

TEVREDENHEID HVC GEMEENTE BERGEN

Een onderzoek naar de klanttevredenheid met HVC
onder de inwoners van de gemeente Bergen

WIM PETERS
HANS ONKENHOUT
AMSTERDAM, APRIL 2014



TEVREDENHEID HVC GEMEENTE BERGEN

Een onderzoek naar de tevredenheid met HVC onder de
inwoners van de gemeente Bergen

WIM PETERS
HANS ONKENHOUT
AMSTERDAM, APRIL 2014

3 INHOUDSOPGAVE

VOORAF

ACHTERGROND EN DOEL	05
ONDERZOEKSVRAGEN	06
ONDERZOEKSDOELGROEP EN METHODE	07
LEESWIJZER	08

CONCLUSIES

CONCLUSIES	10
------------	----

RESULTATEN

OVERALL TEVREDENHEID	13
TEVREDENHEID AFVALINZAMELING	14
TEVREDENHEID INFORMATIEVOORZIENING	15
AFVALINZAMELING	17
RESTAFVAL	20
GFT	22
OUD PAPIER EN KARTON	25
PLASTIC	27
AFVALBRENGSTATION	30
KLACHTENAFHANDELING	32

REFERENTIEKADER

REFERENTIEKADER	35
-----------------	----

AANBEVELINGEN

AANBEVELINGEN	41
---------------	----

BIJLAGEN

VERANTWOORDING	
VRAGENLIJST	
TABELLEN	
ANTWOORDEN OPEN VRAGEN	

VOORAF

AFVAL



ACHTERGROND EN DOEL

HVC is een afvalenergiebedrijf met de kerntaken afvalinzameling, recycling, compostering en verbranding met energieopwekking. In samenspraak met gemeente Bergen heeft HVC Ruigrok | NetPanel een onderzoek uit laten voeren naar de tevredenheid met de dienstverlening van HVC onder inwoners van de gemeente Bergen.

Dit onderzoek geeft inzicht in de beoordeling en waardering van de dienstverlening van HVC door de inwoners van de gemeente Bergen. Zodoende kunnen HVC en de gemeente Bergen de dienstverlening op het gebied van afvalverzameling en afvalverwerking daar waar nodig verder optimaliseren. Om deze inzichten te verzamelen heeft Ruigrok | NetPanel online kwantitatief onderzoek uitgevoerd onder de doelgroep.

ONDERZOEKSVRAGEN

Voor het onderzoek geldt de volgende onderzoeksvraag met de daarbij horende subvragen:

Hoe beoordelen en waarderen de inwoners van de gemeente Bergen de afvalinzameling en de dienstverlening van HVC?

Subvragen:

- *Van welke manieren van afval inzamelen maken inwoners gebruik?*
- *Welke verschillende stromen afval zamelt men apart in? (restafval, gft, papier, plastic)*
- *In hoeverre zijn klanten tevreden over de verschillende manieren waarop afval wordt ingezameld?*
- *In hoeverre zijn klanten in het algemeen tevreden over HVC?*
- *Wat zijn de sterke punten HVC en wat ziet men als verbeterpunten?*

ONDERZOEKSDOELGROEP EN METHODE

De doelgroep van het onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Bergen die in een vrijstaande woning of in een rijtjeshuis wonen. HVC heeft verschillende kanalen ingezet om inwoners uit te nodigen voor dit onderzoek.

We hebben een representatieve steekproef van inwoners van de gemeente Bergen naar woonkern*.

- Bergen (aan Zee);
- Egmond (aan den hoef/-Binnen/aan Zee);
- Schoorl (en Groet).

In eerste instantie zijn wij uitgegaan van de onderzoeksdoelgroep bestaande uit alle inwoners van de gemeente Bergen. Dus ook inwoners in eens een appartement, etagewoning, bovenwoning et cetera wonen. Tijdens de datacollectie is gebleken dat deze groep ondervertegenwoordigd is in de steekproef. Om deze reden is ervoor gekozen om het onderzoek alleen te richten op inwoners van een vrijstaande woning of rijtjeshuis. Respondenten die niet tot deze groep behoren zijn niet meegenomen in de resultaten.

In totaal hebben $n=235^{**}$ inwoners woonachtig in een vrijstaande woning of rijtjeshuis de vragenlijst ingevuld. In de bijlage is een responsoverzicht en een overzicht van de ingezette kanalen om de respons te verzamelen te vinden.

* Representativiteit is verkregen door een kleine weging achteraf. Als referentiebestand hebben we gebruik gemaakt van een bestand aangeleverd door HVC.

** Bij een steekproefgrootte van $n=235$ bedraagt de steekproefmarge in het slechtste geval 6,4%. Dat wil zeggen dat bij een gevonden waarde van 50% in de steekproef het werkelijke percentage in de totale populatie tussen de 46,4% en de 53,6% ligt. Maar hoe extremer de gevonden percentages, hoe kleiner de afwijking. Bij een gevonden waarde van 5% of 95% is de afwijking nog maar 2,7%.

LEESWIJZER

In deze piramidaal opgezette rapportage bespreken we allereerst de conclusies en lichten die vervolgens toe. Daarna volgen het referentiekader en de aanbevelingen.

In de rapportage spreken wij van inwoners, hiermee worden inwoners van de gemeente Bergen die woonachtig zijn in een vrijstaande woning of rijtjeshuis en die minimaal één van de afvalinzamelingsmethoden van HVC gebruiken.

De gegeven antwoorden op de open vragen zijn op een kwalitatieve wijze verwerkt, dat wil zeggen dat we een overzicht geven van de verschillende genoemde argumenten.

De bijlagen bestaan uit een verantwoording, de vragenlijst, de tabellen en een lijst van de antwoorden op de open vragen.

CONCLUSIES



De hoofdconclusie van dit onderzoek luidt:

De meerderheid van de inwoners van de gemeente Bergen is positief over HVC. Dit komt met name door de afvalinzameling en informatievoorziening. Verbeterpunten zijn de afvalinzameling via minicontainers, via verzamelcontainers en de klachtenafhandeling

De hoofdconclusie hebben wij gebaseerd op de volgende argumenten en uitkomsten van het onderzoek:

De meerderheid is tevreden met HVC in totaal, de afvalinzameling door HVC en de informatievoorziening

- 59% van de inwoners is tevreden met HVC, alles bij elkaar.
- 60% van de inwoners is tevreden met de afvalinzameling van HVC.
- 56% is tevreden over de informatie over afvalinzameling en afvalscheiding van HVC.

De afvalinzamelingsmethoden via minicontainers voor restafval en gft-afval zijn actiepunten

- Wanneer we kijken naar het belang van de verschillende inzamelmethoden in de overall tevredenheid zien we dat de grijze en groene minicontainers ondergemiddeld scoren en bovengemiddeld belangrijk zijn.
- De beoordeling van grijze minicontainers kan verder worden verbeterd door het terugplaatsen en schoonmaken tijdens de reinigingsdagen te optimaliseren.
- Om de beoordeling van groene minicontainers te verbeteren kan HVC de frequentie van het legen van de containers verhogen (met name in de zomer), de containers groter maken en beter schoonmaken tijdens de reinigingsdagen

Tevredenheid met verzamelcontainers kan worden verbeterd door het vergroten van de ophaalfrequentie, het schoonmaken en schoonhouden van de omgeving

- De verzamelcontainers voor oud papier, karton en plastic zijn aandachtspunten wanneer wij kijken naar het verband tussen de verschillende inzamelmethoden en de overall beoordeling van de inzameling.
- Volgens inwoners zouden de verzamelcontainers vaker geleegd mogen worden. Daarnaast is de omgeving niet altijd netjes opgeruimd of schoongemaakt.

De meerderheid van de inwoners is tevreden met het afvalbrenghuis, optimalisatie kan door ruimere openingstijden

- Het afvalbrenghuis wordt bovengemiddeld beoordeeld en is relatief van belang in de overall tevredenheid met afvalinzameling.
- Ontevreden inwoners geven aan dat zij de openingstijden te beperkt vinden.

Klachtenafhandeling door HVC kan volgens inwoners verbeterd worden

- Een minderheid is tevreden met de klachtenafhandeling van HVC (46%). Ruim een derde (36%) is ontevreden.
- De helft van de vragen en verzoeken van inwoners aan HVC wordt in één keer opgelost.

De meerderheid is tevreden met HVC in totaal, de afvalinzameling door HVC en de informatievoorziening



DRIE VIJFDE VAN DE INWONERS IS (ZEER) TEVREDEN OVER HVC IN HET ALGEMEEN

HVC wordt positief beoordeeld. De helft van de inwoners (51%) is tevreden met HVC, alles bij elkaar, 8% is zelfs zeer tevreden.

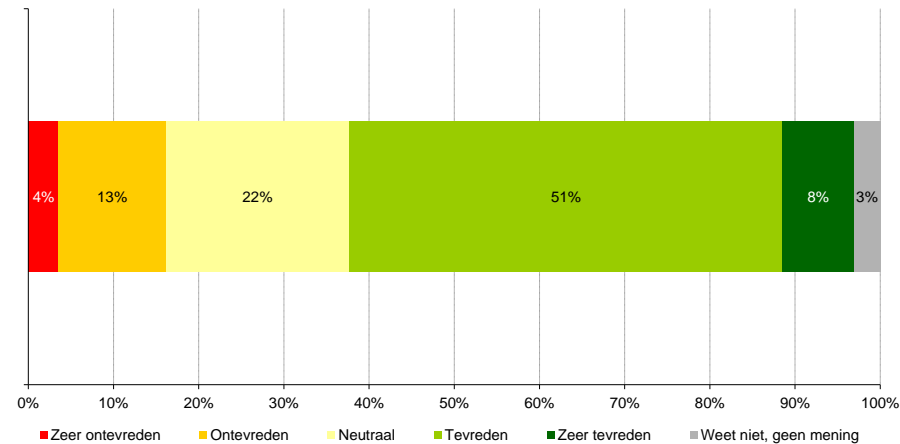
Aan de inwoners is gevraagd wat HVC zou moeten doen om een betere beoordeling te krijgen.

Men geeft met name aan dat de afvalinzameling verbeterd moet worden. Zo noemt men het verhogen van de ophaalfrequentie, een consequenter tijdstip van het ophalen van afval, het legen van de container, het beter schoonmaken en het netter terugzetten van minicontainers als verbeterpunten.

Daarnaast gaat een aantal inwoners in op het scheiden van afval: *Ophaalpunten creëren voor plastic, zie onder andere gemeente Castricum.*

We zien in de tabel dat inwoners van de gemeente Egmond minder vaker (zeer) tevreden zijn met HVC dan inwoners van de overige gemeenten.

Alles bij elkaar hoe tevreden of ontevreden bent u over HVC?
Basis: Inwoners Bergen - in percentages (n=235)
© 2014 - Ruigrok | NetPanel



Tevredenheid per gemeente			
	Bergen	Egmond	Schoorl
(Zeer) tevreden	74%	49%	70%
(Zeer) ontevreden	11%	21%	9%
n=	72	93	44

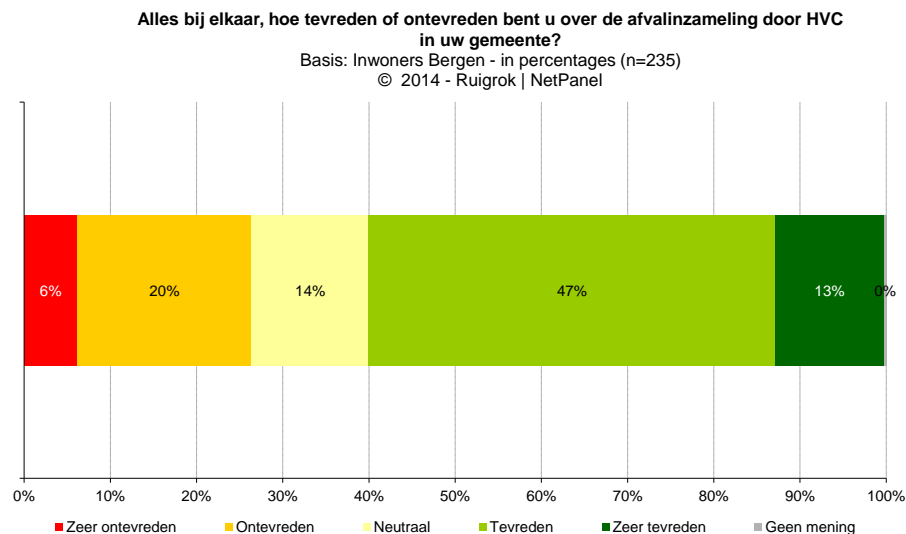
MEERDERHEID IS TEVREDEN OVER AFVALINZAMELING

Drie vijfde van de inwoners (60%) is (zeer) tevreden over de afvalinzameling door HVC. 13% is zelfs zeer tevreden.

Men is tevreden met de afvalinzameling doordat HVC doet wat het moet doen: *Het is over het algemeen goed geregeld. Bovendien zijn containers voor verzameling van glas- en plasticafval dichtbij huis en ik kan al het afval op een goede en verantwoorde manier kwijt.*

Een kwart (26%) geeft aan (zeer) ontevreden te zijn over de inzameling van afval. Inwoners geven aan dat dit verbeterd kan worden door:

- De (verzamel)containers te vergroten of vaker te legen;
- De opening van de verzamelcontainers te vergroten;
- De tijdstippen van het legen van de minicontainers consequenter te maken;
- De frequentie van het ophalen van de minicontainers aan te passen aan het seizoen;
- Aparte (verzamel)containers voor plastic aan te bieden.



Tevredenheid per gemeente			
	Bergen	Egmond	Schoorl
(zeer) tevreden	60%	72%	54%
(zeer) ontevreden	18%	33%	23%
n=	72	93	44

Inwoners van Egmond zijn vaker tevreden over de inzameling van afval dan inwoners van Schoorl. Egmonders zijn vaker ontevreden over de afvalinzameling in vergelijking met de inwoners van Bergen.

RUIM DE HELFT VAN DE INWONERS IS TEVREDEN OVER DE INFORMATIE VAN HVC

Van de inwoners van de gemeente Bergen geeft 95% aan wel eens informatie over afvalinzameling en afvalscheiding te hebben gezocht.

Iets meer dan de helft van de inwoners van de gemeente Bergen die wel eens informatie heeft opgezocht (56%) is (zeer) tevreden over de informatie van HVC over afvalinzameling en afvalscheiding. Bijna een op de tien (9%) geeft aan (zeer) ontevreden te zijn over informatie van HVC.

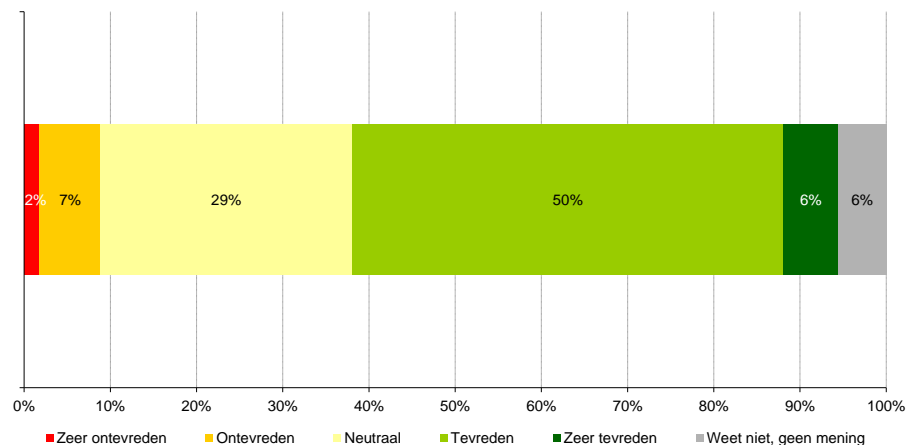
Inwoners die tevreden zijn geven met name aan dat zij geen klachten hebben: *Wanneer ik informatie zoek kan ik het vinden* en *Het is gewoon ok, niet meer en niet minder dan dat*.

Indien men ontevreden is over de informatievoorziening komt dit voornamelijk omdat men de afvalkalender niet meer ontvangt: *Er moet gewoon weer een papieren afvalkalender verstuurd worden, daar staat alle informatie op* en *Het is schandalig dat de afvalkalender via de site moet worden afgedrukt*.

Hoe tevreden bent u over de informatie van HVC over afvalinzameling en afvalscheiding?

Basis: Indien informatie opgezocht - in percentages (n=223)

© 2014 - Ruigrok | NetPanel



Daarnaast wordt enkele malen de website genoemd als puntje ter verbetering: *De website is onduidelijk, het downloaden van de afvalkalender soms moeizaam*.

De afvalinzamelingsmethoden via minicontainers voor restafval en gft-afval zijn actiepunten



PRIORITEITENMATRIX: BELANG EN WAARDERING

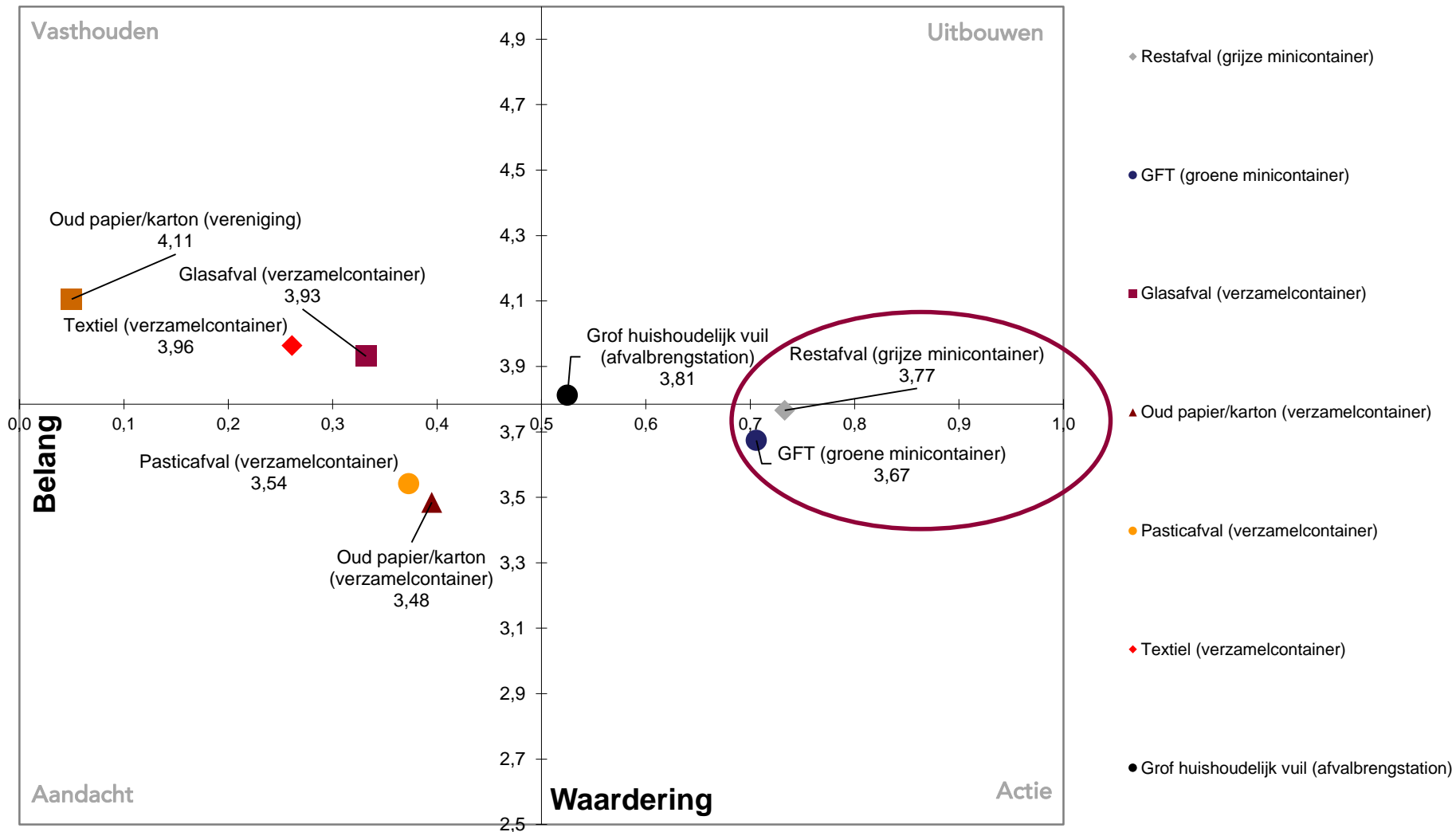
Op de volgende pagina hebben wij een prioriteitenmatrix opgenomen. De prioriteitenmatrix geeft het verband weer tussen de waardering van de afvalinzameling van HVC en het belang van de afvalinzamelingsmethoden. De waardering is berekend op basis van de antwoordcategorieën: Zeer ontevreden = 1; Ontevreden = 2; Neutraal = 3; Tevreden = 4 en Zeer tevreden = 5. Het belang is een correlatiemaat, waarbij de afzonderlijke scores van de methoden gecorreleerd worden met het de tevredenheid van de afvalinzameling door HVC in de gemeente Bergen: een correlatie van 0 geeft aan dat er géén verband bestaat tussen de methode en de overall waardering van afvalinzameling. Een correlatie van 1,0 geeft een sterk verband aan tussen een methode en de overall waardering. Verbetering van deze methoden, leidt tot een stijging in de tevredenheid met de afvalinzameling door HVC.

Voor het bepalen van het snijpunt van de waardering (boven gemiddeld en ondergemiddeld) is gebruik gemaakt van het gemiddelde van de beoordeling van alle verschillende inzamelmethoden van HVC.

Met behulp van een prioriteitmatrix kunnen aspecten in 4 kwadranten worden weergegeven:

- Uitbouwen: deze aspecten zijn belangrijk bij de waardering van de afvalinzameling van HVC en HVC scoort hier goed op;
- Vasthouden: deze aspecten zijn minder belangrijk bij de waardering van de afvalinzameling en HVC scoort hier goed op;
- Actie: deze aspecten zijn belangrijk bij de waardering van de afvalinzameling, maar HVC scoort hier minder goed op;
- Aandacht: deze aspecten zijn minder belangrijk bij de waardering van de afvalinzameling en HVC scoort hier minder goed op.

INZAMELMETHODEN WORDEN POSITIEF BEOORDEELD, MAAR MINICONTANERS BLIJKEN ACTIEPUNT



BELANGRIJKSTE VERZAMELMETHODEN BLIJKEN VERBETERPUNTEN

De inzamelmethoden worden door de inwoners positief beoordeeld met een gemiddelde van 3,8 op een schaal van één tot vijf.

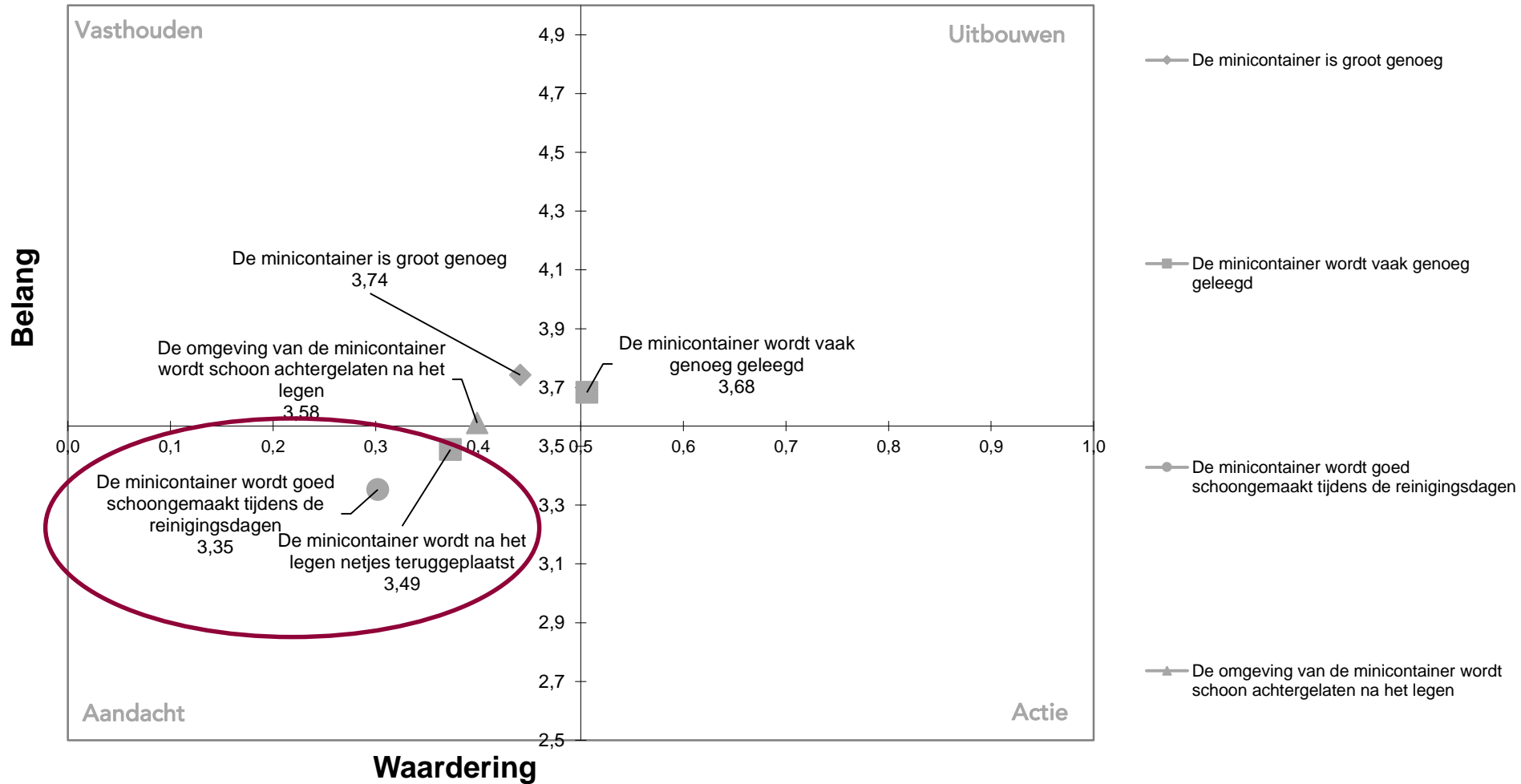
De veelgebruikte minicontainers (groene en grijze) hebben de meeste invloed op het overall oordeel van de inzamelmethoden. Deze inzamelmethoden scoren echter ondergemiddeld. Wanneer deze methoden worden verbeterd, zal dit het relatief veel invloed hebben op de overall tevredenheid met de afvalinzameling van HVC.

Naast de tevredenheid met minicontainers is het afvalbrenghstation belangrijk in de waardering van de afvalinzameling. Deze methode scoort bovengemiddeld en bevindt zich dan ook in het kwadrant 'uitbouwen'.

De verzamelcontainers zijn minder van belang in de tevredenheid met afvalinzameling door HVC. De verschillende verzamelcontainers zijn wisselend beoordeeld. Zo scoren de verzamelcontainers voor oud papier/karton en plastic ondergemiddeld. De verzamelcontainers voor glas en plastic scoren daarentegen bovengemiddeld. De verzamelcontainers zijn minder van belang in de overal tevredenheid van afvalinzameling.

MINICONTAINERS RESTAFVAL ZIJN GROOT GENOEG EN WORDEN VAAK GENOEG GELEEGD, DE SCHOONMAAK EN HET TERUGPLAATSEN VERDIENEN AANDACHT

Restafval (minicontainer)



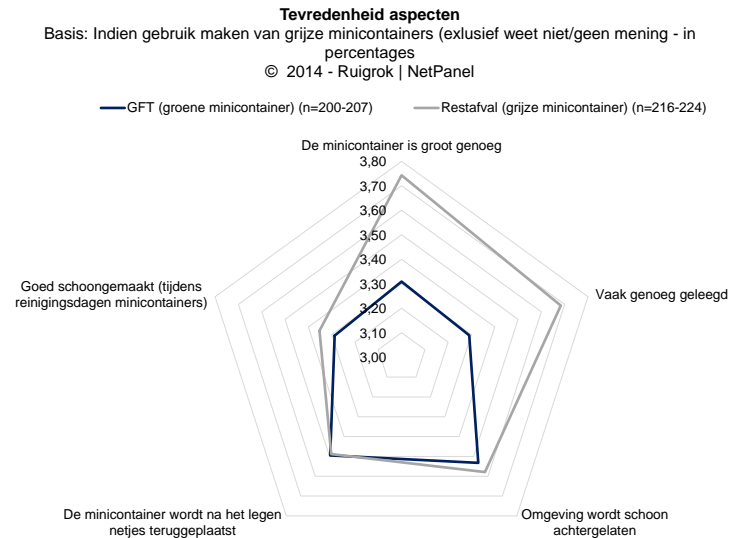
TERUGPLAATSEN EN SCHOONMAAK TIJDENS REINIGINGSDAGEN VEBETERPUNTEN GRIJZE CONTAINER

De verschillende aspecten rondom de restafvalinzameling via minicontainers worden positief beoordeeld.

De ophaalfrequentie en de grootte van de grijze minicontainers en de schoonmaak van de omgeving van de grijze minicontainers beoordeeld men positief. De ophaalfrequentie is hierbij het meest van belang voor de waardering van afvalinzameling via grijze minicontainers.

