

Dienstverlening Publiekszaken en Afvalinzameling

*Resultaten onderzoek Burgerpanel 2013
In opdracht van de gemeente Houten*

September 2013

Rianne van Beek MSc

TOTTA

*Totta Research N.V.
Burgemeester Stramanweg 105F
1101 AA Amsterdam*

Inhoudsopgave

Achtergrond	5
Conclusies en advies	7
1. Dienstverlening Publiekszaken	11
2. Afvalinzameling.....	21
Bijlage 1 – Extra tabellen	29
Bijlage 2 – Respondentenprofiel	30
Bijlage 3 – Processtatistieken	31
Bijlage 4 – Vragenlijst.....	32

Achtergrond

Aanleiding onderzoek

In deze meting van het Burgerpanel zijn twee onderwerpen aan het panel voorgelegd: (1) Dienstverlening Publiekszaken en (2) Afvalinzameling

Dienstverlening Publiekszaken

Sinds 1 oktober 2012 is de gemeente Houten volledig overgaan op het zogenaamde “werken op afspraak”. Dit wil zeggen dat bij bijvoorbeeld de aanvraag voor een nieuw paspoort eerst een afspraak gemaakt moet worden om terecht te kunnen bij de afdeling Publiekszaken. De gemeente wil graag weten wat de ervaringen van de inwoners van Houten met deze nieuwe regeling zijn. Hierbij is het hele proces meegenomen: het maken van de afspraak, het inchecken in het gemeentehuis en de dienstverlening van de medewerkers. De gemeente hoopt met deze ervaringen de dienstverlening nog beter te kunnen afstemmen op haar inwoners.

Afvalinzameling

Binnen het onderwerp afvalinzameling zijn meerdere facetten van de afvalinzameling aan bewoners voorgelegd. Eén van de onderwerpen betreft de informatievoorziening over afvalinzameling. Worden inwoners voldoende geïnformeerd over afvalinzameling en kunnen zij informatie hierover goed vinden? Eén van de informatiebronnen, de afvalkalender, wordt hierbij uitgelicht. In welke mate wordt deze kalender gebruikt? Ook wordt ingegaan op de inzameling van plastic afval. Door het verdwijnen van statiegeld op plastic flessen in 2014 wordt een toename voorzien van plastic afval. Is hierdoor een wijziging nodig in het beleid ten aanzien van het inzamelen van plastic afval? Ten slotte zijn enige vragen over het afvalscheidingsstation voorgelegd. De gemeente wil onder meer graag weten hoe Houtenaren de huidige openingstijden en drukte op het afvalscheidingsstation ervaren. Is het nodig om de openingstijden aan te passen, zodat het gebruik van het afvalscheidingsstation nog laagdrempeliger wordt?

Methode van onderzoek

Voor dit onderzoek zijn alle 1.350 leden van het burgerpanel uitgenodigd om deel te nemen aan een online enquête. In de periode 13 juni 2013 tot en met 1 juli 2013 hebben 707 leden deelgenomen, wat resulteert in een totale respons van 52%.

De resultaten worden gerapporteerd op totaalniveau. Daarnaast wordt er gekeken naar verschillen op basis van achtergrondgegevens, zoals: geslacht, leeftijd en wijk. Wanneer zich significante en relevante verschillen tussen (sub)groepen voordoen, worden deze vermeld in de rapportage¹. In bijlage 1 is een respondentenprofiel opgenomen.

In het hoofdstuk ‘Dienstverlening op afspraak’ worden de resultaten geïllustreerd aan de hand van enkele citaten. Bij een aantal vragen is een directe open vraag gesteld. Er zijn echter ook twee algemene open vragen gesteld: “Was u nog iets anders onduidelijk?” en “Heeft u nog aanvullende verbeterpunten?”. De antwoorden op de open vragen zijn gegroepeerd naar onderwerp en worden als illustratie bij het betreffende onderwerp getoond. De citaten met betrekking tot de algemene open vragen zijn herkenbaar aan de tekst “selectie open antwoorden”.

¹ Het aantal inwoners uit het buitengebied is te laag om hier conclusies aan te kunnen verbinden. Dit gebied is daarom niet meegenomen in de vergelijkingen tussen de verschillende wijken van Houten.

Conclusies en advies

Dienstverlening Publiekszaken: werken op afspraak

Vanaf 1 oktober 2012 kunnen Houtenaren alleen nog via een afspraak terecht bij de Gemeente InGang (de balies van het gemeentehuis). Een meerderheid van de Houtenaren (81%) is hiermee bekend. De regionale krant "Het Houtens Nieuws" heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan de bekendheid van deze nieuwe regeling.

Sinds de nieuwe regeling heeft ongeveer de helft van de Houtenaren een afspraak gemaakt bij de Gemeente InGang, voornamelijk voor het aanvragen of verlengen van een paspoort/identiteitsbewijs en het rijbewijs. Ongeveer driekwart (74%) heeft deze afspraak via de website van de gemeente gemaakt.

Bij het maken van een afspraak kan 10% van de klanten binnen een dag terecht. Gemiddeld moet de Houtenaar 3,8 dagen wachten op een afspraak. Wanneer de afspraak binnen 3 dagen plaatsvindt, geeft 76% aan dit acceptabel te vinden. Wanneer de afspraak echter langer op zich laat wachten, geeft slechts 45% aan dit acceptabel te vinden. Opvallend is het feit dat juist mensen die op korte termijn (binnen 3 dagen) terecht kunnen bij de Gemeente InGang, vaker aangeven dat het moment van de afspraak goed uitkomt en dat mensen die langer moeten wachten alsnog aangeven dat het tijdstip hen niet schikt.

Na het maken van een afspraak ontvangt men een bevestiging per e-mail. In deze e-mail wordt ook vermeld dat men wellicht enkele benodigdheden mee moet nemen naar de afspraak, zoals een pasfoto. 81% van de Houtenaren die een afspraak hebben gemaakt, geeft aan dat zij vooraf goed geïnformeerd zijn. Dit blijkt ook uit het feit dat 87% aangeeft alle benodigdheden bij zich te hebben tijdens de afspraak.

Van binnenkomst in het gemeentehuis tot aan de daadwerkelijke afspraak zijn er verschillende stappen die een bewoner moet nemen. De meeste onduidelijkheid bestaat rondom het inchecken bij de zuil. 26% geeft aan dat het niet duidelijk is dat men eerst moet inchecken, daarnaast geeft 36% aan dat het niet duidelijk is dat men zich niet hoeft aan te melden bij de balie/ receptie. De werking van de zuil bij binnenkomst is voor een kleine meerderheid duidelijk, 63% geeft dit aan. 17% moet een eerste keer door iemand anders op weg geholpen worden bij de werking van de zuil. Het proces van het inchecken bij de touchscreen informatiezuil wordt genoemd in de bevestigingsmail die men ontvangt bij het maken van een afspraak. Houtenaren die na maart 2013 een afspraak hebben gemaakt, geven vaker aan dat het proces rondom de touchscreen informatiezuil duidelijk is.

De meeste duidelijkheid is er aan het eind van het proces: de daadwerkelijke afspraak. 83% geeft aan dat het duidelijk is bij welke balie men moet zijn. Daarnaast is een grote meerderheid tevreden (77% deskundig, 75% behulpzaam, 77% vriendelijk) over de medewerkers die hen helpen.

Verbetering mogelijk?

Het lijkt erop dat een deel van de burgers het lastig vindt een afspraak op een vast moment te pinnen. Het hebben van een (fulltime) baan of andere bezigheden spelen hierbij een rol. Zo'n afspraak lukt dan alleen op langere termijn (als ze zeker weten dat de agenda nog leeg is). Gemiddeld moet men 3,8 dag wachten op een afspraak. Hierbij geeft vervolgens 57% aan dat dit het moment van hun voorkeur was. Sommigen geven aan de flexibiliteit van de oude regeling te missen. Men kon immers op verschillende momenten gewoon binnenlopen.

Het werken op afspraak biedt voor de meeste mensen echter ook voordelen. Zo zijn de wachttijden aan de balie over het algemeen een stuk korter geworden en kunnen medewerkers zich vooraf beter voorbereiden op de gemaakte afspraak zodat de klant beter en sneller bediend kan worden.

Hoewel het in de praktijk dus niet voor iedereen mogelijk is op korte termijn een afspraak te maken op het gewenste moment, verwacht een deel van de mensen dit wel te kunnen doen. Om teleurstelling te voorkomen is het belangrijk aan goed en reëel verwachtingenmanagement te doen. Dit kan bijvoorbeeld door mensen ruim voor het verlopen van een paspoort attent te maken op het verlengen hiervan en daarbij aan te geven dat men op tijd een afspraak dient te maken. Iets wat Houten overigens op dit moment al doet.

Ondanks het maken van een afspraak, ervaren sommige Houtenaren een wachttijd. Dit zorgt soms voor irritatie. Dit kan mede te maken hebben met de melding in de bevestigingsmail dat men 10 minuten van tevoren moet inchecken. De betreffende zinsnede uit deze mail is bovendien niet voor een ieder helder. Ook de collegiale achtervang bij uitlopende afspraken, zou nog beter (in)geregeld kunnen worden dan nu het geval is. Daarnaast geven enkele Houtenaren aan dat het hen verbaast dat de afspraak niet of onvoldoende voorbereid is, terwijl men wel heeft aangegeven voor welk product men komt. Niet zozeer het daadwerkelijk klaarleggen van de benodigde 'stukken' als wel de klanthouding is in deze belangrijk. Vooral als de gemeente er in slaagt de "Hostmanshippijlers" 'dialoog', 'het geheel zien', 'verantwoordelijkheid nemen', 'inleven' en de wow-factor van 'dienen' (aangenaam verrassen) meer in de praktijk weet te brengen, kan de waardering voor de gemeentelijke dienstverlening nog verder stijgen.

Hoewel het proces rondom het inchecken nog niet voor iedereen meteen duidelijk is, zijn er wel duidelijke verbeteringen zichtbaar in de tijd. Daartoe zijn er in de afgelopen periode rondom de communicatie - waaronder op de website en in de bevestigingsmail van de afspraak - verschillende verbeteringen doorgevoerd. Toch zou het goed zijn om ook de afdeling Communicatie (voortaan) nadrukkelijker te betrekken bij de verschillende communicatie-uitingen. Sommige tekstpassages blijken namelijk nog steeds niet geheel duidelijk. Verbetermogelijkheden zijn verder te realiseren op het vlak van de lay-out van het touchscreen van de informatiezuil en de boodschappen daarop en de (on)zichtbaarheid van receptie en de informatiezuil gedurende de intakeproces (denk aan kleurgebruik). Verbetervoorstellen hiertoe zijn reeds door de afdeling in gang gezet. Overigens ligt het in de lijn der verwachting dat mensen bij het vaker bezoeken van de Gemeente InGang beter gewend zullen raken aan de gehanteerde procedure.

Afvalinzameling

Informatie

Houtenaren vinden dat zij goed worden geïnformeerd over de afvalinzameling, 84% geeft aan de informatievoorziening als (zeer) goed te ervaren. Wanneer specifiek gevraagd wordt naar informatie die men mist, is dit voornamelijk informatie over wat er gebeurt met het afval en tips over het scheiden van afval.

Wanneer Houtenaren zelf informatie zoeken over afvalinzameling, is de huis-aan-huis verspreide kalender hun belangrijkste bron, 61% geeft dit aan. De huis-aan-huis kalender wordt door bijna alle inwoners gebruikt. Veelal is dit tussen de 1 en 11 keer per jaar (51%). Alle overige bronnen worden in een veel kleinere mate gebruikt. De website is de op-een-na belangrijkste informatiebron en wordt door 19% gebruikt om informatie over afvalinzameling op te zoeken.

Afvalkalender

Op de afvalkalender is informatie te vinden over de ophaaldagen van de verschillende soorten afval. Daarnaast is aanvullende informatie te vinden over afval scheiden en het afvalscheidingsstation. Sommige gemeentes bieden (daarnaast) een zogenaamde afval-app voor smartphone of tablet. Via deze afval-app kunnen inwoners de informatie uit de papieren afvalkalender op hun smartphone of tablet op interactieve wijze bekijken, daarnaast is er ruimte voor aanvullende informatie. Onder de Houtenaren is weinig animo voor de afval-app, ter vervanging van de papieren afvalkalender. Slechts 20% wil liever de afval-app dan de papieren kalender. 47% wil graag de papieren kalender behouden.

Veranderen?

Houtenaren zijn tevreden met de huidige informatievoorziening. De huis-aan-huis kalender wordt door bijna iedereen gebruikt, blijf deze dus verspreiden. Er is wel belangstelling voor een afval-app, maar deze kan op dit moment nog niet als vervanger van de papieren afvalkalender dienen.

Plastic

Op dit moment wordt plastic afval tweewekelijks huis-aan-huis ingezameld. Inwoners kunnen hun plastic afval aanbieden via de speciale Plastic Heroes afvalzakken. Een meerderheid van de Houtenaren geeft aan dit te doen (74%). Vanaf 2014 behoren plastic flessen ook tot het plastic afval. Het is waarschijnlijk dat de hoeveelheid plastic afval hierdoor gaat toenemen. De gemeente Houten verkent op dit moment in hoeverre zij haar inzamelbeleid hierop moet aanpassen. Wanneer Houtenaren uit verschillende gegeven opties voor het inzamelen mogen kiezen, geeft 45% van de inwoners aan graag het huidige inzamelbeleid te willen handhaven. Onder de inwoners die nu al consistent plastic afval gescheiden aanbieden met behulp van de Plastic Heroes zakken is dit zelfs 53%. Met name de initiatieven die zorgen voor een hogere afvalstoffenheffing krijgen weinig bijval van de inwoners.

Veranderen?

