 5.1, 2, e
E-mailadres: 5.1, 2, e @amsterdam.nl

Bezoekadres: President Kennedylaan 923
Post: Postbus 658
1000 AR Amsterdam
Telefoon: 020 251 0333
Website: onderzoek.amsterdam.nl

Amsterdam, juli 2024
Foto voorzijde: Afval Centrum, fotograaf 5.1, 2, e (2023)

Inhoud

Samenvatting **4**

Inleiding **6**

1 Resultaten **8**

1.1 Meningen verdeeld over de proef met het ophalen van afval 8
1.2 Ruim vijf van de tien laten afval thuis ophalen na afspraak website 8
1.3 Meningen verdeeld over afstand tot de afvalboot in het Singel 10
1.4 Ruim vijf van de tien vinden het (veel) schoner tijdens de proef 10
1.5 Papier/karton en glas meest gescheiden afvalfracties tijdens de proef 11
1.6 Meer ruimte in huis en meer afvalzakken om afval beter te scheiden 13
1.7 Ruim de helft is (heel) tevreden over de communicatie over de proef 14
1.8 Maken van afspraak via website niet voor iedereen makkelijk 15
1.9 Driekwart vindt het contact met de afvalmedewerkers (heel) goed 16
1.10 Meningen verdeeld over ophaaltijden 17
1.11 Zes van de tien (zeer) tevreden over aantal ophaalmomenten 17
1.12 Twee derde heeft aanvullende opmerkingen 18
1.13 De helft wil op de hoogte blijven van het vervolg 19

Bijlage 1 Vragenlijst **20**

Bijlage 2 Responsverantwoording **26**

Samenvatting

Inleiding

In het gebied van de 9 Straatjes wordt sinds begin 2021 tot eind 2025 een proef gehouden met het op afspraak ophalen van afval. Op verzoek van Afval en Grondstoffen onderzocht Onderzoek en Statistiek (O&S) in juni 2024 wat bewoners en ondernemers in drie van de vier delen van het gebied van de 9 Straatjes van deze proef vinden. Voor het onderzoek werden bijna 1.900 uitnodigingen om aan het onderzoek mee te doen verstuurd. Er deden 400 mensen aan het onderzoek mee. Dat is een responspercentage van 21%. Dit rapport beschrijft de resultaten. Een vergelijkbaar onderzoek werd in 2023 door O&S in de Passeerdersgracht uitgevoerd na afloop van een zelfde proef aldaar.

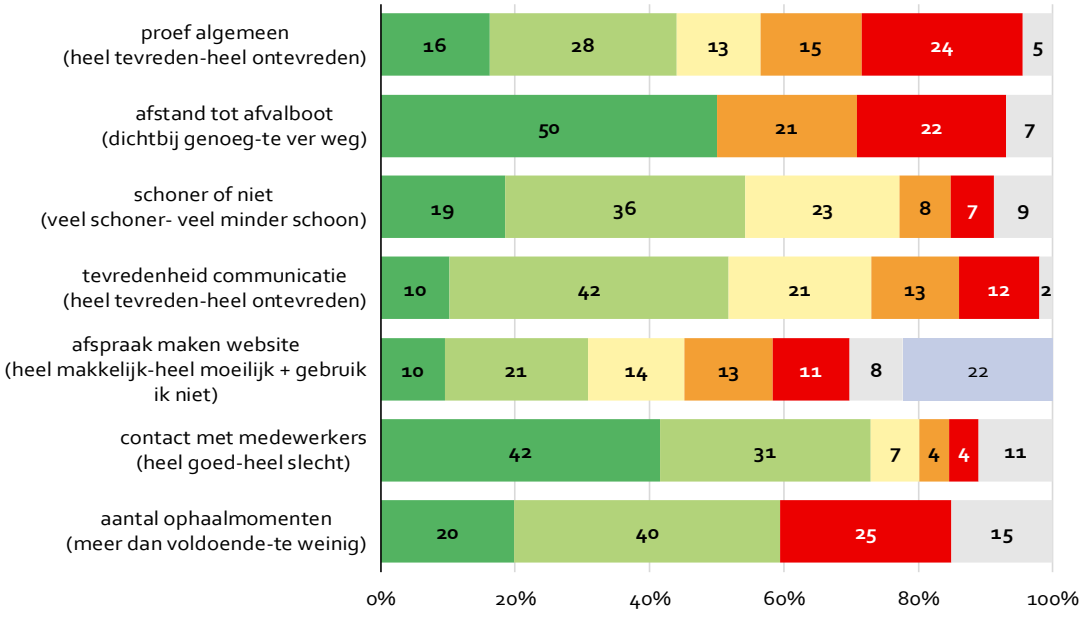
Samenvatting

- De meeste van de 41 ondernemers in dit onderzoek hebben vaste afspraken met de gemeente om het afval op te halen (60%). Een deel maakt zelf een afspraak of brengt het naar de afvalboot in het Singel.
- Anderzijds maakt 54% van de respondenten een afspraak via de website om het afval thuis op te laten halen, 38% brengt het naar de boot en 15% brengt het naar een container in de buurt. Overige mogelijkheden worden minder vaak genoemd.
- De meest gescheiden afvalfracties zijn die van papier/karton (59%) en glas (53%). Textiel en GFT/E wordt vaker *nooit* gescheiden (60% en 51% respectievelijk).
- Om het afval beter te kunnen scheiden heeft 29% van de respondenten behoefte aan meer ruimte in huis, 25% heeft behoefte aan verschillende soorten zakken voor verschillende soorten afval. Een vijfde (19%) heeft helemaal *niets extra's* nodig en een even groot deel geeft een eigen reden op waarmee ze geholpen zouden zijn om afval beter te kunnen scheiden. Daarnaast wil 15% weten wat er met het afval gebeurt en 11% heeft behoefte aan informatie over welk afval bij de verschillende fracties hoort. Een tiende wil niet aan afvalscheiding doen.
- Van de ondernemers, die maandag en donderdag het vuilnis tussen 10.00 en 13.00 uur op kunnen laten halen, vindt het merendeel dat (zeer) goed, vooral op de donderdag (60% versus 51% op maandags).
- Bewoners, die andere ophaaltijden hebben (op maandag en donderdag van 13.00 tot 21.00 uur en alle andere dagen van de week van 08.00 tot 14.00 uur), zijn het meest positief over de maandag en donderdag, waarbij er nog tot 21.00 uur afspraken om het afval op te laten halen kunnen worden gemaakt: rond de 42% vindt de ophaaltijden (zeer) goed. Over alle andere dagen, waarbij er tot 14.00 uur afspraken gemaakt kunnen worden, is men meer verdeeld: ongeveer een kwart vindt de ophaaltijden (zeer) goed), terwijl een nagenoeg even groot deel deze tijden (zeer) slecht vindt. Daarnaast heeft bij alle mogelijke ophaaltijden een bijna even groot deel geen antwoord op de vraag (tussen 26% en 32%).

In onderstaande figuur zijn de resultaten op overige vragen samengevat. Met behulp van zogenoemde 5-puntsschalen kon men een oordeel over diverse aspecten van de proef geven. De schalen lopen van positief (groen in de figuur) tot negatief (rood in de figuur), neutraal (geel) en onbekend (grijs).

- De meningen zijn verdeeld als het om de proef in het algemeen gaat (44% tevreden versus 39% ontevreden).
- Ook over de afstand tot de afvalboot zijn de meningen verdeeld, de helft van degenen die daar hun afval zelf wegbrengen vindt de afstand dichtbij genoeg, 43% vindt dat (te) ver weg.
- Ruim de helft (55%) vindt het schoner op straat sinds de invoering van de proef.
- 52% is tevreden over de communicatie en informatie over de proef terwijl een kwart ontevreden is.
- Ook over het maken van een afspraak op de website om het afval thuis op te laten halen zijn de meningen verdeeld: een derde vindt dat makkelijk, een kwart niet.
- Bijna drie kwart is tevreden over het contact met de medewerkers die het afval komen ophalen, 8% is daar niet tevreden over.
- Zes van de tien respondenten vinden dat er voldoende ophaalmomenten zijn, een kwart vindt dat het er te weinig zijn.

Figuur S1 Mening over diverse onderwerpen (procenten)



bron: O&S

- Twee derde van de respondenten heeft een aanvullende suggestie of opmerking over de proef.
- De helft wil graag op de hoogte worden gehouden van het verloop en de evaluatie van de proef.
- Alle toelichtingen en open antwoorden zijn als Excel bestand aan Afval en Grondstoffen geleverd.

