

Het riool gewaardeerd

Bekendheid en waardering van de
riolering in Nederland



DE GEMEENTE

- Actueel
- Algemene gegevens
- Organisatie
- Veelgestelde vragen
- Wonen en leven
- Ondernemen
- Openbare ruimte
 - Groen en bomen
 - Bladkorven
 - Entente Florale
 - Groenloket
 - Handhaving
 - Klachten en meldingen**
 - Kunst op straat
 - Openbare verlichting
 - Parkeren
 - Verkeer en vervoer
 - Wegen
 - Knoflookpadden
 - Hondenvoorzieningen
- Zorg, sport en onderwijs
- Projecten en plannen
- Bestemmingsplannen
- Verordeningen en beleid
- Nieuwsbrief
- Deurmaten

De Gemeente > Openbare ruimte > Klachten en meldingen

Klachten en meldingen

Servicelijn Openbare Ruimte

Heeft u vragen of klachten over de openbare ruimte, bijvoorbeeld over lantaarnpalen, wegen, plantsoenen of riolering? Of wilt u een storing melden?

Bel dan naar telefoonnummer of mail via het [serviceformulier](#)

Klachten of meldingen?

Servicelijn openbare ruimte van de gemeente.



Heeft u vragen of klachten over de openbare ruimte, bijvoorbeeld over lantaarnpalen, wegen, plantsoenen of riolering?

Bel 049-873773
Of ga naar www..nl

Bij storingen aan de drukriolering kunt u 7 dagen per week en 24 uren per dag telefonisch contact opnemen met

Voor storingen nutsvoorzieningen zijn onderstaande telefoonnummers dag en nacht bereikbaar:

Gas en stroom: 0800 - 9009
Water: 073 -6838000 Brabant Water
Kabeltelevisie: 0900 - 1580 UPC Nederland

Inhoud

Voorwoord	3
1 Inleiding	4
2 Associaties met riolering	6
3 Kennis van riolering	8
4 Tevredenheid over riolering	11
5 Meninge over riolering en regenwater	13
6 Lozingsgedrag	15
7 Riolering letterlijk in beeld	16
8 Conclusies	19
9 Aanbevelingen van Stichting RIONED	20
Bijlage 1 Vragenlijst	23
Bijlage 2 Samenstelling respondentengroep	26
Colofon	27

Voorwoord

In 2007 kozen de lezers van het prestigieuze *British Medical Journal* de riolering als de grootste medische vooruitgang sinds 1840, het jaar waarin dat tijdschrift is ontstaan. Omdat het van alle menselijke uitvindingen in die anderhalve eeuw de grootste bijdrage heeft geleverd aan de lengte en kwaliteit van ons leven.

Uit dit representatieve Belevingsonderzoek riolering 2013 blijkt dat ook de Nederlandse bevolking in overgrote meerderheid weet dat we door de riolering minder ziek worden en langer leven. De tweede functie van de riolering, het voorkomen van wateroverlast, is eveneens bij een ruime meerderheid bekend; net als het feit dat straten, pleinen en parken soms als tijdelijke bassins dienen om regenwater op te vangen tot het riool weer vrij is.

Gemeenten, waterschappen, stichting RIONED en andere betrokkenen bij het stedelijk waterbeheer spannen zich in om enerzijds de riolering goed te laten functioneren en anderzijds de gebruikers goed te informeren over de functies en werking van die riolering en over goed rioolgebruik. Uit het onderzoek blijkt dat gebruikers het acceptabel vinden dat er soms regenwater op straat staat omdat het riool het tijdelijk niet kan verwerken. Ook blijkt uit het rapport dat gebruikers goed weten wat ze wel en niet door het riool mogen spoelen en wat het effect op het riool is van het betegelen van de tuin. We kunnen concluderen dat de communicatie wat dit betreft goed heeft gewerkt.

Desondanks blijkt ook uit het onderzoek dat gebruikers nonchalant omgaan met het riool. Terwijl ze weten dat ze hun tuin beter niet kunnen betegelen, doen ze het wel. Terwijl ze weten dat verf, doekjes en frituurvet niet door de gootsteen mogen, doen ze het wel. Hier valt dus nog een wereld te winnen. Voor ons ligt een gezamenlijke taak om gebruikers te motiveren hun kennis in gedrag om te zetten. Dat ze niet alleen weten, maar ook doen.

De rioleringszorg staat daarmee dicht bij de burgers, inwoners en gebruikers. Voorlichting zal voortdurend nodig zijn om te zorgen dat consumenten helpen het riool goed te onderhouden en te gebruiken waarvoor het is bedoeld. Ik verwacht dat de uitkomsten van dit onderzoek en onze aanbevelingen daarbij zowel nuttig als inspirerend zullen zijn

Hugo Gastkemper
directeur Stichting RIONED
oktober 2013



1 Inleiding

Aanleiding en achtergrond

Gemeenten zetten zich elke dag in om de riolering zo optimaal mogelijk te laten functioneren. De inzameling en het transport van afval en regenwater zijn gemeentelijke kerntaken, die van groot maatschappelijk belang zijn voor de gezondheid van hun inwoners, het milieu en het voorkomen van wateroverlast of – bij hevige regenval – zelfs schade. Om inzicht in de meningen en ideeën van rioolgebruikers te krijgen, heeft Stichting RIONED in juni 2013 door onderzoeksbureau Totta Research een kwantitatief belevingsonderzoek laten uitvoeren. Dit onderzoek is deels een herhaling van het belevingsonderzoek van 2010, waardoor resultaten vergeleken kunnen worden en ontwikkelingen zichtbaar worden.

Doel van het onderzoek

Het Belevingsonderzoek riolering 2013 geeft inzicht in:

- de bekendheid van Nederlanders met het nut van de riolering;
- het gebruik van de riolering in ons land;
- de tevredenheid over de riolering(szorg);
- het lozingsgedrag van Nederlanders;
- houding en gedrag ten opzichte van het betegelen van de tuin.

Deze inzichten geven gemeenten aanknopingspunten om de rioleringszorg verder te verbeteren en hun inwoners beter en gerichter voor te lichten.

Onderzoeksverantwoording

Steekproef

Totta Research heeft via internet een steekproef onder 2085 inwoners van Nederland tussen 18 en 75 jaar gehouden. Alle deelnemers zijn leden van Panelclix, het grootste ISOgecertificeerde panel van Nederland. De deelnemers hebben online in totaal 25 vragen beantwoord, waaronder een aantal open vragen en meerdere stellingen.

Subgroepen

Het onderzoek is representatief voor de Nederlandse bevolking. De respondenten zijn in subgroepen verdeeld om verschillende groepen met elkaar te kunnen vergelijken, zoals:

- huiseigenaren versus huurders;
- bewoners van een benedenwoning versus bewoners van een bovenwoning;
- zes subgroepen naar grootte van de gemeente op basis van het aantal inwoners;
- aan de respondenten van dit onderzoek is een zogeheten lifestyle toegekend op grond van de Mosaic Huishoudenclassificatie. Dit is een typering naar sociale situatie en levensstijl van respondenten. In bijlage 2 vindt u een overzicht van en meer informatie over alle subgroepen.

Waar relevant, benoemt dit rapport de significante verschillen tussen de subgroepen en lifestyles.

Onderdeel Benchmark rioleringszorg

Het belevingsonderzoek is uitgevoerd als onderdeel van de Benchmark rioleringszorg 2013. Hierover leest u meer op www.benchmarkrioleringszorg.nl. Wilt u aanvullende informatie over het belevingsonderzoek en/of de benchmark? Dan kunt u contact opnemen met Stichting RIONED via email: benchmark@rioned.org of telefoon: 0318631111.

Leeswijzer

In dit rapport beschrijft Totta Research de resultaten en conclusies van het belevingsonderzoek. Stichting RIONED heeft daaraan enkele aanbevelingen toegevoegd.

De hoofdstukken 2 tot en met 7 beschrijven de resultaten van het belevingsonderzoek per onderwerp:

- Associaties met riolering (hoofdstuk 2).
- Kennis van riolering (hoofdstuk 3).
- Tevredenheid over riolering (hoofdstuk 4).
- Meninge over riolering en regenwater (hoofdstuk 5).
- Lozingsgedrag (hoofdstuk 6).
- Riolering letterlijk in beeld (hoofdstuk 7).

Hoofdstuk 8 bevat de conclusies. In hoofdstuk 9 vindt u de aanbevelingen van Stichting RIONED. Bijlage 1 bevat de vragenlijst die bij dit onderzoek is gebruikt. In bijlage 2 vindt u de samenstelling en onderverdeling van de respondentengroep.



2. Associaties met riolering

Spontane associaties

De eerste (open) vragen in het onderzoek gingen over de associaties die mensen met riolering hebben. De spontane eerste associaties met het woord riolering staan in figuur 2.1. De groter afgedrukte woorden zijn het meest genoemd.

De antwoorden sluiten aan bij de resultaten in hoofdstuk 7, waar mensen is gevraagd foto's te maken van hun associaties met

riolering. Hierop zijn binnenshuis voornamelijk afvoerputjes in douche/badkamer, gootstenen en buizenstelsels te zien. Buitenshuis zijn vooral putten en buizen gefotografeerd, dus vrijwel allemaal afvoergerelateerd.

De respondenten is ook gevraagd de zin ‘De riolering is nodig voor...’ aan te vullen. De antwoorden hierop hebben vaak te maken met de ‘afvoer van (gebruikt, vuil of afval)water’. Bijna zeven op de tien (68%) Nederlanders hebben positieve gedachten of gevoelens bij het woord riolering. De meestvoorkomende staan in figuur 2.2. 70% van de Nederlanders associeert riolering ook met negatieve termen (zie figuur 2.3). De positieve associaties hebben vooral betrekking op het feit dat het riool door afvoer zorgt voor ‘schoon’ en ‘hygiëne’, en dat het in Nederland goed geregeld is. De negatieve associaties hebben vooral betrekking op stank, dat het riool vies is en dat het verstopt kan raken.

