



Bijplaatsingen in de Amazonebuurt

Onderzoeksresultaten, conclusies en aanbevelingen



Introductie

In opdracht van de Gemeente deed het HZ Kenniscentrum voor Ondernemen & Innoveren in de periode van september 2021 tot januari 2022 onderzoek naar de oorzaken die ten grondslag liggen van bijplaatsingen bij containerplaatsen in de Amazonebuurt.

Dit rapport biedt een overzicht van de activiteiten die in het kader van dit onderzoek werden ontplooid, de conclusies die dat opleverde en de aanbevelingen die daaruit voortvloeien.

Om het gestelde probleem vanuit verschillende hoeken te bestuderen werd gekozen voor drie complementaire onderzoeksmethoden:

- Literatuurstudie
- Veldonderzoek
 - door middel van observaties
 - door middel van interviews en praktijktesten



Onderzoeksmethoden

LITERATUURSTUDIE

De belangrijkste uitkomsten van de literatuurstudie, die aan het veldonderzoek voorafging, zijn samengevat op slides [4](#) en [5](#). In essentie betreft het een lijst met 12 principes waarvan de toepassing zijn succes in andere gemeenten heeft bewezen.

VELDONDERZOEK

Het veldonderzoek is gebaseerd op het gedragsmodel van Fishein en Yzer (zie slide [6](#)).

Observaties

In de periode van 11 tot 22 december 2021 werden 30 containerplaatsen op minstens 8 verschillende momenten geschouwd. Daarbij werden niet alleen de bijplaatsingen geteld, maar werd ook in kaart gebracht in welke mate de containers net, toegankelijk en functioneel in orde zijn, en of de informatiestickers goed leesbaar zijn.

Interviews en praktijktesten

In de periode van 16 tot 23 december 2021 werden 11 interviews afgenomen met bewoners van de Amazonebuurt, aangevuld met 5 zogenaamde praktijktesten waarbij werd gepeild naar de mate waarin de bewoners gewenste informatie zelf konden vinden via de Gemeente-App.



Onderzoeksbeperingen

Dit onderzoek spitst zich exclusief toe op de Amazonebuurt en biedt geen antwoord op de vraag hoe de bijplaatsingen in de Amazonebuurt zich verhouden tot bijplaatsingen in andere stadswijken of –buurten.

Evenmin biedt het onderzoek inzicht in de mate waarin oorzaken die bijplaatsingen in de Amazonebuurt kunnen verklaren ook van toepassing zijn op andere wijken of buurten.

De observaties en interviews werden afgenomen in de laatste twee weken voorafgaand aan de kerstvakantie. De combinatie van guur weer en corona-lockdown leidde tot bijzonder weinig mensen op straat, waardoor de conclusies uit de interviews niet zonder meer mogen worden gegeneraliseerd naar de totale bevolking van de Amazonebuurt.



Literatuurstudie: samenvatting belangrijkste uitkomsten (1)

1. De basis moet op orde zijn!
 - ❖ De containers zijn makkelijk toegankelijk
 - ❖ De containers zijn proper en voorzien van heldere instructies
 - ❖ All onderdelen van de container zijn aanwezig en werken naar behoren
 - ❖ Bijplaatsingen worden prompt verwijderd
2. De laatste indruk telt!

In lijn met de [Focus Theory of Normative Conduct](#) laat de afvalstorter zich leiden door waar zijn focus op het allerlaatste moment op valt: de bijgeplaatste rommel naast de container of de verzorgde sticker met heldere instructies.
3. Nauw contact, zowel tussen overheid en bewoners, als tussen de bewoners onderling, is essentieel in de bestrijding van zwerfafval en bijplaatsingen.
4. Iedere buurt is verschillend. Wat in de ene wijk of straat werkt, werkt vaak niet in de andere.
5. Permanente monitoring helpt om wisselende noden van de buurt en het effect van interventies correct in te schatten, en toekomstige acties bij te sturen, indien nodig.



Literatuurstudie: samenvatting belangrijkste uitkomsten (2)

6. Begrip van de taal waarin de regels en instructies zijn opgesteld is essentieel. Meertalige boodschappen en aandacht voor heldere iconografie zorgen voor een betere communicatie.
7. Verbondenheid maakt een wereld van verschil. Hoe sterker (tijdelijke) bewoners aansluiting vinden bij de *city identity*, hoe groter de welwillendheid om hun leefomgeving met respect te behandelen.
8. Beloningssystemen kunnen bijdragen tot een duurzame gedragsverandering op voorwaarde dat niet alleen aan de extrinsieke, maar ook aan de intrinsieke motivatie, aandacht wordt besteed.
9. Maak het bewoners zo makkelijk mogelijk om het juiste te doen.
10. Communiceer als overheid over de maatregelen die je neemt, ook via social media, want bewoners zullen geneigd zijn hun gedrag daarop af te stemmen.
11. Maak afspraken met de bewoners over de zorg over hun buurt, bv. door hen containers te laten adopteren die vervolgens een kleedje eigen aan de buurt aangemeten krijgen.
12. Er is niet een maatregel waarmee je alles kunt oplossen, maar alle goede maatregelen helpen wel een beetje.

