Communicatiestrategie en -planning afval

Inleiding

Met de vaststelling van de Grondstoffenvisie 2021-2025 staat het licht op groen voor een aantal ontwikkelingen op het gebied van afvalinzameling in Borger-Odoorn. Een daarvan is dat de inzamelfrequentie voor restafval omlaag gaat, van eens per drie weken naar eens per zes weken.

Om die overgang zo goed mogelijk te laten verlopen gaat deze gepaard met het plaatsen van zo'n 30 ondergrondse containers voor restafval. Deze zogenaamde 'overloopcontainers' kunnen we vanaf september 2022 gefaseerd laten plaatsen, verspreid over de gemeente. Inwoners die meer restafval produceren dan eens per zes weken in hun container past, hebben met de ondergrondse container een uitwijkmogelijkheid.

De inzamelfrequentie voor restafval gaat per 1 januari 2023 omlaag. Alle inwoners hebben dan in principe de beschikking over zo'n overloopcontainer in de nabije omgeving.

Deze veranderingen in de afvalinzameling vragen om goede, tijdige en heldere communicatie. In deze communicatiestrategie wordt hier verder op ingegaan.

Doelgroepen

We onderscheiden de volgende doelgroepen:

Inwoners
Alle inwoners hebben in hun dagelijks leven te maken met afval(inzameling). Veranderingen in de afvalinzameling, en in het bijzonder de inzamelfrequentie, is iets wat alle inwoners merken. Dit zal daarom de nodige impact hebben.

Belangengroepen
We verwachten dat bijvoorbeeld dorpsbelangen betrokken willen worden bij de locaties van de te plaatsen ondergrondse containers, omdat het raakt aan de leefbaarheid in de dorpen én gevolgen heeft voor alle inwoners.

Ondernemers
Hoewel de overloopcontainers niet bedoeld zijn voor afval van ondernemers, kunnen zij wel interesse en een belang hebben bij de bepaling van de locaties. Een container in de buurt of op het terrein kan bijvoorbeeld extra service aan klanten opleveren.

Gemeenteraad
De gewijzigde inzamelfrequentie en het plaatsen van ondergrondse containers is een besluit geweest van de gemeenteraad. Het is belangrijk om de gemeenteraad op de hoogte te houden van de implementatie en voortgang.

KCC
Het KCC is voor inwoners het eerste aanspreekpunt voor vragen/opmerkingen/klachten. Het is daarom belangrijk om het KCC op tijd mee te nemen in het proces en te informeren wanneer er berichtgeving plaatsvindt.

Communicatiedoelstellingen

Hoofddoel
Het doel is om inwoners te informeren over de gewijzigde inzamelfrequentie en ze te motiveren om hun verschillende afvalsoorten nog beter te scheiden (GFT, PMD, textiel, oud papier, etc.).

Subdoel
Het subdoel is om de doelgroepen te informeren over nut en noodzaak van de ondergrondse containers, en om te toetsen of deze locaties op instemming kunnen rekenen van potentiële gebruikers (denk aan spreiding en koppeling aan andere voorzieningen) en omwonenden (denk aan mogelijke overlast).

Communicatiestrategie

Recente voorbeelden in andere gemeenten leren dat een verlaagde inzamelfrequentie tot verontwaardiging en negatieve reacties kan leiden. En dat is begrijpelijk, omdat het een onderwerp is dat veel mensen direct raakt in hun dagelijks leven. Het is daarom belangrijk om van begin af aan uit te leggen waarom de inzamelfrequentie wijzigt. We maken duidelijk hoe we het aanpakken en wat inwoners er van gaan merken. We geven aan dat we snappen waar vraagtekens en kritiek vandaan komen, en dat we daar rekening mee houden. Maar ook dat we verwachten dat het in de praktijk goed uitvoerbaar zal zijn. Daarvoor gebruiken we onder meer cijfermatige onderbouwing.

Uitgangspunten communicatie
In onze berichtgeving hanteren wij de volgende uitgangspunten.