Het terugplaatsen van de containers en de schoonmaak van de minicontainers tijdens de reinigingsdagen behoeven aandacht. Deze worden namelijk ondergemiddeld beoordeeld.

Grijze containers (restafval) scoren in vergelijking met groene containers (gftafval) beter op de grootte en de ophaalfrequentie. De reiniging van de omgeving en het terugplaatsen van de grijze minicontainer zijn vergelijkbaar met de beoordeling van de groene minicontainers.

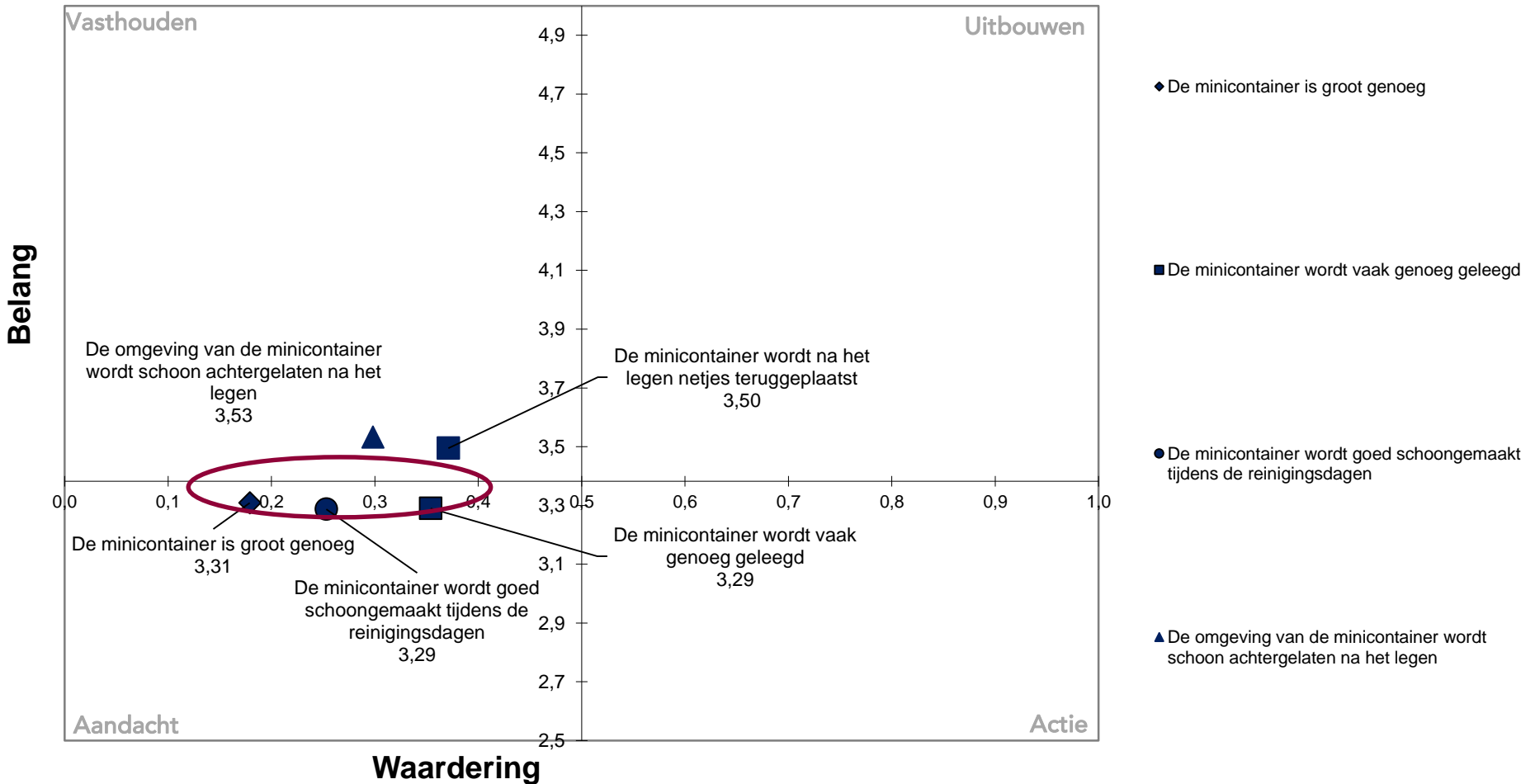


Opmerkingen van inwoners bij hun beoordeling van de grijze minicontainers gaan met name in op schoonmaak, de omgeving en het terugzetten van de containers:

- *De grijze afvalcontainers worden niet schoongemaakt, alleen de groene zo nu en dan;*
- *Vaak ligt er afval bij de ophaalplaats;*
- *De container van de burens wordt verplaatst van voor hun huis naast het pad naar voor mijn huis voor mijn tuin, zodat ik niet meer kan parkeren;*
- *Container staat vaak half op de weg na legen.*

DE SCHOONMAAK VAN DE OMGEVING EN TERUGPLAATSTING VAN DE MINICONTAINERS GOED BEOORDEELD LEGING, SCHOONMAAK EN GROOTTE ZIJN AANDACHTSPUNTEN

gft (mini-container)



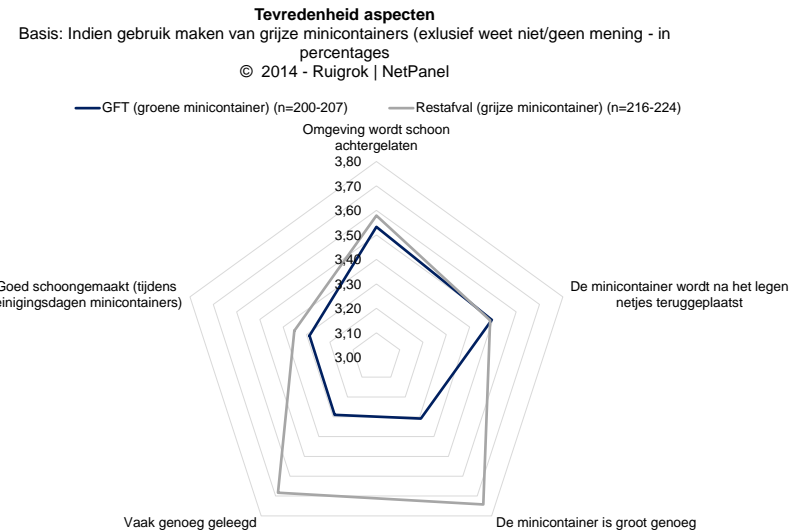
OPHAALFREQUENTIE, DE SCHOONMAAK EN DE GROOTTE VAN DE GROENE MINICONTAINERS ZIJN VERBETERPUNTEN

Inwoners die gebruik maken van de groene minicontainers voor gft-afval zijn overwegend positief. De verschillende aspecten rondom de containers zijn gemiddeld beoordeeld met een 3,4.

De medewerkers van HVC plaatsen volgens de inwoners van gemeente Bergen de groene minicontainers netjes terug en houden de omgeving schoon. We zien dat deze aspecten relatief belangrijk zijn wanneer het gaat om de overall beoordeling van de groene minicontainers.

De frequentie van het legen van de groene minicontainers, de schoonmaak tijdens reinigingsdagen en de grootte van de containers scoren ondergemiddeld. Deze aspecten behoeven aandacht.

In vergelijking met de grijze minicontainers scoren de grootte en de ophaalfrequentie minder.



Inwoners die de beoordeling van de aspecten rondom minicontainers hebben toegelicht, geven met name aan dat:

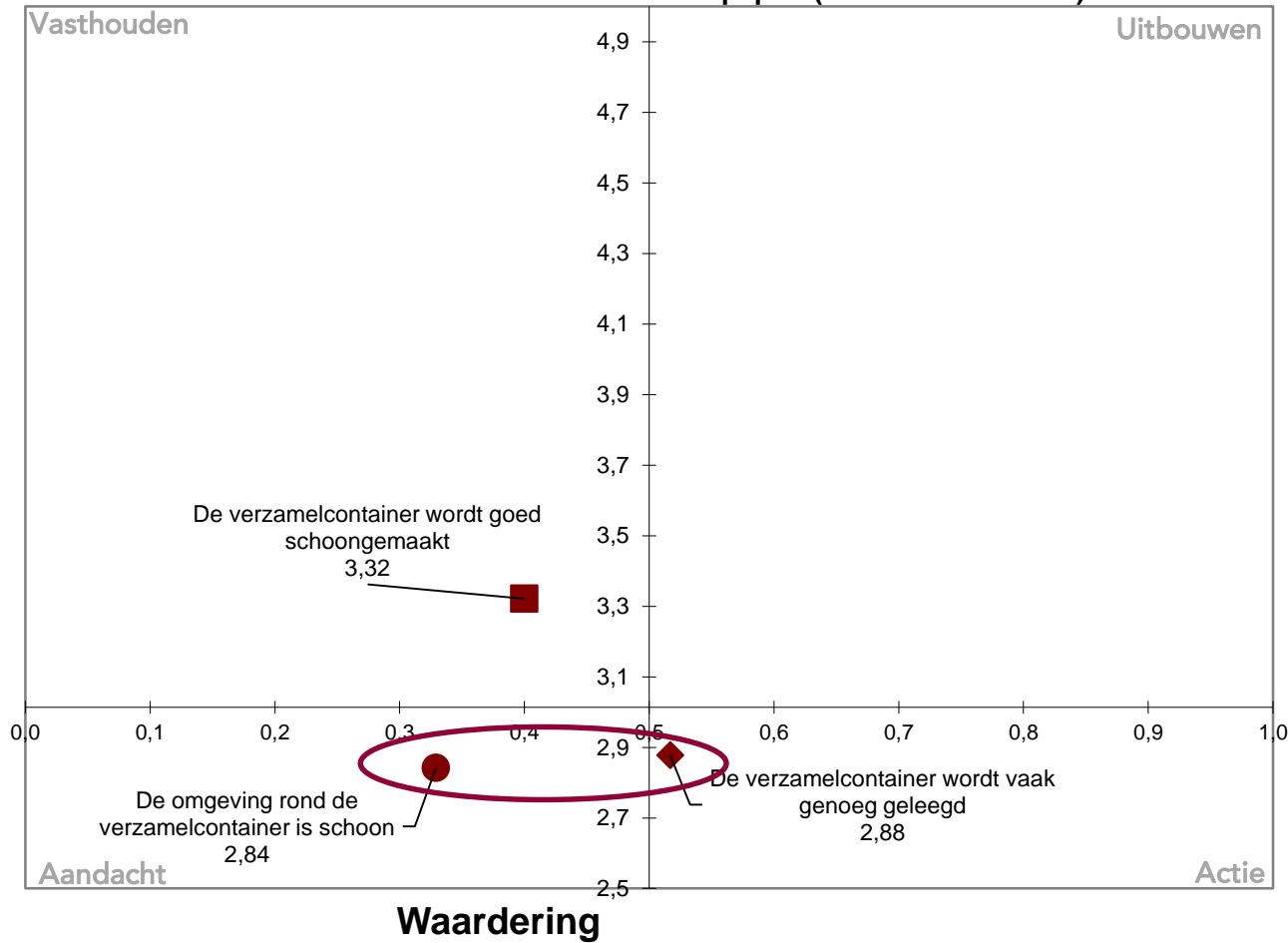
- De container te klein is, met name in de zomermaanden: *Alleen in de winter is de groene bak (groot formaat) groot genoeg;*
- De container vaker geleeagd mag worden: *Groene mag van mij wekelijks geleeagd worden, zeker in de zomer;*
- De containers niet voldoende worden schoongemaakt: *Er zijn te weinig reinigingsdagen.*

Tevredenheid met verzamelcontainers kan worden verbeterd door het vergroten van de ophaalfrequentie, het schoonmaken en schoonhouden van de omgeving



DE OPHAALFREQUENTIE VAN DE VERZAMELCONTAINER OUD PAPIER EN DE OMGEVING ZIJN VERBETERPUNTEN

Oud papier (verzamel container)



◆ De verzamelcontainer wordt vaak genoeg geleegd

■ De verzamelcontainer wordt goed schoongemaakt

● De omgeving rond de verzamelcontainer is schoon

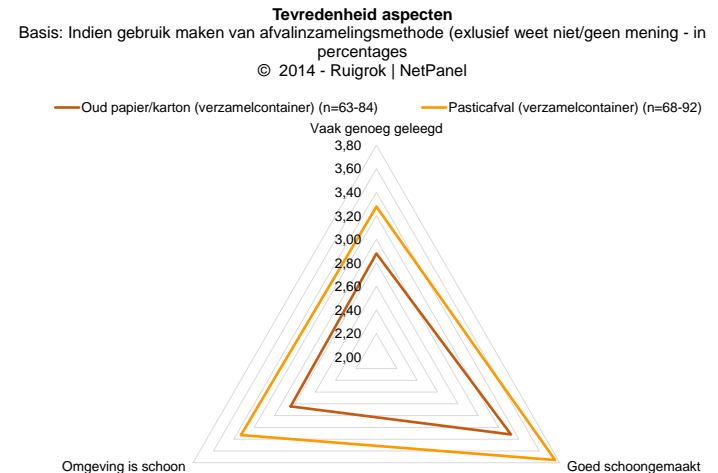
DE OPHAALFREQUENTIE VAN DE VERZAMELCONTAINERS VOOR PAPIER EN OUD KARTON IS EEN ACTIEPUNT

Gebruikers van de verzamelcontainers voor oud papier en karton beoordelen de aspecten van de containers niet overtuigend positief. Het gemiddelde bedraagt een 3,0.

De schoonmaak van de verzamelcontainers beoordeelt men positief en is relatief belangrijk voor de waardering van de afvalverzameling van oud papier en karton via verzamelcontainers.

Het vaak genoeg leegmaken van de verzamelcontainers scoort ondergemiddeld en is relatief belangrijk in de beoordeling van deze afvalinzamelingsmethode. Dit is dan ook een actiepoint.

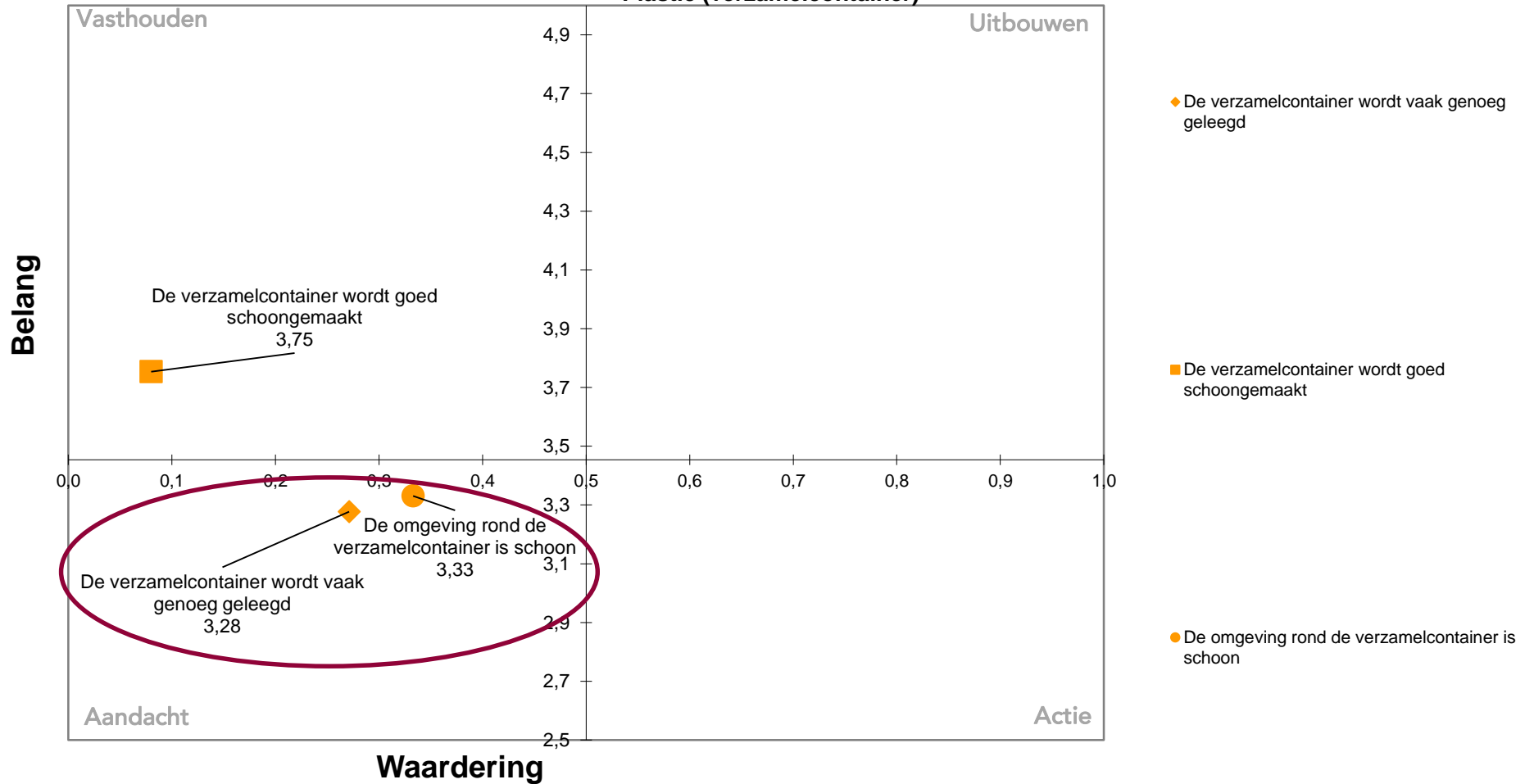
In vergelijking met de plastic verzamelcontainers, scoren de aspecten rondom de verzamelcontainers voor oud papier en karton minder goed.



Volgens enkele inwoners is de omgeving bij de containers vaak een rommeltje. Indien het afval niet direct in de container past zetten mensen het naast de container: *Vaak is de verzamelcontainer vol en wordt het papier ernaast gezet. Dit geeft nogal een rommelig gezicht, en papier waait soms de weg op.*

OMGEVING EN OPHAALFREQUENTIE ZIJN AANDACHTSPUNTEN RONDOM PLASTIC VERZAMELCONTAINERS

Plastic (verzamelcontainer)



EEN ROMMELIGE OMGEVING EN VOLLE VERZAMELCONTAINERS ZIJN VERBETERPUNTEN VOOR PLASTICVERZAMELCONTAINERS

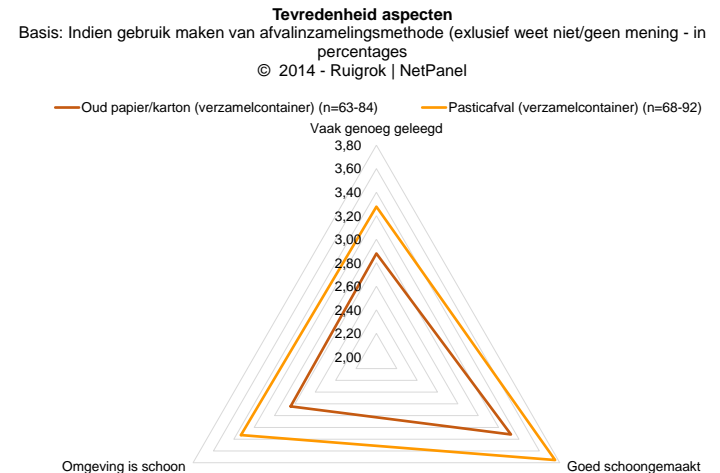
De verschillende aspecten rondom verzamelcontainers voor plastic worden redelijk positief beoordeeld. Zo worden de aspecten gemiddeld met een 3,4 beoordeeld.

Inwoners zijn met name positief over de schoonmaak van de plastic verzamelcontainers zelf. Dit aspect is echter minder van belang voor de totale beoordeling van plastic afvalinzameling.

De ophaalfrequentie en de schoonmaak van de omgeving van de verzamelcontainer bevinden zich in het kwadrant 'aandacht'.

In de toelichtingen gaat men hier ook op in, zoals: *Achter de Albert Hein leeg ik mijn tassen in de bakken en vaak is het een rommeltje.*

Meerdere inwoners geven aan de opening te klein te vinden: *De opening is veel te smal en klein!* Ook geeft een aantal aan dat er geen containers in de buurt zijn: *Er zijn te weinig containers in het dorp om je plastic afval kwijt te kunnen.*



De meerderheid van de inwoners is tevreden met het afvalbrenngstation, optimalisatie kan door ruimere openingstijden



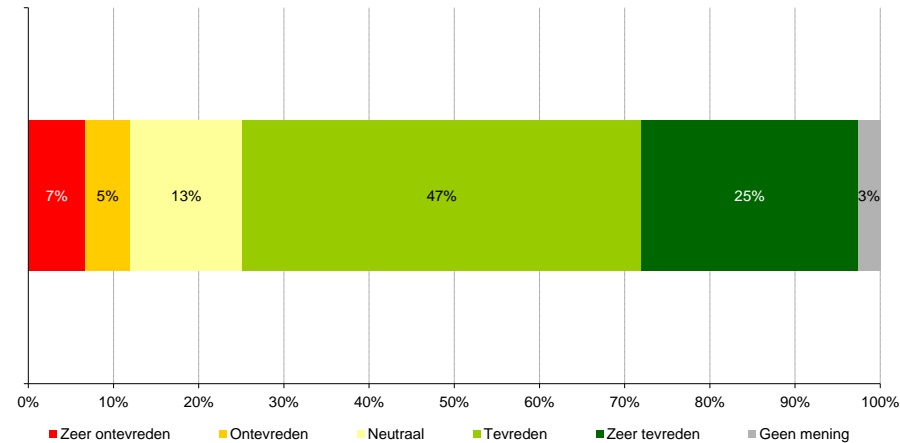
AFVALBRENGSTATION POSITIEF BEOORDEELD

De meerderheid van de inwoners van Bergen die wel eens gebruik hebben gemaakt van het afvalbrengstation (72%) is hier (zeer) tevreden over. Een kwart (25%) is zelfs (zeer) tevreden en 12% is (zeer) ontevreden.

Inwoners van Bergen die niet tevreden zijn, geven aan dat zij de openingstijden te krap vinden: *De openingstijd in Schoorl op zaterdag is veel te kort. Mensen die werken zijn genoodzaakt alles op zaterdag te doen: zowel werken in de tuin als het tuinafval wegbrengen.*

Anderen zijn ontevreden doordat voor hen niet duidelijk is welk soort afval waarnaartoe gebracht moet worden: *Een stukje gipsplaat wordt niet aangenomen. Al kom je met 1 stronk van een boom dan wordt dat ook niet geaccepteerd.*

Tevredenheid inzameling van uw grof huishoudelijk afval via het afvalbrengstation
Basis: Indien men gebruik maakt van het afvalbrengstation - in percentages (n=190)
© 2014 - Ruigrok | NetPanel



Klachtenafhandeling door HVC kan volgens inwoners verbeterd worden

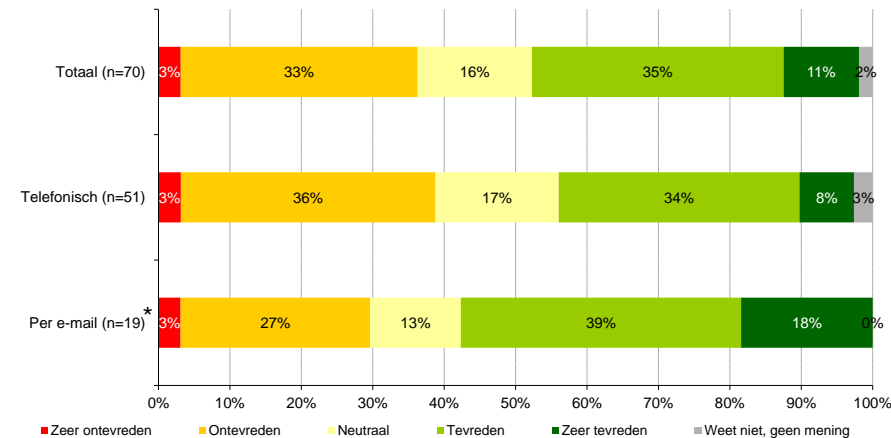


TWEE VIJFDE IS TEVREDEN MET DE KLANTENSERVICE

Inwoners die de klantenservice hebben benaderd zijn niet eenduidig in hun oordeel over de klantenservice. Zo is ruim een derde (36%) (zeer) ontevreden, maar is ruim twee vijfde (46%) (zeer) tevreden.

Men is negatief als er niet een gepaste oplossing geboden wordt of wanneer de afspraken niet na worden nagekomen. Daarnaast wordt je volgens de inwoners niet altijd netjes te woord gestaan: *Omdat wij het gevoel hebben met een kluitje in het riet te worden gestuurd.*

Alles bij elkaar hoe tevreden of ontevreden bent u over de Klantenservice van HVC?
Basis: Indien contact Klantenservice - in percentages
© 2014 - Ruigrok | NetPanel



HELFT VAN DE VERZOEKEN OF VRAGEN AAN DE KLANTENSERVICE ZIJN AFGEHANDELD

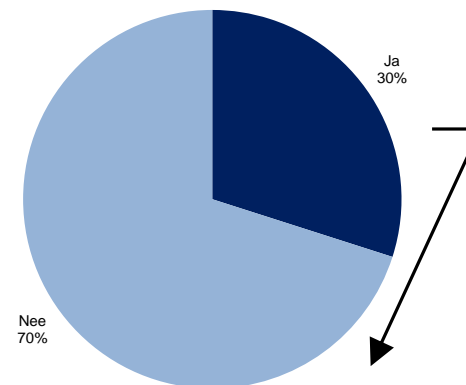
Van alle inwoners van de gemeente Bergen heeft een ruime meerderheid (70%) het afgelopen half jaar geen contact gehad met de klantenservice van HVC. Drie op de tien (30%) geeft aan dat zij wel contact hebben gehad.

Van deze inwoners heeft driekwart (73%) telefonisch contact gehad en ruim een kwart (27%) per mail.

In totaal is de helft (51%) van de vragen of verzoeken in één keer correct afgehandeld.

Heeft u het afgelopen half jaar (telefonisch/via de mail) contact gehad met de Klantenservice van HVC?

Basis: Inwoners Bergen - in percentages (n=235)
© 2014 - Ruigrok | NetPanel



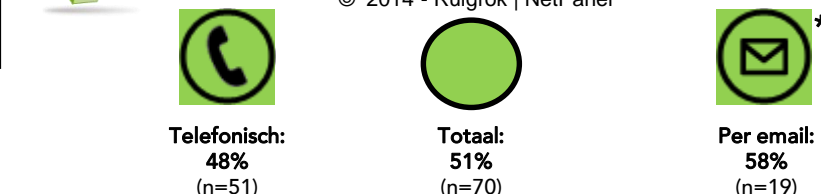
Hoe heeft u contact gehad met de Klantenservice van HVC?

Basis: Indien contact Klantenservice - in percentages (n=70)
© 2014 - Ruigrok | NetPanel



Is uw vraag of verzoek in één keer correct door HVC afgehandeld?

Basis: Indien contact Klantenservice - in percentages (n=70)
© 2014 - Ruigrok | NetPanel



* Door het kleine aantal waarnemingen (n=19) zijn deze cijfers indicatief van aard.

REFERENTIEKADER



GRIJZE EN GROENE MINICONTAINER ZIJN DE MEEST GEBRUIKTE INZAMELMETHODE VOOR AFVAL

Wij willen graag van u weten welke van onderstaande manieren u gebruikt om uw afval weg te gooien?

Basis: Allen - in percentages (n=235)

© 2014 - Ruigrok | NetPanel



95%
Inzameling van uw restafval via een grijze minicontainer



88%
Inzameling van uw etensresten, groente, fruit en tuinafval (gft) via een groene minicontainer



81%
Inzameling van uw grof huishoudelijk afval (via het afvalbrengstation)



78%
Inzameling van uw glasafval via een onder- of bovengrondse verzamelcontainer voor glas bij een milieuparkje



53%
Inzameling van uw oude textiel via een onder- of bovengrondse verzamelcontainer voor textiel bij een milieuparkje



50%
Inzameling van uw oud papier en karton door een vereniging of school



40%
Inzameling van uw plastic verpakingsafval via een ondergrondse verzamelcontainer voor plasticafval bij een milieuparkje



30%
Inzameling van uw oud papier en karton via een onder- of bovengrondse verzamelcontainer bij een milieuparkje



7%
Inzameling van uw restafval via een onder- of bovengrondse verzamelcontainer bij u in de buurt

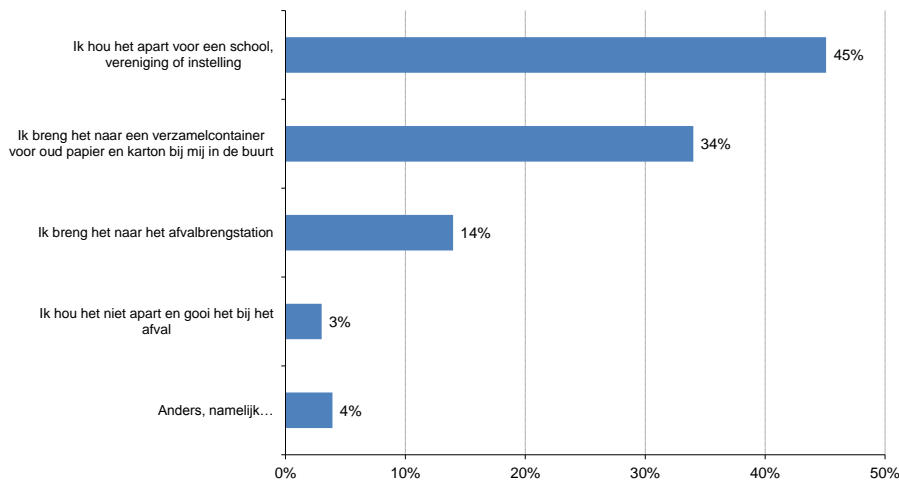
EEN GROTE MEERDERHEID SCHEIDT GFT EN OUD PAPIER/KARTON, HELFT VAN DE INWONERS GOOIT GESCHEIDEN HET PLASTIC WEG

Aan de inwoners van de gemeente Bergen is gevraagd hoe zij met hun afval omgaan. Inwoners scheiden vooral hun gft afval, zo scheidt men zowel keuken- als tuinafval (71%) of scheidt men alleen het tuinafval (15%). Oud papier en karton brengt men met name naar een school, vereniging of instelling (45%) of naar de verzamelcontainer in de buurt (36%).