Inleiding

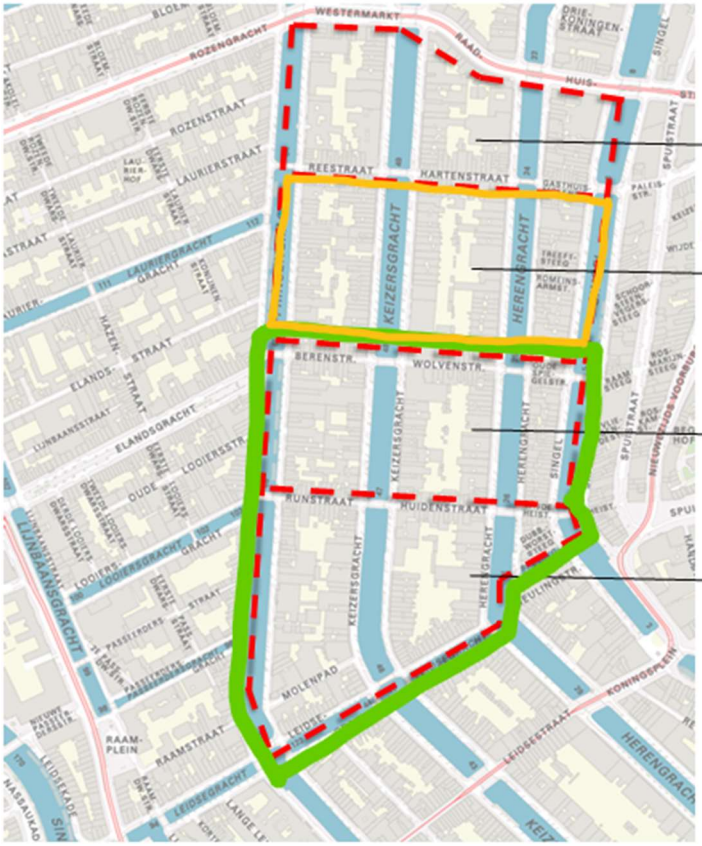
Aanleiding onderzoek

In de Passeerdersgrachtbuurt werd van mei 2021 tot juli 2023 een proef met het ophalen van afval op afspraak uitgevoerd. Onderzoek en Statistiek (O&S) heeft op verzoek van Afval en Grondstoffen (A&G) na afloop van het experiment onderzocht wat bewoners en ondernemers in de Passeerdersgrachtbuurt van de proef vonden. Van deze evaluatie is in oktober 2023 een rapport verschenen.

Zo'n zelfde proef wordt vanaf begin 2021 gefaseerd gehouden in de 9 Straatjes in het centrum van Amsterdam. De proef duurt tot eind 2025. Na afloop van de proef beslist A&G hoe het afval in de 9 Straatjes het beste kan worden opgehaald.

Het gebied is opgedeeld in 4 zogenaamde 'Waves'. In de gebieden Wave 1 en 2 is de proef al wat langer bezig (vanaf 2021), in Wave 3 doet men pas sinds kort mee (sinds april 2024), in Wave 4 moet de proef met het op afspraak ophalen van afval nog starten.

Kaart van het gebied van de 9 Straatjes



bron: A&G

Uitvoering onderzoek
In juni 2024 heeft O&S een evaluatie van de proef in de 9 Straatjes uitgevoerd. Het onderliggende rapport beschrijft wat bewoners en ondernemers in de 9 Straatjes van deze proef vinden.
Voor het onderzoek werden 1.893 huishoudens en ondernemers in de 9 Straatjes per brief uitgenodigd. In de periode van 28 mei tot en met 30 juni 202 kon men de (van een wachtwoord voorziene) vragenlijst online invullen of men vulde de meegestuurde papieren versie van de vragenlijst in. De vragenlijst is nagenoeg gelijk aan de vragenlijst die eerder in de Passeerdersgrachtbuurt is gebruikt.

Respons
In totaal deden 400 mensen mee aan het onderzoek, 259 online en 141 schriftelijk. Dat is een responspercentage van 21,1%.
In de periode van 20 juni tot 2 juli werden de schriftelijke vragenlijsten in het databestand verwerkt.

Leeswijzer
In deze rapportage treft u in hoofdstuk 1 de resultaten van het onderzoek aan. In Bijlage 1 is de gebruikte vragenlijst te vinden, in Bijlage 2 vindt u de responsverantwoording. De open antwoorden op vragen zijn vanwege de veelheid als xls-bestand aan de opdrachtgever ter beschikking gesteld.

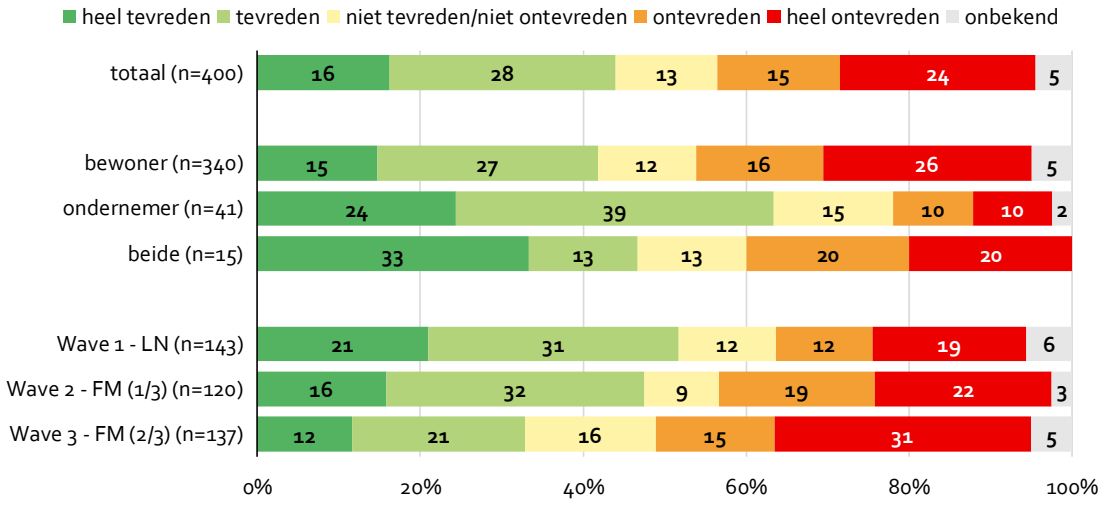
1 Resultaten

1.1 Meningen verdeeld over de proef met het ophalen van afval

Ruim vier van de tien ondervraagden zijn *(zeer) tevreden* over de proef 'Afval op afspraak' die sinds januari 202 in de 9 Straatjes wordt uitgevoerd (44%). Daarentegen is 39% van de ondervraagden is (zeer) *ontevreden* over de gehouden proef. Ruim een tiende heeft een *neutrale* houding; men is niet tevreden maar ook niet ontevreden over de gehouden proef (13%). Een klein deel van de ondervraagden heeft geen antwoord op de vraag (5%).

Ondernemers zijn verhoudingsgewijs het vaakst (zeer) tevreden (63% versus 42% bij bewoners). Onder respondenten uit gebied Wave 3, waar de proef 5 weken voorafgaand aan het onderzoek startte, is dat 33%. Een iets groter aandeel, 46% is (zeer) *ontevreden* over de proef.
De resultaten voor respondenten die zowel bewoner als ondernemer zijn in de figuur zijn vanwege de lage aantallen respondenten slechts indicatief. Dat geldt voor alle overige figuren in dit rapport.

Figuur 1 Mate van tevredenheid over de proef in het algemeen (procenten)



bron: O&S

1.2 Ruim vijf van de tien laten afval thuis ophalen na afspraak website

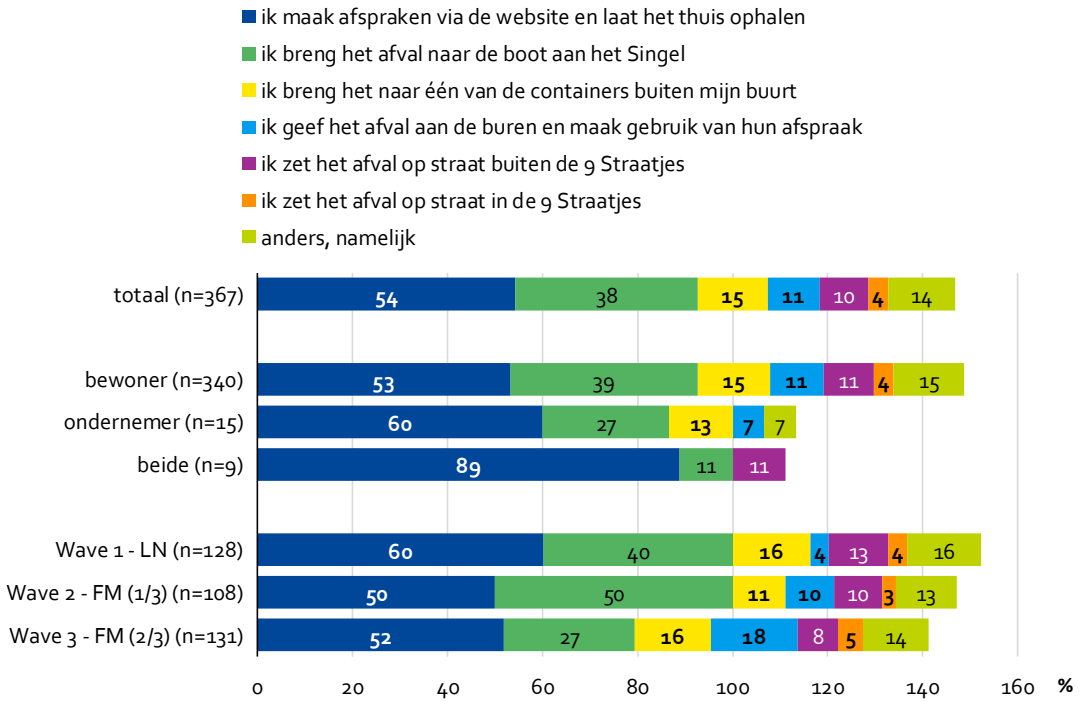
Tijdens de proef zijn er verschillende mogelijkheden om het afval op te laten halen, zelf weg te brengen of op straat te zetten. Zo kunnen ondernemers een vaste afspraak met de gemeente maken om het afval op te laten halen. Dat is overigens verplicht als ze meer dan 9 zakken afval per week hebben. Van de 41 ondernemers die aan het onderzoek meededen, maken er 26 van deze mogelijkheid gebruik (63%). Bij de 15 respondenten die zowel bewoner als ondernemer zijn maken er 7 gebruik van een vaste afspraak (40%). In totaal 16 ondernemers/ondernemer-

bewoners maken zelf een afspraak om het afval op te laten halen en 9 doen geen van beide. Zij geven veelal aan dat zij het afval zelf naar de boot brengen, vooral als ze weinig of onregelmatig afval hebben:

- Breng het zelf naar de boot aan de Singel.
- Heel lastig te bepalen wanneer volle vuilniszakken. Wel op eigen gelegenheid afval weg gebracht naar boot aan Singel.
- IK breng het zelf naar de ponton.
- Ik breng mijn afval zelf weg naar de boot in het Singel. Ik dacht dat dat ook de bedoeling was.
- Ik heb haast geen afval.
- Ik neem het mee naar container.
- Ik heb per week slechts 1 klein pedaalemmer zakje afval en mag de vuilniscontainer van de buren gebruiken.