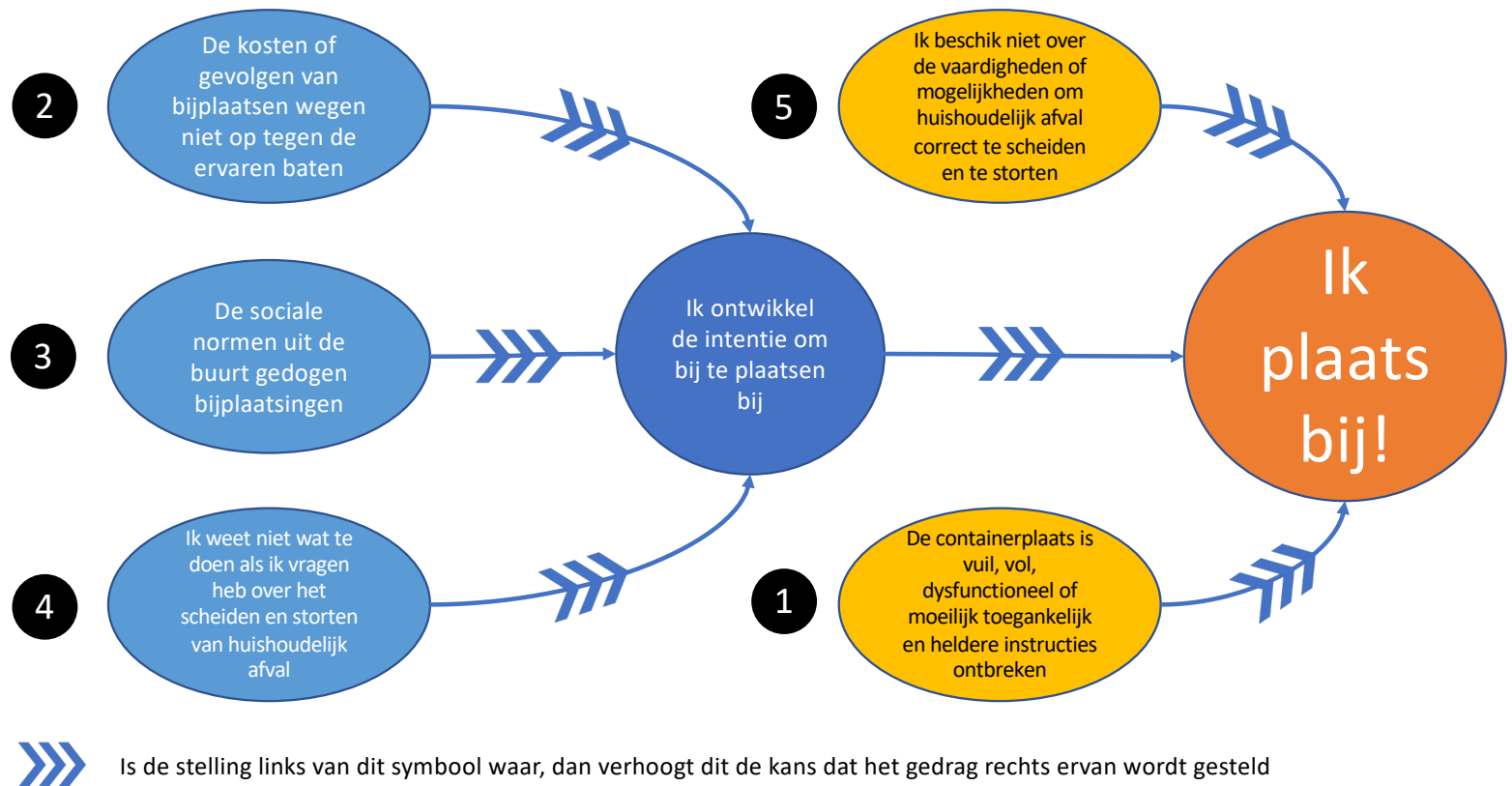


Gedragmodel* van Fishbein en Yzer toegepast op bijplaatsingen

* Integrative model of Behavioral Prediction

Dit model is gebruikt als basis voor het veldwerk, zowel voor de observaties als voor de interviews en praktijktesten.

De nummers: 1, 2, 3, 4 en 5 sluiten aan bij de onderzoeksvragen op slides [7](#) en [11](#); en de conclusies op slide [10](#) voor factor 1, slide [12](#) voor factor 2, slide [13](#) voor factor 3, slide [14](#) voor factor 4 en slide [15](#) voor factor 5.



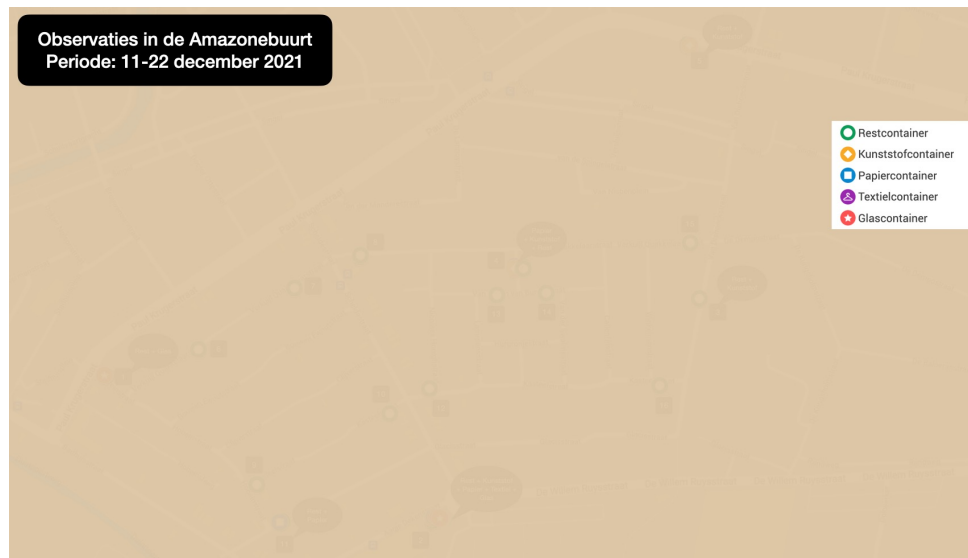


1

Observaties: Amazonebuurt, De Gemeente

De observaties bieden een antwoord op volgende onderzoeksvragen:

- ❑ “In welke mate worden er voorwerpen naast de afvalcontainers **bijgeplaatst** in de Amazonebuurt?”
- ❑ In welke mate is de **basis op orde** wat de containerplaatsen betreft?
 - Netheid, toegankelijkheid en functionaliteit van de containers
 - Informatieverstrekking middels bestickering



Google Map: [URL wordt niet gedeeld in dit geanonimiseerd rapport](#)

Periode:
11-22 december 2021

Locaties: 16

Containers: 30

Tijdstippen:

za. 11 dec. in de ochtend

za. 11 dec. in de avond

zo. 12 dec. in de avond

di. 14 dec. in de namiddag

do. 16 dec. in de avond

za. 18 dec. in de namiddag

zo. 19 dec. in de namiddag

ma. 20 dec. in de ochtend

wo. 22 dec. in de ochtend



1

Observaties: Locatiedetails

| Locatie (ID) | Adres | Aantal observaties | Aantal vastgestelde bijplaatsingen | Soort (Glas, Kunststof, Papier, Rest, Textiel) | Buurt* (Winkel, Woon-huur, Woon-koop) | Sociale Cohesie* (Laag, Hoog) | Sociale Controle* (Laag, Hoog) |
|--------------|-------------------------|--------------------|------------------------------------|--|---------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| 1 | Gobbelijstraat 109 | 9 | 3 | Rest + Glas | Woon-koop | Laag | Laag |
| 2 | Ijzerplein Winkelcentra | 9 | 1 | 2x Rest + 2x Glas + Kunststof + Papier + Textiel | Winkel, Woon-huur | Laag | Hoog |
| 3 | Driehoeksstraat 71 | 9 | 1 | Rest + Kunststof | Woon-huur | Laag | Laag |
| 4 | Brouwersstraat | 9 | 0 | 2x Rest + Kunststof + Papier | Woon-huur | Hoog | Hoog |
| 5 | Paul Newmanstraat 278 | 9 | 1 | Rest + Kunststof | Woon-koop | Laag | Laag |
| 6 | Adelaarsnest 33 | 9 | 2 | Rest | Woon-huur, Woon-koop | Laag | Laag |
| 7 | Adelaarsnest 137 | 9 | 5 | Rest | Woon-huur | Hoog | Hoog |
| 8 | Adelaarsnest 159 | 9 | 2 | 2x Rest | Woon-huur, Woon-koop | Hoog | Hoog |
| 9 | Burchtgracht 2 | 9 | 2 | Rest | Woon-koop | Hoog | Hoog |
| 10 | Burchtgracht 67-69 | 8 | 4 | Rest | Woon-huur, Woon-koop | Hoog | Hoog |
| 11 | Boterbloemstraat 21 | 8 | 2 | Rest + Papier | Woon-koop | Laag | Laag |
| 12 | Burchtgracht 85 | 8 | 1 | Rest | Woon-huur, Woon-koop | Hoog | Hoog |
| 13 | Stierenbochtlaan 2 | 8 | 1 | Rest | Woon-huur | Hoog | Hoog |
| 14 | Stierenbochtlaan 16 | 8 | 1 | Rest | Woon-huur | Hoog | Hoog |
| 15 | Adelaarsnest 252 | 8 | 2 | Rest | Woon-huur, Woon-koop | Hoog | Hoog |
| 16 | Burchtgracht 204-206 | 9 | 3 | Rest | Woon-huur, Woon-koop | Laag | Laag |

* Gecategoriseerd door student-onderzoeker Yusuf Aydinli, sinds geboorte woonachtig in de Amazonebuurt



1

Observaties: conclusies in verband met bijplaatsingen*

- Op volgende locaties werden bij meer dan 1 op 3 schouwingen bijgeplaatste voorwerpen aangetroffen:
 - Locatie 01: Gobbelijnsstraat 109
 - Locatie 07: Adelaarsnest 137
 - Locatie 10: Burchtgracht 67-69
 - Locatie 14: Burchtgracht 204-206
- Er wordt overduidelijk meer bijgeplaatst bij volle containers dan bij containers die dat niet zijn.
- In Woon-huur buurten werden relatief minder bijplaatsingen vastgesteld dan in Woon-koop buurten of in buurten met zowel huur- als koopwoningen.
- In de Leuke buurt werden relatief merkkelijk minder bijplaatsingen aangetroffen in vergelijking met de rest van de Amazonebuurt.
- In buurten met een lage sociale cohesie lijkt er niet meer of minder te worden bijgeplaatst dan in buurten met een hoge sociale cohesie.
- In buurten met een lage sociale controle lijkt er niet meer of minder te worden bijgeplaatst dan in buurten met een hoge sociale controle.



