



**GEMEENTE
WESTERWOLDE**

Communicatieplan

Grondstoffenbeleid 2021-2026



Aanleiding

Per 1 januari 2021 komt er een nieuw afvalbeleid voor de gemeente Westerwolde. Op dit moment is grotendeels nog het beleid van de voormalige gemeenten Bellingwedde en Vlagtwedde van toepassing. Hierin zitten onderling grote verschillen.

Van afval naar grondstof

Huishoudelijk afval wordt steeds meer gezien als grondstof. Dit is dan ook een belangrijk uitgangspunt voor het nieuwe afvalbeleid. In het nieuwe grondstoffenbeleid van de gemeente Westerwolde is als ambitie geformuleerd dat grondstoffen maximaal hergebruikt worden en dat er een goede service wordt verleend aan de inwoners tegen aanvaardbare kosten. Als doel wordt gesteld dat huishoudelijk afval zodanig ingezameld en verwerkt wordt, dat 95% van alle grondstoffen kan worden hergebruikt en dat de hoeveelheid niet herbruikbaar restafval maximaal 30 kg per persoon per jaar bedraagt.

Om de ambitie en doelstellingen te realiseren, moet huishoudelijk afval beter gescheiden worden en moet de kwaliteit van de ingezamelde afvalstoffen verbeteren. Dit vraagt om een bepaalde manier van afvalverwerking, maar ook bepaald gedrag van de inwoner. Bovendien zijn er vanaf 2021 belangrijke wijzigingen in de afvalinzameling.

Wat verandert er?

Nota Bene: in deze tekst wordt er van uitgegaan dat de voorgestelde beleidskeuzes worden vastgesteld. Is dit niet het geval, dan zal de tekst in dit communicatieplan overeenkomstig worden aangepast.

Voor de inwoner

- Elk huishouding betaalt vastrecht aangevuld met een tarief per leging van de restafvalcontainer;
- PMD wordt niet meer gescheiden ingezameld, maar kan samen met het restafval in de grijze container;
- Alle inwoners krijgen nieuwe containers met chip voor het restafval en GFT;
- De grijze container kan weer, net als de groene container, tweewekelijks worden aangeboden;
- Inwoners kunnen kiezen voor een kleine of grote GFT container;
- De PMD container wordt door de gemeente ingenomen, de andere containers mag men behouden (bijvoorbeeld om te gebruiken voor oud papier);
- De inzamelroutes worden aangepast;
- Er komen ondergrondse containers bij hoogbouw voor het restafval;
- Er komen ondergrondse containers voor glas en textiel;
- De openingstijden van de milieustraten worden verruimd;
- Alleen toegang tot de milieustraten op vertoon van een milieupas;
- Inzameling chemisch afval en takkenroute veranderen.

Voor scholen, verenigingen, bedrijven en instellingen

- In 2020 zijn er reeds diverse wijzigingen doorgevoerd in de afvalinzameling bij scholen, verenigingen, bedrijven en instellingen. Hierin verandert in de periode 2021-2026 niets.

Strategische communicatie

Dit communicatieplan beschrijft hoe de gemeente Westerwolde met inwoners gaat communiceren over de veranderingen en over de achtergronden van afvalscheiding (nut en noodzaak van de transitie van afval naar grondstof). Om voldoende begrip en draagvlak te creëren moeten de doelgroepen goed geïnformeerd en betrokken (blijven) worden. Dat geldt uiteraard voor de voorbereiding en tijdens de invoering, maar ook ná de veranderingen moet de boodschap herhaald worden. Veel inwoners zijn namelijk pas geïnteresseerd in informatie over nut en noodzaak van de veranderingen zodra deze daadwerkelijk zijn ingevoerd. Hierbij is het van belang om resultaten te delen.

Doelgroepen

In dit hoofdstuk is inzichtelijk gemaakt welke doelgroepen te maken krijgen met de veranderingen.

Externe doelgroepen

De primaire doelgroep van dit communicatieplan bestaat uit degenen die dagelijks te maken krijgen met de veranderingen in de afvalinzameling: de inwoners van de gemeente Westerwolde (circa 25.000 inwoners, 11.208 aansluitingen), scholen, verenigingen en bedrijven.

Inwoners, naar woonsituatie

- Laagbouw;
- Hoogbouw;
- Zandpaden (aparte route).

Bijzondere doelgroepen

- Gezinnen (met veel luierafval);
- Inwoners die als gevolg van ziekte meer afval produceren;
- Inwoners en statushouders die moeite hebben met het begrijpen van de Nederlandse taal..

Overige doelgroepen

- Basisscholen;
- Sport-, muziek- en cultuurverenigingen;
- Bedrijven / winkels.

Intermediairs

Via intermediairs kunnen we in contact komen met de inwoners. Bovendien helpen medewerkers van bepaalde intermediaire organisaties mensen in hun netwerk soms met praktische vragen over de afvalinzameling. Ook de (lokale) pers kan gezien worden als belangrijke intermediair, omdat de pers voor een belangrijke mate de beeldvorming bepaalt.

Een (niet-uitputtend) overzicht:

- Bewonersorganisaties;
- Dorpsraden;
- Wijkverenigingen;
- Woningcorporatie Acantus;
- Zorgverleners;
- Pers.

Uitgangssituatie inwoners

In maart 2018 zijn inwoners van Westerwolde middels een enquête gevraagd naar hun ervaringen met het huidige afvalbeleid. 664 inwoners hebben de enquête schriftelijk ingevuld, 866 inwoners hebben de enquête digitaal ingevuld. Over het algemeen bleken de inwoners redelijk tevreden te zijn over het toenmalige afvalbeleid: inwoners van Westerwolde-Zuid gaven gemiddeld een 7, inwoners van Westerwolde-Noord gaven gemiddeld een 7,7. 89% van de respondenten uit Zuid wil zeker afval scheiden, tegenover 97% van de respondenten uit Noord.