<u>Boodschap en toon zijn positief en stimulerend</u>
In alle uitingen benadrukken we het belang van de gewijzigde inzamelfrequentie en welk gedrag hoort bij de transitie naar een samenleving zonder afval. We stimuleren inwoners om zelf hun steentje bij te dragen aan een duurzame gemeente en aan de circulaire economie. We benadrukken de waarde van gescheiden afvalstoffen, zodat inwoners zich er meer bewust van worden dat zij geen afval maar producten en materialen in huis hebben.

<u>Nut en noodzaak laten zien</u>
De meeste mensen hebben geen idee wat er met hun afval gebeurt, ze denken vaak nog dat ‘alles toch op één hoop terechtkomt’. We leggen in onze uitingen goed uit wat nut en noodzaak zijn van afvalscheiding en hergebruik van grondstoffen. Dit doen we onder meer door feitelijke informatie te geven over wat er gebeurt na inzameling tijdens de sortering en verwerking.

<u>Weerstand erkennen</u>
De gewijzigde inzamelfrequentie zal veel vragen en waarschijnlijk ook weerstand oproepen. Het is belangrijk om uit te blijven leggen waarom de gemeente hiervoor heeft gekozen. Transparantie en eerlijkheid zijn hierbij essentieel. We moeten niet tegen de weerstand ingaan, maar dit juist erkennen. Bijvoorbeeld door aan te geven dat we begrip hebben voor de reacties en vragen van inwoners.

<u>Persoonlijk</u>
Veel mensen volgen de menigte, we zijn over het algemeen geneigd om te doen wat de meesten doen. Door hier slim gebruik van te maken, motiveren we inwoners om het goede

gedrag te laten zien. In onze uitingen sluiten we zoveel mogelijk aan op de belevingswereld van de doelgroep. Dit doen we door het klein, persoonlijk en dichtbij te houden. Mensen zijn goed in het filteren welke informatie voor hen relevant is of niet. Door informatie persoonlijk relevant te maken, krijgen mensen het gevoel dat de boodschap voor hen bedoeld is en zullen ze er eerder naar handelen.

Resultaten laten zien

We brengen inwoners en gemeenteraad regelmatig op de hoogte van de resultaten van de afvalinzameling. Zo weten ze waar ze het eigenlijk voor doen. Waar mogelijk laten we de stijgende lijn zien. We laten 'best practices' zien, bijvoorbeeld van andere gemeenten (in de gemeente Westerveld werkt dit systeem al). Ook delen we relevante cijfers (over hoeveel restafval er nu in onze gemeente wordt aangeboden en dat de huidige inzamelfrequentie eigenlijk niet meer nodig is).

Tips en ervaringen met elkaar delen

We vragen inwoners om hun ervaringen met elkaar en via social media te delen. Dit kan door oproepjes te plaatsen als: 'Wat is jouw beste tip om afval te scheiden in huis?' Of: 'Hoeveel verpakkingen open jij op één dag?'

Simpel en praktisch

Hoe gemakkelijker onze informatie te begrijpen is, hoe beter. Mensen nemen vaak niet de tijd om na te denken over een boodschap. We gebruiken daarom heldere taal (taalniveau B1).

Luisteren naar inwoners

Op vragen en opmerkingen vanuit inwoners wordt door medewerkers van de gemeente snel en vriendelijk gereageerd. Er wordt geluisterd naar suggesties en knelpunten. Op social media reageren we kort, feitelijk en buiten de emotie op vragen, zonder in discussies mee te gaan. Waar nodig reageren we in een persoonlijk bericht op één persoon.

Communicatiestijl

- Laagdrempelig (iedereen moet het kunnen begrijpen);
- Teksten zijn kort maar krachtig;
- We zijn eerlijk en transparant;
- Eén boodschap per uiting;
- De boodschap wordt ondersteund door afbeeldingen en icoontjes.

Participatieniveau

Vanuit onze participatievisie willen we van begin af aan duidelijk maken hoe het traject eruitziet en welke rol en ruimte de samenleving hierin krijgt. We werken op de grens van de participatieniveaus 'meeweten' en 'meedenken'. De gewijzigde inzamelfrequentie is een besluit van de gemeenteraad dat tot uitvoer wordt gebracht. Er is daarom geen ruimte voor inwoners om invloed uit te oefenen. Het gaat hier dus om 'meeweten'. Voor wat betreft het plaatsen van de ondergrondse containers willen we inwoners informeren, maar ook toetsen of de door ons bedachte locaties op instemming kunnen rekenen. Ze mogen dus meedenken over een oplossing die we als gemeente al hebben geformuleerd. De invloed is daardoor beperkt. De gemeente bepaalt de definitieve locaties maar probeert de reacties uit de samenleving daarin zo goed mogelijk mee te geven. De planning staat grotendeels vast, maar in bijvoorbeeld Valthermond zijn er meer potentiële locaties dan te plaatsen containers (daar zit dus wat meer ruimte).