Vierenvijftig procent van de respondenten maakt een afspraak via de website om het afval thuis op te laten halen, 38% brengt het naar de boot aan het Singel. Daarnaast brengt (ruim) een tiende het afval naar containers buiten de 9 Straatjes (15%), zet het buiten de buurt op straat (10%), of geeft het mee aan de buren als daar het afval wordt opgehaald (11%). Een klein deel zet het afval in de 9 Straatjes op straat (4%).
Respondenten uit gebied Wave 1 maken relatief vaker een afspraak op de website om het afval op te laten halen, die uit gebied Wave 2 brengen het vaker zelf naar de afvalboor in het Singel en die uit Wave 3 geven verhoudingsgewijs vaker het afval aan de buren mee als daar het afval op afspraak wordt opgehaald.
De informatie is vanwege kleine aantallen indicatief voor respondenten die ondernemer of ondernemer-bewoner zijn in de figuur.

Figuur 2 Manieren waarop men het afval aanbood (procenten, n=367, meer antwoorden mogelijk)



bron: O&S

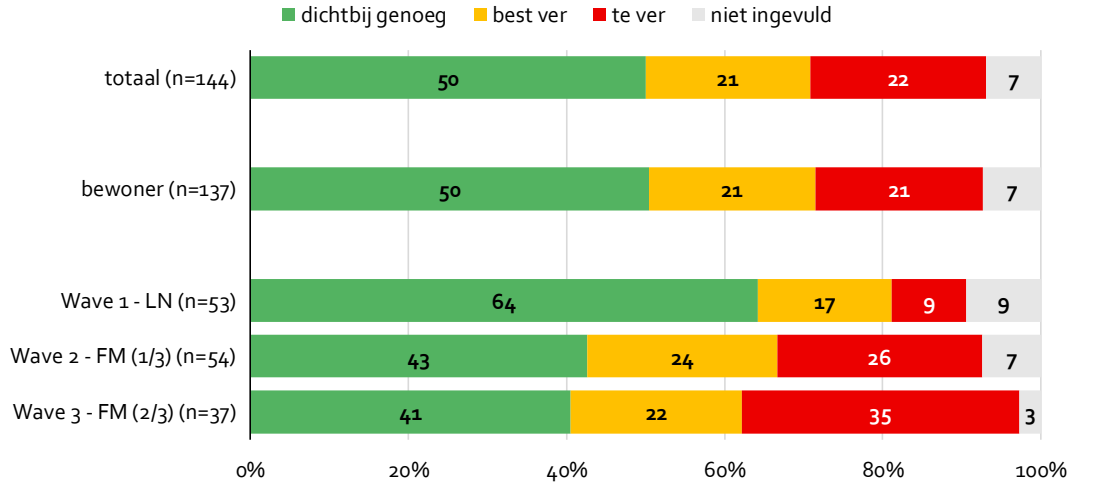
Veertien procent geeft een ander antwoord. Sommigen geven het afval af als ze het wagentje in de straat zien rijden, anderen hebben een gezamenlijke vaste afspraak in het appartementen-complex waar ze wonen, een enkeling zet het aan de overkant van de gracht op straat waar het vuilnis nog op de oude manier wordt opgehaald, en sommige mensen nemen het afval mee om elders weg te gooien.
Alle toelichtingen en gegeven open antwoorden in dit onderzoek zijn te omvangrijk om als bijlage in dit rapport op te nemen. Hierom zijn ze opgenomen in een Excel bestand. Dit bestand, waarmee per type respondent en gebied in de 9 Straatjes selecties kunnen worden gemaakt, is aan Afval en Grondstoffen ter beschikking gesteld.

1.3 Meningen verdeeld over afstand tot de afvalboot in het Singel

Ruim 140 respondenten brengen het afval wel eens naar de boot in de Singel. Ongeveer 90 mensen doen dat *wekelijks* (meestal één of twee keer per week), 40 mensen doen dat maandelijks (meestal één of twee keer per maand). Van een deel weten we niet hoe vaak ze hun afval naar de boot brengen.

De helft van de respondenten die het afval wel eens naar de boot brengen vindt de afstand tot de boot dichtbij genoeg om het er heen te brengen. In gebied Wave 1 vindt men dat vaker. Drieënveertig procent vindt de afstand tot de boot *best ver* of *te ver.* Dat laatste vindt men vaker in gebied Wave 3: voor 35% is de boot in het Singel te ver weg om het afval naar toe te brengen.

Figuur 3 Mening over de afstand naar de vuilnisboot in de Singel (procenten, n=144)

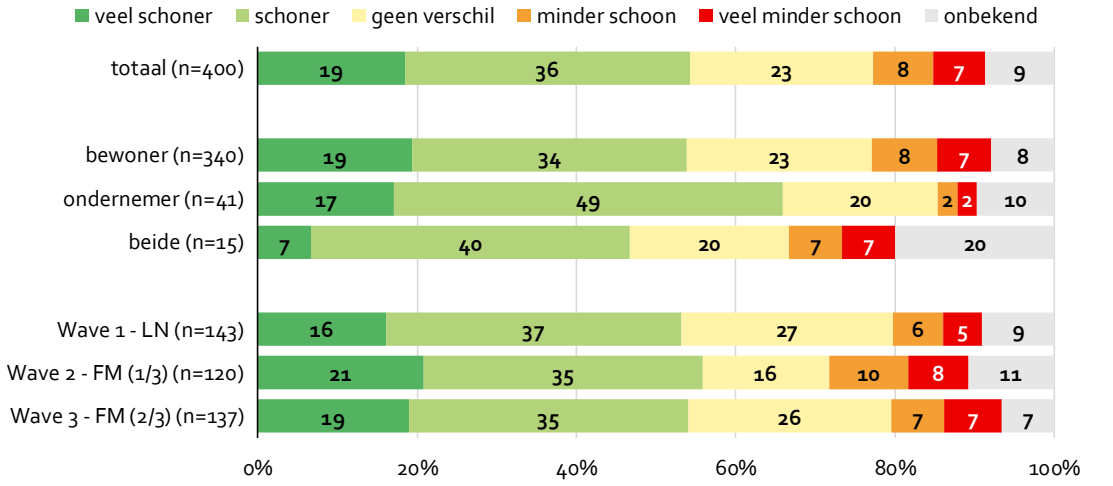


bron: O&S

1.4 Ruim vijf van de tien vinden het (veel) schoner tijdens de proef

Vergeleken met de vorige manier van het ophalen van vuilnis geeft 55% van alle 400 respondenten aan dat het tijdens de proef met het op afspraak ophalen van afval (veel) *schoner* op straat is. Ondernemers vinden dat verhoudingsgewijs vaker dan bewoners (66% versus 53%). Veel verschillen van mening tussen de deelgebieden in de 9 Straatjes zijn er niet. Vijftien procent is van mening dat het (veel) minder schoon op straat is sinds de proef gestart is. In Wave 2 is dat 18%, in Wave 1 11%. Een tiende van de respondenten heeft geen antwoord op de vraag en bijna een kwart heeft een neutrale houding: zij zien geen verschil met voorheen.

Figuur 4 Effect van de proef op de mate van vervuiling op straat (procenten)

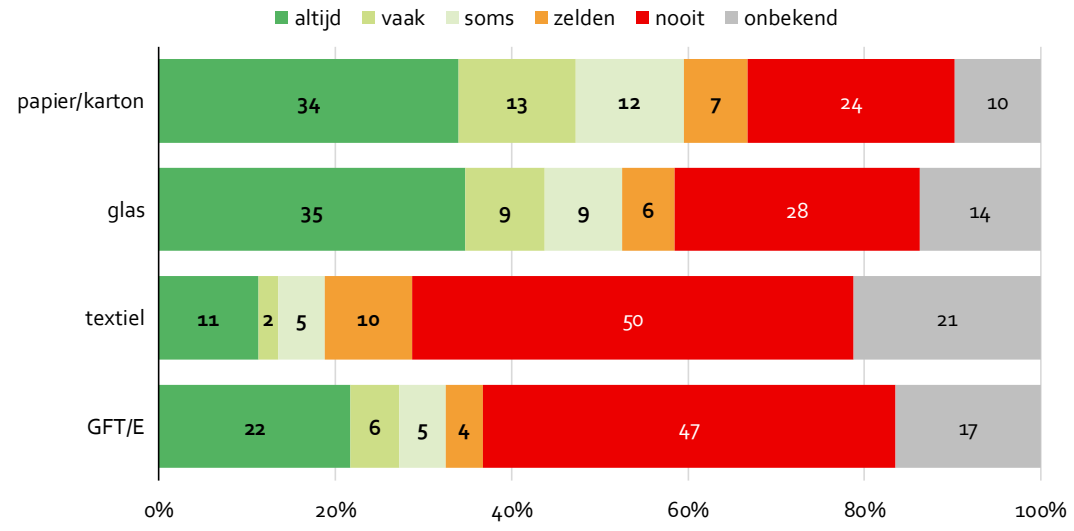


bron: O&S

1.5 Papier/karton en glas meest gescheiden afvalfracties tijdens de proef

Zes van de tien respondenten scheiden papier en karton tijdens de proef met het op afspraak ophalen van afval, 53% doet dat met glas. Textiel (18%) en GFE/T (33%, groente-, fruit-, etensresten-, en tuinafval) worden veel minder vaak gescheiden. Bij deze laatste twee soorten afval geeft 60% en 51% aan dat ze zelden of nooit textiel en GFE/T scheidden. Daarnaast is van ongeveer een vijfde niet bekend wat ze met deze afvalfracties doen. Dat kan er op duiden dat men geen textiel of GFE/T afval te scheiden heeft. Voor textiel is dat aannemelijk, voor met name GFE niet.
Overigens geldt in het algemeen dat papier/karton, glas en GFT/E iets vaker wordt gescheiden door mensen die niet zo veel trappen op of af moeten (benedenverdieping, 1 of 2 hoog), door meerpersoonshuishoudens en door respondenten vanaf 50 jaar. Vaak is er sprake van een overlap tussen deze groepen respondenten.

