

### 1. Documents

04 (A) afvalinzameling pilot wijk Merlenhove financiering fase 1	Page 2
04.1 Voorstel pilot afvalinzameling (B-stuk okt 2017)	Page 5
04.2 scenarios pilot afvalinzameling	Page 13
04.3 communicatieplan pilot afvalinzameling	Page 19



# Raadsbesluit

Raadsvergadering: 30 november 2017

## ONDERWERP

Afvalinzameling pilot wijk Merlenhoven (financiering fase 1)

## SAMENVATTING

5 oktober is in de commissie Ruimte het voorstel voor het houden van een proefproject op het gebied van de afvalinzameling in de wijk Merlenhoven besproken. De commissie heeft een aantal opmerkingen geplaatst en verzoeken gedaan, o.a. om de door de bewoners genoemde knelpunten nader te bekijken. Ook werd een tegemoetkoming voor de deelnemers gevraagd. In november worden de resultaten in de commissie Ruimte besproken.

## JURIDISCH EN BELEIDSKADER

In het kader van het programma 'Nederland Circulair in 2050' is in het Publiek Kader Huishoudelijk afval 2025 vastgelegd dat het wensbeeld is dat de hoeveelheid restafval van een gemiddelde Nederlander in 2025 is afgenomen tot maximaal 30 kg per jaar. Daarvoor moet huishoudelijk afval beter worden gescheiden. De ambitie is om te komen tot 100 kg restafval per inwoner en 75% afvalscheiding in 2020 en om uiteindelijk richting 100% te gaan.

## BESLUIT B&W

1. De raad voor te stellen om in te stemmen met de financiering van de pilot afvalinzameling in de wijk Merlenhoven en het verstrekken van een financiële tegemoetkoming aan de deelnemers voor in totaal € 53.700;
2. De raad voor te stellen de tegemoetkoming aan de deelnemers te dekken door een onttrekking van € 53.700 aan de algemene reserve en dit te verwerken in de voorjaarsnota 2018;
3. Het voorstel voor te leggen aan de commissie Ruimte om advies te geven aan de raad (A-stuk).

## BESLUIT RAAD

De raad van de gemeente Heemstede;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 24 oktober 2017

besluit:

In te stemmen met de financiering van de pilot afvalinzameling in de wijk Merlenhoven, het verstrekken van een financiële tegemoetkoming aan de deelnemers voor in totaal € 53.700 en de tegemoetkoming te dekken door een onttrekking van € 53.700 aan de algemene reserve en dit te verwerken in de voorjaarsnota 2018.

De raad voornoemd,

de griffier,

de voorzitter,



# Raadsbesluit

Raadsvergadering: 30 november 2017

## AANLEIDING

In de commissie Ruimte van 5 oktober is een voorstel om een proef met een alternatieve inzamelmethode besproken. De commissie heeft ingestemd met het voorstel om gedurende de eerste 6 maanden van 2018 een proef in de wijk Merlenhoven te houden. Zie onderstaande conclusie:

### Conclusie behandeling voorstel in commissie Ruimte van 5 oktober

Het CDA is akkoord met de pilot, maar kritisch ten aanzien van het nationaal beleid.

D66 en GL geven aan dat eventueel direct met de 2<sup>e</sup> fase van start kan worden gegaan.

De VVD verzoekt de wethouder een oplossing te vinden voor mensen die thuis geen 3<sup>e</sup> bak kunnen plaatsen.

De PvdA verzoekt de wethouder waardering te geven aan mensen die meedoen met de pilot en ruimte te geven aan mensen die echt niet mee wensen te doen.

HBB wenst uitstel, totdat duidelijk is welke milieuwinst behaald kan worden.

**Conclusie voorzitter: D66, VVD, CDA, GL en PvdA zijn akkoord met het uitvoeren van een gefaseerde pilot afvalinzameling in de wijk Merlenhoven. HBB kan nu niet akkoord gaan.**

### Voorstel tegemoetkoming van deelnemers pilotproject

- a. Een tegoedbon ter waarde van € 25 (het laagste tarief van de afvalstoffenheffing voor de duur van de proef).
- b. De uitlevering van type PMD container (120 of 240 liter) geschiedt op basis van het huidige contract.
- c. Na 2 maanden wordt de mogelijkheid geboden om de container om te wisselen (120 of 240 liter)
- d. Voor de inzameling van luiers kan een aparte regeling worden getroffen. Men kan zich daarvoor met een doktersverklaring melden bij de gemeente. Daarbij wordt ook goed gekeken naar de privacy.
- e. De in de wijk aanwezige ondergrondse PMD container wordt niet weggehaald daar deze ook door inwoners uit andere wijken gebruikt wordt.
- f. De ondersteuning gedurende de proefperiode wordt door een afvalcoach verzorgd.
- g. Wij zetten in op een passende oplossing en zullen actief blijven monitoren hoe eventuele knelpunten opgelost kunnen worden.

## MOTIVERING

- 1 Deze kosten komen boven de huidige begroting van de afvalbeheerkosten. Hier is namelijk nog niet in voorzien.
- 2 Er zijn diverse kleinere huishoudens in deze wijk, de bewoners hebben een kleine tuin en hebben dus minder ruimte.
- 3 Een financiële tegemoetkoming is op z'n plaats omdat deze bewoners een extra inspanning leveren.

## FINANCIËN

Als tegemoetkoming voor de deelnemers in wijk Merlenhoven wordt voorgesteld een tegoedbon à € 25 te geven (dit bedrag is gelijk aan het laagste tarief voor de duur van de proef). Deze kosten bedragen € 12.700 (508 aansluitingen à € 25)



# Raadsbesluit

Raadsvergadering: 30 november 2017

Voorgesteld wordt de proef à € 41.000 en de tegemoetkoming à € 12.700 is totaal € 53.700, te dekken door een onttrekking van € 53.700 aan de algemene reserve en dit te verwerken in de voorjaarsnota 2018.

## PLANNING/UITVOERING

### Proef 1<sup>ste</sup> Fase

	2017			2018								
	Okt	Nov	Dec	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep
Voorbereiding 1 <sup>ste</sup> fase												
Besluitvorming												
Start proef 1 <sup>ste</sup> fase												
Evaluatie 1 <sup>ste</sup> fase												

### Proef 2<sup>e</sup> Fase

	2019											
	Okt	Nov	Dec	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep
Voorbereiding 2 <sup>e</sup> fase												
Besluitvorming												
Start proef 2 <sup>e</sup> fase												
Evaluatie												

## PARTICIPATIE EN COMMUNICATIE

Direct na dit besluit zullen de inwoners van de wijk Merlenhoven via een brief geïnformeerd worden over de pilot die in de wijk uitgevoerd gaat worden (zie bijlage)

Dit voorstel is uitgewerkt in een communicatieplan en is als losse bijlage toegevoegd. Dit gaat veel aandacht en inzet vereisen, aangezien de bewoners van deze wijk bereid gevonden moeten worden om aan deze pilot mee te werken.

## DUURZAAMHEID

De pilot past geheel binnen de kaders van de Nota Duurzaamheid

## BIJLAGEN

- kenmerk:   onderwerp:  
694797   BBV Afvalinzameling pilot  
694801   Inhoud Pilot  
695020   Communicatieplan



# Collegebesluit

Collegevergadering: 19 september 2017

## ONDERWERP

Afvalinzameling – pilot

## SAMENVATTING

Voorgesteld wordt in te stemmen met het uitvoeren van een gefaseerde pilot afvalscheiding in de wijk Merlenhoven.

