

Drs C.A. Geldof

Wethouder voor Organisatievernieuwing, Publieksdienstverlening,
Openbare Ruimte en groen, Grondzaken, Leidsche Rijn, Erfgoed en
Monumenten, Wijken Vleuten – De Meern en Binnenstad
Postadres Postbus 16200, 3500 CE Utrecht
Telefoon 14 030
www.utrecht.nl

Aan de Gemeenteraad

Behandeld door	G.J. Schoonvelde	Datum	26 januari 2017
Doorkiesnummer	030 – 28 66805	Zaaknummer	4195684
E-mail	g.schoonvelde@utrecht.nl	Onderwerp	Communicatie Het Nieuwe Inzamelen en ontwikkelingen bijplaatsingen
Bijlage(n)	Vernieuwde aanpak communicatie Het Nieuwe Inzamelen		
Uw brief van			Bij antwoord datum, kenmerk en onderwerp vermelden

Geachte leden van de Raad,

In de Raadsvergadering van 13 oktober 2016 jl. werden bij de behandeling van de programmabegroting 2017 een aantal vragen gesteld over Het Nieuwe Inzamelen. Die vragen betroffen met name de stand van zaken met betrekking tot de nieuwe manier van communiceren en de aandacht voor bewoners met een fysieke beperking. Daarnaast kwam de problematiek met bijplaatsingen bij ondergrondse containers aan de orde. Met deze brief wil ik u, conform mijn toezegging, nader informeren over de maatregelen die ik heb genomen om de situatie op beide fronten te verbeteren.

Aanpak Het Nieuwe Inzamelen

De invoering van Het Nieuwe Inzamelen in Utrecht is een grote operatie die per wijk en buurt een specifieke aanpak vraagt. Van de in totaal 145.000 huisaansluitingen in Utrecht kunnen ongeveer 42.000 huisaansluitingen gebruik maken van kliko's voor groente-, fruit- en tuinafval, papier en karton en plastic-blik- en pak. Het gaat om huishoudens in de laagbouw met een tuin met achterom. Sinds 2015 zijn er 22.600 kliko's aangeboden. Ruim 90 procent van de aangeboden kliko's is geaccepteerd. Van de huishoudens die kliko's aangeboden krijgen, is dus de helft inmiddels voorzien. In de brief aan de commissie S&R van 15 juli 2016 over de voortgang van Het Nieuwe Inzamelen informeerden wij u dat kliko's niet mogelijk zijn voor andere woonsituaties in Utrecht, zoals de hoogbouw en laagbouw zonder tuin en achterom. Voor de betreffende bewoners zijn openbare inzamelpunten, de zogenoemde kringlooppunten, beschikbaar om het afval gescheiden aan te bieden. Inwoners met een City Bin voor groente-, fruit- en tuinafval kunnen deze blijven gebruiken. Er zijn inmiddels ook meer dan 600 ondergrondse restafvalcontainers geplaatst in de stad, bijna 40 procent van het totaal dat naar verwachting voor restafval in de stad nodig is. In de gehele stad, uitgezonderd de binnenstad, worden ondergrondse restafvalcontainers geplaatst.

Ervaringen Het Nieuwe Inzamelen:

Door de invoering van Het Nieuwe Inzamelen en de nieuwe manier van afval aanbieden verandert er veel voor de betrokken inwoners. Dat vraagt om heldere communicatie, zo nauwkeurig mogelijk toegespitst op ieder type huishouden. Dat is een uitdaging vanwege de grote verschillen in woonsituaties, buurten en wijken. Daarbij zijn er factoren die onzekerheden met zich mee brengen in

Datum 26 januari 2017

de planning en voortgang van Het Nieuwe Inzamelen, zoals de resultaten van bodem- en archeologisch onderzoek. Hierdoor ontstond soms vertraging (bijvoorbeeld in Hoograven) die de situatie voor bewoners onduidelijk maakte. In andere delen van de stad (bijvoorbeeld Rivierenwijk en Dichterswijk) zien we dat de invoering met minder afwijkingen in de planning of bezwaren tegen de voorgestelde locaties van de ondergrondse restafvalcontainers verloopt. We trekken hier lessen uit.

