

Rapportage Bewonersonderzoek Afval en Grondstoffen 2014 Gemeente Twenterand



Datum: januari 2015
Contactpersonen: Rogier Jongejan
Eva Kromhout

Inhoudsopgave

Samenvatting en belangrijkste conclusies	p. 3
Resultaten	p. 5
Afvalscheidingsgedrag	
Tevredenheid	
Verbetermanagement	
Overige vragen	
Bijlagen	p. 20

Samenvatting en belangrijkste conclusies (1 / 2)

Onderzoek en doelstellingen

Gedurende de periode oktober–november 2014 is het inwonersonderzoek naar de tevredenheid over de afvalinzameling uitgevoerd. Dit onderzoek wordt 2–jaarlijks uitgevoerd en geeft inzicht in het scheidingsgedrag van de inwoners, de tevredenheid en verwachtingen van inwoners ten aanzien van de dienstverlening en de informatievoorziening met betrekking tot huishoudelijk afval.

Middels een steekproef hebben 1200 inwoners een vragenlijst ontvangen en de netto respons is 300 respondenten. Daarmee is het betrouwbaarheidsniveau van minimaal 90% gerealiseerd.

De uitgebreide onderzoeksverantwoording is terug te vinden vanaf p. 21.

Afvalscheidingsgedrag

Vrijwel alle inwoners geven aan papier en karton, plastic / kunststof verpakkingen, GFT–afval en glas te scheiden. De afvalfractie die het minst wordt gescheiden is frituurvet.

Als inwoners de afvalsoort scheiden van het restafval, is vervolgens gevraagd naar de reden waarom men de afvalsoort scheidt. De meest voorkomende reden die door de ondervraagden is aangegeven is de “mogelijkheid om afval te scheiden”. Dit geldt voor alle afvalfracties.

Dienstverlening t.a.v. afvalinzameling

Wat gaat er goed?

De inwoners van de gemeente Twenterand zijn over het algemeen tevreden over de afvalinzameling. Het cijfer bedraagt een 7.8.

De inzameling van plastic / kunststof verpakkingen wordt met een 8.4 als goed beoordeeld. Evenals de waardering van de inzameling van restafval (8.1). De inwoners van Twenterand zijn met name erg tevreden over de duidelijkheid wanneer de verschillende soorten afval worden ingezameld. Ook de verkrijgbaarheid van de zakken voor plastic / kunststof verpakkingen wordt als goed beoordeeld.

Als er gekeken wordt naar de frequentie waarmee het afval wordt ingezameld, is te zien dat minimaal 76% van de inwoners dit voldoende vindt.

Samenvatting en belangrijkste conclusies (2/2)

Wat is er veranderd in de tevredenheid sinds 2012?

Vergeleken met 2012 is er een stijging van 0.2 te zien in de algemene tevredenheid (2014: 7.8 vs. 2012: 7.6). Op alle aspecten wordt even goed of beter gescoord in 2014 ten opzichte van 2012. De inwoners van Twenterand zijn met name meer tevreden geworden over de inzameling van GFT-afval (2014: 7.9 vs. 2012: 7.5).

Verbeterpunten

De gemiddelde tevredenheid van de inwoners is een 7.8. Dit is te kwalificeren als een goede score. De punten die inwoners als zeer belangrijk aangeven, en die onder de gemiddelde tevredenheid scoren zijn punten waar nog verbetering op mogelijk is. Deze punten zijn zichtbaar als rode bollen in de prioriteitenmatrix (p.13). Conform deze methodiek worden de hiernavolgende verbeterpunten duidelijk:

- De net- en reinheid van de (omgeving van de) glascontainer.
- De mogelijkheid om grof tuinafval
- De telefonische bereikbaarheid van het klantcontactcentrum
- De vindbaarheid van de informatie over afvalinzameling
- De tijdigheid van informatie over gewijzigde inzameltijden/data

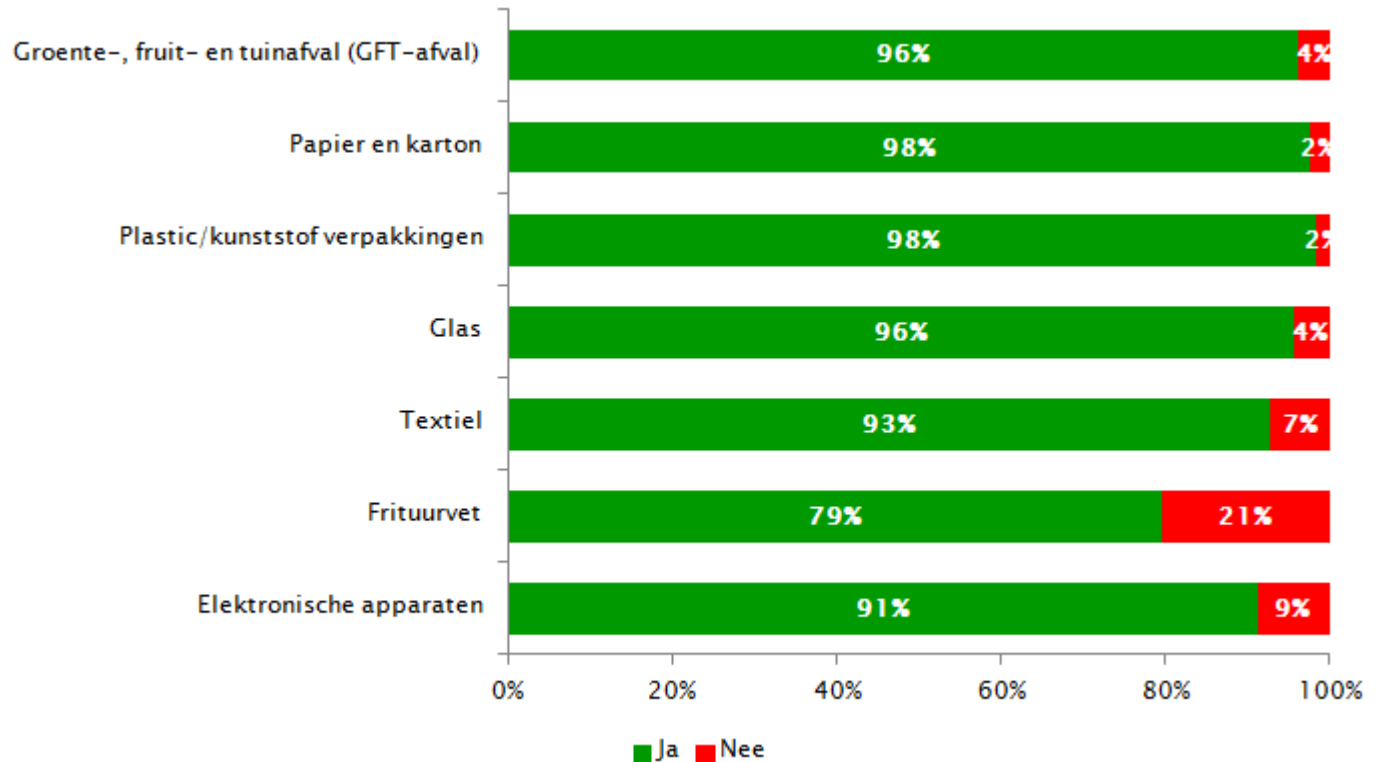
Informatievoorziening

Uit de resultaten blijkt dat wijzigingen m.b.t. de dienstverlening van ROVA door het grootste gedeelte van de inwoners via de themapagina in het huis-aan-huis blad worden verkregen, evenals informatie over het scheiden van afval. Informatie over de algemene dienstverlening van ROVA wordt in de meeste gevallen verkregen via de website.

