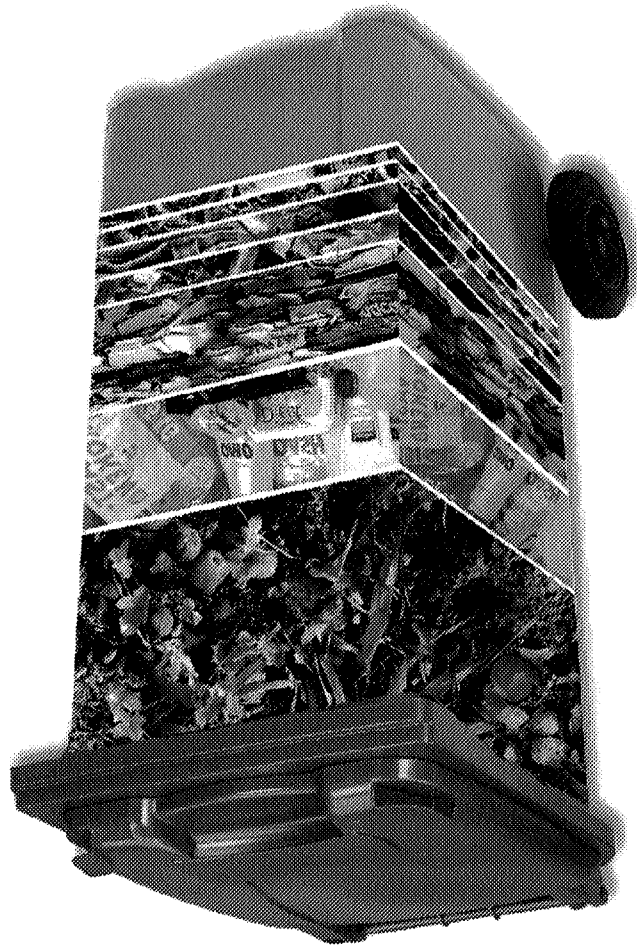


# Communicatieplan: 'Omgekeerd Inzamelen'



**Doelgroep: Inwoners van de gemeenten Dalfsen, Hardenberg, Raalte, Hardenberg, Staphorst en Steenwijkerland en pers/media**

Opdrachtgever: Natascha Spanbroek, projectleider 'Omgekeerd Inzamelen', ROVA

Opdrachtnemers: Frank Brouwer en Erik van Cuyk, communicatieadviseurs, ROVA

Datum: 17 oktober 2011, versie 4

## **Inhoudsopgave**

	<b>Paginanummer</b>
<b>Hoofdstuk 1: Achtergrond/context</b>	<b>3</b>
<b>Hoofdstuk 2: Communicatiestrategie</b>	<b>4</b>
2.1 Communicatiedoelgroepen	4
2.2 Communicatiedoelstelling	4
2.3 Communicatie inhoud	7
2.3.1 Vertrekpunt: drijfveren inwoners	7
2.3.1 Feiten	7
2.3.3 Stijl	9
2.3.4 Stopkracht	9
2.3.5 Emotie	9
<b>Hoofdstuk 3: Middelen</b>	<b>11</b>
<b>Hoofdstuk 4: Actieplan</b>	<b>12</b>
<b>Hoofdstuk 5: Projectorganisatie en rolverdeling</b>	<b>14</b>
<b>Bijlage 1: Meest gestelde vragen (FAQ)</b>	

## Hoofdstuk 1: Achtergrond/context

ROVA heeft in samenspraak met haar aandeelhoudende gemeenten een nieuwe visie ontwikkeld op het afvalbeleid<sup>1</sup>. Afval is meer en meer bestemd als waardevolle grondstof. Als hiermede reeds bij de inzameling van afval al rekening wordt gehouden bespaart dat geld en tijd en komt dit ten goede aan de duurzame samenleving.

Ter uitvoering van deze visie heeft ROVA, in samenspraak met de 20 aandeelhoudende gemeente, gewerkt aan het beleidsplan "Omgekeerd Inzamelen"<sup>2</sup>. Kernpunt van dit beleid is het streven naar een forse vermindering van de hoeveelheid restafval (de grijze container). Uit sorteeranalyses blijkt immers dat 60% van het restafval nog herbruikbaar is. Dit beleid zal worden geïmplementeerd in 4 fasen (van 2012 tot 2014)<sup>3</sup>.

In een presentatie (dd. 29 juni 2011) voor de Collegeleden van de 20 aandeelhoudende gemeenten van ROVA is het nieuwe afval beleid gepresenteerd. Sedertdien zijn er aanvullende gesprekken geweest tussen diverse wethouders en beleidsmakers enerzijds en ROVA anderzijds. Inmiddels is vast te stellen dat het merendeel van de Diftar-gemeenten graag wil dat ROVA het nieuwe beleid gaat uitvoeren.

In de Diftar-gemeenten: Dalfsen, Hardenberg, Raalte, Staphorst en Steenwijkerland is het politieke besluitvormingsproces dermate ver gevorderd dat het zeer waarschijnlijk is dat het nieuwe beleid daar met ingang van 1 januari 2012 uitgevoerd kan worden.

Omdat het succes grotendeels wordt bepaald door de medewerking van de inwoners van de gemeenten is een positieve houding ten opzichte van het nieuwe beleid belangrijk. Goede strategische communicatie is dus vereist. Derhalve wordt in het hiernavolgende plan inzichtelijk gemaakt hoe met de betrokken inwoners gecommuniceerd gaat worden: Wat communiceren we naar wie en hoe doen we dat? Interessant is hierbij de pilot in Hoonhorst die in januari 2012 van start gaat. Hier wordt de eindsituatie van omgekeerd inzamelen getest. De (communicatie) ervaringen die hieruit komen worden ook gebruikt bij omgekeerd inzamelen.

Dit geschiedt aan de hand van: 1. Communicatiestrategie (hoofdstuk 2), 2. Keuze van communicatie instrumenten (hoofdstuk 3) en 3. Een actieplan (hoofdstuk 4).

---

<sup>1</sup> Zie: visiedocument: "Van afvalbeheer naar grondstofbeheer: anders denken anders doen!"