Interne doelgroepen

De interne doelgroepen zijn degenen die beroepsmatig te maken krijgen met de veranderingen in de afvalinzameling en hierover uitleg geven aan de inwoners. Maar ook medewerkers die zelf woonachtig zijn in de gemeente en op straat of tijdens verjaardagen door buurt- en dorpsgenoten worden aangesproken op het gewijzigde afvalbeleid.

Medewerkers gemeente Westerwolde

Hiermee worden vooral de medewerkers bedoeld die vragen van inwoners beantwoorden, zoals de collega's van het KCC, team online en medewerkers in de buitendienst. Maar ook beleidsmedewerkers, BOA's, communicatieadviseurs en in de gemeente woonachtige collega's. Uitvoering van het afvalbeleid wordt onder andere gedaan door de medewerkers van het KCC, zoals het bestellen van containers bestellen.

Bestuurders

Hiermee worden de leden van de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders bedoeld. Het is belangrijk dat zij goed meegenomen worden in alle fases van de totstandkoming van het nieuwe afvalbeleid.

Communicatiedoelen

Er kunnen drie fases onderscheiden worden in de invoering van het nieuwe grondstoffenbeleid. Voor elke fase zijn andere communicatiedoelen van toepassing.

Fase 1: Voorbereiding

Juni t/m oktober 2020

De communicatie tijdens de voorbereiding is gericht op het creëren van draagvlak bij de doelgroepen en het informeren van inwoners: 'Wat verandert er precies voor mij en wanneer gebeurt dat?' In deze fase zijn de communicatiedoelen:

Inwoners, scholen, bedrijven en instellingen

- Weten dat de afvalinzameling vanaf 2021 gaat veranderen;
- Weten wat de veranderingen in afvalinzameling voor hen betekenen.

Intermediairs

- Weten dat de afvalinzameling vanaf 2021 gaat veranderen;
- Weten globaal wat er gaat veranderen in de afvalinzameling.

Medewerkers en bestuurders gemeente Westerwolde

- Weten waarom de veranderingen worden ingevoerd;
- Vinden het belangrijk dat de veranderingen worden ingevoerd;
- Dragen het belang en de achtergronden over op anderen.

Fase 2: Invoering

November 2020 t/m maart 2021

Rondom de invoering van het nieuwe grondstoffenbeleid richt de communicatie zich op het verbreden van het draagvlak voor het nieuwe beleid en op het verbeteren van het scheidingsgedrag. De communicatiedoelen in deze fase zijn:

Inwoners

- Weten wat er gaat veranderen in de afvalinzameling en waar ze meer informatie kunnen vinden;
- Weten waarom de veranderingen worden doorgevoerd;
- Weten dat ze naast vastrecht een tarief per leging van de grijze container betalen en dat daarmee de totale kosten per huishouden zo laag mogelijk blijven;
- Weten dat de kosten eerlijk worden verdeeld naar de hoeveelheid afval die men aanbiedt;
- Weten dat ze nieuwe containers krijgen voor het restafval en GFT;
- Weten dat de containers middels een chip zijn geregistreerd op adres;
- Weten dat ze een container mogen houden voor oud papier en andere (privé)doeleinden;
- Weten dat ze de grijze container eens per twee weken kunnen aanbieden;
- Weten dat ze zelf het formaat van hun GFT container kunnen kiezen;

- Weten dat hun PMD container wordt ingenomen door de gemeente;
- Weten waar ze hun grofvuil kunnen brengen;
- Weten dat ze een milieupas nodig hebben om toegang te krijgen tot de milieustraten;
- Zien het belang in van goede afvalscheiding;
- Zijn zich ervan bewust dat als afval goed gescheiden wordt, dit waardevolle grondstoffen kan opleveren.

Intermediairs

- Weten wat er gaat veranderen in de afvalinzameling;
- Weten waarom de veranderingen worden doorgevoerd.

Medewerkers en bestuurders gemeente Westerwolde

- Weten wat er gaat veranderen in de afvalinzameling;
- Staan positief tegenover het nut en de noodzaak van het nieuwe beleid;
- Kunnen de voordelen van het nieuwe beleid aan anderen uitleggen;
- Denken mee over oplossingen voor eventuele praktische problemen;
- Geven anderen tips om afval goed te scheiden.

Fase 3: Na de invoering

April t/m december 2021

Na de invoering van het nieuwe beleid is de communicatie vooral gericht op het optimaliseren van de ingezette gedragsverandering. De communicatiedoelen zijn in de fase na het invoeren van de veranderingen:

Inwoners, scholen, bedrijven en instellingen

- Staan positief tegenover het nut en de noodzaak van de veranderingen in de afvalinzameling;
- Weten wanneer de inzameldagen zijn;
- Kennen de scheidingsregels en weten welk afval in welke container moet;
- Weten dat ze op meer momenten terecht kunnen bij de milieustraten;
- Vinden het volkomen normaal om hun afval op de juiste wijze te scheiden en handelen daarnaar;
- Zien de resultaten van het nieuwe afvalbeleid.

Intermediairs

- Staan positief tegenover het nut en de noodzaak van de veranderingen in de afvalinzameling;
- Kennen de scheidingsregels en weten welk afval in welke container moet;
- Kunnen de voordelen van het nieuwe beleid aan derden uitleggen;
- Geven derden tips over het goed scheiden van afval.