2.1 Spontane eerste associaties met riolering



2.2 Positieve associaties



2.3 Negatieve associaties



Verschillen subgroepen

Huurders hebben vaker geen associaties bij riolering dan huiseigenaren. Dat geldt zowel voor positieve associaties (huurders: 32% geen associaties versus 25% onder huiseigenaren) als negatieve (huurders: 34% geen associaties versus 25% onder huiseigenaren).

Associaties met suggesties

Geholpen door een lijst met associaties denken veel mensen bij riolering vooral aan: 'toilet/wc' (41%), 'poep en plas' (33%), 'belangrijk' (23%) en 'vuil water', 'waterzuivering' en 'stank' (alle drie 22%). De meestgenoemde associaties en de volgorde komen overeen met de situatie van 2010. Verder valt op dat 3% bij riolering denkt aan drinkwaterlevering. Geen van de respondenten associeert de riolering met 'onbetrouwbaar'.

Verschillen subgroepen

Kijkend naar de verschillende groepen valt op dat mensen in kleinere gemeenten vaker denken aan waterzuivering en mensen in grotere gemeenten meer aan buizen en

pompen. Daarnaast hebben bewoners van een bovenwoning vaker de associaties stank (33%) en vies (20%) dan bewoners van andere typen woningen. Ook hebben zij juist minder vaak de associaties douche en/of bad (4%) en afvoerputje (4%).

Geen riolering, wat dan?

De respondenten hebben de zin: 'Als er geen riolering zou zijn, dan...' aangevuld. De meesten denken als eerste aan: 'zouden mensen sneller en meer ziek zijn' (47%). Waaraan mensen in tweede instantie denken, verschilt nogal. 16% zegt dat zware regenval tot meer problemen zou leiden. Volgens 15% zou het binnenshuis dan meer stinken en 13% denkt dat we bij zware regenbuien vaker ondergelopen huizen zouden hebben.

Opvallend is dat het verschil tussen de associatie met gezondheid en de overige associaties vrij groot is. Nederlanders onderkennen de (volks)gezondheid dus als een van de hoofddoelstellingen van riolering. Ook valt op dat de associaties met regenval en regenbuien niet snel als eerste worden gekozen, maar als tweede keuze relatief hoog scoren. De meerderheid lijkt te beseffen dat na (volks)gezondheid het voorkomen van wateroverlast ook tot de hoofddoelstellingen van riolering behoort.

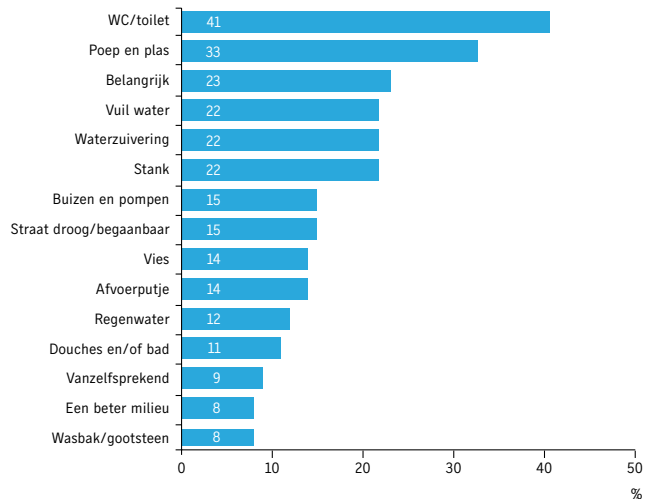
Vergelijking met 2010

Ook in 2010 werd de aanvulling 'zouden mensen sneller en meer ziek zijn' het meest gekozen. Dat het binnenshuis meer zou stinken, scoorde toen een tweede plek. Die plaats wordt nu ingenomen door de nieuwe antwoordoptie 'zouden straten viezer zijn'.

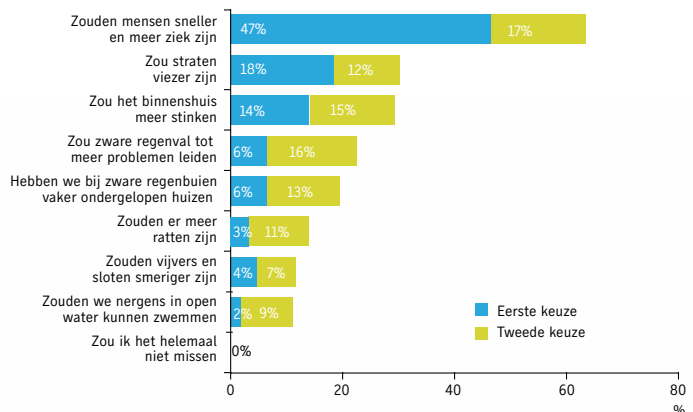
Verschillen subgroepen

Bewoners van een bovenwoning denken vaker dat het binnenshuis dan meer zou stinken dan bewoners van een benedenwoning (totaal eerste + tweede keuze 41% vs. 16%). Bewoners van een benedenwoning hebben weer vaker de gedachte 'dan zouden we bij zware regenbuien vaker ondergelopen huizen hebben' dan mensen met een bovenwoning (totaal eerste + tweede keuze 33% vs. 10%).

2.4 Geholpen associaties met riolering: 'Als ik aan riolering denk, denk ik aan...'



2.5 Antwoord op de vraag 'Als er geen riolering zou zijn, dan...'

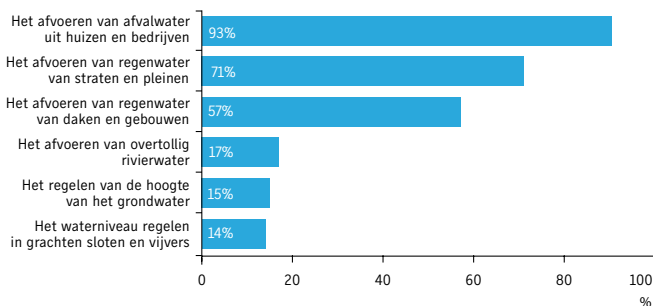


3 Kennis van riolering

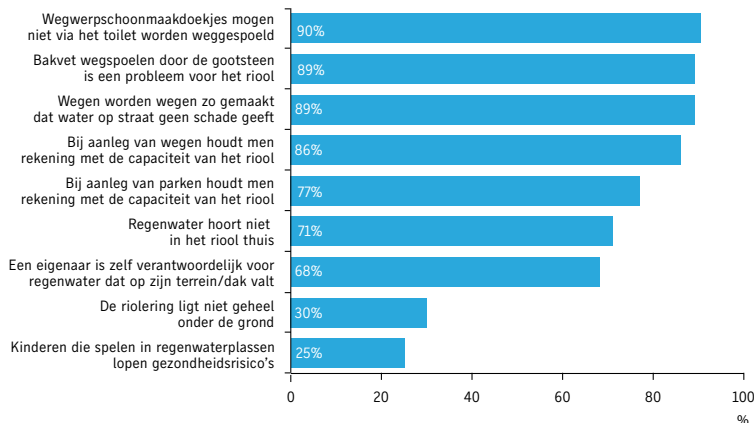
Funcities riolering

Een meerderheid van de respondenten herkent de drie functies waarvoor het riool is bestemd. De scores liggen iets lager dan in 2010. Dat geldt overigens ook voor de functies die mensen wel aan het riool toeschrijven, maar waarvoor het riool in werkelijkheid niet is bedoeld.

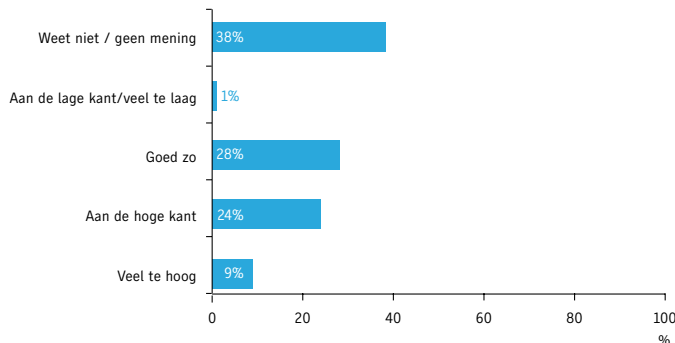
3.1 Antwoorden over functies van de riolering



3.2 Resultaten stellingen over rioleringsaspecten



3.3 Mening over hoogte rioolheffing



De kennis van de inzamelings- en transportfunctie van de riolering is terug te zien in de resultaten van hoofdstuk 7, waar mensen is gevraagd hun associatie met riolering op een foto vast te leggen. Het merendeel van deze foto's heeft te maken met afvoer, zoals putten, putjes, kolken en buizen(stelsels) binnen- en buitenshuis.

Verschillen subgroepen

Tussen de onderzochte subgroepen zitten weinig verschillen. Mensen in grotere gemeenten denken vaker dat het riool bestemd is voor het regelen van de hoogte van het grondwater dan mensen in kleinere gemeenten (in gemeenten met meer dan 250.000 inwoners: 22%, in gemeenten met minder dan 10.000 inwoners: 8%). Op dit punt zit eenzelfde verschil tussen bewoners van een benedenwoning en mensen met een bovenwoning: 24% vs. 10%.

Bekendheid met rioleringsaspecten

Net als in 2010 bevatte het onderzoek een aantal stellingen om de bekendheid met verschillende rioleringsaspecten te testen. Nederlanders zijn nog steeds het meest bekend met het feit dat wegwerpdoekjes niet via het toilet weggespoeld mogen worden en dat bakvet problemen oplevert voor het riool. Op beide stellingen geven negen op de tien het juiste antwoord.

Een meerderheid weet ook het goede antwoord op vijf andere stellingen. Op twee stellingen antwoorden veel respondenten foutief. Zo denkt een meerderheid ten onrechte dat riolering volledig onder de grond ligt en dat kinderen geen gezondheidsrisico's lopen bij het spelen in plassen. Dat laatste zien velen als juist, terwijl vaak onduidelijk is of regenwater op straat schoon is. Bacteriële besmetting is een reëel risico door onder meer vogel- en hondenpoep. Afhankelijk van de soort riolering bestaat bovendien zelfs een kans dat het regenwater is vermengd met afvalwater.