<sup>2</sup> Zie: "Van afval naar Grondstof, Van Idee naar Aanpak, Van Betalen naar Belonen", ROVA, Zwolle, 8 juli 2011 ("Afvalbeleidsplan Omgekeerd Inzamelen", ROVA afdeling Beleid & Advies)".

<sup>3</sup> Voor een uiteenzetting van de verschillende fasen en het volledige beleid zie het in noot 2. genoemde beleidsplan.

## Hoofdstuk 2: Communicatiestrategie

In de hiernavolgende paragrafen wordt de communicatiedoelgroep(en) en bijbehorende doelstellingen bepaald. Vervolgens wordt de inhoud van de communicatie bepaald (*Wat gaan we communiceren?*) Het vertrekpunt daarbij is: de drijfveren van de primaire doelgroep cq. de inwoners van de betreffende gemeenten.

Naast de primaire doelgroep worden de secundaire doelgroepen genoemd. Behoudens de doelgroep "pers/media", wordt het communicatieplan voor deze secundaire doelgroepen uitgewerkt in een separaat plan.

### 2.1 Communicatiedoelgroepen

De *primaire* doelgroep is:

- de inwoners van de gemeenten Dalfsen, Hardenberg, Raalte, Staphorst en Steenwijkerland

Deze doelgroep is qua afval aanbiedings-gedrag te *differentiëren* in<sup>4</sup>:

- gemiddeld huishouden
- groot huishouden
- huishouden met medische indicatie
- sociale indicatie (kwijschelding van de afvalstoffen heffing)
- vermogende huishoudens

*Secundaire* doelgroepen zijn:

- (buiten)dienstmedewerkers ROVA
- medewerkers klantenservice ROVA
- medewerkers gemeenten cq. communicatie medewerkers, medewerkers burgerloket, woordvoerders namens gemeenten (incl. wethouders)
- beslissers nog niet deelnemende aandeelhouders gemeenten
- (vak)pers/media (landelijk en regionaal)

### 2.2 Communicatiedoelstelling

De uiteindelijke doelstelling van ROVA en de gemeenten is *gedragsverandering* bij de primaire doelgroep. De inwoners van Dalfsen, Hardenberg, Raalte, Staphorst en Steenwijkerland zullen *actiever* dan tot nog toe het *afval gescheiden moeten aanbieden* aan ROVA.

Het beleidsplan Omgekeerd Inzamelen bestaat uit 4 fasen (periode 2012 t/m 2014). In fase 1 van het wens ROVA en de gemeenten in concreet dat:

- De inwoners 1 x per 4 weken het restafval aanbieden (ROVA komt dit 1 x 4 weken halen i.p.v. 1 x per 2 weken).

---

<sup>4</sup> Dit wordt geconcludeerd uit onderzoek naar het aantal aanbiedingen per huishouden.

- Inwoners van het buitengebied hun GFT afval weer gaan aanbieden (ROVA komt dit weer halen).
- Inwoners weten dat het GFT tarief op nul wordt gezet.
- Inwoners weten dat in de loop van 2012 de huis aan huis inzameling van oud papier wordt ingevoerd.

Zij zullen hiertoe *praktische* informatie moeten krijgen (wijziging van het *kennisniveau*) en zij zullen *gemotiveerd* moeten blijven, of worden, om afval te scheiden (*houding*).

#### SMART geformuleerde doelstellingen:

op *kennisniveau*:

- Informatie verstrekken *wat* het nieuwe beleid concreet voor de inwoner inhoudt).
- Informatie verstrekken *waarom* dit geschieht.
- Binnen drie weken na het besluit voor de omgekeerde inzameling zijn alle inwoners van de betreffende gemeente op de hoogte van het nieuwe beleid.
- Twee weken voor de uitrol van acties (uitzetten containers) zijn de betreffende bewoners op de hoogte van deze acties. Ook weten ze wat er eventueel van hen wordt verwacht.

op *houdingniveau*:

- Eventuele zorgen wegnemen.
- Op 1 januari 2012, bij de start van de omgekeerde inzameling, staan de inwoners van de betreffende gemeente neutraal tot positief tegenover de nieuwe inzameling (monitoren lokale media en klantenservice).

op *gedragsniveau*:

- Meewerken aan betere afval scheiding cq. 1 keer per 4 weken grijze container aanbieden.
- Actief meedenken in mogelijkheden om nog beter afval te scheiden (verlaging percentage 60% restafval in grijze container) cq. van 'klachten' verbeterinformatie maken.
- Op 1 maart 2012 verloopt de nieuwe vorm van afvalinzameling conform de projectplanning (monitoren aanbiedgedrag).

#### Huidig/gewenst gedrag

Het huidige gedrag met betrekking tot het aanbieden heeft ROVA bij Diftar-gemeenten in beeld gebracht<sup>5</sup>. Uit deze analyse blijkt dat de *meeste* inwoners van de Diftar-gemeenten het restafval nu, met de huidige afhaalfrequentie van 2 x per maand, *gemiddeld* 11 x per jaar aanbieden.

Dat is het aanbiedingsgedrag dat wordt gewenst onder het nieuwe beleid, waarin 1x per vier weken wordt ingezameld.

De gedragsverandering zal vooral moeten plaats vinden in de kleinere groep die boven het gemiddeld zit (12 > per jaar, dus meer dan 2 aanbiedingen per maand)

---

<sup>5</sup> Onderzoek: "Verdeling ledigingen per soort 2010", ROVA.

Opvallend is dat uit de analyse blijkt dat er eengroep inwoners is met extreem veel ledigingen (18>). Deze groep bestaat zeer waarschijnlijk enerzijds uit huishoudens die willens en wetens kiezen voor meerdere aanbiedingen en anderzijds is dit een groep die niet anders kan dan vaker dan 1 x per 4 weken aanbieden. Dit vanwege bijvoorbeeld medische indicatie of de gezinsgrootte. Voor deze groepen continueren we het huidige beleid voor wat betreft de mogelijkheid voor extra containercapaciteit.

