

HIEMSTRA & DE VRIES

Uitwerking evaluatierapport

Evaluatie ‘Grof afval op afspraak’

Onze hoofdconclusies en aanbevelingen vindt u in het document evaluatie ‘Grof afval op afspraak’. Dit is een verdere uitwerking van deze conclusies en aanbevelingen.

5.1, 2, e en 5.1, 2, e

17 mei 2019

Aanleiding

De gemeente Amsterdam heeft de ambitie om het ophalen van grof afval te harmoniseren en duurzamer te organiseren. In het uitvoeringsplan afval (2016) besloot de stad om een pilot (businesscase genoemd) te starten waarin de stad gebruik gaat maken van een meldsysteem voor grof afval dat ook mogelijkheden biedt om maatwerk te leveren voor specifieke gebieden. Deze pilot 'Grof afval op afspraak' vond plaats in Watergraafsmeer en startte in mei 2018. De pilot werd eind 2018 op basis van een tussentijdse evaluatie eenmalig verlengd tot april 2019.

Vanuit organisatieadviesbureau Hiemstra & De Vries hebben we het effect van de pilot geëvalueerd en advies uitgebracht over het optimaliseren van grof afval op afspraak. Hierbij hebben we rekening gehouden met de ambitie van gemeente Amsterdam om het afvalbeleid te harmoniseren.

De evaluatie voerden we uit aan de hand van het evaluatiekader van het MT Afval en Grondstoffen van stadsdeel Oost. Hierin besloot het MT om de pilot te evalueren op vijf criteria, namelijk 'schoon', 'duurzaamheid', 'bewonerstevredenheid', 'medewerkerstevredenheid' en 'kostenefficiëntie'.

Voor de evaluatie gebruikten we informatie uit de volgende bronnen:
- document- en cijfermatige analyse
- interviews met betrokken medewerkers
- een tweetal bewonersbijeenkomsten

Dit evaluatierapport bouwden we als volgt op:
1. Conclusie
2. Aanbevelingen
3. Effect op duurzaamheid
4. Effect op schone straten
5. Effect op bewonerstevredenheid
6. Effect op medewerkerstevredenheid
7. Effect op kostenefficiëntie
8. Overige praktische tips
9. Bijlage: overzicht van resultaten pilot 'Grof afval op afspraak'

1. Conclusie

De gemeente Amsterdam heeft de ambitie om het ophalen van grof afval stadsbreed te harmoniseren en duurzamer te organiseren.

De pilot 'Grof afval op afspraak' is gestart om te ontdekken of het werkbaar is om het inzamelen van het grof afval op afspraak te harmoniseren in de stad. In dit kader is de pilot een succes te noemen. In de pilotperiode zijn veel kinderziektes uit de werkwijze weggenomen en zijn er waardevolle lessen te trekken hoe dit concept stadsbreed ingevoerd kan worden.

De keuze om al dan niet stadsbreed op te schalen is een politieke keuze. In 2016 is de keuze gemaakt om het afvalbeleid te harmoniseren, waarbij grof afval op afspraak de voorkeur had. Deze evaluatie geeft inzichten in de voor- en nadelen van grof afval op afspraak en adviezen voor een eventuele opschaalfase.

In hoeverre de methode van grof afval op afspraak effectiever is dan het inzamelen van grof afval op een vaste dag, is afhankelijk van de doelstelling die je wilt realiseren.

De pilot in Watergraafsmeer laat zien dat grof afval op afspraak een geschikte aanpak is als Amsterdam wil aansluiten op de duurzaamheidsambitie om in 2050 circulair te zijn. De aanpak geeft meer inzicht in de grof afval stromen en is beter in staat om te reageren op de verwachting dat de hoeveelheid aangeboden grof afval langs de straten verder zal afnemen. Het inzamelen van grof afval op een vaste dag is een statische methode die lastig is te optimaliseren en geen duurzaam antwoord geeft op het afvalvraagstuk van Amsterdam. Grof afval op afspraak heeft de potentie om hier een van de antwoorden op te zijn.