De helft van de inwoners (55%) gooit plasticafval gescheiden weg. 36% gooit het in de verzamelcontainer in de buurt en 15% brengt het naar het afvalbrengstation.

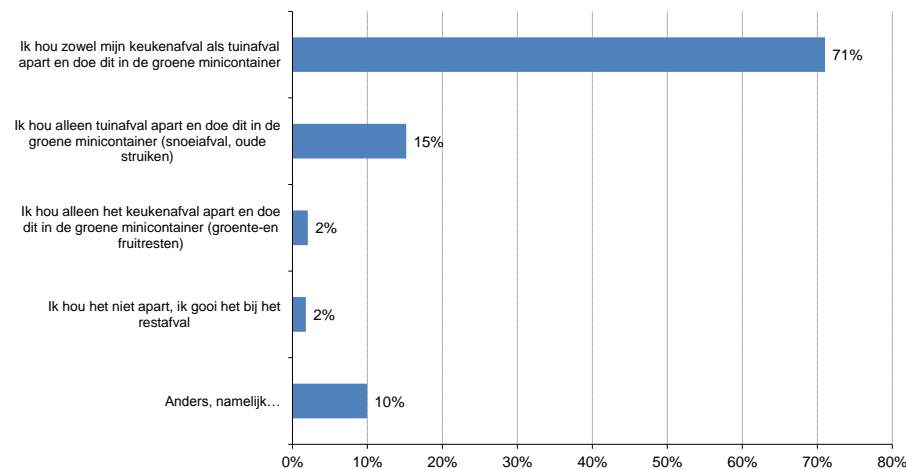
Wat doet u (meestal) met uw oud papier en karton?

Basis: Inwoners Bergen - in percentages (n=235)
© 2014 - Ruigrok | NetPanel



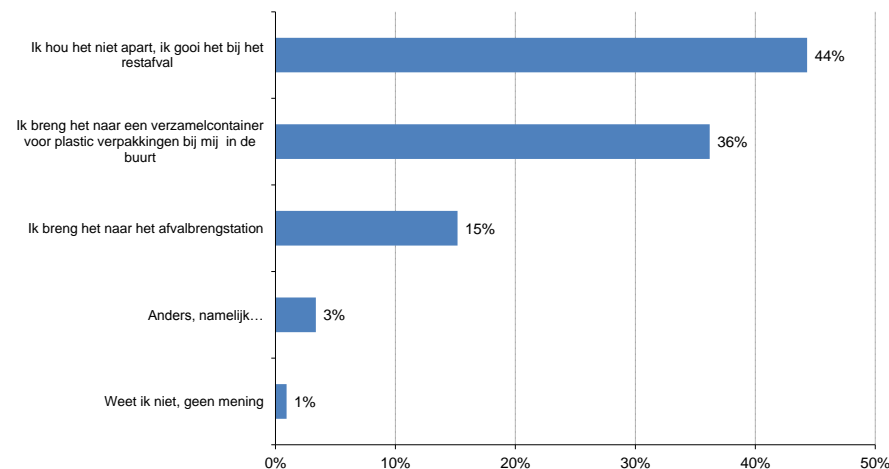
Wat doet u (meestal) met uw gft-afval (alle etensresten, groente/fruit/tuinafval)?

Basis: Inwoners Bergen - in percentages (n=235)
© 2014 - Ruigrok | NetPanel



Wat doet u (meestal) met uw plastic verpakingsafval?

Basis: Inwoners Bergen - in percentages (n=235)
© 2014 - Ruigrok | NetPanel



PLASTIC AFVAL WORDT NIET GESCHEIDEN DOORDAT MEN DIT NIET MAKKELIJK GESCHEIDEN KAN WEGGOOIEN

Aan de inwoners die afval niet scheiden is gevraagd waarom zij dit niet doen. Plastic afval gooit men niet gescheiden weg omdat niemand het bij hen thuis komt ophalen (38%), er geen mogelijkheden worden aangeboden om het weg te gooien (37%) of omdat men geen ruimte heeft om het plastic afval te bewaren (28%).

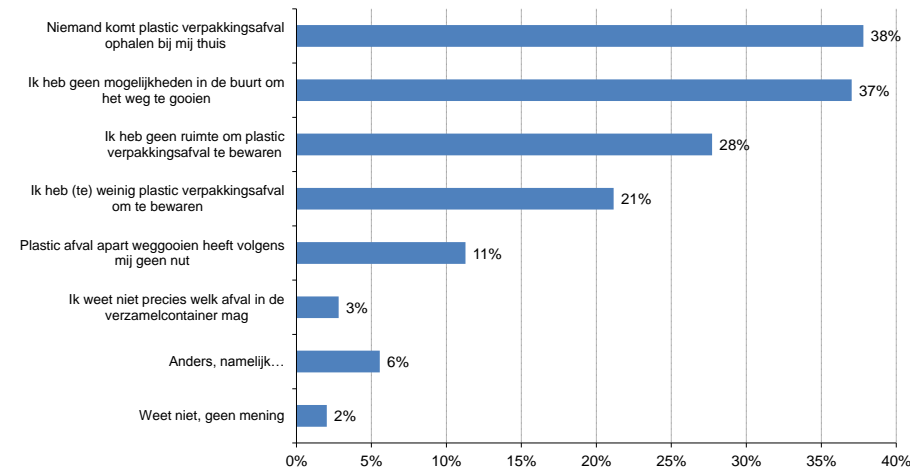
Slechts een klein percentage van de inwoners geeft aan geen gft, oud papier en karton te scheiden. Inwoners die aangeven gft-afval niet te scheiden (n=5) geven aan (te) weinig van dit afval te hebben of zij hebben geen mini-container.

Redenen om oud papier en karton niet apart weg te gooien zijn dat niemand het komt ophalen en dat er geen mogelijkheden in de buurt aanwezig zijn (n=7).

Wat zijn voor u de reden(en) om plastic afval niet apart te houden?

Basis: Indien plastic niet apart houden - in percentages (n=104)

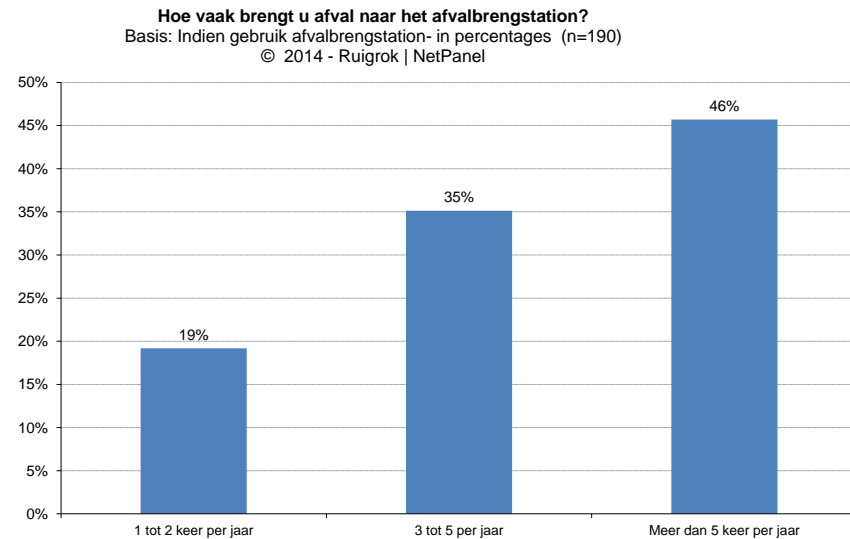
© 2014 - Ruigrok | NetPanel



MEERDERHEID GAAT DRIE KEER PER JAAR OF VAKER NAAR HET AFVALBRENGSTATION

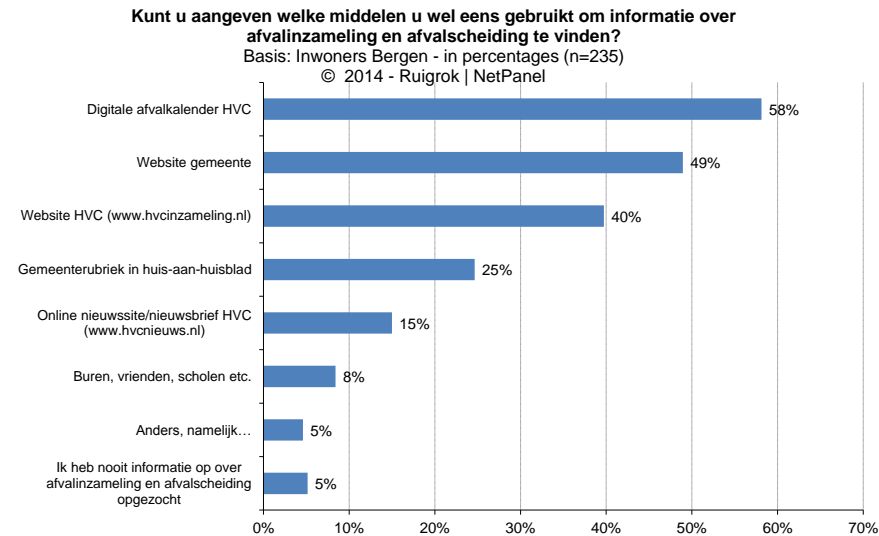
Van alle inwoners maakt een ruime meerderheid (81%) wel eens gebruik van het afvalbrenngstation.

Een ruime meerderheid (81%) brengt drie keer per jaar of vaker afval naar het afvalbrenngstation. Een vijfde (19%) maakt een tot twee keer per jaar gebruik van het afvalbrenngstation.



MEERDERHEID IS BEKEND MET DIGITALE AFVALKALENDER

De inwoners van de gemeente Bergen zijn het meest bekend met de digitale afvalkalender (58%). Daarna volgen de gemeentelijke website (49%) en de website van HVC (40%).



AANBEVELINGEN



VERBETEREN DOOR MEDEWERKERS TE STIMULEREN

Wij merken uit de antwoorden en de resultaten dat afvalinzameling een 'low involvement product is'. Toch wordt HVC positief beoordeeld. Respondenten geven aan de dienstverlening 'gewoon goed' te vinden.

Om de tevredenheid onder inwoners van gemeente Bergen verder te vergroten raden wij aan om met name te kijken naar de afvalinzamelingsmethoden (schoonmaak, terugzetten van containers) en de klantenservice.

Wij denken dat het terugkoppelen van deze uitkomsten en het laten inzien van het belang dat de medewerkers van HVC hebben op de tevredenheid van de inwoners ook een bijdrage zal leveren aan een nog hogere tevredenheid. We zien namelijk dat de schoonmaak, het terugzetten van containers en op meer vaste tijden het afval legen verbeterpunten zijn. Allen zaken waar het personeel direct mee te maken heeft.

Andere verbeterpunten zijn de afvalkalender en de openingstijden van het afvalbrenghstation. Meerdere respondenten geven aan dat deze te weinig wordt uitgegeven of dat men deze graag op papier wil bekijken en niet online. Een aantal respondenten geeft aan dat zij ontevreden zijn over de openingstijden van het afvalbrenghstation. Deze respondenten willen graag dat het afvalbrenghstation haar openingstijden verruimd.

BIJLAGE



VRAGENLIJST

De vragenlijst is een samenwerking met HVC, de gemeente Bergen en Ruigrok | NetPanel samengesteld. De vragenlijst bevat 57 vragen en de gemiddelde invulduur bedraagt 14 minuten.

UITVOERING

De datacollectie heeft plaatsgevonden van 26 november 2013 tot en met 24 maart 2014. HVC heeft verschillende kanalen ingezet: een online nieuwsbrief van HVC, kaartjes die op ABS en bij gemeente uitgedeeld werden, via gemeentelijke communicatiekanalen en via klantenservice HVC. In totaal hebben 262 inwoners deelgenomen aan dit onderzoek.

Omschrijving	Aantal
Gestart met vragenlijst	563
Uitgescreend (geen doelgroep)	20
Afgehaakt	201
Gekwalificeerde respondenten	262

	Gewogen	Ongewogen
Bergen	n=72 (31%)	n=65 (28%)
Egmond	n=93 (40%)	n=70 (30%)
Schoorl (en Groet)	n=44 (19%)	n=74 (31%)
Wil niet zeggen	n=26 (11%)	n=26 (11%)

Respons per kanaal	Afgerond	
	Absoluut	Percentage
Online nieuwsbrief HVC	66	28%
Kaartjes die op ABS en bij gemeente worden uitgedeeld	78	33%
Via gemeentelijke communicatiekanalen	89	38%
Via klantenservice HVC	2	1%

VRAGENLIJST DEFINITIEF

HVC / KTO GEMEENTE BERGEN

AMSTERDAM, NOVEMBER 2013

Voor het onderzoek geldt de volgende gewijzigde onderzoeksvraag met de daarbij horende subvragen:

- *Hoe beoordelen en waarderen de inwoners van de gemeente Bergen de afvalinzameling en de dienstverlening van HVC?*

Subvragen:

- *Van welke manieren van afval inzamelen maken inwoners gebruik?*
- *Welke verschillende stromen afval zamelt men apart in? (restafval, gft, papier, plastic)*
- *In hoeverre zijn klanten tevreden over de verschillende manieren waarop afval wordt ingezameld?*
- *In hoeverre zijn klanten in het algemeen tevreden over HVC?*
- *Wat zijn de sterke punten HVC en wat ziet men als verbeterpunten?*



VRAGENLIJST

Welkom bij dit onderzoek over afvalinzameling in uw gemeente, Bergen.
Klik op 'verder' om door te gaan naar de vragen.

1. Wij willen graag van u weten welke van onderstaande manieren u gebruikt om uw afval weg te gooien? Meer antwoorden mogelijk

<tonen van afbeeldingen>

- Inzameling van uw restafval via een grijze minicontainer
- Inzameling van uw restafval via een onder- of bovengrondse verzamelcontainer bij u in de buurt
- Inzameling van uw etensresten, groente, fruit en tuinafval (gft) via een groene minicontainer
- Inzameling van uw oud papier en karton via een onder- of bovengrondse verzamelcontainer bij een milieuparkje
- Inzameling van uw oud papier en karton door een vereniging of school
- Inzameling van uw glasafval via een onder- of bovengrondse verzamelcontainer voor glas bij een milieuparkje
- Inzameling van uw plastic verpakkingsafval via een ondergrondse verzamelcontainer voor plasticafval bij een milieuparkje
- Inzameling van uw oude textiel (kleding, schoenen en dergelijke) via een onder- of bovengrondse verzamelcontainer voor textiel bij een milieuparkje
- Inzameling van uw grof huishoudelijk afval (bv. snoeiafval, klein chemisch afval en oude elektrische apparaten) via het afvalbrengrstation

<Indien men gebruik maakt van een methode:>

Hoe tevreden of ontevreden bent u over de

(Zeer ontevreden, ontevreden, neutraal, tevreden, zeer tevreden, geen mening)

2. Inzameling van uw restafval via een grijze minicontainer
 3. Inzameling van uw restafval via een onder- of bovengrondse verzamelcontainer bij u in de buurt
 4. Inzameling van uw etensresten, groente, fruit en tuinafval (gft) via een groene minicontainer
 5. Inzameling van uw oud papier en karton door een onder- of bovengrondse verzamelcontainer bij een milieuparkje
 6. Inzameling van uw oud papier en karton door een vereniging of school
 7. Inzameling van uw glasafval via een onder- of bovengrondse verzamelcontainer voor glas bij een milieuparkje
 8. Inzameling van uw plastic verpakkingsafval via een ondergrondse verzamelcontainer voor plasticafval bij een milieuparkje
 9. Inzameling van uw oude textiel (kleding, schoenen en dergelijke) via een onder- of bovengrondse verzamelcontainer voor textiel bij een milieuparkje
 10. Inzameling van uw grof huishoudelijk afval (bv. snoeiafval, klein chemisch afval en oude elektrische apparaten) via het afvalbrengrstation
11. Alles bij elkaar, hoe tevreden of ontevreden bent u over de afvalinzameling door HVC in uw gemeente?
- Zeer ontevreden



- Ontevreden
- Neutraal
- Tevreden
- Zeer tevreden
- Weet niet, geen mening

12. Kunt u toelichten waarom u <> bent over de afvalinzameling door HVC in uw gemeente?

<Open antwoord>

- Weet niet, geen mening

GFT

De volgende vragen gaan over gft-afval (alle etensresten, groente, fruit en tuinafval)

13. Wat doet u (meestal) met uw gft-afval (alle etensresten, groente/fruit/tuinafval)?

- Ik hou zowel mijn keukenafval als tuinafval apart en doe dit in de groene minicontainer
- Ik hou alleen tuinafval apart en doe dit in de groene minicontainer (snoeiafval, oude struiken)
- Ik hou alleen het keukenafval apart en doe dit in de groene minicontainer (groente-en fruitresten)
- Ik hou het niet apart, ik gooi het bij het restafval
- Anders, namelijk...
- Weet niet, geen mening

Indien men gft-afval niet apart weggooit (vraag 13=4)

14. Wat zijn voor u reden(en) om gft-afval niet apart weg te gooien? Meer antwoorden mogelijk

- Ik heb geen ruimte om gft-afval te bewaren
- Ik heb geen minicontainer voor gft-afval
- Het stinkt wanneer ik het bewaar
- Gft-afval apart weggooien heeft volgens mij geen nut
- Ik heb (te) weinig gft-afval om te bewaren
- Anders, namelijk...
- Weet niet, geen mening

Indien men gft-afval apart weggooit (vraag 13=1, 2 of 3)

De volgende stellingen gaan over de inzameling van gft via een groene minicontainer. Kunt u aangeven in hoeverre u het daarmee eens oneens bent?

<afbeelding>

(helemaal oneens, oneens, niet eens, niet oneens, eens, helemaal eens, weet niet, geen mening)

15. De minicontainer is groot genoeg

16. De minicontainer wordt vaak genoeg geleegd

17. De minicontainer wordt goed schoongemaakt tijdens de reinigingsdagen

18. De omgeving van de minicontainer wordt schoon achtergelaten na het legen

19. De minicontainer wordt na het legen netjes teruggeplaatst

20. Als u wilt kunt u onderstaand uw antwoorden toelichten



<Open antwoord>

OUD PAPIER EN KARTON

De volgende vragen gaan over de inzameling van oud papier en karton.

21. Wat doet u (meestal) met uw oud papier en karton ?

- Ik breng het naar een verzamelcontainer voor oud papier en karton bij mij in de buurt
- Ik hou het apart voor een school, vereniging of instelling
- Ik breng het naar het afvalbrengstation
- Ik hou het niet apart en gooi het bij het afval
- Anders, namelijk...
- Weet ik niet, geen mening

Indien men oud papier en karton niet apart weggooit (vraag 21=4)

22. Wat zijn voor u reden(en) om oud papier en karton niet apart te houden? Meer antwoorden mogelijk

- Ik heb geen ruimte om oud papier en karton te bewaren
- Ik heb geen mogelijkheden in de buurt om het weg te gooien
- Afval apart weggooien heeft volgens mij geen nut
- Niemand komt het ophalen bij mij thuis
- Ik heb (te) weinig oud papier en karton om te bewaren
- Anders, namelijk...
- Weet niet, geen mening

Indien men oud papier en karton naar een verzamelcontainer in de buurt brengt (vraag 1=3 of vraag 21=1)

Hieronder staan enkele stellingen de verzamelcontainers voor oud papier en karton waar u gebruik van maakt, in hoeverre bent u het hier mee eens of oneens?

<afbeelding>

23. De verzamelcontainer wordt vaak genoeg geleegd

24. De verzamelcontainer wordt goed schoongemaakt

25. De omgeving rond de verzamelcontainer is schoon

26. Als u wilt kunt u onderstaand uw antwoorden toelichten

<Open antwoord>

PLASTIC

De volgende vragen gaan over de inzameling van plastic verpakkingsafval.

27. Wat doet u (meestal) met uw plastic verpakkingsafval?

- Ik breng het naar een verzamelcontainer voor plastic verpakkingen bij mij in de buurt
- Ik breng het naar het afvalbrengstation
- Ik hou het niet apart, ik gooi het bij het restafval
- Anders, namelijk...
- Weet ik niet, geen mening

Indien men plastic niet apart weggooit (vraag 35=1)



28. Wat zijn voor u reden(en) om plastic verpakkingsafval niet apart te houden?

- Ik heb geen ruimte om plastic verpakkingsafval te bewaren
- Ik heb geen mogelijkheden in de buurt om het weg te gooien
- Ik weet niet precies welk afval in de verzamelcontainer mag
- Niemand komt plastic verpakkingsafval ophalen bij mij thuis
- Plastic afval apart weggooien heeft volgens mij geen nut
- Ik heb (te) weinig plastic verpakkingsafval om te bewaren
- Anders, namelijk...
- Weet niet, geen mening

Indien men plastic naar een verzamelcontainer in de buurt brengt (vraag 1=6 of vraag 35=2)
In hoeverre bent u het eens of oneens met de stellingen over de verzamelcontainers voor plastic afval bij u in buurt, waar u gebruik van maakt?

<afbeelding>

(helemaal oneens, oneens, niet eens, niet oneens, eens, helemaal eens, weet niet, geen mening)

29. De verzamelcontainer wordt vaak genoeg geleegd

30. De verzamelcontainer wordt goed schoongemaakt

31. De omgeving rond de verzamelcontainer is schoon

32. Als u wilt kunt u onderstaand uw antwoorden toelichten

<Open antwoord>

RESTAFVAL

Indien men gebruik maakt van een grijze minicontainer (vraag 1=1)

De volgende vragen gaan over het weggooien van restafval via een grijze minicontainer. In hoeverre bent u het eens of oneens met de onderstaande stellingen met de inzameling van restafval via minicontainers.

(helemaal oneens, oneens, niet eens, niet oneens, eens, helemaal eens, weet niet, geen mening)

<afbeelding>

33. De minicontainer is groot genoeg

34. De minicontainer wordt vaak genoeg geleegd

35. De minicontainer wordt goed schoongemaakt tijdens de reinigingsdagen

36. De omgeving van de minicontainer wordt schoon achtergelaten na het legen

37. De minicontainer wordt na het legen netjes teruggeplaatst

38. Als u wilt kunt u onderstaand uw antwoorden toelichten

<Open antwoord>

- Weet niet, geen mening



AFVALBRENGSTATION

Indien men gebruik maakt van het afvalbrengstation (vraag 1=9)

De volgende vragen gaan over het afvalbrengstation.

39. Hoe vaak brengt u afval naar het afvalbrengstation?

- 1 tot 2 keer per jaar
- 3 tot 5 per jaar
- Meer dan 5 keer per jaar

Indien men zeer ontevreden is over het afvalbrengstation (vraag 10=1 of 10=2)

40. U heeft aangegeven (zeer) ontevreden te zijn met het afvalbrengstation, kunt u dat hieronder toelichten?

<Open antwoord>

- Weet niet, geen mening

KLANTENSERVICE

De volgende vragen gaan over de klantenservice van HVC.

41. Heeft u het afgelopen half jaar (telefonisch/via de mail) contact gehad met de Klantenservice van HVC?

- Ja
- Nee

Indien het afgelopen half jaar gebruik gemaakt van de klantenservice

42. Hoe heeft u contact gehad met de Klantenservice van HVC? Indien u vaker contact heeft gehad met de klantenservice, houd dan s.v.p uw laatste contact met de Klantenservice van HVC in gedachten

- Telefonisch
- Per e-mail
- Weet ik niet (meer)

Indien contact met de klantenservice

43. Is uw vraag of verzoek in één keer correct door HVC afgehandeld?

- Ja
- Nee

Indien het afgelopen half jaar gebruik gemaakt van de klantenservice

44. Alles bij elkaar hoe tevreden of ontevreden bent u over de Klantenservice van HVC?

- Zeer ontevreden
- Ontevreden
- Neutraal
- Tevreden
- Zeer tevreden
- Weet niet, geen mening

45. Kunt u toelichten waarom u <> bent over de Klantenservice van HVC?

<Open antwoord>

- Weet niet, geen mening



INFORMATIE OVER AFVALVOORZIENING

De volgende vragen gaan over informatie over afvalinzameling en afvalscheiding.

Allen

46. Kunt u aangeven welke middelen u wel eens gebruikt hebt om informatie over afvalinzameling en afvalscheiding te vinden?

- Digitale afvalkalender HVC
- Website HVC (www.hvcinzameling.nl)
- Online nieuwssite/nieuwsbrief HVC (www.hvcnieuws.nl)
- Website gemeente
- Gemeenterubriek in huis-aan-huisblad
- Buren, vrienden, scholen etc.
- Anders, namelijk...
- Ik heb nooit informatie op over afvalinzameling en afvalscheiding opgezocht

Indien wel eens informatie over afvalinzameling en afvalscheiding van HVC opgezocht

47. Hoe tevreden bent u over de informatie van HVC over afvalinzameling en afvalscheiding?

- Zeer ontevreden
- Ontevreden
- Neutraal
- Tevreden
- Zeer tevreden
- Weet niet, geen mening

Indien men (zeer) ontevreden, neutraal, tevreden over de informatie over afvalinzameling van HVC is

48. Kunt u toelichten waarom u <> bent over de informatie over afvalinzameling van HVC?

<Open antwoord>

- Weet niet, geen mening

OVERALL BEOORDELING

49. Alles bij elkaar hoe tevreden of ontevreden bent u over HVC?

- Zeer ontevreden
- Ontevreden
- Neutraal
- Tevreden
- Zeer tevreden
- Weet niet, geen mening

Indien men (zeer) ontevreden, neutraal, tevreden over HVC is

50. Wat zou HVC kunnen doen om van u een betere beoordeling te krijgen?

<Open antwoord> *(niet optioneel)*

- Weet niet, geen mening

ACHTERGRONDVRAGEN

Tot slot willen wij u nog enkele achtergrondvragen stellen.

51. Bent u een man of een vrouw?



- Man
- Vrouw

52. Wat is uw leeftijd?

Open antwoord numeriek

53. In wat voor type woning woont u? *Kies de omschrijving die het beste bij uw huidige woning past*

- Aanleun-/bejaardenwoning
- Appartement/etage/bovenwoning
- Bedrijfswoning
- Bejaarden/verzorgingstehuis
- Recreatiewoning
- Woning (vrij staande woning/rijtjeshuis)
- Zomerwoning
- Anders, namelijk...
- Geen idee

54. Wat is uw postcode?

Open

- Wil ik niet zeggen

55. Wat is uw gezinssituatie?

- Ik ben alleenstaand zonder kinderen
- Ik ben alleenstaand met kinderen
- Ik ben samenwonend of getrouwd zonder kinderen
- Ik ben samenwonend of getrouwd met kinderen
- Ik ben thuiswonend (bij mijn ouders / verzorgers)
- Anders

56. Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgemaakt?

- Geen onderwijs
- Basisonderwijs
- LBO / VBO / VMBO kader en beroepsgerichte leerweg (bijvoorbeeld LTS, huishoudschool, ambachtsschool)
- MAVO (of Mulo, Ulo) / Theoretische en gemengde leerweg VMBO
- MBO 2, 3, 4 (basisberoeps-, vak-, midden-kader- of specialistenopleiding) of MBO oude structuur (van vóór 1998, bijvoorbeeld MTS, MEAO)
- HAVO
- VWO (atheneum of gymnasium, of bijvoorbeeld HBS, handelsdagschool, WO-propedeuse)
- HBO (bijvoorbeeld HTS, HEAO), WO-bachelor / kandidaats)
- Universiteit (WO-doctoraal / WO-master)
- Postdoctoraal
- Wil ik niet zeggen



57. Als u verder nog opmerkingen heeft over het onderzoek, dan kunt u deze hieronder kwijt.

Open

Dit waren alle vragen. Bedankt voor uw deelname aan dit onderzoek.