### **2.3 Communicatie inhoud**

Om te bereiken dat de inwoners overtuigd meewerken met het nieuwe beleid, bepalen we hieronder wat er gecommuniceerd moet worden (de *boodschap*). De boodschap bestaat qua inhoud uit feiten en emotie. Het vertrekpunt is daarbij de primaire doelgroep: Wat zijn overtuigende argumenten voor de inwoners? Waar is men gevoelig voor?

#### **2.3.1 Vertrekpunt: drijfveren inwoners**

Op basis van de kennis en ervaring van ROVA, onder meer opgedaan in pilots, kan worden geconcludeerd dat de inwoners van de betreffende gemeenten mutatis mutandis de volgende drijfveren kennen als het om afvalscheiding gaat:

1. Men wil graag sociaal geaccepteerd worden: "Wat iedereen doet, doe ik ook".
2. Men wil graag meewerken aan verbetering van de leefomgeving en een schoon milieu (onder meer ten behoeve van kinderen).
3. Men houdt van doen in plaats van alleen praten over nieuwe dingen (cultuur van de streek).
4. Er bestaat een zeker argwaan ten opzichte van overheidsbeleid, men vermoedt dat de overheid niet het werkelijke verhaal vertelt (negatieve drijfveer).

Aan deze drijfveren, met name de eerste 3, zal worden geappelleerd in de communicatie.

#### **2.3.2 Feiten**

Zoals hierboven aangegeven verandert er per 1 januari 2012 (fase 1) feitelijk voor de betreffende inwoners het volgende:

1. Het tarief voor GFT-afval wijzigt van ... naar nul (nultarief).
2. In het buitengebied wordt (weer) GFT-afval ingezameld.
3. Het restafval (grijze container) wordt 1 x per 4 weken opgehaald (i.p.v. 1 x per 2 weken).
4. In de loop van 2012 wordt in de deelnemende gemeenten huis aan huis inzameling van oud papier ingevoerd.

Voor de verschillende afvalsoorten betekent dit feitelijk:

##### *Gft-afval 1*

Vanaf 1 januari 2012 zitten de kosten voor gft-afval in het vaste deel van de afvalstoffenheffing. Het maakt nu niet meer uit hoeveel afval men aanbiedt. Hoe meer er uit het restafval wordt gehaald, hoe beter.

## *Gft-afval 2*

Gft-afval is nu een waardevolle grondstof voor duurzame energie en compost. Daarom moeten we er zoveel mogelijk van inzamelen. Ook in het buitengebied. Door nieuwe technieken is verwerken tot duurzame energie beter voor het milieu dan thuiscomposteren.

### *Restafval*

Door het goed scheiden van recyclebare stoffen, ontstaat er aanzienlijk minder restafval. Hiermee bespaart de burger een aantal ledigingen per jaar. 1 x per maand ledigen van de grijze container is dan voldoende.

### *Oud papier*

Oud papier huis-aan-huis is eenvoudig en makkelijk. Oud papier is een uitstekende grondstof voor nieuw papier. De opbrengst van het oud papier komt als vanouds ten goede aan de vereniging die het tot nu toe inzamelt.

## Algemene feiten

Naast de bovenstaande feiten zijn er feiten van algemene bekendheid die in de boodschap terug moeten komen omdat zij matchen met de drijfveren van de inwoners. Hieronder staan deze vermeld.

*Afval is een grondstof*, het is waardevol en kent nuttige toepassingen zoals groen gas (van afval naar grondstof). In de toekomst kan er meer en meer worden beloond voor het aanbieden van afval en kunnen de inwoners dit in de portemonnee krijgen (van betalen naar belonen).

De ROVA gemeenten zijn al geruime tijd geleden gestart met *het nieuwe denken over afval en een duurzame leefomgeving* en zetten zich al een tijd op zeer succesvolle wijze in voor verbetering van het milieu (dit nieuwe afvalbeleid is een stap in dat proces). In andere gemeenten spelen dezelfde ontwikkelingen. ROVA kan *ervaringscijfers* laten zien waaruit blijkt dat we de goede dingen doen. (van idee naar aanpak).

Met betrekking tot de in paragraaf 2.3.1 genoemde *negatieve drijfveer: algemene argwaan ten opzichte van de overheid*, is het raadzaam om juist via *open en eerlijke* communicatie te laten zien dat deze argwaan ten onrechte is. Het gaat hierbij om *openheid van feiten en kennis*. Delen van opgedane kennis en ook het laten zien van het leerproces is aan te bevelen.

Daarnaast is het (met name in relatie tot de negatieve drijfveer) goed om in beeld te brengen dat *afval ook gescheiden blijft als het gescheiden wordt aangeboden*. Het is aannemelijk dat bij een aantal inwoners nog het beeld bestaat dat het gescheiden aangeboden afval weer ongescheiden op een grote hoop beland. Dit beeld is gebaseerd op onjuiste feiten en kan gemakkelijk worden gecorrigeerd door feitelijk juiste informatie te geven.

NB Het is communicatief sterk om de genoemde *feiten te visualiseren*. Het 'waarom' wordt dan in beeld gebracht en daar gaat een sterke werking van uit. Dit werkt om criticasters te laten zien dat het echt werkt (eerst zien dan geloven).

### **2.3.3 Stijl**

De te hanteren stijl dient sober te zijn, passend bij een duurzame organisatie. Open en eerlijk: We doen ons uiterste best om het goed te doen en we hebben daar hulp bij nodig. Niet met het opgeheven vingertje.

Daarbij dient de stijl nuchter, hands-on en kordaat te zijn: "Wie a zegt moet b zeggen". De stijl dient een milieubewust en duurzaam karakter uit te stralen. Zeker niet glossy.

De boodschap dient 'rustig' in meerdere etappes te worden verzonden. Dit omdat het wellicht (gedeeltelijk) als slecht nieuws wordt geïnterpreteerd. Door in etappes te communiceren krijgen de inwoners maar ook de pers de kans eerst te wennen aan het idee. Vervolgens kan men de argumenten beter tot zich nemen.