De pilot laat zien dat de aanpak op dit moment duurzamer is en op onderdelen ook efficiënter. Daarnaast richt deze methode zich meer op het beïnvloeden van het gedrag van bewoners. De aanpak sluit minder goed aan op andere belangrijke doelstellingen: in de pilot leidde de aanpak niet tot schonere straten en niet tot tevreden bewoners en tevreden medewerkers. Positief is dat door procesverbeteringen de aanpak gedurende de pilot steeds beter en efficiënter werd. Hier liggen nog mogelijkheden voor verdere doorontwikkeling met positieve effecten op de tevredenheid van bewoners en medewerkers en de schoonheid van de straten.

2. Aanbevelingen

Op basis van de belangrijkste conclusies geven wij een vijftal aanbevelingen in de context waarbij de gemeente Amsterdam werkt aan de harmonisatie van het ophalen van grof afval in Amsterdam.

1. BEPAAL DE PRIMAIRE DOELSTELLING EN BEN HIER DUIDELIJK OVER

Deze evaluatie maakt duidelijk dat de methode grof afval op afspraak aansluit op de duurzaamheidsambitie van de gemeente Amsterdam. Daarnaast is het, zeker bij verdere opschaling, een efficiëntere methode om grof afval op te halen voor de gemeente. De evaluatie maakt ook duidelijk dat de huidige methode, in ieder geval op korte termijn, niet leidt tot schonere straten en tevreden bewoners. Wij adviseren daarom om deze aanpak stadsbreed op te schalen als duurzaamheid de primaire doelstelling is.

2. KIES EEN TUSSENSTAP OM OP TE SCHALEN NAAR EEN STADSDEEL, ZODAT ER TIJD IS OM DE AANPAK VERDER TE OPTIMALISEREN EN NOEM DEZE TUSSENSTAP GEEN PILOT

De pilot maakt duidelijk dat de methode van grof afval op afspraak zowel impact heeft op de gemeentelijke organisatie, als impact op bewoners. Om stadsbreed deze methode in te voeren, adviseren we de gemeente om dit stapsgewijs te doen. Kies bijvoorbeeld voor opschalen naar een stadsdeel, zodat de organisatie voldoende aandacht kan geven aan de bewoners om te wennen aan de nieuwe methode en tegelijkertijd de benodigde procesverbeteringen door kan voeren. Kiest de politiek voor verdere opschaling, wees dan duidelijk dat de tussenstap geen pilot is. De huidige pilot geeft genoeg inzicht in de voor- en nadelen om hier een beslissing over te nemen. Een (nieuwe) pilot creëert verkeerde verwachtingen bij bewoners.

3. ZORG VOOR DUIDELIJKE PROJECTSTRUCTUUR MET DAARIN EEN MAANDELIJKSE PRESTATIEDIALOOG, WAARIN DE EFFECTEN VAN DE PILOT GEKOPPELD ZIJN AAN DE UITGEVOERDE EXPERIMENTEN

De pilot kende een rommelige start. Er werd gestart met grof afval op afspraak zonder projectleider en zonder een goede nulmeting. Dit maakte het evalueren van de effecten lastig. Daarnaast heeft dit er ook aan bijgedragen dat het projectteam niet de belangrijkste meetgegevens besprak om zo te leren welke effecten tussentijdse interventies hadden. Hierdoor is het niet mogelijk om aan te geven welke interventie welk effect heeft. Als voorbeeld: wat was het effect van de inzet van grof afvalverkennesr en de ingebruikname van het nieuwe routesysteem?