Ons verhaal

Het verhaal dat we willen vertellen bevat de volgende bouwstenen:

- Als gemeente willen we de hoeveelheid restafval in 2025 hebben verminderd tot 30 kilogram per inwoner.
- Want: hoe minder restafval, hoe beter voor het milieu. Restafval wordt namelijk verbrand. En hoe minder we verbranden, hoe minder CO2-uitstoot.
- Restafval verminderen kan door afval te scheiden. Het gescheiden afval (pmd, gft, glas, papier, textiel etc.) krijgt door recycling een tweede leven als grondstof voor nieuwe producten.
- Afval scheiden bespaart bovendien kosten. Restafval verbranden wordt steeds duurder voor ons als gemeente, en die kosten voelen inwoners ook in hun portemonnee.
- Daarom stimuleren we inwoners om afval te scheiden. Zo betaal je in Borger-Odoorn extra voor het aanbieden van restafval, terwijl afval dat gerecycled wordt juist relatief goedkoop is.
- Restafval gaan we niet meer eens per 3 weken gaan inzamelen. Vanaf 1 januari 2023 gaan we de grijze container nog maar eens per 6 weken leegmaken. Het pmd en gft worden wel gewoon eens per 3 weken gratis opgehaald.
- We hopen dat inwoners daardoor hun afval nog beter gaan scheiden. En op basis van de cijfers denken we dat dat voor de meeste mensen goed gaat lukken. We zien namelijk nu al dat er niet zoveel restafval wordt aangeboden dat driewekelijks legen noodzakelijk is. Het totale ‘aanbiedpercentage’ zit rond de 50%. Bovendien staat Borger-Odoorn op nr 1 in de provincie Drenthe waar het gaat om de hoeveelheid restafval dat per inwoner wordt opgehaald (bij ons het laagst). We hebben dus al weinig restafval, maar denken dat het nog minder kan. Bewuster scheiden en inzamelen zijn daarvoor de sleutel.
- Om ervoor te zorgen dat iedereen zijn afval ook in de nieuwe situatie goed kwijt kan, nemen we een aantal maatregelen. Zo is er een inzamelregeling voor stoma-afval en werken we aan meer capaciteit voor het PMD-afval. Bovendien gaan we verspreid over de gemeente zo’n 30 ondergrondse containers voor restafval plaatsen. Daar kunnen inwoners met hun afvalpas restafval inleveren als hun grijze container vol is.
- We hebben de locaties in kaart gebracht die wat ons betreft geschikt zijn voor ondergrondse containers. Daarbij hebben we rekening gehouden met verschillende aspecten. Is het een logische plek voor gebruikers, past het in de inrichting/beeldkwaliteit van het gebied, sluit de spreiding aan bij die van de huishoudens, is het veilig gezien de verkeerssituatie, zitten er kabels en leidingen in de grond en kunnen de containers door de inzamelaar goed geleegd worden? Daar kunt u binnenkort over meedenken.

Hoofdboodschap: De grijze container wordt minder vaak geleegd.
Sub boodschap 1: Er komen ondergrondse verzamelcontainers voor restafval.
Sub boodschap 2: Door beter te scheiden heeft u minder restafval.
Sub boodschap 3: Goed gescheiden afval kan worden hergebruikt.

Communicatiemiddelen

Om ons verhaal te vertellen, zetten wij diverse communicatiemiddelen in. Deze staan hieronder beschreven.