Op dit moment maken veel mensen gebruik van de Plastic Heroes zakken. Ook bij een toename in plastic zien veel inwoners graag dat de inzameling elke twee weken op eenzelfde wijze plaats blijft vinden. Hier lijkt dus op voorhand geen aanpassing van de regeling gewenst, althans niet op basis van de geschetste scenario's. Onder inwoners die nu nog geen plastic inzamelen blijft de wens voor tweewekelijks inzamelen overigens klein. Deze mensen zullen op een andere manier gestimuleerd moeten worden tot het gescheiden aanbieden van afval.

Afvalscheidingsstation

94% van de respondenten geeft aan dat iemand binnen zijn/haar huishouden weleens het afvalscheidingsstation bezoekt. De meerderheid van deze huishoudens brengt op zaterdag een bezoek. Hoewel veel mensen op deze dag het afvalscheidingsstation bezoeken, is men over het algemeen niet ontevreden over de drukte op het afvalscheidingsstation. Wel zou men graag een aanpassing in de openingstijden zien, 21% is hier op dit moment ontevreden over. Wanneer de gemeente de openingstijden wil aanpassen, gaat de meeste voorkeur uit naar een avondopenstelling (69%), daarnaast is ook de verschuiving van openingstijden naar 10.30-18.00 uur (56%) gewild. Bij een avondopenstelling is de vrijdagavond de meest geschikte dag. Indien een avondopenstelling gerealiseerd zou worden, zegt bijna de helft van de Houtenaren (48%) hier (zeer) waarschijnlijk gebruik van te zullen maken.

Veranderen?

Om met name de groep Houtenaren onder de 54 jaar goed van dienst te kunnen zijn, lijkt een verruiming van openingstijden gewenst. Een avondopenstelling op vrijdagavond lijkt hierbij de beste optie maar ook een later openstelling valt te overwegen. Om kosten te besparen, is het vervolgens een mogelijkheid de openingstijden van het afvalscheidingsstation te verkorten op momenten dat er minder gebruik van wordt gemaakt (zoals op de donderdag).

Daarnaast blijkt dat nog niet iedereen op de hoogte is van het feit dat het afvalscheidingsstation ook gedurende de lunch geopend is. Wellicht kan dit (nogmaals) onder de aandacht gebracht worden. Het laatste dient in ieder geval te geschieden ten tijde van het uitbrengen van de nieuwe afvalkalender.

1. Dienstverlening Publiekszaken

Bekendheid met nieuwe regeling “werken op afspraak”

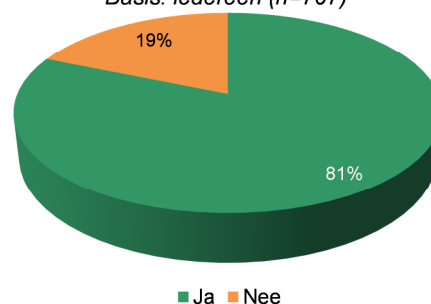
Werken op afspraak

Vanaf 1 oktober 2012 werkt de gemeente Houten alleen nog maar op afspraak. Voor deze datum konden Houtenaren 's morgens zonder afspraak bij de balies van het gemeentehuis (Gemeente InGang) terecht en 's middags op afspraak. 48% van de Houtenaren heeft sinds 1 oktober 2012 een afspraak/meerdere afspraken gemaakt.

Een meerderheid van de Houtenaren (81%) weet dat men vanaf 1 oktober 2012 alleen nog maar op afspraak bij de Gemeente InGang terecht kan, 19% is hier niet van op de hoogte. Inwoners van 65 jaar en ouder zijn het vaakst op de hoogte van de nieuwe regeling (89%). Van de inwoners die sinds 1 oktober 2012 al eens een afspraak hebben gehad bij de Gemeente InGang, geeft 93% aan op de hoogte te zijn van de nieuwe regeling. Van de mensen die (nog) geen afspraak hebben gehad, geeft 71% dit aan.

Wist u dat de gemeente vanaf 1 oktober 2012 alleen nog maar op afspraak werkt?

Basis: iedereen (n=707)



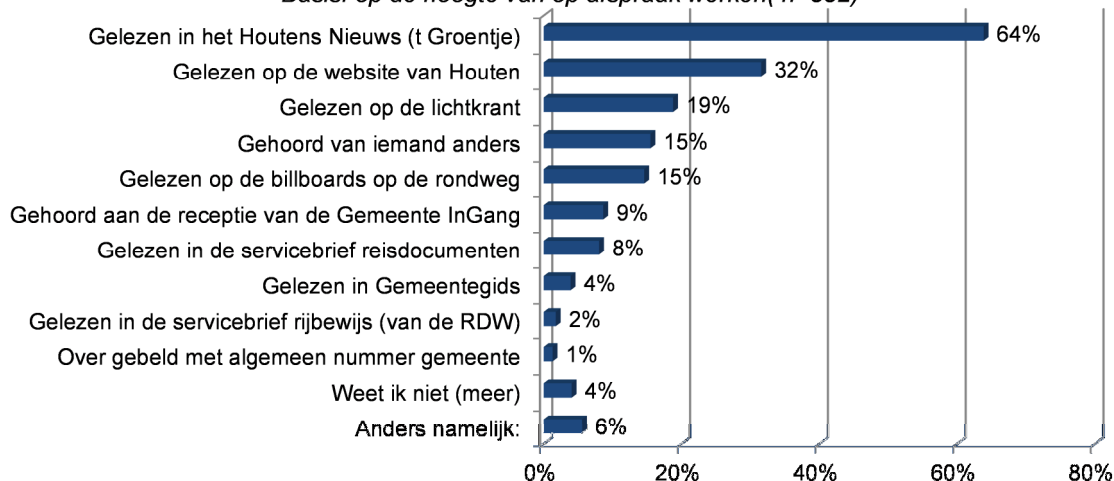
Bron van kennisgeving

Tweederde (64%) van de inwoners die bekend is met het feit dat er een afspraak gemaakt moet worden voor de Gemeente InGang, weet dit via het Houtens Nieuws. Daarbij doet zich een verschil voor tussen leeftijdsgroepen. 18- 44-jarigen zijn het minst vaak op de hoogte gebracht van de nieuwe regeling via deze krant (52%), 65+'ers het vaakst (88%). De groep 18-44-jarigen geeft daarentegen weer vaker dan 65+'ers aan de lichtkrant (23% vs. 4%) en de servicebrief reisdocumenten (9% vs. 1%) als informatiebron gebruikt te hebben.

Hoe bent u dit te weten gekomen?

Meerdere antwoorden mogelijk

Basis: op de hoogte van op afspraak werken (n=582)



Naast het Houtens Nieuws is ook de website van de gemeente Houten (32%) een belangrijke informatiebron geweest. Houtenaren die al eens een afspraak bij de Gemeente InGang hebben gehad, geven vaker (37%) dan Houtenaren die nog geen afspraak hebben gehad (26%) aan via de website aan deze informatie te zijn gekomen. Daarnaast geven Houtenaren die een afspraak hebben gehad relatief vaak aan via de servicebrief reisdocumenten (12% vs. 3% geen afspraak) en de

receptie van de Gemeente InGang (12% vs. 5% geen afspraak) op de hoogte te zijn gebracht van het feit dat men een afspraak moet maken. Houtenaren die (nog) geen afspraak hebben gehad bij de Gemeente InGang geven daarentegen relatief vaak aan via de lichtkrant (23% vs. 15% met afspraak) op de hoogte gebracht te zijn.

Afspraak maken

Frequentie en moment van afspraak

Ongeveer de helft (48%) van de inwoners van Houten heeft na 1 oktober 2012 minstens één afspraak gemaakt bij de Gemeente InGang. 32% geeft aan één keer een afspraak gemaakt te hebben, 14% heeft twee afspraken gemaakt en 2% heeft drie afspraken gemaakt. 51% van de Houtenaren geeft aan sinds 1 oktober 2012 geen afspraak bij de Gemeente InGang gemaakt te hebben.

Niet iedereen kan zich herinneren wanneer men een afspraak gemaakt heeft, 26% geeft aan dit zich niet te kunnen herinneren.

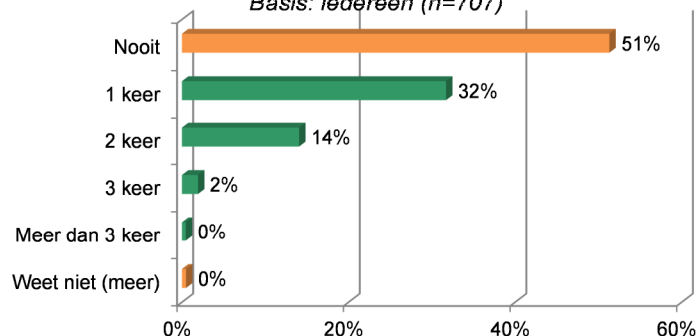
14% van de Houtenaren die een afspraak hebben gemaakt, heeft in 2012 een afspraak gemaakt. 28% geeft aan in het eerste kwartaal van 2013 een afspraak te hebben gemaakt, 33% in het tweede kwartaal.

Reden van afspraak

Het aanvragen van een paspoort of identiteitskaart was voor de meeste Houtenaren de reden om een afspraak te maken, 58% geeft dit aan. Ook het aanvragen of verlengen van een rijbewijs is een veelgenoemde reden (16%). 8% geeft daarnaast aan een afspraak te hebben gemaakt voor een verklaring van goed gedrag. Alle andere afspraken waren voor zeer uiteenlopende zaken (allen 1% of minder).²

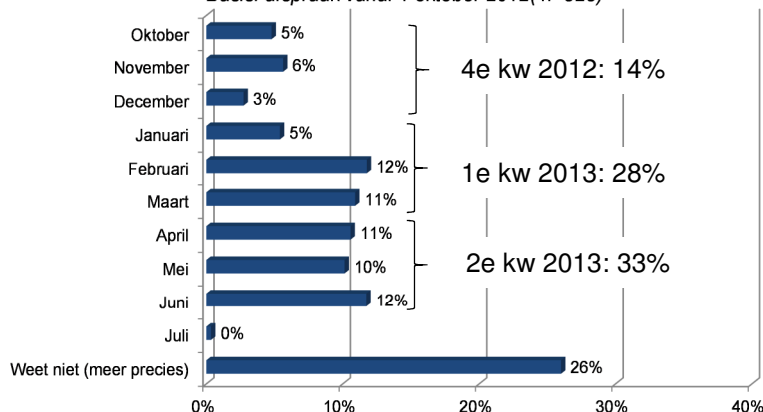
Hoe vaak heeft u na 1 oktober 2012 een afspraak gehad aan één van de balies van de gemeentebalie (in de Gemeente InGang)?

Basis: iedereen (n=707)



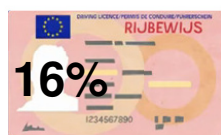
Kunt u aangeven wanneer het de laatste keer was dat u een afspraak had?

Basis: afspraak vanaf 1 oktober 2012 (n=323)



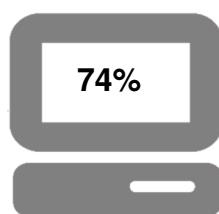
Voor welk product heeft u de laatste keer een afspraak gemaakt?

Basis: afspraak vanaf 1 oktober 2012 (n=323)



Op welke manier heeft u de laatste keer een afspraak gemaakt?

Basis: afspraak vanaf 1 oktober 2012 (n=323)



Website gemeente

Telefonisch via algemene nummer

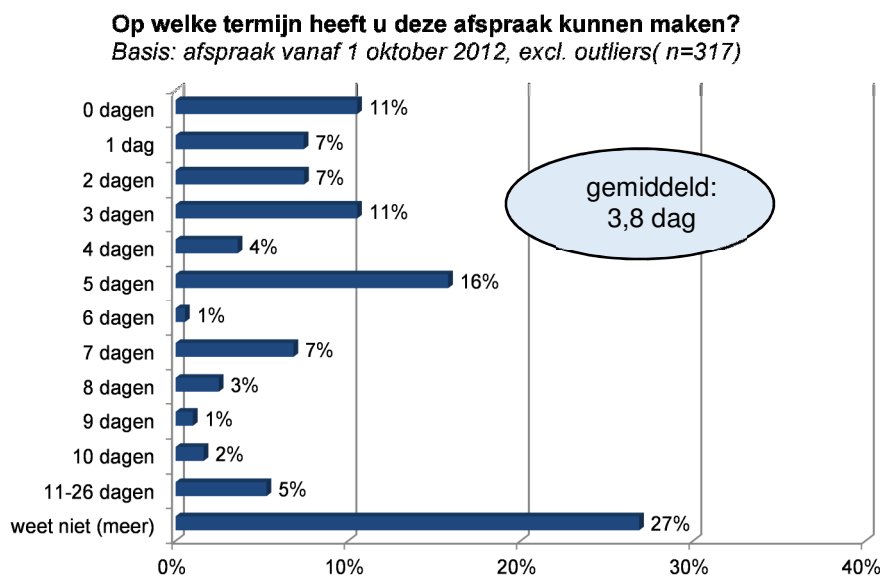
Receptie(balie) op gemeentehuis

² In bijlage 1 is een uitgebreide tabel opgenomen met alle antwoordopties.

Wijze van afspraak maken en termijn waarop men terecht kan

De meerderheid van de Houtenaren heeft via de website van de gemeente een afspraak gemaakt, 74% geeft dit aan. 14% heeft telefonisch een afspraak gemaakt via het algemene nummer van de gemeente en 11% heeft aan de receptie(balie) op het gemeentehuis een afspraak gemaakt.