Uit de reacties van bewoners kwam naar voren dat onze communicatie niet altijd genoeg toegespitst was op de persoonlijke situatie van bewoners. Bewoners van een buurt waar wij Het Nieuwe Inzamelen invoeren ontvingen één gelijklopende brief waarin wij trachtten de veranderingen voor hen duidelijk op een rijtje te zetten. Tijdens de uitvoering is gebleken dat het hierdoor voor bewoners soms onduidelijk was wat er voor hun specifieke situatie ging veranderen. Ook is de doorlooptijd van het hele traject lang, wat invloed heeft op de informatiebehoefte van bewoners.

We merken dat in buurten die relatief dicht bebouwd zijn (zoals Vogelenbuurt) bewoners zich meer zorgen maken over de plaatsing van ondergrondse containers en de ruimte die dat inneemt. We zien daar ook meer bezwaarschriften. In andere delen van de stad (zoals Rivierenwijk en Dichterswijk) zien we deze bezwaren tegen de locaties minder. Ook geldt voor de dichter bebouwde buurten dat kliko's maar voor een beperkt aantal bewoners mogelijk is. Om die reden gaan we de zogenaamde City Bin voor groente-, fruit- en tuinafval explicieter onder de aandacht brengen en starten we dit jaar in Vogelenbuurt met een proef (mede naar aanleiding van wensen van bewoners) met het ophalen van plastic-blik-en pak door middel van zakken. Voor papier en karton plaatsen we enkele extra ondergrondse voorzieningen in de buurt.

Naar aanleiding van de bezwaren vanuit Vogelenbuurt ben ik zelf de buurt in geweest om de toegewezen locaties voor ondergrondse restafvalcontainers te bezoeken. In de meeste gevallen kon ik constateren dat, gelet op de stadsbrede criteria voor ondergrondse containers, de locaties acceptabel zijn, ondanks dat deze niet altijd binnen de gewenste 125 meter voor een ieder bereikbaar zijn. Dat is helaas in een dichtbebouwde buurt als Vogelenbuurt niet mogelijk gebleken. Diverse bewoners droegen zelf alternatieve locaties voor, waarbij ook zij bereid waren verder te lopen met het restafval dan de gestelde richtlijn van 125 meter. Deze locaties zijn naar aanleiding van hun verzoek gehonoreerd.

Nieuwe aanpak communicatie:

Mede dankzij tips en reacties van bewoners en de opgedane ervaring met de invoering van Het Nieuwe Inzamelen scherpen we de communicatie naar bewoners aan. Waar mogelijk zijn die aanscherpingen direct verwerkt, in andere gevallen worden de wijzigingen zichtbaar zodra we met de invoering starten in een nieuwe wijk.

Zo gaan we vanaf nu in de voorbereidingsfase van de invoering van Het Nieuwe Inzamelen in een buurt directer en vaker in contact met bewoners, onder meer via extra informatie- en inspraakbijeenkomsten. Dat leidt tot een betere afstemming van de aanpak en de werkwijze. Ook zijn alle brieven en de folder opnieuw bekeken, waarbij de belangrijkste informatie is geaccentueerd en de brieven meer toegespitst op de persoonlijke woonsituatie van bewoners. In plaats van dat alle bewoners dezelfde brief kregen, krijgen nu alleen bewoners die ook daadwerkelijk kliko's ontvangen een brief met informatie over kliko's en krijgen bewoners die geen kliko's ontvangen (bijvoorbeeld hoogbouw of mensen zonder tuin of achterom) een andere brief. De bewoner van een eengezinswoning krijgt dus andere informatie dan iemand die een straat verderop in een appartement drie hoog woont. En verandert de situatie in een buurt, bijvoorbeeld naar aanleiding van goede suggesties van bewoners, dan speelt de volgende brief daar direct op in.

Datum 26 januari 2017

Naast het aanpassen van brieven is besloten de samenwerking met het Klantcontactcentrum te intensiveren, zodat medewerkers van het Klantcontactcentrum aan de voorkant bewoners nog beter en sneller kunnen informeren en daardoor beter van dienst zijn voor vragen en wensen over Het Nieuwe Inzamelen. Met datzelfde doel voegen we capaciteit toe aan de projectorganisatie van Het Nieuwe Inzamelen. Tenslotte hebben we in de communicatie extra aandacht voor een kwetsbare bewonersgroep: mensen met een fysieke beperking, voor wie de veranderingen als gevolg van Het Nieuwe Inzamelen het ingrijpendst zijn. In het bijgevoegde actieplan leest u meer over al deze maatregelen.