4. BRENG HET AANTAL OPHAALDAGEN TERUG VAN DRIE NAAR ÉÉN EN STOP MET STICKEREN VAN BIJGEPLAATST ILLEGAAL GROF AFVAL OM BEWONERS OP TE VOEDEN, NEEM HET DIRECT MEE

Om meer draagvlak te creëren adviseren we om een tweetal procesverbeteringen door te voeren. Ten eerste, breng het aantal ophaaldagen terug naar één dag in de week. Op dit moment is het mogelijk om op drie dagen grof afval aan te bieden (op afspraak). Ten tweede, haal illegaal grof afval wat in de buurt ligt van ander gemeld grof afval direct op. Nu stickert de gemeente het illegaal grof afval als signaal naar bewoners en laat de gemeente het bewust een paar dagen liggen. Hierdoor ligt er soms de hele week grof afval op straat. Dit leidt niet tot schonere straten en niet tot tevreden bewoners. Daarnaast ervaren de bewoners niet dat het stickeren leidt tot de benodigde gedragsbeïnvloeding. Onderzoek welke alternatieve methode van gedragsbeïnvloeding mogelijk zijn die minder (negatief) effect hebben op de schoonheid van de straten.

5. BLIJF BEWONERS CONTINU VOORZIEN VAN INFORMATIE OVER DE WERKWIJZE EN REGELS

Voorafgaand aan de pilot is er veel gecommuniceerd naar inwoners over de pilot en de grof afval regels. Dit is gedurende de pilot steeds minder geworden. Hierdoor ontstond onduidelijkheid over de pilot en het leidde tot veel kritiek op de gemeente. We adviseren om een rol weg te leggen voor een communicatiemedewerker; iemand die uitvoerend kan zorgen voor de benodigde communicatie en hier op een creatieve of ludieke manier uiting aan kan geven. Denk hierbij ook aan de demografie van de wijken; in Watergraafsmeer kan het lonen om ook in het Engels te communiceren vanwege de relatief grote hoeveelheid expats en studenten.

3. Effecten aanpak op duurzaamheid

CONCLUSIE

Grof afval op afspraak is potentieel een duurzamere manier van grof afval ophalen dan de methode met vaste ophaaldagen. Het geeft meer inzicht in de grof afvalstromen, wat een belangrijke bouwsteen is op weg naar een circulaire economie, omdat er beter ingespeeld kan worden op type en hoeveelheid aanbod. Op die manier verwachten we dat de gemeente Amsterdam met deze methode sneller in staat is om te reageren op veranderende hoeveelheden aangeboden grof afval.

Kijken we naar het effect van de pilot 'Grof afval op afspraak' in Watergraafsmeer op het gebied van duurzaamheid, dan zien we duidelijke voordelen. We zien dat gedurende de pilot de totale hoeveelheid (legaal en illegaal) aangeboden grof afval (aan de straat en bij het grof afvalpunt) is afgenomen met 30% (-14,4 ton per week). Dit is vooral te verklaren doordat er met de nieuwe aanpak veel minder grof afval is aangeboden langs de straat (-63%, -18,5 ton per week). Dit is logisch vanwege de verhoogde drempel om grof afval aan te bieden. Uit de bewonersenquête blijkt ook dat bewoners hierdoor vaker kiezen om grof afval naar het afvalpunt te brengen en te hergebruiken. Dit blijkt ook uit de cijfers. We zien een toename van het aantal bezoekers (+42%) en de hoeveelheid afgeleverd grof afval bij het afvalpunt (+23%, 4 ton per week). Ook is er een toename in hergebruik, echter deze is niet direct te relateren aan de nieuwe methode.