Resultaten

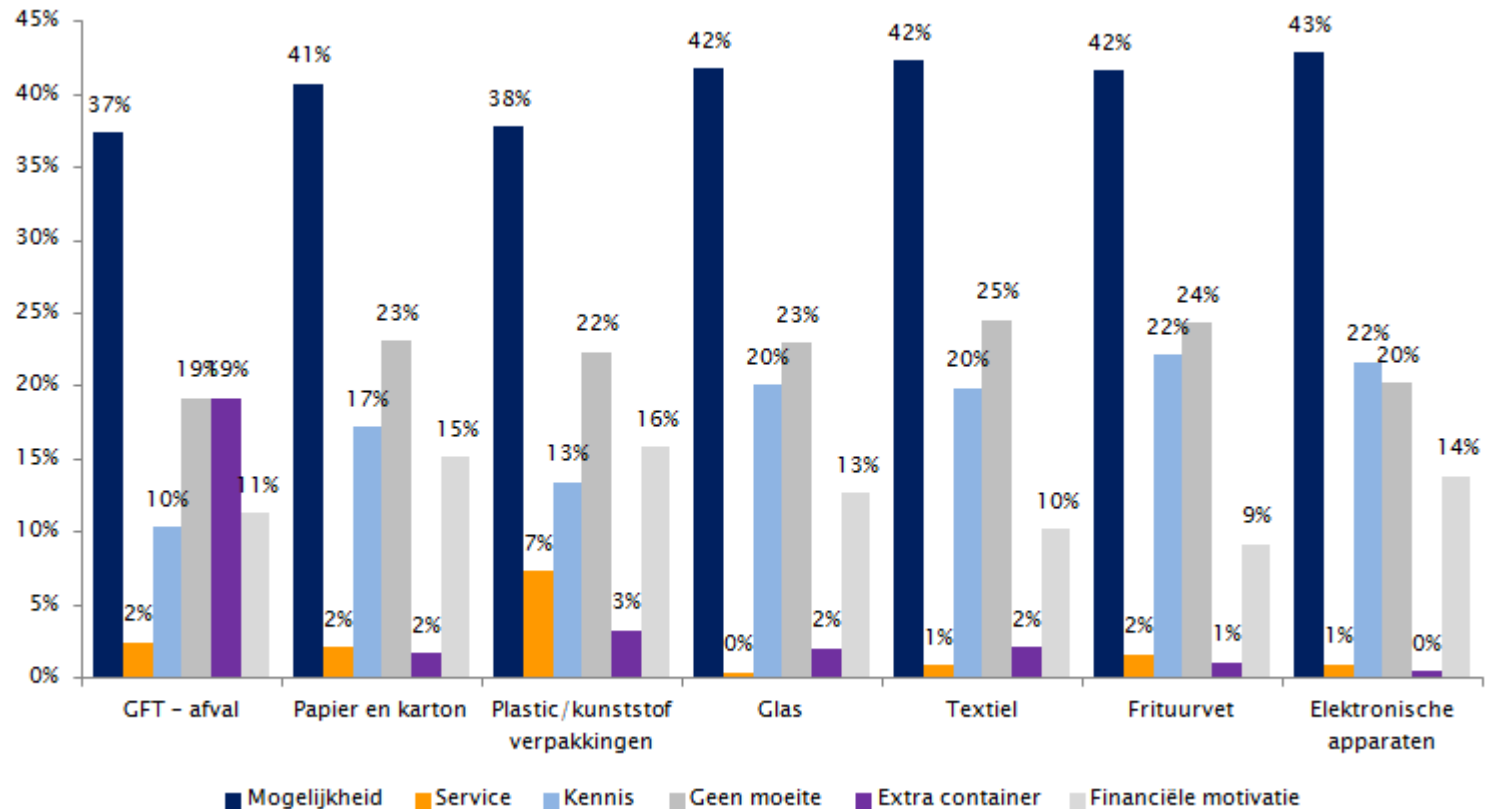
Afvalscheidinggedrag: gescheiden aanbieden

Kunt u aangeven of u onderstaand afval gescheiden aanbiedt?



Afvalscheidinggedrag: redenen afvalscheiding

Wat is voor u de belangrijkste reden om het afval te scheiden?



Mogelijkheid: Ik heb de mogelijkheden om afval te kunnen scheiden (vaker het soort afval aanbieden, meer aanbodmogelijkheden / inleverpunten)

Service: Ik ontvang meer service (soort afval wordt frequenter opgehaald)

Kennis: Ik heb de kennis, ik weet welk soort afval waarbij hoort (welk soort afval hoort waarbij/ wat is het nut van afvalscheiding)