Verschillen subgroepen

Inwoners van kleinere gemeenten denken vaker dan gemiddeld dat regenwater niet in het riool thuishoort. In gemeenten met minder dan 10.000 inwoners is dit zelfs 42%. Dit neemt af tot 20% onder mensen in gemeenten van 250.000 inwoners en meer. Ten opzichte van mensen met een benedenwoning weten bewoners van een bovenwoning vaker dat 'bij het aanleggen van wegen rekening wordt gehouden met de capaciteit van het riool' (88% vs. 74%) en dat 'bij het aanleggen van parken rekening wordt gehouden met de capaciteit van het riool' (88% vs. 76%). Bewoners van een benedenwoning denken vaker dan gemiddeld dat schoonmaakdoekjes via het toilet mogen worden weggespoeld (18% vs. 10% gemiddeld).

Nog een opvallend verschil is dat mensen met een benedenwoning veel vaker (82%) denken dat 'de riolering volledig onder de grond ligt' dan bewoners van een bovenwoning (55%). Mogelijk speelt hier dat een deel van de mensen met een bovenwoning de binnenriolering (die logischerwijs bovengronds is) laten meewegen in hun antwoord. Datzelfde binnenriool en de verstoppingsgevoeligheid ervan zouden ook kunnen verklaren dat mensen met een bovenwoning vaker aangeven dat schoonmaakdoekjes niet mogen worden weggespoeld.

Bekendheid met hoogte rioolheffing

Slechts 8% van de Nederlanders denkt precies te weten hoeveel rioolheffing een huishouden jaarlijks betaalt. Dit percentage komt overeen met 2010 (9%). Deze groep schat het jaarlijks betaalde bedrag gemiddeld op 211 euro. Daarnaast geven twee op de tien aan ongeveer te weten hoeveel rioolheffing zij betalen. Deze groep schat het bedrag gemiddeld op 225 euro per jaar.

De inschattingen van beide groepen zijn redelijk te noemen, al zijn ze wel aan de hoge kant. Het werkelijke gemiddelde bedrag voor een meerpersoonshuishouden in 2013 is

183 euro, terwijl onder de doelgroep ook mensen met een eenpersoonshuishouden zijn, die vaak minder betalen. Opvallend is dat zeven op de tien bekennen geen idee te hebben wat zij aan rioolheffing betalen.

Nederlanders in grotere gemeenten denken vaker precies te weten hoeveel zij betalen aan rioolheffing dan degenen in kleinere gemeenten (14% in gemeenten met meer dan 250.000 inwoners vs. 6% in gemeenten met minder dan 10.000 inwoners).

Mening over hoogte rioolheffing

Slechts één op de tien Nederlanders vindt de rioolheffing veel te hoog. Een kwart vindt de rioolheffing aan de hoge kant. N.B. Dit oordeel is gebaseerd op hun eigen, te hoge inschatting van de rioolheffing. Bijna drie op de tien zijn tevreden over de hoogte van de rioolheffing. Vier op de tien hebben hier geen mening over, wat aansluit bij het feit dat zeven op de tien Nederlanders geen idee hebben hoe hoog de rioolheffing is.



Als we specifiek kijken naar de mensen die aangeven het bedrag van de rioolheffing precies te weten, valt op dat 43% dit bedrag zo goed vindt en 53% het aan de hoge kant of te hoog vindt. Respondenten die aangeven het bedrag ongeveer te weten, scoren nagenoeg hetzelfde met respectievelijk 42% en 50%. Opmerkelijk is dat van alle mensen die aangeven geen idee te hebben hoe hoog de rioolheffing is, 27% de hoogte goed vindt en nog eens 27% het bedrag veel te hoog of aan de hoge kant vindt. De overige 46% heeft er geen mening over.

Verschillen subgroepen

Huurders geven iets vaker aan de rioolheffing veel te hoog of aan de hoge kant te vinden dan huiseigenaren (38% vs. 30%). Laatstgenoemden zijn vaker van mening dat het bedrag zo goed is (35% vs. 26% onder huurders).

Voorals mens in gemeenten met meer dan 250.000 inwoners vinden de rioolheffing veel te hoog of aan de hoge kant (43%). In de andere gemeentegrootten schommelt dit tussen de 30% en 34%.

Ook bewoners van een bovenwoning zijn vaker van mening dat de rioolheffing veel te hoog of aan de hoge kant is dan bewoners van een benedenwoning (47% vs. 34%).

Samenvattend

Samenvattend zien we dat Nederlanders over het algemeen niet weten hoe hoog de rioolheffing is en dat ze vervolgens een te hoge inschatting doen. Tegelijk is er begrip voor de hoogte van de rioolheffing, zeker onder de mensen die aangeven de hoogte van hun rioolheffing precies te weten.



4 Tevredenheid over riolering

Algemene tevredenheid

Ruim driekwart van de Nederlanders is (heel) tevreden over de manier waarop de gemeente het afval- en regenwater verzamelt en afvoert. Slechts 8% is (heel) ontevreden en 15% weet het niet of heeft geen mening (zie figuur 4.1).

De antwoorden sluiten aan bij de resultaten in hoofdstuk 7, dat associaties met riolering in beeld weergeeft. Slechts enkele van de 200 foto's hebben betrekking op (potentiële) problemen met het riool, zoals de foto's van een ontstopper en ontstoppingsmiddel.

Vergelijking met 2010

De tevredenheidscijfers zijn vergelijkbaar met die van 2010, toen 83% aangaf (heel) tevreden te zijn met de riolering in de eigen woonplaats. Als we de Nederlanders zonder mening buiten beschouwing laten, is de tevredenheid nu zelfs 91%.

Verschillen subgroepen

Huiseigenaren beoordelen de invulling van de gemeentelijke watertaken iets vaker als (heel) goed dan huurders: 84% vs. 77%.

Rapportcijfer functioneren riolering

Nederlanders waarderen het functioneren van de riolering in hun woonplaats gemiddeld met een 8. Bijna eenderde geeft een rapportcijfer 9 of 10. Slechts 2% geeft de riolering een rapportcijfer lager dan een 6. Opvallend genoeg woont deze laatste groep bijna allemaal in gemeenten met meer dan 250.000 inwoners en in een huurwoning.

De inwoners van middelgrote gemeenten geven de riolering gemiddeld het hoogste cijfer: een 8,2. Bewoners van een bovenwoning geven de riolering vaker dan gemiddeld een 10 als rapportcijfer (20% vs. 11% gemiddeld). Ook geven zij een hoger gemiddeld rapportcijfer dan bewoners van een benedenwoning: een 8,4 vs. een 7,8.

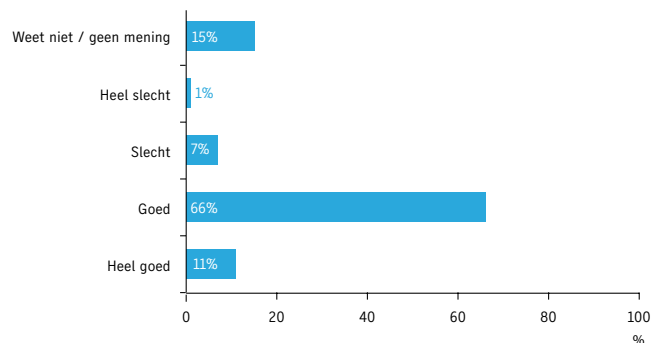
Wat betreft lifestyles (zie bijlage 2) zien we de hoogste tevredenheid bij de Elitaire Topklasse (92% (heel) tevreden) en

Welverdiend Genieten (91%). Onder Jonge Digitalen (74% (heel) tevreden) en Stedelijke Balanceerders (66%) ligt dit percentage aanzienlijk lager. Dit komt doordat zij vaker aangeven het niet te weten/geen mening te hebben.

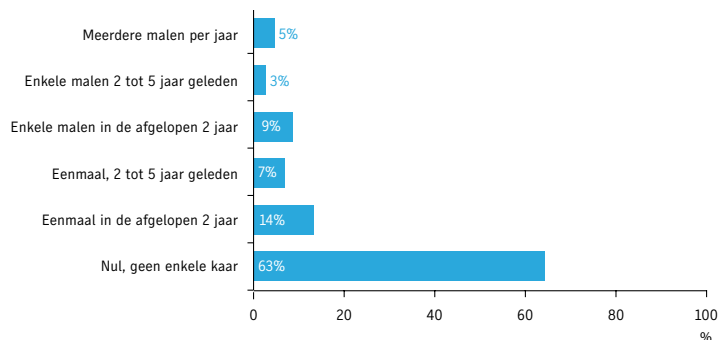
4.2 Problemen met riolering

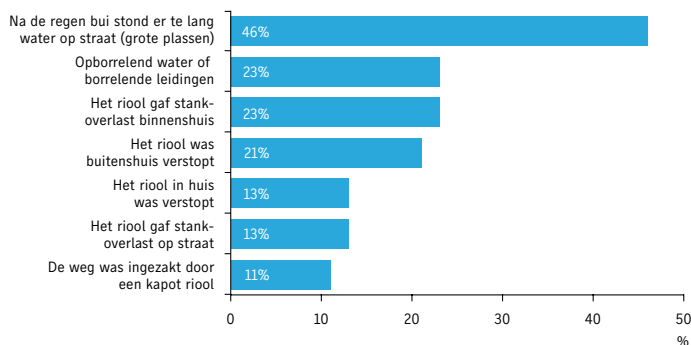
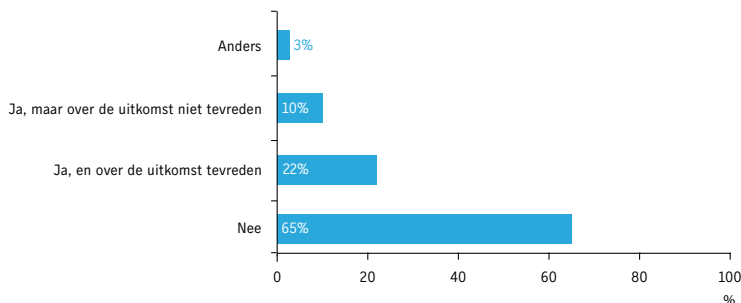
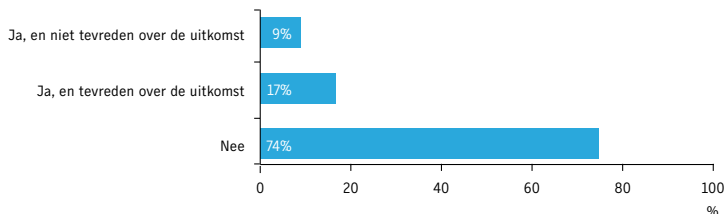
In het onderzoek is gevraagd hoe vaak mensen de afgelopen jaren problemen hebben ondervonden met de afvoer van afval- en/of regenwater in hun straat of wijk (zie figuur 4.2). Bijna tweederde geeft aan helemaal geen problemen te hebben gehad. Dit percentage is lager dan in 2010 (70%). Twee op de tien hadden één keer problemen en bij 17% zijn enkele of meerdere keren problemen voorgekomen.

