

Opzet participatie- en communicatieplan
t.b.v. gemeente Teylingen



1. Inleiding

De gemeenteraad van de gemeente Teylingen heeft de VANG-2020-doelstelling onderschreven. Deze bestaat uit de ambitie om in 2020 te komen tot 75% afvalscheiding en maximaal 100 kg restafval per inwoner per jaar te komen. De Raad heeft besloten om hierbij het principe 'beter scheiden wordt beloond' te hanteren. Inwoners die beter gaan scheiden en daarmee minder restafval realiseren, worden beloond met een korting op de afvalstoffenheffing. Het nieuwe systeem moet begin 2021 worden ingevoerd.

Belang communicatie

Om dit nieuwe inzamelsysteem succesvol te kunnen implementeren is het van belang om inwoners te motiveren bij te dragen aan betere afvalscheiding. Voorlichting van en communicatie met de inwoners moet daarom bijzondere aandacht krijgen. Evenals het bieden van een zo hoog mogelijk serviceniveau door het bieden van een kwalitatief goed, passend inzamelsysteem.

Communicatieplan in twee fasen

Het communicatieplan bestaat uit twee fasen:

- Fase 1 staat in het teken van participatie en bewustwording. Het doel van deze fase is om de inwoners in Teylingen de mogelijkheid te bieden mee te praten over de gewenste vormen van dienstverlening t.a.v. de nieuwe inzamelmethode (participatie) en om inwoners te informeren over de aankomende wijziging en nut en noodzaak van afvalscheiding (bewustwording). Deze fase vindt plaats in Q1 en Q2 van 2020.
- Fase 2 (Q3 en Q4 2020) staat in het teken van communiceren over de inhoudelijke wijziging van het inzamelsysteem en de daarbij horende gedragsverandering. Het gaat daarbij vooral om communicatie over de praktische kanten van het nieuwe inzamelsysteem (wat is anders dan wat men gewend is?), wat dit concreet van inwoners vraagt en waar men meer informatie kan vinden c.q. waar men terecht kan voor vragen. En van kennis voorzien over afvalscheiding in het dagelijks leven.

Het voorliggende communicatieplan gaat alleen in op fase 1.

In juni 2020 volgt het plan voor de communicatiewerkzaamheden in fase 2. Hierbij dient de kennis zoals die in fase 1 wordt opgedaan vanuit de gesprekken met inwoners en de reacties op de bewustwordingscommunicatie, als input.

2. Uitgangspunten voor het participatie- en communicatieplan

Een goed werkend inzamelsysteem valt of staat met de medewerking van inwoners. Men moet de gevraagde manier van scheiden en het op de juiste manier aanbieden van de verschillende afvalstromen kunnen maar ook willen uitvoeren. Betrokkenheid van en effectieve communicatie met inwoners is hiervoor essentieel. Dit communicatieplan geeft invulling hieraan. Wij hanteren daarbij de volgende uitgangspunten:

1. Inwoners mee laten denken over de optimale invoering van het nieuwe systeem

De gemeente Teylingen heeft al gekozen voor een inzamelsysteem waarbij goed gedrag eenmaal per jaar wordt beloond (met een korting op de afvalstoffenheffing) onder de naam: 'De betere scheider wordt beloond'. Inwoners hebben hier dus geen invloed meer op. Dit betekent dat het inwoners in het komende participatietraject meer de adviesrol vervullen. De gemeente adviseren over wat inwoners nodig hebben om hun afval goed te kunnen scheiden en welke service de gemeente gewenst is.

Juiste verwachtingen over inwonersparticipatie

Participeren kan op vele manieren en niveaus. Van informeren via adviseren naar mee beslissen. Vaak ontstaan bij participatieprocessen aan de kant van inwoners verkeerde verwachtingen, wordt adviseren verward met meebeslissen. Goed verwachttingsmanagement is daarom een belangrijk aandachtspunt. Voor het proces in Teylingen is 'adviseren' de meest passende participatievorm. Het is belangrijk dit van meet af aan helder te communiceren.



2. Aansluiten bij motieven en prikkels van inwoners en de communicatie hierop afstemmen

De motivatie van inwoners om mee te werken aan een afvalinzamelsysteem kan vanuit verschillende motieven / prikkels komen:

- Duurzaamheid: beleidsdoelstellingen van de gemeente om duurzamer om te gaan met grondstoffen spreekt inwoners aan en motiveert ze.
 - Kosten: goed / gewenst gedrag wordt beloond en motiveert zo om het gewenste gedrag te vertonen
 - Serviceniveau: de verstrekte inzamelingsmiddelen werken goed/ prettig en de frequentie van afval inzamelen sluit aan bij de behoeftes. Men voelt zich gezien, heeft het gevoel dat de gemeente snapt hoe het – dagelijks – leven van haar inwoners in elkaar steekt en wat er nodig is om afval te kunnen scheiden.
3. Naast deze 'inhoudelijke' componenten blijken inwoners vaak ook gevoelig voor sociale informatie. Als men verneemt dat het nieuwe systeem al op heel veel plekken in Nederland wordt gebruikt/ de nieuwe standaard wordt en dat het door andere Nederlanders – na eveneens een eerste reactie van weerstand – goed wordt beoordeeld, is de kans veel groter dat men het nieuwe systeem aanvaardt. Dit sociaalpsychologische element zal dan ook een belangrijk fundament vormen van de communicatiestrategie.