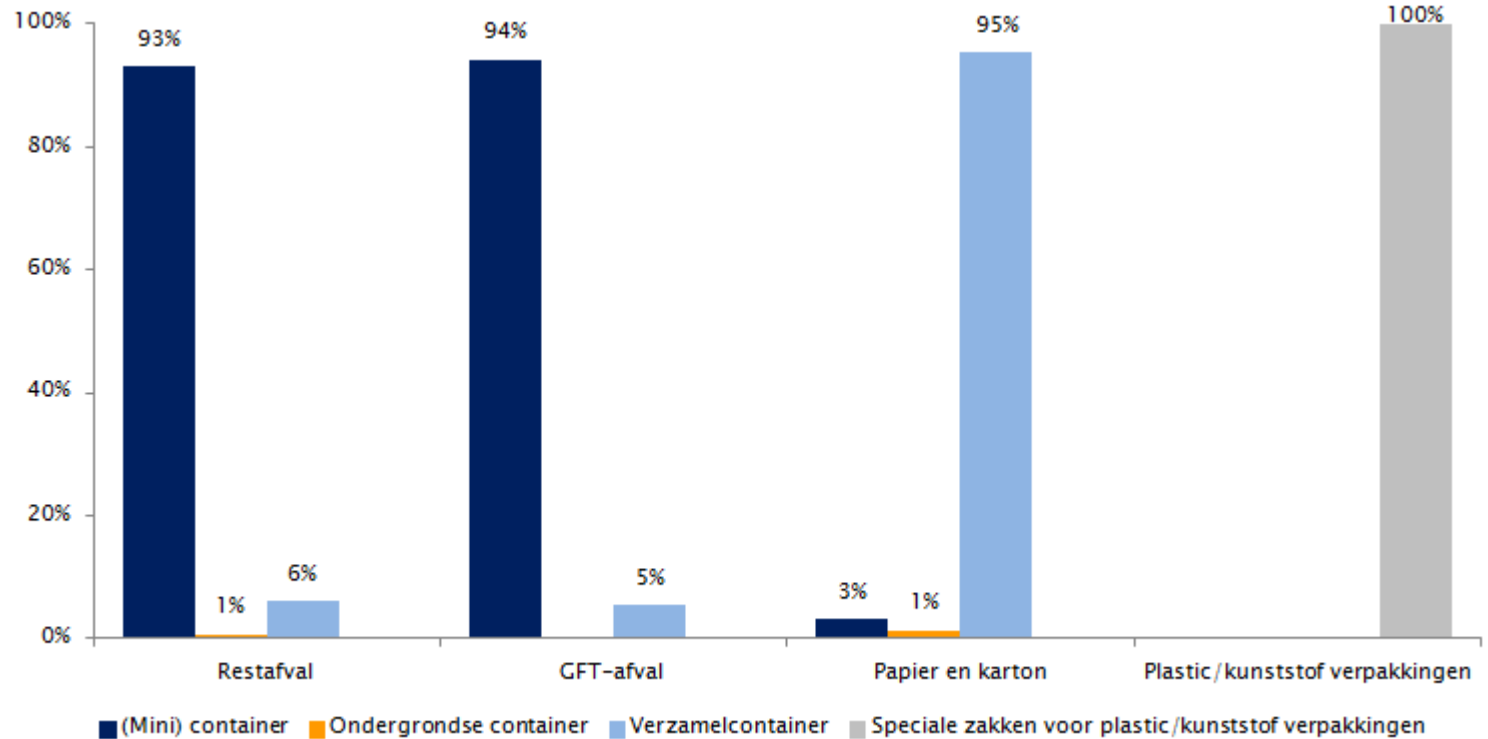
Geen moeite: Ik hoef geen extra moeite te doen om afval te scheiden

Extra container: Ik krijg een extra container voor dit soort afval

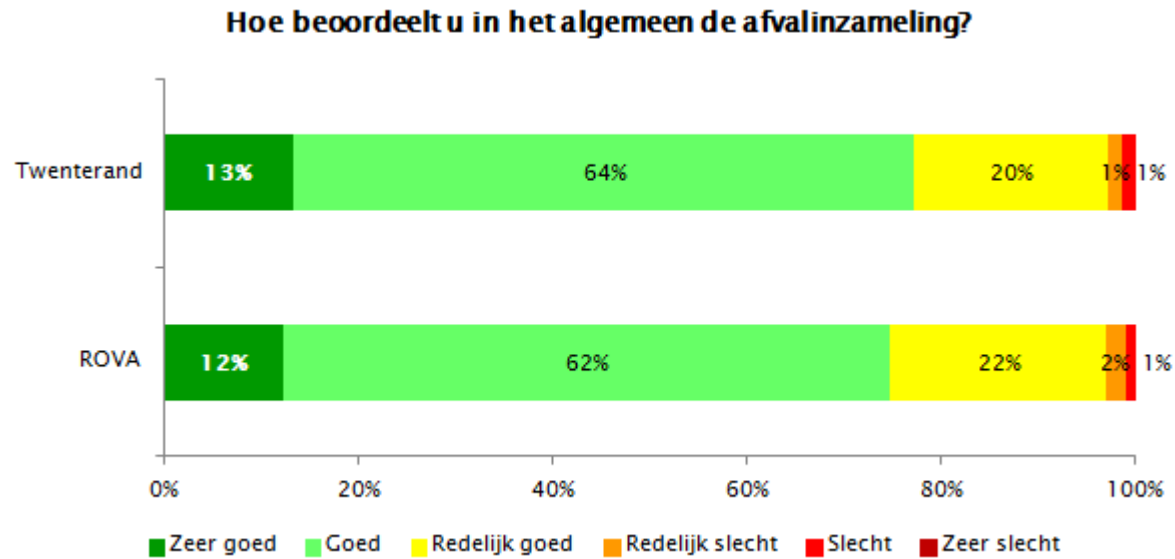
Financiële motivatie: Ik heb een financiële motivatie (minder afvalstoffenheffing betalen, extra betalen voor restafval)

Afvalscheidinggedrag: manier van afvalinzameling

Op welke manier wordt uw afval ingezameld?



