



Michelle Laros
2209318
Fontys Hogeschool
Communicatie
Dinsdag 7 juni 2016

Afval is waardevol

Bijlagen

Begeleidend docent
Menno van Gaal

Beoordelaar
Sanne Vermeulen



Gemeente Nuenen

Bijlage 1 Theoretisch kader	2
1.1 Theorie en modellen	3
BMC Business Model Canvas (basis)	3
Deelvraag: Wat is gedragsverandering?	3
Deelvraag: Hoe ziet de organisatie 'gemeente Nuenen' eruit?	4
Deelvraag: Hoe zien de inwoners van de gemeente Nuenen eruit?	5
Deelvraag: Hoe ziet de omgeving van de gemeente Nuenen eruit?	6
1.2 Methoden	7
Deskresearch	7
Fieldresearch	8
Literatuur	
1.3 Onderzoeksontwerp	9
Bijlage 2 De gemeente	13
2.1 Onderzoeken naar betere afvalscheiding	14
2.2 Waardeproposities	14
2.3 Kernactiviteiten	16
2.4 Kanalen	17
Bijlage 3 Doelgroepen	22
3.1 Verdeling inwoners	23
3.2 Uitkomsten doelgroeponderzoek	23
Kenniss, houding en gedrag ten opzichte van de gemeente Nuenen	23
Kenniss, houding en gedrag ten opzichte van afvalscheiding	24
Bijlage 4 Omgeving	27
4.1 Uitkomsten stakeholderonderzoek	28
Belangrijkste uitkomsten diepte-interview Blink	28
Belangrijkste uitkomsten diepte-interview beladers	28
Belangrijkste uitkomsten diepte-interview milieustraat	29
4.2 Succesverhalen afval- & overheidscommunicatie	30
4.3 Trends en ontwikkelingen	32
Bijlage 5 Diepte-interviews	35
5.1 Gemeentesecretaris gemeente Nuenen	36
5.2 Coördinator en opzichter Blink	50
5.3 Beheerder en medewerkers milieustraat	63
5.4 Beladers Blink	72
5.5 Observatieverslag beladers Blink	74
Bijlage 6 Business Model Canvas	75
Bijlage 7 Customer Empathy Map	77
7.1 De geraniumzitter	78
7.2 De levensgenieter	78
7.3 De waakhond	79
7.4 De carrièrejager	79
Bibliografie	80



Bijlage 1 Theoretisch kader

1.1 Theorie en modellen

BMC | Business Model Canvas (basis) (Osterwalder en Pigneur, 2014)

Elk onderzoek heeft een eigen geraamte, een stevige basis waaraan alles opgehangen wordt. Voor dit onderzoek is gekozen voor het Business Model Canvas (BMC-model) een ontwerp van Patrick van der Pijl, CEO van Business Models Inc. Het BMC is een voorbeeld van een innovatief business model. Het model bestaat uit verschillende segmenten die staan voor de organisatie. Omdat de gemeente een grote verandering ondergaat, helpt het BMC om binnen de verschillende segmenten van de gemeente, de impact van de verandering weer te geven. De segmenten zijn de volgende: klantsegmenten, waardeproposities, kanalen, klantrelaties, inkomstenstromen, key resources, kernactiviteiten, key partners en de kostenstructuur.

Omdat het vraagstuk een verandering betreft bij het klantsegment “de inwoners” is de omgeving in dit onderzoek van groot belang. Dit wil niet zeggen dat de interne kant van de gemeente achterwegen gelaten wordt. Integendeel, want de doelgroep verandert niet uit zichzelf. De gemeente zal ook zelf dingen (anders) moeten doen.

In het BMC wordt onderscheid gemaakt tussen de gedragsverandering, gemeente, de doelgroep en haar omgeving. Om een sterk strategisch communicatieplan te realiseren, is het essentieel om deze elementen met elkaar te verbinden.

Gedragsverandering

Gedragsverandering is de basis van het vraagstuk en zal in het advies leidend zijn voor gewenst resultaat. Er wordt antwoord gegeven op de vraag ‘Wat is gedragsverandering?’ en eerdere onderzoeken naar afval worden meegenomen binnen de analyse.

Gemeente

In de gemeente staat de identiteit van de gemeente centraal. Door de invulling van het segment ‘waardeproposities’ wordt antwoord gegeven op de deelvraag: ‘Hoe ziet de organisatie ‘gemeente Nuenen’ eruit?’. Uiteraard wordt teruggeblikt in de tijd om de positie van de gemeente goed in beeld te krijgen. Omdat het hele onderzoek draait om de communicatie wordt binnen het segment ‘kanalen’ extra aandacht besteed aan hoe deze intern en extern verloopt. De communicatie is namelijk een essentieel onderdeel als het gaat om het behalen van successen.

Doelgroepen

Het klantsegment ofwel de doelgroep is de groep die onderhevig is aan de gedragsverandering. In dit geval is dit de groep inwoners. De gemeente verdeelt haar inwoners in twee segmenten als het om afvalscheiding gaat. Zij verdelen de inwoners de segmenten hoogbouwbezoekers en laagbouwbezoekers. Dit geeft antwoord op de deelvraag: ‘Hoe zien de inwoners van de gemeente Nuenen er uit?’.

Omgeving

Binnen de omgeving staan stakeholders, succesverhalen, trends en ontwikkelingen centraal. Hier wordt de omgeving onder de loep genomen en wordt gekeken welk effect stakeholders, succesverhalen en dergelijke trends en ontwikkelingen hebben op de omgeving van de gemeente. De deelvraag ‘Hoe ziet de omgeving van de gemeente eruit?’ wordt hiermee beantwoord.

> Deelvraag: Wat is gedragsverandering?

>> Subvragen: Wat zegt de literatuur over gedragsverandering? Wat doet de gemeente op dit moment aan gedragsverandering? Wat is de gewenste situatie?

Er wordt een situatieschets gegeven van wat de gemeente eerder deed aan gedragsverandering, wat de situatie nu is en wat de gewenste situatie is. Ook wordt een kader geschetst, een kapstok waaraan de rest van de ideeën opgehangen kunnen worden: de definitie van gedragsverandering. Deze definitie vertelt dat constante positieve prikkels ontvangen moeten worden, anders zal een verandering zich niet snel voortzetten. Natuurlijk is er ook weerstand of zijn er pijnpunten. Een verandering gaat nooit zonder enige weerstand. Hoe de pijnpunten in het positieve omgezet kunnen worden, staat in het advies.

De situatieschets wordt gemaakt op basis van vooronderzoek, onderzoeken onder de inwoners naar afvalscheiding in Nuenen. De definitie van gedragsverandering wordt gebaseerd op verschillende literatuur over gedragsverandering.

Om voor de gemeente Nuenen een juiste communicatiestrategie te ontwikkelen die leidt tot gedragsverandering in haar directe omgeving, wordt onderzoek gedaan naar relevante literatuur waarin staat wat een gedragsverandering inhoudt. Het gaat hier om:

- 'Beïnvloeden en veranderen van gedrag' van Carina Wiekens (2012);
- 'Invloed; de zes geheimen van het overtuigen' van Robert B. Cialdini (2015);
- 'Gedragsbeïnvloeding voor beleid' van Motivaction (2015).

Carina Wiekens beschrijft de invloeden waarmee rekening gehouden moet worden om gedrag effectief te veranderen. Volgens haar is gedragsverandering het veranderen van overtuigingen (opvattingen) van mensen. Overtuigingen bepalen hoe mensen handelen. Referentiekaders zijn bepalend voor keuzes die mensen maken (Wiekens, 2012). Wiekens neemt de lezer mee in de omgeving van de mens en waarom bepaalde keuzes gemaakt worden.

Robert Cialdini omschrijft in zijn boek 'Invloed; de zes geheimen van het overtuigen' hoe gedrag te beïnvloeden en te veranderen is. Hij neemt de lezer mee in oude technieken gebaseerd op het menselijk handelen. Daarnaast beschrijft hij zes basistechnieken om ideeën of producten te verkopen, om mensen over te halen naar wens te handelen. Hij omschrijft gedragsverandering als het volgzzaam maken van de omgeving. De volgende basisstappen hebben invloed op het volgzzaam maken van de omgeving:

1. Wederkerigheid: Mensen doen eerder wat terug als er ook iets voor hen gedaan wordt.
2. Consistentie: Dingen die mensen eerder deden of zeiden, voelen vertrouwd en dit wil men graag vasthouden, dit maakt het ook makkelijker voor de hersenen.
3. Het sociale bewijs: Mensen kijken naar wat anderen doen en op basis daarvan beoordelen zij eigen handelen.
4. Sympathie: Tegen mensen die aardig zijn of goed uitzien zegt men graag 'ja'.
5. Mensen zijn volgzzaam aan autoriteit: Iemand met veel zeggingskracht of een titel op een onderwerp. Dit heeft alles te maken met kennis en vertrouwen.
6. Schaarste: Dingen lijken waardevoller wanneer ze schaars zijn. Mensen het gevoel geven dat ze wat mislopen, wanneer ze er niet snel bij zijn.

Cialdini laat de regel van het materiële eigenbelang buiten beeld. Dit doet hij bewust. Mensen willen zoveel mogelijk voor zo min mogelijk geld. Hij laat het buiten beschouwing omdat het een vanzelfsprekende factor is die erkenning verdient maar geen uitgebreide beschrijving nodig heeft (Cialdini, 2015).

'Gedragsverandering voor beleid' van Motivaction omschrijft drie belangrijke stappen waarmee toegewerkt kan worden naar gedragsverandering. Daarbij omschrijft Motivaction effectieve gedragsverandering voor overheid als een mix van wet- en regelgeving, financiële prikkels en communicatie die vormen van gewenst gedrag stimuleren en ongewenst gedrag afremmen. Volgens Motivaction moet als eerste stap, om een gedragsverandering voort te zetten, een analyse gemaakt worden van blokkades en stimuli en van bewust gedrag en onbewust gedrag. Daarna is een segmentatie binnen de doelgroep belangrijk voor kansrijke veranderingsstrategieën. In de laatste stap wordt een keuze gemaakt in de strategie en middelen (Motivaction, 2015).

De drie visies op gedragsverandering zijn een goede mix om een strategie aan op te hangen. De visie van Carina sluit hier op aan. Gedachtes en gevoelens spelen een belangrijke rol in de beslissingen van mensen. Cialdini omschrijft in zes stappen hoe de overheid deze gedachtes en gevoelens kan beïnvloeden. Motivaction geeft een beeld van welke facetten de overheid gebruikt of kan gebruiken om gedragsverandering voort te zetten. Overigens geeft Motivaction aan dat een segmentatie van de doelgroep bijvoorbeeld erg belangrijk is. Wat betreft de gedragsverandering is het strategisch interessant om de zes stappen van Cialdini toe te passen. De structuur kan werken om de betrokkenheid met afvalverwerking te versterken en de afvalscheiding te verhogen.

Definitie

Na het bestuderen van verschillende visies op gedragsverandering, wordt de volgende definitie naar eigen interpretatie gemaakt:

"Gedragsverandering is het volgzzaam maken van de omgeving door gedachtes, gevoelens en onbewuste en bewuste acties in consistentie te stimuleren ofwel te beïnvloeden (Laros, 2016)"

> Deelvraag: Hoe ziet de organisatie 'gemeente Nuenen' eruit?

>> Subvragen: Wat is de identiteit? Wat is de organisatiestructuur? In welke behoeften voorziet de gemeente? Welke communicatiemiddelen gebruikt de gemeente? Welk effect hebben de communicatiemiddelen?

De eerste stap staat in het kader van de interne analyse: het in kaart brengen van de gemeente en haar identiteit. Zoals eerder benoemd, wordt gebruik gemaakt van de interne segmenten uit het BMC.

Dit onderdeel maakt een heldere weergave van de gemeente Nuenen mogelijk. De identiteit omvat het DNA en de ziel van de gemeente Nuenen. De interne kant van het BMC bestaat uit de volgende onderdelen:

- Waardeproposities | Belangrijke waarden die de organisatie-identiteit maakt zoals de missie, visie en kernwaarden;
- Key resources | De structuur, de lijnen van de gemeente en afdelingen in het algemeen;
- Kernactiviteiten | De taken die de afdelingen uitvoeren om in de behoeften te voorzien;
- Kanalen | Communicatiestromen en het niveau van communiceren.

Waardeproposities

Om de gemeente in beeld te krijgen, wordt gekeken naar wat de gemeente in het verleden voor processen onderging. Het verleden geeft een beeld waarom de gemeente Nuenen is, zoals ze nu is. De waarden van de gemeente worden getypeerd met de visie, missie, kernwaarden en hoe de gemeente hiermee omgaat (cultuur). De normen, waarden en de sfeer hebben namelijk invloed op de invulling van voorzieningen en de rol van de mensen in de gemeente.

Key resources

Key resources zijn de assets om de elementen of de waarden van de gemeente te kunnen bieden en leveren. Hier wordt gekeken naar het organogram van de gemeente en welke rollen de gemeente vervult.

Kernactiviteiten

De kernactiviteiten van de gemeente zijn de invullingen van de rollen die de gemeente heeft. Zo heeft de gemeente een aantal afdelingen om de hele organisatie te kunnen voorzien van de juiste behoeften. Binnen de kernactiviteiten worden deze afdelingen kort besproken en wordt een uitgebreidere beschrijving van de afdeling gegeven die betrekking heeft op het onderzoek.

Kanalen

De gemeente levert waardeproposities aan medewerkers, inwoners en andere stakeholders via communicatie-, distributie- en verkoopkanalen. Omdat het onderzoek een communicatieonderzoek betreft wordt verder ingegaan op de communicatiekanalen van de gemeente.

Intern | Trap van Quirke

Om de interne communicatie van de gemeente te beoordelen, wordt gekeken naar het niveau van communiceren met behulp van de Trap van Quirke. De trap geeft de ambitie en de mate van interactiviteit weer (Reijnders, 2010). De trap maakt een verdeling in vijf ratings op betrokkenheidsniveau: ervan weten, begrip hebben, ondersteunen, zich betrekken voelen en zich verbonden voelen.

Extern | Communicatiekruispunt van Betteke van Ruler

Hoe de gemeente met haar inwoners communiceert is vooral van belang in dit onderzoek. In het onderzoek wordt daarom gebruik gemaakt van het communicatiekruispunt van Betteke van Ruler. Het communicatiekruispunt geeft de aard van de relatie met de doelgroep en het beoogde proces weer (Michels, 2010). Van Ruler zet de woorden 'een-' en 'tweerichtingsverkeer' en 'bekendmaken' en 'beïnvloeden' tegenover elkaar. Door de kruising van de assen ontstaan er vier typen strategieën die de gemeente kan hanteren: informeren, overreden, dialogiseren en formeren. Vanuit het kruispunt wordt later een strategische keus voor de gemeente gemaakt om met haar inwoners te communiceren. Eerst wordt de stand van zaken getoetst. Want: je weet pas waar je naar toe moet, als je weet waar je staat.



> Deelvraag: Hoe zien de inwoners van de gemeente Nuenen eruit?

>> Subvragen: Uit welke segmenten bestaan de inwoners van Nuenen? Wat weten de inwoners van de gemeente en van afvalscheiding? Wat vinden de inwoners van de gemeente en van afvalscheiding? Welk gedrag hebben de inwoners ten opzichte van de gemeente en van afvalscheiding?

Model bij doelgroeponderzoek
Customer Empathy Map

Groepsgesprek +/- 60 minuten

- Hoogbouwbewoners

Diepte-interviews +/- 15 minuten

- Laagbouwbewoners

Klantsegmenten en klantrelaties

Om de inwoners effectief te beïnvloeden, is het van belang inzicht te krijgen in het brein van de inwoners. Daarom moet gemeten worden wat voor gevoelens en emoties de doelgroep draagt over de gemeente en op het gebied van afvalscheiding. Dit wordt gedaan door met de inwoners in gesprek te gaan over hun relatie, kennis, houding en gedrag met de gemeente en over afval.

CEM | Customer Empathy Map

Om de relatie, kennis, houding en het gedrag te achterhalen wordt gebruik gemaakt van de Customer Empathy Map (CEM), ontworpen door het visueel-denken-bedrijf XPLANE. De CEM biedt de mogelijkheid om inzicht te krijgen in gedachten, gevoelens, waarnemingen en gedrag (Osterwalder en Pigneur, 2014). Tegelijkertijd wordt getoetst met deze informatie wat pijnpunten zijn en waar nog winst te halen valt.

Het instrument biedt de handigheid om keuzemomenten van de inwoners te kunnen identificeren. Later zal deze informatie nodig zijn om de keuzemomenten van de inwoners te stimuleren of te beïnvloeden.

> Deelvraag: Hoe ziet de omgeving van de gemeente Nuenen eruit?

>> Subvragen: Wat zijn belangrijke stakeholders met betrekking tot afval? Wat weten, vinden en doen de stakeholders met betrekking tot afval? Wat zijn succesverhalen rondom overheids- en afvalcommunicatie? Welke trends en ontwikkelingen zijn er met betrekking tot afval?

De externe analyse: het in kaart brengen van de omgeving van de gemeente. Binnen de omgeving wordt besproken welke stakeholders belangrijk zijn en wat (succes)verhalen zijn rondom overheids- en afvalcommunicatie.

Het is van groot belang om als gemeente aan te sluiten bij de huidige trends en ontwikkelingen. Zij geven namelijk het voorbeeld voor de maatschappij, voor de omgeving. Deze worden vorm gegeven binnen de DESTEP-analyse. Het analyseren van trends en ontwikkelingen geeft inzicht in toekomstige kansen en uitdagingen. Met deze kennis wordt de kwaliteit van strategische beslissingen verbeterd zoals deze gemaakt worden ten aanzien van het strategisch communicatieplan.

DESTEP-analyse

Om de trends en ontwikkelingen structuur te geven, worden trends en ontwikkelingen binnen de DESTEP-analyse onderscheiden. De macro-omgeving van de gemeente omvat de maatschappij als geheel (Michels, 2010). Binnen deze analyse wordt gekeken naar de demografische, economische, sociaal-culturele, technische, ecologische en politiek juridische factoren. Daarnaast wordt opzoek gegaan naar verschillende succesverhalen die plaatsvonden binnen de meso-omgeving van de gemeente, op nationaal maar ook op internationaal niveau. Gezien het vraagstuk gericht voortkomt uit milieuontwikkelingen, zal voornamelijk daar de nadruk op liggen.

1.2 Methoden

Het onderzoek is opgebouwd in drie onderdelen waar de inzichten uit komen. Het onderzoek betreft de volgende bronnen: deskresearch door gebruik te maken van bestaande rapporten en onderzoeken; fieldresearch met resultaten uit gestructureerde interviews, diepte-interviews, een groepsgesprek en literatuuronderzoek waarin de definitie van gedragsverandering naar voren komt. Het literatuuronderzoek vormt de basis voor de opzet van het onderzoek.

Deskresearch

De interne analyse wordt onderzocht door middel van bestaande gegevens van de gemeente Nuenen. Interne documenten en intranet zijn nodig om inzicht te krijgen in algemene informatie over de gemeente. Met interne documenten worden pilots, bestaande overzichten en beleidsstukken bedoeld.

Middels deskresearch wordt gezocht naar informatie over succesverhalen in afval- en overheidscommunicatie. Ook trends en ontwikkelingen worden opgezocht via publicaties op het internet.

Informatie over segmentatie van de doelgroep worden via het internet gezocht. Hier zijn verschillende websites en publicaties over bekend.

Bronnen

- Afval 2020 – Meer waarde uit minder afval (ING)
- Brief staatssecretaris Infrastructuur en Milieu (I&M)
- De afvalstoffenheffing onderzocht en beoordeeld oktober 2012 (Gemeente Nuenen)
- Evaluatie Luistruik (Inzamelproof Nuenen hoogbouw)
- Evaluatie Puyven (Inzamelproof Nuenen laagbouw)
- Nationaal afvalrapport: De andere blik op afval. (Van Gansewinkel)
- Nudging wint terrein onder gemeenten 17 april 2015 (VNGMagazine)
- Organisatieplan afdelingsplan cockpit feb. 2016 (Gemeente Nuenen)
- Sorteeraanlyse huishoudelijk restafval hoogbouw voorjaar 2014 (Gemeente Nuenen)
- Sorteeraanlyse huishoudelijk restafval laagbouw voorjaar 2013 (Gemeente Nuenen)
- Sorteeraanlyse huishoudelijk restafval hoog- en laagbouw voorjaar 2016 (Gemeente Nuenen)
- Trends en ontwikkelingen voor de gemeenten van de toekomst 2014 (BeBright)
- VANG huishoudelijk afval 2016 (VANG)

Tevredenheidsonderzoek Afval 2011

Enquête in uitvoering van Marintel en in opdracht van de gemeente Nuenen
459 respondenten

Beleidsstuk

'Visiedocument Afval 2015'

Fieldresearch

Door middel van oriënterende gesprekken met medewerkers wordt het intern en vooronderzoek ingevuld. De gesprekken geven een betere beeldvorming van de gemeente en haar handelen nu en in het verleden.

Het fieldresearch van dit onderzoek is kwalitatief en bestaat voornamelijk uit interviews. Omdat het vraagstuk om een gevoelskwestie gaat, is het waardevoller om hier mensen face-to-face te spreken. Niet alleen hetgeen wat zij zeggen, maar ook de manier waarop zij iets zeggen kan worden meegenomen in de resultaten. Er is hier mogelijkheid tot doorvragen.

Er wordt gekozen voor diepte-interviews bij de stakeholders. Met diepte-interviews kan er goed ingegaan worden op wat er speelt rondom het vraagstuk en er kan gekeken worden welke rol stakeholders aannemen en hoe zij dat doen. Topics die besproken worden: werk, contact, communicatie, veranderingen, waarnemingen en toekomstvisies.

Voor resultaten bij de doelgroep inwoners worden twee manieren van onderzoeken gekozen. Er wordt een groepsge-sprek bij de hoogbouwbezoekers gehouden en gestructureerde interviews bij de laagbouwbezoekers. Deze splitsing wordt gemaakt omdat de gemeente in haar afvalbeleid een onderscheid maakt tussen deze twee groepen als het gaat om het aanbieden van service en faciliteiten. Overigens zal voor de communicatie verdere splitsing nodig zijn van de doelgroep om iedereen te kunnen bereiken. Ook dit wordt onderzocht aan de hand van de interviews.

De hoogbouwbezoekers zijn te vinden in appartementencomplexen waar zij vaak bij elkaar komen om koffie te drinken. Er wordt besloten om mee aan tafel te schuiven bij de Jo van Dijkhof en te polsen wat er rondom afvalscheiding en de gemeente speelt. Deze mensen kunnen op deze manier op elkaar reageren. Topics die besproken worden: afval schei-den, restafval, GFT+E, papier, PMD, de milieustraat, tarieven, informatie, communicatie en toekomstvisies.

De laagbouwbezoekers bevinden zich door heel Nuenen en zullen daarom op verschillende openbare plekken aange-sproken worden: het gemeentehuis waar inwoners komen voor hun paspoort aanvraag, de bibliotheek waar inwoners in rust komen werken of hun kinderen een boek laten uitzoeken, de markt waardoor er op maandag veel inwoners naar het centrum trekken, het overdekte winkelcentrum het Kernkwartier waar inwoners hun boodschappen komen doen en waar bovengrondse containers staan opgesteld, de milieustraat waar inwoners hun afval komen afgeven en de Dorpswerkplaats waar oudere inwoners bij elkaar komen om te hobbyen. Er wordt een vragenlijst bijgehouden om gerichte vragen te stellen. Daarnaast wordt rekening gehouden met de tijd die van iemand gevraagd wordt. Vanwege de onverwachte aanspreking, zal niet iedereen evenveel tijd hebben. Er wordt daarom gekozen voor gestructureerde interviews. Topics die besproken worden: afval scheiden, restafval, GFT+E, papier, PMD, de milieustraat, tarieven, in-formatie, communicatie en toekomstvisies.

Oriënterende gesprekken

Gerrit Speelberg | Afdelingshoofd Openbare Werken | Gemeente
Moire Mahabier | Beleidsmedewerker reiniging en afval Openbare Werken | Gemeente
Elma van Keulen | Marktmeester Openbare Werken | Gemeente
Candy Mulder | Communicatieadviseur Openbare Werken | Gemeente
Diana Pardijs | Communicatieadviseur Communicatieafdeling | Gemeente

Diepte-interviews stakeholders

Nick Scheltens | Gemeentesecretaris | Gemeente
Hans Verhoeven en Mat Janssen | Coördinator en opzichter | Blink
Beladers | Blink
Jan Smulders en medewerkers | Beheerder en medewerkers | Milieustraat

Groepsgesprek hoogbouwbezoekers

Jo van Dijkhof: 10 inwoners

Gestructureerde interviews laagbouwbezoekers

Gemeentehuis: 15 inwoners
Bibliotheek: 2 inwoners
Markt: 13 inwoners
Kernkwartier: 5 inwoners
Milieustraat: 5 inwoners
Dorpswerkplaats: 5 inwoners

Literatuur

Om informatie te krijgen over gedragsverandering en bijbehorende theorieën wordt gebruik gemaakt van boeken en publicaties van het internet. Deze informatie is nodig om de eerste deelvraag omtrent gedragsverandering te beantwoorden.

Ook wordt gebruik gemaakt van literatuur om ondersteunende modellen te gebruiken binnen het onderzoek zodat er structuur zit in het hele document.

Bronnen

'Business Model Generatie' van Osterwalder en Pigneur
'Communicatie handboek' van Wil Michels
'Invloed' van Robert Cialdini
'Beïnvloeden en veranderen van gedrag' van Carina Wiekens
'Gedragsbeïnvloeding voor beleid' van Motivaction

1.3 Onderzoekopzet

DEELVRAGEN	SOORT INFORMATIEBRON					
	Gesprek	Diepte-interview	Beleidsstuk of onderzoek	Internet	Literatuur	Model
Gedragsverandering: Hoe kan de gemeente aanzetten tot gedragsverandering?						
Wat is gedragsverandering?				x	'Invloed' van Robert Cialdini 'Beïnvloeden en veranderen van gedrag' van Carina Wiekens 'Gedragsbeïnvloeding voor beleid' van Motivaction	
Wat zegt de literatuur over gedragsverandering?				x	'Invloed' van Robert Cialdini 'Beïnvloeden en veranderen van gedrag' van Carina Wiekens 'Gedragsbeïnvloeding voor beleid' van Motivaction	

DEELVRAGEN	SOORT INFORMATIEBRON					
	Gesprek	Diepte-interview	Beleidsstuk of onderzoek	Internet	Literatuur	Model
Wat doet de gemeente op dit moment aan gedragsverandering?	Beleidsmedewerker reiniging en afval Moire Mahabier & marktmeester Elma van Keulen		Tevredenheidsonderzoek Afval 2011 De afvalstoffenheffing onderzocht en beoordeeld 2012 Evaluatie Luistruik (Inzamelproof Nuenen hoogbouw) Evaluatie Puyven (Inzamelproof Nuenen laagbouw)			
Wat is de gewenste situatie?	Beleidsmedewerker reiniging en afval Moire Mahabier		'Visiedocument Afval 2015' Brief staatssecretaris I&M			

SOORT INFORMATIEBRON						
DEELVRAGEN	Gesprek	Diepte-interview	Beleidsstuk of onderzoek	Internet	Literatuur	Model
Gemeente: Hoe ziet de organisatie 'gemeente Nuenen' eruit?						
Wat is de identiteit?	Afdelingshoofd Gerrit Speelberg	Gemeentesecretaris Nick Scheltens	Organisatieplan afdelingsplan cockpit feb. 2016	x	'Business Model Generatie' van Osterwalder en Pigneur	Business Model Canvas
Wat is de organisatiestructuur?	Afdelingshoofd Gerrit Speelberg	Gemeentesecretaris Nick Scheltens	Organisatieplan afdelingsplan cockpit feb. 2016	Intranet	'Business Model Generatie' van Osterwalder en Pigneur	Business Model Canvas
In welke behoeften voorziet de gemeente?	Afdelingshoofd Gerrit Speelberg		Organisatieplan afdelingsplan cockpit feb. 2016	Intranet	'Business Model Generatie' van Osterwalder en Pigneur	Business Model Canvas
Welke communicatiemiddelen worden gebruikt?	Beleidsmedewerker reiniging en afval Moire Mahabier en Communicatieadviseu rs Diana Pardijs en Candy Mulder			x Intranet	'Business Model Generatie' van Osterwalder en Pigneur	Business Model Canvas

SOORT INFORMATIEBRON						
DEELVRAGEN	Gesprek	Diepte-interview	Beleidsstuk of onderzoek	Internet	Literatuur	Model
Welk effect hebben de communicatiemiddelen ?	Medewerkers gemeente Nuenen	Inwoners gemeente Nuenen	Tevredenheidsonderzoek Communicatie 2016		Business Model Generatie' van Osterwalder en Pigneur en 'Communicat ie handboek' van Wil Michels	Trap van Quirke en Het Communicatie- kruispunt van Betteke van Ruler

SOORT INFORMATIEBRON						
DEELVRAGEN	Gesprek	Diepte-interview	Beleidsstuk of onderzoek	Internet	Literatuur	Model
Doelgroep: Hoe zien de inwoners van de gemeente Nuenen er uit?						
Welke segmenten zien we binnen de inwoners van Nuenen?	Beleidsmedewerker reiniging en afval Moire Mahabier & marktmeester Elma van Keulen				'Business Model Generatie' van Osterwalder en Pigneur	Customer Empathy Map
Hoe zien de sociale en fysieke omgeving van de inwoners eruit?		Inwoners gemeente Nuenen			'Business Model Generatie' van Osterwalder en Pigneur	Customer Empathy Map
Wat weten de inwoners van de gemeente en van afvalscheiding?		Inwoners gemeente Nuenen			'Business Model Generatie' van Osterwalder en Pigneur	Customer Empathy Map
Wat vinden de inwoners van de gemeente en van afvalscheiding?		Inwoners gemeente Nuenen	Tevredenheidsonderzoek Afval 2011		'Business Model Generatie' van Osterwalder en Pigneur	Customer Empathy Map
SOORT INFORMATIEBRON						
DEELVRAGEN	Gesprek	Diepte-interview	Beleidsstuk of onderzoek	Internet	Literatuur	Model
Welk gedrag hebben de inwoners ten opzichte van de gemeente en van afvalscheiding?		Inwoners gemeente Nuenen	Sorteeranalyse huishoudelijk restafval laagbouw voorjaar 2013 Sorteeranalyse huishoudelijk restafval hoogbouw voorjaar 2014 Sorteeranalyse huishoudelijk restafval hoog- en laagbouw voorjaar 2016		'Business Model Generatie' van Osterwalder en Pigneur	Customer Empathy Map

DEELVRAGEN	SOORT INFORMATIEBRON					
	Gesprek	Diepte-interview	Beleidsstuk of onderzoek	Internet	Literatuur	Model
Omgeving: Hoe ziet de omgeving van de gemeente Nuenen eruit?						
Wat zijn belangrijke stakeholders met betrekking tot afval?	Beleidsmedewerker reiniging en afval Moire Mahabier			x	Business Model Generatie' van Osterwalder en Pigneur	
Wat weten, vinden en doen de stakeholders met betrekking tot afval?	Beladers (Vuilnismannen)	Coördinator Blink Hans Verhoeven Opzichter Blink Mat Janssen Medewerkers milieustraat Nuenen			Business Model Generatie' van Osterwalder en Pigneur	Customer Empathy Map
Wat zijn succesverhalen rondom overheids- en afvalcommunicatie?				x		

DEELVRAGEN	SOORT INFORMATIEBRON					
	Gesprek	Diepte-interview	Beleidsstuk of onderzoek	Internet	Literatuur	Model
Welke trends en ontwikkelingen zien we met betrekking tot afvalscheiding?		Gemeentesecretaris Nick Scheltens	Afval 2020 – Meer waarde uit minder afval (ING) Nationaal afvalrapport: De andere blik op afval (Van Gansewinkel) Trends en ontwikkelingen voor de gemeenten van de toekomst 2014 (BeBright)	x	'Communicatie handboek' van Wil Michels	DESTEP-analyse



Bijlage 2 De gemeente



2.1 Onderzoeken naar betere afvalscheiding

2011 | In 2011 deed Marintel een tevredenheidsonderzoek onder inwoners van de gemeente (Marintel, 2011). Het doel van dit onderzoek was om inzicht in de tevredenheid en verbeteropties over de afvaldienstverlening van de inwoners te krijgen. Uit het onderzoek kwam naar voren dat de leeftijd invloed heeft op het scheidingsgedrag van de inwoners. Naarmate inwoners ouder zijn, des te beter scheiden zij hun afval. Ook is een verband te vinden tussen woningtype en afvalscheidingsgedrag. Over het algemeen scheiden inwoners in appartementen of flats hun afval slechter dan inwoners die in een laagbouw woning wonen. Een mogelijke verklaring hiervoor is de beperkte ruimte voor de opslag van afval die inwoners binnen de hoogbouw hebben of de verschillen in inzamelmiddelen ten opzichte van laagbouw woningen. Tot op heden voerde de gemeente geen concrete acties uit die jongvolwassenen aanzetten tot betere afvalscheiding.

2012 | In 2012 deed Public Profit onderzoek naar de opbouw en samenstelling van de afvalstoffenheffing van de gemeente (Rekenkamercommissie De Groene Rand, 2012). Het doel van dit onderzoek was om duidelijkheid te krijgen over hoe de gemeente het tarief afvalstoffenheffing in Nuenen opbouwt en of de daaronder liggende processen doelmatig en doeltreffend plaatsvinden. Uit het onderzoek kwamen als belangrijkste inzichten naar voren dat de kosten en opbrengsten in de begroting en verantwoording niet transparant waren en dat het tarief van de afvalstoffenheffing in Nuenen erg laag is. De gemeente verbeterde daarom haar transparantie in de begroting, de verantwoording en het kader voor de tariefsopbouw herdefinieerde zij.

2015 | In 2015 deed Onsburo een pilot in de wijk Puyven (laagbouw) en een pilot in de wijk Luistruik (hoogbouw) met als doel het restafval in een periode van een halfjaar terug te dringen door middel van aanpassing in faciliteiten (Onsburo, 2015). Uit beide onderzoeken kwam naar voren dat extra faciliteiten weldegelijk effect hebben op een betere afvalscheiding. Kosten daalden ruimschoots en op alle aspecten steeg de waardering van inwoners.

Maatregelen die de gemeente nam t.a.v de resultaten uit de pilot Puyven (laagbouw):

- Groente- fruit- en tuinafval (GFT-afval) zamelt de gemeente nu ook in met etensresten (GFT+E), weliswaar nog steeds tweewekelijks en tegen betaling. Tijdens de pilot was dit gratis en in de zomer konden zij wekelijks en in de winter vierwekelijks het afval aanbieden (voor het tuinafval werden bladkorven neergezet);
- Plastic afval zamelt de gemeente vanaf 1 april 2015 in samen met Metalen en Drankkartons (PMD-afval);
- Huishoudelijk restafval zamelt de gemeente in plaats van tweewekelijks tegen betaling, vierwekelijks tegen betaling in;
- De gemeente maakt na de pilot ook plaats voor afval in de vorm van clusterplekken.

Maatregelen die de gemeente nam t.a.v. van de resultaten uit de pilot Luistruik (hoogbouw):

- Tijdens de proef hadden de hoogbouwbewoners de mogelijkheid om GFT+E apart in te zamelen in een bovengrondse container. Dit draaide de gemeente weer terug omdat het afval in de containers snel gist en niet meer bruikbaar is. Bewoners waren daarentegen wel te spreken over de oplossing;
- Plastic afval zamelt de gemeente vanaf 1 april 2015 in samen met Metalen en Drankkartons (PMD-afval).

2.2 Waardeproposities

De identiteit van de gemeente Nuenen zit in het DNA. Het DNA of wel de waardeproposities bestaan uit de missie, visie, kernwaarden en cultuureigenschappen van de gemeente. Het is van belang om grip te krijgen op de identiteit om later een passend advies te kunnen maken. Een passend advies verhoogd de kans op succes.

Uit het vooronderzoek komt naar voren dat Nuenen graag haar steentje bijdraagt aan de maatschappij door onder andere de schaarste van grondstoffen op te vangen. Inwonerparticipatie wordt steeds belangrijker, echter zijn hier geen duidelijke afspraken over. Een echte strategie is er niet. In dit hoofdstuk wordt het huidige fundament van de gemeente in beeld gebracht aan de hand van de waardeproposities, de key resources, de kernactiviteiten en de kanalen. Later wordt een passende strategie gegeven binnen het advies.

Elk jaar bekijkt de gemeente haar missie, visie en kernwaarden opnieuw en past deze aan waar nodig. De missie, visie en kernwaarden staan omschreven in het jaarlijks afdelingsplan.

Missie

‘De afdeling Openbare Werken is verantwoordelijk voor het duurzaam, schoon en veilig inrichten van de openbare ruimte in Nuenen. Ook zijn wij verantwoordelijk voor het in stand houden en beheren van het gewenste gebruik van deze openbare ruimte. Wij willen dit doen door goed te luisteren naar onze klanten en opdrachtgevers. Hierbij streven wij naar een professionele en plezierige werksfeer op basis van een klantvriendelijke, transparante, zakelijke en betrouwbare werkwijze en goed ondernemerschap.’



Visie

'Onze visie is gerelateerd aan onze missie. In onze visie spelen de volgende aspecten van onze missie een belangrijke rol (bron: afdelingsplan 2010):

- de plaats: openbare ruimte van de gemeente Nuenen c.a;
- de taak: inrichten, in stand houden, beheren en handhaven van gewenst gebruik;
- de klant/opdrachtgever: inwoners, ondernemers, belangengroepen, bestuur, politiek;
- de organisatie: middelen, cultuur, collega's.'

