

GEMEENTE HELLEVOETSLUIS

Do's in communicatie nieuw afvalbeleid



GEMEENTE HELLEVOETSLUIS

Do's in communicatie nieuw afvalbeleid

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	4
2.	Deelnemers	4
3.	Resultaten per vraag.....	6
3.1	Communicatie tot inwoners in de besluitvormende fase	6
3.2	Opstellen communicatieplan	6
3.3	Testen van een nieuwe inzamelwijze door aanwijzen proefwijk	6
3.4	Starten met communiceren naar inwoners over de invoering.....	6
3.5	Betrekken gemeenteraad	7
3.6	Gebruik van een specifiek ontworpen logo en/of slogan	8
3.7	Inzet communicatiemiddelen ter verbetering van de kwaliteit van deelstromen	8
3.8	Aparte benadering van bevolkingsgroepen.....	9
3.9	Communicatieve knelpunten tijdens de invoering van de nieuwe inzamelwijze	10
3.10	De communicatieve do's.....	11
3.11	De communicatieve don'ts.....	11
3.12	Tevredenheid inwoners over de uitvoering.....	12
4.	Aandachtspunten	12
	Bijlage.....	14



1. Inleiding

Gemeente Hellevoetsluis staat aan de vooravond van een verandering van de afvalinzameling bij huishoudens. Het nieuwe beleid is in concept vastgesteld. Vanwege de te komen veranderingen wil de gemeente goed communiceren met inwoners voor zoveel mogelijk draagvlak. Maar hoe kun je dat het beste doen?

Er zijn al veel gemeenten gemeente Hellevoetsluis voorgegaan in een dergelijk veranderingstraject en er valt te leren van de gekozen wegen die deze gemeenten bewandeld hebben. Daarom heeft de gemeente Hellevoetsluis een aantal gemeenten, die hun afvalbeleid recentelijk hebben veranderd, gevraagd advies te geven over de communicatieaanpak. Wat kun je beter laten en waar moet je je als gemeente vooral op concentreren? De uitkomst wordt in onderhavig rapport gegeven. Een communicatieplan voor de uitvoering van het nieuwe afvalbeleid van Hellevoetsluis wordt vervolgens mede aan de hand van deze uitkomsten opgesteld.

2. Deelnemers

Bij het opzetten van een deelnemersgroep is eerst bepaald welke gemeenten wat stedelijkheid en hoogbouwklasse betreft vergelijkbaar zijn met gemeente Hellevoetsluis.¹ Daarna is aan de hand van CBS-gegevens bekeken welke van deze gemeenten relatief goed scoren op het gebied van afvalscheiding en welke gemeente vrij recentelijk een verandering in de afvalinzameling hebben ondergaan. Uiteindelijk is aan elf gemeenten gevraagd deel te nemen aan dit onderzoek, zie onderstaande tabel. De gegevens in de tabel zijn gebaseerd op CBS-gegevens uit 2016 (dat zijn de meest recente).

	Restafval Kg/inw (2016)	Scheidings% (2016)	Hoogbouw- klasse	Sted. Kl.	Huidige inzamelwijze	Opmerking
Oosterhout	83,3	84%	C	2	Gewicht & frequentie	
Winterswijk	68,3	81%	C	3	Volume & frequentie	
Waalwijk	97,2	72%	C	3	Gewicht & frequentie	
Veldhoven	112,3	73%	C	2	Aantal personen	
Hengelo	128,4	70%	C	2	Volume & frequentie	
Oud- Beijerland	133,2	71%	C	3	Volume & frequentie	
Lisse	156,4	62%	B	2	Omgekeerd & frequentie	Presteert inmiddels veel beter dan hier inzichtelijk is gemaakt

¹ Gemeente Hellevoetsluis valt onder stedelijkheidsklasse 2; sterk stedelijk. De adressendichtheid per km² bedraagt in deze categorie 1500-2500. De hoogbouwklasse (zoals die bij de benchmarks van Rijkswaterstaat i.s.m. NVRD wordt aangehouden) is C; 20-29% hoogbouw.



						door invoering van Omgekeerd Inzamelen met diftar in 2017.
Deventer	80,1	74%	B	2	Volume & frequentie	
Veenendaal	91,2	72%	B	2	Volume & frequentie	
Lelystad	209	57%	D	3	Aantal personen	Gemeente is nieuw beleid aan het uitvoeren: Omgekeerd Inzamelen. Voor Hellevoetsluis is dit een voorbeeld.
Heemstede	195	60%	B	2	Volume	Invoering van nieuw beleid wordt getest in proefwijk

Deze gemeenten zijn telefonisch en vervolgens per mail benaderd en gevraagd deel te nemen aan dit onderzoek door een vragenlijst in te vullen. De vragenlijst is opgenomen in de bijlage.