In fase 1 van de pilot zullen Plastic, Metalen en Drankkartons (PMD) 1x per 4 weken aan huis worden opgehaald en de inzamelfrequentie van restafval wordt verlaagd van 1x per 2 weken naar 1x per 4 weken. Fase 1 duurt 6 maanden. Na afloop hiervan wordt eerst geëvalueerd en aan de hand daarvan zal besloten worden of fase 2 kan worden gestart. Fase 2 houdt in dat in plaats van restafval de herbruikbare afvalstromen aan huis worden ingezameld (omgekeerd inzamelen). Voor de bewoners van Merlenhoven zijn er dan ondergrondse verzamelcontainers voor restafval beschikbaar. Ook fase 2 duurt 6 maanden. In de bijlage is uitgewerkt hoe het systeem in elkaar zit.

De resultaten van het gehele pilottraject zullen voeding vormen voor de besluitvorming omtrent het toekomstige afvalbeleid.

Een uitgebreid communicatietraject wordt uitgevoerd gericht op de inwoners van de wijk Merlenhoven, maar ook de andere inwoners worden over ervaringen en resultaten geïnformeerd.

De kosten voor fase 1 van de pilot zijn in 2018 geraamd op € 41.000.

## JURIDISCH EN BELEIDSKADER

In het kader van het programma 'Nederland Circulair in 2050' is in het Publiek Kader Huishoudelijk afval 2025 vastgelegd dat het wensbeeld is dat de hoeveelheid restafval van een gemiddelde Nederlander in 2025 is afgenomen tot maximaal 30 kg per jaar. Daarvoor moet huishoudelijk afval beter worden gescheiden. De ambitie is om te komen tot 100 kg restafval per inwoner en 75% afvalscheiding in 2020 en om uiteindelijk richting 100% te gaan.

## Gemeentelijk afvalbeleid

In de Nota duurzaamheid 2016-2020 is de doelstelling opgenomen dat de hoeveelheid restafval in 2020 is gehalveerd. Dit komt neer op een gemiddelde hoeveelheid restafval van 100 kg per inwoner en een afvalscheiding van 75%.

## BESLUIT B&W

1. In te stemmen met het uitvoeren van een gefaseerde pilot afvalinzameling in de wijk Merlenhoven.
2. Na afloop van fase 1 te evalueren en afhankelijk daarvan te besluiten tot de start van fase 2.
3. De commissie Ruimte vragen haar zienswijze te geven over dit besluit (B-stuk).

## AANLEIDING

Ter realisering van de in de Nota duurzaamheid opgenomen doelstelling is een onderzoek naar de mogelijkheden ter verbetering van de afvalscheiding in Heemstede toegezegd.

### *Toekomstscenario's*

Samen met Meerlanden zijn realistische toekomstscenario's onderzocht en doorgerekend. De mogelijkheden zijn als volgt:

- Scenario Huidig+: alles blijft wat het is, met dien verstande dat er een uitbreiding van de capaciteit van de brengvoorziening plaats vindt met Plastic en Metalen en Drankkartons.
- Scenario 1: PMD 1 x per 4 weken aan huis ophalen, frequentieverlaging restafval 1 x per 4 weken, GFT aan huis 1 x per 2 weken en 1 x per week in warme maanden. Voor glas en papier blijven de verzamelcontainers, zoals het ook nu geregeld is.
- Scenario 2: Omgekeerd inzamelen (2a zonder diftar, 2b met diftar). Restafval wordt weggebracht naar een verzamelcontainer, zoals de situatie ook blijft voor papier en



# Collegebesluit

## Collegevergadering: 19 september 2017

glas. GFT wordt aan huis ingezameld 1x per 2 weken en 1x per week in warme maanden, en PMD wordt 1x per 4 weken aan huis opgehaald.

	huidige situatie	prognose	Scenario			
	2017	2020	Huidig +	1	2a	2b
% bronscheiding	57,8%	58,1%	60,2%	68,4%	69,7%	71,7%
nascheiding grofvuil	4,7%	5,4%	5,3%	5,3%	5,3%	5,3%
nascheiding restafval	n.v.t.	4,0%	3,2%	2,0%	1,9%	1,7%
Prognose (afgerond)		68%	69%	75%	77%	80%
Restafval: kg/inw	200	191	172	135	129	119

Met de huidige situatie en het scenario Huidig+ gaan de doelstellingen niet gehaald worden. Met de inspanningen voor scenario 1, 2a en 2b zullen de doelstellingen voor het scheidingspercentage naar verwachting wel gehaald worden. De gecalculeerde hoeveelheden restafval wijken nog wel af van de doelstelling. Verdere optimalisatie richting de doelstellingen van de gemeente zal het gevolg zijn van gewenning op de lange termijn.

### *Voorafgaande bestuurlijke standpunten*

Op 15 november 2016 heeft het college besloten:

- Een scenario uit te werken waarbij de milieudoelstelling in 2020 minimaal gehaald wordt.
- Inwoners te laten meedenken over het gewenste scenario via een enquête.

Dit besluit is besproken in de commissie Ruimte van 8 december 2016, met het volgende resultaat:

- HBB en de VVD hebben een voorkeur voor scenario 1
- D66 en GL hebben een voorkeur voor scenario 2b
- Het CDA heeft geen voorkeur. PvdA was afwezig

In navolging daarvan heeft het college op 24 januari 2017 besloten in te stemmen met het communicatie- en participatieplan afvalscheiding;

Dit besluit is besproken in de commissie Ruimte van 20 februari 2017, met het volgende resultaat:

*Conclusie voorzitter: voldoende besproken. De commissie kan zich vinden in het voorstel van het college. De meerderheid van de commissie (VVD, CDA, D66) dringt er op aan eerst de voorgenomen stappen (enquête, bijeenkomst en afvalbattle) te zetten alvorens het plan terugkomt naar de commissie. GL en PvdA wensen eerst een tussenstap te maken en de enquête in de commissie te evalueren voorafgaand aan de inwonersbijeenkomst.*

*De commissie verzoekt de financiële consequenties van de diverse mogelijkheden mee te geven bij de enquête, zodat inwoners een goede afweging kunnen maken. Voorgesteld wordt de adviesgroep duurzaamheid te betrekken bij de stappen die gezet worden na de enquête.*

Op 7 maart 2017 het college het communicatie- en participatieplan afvalscheiding vastgesteld:

- Enquête: 10 maart – 3 april
- Bewonersbijeenkomst: 19 april
- Afvalbattle / 100-100-100: 10 april - 19 juli

### *Bewonersonderzoek en afvalbattle*



# Collegebesluit

Collegevergadering: 19 september 2017

Aan het bewonersonderzoek hebben 849 inwoners deelgenomen. De resultaten zijn representatief voor de gemeente. Hieruit blijkt dat er onder de inwoners zeker bereidheid is tot veranderingen. Maar er is geen duidelijke lijn in de reacties en dus geen eenduidige voorkeur voor een scenario. Belangrijke conclusie is dat inwoners zelf invloed willen hebben op de keuze van het systeem.

De meeste respondenten gaven in de enquête aan niet het volledige inzamelsysteem voor restafval te benutten en open te staan voor een ander inzamelsysteem waarbij restafval minder vaak opgehaald wordt. Tijdens de bewonersavond hebben de meeste mensen ook de afweging gemaakt om meer en beter grondstoffen in te zamelen ten koste van de service van restafval.

De inwoners vinden het niet erg om moeite te moeten doen voor het scheiden van hun afval, maar ze willen hierin wel gefaciliteerd worden. Zowel in de enquête als tijdens de bewonersavond was er een duidelijk voorkeur de fracties GFT en PMD meer aan huis of dichterbij huis in te zamelen.

GFT is de fractie waarvan de inwoners de grootste noodzaak ervaren hier meer service op te krijgen. Meer hulp bij het scheiden van het keukenafval en het vaker legen van de GFT emmer wordt gewenst.