11% van de Houtenaren die een afspraak hebben gemaakt, geeft aan binnen een dag terecht te kunnen. Daarnaast geeft 14% aan binnen 1 of 2 dagen terecht te kunnen. Gemiddeld³ geven Houtenaren aan binnen 3,8 dag terecht te kunnen voor een afspraak. Houtenaren die voor april 2013 een afspraak hebben gepland, kunnen op kortere termijn terecht dan Houtenaren die vanaf april 2013 een afspraak hebben gepland. Bijna de helft van de Houtenaren die voor april 2013 een afspraak gepland hebben, geeft aan binnen drie dagen terecht te kunnen (46%). Van de Houtenaren die vanaf april 2013 een afspraak hebben gemaakt, geeft slechts 24% dit aan. Wellicht speelt hier de vakantieperiode een rol. Voorafgaand aan de meivakantie en de aankomende zomervakantie verlenen veel mensen hun paspoort.

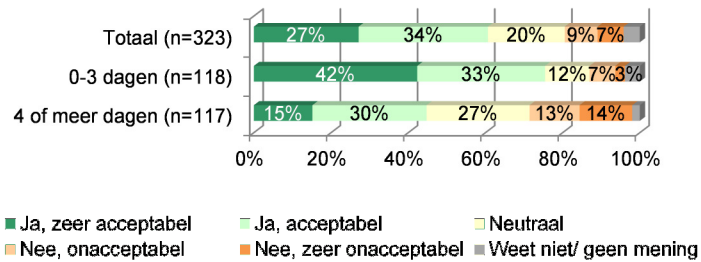


De termijn voor het maken van een afspraak wordt door 61% als (zeer) acceptabel gezien. 16% geeft aan dat de termijn (zeer) onacceptabel is. De werkelijke termijn van de afspraak heeft invloed op dit oordeel. Van de Houtenaren die binnen 3 dagen een afspraak konden inplannen, geeft 75% aan de termijn (zeer) acceptabel te vinden, 10% geeft aan dit (zeer) onacceptabel te vinden. Van de Houtenaren die 4 dagen of langer op een afspraak moesten wachten, is dit respectievelijk 45% en 27%. Uit de toelichtingen blijkt dat de Houtenaren verwachten binnen enkele dagen terecht te kunnen. Daarnaast geven enkelen echter ook aan, dat het maken van een afspraak zelf ook al onacceptabel is. Liever heeft men de optie om ook zonder afspraak in de rij te gaan staan.

³ Indien men meer dan 5 dagen aangeeft; is wel een exacte waarde gegeven door de betreffende respondent. Het gemiddelde is dus een gemiddelde berekening van alle exacte waarden. Bij de berekening van het gemiddelde zijn enkele hoge waarden (outliers) niet meegenomen, volgens de regel 3SD. Alle waarden boven 26 dagen zijn hierdoor niet meegenomen in de berekening van het gemiddelde.

Vindt u het aantal dagen dat u moest wachten op de afspraak acceptabel?

Basis: afspraak vanaf 1 oktober 2012



Waarom minder acceptabel?

"Ik handel liever flexibel, als ik nu een paspoort wil regelen dan wil ik dat nu doen en niet volgende week. Ik ben dus meer een voorstander van beide mogelijkheden, op afspraak of in de rij staan."

"Ik wil op een voor mij gunstig/handig moment. Ik dacht ruim op tijd te zijn, maar moest toch minimaal een week wachten."

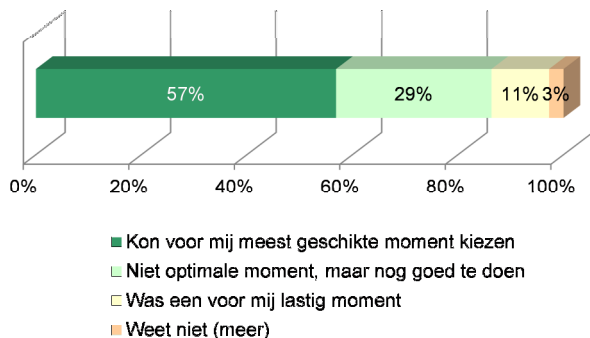
"Toen ik op mijn afspraak kwam, was het gehele gemeentehuis leeg en waren er geen bezoekers. Toch was mijn tijdstip het enige moment waarop ik terecht zou kunnen. Ik verwacht dan op z'n minst drukte...."

"Mijn verwachting was om zeker binnen 1-2 werkdagen een afspraak te kunnen maken."

Bij het maken van een afspraak kon 57% een afspraak maken op het moment van zijn/haar voorkeur. 29% geeft aan dat de afspraak niet op het gewenste moment was, maar nog wel goed te doen was. Voor 11% werd de afspraak gepland op een lastig moment. Opvallend is, dat Houtenaren die binnen 3 dagen terecht konden, vaker aangeven op het meest geschikte moment terecht te kunnen (70%) dan Houtenaren die langer op een afspraak hebben gewacht (42%). In de toelichtingen noemen Houtenaren dat het plannen van een afspraak moeilijk te combineren is met een fulltime baan. Houtenaren geven aan dat er weinig beschikbare tijden buiten werktijd zijn en daardoor verlof op moeten nemen om een afspraak te kunnen plannen.

Was de afspraak op een moment van uw voorkeur of werd u gezien de nog openstaande mogelijkheden gedwongen tot een voor u minder gunstig moment?

Basis: afspraak vanaf 1 oktober 2012 (n=323)



Waarom minder gunstig?

"Er is maar één avond moment. Ik zou er anders vrij voor moeten nemen."

"Was op een tijdstip midden op de dag, lastig te combineren met andere afspraken."

"Omdat ik op die dag moest werken. De voor mij vrije mogelijkheden lagen veel verder in de toekomst. De VOG NP had ik echter zeer snel nodig."

Bezoek aan de balie

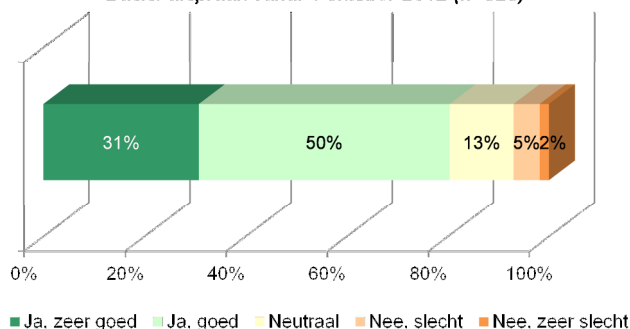
Vooraf geïnformeerd worden

Na het maken van een afspraak ontvangen Houtenaren een bevestiging per e-mail. In deze e-mail wordt de datum van de afspraak genoemd en de soort afspraak die men gemaakt heeft. Daarnaast wordt in deze e-mail ook vermeld dat men wellicht een aantal zaken mee moet nemen naar de afspraak, zoals bijvoorbeeld een pasfoto. In de e-mail wordt een link genoemd naar de pagina op de website van de gemeente Houten waar informatie te vinden is over wat men allemaal mee dient te nemen.

81% van de Houtenaren die een afspraak heeft gemaakt, geeft aan dat zij vooraf (zeer) goed geïnformeerd zijn over de afspraak. 7% geeft aan (zeer) slecht geïnformeerd te zijn.

Vindt u dat u van tevoren voldoende duidelijk en volledig bent geïnformeerd over de afspraak?

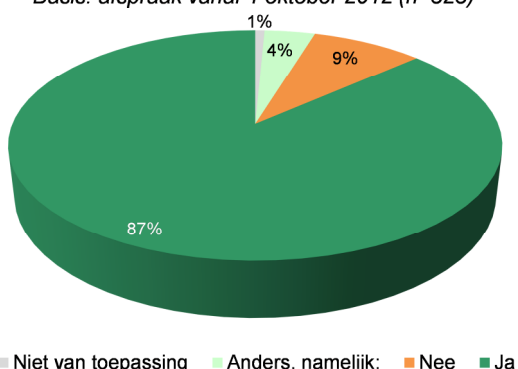
Basis: afspraak vanaf 1 oktober 2012 (n=323)



Een goede informatievoorziening leidt ertoe dat mensen de juiste benodigdheden meenemen naar de afspraak. 87% van de Houtenaren die een afspraak had, geeft aan dat zij alles bij zich hadden voor de betreffende afspraak. 9% had niet alles (op een juiste wijze) bij zich. Ongeveer de helft van deze laatste groep geeft aan dat onvolledige informatie hiervan de oorzaak was. Ongeveer een kwart van de Houtenaren die niet alles (op een juiste manier) bij zich had, geeft aan dat dit vooral aan hen zelf lag. Men had de informatie niet goed gelezen of is de benodigdheden voor de afspraak 'gewoon' vergeten. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verlopen documenten, ontbrekende verklaringen van ouders en foutieve pasfoto's. Het gaat hier overigens om een indicatie van mogelijke oorzaken. Dit omdat het een geringe groep Houtenaren betrof die deze vraag is voorgelegd.

Had u uiteindelijk alles bij u voor de afspraak c.q. voor het verkrijgen van het gewenste product?

Basis: afspraak vanaf 1 oktober 2012 (n=323)



Kunt u toelichten wat u niet (op een juiste wijze) bij u had?

"Ik wilde een ID aanvragen voor mijn jongste, maar ik moest een toestemmingsformulier van de vader hebben. Dit stond niet vermeld op de website, waardoor ik dit dus niet bij me had."

"Toch afspraaknummer vergeten mee te nemen."

"Oude rijbewijs had ik niet bij me!"

"Paspoort van mijn dochter, moest ook een handtekening van mijn vrouw hebben, dat wist ik niet. Moest dus weer terug naar huis. Dit had beter aangegeven kunnen worden."

"Verkeerde foto."

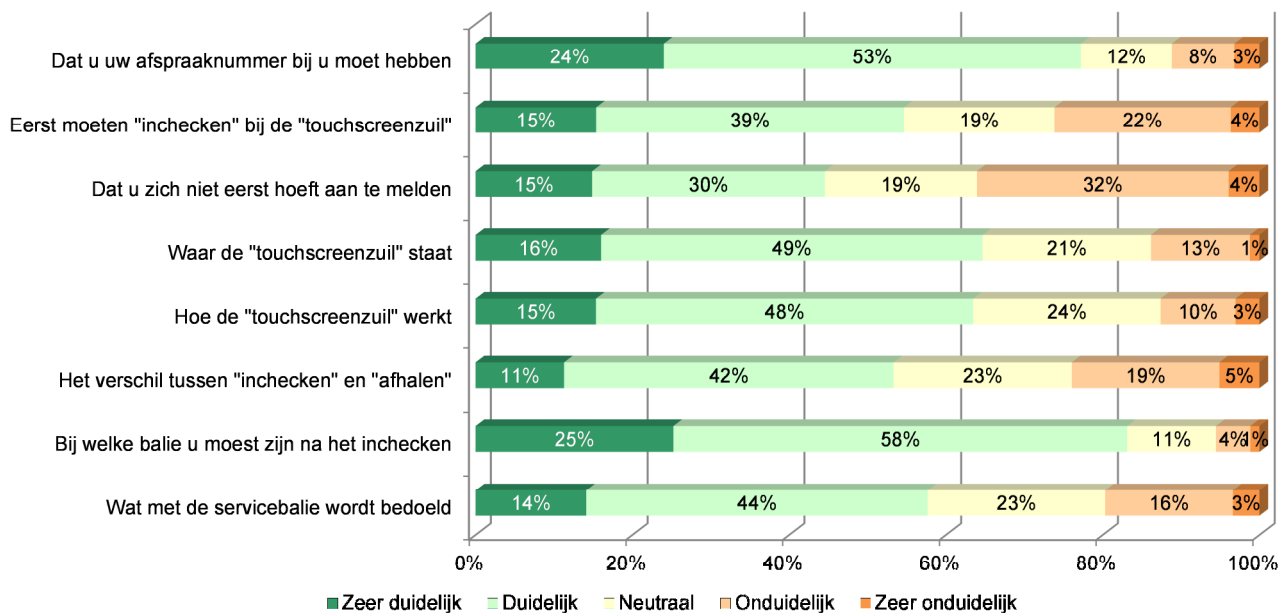
"Verlopen ID-kaart moest worden ingeleverd. Hetgeen bij oorspronkelijk uitgifte van betreffende kaart nooit is medegedeeld."

Procedure na binnenkomst

Het proces vanaf binnenkomst in het gemeentehuis tot aan de daadwerkelijke afspraak bij de balie van de Gemeente InGang omvat een aantal stappen. In onderstaande figuur is zichtbaar hoe duidelijk of onduidelijk de verschillende stappen in de procedure zijn volgens bezoekers.

Kunt u aangeven in welke mate de volgende zaken u duidelijk waren bij binnenkomst in de Gemeente InGang?

Basis: afspraak vanaf 1 oktober 2012 (n=323)



Afspraaknummer

Wanneer men een afspraak maakt bij de Gemeente InGang, ontvangt men een afspraaknummer. Dit nummer moet men meenemen naar de afspraak. Voor 77% van de inwoners met een afspraak was dit (zeer) duidelijk, voor 11% was dit echter (zeer) onduidelijk.

Touchscreen informatiezuil

Op het gemeentehuis kan men vervolgens met dit afspraaknummer inchecken via de zogenaamde 'touchscreen informatiezuil'. Na het invoeren van het afspraaknummer ontvangt men een volgnummer, waarmee men later bij een van de balies opgeroepen wordt. Dit volgnummer verschijnt dan op de beeldschermen aan het plafond.

Voor 54% van de bezoekers was het duidelijk dat men eerst moest inchecken bij de touchscreen informatiezuil, voor 26% was dit onduidelijk. Het inchecken bij de touchscreen informatiezuil maakt het melden bij de balie/receptie overbodig, dit was echter voor slechts 45% duidelijk (36% onduidelijk). Uit de open antwoorden⁴ blijkt dat het voor een gedeelte van de bezoekers een automatisme is om naar de receptie te lopen. De zuil is voor een meerderheid wel goed te vinden, 65% geeft aan dat het (zeer) duidelijk is waar de zuil staat. Voor 14% is dit onduidelijk.