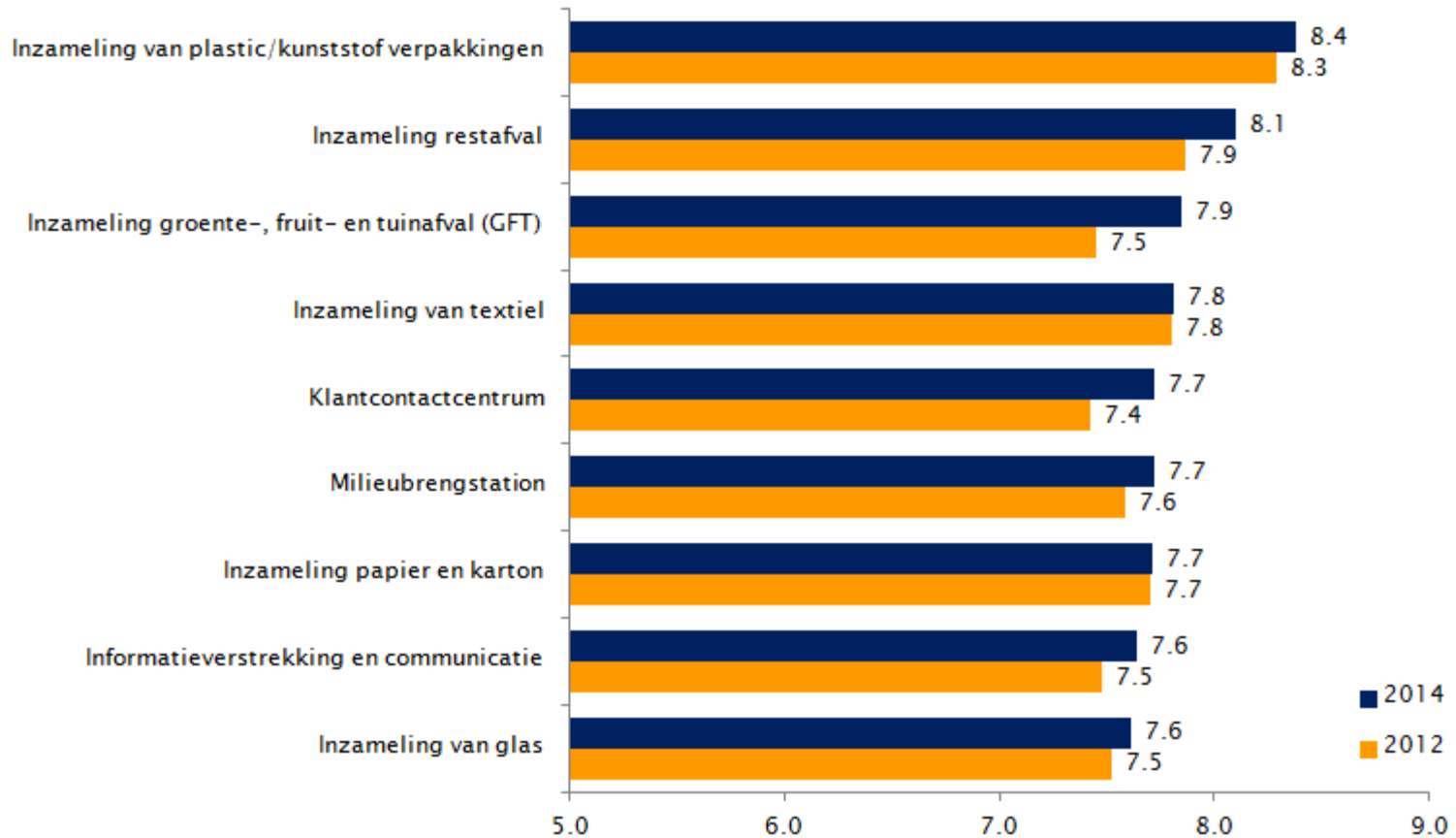
Algemene beoordeling afvalinzameling



Tevredenheid: per succesgebied

Gemiddelde klanttevredenheid

- 2014: 7.8
- 2012: 7.6



Verschillen zijn berekend op basis van scores op twee decimalen.

Tevredenheid: per segment

	Twenterand n=300	Hoogbouw n=26	Laagbouw n=267
Gemiddelde tevredenheid	7.8	7.8	7.8
Inzameling restafval	8.1	7.7	8.1
Inzameling groente-, fruit- en tuinafval (GFT)	7.9	-	7.9
Inzameling papier en karton	7.7	7.8	7.7
Inzameling van plastic/kunststof verpakkingen	8.4	8.4	8.4
Inzameling van glas	7.6	7.8	7.6
Inzameling van textiel	7.8	8.2	7.8
Milieubrengstation	7.7	-	7.7
Klantcontactcentrum	7.7	-	7.8
Informatieverstrekking en communicatie	7.6	7.7	7.6

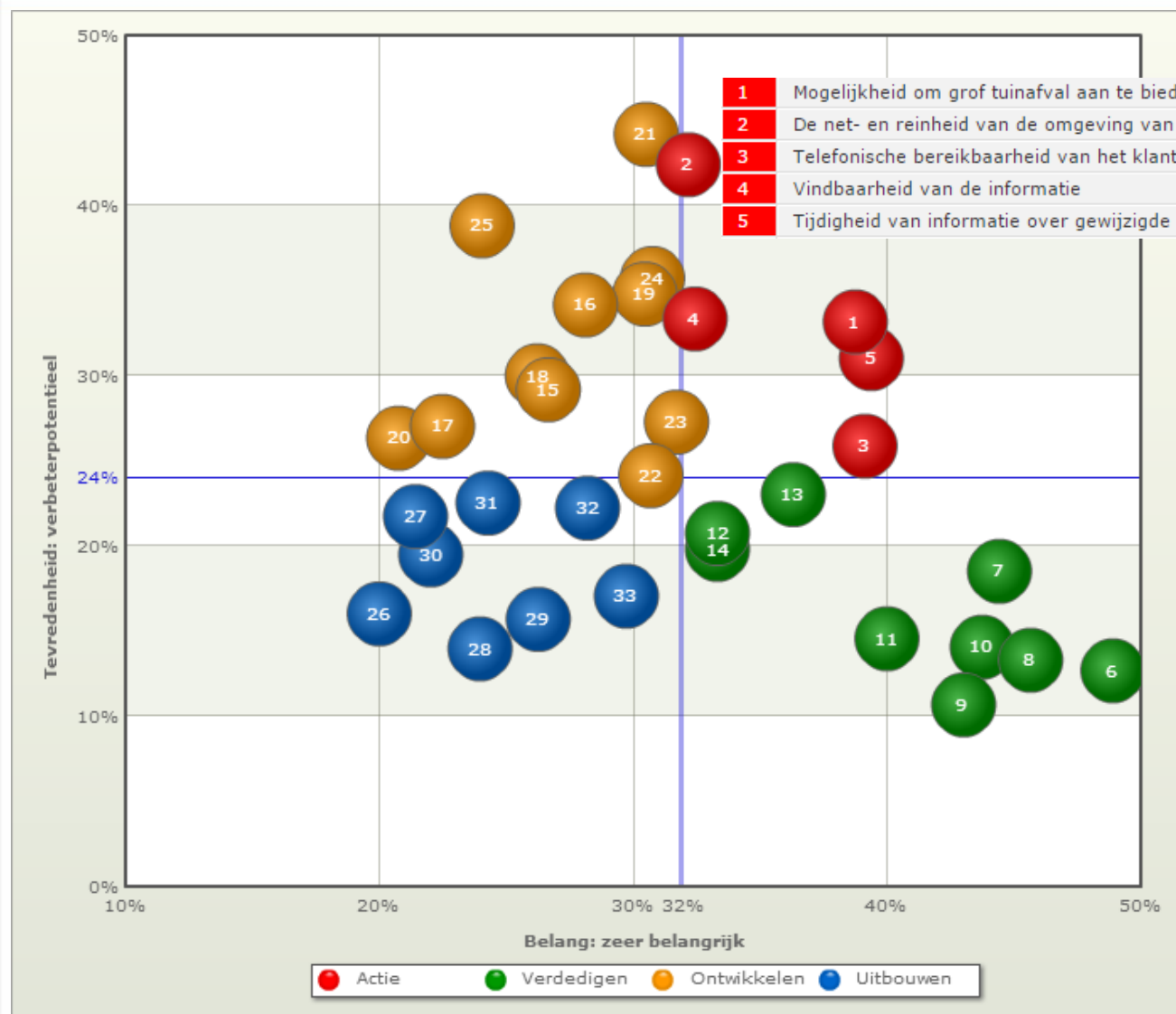
	Twenterand n=300	Alleenstaand n=54	Samenwonend n=116	Samenwonend met kinderen n=112
Gemiddelde tevredenheid	7.8	7.8	7.9	7.8
Inzameling restafval	8.1	8.1	8.1	8.1
Inzameling groente-, fruit- en tuinafval (GFT)	7.9	8.1	7.9	7.8
Inzameling papier en karton	7.7	7.6	7.8	7.7
Inzameling van plastic/kunststof verpakkingen	8.4	8.3	8.5	8.3
Inzameling van glas	7.6	7.6	7.7	7.5
Inzameling van textiel	7.8	8.1	7.8	7.8
Milieubrengstation	7.7	7.6	8.0	7.6
Klantcontactcentrum	7.7	7.4	7.9	8.0
Informatieverstrekking en communicatie	7.6	7.4	7.7	7.7