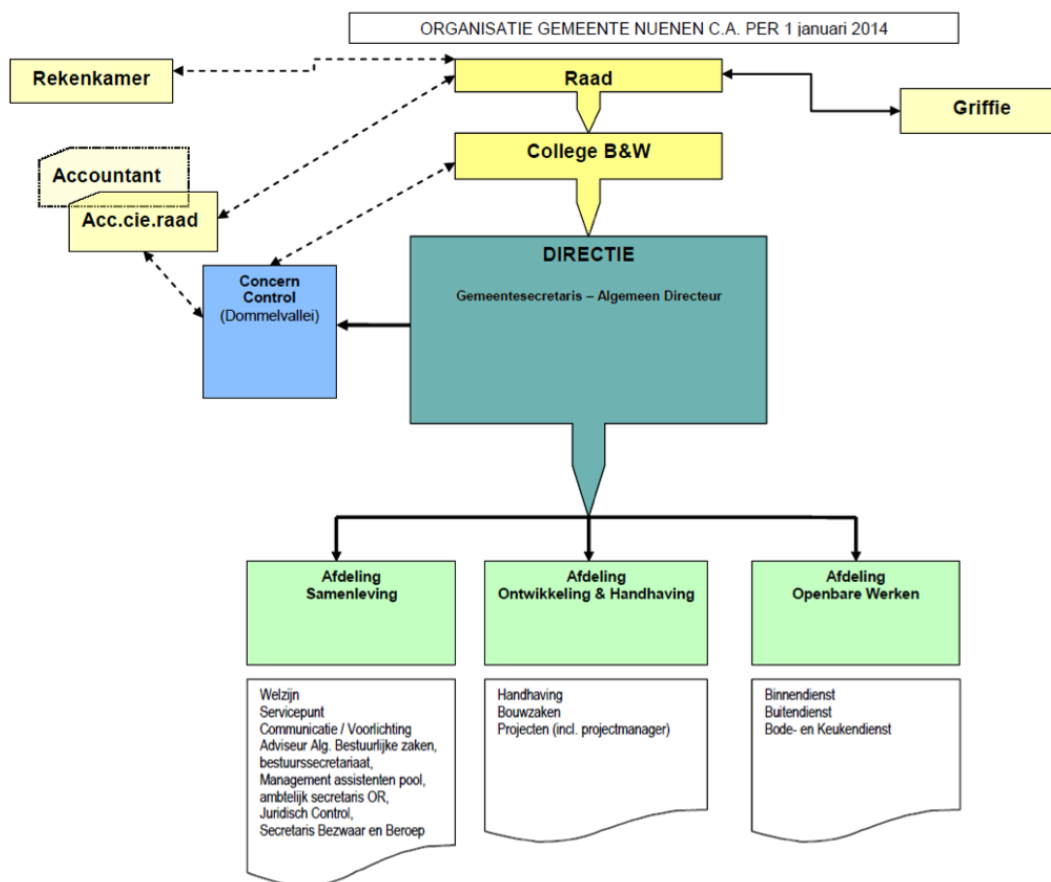
Kernwaarden

- Zakelijkheid
- Betrouwbaarheid
- Transparantie
- Professionaliteit

Slogan

'Samen doen we meer!'

Binnen het gemeentehuis werken ongeveer 80 mensen. Deze mensen zijn onder te verdelen binnen de verschillende gelaagdheden van de gemeente. In onderstaand organogram staat hoe de gemeente haar structuur regelt.



Figuur 1: Organogram gemeente Nuenen (Intranet, 2016)

Zoals te zien is in figuur 1 staat de raad bovenaan in de piramide. De raad heeft het hoogste woord binnen Nuenen, Gerwen en Nederwetten en bestuurt de gemeente op hoofdlijnen. Zij stellen het beleid vast, controleren het college en vertegenwoordigen de inwoners van de gemeente. Details worden verder besproken binnen het college van burgemeester en wethouders. Op bepaalde momenten controleert de raad of het college de taken/opdrachten uitvoerde zoals gepland en afgesproken. Dit gebeurt bij het jaarverslag, de voorjaarsnota en de begroting.

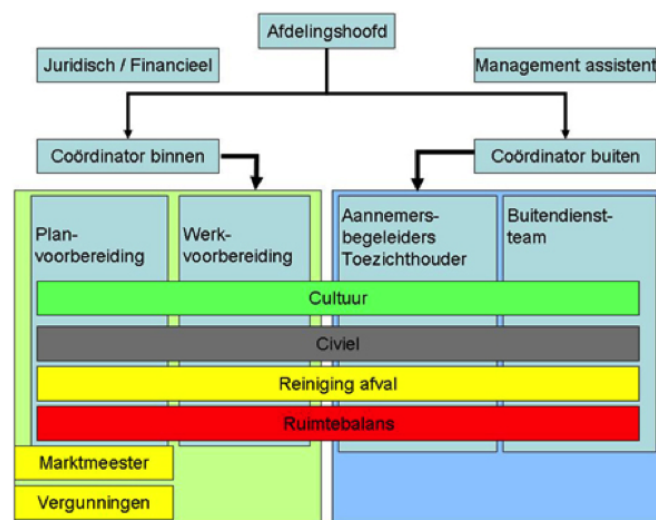
De voorzitter van de gemeenteraad is burgemeester M.J. Houben. De raad wordt vertegenwoordigd door de fractievoorzitters van de elf verschillende partijen. De vertegenwoordigende partijen zijn: W70, D66, VVD, CDA, SP, Combinatie Nuenen c.a., Groenlinks, Lijst Pijs, Nuenens Belang, PvdA en Fractie van den Boomen. Naast de fractievoorzitters zijn er ook gemeenteraadsleden. Zo heeft W70 drie, D66 twee, SP een en de WD twee gemeenteraadsleden naast de fractievoorzitters. De gemeenteraad wordt ondersteund door een griffier. De griffier is de secretaris van de gemeenteraad en adviseert en ondersteunt de raad bij hun vertegenwoordigende, kader stellende en controlerende rol.

De rekenkamercommissie is een onafhankelijke commissie ingesteld door de gemeenteraad. De rekenkamercommissie ondersteunt de gemeenteraad bij het uitvoeren van de controlerende taak. De rekenkamercommissie doet onderzoek naar de doelmatigheid, doeltreffendheid en rechtmatigheid van het gemeentelijk beleid en de uitvoering. Zij gaan na of gemeentelijk geld besteed wordt zoals afgesproken en zij gaan na of alles volgens de wettelijke regels gaat. De rekenkamercommissie bepaalt zelf wat zij onderzoeken. Dit wordt jaarlijks vastgelegd in een onderzoeksplan dat aan de raad ter kennisgeving wordt voorgelegd. In een jaarverslag geeft de rekenkamercommissie aan welke onderzoeken zijn uitgevoerd. De gemeenten Best, Heeze-Leende, Son en Breugel, Waalre & Nuenen hebben een rekenkamercommissie opgericht onder de naam: Rekenkamercommissie de Groene Rand.

De dagelijkse gang van zaken valt onder de taken van burgemeester en wethouders. Burgemeester M.J. Houben staat aan kop samen met vier wethouders en de gemeentesecretaris. De gemeentesecretaris valt onder de directie. De secretaris is de eerst aangewezen om het college van burgemeester en wethouders te ondersteunen en is de eerste adviseur van het college.

2.3 Kernactiviteiten

Het onderzoek verstrekt zich binnen de afdeling Openbare Werken. Ook hier hebben medewerkers verschillende taken en rollen die zij vervullen. In onderstaand organogram staat hoe de gemeente de structuur van de afdeling Openbare Werken regelt.



Figuur 2: Organogram afdeling Openbare Werken (Intranet, 2016)

Op bovenstaande afbeelding is de tweedeling van de afdeling Openbare Werken te zien, namelijk de binnendienst en buitendienst. Binnendienst splitst zich in Planvoorbereiding en Werkvoorbereiding. Buitendienst splitst zich in Aannemersbegeleiders Toezichthouder en een Buitendienstteam. Deze aparte delen van de afdeling staan bewust dicht op elkaar in het organogram. De gemeente heeft onderling veel contact zodat iedereen op de hoogte blijft van recente ontwikkelingen. De vier horizontale lijnen: cultuur, civiel, reiniging afval en ruimtebalans zijn de verdeelde sectoren van Openbare Werken waarin alle verantwoordelijkheden liggen. Onder cultuur valt bijvoorbeeld het groen van de gemeente. De personen die verantwoordelijkheid dragen voor de civiele sector houden zich bezig met het ontwerpen, realiseren en onderhouden van objecten die vastzitten aan de grond. Reiniging en afval staat voor de containers en de manier van afvalverwerking binnen de gemeente. Al het andere valt onder de sector ruimtebalans.

De werknemers in de kamer van planvoorbereiding dragen de verantwoordelijkheid voor het beleid en beheer van de afdeling Openbare Werken. Zij maken plannen over wat er gaat gebeuren de komende tien jaar. Het is van belang dat er onderling veel contact tussen de verantwoordelijke personen binnen de verschillende sectoren is. Door projecten met elkaar te combineren kan er namelijk veel geld worden bespaard.

Bij werkvoorbereiding zitten de mensen die de projectuitvoer doen. Zij doen de voorbereidingen voor de aanbesteding van een project. Bij de gemeente worden namelijk 95% van de werkzaamheden uitbesteed. Mensen van werkvoorbereiding maken bestekken waarmee een aanbesteding wordt ingegaan.

De buitendienst zit op een andere locatie gevestigd dan de binnendienst. Buitendienst is merendeels van de werktijd ook buiten te vinden. Aannemerbegeleiders en toezichthouders zorgen dat een project goed verloopt. Ze houden in de gaten of de aannemers vooruit kunnen en of zij zich aan de afspraken houden. Daarnaast draagt het buitendienstteam de verantwoordelijkheid van de 5% werkzaamheden die niet worden uitbesteed.

Elma van Keulen is Marktmeester en ondersteunt beleidsmedewerker Moire Mahabier in zijn werkzaamheden in de binnendienst. Elma en Moire zijn de schakels tussen de gemeente en inwoners en hebben dagelijks contact met hen via de telefoon, op locatie of op het gemeentehuis. Daarnaast geeft Candy Mulder gepast communicatieadvies op zwerfafval vanuit een extern oogpunt. Candy is een dag in de week werkzaam bij de gemeente Nuenen vanuit SRE Milieudienst en draagt zorg over het zwerfafvalprobleem binnen de gemeente. Algemene afvalcommunicatie valt ook onder haar takenpakket. De buitendienst sturen Elma en Moire vanuit de binnendienst aan, zij zorgen onder andere voor de openbare veiligheid en doen uitvoerend werk.

Opmerkelijk:

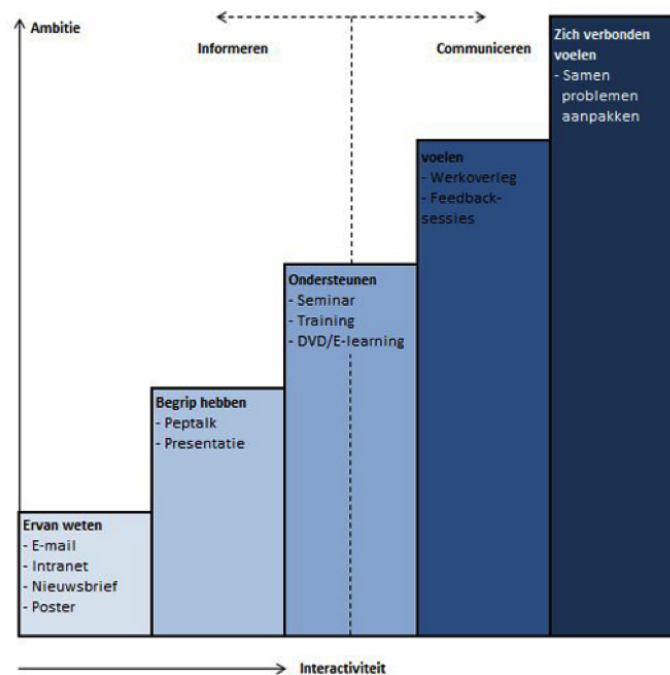
Door heel het gemeentehuis hangen afvalbakken aan de muur waar PMD restafval in kan. Op de kamers zelf staan bakken waar medewerkers het papierafval kwijt kunnen. Opvallend is dat groente en fruit niet wordt gescheiden.

2.4 Kanalen

Hoe de gemeente contact zoekt met haar stakeholders en welk effect dit heeft, heeft te maken met welke kanalen de gemeente inzet als communicatiemiddel. Het onderzoek betreft een extern vraagstuk waarin het vooral belangrijk is om de communicatiemiddelen in beeld te brengen die extern van belang zijn. Toch worden de interne middelen ook even meegenomen omdat het belangrijk is te weten of medewerkers hun werk goed kunnen uitvoeren en goed op de hoogte blijven van recente ontwikkelingen. Het is essentieel dat medewerkers hun werk goed kunnen uitvoeren omdat dit effect kan hebben op stakeholders.

Intern | Trap van Quirke

Zoals in het theoretisch kader aangegeven, wordt gekeken naar het niveau van intern communiceren met behulp van de Trap van Quirke (Reijnders, 2010). De trap maakt een verdeling in vijf ratings op betrokkenheidsniveau: ervan weten, begrip hebben, ondersteunen, zich betrokken voelen en zich verbonden voelen. Per niveau staan een aantal middelen symbool. Hieruit is op te maken welk betrokkenheidsniveau de gemeente op het moment zit. Ook wordt de functie van elk kanaal beoordeeld: informeren of communiceren oftewel eenrichtings- of tweerichtingsverkeer.



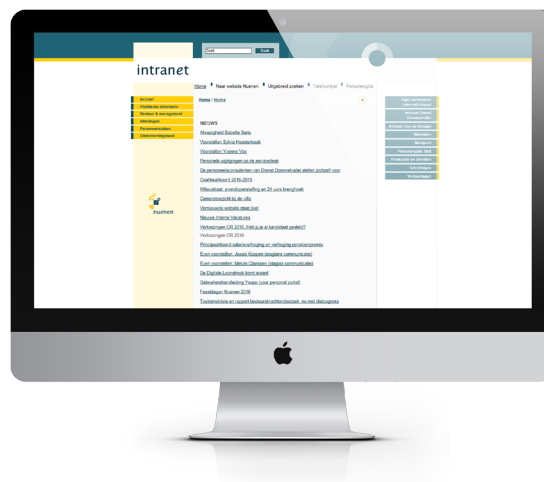
Figuur 3: Trap van Quirke (Kornaat, 2011)

Briefing op donderdag

Elke donderdagochtend komen medewerkers in de commissiekamer in het gemeentehuis bij elkaar voor een wekelijkse update, zo vertelde Nick Scheltens, de gemeentesecretaris dit in een diepte-interview. De gemeentesecretaris vertelt wat hem bezig houdt en wat belangrijk nieuws is voor de medewerkers. Medewerkers mogen reageren en geven aan wat hen onder andere bezig houdt. Overigens is de briefing niet verplicht om bij te wonen, het heeft een geheel vrije inloop. De gemeentesecretaris geeft in een interview aan dat onderwerpen zoals het opruimen van eigen bureau of de mogelijkheid om kasten op slot te doen worden besproken. Door bureaus netjes te houden en belangrijke rapporten in de kast met slot te leggen, worden vertrouwelijke gegevens in bescherming genomen. Volgens de Trap van Quirke valt deze briefing met interactie onder het niveau: 'zich verbonden voelen'.

Intranet

Het intranet is wat verouderd en zendergericht (Intranet, 2016). Elkaars contactgegevens staan in de personengids en er is elke dag een nieuwsupdate. Aparte nieuwtjes per afdeling staan bijna niet op het intranet of deelt de gemeente niet expliciet in per afdeling. Er is geen mogelijkheid tot interactie. Volgens de Trap van Quirke valt het intranet van de gemeente onder het laagste niveau: 'ervan weten'.



E-mail

E-mail gebruikt de gemeente vooral onderling en niet voor grootse aankondigingen, zo vertelde Moire Mahabier dit in een oriëntatiegesprek. Dit bespreekt de gemeente vooral binnen de briefing of in het periodiek afdelingsoverleg. Volgens de Trap van Quirke valt e-mail onder het niveau: 'ervan weten'.

Periodiek afdelingsoverleg

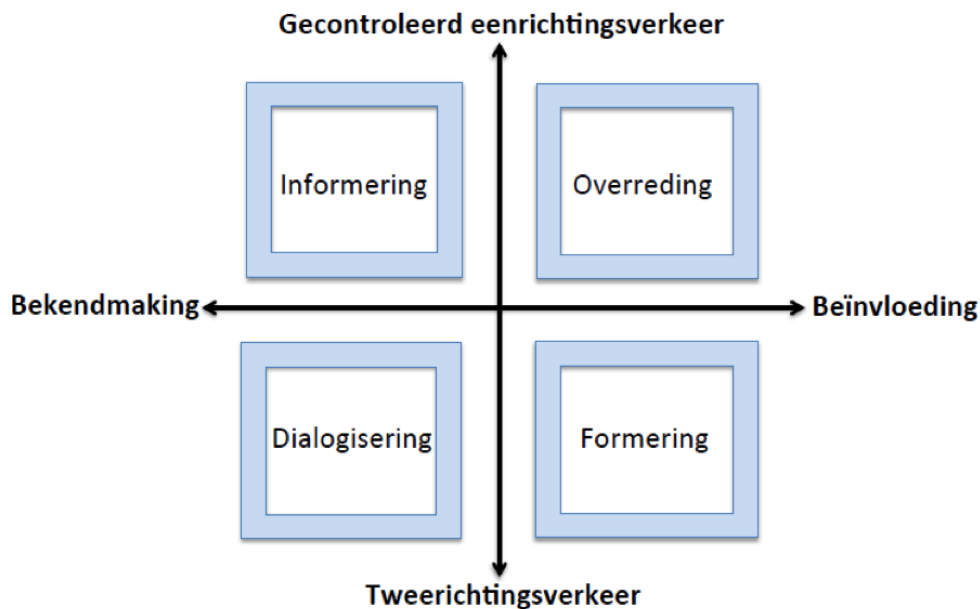
Per jaar is er 4 of 5 keer een afdelingsoverleg waarbij het afdelingshoofd Gerrit Spielberg de leiding neemt in het overleg, dit vertelde Gerrit Spielberg in een oriëntatiegesprek. De hoeveelheid aan overleggen ligt aan de hoeveelheid aan gespreksmateriaal maar over het algemeen is er per kwartaal een gesprek gepland. In dit overleg worden behaalde mijlpalen besproken en nieuwe doelen voor de komende tijd onder de loep genomen. Ook is er ruimte om problemen aan te pakken of medewerkers te belonen. Het overleg valt binnen de Trap van Quirke onder het niveau: 'zich verbonden voelen'.

Overleg 'Alles over afval'

Een keer in de maand is er een overleg waarin problemen en nieuwe ontwikkelingen rondom afval besproken worden op de afdeling zo vertelde Moire Mahabier dit in een oriëntatiegesprek. Ook hier neemt Gerrit Spielberg, het afdelingshoofd, de leiding. Marktmeester Elma van Keulen en beleidsmedewerker Moire Mahabier zitten hier bij om vorderingen te bespreken en nieuwe afspraken te maken. Natuurlijk wil Gerrit ook op de hoogte gehouden worden van alles wat er speelt rondom afval, hij is immers afdelingshoofd. Het overleg valt binnen de Trap van Quirke onder het niveau: 'zich betrokken voelen'.

Extern | Communicatiekruispunt van Betteke van Ruler

Naast het niveau van intern communiceren wordt in het theoretisch kader ook aangegeven, te kijken naar het niveau van extern communiceren met behulp van het communicatiekruispunt van Betteke van Ruler. Het communicatiekruispunt geeft de aard van de relatie met de doelgroepen en het beoogde proces weer (Michels, 2010). Van Ruler zet de woorden 'een-' en 'tweerichtingsverkeer' en 'bekendmaken' en 'beïnvloeden' tegenover elkaar. Door de kruising van de assen ontstaan er vier typen strategieën die de gemeente kan hanteren: informeren, overreden, dialogiseren en formen. Vanuit het kruispunt wordt later een strategische keus gemaakt voor de gemeente om met haar inwoners te communiceren. De stand van zaken wordt eerst getoetst.



Figuur 4: Communicatiekruispunt van Betteke van Ruler (Ruler, s.d.)

Rond de Linde en Nuenense krant

Nuenen heeft twee regionale kranten. De Rond de Linde en de Nuenense krant. Beiden zijn gericht naar de inwoners van Nuenen. De Rond de Linde is een krant vernoemd naar de oude Lindeboom midden in Nuenen. 'Rond de Linde' verwijst naar de inwoners van Nuenen die rondom deze oude boom wonen. De boom is een monument van de gemeente, onder andere doordat de plek van de boom een lievelings plek van de wereldberoemde schilder Vincent van Gogh was. In beide kranten staan nieuwsberichten die Nuenenaren aan gaan. De Nuenense krant meer gericht op algemene zaken en de Rond de Linde meer gericht op kleinere zaken die spelen in Nuenen zelf. In de krant de Rond de Linde communiceert de gemeente haar afvalweetjes in een aparte rubriek. De weetjes zijn niet altijd vernieuwend en vallen slecht op. De kranten informeren de inwoners en vallen daarom in het kwadrant informeren van het communicatiekruispunt.





Diverse printmedia

De gemeentegids brengt de gemeente ieder jaar opnieuw uit. Hierin staan met name gegevens van sportclubs, verenigingen, scholen en overige instanties (Akse Media, 2015). Het probleem bij de gemeentegids is, dat de informatie na een tijd al sterk verouderd. Het boekje brengt de gemeente maar een keer per jaar uit. Ook de gemeentegids valt onder het kwadrant informeren van het communicatiekruispunt.

De afdeling Openbare Werken heeft nog een aantal andere middelen in printvorm waarbij zij informeren over afval. Zo hebben zij stickers op openbare afvalbakken en labels die aan containers worden opgehangen ter informatie hoe gescheiden moet worden of ter attentie wanneer er iets met de huidige container aan de hand is. Dit is overigens negatieve communicatie. Het is de taak van de beladers om deze aan de containers te hangen wanneer dit nodig blijkt te zijn.

Vanuit afvalinzamelaar Blink worden ooit stickers met felle kleuren opgehangen in aangesloten gemeenten (Nuenen, Laarbeek, Gemert-Bakel, Asten, Someren, Helmond en Geldrop-Mierlo) en om de aandacht te trekken van de inwoners om afval

op de juiste manier weg te gooien. De printmedia is er vooral om de aandacht te trekken van inwoners en ze te beïnvloeden. Volgens het kwadrant van het communicatiekruispunt valt deze media onder overreding.

Website

De website geeft informatie over de gemeente in het algemeen (Nuenen.nl, 2016). Inwoners kunnen hier onder andere hun afspraken plannen en de afvalkalender vinden. Overigens heeft de afdeling communicatie de website in een nieuw jasje gestoken omdat deze verouderd was. De oude versie is onoverzichtelijk en past niet bij de huisstijl van Nuenen. De nieuwe lay-out past veel meer bij de Van Gogh-historie van Nuenen. Ook dacht de afdeling Communicatie beter na over het gemak dat de website moet hebben voor inwoners. Er is overzicht en alles is veel beter vindbaar. Links op de afbeelding staat de oude website en rechts staat de nieuwe website. De website valt onder het kwadrant informeren van het communicatiekruispunt.



Social media

Op Facebook (Facebook gemeente Nuenen, 2016) en Twitter (Twitter gemeente Nuenen, 2016) worden de laatste nieuwtjes ge-update. De gemeente maakt niet heel actief gebruik van haar social media. Af en toe posten zij iets maar reageren vervolgens niet of nauwelijks op berichten die inwoners plaatsen. Dit resulteert in een laag aantal volgers. Facebook heeft 832 volgers en Twitter heeft 1.822 volgers, beide gemeten op 30 mei 2016. Het huidige gebruik van social media door de gemeente valt onder het kwadrant informeren van het communicatiekruispunt.



BuurtWhatsApp

De gemeente heeft een moderne vorm van buurtwacht: De BuurtWhatsApp. De WhatsApp draagt bij aan een veilige buurt (Nuenen.nl, 2016). Bewoners van een bepaalde buurt kunnen samen een groep aanmaken met eigen deelnemers. Wanneer er zich iets verdachts rondom de wijk voordoet, kunnen buurtbewoners elkaar waarschuwen of foto's naar elkaar sturen van een bepaalde situatie. Zij hebben de BuurtWhatsApp in eigen handen. De gemeente raadt inwoners aan om dit samen met de buurt te doen maar speelt binnen de WhatsAppgroepen geen rol. Volgens het communicatiekruispunt valt de WhatsApp onder dialogiseren. Inwoners stellen elkaar op de hoogte. Overigens heeft de gemeente geen controle over de WhatsApp, zij informeren de bewoners.

Kijk op uw wijk

Met 'Kijk op uw wijk' geeft de gemeente Nuenen, inwoners in de wijken de kans om alles waar zij tegenaan lopen te melden op een centraal punt in eigen wijk, zo vertelde Elma van Keulen dit in een oriëntatiegesprek. Dit doen de medewerkers van de gemeente een aantal keer in het jaar in verschillende wijken. Er zijn ongeveer vijf tot tien aanspreekpunten voor de inwoners aanwezig. Vervolgens nemen de medewerkers de punten mee in het dagelijkse werk en waar mogelijk lossen zij de problemen op. Volgens het communicatiekruispunt valt dit onder het kwadrant dialogiseren.



Hoofdstuk 3 Doelgroepen



3.1 Verdeling inwoners

De gemeente Nuenen richt zich voornamelijk op haar inwoners in het afvalbeleid. Het gaat hier over de primaire doelgroep. Er zijn meerdere subgroepen binnen deze doelgroep omdat 'de inwoner' van de gemeente Nuenen niet bestaat. Er kan uitgegaan worden van verschillende groepen inwoners die onderverdeeld worden door te categoriseren in normen, waarden en sociale leefomgeving.

De doelgroep waar de gemeente zich op focust in het afvalbeleid bestaat uit twee subgroepen: hoogbouwbewoners en laagbouwbewoners.

- De subgroep hoogbouwbewoners typeert zich met name met de gemiddelde grijze bevolking van Nuenen;
- De subgroep laagbouwbewoners bestaat uit een versplintering van soorten inwoners: welvarende ouderen, gezinnen waarvan de huismoeders verantwoordelijkheid dragen over het afval en jonge tweeverdieners.

Het onderscheidt tussen hoog- en laagbouw maakt de gemeente omdat inwoners op andere wijzen het afval inzamelen. Hoogbouw heeft ondergrondse containers en laagbouw biedt eigen containers huis-aan-huis aan. Behoeften zullen daarom verschillen. Door deze behoeften te scheiden, kan de gemeente haar faciliteiten gericht aanbieden. Voor communicatie is het belangrijk rekening te houden met beide groepen en subgroepen omdat deze mensen zich in een andere leefomgeving met andere omstandigheden bevinden. Leeftijd, milieu afkomst en gezinssituatie kunnen weldegelijk een rol spelen in het gedrag dus daarom worden de twee groepen bewoners opgesplitst in vier subgroepen op basis van generatie: de stille generatie (hoogbouwbewoners), de protestgeneratie, de verloren generatie & pragmatische generatie en de generatie Y ofwel generatie Einstein (laagbouwbewoners).

3.2 Uitkomsten doelgroeponderzoek

De resultaten van het kwalitatief onderzoek zijn vormgegeven aan de hand van de Customer Empathy Map (CEM) (Bijlage 7: Customer Empathy Map). De Customer Empathy Map is een onderzoeksmethode waarmee wordt vastgesteld wat gedachten, gevoelens, waarnemingen en gedrag zijn van de desbetreffende subgroepen hoogbouwbewoners en laagbouwbewoners (Osterwalder en Pigneur, 2014). Daarnaast wordt getoetst wat pijnpunten zijn en waar nog winst te halen valt.

Kennis, houding en gedrag ten opzichte van de gemeente Nuenen

Aan de hand van een groepsgesprek met hoogbouwbewoners is naar voren gekomen dat deze bewoners over het algemeen een positief beeld scheppen van de gemeente Nuenen. Zij lezen met name kranten en weten hierdoor waar de gemeente mee bezig is. Ze vinden dat de gemeente hen voldoende informeert, met de nadruk op 'informeert' en zij hebben geen klachten met als gevolg dat zij over het algemeen positief staan tegenover de gemeente. Zij verwachten dan ook een kwalitatief goede service. Dat deze inwoners weinig te klagen hebben heeft mede te maken met de kenmerken van de levensfase waarin zij zich bevinden.

"Ik ben tevreden over de gemeente, daar heb ik niks over te klagen."

De Stille generatie (Youngworks,nl, 2011)

De hoogbouwouderen hebben een leeftijd van 72 tot 83 jaar en typeren zich als de 'Stille generatie'.

Deze generatie is geboren tussen 1930 en 1940 in een tijd van crisis en wederopbouw na de Tweede Wereld oorlog. Deze tijd heeft invloed op de kennis, houding en het gedrag van deze mensen. Het leven spitst zich in deze crisistijd toe in de primaire levensbehoefte en op overleven. Kenmerken van deze mensen uit deze tijd zijn plichtsgetrouwheid en het zijn harde werkers. Overigens is deze stille generatie kampioen in aanpassing. Zij zijn geboren in armoede en spanning en brengen hun laatste levensfase door in relatieve rijkdom en harmonie. Wel zien zij het grote verschil in het leven van toen en het leven van nu. Deze generatie spreekt hun zorgelijkheid uit over de toekomst. Zij zullen weinig last hebben van de hard veranderende wereld, zij genieten nog even in hun laatste stadium van hun leven.

"We zijn tegenwoordig veel minder bezig met het milieu. Mobiele telefoons moeten opeens om de twee jaar aangeschaft worden, terwijl ik er al zes jaar mee doe. Ik zie de wereld veranderen. Ook zijn we tegenwoordig zo bezig met onze voeding, maar dat vind ik niet gek. Ze stoppen voortaan overal suiker in. Vroeger hadden we onze eigen tuintjes gewoon waar we echt geen toegevoegde suikers in ons eten hadden, veel gezonder. Het hele milieu verandert, kinderen worden dikker. Ik vraag me af hoe ver dit kan gaan. Ik denk dat mijn kinderen en kleinkinderen veel minder bewust zijn van de verandering van het milieu en dus minder bezig zijn met wat goed voor hen is dan dat wij doen. We zijn immers in een ander milieu opgegroeid."



In diepte-interviews met laagbouwbewoners kwam naar voren dat deze bewoners over het algemeen een matig beeld scheppen van de gemeente Nuenen. Met name de jonge generatie is actief in gebruik van moderne media zoals Facebook, Twitter en Instagram. Andere bewoners lezen af en toe de lokale kranten en gebruiken de afvalkalender. Deze laagbouwbewoners denken te weten waar de gemeente mee bezig is, vormen snel een oordeel en vinden dat de gemeente overal veel geld voor vraagt en weinig met de mening van de inwoners doet. Zij klagen over weinig transparantie en weinig betrokkenheid. Aan de andere kant maken de jonge laagbouwbewoners zich niet druk om het milieu en besteden hun tijd liever anders. Ook dit is te verklaren met de kenmerken van de levensfase waarin zij zich bevinden.

“De gemeente mag over dit soort dingen (lees: afvaldump) best meer loslaten.”

“Ik ben niet zo bezig met wat de gemeente te melden heeft. Ik heb mijn handen al vol genoeg aan andere dingen.”

De Protestgeneratie (Youngworks,nl, 2011)

De oudere generatie uit de laagbouw is net wat jonger en welvarender als de oudere generatie uit de hoogbouw. Deze mensen groeiden op in een tijd van stijgende welvaart. Zij leefden in een geheel nieuwe wereld waar seks en drugs populair werden. Er ontstonden bewegingen tegen de maatschappij. De protestgeneratie kenmerkt zich in zelfontplooiing en onvrede. Deze ouderen hebben een meer dan gemiddeld bestedingspatroon en wonen met name in grote huizen. Zij voelen zich sneller geroepen om ergens over te klagen of een stem te kunnen laten horen dan de Stille generatie.

De Verloren generatie & Pragmatische generatie (Youngworks,nl, 2011)

De huismoeders zijn geboren in een tijd van economisch verval en jeugdwerkeloosheid. Deze generatie noemen we ook wel ‘Generatie X’, de ‘Verloren Generatie’ of later de pragmatische generatie. Dit komt met name doordat zij in een tijd opgroeiden, tussen 1955 en 1985, waar de welvaart zijn dieptepunt bereikte en later groeide naar waar alles weer mogelijk werd. Kenmerken van deze mensen zijn dat ze zichzelf praktisch instellen, zelfredzaam zijn en een no-nonsense mentaliteit hebben wel kunnen zij zich ooit passief opstellen. Daarnaast hebben zij levensgeluk als hoogste doel. Het is dus logisch dat zij alles tot in de puntjes goed verzorgd willen zien en het liefst betrokken worden in wat de gemeente doet. Zij zullen daarom niet snel genoeg nemen met een matige prestatie van de gemeente.

Generatie Y (Youngworks,nl, 2011)

De jonge tweeverdieners zijn geboren in de tijd van groeiende keuzemogelijkheden: alles is mogelijk. Ze worden ook wel Generatie Einstein genoemd. Zij kenmerken zich met name doordat zij authentiek, zelfverzekerd, actief op internet en gemakzuchtig zijn. Zij staan in het begin van hun leven, hebben net een vaste baan en denken nog even niet na over het stichten van een gezin. Het geluk kan hen niet op. Carrière is op dit moment het meest belangrijk. De jonge tweeverdieners leven een druk leven met een fulltime job, het beoefenen van hun favoriete sport en in het weekend gaan zij er graag op uit. Er is weinig tijd om na te denken over afval of andere milieuzaken.

Kennis, houding en gedrag ten opzichte van afvalscheiding

Naast het beeld dat inwoners hebben van de gemeente Nuenen, wordt gekeken naar het beeld dat inwoners hebben ten opzichte van afvalscheiding, dit is tenslotte waar straks de communicatiestrategie op gericht wordt.

De hoogbouwbewoners weten goed welk afval ze scheiden moeten maar vinden het alleen niet altijd even makkelijk waardoor zij zich moeten aanpassen in hun gedrag aan de omstandigheden. Dit komt met name door deze twee aspecten:

- Beperkt aanbod aan faciliteiten (noodzaak);
- Beperkt in ‘kunnen’ door ouderdom (noodzaak).

In de hoogbouw is het niet mogelijk om Groente afval, Fruitafval, Tuinafval en Etensresten (GFT+E) gescheiden te houden. Dit gaat allemaal in de ondergrondse restcontainer. Verder kost het ouderen veel moeite om het afval weg te brengen. Zij hebben in hun appartementje maar weinig ruimte om alles te scheiden. Volle vuilniszakken vullen de kleine balkons waardoor het niet mogelijk is om minder vaak het afval weg te brengen. De bewoners zullen dus meerdere keren in een korte tijd naar de ondergrondse containers moeten om hun balkons weer leeg te halen. Zij zijn daardoor gedwongen vaak op en neer te sjouwen met afvalzakken, terwijl zij slecht ter been zijn.

“Op mijn balkon kan ik de afvalzakken niet goed kwijt. Ik vraag daarom altijd mijn kinderen om me te helpen met de zakken wegbrengen, want zelf kan ik dat echt niet meer.”

Ander afval zoals glas, textiel en incontinentiemateriaal komt ook wel eens in de restcontainers omdat het voor hen erg ver lopen is naar het Kernkwartier waar alle afvalcontainers verzameld staan. Het Kernkwartier ligt gelegen bij het overdekte winkelcentrum van Nuenen. Soms gaan de zakken mee, wanneer zij boodschappen doen, maar met name door gemak verdwijnt veel afval in de restcontainers. Wel geven de ouderen aan dat zij het vervelend vinden dat zij op deze manier min of meer, verkeerd met het milieu omgaan. Het milieuaspect vinden zij juist erg belangrijk. Ook mede door de strenge opvoeding in de crisistijd voelen zij zich geroepen om het milieu netjes te houden.

De laagbouwbewoners weten wat minder goed hoe zij het afval scheiden moeten en vinden dit ook minder belangrijk. Dit ziet de gemeente terug in het afvalscheidingsgedrag van de inwoners. Dit komt door de volgende aspecten:

- Onduidelijkheid over productverpakkingen (noodzaak algemeen);
- De stank van productverpakkingen met etensresten (noodzaak protestgeneratie, de verloren generatie en pragmatische generatie);
- Voelen de noodzaak tot scheiden niet (behoefte generatie y);
- Controleverlies over partner of gezin (noodzaak verloren generatie en pragmatische generatie);
- Gemakzuchtigheid of scheidingsvermoeidheid (behoefte generatie y);
- Betrokkenheid en transparantie (behoefte protestgeneratie).

In de laagbouw heeft de ruime meerderheid containers van gemiddeld formaat: 140 liter. Zij bezitten een groene container voor GFT+E, een grijze container voor restafval en een blauwe container voor papier en karton. Plastic, Metalen en Drankkartons (PMD) zamelen de inwoners in de gerecyclede groene zakken in, net zoals de hoogbouwbewoners. Op een enkeling na weet iedereen dat zij per lediging van de container betalen. De laagbouwbewoners proberen op verschillende creatieve manieren de kosten voor het aanbieden van afval zo laag mogelijk te houden.

“Ik doe mijn best goed te scheiden. Ook neem ik plastic zakjes mee naar de winkel om afval te voorkomen. Overigens laat ik schoendozen in de winkels achter als ik schoenen koop, dit om thuis minder afval te hebben.”

Dit bewuste gedrag resulteert in minder restafval. Ook merken de laagbouwbewoners duidelijk verschil in minder restafval doordat de gemeente ook metalen en drankkartons voortaan samen met het plastic ophaalt.

