

***Betere communicatie, meer afvalscheiding, minder afvalstoffenheffing  
Betrekk bewoners beter bij Het Nieuwe Inzamelen***

De gemeente Utrecht introduceert dit jaar in veel wijken Het Nieuwe Inzamelen, na een succesvolle pilot in Lunetten. De Utrechtse restafvalberg kan namelijk veel lager, want hierin zitten nog veel grondstoffen, zoals plastic, GFT en papier, die goed kunnen worden gerecycled. Goed voor het milieu én een lagere afvalstoffenheffing.

Wil de gemeente van Het Nieuwe Inzamelen een succes maken, dan is de medewerking van de inwoners noodzakelijk. Maar tot haar ongenoegen ontvangt D66 signalen van inwoners dat ze zich overvallen voelen door de plaatsing van drie mini-containers voor hun woning. Ze weten niet waarom ze meer afval moeten scheiden. In sommige gevallen worden de containers zelfs direct weer geretourneerd.

Ook de plaatsing van ondergrondse containers roept ergernis op. Wanneer bewoners hierover willen praten met de gemeente, kunnen ze telefonisch nergens terecht. Daarom heeft de D66-fractie de volgende vragen:

**Communicatie rondom introductie van Het Nieuwe Inzamelen**

1. Is het college bekend met de onduidelijkheden die inwoners ervaren, wanneer in hun buurt Het Nieuwe Inzamelen wordt geïntroduceerd? Welke vragen en klachten ontvangt de gemeente hierover? Hoeveel klachten?

*Bij de introductie van Het Nieuwe Inzamelen ervaren sommige bewoners onduidelijkheden. Deze proberen wij tot het minimum te beperken. Bewoners ontvangen bij de voorbereidingen een planning van de werkzaamheden en de procedure. Daarna ontvangen zij nog viermaal informatie over de verdere voortgang en besluitvorming. Daarnaast worden veel voorkomende vragen ook op de webpagina <http://www.utrecht.nl/afval/het-nieuwe-inzamelen> van een antwoord voorzien. Het aantal vragen met betrekking tot Het Nieuwe Inzamelen die via verschillende kanalen binnenkomen en worden beantwoord (bijvoorbeeld via Twitter, Facebook, telefoontjes KCC) wordt niet geregistreerd. Naast de verschillende vragen hebben we tot dusver over Het Nieuwe Inzamelen 1 formele klacht gekregen in 2015 en 1 in 2016 die conform de klachtenprocedure moet worden afgehandeld*

2. Is het bekend bij het college hoeveel mini-containers voor plastic en papier worden geretourneerd? Hoe groot is het aantal geweigerde containers ten opzichte van het aantal uitgedeelde containers?

Ja dat is bekend. Er zijn voor Het Nieuwe Inzamelen in de bestaande wijken (excl. de nieuwbouw) 15.600 minicontainers uitgedeeld in 2015. Daarvan is circa 4% geweigerd.

3. Is het college bereid om de communicatie van Het Nieuwe Inzamelen te verbeteren op basis van de gestelde vragen en klachten? Is het college bereid om de raad te informeren over de doorgevoerde verbeteringen naar aanleiding van de klachten? Wanneer bewoners zich bewust worden van de bijdrage die ze kunnen leveren met het scheiden van afval, dan neemt hun motivatie in de regel snel toe.

*Ja. Afgelopen jaar is extra ingezet op de communicatie rondom Het Nieuwe Inzamelen mede naar aanleiding van opmerkingen en vragen van bewoners en uw gemeenteraad bij de vaststelling van*

*de nota Afval is Grondstof. Enkele voorbeelden hiervan zijn: 1. Voor Het Nieuwe Inzamelen is de communicatie afgelopen jaar in brieven, social media en via de website van gemeente Utrecht uitgebreid en verbeterd. Dit gebeurde steeds in reactie en antwoord op vragen van betrokkenen uit de wijk. 2. De service is meer op maat gesneden zoals afgelopen jaar door uw raad is gevraagd; we attenderen bewoners op de mogelijkheid om af te zien van een extra container, een kleinere of een grotere aan te vragen of een nieuwe. De toegang met pas is verruimd tot meerdere ondergrondse restafvalcontainers. U ontvangt voor het totaal overzicht binnenkort de uitwerking van onze nieuwe communicatie-aanpak.*

4. Is het college bereid om met cijfers per buurt en wijk de ontwikkeling en impact van de afvalscheiding online inzichtelijk te maken?