4.1 Tevredenheid over verwerking afval- en regenwater



4.2 Frequentie problemen met de riolering



4.3 Soorten problemen met de riolering**4.4** Wel of geen contact met gemeente over problemen met riolering**4.5** Tevredenheid over contact met gemeente over rioolproblemen

Net als in 2010 is ook nu het meestgenoemde probleem dat er na een hoosbui te lang water op straat stond (zie figuur 4.3). Dat de weg kan dienen als tijdelijke opslag bij hevige neerslag, wordt dus niet herkend als dat regenwater te lang blijft staan. De daaropvolgende meestgemelde problemen zijn stankoverlast binnenshuis en opborrelend water of borrelende leidingen (beide 23%).

In de grootste steden komen de problemen 'riool in huis was verstopt' (17%) en 'weg was ingezakt door kapot riool' (22%) gemiddeld vaker voor dan elders.

Contact met gemeente bij rioolproblemen

Ook is gevraagd of mensen naar aanleiding van problemen met de afvoer van vuil water en/of regenwater in de straat of wijk contact hebben gezocht met de gemeente of een andere overheidsinstantie. Hierop antwoordt ongeveer tweederde dat niet te hebben gedaan. Driekwart geeft aan dat ze in de afgelopen vijf jaar geen contact hebben gezocht met de gemeente of een andere overheidsinstantie naar aanleiding van problemen met het riool. Blijkbaar is voor de meerderheid het probleem onvoldoende groot om in actie te komen. Een kleine groep zoekt wel contact, tweederde van die groep is tevreden over de door de gemeente geboden oplossing.

Verschillen subgroepen

Huurders geven iets vaker dan kopers (14% vs. 8%) aan dat zij wel contact hebben gezocht met de gemeente of een andere overheidsinstantie naar aanleiding van de problemen met de afvoer van afval- en/of regenwater in hun straat/wijk, maar niet tevreden zijn over de uitkomst.

Ten slotte valt op dat inwoners van kleine gemeenten meer contact opnemen met hun gemeente dan inwoners van grote steden (35% vs. 22%) en dat zij na afloop ook meer tevreden zijn over de uitkomst (18% vs. 12%).

5 Meningen over riolering en regenwater

Water op straat na hevige bui

Ruim vier op de tien respondenten vinden het logisch dat na een flinke regenbui water op straat blijft staan. Nog eens bijna drie op de tien vinden dit geen probleem. Slechts weinig mensen geven aan dat dit in een land als Nederland niet meer zou mogen voorkomen of dat het koste wat kost moet worden voorkomen.

Bewoners van een bovenwoning vinden iets vaker dat wegen en pleinen zo moeten worden aangelegd dat ze regenwater tijdelijk kunnen opvangen dan bewoners van een benedenwoning (20% vs. 8%).

Gevolgen betegelen tuin voor opname regenwater

In dit onderzoek is ook gevraagd in hoeverre mensen zich ervan bewust zijn dat het betegelen van hun tuin ervoor zorgt dat het regenwater daar niet goed in de grond kan wegzakken en daardoor in het riool terecht komt. Een meerderheid (56%) van de respondenten geeft aan dat zij dat wisten. Dit percentage ligt iets hoger (59%) als we alleen kijken naar de mensen met een tuin. Van de respondenten met een volledig betegelde tuin geeft slechts 47% aan dat ze hiervan op de hoogte waren vóór dit onderzoek. Onder mensen met een niet-betegelde tuin is dit 72% en met een deels betegelde tuin 68%. Er lijkt dus een verband te bestaan tussen niet weten en betegelen.

Verschillen subgroepen

Huiseigenaren (67%) zijn vaker op de hoogte van de relatie tussen betegelen en verwerking van regenwater ter plaatse dan huurders (56%). Dit geldt ook voor mensen in kleinere gemeenten (minder dan 10.000 inwoners: 66% vs. meer dan 250.000 inwoners: 55%) en voor bewoners van een benedenwoning ten opzichte van mensen met een bovenwoning (63% vs. 45%).

Qua lifestyles zijn Stedelijke Balanceerders (41%) en Goed Stadsleven (44%) het minst goed op de hoogte. De hogere sociale klassen scoren hier aanzienlijk beter. De Elitaire

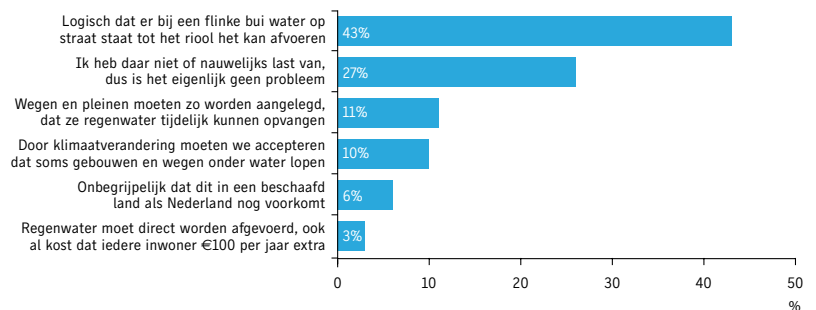
Topklasse is het best op de hoogte (78%), gevolgd door Landelijk Leven (77%) en Welverdiend Genieten (75%).

Bereidheid tot niet betegelen tuin om riool te ontzien

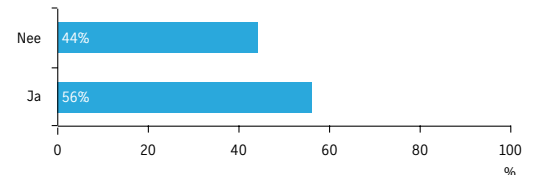
Van alle respondenten met een tuin geeft 59% aan dat ze waarschijnlijk wel of zeker bereid zouden zijn om hun tuin bewust (deels) niet te betegelen. Maar in de groep met een tuin die nu geheel betegeld is, bedraagt dit percentage slechts 30%. Hiermee lijkt het erop dat op dit gebied weinig potentieel te realiseren is. Het lijkt veel eenvoudiger mensen te bewegen hun tuin niet te betegelen, dan mensen zo ver te krijgen hun al volledig betegelde tuin aan te passen.

Ook is gevraagd wat mensen met een betegelde tuin tegenhoudt om hun tuin (voor een deel) niet te betegelen. De belangrijkste

5.1 Meningen over water op straat na een hevige bui



5.2 Kennis van gevolgen betegelen tuin voor opname regenwater



reden is dat het tuinonderhoud dan te veel tijd kost (39%) of omdat het te veel geld kost (21%). Voorlichting over het feit dat slechts een klein deel van de tuin niet betegeld hoeft te worden, zou mensen wellicht van mening kunnen doen veranderen om het potentieel te vergroten.

Bereidheid tot zelf verwerken regenwater

Ten slotte is binnen dit onderwerp nog gevraagd of mensen bereid zouden zijn om het regenwater op eigen terrein zelf te verwerken. Vier op de tien antwoorden hier bevestigend op, nog eens twee op de tien geven aan het niet te weten.

Verschillen subgroepen

Huiseigenaren geven iets vaker aan bereid te zijn zelf het regenwater op eigen terrein te verwerken dan huurders (46% vs. 40%). Huurders zeggen vaker het niet te weten (25% vs. 18% van de huiseigenaren). Mogelijk komt dit doordat huurders minder vaak rechtstreeks te maken hebben met regenwater (flat/appartement).

Qua lifestyles valt op dat lagere sociale klassen vaker aangeven het niet te weten. Dit geldt voor 34% van de Stedelijke Balanceerders, 30% van de Jonge Digitalen en 24% van de Modale Koopgezinnen. Hieruit is te concluderen dat voorlichting over het belang en de concrete aanpak voor deze groep extra belangrijk is.

Wettelijke verplichting

Voor de volledigheid is het goed te vermelden dat in Nederland de verantwoordelijkheid voor de verwerking van regenwater wettelijk gezien bij de grond- en gebouweigenaar ligt. Pas als verwerking ter plaatse lastig is, hebben gemeenten een verantwoordelijkheid om burgers en bedrijven daarbij te helpen en afvoer mogelijk te maken. Een deel van de gemeenten kiest ervoor om hun burgers in ruimere mate te ontzorgen.



6 Lozingsgedrag

Eigen lozingsgedrag

Ook het lozingsgedrag van Nederlanders is onderzocht. De eerste vraag ging over wat de respondenten met verschillende soorten afval doen. Eén van de antwoordopties was 'Dit spoel ik door de wc/gootsteen'. In figuur 6.1 per soort afval het percentage respondenten dat aangeeft dit door de wc/gootsteen te spoelen. Zoals verwacht geven velen hier sociaal wenselijke antwoorden: bijna niemand zegt deze soorten afval door het toilet te spoelen. Toch gaat het om grote hoeveelheden als 4% van de bevolking frituurvet en 2% verf en oude medicijnen doorspoelen.