Als over afval gepraat wordt binnen de laagbouw zijn er uiteenlopende reacties binnen het onderwerp. De welvarende ouderen zijn over het algemeen bewust bezig met het milieu en doen echt hun best om goed te scheiden.

“Ik doe mijn best om de kosten zo laag mogelijk te houden door goed te scheiden en geen halve container aan de weg te zetten. Het milieu is belangrijk.”

Toch werden ook inwoners gesproken, huismoeders of jonge tweeverdieners, die niet bezig waren met de kosten of het milieu en daarom de grijze container aanbieden wanneer dit kan ook al zit deze niet vol. Op deze manier hebben zij geen last van ongedierte of stank van de container. Dit geeft meteen aan dat er niet altijd goed gescheiden wordt. De grijze bak kan als het goed is niet stinken want alle etensresten of verpakkingsmaterialen van eten en drinken kan gescheiden worden. Toch gooien mensen hun etensresten in de grijze container. Zij geven als reden dat zij in de grijze container de zakken kunnen afsluiten en dit niet of minder stinkt dan in de groene container. Wanneer gevraagd wordt of er toch verpakkingsmateriaal en etensresten in de grijze container komen, geven de respondenten niet een duidelijk antwoord. Ze weten de reden zelf niet goed te benoemen. Dit kan wijzen op verschillende oorzaken. 1: Ze voelen zich niet genooddaakt om te scheiden. 2: Ze zijn niet bezig met de bedreiging voor het milieu of de uitputting van grondstoffen. 3: Ze scheiden niet door gemakzuchtigheid en geven dit niet graag toe. Slechts een enkel geval geeft toe dat het gemakzuchtigheid is of zelfs gaat om scheidingsvermoeidheid.

“We kunnen veel meer consequent zijn maar ik denk dat we het vooral makkelijk willen, zonder er al te veel bij stil te staan of erover na te hoeven denken. We scheiden al zó veel.”

Over het algemeen zijn de vrouwen binnen het gezin meer bewust van afval scheiden. Zij weten beter wanneer de containers aan de weg moeten doordat zij dit als huishoudelijke taak erbij doen. De vrouw geeft ook aan niet altijd controle te hebben over wat partner, kinderen of bezoek doen met verschillende afvalstromen. Hierdoor kunnen zij niet optimaal scheiden.

“Ik probeer bewust om te gaan met afval. Al ik heb ik geen controle over mijn kinderen. Zij zijn daar niet bewust mee bezig en zullen dan ook af en toe de verkeerde afvalbak gebruiken ben ik bang.”

Tenslotte zijn er nog een aantal knelpunten betreft verpakkingsmateriaal waar iedere inwoner last van heeft. De samengestelde verpakkingen zijn niet te scheiden. Dit zorgt voor onduidelijkheid bij de inwoners en vormt daarmee een barrière in het scheidingsgedrag. Overigens zijn plastic bakjes waar vlees of vis in zit, vies en laten het huis stinken. Als gevolg hiervan gooien mensen liever de plasticbakjes bij het restafval. Een aantal mensen neemt de moeite de bakjes uit te wassen om stankoverlast te voorkomen in de PMD-zakken. Veel bewoners is het niet duidelijk dat het alleen om verpakkingsmateriaal gaat. Zo zijn er mensen die hun PMD zakken te zwak vinden doordat ze steeds scheuren. Dit komt omdat ze met name oud ijzer in de zakken doen omdat er verwarring ontstaat over de M van metalen in de afkorting PMD. Het gaat hier om blikmetalen van frisdranken, niet om oud ijzer, dit gaat nog altijd naar de milieustraat.



Bijlage 4 Omgeving



4.1 Uitkomsten stakeholderonderzoek

Belangrijkste uitkomsten diepte-interview Blink

- “Afval voorkomen is beter”, zo stelt Hans Verhoeven. Storten van afval is verleden tijd en verbranden van afval wordt steeds minder omdat de grondstoffen op raken. Een visie die landelijk gedragen wordt maar ook internationaal zijn vruchten afwerpt. “Het is de bedoeling dat we mensen triggeren wat er nog uit het afval moet”, aldus Hans Verhoeven.
- Suez is een wereldbedrijf en neemt het voortouw in de grondstoffenrevolutie. Van Suez valt nog veel te leren volgens Hans. Er is een mindset nodig en Suez is hard op weg dit werkelijkheid te maken. “En wennen moeten we allemaal”.
- Blink vindt dat de inzameling zo efficiënt mogelijk geregeld moet worden. Dit doen zij door onder andere minder wagens te laten rijden en afval in straten geclusterd op te halen. Inwoners moeten hun afval steeds meer geclusterd aanbieden. Zo hangen in de gemeente Nuenen al kroonringen aan lantaarnpalen waar meerdere PMD-zakken aan een ring hangen. Dit maakt het werk voor de beladers lichter en efficiënter. Verder zijn zij bezig om ook op steeds meer plekken de containers geclusterd op te halen. Efficiëntie is tegenwoordig een dagelijkse bezigheid.
- De beladers van Blink zijn het visitekaartje van het bedrijf en hebben invloed op de inwoners. Zij vangen klachten en complimenten op maar houden de inwoner ook tevreden door het werk goed uit te voeren.
- Ook Blink ziet dat mensen uit gemak alles bij elkaar gooien. Mat Jansen, een van de drie opzichters van Blink, noemt de inwoner ‘inventief’. De inwoner stelt zich vooral makkelijk op en kiest voor de snelste oplossing. Dat de inwoner voor gemakkelijk gaat, is terug te zien in sorteeranyses die Blink opstelden in 2013/2014 en in 2016. Hierin zien we nog aanzienlijk veel bruikbaar afval in de restcontainers terug komen (Sorteeranalyse huishoudelijk restafval hoog- en laagbouw, 2013/2014) (Sorteeranalyse restafval hoog- en laagbouw, 2016).
- Blink probeert op een positieve manier het gedrag van de inwoner te beïnvloeden. Dit doen zij door felgekleurde containers te gebruiken op evenementen in plaats van een grijze en een groene, een oranje en een gele bijvoorbeeld. Ook hebben zij vrolijke stickers met duidelijke afbeeldingen die zij gebruiken op containers en op de vuilniswagens. *Kanttekening: Blink kan niet hard maken of dit daadwerkelijk effect heeft op het gedrag van de inwoner.*
- Andere steden waar de gemeente voorbeeld aan kan nemen zijn bijvoorbeeld Eindhoven en Someren. Eindhoven is bezig met de plannen voor een enzymenfabriek waar het restafval nog meer beperkt wordt. In Someren in het gemeentehuis hangt een tv-scherm waar heel de dag afvalweetjes voorbij komen. Iets waar de inwoner nooit bij stil staat en bij het wachten op de afspraak in het gemeentehuis toch beïnvloed wordt of in ieder geval aan het denken wordt gezet.

Belangrijkste uitkomsten diepte-interview beladers

- De beladers geven aan dat zij het milieu belangrijk vinden maar niet meer doen dan wat hen gevraagd wordt. Zij voeren graag hun werk uit maar houden daarin niet meer of minder rekening met het milieu. *Kanttekening: er zijn twee beladers en twee chauffeurs aan het woord geweest, voor hen gold hetzelfde. Het kan een vertekend beeld geven omdat we niet meer beladers en chauffeurs gesproken hebben. Ondanks de kans op een vertekend beeld, is de toeval groot dat elke belader hier hetzelfde over dacht.*
- Wel zijn de beladers bezig met het efficiënt werken. Zij willen graag hun werk zo makkelijk mogelijk maken. Zo leggen de beladers van het restafval de PMD-zakken klaar voor de beladers van het PMD. Het contact tussen belader en chauffeur gaat uitstekend. De belader geeft constant aanwijzingen aan de chauffeur. Op deze manier voeren zij hun werk samen goed en efficiënt uit.
- Ook beladers zien duidelijk een verschil in gedrag van inwoners. De scheiding gaat steeds beter en dat kunnen zij zien doordat containers zwaarder worden. Een volle restafvalcontainer weegt gemiddeld nu 3kg meer omdat er veel meer licht verpakkingsmateriaal uit gaat en in de PMD-zakken terecht komt.
- Dat een container meer weegt heeft wel gevolgen op de fysieke gezondheid van beladers. Zij trekken zwaardere containers en dat kan zich op de langere termijn uiten in schouder- en rugklachten. Ook dat de PMD in zakken wordt ingezameld, kan gevolg hebben op de gezondheid. Nu de zakken nog op verschillende plaatsen op de grond liggen moet de belader telkens krom om de zak op te rapen. Vervolgens gooit hij de zak volledig over zijn hoofd in de wagen. Dit is een sport op zich. Verder lopen beladers het risico om in scherpe stukken plastic of metaal te grijpen die door de zakken heen steken.
- De beladers zijn dankbaar binnen hun werk doordat zij af en toe worden beloond door de inwoners met een ijsje bij warm weer of wat lekkers krijgen met kerst. Zelfs een belader die met pensioen gaat wordt beloond met bloemen door de straat. Dit waarderen zij ontzettend. Op deze manier blijft het werk voor de beladers leuk.



Belangrijkste uitkomsten diepte-interview milieustraat

- De hele samenleving gaat naar een gezonder en schoner milieu waarin niet alleen al het afval gescheiden wordt maar ook al het asbest verwijderd. Het blijkt zo te zijn dat Nederland binnen zo'n tien jaar ook asbestvrij wil zijn, aldus Jan Smulders. Maar hier loopt men het risico: 'wat niet gezien wordt, blijft zitten'. Ook dit geldt natuurlijk voor afval. Mensen die restafval verstoppert onder in containers of het afval illegaal dumpen, blijven een probleem voor het milieu.
- De 'M' in PMD is niet duidelijk omdat er nog veel oud of grof ijzer verdwijnt in de zakken. Zo geeft Jan Smulders, de beheerder van de milieustraat aan dat er nog veel afval in de zakken verdwijnt dat er niet in hoort. Een mogelijk ander gevolg hiervoor kan zijn dat de zakken gratis huis-aan-huis aan te bieden zijn. Het is een makkelijke manier om van het afval af te komen.
- Opvallend is de verhouding van mensen met veel en weinig geld. Medewerkers merken duidelijk dat mensen meer moeite doen voor afval scheiden wanneer ze het niet zo breed hebben, dan mensen die zich geen zorgen hoeven te maken over het geld. Dit heeft onder andere te maken met de mogelijkheid om gescheiden afval gratis aan te bieden.
- De bezoekers van de milieustraat vragen zich af waarom ze het afval scheiden. Zo horen de medewerkers vaak: "ja, maar in Eindhoven.." of "het wordt toch allemaal maar op een hoop gegooid". Er zijn onduidelijkheden over de verschillen in afvalscheiding in de gemeente Eindhoven en Nuenen en de bezoekers hebben het idee dat ze alle moeite voor niets doen omdat zij de gedachte hebben dat het afval allemaal bij elkaar terecht komt.
- Jan is ervan overtuigd dat 'de beurs' het belangrijkste middel is om de inwoner te beïnvloeden in hun gedrag. Mensen gaan namelijk al veel meer gedwongen scheiden door de hogere kosten die aan het restafval zitten. Dit merken zij namelijk doordat de opkomst steeds minder wordt bij de milieustraat. Toch zou meer informatie in de zin van tekst of uitleg niet helpen. Mensen lezen niet graag geeft Jan aan en mensen trekken al conclusies bij de eerste paar woorden die ze zien.
- "Je snapt de milieustraat pas als je er langer werkt." Dat antwoordde Jan op de vraag of er ooit onduidelijkheden waren voor bezoekers waar het afval ergens heen moet. Wanneer medewerkers de milieustraat pas begrijpen na een langere tijd, dan is het voor bezoekers dus nog moeilijker en zij komen er gemiddeld maar twee of drie keer per jaar. Vreemd?
- De milieustraat ligt ver van de woonwijken af. Dit zou gevolgen kunnen hebben voor de afvalinzameling. Mensen zonder vervoer komen niet snel naar de milieustraat. Zo geeft een medewerker aan dat de milieustraat in Helmond veel drukker bezocht zou zijn omdat deze veel meer bij de inwoners in de buurt ligt.

4.2 Succesverhalen afval- & overheidscommunicatie

- Bob-campagne internationaal (Pol & Swankhuisen, 2013)

De Bob-campagne tegen drank in het verkeer lanceerde de Belgische overheid in 1995. Andere Europese landen waaronder Nederland, nemen de campagne over in 2001. De campagne draagt een groot succes. Dit heeft de campagne ten eerste te danken aan haar positieve insteek. De campagne is niet tégen iets (geen drank drinken), maar vóór iets: de Bob zijn. Het is makkelijker om iemand te overtuigen dat hij iets wél moet doen, dan iets níet te doen. De campagne is ook niet te serieus maar heeft humor, dit spreekt de jonge doelgroep aan. Ten tweede is Bob het merk, dat merk lijkt op een persoon net zoals merken Ben of Linda. Het merk heeft een belangrijke positie in het brein van de doelgroep waardoor het merkimago een vrij groot associatienetwerk heeft in het brein. Dit heeft invloed op het gedrag. Overigens herinneren de bekende BOB-sleutelhangers ons eraan om veilig te rijden wanneer we onze autosleutels pakken.

- Belonen van goed gedrag in Veendam (SME MilieuAdviseurs, 2003)

Ook de gemeente Veendam kampt met het probleem dat er te veel bruikbaar afval in het restafval verdwijnt net zoals de gemeente Nuenen en vele andere gemeenten. Mensen weten dat ze moeten scheiden maar doen het niet altijd. Een campagne start. Ten eerste trekt de gemeente de aandacht door het rondsturen van rode enveloppen en rode posters. In de envelop zit een brief van de wethouder over de campagne. Een week later ligt een afvalkalender met meer informatie in de bus. Vervolgens belonen zij de inwoners met een financiële prikkel. Alle inwoners krijgen een sticker op de restafvalcontainer. Eigenaren van een container met sticker doen automatisch mee aan de containerloterij. Twintig keer per jaar trekt een notaris een nummer van een container. Als de container alleen restafval bevat, wint de eigenaar zijn afvalstoffenheffing terug. De bekendmaking van de winnaars gaat via de gemeentepagina, de kabelkrant, internet en de provinciale televisie. Dit zorgt voor een verdere stimulans, ook voor anderen.

Hoogbouw- en seniorenwoningen hebben geen grijze afvalcontainer en kunnen niet op deze manier deelnemen. Zij krijgen de strippenkaartactie. Bewoners die een bezoek brengen aan de chemokar of aan het gemeentelijk brengstation, krijgen een stempel op de strippenkaart. Bij een volle kaart krijgen zij korting voor het zwembad, een museum, een ritje in de stoomtrein, een natuurwandeling in de heemtuin, een wedstrijd van de plaatselijke voetbalclub of een aankoop bij de kringloopwinkel. Aan het eind van het jaar trekt de notaris een aantal strippenkaarten en ook hier krijgen de gelukkige winnaars hun afvalstoffenheffing terug.

- Bewoners staan model in Amsterdam (SME MilieuAdviseurs, 2003)

De gemeente Amsterdam kiest ervoor om eigen bewoners gezicht van de campagne Oost-West schoon best' te laten worden. De gezichten en strengere handhaving zorgen voor een schoner stadsdeel. Het meisje van twee straten verderop is opeens te zien in een folder of op een poster. De inwoners worden bereikt en betrokken door de attentiewaarde hoog te houden.

- Verhalenvertellers in Rotterdam (SME MilieuAdviseurs, 2003)

In de gemeente Rotterdam wonen veel allochtonen. Zij kampen met een taalbarrière en dat is een van de redenen dat het afval minder goed gescheiden wordt. In plaats van folders om een boodschap over te brengen, zet Rotterdam verhalenvertellers in. De verteller begint het verhaal met een bekend literair of mythologisch figuur die zorgt voor een beter milieu in de stad. De verhalenvertellers zijn te vinden bij ontmoetingsruimtes, de moskee en op straat. Na de bijeenkomst wordt er een brochure uitgedeeld. De verhalenvertellers zijn het meest effectief bij Turken en Marokkanen. Kaapverdiërs, Antillianen en Surinamers geven de voorkeur aan muziek en dans in plaats van verhalen. Ook dit trekt de aandacht bij velen mensen en blijft in het geheugen hangen.

- Ogen die je aankijken in Nijmegen (Groen Licht, 07 maart 2016)

Zwerfafval in Nijmegen is een groot probleem. Milieuadviseur Ingeborg Smit probeert het gedrag van de Nijmegenaren te veranderen en dat doet ze met positieve communicatie. Zo plaatsen ze borden bij afvalbakken in het openbaar om onbewust gedrag te beïnvloeden. Voorbeelden zijn borden met teksten als "95% van uw buurtgenoten gooit zijn afval in de container". Door te laten zien wat de meerderheid van de omgeving doet, wordt men gestimuleerd hetzelfde te doen. Ook plaatsen zij ogen op borden. Dit werkt als volgt: mensen voelen zich bekeken en zijn onbewust geneigd zich aan sociale normen te houden. Zo is in Engeland bewezen op een plek met veel fietsendiefstal dat de ogen zorgden voor een daling in de fietsendiefstal van 68%. Daarnaast delen zij deurstickers uit met de tekst 'Nijmegen schoon'. Mensen zijn snel geneigd mee te werken want het kost hen weinig moeite om de sticker op te plakken. Het zet hen en bezoekers of postbodes ook aan het denken. Tenslotte zetten zij afvalcoaches in bij de openbare containers. De coaches staan de mensen te woord en informeren hen over de dagen wanneer zij hun afval kwijt kunnen en beantwoorden vragen. Met kleine stapjes kan een groter doel worden bereikt.

- Afvalmascottes in Tilburg (Capital advertising, 2014)

Afvalvoorlichting is niet saai! Peer en Rietje zijn de afvalmascottes van de gemeente Tilburg. Twee levende karakters sinds 1998 die alle communicatie rond afval op zich nemen. Deze twee grappige figuren zijn te vinden in advertenties, artikelen, posters, abri's, de afvalwijzer, lesprogramma's, op internet en op televisie. De Tilburgers worden op een grappige, luchtige manier geïnformeerd over afval.

Het werken met mascottes blijkt een groot succes te zijn. De campagne met 85% bekendheid leidde tot een attitudeverandering en won de Brabantse Communicatieprijs. Peer en Rietje zijn na jaren nog steeds het boegbeeld van de Tilburgse afvalcommunicatie. Door het gebruik van de mascottes wordt de boodschap beter onthouden.

- Afval scheiden in 34 categorieën (Seeker Stories, 2015)

In Kamikatsu, een Japans dorpje, nemen ze het recycle-principe wel héél serieus. Een bovenmenselijk uithoudingsvermogen aan scheiden want zo hebben zij 34(!) categorieën waarin het afval terecht kan komen. Niet alle inwoners zijn even blij met de hoeveelheid werk dat het scheiden van afval met zich meebrengt, maar het dorpje van zo'n 1700 inwoners heeft hun totale hoeveelheid afval met 90% weten terug te brengen. In 2020 hopen zij zelfs afval vrij te zijn.

- Afvalbakken met iets extra's

Als kind vond iedereen het helemaal fantastisch om een snoeppapiertje af te geven aan onze bolle vriend Gijs in de Efteling. De afvalbak heeft iets vriendelijks, stimuleert om afval weg te gooien en geeft een positieve herinnering mee in ons geheugen. Holle Bolle Gijs stimuleert ons afvalgedrag (Castricum, C. 17 april 2015).

Er zijn een hoop voorbeelden van afvalbakken die ons afvalgedrag stimuleren. Zo stimuleerden de groep Fun Theory, gesponsord door Volkswagen, het gedrag van de inwoner door 'The world's deepest bin' te creëren. De groep plaatste een geluidssensor in de afvalbak dat een diep vallend geluid maakt wanneer er afval in de bak komt. Daarnaast creëerde dezelfde groep een glasbak met geluid en licht. Wanneer mensen er een glazen fles in gooien gaan de lichtjes branden en klinken er winnende geluiden, alsof je een spel speelt met de flessen. Mensen vinden het leuk en gooien hun afval zo graag weg, ook kinderen (Catapult creëert, 2016)

Niet alleen voor straatafval, ook voor afval dat in de zee beland zijn creatieve oplossingen bedacht. De Seabin is een initiatief van twee Australische surfers. Deze afvalbak zorgt ervoor dat rondrijvend afval uit het water wordt gevist met een speciale zuigtechniek in de afvalbak. Van het plastic afval dat in de Seabins terecht komt, maken de twee weer nieuwe Seabins (Seabin Project, 2015).

De 19-jarige Boyan Slat uit Nederland bedacht een oplossing voor het grootschalige probleem van plastic afval in de zee. Hij maakte een enorm plastic vangnet dat het plastic uit het langsstromende water filtert. Naar zijn schatting zou zelfs over een periode van tien jaar bijna de helft van al het plasticafval uit de zee zijn (TheOceanCleanup, 2014).

- Video's die confronteren en choqueren

De milieu-organisatie van de Verenigde Naties, UNEP, brengt een confronterend filmpje uit waarin te zien is wat er gebeurt met dat ene lege flesje dat op straat beland in plaats van in een vuilnisbak. Aan het eind van het filmpje blijkt het plasticflesje in de vis, die de consument eet, te zitten die rondzwom in al het gedumpte plastic (UNEP, 2014).

De organisatie Sea Shepherd gevestigd in Australië, Duitsland, Engeland en Nederland, voeren campagne tegen de vervuiling van de zee. Zo confronteren en choqueren zij mensen met het hun gedrag dat resulteert in vervuild zeewater. Zo voerden zij een guerrilla-actie waarin zij een zwembad vol met plastic vulden zodat niemand hier nog in kon zwemmen. De boodschap (vertaald): "Jij zou hier misschien niet in zwemmen, maar zeedieren hebben geen keus." Dit laat de ernst van ons weggooi-gedrag zien (Sea Shepherd, 2016).

4.3 Trends en ontwikkelingen

- Demografie: Nederland verandert (BeBright, 2014)

De Nederlandse bevolking verandert van samenstelling. Het aantal ouderen neemt sterk toe en het aantal jongeren daalt. De gemiddelde leeftijd van de bevolking stijgt daardoor en de grijze druk neemt toe. Wel zijn deze ouderen steeds gezonder door verbeterde leefomstandigheden en gezondheidszorg. Gevolgen van deze trend zijn de veranderende tijdsgeest, meer singles, minder kinderen, hogere levensverwachtingen, minder fysiek werk, verbeterde technologie en een veranderde/gezondere leefstijl.

De behoefte ontstaat naar kleinere woningen en woon-zorgdiensten. Woningen die toegankelijk zijn voor ouderen en meer comfort en service bieden, groeien. Woonvoorkeuren zijn afhankelijk van inkomstenpositie, vermogenspositie en de wens naar zelfstandigheid. Door deze ontgroening/vergrijzing zijn wijken in de toekomst minder kinderrijk en krimpen of sluiten scholen.

In Nuenen is de grijze druk heel erg hoog (38,2%) in vergelijking met het gemiddelde van de rest van Nederland (28,0%) (zorgatlas, 2013). Er wonen hier ontzettend veel ouderen. Er dient in de communicatie rekening te houden met het gros van de mensen uit de gemeente: ouderen.

- Demografie: een wereldwijde afvalberg (ING, 2014)

De voorspellingen van de Verenigde Naties (VN) betreft de groei van de wereldbevolking duiden op een harde stijging. In 2020 komt de VN op 7,7 miljard mensen. In 2025 zal de grens van 8 miljard mensen gepasseerd zijn. Dit zorgt voor een hoge vraag naar voedsel en andere goederen. De wereldwijde productie van afval zal hierdoor toenemen.

Niet alleen de wereldbevolking groeit. Ook is er sprake van verstedelijking. Met name in opkomende economieën is de toestroom van platteland naar stad groot. Mensen komen af op plekken waar de welvaartsgroei hoog is. Men schat in dat op dit moment 3 miljard mensen in een stedelijke omgeving wonen en samen ruim 3,5 miljoen ton afval per dag produceren. Dit kan in 2025 toenemen naar een kleine 4,3 miljard mensen die samen ruim 6 miljoen ton afval per dag produceren.

- Economie: jacht op schaalgrootte (ING, 2014)

Niet alleen stijgt het aanbod van afval in opkomende economieën, ook zal de behoefte van kennis over afvalmanagement en recycling toenemen. Deze situatie vraagt om schaafefficiency om in en buiten Europa concurrerend te opereren.

- Economie: recycling als business case (ING, 2014)

Het aanbod van afval, de concurrentie en het aanbod en de prijzen van grondstoffen bepalen de dynamiek in de sector. Deze factoren bepalen de business case omtrent recycling. Het aanbod van grondstoffen en het prijsniveau in combinatie met de leveringszekerheid bepaalt mede de kansen van recycling.

Steeds slimmere, efficiëntere en betere methoden om afval te recyclen en zo veel mogelijk waarde uit stromen te halen, zijn essentieel voor de concurrentiekracht van spelers in recycling. Ook hier komt het belang van schaal en kennis weer naar voren.

- Economie: afvalmanagement (ING, 2014)

De mogelijkheid bestaat om partnerships aan te gaan met klanten om recycling te regelen. Voor producenten is het daarom interessant te kijken naar mogelijkheden om grondstoffen te verminderen of materialen te hergebruiken. Zo biedt kledingzaak H&M korting op kleding die we weer inleveren. Het ontzorgen van klanten en managen van stromen staat centraal. Afvalmanagement wordt steeds belangrijker.

- Sociaal: scheiden uit zorg (Van Gansewinkel, 2015)

Veel Nederlandse gemeenten hebben onder hun inwoners enquêtes gehouden over afvalscheiding. Ook het Nederlandse kennis- en adviescentrum voor burgerschap en internationale samenwerking (NCDO) onderzocht in samenwerking met TNS/NIPO de mening van burgers over afval. Hoofdrede voor afvalscheiding zijn het sparen van het milieu, gevolgd door het vergemakkelijken voor hergebruik. Ook spreken zij hun zorgen uit, met name wanneer het vervuiling van natuur betreft. Zwerfvuil ziet men als een punt van zorg.

- **Sociaal: gedragsverandering (Van Gansewinkel, 2015)**

We leven in een weggooi maatschappij. In welvarende landen is de hoeveelheid afval per inwoner het hoogst. Iedereen is voortaan gewend makkelijk en snel te consumeren en dingen weg te gooien. Zo berekende UNEP dat wereldwijd ongeveer 1/3 van het geproduceerde voedsel wordt weggegooid. In welvarende landen wordt efficiënt geproduceerd, maar inefficiënt geconsumeerd. In minder welvarende landen zijn mensen gedwongen zo efficiënt mogelijk te consumeren. Het afval dat zij produceren heeft veel sneller waarde voor hergebruik in deze landen. Een echte verandering in gedrag zullen inwoners samen met het bedrijfsleven moeten bewerkstelligen. Wanneer beide partijen de transitie kunnen maken om in gebruik te denken in plaats van in bezit, is een omslag mogelijk. Voorbeelden worden gezien in de auto- en muziekindustrie. Bij BMW en Mercedes is het mogelijk om auto-onderdelen in te leveren of tegen betaling te hergebruiken. In de muziek hebben we steeds minder CD's maar betalen we online om toegang te krijgen tot muziek. Andere voorbeelden van outsourcing zijn ICT- of werkplekken die geen bezit zijn, maar wel te huren.

- **Ecologie: niet vies (ING, 2014)**

Nieuwe concepten zijn belangrijk in het voorkomen van afval en dragen bij aan het consuminderen waarbij sprake is van een kritische blik op de noodzaak van het aanschaffen van producten. Niet voor niets staat preventie van afval op de ladder van Lansink hoger aangeschreven dan hergebruik of recycling. Recycling is essentieel in een circulaire economie maar vergen ook veel arbeid en energie. Recycling brengt daarom ook CO₂ uitstoot met zich mee. Optimalisatie van producten voor recycling is belangrijk om nog duurzamer te recyclen.

- **Ecologie: ethisch dilemma (ING, 2014)**

Er is een grote onbalans in afval in de wereld. Stromen van afval gaan richting plekken waar regelgeving niet te stringent, waar verwerken van afval goedkoop is en waar materialen voor hergebruik waarde hebben. Er zijn regio's die hier een hele economie op gebouwd hebben. De Chinese stad Guiyu, is zo'n voorbeeld hier specialiseren veel mensen zich in e-waste ofwel oude elektronica. Doel is het verkrijgen van waardevolle materialen uit oude afgedankte apparatuur. Maar Guiyu is ook een berucht voorbeeld omdat methodes die zij hanteren niet milieuvriendelijk zijn. Dit komt door zware metalen die de bodem en het grondwater vervuilen.

- **Technologie: Altijd en overal bereikbaar (BeBright, 2014)**

Onze mobile telefoon is niet meer weg te denken, we leven in een 24/7 samenleving waar Samsung opbokst tegen Apple. Overigens is die boksring niet groot genoeg voor alle concurrentiestrijd. Alleen de sterkste blijven overeind. Steeds meer voorzieningen zijn gebaseerd op het gemak van de inwoner. Alles moet sneller en efficiënter.

Dit is terug te zien in digitale applicaties, mobile websites die belangrijker zijn dan ooit (misschien nog wel belangrijker dan de desktop-versie). Zo zijn er digitale meldpunten, coaches, trainingen, opleidingen, noem maar op. Ook zijn sociale media een onderdeel van het leven geworden. Men 'sharet' en 'likt' alles wat voorbij komt. Het moet zo leuk en grappig mogelijk zodat vrienden de foto delen of leuk vinden. Vooral video's en foto's doen het goed. Denk aan Instagram of Youtube. Zo is de bekende Youtuber Enzo Knol die vlogs (lees: video blogs) maakt over zijn leven een online geboren BN'er en een voorbeeld voor vele anderen. Online zijn er daarom ook tig mogelijkheden om over afval te communiceren. Denk eens aan een online mascotte, coach of grappige video die uitlegt wat er met het afval gebeurt. Kanttekening: onze privacy wordt steeds belangrijker. Tegenwoordig is Big Data de grote trend. Organisaties verzamelen zoveel persoonlijke data online, dat men niet meer weet waar alles blijft. Transparantie is in dit geval dus essentieel om vertrouwen te blijven houden en te winnen bij de inwoner. Voordeel van big data is dat bijvoorbeeld Google zoekresultaten opslaat en anticipeert op zoekacties. Zo kan iemand al enige tijd opzoek zijn naar een goede vakantie, hij krijgt door zijn zoekacties ook advertenties van leuke aanbiedingen in warme landen.

- **Technologie: verbeteren en verduurzamen (Van Gansewinkel, 2015)**

Het gebruik van technologie in het begin van de keten kan verderop in de keten van groot belang zijn. Dit begint bij het ontwerp van producten. Bedrijven kijken naar mogelijkheden om aan het einde van de levenscyclus het product ook weer gemakkelijk te kunnen recyclen. Cradle-to-cradle principes passen bedrijven in de loop der jaren steeds meer toe om materialen af te stemmen op hergebruik. Het streven daarbij is om uiteindelijk te komen tot producten die voor 100% te recyclen zijn. Dit proces is voortdurend in beweging.

De afvalsector beschikt over een groot wagenpark om afval te collecteren. Het aantal trucks op aardgas lijkt inmiddels toe te nemen. Deze trucks hebben minder schadelijke stoffen en de CO₂ uitstoot wordt gereduceerd. Wel zijn de wagens met deze aandrijving vaak duurder in aanschaf. Naast CNG en LNG is groengas de meest schone variant. Afvalverwerkers kunnen hierbij zelf hun brandstof produceren uit afval. Ook hybride trucks zijn in opkomst. Een dieselmotor en elektromotor worden gecombineerd om afvalwagens aan te drijven. Ook deze wagens zijn kostbaar maar brengen de uitstoot flink naar beneden en werken geluidloos. Naast de duurzame voertuigen werkt de overheid ook aan het voorkomen van voertuigbewegingen door clusterplaatsen en ondergrondse containers. Clusterplekken en ondergrondse containers zorgen voor een centraal punt waar de wagen naartoe rijdt. Zo maakt de wagen minder meters. Er zijn ook minder inzamelpunten nodig waardoor ook het ruimtegebrek afneemt. Verder hoeft er hierdoor ook minder gereden te worden.

- **Technologie: innovatie in recycling (Van Gansewinkel, 2015)**

Wanneer er op een efficiënte wijze zo veel mogelijk bruikbaar materiaal uit afval gehaald wordt, verdient technologie zichzelf terug. Belangrijke innovaties zijn onder meer te vinden in de inzet van infrarood scanning en röntgenapparatuur. Infraroodscheiding levert chemische informatie op, waardoor nauwkeurige bepalingen te maken zijn van typen materialen. Daarnaast is inzet van robots in recycling processen niet ondenkbaar. Zo hebben Suez en ZenRobotics een samenwerkingsverband voor de ontwikkeling van robot recycling. 'Smart' technologie kan helpen bij de reductie aan huishoudelijk afval. Ook andere apparatuur leent zich mogelijk voor toegevoegde intelligentie en interactie met gebruikers. In de toekomst is het de bedoeling gebruikers te helpen met de voorraad van hun koelkast bij te houden en de houdbaarheid van hun voedsel. Zo kan het weggooien van voedsel worden gereduceerd. Andere 'smart' technologie speelt een rol in de ontwikkeling van zelfrijdende auto's, waardoor ongelukken afnemen en minder autowrakken of vervangingsonderdelen ontstaan.

- **Politiek: van Europees naar lokaal (ING, 2014)**

Overheden hebben een grote invloed op de afvalmarkt. Zij beïnvloeden door wet- en regelgeving, beleid, en financiële prikkels. Naast Europees en nationaal beleid maakt de overheid ook op lokaal niveau afvalbeleid. Provincies en gemeenten verlenen vergunningen en handhaven wetten en regels. Het stellen van deze kaders en de vrijheid voor nationale en lokale overheden leidt tot zeer diverse uitkomsten binnen afvalbeheer en recycling. Nederland behoort overigens tot de koplopers. Gemeenten mogen zelf weten hoe zij afval inzamelen. Zelf of uitbesteden, maakt niet uit. Ook varieert de invoering van diftar (gedifferentieerde tarieven) per gemeente.

Gezien de verschuiving van het economisch evenwicht in de wereld naar opkomende landen en daarmee ook de verschuiving van afvalproductie zal beleid buiten Europa steeds belangrijker zijn in invloed op de afvalsector. Veel landen zullen door hoge economische groei meer te maken krijgen met milieuproblematiek. De vraag is in welk tempo zij de transitie kunnen maken naar een duurzamer afvalbeleid.

- **Politiek: gedragsbeïnvloeding (Motivaction, s.d.)**

Op zoek naar een hotelkamer? De felrode letters schreeuwen de consument toe dat er nog maar drie kamers vrij zijn. 'Laatste kans!' Een trucje om de consument te verleiden de kamer te boeken voordat het te laat is. Of denk eens aan de geur in de supermarkt. Het zijn verborgen verleiders waar al dan niet onbewust gestuurd naar wordt in ons gedrag. Ook de overheid begint zich steeds meer te vinden in dit soort trucjes.

Nudging is zo'n techniek van de overheid: het gedrag van mensen beïnvloeden zonder hun vrijheid aan te tasten. Een techniek die aanvulling geeft op drie traditionele instrumenten: wetgeving, voorlichting en financiële prikkels. Zo is Holle Bolle Gijs een prima voorbeeld van een afvalnudge.

Naast nudging, beïnvloedt de overheid ons gedrag ook door middel van gamification. Dit is het toepassen van game-denken en gametechnieken in niet-game omgevingen (Teunissen, 2013). De overheid zet spelelementen in om gebruikers te motiveren en hun ervaring te verrijken. Denk aan vuilnisbakken die licht en geluid bevatten en af gaan wanneer er wat in de afvalbak terecht komt. Mensen vinden het leuk en lachen om het principe. In Taiwan was er een actie waarbij hondeneigenaren, hondenpoep moesten opruimen en een foto moesten maken van hun actie. De foto zonden zij naar hun gemeente om een prijs te kunnen winnen. De actie was een groot succes op korte termijn, echter zorgden het op de lange termijn niet voor gedragsverandering. Hoe dit komt? De prijzen dragen niet bij aan de intrinsieke motivatie maar het maakt de consument verslaafd. Wel kunnen er langere spaaracties gehouden worden, waarbij men korting spaart voor een leuke activiteit. Zo heeft Albert Heijn de jaarlijkse actie om punten te sparen bij verschillende aankopen, voor een kortingskaartje bij pretpark de Efteling. Bij tankstations spaart men airmiles om later te profiteren van hoge kortingen.

Een heel andere techniek is storytelling. Een goed verhaal op het juiste moment 'goed' verteld. Het geeft inzicht, zet mensen in beweging, kan aansporen, verlichten, opluchten, verbinden en gedrag beïnvloeden (Velde, 2015). Een merk als Tony's Chocolonely heeft een ijzersterk concept vertaald in een wereldverhaal. Een verhaal over oneerlijke handel in de cacao-industrie. Tony's verdeelt haar stukjes in de chocoladerepen ongelijk want de wereld is overigens ook niet gelijk verdeeld. Een waar statement. Zij nemen de inwoner mee in het verhaal van de cacaoboeren aan de andere kant van de wereld. Het hele concept draagt bij aan de *customer experience*.



Bijlage 5 Diepte-interviews



5.1 Gemeentesecretaris gemeente Nuenen

Geïnterviewde: Nick Scheltens - Gemeentesecretaris

Interviewers: Melvin Claessen, Jessie Koppen, Michelle Laros - Afstudeerders Communicatie

Datum: 04-03-2016

Tijd: 15.00 uur - 16.00 uur

Onderwerp: Organisatie informatie

Michelle: We hebben gezien hoe de organisatie er ongeveer uitziet, want we hebben het organogram bekeken, maar hoe zou jij zelf de organisatie het liefst omschrijven?