#### **2.3.4 Stopkracht**

Er is een zeker mate van stopkracht nodig om de boodschap wat meer op te laten vallen. De doelgroep ontvangt immers dagelijks veel informatie, ook van de gemeenten. De stopkracht hoeft niet zeer groot te zijn zoals veelal in reclame-uitingen het geval is. Het betreft nu immers informatie van de gemeenten waarvan men normaliter geneigd is het tot zich te nemen.

Bij het maken van de middelen zal rekening worden gehouden met vorenstaande (briefing creatie en copy).

Het is goed om in het kader van stopkracht (veel) beelden te gebruiken. Inwoners moeten kunnen zien wat er gebeurt met het aangeboden afval. Men moet antwoord krijgen op de vraag waarom men de inspanningen verricht? Zien is geloven. Zoals hiervoor onder paragraaf 2.3.2 al weergegeven kunnen de feiten in beelden worden vertaald.

Een idee is om de vergister in beeld te brengen: de productie van groen gas. Daarbij ook de op groen gas rijdende wagens. Ook een idee, met stopkracht, is om eventuele criticasters via Twitter/krantenblog op te sporen en uit te nodigen voor een rondleiding op het ROVA terrein, inclusief vergister. Een dergelijke actie heeft vermoedelijk ook perswaarde en past in de stijl van open en eerlijk communiceren.

#### **2.3.5 Emotie**

Gelet op de drijfveren van de inwoners dient de emotionele component van de boodschap te bestaan uit waarden als:

- zorgzaamheid
- betrouwbaarheid
- eerlijkheid
- nuchtere aanpakkers-mentaliteit
- gemeenschapszin en ook 'er bij willen horen'
- behoud van het mooie landschap (Salland)

#### **2.3.6 Kernboodschap en conceptrichting**

De hierboven weergegeven boodschap kan in 3 zinnen als kernboodschap worden samengevat:



*“We wijzigen de wijze van afvalinzameling omdat is gebleken dat het beter kan. We doen dit voor onze mooie omgeving, omdat we deze netjes willen achterlaten. We vinden dat dit zo hoort en willen de plannen ook echt uitvoeren. We zijn daarin ‘aanpakkers’. Met hulp van onze inwoners bereiken we daarbij het meest!”*

Deze kernboodschap moet de basis vormen van de briefings aan zowel tekstschrijvers als vormgevers.

### **Hoofdstuk 3: Middelen**

- persberichten
- persbriefing
- briefing voor betrokkenen (klantenservice ROVA en Gemeenten)
- FrequentlyAskedQuestions (FAQ) zie bijlage 1
- webpagina ([www.rova.nl/omgekeerd\\_inzamelen](http://www.rova.nl/omgekeerd_inzamelen))
- artikel(en) in huis aan huis blad
- informatieve brieven inwoners
- campagne bestaande uit: billboard en social media (actie en/of gadget)

## Hoofdstuk 4: Actieplan

- bespreking communicatieplan met gemeenten (kick off)
- uitwerking te communiceren feiten. Briefing creatie voor visueel concept (extern) en copywriter (intern)
- maken middelen (ROVA levert concepten en/of formats)
- verzenden en uitrol middelen
- monitoring reacties ('luisteren' via kranten blogs en Twitter ) en reageren conform plan

### Aandachtpunten

- Het startmoment voor de communicatie is de opiniërende raadsvergadering. Na dit moment wordt het collegebesluit gecommuniceerd, zodat de inwoners weten wat er staat te gebeuren. In deze communicatie wordt wel aandacht besteed aan het feit dat een voornemen is en dat de gemeenteraad nog moet besluiten.
- Tijdige en correcte communicatie bij dit onderwerp is van groot belang. De doorlooptijd van de communicatie mag niet ten koste gaan van de technische planning.
- Voor de een goede doorloop van de communicatie (aankondiging en technische informatie) hebben we minmaal 4 weken nodig.
- Bij een afwijkend besluit van de raad (bv. 1x per 3 weken restafval) inzamelen kan er een probleem ontstaan met de afvalwijzer. Dit heeft extra communicatie inzet tot gevolg.

In de grafiek op de volgende pagina zijn we de weken in de groen aangegeven zoneprojectweken, lopend van 1 t/m 9. Daarbuiten betreft het kalenderweken

Middel	Doelgroep	Wie?	Bijzonderheden	Wanneer?
<b>Voorbereiding</b>				Vanaf wk 38
Klantenservice brieven (FAQ)	KS	ROVA		Wk 39 /40
Responsmogelijkheid inregelen		ROVA	Bv. Twitter	Wk 39 /40
Interne communicatie gereed		ROVA		Wk 39 /40
Concept aankondiging gereed		Gemeente		Wk 39 /40
Persbericht 1 en 2 gereed		Gemeente		Wk 39 /40
<b>Startmoment communicatie</b>			<b>Besluit College van B&amp;W</b>	
Persbericht 1 en publicatie	INW/P	Gemeente	Toelichting op besluit B&W en uitleg over wat er verandert	Gelijk na opiniërende raad
Interne publicatie	MW	ROVA		Gelijk na opiniërende raad
<b>Fase 1 communicatie:</b>			<b>Officieel raadsbesluit</b>	Wk 1
Interne publicaties	MW	ROVA	Medewerkers informeren over de veranderingen	Wk 1
Persbericht 2	INW/P	Gemeente	ROVA levert concept, gemeente verstuurd	Wk 1
Aankondigingsbrief	INW	Gemeente	ROVA levert concept, gemeente verstuurd	Wk 1
Website ROVA	INW	ROVA	Actuele informatie	Wk 1
Website gemeente	INW	Gemeente	Actuele informatie	Wk 1
Publicatie h-a-h media	INW/P	Gemeente		Wk 2 (aanleveren wk 1)
Roadshow/ inloop met wethouder	INW/WH/P	Gemeente	Wethouder licht het beleid toe. ROVA ondersteunt inhoudelijk	Wk 46
Persoonlijke brief / folder	INW	ROVA	Concreet, wanneer kan men welke acties verwachten?	Wk 3 (ma/di versturen)
Publicatie h-a-h media	INW/P	Gemeente		Wk 3 (aanleveren wk 2)
Publicatie h-a-h media	INW/P	Gemeente		Wk 4 (aanleveren wk 3)
<b>Start fysieke werkzaamheden</b>			<b>Bv. uitzetten of omruilen containers</b>	Wk 5
Bijeenkomst AROF	AF	ROVA	Bijpraten over de wijziging en ondersteunen bij problemen	Wk 6
Advertenties	INW	ROVA	Aftellen, tweewekelijks (4x in totaal) Opvallend.	Wk 6/7/8/9
Afvalwijzer	INW	ROVA	Juiste inzamelingsdata voor 2012 vermelden	Half december online
Artikel Rovaria	MW	ROVA	Achtereigend over de pilot	December
<b>Start omgekeerde inzameling</b>				1 januari 2012
Officiële aftrap	INW/WH/P	Gemeente	Wethouder en directie ROVA	Wk 1 2012
Persbericht	INW/P	Gemeente	Start omgekeerde inzameling	Wk 1 2012
Nieuwvoorziening continu	INW	ROVA	Informeren en enthousiasmeren	Periodiek gedurende 2012