*Ja, we gaan de gegevens per gebied (dit kunnen meerdere buurten of delen van wijken zijn) op de website publiceren. Steeds nadat Het Nieuwe Inzamelen is ingevoerd, worden de inzamelresultaten per deelgebied verzameld. Het resultaat wordt aan de buurt teruggekoppeld en geplaatst op de website (medio april worden de eerste gegevens geplaatst).*

5. Is het college bereid om in de begeleidende communicatie nader uit te leggen hoe een betere scheiding kan bijdragen aan een lagere afvalstoffenheffing?

*Ja. Op dit moment wordt dit aspect kort belicht in de algemene folder van Het Nieuwe Inzamelen. Hierin wordt vermeld dat in Utrecht de afvalstoffenheffing laag is in vergelijking met andere grote steden, omdat het afval al relatief goed gescheiden wordt. Bij de volgende aanpassing van de folder zal het belang van afvalscheiding ook in relatie tot de heffing extra worden benadrukt. Ook op de website van het Nieuwe Inzamelen zal hier meer aandacht aan worden besteed.*

Een (buurt)competitie kan een manier zijn om de bewustwording rondom afvalscheiding te verhogen. Hierbij kunnen deelnemers bijvoorbeeld beloond worden met producten die zijn geproduceerd van gerecycleerd plastic.

6. Is het college bereid om per buurt inzamelcompetities te organiseren om de bewustwording rondom afvalscheiding te verhogen?

*Zoals ook in de Commissie Stad & Ruimte van 18 februari aangegeven, zijn wij net gestart met de campagne "Utrecht weet wat afval waard is". Daar zitten nu twee uitvoerende campagnes onder, namelijk de invoering van Het Nieuwe Inzamelen en de campagne "Plastic+Blik+Pak gaan samen in de plasticbak." Dit naar aanleiding van de Nota Afval is Grondstof. We hebben ervoor gekozen om op deze campagnes, die al geprogrammeerd waren, alle aandacht en inspanningen te vestigen. Inzamelcompetities zitten vooralsnog nog niet in de planning, maar we nemen de suggestie, net als het voorstel om mee te doen met het 100-100-100 project van VANG-HHA mee bij de uitwerking van de acties voor 2017 en 2018.*

### **Plaatsing ondergrondse containers: altijd dichtbij?**

D66 vindt het belangrijk dat mensen afval kunnen scheiden op een manier die aansluit bij hun woonsituatie. Sommige huishoudens, ook in de laagbouw, wonen te klein om drie mini containers voor GFT, plastic en papier kwijt te kunnen. Zij kunnen de containers weigeren en hun glas-, plastic- en papier-afval naar een ondergrondse container brengen. Maar dan moet deze echter wel in de buurt zijn.

7. Bij de Raad in de Wijk Vleuten-De Meern hoorden we dat de glasbak bij de Kleermakerslaan is verdwenen. Omwonenden, bijvoorbeeld bewoners van De Roef, moeten nu meer dan een kilometer lopen om hun glas weg te brengen. Is het college hiermee bekend? Is het college bereid een glascontainer dicht in de buurt te plaatsen voor de omwonenden?

*Een aantal glascontainers in Vleuten-de Meern werd minimaal gebruikt. Vaak waren de containers slechts voor één derde tot de helft vol bij lediging, wat de locaties relatief duur maakt. Het ging*

*hierbij met name om losse glasbakken op minder centraal gelegen locaties. Om die reden is in het najaar van 2014 gezocht naar een efficiëntere (her)verdeling van de containers, meer centraal gelegen bij winkelcentra en andere clusterplaatsen. Daarnaast werden deze punten waar nodig meteen uitgebreid met papier, kunststof verpakkingsafval en/of textiel containers. Op deze manier kunnen bewoners bij de kringlooppunten ook daadwerkelijk al hun afval scheiden. Vanaf De Roef is het nu 600 meter lopen naar het dichtstbijzijnde kringlooppunt bij het winkelcentrum of de Oranjelaan. Het wederom uitbreiden van het aantal glascontainers zal gezien de bovenstaande overwegingen niet worden overgenomen.*