De respons op het verzoek is matig². Vier gemeenten hebben de vragenlijst ingevuld, zijnde RAD namens Oud-Beijerland, Lisse, Veenendaal en Heemstede. Gemeente Heemstede vraagt specifiek haar gegevens vertrouwelijk te behandelen. Gemeenten die hebben meegedaan ontvangen een samenvattend en geanonimiseerd verslag van de bevindingen.

Welke veranderingen zijn/worden doorgevoerd?	
RAD namens gemeente Oud-Beijerland	Diftar-systeem in 2015-2016
Gemeente Lisse	GFT/ OPK/ PMD ophalen aan huis in container Rest wegbrengen in ondergrondse container (vanaf 2 ^e helft 2016) + diftar (per 2017).
Gemeente Veenendaal (en ACV namens Veenendaal en omliggende gemeenten)	Diftar, 4 ^e kliko voor PMD, frequentieverlaging restafval (eens per 3 weken). Pilots medio 2013- medio 2014, raadsbesluit uitrol feb 2015, start uitrol 1 jan. 2016.
Gemeente Heemstede	Er is gestart met een proef om nieuw afvalbeleid vorm te geven. Het invoeren van omgekeerd inzamelen lijkt de beste oplossing te zijn. Start maart 2017.

² De uitvraag is in de zomervakantieperiode gedaan wat mede verklaart waarom de respons gering is. Gezien de tijdplanning kon dit niet anders en kon ook niet langer worden gewacht met de uitwerking van onderhavige rapportage.

3. Resultaten per vraag

In een onderzoek als deze gaat het om het vergaren van kwalitatieve gegevens. De antwoorden op iedere vraag worden in dit hoofdstuk inzichtelijk gemaakt. Als conclusie worden de belangrijkste aandachtspunten nog eens in het licht gezet.

3.1 Communicatie tot inwoners in de besluitvormende fase

In de fase van de besluitvorming omtrent nieuw afvalbeleid geven alle vier de gemeenten aan dat zij bewonersavonden hebben georganiseerd. Drie van de vier gemeenten hebben ook een enquête onder de inwoners gehouden. Echter, de volgorde van de enquête ten opzichte van de bewonersavond(en) verschilt. Twee van de drie gemeenten die een enquête houden beginnen hier het proces mee. De uitkomsten worden vervolgens op de informatieavonden gedeeld. Gemeente Lisse kiest ervoor te beginnen met bewonersavonden om vervolgens een enquête uit te zetten. Deze gemeente geeft ook specifiek aan dat veel gebruik is gemaakt van lokale media om inwoners te betrekken bij het besluitvormingsproces. In hoeverre de resultaten uit de bewonersonderzoeken van deze gemeenten uiteindelijk uitgangspunten van het gemeentelijk uitvoeringsbeleid geworden zijn, is de vraag.

Gemeente Heemstede heeft na de enquête en een gemeentebrede bewonersavond ook op wijkniveau een bewonersavond gehouden omdat zij in die wijk een proef wilde starten. Deze proef was gecommuniceerd, maar viel inwoners toch rauw op het dak. Vandaar dat een bijeenkomst in die specifieke wijk is gehouden.

3.2 Opstellen communicatieplan

Alle gemeenten hebben voor de uitvoeringsfase hun communicatiestrategie bepaald. Twee gemeenten hebben een communicatieplan opgesteld de andere twee hebben hun strategie beschreven. Opgenomen onderwerpen verschilden iets. De bepaling van de doelgroep en keuze van communicatiemiddelen voorafgaand aan de invoering/proef, bij en na invoering van de nieuwe inzamelwijze/proef en communicatie over de resultaten zijn de rode draad. Gemeente Veenendaal heeft als middel bijvoorbeeld een pop-up store, een specifieke projectwebsite en –Facebookpagina opgericht. Ook is een communicatieplanning voor intern gebruik opgesteld door gemeenten om een goed overzicht te behouden en de taakverdeling duidelijk te stellen. Veenendaal maakte in de planning onderscheid in twee fasen; de voorbereidende en de uitvoeringsfase. Een reclamebureau heeft RAD geholpen bij de strategiebepaling en de uitvoering.