- = indicatief (n<10)

Prioriteitenmatrix: toelichting

- In de prioriteitenmatrix wordt iedere indicator weergegeven middels een punt/bol. Deze punten zijn verdeeld over vier kwadranten. Deze kwadranten worden gevormd door twee blauwe lijnen die beiden staan voor een gemiddelde.
 - Horizontale lijn: deze lijn geeft het gemiddelde verbeterpotentieel in het klanttevredenheidsonderzoek aan. De punten die boven deze lijn liggen, hebben een boven gemiddeld verbeterpotentieel.
 - Verticale lijn: deze lijn geeft aan welk deel van de antwoorden op de belangschaal is gegeven in antwoordoptie “zeer belangrijk”. De punten die rechts van deze lijn staan, zijn boven gemiddeld belangrijk omdat hier een groter percentage van de klanten antwoordde dat het aspect voor hen zeer belangrijk is.
- Kwadranten in de prioriteitenmatrix:
 - Alle aspecten die bovengemiddeld ‘zeer belangrijk’ worden ervaren en een bovengemiddeld verbeterd kunnen worden, zijn de verbeterpunten. Deze aspecten staan als **rode** punten in het vlak rechtsboven in de prioriteitenmatrix.
 - De **groene** punten zijn sterke aspecten: deze punten zijn zeer belangrijk voor de inwoners, en scoren goed als het gaat om de tevredenheidsscore.
 - De **oranje** punten zijn de punten die verder ontwikkeld kunnen worden: deze punten hebben minder prioriteit omdat deze minder belangrijk worden ervaren. Echter zien de inwoners wel mogelijkheid om te verbeteren en kan de tevredenheidsscore nog verbeterd worden.
 - De **blauwe** punten zijn de punten die uitgebouwd kunnen worden: dit zijn onderwerpen waar inwoners tevreden over zijn, maar zijn tevens punten die minder belangrijk voor hen zijn. Deze punten hebben de laagste prioriteit in de matrix.
- Op de pagina die volgt op de prioriteitenmatrix is de legenda opgenomen. Hierin staat vermeld welke indicatoren horen bij de nummers in de prioriteitenmatrix.

Prioriteitenmatrix



Prioriteitenmatrix: legenda

6	Duidelijkheid wanneer het restafval wordt ingezameld
7	Het gebruiksgemak van de verzamelcontainer (restafval)
8	Duidelijkheid wanneer het GFT-afval wordt ingezameld
9	Duidelijkheid wanneer plastic/kunststof verpakkingen worden ingezameld
10	De verkrijgbaarheid van de speciale zakken waarin plastic/kunststof verpakkingen worden ingezameld
11	Klantvriendelijkheid van de medewerker
12	Kwaliteit van de afhandeling
13	Duidelijkheid van de schriftelijke informatie (afvalwijzer/kalender, gemeentepagina huis-aan-huis blad)
14	Duidelijkheid van de online informatie over afvalinzameling (website, afvalwijzer-app, Twitter)
15	De net- en reinheid van de verzamelcontainer (restafval)
16	Het aantal locaties waar papier en karton naartoe kan worden gebracht
17	De net- en reinheid van het verzamelsysteem/de container (papier en karton)
18	De net- en reinheid van de omgeving van het verzamelsysteem/de container (papier en karton)
19	De net- en reinheid van de glascontainer
20	Het aantal locaties waar textiel naartoe gebracht kan worden
21	Openingstijden van het milieubrengstation
22	Klantvriendelijkheid van de medewerker bij het milieubrengstation
23	Snelheid van afhandeling
24	Terugkoppeling van de afhandeling door een medewerker
25	Duidelijkheid van de informatie over afvalinzameling tijdens inloopavonden of presentaties
26	Het terugzetten van de container na lediging (restafval)
27	De net- en reinheid van de omgeving van de verzamelcontainer (restafval)
28	Het terugzetten van de GFT-container na lediging
29	Het aantal locaties waar glas naartoe gebracht kan worden
30	De net- en reinheid van de textielcontainer
31	De net- en reinheid van de omgeving van de textielcontainer
32	Bereikbaarheid locatie van het milieubrengstation
33	Bewegwijzering op het milieubrengstation

Prioriteitenmatrix

Twenterand vs. ROVA (1 / 2)

	Twenterand	ROVA
	n=300	n=5008
Inzameling restafval		
Het terugzetten van de container na lediging (restafval)	X	X
Duidelijkheid wanneer het restafval wordt ingezameld	X	X
De net- en reinheid van de verzamelcontainer (restafval)	X	X
De net- en reinheid van de omgeving van de verzamelcontainer (restafval)	X	X
Het gebruiksgemak van de verzamelcontainer (restafval)	X	X
Inzameling groente-, fruit- en tuinafval (GFT)		
Het terugzetten van de GFT-container na lediging	X	X
Duidelijkheid wanneer het GFT-afval wordt ingezameld	X	X
Mogelijkheid om grof tuinafval aan te bieden	X	X
Inzameling papier en karton		
Het aantal locaties waar papier en karton naartoe kan worden gebracht	X	X
De net- en reinheid van het verzamelsysteem/de container (papier en karton)	X	X
De net- en reinheid van de omgeving van het verzamelsysteem/de container (papier en karton)	X	X
Inzameling van plastic/kunststof verpakkingen		
Duidelijkheid wanneer plastic/kunststof verpakkingen worden ingezameld	X	X
De verkrijgbaarheid van de speciale zakken waarin plastic/kunststof verpakkingen worden ingezameld	X	X
Inzameling van glas		
Het aantal locaties waar glas naartoe gebracht kan worden	X	X
De net- en reinheid van de glascontainer	X	X
De net- en reinheid van de omgeving van de glascontainer	X	X
Inzameling van textiel		
Het aantal locaties waar textiel naartoe gebracht kan worden	X	X
De net- en reinheid van de textielcontainer	X	X
De net- en reinheid van de omgeving van de textielcontainer	X	X