Er lijkt geen dringende noodzaak om in het kader van de bestrijding van bijplaatsingen bepaalde buurten anders te benaderen dan andere.
Volle containers vermijden blijft sterk aanbevolen, aangezien de stap tot bijplaatsen bij een volle container aanzienlijk groter is dan bij een niet-volle container.

* Zie bijlagen 1-6 op slides 17-22 voor een grafische voorstelling van de geregistreerde bijplaatsingen



1

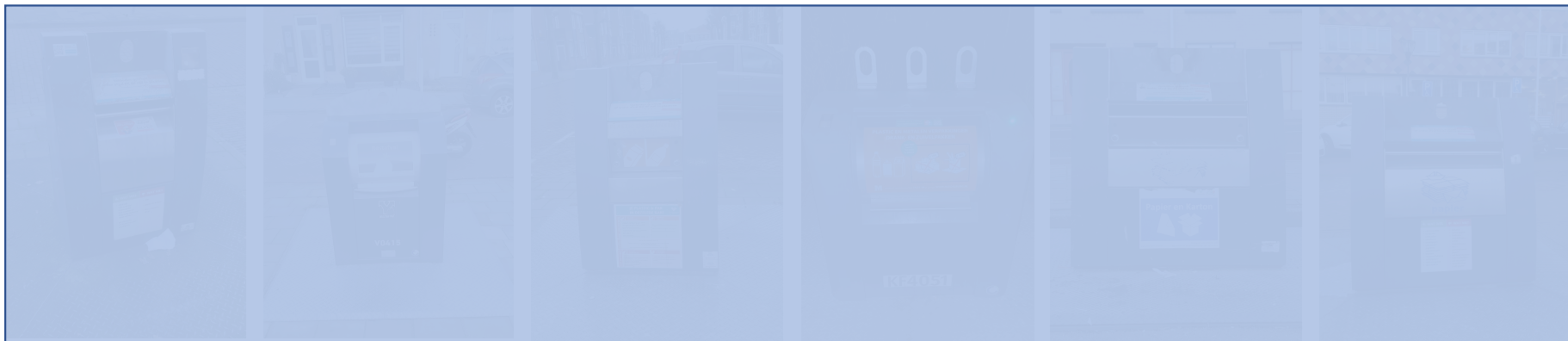
Observaties: conclusies in verband met de basis op orde*

- Alle geobserveerde containers vertonen duidelijk sporen van slijtage, veroudering of vandalisme.
- De overgrote meerderheid van de stickers met instructies zijn verdwenen, verweerd of slecht leesbaar.
- De meeste containers ogen vuil, net als de bodemplaten.



Wat netheid en heldere instructies betreft, is de basis duidelijk niet op orde, waardoor de afvalstorter niet wordt aangemoedigd om de plek met respect te betreden en netjes achter te laten.

Visuele vergelijking *(containerfoto's worden niet gedeeld in dit geanonimiseerd rapport)*



| | | | | | |
|--------------------------------|-----------|-------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------|
| RESTAFVAL | RESTAFVAL | KUNSTSTOF | KUNSTSTOF | PAPIER | PAPIER |
| Locatie 10: Burchtgracht 67-69 | Weerlande | Locatie 3: Driehoeksstraat 71 | Spinhuisweg, Beverdinge | Locatie 2: Winkelcentra | Pablo Nerudaplein |

* Zie bijlage 7 op [slide 23](#) voor een gedetailleerd overzicht van de schouwingen



2

3

4

5

Interviews en praktijktesten: Amazonebuurt, De Gemeente

De interviews en praktijktesten bieden een antwoord op volgende onderzoeksvragen:

- Welke **kosten/baten–afweging** maken bewoners met betrekking tot bijplaatsen?
- Welke **sociale normen** heersen in de buurt met betrekking tot bijplaatsen?
- In welke mate kunnen bewoners **zichzelf behelpen** door middel van de Gemeente-App?
- Welke **randvoorwaarden** dienen vervuld te zijn om correct om te gaan met huishoudelijk afval?
 - Welke organisatorische beperkingen ervaren de bewoners?
 - Welke persoonlijke vaardigheden zijn nodig om huishoudelijk afval correct te scheiden en te storten?



2

Kosten/baten-afweging: conclusies*

- Een respondent geeft aan dat hij zijn gedrag wel degelijk aanpast als daar een financiële vergoeding tegenover staat, bv. vergoeding voor oud ijzer of oude batterijen.
- Een respondent laat optekenen dat gft-afval in een restafvalcontainer storten of gewoon neerzetten niet opweegt tegen de stank ervan in de auto onderweg naar de milieustraat.
- Drie respondenten zijn ervan overtuigd dat buitenlandse bewoners denken dat zij voor alles moeten betalen, ook in de milieustraat.
- Een respondent herhaalt wel vier keer dat zichtbare handhaving onbestaande is.



Foutieve inschatting van de kosten die gepaard gaan met het storten van huishoudelijk afval in combinatie met de afwezigheid van een ontradingseffect middels zichtbare handhaving draagt ertoe bij dat bijplaatsen als een risicoloze, goedkope oplossing wordt gepercipieerd.


* Op basis van 11 interviews afgenomen in de periode van 17-23 december 2021
Zie bijlage 8 op [slide 24](#) voor de resultaten van de interviews



3

Sociale normen: conclusies*

- Vier respondenten waarschuwen dat mensen aanspreken op bijplaatsgedrag aanleiding kan geven tot verbaal of zelfs fysiek geweld.
- Twee respondenten schrijven bijplaatsingen toe aan de heersende mentaliteit. Terwijl de ene [wel opgevoede Nederlander] zich rot zou schamen, ziet de andere er geen graten in.
- Een respondent legt uit dat ook onder buurtbewoners de gewoonte is gegroeid om het allemaal op zijn beloop te laten en 's vrijdags gewoon even de gemeente te bellen.



Doordat bewoners ervoor terugdeinzen om bijplaatsers aan te spreken op hun gedrag, voelen bijplaatsers zich nog minder geremd om afval bij te plaatsen.

De snelle respons van de gemeente versterkt de overtuiging dat bijplaatsingen sowieso snel worden opgeruimd.