Selectie open antwoorden 'vergeten afspraaknummer'

"Was toch vergeten het nummer van de afspraak mee te nemen. Tip: sms service op dag zelf met tijd en nummer?"

"De reminder mail voor de afspraak bevat niet het afspraaknummer. Dit had ik dus niet bij me. Toen moest ik dus eerst naar de balie, waar mijn nummer opgezocht werd."

Selectie open antwoorden 'balie/receptie'

"De receptioniste zit daar heel uitnodigend en je loopt dan in eerste instantie daar naar toe, ook uit beleefdheid. De zuil staat iets naar de zijkant en die loop je in eerste instantie voorbij als je de eerste keer komt."

"Het kan allemaal duidelijk zijn, maar als je in het gemeentehuis komt en je ziet mensen zitten, dan loop je daar eerst op af."

"De incheck touchscreen zuil zou beter in de buurt van de ingang kunnen staan, zodat de gang naar de servicebalie niet te snel wordt gemaakt. Maak duidelijk dat eerst een nummer moet worden genomen zoals bij de slager."

⁴ Een selectie uit open antwoorden op de vraag "Was u nog iets anders onduidelijk?" en "Heeft u nog aanvullende suggesties?"

De werking van de touchscreen informatiezuil is niet voor iedereen in één keer duidelijk, slechts 52% geeft dit aan. Daarnaast geeft 19% aan dat de werking niet in één keer duidelijk was, maar dit zelf wel heeft kunnen oplossen. Anderen hadden wel hulp nodig bij de bediening van de touchscreen informatiezuil. 15% geeft aan dat de receptioniste hen op weg heeft geholpen, 2% geeft aan dat een omstander heeft geholpen. 12% geeft een andere mogelijkheid. Men geeft hier vooral aan dat er geen (werkende) zuil aanwezig was en/of dat men zich heeft aangemeld bij de receptionist.

Selectie open antwoorden 'incheckzuil'

"De logica om, terwijl je een afspraak hebt op tijdstip X, je ook nog moet inchecken op een paal....."

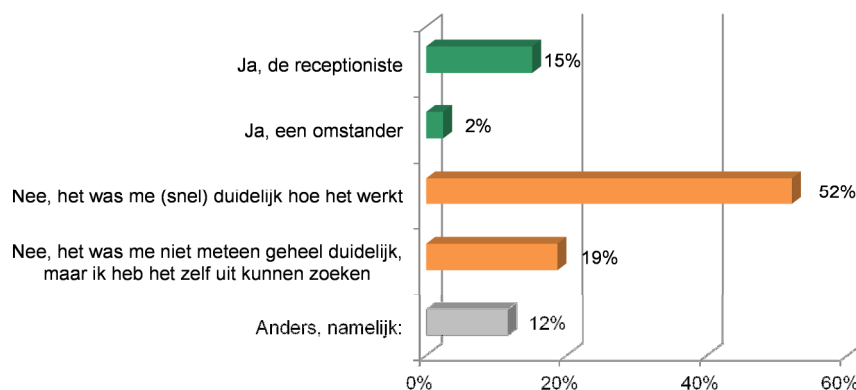
"Of je nu juist wel minimaal 10 minuten vooraf moet inchecken, of juist tussen de 0 en de 10 minuten in. Dus of je juist veel te vroeg moet zijn, of dat dit juist niet mag."

"De tekst in de brief: het was mij onduidelijk of ik nu wél of absoluut niet ruim vóór afspraaktijd al kon inchecken. Moest ik nu tien minuten als minimum nemen voor de inchecktijd of waren die tien minuten een maximum?"

Heeft iemand u op weg moeten helpen bij de touchscreen informatiezuil of het inchecken?

Meerdere antwoorden mogelijk

Basis: afspraak vanaf 1 oktober 2012 (n=323)



Hoewel de werking slechts voor 52% in één keer duidelijk was, geeft uiteindelijk 63% van de gebruikers aan dat de werking van de zuil (zeer) duidelijk is, 13% geeft aan dat dit (zeer) onduidelijk is.

Gewijzigde informatievoorziening e-mailbevestiging

Na het maken van een afspraak ontvangen inwoners van Houten een bevestiging per e-mail. Naast de bevestiging van de datum en de informatie over de mee te nemen benodigdheden, is hier ook informatie te vinden over het proces van inchecken. In een eerste versie van deze e-mail werd nog niet verwezen naar de touchscreen informatiezuil, maar juist naar de receptie. In de huidige e-mail worden Houtenaren erop gewezen dat men moet inchecken bij de touchscreen informatiezuil. Ook is een foto van de touchscreen informatiezuil toegevoegd. Deze aanpassingen lijken effect te hebben op de duidelijkheid van het proces van inchecken. Uit de open antwoorden blijkt wel dat er bij sommigen nog steeds onduidelijkheid is over het moment van inchecken, hoe lang van tevoren dit moet gebeuren.

Houtenaren die voor april 2013 een afspraak bij de Gemeente InGang hebben gemaakt, geven aan dat het inchecken minder duidelijk is en zijn ook minder bekend met de touchscreen informatiezuil dan Houtenaren die daarna een bezoek hebben gebracht aan de gemeente.

% (zeer) duidelijk	Afspraak t/m maart 2013 (n=136)	Afspraak vanaf april 2013 (n=107)
Dat u eerst moet "inchecken" bij de "touchscreenzuil"	48%	71%
Dat u zich niet eerst aan de balie/receptie hoeft te melden	38%	60%
Waar de "touchscreenzuil" staat	63%	80%
Hoe de "touchscreenzuil" werkt	60%	79%

Verschil afspraak en afhalen

Bij een aantal producten moet men twee keer bij de Gemeente InGang langskomen, bijvoorbeeld bij de aanvraag van een paspoort. Voor de aanvraag zelf moet dan een afspraak gemaakt worden. Wanneer het paspoort opgehaald wordt, hoeft niet vooraf een afspraak gemaakt te worden. Wel moet men zich dan aanmelden op de incheckzuil. Na aanmelding krijgt men een nummer voor de servicebalie, waar het document afgehaald kan worden.

Het verschil tussen het inchecken voor een afspraak en het aanmelden voor het ophalen van een product is voor 53% duidelijk. 24% geeft aan dit onduidelijk te vinden. Daarnaast geeft 58% aan dat het (zeer) duidelijk is wat met de servicebalie bedoeld wordt, voor 19% is dit onduidelijk.

Selectie open antwoorden 'inchecken/aanmelden'

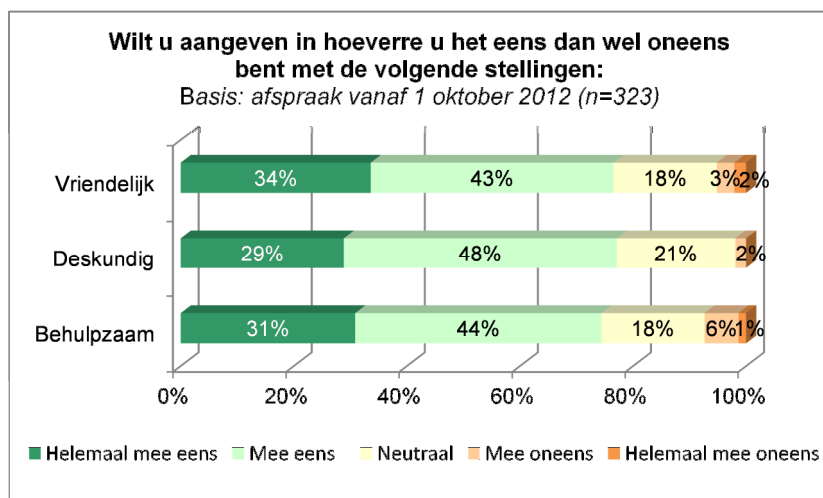
"De tekst op de zuil vond ik onduidelijk. Het verschil tussen het afhalen van een paspoort (de tweede keer) en het aanvragen van een paspoort. Ik deed het fout en kwam dus bij de servicebalie terecht. Zij hebben mij een nummer voor de juiste balie gegeven."

"Onduidelijk dat je bij afhalen niet in moest checken maar je dan moest melden."

Na het inchecken (bij een afspraak) ontvangt men een nummer voor een van de balies. Dit nummer wordt vervolgens op een van de schermen getoond, zodat men kan zien bij welke balie men zich moet melden. Voor 58% van de bezoekers was dit (zeer) duidelijk, voor 19% (zeer) onduidelijk.

Medewerkers aan de balie

De medewerkers aan de balie waar men uiteindelijk geholpen wordt, worden door een meerderheid als vriendelijk, deskundig en behulpzaam beoordeeld. 77% van de Houtenaren geeft aan dat de medewerker vriendelijk is, 77% geeft aan dat deze deskundig is en 75% geeft aan dat de medewerker behulpzaam is. Slechts een klein gedeelte is ontevreden over deze drie aspecten. Het meest ontevreden is men over de behulpzaamheid, 7% geeft aan dat de medewerker niet behulpzaam was.



Selectie open antwoorden 'medewerkers'

"Vriendelijkheid van de medewerksters, ongeïnteresseerd."

"Receptioniste vond ik niet aardig en zeker niet vriendelijk. Uiteindelijk door de medewerkster wel goed geholpen."

"Het stoort me dat als er nog mensen zitten te wachten de medewerkers rustig met elkaar gaan zitten kletsen. Dat vind ik niet klantgericht, de klant zou voor moeten gaan. Wat mij betreft kan daar nog echt een verbetering plaatsvinden."

Overige opmerkingen proces

Naast de bovengenoemde thema's uit het proces, worden door de Houtenaren nog enkele onderwerpen genoemd waar men ontevreden over is. Een onderwerp dat meerdere keren terugkomt, is het wachten op de afspraak. Aangezien men een afspraak heeft gemaakt voor een bepaald tijdstip, verwacht men ook geen wachttijd voor de balie, maar dit ervaart men in werkelijkheid wel. Daarnaast verwacht men ook dat de afspraak is voorbereid, dit is in werkelijkheid niet altijd het geval.

Eerder in dit hoofdstuk kwam al naar voren dat sommigen de openingstijden niet goed kunnen combineren met werktijden. Een aantal Houtenaren zou dan ook graag een verruiming van de openingstijden zien. Daarnaast is er een groep Houtenaren die graag de oude situatie ziet terugkeren: zonder afspraak kunnen binnenlopen. Dit ziet men als flexibel en klantgericht. Dat men dan even moet wachten, vindt men niet erg. Onderstaande citaten illustreren één en ander.

Selectie open antwoorden 'aanvullende opmerkingen'

Vorbereiding afspraak / op tijd

"Door het van te voren aangeven wat ik nodig had: 8 nieuwe parkeeronthefingskaarten, had ik verwacht dat ze voldoende tijd hadden om ze klaar te maken! Helaas was dat blijkbaar een misverstand: men is pas op dat moment begonnen met het MAKEN van de kaartjes + documenten! Hierdoor heb ik veel langer moeten wachten. Als men wil dat alle bezoekers van te voren afspraken maken om producten aan te vragen en later terug komen om ze op te halen, is het niet meer dan normaal dat het klaarligt..... niet? Een half uurtje extra wachten geef een verkeerde beeld van "op afspraak werken!" "

"Waarom ik nog een half uur moest wachten, terwijl er zogenaamd op afspraak wordt gewerkt en terwijl er drie mensen uit hun neus zaten te eten."

"Waarom, ook al is het op afspraak ,ik alsnog bij aanvang van de afspraak 15 minuten heb moeten wachten terwijl er zat personeel was."

"Als je dan mensen een afspraak laat maken, zorg dan ook dat de balie medewerker weet wat je komt doen en de benodigde formulieren alvast bij de hand heeft."

"Ik moest 3 kwartier wachten op mijn afspraak, belachelijk! Anders maak ik toch geen afspraak!"

"Op tijd werken of anders tijd voor afspraken ruimer nemen. Vond de wachttijd te lang."

Service / openingstijden

"Waarom ik niet gelijk in dezelfde afspraak na de aanvraag van 3 paspoorten gelijk een verklaring van goed gedrag kon aanvragen. Het antwoord van degene die mij hielp was dat er alweer een volgend iemand was, waarna ik haar zelf zag verdwijnen naar achter.... "

"Een extra optie voor een avond of zaterdag zou ideaal zijn en/of zoveel mogelijk ook aanbieden via internet en digiD. "

"Het is bizar als je bij gemeente balies komt en je ziet dat er niemand zit te wachten en je moet toch eerst een afspraak maken, dat was mijn eerste ervaring. Daarna werd ik op de hoogte gesteld van het maken van een afspraak. "

"Langere openingstijden!! Bv tot 17:30 of 18:00 uur"

"Meer openingstelling aan het eind van de middag/begin van avond."

Terug naar vroeger

"Gewoon weer kunnen inlopen. Ruime openstelling aan de randen van dag."

"Inloop is ook prima, duurt net zo lang en kan ik zelf bepalen of het echt uitkomt"

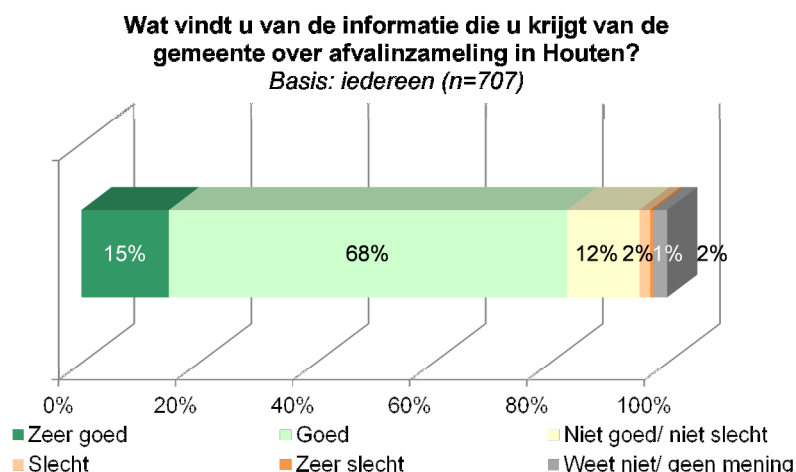
"Maak ook twee loketten voor 'vrije inloop'. Veel zaken vergen uiteindelijk weinig tijd en zijn snel en goed te doen. Het scheelt een hoop afspraakstress, is wel klantvriendelijk en reduceert dienstverlening niet tot het drukken op wat computerknoppen."