Lozingsgedrag van anderen

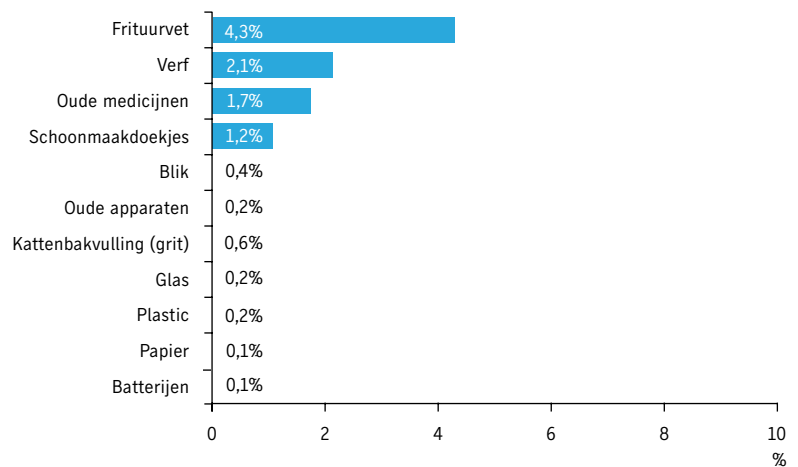
Om mensen een eerlijker antwoord te laten geven, is de kwalitatieve onderzoekstechniek 'projectie' toegepast. Hierbij wordt mensen gevraagd wat zij denken dat anderen in hun omgeving doen. Bij deze indirecte vraag projecteren zij hun eigen gedrag op het antwoord dat ze geven. Dat levert heel andere cijfers op, waaruit blijkt dat vooral frituurvet en oude medicijnen op grote schaal in de wc verdwijnen. Ook schoonmaakdoekjes en verf zijn soorten afval die een grote groep Nederlanders door het toilet spoelt. Als de werkelijkheid in het midden ligt tussen het sociaal wenselijke antwoord en de inschatting van wat anderen doen, dan is dat een indicatie dat een aanzienlijke hoeveelheid afval via wc en gootsteen het riool in gaat.

Verschillen subgroepen

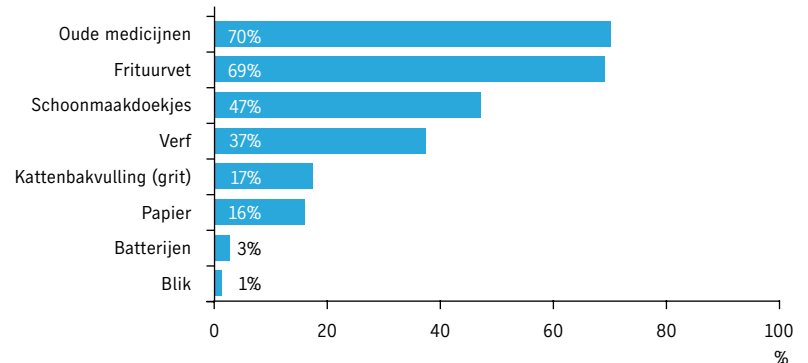
Hoe groter de gemeente waar mensen wonen, hoe vaker mensen aangeven dat anderen verf, frituurvet, kattenbakvulling en papier door het toilet spoelen.

Mensen met een bovenwoning geven vaker aan dat bij anderen oude medicijnen in het toilet verdwijnen dan mensen met een benedenwoning (84% vs. 71%). Op hun beurt geven bewoners van een benedenwoning juist weer vaker aan dat anderen schoonmaakdoekjes door het toilet spoelen (61% vs. 53%). Voor deze vraag is ook gekeken naar verschillen in opleidingsniveau en leeftijd. Daaruit blijkt dat hoger opgeleiden vaker dan lager opgeleiden aangeven dat anderen verf

5.1 Afval dat geënqueteerden zelf door wc of gootsteen zeggen te spoelen



5.2 Afval dat anderen, volgens de geënqueteerden, door de wc spoelen



(44% vs. 27%) en frituurvet (73% vs. 60%) door het toilet spoelen. Tussen de leeftijdsgroepen zijn grote verschillen te zien: van de jongeren van 18 t/m 24 jaar geeft 56% aan dat anderen weleens verf door het toilet spoelen. Onder ouderen van 65 jaar en ouder is dit slechts 22%. Voor frituurvet is dit respectievelijk 85% onder jongeren vs. 64% onder ouderen. Ten slotte valt bij de lifestyles op dat vooral Stedelijke Balanceerders aangeven dat anderen weleens verf door het toilet spoelen (52%). Ook bij frituurvet geven zij van alle lifestyles het vaakst aan dat dit weleens in het toilet verdwijnt (79%). Voor oude medicijnen geldt dit voor de hogere sociale klassen. In de groepen Goed Stadsleven, Rijpe Middenklasse en Landelijk Leven geeft 80% aan dat anderen weleens oude medicijnen door het toilet spoelen. Vlak daarachter volgen Gouden Rand (78%) en Elitaire Topklasse en Vrijheid en Ruimte (beide 76%).

7 Riolering letterlijk in beeld

Via *Roamler*, een app voor smartphones waarmee opdrachten aan gebruikers worden gegeven, is aan honderd mensen gevraagd om hun associatie met riolering zowel binnen- als buitenshuis vast te leggen op een foto. De exacte opdracht luidde:

- 1 *Maak een foto binnenshuis die je associatie met riolering weergeeft. Toiletten en toiletbezoek mogen achterwege blijven.*
- 2 *Maak een foto buitenshuis die je associatie met riolering weergeeft.*

Foto's van toiletten zijn dus uitgesloten. In figuur 7.1 (p. 20) ziet u de beelden die in huis zijn gemaakt, in figuur 7.2 (p. 21) de foto's buitenshuis.

Opvallend is dat het eerste beeld van mensen bij riolering binnenshuis, vaak de afvoer in keuken en douche en de bijbehorende buizenstelsels is. Verder zien we zwanenhalzen, bleekmiddelen en dergelijke, kruipruimteluiken en (vaat)wasmachines. Buitenshuis zijn veel putten/putdeksels en de afvoer van regenwater als eerste associatie gefotografeerd. Voorts kolken, buizen, rioolreinigingswagens, regentonnen en lijngoten.

Bevestiging eerdere resultaten

De foto's bevestigen enkele resultaten uit eerdere hoofdstukken:

- Mensen hebben vooral oppervlakkige associaties bij riolering (zie hoofdstuk 2) en denken met name aan de riolering onder de grond (zie hoofdstuk 3).
- De belangrijkste eerste associatie bij riolering is afvoer (zie hoofdstuk 2). Dit is goed terug te zien op de foto's.
- De belangrijkste functie van riolering is afvoer (zie hoofdstuk 3). Dit wordt bevestigd door zowel de associaties in hoofdstuk 2 als deze foto's.
- Nederlanders ervaren weinig problemen met riolering (zie hoofdstuk 4). Op de foto's zijn slechts enkele associaties met problemen te zien, zoals een ontstopper en ontstoppingsmiddel.

Opvallende foto's

Bepaalde foto's vallen op omdat ze iets anders weergeven dan de meeste andere foto's. Om iets van de motivatie en associatie

van de fotograaf te begrijpen, staat de toelichting van de maker er bij.

Binnenshuis

Mickey Mouse: De riolering staat altijd bekend als een donkere plek waar ongedierte (bijvoorbeeld muizen) leeft.

Peutertoiletspotje: Omdat mijn dochter langzaam aan steeds meer om het potje gaat vragen, al noemt ze het dan wc. En aangezien je het potje leegt in de riolering!

Losse pvc-pijpen: Die pijpen hebben nog veel meer leuke toepassingen (ik heb er een geweer voor mijn neefje mee gemaakt en een metertje gebruikt als schietbuis voor mijn tank-transformer carnavalskostuum.

Ontstopper: Omdat bij mij thuis het riool regelmatig verstopt is, met name door de wortels van de bomen.

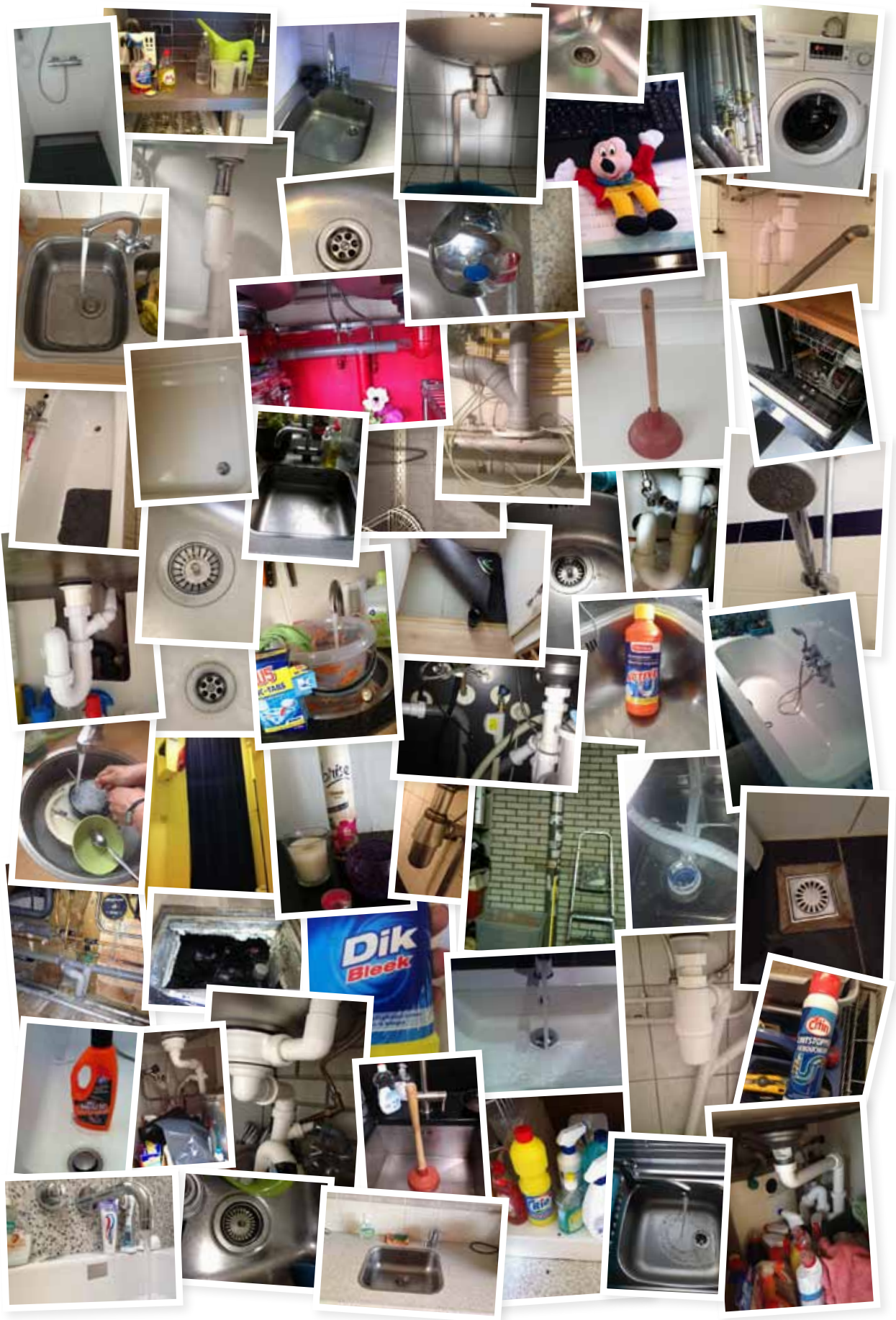
Gootsteenontstopper: Toen we in ons huis kwamen wonen, stond na elke flinke bui het achterste deel van de tuin onder water. Dit kwam mede door het ontbreken van rioleringsputten in de brandgang. Inmiddels zijn er wel putjes, maar toch denk ik bij het woord riolering nog steeds aan wateroverlast.