De norm lijkt eerder te evolueren van “bijplaatsen hoort niet” naar “als je bijplaatsingen opmerkt, moet je bellen”

* Op basis van 11 interviews afgenomen in de periode van 17-23 december 2021
Zie bijlage 9 op [slide 25](#) voor de resultaten van de interviews



4

Zelfredzaamheid: conclusies digitale vaardigheidstest*

- Gebruiksgemak van de app scoort over het algemeen hoog, zowel bij de jonge als de oudere gebruikers.
- De zoekfunctie werkt voor de meeste gebruikers naar verwachting, al suggereert een gebruiker om de lijst met zoektermen aanzienlijk uit te breiden.
- Alle gebruikers vinden onmiddellijk het telefoonnummer waarnaar kan worden gebeld in geval men nood heeft aan meer informatie.
- De kalender met de ophaaltijden van de kliko's wordt het meest gewaardeerd. Ook het kaartje met de locatie van de afvalcontainers kan op bijval rekenen.
- Waar de ene nog meer informatie over het scheiden van huishoudelijk afval via de app zou willen raadplegen, wil de andere dat precies beperkt houden.



Ook al geeft een oudere gebruiker aan dat de adoptie van nieuwe media wat trager loopt bij ouderen, toch lijkt de app zijn bestaansreden veilig te stellen.

Doordat de app erin slaagt heel wat triviale vragen automatisch te beantwoorden draagt hij zeker bij tot het versterken van de "afvalvaardigheid" van de bewoners die er gebruik van maken.

* Op basis van 5 praktijktesten afgenomen in de periode van 16-17 december 2021
Zie bijlage 10 op [slide 26](#) voor de resultaten van de interviews



5

Randvoorwaarden: conclusies*

- Twee respondenten merken op dat klike's niet voor iedere woonst geschikt zijn.
- Een respondent merkt op dat de milieustraat gesloten is op het moment dat er het vaakst wordt verhuisd.
- Twee respondenten benadrukken dat het niet lukt om correct met afval om te gaan als je de Nederlandse taal niet beheerst.



RUIMTE: Om klike's te plaatsen of gft-afval 14 dagen bij te houden heb je thuis ruimte nodig die daarvoor geschikt is.

TIJD: De openingsuren van de milieustraat zijn niet afgestemd op de momenten dat de nood om grof vuil te storten het grootst is, met name bij verhuizingen die meestal in het weekend plaatsvinden.

PERSOONLIJKE VAARDIGHEID: In afwezigheid van een ruime informatievoorziening in andere talen is Nederlandse taalvaardigheid een conditio sine qua non om huishoudelijk afval correct te scheiden en storten.

* Op basis van 11 interviews afgenomen in de periode van 17-23 december 2021
Zie bijlage 11 op [slide 27](#) voor de resultaten van de interviews



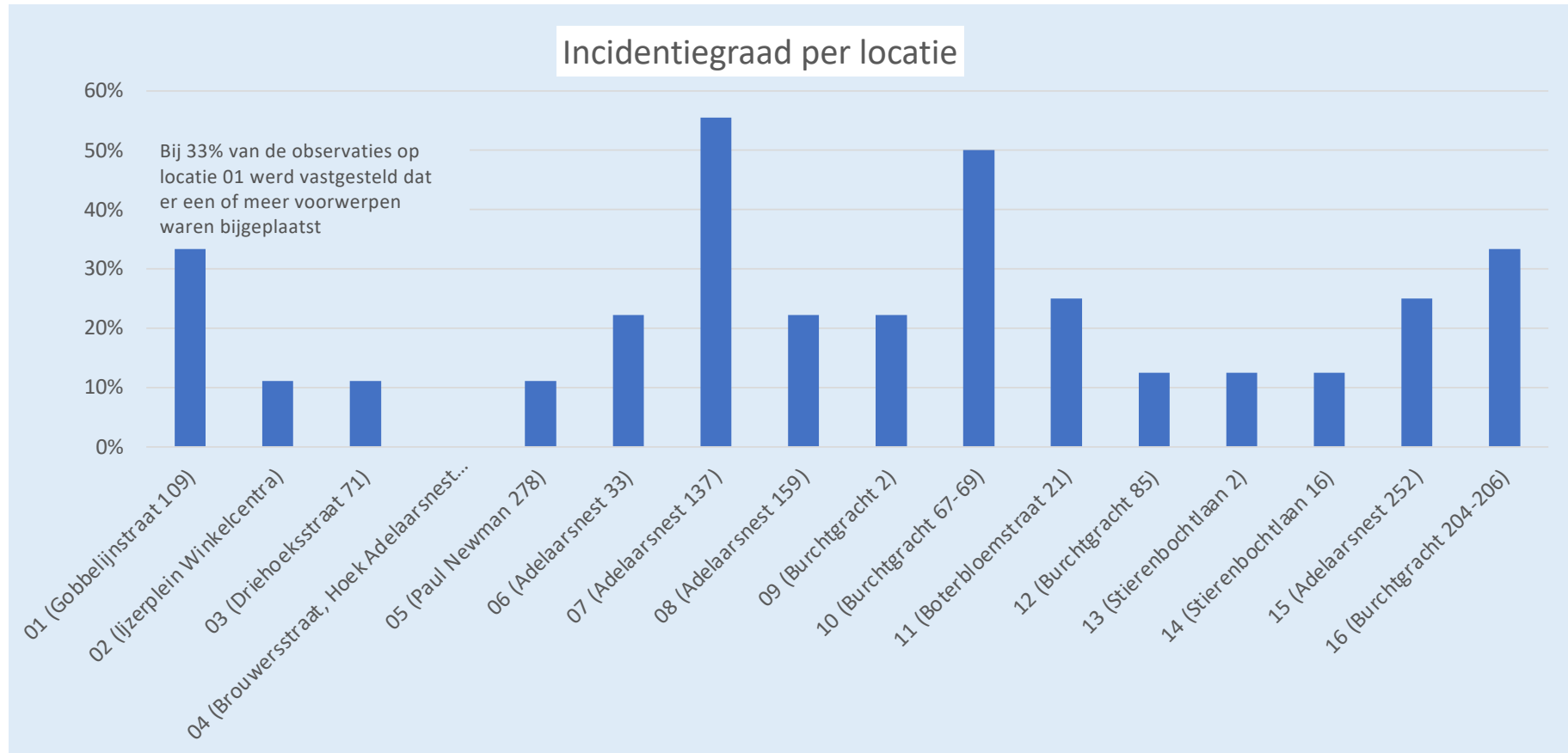
Aanbevelingen op basis van het veldonderzoek

- Breng de basis op orde, zodat de containers in de Amazonebuurt er net zo goed verzorgd en netjes bestickerd uitzien als de nieuwste containers in andere buurten van de Gemeente en aanpalende gemeenten.
- Communiceer in de taal van de bewoners, zowel in de voorlichtingsbrochures, op de website, in de Gemeente-App als op de containers: 🇵🇱 🇧🇪 🇮🇹 🇪🇸 🇵🇹.
- Communiceer op iedere container in welke richting de volgende containers zich bevinden.
 - ⚠️ Overweeg bij plaatsing van nieuwe containers het gebruik van een display in combinatie met een speaker die de gebruiker de weg naar de dichtst bijzijnde, alternatieve container wijst, in geval betreffende container vol is.
- Overweeg de invoering van een *incentive scheme* om bewoners ertoe aan te zetten hun afval correct in de afvalcontainers te storten.
 - ⚠️ De invoering van de “druppel” biedt technisch wellicht de mogelijkheid om gedrag niet alleen te monitoren, maar tevens te koppelen aan een beloningssysteem.
- Zorg voor meer zichtbare handhaving, zodat bijplaatsers minder een gevoel van straffeloosheid ervaren en andere buurtbewoners zich gesteund voelen wanneer zij bijplaatsers aanspreken op hun gedrag.
- Lanceer een vervolgonderzoek waarbij HZ–studenten bij arbeidsmigranten en buitenlandse studenten contextuele interviews afnemen in hun moedertaal, teneinde de drijfveren en noden van deze tijdelijke bewoners beter te begrijpen.