2. Afvalinzameling

Informatie over afvalinzameling

Informatievoorziening vanuit gemeente

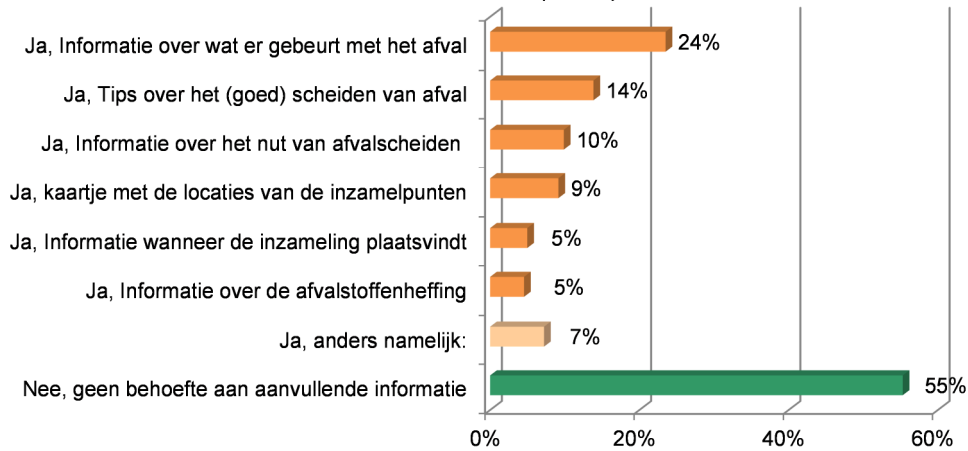
83% van de Houtenaren geeft aan de informatie over afvalinzameling (zeer) goed te vinden. Slechts 3% geeft aan dit (zeer) slecht te vinden. 18- tot 44-jarigen zijn minder uitgesproken in hun mening dan andere leeftijdsgroepen. 77% geeft aan de informatie (zeer) goed te vinden, 16% geeft aan het niet goed/niet slecht te vinden.



Hoewel de informatievoorziening goed wordt bevonden, geeft bijna de helft van de Houtenaren (45%) aan informatie te missen. 24% geeft aan informatie te missen over wat er met het afval gebeurt. Een aantal Houtenaren geeft daarbij als aanvulling dat men ook graag ziet wat de financiële opbrengsten zijn van de afvalinzameling. Andere informatie die men mist zijn tips over het (goed) scheiden van afval (14%) en informatie over het nut van afval scheiden (10%). In de open antwoorden komt bijvoorbeeld naar voren dat het niet voor iedereen duidelijk is welk afval allemaal in de groene container mag. En iemand vraagt zich af of het scheiden van verschillende kleuren glas wel nut heeft, of dat het uiteindelijk toch allemaal bij elkaar komt. 9% wil graag een kaartje met de locaties van inzamelpunten, 5% wil graag weten wanneer de inzameling plaatsvindt. Uit de open antwoorden blijkt verder dat met name veranderingen in ophaaldagen door feestdagen niet altijd duidelijk zijn en ook niet het exacte tijdstip van ophalen. Men ergert zich vervolgens aan containers die dagen aan de weg staan.

Is er informatie die u nog mist over de afvalinzameling in Houten? Zo ja welke informatie mist u dan?

*Meerdere antwoorden mogelijk
Basis: iedereen (n=707)*

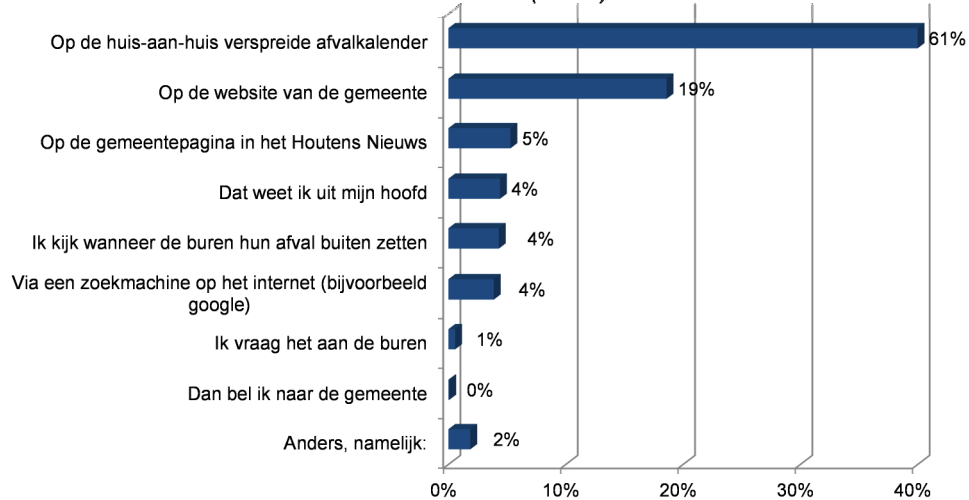


Afvalkalender

In de gemeente Houten wordt huis-aan-huis een afvalkalender verspreid. Indien Houtenaren iets willen weten over afvalinzameling, is de kalender hun belangrijkste bron, 61% geeft aan de kalender dan te gebruiken. Op deze kalender zijn voor GFT-, Plastic-, Papier- en Restafval de ophaaldagen weergegeven. Daarnaast geeft de kalender informatie over het wegbrengen van andere soorten afval (zoals glas en kleding) en het afvalscheidingsstation.

Als u iets wilt weten over de afvalinzameling, waar zoekt u dat dan meestal op?

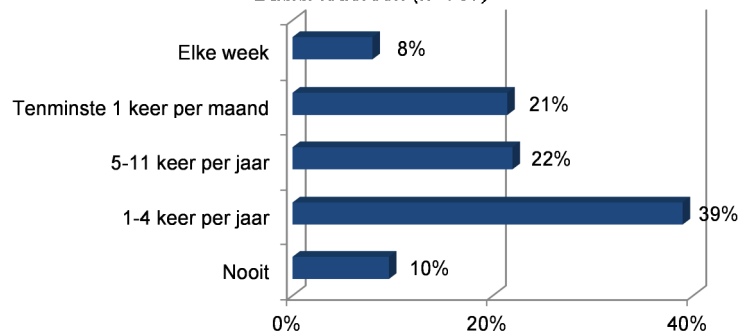
Basis: iedereen (n=707)



De meerderheid van de Houtenaren (90%) maakt weleens gebruik van de kalender. Slechts 8% maakt iedere week gebruik van de kalender. 65+'ers (20%) maken vaker iedere week gebruik van de kalender dan andere leeftijdsgroepen. 21% van de Houtenaren gebruikt de kalender ten minste 1 keer per maand, 22% gebruikt de kalender 5-11 keer per jaar en 39% gebruikt de kalender 1-4 keer per jaar. Aangezien de kalender niet

Hoe vaak gebruikt u de huis-aan-huis verspreide afvalkalender, met daarop informatie over de verschillende soorten afval?

Basis: iedereen (n=707)



heel regelmatig gebruikt wordt, lijkt het erop dat de kalender meestal niet gebruikt wordt voor het inzien van de reguliere ophaaldagen, maar voor de aanvullende informatie, zoals informatie over het afvalscheidingsstation of afwijkende ophaaldagen in verband met feestdagen.

Ook de website van de gemeente Houten (19%) is een belangrijke informatiebron. De gemeentepagina in het Houtens Nieuws wordt voor informatie over afvalinzameling door slechts 5% gebruikt.

Afvalkalender of afval-app

In verschillende gemeentes wordt gebruik gemaakt van een zogenaamde afval-app voor mobiele telefoons en tablets. Deze app kan als vervanging voor de papieren afvalkalender worden ingezet. Met de app is inzichtelijk op welke dag het afval wordt ingezameld, daarnaast is er ook ruimte voor extra informatie zoals tips over afval scheiden. Het voordeel van een afval-app is dat er meer ruimte is voor extra informatie dan op een papieren kalender. Daarnaast is het mogelijk om gebruikers door middel van een bericht of signaal te wijzen op bepaalde actuele zaken. De gemeente Houten maakt nu (nog) geen gebruik van deze afval-app. De kosten van een afval-app zijn vergelijkbaar met het drukken en verspreiden van een papieren kalender.

Bijna de helft van de Houtenaren (47%) verkiest de huidige papieren kalender boven de afval-app, zo blijkt. Eén op de vijf Houtenaren (20%) geeft daarentegen juist aan een voorkeur te hebben voor een afval-app voor mobiele telefoon of tablet. Voor 23% maakt het niet uit of er een papieren kalender is of een digitale afval-app, als men de informatie maar elders

kan terugvinden zoals op de gemeentelijke website of op de gemeentepagina in het Houtens Nieuws. 4% heeft geen voorkeur voor een papieren kalender of afval-app, aangezien zij deze informatie toch niet bekijken. 5% geeft een andere reden aan. Vaak wordt hier aangegeven dat de keuze voor alleen een app niet mogelijk is, gezien het feit dat er inwoners zijn zonder smartphone of tablet. Eventueel is beide wel een optie. In de vraagstelling is echter specifiek naar één optie gevraagd, aangezien het aanbieden van zowel een app als een papieren kalender uit kostenoverwegingen geen mogelijkheid is voor de gemeente Houten. Ook geven enkelen aan dat er met het oog op de bezuinigingen wellicht naar een goedkoper alternatief moet worden uitgekeken.



Plastic inzamelen

Wijze van aanbieden

Op dit moment wordt in de gemeente Houten het plastic afval om de week ingezameld met behulp van de daarvoor bestemde Plastic Heroes zakken. Dit gebeurt op dezelfde dag dat de grijze klike's worden geleegd. Niet alle Houtenaren hebben een grijze klike, 10% geeft aan het restafval in ondergrondse containers aan te bieden. Het plastic afval wordt ook bij deze mensen huis-aan-huis opgehaald. 74% van de Houtenaren geeft aan het plastic afval (tweewekelijks) aan te bieden in Plastic Heroes zakken. 18% geeft aan het plastic afval bij het restafval in te stoppen. 5% geeft aan het plastic afval zowel in Plastic Heroes zakken te verzamelen als bij het restafval te stoppen (zoals het uitkomt). 3% biedt het plastic afval anders aan, zij geven met name aan de Plastic Heroes zakken zelf naar het afvalscheidingsstation te brengen.

Hoe bied u uw plastic afval aan?

Basis: iedereen (n=707)



74%

Ik bied het (tweewekelijks) aan in Plastic Heroes zakken



18%

Ik stop het plastic gewoon bij het restafval



5%

Beide (Plastic Heroes zakken en bij het restafval)

Voorkeurscenario's toekomstige inzameling

Op dit moment wordt in de gemeente Houten ongeveer 19 duizend kilo plastic opgehaald en/of ingeleverd op het afvalscheidingsstation. Dit is ongeveer 12,5 kilo per huishouden per jaar. In 2014 wordt het statiegeld op plastic flessen afgeschaft. Deze flessen worden dan ook samen met het andere plastic afval in de Plastic Heroes zakken ingezameld. Het is dus waarschijnlijk dat de hoeveelheid in te zamelen plastic zal stijgen. Met het oog op deze verandering overweegt de gemeente een aanpassing in de plastic inzameling. Er is een aantal alternatieven voorgelegd aan de inwoners van Houten. Enkele alternatieven zorgen voor een hogere afvalstoffenheffing. Op de volgende pagina zijn de voorgelegde opties zichtbaar, waarbij aangegeven staat hoeveel procent van de Houtenaren deze optie kiest.

Net iets minder dan de helft van de Houtenaren (45%) geeft aan graag de huidige situatie te willen behouden: het tweewekelijks aanbieden van Plastic Heroes zakken. Deze keuze zal geen extra bijdrage voor afvalstoffenheffing betekenen. Ook het plaatsen van alleen verzamelbakken wordt regelmatig genoemd (23%). Bij dit scenario plaatst de gemeente op diverse plekken plastic verzamelbakken, deze vervangen de huidige huis-aan-huisinzameling. Bij dit scenario zal de afvalstoffenheffing gelijk blijven.

Het huidige inzamelgedrag is van invloed op bovenstaande percentages. Houtenaren die nu al hun plastic afval aanbieden in Plastic Heroes zakken, geven vaker de voorkeur aan het behouden van deze tweewekelijkse inzameling (53%) dan Houtenaren die op dit moment hun plastic afval bij het restafval aanbieden (16%). Slechts 16% van de Houtenaren die nu al plastic inzamelen in de Plastic Heroes zakken, geeft aan een voorkeur voor de verzamelbakken te hebben (optie 4). Houtenaren die hun plastic bij het restafval stoppen, geven juist vaker de voorkeur aan verzamelbakken (52%).

	Nu: tweewekelijks inzamelen	Nu: plastic bij restafval
Tweewekelijkse inzameling	53%	16%
Plaatsing van alleen verzamelbakken	16%	52%

De twee scenario's die meer service bieden, maar voor een hogere afvalstoffenheffing zorgen, zijn slechts bij een klein gedeelte in trek. Het wekelijks ophalen van de Plastic Heroes zakken wordt door slechts 10% genoemd en de combinatie van tweewekelijks ophalen en het plaatsen van bakken heeft de voorkeur van 8% van de Houtenaren. Opvallend is dat deze twee scenario's in de wijk Noordoost vaker als voorkeur worden opgegeven (15% wekelijks, 11% combinatie tweewekelijks en bakken) dan in andere wijken.