Nick: We hebben afdelingen gecreëerd die allemaal hun eigen ding doen met hun eigen verantwoordelijkheid en eigen aansturing vanuit een afdelingshoofd. Dus eigenlijk de klassieke vorm. Rondom ruimte meer beleidstechnisch zit bij Ontwikkeling & Handhaving, ruimte beheerstechnisch zit bij Openbare Werken en als het de samenleving aangaat valt dat onder de afdeling Samenleving. Dus dat is toch wel meer de klassieke vorm van ordening. En uiteindelijk komen die samen met hun portefeuillehouders tot uitvoering van wat door de raad en college als agenda is samengesteld. En daar binnen zijn ze best wel vrij waarbij de noodzaak tot integraliteit steeds groter wordt: integrale producten. Het gaat niet alleen over zorg want daar zit ook veiligheid bij. Dus zorg en veiligheid hebben heel veel met elkaar te maken. Die zitten op twee afdelingen. En wat je nu wel ervaart is dat in feite die afdelingsstructuren een barrière vormen om integraliteit te doen. En dat dat heel raar is dat zo'n afdelingsbarrière in de praktijk er blijkt te zijn. Om dan spontaan alles integraal te doen is toch best wel lastig.

Melvin: Waar merk je zo'n barrière dan in? Moeilijker communiceren tussen afdelingen of?

Nick: De producten en de aanleveringen die elkaar opzoeken. Het spontaan doen valt gewoon best wel tegen. De afdelingen op zichzelf zijn best zelfstandig. Afdelingshoofd integrale manager is verantwoordelijk voor wat binnen zijn of haar afdeling moet gebeuren, dus daarmee kunnen ze ook heel veel regelen. Dus als het gaat over bewijze van spreken over medewerker opleidingen, over werving en selectie, over dat soort dingen. Dus vooral een gedecentraliseerde verantwoordelijkheid.

Michelle: Oké, duidelijk. Dus je zegt eigenlijk, de afdelingen bewegen eigenlijk apart van elkaar, maar het valt onder een organisatie. Zo moet ik het eigenlijk zien?

Nick: ja.

Jessie: Heeft de gemeente een missie en een visie?

Nick: Dat is een van onze toch wel wat lastigere dingen. Want je ben politiek bestuurlijk. Waar wil je als gemeente naartoe? En wat wil je zijn? Daar begin je en vervolgens als afgeleide daarvan zou een ambtelijke organisatie moeten hebben die daarbij aansluit. En ik zie hier toch wel dat het lastig is dat de raad het heel specifiek maakt. Om heel specifiek te zijn van 'wat willen we nou zijn?' Zijn we nou een gemeente die heel goed is voor onze burgers, zijn we nou een gemeente die onze burgers blijft ondersteunen en hoe ga je dan om met je beleid? Als je zegt de inwonersinbreng is heel erg groot en belangrijk, daar zit heel veel kennis en kunde, dan moet ik daar vervolgens voor zorgen dat het ambtelijk apparaat op die manier met de mensen in gesprek gaat. En wat we elke dag nogal merken is dat we dat niet echt heel expliciet vast hebben gelegd. Waardoor we daar af en toe best wel verschillend inzitten. En waardoor uiteindelijk ook dingen niet die efficiëntie en effectiviteit krijgen die het moet hebben. Dus dat is nog echt wel een zoektocht. Het is een groene gemeente waar het goed wonen en recreëren is, waar de verenigingen heel erg belangrijk zijn. Dat soort open deuren zeg ik dan maar. Maar welk gedrag de raad dan wil laten zien naar die inwoners..

Melvin: Het is dus moeilijk om er een ding tussenuit te pikken?

Nick: Nou de gemeente zou kunnen zeggen: we gaan voor de kracht van de samenleving. De samenleving en de basis wat er speelt moet de samenleving met elkaar regelen, en wij zijn er als gemeente om dat proces te ondersteunen, te faciliteren en regel- en wetgeving niet tegen te werken bij wijze van spreken. Als je dat zegt dan, als je dat tot hoofddoelstelling maakt kun je vervolgens al je raadsvoorstellen en al je wensen die je maakt, tegen dat kader aanzetten. Want ga ik dan heel veel regeltjes maken, en zeggen van nou, vervolgens regelen we het zelf. Dan kun je zeggen van nou dan is er dus mantelzorg. Dat betekent dat mijn vader of moeder bij mij zou moeten kunnen wonen, als voorbeeld. Nou moet ik binnen mijn bestemmingsplan wat ik maak, mogelijk maken dat er een unit komt te staan waar mijn vader en moeder mogen wonen. Dus als we aan de ene kant zeggen "mantelzorg is belangrijk" en aan de andere kant vervolgens niet zorgen dat de woningen er komen. Dat zie je nog wel dat we daar nog op zoek zijn als overheid en ook als Nuenen, hoe doe je dat nou goed en hoe zorg ik dan vervolgens als college en als medewerkers dat willen met dat gedachtegoed ook onze stukken maken.

Nick: Ja, daar zijn we naar aan het zoeken. Bedrijven hebben dat veel meer, die willen iets uitademen: “we zijn een moderne organisatie”. Maar een overheid die zoekt daar nog wel naar.

Jessie: Zijn er wel kernwaarden bekend?

Nick: Ja, we hebben ons ambtelijk apparaat. De gemeente werkt met een functieberoep, we hebben een bestuurlijke management filosofie, die is overigens van 2017, die is aan een update toe. En daarmee hebben we merkwwaarden of ja, kernwaarden mee opgeschreven: zakelijkheid, professionaliteit en dat soort items. En dat is zeg maar het gemeengoed waaraan alle medewerkers moeten voldoen en waar we elkaar dus ook op aanspreken.

Michelle: Leeft dat dan ook onder de medewerkers?

Nick: Dat is heel verschillend en dat loopt ook wel weer weg. Dat is heel erg geroepen. Als je nou kijkt, maar jullie zijn nog maar heel kort binnen, ervaar je dat nou binnen de cultuur hoe wij met elkaar omgaan. Ik ben zakelijk, ik ben professioneel, ik kom mijn afspraken na ik spreek ik spreek anderen aan op het nakomen van afspraken, dus feedback geven en feedback ontvangen. Als je naar de dagelijkse praktijk kijkt, dan zeggen we allemaal wel dat het belangrijk is, maar het doen is veel minder aanwezig dan het zeggen dat we het doen. Dat is best wel lastig, dat aanspreken van goh je zou dat voor mij doen, heb je dat niet af, ik ben daar best teleurgesteld over. Dat vind ik jammer, daar heb ik last van. Dat is toch niet gemakkelijk om te doen. Het klinkt als een verwijt en dan wordt het te persoonlijk, terwijl je iemand zakelijk aanspreekt, we hadden een zakelijke afspraak. Dus we hebben de kernwaarden, we proberen ze steeds verder te hanteren, maar we zijn er nog langer niet.

Jessie: Wat betekent dat dan voor de algehele cultuur in de organisatie?

Nick: Nou we zijn bezig, ik weet niet of jullie daar al van gehoord hebben, ‘de basis op orde’ zijn we mee bezig. Nuenen, nou ja je leest het elke dag in de krant, daar is heel veel om te doen, boven gemiddeld. We komen van de situatie af dat we heel veel dingen niet goed georganiseerd hadden, dingen niet goed vast legde, geen goed archief doen. We zijn heel erg bezig om dat op te bouwen. We hebben afspraken en we komen afspraken na. Niet om ze te maken maar omdat dat op dit moment gewoon heel hard nodig is. Daar zitten we nog echt wel midden in en ik zie dat, als je nagaat wat leeft er voor cultuur als voorbeeld: we zijn bezig met informatiebeveiliging, hoe zorgen we er nu voor dat mensen niet aan onze spullen komen waar ze niet aan mogen komen? Dat is vooral in de computer maar dat is ook fysiek. Uiteindelijk zeggen we: als je ‘s avonds naar huis gaat heb je geen spullen meer op je bureau liggen. Dat is namelijk geen gemeengoed. Uiteindelijk kom ik een paar weken terug in een situatie waarbij ik in één kamer op drie verschillende bureaus geheime vertrouwelijke stukken liggen. In het Management Team hebben we het erover gehad, in de briefing hebben we het erover gehad, dat dat niet de bedoeling is. Zorg dat je bureau leeg is, ruim ze op. Vervolgens krijg je de discussie: ‘ja, maar mijn kast kan niet op slot’. Dus dat is een excuus zoeken. Dat is een excuus zoeken die begint met ‘ik kan zorgen dat mijn bureau leeg is, dus dan leg ik het in mijn la, als mijn baas niet zorgt dat die la op slot kan, ben ik niet verantwoordelijk als jij het uit mijn la haalt. Ik ben wel verantwoordelijk als het op mijn bureau ligt.’ Dus we zitten nu in een cultuur, daar ben ik mee bezig om dat eruit te halen, doe wat je zelf kunt doen en waar je zelf in ieder geval verantwoordelijk voor kunt zijn ben je ook verantwoordelijk voor, maar ga niet in het excuus zitten waarom je dingen die je wel zelf kunt oplossen, daar zitten we ooit in. ‘Ja maar ik heb geen kast die op slot kan, dat vraag ik niet, ik vraag of je je spullen van je bureaublad afhaalt.

Melvin: Maar er komt dan ook geen actie waarin geregeld wordt dat je kast wel op slot kan?

Nick: Nou ja, dat wordt opgepakt en er zijn ook wel collega’s bij die denken, hé ja, misschien moet ik mijn spullen toch maar eens opruimen. En gelukkig zag ik in diezelfde week bureaus die plotseling wel leeg waren. Maar als je het gaat hebben over cultuur dan zitten we nog heel erg in de ‘ja, maar-cultuur’.

Jessie: We hebben vanuit school, we werken natuurlijk heel veel met modellen, communicatiemodellen. Er is een model en die geeft eigenlijk weer of het een machtscultuur is, een rollencultuur, een taakcultuur of een personencultuur. Welke van die vier past het beste bij de gemeente Nuenen?

Nick: Jezus dan moet ik wel heel goed proberen in te schatten wat dat nou precies betekent want dat is lastig. Ik zou bijna naar personencultuur gaan maar wat is personencultuur?

Melvin: Echt op de mensen.

Jessie: Ja, echt op de mensen gericht, personencultuur.

Nick: We komen van een hele grote familiecultuur af, ‘het ons kent ons en het och gèrum en och wa zielig’, terwijl je hier zakelijk bent met elkaar. Daar neigt het voor mij wel naar, maar daar zitten we nu nog in en willen we graag uit komen want dat beseffen we wel.



Melvin: Hoe zou je het dan willen zien?

Michelle: Iets professioneler?

Nick: Nou ja, weet je met elkaar waar ik naar opzoek ben is dat we in de hectiek van alle dag afspraak maken dat je als medewerker dingen weet en dat je er zelf bij betrokken bent. Ik zeg het altijd heel simpel, we hebben 2800 uur per jaar dat we hier zouden kunnen zijn, daar gaan de vakanties af dan kun je 1400 uur werken, dan is het van belang om, wat voor werk je dan ook hebt, aan te geven wat verstoord mij en welke verplichtingen heb ik, bijvoorbeeld het Nuense weekblad of de Rond de Linde schrijven als voorbeeld bij communicatie en de pers belt af en toe. Dus die moet ik wel van mijn beschikbare uren af halen want die moet ik wel ter beschikking houden. Dan heb ik op zich nog een aantal uren over en die kan ik dan invullen met prioriteiten. Er moet een beleidsplan communicatie komen of andere beleidsplannen en dat wordt ingeplant. De medewerker maakt samen met het afdelingshoofd en bestuurder een planning. Dat is een planning waar we het samen over eens zijn. Als we dat op die manier afspreken heb ik de waarde van de dag te pakken, ik zal nog een keer kletsen en ik weet wat ik moet maken én ik kan tevens aan mijn afdelingshoofd vragen wat ik nog nodig heb: een cursus of weet ik het wat. Dus uiteindelijk ben je het met elkaar over jouw opdracht voor dit jaar eens. Zoals jullie je stageopdracht maken. Uiteindelijk ga je zo met elkaar werken. Als je dat met elkaar doet, want uiteindelijk zegt dan Diana of Anneke 'ik moet een nieuw presentatiebeleid maken en daar heb ik ook input voor nodig van collega's van andere afdelingen'. Dus dat moet dan ook georganiseerd zijn. Als je dit zo met elkaar aan de voorkant kunt doen, dan ben je de waarde van de dag voor een stuk kwijt, dan kun je ook zeggen 'ik weet wat ik moet doen', dus je weet ook wat je niet hoeft te doen, en als er iets nieuws bij komt dan kan ik zeggen 'ja maar, ik zou deze doen', dus welke haal ik eraf want dan kan ik die andere gaan doen. Dat spel. En dat spel beheersen wij niet goed. Iedere dag verzinnen ze wel weer wat nieuws, maar dat gaat niet want ik zou eerst voor jou dit maken en nou wil je dat. Wat gaan we doen? Kiezen. Ook richting afdelingshoofd. Je kunt ook zeggen ik loop in de planning, ik loop uit de planning, Dus die zakelijke dingen dat maakt het gewoon veel fijner werken. Want dan weet je eigenlijk als je 's morgens op staat wat je die dag gaat doen. Dat zou wel heel mooi zijn.

Melvin: Dat is dan meer taakcultuur denk ik.

Jessie: Ja, taakcultuur.

Melvin: Nog menselijk denk ik, want het blijven personen maar met als kern..

Nick: Ja, nou ja weet je omdat we van de familiecultuur afkomen, zullen we eigenlijk altijd best wel menselijk blijven. Wij zijn klein, de lijnen zijn kort, de collegialiteit is wat dat betreft best wel groot en het zal hier altijd vriendelijk blijven. Maar het mag een tikje zakelijker. Ja, professioneler.

Michelle: Wat dan ook weer in de kernwaarden staat.

Nick: Ja, dat staat allemaal in die kernwaarden.

Melvin: Samen met betrouwbaarheid en transparantie, dat heb ik even opgezocht van te voren.

Nick: Ja.

Melvin: Professioneel, zakelijk, betrouwbaar en transparant.

Jessie: Jij had een vraag over technologie toch?

Michelle: Nee, ja is er iets van technologie, ICT waar medewerkers onderling mee werken waardoor zij samen meer contact hebben of iets dergelijks? Want ik heb voorbij zien komen: MyCorsa, maar ik weet niet wat dat precies is?

Nick: Op zich hebben wij allemaal dezelfde omgeving, een computeromgeving. Plaats en tijd onafhankelijk van elkaar georganiseerd. Dus achter welke computer ik ook ga zitten en ik log in, krijg ik mijn werkomgeving. En in die werkomgeving zitten een aantal tools die we allemaal gebruiken. Dus Corsa, MyCorsa is het systeem waarin we de post opnemen de B&W voorstellen, de raadsvoorstellen, dus in feite is dat het oude archief. Het postregistratiesysteem. Workflow zit daar eigenlijk voor een stukje in. En zo hebben wij ook een pakket TIM, waarmee we klokken. Waarin je collega's kunnen zien, wanneer iemand naar huis is of wanneer je met verlof bent, waar je tijdverantwoording aan aflegt. Dus we hebben wel een aantal pakketten zeg maar. Een financieel pakket waar de digitale factuur in komt. Dus die geautomatiseerde omgeving die is best wel goed. Maar we hebben bijvoorbeeld ook een pakket waar geo-informatie in zit. Als ik daarin kijk kan ik de luchtfoto oppakken, dan kan ik naar streetview, dat kan ik aanklikken en dan sta ik voor het huis. En dan kan ik zo kijken, als iemand mij belt 'goh, die boom staat voor mijn huis', dan kan ik van achter mijn computer zo die boom in beeld brengen. Wij doen elk jaar minimaal een keer die foto's maken dus die foto's zijn wel actueel genoeg. Daar waar we vroeger nog voor naar buiten moesten. Dus we hebben best wel heel veel technische hulpmiddelen die ons helpen. Wat we nu geprobeerd hebben, dat hebben we per januari gedaan, alle medewerkers krijgen zo'n Chromebook, de laptop light zeg maar zo'n beetje. Die ze gewoon krijgen. Ze hebben allemaal een Token, als ze een vergadering hebben, kunnen ze hun werkomgeving bij hebben. We hebben hier een vergadering met elkaar, als we die met het Management Team hebben ze allemaal een Chromebook bij, ze hebben allemaal hun mail, ze kunnen in alle bestanden, ze kunnen in alle verslagen, je hoeft dus niet meer te schrijven. Dus daar proberen we in terecht te komen. Dus er zijn best wel heel veel van die dingen.

Michelle: Oke, en zijn er dan ook bepaalde methodes of procedures voor het maken van werkafspraken binnen dat systeem, of is dat anders, gaat dat anders?

Nick: Dan moet ik even op zoek naar wat jij bedoeld met 'werkafspraken', want daar zitten gewoon procedures in hoe je daarmee omgaat, dus als ik een B&W voorstel maak, dat zit gewoon zeg maar in het systeem daar is een format voor. Er is een beschrijving bij hoe je dat moet invullen. En als het dan naar het college gaat dan staat er bij welke dingen aan wie of wat je moet vragen en wat er op de agenda komt. Dus die zijn er al, dat soort afspraken, de procesbeschrijving die zijn er best wel veel.

Michelle: En ik hoorde je net ook tijdens het gesprek iets zeggen over een briefing. Die hebben jullie elke donderdag?

Nick: Ja, elke donderdagochtend om negen uur. Ik denk nou drie jaar zo'n beetje hebben wij briefing. Wat probeer ik daar te doen? Is op donderdagochtend, we hebben dinsdag college, College van Burgemeester en Wethouders. Het college van burgemeester en wethouders is dagelijks bestuur van de gemeente. Die nemen dus heel veel besluiten, die ze zelf mogen nemen of in voorbereiding naar de gemeenteraad, waar het definitieve besluit genomen wordt. Dat is een belangrijk moment. En we hebben het managementteamoverleg. Dat is wat we eigenlijk elke donderdagochtend doen, wat ik elk donderdagochtend dan eigenlijk doe is, stilstaan, bij de besluitvorming van het college. We hebben een voorstel geagendeerd, dat vonden ze goed of niet goed of daar hebben ze gevoel bij, daar hebben ze dingen over uitgesproken dat leg ik uit bijvoorbeeld. Of we hebben het er met het Managementteam over gehad. Zo'n verhaal straks van dingen op je bureau, clean desk, kasten, dat komt daar ook aan de orde.

Michelle: Oke, ja.

Nick: Waar we het afgelopen week ook heel erg over hebben gehad is de krant van vanochtend. De wethouder die opstapt, de toekomstvisie van Nuenen, wat doet het met je? Dus die donderdagochtend is een vrije inloop, iedereen mag komen. Daar wordt verteld en ik denk dat we hem nu ongeveer drie jaar hebben. In die drie jaar, zullen we dan zeggen, is het misschien drie keer niet geweest en de rest is altijd geweest. Altijd op donderdagochtend om negen uur, ik dat ik er zelf 95% van heb kunnen doen. Als ik er niet ben, dan doet een van de andere MT-leden het, die neemt het dan over. Dat is voor mij een heel erg middel, het is een vorm van interne communicatie om gevoelens te delen. We kunnen wat meer vertellen over wat een college nou vond.

Melvin: Het is een keer wat anders om te vertellen, of dat je het online post en iemand leest het gewoon.

Nick: Ja, en je ziet dat de belangstelling enorm groot is en blijft. En ook gewaardeerd wordt en wat we proberen is ook, wat ik probeer en dat lukt nog niet zo echt is collega's die iets hebben wat voor een ander ook van belang is en daar zouden kunnen zeggen om dat gesprek gaande te krijgen. Dat zou mooi zijn want iemand die echt iets heeft, waarvan hij zegt 'goh, ik ga nou deze week dit doen, en ik weet dat voor andere dat ook belangrijk is voor als de pers komt', dat zou ook mooi zijn als we daar in terecht komen.

Michelle: Ja, ja.

Nick: Dit wordt enorm gewaardeerd dit. Het is bijna verwijten als je niet komt. Het is vrije inloop, maar als je er niet naartoe gaat dan ja.

Michelle: Haha, 'hm, was jij er niet bij?' En zijn er dan nog meer andere communicatiestromen, want dit is er dan een van toch?

Nick: Ja, intranet. Interne communicatie is ondertussen best wel een ding. Interne communicatie is iets wat heel snel in de hectiek achterwegen blijft. We hebben internet en intranet. Op intranet hebben we dus zeg maar nieuws, kort nieuws. En je hebt regelingen, naslagsituaties. Bijvoorbeeld vanuit P&O maar ook vanuit de afdelingen. En wat je dus ziet is dat de attentiewaarde van het actueel houden ervan, dat die best wel lastig is en dat er ook regelingen op staan die er niet meer zijn of nieuws niet wordt bijgewerkt. Terwijl we wel hebben gezegd, 'we gaan niet communiceren via de mail'. Dus algemene communicatie via de mail dat doen we niet, daar moet je intranet voor gebruiken. Dus als je nieuws hebt, vandaag stond er geloof ik op dat er een nieuwe spreekkamer boven was, dan mail je dat niet maar dat staat op intranet. En dat kun je dus ook altijd terug zoeken. Maar het actueel houden daarvan, is best wel een lastige moet ik heel eerlijk zeggen. En daarnaast heb je afdelingsoverleg he, dus afdelingen hebben zelf ook nog een periodiek overleg en portefeuilleoverleg daar vinden uitwisselingen plaats. Dus je hebt altijd allerlei soorten er van. Maar de centrale communicatie gaat of via de briefing of via intranet.

Michelle: Dat zijn dus twee dingen, ja.

Jessie: Is dat zeg maar ook alle communicatie tussen alle afdelingen? Ook via intranet en de briefing?

Nick: Ja, over algemene dingen wel. Als het over werk gaat worden natuurlijk gewoon overleggen gepland.

Jessie: Oke.

Nick: Dus als er, vanmorgen in de briefing het vraagstuk cynthie aan de orde, dat raakt alle afdelingen. Dan worden ook mensen uitgenodigd.

Jessie: Als je kijkt naar medewerkers, worden zij dan beloond of gestraft, ja niet gestraft maar als zij iets goed of fout doen?

Nick: Onvoldoende zou ik zeggen. Als familie zijn we op zoek naar die zakelijke cultuur en je gaat dat goed met elkaar doen dan wordt belonen en straffen een heel logisch geheel in dat proces. Het gebeurt wel maar heel veel indirect. En nog niet onvoldoende concreet. Ook niet aan de beloningskant als ik heel eerlijk ben. Dat geldt wel beide kanten op.

Michelle: Oke, er is geen systeem voor om mensen extra te belonen?

Nick: Ja, die is er wel. Die wordt ook wel gebruikt. Wat we daarbij ervaren is dat het best wel moeilijk is, want wanneer is iets nou heel gewoon en wanneer is iets nou heel bijzonder? Dat is best wel lastige materie.

Melvin: Ja of vooral in een persoonlijke omgeving is het moeilijk om dat echt objectief te kunnen beoordelen?

Nick: Nou, het mooie zou zijn als je gewoon op het prikbord kunt hangen "Jantje, heeft een persoonlijke beloning gekregen voor het feit dat hij..", weet je, dan moet je het uit kunnen leggen. Dat zou het meest mooie zijn als je daartoe in staat zou kunnen zijn.

Nick: Dit lijkt best wel lastig omdat in een beloning komen ooit ook wel andere elementen aan de orde als puur zakelijk. Van 'goh, de betrokkene heeft het thuis best moeilijk, maar ondanks dat alles doet hij fantastisch veel, dus hij krijgt iets beloond'. Als hij het niet moeilijk zou hebben gehad, bij wijze van spreken, dan zou ik hem niet beloond hebben. Maar goed dat ga je natuurlijk niet vertellen, dat soort dingen. Of onlangs hebben we een crisisopvang gehad, die zat in de sporthal vorig jaar, en daar zitten mensen die hebben als functie rampenbestrijding of integrale orde en veiligheid en hoogopgeleide medewerkers. Die moeten dan wel heel hard werken en heel erg hectisch, maar het past best wel bij hun niveau van werken en het is bijzonder maar het is wel gewoon wat bij hun werk past.

Jessie: Ja, het is ook hun taak, ja.

Nick: Daar tegenover zat een mevrouw van Openbare Werken, die van Iraakse afkomst is en die tekenaar is bij ons, en die zei 'goh, ik ken een tolk, ik ga een tolk regelen, ik ga teksten maken'. En die steeg echt boven zichzelf uit, weetje. Dus ja, dat is bijzonder dus die hebben we beloond.

Michelle: Vivian denk ik?

Nick: Ja, Vivian. Dus die hebben wij beloond. Dat is echt bijzonder want wij zeiden 'je hoort hier te zitten, maar nou doe je iets boven je werk'. Dat is werkelijk fantastisch. Terwijl die rampenbestrijdster, ja een ramp is altijd hectiek, dat is altijd spannend. Het was wel bijzonder maar het paste wel bij het salaris dat ze kreeg. Dan vind ik dat daarmee op moet passen dat ik dat dus wel bijzonder vond om te belonen.

Michelle: En wie beslist dat eigenlijk, dat er beloond wordt?

Jessie: Ja?

Nick: Daar hebben we het Managementteam, de afdelingshoofden en ik zeg maar. Waarbij afdelingshoofden in basis alleen over hun eigen medewerkers gaan, dan kom ik bij jouw eerste vraag terug hoe zit dat dan, centraal/decentraal zeg maar. We hebben wel afgesproken dat we het afstemmen. Want wat in het verleden gebeurde, ik vond honderd euro best mooi! Terwijl mijn collega zei, ja vijfhonderd. De een krijgt voor iets bijzonders honderd euro en de ander vijfhonderd euro en ja dat moet je niet hebben. Daar moet je een systeem voor creëren. Dat stemmen we daar bijvoorbeeld in zo'n Managementteam af. Daar moet je, je andere collega overtuigen.

Michelle: Waarom iemand een beloning waard is?

Nick: Ja, snap je.

Jessie: En in hoeverre stimuleert de gemeente Nuenen medewerkers om hun taken naar behoren uit te voeren?

Nick: Dat proberen we zo goed mogelijk te doen he. We kijken naar opleidingen, heb je nog iets nodig? Waar loop je tegenaan? Dat soort aspecten wordt heel erg meegenomen in de gesprekscyclus. In het begin van het jaar dan maak je je werkplan. Dan heb je tussendoor 'hoe gaat het?' en aan het einde maak je de balans op. Ik denk dat eerste gesprek aan het begin van het jaar, waar we toen straks zeiden van 'wat ga ik doen?', in dat verhaal neem ik ook mee wat je ervoor nodig hebt.

Jessie: Oke.

Nick: Dan moet ik een stuk gaan maken van 'goh, dat heb ik eigenlijk nog nooit gemaakt, maar ik weet dat mijn collega mag daarmee naartoe, of er is een een-dagscursus voor 'zou ik die dan mogen volgen?' En dan ga je me vragen om te presenteren maar dat vind ik eigenlijk best wel spannend, weetje. Dat soort dingen. Dus dat maakt echt wel onderdeel uit van het maken van afspraken.

Melvin: En zit het dan ook wel in de medewerker die aangeeft van 'nou, ik wil het wel doen, maar..'

Nick: Nou ja, wat je ziet is dat wij medewerkers hebben die elk jaar zeventien opleidingen vragen en er zijn er bij die niets vragen. Dan is het een beetje aan het afdelingshoofd om die balans te vinden. Want die van zeventien die slaat natuurlijk nergens op en die nooit iets vraagt is ook niet goed. Want dan ontwikkel je ook niet.

Jessie: En hoe kun je eigenlijk de leiderschapsstijl van hier beschrijven? Hoe groot is zeg maar de kloof tussen medewerker en directie of medewerker en de raad?

Nick: Ik weet niet, maar dat is misschien voor jullie nog wel eens interessant. We werken met organisatiefeedback. Hebben jullie gezien?

Melvin: Nee.

Jessie: Nee.

Michelle: Nee ik niet.

Nick: Die is er. Die heb ik vorig jaar deze tijd in het leven geroepen. Dat is eigenlijk een bijzondere vorm van een medewerkers tevredenheidsonderzoek. Ik heb een oproep gedaan van 'wie wil kan binnen organisatiefeedback gaan kijken naar irritaties die we hebben en hoe we die op kunnen lossen'. De irritatie top tien. Als je die oplost ben je ze kwijt, die kun je vandaag oplossen. En wat zijn grotere aspecten die leven? Er zijn acht mensen die zich daarvoor gemeld hebben. Dwars door de organisatie heen, allerlei soorten ook en de organisatiefeedback. Die zijn in gesprek gegaan met collega's. Die hebben een pamflet opgehangen: schrijf maar! De een zegt van 'nou weet je, de koffie is niks, het is hier altijd koud, het papier is altijd op, mijn afdelingshoofd is waardeloos'. Dat ging alle varianten op. Honderdtachtig regels waarvan er bij wijze van heel veel opgelost konden worden in organisatorische zin. Dan willen ze toelichting of dit soort plastic bakjes op tafel, 'maak daar iets fatsoenlijks van, dat ziet er niet uit' tot leiding MT. Leiding en leidinggevende sturen de organisatie. Daar kwam heel veel kritiek uit. Wat je ziet is dat ze best wel zoekende waren naar wat doet nou het management team? Er zit best wel een kloof tussen die medewerker en die leidinggevende. We hebben dat wat nader uitgezocht, die organisatieclub heeft dat nader uitgezocht en dan zie je wel dat ze het afdelingshoofd als afdelingshoofd wel waarderen, maar het afdelingshoofd in de rol van Managementteam, want daar zit een verschil in he, in gesprek met medewerkers leidinggevende, maar in het kader Managementteam ben je breed verantwoordelijk. En wat doet nou het managementteam? En de eenduidigheid van het managementteam daar zijn best wel heel veel klachten over. Want waar ik zelf tegenaan loop, ik ben dit, ik ben drie jaar geleden gemeentesecretaris geworden, ik was afdelingshoofd, ik was afdelingshoofd ontwikkeling en handhaving. Daarvoor deed ik de bedrijfsvoering. Ik ben heel erg op zoek naar die kwaliteitsontwikkeling die verzakelijking van die familiecultuur naar de meer zakelijke cultuur toe. Geen excuses. Ik moet zeggen dat ik af en toe op moet letten om te kijken of mijn harmonie me nog volgt. Daar zit nog wel een verschil van cultuur in. Ik ben nog wel op zoek naar die meer zakelijke cultuur. Maar uiteindelijk, hoe beter we het geordend hebben, hoe beter onze systemen het doen, betrouwbaar zijn, onnodige dingen niet doen, de dingen die we doen en afspreken, wel doen, levert tijd op. Dan ben je efficiënter. En die tijd kun je gebruiken om na te denken en elkaar te helpen. En we doen nu nog te vaak dingen, niet in een keer goed. Dat betekent dat je het twee keer moet doen en dat kost je veel meer tijd. Wat ik heel vaak tegen kom, we beginnen aan iets en maken het dan 80% af en dan de implementatie het vastleggen dat vergeten we. Daarmee loopt het uiteindelijk weer in gedachte weg. Ga je later kijken, is het er niet. En uiteindelijk loopt die 80% af weer terug naar 30% en dan begin je weer van voor af aan. Dus plan, do, check, act en ook weer opnieuw he, evaluatiemomenten dat hebben we nog niet goed georganiseerd. Dat heeft te maken met de enorme waarde van de dag. Er is geen een bedrijf die heeft zoveel producten als een gemeente. Bestuurlijk best wel onrustig in Nuenen, gewoon bovenmatig onrustig. Dat straalt ook af op de ambtelijke organisatie. Dus dat is echt nog wel een zoekproces van hoe we daar in zitten. We zijn als MT, daar hebben we die organisatiefeedback, anders moet je maar eens een keer met Marije Stoltenborg of bij Pauline Janssen een keer gaan vragen wat ze doen, dat is voor jullie misschien wel interessant. Zijn opzoek naar hoe kunnen we nou die blik op leidinggevende als management hoe kunnen we die nou die sturing beter maken met elkaar. Daar zijn we echt wel naar opzoek. Dat is een hele mooie manier hoe we hier mee bezig zijn om gezamenlijk tot een nieuwe bedrijfscultuur te komen. En dan moet ik proberen om wat meer geduld te bewaren. En andere moeten proberen om een stuk mijn tempo te volgen.

Michelle: Het afstemmen, ja, ja. Even kijken want mijn vragen lopen een beetje door elkaar.

Jessie: Ja, ze lopen inderdaad een beetje door elkaar.

Melvin: Even kijken waar we verder gaan.

Jessie: Vinden er ook evaluaties plaats? Als iemand iets verkeerd doet wordt dit dan ook terug gekoppeld?

Nick: Wat wij steeds meer proberen is, als er iets gebeurd, we hebben bijvoorbeeld een crisis noodopvang, dat hebben we geëvalueerd, wat ging er goed? Wat zouden we de volgende keer zeker niet nog eens doen? Waarom gebeurde dat? Dat hebben we echt bekeken en een evaluatie opgemaakt. We hebben ook een stagiair gehad die deed bedrijfseconomie de aanleg van de Krolse Hoefdijk, dat is een hele grote weg die we een paar jaar geleden gereconstrueerd hebben die heeft in het kader van zijn stage een nacalculatie gedaan. We hebben bijvoorbeeld gekeken naar wat hadden we bedoeld, wat hadden we vastgezet, hoe zijn die vastgesteld en hoe is het in de praktijk gedaan? En wat zegt dat voor dingen voor de toekomst? We proberen wel steeds meer in dat soort dingen terecht te komen.

Melvin: En dat is dan vooral als er iets bijzonders gebeurd? Bijvoorbeeld als er vluchtelingen opgevangen worden, of een grote weg aangelegd?

Nick: Ja, nou wat ik ervaar wat heel moeilijk is, waar we het straks over hadden, als we mantelzorg willen hebben dan moeten we het bestemmingsplan goed maken. Je hebt het bestemmingsplan maken, dat is de beleidskant, dan heb je bouwvergunningen die komen binnen en dat is de uitvoeringskant en dan heb je handhaving als mensen toch dingen doen die niet mogen. Waar wij tegenaan lopen en heel vaak zien is dat we aan de voorkant dingen niet goed opschrijven waarvan mensen in de toetsing last hebben. Je ziet ook heel erg dat we zeggen van dat systeem moet beter gaan werken. Dat blijven we roepen maar dat werkt niet. Dat hebben we vorig jaar gezegd, dat moet een teamopdracht, dat noem ik nou maar een teamopdracht, in feite een actieve evaluatie. Ga nou met elkaar als partij in gesprek van hoe we dat nou beter kunnen gaan doen en hoe verantwoordelijkheidslijnen liggen. Dus we proberen wel ook zo actief de teams zelf, de medewerkers zelf, de planoloog gaat in gesprek met de vergunningverlener en met de handhaver, 'kerel, ik heb last van jou, je maakt geen goed bestemmingsplan en dan komt er iemand en dan moet ik handhaven maar dat kan ik niet want je hebt het niet goed opgeschreven.' Dus als je een nieuw bestemmingsplan maakt, kom alsjeblieft bij mij, dan kan ik ernaar kijken of ik er straks als ik moet gaan handhaven wat mee kan. Dat is die integraliteit weer. Dus heb ik gezegd er moet een teamopdracht komen, vergunning, toezicht, handhaving die het uitwerkt en die met een plan van aanpak komt. Dus op die manier proberen we dat wel steeds meer te doen.

Melvin: Hoe belangrijk is burgerparticipatie voor de gemeente?

Nick: Die wordt met de dag belangrijker, omdat de gemeente steeds meer taken krijgt, het geld er niet bij komt, we als organisatie best el heel klein zijn, met zoveel mensen zijn we niet. Dus eigenlijk zit er ook heel veel kennis en kunde in die maatschappij, in die verenigingen, in die instellingen, in mensen die al met pensioen zijn maar die nog wel dingen willen doen. Dus heel belangrijk, omdat er heel veel kennis en kunde zit, heel belangrijk omdat je dan de dingen die maakt ook aansluit bij de behoefte van de mensen.

Melvin: Ja, omdat je ze direct spreekt ook.

Nick: Ja, ja.

Melvin: Waar denk je dat de grootste kans ligt qua burgerparticipatie?

Nick: In het zorgdomein dat zie je toch wel. We hebben natuurlijk nu vanaf 1 januari die decentralisaties, zelf verantwoordelijk. Op het moment dat je dus dicht bij de mensen organiseert, mensen met elkaar in verbinding brengt, kunnen mensen langer blijven wonen, kun je voorkomen dat mensen naar dure instellingen moeten. Want dan kun je het in de eerste gezondheidszorg oplossen. Als je nou kijkt naar we hebben een bestuurskrachtonderzoek gehad in Nuenen. De provincie van gemeenschap hebben we moeten maken en daar staat het sociaal domein hoe dat ingevoerd is in Nuenen, als best een heel groot succes. En dat ervaren we ook wel dat dit ook zo gevoeld wordt. Dus daar zit de meeste kans.

Jessie: Is er een, ja dat is al moeilijk dat wat je zegt, heeft de gemeente een strategie? Een vast gestelde strategie?

Nick: Nee. Bestuurlijk niet en daarmee ambtelijk dus ook niet op die manier.

Michelle: Of een doel of zo?

Nick: Nee, nee want, nee daar zijn wij niet concreet genoeg in. Nee.

Jessie: Heeft dat dan te maken met de gemeente of heeft dat dan gewoon te maken met dat de raad en het college niet..

Nick: Nee, die is overal wel wat diffuus. Daar is Nuenen niet heel bijzonder in omdat je ook wel gewoon tweehonderd taken hebt. Om vervolgens daar één filosofie boven te hangen is wel bijzonder. Een bedrijf die alleen frisdranken maakt die heeft dat wat makkelijker als een gemeente die alle variëteiten heeft. Van veiligheid, zorg, nou gezondheid alles he.