Bijplaatsingen bij ondergrondse containers

De veranderingen rond de inzameling en het aanbieden van restafval via ondergrondse restafvalcontainers zijn ingrijpend. Ze komen in bijna de hele stad te staan. Dit is bovenop de al aanwezige openbare inzamelpunten in de stad, de zogenoemde kringlooppunten, die al jaren in de stad staan. Sinds het plaatsen van deze kringlooppunten zien we dat sommige inwoners afval naast de containers plaatsen. Dat kan zijn omdat de container vol zit, maar vaak zien we dit ook terwijl de container niet vol is.

In wijken waar we beginnen met het ondergronds brengen van restafval, zien we dat zowel bewoners als de inzameldienst moeten wennen aan de veranderingen rond het aanbieden en inzamelen van restafval. Na het plaatsen van de ondergrondse containers in woonwijken houden we de eerste 6 weken het gebruik van de containers daarom extra goed in de gaten. Dan kunnen we bijvoorbeeld ook beter bepalen of we het aantal keren legen van de ondergrondse container moeten wijzigen in relatie tot het aanbodgedrag van bewoners.

De medewerkers van Wijkonderhoud & Service (W&S) zijn dagelijks belast met het verwijderen van bijplaatsingen bij ondergrondse containers en met het achterhalen van de aanleiding voor het bijplaatsen. Dit geldt overigens niet alleen voor restafvalcontainers, maar ook voor de containers voor papier en karton, plastic-blik- en pak en glas. Gemiddeld verwijderen de medewerkers wekelijks meer dan 1500 zakken, ruim 300 keer grof vuil en meer dan 350 keer papier en karton. Uit cijfers blijkt dat de problemen van bijplaatsingen zich in bijzonder voor doen in de wijken Noordwest, Overvecht, Kanaleneiland en rondom een aantal hotspots, vaak in buurten met veel hoogbouw. Ook met uw raadscommissie heb ik geregeld over dit onderwerp gesproken. Om het bijplaatsen structureel aan te pakken, is een aantal maatregelen genomen die enerzijds als doel hebben meldingen en bijplaatsingen snel te kunnen oplossen als deze zich voordoen en anderzijds als doel hebben het aantal bijplaatsingen te verminderen.

Aanpak bijplaatsingen:

Dagelijkse controle van alle ondergrondse containers

Om de problematiek rond bijplaatsingen goed in beeld te krijgen, inspecteren we alle ondergrondse containers dagelijks en halen we bijplaatsingen weg. Ook registreren we de incidenten en proberen de aanleiding te achterhalen. De medewerkers van Wijkonderhoud & Service gaan elke 24 uur bij elke container langs en lossen waar nodig problemen op. Een voorbeeld hiervan zijn verklemmingen in de inworpopening van containers. Daardoor lijkt de container vol (met bijplaatsingen tot gevolg) terwijl dat niet het geval is. We streven er via deze aanpak naar dat bijplaatsingen nooit langer dan één dag blijven staan.

Datum 26 januari 2017

Ketensamenwerking Inzamelen, Schoon en Handhaven

De komende maanden gaat Toezicht en Handhaving Openbare Ruimte in gecombineerde handhavingsteams met vuilnismannen en gemeentelijke handhavers op hotspots extra en zichtbaar handhaven. Daarnaast voeren zij prikacties in burger uit om het aantal constatering van overtredingen op heterdaad toe te laten nemen. Deze inspanning is ook vastgelegd in het handhavingsprogramma 2017.

Experimenteren met het openzetten van containers op hotspots

Op basis van de registratie van klachten en meldingen die binnenkomen via o.a. ons zaakstelsel, kunnen we concluderen dat bijplaatsen het vaakst voorkomt op een aantal vaste hotspots. Op een aantal van deze hotspots gaan we bij wijze van proef onderzoeken wat het effect is van het openzetten van containers. Zo kunnen bewoners de container openen en gebruiken zonder hiervoor een toegangspas nodig te hebben.