		Totaal	Woonplaats			Geslacht		Opleiding			
		-	Bergen	Egmond	Schoorl (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog	Wil ik niet zeggen
Wij willen graag van u weten welke van onderstaande manieren u gebruikt om uw afval weg te gooien?	Inzameling van uw restafval via een grijze minicontainer	95%	97%	94%	96%	96%	94%	91%	93%	97%	100%
	Inzameling van uw restafval via een onder- of bovengrondse verzamelcontainer bij u in de buurt	7%	5%	11%	3%	4%	11%	14%	6%	6%	0%
	Inzameling van uw etensresten, groente, fruit en tuinafval (gft) via een groene minicontainer	88%	86%	89%	91%	85%	92%	77%	86%	91%	96%
	Inzameling van uw oud papier en karton via een onder- of bovengrondse verzamelcontainer bij een milieuparkje	30%	40%	14%	51%	29%	32%	19%	24%	39%	26%
	Inzameling van uw oud papier en karton door een vereniging of school	50%	31%	70%	38%	47%	56%	58%	57%	44%	46%
	Inzameling van uw glasafval via een onder- of bovengrondse verzamelcontainer voor glas bij een milieuparkje	78%	74%	89%	72%	77%	81%	73%	79%	82%	71%
	Inzameling van uw plastic verpakkingsafval via een ondergrondse verzamelcontainer voor plasticafval bij een milieuparkje	40%	38%	43%	43%	36%	45%	30%	40%	47%	30%
	Inzameling van uw grof huishoudelijk afval (bv. snoeiafval, klein chemisch afval en oude elektrische apparaten) via het afvalbrengrstation	81%	82%	76%	89%	82%	79%	68%	83%	86%	79%
	Inzameling van uw oude textiel (kleding, schoenen en dergelijke) via een onder- of bovengrondse verzamelcontainer voor textiel bij een milieuparkje	53%	55%	54%	51%	52%	54%	37%	47%	64%	47%
	Ik gooi mijn afval op een andere manier weg	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Totaal	522%	508%	540%	534%	508%	544%	468%	515%	556%	494%	
n =	235	72	93	44	142	93	43	60	104	28	
Aantal antwoorden	1227	364	505	234	723	504	199	311	576	140	

		Totaal	Woonplaats			Geslacht		Opleiding			
		-	Bergen	Egmond	Schoorl (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog	Wil ik niet zeggen
Inzameling van uw restafval via een grijze minicontainer	Zeer ontevreden	6%	3%	12%	1%	9%	3%	10%	9%	4%	5%
	Ontevreden	9%	6%	9%	3%	10%	8%	12%	10%	4%	23%
	Neutraal	9%	8%	11%	4%	6%	14%	9%	14%	8%	5%
	Tevreden	49%	43%	53%	54%	44%	56%	55%	45%	49%	49%
	Zeer tevreden	24%	38%	14%	37%	30%	15%	15%	17%	35%	13%
	Geen mening	2%	2%	2%	1%	0%	4%	0%	4%	0%	6%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
n =		224	69	88	42	136	88	39	56	100	28

		Totaal	Woonplaats			Geslacht		Opleiding		
		-	Bergen	Egmond	Schoorl (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog
Inzameling van uw restafval via een onder- of bovengrondse verzamelcontainer bij u in de buurt	Neutraal	12%	0%	13%	50%	23%	6%	10%	0%	20%
	Tevreden	26%	0%	25%	50%	34%	22%	45%	27%	9%
	Zeer tevreden	23%	33%	25%	0%	23%	23%	0%	36%	37%
	Geen mening	38%	67%	38%	0%	19%	49%	45%	36%	34%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
n =		16	3	11	1	6	10	6	4	7

		Totaal	Woonplaats			Geslacht		Opleiding			
		-	Bergen	Egmond	Schoorl (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog	Wil ik niet zeggen
Inzameling van uw etensresten, groente, fruit en tuinafval (gft) via een groene minicontainer	Zeer ontevreden	7%	5%	11%	3%	10%	4%	7%	10%	5%	7%
	Ontevreden	12%	7%	10%	15%	13%	10%	9%	7%	9%	35%
	Neutraal	8%	5%	8%	4%	7%	10%	10%	10%	7%	5%
	Tevreden	50%	48%	56%	46%	44%	60%	60%	53%	49%	38%
	Zeer tevreden	21%	34%	15%	27%	25%	15%	11%	19%	29%	9%
	Geen mening	1%	0%	0%	4%	1%	1%	2%	1%	0%	6%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
n =		206	62	83	40	121	85	33	52	94	27

		Totaal	Woonplaats			Geslacht		Opleiding			
		-	Bergen	Egmond	Schoorl (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog	Wil ik niet zeggen
Inzameling van uw oud papier en karton door een onder- of bovengrondse verzamelcontainer bij een milieuparkje	Zeer ontevreden	7%	4%	20%	5%	8%	6%	23%	0%	5%	15%
	Ontevreden	14%	19%	10%	8%	8%	21%	0%	27%	14%	0%
	Neutraal	19%	23%	20%	13%	17%	21%	7%	9%	26%	14%
	Tevreden	44%	38%	50%	45%	43%	45%	43%	53%	40%	47%
	Zeer tevreden	16%	15%	0%	26%	22%	7%	27%	11%	16%	16%
	Geen mening	1%	0%	0%	3%	1%	0%	0%	0%	0%	8%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
n =		71	29	13	22	41	30	8	15	40	7

		Totaal	Woonplaats			Geslacht		Opleiding			
		-	Bergen	Egmond	Schoorl (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog	Wil ik niet zeggen
Inzameling van uw oud papier en karton door een vereniging of school	Zeer ontevreden	3%	5%	2%	4%	3%	2%	8%	3%	0%	0%
	Ontevreden	2%	0%	4%	0%	2%	3%	5%	0%	0%	10%
	Neutraal	15%	10%	12%	21%	13%	18%	9%	9%	25%	10%
	Tevreden	39%	35%	45%	29%	39%	39%	42%	29%	43%	45%
	Zeer tevreden	37%	40%	37%	32%	41%	33%	33%	53%	30%	30%
	Geen mening	4%	10%	0%	14%	3%	5%	2%	6%	3%	5%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
n =		118	22	65	17	66	52	25	34	46	13

		Totaal	Woonplaats			Geslacht		Opleiding			
		-	Bergen	Egmond	Schoorl (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog	Wil ik niet zeggen
Inzameling van uw glasafval via een onder- of bovengrondse verzamelcontainer voor glas bij een milieuparkje	Zeer ontevreden	2%	0%	3%	0%	3%	0%	4%	3%	1%	0%
	Ontevreden	4%	6%	2%	8%	4%	3%	0%	4%	6%	0%
	Neutraal	15%	8%	18%	6%	17%	11%	8%	15%	14%	25%
	Tevreden	57%	56%	63%	47%	50%	66%	60%	61%	55%	48%
	Zeer tevreden	21%	27%	13%	40%	25%	16%	23%	17%	22%	27%
	Geen mening	1%	2%	2%	0%	0%	3%	4%	0%	1%	0%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
n =		184	53	83	31	109	75	31	48	85	20

		Totaal	Woonplaats			Geslacht		Opleiding			
		-	Bergen	Egmond	Schoorl (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog	Wil ik niet zeggen
Inzameling van uw plastic verpakkingsafval via een ondergrondse verzamelcontainer voor plasticafval bij een milieuparkje	Zeer ontevreden	5%	0%	7%	9%	7%	1%	0%	0%	8%	7%
	Ontevreden	18%	32%	10%	13%	10%	28%	11%	7%	25%	25%
	Neutraal	12%	8%	20%	6%	9%	16%	0%	30%	9%	0%
	Tevreden	43%	28%	53%	38%	49%	35%	70%	46%	36%	33%
	Zeer tevreden	19%	24%	10%	31%	23%	13%	11%	17%	20%	29%
	Geen mening	3%	8%	0%	3%	1%	5%	9%	0%	2%	7%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
n =		94	28	40	19	52	42	13	24	48	9

		Totaal	Woonplaats			Geslacht		Opleiding			
		-	Bergen	Egmond	Schoorl (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog	Wil ik niet zeggen
Inzameling van uw oude textiel (kleding, schoenen en dergelijke) via een onder- of bovengrondse verzamelcontainer voor textiel bij een milieuparkje	Ontevreden	4%	3%	5%	0%	5%	2%	0%	13%	0%	8%
	Neutraal	15%	14%	18%	5%	16%	12%	0%	16%	18%	10%
	Tevreden	62%	61%	63%	55%	54%	74%	83%	53%	61%	59%
	Zeer tevreden	19%	22%	13%	34%	23%	12%	17%	17%	20%	19%
	Geen mening	1%	0%	0%	5%	2%	0%	0%	0%	1%	4%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
n =		124	40	51	22	74	50	16	28	66	13

		Totaal	Woonplaats			Geslacht		Opleiding			
		-	Bergen	Egmond	Schoorl (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog	Wil ik niet zeggen
Inzameling van uw grof huishoudelijk afval (bv. snoeiafval, klein chemisch afval en oude elektrische apparaten) via het afvalbrengstation	Zeer ontevreden	7%	2%	4%	8%	9%	3%	2%	6%	6%	17%
	Ontevreden	5%	4%	4%	11%	5%	6%	6%	4%	6%	4%
	Neutraal	13%	8%	21%	8%	11%	17%	20%	17%	9%	13%
	Tevreden	47%	40%	60%	36%	42%	54%	60%	49%	42%	44%
	Zeer tevreden	25%	40%	11%	36%	30%	18%	12%	21%	34%	18%
	Geen mening	3%	8%	0%	2%	2%	3%	0%	2%	4%	3%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
n =		190	58	71	39	117	73	29	50	89	22

		Totaal	Woonplaats			Geslacht		Opleiding			
		-	Bergen	Egmond	Schoorl (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog	Wil ik niet zeggen
Alles bij elkaar, hoe tevreden of ontevreden bent u over de afvalinzameling door HVC in uw gemeente?	Zeer ontevreden	6%	6%	6%	4%	9%	2%	6%	4%	7%	8%
	Ontevreden	20%	12%	27%	19%	17%	24%	23%	26%	13%	29%
	Neutraal	14%	9%	13%	12%	14%	12%	15%	16%	12%	13%
	Tevreden	47%	46%	51%	45%	43%	54%	46%	42%	51%	45%
	Zeer tevreden	13%	26%	3%	19%	16%	8%	9%	11%	18%	2%
	Geen mening	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
n =		235	72	93	44	142	93	43	60	104	28

		Totaal	Woonplaats			Geslacht		Opleiding			
		-	Bergen	Egmond	Schoorl (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog	Wil ik niet zeggen
Wat doet u (meestal) met uw gft-afval (alle etensresten, groente/fruit/tuinafval)?	Ik hou zowel mijn keukenafval als tuinafval apart en doe dit in de groene minicontainer	71%	69%	74%	64%	70%	72%	72%	87%	61%	72%
	Ik hou alleen tuinafval apart en doe dit in de groene minicontainer (snoeiafval, oude struiken)	15%	20%	13%	12%	15%	16%	13%	9%	18%	19%
	Ik hou alleen het keukenafval apart en doe dit in de groene minicontainer (groente-en fruitresten)	2%	2%	1%	5%	3%	1%	1%	2%	3%	0%
	Ik hou het niet apart, ik gooi het bij het restafval	2%	2%	1%	4%	3%	0%	3%	0%	2%	4%
	Anders, namelijk...	10%	8%	10%	15%	9%	11%	11%	2%	16%	4%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
n =		235	72	93	44	142	93	43	60	104	28

		Totaal	Woonplaats			Geslacht	Opleiding		
		-	Bergen	Egmond	Schoorl (en Groet)	Man	Laag	Hoog	Wil ik niet zeggen
Wat zijn voor u reden(en) om gft-afval niet apart weg te gooien?	Ik heb geen ruimte om gft-afval te bewaren	14%	0%	0%	33%	14%	0%	31%	0%
	Ik heb geen minicontainer voor gft-afval	28%	0%	0%	67%	28%	0%	31%	50%
	Het stinkt wanneer ik het bewaar	14%	0%	0%	33%	14%	0%	31%	0%
	Gft-afval apart weggooien heeft volgens mij geen nut	14%	0%	0%	33%	14%	0%	0%	50%
	Ik heb (te) weinig gft-afval om te bewaren	32%	0%	100%	0%	32%	0%	69%	0%
	Anders, namelijk...	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Weet niet, geen mening	26%	100%	0%	0%	26%	100%	0%	0%
Totaal		128%	100%	100%	167%	128%	100%	161%	100%
n =		4	1	1	2	4	1	2	1
Aantal antwoorden		5	1	1	3	5	1	3	1

		Totaal	Woonplaats			Geslacht		Opleiding			
		-	Bergen	Egmond	Schoorl (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog	Wil ik niet zeggen
De minicontainer is groot genoeg	Helemaal oneens	8%	10%	5%	7%	7%	10%	2%	7%	8%	20%
	Oneens	21%	27%	16%	20%	25%	15%	8%	22%	27%	17%
	Niet eens, niet oneens	10%	14%	8%	10%	9%	13%	9%	14%	9%	7%
	Eens	53%	41%	65%	47%	52%	53%	75%	49%	46%	54%
	Helemaal eens	8%	7%	6%	17%	7%	9%	7%	8%	9%	2%
	Weet niet, geen mening	1%	2%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	0%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
n =		207	65	83	36	125	83	37	59	85	26

		Totaal	Woonplaats			Geslacht		Opleiding			
		-	Bergen	Egmond	Schoorl (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog	Wil ik niet zeggen
De minicontainer wordt vaak genoeg geleegd	Helemaal oneens	7%	3%	5%	13%	7%	7%	5%	5%	9%	10%
	Oneens	22%	17%	26%	30%	21%	24%	20%	20%	25%	20%
	Niet eens, niet oneens	12%	14%	15%	8%	12%	12%	15%	12%	13%	9%
	Eens	51%	54%	52%	37%	53%	47%	54%	56%	43%	60%
	Helemaal eens	7%	12%	3%	12%	6%	9%	7%	6%	11%	0%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
n =		207	65	83	36	125	83	37	59	85	26

		Totaal	Woonplaats			Geslacht		Opleiding			
		-	Bergen	Egmond	Schoorl (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog	Wil ik niet zeggen
De minicontainer wordt goed schoongemaakt tijdens de reinigingsdagen	Helemaal oneens	11%	3%	16%	7%	10%	11%	6%	9%	9%	24%
	Oneens	13%	7%	16%	8%	10%	19%	10%	16%	12%	18%
	Niet eens, niet oneens	18%	20%	16%	15%	18%	18%	20%	25%	13%	18%
	Eens	47%	49%	47%	53%	51%	40%	56%	47%	47%	31%
	Helemaal eens	8%	14%	3%	13%	10%	5%	2%	3%	16%	2%
	Weet niet, geen mening	3%	7%	2%	3%	1%	6%	7%	0%	3%	7%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
n =		207	65	83	36	125	83	37	59	85	26

		Totaal	Woonplaats			Geslacht		Opleiding			
		-	Bergen	Egmond	Schoorl (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog	Wil ik niet zeggen
De omgeving van de minicontainer wordt schoon achtergelaten na het leggen	Helemaal oneens	4%	2%	6%	0%	4%	3%	0%	9%	3%	0%
	Oneens	13%	12%	11%	5%	13%	14%	14%	10%	14%	21%
	Niet eens, niet oneens	18%	19%	21%	8%	17%	19%	24%	22%	14%	10%
	Eens	55%	58%	52%	72%	57%	52%	53%	55%	56%	55%
	Helemaal eens	9%	10%	8%	15%	9%	9%	5%	4%	14%	10%
	Weet niet, geen mening	1%	0%	2%	0%	0%	3%	4%	0%	0%	4%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
n =		207	65	83	36	125	83	37	59	85	26

		Totaal	Woonplaats			Geslacht		Opleiding			
		-	Bergen	Egmond	Schoorl (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog	Wil ik niet zeggen
De minicontainer wordt na het legen netjes teruggeplaatst	Helemaal oneens	6%	3%	6%	3%	7%	4%	6%	6%	6%	4%
	Oneens	15%	12%	16%	8%	15%	15%	12%	18%	12%	23%
	Niet eens, niet oneens	17%	10%	18%	20%	13%	21%	20%	22%	14%	10%
	Eens	49%	54%	48%	52%	49%	48%	52%	43%	51%	49%
	Helemaal eens	13%	19%	11%	15%	14%	13%	9%	11%	17%	14%
	Weet niet, geen mening	1%	2%	0%	2%	1%	0%	2%	0%	1%	0%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
n =		207	65	83	36	125	83	37	59	85	26

		Totaal	Woonplaats			Geslacht		Opleiding			
		-	Bergen	Egmond	Schoorl (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog	Wil ik niet zeggen
Wat doet u (meestal) met uw oud papier en karton?	Ik breng het naar een verzamelcontainer voor oud papier en karton bij mij in de buurt	34%	48%	19%	42%	33%	35%	31%	27%	37%	45%
	Ik hou het apart voor een school, vereniging of instelling	45%	28%	70%	24%	42%	50%	67%	57%	32%	35%
	Ik breng het naar het afvalbrengrstation	14%	20%	3%	27%	16%	11%	1%	10%	21%	14%
	Ik hou het niet apart en gooi het bij het afval	3%	5%	0%	4%	5%	1%	1%	4%	3%	6%
	Anders, namelijk...	4%	0%	9%	3%	4%	4%	0%	2%	8%	0%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
n =		235	72	93	44	142	93	43	60	104	28

		Totaal	Woonplaats		Geslacht		Opleiding			Wil ik niet zeggen
		-	Bergen	Schoorl (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog	
Wat zijn voor u de reden(en) om oud papier en karton niet apart te houden?	Ik heb geen ruimte om oud papier en karton te bewaren	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Ik heb geen mogelijkheden in de buurt om het weg te gooien	30%	33%	0%	32%	0%	0%	50%	37%	0%
	Afval apart weggooien heeft volgens mij geen nut	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Niemand komt het ophalen bij mij thuis	45%	0%	67%	49%	0%	0%	0%	59%	100%
	Ik heb (te) weinig oud papier en karton om te bewaren	24%	33%	33%	17%	100%	100%	0%	41%	0%
	Anders, namelijk...	16%	33%	0%	17%	0%	0%	50%	0%	0%
	Weet niet, geen mening	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Totaal	114%	100%	100%	115%	100%	100%	100%	137%	100%	
n =	7	3	2	6	1	1	2	3	2	
Aantal antwoorden	8	3	2	7	1	1	2	4	2	

		Totaal	Woonplaats			Geslacht		Opleiding			Wil ik niet zeggen
		-	Bergen	Egmond	Schoorl (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog	
De verzamelcontainer wordt vaak genoeg geleegd	Helemaal oneens	10%	13%	0%	15%	8%	12%	6%	5%	10%	21%
	Oneens	19%	34%	8%	18%	15%	26%	5%	28%	25%	6%
	Niet eens, niet oneens	14%	16%	12%	15%	18%	8%	5%	17%	11%	27%
	Eens	21%	18%	19%	28%	23%	18%	49%	24%	13%	7%
	Helemaal eens	5%	5%	0%	5%	6%	2%	10%	2%	3%	6%
	Weet niet, geen mening	32%	13%	62%	18%	31%	34%	24%	23%	38%	34%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
n =	116	42	35	23	71	44	20	24	53	18	

		Totaal	Woonplaats			Geslacht		Opleiding			
		-	Bergen	Egmond	Schoorl (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog	Wil ik niet zeggen
De verzamelcontainer wordt goed schoongemaakt	Helemaal oneens	4%	0%	4%	10%	6%	1%	3%	8%	1%	9%
	Oneens	5%	8%	4%	3%	6%	5%	5%	0%	3%	20%
	Niet eens, niet oneens	17%	32%	4%	13%	18%	15%	5%	23%	24%	0%
	Eens	25%	34%	12%	28%	24%	26%	42%	28%	17%	25%
	Helemaal eens	3%	3%	0%	10%	5%	0%	3%	2%	4%	0%
	Weet niet, geen mening	46%	24%	77%	36%	41%	53%	41%	38%	51%	46%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
n =		116	42	35	23	71	44	20	24	53	18

		Totaal	Woonplaats			Geslacht		Opleiding			
		-	Bergen	Egmond	Schoorl (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog	Wil ik niet zeggen
De omgeving rond de verzamelcontainer is schoon	Helemaal oneens	9%	8%	0%	15%	9%	9%	8%	2%	7%	21%
	Oneens	21%	32%	12%	23%	21%	21%	3%	25%	29%	14%
	Niet eens, niet oneens	19%	26%	19%	15%	21%	17%	24%	23%	19%	10%
	Eens	20%	24%	12%	33%	19%	22%	36%	29%	12%	16%
	Helemaal eens	3%	3%	0%	3%	4%	2%	5%	2%	2%	6%
	Weet niet, geen mening	27%	8%	58%	10%	27%	29%	24%	18%	31%	34%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
n =		116	42	35	23	71	44	20	24	53	18

		Totaal	Woonplaats			Geslacht		Opleiding			
		-	Bergen	Egmond	Schoorl (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog	Wil ik niet zeggen
Wat doet u (meestal) met uw plastic verpakkingsafval?	Ik breng het naar een verzamelcontainer voor plastic verpakkingen bij mij in de buurt	36%	32%	47%	27%	32%	43%	50%	37%	34%	24%
	Ik breng het naar het afvalbrengstation	15%	17%	6%	32%	17%	12%	4%	12%	19%	26%
	Ik hou het niet apart, ik gooi het bij het restafval	44%	46%	43%	36%	48%	38%	44%	51%	39%	50%
	Anders, namelijk...	3%	5%	4%	1%	2%	5%	0%	0%	8%	0%
	Weet ik niet, geen mening	1%	0%	0%	3%	0%	2%	2%	1%	1%	0%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
n =		235	72	93	44	142	93	43	60	104	28

		Totaal	Woonplaats			Geslacht		Opleiding			
		-	Bergen	Egmond	Schoorl (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog	Wil ik niet zeggen
Wat zijn voor u de reden(en) om plastic afval niet apart te houden?	Ik heb geen ruimte om plastic verpakkingsafval te bewaren	28%	17%	30%	33%	30%	24%	32%	30%	29%	13%
	Ik heb geen mogelijkheden in de buurt om het weg te gooien	37%	53%	33%	22%	36%	39%	30%	42%	49%	0%
	Ik weet niet precies welk afval in de verzamelcontainer mag	3%	0%	3%	4%	3%	3%	0%	4%	4%	0%
	Niemand komt plastic verpakkingsafval ophalen bij mij thuis	38%	23%	43%	52%	40%	34%	33%	32%	39%	52%
	Plastic afval apart weggoeien heeft volgens mij geen nut	11%	3%	7%	19%	7%	20%	0%	17%	8%	23%
	Ik heb (te) weinig plastic verpakkingsafval om te bewaren	21%	23%	23%	19%	24%	16%	28%	10%	24%	30%
	Anders, namelijk...	6%	0%	10%	11%	6%	5%	0%	13%	5%	0%
	Weet niet, geen mening	2%	3%	0%	0%	2%	3%	6%	0%	0%	7%
Totaal		145%	123%	150%	159%	146%	144%	129%	149%	157%	126%
n =		104	33	40	16	68	36	19	31	41	14
Aantal antwoorden		151	41	60	25	100	51	24	46	64	18

		Totaal	Woonplaats			Geslacht		Opleiding			
		-	Bergen	Egmond	Schoorl (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog	Wil ik niet zeggen
De verzamelcontainer wordt vaak genoeg geleegd	Helemaal oneens	5%	7%	0%	11%	3%	7%	2%	0%	6%	20%
	Oneens	15%	10%	20%	7%	8%	23%	11%	21%	16%	0%
	Niet eens, niet oneens	14%	21%	13%	7%	17%	10%	10%	20%	15%	0%
	Eens	31%	17%	35%	46%	36%	25%	36%	35%	25%	37%
	Helemaal eens	6%	10%	3%	7%	9%	3%	0%	4%	9%	20%
	Weet niet, geen mening	29%	34%	30%	21%	26%	32%	42%	20%	29%	24%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
n =		109	32	53	17	60	49	25	30	45	8

		Totaal	Woonplaats			Geslacht		Opleiding			
		-	Bergen	Egmond	Schoorl (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog	Wil ik niet zeggen
De verzamelcontainer wordt goed schoongemaakt	Helemaal oneens	1%	0%	0%	4%	0%	1%	0%	0%	0%	7%
	Oneens	2%	3%	3%	0%	0%	5%	0%	4%	2%	0%
	Niet eens, niet oneens	16%	14%	20%	11%	14%	20%	11%	25%	17%	0%
	Eens	36%	28%	40%	32%	41%	31%	29%	39%	36%	50%
	Helemaal eens	7%	10%	5%	11%	9%	5%	8%	6%	8%	7%
	Weet niet, geen mening	37%	45%	33%	43%	37%	38%	53%	26%	37%	36%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
n =		109	32	53	17	60	49	25	30	45	8

		Totaal	Woonplaats			Geslacht		Opleiding			
		-	Bergen	Egmond	Schoorl (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog	Wil ik niet zeggen
De omgeving rond de verzamelcontainer is schoon	Helemaal oneens	5%	3%	5%	7%	4%	5%	0%	4%	7%	7%
	Oneens	12%	10%	13%	7%	10%	15%	13%	6%	15%	12%
	Niet eens, niet oneens	27%	28%	28%	14%	23%	31%	24%	33%	29%	0%
	Eens	34%	31%	35%	43%	39%	27%	41%	38%	25%	44%
	Helemaal eens	8%	7%	8%	7%	7%	8%	11%	6%	7%	12%
	Weet niet, geen mening	15%	21%	13%	21%	16%	15%	12%	13%	18%	24%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
n =		109	32	53	17	60	49	25	30	45	8

		Totaal	Woonplaats			Geslacht		Opleiding			
		-	Bergen	Egmond	Schoorl (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog	Wil ik niet zeggen
De minicontainer is groot genoeg	Helemaal oneens	3%	0%	6%	1%	2%	5%	3%	5%	3%	0%
	Oneens	11%	14%	11%	7%	10%	12%	3%	18%	8%	15%
	Niet eens, niet oneens	10%	13%	11%	3%	9%	10%	10%	10%	6%	18%
	Eens	62%	54%	64%	61%	62%	61%	70%	57%	61%	64%
	Helemaal eens	15%	19%	9%	28%	16%	13%	12%	10%	22%	2%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
n =		224	69	88	42	136	88	39	56	100	28

		Totaal	Woonplaats			Geslacht		Opleiding			
		-	Bergen	Egmond	Schoorl (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog	Wil ik niet zeggen
De minicontainer wordt vaak genoeg geleegd	Helemaal oneens	5%	2%	6%	7%	5%	4%	7%	2%	5%	4%
	Oneens	11%	19%	9%	3%	8%	16%	2%	21%	10%	7%
	Niet eens, niet oneens	9%	6%	15%	3%	6%	14%	14%	14%	4%	14%
	Eens	61%	54%	58%	69%	65%	55%	63%	54%	61%	71%
	Helemaal eens	14%	17%	12%	18%	16%	9%	14%	9%	20%	0%
	Weet niet, geen mening	0%	2%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	4%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
n =		224	69	88	42	136	88	39	56	100	28

		Totaal	Woonplaats			Geslacht		Opleiding			
		-	Bergen	Egmond	Schoorl (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog	Wil ik niet zeggen
De minicontainer wordt goed schoongemaakt tijdens de reinigingsdagen	Helemaal oneens	9%	5%	11%	6%	9%	8%	6%	9%	8%	13%
	Oneens	13%	6%	14%	7%	13%	13%	8%	12%	10%	32%
	Niet eens, niet oneens	17%	19%	21%	10%	15%	22%	22%	23%	13%	14%
	Eens	51%	57%	48%	58%	52%	49%	56%	48%	55%	35%
	Helemaal eens	7%	6%	5%	15%	9%	3%	5%	4%	11%	0%
	Weet niet, geen mening	3%	6%	2%	4%	2%	5%	3%	3%	3%	6%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
n =		224	69	88	42	136	88	39	56	100	28

		Totaal	Woonplaats			Geslacht		Opleiding			
		-	Bergen	Egmond	Schoorl (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog	Wil ik niet zeggen
De omgeving van de minicontainer wordt schoon achtergelaten na het leggen	Helemaal oneens	4%	2%	6%	3%	4%	4%	5%	7%	3%	0%
	Oneens	12%	11%	9%	7%	13%	11%	16%	6%	10%	23%
	Niet eens, niet oneens	17%	16%	20%	14%	14%	21%	21%	28%	12%	7%
	Eens	56%	56%	59%	54%	56%	55%	52%	49%	58%	64%
	Helemaal eens	11%	14%	6%	21%	13%	7%	6%	10%	16%	2%
	Weet niet, geen mening	1%	2%	0%	1%	0%	2%	0%	1%	0%	4%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
n =		224	69	88	42	136	88	39	56	100	28

		Totaal	Woonplaats			Geslacht		Opleiding			
		-	Bergen	Egmond	Schoorl (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog	Wil ik niet zeggen
De minicontainer wordt na het leggen netjes teruggeplaatst	Helemaal oneens	5%	5%	6%	1%	6%	4%	3%	4%	7%	0%
	Oneens	14%	11%	17%	11%	13%	17%	10%	17%	11%	29%
	Niet eens, niet oneens	18%	8%	21%	21%	16%	22%	21%	23%	15%	16%
	Eens	50%	59%	47%	49%	51%	49%	54%	49%	51%	44%
	Helemaal eens	11%	16%	9%	15%	14%	8%	9%	7%	16%	7%
	Weet niet, geen mening	1%	2%	0%	1%	0%	1%	2%	0%	0%	4%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
n =		224	69	88	42	136	88	39	56	100	28

		Totaal	Woonplaats			Geslacht		Opleiding			
		-	Bergen	Egmond	Schoorl (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog	Wil ik niet zeggen
Hoe vaak brengt u afval naar het afvalbrengstation?	1 tot 2 keer per jaar	19%	11%	30%	17%	16%	24%	31%	25%	13%	16%
	3 tot 5 per jaar	35%	36%	42%	17%	36%	34%	45%	33%	31%	41%
	Meer dan 5 keer per jaar	46%	53%	28%	67%	48%	43%	24%	42%	56%	42%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
n =		190	58	71	39	117	73	29	50	89	22