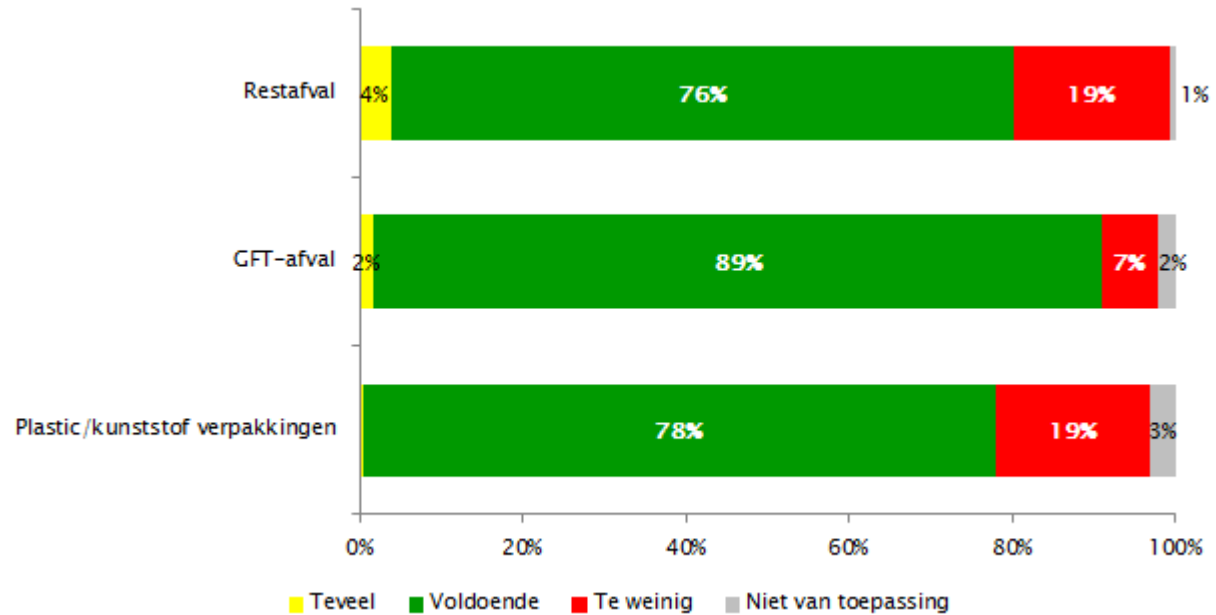
Prioriteitenmatrix

Twenterand vs. ROVA (2/2)

	Twenterand	ROVA
	n=300	n=5008
Milieubrengrstation		
Openingstijden van het milieubrengrstation	X	X
Bereikbaarheid locatie van het milieubrengrstation	X	X
Klantvriendelijkheid van de medewerker bij het milieubrengrstation	X	X
Bewegwijzering op het milieubrengrstation	X	X
Klantcontactcentrum		
Telefonische bereikbaarheid van het klantcontactcentrum	X	X
Klantvriendelijkheid van de medewerker	X	X
Snelheid van afhandeling	X	X
Kwaliteit van de afhandeling	X	X
Terugkoppeling van de afhandeling door een medewerker	X	X
Informatieverstrekking en communicatie		
Duidelijkheid van de schriftelijke informatie (afvalwijzer/kalender, gemeentepagina huis-aan-huis blad)	X	X
Duidelijkheid van de online informatie over afvalinzameling (website, afvalwijzer-app, Twitter)	X	X
Duidelijkheid van de informatie over afvalinzameling tijdens inloopavonden of presentaties	X	X
Vindbaarheid van de informatie	X	X
Tijdigheid van informatie over gewijzigde inzameltijden / data	X	X

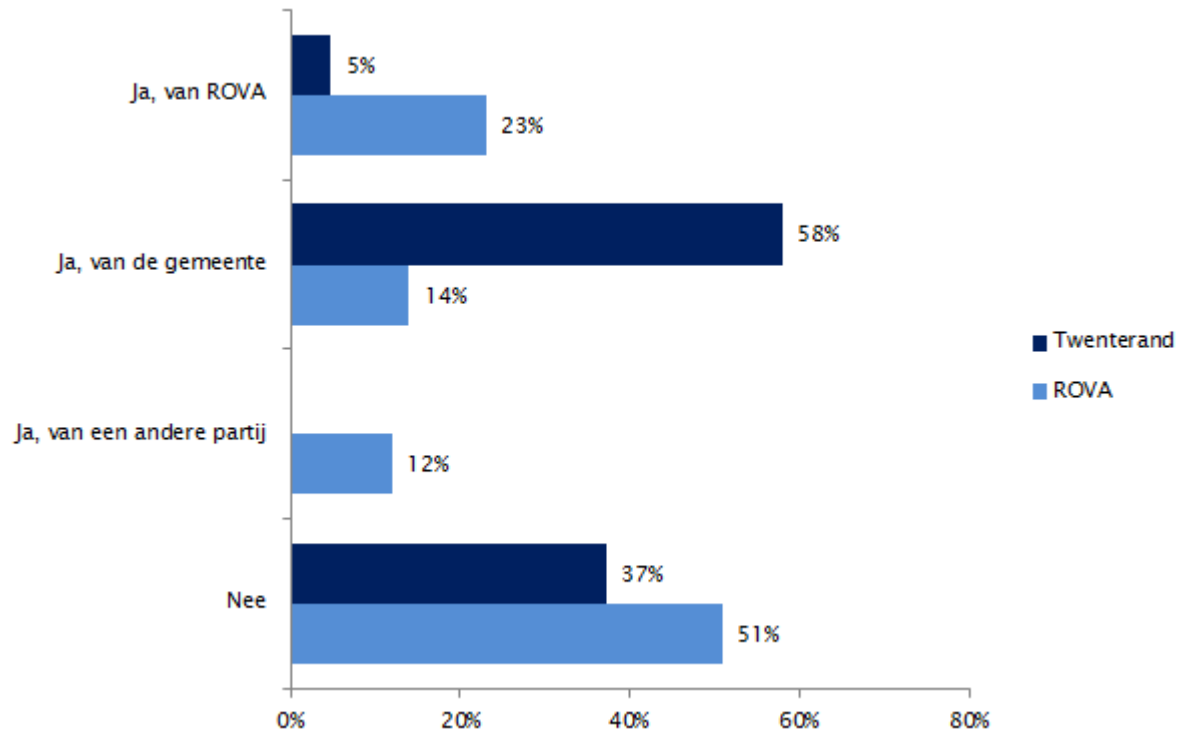
Afvalscheidinggedrag: frequentie afvalinzameling

Wat vindt u van het aantal keer per maand dat het afval wordt opgehaald?