Special in Week in Week uit (2 pagina’s)

We plaatsen een special van 2 pagina’s in de Week in Week uit. In deze special leggen we uitgebreid uit wat er gaat veranderen in afvalinzameling en waarom. We ondersteunen dit

met cijfers en plaatjes uit de grondstoffenmonitor. We nodigen inwoners uit om tijdens inloopbijeenkomsten of via een reactieformulier op de website mee te denken over de locaties voor de ondergrondse containers. We geven ook tips hoe inwoners hun afval nog beter kunnen scheiden. We leggen uit dat inwoners nog persoonlijk (via een brief) worden geïnformeerd.

Website

Op 6 september gaat de nieuwe website live. Vanaf dan kunnen we de website inzetten voor de communicatie over de afvalveranderingen.

Landingspagina

Op de nieuwe gemeentelijke website maken we een speciale webpagina over de veranderingen in de afvalinzameling. Dit is een soort 'landingspagina' waar alle informatie terug te vinden is voor inwoners. Vanuit al onze berichtgeving over de veranderingen kunnen we voor meer informatie doorverwijzen naar deze pagina. We maken hiervoor een rechtstreekse url aan, bijvoorbeeld www.borger-odoorn.nl/afvalveranderingen. Op deze pagina kunnen we een reactiemogelijkheid bieden voor de locaties van de ondergrondse containers.

Nieuwsberichten

Op de pagina 'Actueel' op de nieuwe website plaatsen we regelmatig nieuwsberichten over de veranderingen in de afvalinzameling. Vanuit hier verwijzen wij voor meer informatie door naar de webpagina over de afvalveranderingen.

Twitter

Via Twitter verspreiden wij een kort bericht over de veranderingen in het afvalbeleid. Dit bericht linkt naar de website waar meer informatie te vinden is. Na elke fysieke bijeenkomst wijzen wij via Twitter op de informatie die hierover op de gemeentelijke website is gezet.

Mail dorpsbelangen

Omdat we verwachten dat dorpsbelangen graag over de locaties van de ondergrondse containers willen meepraten, sturen we hen een gerichte uitnodiging per e-mail, via de gebiedscoördinatoren. Na vaststelling van de locaties voor de ondergrondse containers worden de dorpsraden hier, via de gebiedscoördinatoren, per mail over geïnformeerd.

Gemeentepagina Week in Week uit

In de gemeenterubriek in de Week in Week besteden we regelmatig aandacht aan de veranderingen in de afvalinzameling. We leggen uit dat de inzamelfrequentie verandert en dat we ondergrondse containers gaan plaatsen om inwoners tegemoet te komen die het net niet redden om eens per 6 weken hun grijze container aan te bieden. Verder worden belangengroepen via de Week in Week uit uitgenodigd voor inloopbijeenkomsten over de locaties van te plaatsen ondergrondse containers. Daarnaast gebruiken wij deze rubriek om na afloop van elke bijeenkomst informatie hierover te delen. We delen regelmatig afvaltips en sluiten hierbij aan bij de Markerein-campagne 'Geef het door'.

Dorpskrantjes + social media dorpen

In de verschillende dorpskrantjes en op de social media van de dorpen laten we een bericht plaatsen over het nieuwe afvalbeleid. We leggen uit dat de inzamelfrequentie verandert en dat we ondergrondse containers gaan plaatsen om inwoners tegemoet te komen die het net niet redden om eens per 6 weken hun grijze container aan te bieden. We leggen uit dat inwoners nog persoonlijk (via een brief) worden geïnformeerd.

Inloopbijeenkomsten
Er komen inloopbijeenkomsten over de te plaatsen ondergrondse containers. Daar geven we informatie en kunnen bezoekers een reactie geven. Ook is er aandacht voor de inzamelfrequentie die per 1 januari 2023 verandert. Er is geen plenair programma, bezoekers kunnen binnenlopen en rondkijken/-vragen zoals het hen uitkomt.

Bewonersbrief
Begin december 2022 ontvangen alle huishoudens een brief. In de brief leggen wij uit wat er verandert in de afvalinzameling en waarom. In de brief staan ook de locaties van de ondergrondse containers vermeld.

Flyer bij bewonersbrief
Bij de bewonersbrief zit een flyer. In deze flyer wordt uitgelegd hoe inwoners hun afval goed scheiden. Want hoe beter inwoners hun afval scheiden, hoe minder vol de grijze container wordt en hoe beter ze uitkomen met de inzamelfrequentie van 1x per 6 weken.