TOENAME AANTAL BEZOEKERS BIJ AFVALPUNT

In plaats van het aanbieden van grof afval aan de straat kiezen steeds meer bewoners ervoor om grof afval naar een van de afvalpunten te brengen. Dit zien we als een positieve ontwikkeling, aangezien inwoners en ondernemers bij het afvalpunt zoveel mogelijk grof afval scheiden. We zien een toename van 42% van het aantal bezoekers bij het afvalpunt. Tijdens de pilotperiode (mei 2018 – maart 2019) bezochten gemiddeld 1.110 inwoner/ondernemers het afvalpunt, tegen 781 inwoners/ondernemers het afvalpunt per maand in dezelfde periode een jaar eerder. Opvallend is dat deze toename direct gerelateerd is aan de start van de pilot. In de eerste maand was er een stijging van 35% van het aantal bezoekers. Dit betekent dat een eventueel effect van de bijbehorende communicatiestrategie van de gemeente Amsterdam, waarin ze stimuleren om grof afval naar het afvalpunt te brengen, vooral effect had aan het begin van de pilot en in mindere mate tijdens de pilot. Dit sluit aan bij de beelden van bewoners en medewerkers waarin ze aangeven dat communicatie aan het begin van de pilot erg sterk was en daarna is teruggevallen.

MEER SPULLEN RICHTING DE KRINGLOOP

Er is een duidelijke toename van het percentage opgehaalde ophaalorders (+40%) door kringloop 'de Locatie' ten opzichte van het jaar daarvoor in de periode mei tot september. Hiermee valt nog niet te concluderen dat grof afval op afspraak ook leidt tot meer hergebruik. Ten eerste is er eenzelfde stijging te zien buiten Watergraafsmeer, wat betekent dat het effect niet primair toe te reken is aan de pilot. Ten tweede zijn de inzamelinggegevens van kringloop 'de Locatie' een beperkte bron van informatie. Het is bekend dat er op online sites als Marktplaats en op Facebookgroepen vaak meer hergebruik is.

MINDER CO_2 DOOR GEMEENTE, MEER DOOR BEWONERS

De verwachting was dat grof afval op afspraak zou leiden tot minder CO_2-uitstoot, doordat grof afvalwagens gericht rijden naar de plekken waar grof afval ligt in plaats van de gehele wijk doorkruisen. Dit effect is ook zichtbaar; het leidt tot 50% minder CO_2-uitstoot op basis van de gereden kilometers. Hier gaan we dieper op in bij de paragraaf kostenefficiëntie. Een belangrijke kanttekening is dat bewoners waarschijnlijk juist meer CO_2 gebruiken. Dit baseren we op basis van de toename van het aantal bezoekers bij het afvalpunt en de aanname dat hiervoor voornamelijk (niet-elektrische) auto's gebruikt worden.

4. Effecten aanpak schone straten

CONCLUSIE

Watergraafsmeer heeft met de komst van de pilot 'Grof afval op afspraak' minder schone straten dan voor de pilot. Dit blijkt uit de objectieve metingen vanuit de gemeente (CROW-gegevens, de MORA-meldingen en de geluiden die we van zowel medewerkers als bewoners horen). Sommige medewerkers en bewoners zagen de wijk gedurende de pilot steeds schoner worden. Kijken we naar de verwachte ontwikkeling op basis van het stadsdeel centrum, waar de gemeente Amsterdam al drie jaar werkt met grof afval op afspraak, dan horen we dat bewoners daar de afgelopen drie jaar niet steeds beter gedrag laten zien. Om de straten op kortere termijn schoner te krijgen, lijkt de gemeente het hierdoor vooral in eigen procesverbeteringen te moeten zoeken. Dit heeft voornamelijk te maken met het gedrag van de bewoners: zij volgen vaak niet het gewenste proces van de gemeente. In potentie kan de methode van grof afval voor schonere straten zorgen. De gemeente rijdt gericht op meldingen waardoor grof afval in een ideaal scenario minder lang op straat ligt. Daarnaast brengen bewoners grof afval vaker zelf weg. De praktijk blijkt echter weerbarstiger: inwoners melden grof afval vaak niet aan. Aangezien dit afval niet direct wordt opgehaald, blijkt de straat in praktijk viezer dan voorheen.