Buitenshuis

Stadsgrachten: Op het platteland waar ik vroeger woonde, was de rioolbelasting hoog. Daarnaast was het slecht aangelegd, waardoor er vaak wateroverlast ontstond in straten, met een enorme stank. Twee putten in een straat van 4 km werkt niet.

Lege plastic flesjes: Ik dacht specifiek aan de riolering in Nederland. Ik zit nu in Italië en daar merk je ineens dat we het in Nederland allemaal wel erg goed voor elkaar hebben. We spoelen zelfs onze wc door met schoon drinkwater. Hier in Italië drink je het water uit de kraan niet, omdat het niet schoon genoeg is. Dat kost erg veel plastic afval. Zonde eigenlijk!

7.1 Associaties bij riolering binnenshuis



7.1 Associaties bij riolering buitenshuis



8 Conclusies

Dit onderzoek brengt de bekendheid, het begrip en de waardering voor de riolering in beeld. Gemeenten, beheerders en eigenaren van de openbare riolering, kunnen op basis van de uitkomsten hun dienstverlening evalueren en inwoners gerichter en beter voorlichten. Op basis van de resultaten in hoofdstukken 2 t/m 7 zijn de volgende conclusies te trekken.

Nederlanders weten veel van riolering

De meeste Nederlanders zijn goed bekend met de functies van de riolering. Een meerderheid beoordeelt dertien van de vijftien kennisstellingen juist, zoals de hoofdfuncties van de riolering en het juiste gedrag om riolering probleemloos te laten werken. De kennis van de hoogte van de rioolheffing is minder goed. Negen op de tien Nederlanders geven aan geen idee te hebben hoe hoog dit bedrag is. Degenen die het wel denken te weten, schatten het bedrag te hoog in.

Associaties gaan over eigen gebruik

Nederlanders associëren het riool vooral met eigen gebruik en directe ervaringen. Veel voorkomende associaties zijn afvoer, water, stank en toilet. Op foto's leggen veel mensen afvoerputten (zowel binnen als buiten) en buizen (binnen) vast als associatie met riolering. Tegelijk valt op dat er weinig tot geen associaties zijn met de bovengrondse onderdelen van de riolering, zoals wegdek, stoepranden en wadi's (groenstroken voor tijdelijke berging en infiltratie), terwijl consumenten wel weten dat deze gebruikt worden om regenwater tijdelijk op te vangen.

Nut riolering sterk onderkend

Het nut van riolering wordt door Nederlanders ten volle onderkend. Als er geen riolering zou zijn, zouden we sneller ziek zijn en zouden straten viezer zijn, zo beseft bijna iedereen. Nederlanders zijn zich dus zeer bewust van de belangrijke functie die riolering vervult.

Grote tevredenheid over rioleringszorg

Nederlanders geven aan dat hun gemeente de rioleringszorg over het algemeen goed voor elkaar heeft en kennen hieraan ook een hoog

rapportcijfer toe. Daarnaast ervaren slechts weinigen problemen met het riool. De kleine groep die wel problemen ondervindt, noemt water op straat het meestvoorkomende probleem. Over het algemeen zoeken mensen geen contact met de gemeente of andere instanties over deze problemen. Als zij dit wel doen, zijn ze meestal tevreden over de uitkomst van dit contact.

Beperkte bereidheid voor niet betegelen tuin en zelf afvoeren regenwater

Nederlanders vinden het logisch en geen probleem als er na een hevige bui soms regenwater op straat blijft staan. Lastiger is het om een bewuste keuze te maken om de eigen tuin (voor een deel) niet te betegelen om zo voor een betere opname van regenwater door de grond te zorgen. Van alle mensen met een volledig betegelde tuin is slechts een kleine groep hiertoe bereid. Een iets grotere groep geeft aan wel bereid te zijn om zelf verantwoordelijkheid te nemen voor de verwerking van regenwater, maar dit is nog steeds een minderheid.

Veel afval door het riool hoewel mensen weten dat het niet hoort

Uit de antwoorden op de vraag hoe mensen met verschillende soorten afval omgaan, blijkt dat Nederlanders nauwelijks afval door het toilet of gootsteen spoelen. Maar als wordt gevraagd: 'Denkt u dat andere mensen dit weleens doen?', stijgen de percentages explosief. Daarbij worden vooral oude medicijnen en frituurvet genoemd, en in mindere mate schoonmaakdoekjes en verf. Hieruit kan afgeleid worden dat mensen over dit onderwerp sociaal wenselijke antwoorden geven en dat het lastig is om hiervan een werkelijk beeld te krijgen. Zelf als de werkelijkheid ergens in het midden ligt, is deze uitkomst een aanwijzing dat mensen veel afval in het riool lozen.

In het algemeen kunnen we concluderen dat Nederlanders heel goed weten waar het riool voor dient, hoe het is ingericht en wat goed rioolgebruik is. Tegelijk kunnen we concluderen dat consumenten zich hier niet altijd naar gedragen.

9 Aanbevelingen van Stichting RIONED

Rioolgebruikers hebben een sleutelrol

Uit het onderzoek blijkt dat de gemiddelde Nederlander weet hoe het riool werkt, dat water op straat een onderdeel is van het rioleringsbeleid, dat betegelde tuinen de druk op het riool verhogen en wat er wel en niet door het riool mag. Tegelijk blijkt ook dat diezelfde Nederlander als consument nonchalant met het riool omgaat.

De uitdaging voor gemeenten en andere overheidsinstanties is om gebruikers van de riolering dat gedrag te laten aanpassen. Het riool is van en voor ons allemaal, dus we zijn er ook samen verantwoordelijk voor. Stichting RIONED geeft onderstaande aanbevelingen en tips om het begrip en gedrag van rioolgebruikers positief te beïnvloeden.

Tevredenheid startpunt voor gedragsverandering

Gemeenten kunnen de grote tevredenheid over het functioneren van het systeem benutten om duidelijk te maken wat mensen daadwerkelijk voor de riolering betalen, waaraan dat geld wordt uitgegeven en welke maatschappelijke doelen daarmee worden behaald. Maak bijvoorbeeld eens de vergelijking tussen de hoogte van de rioolheffing en de abonnementsprijs van mobiel bellen om duidelijk te maken dat riolering relatief goedkoop is gezien wat mensen er (veelal onopgemerkt) voor terugkrijgen.

De hoge waardering biedt de opening om als beheerder uit te leggen dat je niet alleen kijkt naar het hier en nu, maar naar de gehele levenscyclus. Dan is goed uit te leggen dat werkzaamheden op een bepaald moment nodig zijn om de toestand en het functioneren van het systeem op peil te houden, dat aanpassingen noodzakelijk zijn om in te spelen op maatschappelijke veranderingen en ook dat de gemeente geld spaart voor toekomstige beheermaatregelen.

Naast de positieve houding ten opzichte van de riolering zijn andere voorwaarden aanwezig die gunstig zijn om gedragsverandering mogelijk te maken. Er zijn concrete problemen waarbij iedere Nederlander zich iets kan voorstellen, er zijn duidelijke en goed uit te voeren oplossingen en alternatieven, en een groot deel van de bevolking gebruikt de riolering over het algemeen goed (er is dus volop voorbeeldgedrag).

Beweeg inwoners om hun tuin niet (of deels) te betegelen

Het merendeel van de Nederlanders weet dat het betegelen van de tuin de opname van regenwater in de bodem bemoeilijkt, met als gevolg dat het water onnodig via het riool moet worden afgevoerd en zelfs kan bijdragen aan wateroverlast. Het is enerzijds van belang dat alle Nederlanders hiervan doordrongen raken en anderzijds dat zij hun tuinen zo inrichten dat het water wel in de grond kan zakken. Het onderzoek laat zien dat het eenvoudiger is om mensen te bewegen hun tuin niet te betegelen, dan om mensen zo ver te krijgen dat zij hun al betegelde tuin aanpassen. Gezien de grote behoefte aan het betegelen van tuinen, lijkt het zinvol om in de communicatie aan te sturen op groenstroken in de tuin waar het water in de grond kan zakken en het niet naar het riool afstroomt.

Het is raadzaam dat gemeenten op dit gebied samenwerken met tuincentra en bouwmarkten in de gemeente, die de gewenste informatie en passende adviezen aan hun klanten kunnen geven. Dit kan versterkt worden door ook hoveniers, tuinarchitecten en stratenmakers te informeren over nut en noodzaak van de verwerking ter plaatse van regenwater.

Richt communicatie op woongenot

Positieve effecten op de woonomgeving zijn aansprekender dan 'technisch' argumenten over de riolering. Een goed voorbeeld is de recente campagne "Tegel eruit, groen erin" van gemeente Rotterdam die mensen stimuleert om in hun tuin ruimte te maken voor beplanting. De tekst op www.rotterdam.nl/tuintips is wervend en praat niet vanuit de techniek, maar over de te bereiken doelen en de pluspunten voor de inwoners.