		Totaal	Woonplaats			Geslacht		Opleiding			
		-	Bergen	Egmond	Schoorl (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog	Wil ik niet zeggen
Heeft u het afgelopen half jaar (telefonisch/via de mail) contact gehad met de Klantenservice van HVC?	Ja	30%	29%	33%	24%	31%	28%	32%	26%	30%	34%
	Nee	70%	71%	67%	76%	69%	72%	68%	74%	70%	66%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
n =		235	72	93	44	142	93	43	60	104	28

	Totaal	Woonplaats			Geslacht		Opleiding			
	-	Bergen	Egmond	Schoorl (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog	Wil ik niet zeggen
Hoe heeft u contact gehad met de Klantenservice van HVC? Indien u vaker contact heeft gehad met de klantenservice, houd dan s.v.p uw laatste contact met de Klantenservice van HVC in gedachten.	73%	74%	70%	78%	69%	78%	93%	75%	63%	72%
Telefonisch	27%	26%	30%	22%	31%	22%	7%	25%	37%	28%
Per e-mail										
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
n =	70	21	31	11	44	26	14	16	31	10

		Totaal	gehad met de		Woonplaats			Geslacht		Opleiding			
		-	Telefonisch	Per e-mail	Bergen	Egmond	School (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog	Wil ik niet zeggen
Is uw vraag of verzoek in één keer correct door HVC afgehandeld?	Ja	51%	48%	58%	47%	48%	67%	50%	53%	56%	44%	53%	48%
	Nee	49%	52%	42%	53%	52%	33%	50%	47%	44%	56%	47%	52%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	n =	70	51	19	21	31	11	44	26	14	16	31	10

		Totaal	gehad met de		Woonplaats			Geslacht		Opleiding			
		-	Telefonisch	Per e-mail	Bergen	Egmond	School (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog	Wil ik niet zeggen
Alles bij elkaar hoe tevreden of ontevreden bent u over de Klantenservice van HVC?	zeer ontevreden	3%	3%	3%	0%	0%	11%	5%	0%	0%	0%	7%	0%
	ontevreden	33%	36%	27%	37%	39%	6%	35%	31%	35%	37%	29%	38%
	neutraal	16%	17%	13%	11%	22%	22%	14%	20%	24%	21%	11%	14%
	tevreden	35%	34%	39%	26%	30%	56%	34%	37%	41%	34%	33%	37%
	zeer tevreden	11%	8%	18%	26%	4%	6%	9%	13%	0%	0%	20%	11%
	Weet niet, geen mening	2%	3%	0%	0%	4%	0%	3%	0%	0%	8%	0%	0%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	n =	70	51	19	21	31	11	44	26	14	16	31	10

		Totaal	Woonplaats			Geslacht		Opleiding			
		-	Bergen	Egmond	Schoorl (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog	Wil ik niet zeggen
Kunt u aangeven welke middelen u wel eens gebruikt om informatie over afvalinzameling en afvalscheiding te vinden?	Digitale afvalkalender HVC	58%	62%	57%	59%	60%	55%	42%	54%	69%	50%
	Website HVC (www.hvcinzameling.nl)	40%	40%	46%	43%	39%	41%	30%	34%	45%	46%
	Online nieuwssite/nieuwsbrief HVC (www.hvcnieuws.nl)	15%	18%	16%	12%	13%	17%	3%	26%	15%	9%
	Website gemeente	49%	60%	44%	38%	54%	42%	34%	49%	58%	39%
	Gemeenterubriek in huis-aan-huisblad	25%	23%	23%	30%	23%	27%	21%	32%	21%	25%
	Buren, vrienden, scholen etc.	8%	11%	7%	5%	7%	11%	3%	18%	5%	11%
	Anders, namelijk...	5%	2%	4%	11%	3%	7%	8%	2%	3%	10%
	Ik heb nooit informatie op over afvalinzameling en afvalscheiding opgezocht	5%	3%	6%	8%	6%	3%	10%	7%	2%	4%
Totaal	205%	218%	203%	207%	206%	203%	152%	223%	219%	194%	
n =	235	72	93	44	142	93	43	60	104	28	
Aantal antwoorden	481	157	190	91	293	188	65	135	226	55	

		Totaal	Woonplaats			Geslacht		Opleiding			
		-	Bergen	Egmond	Schoorl (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog	Wil ik niet zeggen
Hoe tevreden bent u over de informatie van HVC over afvalinzameling en afvalscheiding?	zeer ontevreden	2%	2%	2%	1%	1%	2%	0%	2%	2%	4%
	ontevreden	7%	6%	5%	6%	7%	7%	14%	4%	5%	11%
	neutraal	29%	22%	32%	31%	29%	29%	21%	37%	24%	41%
	tevreden	50%	52%	53%	49%	50%	51%	63%	46%	52%	35%
	zeer tevreden	6%	10%	3%	12%	6%	7%	2%	4%	11%	0%
	Weet niet, geen mening	6%	8%	6%	1%	7%	4%	0%	6%	7%	9%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
n =	223	69	88	40	133	90	38	56	101	27	

		Totaal	Woonplaats			Geslacht		Opleiding			
		-	Bergen	Egmond	Schoorl (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog	Wil ik niet zeggen
Alles bij elkaar hoe tevreden of ontevreden bent u over HVC?	Zeer ontevreden	4%	3%	4%	3%	5%	1%	0%	2%	5%	8%
	Ontevreden	13%	8%	17%	7%	12%	14%	13%	17%	9%	16%
	Neutraal	22%	14%	26%	18%	19%	25%	19%	24%	18%	33%
	Tevreden	51%	58%	46%	57%	51%	51%	58%	49%	52%	41%
	Zeer tevreden	8%	15%	3%	14%	10%	6%	3%	4%	16%	0%
	Weet niet, geen mening	3%	2%	4%	3%	3%	3%	8%	4%	1%	2%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
n =		235	72	93	44	142	93	43	60	104	28

		Totaal	Woonplaats			Geslacht		Opleiding			
		-	Bergen	Egmond	Schoorl (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog	Wil ik niet zeggen
Bent u een man of een vrouw?	Man	61%	57%	59%	70%	100%	0%	47%	57%	68%	61%
	Vrouw	39%	43%	41%	30%	0%	100%	53%	43%	32%	39%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
n =		235	72	93	44	142	93	43	60	104	28

	Totaal	Woonplaats			Geslacht		Opleiding			
		-	Bergen	Egmond	Schoorl (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog
28,00	1%	0%	0%	3%	0%	1%	0%	1%	1%	0%
30,00	2%	0%	1%	1%	3%	0%	0%	0%	3%	4%
32,00	1%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	0%
33,00	1%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	0%
35,00	1%	2%	0%	1%	0%	2%	1%	0%	1%	0%
36,00	1%	0%	1%	1%	1%	1%	0%	0%	2%	0%
37,00	1%	0%	3%	1%	0%	4%	0%	2%	2%	0%
38,00	1%	0%	1%	0%	0%	2%	0%	2%	0%	0%
39,00	0%	0%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	1%	0%
40,00	1%	0%	1%	4%	1%	2%	0%	4%	1%	0%
41,00	1%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	0%
42,00	1%	0%	0%	3%	1%	0%	0%	1%	1%	0%
43,00	1%	2%	1%	0%	2%	0%	0%	2%	1%	0%
44,00	2%	2%	3%	0%	2%	2%	0%	5%	2%	0%
45,00	1%	2%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	4%
46,00	1%	0%	1%	0%	1%	3%	2%	0%	1%	4%
47,00	3%	5%	3%	3%	3%	4%	0%	1%	4%	11%
48,00	1%	2%	1%	1%	2%	0%	0%	4%	1%	0%
49,00	1%	0%	1%	0%	1%	1%	0%	0%	2%	0%
50,00	2%	2%	3%	3%	3%	1%	0%	2%	2%	7%
51,00	3%	3%	4%	0%	2%	6%	0%	2%	4%	5%
52,00	0%	0%	0%	1%	0%	1%	1%	0%	0%	0%
53,00	3%	0%	6%	0%	3%	3%	5%	2%	1%	5%
54,00	2%	3%	3%	0%	2%	2%	3%	4%	1%	0%
55,00	3%	3%	1%	5%	4%	2%	3%	2%	4%	2%
56,00	4%	6%	6%	0%	2%	7%	12%	6%	1%	0%
57,00	3%	6%	1%	1%	0%	8%	3%	0%	3%	11%
58,00	2%	2%	1%	4%	2%	2%	3%	1%	2%	0%
59,00	2%	5%	0%	1%	2%	1%	0%	0%	3%	5%

Wat is uw leeftijd?

60,00	4%	2%	6%	4%	5%	4%	6%	6%	4%	2%
61,00	2%	2%	1%	0%	0%	4%	3%	4%	0%	0%
62,00	3%	2%	4%	3%	3%	3%	3%	0%	3%	5%
63,00	4%	2%	6%	4%	3%	5%	3%	2%	6%	0%
64,00	5%	6%	3%	5%	5%	5%	5%	6%	5%	0%
65,00	5%	5%	6%	3%	6%	3%	5%	2%	4%	16%
66,00	6%	6%	6%	3%	6%	6%	9%	11%	1%	11%
67,00	5%	9%	0%	10%	6%	4%	1%	3%	9%	2%
68,00	3%	0%	4%	4%	3%	2%	3%	8%	0%	0%
69,00	5%	6%	4%	5%	6%	4%	9%	1%	6%	4%
70,00	3%	6%	0%	5%	5%	0%	1%	1%	5%	0%
71,00	0%	0%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	1%	0%
72,00	3%	2%	4%	3%	4%	1%	6%	6%	1%	0%
73,00	1%	2%	0%	1%	0%	1%	3%	0%	1%	0%
74,00	3%	5%	0%	7%	3%	2%	4%	0%	4%	0%
75,00	1%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	2%	0%	0%
77,00	0%	0%	0%	1%	0%	0%	1%	0%	0%	0%
78,00	1%	2%	1%	0%	2%	0%	3%	2%	0%	0%
80,00	0%	0%	0%	1%	0%	1%	0%	1%	0%	0%
81,00	1%	2%	0%	1%	0%	1%	0%	2%	1%	0%
83,00	0%	2%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	0%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
n =	229	71	91	43	142	87	43	58	104	24

	Totaal	Woonplaats			Geslacht		Opleiding			
	-	Bergen	Egmond	Schoorl (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog	Wil ik niet zeggen
In wat voor type woning woont u? Kies de omschrijving die het beste bij uw huidige woning past	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
n =	235	72	93	44	142	93	43	60	104	28

		Totaal	Woonplaats			Geslacht		Opleiding			
		-	Bergen	Egmond	Schoorl (en Groet)	Man	Vrouw	Laag	Middelbaar	Hoog	Wil ik niet zeggen
Leeftijd	18 t/m 34 jaar	5%	2%	6%	4%	5%	6%	0%	3%	6%	16%
	35 t/m 44 jaar	9%	5%	13%	12%	8%	12%	1%	17%	11%	0%
	45 t/m 54 jaar	18%	15%	23%	8%	18%	18%	12%	16%	18%	32%
	55 t/m 64 jaar	31%	34%	30%	29%	26%	38%	41%	26%	31%	23%
	65 jaar en ouder	37%	45%	28%	47%	43%	26%	45%	38%	34%	29%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
n =		233	72	92	43	142	91	43	59	104	28

HVC_Tevredenheidsonderzoek gemeente Bergen_Open antwoorden

Tevredenheid algemeen afvalverzameling (zeer) ontevreden

Kunt u toelichten waarom u (zeer) ontevreden bent over de afvalinzameling door HVC in uw gemeente?

	<i>Aantal</i>
- 1. het plastic kan ik niet apart kwijt. Ik ga naar de werf en dan moet het in een andere bak. Niet goed voor bewustwording van burger. Ik heb een voorkeur voor een minicontainer plastic. 2. huisvuil moet nog altijd op de werf weggebracht kunnen worden anders gaan mensen het dumpen op plaatsen waar het niet hoort. 2. bij "milieuparkjes" is het te vaak overvol, moeilijk en rommelig.	1
- Afgelopen 5 dec hebben de heren van de HVC met de minicontainerwagen verzaakt om mijn grijze bak te legen. Door de storm was deze al 4 keer omgewaaid waardoor ik de bak verder van de weg heb gehaald. Daardoor heeft de chauffeur mijn bak niet willen zien en is doorgereden. Ik ben de mannen achterna gekomen en hen op de volle bak geweest, maar deze staat nu, 15 dec nog steeds vol langs de weg. Ook ondanks dat ik de volgende dag gebeld had waarop mij verzekerd was dat de bak dan wel op 11 december zou worden geleegd. Schande. Gevoel van kastje en de muur. Betreft adres Hoevenweg 5, 1934 PK	1
- Als de bakken geleegd zijn is het ALTIJD een smerige bende op straat! Ook komt het wel voor dat de bakken niet eens geleegd zijn als de vuilniswagen weer vertrokken is. Dit geldt zowel de grijze als de groene bakken!	1
- Als er 2cm sneeuw ligt komt die wagen niet meer door de straat nee dat ben ik nog niet vergeten hadden we bij gp groot nooit last van	1
- Bak nog half vol Bak op straat	1
- Ben ontevreden omdat met name de grijze bak te klein is voor een twee wekelijkse interval. Dit resulteert dat vuilniszakken nu elders geplaatst worden. Verder is bij de gemeente de selectie, niet consistent. En moet alles op de spijker uitgezocht worden ook dit dwingt de burger en toe die spullen die niet naar de werf kunnen ook elders te plaatsen	1
- Betreft alleen GFT afval. Deze wordt niet meer elke week geleegd terwijl voor 2013 deze elke week werd mee genomen in het ophaal schema. In de zomer maanden is er meer groen(tuin)afval dan dat er wordt opgehaald.	1
- Bij de inzameling van de minicontainers blijft een spoor van afval achter. De containers worden schots en scheef teruggezet op de inzaamplaatsen. De containers worden hinderlijk voor het verkeer op de weg achtergelaten. Misschien is het mogelijk om een bezem en schep te gebruiken of kost dat teveel tijd?	1
- Bij een dag sneeuw worden de groene en grijze dag niet geleegd ook niet een dag er na. Bij een dag storm word de grijze dag niet geleegd, ook niet een dag er na, maar 6 dagen later!! Lekker handig met die sinterklaasdagen!! Op de reinigingsdagen voor de bakken word onze straat regelmatig vergeten (dus moeten we weer bellen).Bij vorige vuilophalers (GP Groot) altijd op tijd en bij storm of sneeuw kwamen ze ook gewoon, soms zelfs s 'avonds, Zo hoort het gewoon!!	1
- Bij sneeuw moeten we de container naar een centraalpunt brengen. Dit geen pretje.	1
- Containers voor plastic afval hebben een veel te kleine opening. Plastic afval gaat nu dus weer in de grijze bak. Een ophaalsysteem zoals in bijvoorbeeld Bakkum zou veel handiger zijn.	1
- containers worden verscheidene keren niet geleegd en dan komen ze pas woensdag i.p.v. vrijdags en ze worden meestal niet schoongemaakt. Wij en de burens moeten vaak bellen!!!!	1
- De groene container moet in het snoeiseizoen vaker geleegd worden. Al het afval moet kunnen worden aangeboden bij het brengstation, dat ben ik ook gewend in mijn vorige gemeente	1
- De groene en grijze bakken worden regelmatig "vergeten"en bovendien is er geen peil op te trekken, hoe laat de wagens langs komen. (soms voor 08.00 uur en soms om ca 17.00 uur) en bovendien worden de bakken niet neergelegd als ze geleegd zijn, terwijl wij dit wel gevraagd hebben. wij wonen nl langs de N512, welke zeer open ligt en erg druk is.	1
- De medewerkers zijn ruw, grof en rijden veel, veel en veel te hard.... Wij zijn hier uiterst ontevreden mee..	1
- De openingen van de papier- en plasticafvalbakken boven/ondergronds zijn VEEEEEEEEEL te klein/smal!In De Mare in Alkmaar is deze opening veel groter! Het ophalen van glas/plastic/papier zou het scheiden van afval door iedereen kunnen stimuleren. Je moet het nu zelf echt willen om het te kunnen (volhouden).	1
- De openingstijden van de gemeentewerf (afvalbrengstation) zijn zeer ongelukkig gekozen in Schoorl. Het zou beter passen als de gemeentewerf op zaterdag niet van 08.00 - 10.00 open zou zijn, maar een langere periode, of wel 2 uur maar dan bijvoorbeeld van 10.00 - 12.00.	1
- de ophaal dag is dan s óchtens/en dan weer 4 uur later geen stabiele inzameling	1
- De straat word nog wel eens vergeten.	1
- dit betreft vnl. het 'grof huisvuil'. Wordt er van de bewoners verwacht bij het inleveren elektr. apparatuur deze achter op de fiets te brengen?? Wasmachines e.d. worden alleen door leverancier meegenomen bij nieuwoop en bij bijv.sterfgeval koop je niets. Ook ijzer wordt niet meegenomen, bijv. stoel met ijzeren poot. Ook op de bagagedrager wegbrengen?	1
- Door enorme beperking in inleveren afval. En nog veel duurder dan via de gemeente	1

- Doordat diverse malen onze containers (zowel grijs als groen) worden vergeten bij een ophaalbeurt. Dan krijg je de kriebel ,als het ca half vijf is ,en de bak nog niet geleegd is.Bel je voor die tijd dan wordt er gezegd,ze zijn telefonisch niet bereikbaar en ze kunnen altijd nog komen.(wat nog nooit gebeurd. 1
- Er is geen plastic inleverpunt in Egmond a/d Hoef! De groene container biedt onvoldoende capaciteit (muv de winterperiode) ivm blad-snoeiafval 1
- er kan maar beperkt grof vuil gebracht worden en er is altijd gezin op de gemeente werf over de hoeveelheid , geen gips kleine hoeveelheid puin hout .mijn zoon woont in langedijk daar is het top 1
- Er zitten een aantal mensen die niet met een vrachtwagen kunnen rijden... niet allemaal, maar er zijn er 2 die kunnen het echt niet. Plastic scheiden... hoe moet ik dat in dat kleine openingetje krijgen? 1
- Het betreft vooral de hoogte en klep van de plastic container. Regelmatig haal je je handen open aan de invoerklap. Het zou mooi zijn als daar een andere oplossing kwam, bijv een grotere invoer, net zoiets als de kledingcontainer. Je kan dan makkelijker het plastic inwerpen, ook als het waait. 1
- Het is al meerder keren voorgekomen dat bij ons op vrijdag de grijze bak niet werd opgehaald om allerlei redenen [weg te glad, gewoon vergeten] Deze wordt dan pas op woensdag die week erna opgehaald. Dit duurt mijns inziens te lang, omdat de bak meestal al vol zit. Al ik op mijn werk iets vergeet wordt er van mij ook verwacht dat ik dat de zelfde dag nog oplos of in ieder geval die dag erna. Wij betalen tenslotte ook grof voor het ophalen en verwachten van jullie kant dan ook een beetje service. Groeten bewoner van Speijkstraat Egmond aan Zee. 1
- het is het afgelopen jaar al 5 keer voor gevallen dat de afval bak niet is geleegd en het reinigen van de bak is dit jaar maar 1 keer gebeurd en niet 5 keer(3x groen 2x grijs) en ik betaal hier wel voor schandalig vind ik dit dat is makkelijk verdienen door ons over te slaan,en als ik bel komen ze hun beloften ook niet na wat mij betreft gaan we weer naar GP Groot 1
- Het is meermaals voorgekomen dat de grijze of groene bak niet geleegd zijn. Dit is 2 maal voorgekomen op een dag dat de afvalbak schoongemaakt zou worden. Na reclamatie is de afvalbak wel op en ander dag geleegd, maar niet schoongemaakt. Bij de volgende opmerking is niet helemaal zeker of dit door HVC of de voorganger gedaan is.Het schoonmaken van de bak kan soms erg laat worden uitgevoerd. Je weet dan niet of het nog gebeurt of dat de bak niet meer schoongemaakt wordt. 1
- Het ophalen gebeurt nooit op dezelfde tijd. Soms staat de container de hele dag aan de weg. Glasafval is een ramp. S, morgens vroeg legen ze dat ding. Er zou een heel afvalstation komen aan de Nesdijk. Dat zijn zeker plannen die in een onderste lade terecht zijn gekomen. 1
- HVC komt laat op de dag meestal tegen de avond 1
- Ik ben wel tevreden, maar wat ik nog wil zeggen is dat bij het milieuparkje bij ons aan de heereweg in groet vaak de bakken voor papier en plastic vol zijn en je dan met je afval weer naar huis kunt. 1
- ik geef toe dat er wel eens 'n auto in de weg staat....wij proberen dit ,als bewoners, goed in de gaten te houden....maar nu gebeurt het wat 'alte vaak' dat onze groene/grijze bak NIET wordt geleegd, terwijl er GEEN obstakels in de weg staan. woensdag is als t goed is de reserve` ophaaldag` ..maar ook dan worden wij overgeslagen, en vooral met veel blad v/d bomen is dit erg vervelend. 1
- In de zomer stinkt de groene container omdat hij niet meer elke week geleegd wordt 1
- Ja. Ik ben 81 en moet nog steeds naar het centrum van ons dorp om mijn kranten en flessen weg te brengen. Een plastic-container hebben we niet, dus mijn plastic verdwijnt in de grijze bak. Behoeft een container voor de kranten en oud papier. en mogelijkheid om plastic afval ergens kwijt te kunnen 1
- Klein container, niet schoon 1
- Met name over het ophalen van het grof vuil. Je moet soms meerdere malen mailen op het opgehaald te krijgen. De website is hier niet duidelijk over. 1
- Niet elke keer legen van bakken, niet correct terugzetten van bakken (bijv midden op oprit). Tot juni 2013 was er een goede klantenservice, daarna niet meer (nieuwe leiding ofzo?) 1
- Omdat u grof huisvuil niet ophaaldals er iets van ijzer aan het grofhuishuul zit 1
- Omdat we te kleine schuurtjes hebben kunnen we de minicontainers slecht kwijt in het schuurtje.Daarom is het wenselijk om het vuilnis weg te kunnen gooien in ondergrondse afvalplaatsen in de buurt. 1
- Ongelijke tijdstippen ophalen grijze en groene containers op de ophaaldag. Schooljeugd trapt de containers om. Bij een (ongeveer) vast tijdstip kunnen de containers "op tijd" aan de weg. Frequentie ophalen groene container in de maanden van grasmaaien en bladafval is te klein. In januari en februari 1x per maand; in de voornoemde maanden elke week. Plastic verpakkingen breng ik naar de werf, die container is zo vol, ook op de werf. Commentaar van de werfbeheerder: gooi maar bij het grofvuil. Dat werkt wel bevorderend, vindt u niet? 1
- ontevreden over het afval breng station, geen bak voor gips, veel gezeur over puin brengen, hoeveelheid en de discussie wat is puin, hout afvoeren geeft ook veel discussies 1
- Onze containers worden vaak op een andere plek teruggezet of op de grote weg Regelmatig moeten we eerst alle containers van de weg halen voordat we met onze auto weg kunnen rijden. Heb hier al eens een klacht over ingediend. 1
- Overall in Bergen zijn zeer regelmatig de afvalbakken en de papier inzamelpunten overvol. Het is echt heel erg en veroorzaakt grote ergenis en vreselijke rotzooi. Huisvuil en groen bak gaan prima. 1

- plasstick word in veel gemeentens een keer in de twee maanden opgehaald kan dat hier ook daar ik alleen ben en moet alles op de fiets wegbrengen en ben al niet zo jong meer 1
- regelmatig worden de bakken niet geleegd, 1
- Sommige (enkele, weinige) personeelsleden van de ophaaldienst zijn niet goed gescreend en vertonen in de wijk afwijkend gedrag. Afvalcontainers worden vaak op de weg achtergelaten na legen i.p.v. de plaats waar ze weggepakt zijn, nl. de inrit. Als ik laat thuis ben, staan ze in het slechtste geval zo'n 10 uur op de rijweg! Het is voor mij onbegrijpelijk dat tuinhout, dat je zonder licentie en/of vergunning in elke bouwmarkt mag kopen en dat je in de grond mag slaan of op je erf zolang mag laten staan tot het volkomen verrot is, niet mag brengen op een HVC afval brengstation. Leg dat eens maar eens aan anderen uit. 1
- Soms komen ze de containers niet legen omdat ze de chauffeur de weg niet weet 1 richtingsweg Met slecht weer te laat doorgeven van ophaal plek 1
- te druk op de werven en te klein, slechte service vaak uitzendkrachten. 1
- vaak worden bakken niet geleegd, als je belt dan duurt het nog dagen voordat uiteindelijk de bak wordt geleegd.Kan wel een week duren ! Zeker in de zomer geen pretje!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! 1
- Vaak wordt onze straat vergeten,ligt er na het lege bakken afval van grijze en/of groene bak op straat en staan of liggen daarna op de weg. Dit keer niet gedaan door vandalisme! 1
- vlak voor kerst waren de papierbakken in Groet en Schoorl vol. Dus de hele zaak maar in onze grijze bak gegooid ! op maandag 6 januari 2013 was de glasbak (groen) glas vol. Dus alles maar in de bak voor wit glas 1
- Wij hadden veel tuin afval een keer.Maar de bak werdt geweigerd omdat het geen twee keer mocht, 1
- Winterdag met iets slecht weer worden onze containers niet geleegd. Weg brengen naar een inzamelpunt is geen optie omdat we buiten het dorp wonen. Bij de vorige afvalophaler is dit ons nooit overkomen. Tevens worden de containers minder vaak schoongemaakt en op de schoonmaakdagen worden ze ook niet altijd gereinigd. Staan de containers de hele dag aan de weg zonder een reiniging. 1
- Wordt regelmatig niet opgehaald. En in de winterperiode bij sneeuwval wordt het huisvuil ook niet opgehaald en wordt er geen alternatief geboden. De bakken zijn vies en stinken. Tevens kunnen wij de bakken niet op ons erf plaatsen, geen ruimte. Hierdoor gebruiken passanten onze bakken.Erg vervelend. Ik stel voor dat u snel overgaat op ondergrondse containers. De huidige bakken zijn zo hopeloos ouderwets en ze verpesten het straatbeeld. 1
- ze komen niet op een vaste tijd de bak legen, de tijden liggen tussen 07.30 en 14.00 Als men vergeet de bak te legen zoals op 5 december de hele driehuizerweg in egmond aan den hoef, wordt hij pas woensdags erna geleegd, wij zitten met overvolle bakken en bij de werf kan je het niet inleveren. Als het maar effe glad is wordt er geen vuil opgehaald, zoals 2 jaar geleden, dat was nog nooit voorgekomen ,maar HVC staakt het ophalen. 1
- Ze komen op ongeregelde tijden ,daarom zetten de mensen de avond er voor al neer. je mag hem toch maar een uur van tevoren aanbieden.anders ben je straf baar 1
- Zeer onvriendelijke behandeling bij de afvalbrengstations. Het gebeurt nog al eens dat de containers vergeten worden zodat je nog 1 week met een volle bak zit eer de inhaal dag van HVC is. Overigens ook erg makkelijk in het maar niet rijden ivm weersomstandigheden. 1
- Zeker 5 keer per jaar vergeet HVC de minicontainers te legen. Bellen hierover geeft door de gemakzucht van HVC alleen maar irritatie 1
- Zowel de groene als de grijze bak wordt regelmatig niet geleegd. Dan moet ik weer bellen en krijg ik vaak een chagrijnige dame aan de telefoon. 1

Tevredenheid algemeen afvalverzameling neutraal

Kunt u toelichten waarom u neutraal bent over de afvalinzameling door HVC in uw gemeente?