Optimaal inregelen van ledigingsroutes

De inzameldienst verzorgt het legen van de ondergrondse containers. Op basis van klachten, meldingen en ervaringen worden de routes herhaaldelijk opnieuw ingeregeld. Het doel daarvan is voorkomen dat containers vol raken. In de toekomst gaan we ondergrondse containers legen op basis van de daadwerkelijke vullingsgraad in plaats van vaste frequenties. Zo kunnen we beter inspelen op een onverwacht groot aanbod van afval en is een extra kwaliteitsslag mogelijk. Dit jaar starten we een proef met het legen van ondergrondse containers op basis van de vullingsgraad. Containers worden voorzien van sensoren die de vulgraad registreren en gekoppeld zijn aan software om routes te optimaliseren. Containers worden alleen geleegd bij een maximale vullingsgraad, met als voordeel optimale routes rijden en alleen maar volle containers legen om daardoor op kosten te besparen. Inmiddels is de marktconsultatie horend bij de aanbestedingsprocedure hiervoor gestart.

Inzetten (tijdelijke) service vuilniswagen op klachten/meldingen en controle op hotspots

Containers die onverwacht sneller vol geraakt zijn en die voor 12:00 uur worden gemeld, proberen we diezelfde dag nog te legen. Hiervoor zetten we op dit moment een extra service vuilniswagen in die we de komende periode ook gaan benutten om de hotspots dagelijks aandacht te geven. Een defecte container repareren we zo snel mogelijk.

Handhaving

Bij het handhaven controleren we op het rechtmatig aanbieden van afval, met name bij de hotspots. Een aangetroffen vuilniszak wordt direct van straat gehaald. Daarbij proberen we aan de hand van de inhoud van de zak gelijk te achterhalen wie de eigenaar is en waar deze woont. Er wordt gecontroleerd of er veel meldingen zijn over de ondergrondse container en of deze naar behoren werkt. Als dat zo is en het adres van de bewoner klopt inderdaad, dan wordt een boete in rekening gebracht. Vorig jaar is dat 298 keer gebeurd.

Communicatie & nudging

Toezicht en Handhaving heeft onderzoek gedaan om door communicatie & nudging (gedragsbeïnvloeding) tot verbeteringen te komen in het naleefgedrag rond het gebruik van ondergrondse containers. Wij gaan dit jaar maatregelen rond communicatie & nudging verkennen met twee externe specialisten in het veld.

Drs C.A. Geldof

Wethouder voor Organisatievernieuwing, Publieksdienstverlening,
Openbare Ruimte en groen, Grondzaken, Leidsche Rijn, Erfgoed en
Monumenten, Wijken Vleuten – De Meern en Binnenstad

Datum 26 januari 2017

Afvalcoach

In de gemeente Arnhem is inmiddels succesvol geëxperimenteerd met afvalcoaches in het kader van zwerfvuil. Een afvalcoach attendeert bewoners op hun aanbodgedrag. Gezien de problematiek met bijplaatsingen rond ondergrondse containers en de rol die gedrag hierin speelt, is de inzet van een afvalcoach een kans om bewoners bewuster te maken van hun gedrag. Wij starten dit jaar daarom in Utrecht een pilot. De bedoeling is om deze afvalcoaches vooral in te zetten op de hotspots. De pilot financieren we vanuit de zwerfafvalvergoeding van het afvalfonds.

Concluderend

We realiseren ons dat door de invoering van Het Nieuwe Inzamelen en de nieuwe wijze van afval aanbieden veel verandert voor bewoners. We streven naar maatwerk om bewoners zo goed mogelijk te informeren over de veranderingen. We werken hard om verbeterlagen te maken in de communicatie en de uitvoering van Het Nieuwe Inzamelen. Ik heb er vertrouwen in dat met de nieuwe aanpak van de communicatie, het verbeteren van de samenwerking en het actiever inzetten op handhaving het mogelijk is om de bewoners duidelijker te informeren, minder klachten en/of meldingen te krijgen en het aantal bijplaatsingen te doen verminderen.

Tot slot: afgelopen zomer berichtte ik u over de inzamelresultaten in de eerste buurten waar we startten met Het Nieuwe Inzamelen. In het eerste kwartaal van 2017 ontvangt u een update met meer details.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,

Kees Geldof