Een laatste aan de panelleden voorgelegd scenario betreft een oranje kliko. De grijze kliko wordt in dit scenario omgebouwd tot een oranje kliko voor plastic afval. Deze container wordt om de week geleegd, het restafval wordt niet huis-aan-huis opgehaald, maar verzameld in ondergrondse

containers.⁵ Deze optie wordt door 11% aangegeven. 2% van de Houtenaren heeft geen voorkeur en 1% weet niet welke optie men het liefst ziet.

Alternatieven plasticinzameling

Tweewekelijks 45%



Er verandert verder niets. Het plastic afval blijft één keer in de twee weken ingezameld worden. De afvalstoffenheffing zou dan hetzelfde kunnen blijven. (€ 182, per jaar voor meerpersoonshuishoudens en € 107,- per jaar voor eenpersoonshuishoudens).

Wekelijks 10%



Het plastic afval wordt elke week opgehaald. Vaker inzamelen kost wel geld. De afvalstoffenheffing wordt dan ongeveer € 4,- per jaar hoger.

Tweewekelijks + bakken 8%



Naast het tweewekelijks ophalen van plastic aan huis, zet de gemeente ook speciale bakken bij de supermarkten neer zodat u uw plastic afval ook daar kwijt kan. Het plaatsen en legen van die bakken kost wel extra geld. De afvalstoffenheffing wordt dan ongeveer € 1,50 per jaar hoger.

Verzamelbakken 23%



De gemeente stopt met de huis-aan-huis inzameling van plastic en in alle wijken worden naast de glasbakken speciale verzamelbakken voor plastic neergezet. Dan kunt u uw zakken daar voortaan zelf heen brengen. De afvalstoffenheffing blijft in dat geval hetzelfde.

Oranje Kliko 11%



De grijze kliko moet een oranje deksel krijgen. Hij wordt dan niet meer gebruikt voor het restafval maar voor het inzamelen van het plastic afval. Die kliko wordt dan eens in de twee weken geleegd.

Alleen papier, GFT en plastic worden dan nog huis- aan-huis ingezameld. Het restafval wordt niet meer aan huis opgehaald. Er komen ondergrondse containers in de wijk waar iedereen zijn zakken met restafval in kan gooien. Om het betaalbaar te houden, moeten mensen een eindje lopen met hun gewone huisvuilzakken. Omdat inwoners hierdoor hun afval beter gaan scheiden, blijft de afvalstoffenheffing hetzelfde of wordt zelfs misschien lager

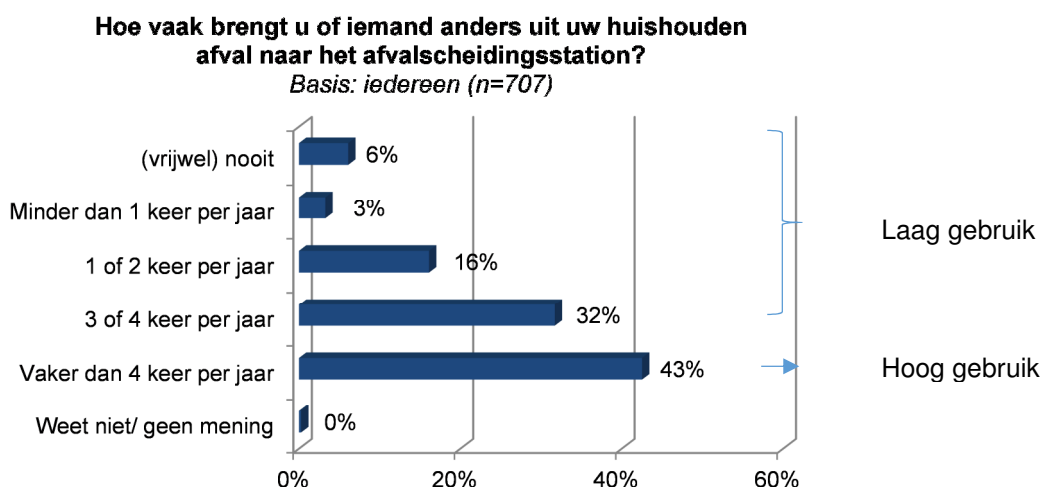
⁵ Dit scenario is niet voorgelegd aan bewoners die in plaats van grijze containers beschikken over ondergrondse restafvalverzamelcontainers.

Afvalscheidingsstation

Bezoek aan het afvalscheidingsstation

Het afvalscheidingsstation wordt door een groot deel van de Houtenaren bezocht, 94% geeft aan dat iemand binnen zijn/haar huishouden weleens afval naar het afvalscheidingsstation brengt, slechts 6% geeft aan dit (vrijwel) nooit te doen. Houtenaren van 65 jaar en ouder brengen het minst vaak een bezoek aan het afvalscheidingsstation. 13% van hen geeft aan het afvalscheidingsstation (vrijwel) nooit te bezoeken. De frequentie van het bezoek aan het afvalstation is wisselend. 16% geeft aan 1 tot 2 keer per jaar een bezoek te brengen, 32% geeft aan 3 tot 4 keer per jaar afval weg te brengen naar het afvalscheidingsstation. 43% geeft aan vaker dan 4 keer per jaar afval naar het afvalscheidingsstation te brengen.

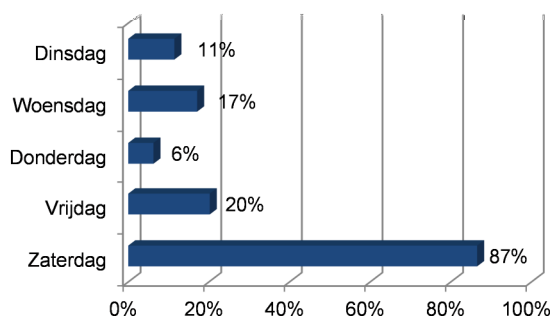
De belangrijkste reden die wordt aangegeven om het afvalscheidingsstation (vrijwel) nooit te bezoeken, is het (vrijwel) nooit hebben van afval dat naar het afvalstation gebracht moet worden.



Het afvalscheidingsstation is van dinsdag tot en met zaterdag geopend van 8.30 uur tot 16.00 uur. Houtenaren geven aan het afvalscheidingsstation vooral op de zaterdag te bezoeken (87%). Ook de vrijdag (20%) en woensdag (17%) worden regelmatig genoemd. Deze percentages laten zien dat het bezoek waarschijnlijk een grote relatie heeft met de werktijden van Houtenaren. Zaterdag is voor velen een vrije dag, ook de vrijdag en woensdag zijn geliefde vrije dagen. Deze relatie wordt nog extra benadrukt wanneer naar de verschillende leeftijdsgroepen gekeken wordt. Van de 18-54 jarigen geeft 92% aan het afvalscheidingsstation op zaterdag te bezoeken, tegenover 68% van de 55+'ers⁶. Deze laatste groep brengt daarentegen juist relatief vaker op dinsdag een bezoek (25%).

Op welke dagen bezoekt u (of uw huisgenoot) het afvalscheidingsstation meestal?

Meerdere antwoorden mogelijk
Basis: brengt afval naar afvalscheidingsstation, excl. weet niet welke dag (n=553)



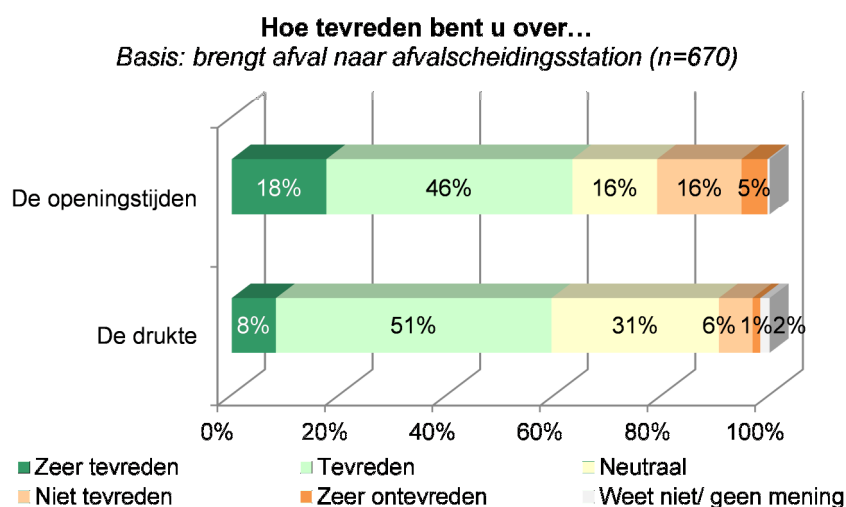
	18-44 (n=176)	45-54 (n=177)	55+ (n=200)
Dinsdag	8%	6%	25%
Woensdag	16%	15%	20%
Donderdag	6%	1%	12%
Vrijdag	15%	24%	27%
Zaterdag	92%	92%	68%

⁶ De groep 55- 64-jarigen en 65+'ers zijn hier samengenomen, vanwege een te lage n van de groep 65+'ers.

Gegeven het feit dat veel Houtenaren op zaterdag het afvalscheidingsstation bezoeken, zou verwacht kunnen worden dat zij drukte ervaren bij het bezoek. 59% geeft echter aan (zeer) tevreden te zijn over de drukte bij het afvalscheidingsstation, slechts 7% geeft aan hier (zeer) ontevreden over te zijn. Houtenaren die op vrijdag het afvalscheidingsstation bezoeken, zijn vaker (71%) (zeer) tevreden over de drukte dan mensen die op andere dagen het afvalscheidingsstation bezoeken. 18- tot 44-jarigen zijn het minst vaak (54%) tevreden over de drukte, zij zijn echter niet vaker ontevreden over de drukte. 65+'ers zijn het vaakst tevreden over de drukte (69%).

Openingstijden

Ook over de openingstijden is een meerderheid (zeer) tevreden, 64% geeft dit aan. 21% geeft echter aan (zeer) ontevreden te zijn over de openingstijden. 18- tot 44-jarigen zijn het vaakst ontevreden (28%), 65+'ers het minst vaak (4%). Houtenaren met een hoog gebruik van het afvalscheidingsstation geven vaker (25%) dan Houtenaren met een laag gebruik (17%) aan (zeer) ontevreden te zijn over de openingstijden. Houtenaren met een laag gebruik zijn hier vaker neutraal over (18% versus 13% hoog gebruik).



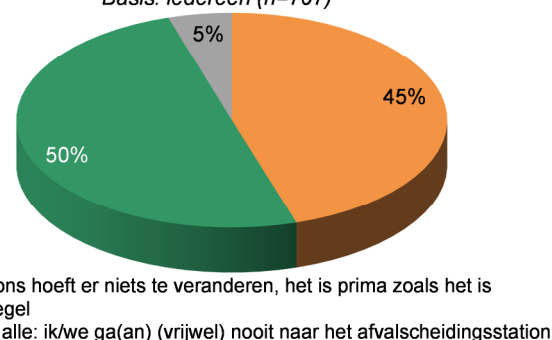
De gemeente Houten wil het afvalscheidingsstation graag zo toegankelijk mogelijk maken voor haar inwoners en bekijkt daarom of het nodig is de openingstijden aan te passen. 45% van de Houtenaren geeft aan dat er niets veranderd hoeft te worden. Met name 55- tot 64-jarigen (58%) en 65+'ers (78%) geven dit aan.

50% van de Houtenaren geeft wel één of twee maatregelen aan die het voor hen makkelijker zouden maken om het afvalscheidingsstation te bezoeken.

De maatregel die het vaakst genoemd wordt, is een avondopenstelling. Hierbij wordt het afvalstation 1 avond per week geopend van 18.00 uur tot 21.00 uur. 37% van de Houtenaren die graag een maatregel toegepast zien, geeft dit als eerste voorkeur op, daarnaast geeft 32% dit als tweede voorkeur op. Een maatregel die ook door veel Houtenaren genoemd wordt, is een verschuiving van de openingstijden naar 10.30-18.00 uur. 32% geeft dit als eerste voorkeur op, 24% als tweede voorkeur. De maandagopenstelling (28% totaal) en de verschuiving van openingstijden naar 7.00-14.30 (3% totaal) zijn minder in trek. Onder Houtenaren met een hoog gebruik van het afvalscheidingsstation is de maandagopenstelling geliefder (35%) dan onder Houtenaren met een laag gebruik (21%).

Welke maatregelen zouden het voor u of uw huisgenoot makkelijker maken om het afvalscheidingsstation te bezoeken?

Basis: iedereen (n=707)



16% geeft nog een andere suggestie voor de aanpassing van openingstijden. Houtenaren noemen hierbij met name dat zij graag zien dat de sluiting tussen de middag opgeheven wordt. Juist de lunchpauze biedt voor Houtenaren een moment om het afvalscheidingsstation te bezoeken. Ondertussen is dit beleid door de gemeente dan ook aangepast en is het afvalscheidingsstation tussen de middag ook open vanaf 1 januari 2013.

Indien de gemeente de avondopenstelling zou invoeren, zou 48% hier (zeer) waarschijnlijk gebruik van maken. Met name 18- tot 44-jarigen (59%) en 45- tot 54-jarigen (51%) geven dit aan.