Week	Herfstoerf		Week 40		Week 41		Week 42		Week 43		Week 44		Week 45		Week 46		Week 47		Week 48		Week 49		Week 50		Week 51		Week 52																																																																																															
	3 - 7 okt	10 - 14 okt	17 - 21 okt	24 - 28 okt	1 - 4 nov	7 - 11 nov	14 - 18 nov	21 - 25 nov	28 nov - 2 dec	5 - 9 dec	12 - 16 dec	19 - 23 dec	26 - 30 dec	1 - 5 jan	8 - 12 jan	15 - 19 jan	22 - 26 jan	29 - 31 jan	5 - 9 feb	12 - 16 feb	19 - 23 feb	26 - 30 feb	5 - 9 mar	12 - 16 mar	19 - 23 mar	26 - 30 mar	2 apr	5 - 9 apr																																																																																														
<b>Uitzetten GFT</b>																																																																																																																										
<b>4 gemeenten</b>																																																																																																																										
<table border="1"> <tr> <td>Programmeren</td> <td>Programmeren</td> <td>Programmeren</td> <td>Programmeren</td> <td>Programmeren</td> <td>Programmeren</td> <td>Programmeren</td> <td>Programmeren</td> <td>Programmeren</td> <td>Programmeren</td> <td>Programmeren</td> <td>Programmeren</td> <td>Programmeren</td> <td>Programmeren</td> <td>Programmeren</td> <td>Programmeren</td> <td>Programmeren</td> <td>Programmeren</td> <td>Programmeren</td> <td>Programmeren</td> <td>Programmeren</td> <td>Programmeren</td> <td>Programmeren</td> <td>Programmeren</td> <td>Programmeren</td> <td>Programmeren</td> <td>Programmeren</td> <td>Programmeren</td> <td>Programmeren</td> <td>Programmeren</td> </tr> <tr> <td>Routes maken</td> <td>Routes maken</td> <td>Routes maken</td> <td>Routes maken</td> <td>Routes maken</td> <td>Routes maken</td> <td>Routes maken</td> <td>Routes maken</td> <td>Routes maken</td> <td>Routes maken</td> <td>Routes maken</td> <td>Routes maken</td> <td>Routes maken</td> <td>Routes maken</td> <td>Routes maken</td> <td>Routes maken</td> <td>Routes maken</td> <td>Routes maken</td> <td>Routes maken</td> <td>Routes maken</td> <td>Routes maken</td> <td>Routes maken</td> <td>Routes maken</td> <td>Routes maken</td> <td>Routes maken</td> <td>Routes maken</td> <td>Routes maken</td> <td>Routes maken</td> <td>Routes maken</td> <td>Routes maken</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>																												Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken																																			
Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren	Programmeren																																																																																													
Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken	Routes maken																																																																																													
<b>Raalte 2759 gft containers</b>																																																																																																																										
<table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>																																																																																																																										
<b>Steenwijkerland 2442 gft container</b>																																																																																																																										
<table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>																																																																																																																										
<b>Staphorst 992 gft containers</b>																																																																																																																										
<table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>																																																																																																																										
<b>Dalfsen 2801 gft containers</b>																																																																																																																										
<table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>																																																																																																																										

## Hoofdstuk 5: Projectorganisatie en rolverdeling

Projectleider ROVA:	:	Natascha Spanbroek
Accountmanager ROVA	:	Hemmo Hagedooren
Contactpersoon gemeente	:	Beleidsambtenaar
Communicatie ROVA	:	Erik van Cuijk en Frank Brouwer
Communicatie gemeente	:	Communicatieadviseur gemeente
Contactpersoon uitvoering ROVA	:	Hans Eggengoor

### Rolverdeling Gemeente / ROVA

In de communicatie kunnen we twee afzenders onderscheiden. De gemeente en ROVA. Om duidelijkheid te hebben over wie welke welk deel van het communicatiedeel verantwoordelijk is, maak ik hieronder een onderscheid:

#### *Gemeente*

- Bepalen beleid
- Communicatie met burgers over de beleidskeuzes (In gemeentelijke huisstijl. ROVA levert formats en concepten aan)
- Behandelen van bezwaren

#### *ROVA*

- Adviseren van de gemeente op het gebied van afval en duurzaamheid
- Ondersteunen van de gemeente bij de besluitvorming
- Ondersteunen van de gemeente bij de productie van communicatiemiddelen (ROVA levert formats aan voor communicatiemiddelen zoals brieven en persberichten)
- Communicatie met burgers over de concrete uitvoering van de maatregel

Samenvattend betekent bovenstaande dat de gemeente het 'wat?' bepaalt en communiceert en dat ROVA het 'hoe?' communiceert. De lijn is echter niet rigide; gedurende het traject trekken de gemeente en ROVA samen op en ondersteunen zij elkaar. Communicatiemiddelen worden altijd met elkaar afgestemd, zodat van elkaar bekend is wat er wordt gepubliceerd.