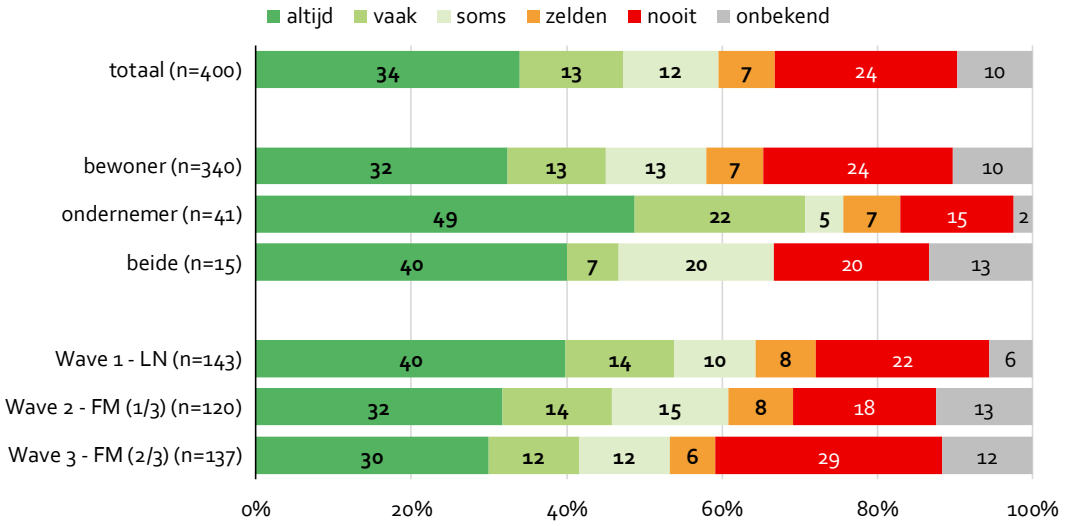
Figuur 5 Mate waarin afvalfracties tijdens de proef werden gescheiden (procenten, n=400)



bron: O&S

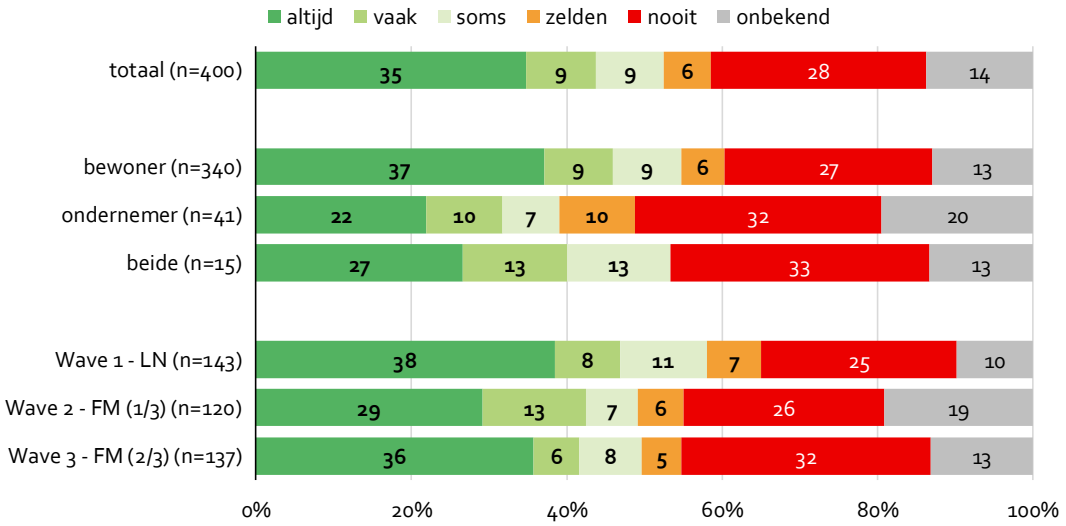
In de figuren 6 tot en met 9 is dezelfde informatie per fractie opgenomen. Ondernemers scheiden verhoudingsgewijs wat vaker dan bewoners papier en karton (figuur 6) en GFT/E (figuur 9).

Figuur 6 Scheiden van papier en karton tijdens de proef (procenten)



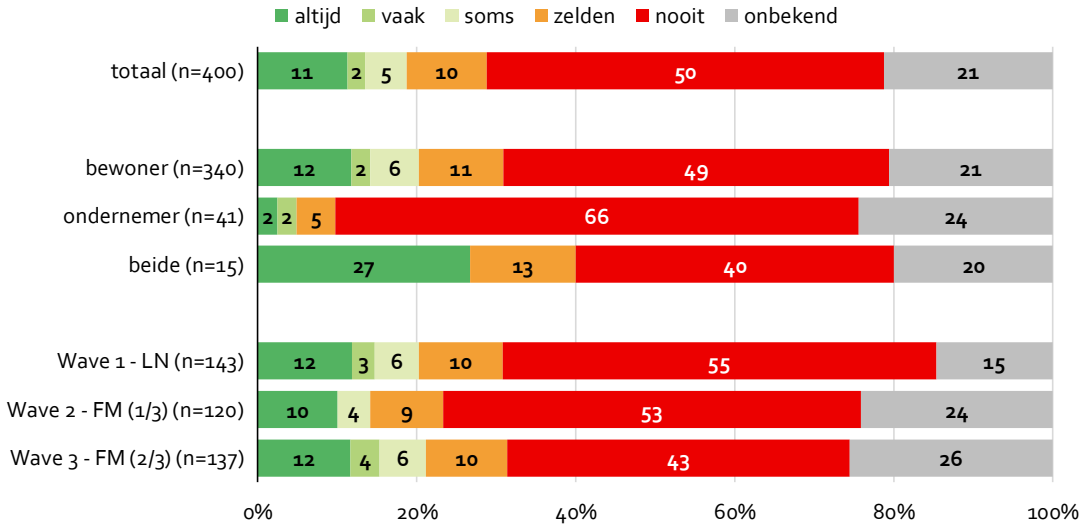
bron: O&S

Figuur 7 Scheiden van glas tijdens de proef (procenten)



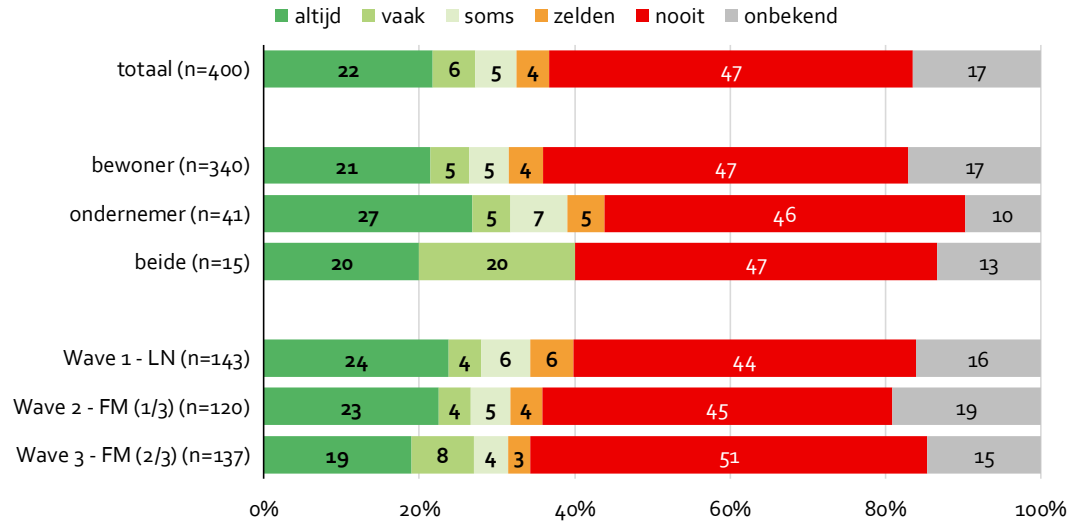
bron: O&S

Figuur 8 Scheiden van textiel tijdens de proef (procenten)



bron: O&S

Figuur 9 Scheiden van GFE/GFT tijdens de proef (procenten)