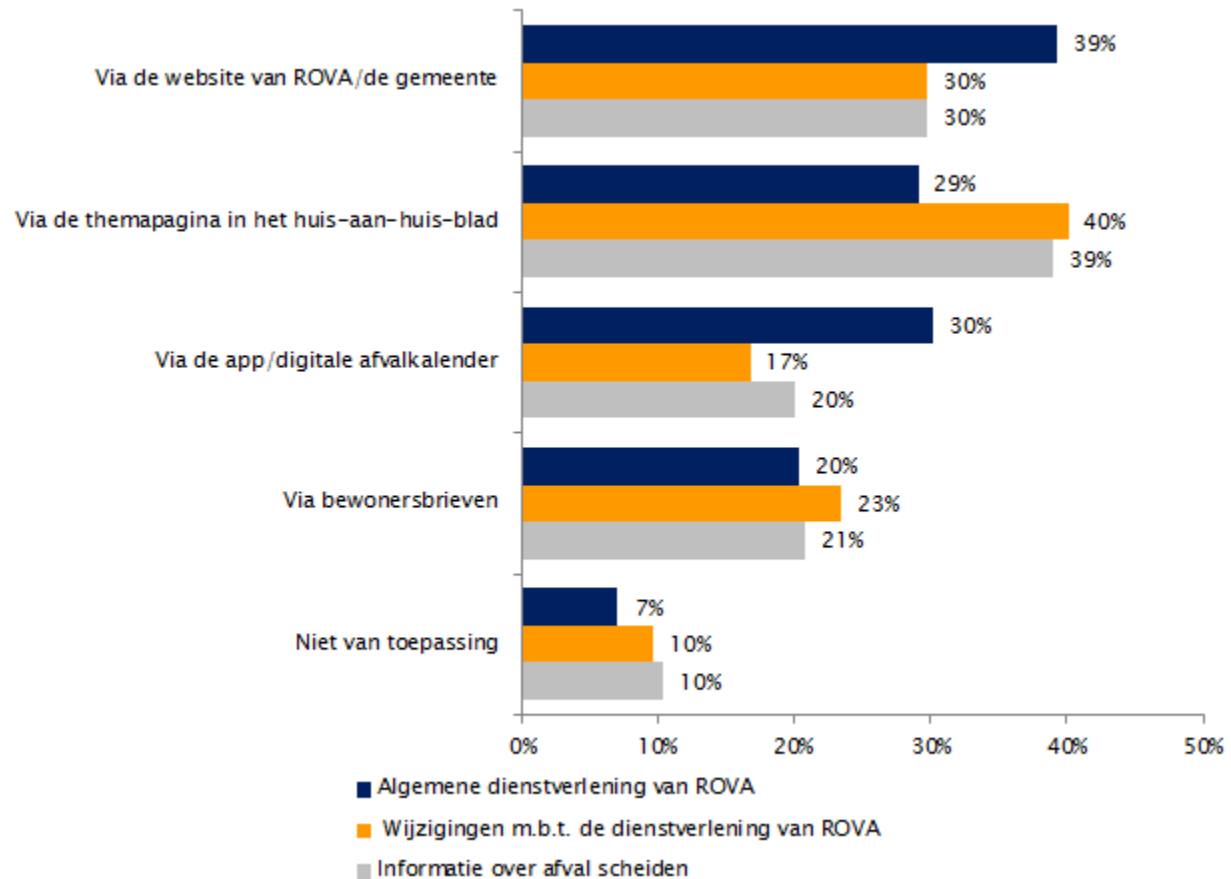
Milieustraat

Heeft u in 2014 een milieubringstation, een afvalbringstation of een milieustraat bezocht?



Informatieverstrekking en communicatie

Hoe krijgt u informatie over...?



Bijlagen

Onderzoeksverantwoording

Aanleiding en doelstelling

Aanleiding

- ROVA en de gemeente wensen gestructureerd inzicht te krijgen in de tevredenheid, verwachtingen en het scheidingsgedrag van inwoners ten aanzien van de inzameling van huishoudelijk afval. Elke twee jaar voert ROVA een onderzoek uit onder inwoners van de aangesloten gemeenten. Op basis hiervan wil ROVA verbeterpunten identificeren en prioriteiten stellen om de kwaliteit van de dienstverlening verder te verbeteren. In 2014 heeft ROVA, evenals in 2012, Integron geselecteerd om het tevredenheidsonderzoek uit te voeren.

Doelstellingen:

- Het bieden van inzicht in de tevredenheid, verwachtingen en het scheidingsgedrag van inwoners ten aanzien van de dienstverlening en informatievoorziening met betrekking tot huishoudelijk afval.
- Identificeren en prioriteren van verbeterpunten om de kwaliteit van de dienstverlening en informatievoorziening te verbeteren.

In de periode oktober – november 2014 is onder 17 gemeenten uit het ROVA verzorgingsgebied het tevredenheidsonderzoek over de afvalinzameling uitgevoerd. Hetzelfde onderzoek is ook in 2012 uitgevoerd, zodat de resultaten kunnen worden vergeleken. Dit betreft de ontwikkelingen in de tijd. Daarnaast kunnen de resultaten worden vergeleken binnen een aantal segmenten op gemeentelijk niveau:

- Type woning: hoogbouw / laagbouw
- Gezinssamenstelling: alleenstaand / alleenstaand met kinderen / samenwonend / samenwonend met kinderen

Onderzoeksverantwoording

Uitvoering onderzoek

17 gemeenten uit het ROVA verzorgingsgebied, die deelnemen aan het inwonersonderzoek zijn:

- Aalten
- Amersfoort
- Dalfsen
- Hardenberg
- Hattem
- Heerde
- Kampen
- Olst-Wijhe
- Ommen
- Oost-Gelre
- Raalte
- Staphorst
- Steenwijkerland
- Twenterand
- Urk
- Winterswijk
- Zwartewaterland

Uitvoering onderzoek: Combinatie van schriftelijke en online vragenlijsten.

- De gemeente heeft het onderzoek aangekondigd onder haar inwoners.
- Integron heeft 1200 huishoudens uitgenodigd per post. Inwoners kregen een unieke gebruikersnaam en wachtwoord om online deel te nemen aan het onderzoek of ze konden de bijgevoegde vragenlijst invullen en opsturen per post.

Betrouwbaarheid

- Twenterand bestaat uit 12867 huishoudens. Uit de door ROVA aangeleverde adressenbestanden is door Integron een steekproef getrokken van 1200 huishoudens.
- O.b.v. eerder uitgevoerd onderzoek door ROVA is uitgegaan van een responspercentage van 25%.
- Voor het realiseren van een 90% betrouwbaarheidsniveau zijn minimaal 266 respondenten nodig. (90% is een gangbaar betrouwbaarheidsniveau voor markt- en opinieonderzoek)
- De netto respons voor dit onderzoek bedraagt 300 inwoners.
- Binnen de verschillende segmenten is de respons per groep lager. Met deze lagere respons per segment neemt de betrouwbaarheid van de uitkomsten af, maar de relevantie niet. Het biedt namelijk voldoende respons per segment om relevante inzichten te krijgen en op basis hiervan richtinggevende uitspraken te doen.

