

GEMEENTE HELLEVOETSLUIS

# Naar Omgekeerd Inzamelen - Uitvoeringsplan communicatie met inwoners 1<sup>e</sup> fase



GEMEENTE HELLEVOETSLUIS

# Naar Omgekeerd Inzamelen - Uitvoeringsplan communicatie met inwoners 1<sup>e</sup> fase

de Jonge Milieu Advies, juli 2018  
Utrechtseweg 9, 3704 HA Zeist  
T. 030 699 15 99 - info@jma.nl  
www.jma.nl



# Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	4
2.	Randvoorwaarden .....	4
2.1	Stemronde.....	4
3.	Stappenplan Stemronde.....	5
3.1	Nieuwsbrief verandering afvalbeleid .....	6
3.2	Inrichten website .....	6
3.3	Brief met inlogcode stemronde en uitnodiging voorlichtingsavonden laagbouw .....	7
3.4	Voorlichtingsavonden .....	7
3.5	Promotie stemronde .....	8
3.6	Reactietermijn stemronde .....	8
3.7	Nieuwsbrief resultaten peiling en vervolgacties .....	8
	Bijlage .....	10



# 1. Inleiding

Gemeente Hellevoetsluis heeft een nieuw VANG-beleid in concept opgesteld. De gemeente wil Omgekeerd Inzamelen invoeren, wat inhoudt dat de gescheiden afvalstromen (zijnde GFT-afval, OPK en PMD) bij laagbouwoningen aan huis worden opgehaald. De service op restafval wordt verlaagd; huishoudens die de beschikking krijgen over een minicontainer kunnen deze nog maar eens per vier weken ter lediging aanbieden, huishoudens die geen minicontainer hebben brengen het weg naar een verzamelcontainer in de buurt. Op die manier wil de gemeente de gescheiden inzameling bevorderen en de restafvalstroom sterk verminderen. In 2019 wil de gemeente beginnen met de uitvoeringsfase.

Voorafgaand wordt een communicatieplan opgesteld. Een onderdeel van het communicatieplan is het informeren van inwoners over de te komen veranderingen. Hen betrekken bij de uitvoering is van groot belang omdat inwoners in laagbouw een directe invloed krijgen op de inzamelwijze van het restafval in hun buurt. In het najaar van 2018 wil de gemeente beginnen met het informeren van inwoners over het nieuwe afvalbeleid, hen laten weten wat op de planning staat en wat van hen als inwoner wordt verwacht; op de eerste plaats dus een keuzemoment voor de inzamelwijze van het restafval.

In onderhavig uitvoeringsplan wordt de weg naar het keuzemoment voor inwoners per stap weergegeven.

## 2. Randvoorwaarden

In het vastgestelde beleid is de keuze gemaakt om zoveel mogelijk grondstoffen apart te houden en het weggooien van restafval te ontmoedigen. Bij het inrichten van de inzamelstructuur krijgen, en dat is redelijk uniek in Nederland, de bewoners een duidelijke keuze. Bewoners van de laagbouw – binnen de bebouwde kom – krijgen voor hun restafval de mogelijkheid om te kiezen tussen een 4<sup>e</sup> minicontainer of een ondergrondse container in de buurt. Daarbij worden wel vooraf spelregels omtrent de **stemronde** en de plaatsingsprocedures voor ondergrondse containers vastgelegd, maar worden de mogelijke inzamelmethode en de locaties voor ondergrondse containers niet vooraf bepaald. Na de stemronde wordt er per inzamelgebied de meest **passende inzameling** bepaald.