	<i>Aantal</i>
- afval ophalen loopt zonder problemen; wegbrengstation Bergen is knudde geregeld	1
- Als de rolcontainers vergeten te legen, duurt het minimaal 5 dagen voordat ze opnieuw langskomen. dat is zeker met de grijze rc heel lastig.	1
- bak word niet geleegt	1
- Bakken worden soms slordig teruggezet. Gevallen of aan de andere kant van de weg. (ter info, ik woon in het buitengebied. Mijn bak kan terug gezet worden op eigen terrein zonder hinder op te leveren voor het verkeer. Soms zet men de bak aan de overkant in de berm, wat wel hinder kan opleveren)	1
- Bij het ledigen van de rolcontainers valt er regelmatig een hoeveelheid inhoud op straat. Men neemt dat niet mee. En maakt zich dus schuldig aan een milieu-overtreding en het afval blijft op straat liggen.	1
- Containers voor glas en papier staan (te) ver weg	1
- de containers op verzamelplekken zijn nogal klein voor invoer van spullen (papier, plastic met name). Het is niet echt een fraai gezicht, veel kans op zwerfafval. Openingstijden op brengstation Schoorl is te beperkt	1
- De slechte toegankelijkheid , beperkte openingstijden en beperkte mogelijkheden van de "grofvuil" breng plekken van deze gemeente, maken dat ik over het algemeen niet positiever kan beoordelen. Terwijl de overige mogelijkheden van het gescheiden afval inzameling ons als positief bevallen. De gemeente Bergen is wel heel snel met het grofvuil aanbod als bouw afval te bestempelen en daar door burgers op extra kosten en inspanning verplicht worden ! Steekt zeer negatief af vergeleken bij andere omliggende gemeenten! De verzamel plekken van Bergen verdienen dan ook geenszins de naam milieupark!	1
- enkel ze komen nooit de zelfde tijd kan meerdere uren schelen [5 uur]	1
- Er blijft soms afval achter in de container. Na het legen worden de containers in de planten in de berm gegooid. Te duur	1
- Geen vaste tijden van ophalen. Dan weer in de ochtend en dan weer in de middag. Je bent verplicht de bak de dag ervoor al neer te zetten omdat je de kans hebt dat de bak anders vol blijft staan.	1
- Grijs en groen worden vaak niet op de ophaaldag geleegd maar op de inhaaldag of soms nog later Afvalbrengstation is goed overleg wat wel en niet mag	1
- Groen 1 x 14 dagen zomer te weinig	1
- Het gaat niet altijd goed. Regelmatig wordt afval gemorst en dat wordt dan niet opgeruimd.	1
- het is niet tevoorspellen waneer de groene en of grijze container wordt geleegd als hij al wordt geleegd hier is veel teverbeteren.	1
- het op halen is wel op een vastedag maar de ophaaltijden lopen nogal uiteen soms s morgens al om kwart voor acht dan weer s middagdags om 2 uur	1
- Het zou fijn zijn als oud papier, glas en plastic ook zouden worden opgehaald. Ik heb regelmatig mijn oud papier weer mee naar huis genomen omdat de containers vol waren. Bovendien maken mensen er een troep van door alles maar naast de containers te plaatsen. Waarom geen milieupolitieagent in de buurt? In Schoorl aan de Sportlaan kun je de containers bijna niet bereiken door de greppel met water ervòr...	1
- Ik vind dat de groen container in voor en najaar frequenter geleegd moet worden. Regeling mbt snoeiafval inzameling is waardeloos. Is mi. alleen maar ontmoedigingsbeleid. Wat kan je nou met een beetje tuin kwijt in een kubieke meter aan de straat.	1
- Ik vind dat de werf te weinig open is in vergelijking met voorheen. Het zijn nu altijd dagen dat ik en/of mijn partner niet kunnen dus we moeten iemand anders vragen om het weg te brengen (wat je 1 keer doet want je wilt niet altijd iemand anders vragen) of we moeten verder rijden om het weg te brengen en dat vind ik absoluut niet de bedoeling.	1
- Ja dat doe ik,er zijn dit jaar een aantal dagen geweest dat de grijze bak niet werd geleegd en dat vind ik niet prettig op zijn zachts gezegd want de bakken blijven zeker 5 dagen in de straat staan,een A sociaal gezicht, en dan is er ook nog een chauffeur die altijd een grote mond heeft en de bakken gewoon tegen de auto's aan gooit, en als je er wat van zegt ik zal niet herhalen wat hij zegt maar dat is niet normaal....schandalig vind ik!!!!	1
- Milieupark is vaak een troep met losse kartonnen dozen en overal glasscherven. In de zomer is 1x per twee weken legen van de groene mini-container te weinig.	1
- ophaal goed, openingstijden HVC werf Schoorl aan de krappe kant waardoor ik geregeld naar Bergen moet. Mis bladafval inzamelpunten zoals in Bergen	1
- Ophalen afval (minicontainers): ophaaltijden iedere week anders Glasafval verzameling via ouderwetse bovengrondse container (Nesdijk) Afval brengstation Bergen Nh erg klein/ krap	1
- ophalen afval per 14 dagen is wat aan de weinige kant. de glas-, papier-, kleding- en plasticbakken stromen regelmatig over. van alles is dus de ophaalfrequentie wat marginaal. verder tevreden.	1

- wij komen uit het midden van het land en daar hadden wij een blauwe container voor papier en 1 x in de 2 weken werd het plastic opgehaald. de opbrengst is veel groter, als het opgehaald wordt, dan wanneer mensen het zelf ergens moeten brengen. En scheiden is nu eenmaal beter voor het milieu. 1
- Wisselende tijden, vaak bakken teruggezet op de WEG of PARKEERPLAATS. 1
- Zeer tevreden over alles, behalve over huishoudelijk restafval. Incidenteel is er meer dan in de tweewekelijkse container kan worden afgevoerd; dit kan ik dan niet op de gemeentelijke inzamelplaats (Molenweidje) kwijt. 1
- Zie geen enkele meerwaarde welke HVC heeft boven andere inzamelaars. HVC is een schip van bijleg. 1

Tevredenheid algemeen afvalverzameling (zeer) tevreden

Kunt u toelichten waarom u (zeer) tevreden bent over de afvalinzameling door HVC in uw gemeente?

- | | <i>Aantal</i> |
|---|---------------|
| - Het is mooi dat we het kunnen doen, maar rondom de containers mag er vaker geveegd worden en de opening van de plastic container mag zeker groter worden. | 1 |
| - 'Zeer tevreden' is een uitdrukking voor perfectie. Mijn te christelijke opvoeding verbiedt dit! | 1 |
| - 0 | 1 |
| - 1) Er is rekening mee gehouden dat het legen van de afval containers herrie maakt, dat is nu voorbij, er zijn kennelijk maatregelen genomen door HVC om geluidsoverlast te voorkomen. Tegenwoordig merk je slechts aan het oranje zwaailicht dat de vuilswagen bezig is. 2) De chauffeurs van de vuilniswagens houden rekening met de andere weggebruikers en blokkeren de doorgang zo kort mogelijk zodat het normale verkeer doorgang kan vinden. | 1 |
| - Aardige mensen bij het afvalbrengstation, altijd behulpzaam en letten goed op de milieuaspecten. | 1 |
| - afvalinzameling gebeurd goed. | 1 |
| - Alles is goed geregeld | 1 |
| - alles verloopt volgens schema, er zijn geen activiteiten die mij storen door: te laat, veel te vroeg dingen. | 1 |
| - Alles wordt netjes opgehaald. Alleen de papier container is regelmatig te vol. | 1 |
| - Alles wordt netjes en op tijd opgehaald. het is alleen jammer dat er te weinig containers zijn waar je het plasticafval kwijt kan! in het hele dorp zijn er maar 2 mogelijkheden! | 1 |
| - Alles wordt netjes en op tijd weggehaald. | 1 |
| - Altijd Prettig geholpen bij de Gemeente Werf | 1 |
| - Bereikbaar, doen werk goed | 1 |
| - Bergen afvalinzameling Gemeente werf is perfect. Alleen achter Albert Heijn is het geregeld een puinhoop 's weekends - geeft heel slecht beeld van Bergen net wanneer er vooral bezoekers zijn. | 1 |
| - Bijna alles kan gescheiden worden en opgehaald of weggebracht. Minpunt in het dorp Bergen is het deponeren van plastic afval in het centrum. De toegang tot de container is erg klein. | 1 |
| - Consequent en voor en particulier zonder problemen | 1 |
| - Contact met de mensen / personeel is deskundig, correct, klantvriendelijk, behulpzaam | 1 |
| - Containers worden altijd op tijd geleegd. Ondergrondse containers goed te bereiken. Bovenal is het afvalbrengstation (de werf) zeer goed uitgerust en is personeel vriendelijk en behulpzaam | 1 |
| - Correct, eventuele problemen kunnen eenvoudig worden gemeld. De stortplaats wordt bemend door vriendelijk en hulpvaardig personeel. | 1 |
| - Dat er verschillende soorten containers zijn om je afval te kunnen scheiden, goed voor het milieu | 1 |
| - de afvalvoorzieningen zijn prima! er is een minpuntje m.b.t. het legen van de groene en grijze minicontainers: de containers worden vaak heel slordig teruggezet en belemmeren daarom de doorgang voor kinderen en ouderen op voetpaden en trottoirs!! | 1 |
| - De bakken worden prima leeg gegooid en op zijn tijd schoon gemaakt. | 1 |
| - De containers worden altijd netjes geleegd | 1 |
| - de frequentie van het legen van de papiercontainer (parkeerterrein Schoorl) is onvoldoende, moet naar 2 x per week | 1 |
| - De gemeentewerf in Schoorl is prima georganiseerd! Het ophalen van de containers op maandag in de straat ook goed. Alleen is het de ene keer heel vroeg en de andere keer wat laat. Ik heb er een hekel aan om de container de hele nacht al aan de straat te zetten. De openingstijden van de gemeentewerf Schoorl mogen langer, zeker op zaterdag. | 1 |
| - De groencontainer wordt in de zomer TE WEINIG geleegd. Voorheen was dat elke week, wij hopen dat dat deze zomer ook weer zo zal zijn ivm stank/maden en vliegen overlast. Verder vinden wij dat het grofvuil vaker opgehaald mag worden en ook dat het een breder assortiment zou mogen zijn wat we aan de weg mogen zetten. | 1 |
| - De inzameling gaat volgens planning, maar toen de gemeente het zelf deed was de service nog beter. | 1 |

- De Kliko's worden tijdig geleegd en de inzameling van het rest materiaal is goed. Wel zouden wij van die Plastic Heroes zakken willen om ons plastic in te verzamelen. 1
- de medewerkers zijn vriendelijk en vaak behulpzaam 1
- De mogelijkheden zijn goed en voldoet aan onze behoeften. Openingstijd op zaterdag in Schoorl is te vroeg, beter is van 9 tot 12 uur 1
- de mogelijkheid om grof afval via de gemeentewerf te verwijderen / grijze container word keurig en op tijd geleegd. 1
- De papierbakken bij het Plein zijn vaak overvol 1
- De voorzieningen zijn netjes verzorgd en goed bereikbaar. 1
- Dichtbij, makkelijke openingstijden etc. 1
- Door de beperkte openingstijden is het soms heel erg druk bij de afval inzameling. Vooral in voor en najaar met tuinafval. Ik zou ook een mogelijkheid willen hebben om bijvoorbeeld (een beperkte hoeveelheid) geïmpregneerd hout toch bij de inzamelingsplek af te kunnen geven. Een paaltje of een hekje. 1
- duidelijke communicatie over afhaaldagen. Vermeerdering van hoeveelheid containers voor plastic en papier is een zeer positieve ontwikkeling. 1
- Elke week zet ik de groene of grijze container aan de weg en als ik 's middags thuiskom is die geleegd en zet ik die op mijn erf. 1
- Er is nooit iets mis. Altijd goed. En de milieu straatjes worden in Bergen heel goed schoon gehouden. De burgers maken er vaak een puinhoop van. Maar de gemeente Bergen onderhoud het super goed! Alleen maar complimenten dus. 1
- er worden voldoende mogelijkheden aan geboden 1
- Er zijn ruime mogelijkheden voor het wegbrengen van afval naar het brengstation in Bergen 1
- erg prettig dat er spullen gebracht kunnen worden op een afvalbrengstation in de eigen woonomgeving 1
- Gaat gewoon goed 1
- gaat goed allemaal. 1
- gaat makkelijk en ik ondervind geen problemen 1
- geen klachten, behalve dat de opening van de plasticafvalcontainer i.h. milieustraatje te klein is voor een gevulde vuilniszak, zodat ik "t op de werf moet inleveren[openingstijden] of 't meeneem naar Alkmaar 1
- Geen klachten, ik vind het wel vreemd dat bij gemeentewerf van Bergen niet om legitimatie wordt gevraagd bij brengen afval. 1
- gewoon tevreden 1
- Gewoon weinig klachten. Tov paar jaar geleden moeten we wel meer betalen voor minder service (glas en takken/ twijgen werden thuis afgehaald), maar dit is een belasting-technisch probleem met de gemeente. 1
- gewoon zoals de voorziening hoort te zijn 1
- goede bereikbaarheid, ruime beschikbaarheid, vriendelijke behandeling 1
- Goede openingstijden van de gemeentewerf. Echte hulp van het personal. 1
- Goede service. Echter de afvalbakken worden nog eens klakkeloos teruggezet 1
- Graag wat meer gelegenheid voor het inleveren van plastic afval. Alleen op het pleintje (Binnenhof in Bergen) is te weinig. 1
- Grijze bak en grof vuil prima, maar groene bak wordt niet goed geleegd,. Centrale plastic bak is de opening te klein, gevulde plastic tas past niet door de opening. Waarom bij de gemeente Heiloo grote opening? Alkmaar ook. 1
- Grijze en groene container is prima. Plastic afval is heel lastig omdat het door een erg smalle gleuf geperst moet worden en ik het allemaal zelf moet wegbrengen 1
- Groene container niet altijd leeg, verder goed 1
- groene en grijze bak om de week wordt hij geleegd grof vuil kan ik op 3 ochtenden op de werf kwijt flessen container in centrum dorp kranten breng ik bij de voetbal kan ik altijd kwijt (behalve zondag) kleding welke nog gebruikt kan worden in container te Bergen Doordat ik goed mobiel ben is dit dus geen probleem, en heel tevreden 1
- Heb problemen met de volgende zaken: 1: Deze zomer werd de groene container maar om de andere week geleegd, resulterende in een toename van vieze groene vliegen. 2: De werf accepteert geen zand. Zit met 2 zakjes zandbakzand en die worden niet geaccepteerd. Moet maar in het duin gegooid worden volgens Uw medewerkers. Betaald U de bekeuring????? 1
- het afval wordt heel geregeld opgehaald. Alleen in extreme winterse omstandigheden, gebeurt het wel eens dat de inzameling niet heel soepel verloopt. 1
- Het afvalbrengpuntin Schoorl is te weinig en niet gevarieerd geopend (alleen ochtenden) 1
- Het gaat over het algemeen goed. 1
- het is goed geregeld allemaal. zou graag de hele dag terecht kunnen bij het afvalbrengstation. 1
- Het is heel fijn dat we een inzamelpunt hebben. Dit zodat je persoonlijk kan sorteren en daar ook hulp bij krijgt. 1

- Het is over het algemeen goed geregeld. Bovendien containers voor verzameling glas- en plasticafval dichtbij huis. Dus kleine moeite om het afval te scheiden. 1
- Het ophalen verloopt heel goed, ook het schoonmaken van de bakken. Bij de Gemeentewerf is het ook allemaal prima op orde. Wat niet bevalt is de plek op de parkeerplaats in Schoorl Centrum, daar ligt vaak troep ernaast, blijft lang liggen, de bakken zijn vol. Misschien is een uitleg op een groot bord handig! wie weet laten mensen hun rotzooi dan niet zo maar achter 1
- Het werkt 1
- het werkt voor mij 1
- HUISvuil deponeer ik in de grijze afvalcontainer. Gft in de groene bak. En klein huishoudelijk afval b.v na het opruimen van de schuur, naar het afvalstation. Het afvalstation functioneert prima. En vriendelijk personeel ! Dus ik vind alles prima in orde. 1
- HVC inzameling is ok, moesten alleen een aantal parkeerplaatsen opgeven om de containers te plaatsen. Dat was geen weldoordachte oplossing (zondagavond zijn er weinig lege plekken) 1
- iedere maandag, zonder problemen en op tijd 1
- ik ben alleen ontevreden over het feit dat de groene bakken, ook in het najaar, maar eens per twee weken worden geleegd. 1
- Ik ben nog niet gewend aan de verschillende openings tijden t.o.v. vroeger 1
- Ik heb grote problemen met het feit dat het afvalbrengstation geen aarde/zand accepteert. Zelfs niet enkele emmers. Ik moest dat maar ergens in de duinen gooien. Betaalt U dan de boete?????> Gooi het nu maar in de grijze bak. 1
- ik kan al het afval op een goede en verantwoorde manier kwijt 1
- Ik kan mijn afval redelijk goed kwijt, alleen zou ik graag meer soorten afval bij de gemeentewerf in willen leveren i.p.v. het te laten ophalen door de firma de Groot. 1
- Ik kan niet alles kwijt. Tuinhout, bielzen en gips en gewone huisvuilzakken worden bij het station geweigerd. We hebben net deze woning gekocht en omdat het een erg verouderde woning is met heel veel van dit materiaal is het erg lastig om dit thuis te scheiden want vóór vertrek weet je niet wat wél en wat niet mag. In mijn vorige gemeente was dit geen probleem. 1
- Ik vind het allemaal goed geregeld. 1
- In het algemeen goed. Minpunten: altijd veel glas op grond bij glasbak (gevaar lekke band fiets); openingstijden gemeentewerf (bijv maochtend 9 uur ipv 8.30?) 1
- indien mogelijk,altd zo houden. 1
- Inzameling verloopt goed, maar zou verbeterd kunnen worden door altijd dezelfde route te rijden, zodat wisselvalligheid door verschillende tijdstippen wordt vermeden 1
- Je kunt met alles terecht, groene en grijze bak worden netjes opgehaald en ook nog af en toen schoongemaakt. 1
- Kan hier weinig over zeggen. Ik woon niet in de buurt van het milieu plein. Over het legen van de groene- en grijze bak heb ik geen klachten. 1
- Komen zelfs 2x per dag langs. Dat is ook wel goed anders moet je voor 08.00 uur de container op zijn plaats zetten. En de avond ervoor klaarzetten mag toch niet? 1
- komt later 1
- legen van de rolemmers altijd ok. Op de gemeentewerf Schoorl is alles goed georganiseerd; er staan bij slecht weer heel veel plassen; natte voeten dus. 1
- Loopt prima 1
- Met uitzondering van de onhandige manier (geen plastic verzamelzakken) om de plastic flessen kwijt te raken zijn de resterende zaken goed geregeld 1
- met uitzondering van het plastic gaat de afvalinzameling naar wens. De opening van het brengparkje voor het plastic is te klein waardoor het moeilijk is plastic erin te proppen. Ik geef de voorkeur aan een andere manier van plastic verzamelen b.v. in een grote zak en apart ophalen. 1
- mijn ontevredenheid licht niet aan jullie maar aan de gem . Over de gem werf ,over de op stelling daar van en over het te weinig hebben van variatie aan afval 1
- nee 1
- Niet ZEER tevreden omdat de ondergrondse containers soms vol zijn en het tijdstip van leging van de rolcontainers onvoorspelbaar is. Van heel vroeg tot heel laat. 1
- Omdat het altijd goed gaat 1
- Omdat je alles kunt afleveren. 1
- Omdat je over al je afval kwijt kan op een nette manier 1
- Omdat voor het overgrote deel alles na tevredenheid wordt gehaald evenals het grof vuil wat gebracht kan worden bij het depot.. 1

- Op dinsdag via de containers en op andere dagen aanbrengen bij de werf of de vereniging, ik kan altijd mijn afval kwijt. Dat vind ik prettig. 1
- Op loopafstand van huis is de gemeentewerf. We kunnen daar alles kwijt. 1
- Over de meeste dingen wel tevreden BEHALVE het 1 x per 2!! weken legen van de groene container. Vooral in voorjaar en zomer een ramp!! 1
- Over het algemeen gaat het best goed, het enige probleem vind ik dat ik niet alles kwijt kan bij de gemeentewerf. Zoals oud tuin hout of dergelijke, zo word er juist in de hand gewerkt dat er spullen in de grijze bak of in onze mooie natuur verdwijnen. Ik zou ervoor pleiten dat iedereen alles kwijt kan bij de werf, nu lijkt het alsof t een geld kwestie is, en niet dat de mensen geholpen worden met het afvoeren van afval. 1
- Over het algemeen goed, maar inzameling van plastic heeft de hoogste prioriteit en moet veel structureler worden aangepakt. Verzameling aan huis en ophalen thuis geeft een veel hoger rendement. Papierbakken binnen de kortste keren overvol. 1
- Over het algemeen zeer tevreden, alleen als men na het legen de bakken zo ruw terugduwt dat zij omvallen en men ze niet meer recht zet, denk ik waarom moet dat nou zo. 1
- prima dat ik alles kwijt kan. -Alleen de reiniging van de mini containers gebeurt meestal niet aan de Oorsprongweg. Regelmatig bij HVC gemeld, ondanks de toezegging dat het de volgende dag zal gebeuren, echter zonder resultaat. -De bakken voor oud papier op Paardenmarkt op zondag vaak over vol. 1
- Prima ophaaldienst.kan voor veel mensen een keer in de mnd worden opgehaald door plastic te scheiden 1
- Soms zijn de containers bij albert heyn overvol wat vervuiling geeft 1
- tevreden over het ophalen 1
- Tevreden maar niet over het plastic ophaal. Er is geen container in de buurt 1
- tijdens de wintermaanden, bij sneeuw en ijzel, wel eens chaos voor het ophalen van de gft en grijze bak. 1
- Vlak in de buurt, op tijd , altijd ruimte etc.. 1
- voor mij dicht in de buurt, aardig personeel bij afvalinzameling P. Schotsmanstr. Egmond aan Zee 1
- Voor ons is alles goed geregeld, omdat we goed ter been zijn. We kunnen zelf naar de containers toe, omdat we goed ter been zijn. Alleen zouden we graag zien dat het plastikafval eens in de 14 dagen opgehaald wordt 1
- Vooral het gebruikmaken van de gemeentelijke werf is zeer klantvriendelijk, door de ruime openingstijden en het hulpvaardige personeel. De papierbak in de straat is vaak langdurig vol. 1
- Voorzieningen zijn aanwezig en bereikbaar. De minicontainers worden altijd netjes geleegd. 1
- vriendelijk personeel voldoende depots 1
- vriendelijke mensen bij de wagens 1
- Wat betreft de groene en grijze minicontainers zijn wij zeer tevreden. Na 'vergeten' te zijn geleegd, is netjes een afspraak gemaakt om alsnog te legen. De glasbak staat wel eens vol, zeker met feestdagen. Wat betreft de de oude kledeing, deze staat te ver weg van ons huis (1 in het dorp) en wordt dan ook makkelijk overgeslagen. Maar al met al tevreden over de ophaalservice. Zeker de minicontainers, hierover zeer tevreden! 1
- Wekelijks ophalen in de straat. Mogelijkheid om vuilnis bij de werf af te geven. Soms wordt gevraagd naar postcode andere keer weer niet.....raar. 1
- Wij kunnen terecht bij de gemeenteplaats voor al ons afval wat niet in de groene en grijze bak kan. 1
- Ze komen meestal op een zelfde tijdstip zodat de bakken niet onnodig de hele dag langs de weg staan. Wel is jammer dat er geen afval opgehaald wordt tijdens de feestdagen 1
- zeer tevreden: personeel werf schoorl, behulpzaam en vriendelijk zeer tevreden: mogelijkheden werf zeer tevreden: ophaaldienst tevreden: milieuparkjes, maar: regelmatig zitten containers vol 1

Wat doet u (meestal) met uw gft-afval (alle etensresten, groente/fruit/tuinafval)? Anders, namelijk...

	<i>Aantal</i>
- breng groenafval naar de werf	1
- compost hoop	1
- Compostbak	1
- Composthoop ?n bij restafval	1
- Eigen compost en deels groene bak	1
- Eigen gft afval thuis.	1
- er gaat veel naar de composthoop bij ons landje	1
- gedeeltelijk in de groene container en gedeeltelijk op composthoop	1
- Gooi keuken- en tuinafval bij elkaar in groene bak. Gaan we op vakantie dan gaat het keukenafval in de bak die het laatst voor onze vakantie wordt geleegd.	1
- groot tuinafval bij gemeentewerf hvc	1
- ik heb zelf een composthoop, dus doe keukenafval en wortelknud en takken in de groene container	1
- ik hou het groene keuken afval en tuinafval apart. Wat geschikt is voor mijn kippen gaat daar naar toe. De overige inde groene minicontainer.	1
- keuken en groen gemengd	1
- keukenafval gaat op mijn composthoop rest in groene bak	1
- keukenafval in groene bak en tuinafval op composthoop of in groene bak	1
- keukenafval in groene bak, tuinafval in groene bak als er nog plek is en de rest van tuinafval naar het afvalbrengstation	1
- keukenafval ingoene container, tuinafval zoveel mogelijk op eigen composthoop	1
- meeste keuken en tuin afval gaat in eigen compostton en in tuin	1
- minicontainer te klein voor tuinafval en/of ophaal frequentie te laag	1
- op de composthoop	1
- s'winters alles in groene mini-container. Zomers gaan etensresten en fruitafval in de emmer die het eerst volgend wordt geleegd.	1
- tuinafval en groente en fruitafval gaan in een compostbak	1
- tuinafval in de minicontainer, groentenaafval op de eigen composthoop	1
- tuinafval in groenebak, keukenafval in eigen compostbak	1
- Veel afval compesteren we zelf	1
- wat uitkomt	1

GFT: Als u wilt kunt u onderstaand uw antwoorden toelichten

	<i>Aantal</i>
- Afval wat naast de bakken valt wordt niet opgeruimd, met de grijze emmer zeker niet als er harde wind is waaien dingen uit de container, dan waait alles door de straten	1
- Al eerder opgemerkt. Container te klein. Zeker tijdens de maanden van grasmaaien en bladafval. Ik heb een tweede zelf gekocht, anders raakt ik het afval niet kwijt. Wegzetten van containers niet altijd correct. Staan dan op de rijweg en worden daarna omgetrapt door de schooljeugd.	1
- alleen in de winter is de groene bak (groot formaat) groot genoeg	1
- Als de container wordt opgehaald ,volgens opgave kalender kan ik wel tevreden zijn	1
- Als hij word schoongemaakt gebeurd dat goed, maar zeer regelmatig worden we "vergeten" ..	1
- Bakken stinken en worden regelmatig niet geleegd. Bij sneeuwval wordt er al helemaal geen bak geleegd en alternatieven voor de ophaal zijn er niet.	1
- Bakken worden eenmaal leeg teruggezet op een vaak onveilige manier voor het verkeer. Tevens wordt afval wat op straat belandt niet opgeruimd.	1
- Behalve in de zomermaanden dan is 14 dagen te lang ivm ongedierte	1
- bij het abs plastic dingen die te groot zijn dat die in overige afval bak komt.	1
- Bij het Delverspad worden ze in het midden van het pad geplaatst. Als je met de auto het pad in wil moet je eerst de containers aan de kant zetten.	1
- Bijna nooit wordt afspraak om te reinigen nagekomen	1
- blijft een smerig stik emmer	1

- container groot genoeg in de winter maar in het voorjaar zou deze wel wat groter mogen 1
- container te klein en ik zou blij zijn met frequenter legen. 1
- container wordt soms midden op de weg teruggezet. Nooit op de plek waar hij stond (rand v.d. weg). 1
- container zou in zomer iedere week geleegd moeten worden. reiniging container kan grondiger 1
- De groene container is al meerdere keren niet schoongemaakt. Miltje sturen haalt niet uit want ondanks de belofte word hij alsnog niet schoongemaakt. De containers worden willekeurig terug gezet. Er word daarbij niet gekeken waar de container stond. 1
- De groene container mag in de zomermaanden wel gewoon weer wekelijks geleegd worden, zoals het vroeger was 1
- Een beetje tuinafval kan erin. Als de bladeren vallen heb je er twee nodig 1
- Eerder werd de groene minicontainer in de zomer maanden wekelijks geleegd, dat vind ik prettiger i.v. b met stankoverlast en gebrek aan ruimte i.v. b met meer tuinafval. 1
- Er bestaan twee maten rolcontainers, ik heb de kleinste en die is niet groot genoeg. Heb op de gemeente de grotere gevraagd, doch hadden ze niet meer. Ik kreeg de melding om ook de grijze container te gebruiken voor gft. 1
- er blijft afval liggen op de weg, dat ruim ik later op. Moet niet hoeven. 1
- Er is een groot kwaliteitsverschil tijdens de vacaties. 1
- Er kan wel eens beter gekeken worden naar de leegplaats na het legen, met name na de reinigingsdagen loopt er een sliert met stinkende drab door de straten... 1
- graag een grotere container of wekelijks legen 1
- Graag weer in groei en snoeiseizoen de container elke week legen! 1
- Groene mag van mij wekelijks, zeker in de zomer 1
- Het schoonmaken van de container(mini) laat te wensen over de minicontainer staat soms 2 dagen aan de weg zonder dat hij schoongemaakt word gewoon vergeten of het werd te laat 1
- hij word bijna nooit schoon gemaakt 1x gebeurd dit jaar en wat legen betreft paar keer dus niet geleegd 1
- Ik beschik over 2 groene minicontainers, aangezien de grote maat niet beschikbaar was; dus met 2 heb ik voldoende ruimte. 1
- Ik heb een verzamelplaats voor containers in de grasberm voor mijn huis, en het gebeurt met enige regelmaat dat er na het legen van de containers rotzooi in het gras ligt. Dat moet ik dan zelf opruimen. Van maart t/m oktober zou ik liever een grote groene en een kleine grijze minicontainer hebben. Of dat de groene bak iedere week geleegd wordt. 1
- Ik heb er twee en een grote tuin. Eens per 2 weken in voorjaar, zomer en najaar is te weinig, zelfs met twee groenbakken. 1
- ik heb geen klachten 1
- ik heb geen minicontainer maar nog een grote. 1
- ik zou wel graag een grotere groene bak willen 's zomers was 1x per week wel fijn, zeker bij grote hitte 1
- In de maanden april t/m september zou de groene wekelijks geleegd moeten worden. Het schoonmaken zou vaker moeten plaatsvinden 1
- In de winter wordt hij vaak genoeg geleegd, in de zomer zou het vaker kunnen (meer tuinafval, stinkend keukenafval) 1
- in de zomer en herfst iedere week legen! de container wordt vaak niet goed terug geplaatst! 1
- In de zomer en tijdens snoeien en oude planten verwijderen is de container wel eens te klein. In de winter is dit geen probleem. Na het legen van de container blijft er wel gras of ander afval in de container achter. NA het schoonmaken is dit soms ook niet helemaal weg. 1
- in de zomer graag elke week legen ivm stank en meer gft afval van tuin 1
- In de zomer is 1x p14 dagen wel weinig, zeker als je ook nog huisdieren hebt waarvan je hokken zaagsel/stro moet schoonmaken 1
- in de zomer is de keuze ruim een week stank of in de andere bak snel gemaakt. 1
- In de zomer mag hij wel weer elke week geleegd worden want als je er etensresten in gooit komen er ook al snel maden en als ik iets vies vind dan zijn het wel maden. 1
- In de zomer vind ik het te lang duren voor de groene container 1
- In de zomer zou de frequentie (1x per week) beter zijn, omdat met name gras maaien snel leidt tot een te volle container 1
- In de zomermaanden kan de mini container frequenter worden geleegd. 1
- In de zomermaanden zou iedere week prettiger zijn i.v. m stankoverlast. 1
- in het tuinseizoen vaak te klein wel handig te onthouden om de week inleveren 1
- In het voor en najaar is de bak te klein en word te weinig geleegd en zou misschien in de winter minder vaak geleegd hoeven worden want dan is er niet zo veel tuinafval 1
- In het voorjaar en de herfst hebben we veel tuinafval en bladeren dan zou het beter zijn als de groene bak elke week word geleegd 1