Medewerkers en bestuurders gemeente Westerwolde

- Kijken terug op een prettig proces waarin de veranderingen tot stand zijn gekomen;
- Staan positief tegenover verbetervoorstellen voor de inzamelmethode;
- Blijven zich inspinnen om de hoeveelheid restafval verder terug te dringen.

Communicatiestrategie

Uitgangspunten

Boodschap en toon zijn positief en stimulerend

In alle uitingen benadrukken we de voordelen en het belang van de nieuwe wijze van afvalinzameling en welk gedrag hoort bij de transitie naar een samenleving zonder afval. De voordelen zijn onder meer dat de afvalscheiding makkelijker wordt en dat inwoners zelf hun steentje bij kunnen dragen aan een duurzame gemeente en aan de circulaire economie. We benadrukken de waarde van gescheiden afvalstoffen, zodat inwoners zich er meer bewust van worden dat zij geen afval maar producten en materialen in huis hebben. Dit vergt voor veel mensen een omslag. Er wordt nog veel gedacht vanuit een lineaire economie waarin grondstoffen worden omgezet in producten die aan het einde van hun levensduur worden vernietigd. Dit in tegenstelling tot een circulaire economie.

Nut en noodzaak laten zien

De meeste mensen hebben geen idee wat er met hun afval gebeurt, ze denken vaak nog dat 'alles toch op één hoop terechtkomt'. We leggen in onze uitingen goed uit wat nut en noodzaak zijn van afvalscheiding en hergebruik van grondstoffen. Dit doen we onder meer door feitelijke informatie te geven over wat er gebeurt na inzameling tijdens de sortering en verwerking. Bijvoorbeeld met filmpjes, foto's en infographics.

Weerstand erkennen

Veranderingen die mensen direct raken, roepen vaak weerstand op. Nog niet zo lang geleden werd van alle inwoners verwacht dat zij PMD gescheiden gingen inzamelen. Vanaf 2021 mag PMD bij het restafval in de grijze container. Dit zal veel vragen en waarschijnlijk ook weerstand oproepen, omdat mensen niet begrijpen waarom iets eerst wél moet en het later weer wordt teruggedraaid. Het is belangrijk om uit te blijven leggen waarom de gemeente hiervoor heeft gekozen. Transparantie en eerlijkheid zijn hierbij essentieel. We moeten niet tegen de weerstand ingaan, maar dit juist erkennen. Bijvoorbeeld door aan te geven dat we begrip hebben voor de reacties en vragen van inwoners.

Persoonlijk

Veel mensen volgen de menigte, we zijn over het algemeen geneigd om te doen wat de meesten doen. Door hier slim gebruik van te maken, motiveren we inwoners om het goede gedrag te laten zien. In onze uitingen sluiten we zoveel mogelijk aan op de belevingswereld van de doelgroep. Dit doen we door het klein, persoonlijk en dichtbij te houden. Mensen zijn goed in het filteren welke informatie voor hen relevant is of niet. Door informatie persoonlijk relevant te maken, krijgen mensen het gevoel dat de boodschap voor hen bedoeld is en zullen ze er eerder naar handelen.

Resultaten laten zien

We brengen inwoners, college en gemeenteraad regelmatig op de hoogte van de resultaten van de afvalinzameling. Zo weten ze waar ze het eigenlijk voor doen. Waar mogelijk laten we de stijgende lijn zien.

Tips en ervaringen met elkaar delen

We vragen inwoners om hun ervaringen met elkaar en via de social media te delen. Dit kan door oproepjes te plaatsen als: 'Wat is jouw beste tip om afval te scheiden in huis?' Of: 'Hoeveel verpakkingen open jij op één dag?'

Simpel en praktisch

Hoe gemakkelijker onze informatie te begrijpen is, hoe beter. Mensen nemen vaak niet de tijd om na te denken over een boodschap. We gebruiken heldere taal en één boodschap per uiting. Daarbij maken we zoveel mogelijk gebruik van afbeeldingen en icoontjes.

Luisteren naar inwoners

Op vragen en opmerkingen vanuit inwoners wordt door medewerkers van de gemeente snel en vriendelijk gereageerd. Er wordt geluisterd naar suggesties en knelpunten van inwoners. Op social media reageren we kort, feitelijk en buiten de emotie op vragen, zonder in discussies mee te gaan. Waar nodig reageren we in een persoonlijk bericht op één persoon.

Communicatiestijl

- Laagdrempelig (iedereen moet het kunnen begrijpen);
- Teksten zijn kort maar krachtig;
- We zijn eerlijk en transparant ('we hebben hierbij uw hulp nodig');
- Eén boodschap per uiting;
- De boodschap wordt ondersteund door afbeeldingen en icoontjes.

Kernboodschappen

We onderscheiden per doelgroep een aantal kernboodschappen.

Voor alle doelgroepen:

Samen voor het behoud van de leefomgeving

We willen onze mooie leefomgeving netjes achterlaten voor toekomstige generaties. Dat kunnen we niet alleen, daar hebben we uw hulp bij nodig. Door uw afval goed te scheiden, draagt u een steentje bij aan een duurzamer Westerwolde. Hoe minder afval in de grijze container terecht komt, hoe lager de hoeveelheid te verbranden restafval. Dit is beter voor het milieu én uw portemonnee. Zorg er daarom voor dat uw GFT (groente-, fruit- en tuinafval), papier, glas, textiel en chemisch afval in de daarvoor bestemde afvalbakken terecht komen. Plastic, metalen verpakkingen en drankkartons kunt u in uw grijze container doen. De afvalverwerker haalt deze materialen er via nascheiding uit.