3.3 Testen van een nieuwe inzamelwijze door aanwijzen proefwijk

Twee gemeenten hebben ervoor gekozen een nieuwe inzamelwijze te testen in een aangewezen proefwijk. In een van deze gemeente heeft de daadwerkelijke proef nog geen plaatsgevonden door onvrede over de ‘opgelegde’ nieuwe inzamelwijze in hun wijk en gebrek aan communicatie daarover. De andere twee gemeenten hebben ervoor gekozen de nieuwe inzamelwijze voor iedereen tegelijk te laten gelden, juist om weerstand en onderscheid te voorkomen.

3.4 Starten met communiceren naar inwoners over de invoering

Als het besluit tot een nieuwe afvalinzamelwijze is genomen, wanneer start je dan met het informeren van de inwoners? De vier gemeenten gaven hier ieder hele eigen informatie. Er is daarom voor gekozen om deze informatie voor iedere gemeente afzonderlijk te laten zien.



Gemeente Heemstede - De gemeente is een 8 a 9 maanden voor de start van de proef begonnen met de communicatie en het uitzetten van de enquête onder 1.250 inwoners. Daarna zijn bewoners van de startwijk geïnformeerd door middel van een persoonlijke uitnodiging aanwezig te zijn bij bewonersbijeenkomst in maart 2017. De proef zou op 1 januari 2018 van start gaan.

RAD namens gemeente Oud-Beijerland - In de jaren voorafgaand aan de invoering van Goed Scheiden Loont is er mondjesmaat over gecommuniceerd. Door middel van de maandelijkse advertentie en de interviews die de directeur heeft gegeven. Een half jaar voor de daadwerkelijke invoering is er een advertentie via Facebook en de regionale krant geplaatst en hebben we kort daarna een huis-aan-huis folder verspreid. Daarna heeft geadresseerde communicatie plaatsgevonden om men te informeren over de voor hun van toepassing zijnde veranderingen.

Gemeente Lisse - Vanaf oktober 2016 ging iedereen over op het omgekeerd inzamelen en per 1 januari 2017 op diftar. De communicatie naar inwoners startte ergens in 2015.

Gemeente Veenendaal - Vanaf het moment van evaluatie van de pilotwijken tot en met het raadsbesluit van invoering van het nieuwe beleid is gecommuniceerd via de reguliere kanalen (gemeentepagina, krant, twitter en facebook). Vanaf het raadsbesluit is gecommuniceerd volgens het communicatieplan.

Hierbij hebben we naast de eerder genoemde kanalen nog de volgende kanalen ingezet:

- Bewonersbrieven en bewonersfolders (in fase 1; voorbereidende fase)
- Pop up store voor persoonlijke informatie (fase 1)
- Telefonische helpdesk (fase 1 en 2; startfase)
- Billboard campagne (fase 2)
- Algemene media zoals krant, facebook, twitter (fase 1 en 2)

3.5 Betrekken gemeenteraad

De vier gemeenten gaven hier ieder eigen informatie. Er is daarom voor gekozen om deze informatie voor iedere gemeente afzonderlijk te laten zien.

Gemeente Heemstede - De Gemeenteraad is gedurende het gehele proces op de hoogte gehouden van de voortgang. Hierdoor is tot uitstel van de start van de proef besloten.

RAD namens gemeente Oud-Beijerland - Er zijn raadsinformatiebijeenkomsten georganiseerd en de raad is door de jaren heen regelmatig geïnformeerd over de voorgenomen plannen via de wethouders en door middel van bestuursvergaderingen, e.d.



Gemeente Lisse - De gemeenteraad heeft na een eerste startnotitie afvalbeleid bepaalt dat het een pilotproject participatie zou worden. Toen zijn we weer ‘opnieuw’ begonnen. Dit project is telkens gerapporteerd aan de raad. Tijdens de besluitvorming lag diftar voor. De raad heeft dit overruled en gekozen voor Omgekeerd Inzamelen en diftar. Dit heeft wel wat kwaad bloed gezet. Niet zozeer op inhoud, maar wel op het participatieproces.

Gemeente Veenendaal - De raad is via informatiebrieven op de hoogte gehouden.

3.6 Gebruik van een specifiek ontworpen logo en/of slogan

Alle vier de gemeenten kiezen voor een eigen slogan voor het nieuwe inzamelsysteem. Gemeente Heemstede kiest voor de slogan “Steeds minder afval”. De RAD geeft aan dat een jaar voorafgaand aan de invoering is gekozen voor een logo en een naam voor het Diftar-systeem om het een bepaalde aantrekkelijkheid te geven. De slogan daar luidt “Goed scheiden loont” en het logo wordt onderstaand afgebeeld, welke is afgeleid van de huisstijl.