**Opmerking [EB1]:** Burgerpeiling is vervangen door stemronde om het belang ervan beter aan te geven

### 2.1 Stemronde

De regels voor het bekendmaken van de voorkeur voor het restafvalinzamelmiddel zijn als volgt:

- Er wordt een keuze gemaakt tussen vier minicontainers aan huis (restafval, GFT, OPK en PMD) of drie minicontainers aan huis (GFT, OPK en PMD) met een verzamelcontainer voor het restafval in de wijk. Een derde keuze is niet mogelijk;
- Elk huishouden van een laagbouwoning binnen de bebouwde kom met een afvalstoffenheffing mag tijdens de stemronde één stem uitbrengen;
- **De wijken worden niet vooraf ingedeeld. Op basis van de uitslag van de peiling worden passende inzamelgebieden gedefinieerd, waarbij zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de keuze van de inwoner.**



Uitgangspunt daarbij is dat de huishoudens een 4<sup>e</sup> minicontainer krijgen, tenzij de buurt kiest voor een ondergrondse container voor restafval op afstand;

- Om de uitslag geldig en bindend te laten zijn is een minimale opkomst van 30% nodig. Mocht dit niet gerealiseerd worden dan ontvangen de huishoudens standaard een vierde minicontainer;
- Wanneer 55% van de huishoudens die gestemd hebben, in een nader te definiëren afvalinzamelgebied, voorkeur heeft voor een restafvalcontainer op afstand dan plaatst de gemeente ondergrondse verzamelcontainer(s) voor restafval in deze buurt/wijk. Alle huishoudens worden dan aangesloten op deze ondergrondse container;
- Voor de stemronde bij de laagbouw niet zijnde buitengebied ontvangen de betreffende inwoners met een afvalstoffenheffing een bewonersbrief met een unieke gebruikersnaam en inlogcode;
- Bewoners die niet in de gelegenheid zijn om hun stem online uit te brengen, krijgen in plaats daarvan eenmalig de gelegenheid om met de gebruikersnaam en inlogcode telefonisch hun stem uit te brengen;
- Het is voor de inwoners alleen mogelijk binnen de aangegeven tijd een stem uit te brengen.

**Opmerking [SJ2]:** Uitdaging om de resultaten op adresniveau uit te werken en tot inzamelgebieden te komen. Lelystad heeft het per buurt gedaan.

**Opmerking [SJ3]:** 30% van ...wat? Van het totaal of ook binnen de nader aan te wijzen inzamelgebieden?

**Opmerking [SJ4]:** Is er al een termijn bekend?

De uitgangpunten zijn:

- Om de inzamellogistiek zo optimaal mogelijk te houden en om de burger zo goed mogelijk te dienen worden achteraf de (afval)inzamelgebieden ingedeeld en vastgesteld. Uitgangspunt hierbij is dat de inrichting van de inzamelgebieden geografisch, technisch en economisch passend moet zijn binnen de vastgestelde beleidsregels en bijbehorende begroting;
- Het college behoudt zich het recht voor om gemotiveerd af te wijken van de stemuitslag; dit zal alleen in uitzonderingsituaties gebeuren;
- Alle laagbouwoningen binnen de bebouwde kom krijgen stemrecht, tenzij de gemeente het niet inpasbaar vindt om vier minicontainers te implementeren binnen het desbetreffende inzamelgebied. Zo worden de woningen in de Vesting voornamelijk aangesloten op ondergrondse containers om het historisch stadsgezicht te behouden;
- De hoogbouwoningen en woningen in het buitengebied hebben geen stemrecht. Het inzamelmodel is hiervoor reeds vastgesteld in de beleidsnota VANG Hellevoetsluis.

### 3. Stappenplan Stemronde

Goede communicatie is essentieel bij het invoeren van het nieuwe afvalbeleid, zeker bij de door Hellevoetsluis gekozen werkwijze. De kern is dat met het nieuwe afvalbeleid het scheiden van restafval in grondstoffen wordt vergemakkelijkt en het weggooien van het (restje) restafval wordt bemoeilijkt. Daarbij mogen de bewoners van de laagbouw (circa 75 procent van de gemeente) in eerste instantie zelf kiezen hoe men wil omgaan met het restafval.