Afval is een waardevolle grondstof

Bijna alle producten en materialen die u weggooit, zijn prima opnieuw te gebruiken. Dit zijn waardevolle grondstoffen voor nieuwe producten. Wist u bijvoorbeeld dat één gerecyclede plastic fles een lamp maar liefst 6 uur laat branden? En dat van 10 kilo GFT 3 tot 4 kilo compost over blijft? In Nederland hoeven 7 miljoen bomen niet te worden geoogst door het inzamelen en hergebruiken van oud papier. Het goed scheiden van uw afval is dus erg belangrijk!

Voor inwoners (laagbouw):

Wat verandert er per 2021 in de afvalinzameling? Alles op een rijtje.

[datum] stemde de gemeenteraad van Westerwolde in met het grondstoffenplan Westerwolde 2021-2026. Het nieuwe afvalbeleid brengt een aantal veranderingen met zich mee. Hieronder een kort overzicht van de belangrijkste veranderingen:

- Vanaf 1 januari 2021 hoeft u uw plastic, metalen verpakkingen en drankkartons (PMD-afval) niet meer gescheiden in te zamelen. U kunt uw plastic dan samen met uw restafval in uw grijze container doen. Het PMD-afval wordt door de afvalverwerker gescheiden van uw restafval. Door betere scheidingstechnieken zijn er betere resultaten te behalen dan bij bronscheiding.
- Uw oranje PMD-container hoeft u dan niet meer te gebruiken. De gemeente haalt deze bij u op. Hierover krijgt u te zijner tijd persoonlijk bericht. Als u uw PMD-container wilt behouden om voor andere doeleinden te gebruiken, dan is dat mogelijk.
- Uw grijze container kunt u, net als uw groene container, vanaf 1 januari 2021 weer iedere twee weken aanbieden. Wel betaalt u vanaf 2021 per leging van de grijze container. Om uw kosten zo laag mogelijk te houden en voor een beter milieu is het van belang dat u uw glas, textiel, papier en gft (groente-, fruit- en tuinafval) goed blijft scheiden. Het aanbieden van de groene container wordt in heel Westerwolde gratis.

- Naast een bedrag per leging van de grijze container betaalt u per jaar ook een vast bedrag per huishouden. Deze tarieven stelt de gemeenteraad in november vast in de Verordening Afvalstoffenheffing.
- Later dit jaar kunt u zelf het formaat van uw groene container kiezen. In verband met de invoering van een uniform ophaalsysteem worden alle containers in Westerwolde Zuid vervangen door containers met kraag en chip.
- De inzamelroutes worden aangepast. Eind dit jaar ontvangt u een afvalkalender waarop u kunt lezen op welke dagen u uw containers aan de weg kunt zetten.

Waarom nieuw afvalbeleid?

Het nieuwe afvalbeleid is een gevolg van de herindeling van de voormalige gemeenten Bellingwedde en Vlagtwedde. De afvalinzameling wordt nu voor alle inwoners gelijk getrokken. Met het nieuwe afvalbeleid verwachten wij u tegemoet te komen en tegelijk een belangrijke bijdrage te leveren aan het milieu.

Waarom PMD niet meer aan de bron scheiden?

Na een aantal jaren wel PMD-afval aan de bron te hebben gescheiden, kunnen wij de conclusie trekken dat er nog te veel vervuiling in de PMD-containers wordt aangetroffen. Hoewel diverse inwoners hun afval goed scheiden, blijkt over het algemeen het scheiden van PMD lastig. Gevolg is dat het vervuilde PMD alsnog samen met het restafval moet worden verbrand. Door nascheiding verwachten wij, dankzij steeds betere scheidingstechnieken, meer PMD uit het restafval te halen. Dit is beter voor het milieu. Bovendien zijn er in Europa afspraken gemaakt dat er minder plastic geproduceerd moet worden. Hierdoor is te verwachten dat we in de toekomst minder PMD-afval hebben.

Wat kunt u de komende tijd verwachten?

De komende periode zijn wij druk bezig met de invoering van het nieuwe afvalbeleid. Wij zullen u regelmatig informeren over de voortgang en de planning. Zodra wij iets van u verwachten, berichten wij u persoonlijk. Houd ook onze website en facebookpagina in de gaten voor de actuele informatie. Heeft u tussentijds vragen? Dan kunt u uiteraard altijd contact met ons opnemen via gemeente@westerwolde.nl of tel. (0599) 32 02 20.

Afval scheiden wordt makkelijker

U hoeft uw PMD niet meer gescheiden in te zamelen. Uw PMD mag nu samen met uw restafval in de grijze container. Wij zorgen voor een goede nascheiding, waardoor er nog meer grondstoffen uit het restafval gehaald kunnen worden. Wel vragen we u om uw GFT, papier, glas, textiel en chemisch afval goed te blijven scheiden. Dit is belangrijk voor een goed hergebruik. Als deze materialen in het restafval komen, zijn ze onbruikbaar.

Uw oranje PMD-container nemen wij in

Vanaf 1 januari 2021 hoeft u uw PMD niet meer gescheiden in te zamelen. U heeft uw oranje PMD-container dan niet meer nodig en daarom halen wij deze bij u op. In een persoonlijk bericht laten wij u weten wanneer u de PMD-container bij de weg moet zetten. In sommige gevallen is het mogelijk om uw oranje container voor andere doeleinden te behouden. Neem hiervoor contact met ons op via tel. (0599) 32 02 20.