3.7 Inzet communicatiemiddelen ter verbetering van de kwaliteit van deelstromen

Gemeente Heemstede heeft hier nog weinig op ingezet. De andere gemeenten geven het volgende aan.

RAD namens gemeente Oud-Beijerland - Voorafgaand aan Goed Scheiden Loont zijn we begonnen met de PMD-inzameling. Toen gebruikten we in onze communicatie lijstjes waarop verpakkingen van producten stonden vermeld. Omdat men veelal visueel is ingesteld, zijn we op het idee gekomen om met afbeeldingen te werken. Sindsdien plaatsen we in onze maandelijkse advertentie een rubriek “Wel of geen PMD” met afbeeldingen en waarom producten wel/niet in de zak mogen. In de jaarlijkse Afvalgids doen we het op dezelfde wijze, met alle afvalstromen. Een voorbeeld is onderstaand bijgesloten.

Afvval scheiden

GFT
GFT-afval staat voor groente-, fruit- en tuinafval. Dit afval wordt verwerkt tot compost. U mag biologisch afbreekbare zakken gebruiken om uw GFT-afval in te verzamelen. Tuinafval kan ook naar de milieustraat worden gebracht.

PMD
Verpakkingen van plastic, blik en drinkpakken aanbieden in PMD-zak

Afvvalnieuws
Mensen konden hun algehele elektrische apparaten, zoals telefoons, tabletten, draadloze oortelefoons en draadloze speakers, samenbrengen op www.waasland.nl. Op een vooraf afgeproken tijd hebben scholieren de zakken aan het opgeven. Dit is de eerste editie die wordt gehouden. De scholieren krijgen een eenmalige cursus naar Nemo in Heisterlaan. De eenmalige cursus gaat door op zaterdag.

De school die aan deze cursus meewerkt bij CBS 't Oostveld in Pannerden, CBS De Wageningen in Pannerden, CBS De Bruggen in Zuid-Bejersland, CBS Het Dreegen in Pannerden, CBS De Heugelingen in Zuid-Bejersland, PCBS De Bouwstenen in 't Graveland, CBS De Boereweg in Huisdijk, CBS De Landen in Zuid-Bejersland, het Basisschool Groen van Pannerden in Klaverlaan en CBS Burg van Barmbeek in Heisterlaan.

De school hebben contact met hun best geplaatst een vooraf afgepaste elektrische apparaten in te brengen. Binnenkort wordt de cursus gemaakt welke gericht is op de eerste Race heeft gewonnen en een schoolreis naar Wetenschapsmuseum Nemo cadeau krijgt.

De E-waste Race in deze regio is een initiatief van RAD Hoesche Waard en Weeze Nederland.

ZEMERTIPS voor uw PMD- en GFT-afval

GFT-afval
• Zet uw GFT-Container in de schuifwiel.
• Lig onder in uw container een oude krant of krantenresten.
• Verpak vles en vleeswaren in papier.
• Maak gebruik van bio-afvalbakken.
• Gooi geen restjes afval in de container.
• Laat gemiddeld 48 uur drogen en vochtige resten verwijderen. Dit water kan het gaan broden en voor stank zorgen. Als het afval droog is, voorkomt u dit.
• Hang een partijkloof met een paar meterbanden in de container tegen regen en madden.
• Als u ruiken in uw GFT-Container zitten, kunt u het volgende doen: maak uw container na het legen meteen schoon met water en groene zeep. Gebruik een bezem, schrobber of hardschrobber om de container goed schoon te krijgen. Laet deze daarna goed drogen, voordat u erop afval in goet.

PMD-zak
• Spoel uw verpakkingen voor het PMD-afval in de zonnematten met water en af.
• Plastic flessen en drinkverpakkingen kunt u het best afblazen en met de dop groep in de PMD-zak werpen.
• Wij adviseren u om de PMD-zak **allemaal** aan te bieden. Zo voorkomt u dat het afval in uw container gaat composteren en knaagt u deze zo schoon mogelijk.