Melvin: Dat is wat wij nu ook merken met alle modellen die normaal op bedrijven gespecialiseerd zijn die we nou op eens op een gemeente moeten toepassen.

Jessie: Dat gaat bijna niet.

Melvin: Maar denk je wel als er een strategie zou zijn, iets geformuleerd is, dat de organisatie dan beter zou werken?

Nick: Ja. Als je dus kijkt naar jouw vraag inwonersparticipatie. Als je zegt van 'daar gaan we echt voor, wij gaan echt voor inwonersparticipatie'. In een ultieme vorm kiezen we voor burgerparticipatie. En je doet dat in alles, dan haal je energie van buiten naar binnen, en worden medewerkers enthousiast. Dan ga je ook je creativiteit meer benutten. Dus daar ben ik wel van overtuigd.

Melvin: Ja want dan is je doel veel duidelijker dan weet je ook waar je voor gaat.

Nick: Ja dus ga je inderdaad ook heel veel regels afschaffen, he.

Melvin: Hoe bedoel je?

Nick: In dat perspectief ga ik heel veel minder regeltjes krijgen.

Michelle: Ja, omdat de burger meer te zeggen heeft.

Nick: Ja, dan gaat de burger gewoon meer doen. En de burger gaat dan ook op een betere manier met elkaar om, maar ga je het dus ook echt aan de burger vragen om te organiseren.

Jessie: Maar denk je wel dat het mogelijk is omdat de raad en het college niet echt op een lijn zitten?

Nick: Nou, in Nuenen is dat een probleem. Dat heeft heel veel te maken met vertrouwen en loslaten. Maar is wel echt is van de overheid van de toekomst.

Jessie: Hoe denk je, mag het misschien niet vragen, maar hoe denk je dat de toekomst van Nuenen eruit ziet?

Nick: Die is eindig he. Die stopt. Maar als je kijkt naar bestuurlijk Nederland, in zijn algemeenheid, ook in het bedrijfsleven, schaalvergroting is overal. Op een gegeven moment gaat dat ook over de grens heen. Een paar scholen zijn groter geworden, ziekenhuizen zijn groter geworden, banken zijn groter geworden, bedrijven worden groter, de vraagstukken zijn complexer, de wereld verandert zich sneller. Vroeger kon je een beleidsstuk maken dat was tien jaar van toepassing, dat bestaat al niet meer. Het is enorm wisselend dus wij moeten steeds meer doen, met weinig mensen, we krijgen wel heel veel werk erbij, niet heel veel mensen erbij. Dus daarmee wordt het ook heel moeilijk voor ons. We hebben te veel taakgebieden waar een mens op zit. En als die mens ziek is, is het taakgebied ziek.

Melvin: Ja, dan vervalt het helemaal.

Nick: Als Robin Brekemans de straatverlichting doet en Robin durft drie maanden ziek te worden en er gebeurt iets met die straatverlichting dan kan ik niks. Dan moet ik ergens deskundigheid inhuren. Dus uiteindelijk moet je een grotere schaal hebben om de vraagstukken van deze tijd aan te kunnen. Daar heb je allerlei bijzondere vormen in. Mijn persoonlijke visie is dat Nuenen te klein is, dat het groter moet. Ik zet niet dat Eindhoven beter is he. Zeker niet he. Maar groter als een niveau als in Helmond of veertig, vijftig, zestigduizend inwoners, daar ben ik heilig van overtuigd dat dat de toekomst is. En nu er een extern adviescommissie bij de provincie zit, weten we bijna zeker dat het daarvan gaat komen. Als de raad van zichzelf moet zeggen, wij houden op met bestaan dat is lastig. En zo'n extern adviescommissie, ik denk dat jullie daar wel van gehoord hebben dat de provincie die heeft ingesteld, die hebben geen last van emoties en dat soort dingen. Dit zijn de taken waar je gemeente voor staat, dit is de omvang van zo'n gemeente, kan het wel of kan het niet? Nou, het bestuurskrachtenonderzoek zegt eigenlijk al bestaat niet.

Jessie: Ja, ik heb het gelezen.

Melvin: Ja, was matig.

Nick: De bestuurskracht van de raad is slecht, van het college is het iets beter geworden en ambtelijk loopt het nu op het randje. Maar er moet niet veel gebeuren want dan val je om. Dat is slecht he. Dus Uiteindelijk heb ik daar dan gezien dat we de afgelopen jaren wel kwalitatief stappen hebben gezet, dat staat in het bestuurskrachtenonderzoek. Maar er staat je loopt wel op je grenzen, er moet niet veel gebeuren en dan val je om.

Melvin: Ja. Misschien een beetje raar om deze vraag nu in te steken maar hoe staat de gemeente intern tegenover veranderingen? Maar dan dus niet zo zeer van 'we gaan naar Eindhoven', maar echt intern?

Jessie: Als je dan een beetje terug kijkt naar het verleden inderdaad.



Melvin: Ja, in het verleden hoe veranderingen daar gegaan zijn?

Nick: Nou, dat is heel wisselend. Dat proberen we er steeds meer in te krijgen. Wat we natuurlijk als organisatie ook hebben gehad is de afgelopen vier, vijf jaar hebben we geen mobiliteit gehad. Er zijn gewoon geen mensen bij gekomen en geen mensen gegaan. Dat is nooit goed. Want als je het dan hebt over veranderingen, andere mensen geven altijd al verandering.

Melvin: Nieuwe collega's.

Nick: Ze komen altijd ergens vandaan en dan kijk ik 'goh, doen jullie dat zo? Dat ben ik eigenlijk niet gewend. Waarom gaat dat hier zo?' Dat heeft dus niet plaats gevonden. Daar zijn we echt wel naar op zoek om dat weer binnen te krijgen. In de vacatures is het ook heel erg van belang dat we dus ook kijken naar dat soort mensen, he. Je bent eigenlijk niet meer opzoek naar de vakspecialist maar eigenlijk meer naar een generalist en iemand waarbij je naar zijn of haar vaardigheden kijkt. Maar bijvoorbeeld ook jongen mensen. Daarom heb ik ook gezegd, twee jaar terug, 'ik verplicht jullie afdelingshoofden om minimaal twee stagiaires continu op je afdeling te hebben'. Dus zeg maar in de periode februari- juni twee stagiaires, en in september-december. Waarom? Dat komt allemaal tijd. Maar het levert als het goed is tijd op, en je krijgt gewoon nieuwe beelden, moderne beelden en moderne mensen binnen. Je moet dat willen. Werd niet met gejuich ontvangen.

Michelle: Oh, wij weg dus?

Melvin: Nou wij doen het gewoon heel goed dus. Nee, maar ik snap wel wat je bedoeld.

Nick: Het is heel erg belangrijk, 'ja maar..', Nee, mensen alsjeblieft! Allemaal HBO-stagiaires, je moet daar tijd investeren maar ze leveren ook gewoon tijd op. Maar gewoon zoals jij zegt, 'hoe staan we tegen vernieuwing?' Dan is dat nog best wel een stap die gezet moet worden.

Melvin: Dat kan best moeizaam zijn?

Nick: Ja. En ondertussen zie je gelukkig links en rechts steeds meer stagiaires.

Michelle: Ja, drie van communicatie, dat is veel.

Nick: Ja, ja.

Michelle: Nou ja, zit ik dan niet op de communicatieafdeling maar bij Openbare Werken op de afdeling.

Melvin: Nee, want bij communicatie zaten er al twee.

Michelle: Ja, maar wel op communicatiegebied afstuderen.

Jessie: Misschien niet echt van toepassing nu, maar ik wil het toch vragen. Heeft de gemeente een onderscheidend vermogen?

Michelle: Ja, een USP?

Jessie: Ja, ten aanzien van andere gemeenten?

Nick: Als organisatie bedoel je dat?

Michelle: Ja, je bent niet echt een concurrent van een andere gemeente denk ik, he.

Nick: Nee, nee. We hebben wat Nuenen bijzonder maakt is natuurlijk Van Gogh waar je iets mee kunt. Je hebt wel een beeldmerk, een dingetjes waar je wat mee kunt. Die je uit kunt dragen. Er zijn best wel wat trotse elementen in Nuenen. Ook de oude panden. Nuenen is bijzonder, vind ik, in zijn verenigingen structuur. Nuenen heeft echt heel veel verenigingen. Heel veel goede verenigingen. Heel veel mensen die toch heel veel dingen voor elkaar willen doen. De dorpsgemeenschap is echt krachtig. Hoe de carnaval leeft, voetbalverenigingen, maar ook schildercollectieven en heemkundekringen. We zijn best met heel veel mensen actief in Nuenen. De dorpsgemeenschap is gewoon heel veel sterker, als dé gemeente. Het is echt een mooi dorp wat dat betreft.

Michelle: Ik heb zo niet echt meer vragen, waar ik nu op kom.



Jessie: Ja, ik heb nog wel even een vraag met betrekking tot mijn onderzoek. Wat vinden medewerkers en wat vind je zelf van het intranet? Wordt het goed ingezet?

Nick: Nee. Wordt niet goed ingezet. En we hebben ook met de komst van Babette, samen met Diana, vroeger was het Diana, Anneke en Benedikte. Communicatie was dus te veel naar de achtergrond dus hebben we gezegd daar moet een nieuwe medewerker bij komen en daar is Babette bij gekomen. En daarbij is gezegd van daarmee moeten we ook een nieuwe communicatiestrategie maken, extern maar ook intern. Door de waarde van de dag, etc. zijn we daar onvoldoende in geslaagd. Waardoor het medium intranet nog onvoldoende wordt gebruikt. Dat kan beter. Het is wel een heel statisch ding. Voor hetzelfde geld, gebruiken ze bij wijze van spreken, het mag ook in een Facebookvariant zijn wat mij betreft, als je intern zou willen communiceren.

Michelle: Mensen aanklikken, fotootjes.

Nick: Dus het mag wat moderner alleen daar moeten ze dus nog verder naar kijken. Dat zal volstrekt beter moeten.

Michelle: Ik heb trouwens nog wel een vraag zit ik nu te denken. Want we moeten ook onze trends en ontwikkelingen omschrijven, wat speelt in de gemeente en landelijk ook. Zijn er dingen die jij zo weet, van 'nou dat moet je echt meenemen, of dit is echt iets wat er speelt'? Net, we hadden het ook over die burgerparticipatie.

Nick: Ja, dat moet je inwonersparticipatie gaan noemen.

Michelle: Of, ja inwoner ja. Klopt, ik heb het gehoord.

Nick: Een burger is niks.

Melvin: Is burger passé? Oh, dat moet ik even veranderen dan.

Michelle: In mijn verslagen heb ik het goed staan.

Nick: Ja, inwoner is veel persoonlijker, is veel directer als een burger.

Melvin: Ja, een burger is een nummertje.

Michelle: Ja, dat is meer afstandelijk. Ja, sorry, haha. Inwonerparticipatie.

Nick: Dat is wel leuk, jij herkent hem al wel vanuit de discussie.

Michelle: Ja, dat werd tegen mij gezegd, want ik zei het ook al te vaak en nu doe ik het weer.

Nick: Nee, maar dat is waar we mee opgegroeid zijn. Inwonersparticipatie is echt wel een ding. Om als overheid echt die aansluiting met de dorpsgemeenschap te krijgen. Dat is echt wel een trend. En een trend is ook wel, vroeger had je een gemeente en die deden alles. Wij zijn nu een gemeente waar we de Dienst Dommelvallei eigenlijk ook een stukje van ons is. Maar we hebben ook nog een stedelijk gebied. Het stedelijk gebied zijn de stad Eindhoven met omliggende gemeenten. Je hebt ook nog de SRE. Dat zijn de 21 gemeenten van Zuid-Oost Brabant.

Melvin: Rijk van Dommelvallei.

Nick: Maar je hebt ook nog het Rijk van Dommelvallei, je hebt ook nog de politie, de streek Dommelstroom dat zijn er zeven. Je bent veel meer een netwerkorganisatie aan het worden. Dat is ook wel een trend. Want het is niet meer zo, je moet elke keer nadenken, wat je ook doet, wie heb je nu nodig? En met wie heb ik dat nou? Oh, ben ik met het Rijk van Dommelvallei bezig, ben ik met die bezig, oh, nou heb ik die nodig. Oke, dit is met drie, dit is met een oke, nu ben ik alleen. Dat is echt wel iets wat als trend of als dingen leeft. Omgevingsdienst Zuid-Oost Brabant, veiligheidsregio Brabant-Zuidoost. En als je dan naar de raad kijkt, die zegt dan 'Wat heb ik er dan nog over te zeggen?' De raad was vroeger ook alles wat de gemeente deed en nu gaat regio Zuid-Oost Brabant of milieutoezicht of wat dan ook, die gaat iets vinden. Die bepalen eigenlijk het scenario. Dus dat is wel een trend vind ik.

Michelle: Kan het dan ook dat in de toekomst de raad helemaal van tafel is? Omdat je zegt dat nu ook andere partijen gaan beslissen?

Nick: Nou ik ben benieuwd hoe ze naar de bestuurlijke toekomst van Nederland gaan kijken. Blijven we nou een gemeente houden? Want alle gemeente in Nederland zijn hetzelfde? Of je nu tweehonderdduizend inwoners hebt of twintigduizend inwoners, je hebt dezelfde taken. De vraag is hoe logisch dat is. Ik ben wel benieuwd of wij bijvoorbeeld nog, dat hebben ze in Duitsland wel, verschillende gemeentes hebben. Dat je zegt: verkeer en vervoer dat komt bij Eindhoven zitten want dat houdt niet op bij een gemeentegrens, verkeer en vervoer gaat veel verder. Maar zorg dat laten we dan lokaal of beheer Openbare ruimte ook lokaal. Dus ik ben wel benieuwd van 'gaan we soorten gemeenten krijgen?' Dus taken op andere plekken leggen. En de gemeenteraad zal er altijd blijven.

Melvin: Misschien een beetje vergelijkbaar met hoe ziekenhuizen het doen? Als je aan je maag geopereerd moet worden moet je in Utrecht zijn want daar kunnen ze dat goed.

Nick: Ja, ja.

Jessie: En hoe gaat de gemeente Nuenen om met digitalisering?

Nick: Daar willen we heel erge stappen in zetten. 1) We zijn het bijna verplicht, he. De overheid die had vroeger de gemeentegids gaf antwoord. Nationaal uitvoeringsprogramma ICT, digitale overheid twintig twintig waarvan het Rijk wordt gezegd. Eigenlijk zegt het Rijk: je moet alles digitaal gaan doen. Waar we nu bijvoorbeeld naar op zoek zijn, waar toen straks MyCorsa werd genoemd, heeft elementen uit het workflowproces, een stukje analoog en een stukje digitaal. We moeten volstrekt naar een digitale wereld toe. Dus we gaan eigenlijk alles digitaal doen.

Michelle: In de gemeente zeg maar.

Nick: Nou daar buiten ook zoveel mogelijk. Maar interne werkprocessen zouden eigenlijk op een gegeven moment zonder papier moeten. Dus die maak je fysieker die B&M-voorstellen. Die maak je straks in de computer en via de computer wordt er een digitale handtekening gezet in plaats van een papieren handtekening. Dus digitalisering is echt wel een ding, alleen kost het heel veel geld, kost heel veel tijd en de gemiddelde leeftijd binnen de overheid is best hoog. Dus wat je gaat doen is oude mensen in de meest moderne technieken laten werken. En dat is nog best wel een overgang. Het 'zaakgericht werken' noemen we dat. Maar daarom hebben we bijvoorbeeld iedereen zo'n Chromebook gegeven om ze te laten wennen aan zo veel mogelijk met digitaal doen. Dus alles wat ze hier al in doen, is het stapje straks kleiner.

Melvin: Ja, langzaam opbouwen. Hoeveel jaar denk je nog dat het gaat duren voordat je volledig papierloos kan werken?

Nick: Nou er zijn al collega's die al die processen wel hebben. Er is altijd nog wel papier maar waar de processen wel al digitaal zijn. Dus dan zouden we daar toch over een paar jaar wel uit moeten zijn.

Jessie: Maar de gemeente Nuenen staat wel bekend om steeds meer vergrijzing en zo, hoe ga je daar dan mee om als steeds meer digitaal wordt? Die mensen weten allemaal misschien niet hoe het werkt.

Nick: Nou je hebt de medewerker Nuenen en het dorp Nuenen. Het dorp Nuenen is de meest vergrijzde gemeente van Nederland. In Nuenen wonen heel veel ouderen. Pensionarissen van Philips en het ziekenhuis zijn allemaal hier komen wonen of hier blijven wonen. Dat is ook het dilemma natuurlijk. Want 'Hoe ga je het aanbieden, hoe ga je het aan bieden aan de burgers?' Zoals de belastingdienst dat doet, die houdt op met de blauwe envelop. Dat is voor ons misschien niet zo erg omdat we toch met computers zijn opgevoed, maar voor mijn ouders is dat volstrekt weer iets anders dan dat het voor ons is. En hoe ga je dat nou in die overgangsfasen, hoe ga je dat verzorgen? Dat is best wel een lastig fenomeen. Ik weet wel dat je gewoon zoveel mogelijk digitaal moet doen. Zodat je niet meer naar het gemeentehuis moet om dingen aan te vragen. Maar dat betekent dat de mensen die dat niet kunnen, dat je daarvoor nu meer tijd hebt om die mensen te helpen zeg maar.

Melvin: Ja, zo kun je het ook bekijken.

Nick: Je komt niet naar het gemeentehuis om een paspoort aan te vragen, omdat je dat digitaal kunt maar de meneer met de wandelstok die komt nog wel dus hebben we meer tijd om die meneer te helpen. Het kan elkaar ook versterken.

Melvin: Dat vind ik wel een heel goed inzicht.

Jessie: Hoe is eigenlijk de relatie tussen de gemeente en inwoners te beschrijven?



Nick: Ik denk dat inwoners heel erg blij zijn om in Nuenen te wonen, ervaren dat ze hele goede voorzieningen hebben. Maar het instituut gemeente en het instituut politiek is de afstand erg groot mee. Kijk, als Omroep Brabant nu op straat zou lopen met de vraag 'wat vindt u nu van de commissie van de provincie en wat vind u wat er in Nuenen moet gebeuren?' Dan zullen niet heel veel Nuenenaren hardop roepen dat het allemaal zo moet, we blijven zelfstandig etc. Als je nu vijftien jaar terug gaat in de tijd, toen we ook dreigde naar Eindhoven te moeten, stond de burgerij nog veel anders ten opzichte van de overheid als dat ze nu staan. Dat is ook wel een maatschappelijke trend. Vroeger woonde ik in Lieshout en nu woon ik in Laarbeek, zou het mij dan nog uitmaken als Laarbeek in een nog groter geheel gaat? Volgens mij niet, he. Ik moet nu voor mijn paspoort niet naar Lieshout maar naar Beek & Donk, misschien moet ik straks dan naar Helmond maar dat is pas over vijf jaar of helemaal niet meer.

Melvin: Ja, als het dan toch digitaal geregeld kan worden?

Nick: De binding van de burgers met het instituut gemeente en gemeentebestuur best wel minder is geworden.

Jessie: Zijn er echt kenmerken van de gemeente Nuenen? Dat wapen dan?

Nick: Ja, verder..

Michelle: Ja, de vlag.

Nick: Ja dat soort dingen.

Melvin: Ja, dan staat in de gemeentegids ook de 'e' in Nuenen ook een hele betekenis heeft. Ik heb een stukje gelezen maar is eigenlijk niet helemaal blijven hangen.

Nick: Nou het oude logo zeg maar. Of, het oude logo? Het logo wat er nu uit gaat lopen, zat een heel gedachtegoed achter alleen ik denk dat dat drie mensen wisten hoe dat precies zat. Waar onze burgemeester heel erg op terug wil is het wapen. Dat toont wat meer professionaliteit.

Jessie: Even kijken, ik weet niet eens meer bij welke vraag we waren.

Michelle: Volgens mij zijn we er inderdaad wel doorheen.

Melvin: Ik kan ermee vooruit.

Jessie: Ja, ik ook.

Michelle: Nou ik denk dat we inderdaad wel genoeg informatie hebben.

Nick: Vinden jullie het leuk?

Jessie: Ja! In deze periode dat er juist zoveel gebeurt, dat maakt het wel spannend.

Michelle: Ja! Spannend!

Melvin: Ja, een hele dynamische actieve omgeving, ook communicatief heel interessant.

Michelle: Daarom heb ik nu ook voor een gemeente gekozen. Ik denk dat iemand van communicatie heel veel kan betekenen.

Jessie: Ja, daarom stelde ik ook de vraag over digitalisering. Dat is mijn opdracht. Ik ben wel benieuwd inderdaad want het is gewoon heel erg vergrijsd. En hoe ga je daar dan mee om inderdaad? Je kan alles wel online aan gaan bieden maar misschien staan mensen daar wel helemaal niet voor open?

Michelle: Ja, we zijn nu drie weken bezig dus we moeten nog even de rest ondervinden.

Nick: Het is natuurlijk ook best wel zoeken. Ga ook het huis in. Als je vragen hebt aan mensen of je bent op zoek naar iemand die je kan helpen met de opdracht, hou je niet in. Of je zegt, ik heb eens tijd en ga even ergens bij zitten. Pak de ruimte. Pak de ruimte. Pak de ruimte. Dat vind ik mooi om jullie echt te laten proeven, hoe werkt nou het werken, hoe gaat dat nou?

Melvin: Dat je niet alleen naar de sfeer hoeft te vragen maar deze ook echt meemaakt.

Nick: Kom donderdagochtend bij die briefing zitten. Gewoon doen. Kom gewoon luisteren. Dan zie je dan proef je, dan ervaar je. Als Babette of Diana in overleg gaat mag je gerust eens mee gaan luisteren. Dan ervaar je ook wat de communicatieadviseur doet. Als er een gesprek met een journalist is, vandaag of morgen, met de wethouder, vraag gerust of je daar gewoon bij mag zitten. Je moet ook aan je stuk werken, maar ga ook gewoon eens proberen, ga eens kijken, ga eens bij een afdelingsoverleg zitten. Hou je niet in wat mij betreft. Pak die kansen zou ik zeggen.

5.2 Coördinator en opzichter Blink

Geïnterviewde: Coördinator Hans Verhoeven, Opzichter Mat Janssen – Blink

Interviewer: Michelle Laros - Afstudeerder Communicatie

Datum: 25-03-2016

Tijd: 9.00 uur - 10.30 uur

Onderwerp: Afval scheiden en de rol van Blink

Michelle: Mijn eerste vraag is eigenlijk kun je iets meer vertellen over Blink? Wat is Blink? En wat doen jullie hier binnen Blink? Mag ik overigens 'je' zeggen?

Hans: Ja, natuurlijk. Graag zelfs. Blink is een GR en een GR wil zeggen een Gemeenschappelijke Regeling. De gemeenten hebben ervoor gekozen om een aantal activiteiten niet meer in eigen beheer te houden, maar een partner te zoeken, de meest geschikte partner om een aantal diensten in te kunnen onderduwen. Dat is in dit geval Sita, Suez geworden. Die twee, de gemeenten en Suez, die zijn een PPS geworden. Een PPS staat voor Particulieren Private Samenwerking. Dus dat is een privaat en een overheid. Daar is een bv. uit ontstaan en dat is de bv. Blink. En Blink verzorgt uitsluitend voor de gemeenten de inzameling, de reiniging, de activiteiten en diensten. Dus wij zijn een gemeentelijke reiniging en inzamelingsdienst. Zo moet je het zien.

Michelle: Dit is dus eigenlijk ontstaan vanuit de gemeenten, de omliggende gemeenten?

Hans: De vraag van de gemeenten, ja.

Michelle: En daar zitten Helmond, Asten, wat nog meer bij?

Hans: Helmond is begonnen als kern. Die heeft dat opgezet. Daarna is Gemert heel snel toegetreden, Laarbeek en Nuenen. Een aantal jaren daarna Asten en Someren en sinds dit jaar Deurne. Dat zijn ze.

Michelle: Oke, oke. En jullie rol hierin?

Hans: Ik ben de coördinator. Dat wil zeggen, in een andere benaming of bedrijfsvoering, de bedrijfsleider. Ik regel de gesprekken, de diensten tussen Blink en de medewerkers van Blink en de gemeenten. En Mat is de op dit moment een van de drie opzichters. Mat heeft de inzameling onder zijn beheer. Zowel de huis-aan-huis inzameling als de boven- en ondergrondse containers zoals kleding, papier, restafval of wat dan ook.

Michelle: Oke, oke. Nou mijn hele vraagstuk gaat dus over restafval dat dat minder moet worden. Dat zien we ook wel dat dit echt overal gaande is. En zou je mij dan ook kunnen vertellen hoe het restafval van deur tot helemaal het verwerkingsproces, wat zit daar allemaal tussen? Wat speelt zich daar af?

Hans: Dat zijn eigenlijk twee verschillende vragen die je nu stelt. Stel je de vraag van je wil afval reduceren, dus verminderen? En je zegt wat gebeurt er tussen de huisdeur en het bedrijf. Het verwerken. Dat zijn twee verschillende vragen. Welke wil je hebben?

Michelle: We beginnen denk ik eerst met het ophalen.

Hans: Gemeen hè?

Michelle: Ja, maar ik moet het niet door elkaar halen inderdaad.

Hans: Nee, wat het zijn echt twee verschillende dingen. Maar Mat doet eigenlijk in die hoedanigheid de inzameling dus stel ik voor dat mat dat verhaal even moet vertellen van het clusteren en de manier van.

Mat: We zijn dus inderdaad in verschillende gemeenten bezig met het clusteren. Het bij elkaar zetten van diverse afvalstromen. Het restafval, het GFT, de PMD en papier. Om de inzameling een stuk te versimpelen. Zowel voor de inzaamelaar als uiteindelijk ook voor de gemeenten. Dan hebben we natuurlijk verschillende manieren van het inzaamelen. Het restafval in containers, het GFT in container, het papier in verschillende plaatsen ook in containers, maar in de meeste plaatsen wordt papier nog los aangeboden. Dan hebben we nog de kunststof, in sommige gemeenten al de PMD. De Plastic, Metalen en Drankkartons. Dit wordt in zakken ingezameld en met inzamelvoertuigen wordt dit allemaal netjes ingezameld huis-aan-huis.

Hans: Kijk, wat de gedachte is, is dat wij met de gemeenten overleggen, hoe er efficiënte inzameling kan plaatsvinden. Dan doet Mat heel erg zijn best om dat zo efficiënt en zo kosten reducerend te doen. Maar daarbij doet Mat ook kijken, van hoe kunnen we afval nou verminderen? Dat is toch wel het hete hangijzer nu wat de omliggende gemeenten hebben afgesproken. En daar gaat hij dus volop mee aan de gang. Hoe kun je nou zorgen dat we minder afval krijgen? Hij kan niet met een producent afspreken: dát mag je niet meer maken. Dat moet je in een ander recyclebare vorm maken. Maar we kunnen wel met de gemeenten en ook met de burgers praten in de vorm van verenigingen, in wijken, in buurtschappen van 'als je het nou eens zo doet of zo doet, dan is het gemakkelijker, dan is het voor jullie goedkoper, want alles wat je niet in die vuilnisbak gooit, kost geen geld. Dus je gaat informatie geven aan zowel de gemeenten als aan de burger om afval te voorkomen. Dat is heel erg belangrijk.

Michelle: Maar daar ligt denk ik ook een deel bij de producent. Dan heb ik het over het materiaal.

Mat: Ja, heel veel.

Hans: Daar zit wel een lijn in. Want we hebben periodiek met alle gemeenten, ook in Nuenen, overleg. Die signalen die we dan krijgen van gemeenten, die doen wij, die geef ik aan mijn directeur. De directeur doet met Suez dat bespreken. Want dat zijn signaaltypes die wij ook met de overheid bespreken. Wij zitten dus in een overlegsituatie met de overheid en daar zit Van Gansewinkel in, daar zit Shanks in en daar zit Suez in. En wij geven de overheid signalen aan van: hé je moet eens daar naar kijken en daar naar kijken. Zo zie je dus dat er gesprekken gaan plaatsvinden tussen de producenten, overheid en verwerkers. Want dat moet een lijn zijn anders lukt het niet. De producent die maakt wat hij wil en wij zitten aan de achterkant en hoeven het alleen maar op te halen. Maar omdat er iets mee moet gebeuren, zitten wij ook te praten met de voorkant. Een mooi voorbeeld daarvan is, we hebben in Rotterdam een hele grote fabriek die de kunststof PMD recycle. Daar zitten we dus aan de achterkant. Er is iets gemaakt en dat is afval en daar kunnen ze weer grondstoffen van maken. Maar we zijn nu aan de voorkant aan het praten met een wasproducten producent, zo moet ik het zeggen, die Black Velvet. Dat is die zwarte fles, dan krijg je zwarte kleding. Die hebben ze als herkenbaarheid van zwarte kunststof gemaakt. Die zwarte kunststof is door onze machines, en wij hebben de meest moderne machines, niet te traceren, die herkent hem niet. Want zwart is niet doordringbaar. Dus wij zijn nu als eindverwerker met de producent aan het praten: stop daarmee want je krijgt een probleem want jouw product is niet te verwerken. Dat vindt hij lastig. Dus nou hebben we hem een advies gegeven. Maak nou een transparante fles met een zwarte wikkel. Dan kan onze machine toch die fles lezen, en jij kan op jouw wikkel toch laten zien wat je bedoeld. En dat hebben ze meteen gedaan.

Michelle: Ja, dat is slim.

Hans: Want die willen dus niet bekend worden met 'wij maken een product dat niet te recyclen is'. Want zo zetten wij ze wel op de markt. Als je niet wil luisteren, moet je voelen. Dus dat is een voorbeeld.

Michelle: Ja, je ziet ook met boterpakjes of zo, dat is samengesteld materiaal, dat mensen niet meer weten waar ze het weg moeten gooien en je kunt het niet goed verwerken.

Hans: Het weggooien dat is wel bekend. Daar moeten de burgers wel iets meer in gaan zoeken. Er zijn zogenaamde productalfabetten die geven precies aan welk product waar je dat moet laten. Een andere vorm zeggen ook de gemeenten, in onze inzameling in die PMD zakken die we ophalen, daar mag je dit, dit, dit en dit niet in doen. Het is wel bekend maar dan moet je iets dieper zoeken.

Michelle: Oke. Dus de partijen waar je eigenlijk mee te maken hebt aan de voorkant is de producent, jullie zijn zelf niet de verwerker maar de, hoe noem je dat nu?

Hans & Mat: Inzamelaar.

Michelle: Ja, dank je wel. De verwerker zit dan in Rotterdam?

Hans: Suez.

Michelle: Suez, ja.

Hans: De ene kant voor ons is de opdrachtgever de gemeente en de andere kant is Suez de verwerker en daar zitten wij tussen.

Michelle: Oke, dan is dat voor mij duidelijk. Er zijn heel veel afvalstromen en die worden door verschillende bedrijven opgehaald of hoe moet ik dat zien? Van Gansewinkel is dan weer een aanbesteding of hoe werkt dat dan? Je hebt Boks voor papier en Van Gansewinkel voor weer een andere stroom. Ik heb daar iets van opgevangen maar het zijn zoveel partijen ik zie door de bomen het bos niet meer.

Hans: Dat ligt aan de grote van de partij. Wat ik net zei, Shanks is een landelijk grote partij, Van Gansewinkel is een grote partij en Suez. Dat zijn de partijen die met de overheid aan het overleggen zijn over het landelijk beleid. Ook over, dat heet dan het LAB1 en LAB2, dat heeft te maken met alle afvalstromen, afvalverwerkingsproducten. Maar wij zijn de partij die echt aan het praten zijn met partijen van je moet eigenlijk links af of de wens is rechts af of dit kan wel of dit kan niet. En dat doet niet Boks en dat doen niet die kleine bedrijven. Want die drie die ik noem die zamelen eigenlijk alles in. Ferro, non-Ferro, kunststoffen, restafval, GFT en alles wat daar tussen zit. Boks doet alleen maar papier en karton. Die is gespecialiseerd in papier en karton. Zo heb je dus Humana, Symphanie dat is de nieuwe naam, die doet alleen kleding. Zo heb je dus kleinere bedrijven die doen alleen mono-stromen, en grote bedrijven die doen alle stromen.

Michelle: Krijgt Blink dan wel te maken met die stromen?

Hans: Hij noemt net op wat we inzamelen.

Mat: Ik wou net zeggen wij zamelen alleen al binnen Blink restafval, GFT, PMD, kleding, glas, papier in.

Michelle: Dus dan krijg je wel te maken met die mono-bedrijven ook?

Hans: Dan hebben we ook milieustraten. Alles wat dus niet aangeboden wordt aan huis, kunnen de burgers naar de milieustraten brengen. Maar daar zitten ook die PMD. Want als die burger niet wil wachten met zijn volle vuilniszak tot het huis-aan-huis wordt opgehaald, kan hij naar de milieustraat en kan hij de zak daar inleveren. Dus daar wordt ook bouw en sloop ingeleverd, daar wordt ook puin ingeleverd, daar wordt asbest ingeleverd, daar worden alle stromen ingeleverd die een burger kan hebben.

Michelle: En jullie zeiden al dat jullie he zo efficiënt mogelijk proberen te doen, maar hoe kun je het dan zo efficiënt mogelijk doen? Wat doe je daaraan dan?

Mat: Een heel goed voorbeeld is wat we nu samen op dit moment met de gemeente Nuenen aan het doen zijn. Het maken van de zogenaamde clusterplaatsen. Dat zijn dus locaties, plaatsen in een straat waar de burger zijn afval moet aanbieden, de zak moet aanbieden, het papier moet aanbieden. Dat houdt in dat het voertuig niet bij ieder huis hoeft te stoppen, maar op een straat dus twee, drie keer hoeft te stoppen. Dat verminderd dus het aantal stops omdat ze sneller kunnen werken. Dus uiteindelijk zijn we sneller door de route heen en is er minder moeite en zijn er minder kosten voor de gemeenten gemoeid. Dus dat is al een heel groot punt.

Michelle: Heb je dan nog iets misschien?

Mat: Hebben we nog iets?

Michelle: Of ben je gewoon constant bezig om dat zo te verbeteren?

Mat: We zijn daar constant mee bezig, we proberen dus ook nieuwbouwwijken, samen met de gemeente eens te gaan kijken hoe moet het straatontwerp zijn. Er is een lange tijd geweest dat alles compact en klein werd, met alle gevolgen van dien. Dan gaan we dus samen met de gemeente kijken van wat is mogelijk. Het plaatsen van ondergrondse containers daar waar het mogelijk is dat beweegt, verminderd het aantal vrachtvoertuigbewegingen door wijken heen. Daar gaan we dus samen met gemeentes naar kijken om kosten te reduceren.

Hans: Dat we dus de ene wagen in de gemeente voor de middag laten rijden en dan is die klaar en dan kan Mat zetten 'kom maar naar huis en ga hier de auto maar poetsen', maar we kunnen ook zeggen 'rij maar naar die andere gemeente', zodat in principe die auto multifunctioneel wordt. En in alle gemeenten ingezet wordt en niet vandaag hier en morgen daar. De gemeente betaalt ons allemaal. En dat proberen wij op die manier zo efficiënt mogelijk in te zetten. Wat Mat ook doet is de registratie bijhouden van de boven- en ondergrondse containers, en eigenlijk zeggen van juli hebben gezegd wij komen elke week die containers leeg maken, maar wij zien dat die maar voor de helft vol zit of een derde vol zit. Als we nou eens een lediging overslaan? Dan komen we niet wekelijks, dat heet dan alterneren, we komen alterneren. We komen een keer in de twee weken of een keer in de drie weken. Want elke keer als we rijden, kost het geld. Nou je rijdt vier keer in de maand, dan betaal je vier keer. Je rijdt twee keer in de maand, dan betaal je twee keer. Dat soort dingen zijn we constant mee bezig om efficiënt en kosten reducerend te werken. Want we zijn niet commercieel. We hebben een kostprijs, een basisprijs, en dat proberen we zo laag mogelijk te houden.

Michelle: Oke, oke. Een hele andere vraag is aanbestedingen. Hoe worden die geregeld? Ik heb daar iets van meegekregen hier in de bespreking maar dat was eigenlijk maar een klein dingetje wat ik daarvan opgevangen heb.

Hans: Ja, dat was nogal complex hè?

Michelle: Ja. Ik viel daar ineens in.

Hans: Aanbestedingen dat is een wettelijk vastgestelde norm. En dat wil zeggen om concurrentie open te zetten en de beste prijs te krijgen voor de aanvrager moet je alles binnen een bepaald bedrag op de markt zetten. Dat wil zeggen, als ik een nieuwe container koop dan hoeft dat niet. Maar als ik vijf nieuwe vrachtwagens wil, nodig heb, dan moet ik dat wel. Want dat gaat over een bedrag van, ik geloof 234.000 euro. Je hebt kleine aanbestedingen en die zitten onder een ton, dan heb je Nederlandse aanbestedingen, dan heb je Europese aanbestedingen en dat heeft te maken met bedragen. Als je nou een heel groot bedrag te besteden hebt, kijk de overheid die viaducten moet maken of wegen moet bouwen dat gaat over miljoenen, dan zou het verkeerd kunnen zijn om alleen maar die aannemer om de hoek dat te gunnen. Want misschien kan het wel veel goedkoper? Misschien zitten daar steekpenningen aan, meer geld aan, of iets anders? En daarom heeft de wet gezegd met grote bedragen dan moet je het meervoudig aanbesteden. Je hebt enkelvoudig aanbesteden en meervoudig aanbesteden, hoe groter het bedrag is, hoe groter, .. Je ziet wel eens dat wij als Nederlandse specialist wel met bagger, dan gaan wij in Saoedi Arabië baggeren. Nou kunnen ze dat daar niet, maar wij kunnen dat beter, efficiënter en goedkoper dus moet dat een wereldaanbieding zijn. Dat is lastig. Overheden zijn daar heel erg aan gebonden en grote bedrijven ook. Alleen je kan daar dus een beslissing in nemen, ik wil in welke vorm dan ook voorkomen dat het scheven ogen krijgt. Dus ik ga het aanbesteden. En de beste die wint. Of je gaat zeggen het wordt te complex voor mij en ik moet het aanbesteden want dan krijg ik de info en de nodige aandacht om iets uit te voeren. Alle kleine dingen die kunnen wij zelf, wij kunnen dat als Blink gemakkelijker dan een gemeente. Om te zeggen dat gaan we niet aanbesteden of dat gaan we wel aanbesteden.