1

Bijlage 1: Observaties: Incidentiegraad* bijplaatsingen

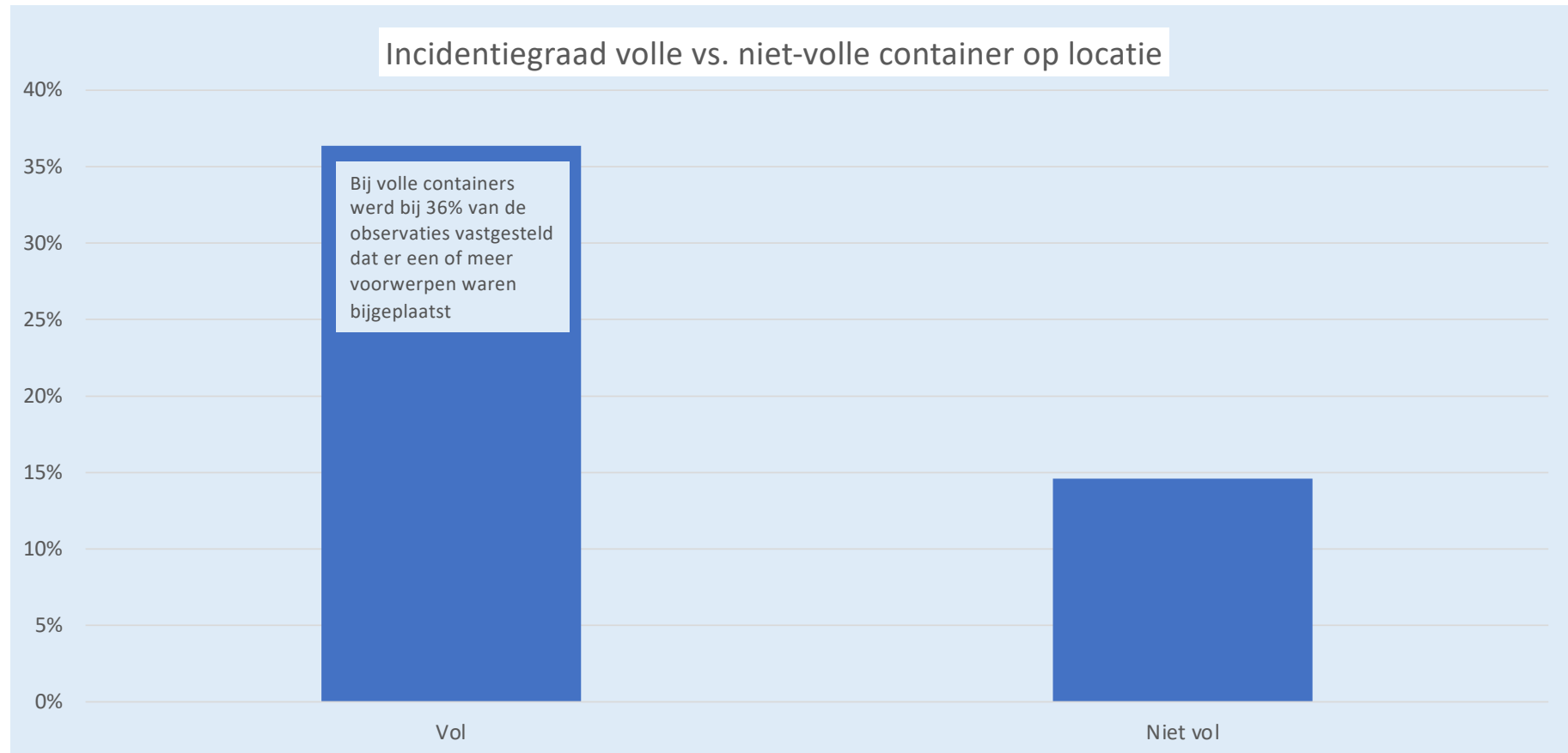


* Op basis van de schouwingen (8 of 9 afhankelijk van de locatie) in de periode van 11-22 december 2021 (zie slides [7](#) en [8](#))



1

Bijlage 2: Observaties: Incidentiegraad* bijplaatsingen

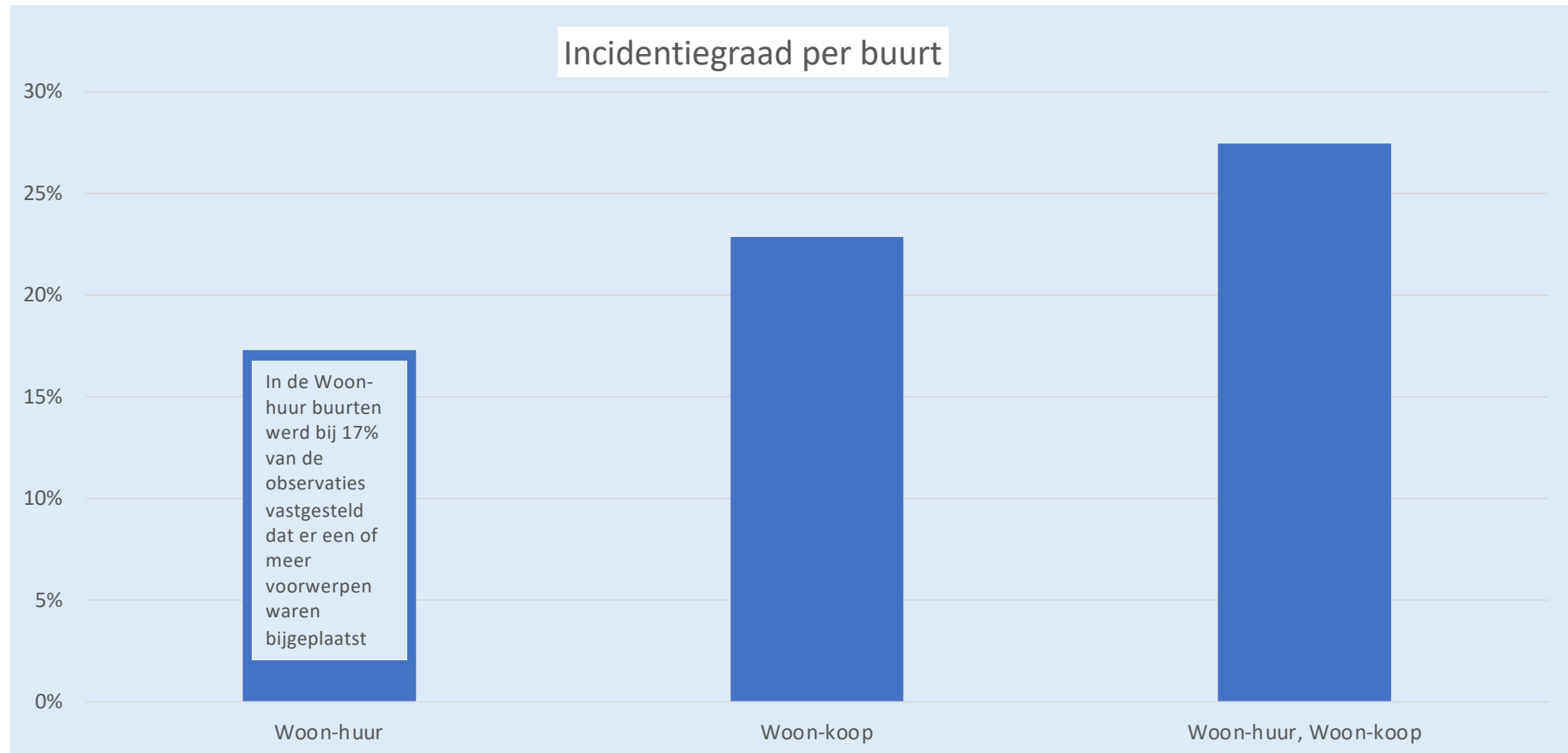


* Op basis van de schouwingen (8 of 9 afhankelijk van de locatie) in de periode van 11-22 december 2021 (zie slides [7](#) en [8](#))