Afvalwijzer app
In de afvalwijzer app worden de inzamelroutes aangepast, zodat inwoners direct kunnen zien wanneer hun grijze container wordt geleegd.

Memo raad
De raad wordt via memo's geïnformeerd over de voortgang van de invoering van het nieuwe afvalbeleid. Na vaststelling van de locaties voor de ondergrondse containers wordt de raad hier over geïnformeerd.

Q&A's
De veranderingen in de afvalinzameling zullen leiden tot vragen van inwoners. We bereiden daarom vragen en antwoorden voor, zodat het KCC zoveel mogelijk vragen in de eerste lijn kan beantwoorden. Uiteraard proberen we door heldere communicatie zoveel mogelijk vragen te voorkomen.

Markerein-campagne 'Geef het door'
In Markerein-verband is in juni 2020 gestart met de afvalcampagne 'Geef het door'. De eerste campagneperiode liep van juni 2020 tot en met december 2021. Deze campagne krijgt in 2022/2023 een vervolg. De campagne wil inwoners in Drenthe primair overtuigen dat afval scheiden zin heeft. Deze boodschap draait om het 'waarom'. Daarbij is een secundair doel dat de inwoners ook daadwerkelijk afval gaan scheiden. In onze communicatie over de veranderingen in de afvalinzameling kunnen we handig gebruik maken van de content die we in het kader van de campagne 'Geef het door' krijgen aangeleverd.

Communicatieplanning

Communicatiemiddel	Opmerkingen	Datum
Q&A's	Voor het KCC, veel gestelde vragen + beantwoording	Begin september 2022
Special over afval in de Week in Week uit (2 pagina's)	Over veranderingen in afvalbeleid, grondstoffenmonitor en afvalscheiding	Begin september 2022

Website	Landingspagina over veranderingen in afvalinzameling	Begin september 2022
Twitter	Over veranderingen in afvalbeleid	Begin september 2022
Mail dorpsbelangen	Uitnodiging inloopbijeenkomsten (over locaties containers, maar ook over veranderingen afval)	Begin september 2022
Gemeentepagina Week in Week uit	Uitnodiging inloopbijeenkomsten voor geïnteresseerde inwoners	Begin september 2022
Dorpskrantjes + social media dorpen	Over veranderingen in afvalbeleid (verschillende verspreidingsdata)	September 2022
Inloopbijeenkomsten (over locaties containers + afvalveranderingen)	Meerdere momenten, verdeeld over 5 (?) locaties	2e helft september 2022
Website	Reactiemogelijkheid op locaties containers	Eind september 2022
Twitter	Wijzen op reactiemogelijkheid via website op locaties containers	Eind september 2022
Mail dorpsbelangen	Over definitieve locaties ondergrondse containers + aankondigen wanneer containers geplaatst worden	Begin oktober 2022
Memo raad	Over locaties ondergrondse containers en voortgang invoering afvalbeleid	Oktober 2022
Plaatsen containers	*Gefaseerd*	*September - november 2022*
Bewonersbrief	Concreet over wat er wanneer gaat veranderen. Het waarom, het nut en de noodzaak uitleggen. Plus locaties containers vermelden.	Week 49 (1e week december 2022)
Flyer bij brief	Over afval scheiden, afvalwijzer	Week 49 (1e week december 2022)
Bericht WiWu	Wijzen op gewijzigde inzamelfrequentie per 1/1/2023	Week 51
Afvalwijzer app	Aanpassen inzamelroutes	Eind december 2022
Afvaltips en –weetjes in WiWu en op socials	Gebruik maken van afvalcampagne ‘Geef het door’ (Markerein)	Doorlopend
Nieuwsberichten op website	Over veranderingen afval	Doorlopend

Opmerking 1:
De communicatieplanning hangt samen met de planning van de plaatsing van de ondergrondse containers. Mocht in deze laatste planning iets wijzigen, dan kan dat gevolgen hebben voor de communicatieplanning hierboven.

Opmerking 2:
De nieuwe website gaat op 6 september live. Vanaf dan kunnen we op de website berichten over de veranderingen in de afvalinzameling. En ook de landingspagina (bijvoorbeeld www.borger-odoorn.nl/afvalveranderingen) in gaan zetten.