Ook zijn de inwoners zich goed bewust van de omvang van de fractie PMD. Een rolemmer aan huis heeft hier de grootste voorkeur.

Bij de enquête en de bewonersavond zijn de mensen in de gelegenheid gesteld extra aandachtspunten mee te geven. De belangrijkste punten die hieruit naar voren kwamen zijn:

- Meer inzamelpunten voor glas, of inzameling aan huis
- Meer inzet van communicatie over scheiden en het creëren van bewustzijn

Terugkoppeling van deelnemers aan het 100-100-100 traject:

- Omgekeerd inzamelen is dan een betere optie waarbij de oude restafvalcontainer omgebouwd wordt voor één voor PMD
- Groenafval ook in de zomer inzamelen (door de stank gooien ook de deelnemers van 100-100-100 hun gft in de bak die als eerste wordt geleegd)
- Minder verpakkingen door de fabrikanten laten gebruiken
- Liever geen extra rolemmer voor PMD
- Informeren over wat nu wel en niet in het PMD weggegooid kan worden
- Afval scheiden belonen (betalen per keer dat de restafvalcontainer aan de weg wordt gezet) is niet wenselijk. Er zijn twijfels over vervuiling, illegale stort door burens

De focus voor de verbetering van afvalscheiding ligt bij dienstverlening en weggoiegemak. Als dat op orde is dan willen mensen afval scheiden.

## MOTIVERING

*1.1 Twee scenario's in twee fasen beantwoordt aan de wensen van inwoners om zelf invloed te hebben op welk systeem voor hun past*

Het college kiest op dit moment nog niet definitief voor één scenario. We gaan samen met de inwoners een transitieproces in. Door middel van het uitvoeren van een gefaseerde pilot wordt onderzocht welk scenario passend is voor Heemstede en hoe er invulling gegeven kan worden aan de wensen van de inwoners. Daarbij wordt ook gewerkt aan het vergroten van de bewustwording van inwoners op het gebied van grondstoffeninzameling en aan samenwerking in de regio.





# Collegebesluit

## Collegevergadering: 19 september 2017

Uit de berekeningen blijkt dat de doelstellingen voor het scheidingspercentage van de gemeente met zowel scenario 1 als scenario 2 (2a zonder diftar, 2b met diftar) behaald kunnen worden.

Met fase 1 van de pilot wordt gedurende 6 maanden uitvoering gegeven aan scenario 1. In fase 2 wordt uitvoering gegeven aan scenario 2a. Het college kiest op dit moment dus niet voor een scenario 2b, waarbij diftar wordt ingevoerd. Een pilot van 6 maanden is niet geschikt om diftar in te voeren, omdat de invoering daarvan aanpassing vereist van de afvalstoffenverordening en de belastingverordening. Daarnaast vereist de wijze van afrekening van de afvalstoffenheffing veel praktische aanpassingen. Dit alles kan wel bij een definitieve oplossing, maar is bij een pilot teveel gevraagd.

Door deze scenario's gefaseerd uit te voeren, kunnen we de beslissing voor een toekomstig afvalbeleid voor de gehele gemeente baseren op resultaten uit de praktijk en ervaringen van deelnemers.

### *1.2 De wijk Merlenhoven is representatief voor Heemstede*

Aangezien het grootste deel van de gemeente uit laagbouw bestaat, worden de afvalprestaties ook voor het voornaamste deel door de laagbouw veroorzaakt. De pilot zal zich daarom richten op het inzamelsysteem voor de laagbouw.

De wijk Merlenhoven is geschikt om de pilot uit te voeren. De wijk bestaat uit 506 aansluitingen en kenmerkt zich door een uniforme bouw en duidelijke wijk-grenzen. De wijk bestaat voornamelijk uit laagbouw en de woningen hebben een, voor Heemsteedse begrippen, gemiddelde hoeveelheid ruimte tot hun beschikking. De bevolking vormt een goede afspiegeling van de gemeente.

Ook uit het oogpunt van de inzameling en monitoring is deze wijk geschikt. Er hoeven hiervoor geen aanpassingen aan het materieel gedaan te worden en de inzameling kan eenvoudig afzonderlijk gehouden worden van de rest van de gemeente.

### *2.1 Gedurende de looptijd worden de resultaten en ervaringen van de inwoners intensief gemonitord.*

Er wordt geregistreerd hoeveel restafval en grondstoffen in totaal in de proefwijk aangeboden worden en wat de samenstelling van het huishoudelijk restafval is. Meerlanden weegt de hoeveelheid afval dat na elke inzamelronde in de wagen zit: zo wordt op wijkniveau bepaald hoeveel er ingezameld wordt. De samenstelling van het afval wordt bepaald door aselekt een aantal rolemmers te legen en uit te laten sorteren. Aan de hand van deze gegevens wordt berekend wat het scheidingspercentage is.

Ervaringen van de inwoners worden getoetst door de inwoners actief in het traject te betrekken. Hiervoor zal in ieder geval een enquête onder de deelnemers gehouden worden. De aanpak van het communicatietraject wordt beschreven in de paragraaf communicatie en participatie.

### *2.2 Evaluatie en criteria voor inzet fase 2*

Evaluatie zal uitwijzen of in fase 1 de resultaten behaald worden die in de scenarioberekeningen voorgesteld zijn. De proefperiode van zes maanden is te kort om hier het maximale uit te halen. Dit zal enkel door langdurige gewenning mogelijk zijn. De criteria om te bepalen of de proef geslaagd is, zijn zo opgesteld dat hier rekening mee gehouden wordt. De criteria zijn:

- **Hoeveelheid restafval**  
De doelstelling is maximaal 100 kg restafval per inwoner per jaar te hebben. In het doorgerekende scenario is uitgegaan van een hoeveelheid van 135 kg. Hiermee is wel de doelstelling van het scheidingspercentage gehaald. Verbeteringen in de resultaten na de proefperiode zijn met name te behalen door meer gewenning en communicatie. Een overschrijding van maximaal 10% op 135 kilo restafval per inwoner is de grens waarbij we kunnen spreken van een behaalde doelstelling, mits aan de criteria voor het scheidingspercentage wordt voldaan.





# Collegebesluit

Collegevergadering: 19 september 2017

- **Scheidingspercentage**  
De doelstelling is een minimaal scheidingspercentage van 75% te behalen. In het doorgerekende scenario is uitgegaan van een scheidingspercentage van 75,7%, waarvan 68,4% bronscheiding is. Een afwijking van maximaal -5% op het scheidingspercentage is de grens waarbij we kunnen aannemen dat de doelstellingen uiteindelijk wel te behalen zijn.  
Verbeteringen in de resultaten na de proefperiode zijn met name te behalen door meer gewenning en communicatie.
- **Bewonerstevredenheid**  
Ook tevredenheid van de inwoners over het inzamelsysteem zal in de beslissing voor een definitief inzamelsysteem meewegen. Middels een enquête krijgen de deelnemers de mogelijkheid hier een mening over te geven. Getoetst wordt op:
  - de tevredenheid over inzamelsysteem scenario 1 (fase 1)
  - de wens om door te ontwikkelen naar scenario 2a (fase 2)

## 2.3 Inregelen fase 2

Wanneer na de evaluatie het college, gehoord de zienswijze van de commissie Ruimte, beslist fase 2 te starten gaat het vervolgtraject in werking. Inwoners worden hierover geïnformeerd en nieuwe inzamelmiddelen worden aangeschaft en geplaatst. Het voorbereiden van fase 2 zal 2 maanden in beslag nemen. Tot het moment dat fase 2 van start gaat, blijft het inzamelsysteem van scenario 1, fase 1 van de pilot, van kracht.