8. Op sommige locaties waar Het Nieuwe Inzamelen is uitgerold, staan wel ondergrondse containers voor papier en glas, maar niet voor plastic. Plastic levert echter het grootste volume afval op, waardoor mensen die afval scheiden, ook veel behoefte hebben aan ondergrondse containers voor plastic afval in de buurt. Dit geldt niet alleen voor mensen zonder-, maar ook voor mensen mét mini-container. Hun container wordt slechts één keer per drie weken geleegd, en hij zit vaak sneller vol. Is het college daarom bereid om meer ondergrondse containers voor plastic te plaatsen, zodat meer mensen deze in de buurt hebben?

*Nee, op dit moment nog niet. De minicontainer aan huis wordt 1 x per 3 weken geleegd. Voor de hoeveelheid Plastic, Blik en Pak die bij een gemiddeld huishouden vrijkomt, volstaat een 240 liter minicontainer in combinatie met deze ledigingsfrequentie.*

*Bewoners die een 140 liter minicontainer hebben en er niet mee uitkomen kunnen deze kosteloos omruilen voor een 240 liter minicontainer. Daarnaast geven we in de communicatie met inwoners meer aandacht en tips over hoe zij het afval kunnen verkleinen.*

9. In hoeverre wordt bijgehouden welke ondergrondse containers goed werken en wat het succes is van Het Nieuwe Inzamelen in een buurt? Is het college bereid om deze informatie te delen met de raad en de stad, bijvoorbeeld via open data? En is het college ook bereid om op basis van deze informatie de communicatie over Het Nieuwe Inzamelen in een bepaalde buurt nader aan te scherpen?

*Na implementatie van Het Nieuwe Inzamelen in een wijk, wordt het functioneren van de ondergrondse containers gemonitord op basis van meldingen. Tevens wordt vanaf het eerste moment gemeten hoe Het Nieuwe Inzamelen effect heeft op de afvalinzameling. Zie verder beantwoording vraag 3.*

*Waar de resultaten op het terugdringen van restafval achterblijven wordt een extra actie ondernomen; tot op heden met flyers en over enkele maanden wordt gestart met een team mensen dat de wijk intrekt en bewoners gaat aanspreken en motiveren.*

### **Communicatie over plaatsing ondergrondse containers: ‚Kunnen we even bellen?’**

Bewoners worden helaas niet altijd goed geïnformeerd over de plaatsing van ondergrondse containers in hun buurt, zoals recentelijk bleek aan de Julianaweg en eerder aan de Catharijnesingel. Het bleek voor de inwoners aan de Julianaweg zelfs onmogelijk om telefonisch contact te hebben met de gemeente over de plaatsing van de containers. Via het klantcontactcentrum kon niet worden doorverbonden en werd aangegeven dat er alleen via de mail gecommuniceerd kon worden met de betreffende afdeling.

10. Is het college bekend met de gebrekkige en onpersoonlijke communicatie over de plaatsing van ondergrondse containers? Is het college bereid om mensen met vragen over de plaatsing van de containers ook telefonisch te woord te staan?

*Bij het plaatsen van ondergrondse containers wordt intensief gecommuniceerd met bewoners. De projectmedewerkers staan 5 dagen in de week telefonisch en via de mail bewoners te woord om hun vragen te beantwoorden. Om de meest gestelde vragen efficiënt af te wikkelen zullen KCC medewerkers in eerste instantie de vragen zelf beantwoorden. Op het moment dat deze te inhoudelijk zijn wordt afhankelijk van de urgentie direct doorverbonden of een terugbelverzoek*

*gemaakt. Bij een terugbelverzoek worden bewoners op een later moment (binnen 24 uur) door één van onze medewerkers teruggebeld.*

## **Duidelijkheid over mini-containers**

Ontvangers van de ondergrondse containers hebben vaak veel vragen, bijvoorbeeld over de verantwoordelijkheid voor de mini containers in geval van schade, maar ook over wat in de containers gegooid mag worden en wanneer ze geleegd worden.

11. Is het college bereid om deze en andere veel gestelde vragen bij het uitdelen van de mini containers te beantwoorden via bijvoorbeeld stickers op de containers?