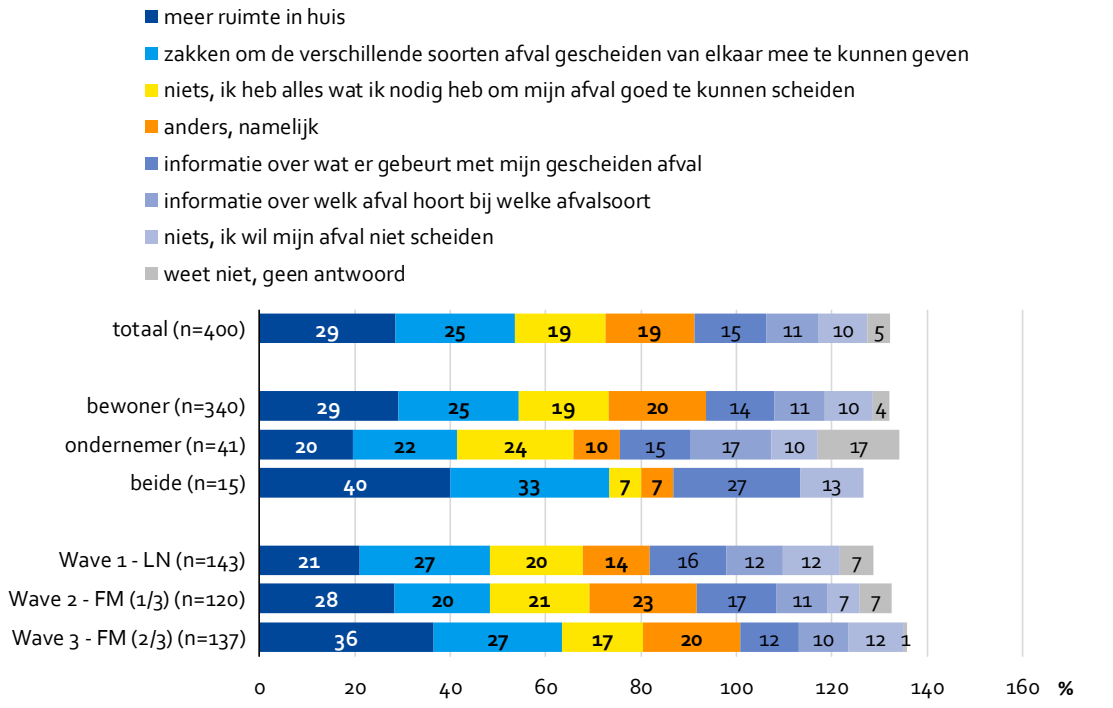
bron: O&S

1.6 Meer ruimte in huis en meer afvalzakken om afval beter te scheiden

Drie van de tien respondenten geven aan dat het zou helpen als ze meer ruimte in huis hadden om het afval beter te kunnen scheiden en een kwart heeft behoefte aan verschillende soorten zakken voor verschillende soorten afval, waardoor het afval beter gescheiden meegegeven kan worden. Een vijfde (19%) heeft helemaal *niets extra's* nodig en een even groot deel geeft een eigen reden op waarmee ze geholpen zouden zijn om afval beter te kunnen scheiden. Een deel (15%) wil graag weten wat er met het afval gebeurt en 11% heeft behoefte aan informatie over welk afval bij de verschillende fracties hoort. Een tiende heeft geen suggesties voor het verbeteren van het scheiden van afval: men wil niet aan afvalscheiding doen. Van deze 41 respondenten is niet helemaal duidelijk waarom zij niet aan afvalscheiding willen doen, zij

hebben hierover geen toelichting gegeven. Wel is het zo dat zij verhoudingsgewijs vaker zelden of nooit aan afvalscheiding doen en dat zij in de regel vinden dat het niet schoner is geworden tijdens de proef, of het maakt geen verschil met voorheen. Daarnaast zijn deze respondenten vaker (heel) ontevreden over de proef in het algemeen.

Figuur 10 Zaken die hadden kunnen helpen bij het (beter) scheiden van het afval (procenten, n=400, meer antwoorden mogelijk)



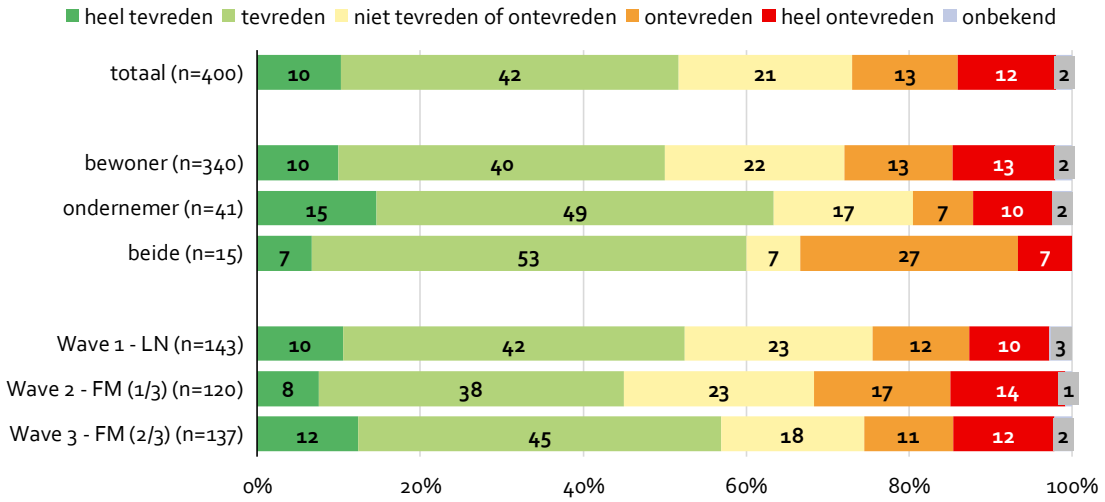
bron: O&S

Negentien procent van de ondervraagden geeft (daarnaast) een ander antwoord. Dat zijn niet altijd suggesties die kunnen helpen bij het beter scheiden van afval, maar soms ook toelichtingen of ervaringen met betrekking tot de proef. Sommige mensen geven aan dat ze bijvoorbeeld zelf papier en glas in de containers gooien en de rest van hun afval niet verder scheiden, anderen merken op dat het niet veel zin heeft het afval te scheiden omdat het bij het ophalen bij elkaar gegooid wordt. Een aantal mensen is van mening dat er meer containers op straat moeten komen waar je het afval zelf gescheiden kunt wegbrengen en er moet vaker worden opgehaald. Ook vindt een aantal mensen dat ze te lang moeten wachten voor het afval bij hen thuis wordt opgehaald, ze zijn te klein behuisd, of het afval stinkt in huis of trekt muizen aan (met name GFT/E-afval) waardoor zij niet aan het scheiden van deze afvalfractie toekomen.

1.7 Ruim de helft is (heel) tevreden over de communicatie over de proef

Tweeënvijftig procent is (heel) *tevreden* over de communicatie over de proef, 25% is hier (heel) *ontevreden* over, en 21% heeft een neutrale houding. Ondernemers zijn iets vaker (heel) tevreden met de communicatie en informatie over de proef, net als respondenten uit gebied Wave 3. In Wave 2 bestaat iets meer onvrede over de communicatie en informatie over de proef met het op afspraak ophalen van afval in de 9 Straatjes (31%). Respondenten onder de 50 jaar zijn verhoudingsgewijs vaker (heel) ontevreden: 31% versus 16% bij 66-plussers.

Figuur 11 Mate van tevredenheid over de communicatie over de proef in het algemeen (procenten)



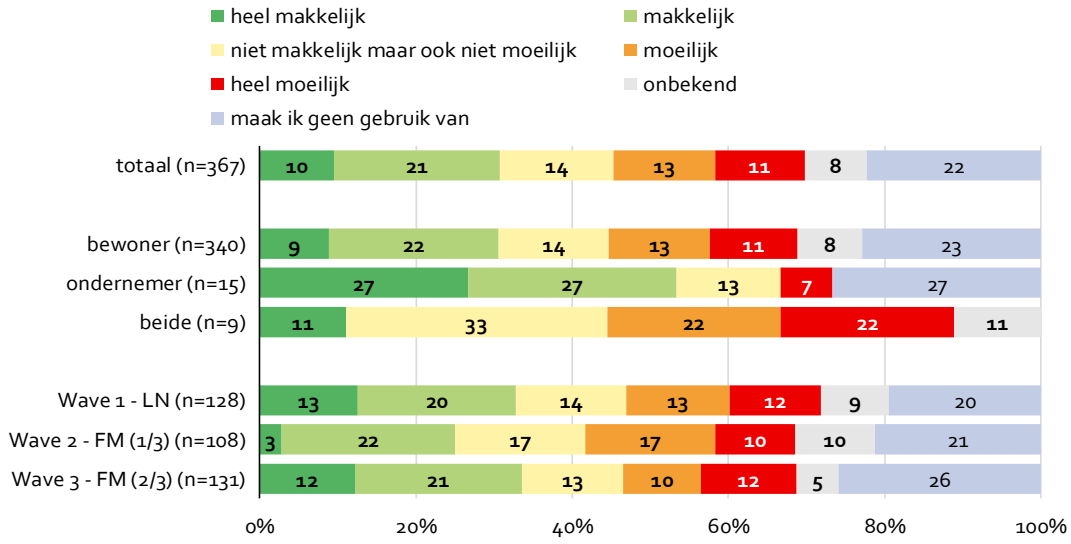
bron: O&S

Mensen die (heel) *tevreden* zijn over de communicatie geven aan dat de informatie gewoon heel duidelijk en veel was, zowel online als via brieven of flyers, dat de informatie ook in het Engels beschikbaar was en dat de App heel goed werkt.
Mensen die *neutraal* zijn over de communicatie geven onder andere aan dat er soms misvervestanden zijn over wanneer het vuilnis wordt opgehaald, ze vinden dat er niet naar de bewoners geluisterd wordt, medewerkers zijn niet te bereiken of noemen het gebrek aan informatie voor nieuwe bewoners in de buurt of vinden dat informatie over de proef niet of te laat kwam.
Mensen die (heel) *ontevreden* zijn geven soms aan dat het verplichte karakter van de proef hen niet aanstaat, ze vinden het niet prettig dat de proef hen is opgedrongen, er is geen inspraak of communicatie geweest. Daarnaast vindt een enkeling het vervelend dat je elke keer als je een afspraak maakt om het afval op te laten halen, je alle gegevens opnieuw moet invullen, in plaats van dat het systeem dat onthoudt. Sommige mensen hebben boetes gekregen, ondanks dat er afspraken gemaakt waren. Anderen vinden het om verschillende redenen een irritante, belachelijke of waardeloze proef die te veel tijd en geld kost.