- in voorjaar en zomer is groene container te klein, omdat ie maar 1 x per 2 weken wordt geleegd. 1
- laatste vraag: 's winters wel, 's zomers niet. 1
- Meestal is de container groot genoeg, maar bij echt snoeiwerk is hij al snel te klein. 1
- Met een groot erf, >2500 m2, stelt de giftcontainer helemaal niets voor! De giftcontainer wordt in het algemeen zeer nat gemaakt en zo achtergelaten, maar zeker niet schoon! 1
- mijn containers worden niet schoongemaakt, ik moet eerst bellen en dan wordt er gezegd laat maar buiten staan, dan komt er soms de volgende dag of 2 dagen later iemand, de schoonmaker heeft mijn adres zeker niet in de route staan, ik woon in het buitengebied. maar volgens mij zit het wel in de prijs inbegrepen, dus ik vind het niet correct. 1
- Na het reinigen staat er altijd een flinke laag water in de bak. 1
- Na het schoonmaken blijft er vaak een laag water in de container staan en de containers worden lukraak teruggekwakt en wanneer er dan één omvalt laat men die gewoon liggen. 1
- Of een grotere minicontainer leveren of in de zomer/herfst wekelijks legen. 1
- Of wordt helemaal n iet schoongemaakt 1
- Schoonmaken word niet goed gedaan. In de zomer mag de groene minicontainer wel vaker geleegd worden ivm ongedierte ed 1
- Slecht , slechter !! Geen service ! We betalen er genoeg voor ! 1
- speciaal in het najaar i.v.m. bladerenafval, waar ik niet mee kan sjouwen, en in de zomer is 1 maal per 2 weken weinig i.v.m. met bederf en stank. 1
- te weinig reinigingsdagen/jaar 1
- Tijdens de periode van het klaarmaken van de tuin voor de winter stel ik voor om de groene container iedere week te legen i.p.v. 1 keer in de 14 dagen. 1
- Tijdens de zomer(grasafval) en herfst (bladeren)maanden zou container vaker geleegd dienen te worden 1
- Vanaf b.v. april t/m september mis ik het ontzettend dat de container niet iedere week wordt geleegd. Er is zoveel tuinafval in deze maanden, het is bijna ONDOENLIJK om het te doen met 1 X per 14 dagen. Mijn vraag is dan ook of dit niet weer teruggebracht kan worden naar het legen iedere week in bovenstaande maanden. Het zou voor mij zeker reden zijn om dan ook weer het keukenafval erin te doen. Nu dus te weinig mogelijkheden. 1
- Voor een kleine tuin is de container groot genoeg. 1
- Voor mensen met een tuin is er vaak veel snoei-afval. In de herfst kunnen niet alle bladeren mee. 1
- Vooral zomers wil ik graag dat de groene minicontainer elke week wordt geleegd. 1
- Wat is het verschil tussen EENS en HELEMAAL EENS? Als ik het ergens mee eens ben is het vanzelf helemaal. 1
- Wij hadden een grote groene container en nadat ze hem in de vuilnis wagen hebben laten vallen kregen we er een kleine voor terug. 1
- Wij wonen in een 'groene' gemeente met veel bomen, dit geeft ook veel afval het zou handig zijn als we dan ook grote groene containers zouden hebben net als de grijze container. 1
- zoals al eerder genoemd moeten wij t  vaak bellen omdat de containers NIET geleegd zijn terwijl er GEEN obstakels waren. 1
- Zoals eerder gesteld, valt er regelmatig afval naast de wagen en blijft op straat liggen. 1
- Zoals eerder reeds aangegeven, graag de bakken op de kant leggen en niet rechtop laten staan. Bovendien komt de schoonmaakauto tijdens de reinigingsdagen niet altijd langs. 1
- zomers is een keer in de 14 dagen te kort, dit zou net zoals vroeger 1 keer in de week moeten. 1
- Zomers werd voorheen de groencontainer elke week geleegd, nu om de week. Dit geeft veel stank/maden en vliegen overlast. 1

Wat doet u (meestal) met uw oud papier en karton? Anders, namelijk...

- | | <i>Aantal</i> |
|--|---------------|
| - breng dit zelf weg | 1 |
| - en naar het afvalbrengstation | 1 |
| - het wordt door een kerkeleijke instantie thuis opgehaald | 1 |
| - kan niet in de buurt weggebracht worden | 1 |
| - naar container op industrieterrein Egmond ad Hoef | 1 |
| - perfect opgehaald | 1 |
| - soms vereniging, soms grijze bak | 1 |
| - wordt opgehaald door de oude mannekes in Egmond | 1 |
| - Wordt opgehaald door vereniging | 1 |

Wat zijn voor u reden(en) om oud papier en karton niet apart te houden? Anders, namelijk...

	<i>Aantal</i>
- veel te ver weg...	1

Oud papier: Als u wilt kunt u onderstaand uw antwoorden toelichten

	<i>Aantal</i>
- Achter AH is het soms rommelig rondom de containers. Doen de inwoners van Bergen zelf. Misschien wat vaker schoonmaken door de Gemeente. Is het schoon, dan zullen inwoners van Bergen het ook schoner achterlaten.	1
- Achter Albert Heijn, Bergen, en bij het Harmonie gebouw, Bergen, is 's weekends een puinhoop van te veel oud-papier! Heel slecht beeld van Bergen geeft het!	1
- als de bak net geleegd is is het goed schoon, maar daarna wordt het al vrij snel weer een rommeltje, m.i.	1
- bij een ver. om de 4 dagen container geleegd	1
- Burgers maken van de omgeving er vaak een rommeltje van	1
- Dat het schoon is rond de container is meestal te danken aan een derde!	1
- De mensen zijn te lui om kartonnen dozen open te scheuren en ze zetten het heel vaak naast de container. De gemeente haalt het wel weg maar vaak wordt het papier weggeblazen door de wind Ook is de container vol of verstopt dan zet men het ook ernaast	1
- de verzamel container(groet) is vaak vol	1
- duinrand s krijgt het papier.	1
- Egmond aan Zee heeft helaas te weinig inzamelpunten dus graag uitbreiding.	1
- Er is wellicht te weinig inspectie. Mensen zijn niet bereid om b.v. te groot afval mee terug te nemen. Dat leidt regelmatig tot rommel rond de container	1
- Er liggen soms glasscherven rondom de verzamelpunten ..., ook voor de containers waar je toekomt met de fiets of de wagen.	1
- er ligt vaak van alles naast. daarom maak ik liever gebruik van de blauwe containers van een vereniging op het Plein in Bergen.	1
- er staat meestal troep naast de containers.	1
- Er zijn piekdagen dat er heel veel tegelijk in de bakken wordt gedaan en het komt regelmatig voor dat mensen kartonnen dozen naast de bak opstapelen. Dat is niet direct de schuld van HVC	1
- Glas is vaak al vol!	1
- heel vaak volle bak, dus troep rondom. Mensen kennelijk geen zin om dan spullen weer mee naar h te nem	1
- Het is vaak overvol en vies in de buurt, ik breng het dan naar de werf. Niet milieu vriendelijk want dan moet ik met de auto.	1
- Ik breng daar principieel niets maar het is rondom dat station aan de Sportlaan , waar ik elke dag langs fiets, altijd een grote zooi.	1
- ik breng de kranten e.d. rechtstreeks naar de handbalvereniging	1
- In Bergen worden de containers nmm te weinig geleegd. Ik heb meermalen de pech dat alles prop en propvol was zodat ik mijn afval ernaast moest zetten. Dat is heel irritant en het zorgt voor veel onnodige rotzooi eromheen!!! VAKER langs komen, anders stop ik met scheiden van afval en dump ik alles in de grijze bak	1
- Maak er geen gebruik van. Zie voorgaande.	1
- mensen laten wel een karton liggen	1
- niet van toepassing eigen vereniging	1
- Niet van toepassing. Gebruik grote containers in een andere gemeente. Het zou handig zijn als er ook een grote container in ons dorp permanent zou staan.	1
- Omgeving verzamelcontainer vaak rotzooi van, met name kartonnen dozen.	1
- papiercontainers bij Plein zijn vaak overvol. Er ligt allerlei rotzooi omheen	1
- Situatie is sinds kort sterk verbeterd door (tijdelijke??) uitbreiding van hoeveelheid containers.	1
- Soms is de container vol. Schaam me overigens dan wel voor het gedrag van mijn medeburgers die dan menen papier rondom de container te moeten zetten. Mag wat mij betreft meer op worden gehandhaafd	1
- Te vaak te vol en soms te vies om er iets in te doen.	1
- Vaak is de verzamelcontainer vol en wordt het papier ernaast gezet. Dit geeft nogal een rommelig gezicht, en papier waait soms weg de straat op.	1
- vaak is het niet de ophaaldienst te verwijten dat er materiaal naast de verzamelcontainer ligt	1

- Vaak is hij vol, zie voorgaande vraag over papier 1
- voor vereenigingen scholen en instellingen is oudpapier een zeer welkom fin. bijdragen . 1
- zie mijn antwoord eerder in deze enquette. Anderen laten hun dozen met papier naast de container staan als deze vol is. 1
- Zoals gezegd. de bovengrondse papier verzamlin punten dien VEEL regelmatig geleegd te worden. zook de afvalbakken op de openbare straat. 1

Wat doet u (meestal) met uw plastic verpakkingsafval? Anders, namelijk...

- | | <i>Aantal</i> |
|--|---------------|
| - en naar het afvalbrenghstaion | 1 |
| - grijze minicontainer (restafval) | 1 |
| - ik breng het in heiloo, grote opening | 1 |
| - ik breng het naar de werf en daar staat helaas GEEN container voor hard plastic. | 1 |
| - ik gooi t weg, maar wat is de opening klein voor t afval!!! | 1 |
| - ik verzamel het en deponeer het in een container in alkmaar waar betere toegang is | 1 |
| - in de grijze bak | 1 |
| - naar Alkmaar, wc de hoef | 1 |
| - verzamel 't in een zak en breng 't weg | 1 |

Wat zijn voor u reden(en) om plastic verpakkingsafval niet apart te houden?

- | | <i>Aantal</i> |
|---|---------------|
| - De opening van de container is te klein. Er worden geen zakken aangeboden. | 1 |
| - de verzamelcontainers bieden niet genoeg mogelijkheid om alle plastic weg te werpen. de opening is te klein | 1 |
| - geen bak voor platic afval | 1 |
| - Geen gemakkelijk | 1 |
| - ik wist niet dat er een container voor was. | 1 |
| - Opening container te klein om snel veel afval weg te kunnen gooien. | 1 |
| - te lastig | 1 |

Plastic: Als u wilt kunt u onderstaand uw antwoorden toelichten

- | | <i>Aantal</i> |
|---|---------------|
| - Achter de albert hein leeg ik mijn tassen in de bakken en vaak is het een rommeltje. Veel spullen worden er naast gelegd. | 1 |
| - betreft container in het Hoekstuk Heiloo | 1 |
| - Bij mij in de buurt is geen verzamelcontainer voor afval. Heb hier daarom geen mening over. | 1 |
| - De klep van de container bij de Schulp in Egmond-Binnen is erg klein! | 1 |
| - De opening is VEEEEEEEL te smal en klein! Plastic flessen van wasmiddel oid moeten apart, terwijl ik al het plastic verzamel in een vuilniszak!
Zo inleveren is eigenlijk NIET TE DOEN! | 1 |
| - er zijn te weinig containers in het dorp om je plastic afval kwijt te kunnen ! Hierdoor gooit het gros van de mensen het in de grijze bak | 1 |
| - Geen verzamelcontainer in de buurt? (denk ik) | 1 |
| - graag de opening groter of d.m.v. zakken aan de lantaarnpalen. | 1 |
| - graag op meer plekken in Bergen plastic inzameling | 1 |
| - Hoe moet ik daar iets in krijgen? | 1 |
| - idem als bij vorige vraag. Vaker legen. Te vaak is alles prop- en propvol!! irritant en maakt onnodig veel rotzooi eromheen! | 1 |
| - Ik heb er bij mij in de buurt nog geen gevonden | 1 |
| - ik vind de opening te klein en moet proppen om mijn plastic er in te krijgen. Om het plastic te "sparen" en weg te brengen en dan nog in een kleine opening proppen is een hele klus. Bij voorkeur verzamelen in grotere zakken die opgehaald worden zoals ook wel in andere gemeenten gebeurt. | 1 |
| - Klep mag wel wat groter, | 1 |
| - Niet altijd schoon er om heen. Er zijn te weinig verzamelcontainers in het dorp, waardoor niet iedereen zijn plasticafval apart weggooit. | 1 |
| - Ook eerder genoemd, de bak is vaak vol | 1 |

- Over het algemeen gaat het goed maar het komt wel eens voor dat de bakken vol zijn en dan wordt het een zootje rond de de containers. Maar ik snap ook wel dat HVC er niet altijd met de neus bovenop kan staan. Er is nu een grote losse container bijgeplaatst en dat is niet fraai, maar wel een verbetering. Grotere stukken, zoals bloempotten, kan men nu ook kwijt. 1
- Sinds kort is de situatie erg verbeterd. Er staat een extra (tijdelijke??) container bij. Zo is er geen rommel meer op de grond te vinden. 1
- soms is het een zootje omdat mensen bij een volle container toch hun afval kwijt willen en het gewoon dumpen naast de container 1
- vaak vol 1
- Wij gaan hiervoor wel naar het Hoefplan in Alkmaar, omdat dat voor ons dichterbij is. 1
- Wij wonen dicht bij het verzamelpunt in Schoorl en maken daar gebruik van voor het wegbrengen van verschillende soorten afval. 1
- zie bij papier 1
- zie toelichting vorige vraag. staan op dezelfde plek. 1
- zie vaak volle tassen naast de container staan omdat deze vol zit 1
- zie vorig commentaar. 1

Restafval: Als u wilt kunt u onderstaand uw antwoorden toelichten

- | | <i>Aantal</i> |
|--|---------------|
| - 1: Deze zomer werd de groene container maar om de andere week geleegd, resulterende in een toename van vieze groene vliegen. | 1 |
| - Afankelijk van de 'mannen' worden de containers niet terug geplaatst en blijven op de weg staan. ('Groene' wijk zonder stoep) | 1 |
| - Al eerder opgemerkt; het wegzetten kan zorgvuldiger | 1 |
| - Als de container word gereinigd dan gebeurt het goed, Maar we worden regelmatig vergeten.. | 1 |
| - Als er wat uit de wagen valt tijdens het legen laat men het gewoon liggen het waait wel weg. | 1 |
| - als je het plastic ook in de grijze container gooit, is hij te klein met een gezin met kleine kinderen. wij hebben nu vaak nog een zak over, die we niet kwijt kunnen. Met het plastic gescheiden hadden we dat niet. | 1 |
| - blijft altijd smerig emmer ook o straat kan in de zomer maanden wel een keer schoongemaakt worden èen keer in het jaar IS VEEL TEKORT OOK DE GROENE | 1 |
| - Container staat vaak half op de weg na legen en schoonmaakafspraken worden niet altijd nagekomen. | 1 |
| - container wordt vaak niet goed teruggeplaatst | 1 |
| - De antwoorden zijn gebaseerd op onze situatie (2 persoonshuishouden, bewust levend). Als ik zie hoeveel sommige huishoudens aan afval hebben: die hebben aan 1 bak niet voldoende en proppen hun rommel 's avonds laat bij andere lieden in hun bak..... | 1 |
| - De container is al meerdere keren niet schoongemaakt. Mailtje sturen haalt niet uit want ondanks de belofte word hij alsnog niet schoongemaakt. De containers worden willekeurig terug gezet. Er word daarbij niet gekeken waar de container stond. | 1 |
| - De container van de burens wordt verplaatst van voor hun huis naast het pad naar voor mijn huis voor mijn tuin, zodat ik niet meer kan parkeren. Vaak ligt er afval op de straat na legen; dit waait in de tuinen of blijft liggen. | 1 |
| - De container zou vaker leeg gemaakt kunnen worden. Anders zou het naar de werf gebracht moeten kunnen worden. Nu kan dat niet met volgens mij, slechte gevolgen. Het wordt door mensen overal gedumpt. | 1 |
| - De containers worden in het algemeen goed nat gemaakt en zeer nat achtergelaten, jammer genoeg niet schoon.! | 1 |
| - De grijze minicontainer word niet goed schoongemaakt | 1 |
| - De grijzeafvalcontainers worden niet schoongemaakt, alleen de groene zo nu en dan. Ze krijgen een zet en waar ze terecht komen blijven ze staan | 1 |
| - De mogelijkheid om afval te brengen naar station met al die aparte tijden is niet goed | 1 |
| - de troep die tijdens het legen uit de contener valt laten ze gewoon op straat liggen rond uit schandalig . | 1 |
| - dit jaar niet schoon gemaakt paar keer niet geleegd | 1 |
| - door het plastic te scheiden heb ik meer ruimte over in de grijze mini container. Voorheen was de minicontainer te klein | 1 |
| - Door veel te volle bakken blijft soms afval op straat achter. Graag meer duidelijke info voor gebruikers hierover. | 1 |
| - doorsnee genoeg heb ik voldoende aan 1 grijze emmer in 14 dagen | 1 |
| - Er wil nog wel eens uit overvolle bakken vallen dit wordt bij ons niet opgeruimd en waait dan door de straat totdat iemand van de buurt dit opruimd | 1 |

- Had ik net al bij de groene container vermeld, als er harde wind is waaien er vaak dingen uit de bak en ligt er vrij veel afval op de straat, mensen moeten dan ook eigenlijk iets er bovenop leggen, de deksel moet toch open om hem te legen, dus niet helemaal de schuld van hvc 1
- Hebben een klein grijze container die meestal 3/4 gevuld is. 1
- Het gebeurt wel eens dat bij ons de containers om wat voor reden dan ook blijven staan zodat ik er zelf achter aan moet. 1
- Hij mag wel elke week geleegd worden. Hoop dat dit in de toekomst ook gaat gebeuren. 1
- ik heb een kleine, maar dat is voldoende helaas betaal ik evenveel voor een kleine container als voor een grote!!!! 1
- in de wintermaanden zet ik de container al eenmaal per maand aan de kant, doordat wij veel naar de composthoop brengen. Zomers is het fijner om regelmatig de container aan de wegwand te plaatsen. 1
- Mag zoals het vroeger was twee maal per week worden geleegd. 1
- Meestal gaat het goed, en soms ook weer niet. 1
- mijn container is, naast dat deze te klein is voor het afval, ook nog eens consistent drie huizen verder neergezet als deze is geleegd. 1
- minicontainers zijn te klein....en dat komt dus weer omdat wij vaak te lang moeten wachten op de vuilniswagen waardoor er dus ruimte tekort komt. In de zomer is dit vooral lastig met hoge temperaturen (maden,stank). het lijkt mij als medewerker van de wagen niet leuk als je een bak moet legen die te lang staat. 1
- Na het schoon maken blijft er wel eens wat achter in de container. Zeker na alleen het legen. 1
- of de container is te klein / of te weinig gededigd 1
- Omgeving is regelmatig een zootje. Achtergebleven afval op de grond blijft gewoon liggen. Dat is niet fijn als de verzamelplaats voor afval bij jou voor de deur is! Nogmaals bakken worden op dusdanige manier teruggesmeten op een plaats, dat dit niet bijdraagt aan de verkeersveiligheid 1
- Reiniging van grijze container vind niet plaats in het buiten gebied 1
- Soms heeft men meer afval als dat er in de container kan dus ook hier geldt één maal in de 14 dagen is krap 1
- Soms staat hij aan de andere kant van de weg of veel verderop. 1
- Soms zo weinig afval, dat we eens in de 4 weken de container aan de weg plaatsen. Dit komt ook door het scheiden van het afval. 1
- Vaak ligt er afval bij de ophaalplaats. 1
- Verschil zomer en winter. In de zomer elke keer schoonmaken na leegmaken. Dat gebeurt bij ons niet altijd 1
- Voor de minicontrauner hebben wij dit jaar nog geen reinigingswagen gezien en ook hier geldt voor aub neerleggen en niet laten staan 1
- we krijgen geen ophaalkalender meer, dat iwas best handig kun je gelijk zien wanneer schoonmaak dag is, maar ja weg bezuinigd 1
- Wij hebben een tweepersoons huishouden. Voor ons voldoet de container, het is voorstelbaar dat een groter gezin meer afval produceerd 1
- Wij hebben jammergenoeg geen copntainer. en de plastic afvalstations hebben zeer kleine openingen waar een vuilniszak vol plastic niet door heen kan dus moet je met de hand alles er beetje voor beetje instoppen. Graag een container. Nu brengen wij het zelf naar de werf. 1
- wordt 9 van de 10 keer niet schoongemaakt 1
- Zeker in de wat drukke periodes (feestdagen) is er eigenlijk nooit plek genoeg in de container. 1
- Zie mijn eerdere klacht over het niet legen van de bak. Zie ook vaak wegwaaiend afval bij het legen, maar dat is de fout van de particulieren. Deze moeten erop gewezen worden dat ze hun afval in zakken in de bak moeten gooien. 1
- Zie mijn toelichting bij groene containers. Ik moet wel eens vuil uit mijn voortuin halen na het legen. 1

U heeft aangegeven (zeer) ontevreden te zijn met het afvalbrengstation, kunt u dat hieronder toelichten?

Aantal

- afval brengstation is t probleem niet. het probleem ligt hij het ophalen van grof huisvuil 1
- Als je daar kom word je goed geholpen met waar je alles kunt in doen 1
- belachelijk schema van openingstijden. Daar is vast heel veel "werkoverleg" en diep denkwerk over geweest. Suggestie : 1 standaard openingstijd. 1
- De openingstijd in Schoorl op zaterdag is veel te kort. Mensen die werken zijn genoodzaakt alles op zaterdag te doen: zowel werken in de tuin als het tuinafval wegbrengen. Dat kan niet met slechts een openingstijd van 8:00 tot 10:00. Je zit dan dus nog een hele week met het afval. 1
- De werf is naar mijn mening te weinig open in vergelijking met voorheen. 1
- Een stukje gipsplaat word niet aangenomen. En al kom je met 1 stronk van een boom dan word dat ook niet geaccepteerd,en mag je die voor eigen kosten 8km verderop brengen. 1

- Er staat een zeer onvriendelijke man bij de werf, het lijkt erop dat hij vroeger gepest is, en nu macht heb om je weg te sturen. 1
- geen bak voor gips discussies over wat is puin en de hoeveelheid puin, problemen met afvoer hout 1
- graag wil ik incidenteel huisvuil naar het afvalbrengstation brengen. Dit is niet meer mogelijk. Dat vind ik een probleem omdat ik dan met dit afval blijf zitten. 1
- heb ik reeds bij een van de vorige vragen toegelicht 1
- Het is voor mij onbegrijpelijk dat tuinhout, dat je zonder licentie en/of vergunning in elke bouwmarkt mag kopen en dat je in de grond mag slaan of op je erf zolang mag laten staan tot het volkomen verrot is, niet mag brengen op een HVC afval brengstation. Leg dat eens maar eens aan anderen uit. 1
- Mijn mening, ik vind de openingstijden heel beperkt, zeker als je fulltime werkt 1
- Niet alles wordt geaccepteerd zoals boomstronkjes. Openingstijden zijn niet zo gunstig voor ons. 1
- Omdat grote dingen niet van huis worden afgehaald als ze iets van ijzer bevatten het gaat niet om het afvalstation 1
- openingstijden te beperkt 1
- te kort openingstijd, je kan zeer weinig brengen, ruimte te krap en dan te druk 1
- Te weinig open 1
- Volgens mij klopt deze vraag niet en herken ik deze ook niet in de door mij gegeven antwoorden. Wij wonen dicht bij het verzamelpunt in Schoorl en maken daar graag gebruik van voor het wegbrengen van verschillende soorten afval. Het station is in ons geval een goede optie, het is er schoon en netjes. 1
- We gaan elke week naar het afvalbrengstation. Zie de vorige toelichting, ontevredenheid betreft voornamelijk de openingstijden: De openingstijden van de gemeentewerf (afvalbrengstation) zijn zeer ongelukkig gekozen in Schoorl. Het zou beter passen als de gemeentewerf op zaterdag niet van 08.00 - 10.00 open zou zijn, maar langer of wel 2 uur maar dan bijvoorbeeld van 10.00 - 12.00. 1
- weinig mogelijk heden zeer kleine ruimte lange wacht tijden en veel gezeik tijdens het brengen (dit mag wel dat meg niet)bv geen tuinhout geen gipt of gips platen kleine hoeveelheden puin en de mannen helpen niet hangen rond en lullen met jan en alle man. 1
- Zeer onvriendelijke behandeling 1
- Zeer onvriendelijke mensen. Totaal geen "dienstverlenend" karakter. 1
- zie eerste reactie 1
- zie het vorige antwoord hier over, het gaat er dus om dat ik niet alles kwijt kan bij het afval breng station, en dat het vooral lijkt alsof het gaat om veel geld verdienen en niet om een service in de gemeente. 1
- Zie mijn beoordeling over het totale afval gebeuren. Ik ervaar het als grote ergernis dat wanneer ik bijvoorbeeld wat resten gipsplaat aanbied dat ik het antwoord krijg : is bouwafval dus GP Groot of grijze rolcontainer. Gemeente onwaardig! niet flexibel en bied geen tevreden oplossing! 1

Tevredenheid klantenservice (zeer) ontevreden

Kunt u toelichten waarom u (zeer) ontevreden bent over de Klantenservice van HVC?

- | | <i>Aantal</i> |
|--|---------------|
| - 1. geen goede oplossing aangeboden mbt de vragen die ik had betreffende huisafval, plastic afval en eventuele blauwe container. Het antwoord was dat ik naar de regerende partijen in Bergen moest gaan voor verandering. Beter is als zij klachten noteren en dit doorspelen naar hun opdrachtgevers. | 1 |
| - Al eerder toegelicht | 1 |
| - De vuilniswagen van HVC gaat wel langs de Heerenweg maar de Rinnegommerlaan wordt vaak overgeslagen en met schoonmaken gebeurt het vaak dat ze ons "vergeten". | 1 |
| - Enkele keren was de groene bak niet helemaal leeg en ik kreeg te horen dat dit niet aan de ophaaldienst was te wijten. Daarmee was voor de klantenservice de kous af | 1 |
| - er werd gezegd dat woensdag de reserve ophaaldag is, maar de wagen is niet gezien in onze straat dus de bakken staan er dus nog tē vaak...NIET geleegd. vandaar ontevreden | 1 |
| - Er zat nog veel afval in de container. Volgens HVC was dat mijn schuld, omdat ik het afval had "aangestamp". dat was onzin. Wel erg gemakkelijk de klant de schuld te geven | 1 |
| - Geen begrip als ijzeren tafel en stoelen hiet op de weg staan maar op mijn pad worden niet opgehaald | 1 |
| - Ik werd niet zo erg vriendelijk behandeld. | 1 |
| - Ik wordt niet netjes te woord gestaan en er worden vreemde vragen gesteld zoals: heeft u de bakken twee aan twee geplaatst? terwijl bij mij helemaal geen zijlader langskomt. Dat kun je toch aan de postcode zien die je opgeeft. | 1 |

- Klacht niet realistisch opgelost. Niet schoongemaakte bak kon de week daarna weer neergezet worden, maar dan zit er afval in..... Geen begrip bij klantenservice, voelde me een beetje "weer zo'n zeur". 1
- Klachten worden niet goed afgehandeld. 1
- Meerdere malen moeten mailen over het niet ophalen van ons huisvuil en restafval. 1
- niet het idee dat m'n klacht serieus genomen werd 1
- Niet klant gericht geen afspraken nakomen! 1
- Omdat ik geen bevredigend antwoord kreeg. 1
- Omdat wij het gevoel hebben met een kluitje in het riet te worden gestuurd. 1
- Omdat zij verschillende functionarissen verschillende antwoorden geven aan het probleem voor het niet legen van de containers. Ook worden er verschillende antwoorden aan burens geven. zeer verwarrend 1
- Steeds iemand anders aan de lijn krijgen als het probleem niet is opgelost. Langs elkaar heen werken. 1
- Tot juni 2013 was er een goede klantenservice, daarna niet meer (nieuwe leiding ofzo?) 1
- Ze weten gewoon niet wat het inhoud als containers niet geleegd worden. Laat ze maar staan tot de volgende ronde.... 1
- Zeer onverschillig personeel', niet klant vriendelijk 1
- Zij kunnen er waarschijnlijk niets aan doen maar min klacht word niet opgelost. De containers worden helaas niet schoongemaakt volgens afspraak. 1

Tevredenheid klantenservice neutraal

Kunt u toelichten waarom u neutraal bent over de Klantenservice van HVC?