Ook fase 2 zal een periode van 6 maanden omvatten.

### Hoogbouw

De gemeente bestaat voor circa 10% uit hoogbouw (gebouwen met 5 of meer woonlagen). Voor de hoogbouw zijn er momenteel verschillende inzamelsystemen. Het is daarom lastig om een pilot uit te voeren en de resultaten die hier behaald worden als vergelijkbaar te stellen voor alle hoogbouw.

Inzameling en afvalscheiding bij hoogbouw vergt andere uitdagingen. Het behoeft een andere aanpak aangezien de inzameling veelal centraal is geregeld. Er is weinig beschikbare ruimte bij hoogbouw voor de opslag van afval in huis, wat het gescheiden inzamelen bemoeilijkt. In de gemeente Heemstede bestaan overigens verschillende systemen naast elkaar voor de inzameling in hoogbouw.

Dat inzameling bij hoogbouw extra aandacht vraagt, begint bij andere gemeenten ook meer en meer actueel te worden.

Momenteel vinden in diverse gemeenten pilots plaats met inzameling bij hoogbouw. Wanneer een nieuw beleid wordt opgesteld voor de gemeente Heemstede zal van deze beschikbare kennis gebruik gemaakt worden om ook afvalscheiding in de hoogbouw de stimuleren.

### FINANCIËN

Meerlanden heeft een kostenvoorstel voor de uitvoering van deze inzamel-pilot gedaan. Dit voorstel is indicatief, aangezien het gebaseerd is op de prijzen vallende onder de huidige DVO. Per 1 januari 2018 gelden nieuwe tarieven, vallende onder de nieuwe DVO.

De kosten voor het uitvoeren van fase 1 van de pilot zijn € 21.000. In de bijlage is uitgewerkt hoe dit bedrag tot stand is gekomen. Deze kosten komen bovenop de huidige begroting van de afvalbeheerkosten. Hier is namelijk nog niet in voorzien.

De kosten van het communicatietraject in fase 1 zijn € 20.000. De totale kosten van fase 1 komen daarmee uit op € 41.000.

### PLANNING/UITVOERING

Fase 1 van de pilot zal een looptijd hebben van een half jaar, wat aangevangen wordt per 1 januari 2018. De pilot kan na evaluatie verlengd worden met nogmaals een half jaar, waarin scenario 2a wordt toegepast.



# Collegebesluit

## Collegevergadering: 19 september 2017

Tussen fase 1 en fase 2 zal maximaal 6 maanden voorbereidingstijd zitten. De evaluatie en besluitvorming zullen circa 4 maanden in beslag nemen en het voorbereiden van fase 2 kost 2 maanden. Fase 2 zal vervolgens ook weer 6 maanden in beslag nemen. Na evaluatie en besluitvorming kan in 2020 het nieuwe afvalbeleid ingevoerd worden.

	2017					2018												2019												2020
	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
<b>Plan inzamelapilot</b>																														
Commissie Ruimte (14-9)																														
<b>Uitvoering pilot - Fase 1</b>																														
Voorbereiding - Communicatie proefwijk																														
Voorbereiding - Voormeting (sorteeranalyse)																														
Voorbereiding - aanschaf en uitzet middelen																														
Uitvoeren aangepast inzamelschema																														
Monitoring: Bewonerstevredenheid																														
Monitoring: Inzamelresultaten																														
Monitoring: sorteeranalyse																														
Opstellen evaluatie																														
<b>Bestuurlijke besluitvorming afronden Fase 1</b>																														
<b>opstarten Fase 2</b>																														
Collegebesluit																														
Commissie Ruimte																														
Gemeenteraad																														
<b>Uitvoering pilot - Fase 2</b>																														
Voorbereiding - Communicatie proefwijk																														
Voorbereiding - aanschaf en uitzet middelen																														
Uitvoeren aangepast inzamelschema																														
Monitoring: Bewonerstevredenheid																														
Monitoring: Inzamelresultaten																														
Monitoring: sorteeranalyse																														
Opstellen evaluatie																														
<b>Bestuurlijke besluitvorming Afvalbeleid</b>																														
Collegebesluit																														
Commissie Ruimte																														
Gemeenteraad																														
Mogelijke start inoering - optimistische planning																														



# Collegebesluit

Collegevergadering: 19 september 2017

## **PARTICIPATIE EN COMMUNICATIE**

Direct na dit besluit zullen de inwoners van de wijk Merlenhoven middels een brief geïnformeerd worden over de pilot die in de wijk uitgevoerd gaat worden (zie bijlage)

Dit voorstel wordt uitgewerkt in een communicatieplan, dat als losse bijlage is toegevoegd. Dit gaat veel aandacht en inzet vereisen, aangezien de bewoners van deze wijk bereid gevonden moeten worden om aan deze pilot mee te werken.

### ***Communicatie pilot wijk***

#### Stap 1: Voorbereiding

Voor de start van de pilot draait de campagne om het wegnemen van weerstand en het creëren van draagvlak, zowel in de pilotomgeving als in heel Heemstede. Dit bereiken we door:

1. Persoonlijke informatie;
2. Bijeenkomsten (op locatie);
3. Oproep klankbordgroep/ambassadeurs. Deze groep is belangrijk tijdens de pilot; het zijn onze ogen en oren in de wijk.

#### Stap 2: Uitvoering

In de uitvoering verschuift het accent van de campagne naar de positieve aspecten van het nieuwe systeem dat wordt getoetst:

1. Iedere twee weken zal een vertegenwoordiging van de klankbordgroep en de gemeente aanwezig zijn in de wijk voor het beantwoorden van vragen en het identificeren van problemen;
2. Tijdens de pilot zal aan de inwoners van de pilotwijk extra gecommuniceerd worden zodat het afval scheiden voor hun makkelijker wordt gemaakt.  
Vervolgens zal in de loop van de pilot ook het principe van omgekeerd inzamelen geïntroduceerd en uitgelegd worden.

#### Stap 3: Einde fase 1 en evaluatie bewonerstevredenheid.

Naar het einde zal de informatievoorziening over omgekeerd inzamelen beginnen.

Het is erg belangrijk de ervaring van de inwoners mee te laten wegen in de definitieve keuze voor een inzamelsysteem. De inwoners van het proefgebied zullen aan het einde van de proef de mogelijkheid krijgen om hier hun mening en visie op te geven door middel van een huis-aan-huis enquête. Er wordt getoetst op:

- de tevredenheid over inzamelsysteem scenario 1
- de wens om door te ontwikkelen naar scenario 2a

Hiervoor komen de volgende onderwerpen komen aan bod:

- Tevredenheid service aan huis over het algemeen
- Voldoen de verschillende voorzieningen voor het optimaal scheiden?
- Knelpunten waar men in de praktijk tegen aan loopt.

Deze drie stappen worden herhaald wanneer besloten wordt fase 1 met fase 2 op te volgen.

### ***Communicatie rest van de gemeente***

De pilot betreft niet alleen de inwoners van het proefgebied. Ook de andere inwoners van Heemstede zullen betrokken worden bij de pilot. Via de reguliere communicatiekanalen zal bericht worden over de voortgang en de resultaten van de pilot. Via de ambassadeurs, terugkoppeling klankbordgroep, en filmpjes van Meerlanden over afvalscheiding,

## **DUURZAAMHEID**

De pilot past binnen de kaders van de Nota Duurzaamheid.