U ontvangt nieuwe containers

Er komt een uniform ophaalsysteem voor alle containers. U krijgt nieuwe containers met kraag en chip. U krijgt persoonlijk bericht wanneer wij uw grijze en groene container gaan vervangen. Dit zal gefaseerd plaatsvinden. Wilt u een container houden voor andere (privé)doeleinden, zoals oud papier of paardenvoer? Dat kan! U hoeft deze container dan niet op de ophaaldag langs de weg te zetten.

U kiest zelf het formaat van uw nieuwe groene container

U ontvangt van ons standaard een grote groene container (240 liter). Wilt u liever een kleiner formaat (180 liter)? Dat kan! U kunt dit vanaf drie maanden na levering aan ons doorgeven via tel. (0599) 32 02 20.

Uw grijze container wordt elke twee weken geleegd

U kunt uw grijze container, net als de groene, iedere twee weken bij de weg zetten. Op de afvalkalender die u van ons ontvangt en op onze website (westerwolde.nl/afvalkalender) ziet u wanneer welke container wordt geleegd. U kunt de afvalkalender als snelkoppeling op uw smartphone of tablet zetten. Instructies hiervoor verschijnen automatisch op uw toestel. Zo heeft u de actuele afvalinformatie letterlijk bij de hand!

De inzamelroutes worden aangepast

Vanaf 1 januari 2021 veranderen de inzamelroutes. Op de afvalkalender die u eind dit jaar huis-aan-huis ontvangt en op westerwolde.nl/afvalkalender ziet u wanneer u welke container bij de weg moet zetten.

Uw kosten voor afval kunnen we laag houden

Met het nieuwe afvalbeleid doen we wat maximaal mogelijk is om de kosten voor u zo laag mogelijk te houden. U betaalt een vast bedrag voor de afvalstoffenheffing en vanaf 1 juli 2021 ... euro per leging van uw grijze container. De kosten voor afval worden hiermee eerlijk verdeeld naar de hoeveelheid afval die men produceert. Hoe beter u uw GFT, papier, glas, textiel en chemisch afval scheidt van het restafval, hoe minder vaak uw container geleegd hoeft te worden. Dit is beter voor het milieu én het scheelt in uw portemonnee!

Inzameling grof afval en takken verandert voor Westerwolde Zuid

Woont u in Westerwolde-Zuid (voormalig gemeente Vlagtwedde)? Dan verandert voor u de inzameling van grof afval en takken. Takken worden alleen bij uw huis opgehaald als u dit van tevoren heeft gemeld bij de gemeente. Melden kan via onze website: [westerwolde.nl/...](http://westerwolde.nl/)

Er komen meer ondergrondse containers voor glas en textiel

Veel bovengrondse containers voor glas en textiel worden vervangen door ondergrondse containers. Dit gebeurt in de loop van 2021. Hierover volgt later meer informatie.

Uw grofvuil brengt u naar de milieustraten in Ter Apel en Vriescheloo

Bijna al uw afval kunt u gescheiden inleveren bij onze milieustraten in Ter Apel en Vriescheloo. In sommige gevallen moet u hiervoor betalen. Dit kan alleen per pin. U heeft toegang tot beide milieustraten met een speciale milieupas. Deze heeft u huis-aan-huis ontvangen. Heeft u geen pas ontvangen of bent u uw pas kwijt? Meld dit bij ons via tel. (0599) 32 02 20. Op onze website (www.westerwolde.nl/afval-wegbrengen) vindt u informatie over afvalsoorten en voorwaarden.

Voor inwoners (hoogbouw):

Nieuwe ondergrondse containers met pasjessysteem voor hoogbouw

Bij diverse appartementen in onze gemeente komen nieuwe ondergrondse containers voor het restafval. De bovengrondse containers worden verwijderd. Inwoners ontvangen een pasje waarmee ze toegang hebben tot de ondergrondse containers en betalen een heffing per afvalzak. Bij enkele appartementen blijft de verzamelcontainer staan. Deze containers worden later aangepast. Inwoners van deze appartementen betalen daarom vooralsnog alleen een vastrecht. Woont u in hoogbouw? Dan krijgt u hierover persoonlijk bericht.

Voor verenigingen:

Met verenigingen wordt overlegd hoe de inzameling van papier zo goed mogelijk vormgegeven kan worden.

Voor scholen:

Wij stellen een GFT en een papiercontainer beschikbaar

U ontvangt van ons in de week van ... een container voor Groente, Fruit- en Tuinafval (GFT) en voor oud papier. Deze containers worden ... geleegd. Kijk voor de afvalkalender op onze website: westerwolde.nl/afvalkalender.

Voor medewerkers en bestuurders:

PMD hoeft vanaf 2021 niet meer gescheiden te worden

Inwoners hoeven vanaf 2021 hun PMD niet meer gescheiden in te zamelen. Dit mag dan samen met het restafval in de grijze container (deze wordt vanaf 2021 elke twee weken geleegd). Als gemeente zorgen wij voor een goede nascheiding, waardoor er nog meer grondstoffen uit het restafval gehaald kunnen worden. Wel moeten inwoners hun GFT, papier, glas, textiel en chemisch afval goed blijven scheiden. Dit is belangrijk voor een goed hergebruik. Als deze materialen in het restafval komen, zijn ze onbruikbaar.

Waarom PMD niet meer aan de bron scheiden?

Na een aantal jaren wel PMD-afval aan de bron te hebben gescheiden, kunnen wij de conclusie trekken dat er nog te veel vervuiling in de PMD-containers wordt aangetroffen. Hoewel diverse inwoners hun afval goed scheiden, blijkt over het algemeen het scheiden van PMD lastig. Gevolg is dat het vervuilde PMD alsnog samen met het restafval moet worden verbrand. Door nascheiding verwachten wij, dankzij steeds betere scheidingstechnieken, meer PMD uit het restafval te halen. Dit is beter voor het milieu. Bovendien zijn er in Europa afspraken gemaakt dat er minder plastic geproduceerd moet worden. Hierdoor is te verwachten dat we in de toekomst minder PMD-afval hebben.