De communicatie met de inwoners van Hellevoetsluis over het nieuwe beleid moet zorgvuldig worden ingezet en persoonlijk zijn. **Ludieke acties** spelen een grote rol bij een bewustwordingsproces en worden daarom op specifieke momenten ingezet. De communicatie heeft als doel het informeren (en faciliteren) van inwoners en het wegnemen van weerstanden en zorgen. Om dat te bereiken, vindt er communicatie plaats op drie niveaus:

- Kennisniveau inwoners vergroten;
- Houdingsniveau positief beïnvloeden;



- Gedragsniveau positief beïnvloeden.

Voor de gehele overgang naar een nieuw afvalbeleid wordt onder andere een werkgroep Communicatie opgericht. De eerste communicatiefase, waar de stemronde onder valt, voert deze werkgroep uit. In deze werkgroep zitten medewerkers van de afdeling Communicatie en Openbare ruimte waaronder medewerkers afvalbeleid en beheer openbare ruimte.

**Opmerking [EB5]:** Aanpassen aan situatie Hellevoetsluis

De stemronde wordt zorgvuldig voorbereid en uitgevoerd volgens een stappenplan. Dit stappenplan is afgeleid van de aanpak van de gemeente Lelystad, die al eerder met succes een stemronde heeft gehouden omtrent de invoering van een nieuw afvalbeleid. In het stappenplan ligt de nadruk op participatie en communicatie, waarbij de door de gemeente opgestelde drie communicatieniveaus worden aangehouden.

In de bijlage is een planning opgenomen.

### 3.1 Nieuwsbrief verandering afvalbeleid

Het eerste communicatiemoment over het veranderende afvalbeleid en de keuzeoptie die inwoners van de laagbouw hebben is erg belangrijk. Met een huis-aan-huis verspreide nieuwsbrief worden alle inwoners over de te komen veranderingen geïnformeerd. Ieder bebouwingstype<sup>1</sup> krijgt een apart kader (in eigen kleur) met daarin de op hen toespitste informatie. De inwoners worden geïnformeerd over:

- Het nieuwe afvalbeleid in de gemeente Hellevoetsluis (in een algemeen informerend kader);
- Waarom dit beleid wordt ingevoerd (in een algemeen informerend kader);
- Hoe wordt het (gescheiden) afval verwerkt (in een algemeen informerend kader)<sup>2</sup>;
- Wat de verandering voor hen persoonlijk betekent (in het kader van toepassing op het bebouwingstype);
- Aankondiging algemene voorlichtingsavond (in een algemeen informerend kader)<sup>3</sup>;
- Aankondiging stemronde laagbouw (geldt alleen voor laagbouw binnengebied);
- Stappenplan en planning (in een algemeen informerend kader);
- Verwijzen naar website en andere kanalen voor meer info (in een algemeen informerend kader).

**Opmerking [EB6]:** In deze opzet is gekozen voor het verspreiden van 1 (uitgebreide) nieuwsbrief aan alle inwoners vd gemeente omdat wij er vanuit gaan dat op een zeker moment toch alle inwoners geïnformeerd moeten worden via een brief aan huis. In de nieuwsbrief wordt een onderverdeling in bebouwingstypen gemaakt. Een andere optie is het opstellen van meerdere nieuwsbrieven (bijv. een algemene over de te komen veranderingen aan alle inwoners, met daarin de attentie dat inwoners laagbouw binnenkort een andere brief krijgen over de invoering in hun gebied)

Gebruik begrijpelijke taal en veel visuele informatie<sup>4</sup>. De nieuwsbrief wordt huis-aan-huis verspreid. Daarnaast wordt de brief op de website geplaatst, in lokale weekbladen en wordt informatie daaruit verspreid via social media, en op het gemeentehuis (op papier en op digitale infoborden).