# Collegebesluit

Collegevergadering: 19 september 2017

## Reactie adviesgroep duurzaamheid

De adviesgroep Duurzaamheid heeft in haar advies over onderhavig plan het belang van het reduceren van het restafval benadrukt. De adviesgroep is van mening dat dit de doelstellingen van de gemeente het snelst behaald kunnen worden door gelijk het scenario 'omgekeerd inzamelen' in te voeren. Ook in het kader van duurzaamheid zijn hier voordelen te behalen doordat hiermee geen tijdelijke voorzieningen aangeschaft moeten worden.

## Verslag gesprek raadslid mevrouw Waterlander, Midwaste en wethouder Nieuwland

Op 21 augustus heeft een gesprek plaatsgevonden over de inzameling en verwerking van kunststofafval. Dit gesprek is georganiseerd door wethouder Nieuwland. Hierbij waren een vertegenwoordiger van Midwaste (verwerking kunststofafval) en Meerlanden (inzamelaar afval) en raadslid mevrouw Waterlander aanwezig. Gesproken is over de verschillende inzamelmethodes en de verwerking van het kunststofafval. Geconcludeerd is dat de inzamelmethodes, die momenteel door vele gemeentes onderzocht worden, geen invloed hebben op de uiteindelijke verwerking van het kunststofafval. Uiteraard is het van belang de verdere ontwikkeling van de kunststofverwerking nauwlettend te volgen. Er ligt een aanbod van mevrouw Waterlander om, in samenwerking met Midwaste, een presentatie over de kunststofverwerking te verzorgen. Dit initiatief wordt door het college ondersteund.

## **BIJLAGEN**

- kenmerk:           onderwerp:
- 694801            Inhoud Pilot
- 694839            Reactie Adviesgroep Duurzaamheid
- 695020            Communicatieplan
- 695028            Conceptbrief inwoners Merlenhoven
- 695220            Ontwikkelingen in de regio



# Bijlage bij Collegebesluit

## Collegevergadering: 22 augustus 2017

### Pilot Fase 1: Meer service op grondstoffen

In deze pilot krijgen alle inwoners een eigen rolemmer voor PMD. De service op restafval wordt verminderd. In deze optie hebben de inwoners drie containers aan huis.

Onderstaande tabel laat zien wat de huidige inzameling is en de inzameling in de pilot.

Fractie	Huidige inzameling	Inzameling pilot
Restafval	1x per 2 weken aan huis met rolemmer	<b>1 x per 4 weken</b> inzameling aan huis met huidige rolemmer
GFT-afval	1x per 2 weken aan huis met rolemmer	Jan-mrt: 1 x per 2 weken <b>April-juni: 1x per week</b>
PMD	Wegbrengen naar verzamelcontainer	<b>1 x per 4 weken aan huis met rolemmer 240 liter</b>

### **Rest**

De service voor het inzamelen van restafval aan huis blijft bestaan, maar wordt gehalveerd ten opzichte van de huidige dienstverlening.

In de enquête en tijdens de bewonersbijeenkomst is vaak aangegeven dat de huidige capaciteit van het inzamelsysteem voor restafval niet volledig benut wordt en dat restafval minder vaak opgehaald kan worden.

### **GFT**

In de enquête en uit het bewonersonderzoek blijkt dat de inwoners vinden dat ze met name het keuken afval beter zouden kunnen scheiden. De reden om dat nu niet te doen is omdat het, met name in de zomermaanden, niet vaak genoeg opgehaald wordt en gaat stinken. In de pilot zal daarom in de eerste, koude, maanden het gft nog steeds één keer per 2 weken worden ingezameld. Vanaf de start van het groeiseizoen wanneer ook de temperaturen weer stijgen, zal het GFT 1 x per week worden ingezameld. Gedurende de maanden april, mei en juni wordt GFT wekelijks ingezameld.

### **PMD**

Momenteel is er voor de inzameling van PMD nog geen voorziening aan huis. Alles wat nu gescheiden wordt, wordt door de inwoners zelf naar containers in de buurt gebracht. PMD is een volumineuze fractie. Ongeveer 35% - 40% van de inhoud van de restafval rolemmer bestaat uit kunststof. Een rolemmer van 240 liter biedt voldoende capaciteit om deze fractie 1 x per 4 weken in te zamelen. Als deze fractie apart gehouden wordt, levert dat de grootste besparing op restafvalaanbod op. Bovendien hebben de inwoners in de enquête aangegeven de voorkeur te hebben voor een container voor PMD aan huis.

### **Papier en karton**

In de pilot blijft de inzameling van papier en karton ongewijzigd. De inwoners hebben in de enquête aangegeven, maximaal één extra container aan huis te willen en deze liever een PMD te hebben dan voor papier en karton.

### **Bezemactie**

Tijdens de proef wordt de service op restafval gehalveerd. Inwoners zullen hier erg aan moeten wennen en het kan dus zijn dat de bak al vol zit en het nog te lang duurt eer dat hij geleegd wordt. In dat geval biedt de gemeente de mogelijkheid dat de inwoners zich hiermee kunnen melden. Hiervoor wordt een e-mailadres of telefoonnummer ter beschikking gesteld. De bak zal dan eerder worden geleegd, en de melder krijgt wat extra ondersteuning om mee te kunnen doen aan de proef.

De eerste keer dat een inwoner zich meldt omdat hij niet uitkomt met zijn container zal hij een folder ontvangen met extra tips en trucs om minder restafval te hebben.



# Bijlage bij Collegebesluit

## Collegevergadering: 22 augustus 2017

De tweede keer dat de inwoner zich meldt, bieden we een afvalcoach aan. Deze maakt een afspraak met de inwoner en zal de dag voor de bezemdag langsgaan en samen met de inwoner nagaan wat er in het restafval zit, en hoe dit beter gescheiden kan worden. Mochten na deze ondersteuning de inwoners structureel blijven melden dat ze niet toekomen met de container, dan wordt er niet verder gestimuleerd, maar wordt gewoon het afval extra opgehaald. Uit de resultaten zal blijken om hoeveel huishoudens dit zal gaan en na afloop zal ook bij deze inwoners nagevraagd worden waarom ze niet toe kwamen.

### Afvalkalender

Op basis van het hierboven beschreven systeem zal de inzamelkalender voor de proefwijk er als volgt uitzien:

Fractie	Week																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17 t/m 26
Rest	■				■				■				■				■
GFT		■		■		■		■		■		■		■		■	
PMD			■				■				■				■		
Bezemdag				■				■				■				■	

Belangrijk is dat wanneer meerdere fracties in één week worden ingezameld, de inzameling daarvan op twee aparte dagen gebeurt. Er is te weinig plek om 2 containers tegelijk aan de straat te zetten.

### Monitoring en evaluatie

De uiteindelijke beslissing voor een scenario zal afhangen van de resultaten van de pilot. Het resultaat van de pilot wordt niet alleen getoetst door de inzamelresultaten te evalueren, maar ook de ervaringen van de deelnemers. De resultaten worden als volgt verkregen:

### Inzameling

Meerlanden zamelt het afval in de hele gemeente in en zal vanaf september voor de wijk Merlenhoven de volgende zaken apart registreren:

- Hoeveelheid restafval
- Hoeveelheid gft –afval
- Hoeveelheid PMD in ondergrondse verzamelcontainers.

Verschillende inzamelgegevens worden apart geregistreerd:

- Per inzamelronde wordt de totale hoeveelheid restafval van de proefwijk geregistreerd.
- Per inzamelronde wordt de totale hoeveelheid opgehaald restafval van de bezemdag geregistreerd.
- Per inzamelronde wordt de totale hoeveelheid GFT van de proefwijk geregistreerd.
- Per inzamelronde wordt de totale hoeveelheid PMD van de proefwijk geregistreerd in de rolemmers en ondergrondse verzamelcontainers.
- Een sorteeraanlyse van het restafval van de eerste inzamelronde in de wijk (week 5)
- Een sorteeraanlyse van het restafval van de laatste inzamelronde in de wijk.
- Het gewicht van restafval bij laagbouw in de rest van de gemeente wordt 2 keer geregistreerd: aan het begin van de proef en aan het eind van de proef.