Michelle: En wordt dat dan per afvalstroom bekeken?

Hans: Ja, dat moet per product zijn. Er zijn twee dingen bijvoorbeeld we zijn nu in Nuenen de milieustraat aan het verbouwen dat hebben we per onderdeel gedaan. Daar hoefden we niks aan te besteden want elk onderdeel valt onder de 100.000 euro. Ik heb gisteren gesproken met Someren en Someren wil een compleet nieuwe milieustraat en die spraken over dat de kosten ergens tegen de 2 miljoen lagen. Daar gaan ze dus al 60.000 euro uittrekken voor een vooronderzoek. Een bureau gaat een vooronderzoek doen en dat mag 60.000 euro kosten. Daarvan hebben wij gezegd, dat moet je niet doen. Wij hebben het in Nuenen nou ook gedaan. Wij kunnen het en we doen het per onderdeel. Dit kost 80, dit kost 40, dit kost 20. Dan hoeft je niks aan te besteden. We gaan meervoudig een offerte opvragen, dus eigenlijk altijd drie offertes opvragen om appels met appels te vergelijken. En daar zoeken we dan de beste uit en dat wordt dan de partner voor dat onderdeel. Dus het moet niet, maar het kan wel. Het aanbesteden is iets heel complex omdat je probeert het beste eruit te halen. Tegen de beste prijs en de beste service. Alleen die tegenpartij die wil zo min mogelijk betalen en zo goed mogelijk eruit komen. Hoe strakker dat er een aanbesteding op papier komt, en je praat over een aanbesteding met 50 pagina's, daar zitten specialisten die gaan ergens een gat in de maas zien te vinden. Want als ze dat aanbieden dan zijn ze nat. Dan moet je dit dus twee jaar, 3 jaar of 5 jaar doen en als ik een gat kan vinden dan hoeft ik het niet. Dan kom ik er onderuit. Dat is heel lastig. En daarom zijn de gemeenten in dit geval heel erg voor Blink, je hebt ook een Cure maar dat is even iets anders. Maar wat vandaag dus wel kan, hoeft morgen niet. En dat is de kracht. Een aanbesteding is, je moet een jaar lang dit doen. En roep ik dan ik hoeft het niet meer, dan zegt hij ja maar ik heb een overeenkomst van een jaar en dat moet je betalen en bij ons niet.

Michelle: Oke, dan is dat verhaal voor mij duidelijk. Als we kijken naar de inwoners, zij zijn eigenlijk de mensen die het afval maken en ook aanbieden. Krijgen zij, als zij verkeerd scheiden worden zij daarop gewezen op de een of andere manier of hoe gaat dat?

Mat: Ja, de beladers die hebben een controlerende functie. Die moeten de container leeg maken, de zak leeg maken maar die hebben daarbij een controlerende functie. Ze controleren dus echt de inhoud van de container. Ik wil niet zeggen dat ze iedere container controleren maar het is gewoon een deksel open maken en een eerste blik. Zien ze daar verkeerd afval in zitten, dan wordt er een kaart uitgeschreven die wordt aan de container gehangen, de container wordt niet leeg gemaakt en er wordt op het label aangevinkt 'uw container bevat verkeerd afval' dus ja, daar wordt weldegelijk naar gekeken. Hetzelfde geldt voor de inzameling van het PMD. Het staat duidelijk op de zak wat daar eigenlijk in mag zitten, maar de mensen zijn heel inventief. Er komen tuinstoelen in, bumpers van auto's, noem maar allemaal op. Dat wordt dus niet meegenomen.

Michelle: Oke, en zitten daar dan ook nog consequenties aan? Je laat weten dat het dan niet geleegd is of wordt de container dan niet geleegd?

Mat: De container wordt niet geleegd nee. De container wordt niet leeggemaakt, blijft staan, de kaart wordt eraan gehangen. De burger gaat vanzelf bellen met het MIC, naar het Milieu Informatie Centrum en geven ook meestal wel de reden aan van 'ik heb een kaart aan de container, hij is niet geleegd'.

Michelle: En daar kunnen dan consequenties aanzitten als boetes of iets dergelijks? Of de eerste keer is dat nog niet zo?

Mat: Boetes dat is dus echt niet aan ons. Dat is dus aan de gemeente. Als dat zich veel voorkomt op hetzelfde adres dan heb ik contact met de gemeente en dan gaat er een BOA op af.

Michelle: Wat is dat dan?

Mat: Een BOA is een Bijzonder Opsporings Ambtenaar van de gemeente. Handhaving bij de gemeente. Die gaat daar controleren en die kan een bekeuring uitschrijven. Die kan een proces verbaal opmaken en die kan bekeuringen uitvoeren daarvoor.

Michelle: Dus daar zitten weldegelijk consequenties aan.

Mat: Op den duur zitten daar weldegelijk consequenties aan.

Hans: Maar daar zit nog een stap tussen. Die container heeft een chip als het een container is. Dan kan die container digitaal dat nummer op de Blacklist zetten. Onze auto kan die container dan ook niet meer leegmaken. Dus als die burger bijvoorbeeld niet zou betalen. Dan kan de gemeente die container op de Blacklist zetten, wij hangen hem eraan maar die auto doet gewoon niks. Die chip mogen wij niet pakken. Dus dan wordt die container ook niet meer geleegd.

Michelle: De beladers die halen het op. Zit er ook enige controle op de beladers hoe zij het afval ophalen? Want ik kan me voorstellen misschien doen zij ook wel iets?

Hans: Ja, daar zit hij.

Mat: Ja. De norm bij ons ligt heel erg hoog. Burgergericht, klantvriendelijk, netjes werken, netjes terug zetten. Wij verwachten van de burger dat zij het netjes aanbieden, wij verwachten ook van onze mensen dat zij het netjes ophalen en altijd beleefd blijven. Daar vindt dagelijkse controle op plaats.

Michelle: Ja, daar wordt wel naar gekeken echt?

Mat: Ja.

Michelle: Dat kan gezegd worden natuurlijk, maar het moet ook echt gebeuren.

Mat: Het moet een visitekaartje zijn. De mensen zijn een visitekaartje van ons bedrijf. Dat verwachten we ook van hen.

Michelle: Heb je dan ook wel eens meegemaakt dat iets niet goed gaat of dat er iets niet helemaal lekker gaat?

Mat: Tuurlijk. Onze beladers zijn ook mensen. Wat we op het moment heel goed merken is dat met name de drukte in het verkeer, men heeft geen geduld meer, en het is allemaal tuuttuuttutt, de jongens moeten af en toe springen, omdat er weer een auto voorbij wil of wat dan ook, dan zijn onze mensen ook niet altijd even vriendelijk. Dan worden ze wel op het matje geroepen. Zodra hier een klacht binnen komt, wordt iedereen er persoonlijk op aangesproken.

Hans: Kijk, dat wat Mat zei dat is een ding, de drukte op de weg, de veiligheid die wij eigenlijk heel hoog in het vaandel hebben, met toolboxen en met gesprekken dat ze goed op moeten letten, van de andere kant en dat mag ook gerust gezegd worden heeft wel eens een medewerker, en we werken met jonge medewerkers en we hebben de wettelijke bepaling P90. Daar heeft de wet van gezegd daar zit een leeftijd, bij het mogen heffen van containers, aan. We moeten met jonge mensen werken, ze moeten ook erg hard lopen, die hebben ook wel eens een baaldag. En dan laten ze een container vallen en die rapen ze niet op. Of ze laten afval vallen en dat rapen ze niet op. Ook daar is Mat voor want er belt een burger of hij ziet het zelf want hij rijdt zelf rond, dan spreekt hij ze daarop aan. Omdat wij vinden dat het van begin tot eind correct moet zijn. En als je dus afval laat vallen, hij heeft een schep en veger aan boord, dan ruimt hij het op. Als hij de container op de grond laat vallen of hij gooit hem om dan zet hij hem recht. Mat geeft ook in zijn werkoverleg, in zijn presentaties foto's, zo biedt de burger zijn container aan en zo willen we hem terug hebben. Je zet hem daar neer waar die thuis hoort. Je zet hem op die manier neer zoals deze thuis hoort te staan. En daar wordt op gecontroleerd.

Michelle: En dan zijn er dus wel eens bijeenkomsten met die beladers om daarover te praten?

Mat: Ja, we hebben sowieso ieder kwartaal een werkoverleg waar alle chauffeurs en beladers bij zitten. En mocht het nodig zijn dan wordt iedereen naar binnen geroepen en dan wordt alles netjes verteld.

Hans: Wij zeggen zelfs, omdat op een vuilniswagen zit een chauffeur en een of twee beladers, en wij zeggen zelfs dat als je in een gemeente bezig bent waar twee of drie auto's bezig zijn. Er is een chauffeur verantwoordelijk voor de hele groep, maar uiteindelijk is de chauffeur de kapitein op het schip, die bepaald wat er gebeurt. Die spreekt ook de beladers aan van dat doe je niet goed of je kijkt niet uit of je bent dit of je bent dat, dat vinden wij heel belangrijk. Als Mat, want Mat kan niet overal tegelijk zijn, dat zij dat ook doen. Zij horen ook te bellen, onze policy is zelfs zo dat de beladers, als die in de auto zit, dan moet die mee op het verkeer letten, want een vrachtwagen is levensgevaarlijk. En als die dus rechtsaf slaat moet die belader meekijken. En als die dat niet doet omdat hij de hele dag op zijn telefoon ligt te spelen en spelletjes ligt te doen, hebben wij de chauffeur gezegd 'pak dat ding af, flikker het uit het raam'. Letterlijk. Dan komt die belader maar bij ons en dan heeft die pech. Dat meen ik serieus. Zo strak zitten we erin.

Michelle: Dus de chauffeur moet ook echt wel een soort eigenschap hebben dat hij dat ook wel kan. Dat hij ook zeker de mensen op kan wijzen.

Mat: Ja, ja.

Michelle: En daar worden ze ook echt wel op getraind of iets dergelijks?

Mat: Getraind is een groot woord maar wel in begeleid. Natuurlijk, we hebben zo veel chauffeurs en iedereen is anders. We geven ze wel de handvatten mee van doe het nou even zo, probeer het nou eens op die manier te doen. Probeer zelf rustig te blijven.

Hans: Er zijn twee manieren en dat is we halen chauffeurs binnen in een sollicitatieprocedure. Dan zit dat in het gesprek. Dan komt dat echt in het gesprek: kan je leiding geven aan jouw beladers? Sta je boven jouw mensen? Dat is een. Twee doen wij natuurlijk een opleidingsproject. Ik heb vanmorgen een mail weggestuurd naar een belader die zijn rijopleiding heeft gehaald en uiteindelijk chauffeur wordt. Daar ligt dat natuurlijk net iets anders. Want die is al bij ons in dienst en wij zien dat hij een meerwaarde heeft, wij proberen iedere belader wel een chauffeur te laten worden. Dan hebben we niet in beeld of hij ook dat karakter heeft. Want we hebben best van die goedgezonden, die graag willen werken maar niet dat leidinggevende structuur in zich hebben zitten. En dan kunnen ze het wel eens vragen, en Mat spreekt ze dan aan, even gas erop, even zeggen dat dat niet mag. Even zeggen dat ze uit moeten kijken. Uiteindelijk leren ze het maar bij sommigen zit dat er niet in.

Michelle: Nee, kan ik me voorstellen. Zijn er dan ook risico's verbonden aan het inzamelen van afval? Die beladers dan niet kunnen of willen nemen waardoor het afvalscheidingsproces wordt belemmerd?

Mat: Het afvalscheidingsproces heeft de belader geen invloed op hè.

Michelle: Nee, ja eigenlijk de inzameling alleen.

Mat: Alleen de inzameling. Daarop heeft het ook weinig invloed. Het enige waar het invloed op heeft, is het efficiënt werken? Kijk, datgene wat aangeboden wordt in de container daar heeft hij geen invloed op.

Hans: Hij kan hem laten staan, of hij neemt hem mee.

Mat: Ja, hij controleert de inhoud en dat is nog maar heel vluchtig. GFT dat is heel tricky, mensen zijn heel inventief. Het huisvuil onder in de GFT container legen omdat de GFT container goedkoper is als de huisvuil container. En als het gras bovenop ligt en hij maakt de deksel open en ziet dat niet, als de wagen kiept is hij al te laat. Dus daar heeft hij geen invloed op. De eerste vraag beladers en risico's, ja ze zijn verbonden aan risico's. Verkeer, mensen zijn niet meer geduldig, dus daar moet je al de hele dag voor opletten. Wat valt er uit een container? Er komen stofwolken uit een container dan denk je wat is hier aan de hand, wat zit er eigenlijk in? Echt gevaarlijke stoffen zullen er niet in zitten als het goed is. Maar het komt wel eens voor, het poft en ploft toch wel eens behoorlijk met name met droog weer in de zomerperiode.

Hans: We zetten ook wel eens een wagen stil omdat er explosieven in zaten. Bijvoorbeeld zo'n verzamelaar, dan heb ik een granaat. Of op het moment dat die in de container zit, dan zit die in het afval, dan is dat vrij veilig. Maar op het moment dat je hem gaat kiepen, kan er van alles gebeuren. Dus in die vorm lopen ze best wel risico.

Mat: Het beladen met zakken. Als er scherpe voorwerpen door een zak heen steken, en die jongen die grijpt in de stapel zakken.. Dus ja, die dingen gebeuren ja.

Michelle: Even kijken, ik had nog een vraag over de beladers nog eentje. Ja, zij staan eigenlijk het dichtst bij de inwoner en hoor je dan ook wel eens van de beladers zelf klachten die vanuit de inwoners komen?

Mat: Ja.

Michelle: Of ook dingen die goed gaan misschien want dat is ook heel belangrijk?

Mat: Beide, beide, beide, ja. We horen wel eens via de beladers dat burgers komen klagen. We zijn vorig jaar overgestapt in Nuenen om het restafval een keer per vier weken in te zamelen. Heel veel burgers komen dan bij de belader klagen van dat dat niet kan. Dat ze niet uitkomen met hun afval en weet ik wat allemaal. Die signalen vangen we op en worden ook allemaal een-op-een doorgespeeld naar de gemeente. Ook over het inzamelen op zich, het inzameltijdstip. Gisteren nog, komt een burger achter een jongen aangerend om half 10 'jullie komen veel te vroeg, jullie moeten later komen'. Maar dan zeggen we netjes, half 8 is het eigenlijk toch wel. 'Maar dat vind ik te vroeg half 10, kom maar 's middags'. Maar er zijn ook burgers die heel netjes zijn die het werk echt wel waarderen, met name op het eind van het jaar met kerstmis en nieuwjaar dan hangen er zakjes aan de containers voor de jongens. Met heet weer komen ze met ijsco's naar buiten, met drinken naar buiten, daar zijn ook heel veel burgers die dat doen.

Hans: Maar er worden ook klappen uitgedeeld. Een burger die gewoon kwaad is omdat wij die container niet op de plek neerzetten, waar hij wil. Of dat hij denk dat de belader grof is geweest, of dat hij een probleem heeft met een auto, en dan noem ik maar of Van Gansewinkel of Sita of wat dan ook. We hebben filmpjes dat beladers achterna gezeten worden. Ja, ja echt wel. En een klap krijgen. We doen dan ook wel aangifte daar zijn we kort klaar mee. Maar van de andere kant hebben we natuurlijk ook wel eens beladers met een kort lontje. De verkering is gisteren uit gegaan en die heeft nou een probleem, de burger zegt iets verkeerd en hij scheld ze uit. Dat kan ook hè. Ik bedoel het is wel tweezijdig. Dus ja, dat gebeurt. En we zeggen altijd we gaan niet in discussie met de burger, want de burger heeft altijd gelijk, dat winnen we toch nooit. Je belt Mat als er iets is. En als er iets ernstigs is bel je meteen de politie. Punt. Dus ja, dat gebeurt wel. Dat komt zeker voor.

Michelle: En ook daarvoor zijn bijeenkomsten, dat ook dat goed besproken wordt? Dat dat ook eruit gehaald wordt?

Hans: Altijd individueel. Als iemand klappen heeft gekregen of er is een ongeluk gebeurd, dan houden we hem binnen. We hebben altijd trajecten, we hebben mensen in dienst die begeleiding kunnen geven. We doen iets bespreken want binnen zo'n grote organisatie als Suez, Suez is een wereldbedrijf, gebeuren helaas elk jaar dodelijke ongevallen. Wij maken dat altijd bekend. Als het nou in Spanje is of in Engeland is of in Australië is. Wij maken bekend dat er in onze branche een dodelijk ongeval heeft plaatsgevonden. Dat doen we analyseren dat doen we bespreken. We doen ze constant erop attenderen, het kan zomaar gebeuren. Dat kan een vrachtwagen zijn, een chauffeur die achteruit rijdt en een belader pakt, of een klant pakt maar het kan ook een belader die oversteekt en die ene auto heeft geen geduld en die schept hem. Dus dat soort dingen dat kan. Maar we krijgen ook complimenten. We krijgen echt via de mail complimenten binnen van ik wil toch gezegd hebben dat ik goed geholpen ben. Want ik was te laat, hij stopt, hij komt terug achteruit. Die krijgen we ook.

Michelle: Dat is fijn.

Hans: En beladers die gaan met pensioen en krijgen van de straat bloemen. Niet elke dag, maar dat zijn wel de momentjes van oké we doen toch leuk werk. En we hebben toch de band met de gemeenten en met de burgers. Als je nou ziet in Nuenen, waar Mat heel druk mee bezig is geweest, van kunststof naar PMD. Het clusteren hebben wij heel veel met wijkraden en buurtschappen gesproken. En daar hebben we hele avondsessies gedaan, en dat is best intensief en wij lopen dan ook met gemeenten in die wijk rond en dan gaan we met die mensen praten. Dan zie je in eerste instantie 'poh, ik moet toch betalen?'. Maar vervolgens als je dat uitlegt, na twee, drie weken dan zijn ze heel anders en dan is het oke.

Michelle: Ja.

Hans: Dat ligt heel veel aan je gedrag, je houding aan je communicatie. We hoeven het maar in te zamelen maar als je een stapje meer doet, dan bereiken we veel meer. Dat is belangrijk.

Michelle: Ik kan me ook voorstellen dat beladers ook ergens verbeterpunten in zien. En die worden dan ook aangekaart? Daar wordt ook echt naar gekeken?

Mat: Tuurlijk de ervaren beladers die de routes kennen, die komen met verbeterpunten met route-aanwijzingen, kan dit niet zo, kan dit niet zus. Dat kan altijd alleen maar in overleg met de gemeente. Maar als ze met echte goede punten komen dan wordt daar echt naar gekeken. En iets mee gedaan. Daar zijn natuurlijk werkoverleggen voor maar ze hebben allemaal mijn nummer ze kunnen me allemaal vinden en dat weten ze ook en daar wordt ook echt gebruik van gemaakt, ja.

Michelle: En door die verandering, dat we met zijn alle naar die afvalvrije samenleving willen, wat kan Blink daaraan bijdragen? Wat doet Blink daarvoor op het moment?

Hans: We zamelen het niet meer in. Helemaal niks meer.

Michelle: Zo simpel is het.

Hans: Nee, wij doen heel veel omdat wij dus de partner zijn die beschouwd wordt als kennis. En dat is het mooie dat Suez er aan de achterkant bij zit, omdat die er wereldwijd betrokken bij is, in een aantal elementen die daar van belang zijn. Dus het is de opbouw van kennis en het geven van advies wat eigenlijk het meest belangrijke is. Op het moment dat de gemeente iets geeft, kan ik naar Mat, en dan kan ik links af of rechts af, en dan kan ik naar Suez dit heb ik en wat doen we ermee? En soms weet ik zelf ook nog wel eens iets. Dus dan geven we dat advies. De gemeente wil ook vaak niet in een keer hele grote stappen. Dat kan niet, pak eens heel even een klein stapje. Als je dan gaat kijken naar die afvalvrije samenleving dan geven wij de gemeente advies en we gaan weer bij de overheid en bij de producenten praten van kan het niet anders? Als je nou gaat kijken, want de gemeenten hebben een convenant getekend, dat ze in 2020 nog maar 5% afval willen, dat moeten we nog even zien maar als je 75 tot 80% reductie haalt dan ben je al een heel eind. We zijn nu de milieustraat aan het verbouwen en dan zie je dat de burger gratis elke dag 24 uur die gratis grondstoffen kan laten aanbieden. En op het moment dat je dat soort stappen doet, heb je dus minder afval. In twee grote lijnen halen we dan het restafval en het GFT op, we gaan nu kijken in het GFT, in het groente, fruit en tuin, wat zit daarin? Daar zit ongeveer 65% tuin in. Nou als je tuin eruit haalt, dan hou je nog maar 45% mag over. Dan ben je al hele grote stappen aan het zetten. We doen afvalanalyses, we laten een bedrijf, daar zijn we op dit moment mee bezig, die heeft een lijst en die gaat in Nuenen inzamelen en dat wordt apart hier neergezet, dan laten we een bedrijf komen die sorteert dat helemaal uit, tot op het laatste stukje papier. En die geeft een rapport in het afval zit nog zoveel kleding, zit nog zoveel, kunststof, nog zoveel papier, zoveel ijzer. Daarin kan je dan sturen. In Nuenen, dat weten we, daar wordt nog veel te veel kleding, te veel papier of te veel weggegooid. En dan gaan wij met dat rapport de gemeente en de burger adviseren, triggeren, jongens haal het er nou uit. En dat kun je op allerlei manieren. We deden een keer per maand papier bijvoorbeeld. Dat is zo belangrijk dat er dat uitgaat, misschien moeten we dat wekelijks doen? Dan heeft de burger daar geen last van. Of misschien moeten we op hoeken verzamelplekken. Want een burger zegt nou mag ik maar een keer per week, of een keer in de veertien dagen of een keer per maand. Maar als je ze constant laat gaan, als ze het hondje uitlaten of als ze naar de dokter gaan, of ze gaan de boodschappen doen en ik kan het neerleggen, wordt er veel meer gesorteerd. Dus er zijn heel veel manieren om afval te reduceren. En ja de Ladder van Lansink zegt voorkomen is beter. Dus het niet produceren. Je ziet nu op 1 januari is er een nieuwe wet ingegaan dat de bedrijven een plastic tasje niet meer mogen geven. Dat moeten ze verkopen. Dat is lastig.

Michelle: Je merkt dat verschil, ja.

Hans: Je moet er even aan wennen maar er is heel veel afval verminderd en wat wij doen is, allemaal moeilijke woorden, cradle to cradle. Je hebt iets, je doet er iets mee en we maken er weer een basis van. Wij maken dus die PMD zakken, die maken wij van het kunststof dat erin zit. Dus we zamelen het kunststof in, die gaan naar de fabriek, die malen dat en daar maken ze die zakken van. Dus de burger krijgt zijn eigen kunststof weer terug. Nou dat soort dingen is alleen maar een plus in het verminderen van afval.



Michelle: Ja, maar ik kan me ook voorstellen, we gaan steeds meer scheiden dat mensen op een gegeven moment scheidingsmoe worden, omdat ze het gemak er niet meer van inzien en toch maar weer alles bij elkaar willen gooien. Krijg je daar iets van mee?

Hans: Nou het gemak, ja natuurlijk. Nou er zijn gemeentes die zijn wat lakser als de ander maar het gemak zit hier in.

Michelle: De portemonnee, ja. Ja, het kost geld.

Hans: Doe je het niet? Kost het veel geld, doe je het wel kost het geen geld. Hoe verdien ik dan? Nou omdat je DIFTAR hebt, hoeft je de container niet aan te bieden. Er zijn gemeenten die doen het 26 keer, of nou een keer in de maand, 12 keer. Maar er waren gemeenten, Laarbeek, die deed het elke week.

Michelle: Over welke container praten we dan?

Hans & Mat: Restafval.

Michelle: Restafval oke, ja.

Hans: Nou dat is de meest schadelijke container. Als je gaat zorgen dat, en dat zie je dus nu, die zijn nu naar een keer in de 2 weken. Er zijn gemeenten naar een keer in de vier weken. Dan móet een burger nadenken, want na twee weken is die container vol en ik moet nog twee weken. Dus die dwing je tot het sorteren. En als je die andere stromen gratis maakt, dan dwing je ze daartoe. Waar we nu mee bezig zijn is het omgekeerd inzamelen. Dat is de nieuwe trend. En dat is we zamelen alleen nog maar in wat waarde heeft. En alle kosten moet je wegbrengen. En dat triggert die burger om dat niet te doen.

Michelle: Dus eigenlijk, kennen jullie de term nudging? Nee. Dat is een manier om gedrag te beïnvloeden zonder dat je de vrijheid van mensen eigenlijk aantast. Dat zie je in de Efteling met de Holle Bolle Gijs bijvoorbeeld. Dat daar afval ingegooid wordt, want dat is leuk en mensen gaan daar naartoe om afval in te gooien. Zo hebben ze in Nijmegen laatst ogen opgehangen, ik weet niet of je daar iets van mee hebt gekregen? Daar hebben ze ogen opgehangen, mensen voelen zich bekeken en zullen beter er op letten met wat ze doen. Dat zijn verschillende technieken.

Hans: Nou, wij zijn daar wel mee bezig, en dan zijn wij gestart met evenementen. Je hebt gewoon de standaard groene container of grijze container aan huis. Wij hebben gezegd, we pakken hele kleurrijke containers. Er staat er buiten een, als je straks weg loopt met zo'n bolle deksel. Normaal staat daar Sita op of Blink, of wat dan ook. We hebben gezegd, we gaan bij evenementen, kijk dit is dan voor de gemeente Helmond, maar we gaan daar aparte container neerzetten, en we gaan daar aparte stickers op plakken.

Michelle: Ja, dat is precies wat ik bedoel.

Hans: Dat lokt, dat trekt en zo zijn we dus met een aantal dingen bezig, om bijvoorbeeld poepzakken, dat zijn rode afvalcontainertjes voor hondenpoep. Je moet soms iets niet zichtbaar maken en soms iets heel zichtbaar maken. Nou dat zijn we aan het doen. Kroonringen daar dat is een voorbeeld. Mensen kunnen hun zak buiten neerzetten maar wij zeggen we hangen dat er neer. Hier in Helmond zijn mensen die denken dat we ze bespioneren, dat er camera's en microfoontjes in zitten, maar die hebben te veel gesnoven. Maar je kan dat bewust doen, want de basis was heel oranje, nou dan zie je die kroonringen oranje overal hangen. Nee als je de mensen triggert dat dat voor die zakken is, dan moet je ze neutraal maken maar informeren. En dat doen ze in Nuenen en werkt het als een tierelier. En oranje dat valt te veel op. Als je de rust in een straat wil, dan valt dat te veel op. Dan moet je ze op een andere manier triggeren. Dus a) we doen het wel, b) we zitten in een afvalwereldinzameling dat je niet te veel moet opvallen omdat je een keer per maand of een keer in de 14 dagen maar iets doet en daar heb je wel 24 uur last van eigenlijk. Als je voorbij loopt en je ziet die ogen daar heb je 24 uur last van. Terwijl ze 1 moment eigenlijk maar moeten triggeren. Dus soms wel soms niet.

Michelle: Het is inderdaad de bedoeling dat mensen getriggerd worden en dat mensen zich niet vervelend gaan voelen daarbij.

Hans: Nee, nee. Het moet een beetje opvallen. Je kan heel veel. En wat we dus nu gedaan hebben om de mensen ervan te triggeren is, dit zit op de wagen en dat is een beetje vrolijk, kleurrijk en het valt op. En wat zegt het? Je moet PMD inzamelen.

Michelle: En heel duidelijk eigenlijk wat PMD is ook.

Hans: Ja, nou dat soort dingetjes maken we om mensen dan te triggeren. Het is ook zo'n plaat het valt gewoon op. Dat doen we wel, ja.

Michelle: Over het restafval nog, wat zit daar nog in wat jullie nog zien, of de beladers nog zien wat er misschien nog uit kan? Want dat is het belangrijkste natuurlijk. Wat kan er nog uit het restafval gehaald worden? Of komt daar heel veel groen in terecht?

Mat: Nou groen niet. Het is eerder andersom dat er restafval in het groen komt. Het groen ledigen is goedkoper als het restafval. Dus dat doen de burgers wel. Maar daarvoor zijn die sorteeranalyses waar Hans net al op duidde. Wat zit daar allemaal in?

Hans: Veel te veel van alles.

Mat: Ja.

Hans: Simpel. Want als je echt een afvalcontainer, of we hebben 140 en 240, ik ben nu al de 80 liter aan het aanbieden. Puur om, hoe kleiner de container, hoe minder afval je kan hebben, hoe goedkoper dat het is. Maar als je die analyses maakt dan zit er eigenlijk van alles nog te veel in. Een volle container heb je niet. Eigenlijk bestaat dat niet meer. Als je het goed doet. Wil jij jouw onderbroek in een kledingcontainer doen of gooi jij die in de vuilnisbak? De meeste mensen doen hem in de vuilnisbak want dat zie je niet. Of een kapotte sok. Maar als je die in een zak doet en je brengt die naar de kledingcontainer, ziet ook niemand dat. En dan hoef je dat nog eens niet uitgewassen te hebben. Helemaal niemand ziet dat. Maar dat zijn nog de gedachtespinsels. En ik heb nooit geen glas en nou heb ik een potje. Ja, gooi ik maar in de glaskak of in de restafvalbak. Nou die restafvalbak die staat bij jou thuis en die glaskak moet je naartoe. Voor dat ene potje. Dat is puur die mindset.

Mat: Maar wat je ook ziet is met name in nieuwbouwwijken waar veel jeugd woont, tweeverdieners die scheiden allemaal niet. Dat valt op. Die hebben eerder 14 dagen de container vol aan straat staan. Die hebben geen tijd.

Hans: In die avond overleggen die we met de gemeenten voeren zitten er dus dat soort mensen bij. In zo'n commissie proberen we de jonge en de oude bij elkaar te krijgen. Daar zie je dramatische verschillen. Die ouderen hebben geen afval want die hebben de hele dag tijd, de moeder of vrouw zit thuis en die scheiden tot het laatste prulletje. En het is wat Mat zegt dat getrouwde of samenwonend stelletje dat zegt we werken 8 / 9 uur per dag en wij willen heel veel vrije tijd want ik wil sporten en ik wil dit en ik wil dat. Ik ga dat niet doen. Wij hebben de inkomen, twee. Ik betaal dat. En dat is lastig. Dus nu gaan eigenlijk de stemmen op, moeten wij het ene niet nou héél goedkoop maken en het andere héél duur. Want ook die tref je aan de beurs. En die worden een keer wakker hoor. En als je dat dan ook eens een keer zichtbaar maakt, je buurvrouw betaald 35 euro per jaar en jullie betalen 350 euro per jaar. 'Oh, dat kan toch ook anders'.

Michelle: Ja, ik denk inderdaad als je laat zien wat de omgeving doet, dat mensen meegaan inderdaad.

Hans: Nou dat zijn die afvalanalyses, dat publiceert de gemeente ook in hun krant of wat dan ook. Daar zie je gewoon instaan, daar zit nog zoveel kilo in. Ik heb afgelopen dinsdag commissieraadvergadering gehad en daar hebben we bewust hetgeen wat de burger elk jaar weg gooit, inzichtelijk gemaakt in kleding, in papier, in glas, van dat gooit iedere burger ieder jaar nog weg. Want die commissie die zegt ja 'die 7 kilo papier, wat is nou 7 kilo?' Maar als je het ziet en dat maal een huishouden met vier, mwa dat is veel.

Michelle: Ja dat is veel.

Hans: En het was ook een heel gesjouw om dat hier te krijgen in de commissievergadering maar het was wel heel duidelijk. En dat zijn hele bakken hoor.

Michelle: Jullie zijn er ook echt mee in confrontatie gegaan? Van 'kijk hoeveel het is!'. Ja, dat is goed.

Hans: Ja, absoluut. Dus dat is dé manier om die burger te triggeren en bewust te laten worden waar ze mee bezig zijn.

Michelle: Dus je kunt wel met media en andere dingen maar dát is eigenlijk de manier?

Hans: We doen ook veel filmen. Het LON, dus alle gemeentelijke omroepen, die filmen allemaal. Kijk maar in Nuenen, google maar Nuenen. Daar hebben we alle soorten films van de milieustraat, film van de glaszameling, film van de PMD. Dat kunnen ze zo, dat staat de hele tijd op hun website, dat kan je gewoon op internet terug vinden. En je ziet toch hoeveel mensen daar wel eens naar kijken.

Hans: Confronteren, ja.

Michelle: Ja, confronteren. Over de communicatie met de gemeente en Blink, zijn jullie daar tevreden over?

Hans: Nee de gemeenten deugen helemaal niet, joh.

Michelle: Ik geef het door.

Hans: Omdat, kijk wij zijn geen commercieel bedrijf. Wij zijn, en zo zien wij het echt allemaal, wij zijn dé gemeente. Dus wij hebben een pasje van hier het gemeentehuis. Daar kunnen we ping gewoon naar binnen. Wij horen daar thuis. Ik ben bijna op het moment dagelijks met de gemeente Nuenen bezig over de milieustraat of over inzamelen. Mat met het nestelen, Mat met het inzamelen. Wij zijn zo druk bezig met die gemeenten te informeren, communiceren. Wij zijn heel transparant. Kost iets 1 euro, dan laten we dat zien, kost iets 1 euro 10 dan laten we dat zien. Doen we het goed, doen we het slecht, laten we dat zien. Want van slechte dingen kun je leren. Zo simpel ligt het. Dus wij zijn een groot open boek voor de gemeente. En dat zie je, en dat is wel eens een belemmering, bijvoorbeeld Cure dat is dan bijvoorbeeld onze tegenhanger in Eindhoven, Geldrop en Valkenswaard. Ook zo'n PPS.

Michelle: Net als Blink eigenlijk?

Hans: Ja, die was heel gesloten. Die zei 'ik doe dit voor jullie, je krijgt een rekening en verder je mond dicht houden. Dat gaat heel kort goed, tot die gemeente zegt ik wil toch wel eens weten wat er gebeurd. En als je daar geen antwoord op krijgt dan ga je tegen de haren in strijken. Dat is ook helemaal niet de intentie van zo'n PPS constructie. Moet je juist open zijn, de gemeente moet zeggen wat die wil en wij zeggen wat het kost en hoe we het doen en gaan we overleggen vind je het goed ja of nee? Wij maken ook geen offertes. Wij maken een verwachtingspatroon. Als we iets doen dan denken we dat dit het gaat kosten. Dus je moet gewoon heel open zijn en heel veel onderzoeken doen voor de gemeente om aan te kunnen geven, dit doen ze. Met incontinentie of met glas of met wijken of.

Michelle: Ja, de transparantie is gewoon heel erg belangrijk.

Hans: Ja, absoluut.

Michelle: Oke, en jullie houden ook gewoon iedereen op de hoogte? Wat voor middelen gebruiken jullie om medewerkers vooral te informeren? Over nieuwe regelingen of? Kijk er wordt iets besproken iets veranderd, de afvalstromen moeten anders opgehaald worden of iets dergelijks, gaan jullie dan gewoon in gesprek?

Hans: Het is eigenlijk omgekeerd. Mat en ik zitten periodiek in overleg met de individuele gemeente dus we spreken met Moire en Elma keer op keer wat we doen, hoe we het doen, wat zij willen en wat wij kunnen. Vervolgens zit ik nog in het beleidsoverleg zoals ze dat noemen. Dat is elke maand komen alle gemeenten die erbij betrokken zijn, en wij, bij elkaar over de grote lijnen. Wat we individueel doen maar ook in grote lijnen. Wat de verwachtingspatronen zijn en vervolgens zit er ook nog een algemeen bestuur, een dagelijks bestuur van Blink. En die communiceren ook weer met elkaar. Dus op allerlei fronten zijn wij heel open maar doen wij ook vernieuwingen, doen we aanpassingen, doen we mogelijkheden, paaltjes en slagbomen dat doen we bespreken. Dus ja, je moet zo open zijn als het kan. Maar de gemeente geeft aan wat ze willen. En wij zeggen dat kunnen we wel of dat kunnen we niet. Of dat kunnen we zo. En dat gaat heel goed.

Michelle: Er is niet iets wat nog verbeterd kan worden in de communicatie wat nog verbeterd kan worden of waar je nog tegenaan loopt? Dat je denkt dat zou misschien anders moeten of kunnen?

Hans: Ik denk altijd alles kan beter of meer maar wij hebben een rapportage. We rapporteren zowel operationeel als financieel maandelijks, wij rapporteren per afval- en inzamelvoorziening. Wij rapporteren de kosten, tonnen en uren van de milieustraten. Als er belemmeringen zijn dat geeft de gemeente dat op en dan gaan we dat bewerken bijvoorbeeld in die straat of in die straat. Dan zegt Mat let op daar kun je niet naar binnen, geef aan we kunnen er niet komen want.. Misschien iets meer maar nee, er is altijd verbetering.

Mat: De lijnen zijn tegenwoordig heel erg kort en direct. Elma die belt mij net nog. Er hoeft maar dít te zijn en ze belt of ze mailt en dat is ook wederzijds als ik wat moet hebben ik bel welke gemeente dan ook of ik mail. Dus de lijnen zijn heel direct en heel kort.