### 3.2 Inrichten website

In de nieuwsbrief is verwezen naar andere kanalen waar inwoners verdere info over het nieuwe afvalbeleid kunnen vinden. De gemeentelijke website is hiervan een belangrijk kanaal. Alle info die ook in de nieuwsbrief is genoemd wordt op de

<sup>1</sup> Er zijn grofweg vier bebouwingstypen;

- 1- Hoogbouw/gestapelde bouw
- 2- Inwoners vesting
- 3- Inwoners buitengebied
- 4- Inwoners laagbouw (binnengebied, maar buiten de vesting)

Voor de eerste vier typen is het beleid (in concept) al vastgesteld.

<sup>2</sup> Kan vrij algemeen. Voor meer informatie is een doorverwijzing naar de website van de gemeente.

<sup>3</sup> Deze informatiebijeenkomst wordt voor iedere inwoner van de gemeente gehouden. Het gaat erom dat het nieuwe afvalbeleid aan inwoners wordt geïntroduceerd en vooral waarom dit wordt gedaan. Je kunt ervoor kiezen dit heel informeel in te steken; inloopavond met informatiekraampjes (per onderwerp een kraam). Kunt ook formeler doen door te beginnen met een plenair gedeelte en af te sluiten met informatiekraampjes. Er volgen nog meer bewonersbijeenkomsten. In ieder geval één voor inwoners laagbouw binnengebied welke onderdeel is van onderhavige uitwerking. Eventuele andere bewonersbijeenkomsten vallen buiten onderhavige uitwerking en opdracht.

<sup>4</sup> Er kan voor het nieuwe afvalbeleid een slogan en/of logo worden gekozen welke in alle communicatie-uitingen wordt gebruikt.



website uitgewerkt. Inwoners moeten gemakkelijk via de homepagina bij deze informatie kunnen komen. Geef extra aandacht aan het belang van afvalscheiden en wat er met de apart ingezamelde afvalstromen gebeurt. Gebruik begrijpelijke taal en veel visueel materiaal. Maak een FAQ met de meest voorkomende vragen (ook naar aanleiding van de nieuwsbrief). Noem de link naar de website in de communicatie via andere kanalen.

### 3.3 Brief met inlogcode stemronde en uitnodiging voorlichtingsavonden laagbouw

Inwoners van de laagbouw in het binnengebied krijgen een brief met persoonlijke inlogcode voor de stemronde en een uitnodiging voor voorlichtingsavonden gericht op hun woonsituatie. In de brief wordt ingegaan op:

- het nieuwe afvalbeleid;
- de eigen keuze voor een 4<sup>e</sup> container voor restafval of verzamelcontainers op afstand;
- implicaties beide opties voor de inzameling;
- de spelregels van de stemronde en gebruiksaanwijzing inlogcode;
- de gevolgen van een uitkomst (wat als de opkomst te laag is of de meerderheid anders stemt dan jij?);
- de voorlichtingsavonden (data, locaties en tijden);
- vervolgstappen.

De spelregels van de stemronde staan in paragraaf 2.1 vermeld. Leg deze beknopt en in begrijpelijke taal uit in de brief. Inwoners kunnen online of via de telefoon hun stem uitbrengen met hun persoonlijke inlogcode. Uitgebreide spelregels en uitgangspunten worden op de website geplaatst. Verwijs hiernaar.

Inwoners mogen op de voorlichtingsavond komen die hen het beste uitkomt. Er is geen vaste aanvangstijd, men kan inlopen wanneer men wil binnen een gesteld tijdsvenster. Benoem wie tijdens de voorlichtingsavond aanwezig zullen zijn en wat men kan verwachten van de avond.

Opmerking: er zit veel voorbereidingstijd aan de "achterkant". De uitkomst van de stemronde moet terug te leiden zijn naar een huishouden afzonderlijk. Dus naast hun mening over al dan geen minicontainer voor restafval, zijn ook adresgegevens nodig.<sup>5</sup> Het programma waarin de gegevens worden verzameld, moet inzichtelijk kunnen maken wat de gemeente graag wil zien. Wellicht kan het resultaat gelijk aan een kaart worden gekoppeld zodat je de uitkomst direct op wijkniveau en adres inzichtelijk hebt. Daarnaast moeten locaties worden gevonden in de wijk voor de bewonersavonden en worden gecoördineerd.