Aanbiedregels
Voor het ruimen van de afvalcontainers en PMD-zakken geldt regels, hieronder wordt u van een aantal regels verteld.
• Op de dag waarop uw container geplaatst wordt, moet uw container vóór 08.00 uur op de aanbestedingsaanbod. Dit geldt ook voor de PMD-zakken. De ruimingen kunnen namelijk altijd worden.
• U mag de container of PMD-zak de avond voor de ledigingsdag vóór 20.00 uur op de aanbestedingsaanbod.
• Op de ruimingsdag zelf moet de container vóór 08.00 uur vóór 20.00 uur zijn weggehaald.
• Plaats uw container met het opschrift naar de weg. Dan kunnen onze chauffeurs sneller en efficiënter werken. Containers met gebodelijk open dak kunnen niet door de wachposten worden geplaatst.
• Te zware containers blijven ongeplaatst achter.
• Het is niet toegestaan het afval, zakken, dozen, glas, dozen, borden of broodafval naast de container of verzamelaar te plaatsen.
• Gebruik van kantelende container met uw eigen aandrager.

E-WASTE RACE

E-WASTE RACE 2018 in de Hoesche Waard
Van 18 mei t/m 22 juni 2018 bij de E-waste Race in de Hoesche Waard. Tien groepen van basisscholen in de regio hebben het tegen elkaar opgevoerd om zoveel mogelijk elektrische apparaten (ook wel e-waste genoemd) in te verzamelen.

Mensen konden hun algehele elektrische apparaten, zoals telefoons, tabletten, draadloze oortelefoons en draadloze speakers, samenbrengen op www.waasland.nl. Op een vooraf afgepaste tijd hebben scholieren de zakken aan het opgeven. Dit is de eerste editie die wordt gehouden. De scholieren krijgen een eenmalige cursus naar Nemo in Heisterlaan. De eenmalige cursus gaat door op zaterdag.

De school die aan deze cursus meewerkt bij CBS 't Oostveld in Pannerden, CBS De Wageningen in Pannerden, CBS De Bruggen in Zuid-Bejersland, CBS Het Dreegen in Pannerden, CBS De Heugelingen in Zuid-Bejersland, PCBS De Bouwstenen in 't Graveland, CBS De Boereweg in Huisdijk, CBS De Landen in Zuid-Bejersland, het Basisschool Groen van Pannerden in Klaverlaan en CBS Burg van Barmbeek in Heisterlaan.

De school hebben contact met hun best geplaatst een vooraf afgepaste elektrische apparaten in te brengen. Binnenkort wordt de cursus gemaakt welke gericht is op de eerste Race heeft gewonnen en een schoolreis naar Wetenschapsmuseum Nemo cadeau krijgt.

De E-waste Race in deze regio is een initiatief van RAD Hoesche Waard en Weeze Nederland.

Afvvalnieuws

Openingstijden milieustraat
Maandag t/m vrijdag 8.00 - 16.00 uur
Zaterdag 8.00 - 13.30 uur
Zon- en feestdagen gesloten

Openingstijden kantoor
Maandag t/m vrijdag 9.00 - 16.30 uur
Sintdreef 20a
3273 LK Westmaas
Tel. (0186) 57 25 86
info@radhw.nl
www.radhw.nl

- Gemeente Lisse –
- sorteerwijzer op internet.
 - sorteerwijzer als sticker bij iedereen in de bus.
 - We hebben geen onderzoek gedaan, naar wat het best werkt.

Gemeente Veenendaal –

Schone buurt-coaches, BOA's, info via facebook, krant, flyers etc.
Eerste maanden van invoering PMD-kliko intensieve handhaving door BOA's.
Voorlichting door Schone buurt-coaches.

3.8 Aparte benadering van bevolkingsgroepen

Een gemeente kan het van belang vinden om in de communicatie aan haar inwoners in sommige gevallen bevolkingsgroepen apart te benaderen. Als een gemeente bijvoorbeeld veel studenten heeft, of een wijk met relatief veel senioren of immigranten, kan afgestemde communicatie noodzakelijk zijn. Gemeente Heemstede geeft aan geen afgestemde communicatie op bepaalde bevolkingsgroepen ingezet te hebben. Ook RAD geeft aan dit niet te hebben gedaan, maar zegt achteraf dat zij dit beter wel had kunnen doen, al is het erg



intensief. Gemeente Lisse heeft wel een aantal groepen apart benaderd; groepen ouderen, inwoners met medisch afval (daar is een aparte regeling voor getroffen) en inwoners in hoogbouw. Het apart benaderen van ouderen had zeker een goed effect. Het beleid voor hoogbouw liet te lang op zich wachten, wat gevolgen had voor de communicatie met deze groep.