1

Bijlage 3: Observaties: Incidentiegraad* bijplaatsingen

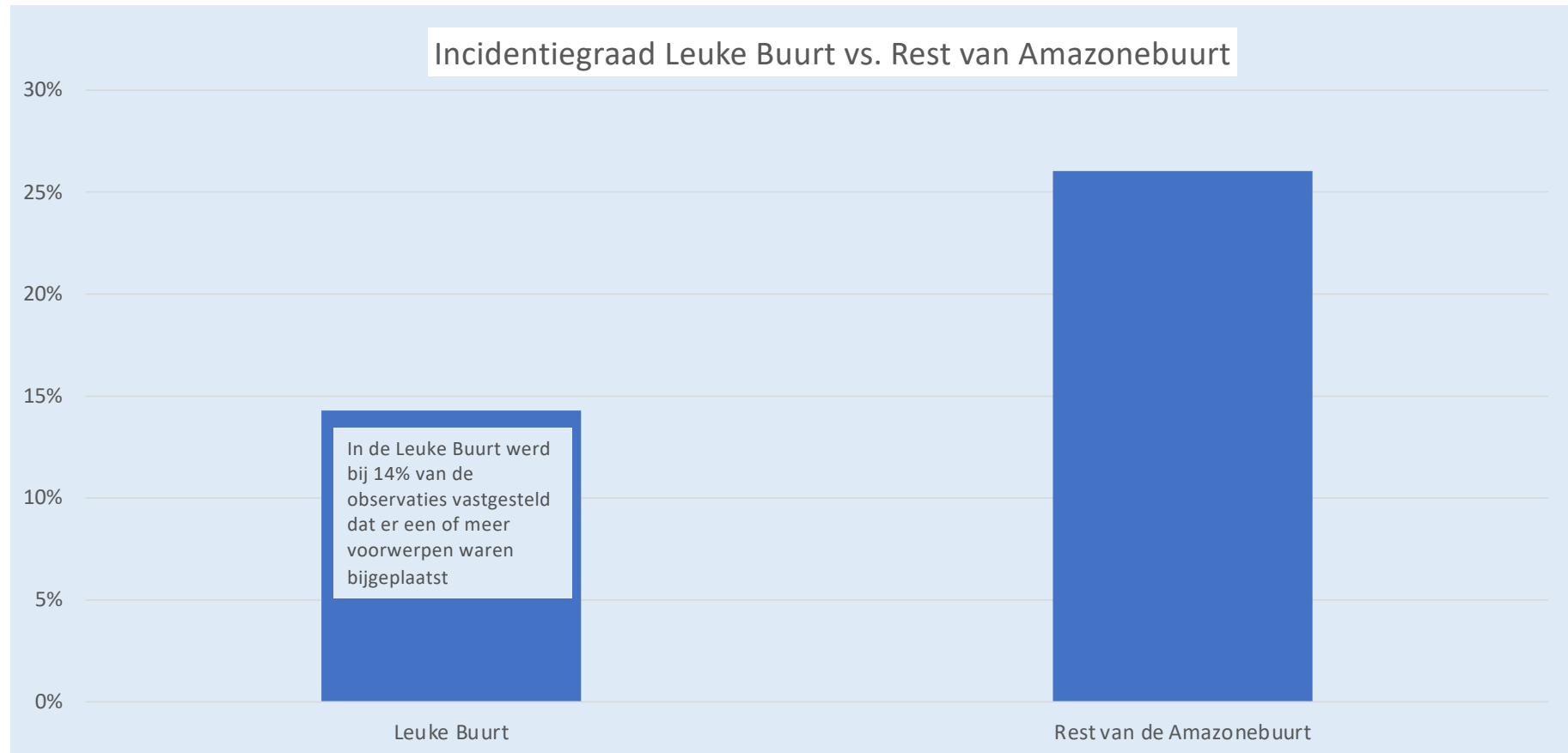


* Op basis van de schouwingen (8 of 9 afhankelijk van de locatie) in de periode van 11-22 december 2021 (zie slides [7](#) en [8](#))



1

Bijlage 4: Observaties: Incidentiegraad* bijplaatsingen

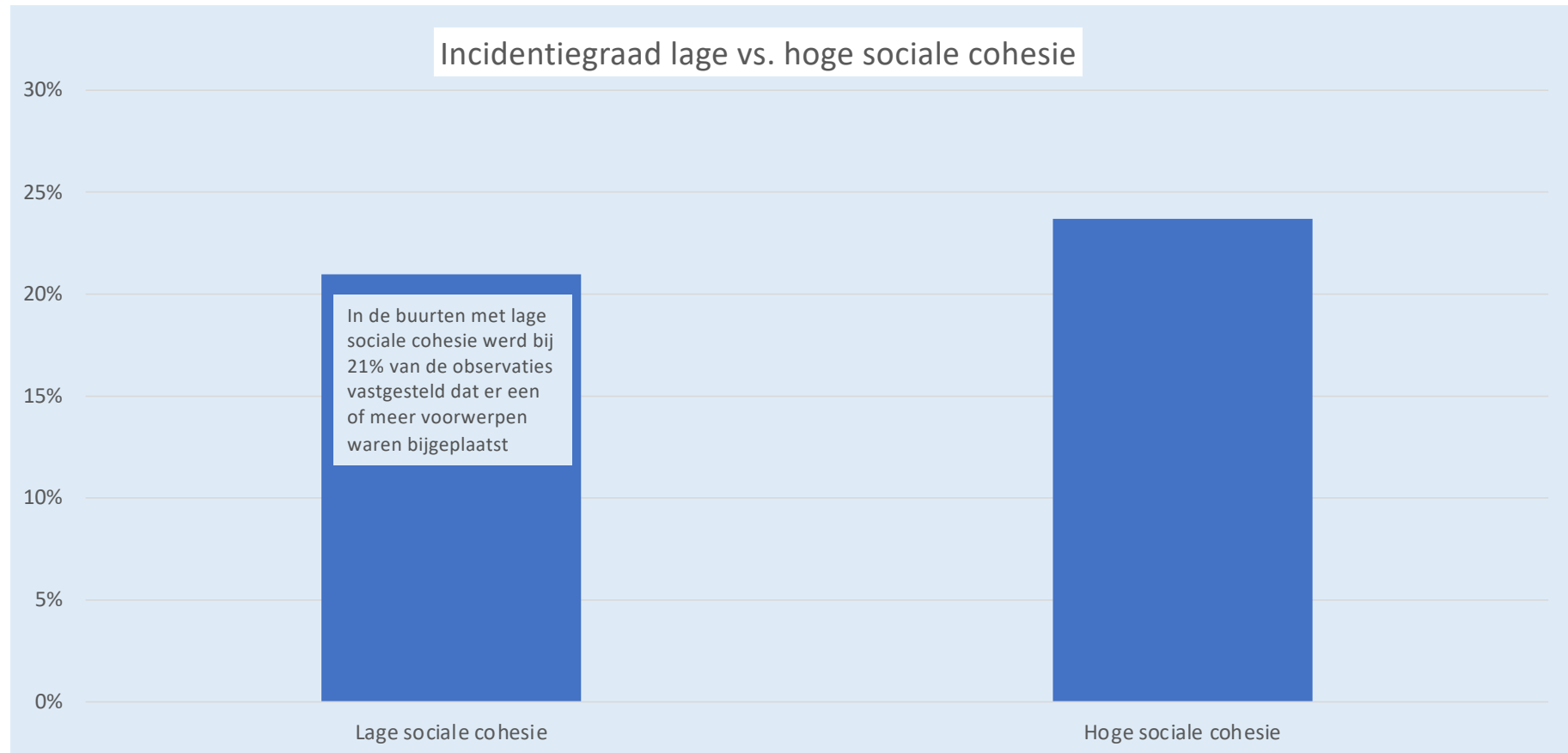


* Op basis van de schouwingen (8 of 9 afhankelijk van de locatie) in de periode van 11-22 december 2021 (zie slides [7](#) en [8](#))



