



RA 26 052 Aanbiedingsbrief raden Weging zienswijzen ontwerpbegroting 2027

De reactie van Avalex is voor ons verwarrend. Eerder hebben we vanuit D66 Rijswijk gevraagd om de communicatie naar inwoners op te pakken. Dit is ook in de zienswijze aangegeven. Op de vraag om betere communicatie wordt enkel aangegeven dat dit ter kennisname is aangenomen zonder verdere actie. Sterker er wordt deels terug verwezen naar 'de bestuurder'.

- Kan het college helder aangeven, en als dat nu niet lukt ook op schrift zetten, wie over wat communiceert. Waaronder: wie communiceert naar inwoners over het kapot zijn van bakken, het wel of niet werken van het ophaalsysteem en andere praktische zaken van het aanbieden en ophalen van het huisvuil?

Avalex is verantwoordelijk voor de communicatie over de dagelijkse, praktische inzameling van het huisvuil. Avalex zet hiervoor verschillende kanalen in. Communicatie verloopt via de website en socialemediakanalen, door middel van pushberichten via de Avalex app, en waar nodig en mogelijk ook met fysieke bewonersbrieven. Bij onverwacht defecte of niet bereikbare ondergrondse containers communiceert Avalex daarnaast ter plaatse door een zak over de inworpszuil te plaatsen.

- Ons belangrijkste punt: inwoners moeten bij problemen en wijzigingen beter worden geïnformeerd. Juist als het om praktische punten gaat.

Wij vinden het ook belangrijk dat inwoners weten waar zij aan toe zijn, in het bijzonder bij operationele wijzigingen of verstoringen

- Bij wijzigingen van beleid is het aan de gemeente. Klopt het dat eerder Avalex de communicatie deed voor alle praktische aanwijzingen over soort containers, werking ervan, de grote van de opening van de verschillende containers, het niet hebben van een takkenroute op je adres, wijziging van routes en aanpassing er van etc?

Ja, dat klopt. Avalex verzorgt als uitvoeringsorganisatie de communicatie over de operationele zaken en praktische aanwijzingen richting de inwoners via de eerder genoemde kanalen. Dit betreft inderdaad dagelijkse, praktische informatie zoals de werking en de acceptatievoorwaarden van (verschillende soorten) containers, route-informatie en eventuele wijzigingen daarin, en ook de regels omtrent het aanbieden van specifieke afvalstromen (waaronder de takkenroute).

De gemeente is verantwoordelijk voor de communicatie over het vastgestelde afvalbeleid en eventuele beleidswijzigingen.

- Als dit niet Avalex is, pakt de gemeente dit dan op na signaal van Avalex?

Avalex pakt de reguliere praktische communicatie zelf op.

- Wat bedoelt Avalex met de opmerking over de bestuurder?

Met de verwijzing naar 'de bestuurder' doelde Avalex op de scheiding tussen beleid en uitvoering. Beleidswijzigingen en structurele aanpassingen in het dienstverleningsniveau zijn een verantwoordelijkheid van de gemeente. Avalex heeft daarmee willen aangeven dat zij

als uitvoeringsorganisatie niet zelfstandig besluit over de beleidsmatige zaken en de communicatie hierover, maar hiervoor de kaders van de bestuurder (de gemeente) volgt.

- En concreet: wat gaat dit college doen om met Avalex duidelijke afspraken te maken over de informatie naar inwoners. Niet enkel algemeen of over beleid, maar juist ook bij problemen in de uitvoering.

De afspraken over de taakverdeling en verantwoordelijkheden tussen Avalex en de gemeente worden vastgelegd in de Dienstverleningsovereenkomst (DVO). Dit geldt uitdrukkelijk ook voor de inzet en verdeling van de communicatie richting inwoners. Het college gaat met Avalex in gesprek om deze afspraken, specifiek waar het gaat om onvoorziene problemen in de uitvoering, opnieuw tegen het licht te houden en nog helderder in de DVO te borgen.

Wemke van der Weij – woordvoerder milieu, afvalbeleid

Elze Woudstra – woordvoerder dienstverlening, communicatie