Ook in de gemeente Veenendaal is apart gecommuniceerd naar hoogbouw en laagbouw. Voor hen is er een halfjaar een pop-upstore geopend waar bewoners de nieuwe inzamelmiddelen konden zien en uitproberen, waar alle informatie beschikbaar was en waar PMD-zakken verkrijgbaar waren. In omliggende gemeenten in ACV-gebied is een infokar ingericht en gebruikt om de bewoners op diverse locaties van informatie te voorzien. Ook hier waren alle nieuwe inzamelmiddelen aanwezig. De kar stond op weekmarkten en bij diverse winkelcentra. Daarnaast hebben Schone Buurt-coaches specifieke groepen benaderd (koffieochtenden voor allochtone vrouwen, bewonerscommissies. Dit is na de invoering gebeurd en had volgens de gemeente en ACV achteraf beter in de voorbereidingsfase gekund.

3.9 Communicatieve knelpunten tijdens de invoering van de nieuwe inzamelwijze

De gemeenten zijn alle vier tijdens de invoeringsfase tegen enkele communicatieve knelpunten aangelopen.

Gemeente Heemstede - Door te late communicatie (door afstemming met de besluitvorming) voelden inwoners zich niet goed geïnformeerd. Zie voor meer informatie ook de volgende website:

<https://www.heemsteedsburgerbelang.nl/nieuws-mainmenu-37/183-pilot-afvalscheiding-merlenhoven-november-2017>

RAD namens gemeente Oud-Beijerland - Mensen zijn minder geïnteresseerd of betrokken bij iets als het nog ver weg is. Na de verspreiding van de huis-aan-huisflyer begon het te leven onder de burgers en kregen we veel reacties. De reacties hadden veelal betrekking op angst voor afvaldumpingen en kostenstijging. Wij zijn hierop in gaan spelen door zoveel mogelijk het gesprek aan te gaan en deze angsten weg te nemen.

Gemeente Lisse - Mensen lezen heel slecht. Twee voorbeelden: ze hebben drie brieven gekregen, met in 1 een pasje. Mensen hebben dan wel het pasje, maar zeggen nooit brieven gehad te hebben. En inwoners hebben een korting gekregen op hun afvalstoffenheffing (20%). Het jaar daarna werden hun 'tikken' in rekening gebracht. Veel waren weer vergeten dat ze eerder korting hebben gehad. Dergelijke zaken kom je tegen.

Gemeente Veenendaal - Een knelpunt bleek bewoners die de Nederlandse taal niet goed beheersen of vanuit het land van oorsprong anders omgaan met afval dan wij gewend zijn. Er zijn nu alsnog flyers gemaakt in het Turks, Arabisch en Engels.



3.10 De communicatieve do's

Gemeente Heemstede - Toelichting geven op persoonlijk niveau en inwoners (actief) laten meedenken.

RAD namens gemeente Oud-Beijerland - De kracht van herhaling werkt ook hierbij het beste. Zorg ervoor dat er tijdig al informatie over verspreid wordt. Het zijn voornamelijk de kleine details, zoals de advertentie via Facebook en krant ter aankondiging dat inwoners op een vaste datum de huis-aan-huis flyer krijgt. Daarmee vergroot je de kans dat men deze ook leest. Voor onze geadresseerde post hebben we enveloppen gebruikt waarop stond dat het informatie betreft over de restafvalcontainer of ondergrondse container. Dit is gerichte informatieverstrekking. Het is heel belangrijk om Jip en Janneke taal te gebruiken, omdat afval geen thema is waar men in is geïnteresseerd en geen kennis van heeft. Daarnaast hebben we een website ingericht met alle info en veelgestelde vragen over Goed Scheiden Loont en een speciaal e-mailadres voor als mensen nog vragen hebben.

Gemeente Lisse - persoonlijk contact/ kleine groepen. Het is wel veel werk, maar veel effectiever dan massacommunicatie en je haalt op waar het mis gaat/ waar zorgen zijn. Wij hebben heel erg ingezet op het snel beantwoorden van klachten/ vragen. We hebben alleen ingezet op informatievoorziening en het is jammer dat we niet meer, gericht, hebben ingezet op gedragsverandering. Zou ik zeker doen, dan kun je ook verder na de implementatie.

Gemeente Veenendaal – Zorg voor een plek waar mensen persoonlijk terecht kunnen met hun vragen. De pop-upstore is in Veenendaal 7 weken open geweest en heeft 5000 inwoners persoonlijk te woord gestaan. Een andere tip is om wooncomplexen met “lastige” doelgroepen ruim voor de invoering te benaderen voor maatwerkcommunicatie.