Deze gegevens zijn nodig de criteria zoals benoemd in 3.1 van de motivering te meten.



# Bijlage bij Collegebesluit

## Collegevergadering: 22 augustus 2017

### Kosten

Aan de hand van voorgesteld inzamelschema komt het aantal inzamelronden voor PMD in de plaats van de inzamelronden voor restafval. Hiervoor zijn dus geen extra kosten. In de maanden april tot en met juni wordt het aantal inzamelronden voor GFT verdubbeld. Deze kosten worden wel doorgerekend.

Meerlanden zorgt voor de administratie van de afvalhoeveelheden. Hiervoor worden geen extra kosten in rekening gebracht.

De geraamde kosten voor de pilot scenario 1 zijn als volgt:

	PPE	Aantal	Totaal	Uitleg
<b>Eénmalige kosten</b>				
Aanschaf rolemmers	€ 28,13	506	€ 14.234	Prijs per rolemmer
Uitzetten rolemmers	€ 3,48	506	€ 1.761	Prijs per rolemmer
Subtotaal			€ 15.995	
<b>Inzameling</b>				
Legen rolemmers GFT	€ 5,72	506	€ 2.894	€22,88 voor tweewekelijks ledigen, gedurende pilot april, mei, juni wekelijks ledigen is €22,88*0,25 = €5,72 per rolemmer
<b>Monitoren</b>				
Sorteeranalyse	€1.000	2	€2.000	Oktober 2017 als voormeting Mei/juni 2018 als evaluatie
<b>Communicatie</b>	€20.000	1	€20.000	Uitgebreide communicatie
<b>Totaal</b>			<b>€ 40.889</b>	

Deze kosten komen boven de huidige begroting van de afvalbeheerkosten. Hier is namelijk nog niet in voorzien.





# Bijlage bij Collegebesluit

## Collegevergadering: 22 augustus 2017

### Pilot Fase 2: Omgekeerd inzamelen

In deze pilot krijgen alle inwoners een eigen rolemmer voor PMD. De service op restafval wordt verminderd. De inwoners moeten dit naar een verzamelcontainer in de buurt brengen. In deze optie hebben de inwoners twee containers aan huis. Onderstaande tabel laat zien wat de huidige inzameling is en de inzameling in de pilot.

	Huidige inzameling	
Restafval	1x per 2 weken aan huis met rolemmer	Wegbrengen naar verzamelcontainer
GFT-afval	1x per 2 weken aan huis met rolemmer	Jan-mrt: 1 x per 2 weken April-juni: 1x per week
PMD	Wegbrengen naar verzamelcontainer	1 x per 4 weken aan huis met rolemmer 240 liter
Papier	Wegbrengen naar verzamelcontainer	Wegbrengen naar verzamelcontainer

### **Rest**

De service voor het inzamelen van restafval aan huis verdwijnt. Inwoners brengen zelf hun afval naar een container in de buurt.

In de enquête en tijdens de bewonersbijeenkomst is vaak aangegeven dat de huidige capaciteit van het inzamelsysteem voor restafval niet volledig benut wordt. Sommige mensen hebben aangegeven dat ze zo weinig afval hebben, dat ze dit ook wel willen wegbrengen. In vergelijking met het 1 x per 4 weken inzamelen aan huis, is het wegbrengen van het restafval een goede service. Immers mensen kunnen ten alle tijden terecht in een container in de buurt en hoeven niet te wachten tot de bak geleegd wordt. De drempel om het afval weg te brengen zorgt er voor dat men gemotiveerd wordt om te scheiden.

Voor het inrichten van omgekeerd inzamelsysteem gaan we uit van een maximale loopafstand van 250 meter en 50 tot 100 aansluitingen per containers. Wanneer we de huidige PMD container ombouwen naar rest, zullen er dus maximaal nog 9 brengvoorzieningen bijgeplaatst moeten worden.

### **GFT**

In de enquête en uit het bewonersonderzoek blijkt dat de inwoners vinden dat ze met name het keuken afval beter zouden kunnen scheiden. De reden om dat nu niet te doen is omdat het, met name in de zomermaanden, niet vaak genoeg opgehaald wordt en gaat stinken. In de pilot zal daarom in de eerste, koude, maanden het gft nog steeds één keer per 2 weken worden ingezameld. Vanaf de start van het groeiseizoen wanneer ook de temperaturen weer stijgen, zal het GFT 1 x per week worden ingezameld. Gedurende de maanden april, mei en juni wordt GFT wekelijks ingezameld.

### **PMD**

Momenteel is er voor de inzameling van PMD nog geen voorziening aan huis. Alles wat nu gescheiden wordt, wordt door de inwoners zelf naar containers in de buurt gebracht. PMD is een erg volumineuze fractie. Ongeveer 35% - 40% van de inhoud van de restafval rolemmer bestaat uit kunststof. Als deze fractie apart gehouden wordt, levert dat de grootste besparing op restafvalaanbod op. Bovendien hebben de inwoners in de enquête aangegeven de voorkeur te hebben voor een container voor PMD aan huis.

### **Papier en karton**

In de pilot blijft de inzameling van papier en karton ongewijzigd. De inwoners hebben in de enquête aangegeven, maximaal één extra container aan huis te willen en deze liever een PMD te hebben dan voor papier en karton.



# Bijlage bij Collegebesluit

## Collegevergadering: 22 augustus 2017

### Bezemactie

In deze fase is een bezemactie niet meer nodig. Inwoners kunnen te alle tijden hun afval in de containers in de buurt kwijt.

### Afvalkalender

Op basis van het hierboven beschreven systeem zal de inzamelkalender voor de proefwijk er als volgt uitzien:

Fractie	Week																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17 t/m 26
Rest																	
GFT																	
PMD																	

Belangrijk is dat wanneer meerdere fracties in één week worden ingezameld, de inzameling daarvan op twee aparte dagen gebeurt. Er is te weinig plek om 2 containers tegelijk aan de straat te zetten.

### Kosten

Deze kosten komen boven de huidige begroting van de afvalbeheerkosten. Hier is namelijk nog niet in voorzien.

	PPE	Aantal	Totaal	Opmerkingen
<b>Eénmalige kosten</b>				
Aanschaf BG rest	€ 2.250	9	€ 20.250	Ca 50 aansluitingen per container
Transport BG rest	€ 412,50	2	€ 825	
Subtotaal			€ 21.075	
<b>Inzameling</b>				
Inzameling rest verval	€ - 11,18	506	€ - 5.655	Tweewekelijkse inzameling verval
Legen rolemmers GFT	€ 5,72	506	€ 2.894	€22,88 voor tweewekelijks ledigen, gedurende pilot juli, augustus september wekelijks ledigen is €22,88*0,25 = €5,72 per rolemmer
Legen rolemmers PMD	€ 5,59	506	€ 2.827	Vierwekelijkse inzameling PMD, gelijk tarief als restafval.
Legen BG rest	€ 25,35	130	€ 3.363	
<b>Monitoren</b>				
Sorteeranalyse	€1.000	1	€1.000	Oktober/november 2018 als evaluatie
<b>Communicatie</b>				
	€20.000	1	€20.000	
<b>Totaal</b>			<b>€ 45.504</b>	



## **Bijlage bij Collegebesluit**

### **Collegevergadering: 22 augustus 2017**

**n.b.**

Als omgekeerd inzamelen wordt ingevoerd, zullen de bovengrondse containers vervangen moeten worden voor ondergrondse. Hiervoor dient rekening gehouden te worden met investeringskosten van circa €5.000 per stuk.