Faciliteer correcte afvalverwerking

Hoewel mensen goed weten wat er wel en niet door het riool mag, houden ze zich hier zelf niet altijd aan. De grote vraag is dus wat consumenten nodig hebben om minder nonchalant met het riool om te gaan. Aangezien het om een gedragsverandering gaat, is het essentieel dat het mensen zo makkelijk mogelijk gemaakt wordt. Zo helpen we mensen hun gedrag aan te passen waarna het meer automatisme wordt. In het verleden nam het scheiden van glas een grote vlucht door het op grote schaal plaatsen van glasbakken. Staat op vergelijkbare wijze bij de gemeentelijke afvalpunten, de supermarkten, de buurthuizen en de sportclubs al een vetinzamelcontainer? En heeft uw gemeente de inwoners al over de mogelijkheden van vetrecycling geïnformeerd?

Via huis aan huis folders, de gemeentelijke website, de afvalkalender en de informatiepagina in de krant kunnen gemeenten met regelmaat hun burgers informeren over de afvalinzamelpunten. Dat kan versterkt worden door sportclubs en verenigingen die actief communiceren om hun eigen opbrengst te verhogen.

Leg uit dat water op straat niet ongewoon is

Bijna een kwart van de Nederlanders vindt dat er af en toe of vaak wat schort aan de manier waarop de gemeente het regen- en afvalwater verwerkt. In de helft van die gevallen gaat het erom dat 'na een hoosbui te lang water op straat stond', overigens veelal zonder dat er echte problemen

optraden. Gemeenten zouden vaker en via verschillende media kunnen communiceren over het feit dat na hoosbuien tijdelijk water op straat kan en zal staan, dat hiermee al bij het ontwerp en de aanleg van riool en wegen rekening houden is, en dat de ondergrondse riolering alleen niet toereikend kán zijn om hevige neerslag te verwerken. Uiteraard moeten gemeenten wel de échte probleemsituaties (waar te veel, te vaak of te lang water op straat staat) aanpakken.

Maak informatie op maat voor elke doelgroep

Mensen nemen informatie vaak alleen tot zich als ze er zelf iets aan hebben of mee kunnen. Dat de gemeente van alles doet, vindt vrijwel niemand interessant. Wél de moeite waard is om te weten hoe problemen in de buurt zijn op te lossen en hoe de woonomgeving prettiger kan worden. Dat kan door maatregelen die de gemeente neemt (wat bijvoorbeeld leidt tot werkzaamheden), maar ook door eigen verantwoordelijkheid van de inwoners (lozingsgedrag). Haak dus in op de belevingswereld van bewoners, geef ze concrete handvatten en biedt heldere alternatieven.

Uit dit (kwantitatieve) onderzoek blijkt dat het lozingsgedrag onder diverse lifestyles verschillend is en deze lifestyles dus om een eigen aanpak en voorlichting vragen. Aanvullend (kwalitatief) onderzoek per doelgroep is nodig om die aanpak en voorlichting optimaal te laten aansluiten.

Maak gebruik van sneeuwbaaleffect

Naast het informeren van individuele burgers kan het heel effectief zijn om er relevante vakmensen bij te betrekken, die meehelpen de doelen van de gemeente te verwezenlijken. Enkele voorbeelden:

- Zodra de plaatselijke hoveniers en loodgieters het nut en de mogelijkheden van lokale verwerking van regenwater zien, kunnen zij dat in hun contacten met inwoners uitdragen. En heeft de bouwmarkt bijvoorbeeld materialen voor afkoppelen en hemelwaterinfiltratie in haar assortiment?

- Helpen huisartsen en apothekers met het terugdringen van het wegspoelen van medicijnresten en het inzamelen van medicijnen die niet meer nodig zijn?
- Versterken de bouwmarkt en de vakschilder de wens om verf en oplosmiddelen niet in het riool te zien verdwijnen? Laat de vakschilder positief voorbeeldgedrag zien?
- Door vetinzamelcontainers niet alleen bij de gemeentelijke afvalpunten, maar ook bij supermarkten en (sport)clubs te stimuleren kan meer ingezameld worden, treedt gewinning op en worden clubkassen gespekt.
- Zoek de samenwerking met verhuurders (bijvoorbeeld woningbouwverenigingen) om huurders te informeren over goed rioolgebruik.

Tot slot: herhaling werkt

In het algemeen geldt: de kracht van communicatie zit in herhalen. Informatie die meerdere malen binnenkomt, blijft beter hangen. Gebruik dus meerdere kanalen, media, partners en acties om uw boodschap beter te laten landen en uw doelen te bereiken.

Stichting RIONED verzamelt op www.riool.net onder 'Communicatie' goede voorbeelden van publiekscommunicatie ter inspiratie van uw collega's. Heeft u zelf een goed voorbeeld, mail dan naar info@rioned.org.



Bijlage 1 Vragenlijst

Doelstellingen onderzoek

- Achterhalen houding en kennis t.a.v. riool en gedrag (lozingsgedrag en omgang met regenwater).
- Achterhalen onder welke groepen bepaald gedrag (lozingsgedrag, omgang met regenwater op eigen terrein) het meeste voorkomt.

1. Kunt u van de volgende soorten afval aangeven wat u daar meestal mee doet?

Verf | Papier | Oude medicijnen | Schoonmaakdoekjes | Plastic | Batterijen | Glas | Frituurvet | Kattenbakvulling (grit) | Blik | Oude apparaten:

gooi ik in de prullenbak | Spoel ik door de gootsteen | Spoel ik door de wc | Scheid ik (doe ik in de daarvoor bestemde afvalbak) | Breng ik naar een winkel die dit terugneemt | Breng ik naar het afvalscheidingsstation | Doe ik bij het klein chemisch afval | Anders | Niet van toepassing, ik heb nooit dit soort afval

2. Kijkt u eens naar de volgende soorten afval. Denkt u dat andere mensen deze weleens door het toilet spoelen?

Verf | Oude medicijnen | Frituurvet | Schoonmaakdoekjes | Batterijen | Kattenbakvulling (grit) | Blik
Ja | Nee

Nu willen we u graag een paar vragen stellen over 'riolering'.

1. Kunt u in drie steekwoorden aangeven waar u als eerste aan denkt bij het woord 'riolering'? [3 open antwoorden]

2. Vul de volgende zin aan: De riolering is nodig voor...

3. Welke positieve gedachten of gevoelens heeft u bij het woord 'riolering'? [3 open antwoordmogelijkheden]

4. Welke negatieve gedachten of gevoelens roept het woord 'riolering' bij u op? [3 open antwoordmogelijkheden]

5. Als ik aan het woord 'riolering' denk, denk ik aan: [3 antwoordmogelijkheden]

Drinkwaterlevering | Toilet/wc | Douche en/of bad | Buizen en pompen | Afvoerputje | Wasbak/gootsteen | Vuil water | Waterzuivering | Een droge weg | Regenwater | Poep en plas | Droge straten/begaanbare straten | Stank | Vies | Schoon | Belangrijk | Comfort | Een beter milieu | Betrouwbaar | Duur | Goedkoop | Onbetrouwbaar | Vanzelfsprekend | Ongedierte | Iets anders, namelijk: [open]

6. Hoe tevreden bent u over de riolering in uw woonplaats? Geef een rapportcijfer van 1 t/m 10. Indien u hierop toelichting wilt geven, kunt u dat hieronder doen:

7. Vul de volgende zin aan: Als er geen riolering zou zijn, dan..... (kies de twee dingen die het eerst in u opkomen)

zouden straten viezer zijn | zouden mensen sneller en meer ziek zijn | zou het binnenshuis meer stinken | zouden vijvers en sloten smeriger zijn | zouden er meer ratten zijn | zouden we nergens in open water kunnen zwemmen | zou zware regenval tot meer problemen leiden | zouden we bij zware regenbuien vaker ondergelopen huizen hebben | zou ik het helemaal niet missen

8. Waar denkt u dat het riool voor bestemd is? (meerdere antwoorden mogelijk):

Het afvoeren van afvalwater uit huizen en bedrijven. | Het afvoeren van regenwater van straten en pleinen. | Het regelen van het waterniveau in grachten, sloten en vijvers. | Het afvoeren van regenwater van daken en gebouwen | Het afvoeren van overtollig rivierwater. | Het regelen van de hoogte van het grondwater. | Anders, namelijk:

9. Als het heel hard regent, blijft er soms water op straat staan. Wat vindt u daarvan? (Kies één antwoord)

Al het regenwater moet direct worden afgevoerd, ook als dat iedere Nederlander per jaar 100 euro extra kost. | Ik heb daar niet of nauwelijks last van, dus het is eigenlijk geen probleem. | Onbegrijpelijk dat dit in een beschaafd land als Nederland nog voorkomt. | Het is logisch dat er bij een flinke bui water op straat staat tot het riool het kan afvoeren. | Wegen en pleinen moeten zo worden aangelegd dat ze regenwater tijdelijk kunnen opvangen. | Door de klimaatverandering krijgen we nou eenmaal vaker te maken met hevige regenbuien. We moeten dus accepteren dat soms – bij zware regenval – gebouwen onder water lopen en wegen onbegaanbaar raken. | Anders, namelijk: [open]