Michelle: Eigenlijk korter kan haast niet.

Hans: Ik heb gemiddeld honderd mails op een dag. En dat is of naar de gemeente of hier naar binnen. Dat is constant ik weet dit, ik heb dat, ik heb zus, kunnen we dat. Ik communiceer meer met de gemeentes dan met mijn eigen vrouw.

Michelle: Ik geloof het meteen. En zijn er dan nog dingen die in het algemeen nog minder goed gaan of beter kunnen in de toekomst? Je hebt een toekomstvisie maar je wilt daar naartoe.

Hans: Dat hebben we gisteren nog besproken. Een grotere auto en meer loon.

Michelle: Dat is dus wat beter moet, oke.

Mat: Dat is wel heel belangrijk. Meer loon niet, maar die grotere auto misschien wel.

Hans: Nee, weet je in de toekomst gezien is dat we doen best veel met elkaar. Ik heb nog een andere opzichter die zit op de milieustraat, ik heb nog een opzichter die zit in de reiniging. Maar over de inzameling zitten wij best veel met elkaar te praten. En dan zeg ik doe jij maar aan de gemeente doorgeven of ik zal het doorgeven. Maar wat je daar wel in hebt is de veranderingen. En de veranderingen dat ben ik. Als in mijn functie heel erg bij betrokken. Zoals ik net al zei met de overheid gerelateerd, grote bedrijven en gemeenten. Bijvoorbeeld Eindhoven wil een enzymenfabriek gaan bouwen. Dat is een totaal nieuwe manier van verwerken. Dat is ongekend in Nederland. Er zit er een in Spanje, een in Engeland. En dan praat je over zo'n bedrijfje. En een wat grotere in de Scandinavische landen. Daar komt hij ook vandaan. De Dong. Dat zijn we nou aan het onderzoeken en analyseren. Als dat door zou gaan, Dan kan dat gigantische veranderingen met zich mee brengen. Daar staan we overal open voor. We doen eigenlijk bronscheiding zoals we dat noemen. De burger moet eigenlijk hoopjes maken zodat het zo goedkoop mogelijk maar ook zo goed mogelijk verwerkt kan worden. Je hebt nascheiding. Hoogbouw waar Mat bij betrokken is, die hebben zo weinig ruimte die mogen alles bij elkaar gooien. Behalve glas en papier. Maar GFT en restafval wel. Die nascheiding is ook belangrijk. Wij doen eigenlijk het afval dat wij hebben uit huishoudens daar doen wij niks mee, dat noemen ze hoog calorische verhoudingen. Dat is nat. Dat brand heel goed. En dan krijg je de maximale verbranding om elektriciteit op te bouwen. Maar daar zit zoveel vervuiling in, het spijt me dat ik het moet zeggen, maar daar zitten condooms in, daar zit maandverband in, injectienaalden, er zitten medicijnen in, daar zitten hoe heten die slangetjes?

Mat: Dialyse

Hans: Dialyse in. Daar wil je niet in gaan zitten. Daar doen we niks mee. De wagen die komt, die stort, die scheppen dat met de grote shovel op en brengen dat in bulk naar de verbranding om energie te wekken. Wij doen alleen maar energie wekken. Daar doen we niks mee. Een keer per jaar laten we dat bedrijf komen, die gaat het analyseren. Die doet dat heel voorzichtig uit elkaar en die zegt dit zit erin. Dat is voor ons een signaal dat het nog beter kan. Maar dat is het afval waar we niks mee doen. Maar dan hebben we de rest, het grof afval, al het milieustraat afval, daar kunnen we wel iets mee doen. En daar zijn we eigenlijk constant mee bezig. Dat kunststof maken we onze eigen zakken weer van. Ik heb hem nu niet maar van het afval inzamelen hebben we zelf pennen. We hebben, ik weet niet of jij hem nog hebt, maar we hebben van dat kunststof hardloopkleding en wielrenkleding.

Mat: Ja fietskleding.

Hans: Dus we proberen er van alles mee te doen. Maar de veranderingen die komen gegarandeerd. Wat ik al zei, GFT ga je uit elkaar halen, GF en T. Het afval kan naar die enzymenfabriek eventueel. De veranderingen die komen. En dan heb je ook nog de producentenverantwoordelijkheid, we praten nu met Coca Cola. Coca Cola is dé grote jongen in de drank en met de zuivel om andere producten te maken. Want waarom heb jij een pakje, een folie, kaas, folie, kaas, folie, kaas, folie en een zakje? Heb je niet nodig. Pak het ergens anders in. In Engeland eet je Fish en Chips in een krant.

Michelle: Ja, ja. Het kan allemaal anders. Zeker, dat denk ik ook.

Hans: Het is wat je wil. Er zijn gemeenten bij, mwa laat maar het is goed. Want daar komt bij dat de afvalstoffenheffing, is kostendekkend. En kost het een miljoen dan betaalt de burger een miljoen. Kost het een half miljoen dan betaalt de burger een half miljoen. Dat is maar net wat je wil. En wil je vooraan lopen, Horst aan de Maas, die ging 5 jaar geleden naar 0% afval. Die doen het goed, die hebben het goed voor elkaar, de burgers zijn nu tevreden, althans redelijk tevreden. Maar het ging van 6 duizendhonderd euro naar een half miljoen. Want je wil iets. En dat is die driehoek: kosten, dienstverlening en verwerking. Dat heeft altijd met elkaar te maken. Wil je een hoge service, trek je beurs maar open. Wil je alles bij elkaar, heb je lage kosten. Gooi maar in één container.

Michelle: Ja, ja inderdaad. Ik heb het visiedocument inderdaad gelezen en daar staat het ook allemaal zo in. Ja, ja. Nou ik heb eigenlijk al mijn vragen beantwoord gekregen. Ik weet niet of jullie nog een aanvulling hebben?

Hans: Je hebt maar een druppel. We beginnen net op dreuf te komen.



Michelle: Wil je me nog meer vertellen? Je mag me nog meer vertellen maar ik heb nu even geen vragen.

Hans: Nou heb je de kern. Kijk de gemeente heeft een eigen visie en een eigen insteek. Nou heb je een beetje een beeld gekregen waar we tegenaan hikken, hoe Blink in elkaar zit. Maar daar komt nog zoveel bij kijken. Dat is echt. Het gedrag van de burger, de pasjes, dat registratiesysteem, de toelating op de milieustraat, het verwerkingsproces. Want als je nou aan een burger vraagt: Je hebt afval hè? Wat gebeurd er mee? 'Ja, weet ik veel ik gooi het in de prullenbak en van de prullenbak naar de container en maandag zet ik de container buiten, het afval is toch weg?' Vroeger deed je storten. Maar er mag niks meer gestort worden. Wat doe je dan? Nou als je kijkt welk traject daar achter zit, dat is immens. Dat is echt immens. Dus dat is misschien ook voor een ander onderzoek.

Michelle: Ja, ik richt me op de communicatie en ik moet gewoon goed gaan kijken wat de communicatie kan bijdragen. Maar er speelt dus heel erg veel. Ik ga ook nog met inwoners praten en met de milieustraatmedewerkers wil ik graag nog gaan praten.

Hans: Communiceren is het meest belangrijke wat er is. En als je nou kijkt in het gemeentehuis van Someren, daar hangt een grote televisie en daar zie je over het algemeen het laatste nieuws. Die hebben daar alleen maar communicatie over afval. Omdat, dat is het onderdeel waar eigenlijk een burger nooit bij stil staat. In het nieuws wel maar in het afval niet. Wist u dat en wist u dat en wist u dat want je zit daar gauw tien minuten tot een kwartier te wachten. En dat rolt. Oke, oke, oke. Dat is heel erg belangrijk. Dat gaan we dus ook op de milieustraat doen. We gaan zo'n schermpje op de milieustraat plaatsen, dit kan, dit mag, dit moet, dit mag niet. Om maar bewustwording te krijgen over hetgeen wat er is.

Michelle: Dat lijkt me een goed idee.

Hans: Meer kun je er niet aan doen. En we gaan zelfs zo ver en daar is Mat eigenlijk een beetje op tegen, maar wij hebben dus die kaart in de auto liggen en als er dus iets niet goed is dan moeten we dat doen. Maar ik ga zelf zo ver, in dit geval tegen Nuenen, als je een Wijk wil communiceren geef die brieven maar mee, wij duwen ze wel in de bus. 'Ho, ho, ho, ho!' En daar heeft hij ook gelijk want zijn gebied is veilig, effectief en efficiënt inzamelen en als wij dit gaan doen kost dat tijd. En dat is ook belangrijk. Wij willen extreem communiceren met de burger om het zo goed mogelijk te doen. Alleen daar hangt altijd een maar aan. En dat is lastig.

Michelle: Ja dat denk ik ook. Ik heb eigenlijk nog een vraag, ik weet niet of het mogelijk is? Zou ik een dag mee kunnen gaan of een paar uur mee kunnen gaan met de beladers om te kijken waar zij nou tegenaan lopen in het proces met het afval ophalen? Is dat mogelijk? Of een uurtje of gewoon in gesprek met een belader dat zou ook kunnen.

Hans: Mee, is niet wenselijk. A) Want die lopen hard, die werken echt hard. Ik heb heel veel respect voor mijn beladers. Want je houdt dat niet vol. Echt niet. Ik stel voor dat je met Mat een afspraak maakt.

Mat: Lijkt me ook ja.

Hans: En Mat rijdt met jou gewoon rond met die wagens. Dan heb je het efficiënt dan rijdt je er een tijd achteraan, je mag gewoon mee lopen, maar niet meewerken. Daarvoor moet je veiligheidsschoenen aan, veiligheidskleding aan, dat is niet wenselijk. Maar als je zegt, dat wil ik, dan laat ik je gaan. Maar dan kom je gebroken thuis. Dat is niet wenselijk. Hij rijdt met jou mee, je kan hem vragen, hij kan de auto laten stoppen, je kan ze interviewen, geen enkel probleem. Maar dan moet je even een afspraak maak hoe en wanneer.

Michelle: Het lijkt me wel leuk om dat ook eens van die kant te bekijken.

Mat: We hebben een probleem, we hebben gisteren het restafval ingezameld dus dat is pas over vier weken. Volgende week GFT.

Michelle: Nou dan zou ik met GFT mee moeten gaan.

Mat: GFT is volgende week donderdag.

(opname stopt)

5.3 Beheerder en medewerkers milieustraat

Geïnterviewde: Beheerder Jan Smulders en medewerkers van de milieustraat

Interviewer: Michelle Laros - Afstudeerder Communicatie

Datum: 08-04-2016

Tijd: 12.00 uur - 12.40 uur

Onderwerp: Afval scheiden en de rol van de milieustraat

Michelle: Graag zou ik eerst willen weten wat jullie werk hier is en wat de milieustraat is.

Medewerker: Ik ben allround beheerder. Zo hebben ze dat op papier ooit gemaakt.

Michelle: Ja.

Medewerker: En de functies zijn dan het aansturen eigenlijk. Eindverantwoordelijk zo moeten we het noemen eigenlijk.

Michelle: Ja.

Medewerker: Het aanspreekpunt voor de gemeentes voor Bink en allerlei firma's die er komen.

Michelle: En dit doe je al lang?

Medewerker: 15, nee 16 jaar.

Michelle: Oke, dat is dan al een hele tijd.

Medewerker: Maar er is ook veel veranderd in die tijd.

Michelle: Ja, dat denk ik ook wel.

Medewerker: Niet alleen hier op de milieustraat hoor. Ik heb ook meerdere plaatsen gehad. En ook begonnen als medewerker.

Michelle: En daarna gegroeid hierin, ja. Er zijn ontzettend veel afvalstromen hier. Is het vooral restafval of komen hier ook andere afvalstromen?

Medewerker: Eigenlijk alles voortaan. Het begint al met dat alles gratis is tegenwoordig. Pampers, tempex, papier, metaal, PMD, chemisch, wit- en bruingoed.

Michelle: Wit- en bruingoed wat is dat?

Medewerker: televisies, koelkasten, alles waar een stekker aan zit hoort daar bij. Dat kun je dus ook gratis brengen. Ook kadavers, asbest. Asbest is heel erg tegenwoordig hè. Goed ingepakt, aanmelden dat ze het komen brengen.

Michelle: Daar zitten denk ik wel extra kosten aan of niet?

Medewerker: Nee dat is gratis, dat moet de gemeente gratis kunnen brengen. Dat is ook landelijk. Dan moet ik niet jikken maar volgens mij willen ze binnen tien jaar al het asbest zo'n beetje weg hebben in Nederland.

Michelle: Oke.

Medewerker: Het wordt dadelijk nog erger om de mensen te stimuleren om het asbest overall af te halen. Netjes te verpakken en naar de milieustraat of bedrijven te brengen om Nederland helemaal asbest vrij te maken. Dat zal wel niet altijd lukken want veel mensen weten gewoon niet dat ze asbest hebben.

Michelle: Nee dat is misschien wel iets wat onbekend is inderdaad.

Medewerker: Een golfplaatje is asbest. Je hebt gele platen onder de daken zitten dat is ook een asbest. Bloembakken is ook asbest. Platen die achter een verwarming en ook achter ketels zitten, is ook asbest.

Michelle: Nee, dat weet ik ook allemaal niet.

Medewerker: Je hebt de rioolbuizen nog, kachelpijpen. Je merkt gewoon dat heel erg weinig mensen daar echt weet van hebben. Je hebt ook nog zijl, heel oud zijl waar asbest in verwerkt zit. Dus je hebt niet zomaar eventjes het asbest weg. Wat je ziet dat zal wel geruimd worden maar wat mensen niet weten, net als een bloembak die wordt gewoon groen geschilderd, blijft zitten. En zo komt dat ook hier veel binnen. We krijgen geregeld zo'n bloembakje en dan geven wij aan dat dat asbest is en dan moet dat weer ingepakt worden en dan netjes in de container.

Michelle: Oke, maar daar wordt dus ook goed geholpen. Mensen die vragen hebben kunnen goed terecht begrijp ik.

Medewerker: Ja, ja klopt.

Michelle: En zijn er soms ook onduidelijkheden bij mensen waar ze het weg moeten brengen?

Medewerker: Ja, je hebt altijd mensen. Het zijn leken hè. Je hebt er leken bij die er helemaal geen verstand van hebben en je hebt mensen die eigenlijk alles weten. En dat zijn meestal de moeilijkste die alles weten. Maar die denken het dan ook écht te weten.

Michelle: En dan is het misschien niet zo en dan is het moeilijk om ze te overtuigen.

Medewerker: Ja. Die zeggen dan: 'ja, maar dat wordt toch allemaal op die ene grote hoop gegooid.'

Michelle: Ja, die mensen heb ik gesproken.

Medewerker: Die zeggen dan, ik moet het hier scheiden en die vrachtwagen die pakt het hier en die rijdt naar Sita en die gooien het daar op een grote hoop en dan gaat het naar de verbrandingsoven. Maar zo is het dus niet. Maar zo denken ze dan nog steeds want hier heb je een grote berg in Nuenen en dat was vroeger de stortplaats. Daar ging alles heen. Daar reden vrachtwagens heen met huisvuil, grof vuil, alles ging naar daar toe. Dat werd daar naar boven toe gereden, zand erover en niemand heeft het meer gezien.

Michelle: Dus daar werd ook niks meer gescheiden?

Medewerker: Nee, daar werd niks gescheiden. Maar dat was vroeger. Daarna is het allemaal in fases weer de andere kant uit gegaan. Dus hout, puin, hout wordt gebruikt voor stadverwarming, puin wordt voor de wegen gebruikt. Je hebt recyclebaar afval dat wordt nog eens een keer verpulverd. Metalen, plastic, houtsoorten die er nog eens uit worden gehaald, gips enzovoort dat kan er allemaal weer uit. Dat kan allemaal weer hergebruikt worden. Dat heb je nou voortaan heel erg.

Michelle: En merk je dan dat er mensen zijn die slecht weten waar ze dingen in moeten gooien hier op de milieustraat? Bijvoorbeeld een matras is zou niet weten waar ik dat in zou moeten gooien.

Medewerker: Ja, een matras is brandbaar. Dat komt ook nog wel een keertje dat we dat in moeten zamelen apart. Er zijn al firma's die dat gaan recyclen die matrassen. Die maken het open en dan halen ze het metaal eruit om het weer recyclebaar te maken. Hier nog niet maar dat zal nog wel komen want ik heb al op tv gezien dat er zo'n firma's zijn. Nu gaat het bij brandbaar en gaat het echt naar de verbrandingsoven. En bankstellen enzovoort dat gaat allemaal naar verbrandingsovens. Huisvuil gaat naar verbrandingsovens. Maar recyclebaar wordt kapot geknepen, gaat op de band wordt gesorteerd.

Michelle: Ja, ik sprak dus een inwoner en die had het erover dat er best vaak een kapotte vaas bij de glasbakken staat. Niet perse in de milieustraat. En dat ze hem dan niet kwijt kunnen omdat deze niet door het flessengat past. Dus dan zetten ze de vaas er naast. Maar ze zeiden hier op de milieustraat kan ik hem ook niet kwijt want dan past die niet in de bak.

Medewerker: Nee dat klopt, daar past deze niet in maar dan gaat die bij recyclebaar. Want op het eind van het liedje blijft er glas over. Want dat glas kan weer verwerkt worden. Want we doen ook het vlak glas, als het allemaal zuiver vlak glas is, kan dit meteen naar de glasverwerker die het verpulverd en die maakt er nieuw glas van. Dan wordt er een tweede soort glas van gemaakt. Met gekleurde vazen of zoiets. Dan hoeft dat niet zuiver te zijn. Dat is het zelfde als met flessen. Die flessen doen we hierna bij recyclebaar en daar worden weer nieuwe dingen van gemaakt.

Michelle: En staan er dan ook voorbeelden wat er bij recyclebaar in kan?

Medewerker: Door het doen worden we daar gewoon makkelijker in. Je moet eerst een paar weken op de milieustraat staan om te kijken waar nou precies wat in hoort.

Michelle: Maar goed, voor de inwoners is het dan misschien beter als er dan iets zou komen.

Medewerker: Ja maar die krijgen dan zoveel informatie.

Michelle: Ja, maar misschien..

Medewerker: Als je op elk bordje informatie moet neerzetten van wat wel en wat niet, dan houdt het eigenlijk al op. Want als ze het aan ons vragen aan de poort dan gooien wij die informatie naar de mensen toe, zoveel mogelijk. Maar dan komen ze boven en dan denken ze wat heeft hij nou gezegd? Want dat weten ze dan toch niet meer. En zet je daar bordjes neer, mensen moeten dat gaan lezen. Je kunt veel beter bepaalde dingen bijvoorbeeld brandbaar: een bankstel een matras, huisvuil, hout. Maar ja, hout daar heb je ook weer drie verschillende houtsoorten in. Je hebt A-hout, B-hout, C-hout. Dus ja die dingen die gaan allemaal ja. C-hout, wat is C-hout? Geïmpregneerd hout. Dat is een C-hout.

Michelle: Ja, maar de inwoner die weet dat natuurlijk niet.

Medewerker: Maar dat moet je alweer zeggen wat is geïmpregneerd hout? Ja, tuinhout. En als je dan zegt tuinhout dan denken de mensen dat dat weer hetzelfde is als snoeihout. Want dat komt ook uit de tuin.

Michelle: Daar kan dus ooit nog wat verwarring over ontstaan.

Medewerker: Daarom kan je gewoon hout, brandbaar, metalen, papier, recyclebaar, dan ga je al heel snel van dit is brandbaar en de rest is eigenlijk allemaal recyclebaar. Zo makkelijk moet je het eigenlijk allemaal wel pakken.

Michelle: En wat er in die bak gaat bij recyclebaar dat is ook wel goed? Het is niet dat daar dan nog veel uitgehaald wordt?

Medewerker: Er is altijd wel iets wat er tussen zit wat niet bij recyclebaar hoort. Maar dat blijft dan in de rest en dat gaat dan naar verbranding nog terug. Maar het grootste gedeelte is er wel al uitgehaald.

Michelle: Maar dat gebeurt denk ik niet hier op de milieustraat toch?

Medewerker: Nee, nee, nee. Hier wordt het alleen maar in de bakken verzameld. Dan wordt dat weggereden, dat gaat naar Sita en daar wordt alles gescheiden.

Michelle: En jij bent dan de beheerder, heb je dan ook zicht op de andere medewerkers wat zij dan hier doen? Of werkt het allemaal een beetje samen er is niet echt een toplaag?

Medewerker: Nou ik kan het niet alleen en de jongens kunnen het ook niet alleen. We zijn met een club en we moeten met elkaar dat straatje zien te draaien en op de goede manier. En als er een foutje is of er is een probleem, dan komt het wel meestal richting mij. Maar dat moet je zorgen dat je dat zo min mogelijk hebt.

Michelle: Ja, ja inderdaad. Zijn er risico's verbonden aan het inzamelen van afval? Voor medewerkers hier of voor inwoners misschien?

Medewerker: Nee, dit is een van de veiligste straten waar ik gewerkt heb.

Michelle: Ja, jullie hebben ook een prijs vanuit Blink gekregen geloof ik toch?

Medewerker: Ja dat klopt. Ik heb ook straten gezien daar stonden allemaal van die hoge trappen, die daar staan (wijst naar trap). Dus mensen met hout die moeten dat daar dan in gaan gooien.

Michelle: Ja, dat is gevaarlijk.

Medewerker: Dus een plaat van twee meter moeten ze daar in zien te gooien. En deze milieustraat is eigenlijk, ja, ze rijden naar boven toe en ze kunnen alles op een meter hoogte naar beneden gooien. En ze hebben daar een hekwerk neergezet dus veiliger kan het eigenlijk niet meer gemaakt worden. En een foutje door de mensen die nog nooit gewerkt hebben. Die komen dan hier zonder handschoenen een glasplaat uit de auto halen. Of stenen gaan lossen zonder handschoenen. Dan zie je die wasbakken staan en dan denken ze van 'hé, daar kan ik nou wel eens een mooie steen op gaan gooien' om die wastafel of die wc-pot kapot te gooien. En die weten niet dat dat vlijmscherpe dingen zijn die terug kunnen komen. Zulke dingen, spijkers die ze door hun handen heen trekken dat gebeurt wel. Maar dat zijn van die hele kleine ongelukjes. Ik sta hier nou zo'n vijf, zes jaar bijna, maar ik heb nog nooit een ongeluk gehad die we moesten doorsturen naar het ziekenhuis.

Michelle: Nee, nee, nee oke. Toen ik hier voor het eerst kwam vond ik het hier ook al heel netjes uit zien. En het is heel overzichtelijk.

Medewerker: Ja, zorgen dat het geen puinhoop is hè. Als het overal netjes zuiver is, dan kan er ook niemand vallen of struikelen. Het zijn de mensen zelf dan nog die de fout maken of het uit lokken. Glasplaten kapot gooien, dat zijn leuke bakken en dan expres hard erin, maar ja zo'n scherf kan ook terug komen.

Michelle: Nee, daar denken ze dan niet bij na.

Medewerker: Nee en dat zijn dan wel van die ongelukjes maar dan is het een pleistertje geven en dan meer kunnen we er ook niet aan doen. Maar qua collega's is er geen een die iets opgelopen heeft in al die jaren tijd. Dat heb ik nog nooit meegemaakt.

Michelle: En ook niet met de gezondheid? Omdat je hier met afval zit natuurlijk.

Medewerker: Nee, helemaal geen een. Het risico zo min mogelijk hè.

Michelle: Ja, dat is wel de bedoeling.

Medewerker: Maar echt iets oplopen, nee niet echt. Daar krijgen we ook beschermende middelen voor. Handschoenen, maskers, brillen. Asbest als dat vrij ligt en het is veel dan moet je van die pakken aantrekken, maskers op om het echt te gaan verwijderen. Maar dat komt zo weinig voor. Meestal is het aan diegene aan de poort dat die eigenlijk al gezien heeft als er iets verkeerd op de aanhangers zit. De mensen moeten dat zelf doen, wij mogen dat niet zo. Maar particulier mag het weer wel met asbest.

Michelle: Ja, maar dat is dan een eigen risico natuurlijk.

Medewerker: Ja. Wij als bedrijf mogen dat dan weer niet. Wij hebben die beschermende middelen. Dat is gewoon de wetgeving.

Michelle: Ja daar staat bescherming natuurlijk. Dat is logisch.

Medewerker: Maar zelf hebben we alles gewoon bij de hand om onszelf te kunnen beschermen bij zulke dingen.

Michelle: En je had het er eigenlijk net al over voor we startten met dit interview. Die afvalvrije samenleving. Dat willen we gaan doen door steeds meer gratis aan te bieden. Doet de milieustraat ook nog andere dingen om dat meer te stimuleren? Of misschien elkaar te stimuleren?

Medewerker: Ja, ja, ja. Nuenen is daar wel heel erg mee bezig.

Michelle: Ja, dat klopt dat heb ik gemerkt.

Medewerker: Die doen elke week dat inzamelen van de plastic, tetra en blik huis-aan-huis. De pampers daar hebben we bakken voor staan in heel Nuenen. De kledingbakken, de flesbakken. En dan papier, ik weet niet hoe ze dat hier ophalen want ik kom zelf dan niet uit Nuenen.

Michelle: De blauwe bakken.

Medewerker: Die worden denk ik ook een keer in de maand opgehaald?

Michelle: Ja, ja.

Medewerker: En dat merken wij ook wel heel erg op de milieustraat hoor. We merken ook echt het aantal, echt het vuil dat dat naar beneden gaat. Want de meeste mensen gaan toch scheiden want de kosten gaan dadelijk veel hoger worden.

Michelle: Ja, klopt want de grijze bak is ook veel duurder als de groene bak.

Medewerker: Ja, die kost bij ons nog een knaakje. En de grijze kost vijftien. En wat ga je dan doen?

Michelle: Dan ga je wel, dan wordt je gedwongen om te scheiden eigenlijk.

Medewerker: Daar zit ook een klein beetje een dwang op. Je merkt het gewoon. Het moet toch ooit een keer gaan gebeuren want iedereen gooit maar alles weg. En als je alles maar in een bak gooit dan ga je tegenwoordig alles maar betalen zeggen ze.

Michelle: En jij doet thuis ook goed scheiden?

Medewerker: Ja, alles.

Michelle: En merk je dat medewerkers hier ook betrokken zijn bij het afval scheiden of dat niet?

Medewerker: Nou het is echt wel allemaal duidelijk met al dat scheiden. De meesten wonen allemaal in wat kleinere gemeentes. Ik heb er twee uit Eindhoven, daar gaat alles bij elkaar en daar is het gratis zeggen ze dan. Maar daar zijn dan weer heel veel verwijderingsbijdragen maar dat snappen de mensen niet. Die denken dat ze het gratis overal maar kwijt kunnen.

Michelle: Ja, ik heb mensen gehoord hier uit Nuenen die dan gewoon naar Eindhoven gaan om daar hun afval neer te gooien.

Medewerker: Ja, als ze een pasje hebben of als ze iemand kennen uit Eindhoven.

Michelle: Ja, familie.

Medewerker: Ja, die heb je er altijd bij hè.

Michelle: Maar ja. Dan denk ik ook waarvoor doe je die moeite? Als je al vooraf de moeite kunt nemen om te scheiden? Maar dat is misschien voor iedereen anders. Nou ben ik bezig met de opleiding Communicatie en daar hebben ze een term: nudging. Misschien een moeilijke term maar dat is eigenlijk het beïnvloeden van gedrag van mensen zonder hun vrijheid aan te tasten. En dat wil dus zeggen bijvoorbeeld in de Efteling hebben ze een Holle Bolle Gijs staan die eigenlijk niet dwingt maar mensen gooien hun afval graag weg omdat ze het leuk vinden dat de afvalbak terug praat.

Medewerker: Ja, en dan zeg je dank je wel.

Michelle: Ja dus daar krijgen ze eigenlijk toch iets voor terug, iets leuks en dat beïnvloed het gedrag van mensen. Ik denk dat het wel kan werken misschien ook in de gemeente Nuenen. Niet dat we een Holle Bolle Gijs neerzetten maar op een andere manier leuke stickers ergens opplakken zodat je mensen kunt stimuleren. Kan de milieustraat ook mensen op die manier beïnvloeden?

Medewerker: Nou, toen bij de elektronica dat is ook een landelijk ding geweest. Dat mensen gratis dingen konden brengen. Dan kregen ze daar iets voor terug: een sleetje of een balletje. Dan gaan mensen misschien wel wat eerder kijken op de zolder en dan brengen ze dan maar een keer wat dingen weg. In de zomerperiode heb je bijvoorbeeld buxus, die blaadjes daar kunnen ze kanker mee bestrijden en daar hebben ze dan ook weer een actie voor met een loterij. De mensen kunnen dan bellen, zulke dingen. Stimuleren is gewoon dat de mensen niet aan hun beurs komen. Dat is denk ik de beste manier om mensen te stimuleren.

Michelle: Ja, het geld.

Medewerker: Want prijzen dan zeggen ze, ja. Leuk voor een keer maar daardoor ga ik echt niet beter mijn afval scheiden daarna. Doe eens normaal. Er zijn er misschien tien die dank je wel zeggen. Het gaat meestal bij de mensen om het geld, dat het geld gaat kosten.

Michelle: Toch heb ik ook mensen gesproken waarbij het niet uitmaakt, die hebben dan veel geld.

Medewerker: Dat zijn toch meestal wel de moeilijkste. Die het meeste geld hebben, zijn de moeilijkste mensen.

Michelle: Ja, dat geloof ik ook wel. Die weten het allemaal beter.

Medewerker: Ja, die weten het allemaal beter en het gaat toch allemaal op dezelfde hoop. En als je van die gasten hebt die geen knaak te verteren hebben, die doen alles scheiden. Zo moet je het eigenlijk zien.

Michelle: Heeft de milieustraat ook iets van communicatie of foldertjes die naar de inwoners verspreid worden?



Medewerker: Tegenwoordig wordt alles in de kranten gezet. De Rond de Linde en de, hoe heet die andere krant?

Michelle: De Nuenense krant.

Medewerker: De Nuenense krant. Dus die informatie, we hebben nu ook foldertjes van de gratis hoek, dat binnenkort gaat starten.

Michelle: Dat was eigenlijk deze week toch al de bedoeling?

Medewerker: Ja, maar ja het is slecht weer geweest. Dat houdt alles in een keer tegen. Tegen het weer is niet te vechten.

Michelle: Nee daar heb je niks tegen te doen.

Medewerker: Als je een betonnen vloer moet storten en het gaat regenen dat wordt deze niet hard. Dan schiet het niet op, dan kun je nog niks.

Michelle: Nee inderdaad.

Medewerker: Die foldertjes dan. En als er iets in Nederland is dan geven we van die foldertjes uit. Meestal is het de Rond de Linde dat daar alles in staat. En via de computers dat mensen dat kunnen terug zien. Wat er allemaal op staat wat er gratis is.

Michelle: Dus de website ook?

Medewerker: Ja, daar wordt wel heel goed voor gewerkt door de gemeente Nuenen. De informatie is meestal wel heel goed.

Michelle: Ik heb ook wel gemerkt heel veel mensen die maken gebruik van de afvalkalender die online staat.

Medewerker: Ja dat heb je ook nog inderdaad, ja. De meeste mensen halen daar wel hun informatie uit. Maar er zijn er toch ook nog veel die slecht lezen.

Michelle: Die heb je altijd en ik denk dat veel mensen slecht lezen hoor. Begrijpend lezen is lastig.

Medewerker: Ja, begrijpend lezen ja. Ze lezen dan de eerste regel en dan denken ze het al te weten. Maar ze lezen die andere regels dan niet meer.

Michelle: Klopt en dat is op school vaak ook hè. Dat begint op school al. Mijn moeder die geeft Nederlands dus die vertelt dan wel eens ooit wat ze tegenkomt in de klas. Dat leerlingen de helft maar lezen en de vraag gewoon helemaal anders beantwoorden op een toets.

Medewerker: Dan denken ze het al te weten, hè.

Michelle: En dat doen volwassenen net zo. Merk je ook verschil in de opkomst van mensen bij de milieustraat na het steeds strenger worden van afval scheiden? PMD zit nu ook niet meer in de grijze containers als het goed is. Komen er nu veel meer mensen hier naar de milieustraat met veel gratis afvalstromen? Of is dat altijd gelijk gebleven?

Medewerker: Het is eigenlijk minder geworden. Elke week wordt het voortaan opgehaald huis-aan-huis. En vroeger werd het maar een keer in de maand opgehaald en dan brachten ze het gewoon hier heen. En nu is het eigenlijk allemaal aan huis. Ze hoeven het maar buiten te zetten en ze zijn het kwijt. Dus die aantallen zijn behoorlijk naar beneden gegaan.

Michelle: Dat is waar. Dat klopt, dat is logisch.

Medewerker: Want we zitten best ver van de woonwijken af.

Michelle: Ik ben net even met de fiets gekomen maar dat is wel even een stukje fietsen.

Medewerker: Ze zitten hier echt ver van de milieustraat af, alle woonwijken.

Michelle: Ja, eigenlijk is dat jammer.

Medewerker: Helmond zit die wat dichterbij. En daar is het ook altijd kei en kei druk.

Michelle: Mensen nemen dan eerder de moeite om er naartoe te gaan.

Medewerker: Ja, ze pakken even de fiets en binden het aan de fiets vast en rijden er even langs. Ze moeten toch de kleine naar school brengen, of even naar de winkel en ze zijn het alweer kwijt.

Michelle: Ja, dat klopt ja. Ik heb mensen gesproken die vinden het te veel moeite om naar de milieustraat te gaan, en die gooien hun afval wat eigenlijk naar de milieustraat moet, in de grijze container. Bijvoorbeeld oude koffertjes heb ik gehoord zelfs.

Medewerker: Als je geen vervoer hebt, wordt het lastig.

Michelle: Ja, dan wordt het inderdaad lastig.

Medewerker: Als je geen auto hebt, dan ga je dat soort dingen doen. Het kost te veel moeite om te kijken of je met iemand mee kunt rijden.

Michelle: Zijn er dan ooit ook klachten over dat de milieustraat misschien te ver weg zit vanaf de wijken? Of hoor je daar niet echt iets van?

Medewerker: Nee wij horen daar nooit iets van, de gemeente misschien.

Michelle: Nee, de mensen die hier komen, die komen hier en die zullen niet gaan klagen denk ik.

Medewerker: Nee inderdaad.

Michelle: En zijn er dan andere klachten die inwoners hier op de milieustraat hebben, of ook niet echt?

Medewerker: Nee. Ik zeg al dit is eigenlijk een van de veiligste en makkelijkste milieustraten die er is. Er zijn altijd mensen die ergens over klagen. Dat er echt klachten zijn, niet echt. Alles is hier netjes bereikbaar, er is overal plek genoeg.

Michelle: Wat ik wel heb gehoord dat mensen het ooit vervelend vinden op de brug dat ze dan met hun aanhanger moeilijk kunnen keren omdat het wat drukker is.

Medewerker: Groter kunnen ze het hier toch niet maken.

Michelle: En dat wordt dan ook niet veranderd?

Medewerker: Nee. Je zou eens een keer naar Eindhoven moeten gaan dan zie je het verschil wel. Dan gaan ze altijd voortaan naar Nuenen. In Eindhoven staan allemaal van die trappen bij de bakken. Voor de metalen, voor hout voor papier.

Michelle: Daar hebben ze geen brug zo? (wijst naar brug)

Medewerker: Nee daar hebben ze niet zo'n talud. Er staan overal van die trappen daar moeten ze dan het hout in gooien, het papier, plastic, bankstellen, allemaal hè! Allemaal van die trappen.

Michelle: Ja, dat is lastig, zo'n bankstel.

Medewerker: Of een tweepersoonsmatras de trap op trekken. Maar dat moet daar dus wel. Dan hebben ze hier eigenlijk de makkelijkste straten en de veiligste.

Michelle: Maar dat zie ik ook wel, het ziet er gewoon strak en netjes uit. Zijn er ooit klachten over de openingstijden of ben je wel tevreden over de openingstijden?

Medewerker: Iedereen klaagt wel eens ooit.

Michelle: Ja, jullie zijn van 13.00u tot?

Medewerker: Wij zijn van 13.00u open tot 17.00u. En zaterdag om 10.00u. En van de week was woensdag de eerste keer tot 20.00u.



Michelle: Zijn er op woensdagavond ook mensen geweest toevallig?

Medewerker: Ja, 13. Maar het was slecht weer. De hele avond heeft het geregend. Maar er waren er 13.

Michelle: Over de hele dag?

Medewerker: Nee in die drie uur tijd. Maar als je hier staat dan is dat weinig.

Michelle: Zijn er wachttijden ooit ergens voor?

Medewerker: Eigenlijk in principe heel weinig. Alleen de kraan. Als de kraan zaterdag komt, die komt dan rond half 1, 1 uur. Om de bakken aan te drukken en het groen aan te schuiven. Dan houden we het hier even stil, even die kraan zijn werk laten doen en zo snel die boven klaren is, rijdt die naar beneden en dan kunnen de klanten al weer naar boven toe. En als die achter klaar is bij het groen kan het allemaal weer doorstromen. Dat is dus een halfuurtje op de zaterdag dat de mensen eventjes moeten wachten. Maar dat is minimaal.

Michelle: Oke, ja. En de tarieven? Zijn jullie daar tevreden over? Ik sprak gisteren iemand en die zei, volgens mij wordt het na vijf keer een bezoek aan de milieustraat duurder, dus hij zei waarom wordt het duurder, waarom wordt het niet de helft van de prijs? Dat stimuleert mensen dat ze het weg brengen.

Medewerker: De gemeente zegt gewoon vijf keer. Want de mensen die vaker dan vijf keer vuil hebben die zijn of met een verbouwing bezig of iets anders. Maar een gemiddelde inwoner brengt zo'n twee keer per jaar zijn vuil naar de milieustraat. En dat is al veel.