Deze kosten komen boven de huidige begroting van de afvalbeheerkosten. Hier is namelijk nog niet in voorzien.

# Communicatieplan

## Pilot Afvalinzameling Merlenhove

### Inleiding

In Nederland moeten we aan de slag met ons afval. De overheid heeft zich tot doel gesteld dat in 2050 geen afval meer bestaat, dat alle huidige afvalstoffen een betere, nieuwe toepassing hebben en dat storten of verbranden van het restafval tot het verleden behoort. Voor de gemeente Heemstede betekent dit dat we de komende jaren aan de volgende doelstellingen gaan werken:

- De hoeveelheid restafval is verminderd met 50% in 2020
- De gemiddelde hoeveelheid restafval per persoon is 100 kilogram in 2020
- Het afvalscheidingspercentage is 75%

Verschillende scenario's om deze doelstellingen te kunnen realiseren zijn beoordeeld op haalbaarheid en toepasbaarheid in de gemeente, in samenwerking met Meerlanden. In alle scenario's ligt de focus op het verhogen van de service op grondstoffen en het verlagen van de service voor ongescheiden restafval. Hieruit zijn voor Heemstede twee scenario's van afvalscheiding, waarmee de doelstellingen gehaald kunnen worden:

1. Derde rolemmer, ophalen van plastic, metaal en drankenkartons (vanaf hier aangeduid met PMD) aan huis en minder vaak restafval ophalen
2. Omgekeerd inzamelen (2b omgekeerd inzamelen met diftar)

Binnen deze scenario's zijn nog diverse keuzes en opties mogelijk.

Na een bewonersonderzoek blijkt dat er zeker bereidheid is tot veranderen, maar er is geen duidelijke lijn of voorkeur.

Gekozen is voor een pilot in een van de wijken van Heemstede om ervaring op te doen voor implementatie in de gehele gemeente.

### Afbakening

Het pilottraject (bestaande uit twee fases) is onderdeel van de voorbereidingsfase ter vaststelling van het toekomstige afvalbeleid. Hierin wordt gekeken op welke wijze de afvalinzameling gaat gebeuren om de doelstellingen voor 2020 te behalen.

Dit communicatieplan is gericht op de ondersteuning van de in- en uitvoering van de eerste fase van de pilot. De beslissing om de tweede fase te starten zal pas plaatsvinden na evaluatie van de eerste fase. Indien de tweede fase doorgaat, dan wordt er een toegespitst communicatieplan opgesteld.

### Doel pilot

Doel van de pilot is 'inwoners vertrouwd maken met een hogere dienstverlening op de inzameling van grondstoffen en minder op afval'.

## Kernboodschappen

### Algemeen

- HeemSteeds Minder Afval: we gaan samenwerken aan minder restafval en een betere scheiding van afvalstromen. Via een pilot in Merlenhove maken we een start.

### In de wijk Merlenhove

- In de wijk wordt PMD aan huis opgehaald met rolemmers. De grijze rolemmer wordt nog maar 1 keer per 4 weken opgehaald.
- Het gaat veranderen. De vraag is alleen hoe. Het is misschien even wennen, maar wij gaan u helpen. We staan altijd klaar voor uw vragen en opmerkingen.
- Wat hoort waar? We helpen u zo goed mogelijk te scheiden.

## Communicatiedoel

De pilot en de communicatie eromheen dragen bij aan het vergroten van draagvlak, bewustwording (het waarom) en gedragsverandering rondom afvalscheiding gedurende en na afloop van de pilot. Communicatie ondersteunt het doel van de pilot:

- In kennis: Na afloop van de eerste fase van de pilot kennen de inwoners de nieuwe aanpak voor afvalinzameling (eerst ophalen PMD en verlaagde frequentie restafval ophalen (scenario 1) en later mogelijk omgekeerd inzamelen (scenario 2)) en weten waar zij de informatie kunnen vinden.
- In houding: begrijpen dat met weinig inspanning het verschil gemaakt kan worden.
- In gedrag: bewust van omgang met huishoudelijk afval. En gebruiken daarvoor de aangeboden communicatiemiddelen (o.a. de afvalzoeker app).

Algemeen biedt communicatie informatie over de pilot. Hierbij wordt focus gelegd op:

- De aanleiding: waarom deze pilot en de noodzaak tot het goed scheiden van afval
- Resultaten naar aanleiding van de eerste fase van de pilot (welke ook kunnen worden gebruikt om de communicatiedoelen te meten)

## Doelgroepen

### Externe primaire doelgroepen

De belangrijkste doelgroep is de wijk Merlenhove, bestaande uit 506 huisaansluitingen. De wijk kenmerkt zich door een uniforme (laag)bouw, duidelijke wijkgrenzen en een gemiddelde hoeveelheid ruimte om de huizen heen. Over de doelgroep zelf (verdeling type huishoudens, man/vrouw, leeftijd, gezinssamenstelling, etc.) zijn nog geen gegevens bekend.

### Secundaire doelgroepen

- De rest van de gemeente
- Media
- Woningbouwcorporaties
- Sportverenigingen
- Scholen
- Ondernemers

### Interne primaire doelgroepen

- Medewerkers afval

- Receptie / (nieuw?) in te richten plek / loket waar vragen binnen komen over nieuwe beleid, voor praktische vragen en/of suggesties en ideeën
- Meerlanden
- Gemeente intern (college / RvB)

### Strategie externe primaire doelgroep

Afval is een kerntaak van de gemeente, maar de dienstverlening die een inwoner gewend is zal gaan veranderen. Communicatie, met opmaat gemaakte kernboodschappen en additionele middelen en communicatiemomenten naast de standaard aanpak, ondersteunen het centrale doel van de pilot. Herhaling, duidelijke voordelen, facts&figures en visuals staan centraal, even als zichtbaarheid en het 'ontzorgen' van de inwoners. Daarnaast staan we open voor dialoog met zowel de deelnemer aan de pilot als de rest van de gemeente. Hiertoe stellen we een centraal aanspreekpunt aan binnen de gemeente, dienend als loket voor vragen en suggesties.

De focus ligt op de primaire doelgroep. Voor de secundaire doelgroep maken we gebruik van de communicatie inzet voor de primaire groep door hier via alle kanalen aandacht aan te schenken. Aanhaken op natuurlijke momenten en gebruik makend van de middelen kunnen we zorgen voor de 'spin-off' communicatie. Bovendien geeft de pilot input voor de communicatie bij het vervolg en scenariokeuze voor heel Heemstede.

Op deze manier zorgt goede communicatie ervoor dat men:

- Bekend is met het gewenste gedrag
- Begrijpt wat de verandering voor hen inhoudt
- De achterliggende aanleiding en noodzaak begrijpt
- De voordelen herkent van de gewenste (verplichte) verandering
- Waarde hecht aan het (milieu en maatschappelijke) belang van de verandering
- Eigen verantwoordelijkheid neemt en het probleem eigen maakt
- Weerbaar is voor (negatieve) sociale druk uit de directe omgeving met handige feiten
- Het gewenste gedrag voort blijft zetten, ook na einde van de pilot.

### Aanpak voor de start van de pilot

Voor de start van de pilot draait de campagne om het wegnemen van weerstand en het creëren van draagvlak, zowel in de pilotomgeving als in heel Heemstede. Hier staan vragen centraal als:

- Wat gaat er gebeuren?
- Hoe lang duurt het?
- Waar en waarom daar?
- Wanneer start de pilot?
- Waarom gebeurt dit nu?
- Hoe moet ik straks mijn afval aanbieden en wat doet de gemeente straks dan nog?
- Wat is het gewenste eindresultaat, waar werken we naar toe?
- Bij wie kan ik straks terecht als ik vragen heb? Etc.