Inwoners die dat willen, mogen nog PMD blijven scheiden

Als inwoners bellen, mailen of chatten over PMD: ze mógen dit blijven scheiden als ze dat willen. Ze moeten dit wel zelf organiseren. Ze kunnen hun PMD-afval in plastic (doorzichtige) zakken gratis inleveren bij de milieustraat in Vriescheloo.

Oranje PMD-containers nemen wij in

Vanaf 1 januari 2021 hebben inwoners hun oranje PMD-container niet meer nodig en daarom halen wij deze bij hen op. Hierover krijgen inwoners persoonlijk bericht. In sommige gevallen is het mogelijk voor inwoners om hun oranje container voor andere doeleinden te behouden. Hiervoor kunnen ze telefonisch contact met ons opnemen.

Inwoners ontvangen nieuwe containers

Er komt een uniform ophaalsysteem voor alle containers. Inwoners krijgen nieuwe containers met kraag en chip. Hierover ontvangen zij persoonlijk bericht. De vervanging zal gefaseerd plaatsvinden. Als inwoners een container willen houden voor andere (privé)doeleinden, zoals oud papier of paardenvoer dan kan dat! Ze hoeven deze container dan niet op de ophaaldag langs de weg te zetten.

Alle inwoners ontvangen een standaard grote groene container (240 liter). Als ze liever een kleiner formaat willen (180 liter) dan kunnen ze dat vanaf drie maanden na levering telefonisch aan ons doorgeven.

Inwoners mogen op excursie bij OMRIN

Het kan zijn dat inwoners veel vragen blijven houden over de nieuwe wijze van afval inzamelen. Dat ze hun twijfels blijven uiten. In dat geval kan deze mensen een excursie bij OMRIN (de afvalinzamelaar en –verwerker) worden aangeboden. Hier krijgen de mensen een beeld wat er met het afval gebeurt nadat het is ingezameld. Organiseren in overleg met de beleidsmedewerker.

Voortgang nieuwe wijze afvalinzameling

Via een regelmatige tussentijdse rapportages informeren wij over de voortgang van de nieuwe wijze van afvalinzameling. Hoe gaat het nu, waar moet bijgestuurd worden?

Communicatiemiddelen

Om de diverse boodschappen onder de aandacht te brengen bij alle doelgroepen, zetten we verschillende communicatiemiddelen in.

Reguliere communicatiemiddelen

Voor het communiceren over de veranderingen in het afvalbeleid gebruiken we onze reguliere communicatiemiddelen. Deze middelen zetten we in tijdens fase 1 (voorbereiding) en fase 2 (invoering), zie het hoofdstuk 'Communicatiedoelen'.

Digitale media

- *Website* > www.westerwolde.nl/afval
Op onze gemeentelijke website komt alle informatie over het nieuwe afvalbeleid, over afval scheiden en de inzameling van afval.
- *Afvalkalender* > www.westerwolde.nl/afvalkalender
Op de afvalkalender op onze website ziet men wanneer welke container wordt geleegd. Het is mogelijk om de afvalkalender als snelkoppeling op smartphone of tablet te zetten.
- *Intranet*
Het intranet wordt ingezet om collega's te informeren over de veranderingen in het afvalbeleid.
- *Rapportages tussentijdse resultaten*
College en raad ontvangen rapportages met tussentijdse resultaten.

Social media

- *Facebook*
Bijna 3.000 volgers, bereik per bericht van gemiddeld 10.000 personen.
Facebook is heel geschikt om in afzonderlijke berichten alle boodschappen (zie hoofdstuk 'Kernboodschappen') te verspreiden. Als er meer achtergrondinformatie bij een bericht gegeven moet worden, kan een rechtstreekse link naar de webpagina worden opgenomen.
- *Instagram*
Bijna 1.000 volgers
Via berichten en 'story's' op Instagram kunnen we onze volgers met behulp van foto's heel eenvoudig uitleggen wat er gebeurt met hun afval nadat het is opgehaald.
- *Twitter*
Via Twitter verspreiden we korte kernachtige berichten over de veranderingen in het afvalbeleid en afvalscheiding. Hierbij kan een rechtstreekse link naar de webpagina worden opgenomen.
- *YouTube*
De gemeente heeft een eigen YouTube kanaal. Filmpjes over afval worden hier gepubliceerd.

Gedrukte media

- *Bewonersbrief*
Inwoners ontvangen twee keer een brief in de bus. In de eerste brief eind 2020 staat informatie over de wijzigingen in de afvalinzameling en de nieuwe tarieven afvalstoffenheffing. Begin 2021 ontvangen inwoners een tweede brief met informatie over de vervanging van de

containers. De vervanging van de containers gebeurt in fases, vandaar dat deze tweede brief gefaseerd wordt verstuurd. Aan bewoners van hoogbouw wordt een aparte brief gestuurd over het nieuwe ondergrondse containersysteem.

- *Brief scholen, bedrijven, verenigingen en instellingen*
- Scholen, bedrijven, verenigingen en instellingen ontvangen een brief over de veranderingen in het afvalbeleid.
- *Afvalkalender*

Alle huishoudens ontvangen eind 2020 (gelijktijdig met de eerste bewonersbrief) huis-aan-huis een papieren afvalkalender. Hierop staan de nieuwe afvalroutes en staat informatie over welk soort afval in welke container thuishoort.