10. Zijn de volgende stellingen volgens u juist of onjuist?
- Bij het aanleggen van wegen wordt rekening gehouden met de capaciteit van het riool.
 - Bij het aanleggen van parken wordt rekening gehouden met de capaciteit van het riool.
 - Bij het aanleggen van het riool worden de wegen erboven zo aangelegd dat als het heel hard regent het water wel op straat blijft staan, maar er geen schade ontstaat aan omliggende gebouwen.
 - Wegwerpschoonmaakdoekjes mogen via het toilet worden weggespoeld.
 - Regenwater hoort niet in het riool thuis.
 - Kinderen die spelen in regenplassen op straat lopen gezondheidsrisico's.
 - Bakvet uit een koekenpan wegspoelen door de gootsteen is geen probleem voor het riool.
 - Een gebouweigenaar is in eerste instantie zelf verantwoordelijk voor het regenwater dat op zijn terrein en dak valt.
 - De riolering ligt volledig onder de grond.
11. Ieder huishouden in Nederland betaalt jaarlijks rioolheffing. Dit is een belasting voor het gebruik van het rioolsysteem. De hoogte van deze belasting verschilt per woonplaats. Weet u hoeveel rioolheffing uw huishouden jaarlijks betaalt?
- Ja ik weet dit precies, ik betaal dit bedrag per jaar (in euro's) | Ja ik weet dit ongeveer, maar ik schat dat ik dit bedrag betaal per jaar (in euro's) | Ik weet het echt niet
12. Wat vindt u van de hoogte van de rioolheffing ten opzichte van wat u er voor krijgt? Ik vind dit bedrag...
- Veel te hoog | Aan de hoge kant | Goed zo | Aan de lage kant | Veel te laag | Weet niet/geen mening
13. Uw gemeente is buiten uw woning en tuin verantwoordelijk voor de verzameling en afvoer van afvalwater en regenwater. Hoe waardeert u de manier waarop uw gemeente dit water verwerkt?
- Heel slecht | Slecht | Goed | Heel goed | Weet niet/geen mening
14. Hoe vaak heeft u in de afgelopen jaren problemen gehad met de afvoer van afvalwater en/of regenwater in uw straat of wijk (dus buiten uw woning)? Voorbeelden zijn: verstopping, wateroverlast, overstroming, stankoverlast.
- Nul, geen enkele keer | Eenmaal, in de afgelopen 2 jaar | Eenmaal, 2 tot 5 jaar geleden | Enkele malen, in de afgelopen 2 jaar | Enkele malen, 2 tot 5 jaar geleden | Meerdere malen per jaar
15. Welke problemen heeft u in uw straat of wijk gehad met de afvoer van vuil water en/of regenwater?
- lekkage van het riool | het riool gaf stankoverlast binnenshuis | het riool gaf stankoverlast op straat | het riool was buitenshuis verstopt | het riool in huis was verstopt | de weg was ingezakt door een kapot riool | na een regenbui stond er te lang water op straat (grote plassen) | bij een regenbui was een (fiets)tunnel ondergelopen | bij een regenbui was water van buiten in huis gestroomd | opborrelend water of borrelende leidingen | anders, namelijk: [open]
16. Heeft u naar aanleiding van de problemen met de afvoer van afvalwater en/of regenwater in uw straat/wijk contact gehad met de gemeente of een andere overheidsinstantie?
- Nee | Ja, en ik ben tevreden over de uitkomst | Ja, maar ik ben niet tevreden over de uitkomst | Anders, namelijk: [open]
17. Heeft u (afgelopen 5 jaar) contact gehad met de gemeente of een andere overheidsinstantie vanwege problemen met de riolering in uw straat of wijk? Nee | Ja, en ik ben tevreden over de uitkomst | Ja, maar ik ben niet tevreden over de uitkomst
18. Heeft uw woning een tuin? Ja | Nee
19. Is uw tuin betegeld? Nee | Ja, deels | Ja, helemaal
- Als mensen hun tuin niet of niet helemaal betegelen, komt er minder water in het riool terecht. Daardoor is er minder kans op wateroverlast, zoals water dat op straat blijft staan. Het water kan dan namelijk door de grond opgenomen worden.*
20. Was u hiervan op de hoogte voordat u aan deze vragenlijst begon? Ja | Nee
21. Nu u dit weet, zou u bereid zijn om bewust (een deel van) uw tuin niet te betegelen?
- Zeker niet | Denk het niet | Denk het wel | Zeker wel

22. Wat houdt u tegen om bewust uw tuin voor een deel of helemaal groen te maken of te houden (dus niet te betegelen)?
Kost me (te veel) geld | Ik heb geen tijd voor deze klus | Kost me (te veel) tijd aan onderhoud, zoals onkruid verwijderen | Ik heb weinig ruimte | Ik heb er nog nooit zo over nagedacht | Anders, namelijk: [open]
23. Zou u bereid zijn om het regenwater op uw terrein niet langer af te voeren naar het riool? Met andere woorden, zou u bereid zijn om de verantwoordelijkheid te nemen om zelf uw regenwater te verwerken?
Zeker niet | Denk het niet | Denk het wel | Zeker wel | Weet ik niet
24. Kunt u uw antwoord toelichten?
- Tot slot willen wij u nog een aantal achtergrondvragen stellen. Van alle respondenten zijn geslacht en leeftijd al bekend vanuit de basisgegevens van de deelnemersdatabase.
25. Om te bepalen welke globale kenmerken uw woonplaats heeft (stad/dorp/platteland; ligging in Nederland) vragen we de cijfers van uw postcode. Wat zijn de 4 cijfers van uw postcode?
26. Hoeveel inwoners telt de gemeente waarin u woont?
< 10.000 | 10.000 - 20.000 | 20.000 - 50.000 | 50.000 - 100.000 | 100.000 - 250.000 | > 250.000 | Weet niet
27. Woont u in een huur- of koopwoning? Huurwoning (inclusief onderhuur) | Koopwoning | Geen opgave
28. In wat voor type woning woont u?
Eengezinswoning/rijtjeshuis | Hoekwoning | Benedenwoning: één etage | Bovenwoning (één etage, maisonnette) | Bungalow | (half) vrijstaand huis | Villa | Flat/appartement | Woonboot | Kamer | Anti-kraakwoning | Anders, nl.:
29. Wat is uw gezinssituatie?
Alleenstaand zonder thuiswonende kinderen | Alleenstaand met thuiswonende kinderen | Getrouwd/samenwonend zonder thuiswonende kinderen | Getrouwd/samenwonend met thuiswonende kinderen | Anders, nl.
30. Hoeveel personen, uzelf meegerekend, wonen in uw woning?
1 persoon | 2 personen | 3 personen | 4-6 personen | Meer dan 6 personen
31. Wat is uw hoogst genoten opleiding?
Geen onderwijs | Basisonderwijs | LBO/VMBO-K | MAVO/VMBO-TL | HAVO | VWO | MBO | HBO | WO | Postdoctoraal | Weet ik niet / geen opgave
32. Welke situatie is het meest op u van toepassing?
Ondernemer | In loondienst, niet bij de overheid | In loondienst, bij de overheid | Vrij beroep / zzp'er | Arbeidsongeschikt | Werkloos / bijstand | VUT/gepensioneerd | Studerend | Bewust geen betaald werk | Anders
33. Wat is het bruto jaarinkomen van uw huishouden?
Minder dan € 19.000 | € 19.000 - € 33.000 | € 33.000 - € 66.000 | € 66.000 of hoger | Weet niet / zeg ik liever niet
34. Wat is het geboorteland van uw vader en moeder? En van uzelf?
Mijn vader | Mijn moeder | Ikzelf
Antillen / Aruba | België | Duitsland | Indonesië | Marokko | Nederland | Suriname | Turkije | Noord-Amerikaans land | Zuid- of Midden-Amerikaans land | Ander Europees land | Ander Afrikaans land | Ander Aziatisch land | Australië of Nieuw-Zeeland | Ander land | Zeg ik liever niet

Dit waren alle vragen. Bedankt voor uw medewerking.

Bijlage 2 Respondentengroep

Van 7 juni t/m 16 juni 2013 hebben 2085 respondenten deelgenomen aan het Belevingsonderzoek riolerings 2013. De samenstelling van de respondentengroep na weging is als volgt:

Naar grootte woonplaats

Minder dan 10.000 inwoners	8%
10.000 - 20.000 inwoners	13%
20.000 - 50.000 inwoners	20%
50.000 - 100.000 inwoners	15%
100.000 - 250.000 inwoners	15%
Meer dan 250.000 inwoners	10%
Weet niet/Geen opgave	19%

Naar woningsoort

Huurwoning (inclusief onderhuur)	39%
Koopwoning	59%
Geen opgave	2%

Naar woningtype

Eengezinswoning /rijtjeshuis	36%
Hoekwoning	19%
Benedenwoning (één etage) / bungalow	7%
(Half) vrijstaand huis / villa	15%
Flat / appartement / bovenwoning (maisonnette)	22%
Woonboot	0%
Kamer	1%
Anders	3%
Geen opgave	1%

Lifestyle

Jonge digitalen	7%
Stedelijke balanceerders	1%
Samen starten	8%
Goed stadsleven	5%
Modale koopgezinnen	7%
Kind en carrière	7%
Sociale huurders	11%
Rijpe middenklasse	11%
Vrijheid en ruimte	9%
Gouden rand	5%
Elitaire topklasse	2%
Landelijk leven	3%
Welverdiend genieten	9%
Vergrijsde eenvoud	7%
Onbekend	8%

De lifestyles zijn onderdeel van het Mosaic Huishouden-segmentatiesysteem (product van Experian Nederland BV). Dit systeem verdeelt consumenten in groepen en typen op grond van demografie, levensstijl, sociale status, cultuur en psychologische kenmerken. Meer informatie over Mosaic Huishouden en de genoemde groepen vindt u op: www.experian.nl/mosaic.

Colofon

Belevingsonderzoek Riolering

© oktober 2013, Stichting RIONED

Stichting RIONED is zich volledig bewust van haar taak een zo betrouwbaar mogelijke uitgave te verzorgen. Niettemin kunnen Stichting RIONED en de auteurs geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor eventueel in deze uitgave voorkomende onjuistheden.

Opdrachtgever

Stichting RIONED,

Postbus 133, 6710 BC Ede

t 0318 631111 f 0318 633337

e info@rioned.org

i www.riool.net (voor professionals)

i www.riool.info (voor rioolgebruikers)

Uitvoerder

Totta Research, Amsterdam

Eindredactie

Eric Oosterom, Stichting RIONED

Tekstadvies

LijnTekst, Utrecht

Vormgeving

GAW ontwerp en communicatie, Wageningen

Druk

Drukkerij Modern, Bennekom



Dit onderzoek geeft inzicht in de bekendheid en de waardering van Nederlanders met het nut van de riolering, het gebruik van de riolering en de tevredenheid over de riolering(szorg). Dit inzicht geeft gemeenten aanknopingspunten om de rioleringszorg verder te verbeteren.