## Bijlage 1 Meest gestelde vragen

### Beleid

A	Uitgangspunten, proces en implementatie .....	15
B	Financiën .....	16
C	GFT, kunststof, papier (OPK) en restafval .....	17
D	Overige grondstoffen .....	18
A	Uitgangspunten, proces en implementatie	

#### 1. Wat is de essentie van het omgekeerd inzamelen?

De essentie is dat we in onze maatregelen de focus leggen op preventie, en het thuis ophalen van herbruikbare grondstoffen. Wat niet van waarde is – het uiteindelijke restafval – brengt de burger weg. Dus hoge service om het gewenste gedrag te stimuleren. Omgekeerd inzamelen betekent dus ook dat de burger zijn afval moet gaan zien als waardevolle grondstof. Dus naast inzamelmiddelen aanpassen, is omgekeerd inzamelen ook gericht op een proces waarin de burger anders – bewuster – gaat denken over het afval/de grondstoffen die in huis aanwezig zijn.

#### 2. Wat is de gedachte achter de volgorde van invoering GFT, OPK, kunststof en restafval ondergronds?

De planning is voor een deel bepaald op basis van logistieke consequenties, maar voor een belangrijk deel ook door de nog lopende onderhandelingen met de producentenorganisatie voor de inzameling van kunststof verpakkingen<sup>6</sup>. In 2012 kunnen we starten met de maatregelen voor GFT en OPK, gelijktijdig kunnen we dan een lagere inzamelrequentie voor het restafval hanteren. De maatregelen voor kunststofverpakkingen en het wegbrengen van het restafval volgen later in de tijd. Voor deze maatregelen zijn de uitkomst van de evaluatie van de gescheiden inzameling van de kunststofverpakkingen en de ontwikkeling van de hoeveelheid restafval in relatie tot aanpak en hoeveelheid aansluitingen op ondergrondse containers, bepalend voor de verdere implementatie.

#### 3. Waarom heeft het de voorkeur om binnen het stedelijk gebied ondergrondse containers aan te leggen voor restafval?

Ondergrondse containers zorgen voor hygiëne en 24 uren beschikbaarheid om je restafval weg te kunnen brengen. Deze beschikbaarheid maakt het mogelijk dat je telkens kleine porties restafval uit je huis kunt verwijderen. Bijvoorbeeld als onderdeel van boodschappen doen of bij het wegbrengen van de kinderen naar school.

#### 4. Hoe ver wil de burger bereid zijn restafval wegbrengen?

We willen toe naar ondergrondse systemen voor het restafval. Met de burger zullen we spreken over de "loopelasticiteit"; hoeveel meter zijn burgers bereid te lopen met hun

---

<sup>6</sup>evaluatie besluit verpakkingen en raamovereenkomst Nedvang

restafval? De ontwikkeling hierin is van groot belang voor de dichtheid van de ondergrondse infrastructuur, en daarmee voor de financiering. Op grond van expertise van ROVA blijkt dat die ondergrondse infrastructuur op "logische plekken" moet worden geplaatst. Die logische plek wordt in belangrijke mate bepaald door bijvoorbeeld de gekozen transportroute van de burger bij het vertrek uit de wijk, het doen van boodschappen of het naar school brengen van kinderen. Zicht krijgen op, en aansluiten bij deze gedragsroutines, zal in belangrijke mate de aanleg van de ondergrondse infrastructuur gaan bepalen.

**5. Is de burger voldoende gemotiveerd om zijn rol op te pakken?**

Ja. Diverse onderzoeken tonen dat aan<sup>7</sup>. Afval scheiden is een breed geaccepteerde overheidsmaatregel. De overgrote meerderheid van de Nederlanders geeft aan daar moeite voor te willen doen en is zelfs bereid daar meer voor te betalen. Recent ROVA onderzoek<sup>8</sup> heeft geleerd dat de burger extra goed zijn afval scheidt als hij kennis krijgt over zijn eigen gedrag (feedback) en ook in staat wordt gesteld (middelen) om zijn afval te scheiden.

**6. Heeft ROVA ervaring met de maatregelen die ze nu neemt?**

ROVA doet al meerdere jaren in verschillende gemeente pilots met alternatieve manieren van afval inzameling. De hieruit verkregen informatie is gebruikt bij het opzetten van de omgekeerde inzameling. Daarnaast gaat er vanaf januari 2012 in Hoonhorst (gemeente Dalfsen) een pilot van start waarin de eindsituatie van omgekeerd inzamelen wordt onderzocht. De ervaringen hiervan worden ook meegenomen in de verdere uitrol van omgekeerd inzamelen.

**B Financiën**

**7. Wat is de essentie van betalen naar belonen?**

Met de voorgestelde maatregelen wordt de burger beloond voor goed gedrag. Zowel door een hoge service te bieden met het huis-aan-huis inzamelen van de waardevolle grondstoffen als de mogelijkheid goed gedrag (de actieve burger) financieel te belonen.

**8. De ontwikkeling (vergoeding) rond kunststof is onzeker. Hoe gaan we daar mee om?**

Eind 2012 loopt de raamovereenkomst af die gemeenten hebben gesloten met Nedvang en het ministerie. Op basis van een gezamenlijke evaluatie moeten nieuwe afspraken worden gemaakt. Het Verpakkingenbesluit waarin de producentenverantwoordelijkheid voor verpakkingen is gebaseerd blijft van kracht. Deze is ook gesteld op Europese regelgeving. Over de rol van gemeenten en de voorwaarden waaronder gemeenten betrokken zijn, zullen nieuwe onderhandelingen plaatsvinden.. Gemeenten kunnen zorgdragen voor een efficiënte inzamelstructuur, maar moeten daar van Nedvang een reële kostenvergoeding ontvangen. In de planning houden we rekening met deze onzekerheid door met de maatregelen voor kunststof te wachten op de uitkomsten van de evaluatie.

**9. Is het voorstel van "omgekeerd inzamelen" financieel haalbaar?**

<sup>7</sup>Een schoner milieu mag wat kosten. Hoe kijkt de consument tegen de afvalmarkt aan? PWC, 2011

<sup>8</sup>Adviesrapport, Burgers binden en boeien tot grondstoffenbeheer, ROVA, juni 2011



De opgave is om het model van betalen naar belonen binnen de bestaande afvalstoffenheffing te realiseren (duurzamer, maar niet duurder). Zowel binnen een diftar- als een niet-diftar gemeente is het mogelijk de maatregelen binnen de bestaande afvalstoffenheffing te realiseren, waarbij de actieve burger kan worden beloond. Grossomodo worden de hogere kosten voor de hogere service (hogere ledigingfrequentie, uitbreiding containers, stimulering GFT) gefinancierd door lagere kosten op restafval en inkomsten uit de waardevolle grondstoffen.