3.11 De communicatieve don'ts

Waar moet je voor oppassen of kun je beter laten in het communicatieproces bij verandertrajecten? De gemeenten geven de volgende tips en aandachtspunten mee (gemeente Lisse heeft dit niet geëvalueerd en kan hier niet iets eenduidigs over zeggen).

Gemeente Heemstede - Weinig (concrete) invloed van inwoners meenemen in het proces.

RAD namens gemeente Oud-Beijerland - Op het laatste moment communiceren werkt niet. Dat zorgt voor de meeste weerstand, omdat men niet het idee heeft er persoonlijk bij betrokken te zijn. Informatiebijeenkomsten kunnen werken, maar daarmee creëer je een groepsbijeenkomst. Waardoor persoonlijke benadering minder efficiënt is. Sommige mensen voeren de boventoon, daardoor wordt niet iedereen gehoord. Persoonlijke benadering en persoonlijk contact werkt naar ons idee het beste.



Gemeente Veenendaal - Wij hebben flyers gemaakt die bestemd waren voor zowel hoog- als laagbouw. Dit leidde er toe dat mensen ook info ontvingen die voor de andere doelgroep bestemd was. Omdat er drie wijzigingen plaatsvonden (diftar, klike voor PMD en frequentieverlaging) was er veel info en hadden we beter vanaf het begin de hoogbouw en laagbouw communicatie kunnen scheiden.

3.12 Tevredenheid inwoners over de uitvoering

Gemeente Heemstede - Er is onvrede over het (lange) verloop van het proces en het gevoel van 'besluiteloosheid' vanuit de gemeente.

RAD namens gemeente Oud-Beijerland - Uit de bewonersonderzoeken van de afgelopen 2 jaar zijn we gemiddeld met een 8 gewaardeerd voor onze service en dienstverlening. Mensen zijn niet ontevreden over het tariefsysteem. De gemiddelde inwoner van de Hoeksche Waard is goedkoper uit dan voor de invoering van Goed Scheiden Loont.

Gemeente Lisse - wij hebben een evaluatie gedaan. Gebruikerstevredenheid is afgemeten aan de stijging van het aantal klachten en meldingen. En een nul- en eenmeting zwerfafval. Deze waren prima (geen stijging). Op Facebook zien we wel wat gerommel. Er is een pagina Huisvuil Lisse opgericht, maar hier wordt heel weinig op geplaatst. Het idee leeft ook dat er veel afvaltoerisme is naar omliggende gemeenten, maar hier zijn geen feiten van. Mijn conclusie is, dat 90% het wel prima vindt allemaal en een kleine groep wel echt geïrriteerd is over het systeem. Over het algemeen gaat het prima. En de Lissenaren zijn gewoon gemoedelijk, niet zo opstandig.

Gemeente Veenendaal - Bij een enquête die is ingevuld door 858 huishoudens gaven bewoners van hoogbouw gemiddeld een 7,2 voor de afvalinzameling en bewoners van laagbouw gemiddeld en 8,0.

4. Aandachtspunten

Verschillende gemeenten met een ander inzamelsysteem en aanpak van de uitvoering, maar over het algemeen met een goed eindresultaat en tevreden inwoners. Wanneer is er dan te spreken over een (on)juiste communicatieaanpak? Dat is niet zomaar te zeggen. Wel geven de gemeenten hele duidelijke tips en aandachtspunten die hieronder nog eens opgesomd worden.

- Inwoners gaan zich pas roeren als de verandering dichtbij komt. Wees hierop bedacht.
- Maak gebruik van een slogan en een logo en gebruik deze in de communicatie.



- Zorg dat je op tijd begint met het geven van informatie.
- Geef gerichte informatie op persoonlijke niveau (specifieke doelgroepen; hoog- en laagbouw, senioren, immigranten), ook al is het veel intensiever. Kies dus niet zomaar/alleen voor algemene bewonersavonden.
- Zet afvalcoaches in voor en tijdens de transitie (zij kunnen goed helpen bij het geven van gerichte informatie op persoonlijk niveau).
- Zorg voor een informatiepunt waar inwoners naartoe kunnen voor alle informatie en bekijken van containers (bijvoorbeeld een pop-upstore, infokar).
- Zorg voor een telefoonnummer en FAQ op de gemeentelijke of een speciale projectwebsite.
- Communiceer via verschillende kanalen (gemeentelijke website en/of speciale projectwebsite, gemeentelijke en/of project-Facebook, Twitter, lokale krant, afvalkalender, afvalkrant, brieven aan huis, digiborden gemeentehuis).
- Geef visuele informatie; denk aan slogan/logo op enveloppen, plaatjes en foto's in artikelen, kaders en kleurgebruik.
- Gebruik Jip en Janneke-taal.
- Ga er vanuit dat mensen slecht lezen, dus blijf herhalen en aankondigen via de verschillende kanalen.
- Bepaal, bovenstaande in ogenschouw nemend, de communicatiestrategie en maak gebruik van een communicatiekalender voor intern gebruik.