1.8 Maken van afspraak via website niet voor iedereen makkelijk

Hoewel drie van de tien respondenten aangeven dat het maken van een afspraak via een website om het afval op te laten halen (heel) *makkelijk* was (31%), geeft 24% aan dat zij dat (heel) *moeilijk* vinden. Onder mensen in de leeftijdsgroep 21-49 jaar ligt dit aandeel hoger, namelijk op 35%. Ruim een vijfde (22%) van de respondenten maakt geen gebruik van de mogelijkheid om het afval op te laten halen. Bij 50-plussers maken drie van de tien geen gebruik van de mogelijkheid om een afspraak te maken.
Acht procent weet we niet hoe makkelijk of moeilijk het maken van een afspraak via een website is en veertien procent heeft een *neutrale* houding: het was niet makkelijk maar ook niet moeilijk. Mensen jonger dan 50 jaar hebben vaker dan gemiddeld een neutrale houding (19%).
In gebied Wave 2 zijn de meningen over het gemak van het maken van een afspraak via de website nog het meest verdeeld: 25% vindt dat (heel) makkelijk, 27% (heel) moeilijk.

Figuur 12 Oordeel over het maken van een afspraak via de website om het afval op te komen halen (procenten)

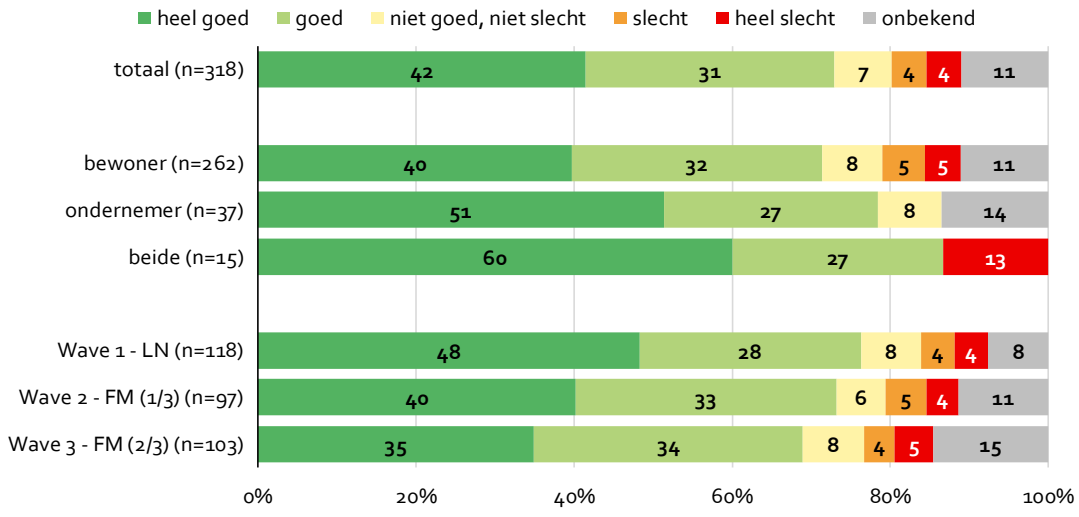


bron: O&S

1.9 Driekwart vindt het contact met de afvalmedewerkers (heel) goed

Ondernemers zijn verhoudingsgewijs nog iets positiever over het contact met de medewerkers die het afval komen ophalen (78% versus 73% gemiddeld), bijna een tiende van alle respondenten vindt het contact met de medewerkers (heel) *slecht* (8%). Respondenten jonger dan 50 jaar vinden dat iets vaker (15%). Zeven procent heeft een neutrale houding ten aanzien van het contact met de medewerkers die het afval komen ophalen tijdens de proef. Een tiende heeft geen antwoord op de vraag.
In gebied Wave 1, waar de proef het langst loopt, is men het meest positief: 78% bestempelt het contact met de afvalmedewerkers als (heel) goed, terwijl dat in Wave 3, waar de proef sinds kort is ingevoerd, 69% is. Hier blijft een groter deel van de respondenten het antwoord op de vraag wat ze van het contact met de medewerkers vinden schuldig (15%).

Figuur 13 Oordeel over het contact met de medewerkers die het afval kwamen ophalen (procenten)



bron: O&S

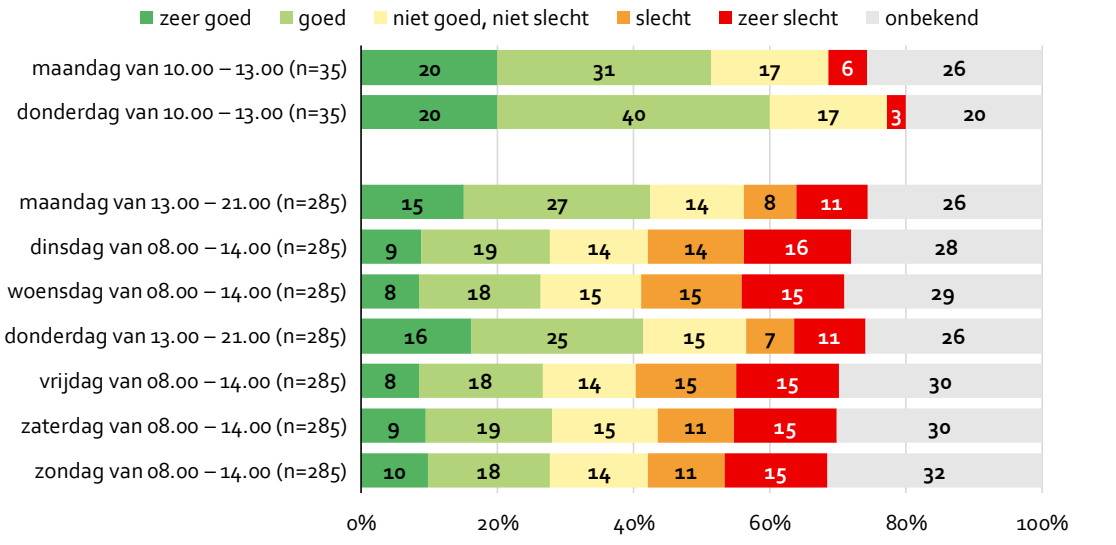
Uit de toelichtingen blijkt onder andere dat men de afvalmedewerkers allemaal heel aardig, tof, professioneel, super, zeer vriendelijk, behulpzaam, geduldig, vrolijk en beleefd vindt.
Mensen die ontevreden zijn geven onder andere aan dat de medewerkers niet op kwamen dagen, ze houden zich niet aan hun afspraken, nemen geen ander zwervend vuil van de straat mee, of vinden dat de medewerkers zelf niet goed op de hoogte van de proef zijn.

1.10 Meningen verdeeld over ophaaltijden

Ondernemers hebben de mogelijkheid om het vuilnis tussen 10.00 en 13.00 uur op te laten halen op maandags en donderdags. Het grootste deel van de 35 ondernemers die hier gebruik van maken vindt dat (zeer) goed, vooral op de donderdag (60% versus 51% op maandags).

Bewoners hebben andere ophaaltijden: op maandag en donderdag van 13.00 tot 21.00 uur en alle andere dagen van de week van 08.00 tot 14.00 uur, dus ook in het weekend.
Het meest positief is men over de maandag en donderdag, waarbij er nog tot 21.00 uur afspraken om het afval op te laten halen kunnen worden gemaakt: rond de 42% vindt de ophaaltijden (zeer) goed. Over alle andere dagen, waarbij er tot 14.00 uur afspraken gemaakt kunnen worden, is men meer verdeeld: ongeveer een kwart (tussen 26% en 28%) vindt de ophaaltijden (zeer) goed), terwijl een nagenoeg even groot deel (tussen 26% en 30%) deze tijden (zeer) slecht vindt. Daarnaast heeft bij alle mogelijke ophaaltijden een bijna even groot deel geen antwoord op de vraag (tussen 26% en 32%).