Praktische informatie gecombineerd met makkelijk te onthouden facts&figures en wist-u-datjes.

Middelen die we in deze fase kunnen toepassen zijn (NB: in paragraaf Middelen staan alle middelen opgesomd):

- Bewonersbrieven
- Website (nieuwsbericht en FAQs) en sociale kanalen (True or false / feit of fabel naast of in plaats van wist-u-datjes en FAQs)
- Flyer met bijvoorbeeld het proces in beeld gebracht plus tijdvakken
- Visuals / infographics
- Gemeentekrant van de Heemsteder
- Persberichten in alle lokale media
- Uitingen van Meerlanden
- Nieuwsbrieven
- Ambassadeurs in de wijk en/of een centraal 'gezicht' voor communicatie uitingen
- Berichten op de narrow casting van de gemeente, maar ook sportverenigingen etc.
- Briefing voor informatiebalie

#### Start van de pilot

Bij de start van de pilot verschuift het accent van de campagne naar de positieve aspecten van het nieuwe systeem dat wordt getoetst. Wat is er anders, wat betekent dit voor mij als inwoner, 'what's in it for me?' (gemak), hoe voorkom ik zelf productie van veel restafval, etc.

Positieve aspecten die gebruikt kunnen worden zijn o.a.:

- Eenvoudige opslagruimte voor papier en PMD aan huis door de nieuwe rolemmer
- Geen losse zakken in het straatbeeld
- Minder kans op stankoverlast omdat alles regelmatig (en vaker) opgehaald wordt
- Geen gesjouw met de zakken plastic verpakkingen naar de container,
- Lege(re) grijze afvalcontainers en
- We doen het niet alleen, maar samen met de Meerlanden, etc.

Aan de start zal de campagne in de wijk van start gaan. Hierbij wordt gebruik gemaakt van aanwezigheid van de wethouder, de ambassadeur(s) en mogelijk wijkambassadeurs en/of afvalcoaches van bijvoorbeeld de Meerlanden.

Iedere twee weken zal een vertegenwoordiging van deze groep aanwezig zijn in de wijk voor het beantwoorden van vragen en het identificeren van personen of problemen die in de communicatie kan worden gebruikt (denk aan het aanvullen van de FAQs), met behulp van bijvoorbeeld ter plekke vragenlijsten die men daar of later kan invullen. Dit wordt duidelijk aangekondigd (tijdstip, locatie).

Middelen die we in deze fase kunnen toepassen zijn (NB: in paragraaf Middelen staan alle middelen opgesomd):

- Gemeentekrant van de Heemsteder
- Persberichten in alle lokale media of interview met wethouder c.q. ambassadeur(s)
- Website (nieuwsbericht en FAQs) en sociale kanalen (True or false / feit of fabel naast of in plaats van wist-u-datjes en FAQs)
- Flyers



- Stickers op rolemmers
- Visuals / infographics / filmpjes (bijvoorbeeld van een bezoek aan de Meerlanden door de (wijk)ambassadeur of het centrale 'gezicht' in de communicatie uitingen
- Ambassadeurs in de wijk en een centraal 'gezicht' voor uitingen
- App en bijbehorende communicatiemiddelen Meerlanden ('Afvalzoeker')
- Frequente bezoeken aan de wijk met bijbehorende vragenlijst en uitkomsten als aangepaste FAQs
- Reclameborden met vermelding van de start van de pilot in de gehele gemeente
- Berichten op de narrow casting van de gemeente, maar ook sportverenigingen etc

#### Mogelijke extra's:

Een middel dat mogelijk het draagvlak kan verhogen is het ondertekenen van alle deelnemers aan de pilot van een Manifest vanuit de buurt of een 'Ja, ik werk mee aan HeemSteeds Minder Afval' verklaring. Van iedere ondertekening maken we bijvoorbeeld een foto van de persoon met verklaring en delen we deze foto's digitaal. Na afloop gebruiken we deze foto als 'oorkonde' of bedankje (met presentje) richting de deelnemers (plus indien mogelijk het eigen behaalde resultaat).

#### Na 3 maanden (halverwege de pilot)

Halverwege de pilot start het informeren van de deelnemers aan de pilot over omgekeerd inzamelen. Gedurende 3 maanden van de pilot heeft men informatie gekregen over scenario 1 (PMD ophalen thuis en lagere frequentie restafval). De volgende 3 maanden draait de inhoud van de communicatie naar de gewenste situatie (omgekeerd inzamelen). Wat houdt dit in? Wat is het verschil met de dienstverlening die nu getest wordt? Wanneer zal dit starten? Onder welke voorwaarden? De focus zal hier liggen op de deelnemers aan de pilot.

#### Aan het einde van de pilot

Cruciaal voor het vervolg van de pilot is de tevredenheid van de inwoners over het inzamelsysteem. De uitkomst is bepalend voor het vervolg.

Aan het einde van de pilot wordt algemeen over omgekeerd inzamelen gecommuniceerd plus de globale tijdslijnen en aanpak. Richting de deelnemers van de pilot wordt informatie gegeven over hoe nu verder.

Focus ligt hier op het blijvend doorvoeren van het aanbieden van afval, zoals gedurende de pilot. Mogelijk vindt ook al een terugkoppeling plaats, tijdens een evenement in de wijk, over eerste resultaten of bijvoorbeeld een overkoepelend filmpje met opgedane ervaringen van inwoners zelf, de meest inspirerende voorbeelden of ludieke vragen. Naast deze terugkoppeling wordt er vooruitgekeken en wordt een globale planning gepresenteerd (wat gaat er nu gebeuren, wat krijg ik daarvan te horen, wanneer start de volgende fase en onder welke voorwaarden?). Daarnaast is er een 'officieuze' afsluiting van de pilot, waarbij de deelnemers een presentje krijgen overhandigd.

Na dit evenement wordt er verslag gedaan via verschillende kanalen.

#### Middelen

De volgende middelen worden gedurende de campagne ingezet:

- Bewonersbrieven met enquête (of persoonlijk afnemen aan huis)
- Gemeentekrant van de Heemsteder

- Persberichten in alle lokale media of interview met wethouder c.q. ambassadeur(s)
- Website (nieuwsbericht en FAQs) en sociale kanalen (True or false / feit of fabel naast of in plaats van wist-u-datjes en FAQs)
- Visuals / infographics (van bijvoorbeeld eerste uitkomsten of totalen / data vanuit de campagne) / filmpjes (bijvoorbeeld van een film met daarin terugblik vanuit bewonersperspectief geïnterviewd door het centrale 'gezicht' in de communicatie uitingen)
- Berichten op de narrow casting van de gemeente, maar ook sportverenigingen etc.
- Posters, flyers, stickers, reclameborden

#### Andere middelen ter overweging

Hieronder zijn een aantal middelen die naast bovenstaande overzicht kunnen worden toegepast, maar welke afhankelijk zijn van het budget gedurende de campagne:

- Foto's / portretten van deelnemers 'voor en na' met een zak restafval in de hand voor de pilot en na 3 of 6 maanden.
- Extra tegoedbon voor inleveren grijze container bij start tweede fase pilot
- Aanhaken bij andere events met een link naar afval (jaarmarkt, duurzaamheidsmarkt) voor diverse doelgroepen (andere inwoners, ondernemers, VVE's, etc.) met bijvoorbeeld een banner of stand.
- Ludieke actie tijdens events: bijvoorbeeld laten zien wat het potentiële effect is van omgekeerd inzamelen (verschil van ruim 70 kilo in 2020, hoe groot is die van jou? etc.)

Communicatiekalender  
volgt