Persvoorlichting

- *Persberichten*
Via persberichten houden we onze perscontacten op de hoogte van belangrijke ontwikkelingen in het afvalbeleid.
- *Wekelijks persmoment*
Tijdens het wekelijkse persmoment kan de portefeuillehouder een toelichting geven op ontwikkelingen in het afvalbeleid.

Bijeenkomsten

- *Sessies met Klantcontactcentrum (KCC)*
In het najaar van 2020 worden verschillende sessies en werkinstructies met het KCC georganiseerd over de wijzigingen in het afvalbeleid, zodat zij de meeste klantvragen zelf kunnen afhandelen.
- *Excursie Omrin*
Inwoners die moeite (blijven) hebben met de wijzigingen in de afvalinzameling, kan een excursie naar de afvalverwerker Omrin worden aangeboden. Dit kan dan in groepsverband georganiseerd worden. We brengen dit niet actief naar buiten, maar het KCC kan dit bij aanhoudende twijfel aanbieden aan inwoners.

Campagnemiddelen

Om te realiseren dat inwoners hun afval beter gaan scheiden, gaan we een afvalcampagne opstarten. Deze campagne heeft een langere doorlooptijd en vindt plaats in fase 2 (invoering) en fase 3 (na de invoering), zie het hoofdstuk 'Communicatiedoelen'. In deze fasen zal de boodschap (in verschillende formuleringen) regelmatig worden herhaald. Herhaling is de kracht van de boodschap!

Campagnehuisstijl

- *Icoon*
Voor de herkenbaarheid van de communicatie over afvalinzameling en –scheiding, gebruiken we in elke uiting dezelfde icoon.
Slogan
De focus van de campagne ligt op afvalscheiding. Hoewel inwoners hun PMD niet meer gescheiden hoeven in te zamelen, verwachten wij wel van ze dat ze hun overige afval (GFT, glas, oud papier, textiel, chemisch afval, etc.) goed blijven scheiden. Hier vragen wij in de

campagne permanent aandacht voor. Om een goede afvalscheiding bij de inwoners tussen de oren te krijgen, willen wij een krachtige slogan gebruiken.

Gedrukte media

- *Posters*
Op openbare plekken in de gemeente (gemeentehuizen, bibliotheken, Steunstees, dorps- en buurthuizen, MFA's, etc.) komen posters te hangen. Op deze posters zijn het campagne-icoon en de slogan goed zichtbaar. Met de posters willen we inwoners voortdurend alert maken op het belang van het goed scheiden van afval.
- *Flyers*
In de gemeentehuizen en op andere openbare plekken in de gemeente leggen we stapeltjes flyers neer. Op deze flyers leggen we kort uit welk afvalbeleid de gemeente hanteert, wat de scheidingsregels zijn en wat er gebeurt met het ingezamelde afval. Campagne-icoon en –slogan zijn hierop goed zichtbaar.
- *Containerstickers*
Om inwoners duidelijk te maken welk afvalsoort in welke container moet, laten we containerstickers bedrukken met daarop de scheidingsregels. Deze stickers kunnen inwoners desgewenst op hun containers plakken of op een andere zichtbare plek. Campagne-icoon en –slogan zijn goed zichtbaar. De stickers worden samen met de afvalkalender huis-aan-huis verspreid.

Digitale/social media

- *Animatiefilmpjes*
Middels korte animatiefilmpjes laten we het belang van goed afval scheiden zien en laten we zien wat er met afval gebeurt nadat het door de afvalinzamelaar is opgehaald. De filmpjes worden geplaatst op het gemeentelijke YouTube account en gedeeld op Facebook en Twitter.
- *Story's*
Via zogenoemde 'story's' (beeldverhalen) op Instagram en Facebook laten we zien wat er met afval gebeurt nadat het door de afvalinzamelaar is opgehaald. Icoon en slogan komen steeds terug.
- *Infographics*
Een andere vorm van iets beeldend vertellen, is een infographic. We zetten infographics in op onze Facebookpagina en website. Met de infographic laten we de route zien die afval aflegt van huishouden tot recyclingbedrijf: van afval naar grondstof. Icoon en slogan zijn zichtbaar.
- *Facebook*
Vanwege het grote bereik dat we met Facebook kunnen behalen, posten we regelmatig berichten over het belang van goed gescheiden afval. We geven tips en trucs, delen do's en don'ts. Elk bericht bevat één boodschap. Voor de herkenbaarheid kunnen we een vaste # (hashtag) hanteren voor de berichten over afvalscheiding.

Communicatieplanning

Fase 1: Voorbereiding - juni t/m oktober 2020

Boodschap	Doelgroep	Middel(en)	Periode
Wat verandert er per 2021 in de afvalinzameling? Alles op een rijtje.	Alle inwoners	<ul style="list-style-type: none"> • Westerwolde.nl/afval • Social media • Intranet 	Juni – oktober 2020
Wij stellen een GFT en een papiercontainer beschikbaar	Scholen	<ul style="list-style-type: none"> • Brief 	Oktober 2020