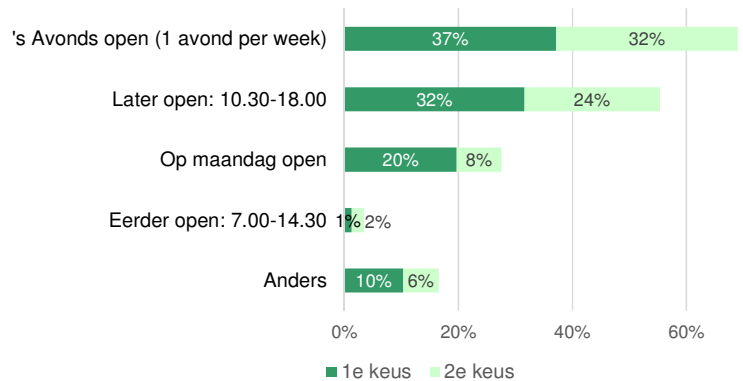
Vervolgens is ook aan de Houtenaren gevraagd welke avond hun voorkeur heeft voor de avondopenstelling. De meest genoemde avond is de vrijdagavond, 29% geeft dit aan. Echter, een groot gedeelte geeft aan geen specifieke voorkeur te hebben voor een bepaalde avond. De dinsdagavond is het minst geliefd, slechts 2% noemt dit.

Houtenaren met een hoog gebruik geven vaker dan Houtenaren met een laag gebruik aan (54% vs. 44%) het afvalscheidingsstation bij een avondopenstelling te bezoeken.

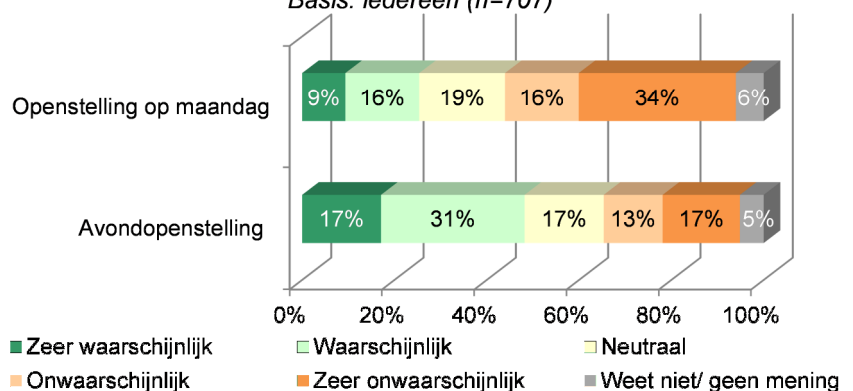
Daarbij geeft de groep Houtenaren met een hoog gebruik ook nog vaker aan (36% hoog gebruik versus 24% laag gebruik) een voorkeur te hebben voor de vrijdagavond. Houtenaren met een laag gebruik hebben vaker geen voorkeur voor een bepaalde avond (52% versus 33% hoog gebruik).

Naast de avondopenstelling is ook gevraagd naar de intentie tot het gebruik van de openstelling op maandag. Eerder werd al duidelijk dat slechts 28% een voorkeur uitsprak voor deze maatregel. 25% geeft aan bij een openstelling op maandag (zeer) waarschijnlijk gebruik te maken van deze openstelling, voor 50% is dit (zeer) onwaarschijnlijk. 18-44 jarigen geven het vaakst aan dat het (zeer) onwaarschijnlijk is dat zij het afvalscheidingsstation op maandag zullen bezoeken (54%). Houtenaren met een hoog gebruik van het afvalscheidingsstation gaven eerder al aan een voorkeur voor de maandagopenstelling te hebben. Zij geven dus ook vaker (33%) dan Houtenaren met een laag gebruik (19%) aan het afvalscheidingsstation te bezoeken bij een maandagopenstelling.

Welke maatregelen zouden het voor u of uw huisgenoot makkelijker maken om het afvalscheidingsstation te bezoeken?
Basis: maatregel gekozen (n=339)

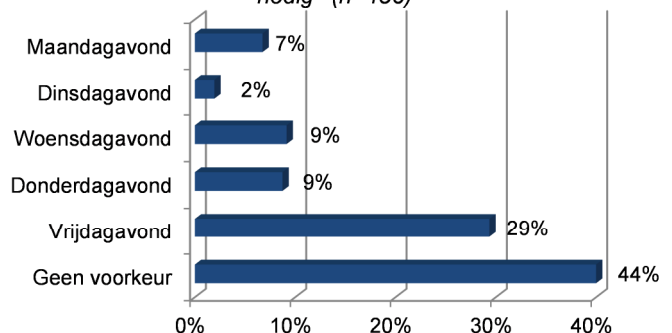


Als de onderstaande aanpassingen zouden plaatsvinden, hoe waarschijnlijk is het dan dat u of uw huisgenoot gebruik zouden maken van het afvalscheidingsstation?
Basis: iedereen (n=707)



Als de gemeente het afvalscheidingsstation één avond in de week zou openen van 18:00 - 21:00, welke avond heeft dan uw voorkeur?

Basis: iedereen, uitgezonderd 'avondopenstelling is niet nodig' (n=456)



Bijlage 1 – Extra tabellen

Voor welk van de volgende producten heeft u de laatste keer een afspraak gemaakt aan een van de balies van de gemeentelijke afdeling Publiekszaken (Gemeente InGang)?	
Paspoort of Identiteitskaart	58%
Rijbewijs	16%
Verklaring omtrent het gedrag	8%
Parkeerontheffing Blauwe Zone	2%
Erkenning ongeboren kind	1%
Uittreksel burgerlijke stand	1%
Uittreksel GBA	1%
Geboorteaangifte	1%
Afhalen gehandicaptenparkeerkaart	1%
Bewijs van in leven zijn	1%
Inzien/ informatie documenten	1%
Legalisatie handtekening	0%
Verhuizing of emigratie	0%
Inschrijving buitenland (U komt vanuit het buitenland (weer) in Nederland wonen)	0%
Erkenning geboren kind	0%
Aangifte overlijden	0%
Anders, namelijk:	7%
Weet ik niet meer	2%
Total	100%
	323

Bijlage 2 – Respondentenprofiel

Totta heeft de resultaten met weegfactoren gecorrigeerd. Hierin zijn geslacht, leeftijdscategorie en wijk meegenomen. Onderstaande tabel geeft een overzicht van zowel de ongewogen als gewogen verhoudingen:

Profiel respondenten (n=707)		Ongewogen percentage	Gewogen percentage
Geslacht	Man	56%	49%
	Vrouw	44%	51%
	<i>Totaal</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>
Leeftijd	18 t/m 44 jaar	31%	48%
	45 t/m 54 jaar	30%	25%
	55 t/m 64 jaar	24%	15%
	65 jaar en ouder	15%	12%
	<i>Totaal</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>
Wijk	Buitengebied	6%	8%
	Noord-Oost	25%	24%
	Noord-West	37%	31%
	Zuid-Oost	17%	19%
	Zuid-West	16%	17%
	<i>Totaal</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>

Bijlage 3 – Processtatistieken

Op 13 juni 2013 zijn alle 1.350 leden van het burgerpanel benaderd om deel te nemen aan een onderzoek over dienstverlening publiekszaken en afvalinzameling. Deze respondenten zijn door Totta Research via een e-mail benaderd voor het online onderzoek. Het veldwerk duurde in totaal ruim 2 weken (t/m 1 juli). In totaal hebben 707 panelleden deelgenomen aan het onderzoek

	Aantal	Percentage
Uitnodigingen verstuurd	1.350	100%
Enquêtes gestart	738	55%
Enquêtes voltooid	707	52%
Enquêtes niet voltooid	31	3%
Gemiddelde invultijd	9 min. 21 sec.	
Betrouwbaarheidsinterval	95%	
Maximale foutmarge	3,66%	

Bijlage 4 – Vragenlijst

Introductie

Deze vragenlijst gaat over de dienstverlening van de afdeling Publiekszaken en de afvalinzameling (van huisvuil) binnen de gemeente Houten.

Vanaf 1 oktober 2012 is de gemeente volledig overgegaan op het zogenaamde “werken op afspraak”. Dat wil zeggen dat u bijvoorbeeld voor het aanvragen van een nieuw paspoort, eerst een afspraak moet maken voordat u terecht kunt. De gemeente wil graag weten wat uw ervaringen tot op heden hieromtrent zijn. Op deze wijze kunnen wij onze dienstverlening verder verbeteren waar nodig.

Met betrekking tot het thema afvalinzameling worden u vragen voorgelegd met betrekking tot de wijze waarop u het liefst geïnformeerd wilt worden over afvalinzameling, de wijze waarop plastic inzameling plaatsvindt en uw ervaringen met het afvalscheidingsstation. Ook hier proberen wij met behulp van uw antwoorden en die van andere Houtenaren, onze dienstverlening zoveel mogelijk aan te laten sluiten op de wensen van de burger.

Dienstverlening op afspraak

Vanaf 1 oktober 2012 werkt de gemeente alleen nog maar op afspraak. Voor die tijd kon u 's morgens zonder afspraak bij de balies van het gemeentehuis (Gemeente InGang) terecht en 's middags op afspraak.

Een afspraak maken

1. Wist u dat de gemeente vanaf 1 oktober 2012 alleen nog maar op afspraak werkt?
 - Ja
 - Nee -> Ga verder met vraag 3

2. Hoe bent u dit te weten gekomen?
(Meerdere antwoorden mogelijk)
 - Gelezen in het Houtens Nieuws ('t Groentje)
 - Gelezen op de website van Houten
 - Gelezen op de billboards op de rondweg
 - Gelezen op de lichtkrant
 - Gelezen in de servicebrief reisdocumenten
 - Gelezen in de servicebrief rijbewijs (van de RDW)
 - Gelezen in Gemeentegids
 - Over gebeld met algemeen nummer gemeente
 - Gehoord aan de receptie van de Gemeente InGang
 - Gehoord van iemand anders (familie, vrienden, kennissen, etc.)
 - Anders namelijk:.....
 - Weet ik niet (meer)

3. Hoe vaak heeft u na 1 oktober 2012 een afspraak gehad aan één van de balies van de gemeentebalie (in de Gemeente InGang)?

Toelichting: U kunt daarbij bijvoorbeeld denken aan een afspraak voor het aanvragen van een paspoort of het verlengen van het rijbewijs. Of u heeft bijvoorbeeld een afspraak gehad voor het doorgeven van een verhuizing, het aanvragen van een uittreksel burgerlijke stand of de aangifte van een geboorte.

Het gaat hier nadrukkelijk niet om het afhalen van producten aan de balie waarvoor vooraf geen afspraak is vereist, zoals het afhalen van reisdocumenten die bij een eerder afspraak zijn aangevraagd of bijvoorbeeld het afgeven of afhalen van gevonden/ verloren voorwerpen.

- Nooit -> ga verder met vraag 21
- 1 keer
- 2 keer
- 3 keer
- Meer dan 3 keer
- Weet niet (meer)

4. Kunt u aangeven wanneer het de laatste keer was dat u een afspraak had?

2012

- Oktober
- November
- December

2013

- Januari
- Februari
- Maart
- April
- Mei
- Juni

- Weet niet (meer precies)

5. Voor welk van de volgende producten heeft u de laatste keer een afspraak gemaakt aan één van de balies van de gemeentelijke afdeling Publiekszaken (Gemeente InGang)?

- Inschrijving buitenland (U komt vanuit het buitenland (weer) in Nederland wonen.)
- Geboorteaangifte
- Erkenning geboren kind
- Erkenning ongeborn kind
- Aangifte overlijden
- Bewijs van in leven zijn
- Uittreksel burgerlijke stand
- Uittreksel GBA
- Paspoort of Identiteitskaart
- Rijbewijs
- Verhuizing of emigratie
- Verklaring omtrent het gedrag
- Parkeerontheffing Blauwe Zone
- Afhalen gehandicaptenparkeerkaart
- Inzien/ informatie documenten
- Legalisatie handtekening
- Anders, namelijk:
- Weet ik niet meer

6. Op welke manier heeft u de laatste keer een afspraak gemaakt?
- Aan de receptie(balie) op het gemeentehuis
 - Telefonisch via het algemene nummer
 - Via de website van de gemeente Houten
 - Anders, namelijk:
7. Op welke termijn heeft u deze afspraak kunnen maken?
- Dezelfde dag nog
 - Na 1 dag
 - Na 2 dagen
 - Na 3 dagen
 - Na 4 dagen
 - Na 5 dagen
 - Meer, te weten na.... (aantal dagen)
 - Weet niet (meer)
8. Was de afspraak op een moment van uw voorkeur of werd u gezien de nog openstaande mogelijkheden gedwongen tot een voor u minder gunstig moment?
- Kon voor mij meest geschikte moment kiezen -> ga verder met vraag 10
 - Was niet meest optimale moment, maar nog goed te doen -> ga verder met vraag 10
 - Was een voor mij lastig moment
 - Weet niet (meer) -> ga verder met vraag 10
9. Wilt u hieronder toelichten waarom het moment waarop u (nog) een afspraak kon maken, u minder goed uitkwam?

10. Vindt u het aantal dagen dat u moest wachten op de afspraak acceptabel?
- Ja, zeer acceptabel -> Ga verder met vraag 12
 - Ja, acceptabel -> Ga verder met vraag 12
 - Neutraal -> Ga verder met vraag 12
 - Nee, onacceptabel
 - Nee, zeer onacceptabel
 - Weet niet/ geen mening -> Ga verder met vraag 12

11. Wilt u hieronder toelichten waarom u het minder acceptabel vindt dat u <x> dagen moest wachten voordat u op afspraak terecht kon?

Afspraak aan de balies van de Gemeente InGang

12. Vindt u dat u van tevoren voldoende duidelijk en volledig bent geïnformeerd over de afspraak? Bijvoorbeeld over hetgeen u voor de afspraak allemaal bij u moest hebben (indien van toepassing)?