Figuur 14 Oordeel over de mogelijke ophaaltijden (procenten)



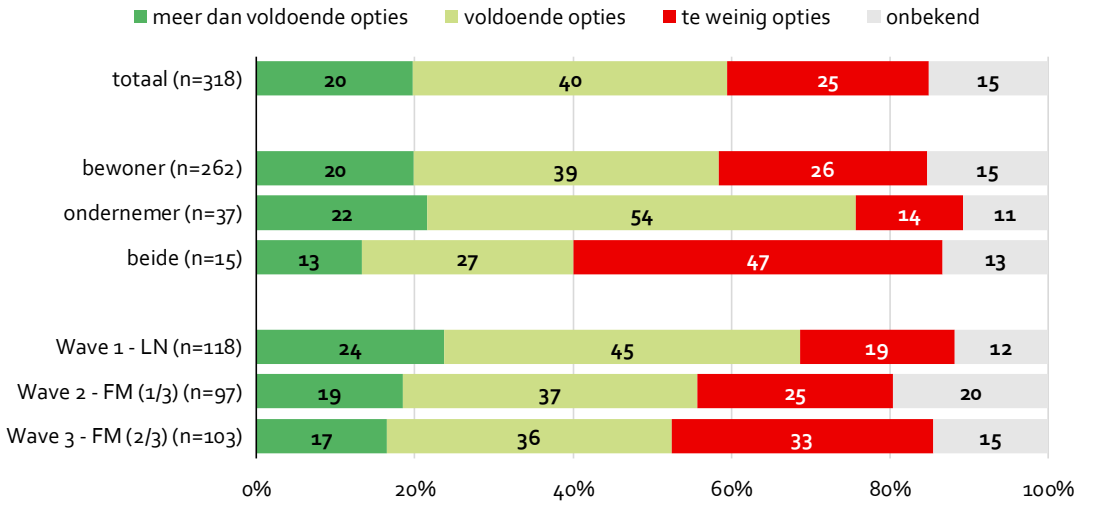
bron: O&S

1.11 Zes van de tien (zeer) tevreden over aantal ophaalmomenten

Een vijfde geeft aan dat er *meer dan voldoende* ophaalmomenten zijn, vier van de tien geven aan dat er voldoende mogelijkheden zijn om het afval op te laten halen. Daarnaast is een kwart van mening dat het er te *weinig* zijn; mensen onder de 50 jaar geven dat relatief vaker aan (38%). Vijftien procent blijft het antwoord op deze vraag schuldig.

Ondernemers vinden vaker dat er voldoende opties zijn. Respondenten in gebied Wave 1 zijn verhoudingsgewijs meer tevreden met de hoeveelheid ophaalmomenten dan die uit Wave 3 (69% versus 53%). In Wave 3 vindt 33% van de respondenten dat er te weinig ophaalmomenten zijn.

Figuur 15 Oordeel over de hoeveelheid ophaalmomenten, naar leeftijdsgroep (procenten, n=138)



bron: O&S

Mensen die vinden dat er te weinig ophaalmomenten waren geven onder andere aan dat de tijden hen niet uitkomen, met name als men overdag werkt, of de tijdslots zijn te lang: men moet te lang thuis wachten tot het afval wordt opgehaald. Sommige mensen willen graag op vaste dagen het vuilnis buiten op straat kunnen zetten, anderen merken op dat het planningssysteem vaak vol zit met herhaalafspraken waardoor er geen afspraak meer gepland kan worden. Er wordt gepleit voor meer ophaaltijden of meer afvalcontainers in de buurt zodat mensen het afval zelf weg kunnen brengen, vooral als de afvalboot te ver lopen is.

1.12 Twee derde heeft aanvullende opmerkingen

De opmerkingen zijn uiteenlopend van aard. Sommige mensen pleiten voor afschaffing van de proef, anderen vinden dat er meer containers in de buurt moeten komen of meer boten in de gracht zodat ze hun afval daar zelf weg kunnen brengen. De tijdslots om het afval op te laten halen moeten korter, het maken van een afspraak moet simpeler, mensen zouden bij gemaakte afspraken hun vuilnis buiten moeten kunnen zetten, er moet meer handhaving komen op afvaldumps van bedrijven en bewoners die niet mee willen werken, en sommige mensen vragen zich af waarom er nog steeds zware (afval)vrachtwagens door de buurt rijden ondanks de zwakke kademuren die als argument golden om het experiment uit te voeren.

1.13 De helft wil op de hoogte blijven van het vervolg

Van de proef in de 9 Straatjes wordt na 2025 een evaluatie gemaakt. Daarin worden de resultaten van de proef en de resultaten van deze enquête meegenomen.
De gemeente gebruikt dit eindverslag om een nieuw afvalplan voor het hele Centrum te maken. De 9 Straatjes maakt ook deel uit van dit plan. Dat het afval in de 9 Straatjes in de toekomst definitief op een andere manier zal worden opgehaald, is zeker. Of dat op afspraak zal zijn zoals tijdens de proef is nu nog niet bekend.

Vijftig procent van de respondenten wil graag op de hoogte gehouden worden van het vervolg en heeft een e-mailadres opgegeven. Op termijn krijgen deze respondenten een brief van de gemeente over de resultaten en het vervolg.

Bijlage 1 Vragenlijst

Welkom bij de vragenlijst over de proef 'Afval op afspraak' in de 9 Straatjes. In uw buurt loopt tot eind 2025 de proef 'Afval op afspraak'. Tijdens de proef halen we uw afval op afspraak aan de deur op met elektrische bakfietsen en elektrische auto's. We willen graag weten wat u van deze proef vindt. Wilt u onderstaande vragenlijst invullen? Als u een vraag kunt overslaan, dan staat dat aangegeven.

1 Bent u bewoner of ondernemer in de 9 Straatjes?

☐1 bewoner → ga naar vraag 3
☐2 ondernemer
☐3 beide
☐4 wil ik niet zeggen → ga naar vraag 3

2 Heeft u als ondernemer een vaste afspraak om uw afval op te laten halen of maakt u zelf via de website een afspraak om het afval bij u op te laten halen?

☐1 ik heb een vaste afspraak om het afval op te laten halen → ga naar vraag 3
☐2 ik maak zelf een afspraak om het op te laten halen → ga naar vraag 3
☐3 geen van beide → ga naar vraag 2A

2A Kunt u dat toelichten?

3 Hoe tevreden bent u in het algemeen over de proef 'Afval op afspraak'?

☐1 heel tevreden
☐2 tevreden
☐3 niet tevreden/niet ontevreden
☐4 ontevreden
☐5 heel ontevreden
☐6 weet niet, geen antwoord

Indien vraag 2 = ik heb een vaste afspraak om het afval op te laten halen → ga naar vraag 7

4 Hoe gooit u uw afval tijdens de proef weg? Meerdere antwoorden mogelijk

☐1 ik maak afspraken via de website en laat het thuis ophalen → ga naar vraag 7
☐2 ik geef het afval aan de buren en maak gebruik van hun afspraak → ga naar vraag 7
☐3 ik breng het naar één van de containers buiten mijn buurt → ga naar vraag 7
☐4 ik zet het afval op straat in de 9 Straatjes → ga naar vraag 7
☐5 ik zet het afval op straat buiten de 9 Straatjes → ga naar vraag 7
☐6 ik breng het afval naar de boot aan het Singel → ga naar vraag 5 en 6
☐7 anders, namelijk → ga naar vraag 7

_____
_____
_____

☐8 weet niet, geen antwoord → ga naar vraag 7

5 U geeft aan dat u het afval naar de boot brengt. Wat vindt u van de afstand naar de boot?

☐1 dichtbij genoeg
☐2 best ver
☐3 te ver
☐4 weet niet, geen antwoord

6 Hoe vaak brengt u het afval naar de boot? U kunt hierbij kiezen uit aantal keer per week of per maand. Kies alstublieft 1 antwoord.

☐1 ..... keer per week
☐2 ..... keer per maand
☐3 weet niet, geen antwoord

7 Is het tijdens de proef schoner of minder schoon op straat ten opzichte van de vorige manier van ophalen?

☐1 veel schoner
☐2 schoner
☐3 geen verschil
☐4 minder schoon
☐5 veel minder schoon
☐6 weet niet, geen antwoord

8 Tijdens de proef kunt u de verschillende soorten afval gescheiden meegeven. Het gaat om papier/karton, glas, textiel en GFE/T (groente-, fruit-, etensresten-, en tuinafval). Welke soorten van uw afval geeft u gescheiden mee tijdens de proef?

	altijd	vaak	soms	zelden	nooit	weet niet, geen antwoord
papier/karton	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5	☐6
glas	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5	☐6
textiel	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5	☐6
GFE/T	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5	☐6

9 Is er iets dat u kan helpen om uw afval (beter) te kunnen scheiden? Meerdere antwoorden mogelijk

☐1 zakken om de verschillende soorten afval gescheiden van elkaar mee te kunnen geven
☐2 meer ruimte in huis
☐3 informatie over welk afval hoort bij welke afvalsoort
☐4 informatie over wat er gebeurt met mijn gescheiden afval
☐5 niets, ik heb alles wat ik nodig heb om mijn afval goed te kunnen scheiden
☐6 niets, ik wil mijn afval niet scheiden
☐7 anders, namelijk

_____
_____
_____

☐8 weet niet, geen antwoord

10 Hoe tevreden bent u over de communicatie en de informatievoorziening vanuit de gemeente over de proef?

☐1 heel tevreden
☐2 tevreden
☐3 niet tevreden of ontevreden
☐4 ontevreden
☐5 heel ontevreden
☐6 weet niet geen antwoord

11 Kunt u dat toelichten?

Indien vraag 2 = ik heb een vaste afspraak om het afval op te laten halen → ga naar vraag 13

12 Hoe vindt u het om met behulp van een website een afspraak voor uw afval te maken?

☐1 heel makkelijk
☐2 makkelijk
☐3 niet makkelijk maar ook niet moeilijk
☐4 moeilijk
☐5 heel moeilijk
☐6 weet niet, geen antwoord
☐7 maak ik geen gebruik van → ga naar vraag 19

13 Hoe vindt u het contact met de medewerkers die het afval ophalen?

☐1 heel goed
☐2 goed
☐3 niet goed, niet slecht
☐4 slecht
☐5 heel slecht
☐6 weet niet, geen antwoord

14 Kunt u dat toelichten?

Vraag 15 alleen beantwoorden als u bij vraag 2 heeft aangegeven dat u een vaste afspraak heeft om het afval op te laten halen

15 Wat vindt u van de ophaaltijden?

	zeer goed	goed	niet goed, niet slecht	slecht	zeer slecht	weet niet, geen antwoord
maandag van 10.00 – 13.00	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5	☐6
donderdag van 10.00 – 13.00	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5	☐6

→ Ga naar vraag 17

16 Wat vindt u van de ophaaltijden?

	zeer goed	goed	niet goed, niet slecht	slecht	zeer slecht	weet niet, geen antwoord
maandag van 13.00 – 21.00	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5	☐6
dinsdag van 08.00 – 14.00	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5	☐6
woensdag van 08.00 – 14.00	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5	☐6
donderdag van 13.00 – 21.00	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5	☐6
vrijdag van 08.00 – 14.00	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5	☐6
zaterdag van 08.00 – 14.00	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5	☐6
zondag van 08.00 – 14.00	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5	☐6

17 Wat vindt u in het algemeen van de hoeveelheid opties om afval op te laten halen, zijn er:

☐1 meer dan voldoende opties → ga naar vraag 19
☐2 voldoende opties → ga naar vraag 19
☐3 te weinig opties
☐4 weet niet, geen antwoord → ga naar vraag 19

18 Kunt u dat toelichten?

19 Heeft u nog opmerkingen of suggesties over de proef met het afval die niet in de vragenlijst aan bod zijn gekomen?

Als laatste willen we graag nog een paar dingen van u weten. U bent niet verplicht om te antwoorden, uw gegevens worden anoniem verwerkt en worden uitsluitend voor het onderzoek gebruikt.