#### **10. Wat zal er gebeuren met de gelden van het afvalfonds?**

Financiering vanuit het Afvalfonds komt mogelijk te vervallen als de overheid de verpakkingbelasting schrapt. Daar staat tegenover dat staatsecretaris Atsma al eerder heeft aangegeven dat hoe dan ook de producenten (ook financieel) verantwoordelijk blijven voor de inzameling en recycling van de verpakkingen. Producenten zullen in dat geval zelf de financiering moeten organiseren.

C GFT, kunststof, papier (OPK) en restafval

#### **11. Waarom heeft het niet de voorkeur alle fracties bij elkaar in een grote bak te gooien?**

Wij vinden dat hier een slecht signaal vanuit gaat, vooral vanuit een preventief oogpunt. De ervaringen die zijn opgedaan met kunststof, hebben geleerd dat vervuiling van deelfracties het hergebruik bemoeilijken. Dus als we aan de voorkant – in de keuken – het afval scheiden, neemt de kwaliteit van de herbruikbare grondstoffen in de achterkant – bij de verwerking – toe. Een aansprekend voorbeeld is de scheiding van glas op kleur. De verwerking vraagt minder energie en de kwaliteit van de hernieuwde toepassing neemt toe.

#### **12. Kunnen etensresten wel in de GFT-bak?**

Uiteraard. Die maken nu ook al onderdeel uit van de GFT fractie en zijn bijvoorbeeld juist interessant voor vergisting.

#### **13. Hoe gaan we om met GFT bij hoogbouw?**

Hiervoor moeten maatwerkoplossingen komen, bijvoorbeeld in de vorm van een containerparkje en/of schillenboerfunctie. Dit geldt overigens ook voor kunststof/droge componenten en oud papier bij hoogbouwlocaties.

#### **14. Een van de maatregelen is het huis aan huis inzamelen van GFT in het buitengebied.**

**Eerder is juist besloten dat niet meer te doen en composteren thuis te stimuleren.**

**Waarom nu de keuze om GFT weer te gaan inzamelen?**

In het verleden hebben we vanwege doelmatigheid besloten in de buitengebieden geen GFT meer in te zamelen. Dat was niet zo zeer uit oogpunt van milieuhygiëne, maar meer uit oogpunt van doelmatigheid en kostenefficiëntie. Thuiscomposteren was een goed alternatief dat opweegt tegen centraal composteren, mits goed uitgevoerd. Sinds kort is vergisting beschikbaar. Hierdoor verandert de milieuvergelijking. Gescheiden inzameling en

vergisting in combinatie met composteren is beter dan thuiscomposteren. Er wordt een extra milieurendement behaald die thuis op lokale schaal niet te realiseren is.

**15. De voorstellen voor de kunststofinzameling gaan verder dan de huidige inzameling, waarom kiezen jullie hier voor?**

In deze voorstellen wordt voorgesorteerd op nieuwe afspraken die met de producentenorganisaties moeten worden gemaakt. In het huishoudelijk restafval bevinden zich nog verpakkingstromen en andere reststromen (droge stoffen) die uitstekend integraal ingezameld kunnen worden en achteraf in sorteercentra gescheiden kunnen worden. De technieken daarvoor zijn al beschikbaar en bestaande sorteerinstallaties kunnen dat ook aan. Doordat het droge fracties zijn, is hier geen sprake van vervuiling van de kunststofverpakkingen. Een van de droge componenten zijn de drankenkartons. Een deel van deze verpakkingen is bestemd voor dik vloeibaar zuivel (bijv. vla, yoghurt). Deze fractie zou mogelijk voor vervuiling kunnen zorgen. Uit de lopende proeven blijkt geen extra vervuiling<sup>9</sup>. Door plastic en droge fracties gezamenlijk in te zamelen, kan het aantal aanbiedingen van restafval naar beneden. Dit is gunstig voor de burger. De gezamenlijke inzameling van bijvoorbeeld drankenkartons wordt nu nog uitgesloten door de raamovereenkomst met Nedvang. Hier zal in de nieuwe onderhandelingen met Nedvang ruimte gecreëerd moeten worden.

**16. Is er iets te zeggen over de vervuiling in de kunststof fractie in het systeem van omgekeerd inzamelen (gaan burgers restafval in kunststofcontainer doen)?**

Uit de lopende proeven blijkt geen extra vervuiling. Burgers houden zich goed aan de scheiding van deelstromen.

**17. Nemen we afscheid van de papierinzameling door verenigingen?**

Nee, maar hun rol zal verschuiven van fysieke inzameling naar ondersteuning bij de inzameling. Dit is overigens een gemeentelijke beleidskeuze. Die keuze is voor ROVA leidend.

D Overige grondstoffen

**18. Gezinnen hebben verschillende volumes (rest)afval. Verwacht ROVA niet dat er onbedoelde effecten zullen komen voor zwerfafval als je op de inzaelfrequentie gaat knippen?**

Nee, dat verwachten we niet, maar zal wel punt van aandacht zijn in handhaving. Net als bij de invoering van Diftar zal een dergelijke systeemverandering ondersteund moeten worden met communicatie vooraf, maar ook met handhaving.

**19. Hoe gaan we om met luiers?**

Vooralsnog is hiervoor geen goede verwerkingsroute beschikbaar. Deze blijft dus in het restafval. Sommige gemeenten kiezen voor een gescheiden inzameling en verwerking

---

<sup>9</sup>Inzameling van drankenkartons, milieu- en kostenanalyse van recyclingopties, CE Delft, 2010

middels vergisten; maar de effecten daarvan op bijvoorbeeld compostkwaliteit zijn onderwerp van discussie. Bovendien leidt deze route tot hogere kosten.

**20. Als je omgekeerd gaat inzamelen, heeft dit dan ook nog effecten voor de afvalbrengrstations?**

Afvalbrengrstations hebben al een duidelijke rol in afvalinzameling en hergebruik. Waar mogelijk kunnen de brengrvoorzieningen worden geïntensiveerd, bijvoorbeeld met betrekking tot brengrvoorzieningen of –voorwaarden voor grof tuinafval.

**Praktisch**

**1. Wat verandert er op 1 januari in de afval inzameling in mijn gemeente?**

Vanaf 1 januari 2012 zijn er in uw gemeente de volgende wijzigingen:

- Voor het aanbieden van gft-afval geldt een nul-tarief
- In het buitengebied wordt de inzameling van gft-afval heringevoerd
- De inzameling van restafval gaat van tweewekelijks naar 1x per vier weken

**2. Betekent dit dat gft-afval nu echt gratis is?**

U betaalt niet langer per aanbieding van uw gft-container. De kosten voor het inzamelen en het verwerken van het gft-afval komen in het vaste deel van de afvalstoffenheffing terecht. Hierdoor wordt u beloont als u veel gft-afval aanbiedt. Voorheen betekende veel gft-ledigingen extra kosten voor u.

**3. Kan ik mijn gft-afval en grof tuinafval ook brengen naar het milieubrengrstation? En wat kost dat?**

Ja, dat kan. Bij alle milieubrengrstations van ROVA kunt u gft-afval en grof tuinafval gratis brengen.

**4. Waarom wordt er nu weer gft-afval in het buitengebied ingezameld. Hier waren jullie toch mee gestopt omdat het niet doelmatig (hele routes rijden voor een beetje gft) was?**

Door de Diftar-prikkel was het inderdaad niet doelmatig om gft-afval in te zamelen in het buitengebied. Omdat er per aanbieding werd betaald, zochten buitengebiedbewoners naar alternatieven voor het gft-afval. Het werd bijvoorbeeld thuis gecomposteerd. In de toenmalige situatie waarin gft-afval overal werd gecomposteerd was thuiscomposteren een prima oplossing. Nu er echter meer technische mogelijkheden zijn om het duurzaam te verwerken (vergisting) is het beter gft-afval huis-aan-huis in te zamelen. De verwachting is dat door het 0-tarief van gft-afval buitengebiedbewoners weer gft-afval aan gaan bieden.

5. **Wat voor soort containers worden er uitgezet in het buitengebied?**  
De bewoners van het buitengebied krijgen gft-containers met een volume van 240 liter. Dit is net zo groot als de restafvalcontainers.
6. **Kan ik in het binnengebied ook een 240 liter gft-container krijgen?**  
Ja, dat kan. De grotere container en de omwisseling zijn kostenloos.
7. **Wat gebeurt er met het ingezamelde gft-afval?**  
Het gft-afval dat ROVA in uw gemeente inzamelt wordt in een vergistingsinstallatie in ROVA in Zwolle omgezet in groen gas. Dit gas is een duurzame brandstof voor voertuigen en wordt ook toegevoegd aan het aardgas netwerk. Het eindproduct van vergisting is alsnog compost. Daarmee is vergisting een meer duurzame verwerkingsmethode dan alleen (thuis)composteren.
8. **Waarom gaat ROVA het restafval nog maar 1x per vier weken inzamelen?**  
Voor deze frequentie hebben wij gekozen omdat uit proeven en ervaring blijkt dat deze frequentie voldoende is voor het merendeel van de huishoudens. Helemaal als men het huishoudelijk afval nog beter gaat scheiden. Als men optimaal gebruik maakt van de scheidingsmogelijkheden voor gft-afval, plastic verpakkingen, oud papier, glas, textiel etc. dan hoeft de restafvalcontainer beduidend minder vaak aan de weg.
9. **Er zijn situaties denkbaar van gezinnen die veel restafval hebben. Houden jullie daar rekening mee?**  
In de praktijk betreft dit meestal situaties van mensen met een medische indicatie of grote gezinnen. Voor de mensen wordt het bestaande beleid van de gemeente gehandhaafd.
10. **Ik heb een sociale indicatie, waardoor ik geen of gereduceerd afvalstoffenheffing betaal en geen aanbiedingen betaal. Hoe gaat ROVA daarmee om?**  
Ook hier geldt dat aangesloten wordt bij huidig gemeentelijk beleid aangaande sociale indicatie. We hopen natuurlijk wel dat u ondanks uw situatie ervoor gaat uw afval zo goed mogelijk te scheiden. Want daarbij hebben we allebei een belang.
11. **En als ik nou geen zin heb om mijn afval te scheiden?**  
Dat zou erg jammer zijn ! Dan gaat u waarschijnlijk niet uitkomen met uw huidige containervolume. Ook hier wordt het bestaande beleid van de gemeente gehandhaafd. U kunt een extra restafvalcontainer bestellen. Hiervoor betaalt u een tarief van (??euro) en u betaalt voor de extra ledigingen. Met een geringe inzet kunt u er echter voor zorgen dat dit niet nodig is.
12. **Hoe kan ik kenbaar maken als ik een extra container wil of als ik van volume wil wisselen?**  
U krijgt medio oktober persoonlijk bericht van ROVA over de mogelijkheden. Hierbij zit ook de mogelijkheid om uw wensen kenbaar te maken. Vervolgens worden de containers in de eerste maanden van 2012 uitgezet en omgewisseld.

13. **Verandert de inzameling van de andere afvalsoorten ook?**

De inzameling van bijvoorbeeld plastic verpakkingen en oud papier verandert vooralsnog niet. Maar ook voor deze afvalsoorten geldt dat er nog teveel van in het restafval zit en daarom wordt ook daarvoor gekeken hoe we de hoeveelheden kunnen vergroten. Dit betekent concreet dat de mogelijkheid bestaat dat we gaandeweg het jaar ook voor deze afvalsoorten met een betere service komen.

**Dit FAQ document is een open bestand. Dit betekent dat we het continu aanpassen aan de hand van vragen en onduidelijkheden die we tegenkomen.**

3