- Ja, zeer goed
- Ja, goed
- Neutraal
- Nee, slecht
- Nee, zeer slecht

13. Had u uiteindelijk alles bij u voor de afspraak c.q. voor het verkrijgen van het gewenste product?

- Ja -> ga verder met vraag 16
- Nee, ik bleek niet alles (op een juiste manier) bij me te hebben
- Anders, namelijk: -> ga verder met vraag 16
- Niet van toepassing (hoefde niets mee te nemen) -> ga verder met vraag 16

14. Kunt u hieronder toelichten wat u niet (op een juiste wijze) bij u had?

15. Kunt u aangeven hoe het kwam dat u niet alles (op een juiste wijze) bij u had?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik ben vooraf helemaal niet geïnformeerd
- De informatie die ik vooraf kreeg was onvolledig
- De informatie die ik vooraf kreeg was onduidelijk
- Het lag vooral aan mijzelf, ben gewoon zaken vergeten (mee te nemen)
- Het lag vooral aan mijzelf, heb de informatie die ik kreeg onvoldoende (goed) gelezen
- Anders, namelijk:
- Weet niet/ geen mening

Als u een afspraak heeft gemaakt, dient u van tevoren “in te checken” op het gemeentehuis via de zogenaamde “touchscreen informatiezuil”. Hiervoor is het belangrijk dat u het afspraaknummer dat u ontvangen heeft bij het maken van de afspraak, meeneemt naar het gemeentehuis. U voert het nummer in bij de touchscreen informatiezuil in de hal. Hierna ontvangt u een volgnummer en wordt u even later bij één van de balies opgeroepen. Op de beeldschermen aan het plafond ziet u bij welke balie u moet zijn. Tot de tijd dat u aan beurt bent, kunt u wachten op één van de stoelen/ bankjes in de hal.

16. In hoeverre was voor u de procedure na het maken van een afspraak duidelijk? Kunt u aangeven in welke mate de volgende zaken u duidelijk waren bij binnenkomst in de Gemeente InGang?

	Zeer duidelijk	Duidelijk	Neutraal	Onduidelijk	Zeer onduidelijk
Dat u uw afspraaknummer bij u moet hebben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dat u eerst moet “inchecken” bij de “touchscreenzuil”	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dat u zich <i>niet</i> eerst aan de balie/ receptie hoeft te melden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Waar de “touchscreenzuil” staat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hoe de “touchscreenzuil” werkt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het verschil tussen “inchecken” en “afhalen”	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bij welke balie u moest zijn na het inchecken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wat met de servicebalie wordt bedoeld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Was u nog iets anders onduidelijk?

Ja, namelijk:

Nee

18. Heeft iemand u op weg moeten helpen bij de touchscreen informatiezuil of het inchecken? *(Meerdere antwoorden mogelijk)*

- Ja, de receptioniste
- Ja, een omstander
- Nee, het was me (snel) duidelijk hoe het werkt
- Nee, het was me niet meteen geheel duidelijk, maar ik heb het zelf uit kunnen zoeken
- Anders, namelijk:

Afhandeling aan de balie

19. Wilt u aangeven in hoeverre u het eens dan wel oneens bent met de volgende stellingen:

De medewerker die mij uiteindelijk heeft geholpen aan de balie was:	Helemaal mee eens	Mee eens	neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens
Vriendelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Deskundig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Behulpzaam	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Aanvullende verbeterpunten

20. Indien u nog (aanvullende) suggesties heeft voor een verdere optimalisering van de dienstverlening met betrekking tot het werken op afspraak en de dienstverlening aan de balies van de Gemeente InGang, dan kunt u deze hieronder kwijt.

Afvalinzameling

Informatie over afvalinzameling (huisvuil)

Hieronder volgen enkele vragen over de afvalinzameling in Houten en de wijze waarop u hierover wordt geïnformeerd.

21. Wat vindt u van de informatie die u krijgt van de gemeente over afvalinzameling in Houten?
- Zeer goed
 - Goed
 - Niet goed/ niet slecht
 - Slecht
 - Zeer slecht
 - Weet niet/ geen mening

22. Is er informatie die u nog mist over de afvalinzameling in Houten? Zo ja welke informatie mist u dan?

Ja, ik mis informatie, namelijk:
(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Informatie over wanneer de inzameling plaatsvindt
- Tips over het (goed) scheiden van afval
- Informatie over wat er gebeurt met het afval
- Informatie over het nut van het scheiden van afval
- Een kaartje met daarop de locaties van de inzamelpunten
- Informatie over de afvalstoffenheffing
- Anders, namelijk:

Nee, ik heb geen behoefte aan aanvullende informatie

<Indien vraag 21 = (zeer) slecht.>

23. U gaf zojuist aan dat u de informatie die u van de gemeente krijgt over afvalinzameling in Houten <(zeer) slecht> vindt <en dat u nog informatie mist>. Welke zaken behoeven <nog meer> verbetering als het gaat om de informatievoorziening omtrent afvalinzameling in Houten?

- Geen
- Weet niet/ geen mening

24. Als u iets wilt weten over de afvalinzameling (restafval, tuinafval, papier, plastic, etc.), bijvoorbeeld als u wilt weten wanneer het aan huis wordt opgehaald of wanneer u het zelf kunt aanbieden bij de milieustraat (afvalscheidingsstation), waar zoekt u dat dan meestal op?

- Op de huis-aan-huis verspreide afvalkalender
- Op de website van de gemeente
- Op de gemeentepagina in het Houtens Nieuws
- Via een zoekmachine op het internet (bijvoorbeeld google)
- Dan bel ik naar de gemeente
- Ik vraag het aan de burens
- Dat weet ik uit mijn hoofd
- Ik kijk wanneer de burens hun afval buiten zetten
- Anders, namelijk:

25. Hoe vaak gebruikt u de huis-aan-huis verspreide afvalkalender, met daarop informatie over de verschillende soorten afval?

- Elke week
- Tenminste 1 keer per maand
- 5-11 keer per jaar
- 1-4 keer per jaar
- Nooit

Er zijn tegenwoordig zogenaamde “afval-app’s” voor mobiele telefoons en tablets. Met zo’n app zou u op uw telefoon of tablet kunnen zien op welke dag het afval bij u wordt ingezameld. De gemeente zou een app kunnen kopen om de huis-aan-huis verspreide afvalkalender te vervangen. Voordeel van een app is dat u er desgewenst meer informatie op kunt vinden dan op de afvalkalender: denk aan tips over afval scheiden. Ook is het met een app mogelijk u actief te wijzen op bepaalde actuele zaken, bijvoorbeeld door een signaal of berichtje. De kosten van zo’n app zijn ongeveer net zo hoog als de kosten van het drukken en verspreiden van de afvalkalender.

26. Wat heeft uw voorkeur?

- Een (papieren) afvalkalender
- Een app op mijn mobiele telefoon of tablet
- Het maakt mij niet uit, als ik de informatie maar elders kan terugvinden zoals op de gemeentelijke website of op de gemeentepagina in het Houtens Nieuws
- Het maakt mij niet zoveel uit. Ik kijk er verder toch niet naar
- Anders, namelijk:

Inzameling restafval

27. Wordt bij u het huisvuil (restafval) in grijze klike 's opgehaald of maakt u gebruik van ondergrondse restafvalverzamelcontainers (in Castellum en bij bovenwoningen/appartementen en flats).

- Grijze klike's
- Ondergrondse restafvalverzamelcontainers -> optie 4 van vraag 29 niet voorleggen

Inzameling plastic afval

28. Hoe biedt u uw plastic afval aan?

- Ik bied het tweewekelijks aan in Plastic Heroes zakken
- Ik stop het plastic bij het restafval (grijze klike's of ondergrondse restafvalcontainers)
- Beide (Plastic Heroes zakken en bij het restafval), een beetje zoals het uit komt
- Anders, namelijk: ...

Op dit moment wordt het plastic verpakkingsafval in Houten om de week ingezameld met behulp van de daarvoor bestemde Plastic Heroes zakken. Dit gebeurt op dezelfde dag dat de grijze kliko's worden geleegd. Volgend jaar wordt het statiegeld op plastic flessen afgeschaft. Die flessen worden dan samen met het andere plastic afval ingezameld. De gemeente wil graag weten of u iets zou willen veranderen in de wijze van inzamelen van het plastic.

29. Hoe zou u het liefst zien dat het plastic volgend jaar worden ingezameld? Welk scenario zou u dan het meest aanspreken?

Toelichting: De genoemde kosten zijn inschattingen van de gemeente op dit moment. De werkelijke kosten kunnen uiteindelijk afwijken.

- Er verandert verder niets. Het plastic afval blijft één keer in de twee weken ingezameld worden. De afvalstoffenheffing zou dan hetzelfde kunnen blijven. (€ 182, per jaar voor meerpersoonshuishoudens en € 107,- per jaar voor eenpersoonshuishoudens).



Tweewekelijks

- Het plastic afval wordt elke week opgehaald. Vaker inzamelen kost wel geld. De afvalstoffenheffing wordt dan ongeveer € 4,- per jaar hoger.



Wekelijks

- Naast het tweewekelijks ophalen van plastic aan huis, zet de gemeente ook speciale bakken bij de supermarkten neer zodat u uw plastic afval ook daar kwijt kan. Het plaatsen en legen van die bakken kost wel extra geld. De afvalstoffenheffing wordt dan ongeveer € 1,50 per jaar hoger.



- De grijze klikeo moet een oranje deksel krijgen. Hij wordt dan niet meer gebruikt voor het restafval maar voor het inzamelen van het plastic afval. Die klikeo wordt dan eens in de twee weken geleegd. Alleen papier, GFT en plastic worden dan nog huis- aan-huis ingezameld. Het restafval wordt niet meer aan huis opgehaald. Er komen ondergrondse containers in de wijk waar iedereen zijn zakken met restafval in kan gooien. Om het betaalbaar te houden, moeten mensen een eindje lopen met hun gewone huisvuilzakken. Omdat inwoners hierdoor hun afval beter gaan scheiden, blijft de afvalstoffenheffing hetzelfde of wordt zelfs misschien lager.



- De gemeente stopt met de huis-aan-huis inzameling van plastic en in alle wijken worden naast de glasbakken speciale verzamelbakken voor plastic neergezet. Dan kunt u uw zakken daar voortaan zelf heen brengen. De afvalstoffenheffing blijft in dat geval hetzelfde.



- Geen voorkeur
 Weet niet geen / mening

Afvalscheidingsstation

De gemeente wil graag de openingstijden van het afvalscheidingsstation goed afstemmen op de behoeften van haar inwoners. Hoe meer mensen hun afval gescheiden komen brengen, hoe beter voor het milieu. Het bespaart ook nog eens hoge verbrandingskosten.

30. Hoe vaak brengt u of iemand anders uit uw huishouden afval naar het afvalscheidingsstation?

- (vrijwel) nooit -> ga verder met vraag 31, skip vraag 32 en 33
 Minder dan 1 keer per jaar -> ga verder met vraag 32
 1 of 2 keer per jaar -> ga verder met vraag 32
 3 of 4 keer per jaar -> ga verder met vraag 32
 Vaker dan 4 keer per jaar -> ga verder met vraag 32
 Weet niet/ geen mening -> ga verder met vraag 32

31. Waarom wordt er binnen uw huishouden geen gebruik gemaakt van het afvalscheidingsstation?
(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik/ we heb(ben) (vrijwel) nooit afval dat naar het afvalscheidingsstation moet
 Niet nodig, al mijn/ ons afval wordt opgehaald
 De openingstijden zijn voor mij/ ons niet praktisch
 Het is te druk bij het afvalscheidingsstation
 Ik/ we heb(ben) geen vervoer om er te komen
 Anders, namelijk:
 Weet niet/ geen mening

32. Op welke dagen bezoekt u (of uw huisgenoot) het afvalscheidingsstation meestal? (max. 2 antwoorden mogelijk)

- Dinsdag
- Woensdag
- Donderdag
- Vrijdag
- Zaterdag
- Weet niet/ geen mening

33. Hoe tevreden bent u over...

Aanpassing	Zeervrededen	Tevrededen	neutraal	Niettevrededen	Zeervrededen	Weetniet/geenmening
De openingstijden van het afvalscheidingsstation (dinsdag t/m zaterdag van 8.30 - 16.00 uur)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De drukte bij het afvalscheidingsstation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Het afvalscheidingsstation is van dinsdag t/m zaterdag geopend van 8.30 - 16.00 uur. De gemeente wil graag weten of het nodig is om deze openingstijden aan te passen.

34. Welke maatregelen zouden het voor u of uw huisgenoot makkelijker maken om het afvalscheidingsstation te bezoeken? Wilt u de voor u (maximaal) twee belangrijkste maatregelen aangeven?

<Selecteer hieronder de belangrijkste maatregel, op de volgende pagina de op één na belangrijkste maatregel.>

- Voor mij/ ons hoeft er niets te veranderen, het is prima zoals het is
- Eerder open: 7.00 – 14.30 uur
- Later open: 10.30 – 18.00 uur
- Op maandag open
- 's Avonds open (1 avond per week van 18:00 – 21:00)
- Geen van alle: ik/ we ga(an) (vrijwel) nooit naar het afvalscheidingsstation
- Anders, namelijk:

<1 = eerste keus, 2 = tweede keus >

35. Als de onderstaande aanpassingen zouden plaatsvinden in de openingstijden van het afvalscheidingsstation, hoe waarschijnlijk is het dan dat u of uw huisgenoot gebruik zouden maken van het afvalscheidingsstation op deze momenten?

Aanpassing	Zeervaar-schijn-lijk	Waar-schijn-lijk	neutraal	Onwaar-schijn-lijk	Zeervonwaar-schijn-lijk	Weetniet/geenmening
Openstelling op maandag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avondopenstelling (1 avond per week)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

36. Als de gemeente het afvalscheidingsstation één avond in de week zou openen van 18:00 - 21:00, welke avond heeft dan uw voorkeur?
- Maandagavond
 - Dinsdagavond
 - Woensdagavond
 - Donderdagavond
 - Vrijdagavond
 - Geen voorkeur
 - Avondopenstelling is voor mij niet nodig

Dit is het einde van de vragenlijst.

Hartelijk dank voor uw deelname!