- | | <i>Aantal</i> |
|--|---------------|
| - de keren dat ik belde omdat de afval bak weer niet was geleegd hebben ze het wel goed behandeld door te zeggen dat hij op woensdag zal worden geleegd in plaats van vrijdag ervoor maar de laatste keer belde ik om mijn groene bak te laten reinigen wat eigenlijk week 46 moest, belofde ze me dat dat alsnog in week 48 zou gebeuren maar u begrijpt het al -mooi niet dus- | 1 |
| - De laatste klacht ging over het niet legen van een container, toen ik het antwoord terug kreeg, was het wij werken de ophaalkalender, daar stond volgens hun niks op, maar dat was niet juist ze maakte excuus , dat was wel mooi maar ik zat wel anderhalve week met een volle container. | 1 |
| - de website functioneert niet altijd goed. het niet kunnen wegbrengen van houtafval kon door hvc medewerkers niet worden geargumenteed. was ook niet te rechtvaardigen. | 1 |
| - Ik ben niet ontevreden maar soms ook niet tevreden, de ene keer krijg je een goed antwoord en de volgende keer dan weten ze achter de telefoon ook niks en zeggen ze maar wat om mij gerust te stellen. Geen goede zaak! | 1 |
| - Ik krijg wél info over wat niet kan/mag maar daarmee ben ik nog niet van de rommel af. | 1 |
| - Mijn grofvuil as niet opgehaald op de afgesproken datum en er werd mij eerst verteld dat die fout bij mij lag. Vervolgens werd het alsnog een dag later opgehaald, dat was wel weer positief. | 1 |
| - nog steeds geen oplossing voor het schoonmaken van de containers | 1 |
| - Vriendelijk maar op vragen rond reinigen minicontainer positief echter zonder resultaat. | 1 |
| - Weet niet of de klacht over het ophalen van de afval bij de klantenservice blijft liggen of dat de chauffeur mijn adres niet kan vinden | 1 |
| - ze stuurden me weer door naar de gemeente | 1 |

Tevredenheid klantenservice (zeer) tevreden

Kunt u toelichten waarom u (zeer) tevreden bent over de Klantenservice van HVC?

- | | <i>Aantal</i> |
|--|---------------|
| - de keren dat ik belde omdat de afval bak weer niet was geleegd hebben ze het wel goed behandeld door te zeggen dat hij op woensdag zal worden geleegd in plaats van vrijdag ervoor maar de laatste keer belde ik om mijn groene bak te laten reinigen wat eigenlijk week 46 moest, belofde ze me dat dat alsnog in week 48 zou gebeuren maar u begrijpt het al -mooi niet dus- | 1 |
| - De laatste klacht ging over het niet legen van een container, toen ik het antwoord terug kreeg, was het wij werken de ophaalkalender, daar stond volgens hun niks op, maar dat was niet juist ze maakte excuus , dat was wel mooi maar ik zat wel anderhalve week met een volle container. | 1 |
| - de website functioneert niet altijd goed. het niet kunnen wegbrengen van houtafval kon door hvc medewerkers niet worden geargumenteed. was ook niet te rechtvaardigen. | 1 |

- Ik ben niet ontevreden maar soms ook niet tevreden, de ene keer krijg je een goed antwoord en de volgende keer dan weten ze achter de telefoon ook niks en zeggen ze maar wat om mij gerust te stellen. Geen goede zaak! 1
- Ik krijg wél info over wat niet kan/mag maar daarmee ben ik nog niet van de rommel af. 1
- Mijn grofvuil as niet opgehaald op de afgesproken datum en er werd mij eerst verteld dat die fout bij mij lag.Vervolgens werd het alsnog een dag later opgehaald,dat was wel weer positief. 1
- nog steeds geen oplossing voor het schoonmaken van de containers 1
- Vriendelijk maar op vragen rond reinigen minicontainer positief echter zonder resultaat. 1
- Weet niet of de klacht over het ophalen van de afval bij de klantenservice blijft liggen of dat de chauffeur mijn adres niet kan vinden 1
- ze stuurden me weer door naar de gemeente 1

Kunt u aangeven welke middelen u wel eens gebruikt hebt om informatie over afvalinzameling en afvalscheiding te vinden? Anders, namelijk...

- | | <i>Aantal</i> |
|--|---------------|
| - afval kalender | 1 |
| - afvalkalender,die 1x per jaar in de brievenbus afgeleverd wordt | 1 |
| - gemeentewerf personeel | 1 |
| - geprinte afvalkalender | 1 |
| - kalender bij huis aan huisblad | 1 |
| - normaal via de kranten, maar dat is helaas niet meer zo. Slechte informatie. | 1 |
| - oude papieren afvalkalender | 1 |
| - Papieren afvalkalender | 1 |
| - papieren kalender | 1 |
| - Per brief in de brievenbus | 1 |
| - rechtstreeks informatie gemeentewerf. openingstijden. | 1 |
| - tot 2013 papieren afvalkalender!! | 1 |

Tevredenheid informatievoorziening (zeer) ontevreden

Kunt u toelichten waarom u (zeer) ontevreden bent over de informatie over afvalinzameling van HVC?

- | | <i>Aantal</i> |
|--|---------------|
| - 1 papieren schema per jaar is weinig effectief. Dat bewaren alleen mensen die niets anders om handen hebben. | 1 |
| - Beter weer een kaart | 1 |
| - De afval kalender kent geen postcode 1931 GE dus ik weet nu niet wanneer ze schoongemaakt worden. | 1 |
| - De ene keer smorgens om 8 uur en de andere keer smiddags 3 uur. | 1 |
| - De website loopt jaren achter!!! | 1 |
| - De website over het ophalen van grof vuil is niet goed. En mensen missen de afval kalender | 1 |
| - er is geen informatie | 1 |
| - er moet gewoon weer een ophaalkalender verstuurd worden, daar staat alle informatie op. | 1 |
| - Geen afhaalkalender in de brievenbus. | 1 |
| - geen papieren afvalkalender meer | 1 |
| - Het is schandalig dat de afvalkalender via de site moet worden afgedrukt. Er zijn genoeg mensen die geen PC of Internet hebben. Waar gaat het naar toe wanneer mensen zelf achter dit soort informatie moeten aanlopen. Het zijn Uw inkomsten; geef dan ook de nodige service!!!!!! | 1 |
| - ik vind het jammer dat er niet meer een papieren jaarschema is. Ik heb de digitale versie voor mijn oudere burens uitgeprint en geplastificeerd. | 1 |
| - Informatie zelf is ok, het feit dat we de afvalkalender zelf van de website moesten halen was zorvuldig verstopt ergens in een blaadje. De reden dat dit is om papier te sparen is BS. Nu moeten we het zelf uitprinten (klopt dus dat de gemeente/HVC papier spaart, inwoners gebruiken dus meer papier). oude systeem was beter (afgeleverde kalender) | 1 |
| - Kan beter worden geregeld .meer plaatsen vooral voor plastic afval | 1 |
| - moeilijk te vinden, niet altijd compleet. Onhandig dat er geen papieren kalender meer is. | 1 |
| - niet waarheidsgetrouwe berichtgeving aan klanten geven | 1 |
| - steeds de verkeerde informatie snap er niets meer van | 1 |

- Werknemers zijn goed ingelicht. Geven goede advies wat moet waar. 1
- wil graag een inzamelschema elk jaar 1
- Ze doen maar wat, zeer onverschillig personeel. 1

Tevredenheid informatievoorziening neutraal

Kunt u toelichten waarom u neutraal bent over de informatie over afvalinzameling van HVC?

- | | <i>Aantal</i> |
|---|---------------|
| - 6 niet goed, niet slecht | 1 |
| - Buiten de kalender, hoor of zie ik weinig van de HVC | 1 |
| - De informatie is correct, meer niet | 1 |
| - De informatie is goed, alleen wat er in staat. | 1 |
| - De kalender was dit jaar erg laat. De rest gaat redelijk. | 1 |
| - de website is onduidelijk het downloaden van de afvalkalender soms moeizaam | 1 |
| - Digitale informatie vind ik niet prettig. Graag papieren afvalkalender weer huis aan huis. Dit is een prima informatie en goed overzichtelijk. Voor de oude mensen in mijn buurt heb ik het uitgeprint, maar is een slap velletje papier. De kleuren komen dan niet goed uit. | 1 |
| - dit is voor ons de eerste keer dat wij dit invullen en willen dus eerst afwachten wat er met onze antwoorden wordt gedaan. we hopen dat er naar onze antwoorden geken wordt en dat wij de volgende keer ,zeer tevreden, kunnen invullen | 1 |
| - Een paar jaar geleden had je nog respect voor de mannen, en help je ze mee. In die paar jaar is het helemaal teniet gedaan. En zoeken ze het maar uit. | 1 |
| - Enkele keren gaat het fout ,meestal gaat het goed | 1 |
| - er is geen gevoel van samen betrokken richting een echt goede oplossing voor het afval richting totale recycling. | 1 |
| - Het is gewoon ok. Niet meer en niet minder dan dat. | 1 |
| - iemand die geen computer heeft kan niet over voldoende info beschikken tot nu toe heeft er nog geen bericht voor 2014 in de kranten gestaan | 1 |
| - Ik ben duidelijk genoeg geweest, alhoewel het naar ik vermoed het gemeente beleid is, Is HVC hier geen promotor om dit beleid op een acceptabel niveau te adviseren (zie vergelijkbare gemeenten), althans ik verneem hier nooit iets van! | 1 |
| - ik kan alles kwijt ook op de Gemeente werf | 1 |
| - Ik kon niet achterhalen, waar ik huisvuil kan laten, na bij de werf te zijn geweest en ik mijn afval niet mocht achterlaten i.v.m. ongedierte. | 1 |
| - Ik ontvang geen informatie van HVC. | 1 |
| - Ik wil niet elke keer achter de PC duiken om nieuwe info op te moeten halen! | 1 |
| - Ik zou graag plastic, glas en oud papier ook opgehaald willen zien | 1 |
| - Kan mij niet herinneren info van HVC gezien te hebben, maar heb daarnaast geen problemen ondervonden met "kwijtraken" van mijn afval. Groene kliko's zouden groter mogen zijn (ik heb al een grote uitvoering) maar dan wordt de kliko's waarschijnlijk "onhandelbaar" voor de meeste mensen; en voor de mensen van HVC natuurlijk. | 1 |
| - kleinen stukken gips mogen niet gebracht worden gibo ook niet | 1 |
| - m.n. website gemeente niet gebruiksvriendelijk | 1 |
| - minder info en meer doen | 1 |
| - nee | 2 |
| - Nee | 1 |
| - neutraal | 1 |
| - Neutraal | 1 |
| - neutraal omdat de informatie duidelijk is maar toch discussie opleverd bij afvalbrenstation School | 1 |
| - Niet bijzonder goed | 1 |
| - Niet genoeg | 1 |
| - niet heel duidelijk, maar ook niet heel onduidelijk | 1 |
| - Niet uitstekend | 1 |
| - nooit naar gezocht altijd de gemeente site | 1 |
| - teveel verschillende blokken | 1 |
| - vind dat de kalender 1x per jaar verspreid kan worden. | 1 |

- voldoende	1
- Voldoende info op dit moment. Niet teveel, niet te weinig	1
- we missen de afval kalender	1
- website niet superduidelijk	1
- zie toelichting vorige vragen.	1

Tevredenheid informatievoorziening (zeer) tevreden

Kunt u toelichten waarom u (zeer) tevreden bent over de informatie over afvalinzameling van HVC?

	<i>Aantal</i>
- Alles wat ik wil weten staat vermeld en is duidelijk genoeg.	1
- als ik vragen heb krijg ik altijd keurig antwoord	1
- als je iets aan het personeel vraag, dan krijg je altijd netjes antwoord.	1
- Als je informatie wilt halen, is het meestal goed te vinden.	1
- als je wilt kun je het opzoeken ,internet of gemeente blad	1
- Bij het inleveren worden je vragen altijd netjes beantwoord. De website is duidelijk	1
- Correcte werking	1
- dan weet je meteen war je de spullen heen kunt brengen als zij niet in de grone en grijze bak horen	1
- De afvalkalender wordt keurig aangehouden	1
- De informatie die ik nodig had was in orde.	1
- De informatie die wij kunnen krijgen is goed.	1
- De informatie is duidelijk.	1
- de informatie is voldoende	1
- De informatievoorziening is helder	1
- Duidelijk genoeg via kalender	1
- Duidelijke info	1
- Er is voldoende informatie te vinden. Punt uit.	1
- er staat er duidelijk op de site van de HVC	1
- Er staat alles op de kalender die we 1x per jaar thuis bezorgd krijgen	1
- Er wordt uitgelegd wat waar moet, maar niet welke mogelijkheden er zijn en waarom wat waar moet.	1
- Er zijn genoeg mogelijkheden	1
- Gaat goed.	1
- Gaat Goed.	1
- Gaat prima	1
- Geen klachten	1
- gewoon goed en informatief	1
- Gewoon.	1
- goed overzichtelijk.	1
- goede informatie	1
- Graag betere info over en controle op te volle bakken, en de tijd van plaatsing en weghalen van de bakken.	1
- Het is duidelijk	1
- het is voldoende	1
- Het is voor ons duidelijk.	1
- Het staat er mooi maar ik ben maar een gewone knuppel die niet weet wat schoon puin is.	1
- Het totaal van de inzameling structuur is goed!	1
- het vuil wordt correct volgens schema opgehaald.	1
- Het was in het begin even zoeken waar ik die info kon vinden	1
- Ik heb ervaringmet een PC, maar vraag me af hoe niet PC gebruikers het oplossen nu er geen overzicht meer op papier wordt verstrekt	1

- ik heb geen klachten, dus waarom zou ik dan ontevreden zijn? 1
- ik kan de informatie vinden die ik zoek 1
- ik kan vinden wat ik wil weten 1
- ik kon het vinden op de website. 1
- ik weet meestal wel wanneer er wat opgehaald wordt; alleen de tijdsplanning van ophalen is weleens te vroeg. 1
- Informatie duidelijk en goed te lokaliseren. 1
- informatie is duidelijk 1
- informatie via website is goed beschikbaar 1
- Informatie voldoende!! 1
- Informatie wordt duidelijk uitgelegd. 1
- jaarlijks schema van het legen van de afvalcontainers is duidelijk. Openingstijden van de gemeentewerf zijn ruim. 1
- Je kunt op diverse manieren informatie krijgen. Ik heb het dan over soort afval, waar en wanneer. 1
- Kan alle benodigde informatie vinden. 1
- Kan de info vinden 1
- kan informatie vinden in de afvalkalender of de krant. 1
- Kan op de computer vinden wat ik wil weten 1
- mensen zijn vriendelijk maar ze komen zo `s morgens dan weer in de middag verder geen klagen 1
- nee 1
- Niet 'zeer tevreden' om het volgende: de gewijzigde inzameldata ivm Oudjaar zijn veranderd t.o.v. een eerder tijdstip. Misschien kan zo'n late verandering (van de gewijzigde data) via een nieuwsbrief worden doorgegeven. 1
- nieuwsbrief en site zijn o.k. 1
- Nogal wat wijzigingen de afgelopen periode. Onduidelijk. 1
- Normaal week om week worden ze geleegd. 1
- nvt 1
- Omdat ik voldoende weet 1
- Over het algemeen zeer tevreden. Met betrekking tot het ophalen van het GFT afval (tuin afval) ontevreden m.n. door het nog maar één maal ophalen in de twee weken van de GFT mini container in de zomermaanden. 1
- overwegend gaat alles naar tevredenheid 1
- Overzichtelijk en beantwoorden mail / telefoon is prettig 1
- Papieren ophaal kalender is toch ook wel erg makkelijk 1
- Redelijk informatie. 1
- Regelmatige info via de nieuwsbrief. 1
- tevreden 1
- Tevreden, heb niet het idee dat we te kort info krijgen 1
- Voldoende info op HVC website 1
- voldoende informatie 1
- voldoende informatie! 1
- voldoet aan de verwachtingen. Graag zie ik wel meer duidelijkheid rondom ophalen in uitzonderingssituaties als (on)begaanbare wegen als gevolg van sneeuwval 1
- Voor mij staat er voldoende informatie op. 1
- Vragen zijn altijd goed beantwoord 1
- Wanneer ik informatie zoek kan ik het vinden 1
- wat ik wil weten kan ik in de nieuwsbrief of op de afvalkalender vinden. 1
- wat je wilt weten kun je vinden 1
- We kunnen de informatie krijgen, die we nodig hebben. 1
- Zie mijn ontevreden punten 1

Tevredenheid algemeen HVC (zeer) ontevreden

Wat zou HVC kunnen doen om van u een betere beoordeling te krijgen?

	<i>Aantal</i>
- afspraken nakomen cq burgers eerlijk op de hoogte brengen waarom afval niet wordt opgehaald. Vaak wordt de bak pas twee weken later geleegd.	1
- afval station verbeteren, minimaal 1x p week groen ophalen	1
- Beter hun best doen bij het afval ophalen / klantvriendelijker.	1
- Beter service naar zijn klanten. Zie eerdere opmerking.	1
- betere communicatie richting de burger in de regio Bergen	1
- bij zijn voorganger in de leer gaan G.P.Groot.	1
- Container schoon maken!!!!!! Terug setten!!!!!!	1
- De bakken ALTIJD legen, de omgeving schoonhouden, de bakken keurig terugzetten en niet tien meter verderop of bij de burens.	1
- De containers terugplaatsen waar ze vandaan komen en niet op de weg terugzetten	1
- De gemeente bergen laten vallen	1
- De kleine opening van de plastic bak moet naar jullie personeel en de grote opening van jullie personeel moet naar de plastic bak. Neem een voorbeeld aan Heiloo	1
- Doe wat je beloofd en wat is afgesproken!!!	1
- door beter het afval op te halen en de containers wel schoon te maken	1
- Door ondergrondse containers te plaatsen in de buurt.	1
- Gewoon afval ophalen en doen waar men voor betaald wordt !	1
- heb ik al gemeld	1
- het kan allemaal toch echt beter	1
- Het werk doen waarvoor men aangenomen is. Bij het legen van de containers is daarna een grote bende.	1
- klachtenbehandeling beter,BETER AANBOD DEPONEREN HUISVUIL EN PLASTIC. Milieuparken vaker legen.	1
- Lees goed wat ik in de antwoorden heb vermeld; vnl. behoefte aan containerruimte + verdeelmogelijkheden	1
- Luisteren naar de klanten en de medewerkers betere instructies geven.	1
- meer ruimte voor afval of hogere interval. en bak graag voor heet huis terug plaatsen waar deze staat	1
- Naar de mensen luisteren	1
- Netter werken!!!!	1
- Ook glas-, papier en plastic bij de huizen ophalen. Mensen meer stimuleren tot afvalscheiden door het te vereenvoudigen. Openingen van plastic, papier en kledingafvalbakken vergroten (zie container bij P in de Mare!)	1
- Te duur voor wat jerijgt.te kortetijd open	1
- Vooral "netter" werken, maar daar zal wel geen tijd voor zijn	1
- Weg met de containers en overgaan op ondergrondse containers voor huisvuil en restafval. Tevens volgens afspraak huisvuil ophalen en in de winter bij gladheid en sneeuw de bewoners een alternatief bieden en hen hier over informeren.	1
- ze in ieder geval vaste route laten nemen, met mensen om en te leren gaan.	1
- Zie antwoorden eerdere punten. heb de indruk dat men hoop kennis heeft verloren.	1
- Zie antwoorden op de vorige vragen.	1
- Zie de antwoorden in de enquette	1
- Zie de hiervoor genoemde suggestie	1
- zoals ik al aangaf, ruw, onbehouden en rijden veel en veel en veel te hard. de vazen vliegen van tafel, alles trilt als de wagen voorbijscheurt westerweg bergen	1
- zorgen dat de bakken optijd worden geleegd.	1

Tevredenheid algemeen HVC neutraal

Wat zou HVC kunnen doen om van u een betere beoordeling te krijgen?

	<i>Aantal</i>
- Zorgen dat de werf weer vaker open is. - in de zomer de groene container vaker legen en misschien ook vaker reinigen.	1
- 1. Inneempunt voor plastic in de omgeving Egmond aan de Hoef maken. 2. In het voor- najaar frequenter ophalen groene bak ivm blad en snoeiafval.	1
- 1. Mini GFT container zomers wekelijks legen. 2: Zorgen dat mensen ook kleine hoeveelheden zand/grond kunnen inleveren 3: Jaarlijkse afvalkalender, zoals vroeger, netjes bij iedereen thuisbezorgen.	1
- Beter en op tijd legen en dat ook in de winter.	1
- Beter schoonmaken, en als de bak geleegd moet worden, dat ze dan ook komen en niet je straat vergeten.	1
- container terug zetten waar je hem hebt gevonden. Frequentie van legen (groen) in de zomer terug naar wekelijks. Glas en papierbak zouden nooit vol mogen zijn	1
- Dat de ophaaldiensten telefonisch bereikbaar zijn, niet de de klant ,maar door HVC zodat klachten direct afgehandeld worden .	1
- Dat heb ik nu net ingevuld! Doe iets aan de website of stuur gewoon een ouderwetse kalender. De papierbakken opstraat veel vaker legen en graag een plastic container.	1
- Dat je gewoon via internet aan kan geven als iets niet goed gaat, dan pas kun je bepalen hoe tevreden mensen zijn.	1
- De afvalbak niet gevuld laten staan (2 keer dit jaar), en de buurt tijdig informeren over vertraging.	1
- de burger partij maken in het toekomst perspectief.	1
- De containers beter schoonmaken	1
- Dezelfde tijd afval ophalen	1
- Er voor zorgdragen door beïnvloeding gemeente Bergen, een acceptabel milieu park te verkrijgen. Vergelijkbaar met Schagen, Heerhugowaard en Heiloo. De prijs die de burger betaald waardig!	1
- Frequenter legen verzamelcontainers. Omgeving ervan beter schoonhouden. In de zomer de groene mini-container wat vaker legen, zoals vroeger gebeurde.	1
- Geen afval van "derden" van heinde en ver naar Alkmaar verschepen, om dat vervolgens de niet regiogebonden rotzooi te verbranden en bij ons in de omgeving in de lucht uit te stoten (ondanks de filters: er komen altijd slechte stoffen vrij).	1
- gewoon de bakken legen en niet vol laten staan als ze een stukje moeten lopen	1
- grotere containers en frequenter ophalen	1
- herinvoeren papieren afvalinzamelingskalender beter geschoold personeel brengstation betere handhaving regels op afvalbrengstation (men vind alles goed) papiercontainer op brengstation is nu veel te hoog! trap bij nodig.	1
- het afval op een vast tijdstip ophalen	1
- iets meer aandacht voor afspraken schoonmaken van de containers en netter terugzetten van de containers na legen.	1
- iets meer behulpzaam zijn (zie voorbeeld bij klantenservice)	1
- iets meer informatie en ruimere openingstijden. Meer mogelijkheden voor ophalen groter groenafval (snoeihout) op huisadres. Nu wel erg summier en beperkend.	1
- iets meer toegewijde houding van het personeel op de "wagen" tijdens het ophalen van het afval. Zou je het ook zo doen in je eigen woonomgeving?	1
- Klachten oplossen. Zorgen dat de afspraken nagekomen worden.	1
- meer o vaste tijden komen	1
- Naar de klant luisteren	1
- Netter werken	1
- ook tijdens de wintermaanden normaal het afval op te halen en niet op verzamelplekken	1
- Ophaalpunten creëren voor plastic, zie onder andere gemeente Castricum. Duidelijk maken wat het nut is van scheiding groen/grijs, er wordt veelal gedacht dat toch alles bij elkaar komt (uit ervaring weet ik ook dat dat gebeurt in verband met het stookproces) en dat destimuleerd afvalscheiding.	1
- personeel op de werf klantvriendelijker laten zijn en zorgen voor gipscontainer	1
- plastic ophalen en een papier container	1
- Vooral groen afval containers zomers vaker legen en ook het grofvuil vaker halen ophalen.	1
- wederom een papieren afvalkalender distribueren	1
- Zie alle voorgaande opmerkingen a.u.b.	1
- zie opmerkingen over legen en schoonmaken groene en grijze bak	1
- zie voorgaand	1

- Zie vorig antwoord en de openingstijden van het milieuparkje in Schoorl drastisch te verruimen zodat je niet steeds voor een dicht hek komt maar er veel vaker terecht kunt 1
- zorgen dat de website goed functioneert. bij afvalstation klantvriendelijker personeel 1

Tevredenheid algemeen HVC (zeer) tevreden

Wat zou HVC kunnen doen om van u een betere beoordeling te krijgen?

	<i>Aantal</i>
- -Zorgen dat de werf weer vaker open is. - in de zomer de groene container vaker legen en misschien ook vaker reinigen.	1
- 1. Inneempunt voor plastic in de omgeving Egmond aan de Hoef maken. 2. In het voor- najaar frequenter ophalen groene bak ivm blad en snoeiafval.	1
- 1. Mini GFT container zomers wekelijks legen. 2: Zorgen dat mensen ook kleine hoeveelheden zand/grond kunnen inleveren 3: Jaarlijkse afvalkalender, zoals vroeger, netjes bij iedereen thuisbezorgen.	1
- Beter en op tijd legen en dat ook in de winter.	1
- Beter schoonmaken, en als de bak geleegd moet worden, dat ze dan ook komen en niet je straat vergeten.	1
- container terug zetten waar je hem hebt gevonden. Frequentie van legen (groen) in de zomer terug naar wekelijks. Glas en papierbak zouden nooit vol mogen zijn	1
- Dat de ophaaldiensten telefonisch bereikbaar zijn, niet de de klant ,maar door HVC zodat klachten direct afgehandeld worden .	1
- Dat heb ik nu net ingevuld! Doe iets aan de website of stuur gewoon een ouderwetse kalender. De papierbakken opstraat veel vaker legen en graag een plastic container.	1
- Dat je gewoon via internet aan kan geven als iets niet goed gaat, dan pas kun je bepalen hoe tevreden mensen zijn.	1
- De afvalbak niet gevuld laten staan (2 keer dit jaar), en de buurt tijdig informeren over vertraging.	1
- de burger partij maken in het toekomst perspectief.	1
- De containers beter schoonmaken	1
- Dezelfde tijd afval ophalen	1
- Er voor zorgdragen door beïnvloeding gemeente Bergen, een acceptabel milieu park te verkrijgen. Vergelijkbaar met Schagen, Heerhugowaard en Heiloo. De prijs die de burger betaald waardig!	1
- Frequenter legen verzamelcontainers. Omgeving ervan beter schoonhouden. In de zomer de groene mini-container wat vaker legen, zoals vroeger gebeurde.	1
- Geen afval van "derden" van heinde en ver naar Alkmaar verschepen, om dat vervolgens de niet regiogebonden rotzooi te verbranden en bij ons in de omgeving in de lucht uit te stoten (ondanks de filters: er komen altijd slechte stoffen vrij).	1
- gewoon de bakken legen en niet vol laten staan als ze een stukje moeten lopen	1
- grotere containers en frequenter ophalen	1
- herinvoeren papieren afvalinzamelingskalender beter geschoold personeel brengstation betere handhaving regels op afvalbrengstation (men vind alles goed) papiercontainer op brengstation is nu veel te hoog! trap bij nodig.	1
- het afval op een vast tijdstip ophalen	1
- iets meer aandacht voor afspraken schoonmaken van de containers en netter terugzetten van de containers na legen.	1
- iets meer behulpzaam zijn (zie voorbeeld bij klantenservice)	1
- iets meer informatie en ruimere openingstijden. Meer mogelijkheden voor ophalen groter groenafval (snoeihout) op huisadres. Nu wel erg summier en beperkend.	1
- iets meer toegewijde houding van het personeel op de "wagen" tijdens het ophalen van het afval. Zou je het ook zo doen in je eigen woonomgeving?	1
- Klachten oplossen. Zorgen dat de afspraken nagekomen worden.	1
- meer o vaste tijden komen	1
- Naar de klant luisteren	1
- Netter werken	1
- ook tijdens de wintermaanden normaal het afval op te halen en niet op verzamelplekken	1
- Ophaalpunten creëren voor plastic, zie onder andere gemeente Castricum. Duidelijk maken wat het nut is van scheiding groen/grijs, er wordt veelal gedacht dat toch alles bij elkaar komt (uit ervaring weet ik ook dat dat gebeurt in verband met het stookproces) en dat destimuleerd afvalscheiding.	1
- personeel op de werf klantvriendelijker laten zijn en zorgen voor gipscontainer	1
- plastic ophalen en een papier container	1
- Vooral groen afval containers zomers vaker legen en ook het grofvuil vaker halen ophalen.	1

- wederom een papieren afvalkalender distribueren 1
- Zie alle voorgaande opmerkingen a.u.b. 1
- zie opmerkingen over legen en schoonmaken groene en grijze bak 1
- zie voorgaand 1
- Zie vorig antwoord en de openingstijden van het milieuparkje in Schoorl drastisch te verruimen zodat je niet steeds voor een dicht hek komt maar er veel vaker terecht kunt 1
- zorgen dat de website goed functioneert. bij afvalstation klantvriendelijker personeel 1