*Ja, de bewoners ontvangen bij de introductie van Het Nieuwe Inzamelen reeds vanaf januari 2016 een nieuwe folder met instructie, een hanger voor de Plastic-Blik-Pak-(PBP) minicontainer met instructie wat daar in mag en een verwijzing naar de eerdergenoemde site met meer informatie over achtergrond en praktische zaken rondom afvalscheiding.*

De mini containers voor GFT, plastic en papier staan buiten. Maar mensen scheiden hun afval binnen. De D66-fractie ontvangt vragen van inwoners hoe ze ook binnen makkelijk hun afval kunnen scheiden.

12. Is het college bereid om bewoners te adviseren op welke manieren ze eenvoudig thuis afval kunnen scheiden? En is het college bereid om voor de scheiding van plastic afval speciale zakken uit te delen waarmee het plastic binnen verzameld kan worden, zoals in andere gemeenten ook gebeurt?

*Ja, daar adviseren we bewoners tijdens de inloopavonden ook al over. Tevens staat om die reden op de site met veelgestelde vragen, dat er bakken te koop zijn voor kleine keukens, waarbij het afval al in de keuken gescheiden kan worden.*

*De gemeente Utrecht verstrekt geen speciale plastic (gratis) afvalzakken. Gemeenten die dit wel doen, zijn over het algemeen gemeenten waar inwoners hun plastic, blik en pak in plastic zakken aan de straat moeten aanbieden. De gemeente Utrecht faciliteert de bewoners van Utrecht met andere voorzieningen zoals:*

- (ondergrondse) inzamelpunten, waar zij het gescheiden afval op elk gewenst moment naartoe kunnen brengen.*
- in wijken waar [Het Nieuwe Inzamelen \(HNI\)](#) is ingevoerd door het uitgeven van minicontainers voor de huis-aan-huisinzameling van GFT, papier/karton en plastic, blik en pak.*

## **Afrekenen met overvolle afvalcontainers**

Voor een succesvolle afvalscheiding is het ook belangrijk dat mensen hun afval eenvoudig kwijt kunnen in de daarvoor bestemde ondergrondse containers. Helaas ontvangen wij ook nog steeds veel berichten over overvolle afvalcontainers.

13. Is het college ermee bekend dat de afvalcontainers op sommige plaatsen in de stad nog steeds overvol zijn? Is het college het met D66 eens dat deze situatie onacceptabel is en om snelle actie vraagt? Is het college bereid om de informatie over de mate van gevuldheid van afvalcontainers online beschikbaar te maken, bijvoorbeeld via open data?

*Ja. Het college erkent dat er nog steeds meldingen zijn over overvolle afvalcontainers en dat dit om snelle actie vraagt. Daarom monitoren wij dergelijke locaties nauwgezet en zorgen we dat de containers zo snel mogelijk geleegd worden als hier meldingen over komen. Ook zorgen wij ervoor dat de containers vaker geleegd worden indien dat nodig blijkt te zijn.*

*Overigens blijkt slechts een deel van de volmeldingen die bewoners doen, ook*

daadwerkelijk volle containers te betreffen. Zo is er in 2015, 8 weken lang gemonitord hoeveel procent van alle volmeldingen daadwerkelijk volle containers betrof. In 55% van de gevallen was er sprake van een volle container. In sommige gevallen betrof het een technisch defect. Er blijkt echter ook vaak afval naast de container te worden geplaatst zonder dat daar een aanwijsbare aanleiding toe is, maar dat wekt dan wel de indruk dat de container vol is.

Om die reden wordt er met een aantal maatregelen geëxperimenteerd, zoals het sneller vervangen van batterijen van het toegangssysteem, het meer zichtbaar handhaven op afval dat naast de containers wordt geplaatst en het informeren van de omwonenden over juist gebruik van containers. Afhankelijk van het resultaat worden de maatregelen breder ingezet.

Momenteel bereiden wij een pilot met het dynamisch inzamelen van ondergrondse containers voor (i.e. het legen van de containers op basis van de vullingsgraad in plaats van op vaste frequentie). We verwachten dan nog beter en sneller te kunnen inspelen op het aanbod van afval. Momenteel hebben wij nog geen informatie over de mate van gevuldheid van afvalcontainers die we online beschikbaar kunnen maken. Zodra dat wel het geval is, zijn wij bereid de mogelijkheden te onderzoeken om deze via open data online beschikbaar te maken.