Bijlage

Vragenlijst over het (on)succesvol communiceren met inwoners tijdens het invoeren van nieuw afvalbeleid

Deze vragenlijst wordt u voorgelegd namens gemeente Hellevoetsluis. Deze gemeente heeft een nieuw VANG-beleid in concept vastgesteld. Vanwege de te komen veranderingen in de afvalinzameling wil de gemeente goed communiceren met inwoners. Hiervoor wordt een communicatieplan opgesteld. Middels dit schriftelijke interview wil de gemeente voorafgaand aan het op te stellen communicatieplan onderzoeken wat de communicatieve do's en don'ts zijn. Een aantal gemeenten wordt daarom benaderd (vergelijkbaar met gemeente Hellevoetsluis) die al goed presteren of net in een invoeringsproces van nieuw afvalbeleid zitten. U bent één van die gemeenten. Hoe heeft uw gemeente het communicatietraject vormgegeven en wat raadt u aan wel of juist niet te doen? Dat zouden we o.a. graag willen weten. Zou u daarom onderstaande vragen willen beantwoorden, graag vóór 20 juli 2018? De ingevulde vragenlijst kunt u retourneren aan esther.bransen@jma.nl. Een samenvattend verslag van de bevindingen wordt opgesteld en met u gedeeld. Bij voorbaat willen wij u hartelijk danken voor uw medewerking.

Datum	
Gemeente	
Geïnterviewde	
Functie nu	
Functie ten tijde van uitvoering communicatietraject nieuw afvalbeleid	
Periode invoering nieuw afvalbeleid	
Welke veranderingen in het afvalbeleid zijn/worden doorgevoerd?	

Vragen betreffende (externe) communicatie rondom de invoering van nieuw afvalbeleid

1. Op welke manier zijn inwoners (en hun wensen) betrokken bij de besluitvorming omtrent de nieuwe afvalinzamelwijze?
2. Heeft de gemeente een communicatieplan opgesteld voor de uitvoering van de nieuwe afvalinzamelwijze? Zo ja, welke onderwerpen zijn daarin opgenomen?
3. Heeft de gemeente een 'uitrolwijk/startwijk' aangewezen om de invoering van de nieuwe inzamelwijze te testen? Zo ja, hoe is dit bevallen en heeft dit bijgedragen aan het succesvol uitrollen van de nieuwe inzamelwijze in de rest van de gemeente?



4. Vanaf welk moment in het invoeringsproces is de gemeente begonnen met het communiceren naar haar inwoners? En op welke manier is dat gedaan?
5. Hoe is de gemeenteraad tijdens het gehele veranderproces op de hoogte gehouden, met name tijdens de invoeringsfase (wat bij inwoners vaak de meeste weerstand oplevert)?
6. Gebruikt de gemeente in al haar communicatie aan inwoners sinds de nieuwe afvalinzamelwijze een specifiek ontworpen logo en/of slogan?
7. Welke communicatiemiddelen/-methoden heeft de gemeente ingezet om de kwaliteit van deelstromen (bijv. PMD, GFT-afval) goed te houden of te verbeteren? Welke blijken het meest effectief?
8. Zijn in uw gemeente wat betreft afvalinzameling bevolkingsgroepen communicatief apart benaderd? Zo ja, hoe zijn zij benaderd en was dit effectief?
9. In hoeverre zijn jullie communicatieve knelpunten tegengekomen tijdens de invoering van de nieuwe inzamelwijze?
10. Wat zijn in jullie ervaring de communicatieve do's bij de invoering van een nieuw inzamelsysteem, en raden jullie daarom aan?
11. Wat zijn in jullie ervaring de communicatieve don'ts bij de invoering van een nieuw inzamelsysteem, en raden jullie daarom af?
12. Hoe tevreden zijn inwoners over het nieuwe systeem en de wijze van in/uitvoering? (denk aan de uitkomsten op hoofdlijnen uit een evt. evaluatierapport).

Eventuele bijlagen als extra informatie bij een vraag kunt u bijsluiten.

Overige opmerkingen en/of tips:



