

Communicatieplan afvalscheiding

Juni 2010



Communicatieplan afvalscheiding

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Analyse.....	3
Doelgroepen	5
Communicatiedoelstelling	6
Boodschap.....	6
Communicatiestrategie	7
Communicatiemiddelen.....	7
Tijdsplanning	9
Budget.....	9
Evaluatie.....	10
Maandthema's.....	11
Maand van de afval.....	18





1

Inleiding

De gemeente Teylingen is in 2006 ontstaan door een fusie van de gemeenten Sassenheim, Voorhout en Warmond. Het afvalbeleid van de drie voormalige dorpen sloot niet op elkaar aan. In 2008 is daarom het Afvalbeleidsplan 2008-2012 opgesteld om te komen tot een harmonisatie van het afvalbeheer in Teylingen.

Het doel van het Afvalbeleidsplan is het verbeteren van het scheiden van huishoudelijk afval door de inwoners. Teylingen richt zich alleen op het inzamelen van afval dat afkomstig is van particuliere huishoudens. De gemeente zamelt geen bedrijfsafval in.

In het Afvalbeleidsplan staan 25 maatregelen, verdeeld over vier jaar. Dit communicatieplan beschrijft de communicatie over het totale beleid, de communicatieparaplu. Per maatregel wordt bij de maatregel een aparte communicatieparagraaf opgenomen die is afgeleid van dit integrale plan.

2

Analyse

2.1 Visie op afvalgebied

De gemeente wil het inzamelen van afval zo effectief en efficiënt mogelijk doen. Zij wil de druk op het milieu beperken door goede inzamelvoorzieningen voor afvalscheiding en goede communicatie daarover. Ook hecht de gemeente veel belang aan de kwaliteit van het straatbeeld.

Op dit moment wordt in Teylingen 54% van het huishoudelijk afval gescheiden. Dit is 2% minder dan het landelijk gemiddelde voor soortgelijke gemeenten. De gemeente streeft naar een scheidingspercentage van 60% van het huishoudelijk afval in 2012¹.

Om tot dit scheidingspercentage te komen besteedt de gemeente de komende jaren meer aandacht aan het scheiden van huishoudelijk afval. Daarnaast neemt de kwaliteit van de dienstverlening en de service toe, tegen gelijkblijvende kosten. De gemeente zet voor haar afvalbeleid een combinatie in van inzamelvoorzieningen, wetten en regels, handhaving en communicatie.

¹ Bron: Afvalbeleidsplan Teylingen 2008-2012



2.2 Huidige communicatie

Intern

De interne communicatie over afval gebeurt mondeling en schriftelijk. De belangrijkste mondelinge communicatie gaat via het werk- en afdelingsoverleg en incidenteel een personeelsbijeenkomst. De belangrijkste schriftelijke communicatiemiddelen zijn het intranet, de digitale nieuwsbrief die eens in de twee weken verschijnt, het kennissysteem² en verslagen van vergaderingen. De medewerkers van de milieustraten beschikken niet over een eigen computer. Zij ontvangen een printje van de belangrijke informatie van het intranet via de managementassistente.

Extern

Op dit moment is de afvalcommunicatie met name instructief en informerend. De meeste communicatie is niet structureel, maar gebeurt naar aanleiding van actuele afvalzaken. De huidige communicatiemiddelen die Teylingen inzet zijn de website, de gemeentegids, de afvalkalender en berichten op de gemeentelijke informatiepagina in het huis-aan-huisblad 'De Teylinger' (gemeenteberichten). Ook verstuurt de gemeente veel persberichten. In de praktijk blijkt de informatie over afval niet altijd bij de inwoners bekend te zijn³.

2.3 SWOT analyse

Strengths / sterktes:

- Het Afvalbeleidsplan 2008-2012 vormt een goede basis voor de communicatie.
- Er is draagvlak voor het afvalbeleid bij het college van burgemeester en wethouders en de gemeenteraad.
- Bij het tot stand komen van het beleid was een klankbordgroep van inwoners betrokken.
- Inwoners zijn tevreden over de afvalinzameling en service.

Weaknesses / zwaktes:

- Er zijn veel veranderingen geweest op het gebied van afvalscheiding.
- De gemeente Teylingen beschikt niet over een overzicht van de verschillende doelgroepen in Teylingen op demografisch, psychografisch, socio-economisch niveau.
- Er is geen informatie bekend over het scheidingsgedrag van individuele huishoudens in Teylingen.
- Het succes is mede afhankelijk van de faciliteiten en handhaving.

Opportunities / kansen:

- Het milieubewustzijn van huishoudens neemt toe.
- Steeds meer inwoners vervullen een voorbeeldfunctie en denken actief mee over afvalpreventie.

² Het kennissysteem is een digitaal naslagwerk dat de medewerkers van het telefonisch informatiecentrum gebruiken om vragen van inwoners te beantwoorden.

³ Bron: Afvalbeleidsplan 2008-2012

- De gemeente kan inhaken op landelijke afvalacties, zoals de kunststofcampagne 'Plastic Heroes'.
- De gemeente Teylingen heeft een goede relatie met de pers.

Threats / bedreigingen:

- Afvalscheiding is automatisch aangeleerd gedrag. Dit gedrag is moeilijk te beïnvloeden en niet alleen met communicatie te realiseren.
- Negatieve publiciteit in de landelijke media over het nut van afvalscheiding⁴.

2.4 Communicatie vraagstuk

Hoe kan communicatie bijdragen aan een betere afvalscheiding door huishoudens in de gemeente Teylingen, zodat in 2012 een scheidingspercentage van 60% wordt gehaald?

3

Doelgroepen

Het belangrijkste doel van het Afvalbeleidsplan is dat de huishoudens in Teylingen hun huishoudelijk afval beter scheiden.

3.1 Externe doelgroep

De gemeente beschikt niet over informatie over het scheidingsgedrag van individuele huishoudens. De externe doelgroep is daarom alle 14.000 huishoudens in Teylingen.

3.2 Interne doelgroepen

- Medewerkers milieustraten
- Medewerkers contactcentrum
- Medewerkers Sita (vuilnismannen)

De overige interne doelgroepen, zoals het college van burgemeester en wethouders, de gemeenteraad, de portefeuillehouder (wethouder) en overige medewerkers zijn ook belangrijk, maar worden geïnformeerd via de bestaande interne communicatiemiddelen.



⁴ Bron: Dagblad Trouw medio maart 2009

Communicatiedoelstelling

Informereren van de interne en externe doelgroepen over de faciliteiten die de gemeente aanbiedt om afval te scheiden.

Intern: Medewerkers gemeente Teylingen

De medewerkers van de milieustraten en het contactcentrum zijn op de hoogte van de manieren waarop huishoudens in Teylingen hun afval kunnen scheiden.

Extern: De huishoudens in Teylingen

Kennis

De huishoudens in Teylingen zijn op de hoogte van de faciliteiten die de gemeente aanbiedt om afval te scheiden.

Houding

De helft van de huishoudens in Teylingen staat positief tegenover het scheiden van huishoudelijk afval en de faciliteiten die de gemeente aanbiedt.

Gedrag

De huishoudens in Teylingen scheiden in 2012 60% van hun huishoudelijk afval⁵.

Boodschap

Het scheiden van afval levert geld op en is beter voor het milieu. Hoe beter het huishoudelijk afval is gescheiden, hoe minder kosten gemaakt worden voor de verwerking. Een besparing op de afvalverwerkingkosten heeft invloed op de afvalstoffenheffing die de huishoudens in Teylingen jaarlijks betalen. Goed gescheiden afval kan hergebruikt worden. Afvalscheiding draagt bij aan beter leefmilieu.

Kernboodschap

Teylingen biedt u de faciliteiten om afval te scheiden, gaat u ze gebruiken? Dan werken we samen aan een beter Teylingen.

Afvalscheiding : goed voor uw portemonnee
 : goed voor uw leefomgeving en het milieu
 : en dus goed voor u

⁵ Communicatie kan bijdragen aan een gedragsverandering, maar ook andere dingen als faciliteiten en regelgeving zijn van invloed op een toename of misschien afname van de mate waarin huishoudens hun afval scheiden.



Communicatiestrategie

Intern beginnen is extern winnen

De 35 medewerkers van de milieustraten en het contactcentrum hebben veel contact met inwoners over afval. Voor deze medewerkers kiest de gemeente een interpersoonlijke benadering. Dit wordt ondersteund met schriftelijke communicatiemiddelen die zij als naslagwerk kunnen gebruiken. Bij de medewerkers van het contactcentrum is dit hun kennissysteem.

Structurele afvalcommunicatie voor huishoudens

Structurele communicatie is noodzakelijk om het goed scheiden van afval 'tussen de oren' van de inwoners te krijgen. Dit doet de gemeente aan de hand van maandthema's. Elke maand staat een ander afvalthema centraal. Deze thema's sluiten aan bij de landelijke afvalcampagnes, zoals de kunststofcampagne 'Plastic Heroes'. Per maandthema bepaalt de gemeente de specifieke doelgroepen en kiest hier de bijpassende middelen bij. Bijvoorbeeld het uitdelen van gratis compost aan inwoners voor hun bijdrage aan het scheiden van GFT-afval. Het maandthema staat in de gemeenteberichten in 'Nieuwsblad Teylingen', op de gemeentelijke website en komt in de lokale media via persberichten. De toon van de maandthema's is instructief (wat en hoe kan een huishouden scheiden), informerend (waarom wordt het afval gescheiden ingezameld) en persuasief (wat zijn de voordelen voor het huishouden). Hierbij kijkt de gemeente of ze gebruik kan maken van inwoners van Teylingen die een voorbeeldfunctie vervullen. Bij specifieke acties is er sprake van communicatie die aanzet tot actie. Meestal is de doelgroep dan specifiek omschreven.

Communicatiemiddelen

7.1 Interne middelen

Werkoverleg

De medewerkers van de milieustraten en het contactcentrum worden via het werkoverleg op de hoogte gehouden van nieuws op afvalgebied.

Kennissysteem medewerkers contactcentrum

Veranderingen op afvalgebied komen in het kennissysteem van het contactcentrum. Ook het waarom staat hierin duidelijk beschreven.

Ondersteunende interne middelen

Naast bovenstaande middelen worden de interne doelgroepen waar nodig nog geïnformeerd via intranet, de digitale nieuwsbrief en verslagen van vergaderingen.





7.2 Externe middelen

Website www.teylingen.nl - afval

Afval krijgt een prominente plaats op de website van de gemeente. In de communicatie naar de inwoners verwijst de gemeente vaak naar de afvalinformatie op de website.

Gemeenteberichten

De gemeenteberichten staan elke week in het huis-aan-huisblad 'Nieuwsblad Teylingen'. Dit is een belangrijk middel voor het thema van de maand.

Gemeentegids met afvalkatern

De gemeentegids van Teylingen verschijnt jaarlijks in september. Hierin is een afvalkatern opgenomen met informatie over het afvalbeleid en de mogelijkheden waarop huishoudens in Teylingen hun afval kunnen scheiden.

Afvalkalender

De afvalkalender verschijnt jaarlijks in december. Op deze kalender staan de ophaaldata van huisvuil, plastic verpakkingsafval en oud papier.

Persberichten

De gemeente verstuurt persberichten over speciale acties rond de maandthema's naar de lokale pers.

Maand van het afval

Om aandacht te vragen voor betere afvalscheiding door de inwoners, stellen we de maand van de afval in. In deze maand besteden we aandacht aan de vier hoofdafvalstromen waarop inwoners hun huishoudelijk afval kunnen scheiden: gft, oud papier, glas, plastic verpakkingsafval. Zie verder bijlage II.

Tijdsplanning

Jaarplanning 2010 en verder



	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
Intern												
Werk overleggen*	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Kennis-Systeem*	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Intranet*	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Digitale nieuwsbrief*	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Extern												
Maandthema's in - de website - gemeenteberichten												
Website*	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Gemeenteberichten*	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Maand van de afval										X		
Gemeentegids*									X			
Afvalkalender*				x								X
Persberichten	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

* Deze middelen worden ingezet tot 2012.

Budget

Het budget is kostenneutraal. Er wordt gebruik gemaakt van de huidige middelen. Deze middelen en de personele kosten worden betaald deze uit het algemene communicatiebudget.

Evaluatie

Intern

De interne communicatie wordt maandelijks geëvalueerd in de gesprekken met de teamcoördinator van het contactcentrum en het afdelingshoofd van de afdeling Gemeentewerken. Dit kan telefonisch gebeuren tussen een medewerker van communicatie en de teamcoördinator of afdelingshoofd.

Extern

In juni 2011 wordt een enquête gehouden om te kijken of mensen bekend zijn met de faciliteiten die de gemeente biedt om afval gescheiden aan te bieden.



Bronnen:

Afvalbeleidsplan 2008-2012 gemeente Teylingen
Communicatie handboek – drs. W.J. Michels
Krantenartikel dagblad Trouw medio maart 2009



Bijlage 1

Maandthema's

Doel:

Door de maandthema's breng je afval structureel onder de aandacht. Dit kan op een informerende manier (communicatie van feiten, regelingen, faciliteiten) en door de communicatie te richten op gedragsverandering (inwoners aan het woord, communicatie over handhaven, belonen).

De maandthema's komen met name aan de orde in de gemeenteberichten en op de website. Over specifieke acties wordt op andere manieren gecommuniceerd. Bij sommige maanden wordt een onderdeel eruit gelicht. Als blijkt dat de inzameling op dit onderdeel goed gaat, kan ook besloten worden om een ander onderdeel dan op de planning te zetten. Deze keuze hangt af van de inzamelresultaten per kwartaal. De planning staat in het excel overzicht.

Januari

Bedankje vuurwerk opruimen

Informeren

Doelgroep

Inwoners van Teylingen

Middelen

Gemeenteberichten

Website

Kerstboominzameling

Informierend en gedragsverandering.

Kinderen ontvangen voor elke gebrachte kerstboom een lootje en kunnen hiermee een VVV bon winnen.

Doelgroep

Basisschool leerlingen

Middelen

Aankondigingen in:

- Gemeenteberichten
- Website



Februari ***Kringloop***

Informereren Hoe kan je recyclen, overzicht kringloopwinkels,
Kledinginzameling
Motiveren Interview met eigenaar kringloopwinkel, promotie lokale
marktplaats

Doelgroep

Inwoners van Teylingen

Middelen

Gemeenteberichten
Website
Interviews aanbieden aan pers

Maart

Snoeiafval actie – 5 keer gratis ophalen van snoeiafval

Informereren Data publiceren in de gemeenteberichten + ophaalresultaten
5 keer in maart en april

Doelgroep

Inwoners met tuin

Middelen

Persbericht
Gemeenteberichten
Website

Zwerfafval actie Nederland Schoon

Motiveren Zwerfafval opruimactie met de scholen

Doelgroep

Leerlingen basisscholen

Middelen

Gemeenteberichten
Website
Persbericht
Speurtocht voor de kinderen
Hesjes

Veegactie in week Nederland Schoon

Motiveren Zwerfafval opruimactie met inwoners van een buurt



Doelgroep

Inwoners van Teylingen

Middelen

Gemeenteberichten

Website

Persbericht

Prikkers

April

Overzicht inzameling eerste kwartaal

Restafval, gft, oud papier, plastic verpakkingsafval.

Totaal overzicht + zo nodig extra communicatie in de maand april over een bepaalde tractie waar te weinig is opgehaald, of waar de resultaten teruglopen.

Compost actie

Motiveren Utdelen gratis compost als bedankje voor inzameling GFT.
Overzicht geven van de jaarlijkse hoeveelheid GFT en
hoeveel compost hiervan gemaakt wordt.

Doelgroep

Inwoners met tuin

Middelen

Gemeenteberichten

Website

Persbericht

Mei

Textiel

Motiveren Informeren wanneer Teylingen kleding inzamelt. Interview
met bedrijf dat kleding inzamelt, zodat het voor inwoners
inzichtelijk wordt wat er mee gebeurt.

Doelgroep

Inwoners van Teylingen

Middelen

Gemeenteberichten

Website

Persbericht



Juni **Zwerfafval**

Informereren Koppeling met landelijke actie 'Doe een ander je afval niet kado'
Interviews met zwerfafvalpakkers. Opruimactie combineren met de Kaagweek waar dit jaarlijks al gebeurt.
Specifieke acties komen uit het Plan van Aanpak Zwerfafval.

Doelgroep

Inwoners van Teylingen

Middelen

Gemeenteberichten
Website

KCA

Informereren Informerend artikel in de gemeenteberichten en op de website. Schadelijkheid van KCA vermelden, inzamelpunten voor batterijen en ander KCA.

Doelgroep

Klussers, volwassen inwoners

Middelen

Gemeenteberichten
Website

Juli

Overzicht inzameling tweede kwartaal

Restafval, gft, oud papier, plastic verpakkingsafval.
Totaal overzicht + zo nodig extra communicatie in de maand juli over een bepaalde tractie waar te weinig is opgehaald, of waar de resultaten teruglopen.

GFT

Informereren Hoe stankoverlast containers te voorkomen
Stuk over verwerking GFT tot biogas en compost.

Doelgroep

Huishoudens

Middelen

Gemeenteberichten



Augustus

Geen acties

September

Oud papier en karton

Informeren Interview met de ophaler van oud papier in gemeenteberichten.

Doelgroep

Inwoners van Teylingen

Middelen

Gemeenteberichten

Website

Interview aanbieden aan de pers

Bladafval op straat en in tuin

Informeren Bladkorven publiceren in gemeenteberichten en website. Wat doet de gemeente met het bladafval.

Doelgroep

Huishoudens in boomrijke omgeving

Middelen

Gemeenteberichten

Website

Oktober

Overzicht inzameling derde kwartaal

Restafval, gft, oud papier, plastic verpakkingsafval.

Totaal overzicht + zo nodig extra communicatie in de maand oktober over een bepaalde tractie waar te weinig is opgehaald, of waar de resultaten teruglopen.

Informeren

Doelgroep

Inwoners van Teylingen

Middelen

Gemeenteberichten

Website

Posters



Snoeiafval actie

Informeren Data publiceren in de gemeenteberichten. Vermelden hoeveel er in het voorjaar is opgehaald of verleden jaar en wat wij ermee doen. Dit kan ook in november gepubliceerd worden, zodat je de cirkel rond hebt. Eerst de actie, dan een maand later de resultaten en wat we ermee doen.

Doelgroep

Inwoners met tuin

Middelen

Gemeenteberichten
Website

November *Zwerfafvalpakkers*

Motiveren Oproep voor aanmelden van de ZAP-er van het jaar.

Doelgroep

Inwoners van Teylingen die een ZAP-er kennen

Middelen

Gemeenteberichten oproep
Website
Persbericht

Kunststof

Informeren Rondom Sinterklaas aandacht vragen voor het vele plastic verpakkingsafval.

Doelgroep

Informeren: Milieubewuste huishoudens, huishoudens met kinderen

Middelen

Gemeenteberichten
Website

December *Afvalkalender*

Informeren Kalender met de inzameldata voor het nieuwe jaar.

Doelgroep

Huishoudens in Teylingen



Middelen

Afvalkalender
Gemeenteberichten
Website

Glas

Informeren Artikel in gemeenteberichten.
worden ivm het vele glasgebruik in deze feestmaand.

Doelgroep

Huishoudens in Teylingen

Middelen

Gemeenteberichten
Website

Vuurwerk

Actie Een schone straat

Motiveren (aanzetten tot actie)

Aansluiten bij de landelijke vuurwerkafvalcampagne. Deze heeft als boodschap: 'Doe jezelf een schone straat kado. Ruim je vuurwerkafval op!' U kunt uw lokale communicatie en activiteiten versterken door aan te haken bij deze landelijke campagne. Dit kan heel eenvoudig door een artikel op de gemeenteberichten en het ophangen van de posters. Of met iets meer inspanning zoals het huis aan huis uitdelen van vuilnisvuurwerkzakken met flyer erbij. Ook kan je het nog uitgebreider doen door er een loterij van te maken waarbij kinderen / volwassenen voor elke ingeleverde zak vuurwerkafval op de milieustraat een lootje krijgen of een leuke gadget. Of elke zoveelste persoon die iets inlevert ontvangt iets. Meer voorbeelden staan in de folder van Nederland Schoon.

Doelgroep

Inwoners - buurtbewoners

Middelen

Persbericht
Website
Gemeentebericht
Vuilniszakken
Pakkers of stoffer en blik



Bijlage 2

Maand van de afval

Doel

Jaarlijks tijdens de maand van de afval aandacht vragen voor een betere afvalscheiding door de inwoners, waarbij we ons richten op de vier hoofdafvalstromen: gft, glas, papier, plastic verpakkingsafval. In de communicatie wordt rekening gehouden met het feit dat de gemeente in het najaar meer gaat handhaven op afvalscheiding.

Doelgroep

Alle 14.000 huishoudens in Teylingen.

Boodschap

U kunt zelf eenvoudig uw afval scheiden. Zo kunnen we samen werken aan een beter milieu en kunnen we de kosten voor afvalscheiding zo laag mogelijk houden.

Strategie

De nadruk ligt op informeren en motiveren. Het informeren van de huishoudens over de manieren waarop je afval kunt scheiden. Hierbij maakt de gemeente bekend welke middelen er zijn en worden voorbeeldfiguren ingezet. Ook laten we inwoners zien hoeveel verkeerd afval er in een vuilcontainer zit en hoe je je afval goed kunt scheiden. Dit kan je doen dmv een filmpje op youtube of door op de markt in Sassenheim, Voorhout en Warmond een kraampje te plaatsen met info over afvalscheiding en een voorbeeld van het afval dat in een container zit en hoe dit beter gescheiden kan worden.

Middelen

- Persbericht
- De afvalconsulent op de markt / filmpje op you-tube over het scheiden van een afvalcontainer. Deze staat ook op de gemeenteberichten.
- Interview met goede afvalscheider
- Artikelen op de gemeenteberichten
- Posters

Tijdsplanning

Maand oktober

Kosten

Evaluatie

Reacties op het filmpje over afvalscheiding, aantal bezoekers op you-tube.