### 3.4 Voorlichtingsavonden

Organiseer meerdere voorlichtingsavonden binnen dezelfde week op verschillende locaties in laagbouwwijken. Deze locaties dienen ten minste makkelijk te bereiken zijn voor ouderen en mensen die slecht ter been zijn. Het is geen plenaire bijeenkomst, inwoners kunnen inlopen binnen een gesteld tijdsvenster en vrij het gesprek aangaan met aanwezige medewerkers en mede-buurtbewoners. Insteek is een informatiemarkt. Zet kraampjes neer en maak het voor inwoners gelijk duidelijk welke informatie er te halen is. Een aparte kraam met informatie over de stemronde moet centraal staan. Denk verder aan het volgende:

- Zowel medewerkers van de gemeente als afvalinzamelaar Renewi zijn aanwezig om vragen van inwoners te beantwoorden;
- Neem voorbeelden mee van grondstofstromen, maak presentatieborden waarop het verschil tussen de huidige en nieuwe situatie is te zien;
- Laat zien hoe de nieuwe container voor PMD er uit ziet;

<sup>5</sup> Let hierbij ook op het gemeentelijk privacyprotocol.



- Demonstreer hoe een ondergrondse container werkt (zuil + trommel);
- Visualiseer
- Promoot de aanstaande stemronde, leg belang, spelregels en steminstructie uit met folders.

### 3.5 Promotie stemronde

Vanaf het moment dat de eerste nieuwsbrief is verstuurd, start de promotie van de stemronde. Het is van belang dat zoveel mogelijk inwoners in de laagbouw hun stem uitbrengen. Er is een kiesdrempel van 30% en daarnaast ontstaat er draagvlak voor een gekozen optie als zo veel mogelijk mensen hun stem hebben uitgebracht. De promotie vindt plaats door middel van:

- De algemene nieuwsbrief huis-aan-huis (zie 3.1);
- De algemene voorlichtingsavond (zie 3.1);
- Informatie op de gemeentelijke website (zie ook 3.1);
- Brief aan huis aan inwoners laagbouw binnengebied, met inlogcode, informatie over stemmen en de voorlichtingsavonden (zie 3.3)
- Voorlichtingsavonden voor inwoners laagbouw binnengebied (zie 3.4)

Daarnaast moet over het belang van de stemronde en de sluitingstermijn een apart persbericht worden gewijd welke via de

- lokale weekbladen,
- via nieuwsberichten op de gemeentelijke website, en
- social media moet worden verspreid.

Informatieverspreiding via openbare voorzieningen en openbare ruimte kan ook worden gebruikt door daar flyers op te hangen. Te denken aan:

- de bibliotheek,
- wijkgebouwen,
- wooncoöperaties laagbouwwoningen,
- aanplakborden.

### 3.6 Reactietermijn stemronde

Inwoners kunnen zowel telefonisch als online hun stem uitbrengen. Geef ruim de tijd voor het uitbrengen van de stemmen. Wees flexibel; mocht er behoefte zijn aan meer tijd of meer info geef deze dan.

### 3.7 Nieuwsbrief resultaten peiling en vervolgacties

Een transparante terugkoppeling van de resultaten van de stemronde is belangrijk. Inwoners moeten weten dat de resultaten serieus zijn genomen. Vermeld worden:

- Resultaten op straatniveau, inclusief opkomstcijfers;
- Zowel percentages als absolute aantallen;
- Het selectieproces van de inzamelgebieden;
- Vastgestelde inzamelgebieden en gekozen inzamelmethoden in overzichtelijke kaartjes;
- Vervolgacties en –planning.





De resultaten worden huis-aan-huis verstuurd, en verspreidt via lokale weekbladen, de website, en social media. Eventueel kan aan het einde een inloopavond worden georganiseerd als tijdens het proces blijkt dat het veel vragen oproept.



# Bijlage







Gerr