Onderzoeksmodel

- Het onderzoeksmodel van Integron maakt zowel de huidige tevredenheid van de inwoners inzichtelijk, als het belang dat de inwoners hieraan hechten.
- Inzicht in de huidige tevredenheid van inwoners over de dienstverlening biedt concrete aanknopingspunten voor verbeteracties. Het meten van de huidige tevredenheid over de dienstverlening is een momentopname van de tevredenheid op dat moment. Door op een later moment nogmaals te meten, kunnen deze momenten met elkaar worden *vergeleken*. Ook wordt het mogelijk om te *evalueren* of de in gang gezette initiatieven en verbeteracties daadwerkelijk hebben bijgedragen aan een hogere tevredenheid van inwoners en daarmee aan een verbetering van de dienstverlening. Dit laatste is met name van toepassing bij een trendmeting.
- Door het belang inzichtelijk te maken, wordt duidelijk in hoeverre inwoners waarde hechten aan een bepaald aspect en de eventuele wens voor verbetering. Dit kan helpen om prioriteiten te stellen voor het formuleren van verbeteracties.
- De relatie tussen tevredenheid en belang wordt in de prioriteitenmatrix geïllustreerd. (zie p. 13). Met behulp van de prioriteitenmatrix wordt bepaald wat verbeterpunten zijn, wat sterke aspecten zijn en waar nog extra aandacht aan gegeven kan worden.

Onderzoeksverantwoording

Onderzoeksmodel

Uitleg scores

Tevredenheid: (schalen)

Zeer goed	= 10
Goed	= 8.2
Redelijk goed	= 6.4
Redelijk slecht	= 4.6
Slecht	= 2.8
Zeer slecht	= 1.0

Belang: (schalen)

Zeer belangrijk	= 1
Belangrijk	= 2
Minder belangrijk	= 3
Onbelangrijk	= 4

- De tevredenheid wordt lineair omgerekend naar een rapportcijfer.
- Identificeren en prioriteren van verbeterpunten om de kwaliteit van de dienstverlening en informatievoorziening te verbeteren.
- Indien binnen een segmentgroep er geen of te weinig waarnemingen zijn om een betrouwbaar beeld te geven, is dit weergegeven door een – teken.
- Alle onderzoeksresultaten zijn inzichtelijk in het online dashboard, Customer Heartbeat. Aan ROVA en de gemeente zijn hiervoor inloggegevens verstrekt.

Tevredenheid: Twenterand vs. 2012 (1 / 2)

	2014	2012	
	Tevredenheid	Tevredenheid	Vershil
Gemiddelde tevredenheid	7.8	7.6	0.2
Inzameling restafval	8.1	7.9	0.2
Het terugzetten van de container na lediging (restafval)	8.1	7.9	0.2
Duidelijkheid wanneer het restafval wordt ingezameld	8.2	7.9	0.3
De net- en reinheid van de verzamelcontainer (restafval)	7.4	6.9	0.5
De net- en reinheid van de omgeving van de verzamelcontainer (restafval)	7.8	7.6	0.2
Het gebruiksgemak van de verzamelcontainer (restafval)	7.9	8.7	-0.8
Inzameling groente-, fruit- en tuinafval (GFT)	7.9	7.5	0.4
Het terugzetten van de GFT-container na lediging	8.1	7.8	0.3
Duidelijkheid wanneer het GFT-afval wordt ingezameld	8.2	7.6	0.6
Mogelijkheid om grof tuinafval aan te bieden	7.1	6.8	0.4
Inzameling papier en karton	7.7	7.7	0.0
Het aantal locaties waar papier en karton naartoe kan worden gebracht	7.6	7.7	-0.2
De net- en reinheid van het verzamelsysteem/de container (papier en karton)	7.8	7.8	0.1
De net- en reinheid van de omgeving van het verzamelsysteem/de container (papier en karton)	7.8	7.8	-0.1
Inzameling van plastic/kunststof verpakkingen	8.4	8.3	0.1
Duidelijkheid wanneer plastic/kunststof verpakkingen worden ingezameld	8.3	8.3	0.1
De verkrijgbaarheid van de speciale zakken waarin plastic/kunststof verpakkingen worden ingezameld	8.4	8.3	0.1
Inzameling van glas	7.6	7.5	0.1
Het aantal locaties waar glas naartoe gebracht kan worden	8.1	8.2	-0.1
De net- en reinheid van de glascontainer	7.5	7.4	0.1
De net- en reinheid van de omgeving van de glascontainer	7.3	7.0	0.2
Inzameling van textiel	7.8	7.8	0.0
Het aantal locaties waar textiel naartoe gebracht kan worden	7.7	7.8	-0.1
De net- en reinheid van de textielcontainer	7.9	7.9	0.0
De net- en reinheid van de omgeving van de textielcontainer	7.8	7.8	0.1

Verschillen zijn berekend op basis van scores op twee decimalen.

Tevredenheid: Twenterand vs. 2012 (2/2)

	2014	2012	
	Tevredenheid	Tevredenheid	Verschil
Gemiddelde tevredenheid	7.8	7.6	0.2
Milieubrengstation	7.7	7.6	0.1
Openingstijden van het milieubrengstation	7.1	6.8	0.3
Bereikbaarheid locatie van het milieubrengstation	7.8	7.9	-0.1
Klantvriendelijkheid van de medewerker bij het milieubrengstation	7.9	7.7	0.2
Bewegwijzering op het milieubrengstation	8.0	7.9	0.1
Klantcontactcentrum	7.7	7.4	0.3
Telefonische bereikbaarheid van het klantcontactcentrum	7.7	7.7	0.1
Klantvriendelijkheid van de medewerker	8.1	7.6	0.5
Snelheid van afhandeling	7.6	7.5	0.0
Kwaliteit van de afhandeling	7.8	7.4	0.3
Terugkoppeling van de afhandeling door een medewerker	7.3	6.7	0.7
Informatieverstrekking en communicatie	7.6	7.5	0.2
Duidelijkheid van de schriftelijke informatie (afvalwijzer/kalender, gemeentepagina huis-aan-huis blad)	7.8	7.6	0.1
Duidelijkheid van de online informatie over afvalinzameling (website, afvalwijzer-app, Twitter)	8.0	7.8	0.2
Duidelijkheid van de informatie over afvalinzameling tijdens inloopavonden of presentaties	7.3	7.0	0.2
Vindbaarheid van de informatie	7.5	7.4	0.0
Tijdigheid van informatie over gewijzigde inzameltijden / data	7.5	7.3	0.3

Verschillen zijn berekend op basis van scores op twee decimalen.

Integron BV

Wijnhaven 65, Rotterdam

Postbus 61300

3002 HH Rotterdam

Telefoon: 010-4115966

Fax: 010-4115753

E-mail: info@integron.nl

www.integron.nl



Volg ons op:



© Copyright 2014, Integron B.V.

Dit document is uitsluitend opgesteld voor deze opdrachtgever. Alle in het document vermelde gegevens zijn strikt vertrouwelijk. Publicatie en inzage aan derden, geheel of gedeeltelijk, is zonder schriftelijke toestemming van Integron B.V. niet toegestaan.