



Aan het college van burgemeester en wethouders
van de gemeente Zwolle
Postbus 10007
8000 GA Zwolle

Zwolle, 23 mei 2023

Onderwerp: ongevraagd advies afvalbeleid

Geacht College,

De Participatieraad ontving in de eerste maanden van 2023 diverse signalen rondom het nieuwe afvalbeleid van inwoners uit Zwolle. Daarom organiseerden we op 29 maart een bijeenkomst met inwoners om ervaringen en ideeën op te halen. Op 19 april hebben we gesproken met wethouder Paul Guldmond en medewerkers Marco Kruizinga en Monique de Jong over de uitkomsten van deze bijeenkomst. Dit gesprek stelden we erg op prijs en we waarderen de informatie die gegeven is. We hebben tijdens dit gesprek afgesproken om een ongevraagd advies op te stellen waarin de verbeterpunten, die door de inwoners tijdens de bijeenkomst zijn genoemd, zijn beschreven:

Informereren, betrekken, eenduidig informeren en bereikbaarheid

- De burgers van Zwolle geven aan in het voortraject van vast te stellen beleid betrokken en geïnformeerd te willen worden. We adviseren u om inwoners, bij beleidswijzigingen die hen aangaan, vroegtijdig te informeren, te raadplegen en te betrekken. Zodat inwoners kunnen meedenken, waardoor beleid meer aansluit en er meer draagvlak is en zo te voorkomen dat er veel onvrede, onbegrip en frustratie ontstaat onder de inwoners van Zwolle.
- Tijdige en duidelijke informatie zorgt voor begrip waardoor meer vertrouwen ontstaat in de lokale overheid. We adviseren u dringend zelf de wijk in te gaan en uit te leggen waarom voor dit afvalbeleid is gekozen, wat het doel is én hierbij het gesprek met inwoners aan te gaan.
- Daarnaast is er veel onwetendheid over de mogelijkheden die er zijn wanneer inwoners knelpunten ervaren. Denk aan het laten ophalen van afval of incontinentiemateriaal bij de inwoner thuis wanneer de inwoner niet in staat is dit naar de container te brengen.
- Inwoners geven aan dat ze regelmatig te maken hebben met tegenstijdige, onduidelijke of onjuiste informatie vanuit de gemeente, ROVA, GRIP en GBLT. Zorg dat de gemeente en haar samenwerkingspartners eenduidig informatie geven die toegankelijk is voor inwoners. Denk daarbij aan informatie in verschillende talen, pictogrammen voor laaggeletterden of informatieborden en het telefoonnummer van de ROVA bij de containers zodat iedereen weet, waar welk afval gescheiden kan worden of waar men terecht kan voor informatie. Zorg daarbij dat niet alles digitaal wordt gecommuniceerd zodat met name ouderen en laaggeletterden ook juist geïnformeerd zijn op een voor hen toegankelijke wijze.
- Het is tevens belangrijk dat de gemeente en haar samenwerkingspartners bereikbaar zijn. We ontvangen signalen dat het contactcentrum van de ROVA moeilijk bereikbaar is en dat er maar twee



afvalcoaches zijn voor heel Zwolle. We adviseren meer afvalcoaches in te zetten zodat inwoners snel contact kunnen leggen, antwoord op hun vragen krijgen en geholpen worden bij problemen.

Financiële consequenties:

- Inwoners hebben onvoldoende informatie over de financiële component van het nieuwe afvalbeleid. Dit zorgt voor onduidelijkheid en negatieve beeldvorming. De Participatieraad adviseert u inwoners tijdens wijkbijeenkomsten en via andere kanalen beter te informeren.
- Inwoners ervaren dat dit nieuwe afvalstelsel is gebaseerd op (financiële) straf voor de inwoners. We adviseren te kijken naar een systeem waarbij inwoners beloond worden voor gedrag zodat er een positieve mindset ontstaat.
- We complimenteren u met het feit dat u nogmaals wilt bekijken of er iets gewijzigd kan worden in de financiën die gevraagd worden van éénpersoons- en meerpersoonshuishoudens. En dat u een pilot bent gestart waarbij inwoners ook kleinere zakken restafval kunnen storten tegen een lager tarief zodat oudere mensen en mensen met kleine woonruimte niet onbedoeld extra financieel worden belast doordat ze vaker (kleine) zakken deponeren.
- Tevens stellen we het op prijs dat er een app wordt ontwikkeld waarbij inwoners kunnen zien hoeveel zij hebben gestort waardoor zij inzicht krijgen in de financiële consequenties. Betrek bij het maken van deze app inwoners en zorg dat de informatie ook op andere manieren toegankelijk wordt zodat ook ouderen of laaggeletterden inzicht krijgen in hoeveel ze moeten gaan betalen.

Het scheiden van afval en voorkoming van bijplaatsen

- Inwoners denken dat scheiden van afval geen zin heeft omdat zij verwachten dat de ROVA het afval niet scheidt. Goede informatie hierover voorkomt onduidelijkheid en frustratie.
- Geef ook informatie over de zwerfafvalpas. Veel inwoners halen geen zwerfafval meer op of ruimen bijplaatsingen niet meer op omdat men niet bekend is met de zwerfafvalpas. Zorg dat deze bekend is en eenvoudig kan worden aangevraagd.
- De Participatieraad adviseert om afval ophalen meer op maat te organiseren. Denk hierbij aan het vaker ophalen van GFT in de zomermaanden of bij woningen waar men weinig ruimte heeft om afval op te slaan. Zorg voor demografisch onderzoek zodat de gemeente weet welke containers waar geplaatst moeten worden en betrek inwoners bij de uitkomsten zodat het aan de verwachtingen van inwoners voldoet.
- Zorg dat bijplaatsingen worden voorkomen. Onderzoek wat de reden is dat mensen afval bijplaatsen en anticipeer op deze informatie. Handhaaf tevens strenger op bijplaatsen van afval. Veel inwoners irriteren zich aan de bijplaatsingen en hebben het gevoel dat er veel meer en veel vaker bijplaatsingen zijn sinds de invoering van het nieuwe afvalbeleid. Zij maken zich zorgen over ongedierte in de zomermaanden. Inwoners geven aan dat als zij meer moeten betalen, ze graag zien dat de gemeente hier goede dienstverlening tegenover heeft staan.
- Oefen als gemeente, eventueel via de VNG, druk uit op producenten zodat afval beperkt wordt.

Wegbrengen en ophalen van afval/ in (luier)container plaatsen (toegankelijkheid)

- De Participatieraad adviseert woorden als 'luierzakken' en 'luiercontainers' te vervangen door incontinentiemateriaal of incontinentiecontainers. Inwoners geven aan dit erg denigrerend te vinden. Er is sprake van schaamte. Het is belangrijk om rekening te houden met de privacy van inwoners. Zorg daarom dat bijvoorbeeld de afvalzakken voor incontinentiemateriaal donker van kleur zijn.



- Toegankelijkheid van containers is belangrijk ook voor die inwoners die minder mobiel zijn en minder goed in staat zijn om afval in hoge containers te deponeren. Daarbij is vanzelfsprekend van belang dat inwoners met een rolstoel, rollator, scootmobiel of kinderwagen de container zonder obstakels kunnen bereiken.

Mocht onze reactie aanleiding geven tot vragen of opmerkingen dan horen we dat graag.

Met vriendelijke groet,

Aljona Wertheim
Voorzitter Participatieraad Zwolle