1

Bijlage 5: Observaties: Incidentiegraad* bijplaatsingen

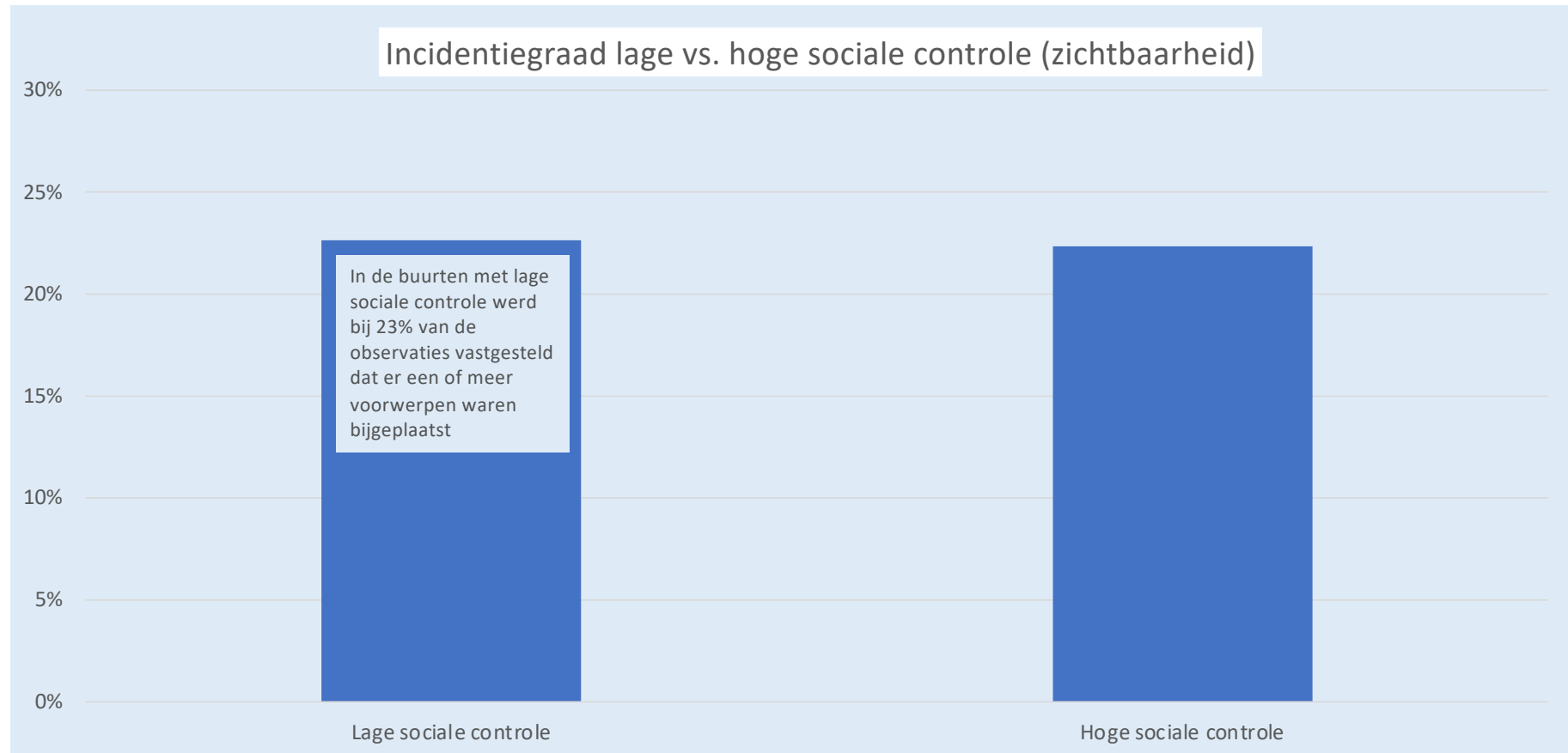


* Op basis van de schouwingen (8 of 9 afhankelijk van de locatie) in de periode van 11-22 december 2021 (zie slides [7](#) en [8](#))



1

Bijlage 6: Observaties: Incidentiegraad* bijplaatsingen



* Op basis van de schouwingen (8 of 9 afhankelijk van de locatie) in de periode van 11-22 december 2021 (zie slides [7](#) en [8](#))



1

Bijlage 7: Observaties: Basis op orde*

| Locatie (ID) | Adres | Vlotte toegang | Netheid (container en bodemplaat) | Zwerfafval in de omgeving | Functionaliteit (werking kleppen) | Vol? ** | Communicatie (bestickering) ** | Sporen van veroudering (roest) of vandalisme (graffiti, opschriften of reclamestickers) ** |
|--------------|-------------------------|----------------|-----------------------------------|---------------------------|-----------------------------------|------------------|--------------------------------|--|
| 1 | Gobbelijnsstraat 109 | ja | matig | nooit | klep groen glas ontbreekt | 1x vastgesteld | matig tot niet leesbaar | ja |
| 2 | Ijzerplein Winkelcentra | ja | matig | 3x vastgesteld | in orde | niet vastgesteld | matig tot niet leesbaar | ja |
| 3 | Driehoeksstraat 71 | ja | matig | 1x vastgesteld | in orde | 1x vastgesteld | leesbaar | ja |
| 4 | Brouwersstraat | ja | matig | nooit | in orde | niet vastgesteld | matig leesbaar | ja |
| 5 | Paul Newmanstraat 278 | neen | matig | nooit | in orde | 1x vastgesteld | | ja |
| 6 | Adelaarsnest 33 | ja | matig | nooit | in orde | 1x vastgesteld | matig tot niet leesbaar | ja |
| 7 | Adelaarsnest 137 | ja | matig | nooit | in orde | niet vastgesteld | leesbaar | ja |
| 8 | Adelaarsnest 159 | ja | matig | nooit | in orde | niet vastgesteld | matig tot niet leesbaar | ja |
| 9 | Burchtgracht 2 | ja | matig | nooit | in orde | niet vastgesteld | matig tot niet leesbaar | ja |
| 10 | Burchtgracht 67-69 | ja | matig | nooit | in orde | niet vastgesteld | matig tot niet leesbaar | ja |
| 11 | Boterbloemstraat 21 | ja | matig | nooit | in orde | niet vastgesteld | matig tot niet leesbaar | ja |
| 12 | Burchtgracht 85 | ja | matig | nooit | in orde | niet vastgesteld | matig tot niet leesbaar | ja |
| 13 | Stierenbochtlaan 2 | ja | matig | nooit | in orde | niet vastgesteld | matig tot niet leesbaar | ja |
| 14 | Stierenbochtlaan 16 | ja | matig | nooit | in orde | 1x vastgesteld | matig tot niet leesbaar | ja |
| 15 | Adelaarsnest 252 | ja | matig | nooit | in orde | niet vastgesteld | leesbaar | ja |
| 16 | Burchtgracht 204-206 | ja | matig | nooit | in orde | niet vastgesteld | matig tot niet leesbaar | ja |