3. Aanpak en werkzaamheden fase 1

3.1 Participatie

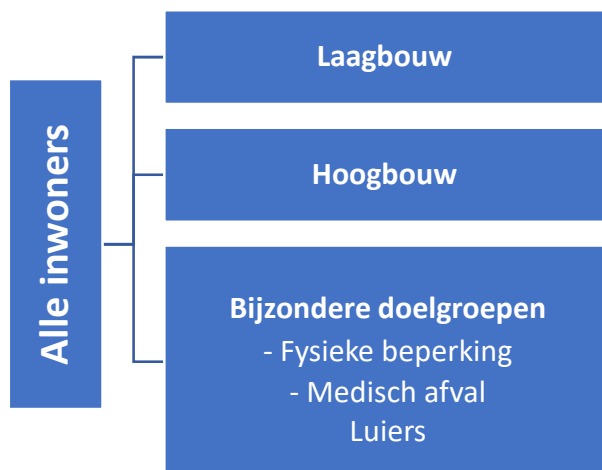
Het participatietraject vindt plaats Q1 en Q2 van 2020. In dit traject krijgen inwoners van Teylingen de mogelijkheid om mee te praten over de gewenste vormen van dienstverlening tav de nieuwe inzamelmethode. Daarbij houden we rekening met de door de Raad besloten beleidskaders, zoals o.a. het al gekozen systeem 'De betere scheider beloont', de komst van kleinere klike voor restafval en de beschikbare financiële middelen.

Het doel van de participatie is meerledig:

- Inhoudelijk:
 - o Inzicht krijgen in wat (specifieke) doelgroepen praktisch nodig hebben om beter afval te scheiden c.q. met het nieuwe systeem uit de voeten te kunnen
 - o Input krijgen voor communicatie: aan welke informatie heeft men behoefte, via welke kanalen kan die het beste worden gebracht enz.
- Procesmatig:
 - o Draagvlak creëren, werken aan de relatie
 - o Ambassadeurs en testpersonen creëren

Verschillende doelgroepen

De plannen om het inzamelsysteem te gaan veranderen zijn voor sommige mensen een grotere verandering dan voor anderen, vooral voor degenen die afval nu niet of nauwelijks scheiden. Omdat ze dat niet willen, of niet - goed - kunnen. Denk aan de verschillen in het kunnen scheiden van afvalstromen door bewoners van hoogbouw en laagbouw. Daarnaast zijn er verschillende andere groepen waar specifieke belemmeringen spelen, zoals mensen met fysieke beperkingen, medisch afval en luiers. De participatie aanpak voorziet erin dat elk van deze segmenten wordt gehoord.



Methodiek en aanpak

Kwalitatief en kwantitatief onderzoek

Bij vormen van participatie is onderscheid te maken naar de methode van raadpleging. Deze kunnen kwalitatief van aard zijn en kwantitatief. Kwalitatieve methoden zijn geschikt om in kaart te brengen wat er speelt en in welke mate. Het biedt de mogelijkheid om de diepte in te gaan en inzicht te krijgen in het vaak complexe samenspel van allerlei factoren die uiteindelijk iemands motivatie en gedrag bepalen. Kwantitatief onderzoek gaat minder diep, want werkt grotendeels met al voorgecodeerde antwoordmogelijkheden. Voordeel van kwantitatief is de mogelijkheid om tegen relatief geringe kosten grote aantallen inwoners te spreken, en zo betrouwbaardere uitkomsten te verkrijgen.

Ons advies is te beginnen met verkennend kwalitatief onderzoek, indien nodig gevolgd door kwantitatief onderzoek om een betrouwbaar beeld te krijgen.

De onderzoeksofzet

De volgende ofzet zal worden ingezet:

Methode	Activiteiten
Kwalitatief – verkennend/ diepgaand inzicht	1 op 1 gesprekken (2 per doelgroep: 10 totaal) - Focusgroepen (1 per subdoelgroep: 5 totaal) - Informatiebijeenkomst - Raadpleging kennisinstituten en vergelijkbare gemeenten die vergelijkbaar systeem al hebben ingevoerd
Kwantitatief – toetsend/ betrouwbaardere uitkomsten	Indien nodig (obv kwalitatief onderzoek)

Bij het benaderen van contacten en werven via leads werken we overeenkomstig het privacybeleid van de gemeente. Het participatietraject gebaseerd is op de Inspraakverordening.