Michelle: Ja.

Medewerker: Ja, meestal zijn het de mensen thuis die of aan het verbouwen gaan. Maar dat zijn er maar een enkeling die daar echt overheen gaan over die vijf keer. Maar dat zijn meestal wel degene die aan het verbouwen zijn. Dan zegt de gemeente die moeten dan de container meer aan de deur zetten.

Michelle: En de mensen die veel groen hebben, een grote tuin. Maar in de winter is het natuurlijk minder dan in de zomer?

Medewerker: Ja, klopt.

Michelle: De schoonmaak en het personeel zelf is ook allemaal prima?

Medewerker: Ja dat werkt hier allemaal al jaren.

Michelle: Dus er zou niets hoeven te veranderen nu? Er is nu trouwens ook veel veranderd hè.

Medewerker: Ja, de gratis hoek gaat nu lopen natuurlijk. Dat blijft dag en nacht open. Maar dat is afwachten.

Michelle: Dan zit hier natuurlijk niemand meer dus dan is het de vraag of mensen dan nog netjes blijven scheiden.

Medewerker: Ja, of ze dan nog blijven scheiden.

Michelle: Ja, juist.

Medewerker: Dat weet de gemeente niet en dat weten wij ook niet. Dat is gissen.

Michelle: Zijn er dan nog andere eisen of behoeften ten aanzien van afval scheiden of wat in de milieustraat nog anders kan wat ik nog mee kan nemen misschien?

Medewerker: Niet echt. Landelijk worden er dingen afgesproken en daar gaan wij gewoon in mee. De gemeente gaat daar gewoon heel vlug in mee. Maar er zijn er ook die het gewoon afhouden net als de gemeente Eindhoven. En hier is het wel heel erg. In al die dorpjes en omstreken wordt alles gratis gedeeld en zijn we al veel verder dan in de grote steden. En dat krijgen we wel veel te horen: 'Ja, maar in Eindhoven dit en in Eindhoven dat'.

Michelle: Ja dat klopt, die zijn minder ver in het afval scheiden.

Medewerker: En hier betaal je bijna geen verwijderingsbijdrage en in Eindhoven betaal je heel veel verwijderingsbijdrage.

Michelle: Wat zijn die verwijderingsbijdrage dan?

Medewerker: Voor het huisvuil enzovoort. Daar zetten ze van alles aan de deur en dat gaat gewoon in die vrachtwagen en die rijdt weg. En naar de milieustraat kunnen ze het ook zo heen brengen. Daar wordt wel een gedeelte gescheiden maar niet zo. PMD wordt bijvoorbeeld in Eindhoven nog niet gescheiden.

Michelle: Ik woon zelf nu in Gemert en ze hebben daar een week de PMD regeling. Maar niemand die weet nog wat die M en die D is volgens mij. Het staat wel op die vuilniszakken.

Medewerker: Er staat wel M van metaal maar het is eigenlijk Blikwerk alleen.

Michelle: Ja want mensen gooien er ook schroefjes in of weet ik veel.

Medewerker: Ja, ze proberen er ook ijzer in te duwen. Dan is het nog niet zo erg dat dat er een klein beetje in zit maar eigenlijk officieel is het blikwerk uit de keukens zeg maar.

Michelle: Ja, het verpakkingsmateriaal. Nou, dat waren eigenlijk mijn vragen. Ik weet niet kan ik nog iets anders meenemen? Of heb je nog iets anders?

Medewerker: Nee, het gebeurt hier gewoon best goed al het scheiden.

Michelle: Oke, dank je wel voor de medewerking en de tijd. Ik maak nog even een paar foto's en kijk of ik nog wat mensen kan spreken.

Medewerker: Ja dat is goed, kijk maar even en kom gerust nog eens terug. Om de gratis brenghoek te bekijken.

5.4 Beladers Blink bv

Geïnterviewden: Beladers Blink

Interviewer: Michelle Laros - Afstudeerder Communicatie

Datum: 05-14-2016

Onderwerp: Afval scheiden en de rol van de milieustraat

Michelle: Kun je mij vertellen wat een belader is en wat een belader dagelijks doet?

Belader: De belader haalt het huisvuil op en draagt zorg over het vuil dat aan de weg staat en in de wagen terecht komt. Dit doen we elke dag in een van de zeven aangesloten gemeenten. Vandaag zijn we in Gemert.

Michelle: Wat vind je van het werk dat je doet?

Belader: Het werk is zwaar, vooral door de scheiding van het PMD zijn de klike's gemiddeld zo'n drie kilo zwaarder geworden. Dit komt omdat het lichtere materiaal eruit gehaald wordt en er zwaardere spullen in terug komen. Mensen gaan steeds beter scheiden.

Michelle: Wat voor leuke dingen kom je wel eens tegen?

Belader: We doen goed werk door alles netjes te houden, dit is goed voor het milieu.

Michelle: Wat zijn de minder leuke dingen die je tegen komt als belader?

Belader: We krijgen ook wel eens klachten van mensen die hun huisvuil te laat aan de weg gezet hebben. Daarvoor moeten we uit onze route weer helemaal terug voor één container. Terwijl het niet onze fout is. Maar de klant is koning dus wij hebben daar weinig over te zeggen. Ook is het minder fijn als we op zaterdag door drukke winkelstraten heen moeten. Mensen houden geen rekening met je werk dat je doet en soms kan het dan lastig zijn om het allemaal netjes achter te laten of alles mee te nemen.

Michelle: Wat zijn risico's die je loopt als belader?

Beladers: We moeten natuurlijk voor de veiligheid werkkleding aan zodat we herkenbaar zijn voor verkeer en omstanders. Ook komen er soms chemische stoffen vrij als containers worden gekiept en dat kan ook nooit helemaal goed zijn. Of puin dat uit de containers valt, laat een grote stofwolk na. Verder moeten we altijd werkhandschoenen dragen voor de hygiëne en bijvoorbeeld voor de PMD zakken. Deze zakken kunnen ooit gevaarlijk zijn door scherpe stukken plastic of metaal die door de zakken heen steken en als we deze aanpakken dan kunnen we onze hand daarmee open halen.

Michelle: Heb je wel eens een goed idee of verbeterpunt (en wat was dat) en wordt hiernaar geluisterd?

Belader: Nou dat niet echt, we doen gewoon ons werk. Maar ik leg bijvoorbeeld de PMD zakken wel alvast klaar voor de beladers die deze komen ophalen wanneer ik er toevallig langs loop als ik een grijze container heb geleegd.

Michelle: Hoe is het contact tussen beladers en chauffeur?

Belader: Goed, we communiceren met elkaar en geven elkaar aanwijzingen om de wagen door smalle straatjes heen te krijgen.

Michelle: Hoe is het contact tussen belader en inwoner?

Belader: We spreken de mensen wel ooit en soms gaat dat niet helemaal lekker want vaak hebben ze dan een klacht. Maar daar proberen we dan toch zo goed mogelijk mee om te gaan. Het is ooit uit de hand gelopen doordat een inwoner echt op de vuist is gegaan. Maar in het algemeen gaat het prima.

Michelle: Hoe is het contact tussen belader en blink/opzichter?

Belader: De opzichter kijkt af en toe hoe we ons werk doen. Ik ben heel eerlijk, normaal werk ik wat sneller maar omdat Mat achter ons aan rijdt, doe ik iets meer zoals het hoort. We moeten bijvoorbeeld wachten tot de wagen stil staat, dan pas mogen we hier vanaf stappen, dit voorkomt slijtage in de knieën. Ook moeten we naast de containers staan als deze aan de wagen hangen want het is ooit voorgekomen dat de container eraf valt omdat deze te zwaar is en dan zou je deze boven op je hoofd krijgen.

Michelle: Hoe is het contact tussen belader en gemeenten?

Belader: Met de gemeenten hebben wij nooit contact dat gaat via Blink en de opzichter.

Michelle: Wat zie je terug komen in het restafval wat er niet in thuis hoort?

Belader: Glas, stenen, puinafval, kleding. Eigenlijk alles wel wat toch ook gescheiden kan worden.

Michelle: Wat zijn klachten die je vaak te horen krijgt?

Belader: Ooit over dat een container niet goed geleegd is of dat we niet zijn langs geweest. Maar we komen eigenlijk altijd langs of er moet aan de weg worden gewerkt, dat we er niet door kunnen. Vaak ligt het ook aan de mensen zelf die hun container te laat aan de weg zetten, daarvoor moeten we dan terug komen.

Michelle: Wat vind je van de ambitie om naar een afval vrije samenleving te gaan?

Belader: Het is wel goed voor het milieu maar ook lastig want afval houdt je altijd. Mensen gaan wel steeds meer scheiden maar willen niet te veel betalen.

Michelle: Wat zou er anders moeten volgens jou om deze ambitie te halen?

Belader: Nog meer scheiden, ik weet het niet. Je blijft het toch wel houden dat mensen lui zijn en alles bij elkaar gooien.

Michelle: Werk je zelf ook mee aan een afvalvrije samenleving? (door bijv. collega's te motiveren hun werk goed te doen?)

Belader: We geven elkaar wel juiste aanwijzingen en proberen ons werk gewoon zo goed mogelijk uit te voeren, op het moment kunnen we daar niet veel meer aan doen.

Michelle: Heb je nog eisen/behoefte ten opzichte van het werk dat je op het moment uitvoert?

Belader: Nee eigenlijk niet.

5.5 Observatieverslag beladers Blink

09.30 Nuenen | Mat Janssen haalt me op bij het gemeentehuis in Nuenen. We rijden naar Gemert want daar ledigen de beladers vandaag de grijze containers en de PMD zakken halen zij op.

09.50 Gemert | We rijden met de auto achter de beladers aan. Er staat een man achter op de wagen en er zit een vrouw achter het stuur. De man is een ervaren belader, hij heeft zijn werkkleding aan en draagt netjes zijn handschoenen. Hij houdt zich aan de regels en stapt pas af wanneer de wagen stil staat. Daarna controleert hij de containers of deze helemaal leeg zijn. Als hij merkt dat er een container niet helemaal leeg gaat uit zichzelf, kan hij de wagen bedienen om de container beter leeg te schudden. Dit zie ik hem een aantal keer goed doen. Ik zie ook veel plastic, papier en puinafval verdwijnen in de wagen.

10.20 Gemert | Ik maak kort een praatje met de beladers, over hun werk en wat zij zoal tegenkomen op een dag. Ik merk dat de jongens niks te verliezen hebben, en weinig te klagen hebben. Ze doen hun werk en dat is het. De jongen lijkt het werk niet zwaar te vinden en ziet er ook niet moe uit. De vrouw vertelt dat ze eerder belader was en nu chauffeur. Ze vindt haar werk leuk, dat zie je.

10.30 Gemert | We rijden met de auto achter de beladers aan die de PMD zakken ophalen. Hier zit een jongen achter het stuur en een jongen achter op de wagen. Ook deze jongens zijn ervaren in het werk wat ze doen. Toch heeft de jonge belader zijn handschoenen niet aan. Afgelopen week zijn veel beladers ziek geweest, vertelde Mat. Dit ligt mede aan de hygiënische omstandigheden die de jongens met de wagen dagelijks meemaken. Handschoenen zijn daarbij ontzettend belangrijk.

11.00 Gemert | De jongens laten mij zien hoe het afval in de wagen verdwijnt. Het afval wordt geperst en de wagen ingedrukt. De jonge belader ziet er moe en bezweet uit. Als ik vraag of zijn werk zwaar is dan zegt hij van wel. Hij moet natuurlijk constant krom om het PMD afval op te rapen terwijl containers op hoogte staan. Maar hij geeft aan dat ze op tijd pauze nemen om even bij te komen. Wanneer afval van de wagen valt, uit de zakken, raapt hij dit op en gooit hij dit wel netjes in de wagen. Het gebeurt natuurlijk niet altijd zo. De opzichter Mat en ik rijden er met de auto achteraan en dat weten de jongens. Hij geeft ook aan zijn werk normaal sneller te doen. Dat betekent ook met een stukje minder beleid. Maar dat is niet te observeren nu.

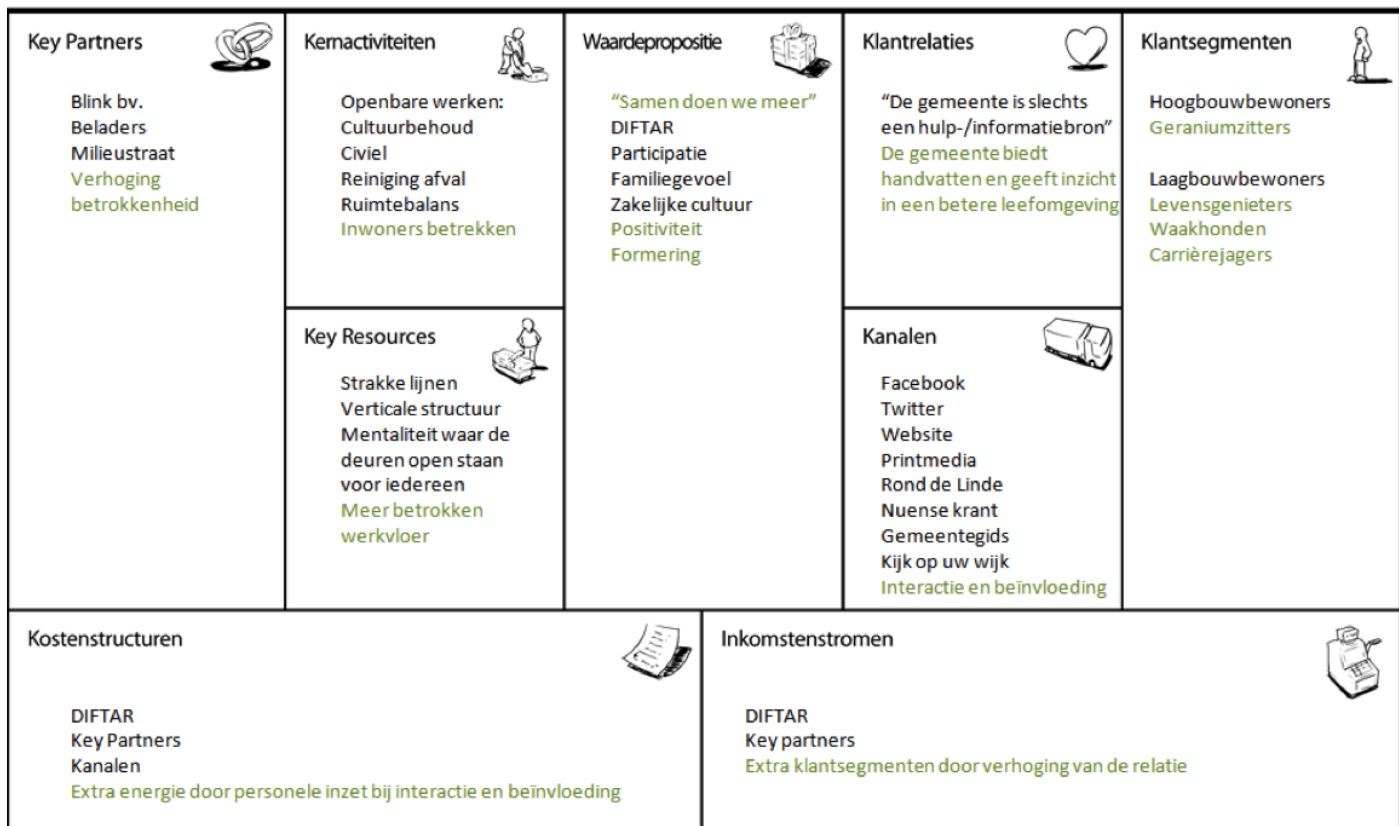
11.10 Gemert | Nog even rijden we achter een wagen aan met een jonge nog onervaren belader. Deze jongen is nog niet zo lang in dienst en dat kunnen we vooral zien aan de manier van zijn werk. Zijn werk is minder secuur, containers zet hij slordig terug en hij denkt wat minder aan zijn eigen veiligheid door onder de container te gaan staan wanneer deze aan de wagen hangt. Mat vertelt mij dat er regelmatig een overleg plaatsvindt waarin de jongens op hun veiligheid en hygiëne gewezen worden. Maar het verschil tussen een onervaren en ervaren belader is daar nog duidelijk in terug te zien.

11.30 Nuenen | Mat zet me terug af bij het gemeentehuis en geeft aan misschien nog eens te kunnen gaan kijken bij het grote sorteercentrum in Rotterdam. Op deze manier zou ik mijn kringloop van afval rond hebben. Van de inwoner naar de scheiding. Alleen de producent zit hier nog tussen, dat is helaas onmogelijk om daar voor mijn onderzoek nog in contact mee te komen.



Bijlage 6 Business Model Canvas



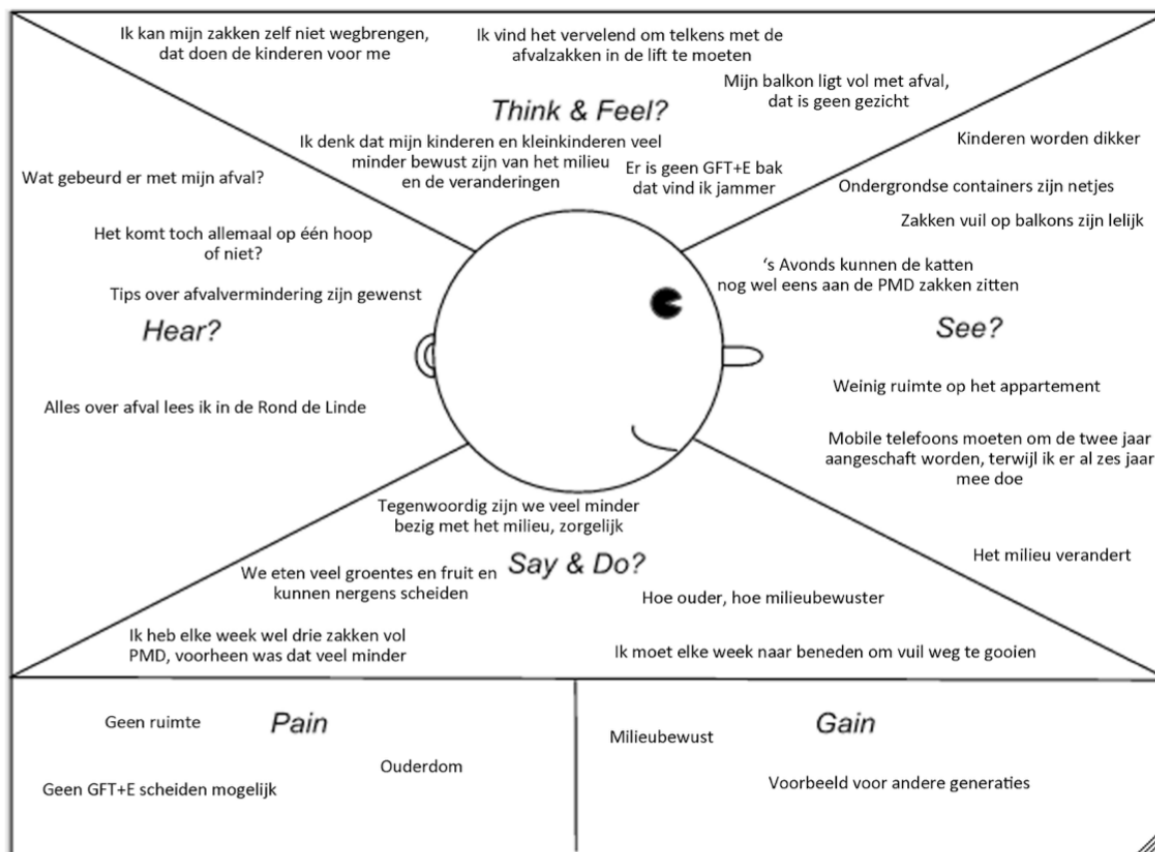




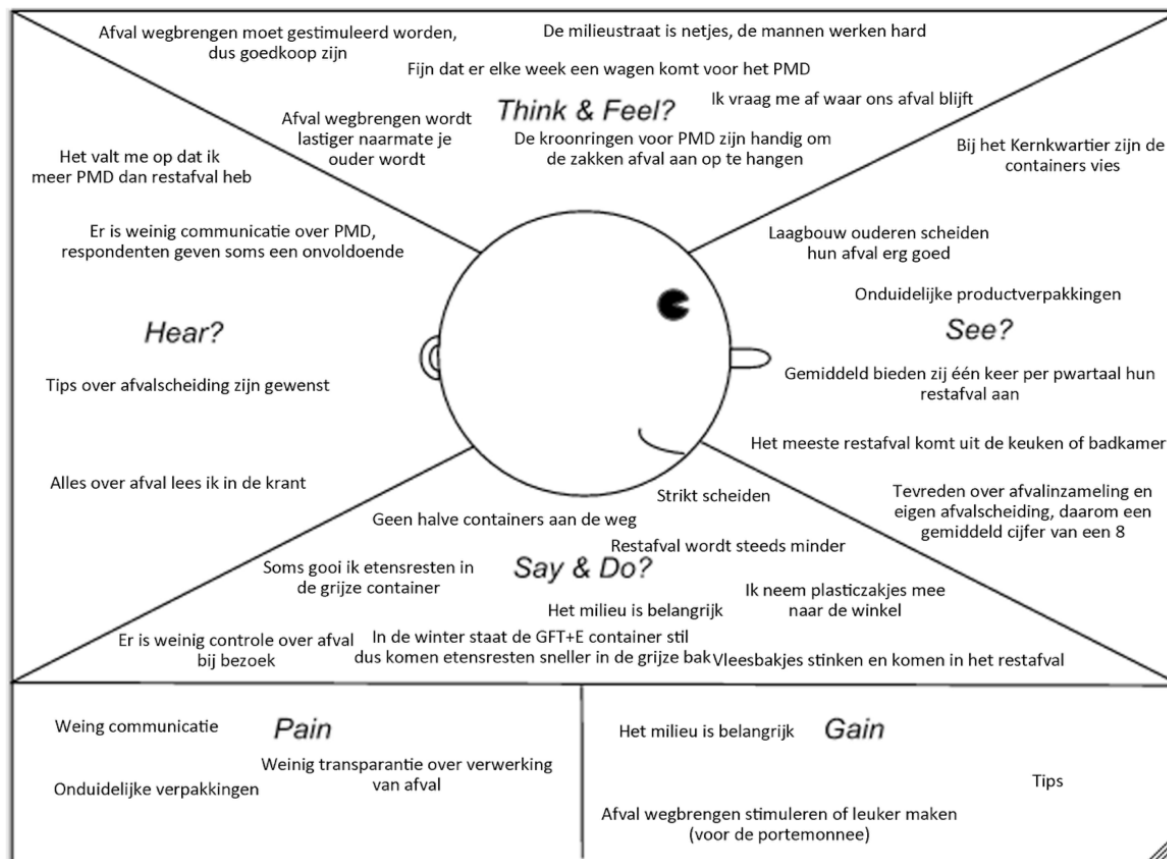
Bijlage 7 Customer Empathy Map



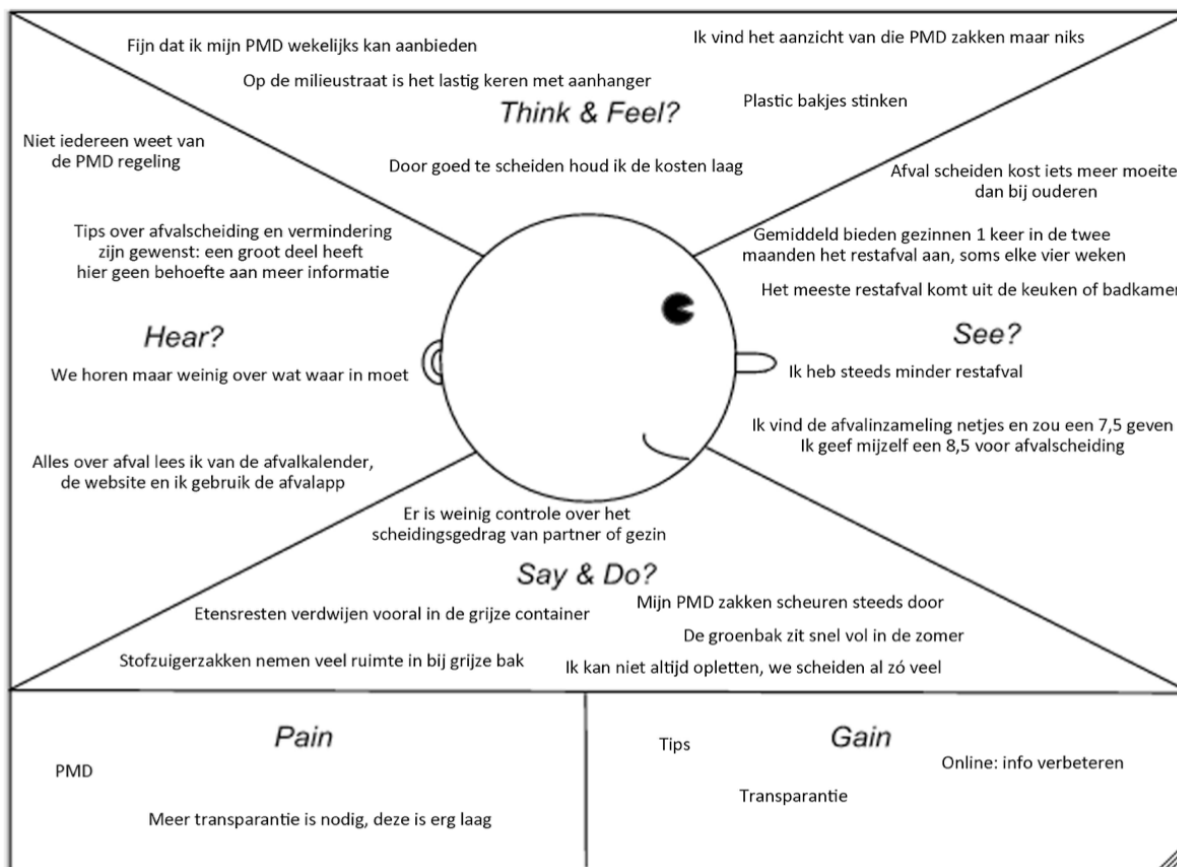
7.1 De geraniumzitter



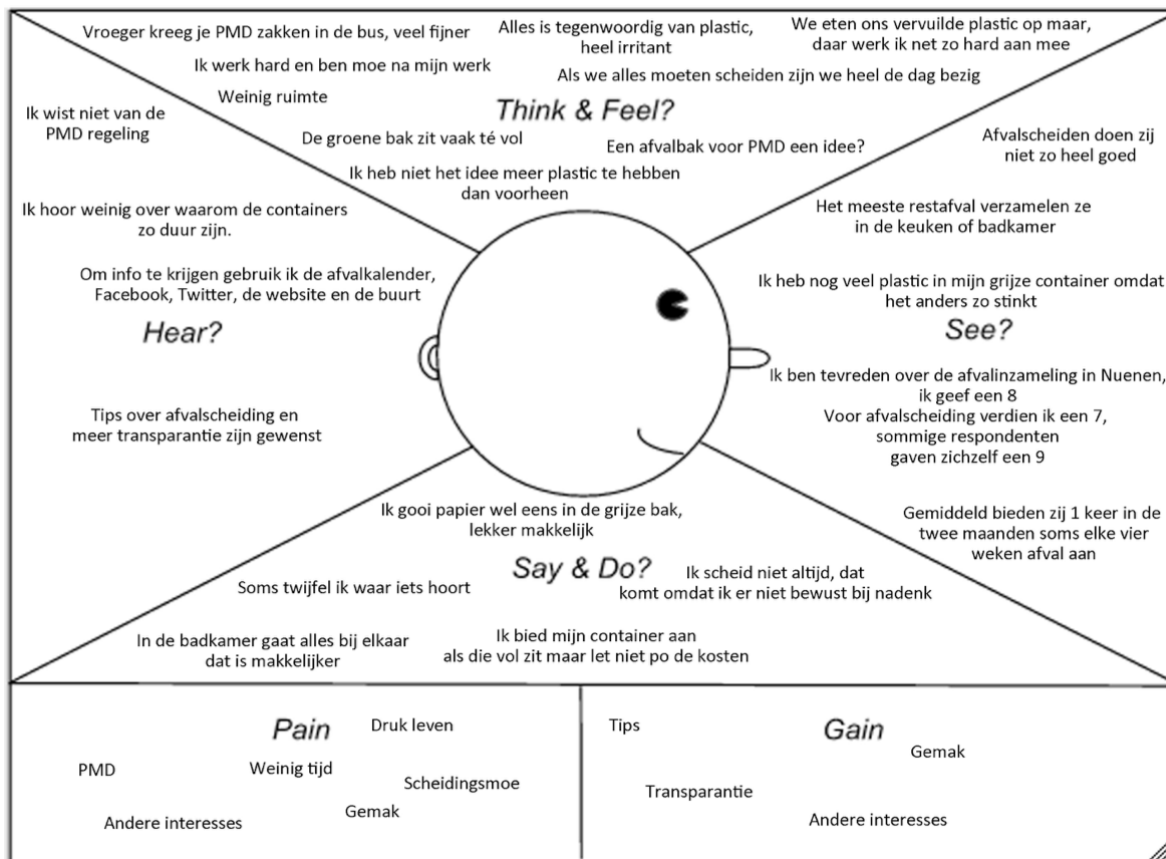
7.2 De levensgenieter



7.3 De waakhond



7.4 De carrièrejager





Bibliografie

Internetbronnen

Capital advertising (2014). *Voorlichting zonder vingertje*. Geraadpleegd op 26-04-2016, van <http://www.capitaladvertising.nl/portfolio/voorlichting-zonder-vingertje/>

Catapult creëert. (2016). Afvalbewustzijn.nl, Inspiratie. *The World's Deepest Bin & Bottle Bank Arcade*. Geraadpleegd op 26-04-2016, van <http://www.afvalbewustzijn.nl/?paged=4&portfolioID=45&termID=#ut-portfolio-items-45-anchor>

Facebook gemeente Nuenen (2016). *Gemeente Nuenen: Overheidsinstantie*. Geraadpleegd op 30-05-2016, van <https://www.facebook.com/Gemeente-Nuenen-350583458455952/?fref=ts>

Intranet (2016). *Organogram gemeente Nuenen*. Geraadpleegd op 30-05-2016, van https://intranet.nuenen.nl/intranet/praktische-informatie_3308/

Intranet (2016). *Organogram Openbare Werken*. Geraadpleegd op 30-05-2016, van https://intranet.nuenen.nl/intranet/afdelingen_3319/

Kornaat (2011). *Social media community building voor interne communicatie: een stappenplan*. Geraadpleegd op 30-05-2016, van <https://www.frankwatching.com/archive/2011/07/04/social-media-community-building-voor-interne-communicatie-een-stappenplan/>

Nuenen.nl (2016). *Gemeente Nuenen > Startpagina*. Geraadpleegd op 30-05-2016, van <http://www.nuenen.nl/>

Nuenen.nl (2016). *Gemeente Nuenen > Bestuur & Organisatie > BuurtWhatsApp*. Geraadpleegd op 30-05-2016, van http://www.nuenen.nl/bestuur-organisatie/buurtwhatsapp_43181/

Ruler, B. (s.d.). *Het Communicatiekruispunt: situationeel model van strategieën voor communicatiemanagement*. Geraadpleegd op 30-05-2016, van <http://bettekevanruler.nl/communicatiekruispunt/>

Sea Shepherd. (2016). *Sea Shepherd Did to a Swimming Pool What Humans Do to the Oceans*. Geraadpleegd op 04-05-2016, van https://www.youtube.com/watch?v=kO_8vBijO1s

Seabin Project. (2014). *The Seabin Project | In-Water Automated Marina Rubbish Collector*. Geraadpleegd op 04-05-2016, van <https://www.youtube.com/watch?v=tiy7WQYQyhY>

Seeker Stories. (2015). *How This Town Produces No Trash*. Geraadpleegd op 04-05-2016, van <https://www.youtube.com/watch?v=eym10GGidQU>

Teunissen, R. (2013, 13 mei). *Wat is gamification nou eigenlijk?* Geraadpleegd op 04-05-2016, van <http://www.marketingfacts.nl/berichten/wat-is-gamification-nou-eigenlijk>

TheOceanCleanup. (2014). *THE OCEAN CLEANUP – The Beginning*. Geraadpleegd op 04-05-2016, van <https://www.youtube.com/watch?v=6ljaZ2g-21E>

Twitter gemeente Nuenen (2016). *Gemeente Nuenen: @gemeentenuenen*. Geraadpleegd op 30-05-2016, van <https://twitter.com/gemeentenuenen?lang=nl>

UNEP. (2014). *A Bottle's Odyssey*. Geraadpleegd op 04-05-2016, van <https://www.youtube.com/watch?v=Tsf-cEoeNY74>

Velde, J. van de (2015). *Waarom de meeste marketeers customer experience verkeerd toepassen*. Geraadpleegd op 04-05-2016, van <http://www.frankwatching.com/archive/2015/10/23/waarom-meeste-marketeers-customer-experience-verkeerd-toepassen/#more-356040>

Youngworks.nl (2011). *Van Patatgeneratie tot Prestatiegeneratie*. Geraadpleegd op 30-05-2016, van <http://www.youngworks.nl/van-patatgeneratie-tot-prestatiegeneratie/>

Zorgatlas. (2013). *Grijze druk 2013 per gemeente*. Geraadpleegd op 04-05-2016, van <http://www.zorgatlas.nl/beinvloedende-factoren/demografie/levensfase/grijze-druk-per-gemeente>



Publicaties

- Akse Media (2015). Gemeentegids 2015 Nuenen. *[Gemeentegids]*. Den Helder: Auteur
- BeBright. (2014, 28 mei). Trends en ontwikkelingen voor de gemeenten van de toekomst. *[Tendrapport]*. Geraadpleegd op 04-05-2016, van <http://www.bebright.eu/wp-content/uploads/2015/02/140721-e-publicatie-trends-en-ontwikkelingen-gvdt.pdf>
- Castricum, C. (2015). Verborgene verleiders als instrument. Nudging wint terrein onder gemeenten. *[VNG Magazine]* 5 (7), 18-20.
- ING. (2014, 14 februari). Afval 2020 – Meer waarde uit minder afval. *[Tendrapport]*. Gedownload op 04-05-2016, van https://www.ing.nl/media/ING_afval-2020-meer-waarde-uit-minder-afval-feb-14_tcm162-70205.pdf
- Laros, M. (2016) interpreteert gedragsverandering als volgt:
“Gedragsverandering is het volgbaar maken van de omgeving door gedachten, gevoelens en onbewuste en bewuste acties in consistentie te stimuleren ofwel te beïnvloeden.”
- Marintel (2011). Tevredenheidsonderzoek Afval. *[Een adviesrapport in opdracht van de gemeente Nuenen]*. Nijmegen: Auteur.
- Meulens, M. (Presentator). (2016, 07 maart). Groen Licht (VARA). In Groen Licht. *[Videobestand]*. Geraadpleegd op 26-04-2016, van http://www.npo.nl/groen-licht/07-03-2016/VARA_101377764
- Motivaction (2015). Gedragsbeïnvloeding voor beleid. *[Diapresentatie]*. Geraadpleegd op 09-05-2016, van http://www.motivaction.nl/downloads/Gedragsbeïnvloeding_Motivaction_2015.pdf
- Onsburo (2015). Evaluatie Luistruik. *[Een inzamelproef in de hoogbouw van Nuenen]*. Valkenswaard: Auteur.
- Onsburo (2015). Evaluatie Puyven. *[Een inzamelproef in de laagbouw van Nuenen]*. Valkenswaard: Auteur
- Pol, B. en Swankhuisen, C. (2013). Wie is de BOB? De effectiviteit van overheidscommunicatie. *[Tijdschrift Idee]* 34 (4), 30-34.
- Rekenkamercommissie De Groene Rand (2012). De afvalstoffenheffing onderzocht en beoordeeld. *[Een eindrapportage voor de gemeente Nuenen]*. Waalre: Auteur
- RTL Nieuws (2016, 10 maart). Vuilnis New York. Stad wil over 15 jaar al z'n afval recyclen. In RTL Nieuws. *[TV uitzending]*. Hilversum: RTL. Geraadpleegd op 26-05-2016, van <http://www.rtl.nl/#!/rtl-nieuws-132237/7ab51e92-5761-3db4-9fc6-38bf06eeff45>
- SME MilieuAdviseurs. (2003). Aandacht voor Afval. Ideeën voor gemeenten. Communicatie over afvalscheiding. *[Rapport Afval Overleg Orgaan]*. Utrecht: Auteur.
- Van Gansewinkel (2015). De andere blik op afval. *[Nationaal Afvalrapport]*. Eindhoven: Auteur

Literatuur

- Cialdini (2015). Invloed. *De zes geheimen van het overtuigen (5e herziene editie)*. Den Haag: BIM Media B.V.
- Michels (2010). Communicatie handboek. 10.7.2 *Communicatiekruispunt (3e druk)*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.
- Michels (2010). Communicatie handboek. 9.2 *Externe analyse (3e druk)*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.
- Osterwalder, A. en Pigneur, Y. (2014). *Business Model Generatie (3e druk)*. Deventer: Vakmedianet.
- Osterwalder, A. en Pigneur, Y. (2014). *Business Model Generatie. Ontwerp: Inzichten in klanten (3e druk)*. Deventer: Vakmedianet.
- Reijnders (2010). Basisboek Interne Communicatie. Aanpak en achtergronden. *Trap van Quirke (7e druk)*. Assen: Van Gorcum
- Wiekens (2012). Beïnvloeden en veranderen van gedrag. *Waarom doe je wat je doet? (1e druk)*. Amsterdam: Pearson Benelux bv.