Fase 2: Invoering - november 2020 t/m maart 2021

Boodschap	Doelgroep	Middel(en)	Periode
Wat verandert er in de afvalinzameling, wat zijn de scheidingsregels, wat verwacht de gemeente van de inwoners	Medewerkers KCC	<ul style="list-style-type: none"> • Sessies met KCC 	November 2020 – januari 2021
Samen voor het behoud van de leefomgeving	Inwoners, scholen, bedrijven, verenigingen, medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> • Westerwolde.nl/afval • Social media • Bewonersbrief • Afvalkalender • Poster • Flyer • Containersticker • Animatiefilmpjes • Story's • Infographics • Intranet 	November 2020 – maart 2021
Afval is een waardevolle grondstof	Inwoners, scholen, bedrijven, verenigingen, medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> • Westerwolde.nl/afval • Social media • Bewonersbrief • Afvalkalender • Poster • Flyer • Containersticker • Animatiefilmpjes • Story's • Infographics • Intranet 	November 2020 – maart 2021
Samen halen we eruit wat erin zit	Inwoners, scholen, bedrijven, verenigingen, medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> • Westerwolde.nl/afval • Social media • Bewonersbrief • Afvalkalender • Poster • Flyer • Containersticker • Animatiefilmpjes • Story's • Infographics • Intranet 	November 2020 – maart 2021
Afval scheiden wordt makkelijker	Alle inwoners	<ul style="list-style-type: none"> • Westerwolde.nl/afval • Social media • Bewonersbrief 	December 2020 – januari 2021
De inzamelroutes worden aangepast	Alle inwoners	<ul style="list-style-type: none"> • Westerwolde.nl/afval • Social media • Afvalkalender • Bewonersbrief 	November 2020 – januari 2021
Uw oranje PMD-container nemen wij in	Inwoners laagbouw	<ul style="list-style-type: none"> • Westerwolde.nl/afval • Social media 	December 2020 – januari 2021

U ontvangt nieuwe containers	Inwoners laagbouw	<ul style="list-style-type: none"> • Bewonersbrief • Westerwolde.nl/afval • Social media • Bewonersbrief 	December 2020 – januari 2021
U kiest zelf het formaat van uw nieuwe groene container	Inwoners laagbouw	<ul style="list-style-type: none"> • Westerwolde.nl/afval • Social media • Bewonersbrief 	December 2020 – maart 2021
Uw grijze container wordt elke twee weken geleegd	Inwoners laagbouw	<ul style="list-style-type: none"> • Westerwolde.nl/afval • Social media • Bewonersbrief • Afvalkalender 	December 2020 – januari 2021
De afvalstoffenheffing houden we zo laag mogelijk	Alle inwoners	<ul style="list-style-type: none"> • Westerwolde.nl/afval • Social media • Bewonersbrief • Persbericht 	December 2020 – februari 2021
De inzamelroutes worden aangepast	Inwoners laagbouw	<ul style="list-style-type: none"> • Westerwolde.nl/afval • Social media • Bewonersbrief • Afvalkalender 	December 2020 – januari 2021
Er komen ondergrondse containers voor glas en textiel	Alle inwoners	<ul style="list-style-type: none"> • Westerwolde.nl/afval • Social media • Bewonersbrief • Afvalkalender • Persbericht 	Januari – maart 2021
Inzameling grof afval en takken verandert voor Westerwolde Zuid	Inwoners Westerwolde Zuid	<ul style="list-style-type: none"> • Westerwolde.nl/afval • Social media • Bewonersbrief • Afvalkalender 	December 2020 – maart 2021
Nieuwe ondergrondse containers met pasjessysteem	Inwoners hoogbouw	<ul style="list-style-type: none"> • Westerwolde.nl/afval • Bewonersbrief 	Januari – maart 2021
Uw grofvuil brengt u naar de milieustraten in Ter Apel en Vriescheloo	Alle inwoners	<ul style="list-style-type: none"> • Westerwolde.nl/afval • Social media • Bewonersbrief • Afvalkalender 	December 2020 – maart 2021

Fase 3: Na de invoering - april t/m december 2021

Boodschap	Doelgroep	Middel(en)	Periode
Samen voor het behoud van de leefomgeving	Inwoners, scholen, bedrijven, verenigingen, medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> • Westerwolde.nl/afval • Social media • Bewonersbrief • Afvalkalender • Poster • Flyer • Containersticker • Animatiefilmpjes • Story's • Infographics • Intranet 	April – december 2021
Afval is een waardevolle grondstof	Inwoners, scholen, bedrijven, verenigingen, medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> • Westerwolde.nl/afval • Social media • Bewonersbrief • Afvalkalender • Poster • Flyer • Containersticker • Animatiefilmpjes • Story's • Infographics • Intranet 	April – december 2021

<p>Samen halen we eruit wat erin zit</p>	<p>Inwoners, scholen, bedrijven, verenigingen, medewerkers</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Westerwolde.nl/afval • Social media • Bewonersbrief • Afvalkalender • Poster • Flyer • Containersticker • Animatiefilmpjes • Story's • Infographics • Intranet 	<p>April – december 2021</p>
<p>Hoe gaat het met de nieuwe wijze van afvalinzameling?</p>	<p>College en raad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rapportages met tussentijdse evaluatie 	<p>April – december 2021</p>

Begroting

Middel	Kosten
Afvalkalender (12.000 stuks, incl opmaak en drukwerk)	2.500 euro
Bewonersbrieven huis-aan-huis (printen en bezorging via OMRIN à 1 euro per brief)	12.000 euro
Brieven aan scholen	250 euro
Poster (200 stuks A3, 100 stuks A2, incl opmaak en drukwerk)	350 euro
Flyers (2.000 stuks A5, incl opmaak en drukwerk)	250 euro
Campagne-icoon + slogan	350 euro
Infographic	400 euro
Animatiefilmpjes	3.200 euro
Containerstickers (12.000 stuks, incl opmaak en drukwerk)	1.500 euro
Nieuw databestand online afvalkalender	2.000 euro
Onvoorzien	1.200 euro
TOTAAL	24.000 euro