* Op basis van de schouwingen (8 of 9 afhankelijk van de locatie) in de periode van 11-22 december 2021 (zie slides [7](#) en [8](#))

** Bij meerdere containers op eenzelfde locatie wordt gerefereerd naar de container waarvan betreffend basiskenmerk het minst op orde is



2

Bijlage 8: Kosten/baten-afweging: resultaat* interviews

Welke kosten/baten-afweging maken bewoners met betrekking tot bijplaatsen? **

- “Eerst kijken of er vergoeding mogelijk is ergens”
- “Ze [buitenlanders] denken dat zij daarvoor moeten betalen”
- “Naar het stort brengen, ja, dan ligt dat een uur of zo te stinken achterin je wagen” [gft-afval]
- “In het begin waren de boa’s verplicht om vuilniszakken te doorzoeken [...] maar nu wordt er niet meer gezocht naar een dader”
- “het wordt ook niet meer gehandhaafd”
- “buitenlandse werknemers staan niet eens geregistreerd, waar dan ook”
[hoe ga je die ooit terugvinden, laat staan beboeten]
- “heel lang geleden liep mijnheer agent met de fiets door de straat”
- “de milieustraat, daarvoor moet je betalen nu, dan wordt het gewoon neerzetten ’s avonds en ’s nachts”

* Op basis van 11 interviews afgenomen in de periode van 17-23 december 2021

** Om de leesbaarheid te bevorderen zijn sommige quotes redactioneel gecorrigeerd



3

Bijlage 9: Sociale normen: resultaat* interviews

Welke sociale normen heersen in de buurt met betrekking tot bijplaatsen?*

- “Mijn vader woont daar; die spreekt ze er dan op aan, en dan krijgt die ouwe man ruzie”
- “Als je iemand erop wijst, moet je oppassen, anders krijg je nog een grote mond ook”
- “je voelt je niet meer prettig als je tegen iemand er een opmerking over maakt”
- “maar voor hetzelfde geld krijg je een knal voor je hoofd”
- “dan krijg je een knal op je smoel”
- “cultuurverschil, die uit het buitenland denken: ‘dat ruimen ze wel op’”
- “Ik zou mij rot schamen”
- “het is gewoon de mentaliteit van de mensen”
- “dan bel ik weer, [want] het is vrijdag”

* Op basis van 11 interviews afgenomen in de periode van 17-23 december 2021

** Om de leesbaarheid te bevorderen zijn sommige quotes redactioneel gecorrigeerd



4

Bijlage 10: Zelfredzaamheid: resultaat* digitale vaardigheidstest

In welke mate kunnen bewoners zichzelf behelpen door middel van de Gemeente-App?

| Opgdrachten Praktijktest | Testpersoon 1 | Testpersoon 2 | Testpersoon 3 | Testpersoon 4 | Testpersoon 5 |
|--|--|--|--|---|--|
| Bent u bekend met de digitale Gemeente-App? | Ja, reeds geïnstalleerd | Ja, reeds geïnstalleerd | Ja, reeds geïnstalleerd | Ja, reeds geïnstalleerd | Ja, reeds geïnstalleerd |
| Wat te doen met een bankstel? | Via kopje "Wat wil je weggooien?" vindt de testpersoon onmiddellijk dat het bankstel naar de milieustraat kan of worden opgehaald als grof vuil. | Via de zoekbalk vindt de testpersoon onmiddellijk dat het bankstel naar de milieustraat kan of worden opgehaald. | Naar de milieustraat of laten ophalen. Telefoonnummer staat erbij vermeld. | Via "Wat wil je weggooien?" vindt de testpersoon dat het bankstel naar de milieustraat kan of worden opgehaald. De testpersoon merkt op dat de kosten voor ophaling worden vermeld. | Die moet naar de milieustraat, of je belt om ze te laten ophalen. |
| Wat te doen met een accu? | De testpersoon vindt dat de accu als chemisch afval naar de milieustraat kan of naar een inleverpunt lege batterijen. | Via milieustraat: klein chemisch afval of inzamelpunt. | Naar de milieustraat als klein, chemisch afval of naar een inleverpunt. | Ik zou eerst naar het afvalverwerkingsbedrijf gaan, want daar krijg je er nog een vergoeding voor. | Die moet ook naar de milieustraat. |
| Wat als het gezochte product niet bekend is binnen de app? | Dan zoek ik een vergelijkbaar product of bel naar de gemeente. | Aan buurtbewonersvragen of bellen naar de gemeente. | Via telefoonnummer op de app. | 1x per maand rijd ik met mijn aanhangwagen naar de milieustraat. | Je kunt altijd bellen. |
| Wanneer worden de kliko's in jouw buurt opgehaald? | Daarvan krijg ik iedere week een melding. | Staat op de homepage. | Op de homepage staat het al gelijk. | Ik maak geen gebruik van kliko's. | Ik heb geen kliko. |
| Waar in schiet de app tekort? | De app zou meer informatie kunnen bieden over het scheiden van afval. | Niet echt. | Niet alle artikels zijn vindbaar. Magnetron of scheerapparaat staat er niet in. Dan moet je weten dat het elektrisch is. | Onder het kopje <i>meer</i> zit teveel tekst, teveel om op je mobiel te lezen. | De app is misschien wel goed, maar veel oude mensen hebben niet zo'n telefoon. |
| Wat waardeert u het meest aan de app? | De meldingen m.b.t. wat wanneer wordt opgehaald. | De meldingen m.b.t. wat wanneer wordt opgehaald en de zoekfunctie. | De kalender en de locatie van kliko's. | De kaart met daarop de locatie van de ondergrondse containers. | Hij vertelt waar ik heen moet met verschillende soorten afval. |

* Op basis van 5 praktijktesten afgenomen in de periode van 16-17 december 2021



5

Bijlage 11: Randvoorwaarden: resultaat* interviews

Welke randvoorwaarden dienen vervuld te zijn om correct om te gaan met huishoudelijk afval?

- “Het zijn van die grote bakken en in het pand waar ik woon, wonen nog vijf of zes anderen”
- “wij kunnen ons gft-afval nergens kwijt” [ruimtegebrek]
- “Soms gooien zij het vuil in de bakken waar alleen karton hoort. En dat is puur omdat zij niet weten waar het hoort. Puur omdat zij de Nederlandse taal niet beheersen.”
- “Die informatiestickers moeten in 4 talen, of in 16, maakt niet uit”
- “In de weekenden wordt er verhuisd [als de milieustraat gesloten is], dan wordt er maar gedumpt”

* Op basis van 11 interviews afgenomen in de periode van 17-23 december 2021



Onderzoek naar bijplaatsing in de Amazonebuurt

Uitvoerder: Kenniscentrum voor Ondernemen & Innoveren

Projectverantwoordelijke: Ageeth van Maldegem

Onderzoeker: Frank Peeters

Student-onderzoekers: David Pavić
Kadir Aygün
Maes van der Stok
Yusuf Aydinli

Opdrachtgever: De Gemeente

Contactpersoon: De Gemeenteambtenaar