3.2 Bewustwording

Gedurende de aanloop naar de invoering van het nieuwe systeem zal in Q1 en Q2 van 2020 naar de inwoners een het communicatiespoor ‘bewustwording’ worden ingezet. Het doel van de in te zetten communicatie is meerledig:

- Inwoners informatie verstrekken over de komende wijziging. Wat gaat er in grote lijnen wanneer veranderen, waarom is dat, wat is de bredere context (wat gebeurt er in de rest van Nederland?), hoe kan men - nu al - zelf concreet een bijdrage leveren aan de gemeenschappelijke doelstelling (bijv. wat hoort bij welke afvalstroom?).
- Aankondigen van/ informeren over het participatietraject. Wat gebeurt er, met wie gaat gesproken worden, waar kan men terecht als men zelf inbreng wil leveren, wat zijn de uitkomsten en wat gaat daarmee gebeuren? Dit voorkomt onnodige onrust en verwarring.
- Ambassadeurs werven.

Aanpak

In onderstaande tabel staat de aanpak beschreven zoals we die voorstellen.

Focus	Activiteiten
Informatie verstrekken over de wijziging	Periodieke informatie via vaste rubriek aantal vaste gemeentelijke kanalen (gemeentepagina h-a-h-bladen, eigen website, sociale media)
Aankondigen participatietraject	- Gerichte benadering bestaande contacten met doelgroepen, aangevuld met werving via leads vanuit deze contacten - Indien nodig: oproep inwoners om deel te nemen aan enquête
Werven ambassadeurs en testpersonen (deze worden tijdens hun ‘reis’ gevolgd)	Oproep via vaste gemeentelijke kanalen. Landingspagina op website van de gemeente met

	verdere informatie (invulling, eerste activiteiten, ervaringen elders) en mogelijkheid tot aanmelden.
--	---

Indien daar aanleiding toe is vanuit de actualiteit, worden de voorgenomen acties aangepast of worden er extra activiteiten ondernomen. Denk aan regionale of landelijke ontwikkelingen die veel commotie veroorzaken of juist kansen die zich lokaal voordoen, bijvoorbeeld in de vorm van ambassadeurs of 'binfluencers'.

Qua *tone of voice* geldt dat deze feitelijk en neutraal van aard zal zijn. De centrale boodschap zal ingaan op introductie van het nieuwe systeem en het doel: minder restafval. Insteek hierbij is dat Nederland een 'sprong voorwaarts' maakt. Ingegeven door veranderende houding t.a.v. hergebruik grondstoffen.

3.3 Werkzaamheden

	Q4 - 2019	Q1 - 2020	Q2 - 2020
Participatie			
- Uitwerking concept participatieplan tot definitief plan			
- Opstellen respondentenlijst + vooraankondiging gesprekken			
- Raadpleging kennisinstuten (VANG) + collega gemeenten			
-Opstellen gespreksrichtlijn verkennende interviews			
-Voeren verkennende gesprekken (10x, incl. 2 groepsgesprekken)			
- Uitzetten enquête (indien nodig)			
- Informatie-bijeenkomst			
- Analyse en rapportage			
Communicatie			
Fase 1: aankondiging wijziging systeem			
- Uitwerking communicatieplan fase 1			
- Ontwikkelen communicatiemiddelen, opstellen kalender			
- Uitvoering communicatie			
- Begeleiding uitvoering			

Overige communicatie rond afval in Teylingen

Nieuwe inzamelmethode

De gemeenteraad van Teylingen heeft een nieuwe inzamelmethode vastgesteld. In 2020 werkt de gemeente aan de implementatie van deze methode. Hier hoort communicatie bij. In het eerste en tweede kwartaal richt de communicatie zich op bewustwording van inwoners van de nieuwe manier van inzamelen en dat deze in 2021 officieel in werking treedt. In het derde en vierde kwartaal van 2020 richt de communicatie zich meer en meer op gedragsverandering. Uiteindelijke doel van deze communicatie is dat de Teylingers vanaf 1 januari 2021 hun afval scheiden volgens de gekozen methode.



Na 1 januari 2021 blijft vanuit de gemeente de communicatie doorlopen ten aanzien van:

- Nut en noodzaak van afval scheiden
- Afval achter de schermen: nieuwe grondstoffen, recycling
- Welk afval in welke bak

Vanuit Meerlanden kopen we de communicatie in rond:

- De zak van... (een kijkje in de zak van inwoners met uitleg wat waar scheiden)
- Welk afval in welke bak

Alvast 'Aan de bak'

In aanloop naar de verplichte kleinere bak, starten we in 2020 ook een campagne 'Aan de bak' om de grote container voor restafval nu al om te ruilen voor een kleinere bak. Hiermee stimuleren we bewustwording en motiveren we al inwoners om meer afval te scheiden.

Overige lopende communicatie

Naast deze communicatiestroom, lopen de reguliere communicatiestromen gewoon door (nu en in de toekomst):

- Zwerfafval inzamelen met scholen
- Bijplaatsingen
- Inzameling in de wijken
- Milieustraat
- Repair cafe