20 Hoe oud bent u?

|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

21 Wat is uw postcode? Graag 4 cijfers en 2 letters invullen

|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

Indien vraag 1 = ondernemer → ga naar vraag 24

22 Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden?

|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

23 Op welke etage woont u? Woont u op de benedenverdieping, vul dan 0 (nul) in.

|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

Indien vraag 1 = bewoner → ga naar vraag 25

24 Kunt u aangeven tot welke branche uw onderneming behoort?

☐1 horeca
☐2 detailhandel dagelijkse boodschappen
☐3 detailhandel niet-dagelijkse boodschappen
☐4 kleding/mode
☐5 kantoor
☐6 adviesbureau
☐7 financiële dienstverlening
☐8 zakelijke dienstverlening
☐9 persoonlijke verzorging (kapper etc.)
☐10 overig, namelijk

_____

☐11 geen antwoord

25 Wilt u op de hoogte gehouden worden over het vervolg? Vul dan uw e-mailadres in. Uw e-mailadres wordt los van uw antwoorden op de vragenlijst opgeslagen. Na afloop van het onderzoek stelt Onderzoek en Statistiek uw e-mailadres op een beveiligde manier aan directie Afval en Grondstoffen van de gemeente Amsterdam beschikbaar. Daarna verwijdert O&S uw gegevens.

☐1 ja, namelijk

☐2 nee, geen belangstelling

U bent aan het einde van de vragenlijst gekomen. Veel dank voor het invullen van de enquête!

Van de proef in de 9 Straatjes wordt aan het einde van de proef een evaluatie gemaakt. Daar nemen we uw antwoorden in mee. Net zoals de resultaten van de proef. De evaluatie maken we pas na 2025. U krijgt dan een brief over de resultaten.

De gemeente gebruikt dit eindverslag om een nieuw afvalplan voor het hele Centrum te maken. De 9 Straatjes maakt ook deel uit van dit plan. Dat het afval in de 9 Straatjes in de toekomst definitief op een andere manier zal worden opgehaald, is zeker. Of dat op afspraak zal zijn zoals tijdens deze proef is nu nog niet bekend.

Bijlage 2 Responsverantwoording

Voor het onderzoek werden 1.893 huishoudens en ondernemers in de 9 Straatjes per brief uitgenodigd. In de periode van 28 mei tot en met 30 juni 2024 kon men de (van een wachtwoord voorziene) vragenlijst online invullen of men vulde de meegestuurde papieren versie van de vragenlijst in.
In de periode van 20 juni tot en met 2 juli werden de schriftelijke vragenlijsten in het databestand verwerkt.

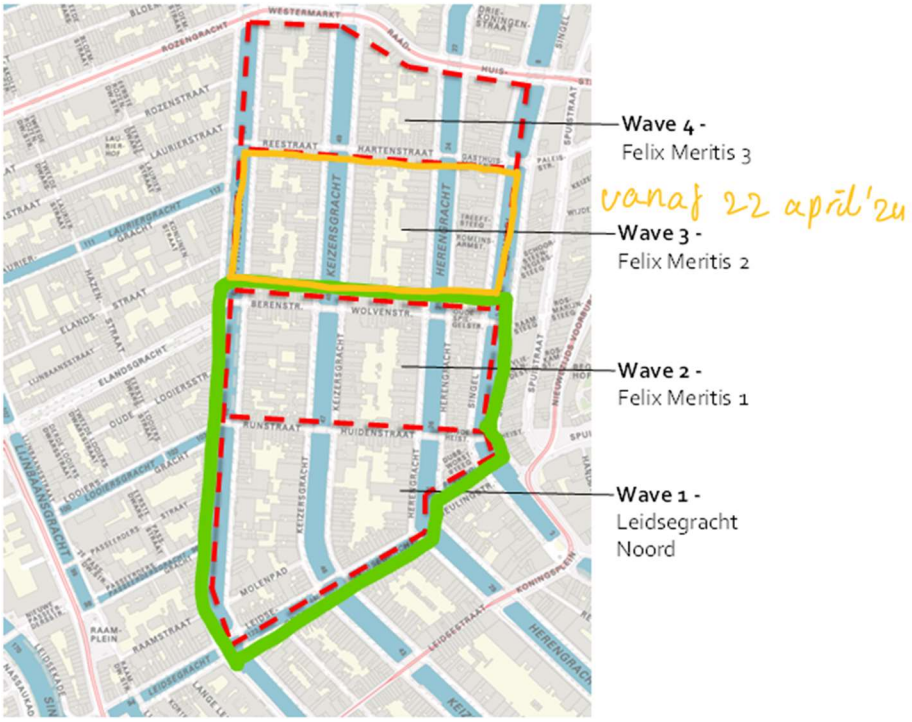
In totaal deden 400 mensen mee aan het onderzoek, 259 online en 141 schriftelijk. Dat is een responspercentage van 21,1%.

Op basis van het steekproefbestand is de gebiedsindeling aan het databestand gekoppeld.

Tabel R1 Respons per gebied (aantallen en procenten)

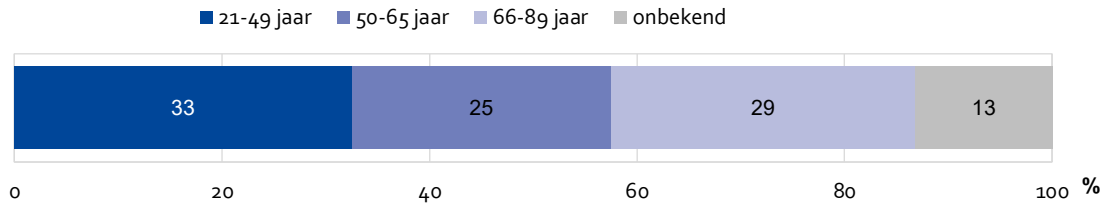
	bewoner	onder-nemer	beide	wil ik niet zeggen	totaal	aantal uitgenodigd	respons %
Wave 1 - LN	122	16	5	0	143	660	21,7
Wave 2 - FM (1/3)	97	17	4	2	120	588	20,4
Wave 3 - FM (2/3)	121	8	6	2	137	645	21,2
totaal	340	41	15	4	400	1893	21,1

Plattegrond 9 Straatjes naar gebied



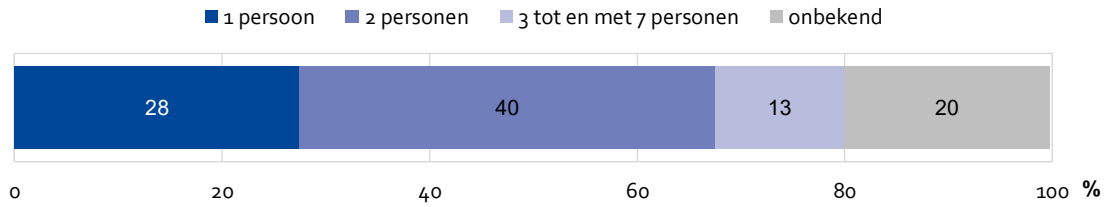
bron: A&G

Figuur R2 Respons naar leeftijdsgroep (procenten, n=400)



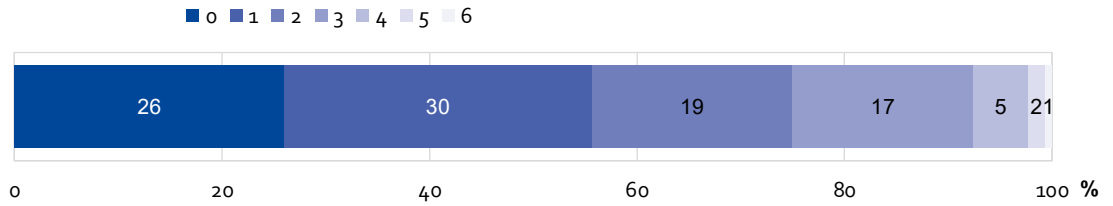
bron: O&S

Figuur R3 Respons naar huishoudensgrootte (procenten, n=359, exclusief ondernemers)



bron: O&S

Figuur R4 Respons naar etage waarop men woont (procenten, n=304, exclusief ondernemers en onbekend)



bron: O&S

Gemeente
Amsterdam



Onderzoek en Statistiek

Postbus 658
1000 AR Amsterdam

onderzoek.amsterdam.nl