CROW-METINGEN: STRATEN STEEDS MINDER VAAK GEWENSTE NIVEAU VAN SCHOONHEID

De CROW-data ondersteunen de beleving van de medewerkers en de bewoners: de wijk is niet schoner geworden ten opzichte van de situatie voor de pilot. Met de CROW-metingen wordt de schoonheid van straten gemeten en gecategoriseerd in vijf niveaus: A+, A, B, C en D. De ambitie van Amsterdam is dat de straten niveau B hebben. In deze evaluatie keken we naar twee typen CROW-data: primair naar de categorie "verhard – grofvuil" en secundair ook naar de categorie "meubilair – container – bijplaatsingen". De eerste categorie heeft een directe relatie met het ophalen van grof afval op afspraak. Grof afval wat op straat ligt, wordt gemeten in deze categorie. De tweede categorie gaat over de bijplaatsingen bij container. De relatie met de pilot is hier indirect. De verwachting voorafgaand aan de pilot was dat grof afval meer naar containers wordt gebracht en dat er hierdoor ook meer bij de container wordt geplaatst.

CROW: verhard – grofvuil: verslechtering naar 50% niveau B

In 2017 had 92% van de maanden een B-niveau. In het begin van 2018 was al een verslechtering zichtbaar. Van mei 2017 tot en met februari 2018 had 70% van de maanden een B-niveau. In de vergelijkbare periode tijdens de pilot was dit 50%. Er is geen ontwikkeling te zien tijdens de pilot periode, door bijvoorbeeld de inzet van extra handhaving of de verkenner.

Het valt goed te verklaren dat de methode van grof afval op afspraak tot minder schone straten leidt. De eerste verklaring is dat voor de pilot grof afval één dag in de week buitengezet mocht worden. Tijdens de pilot mocht dit op afspraak op dinsdag, woensdag en donderdag. Hierdoor staat er meerdere keren per week legaal grof afval op straat. Grof afval kan tot 15.30 uur opgehaald worden. Nog los van illegaal grof afval en grof afval wat niet werd opgehaald kan er dus op drie dagen in de week tot 15.30 uur grof afval op straat staan. Daarbij geeft 26% van de bewoners die wel eens grof afval aangemeld heeft aan, dat grof afval niet op tijd werd opgehaald. De tweede verklaring is dat verkeerd aangeboden grof afval in de huidige methode niet direct weggehaald wordt. Chauffeurs nemen alleen grof afval mee dat aangemeld is en op de juiste locatie staat. Grof afval dat bij gemeld grof afval wordt bijgeplaatst wordt niet direct meegenomen, bestickerd door de grof afvalverkenner en ingepland voor een nieuwe dag. Bij wit- en bruingoed werkt de gemeente anders. Hier wordt ook gewerkt op afspraak, maar bijgeplaatst wit- en bruingoed wordt wel meegenomen.

CROW-meting meubilair – container – bijgeplaatst afval	**Percentage niveau B (streefniveau gem. Amsterdam**
2017 – jan-dec 2017	92%
Voor pilot: mei-feb 2018	70%
Tijdens pilot: mei-feb 2019	50%

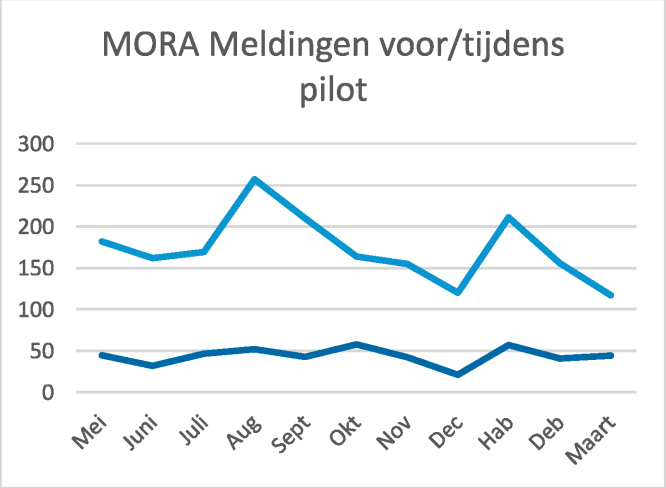
CROW: meubilair – container – bijplaatsingen: verbetering naar 30% niveau B

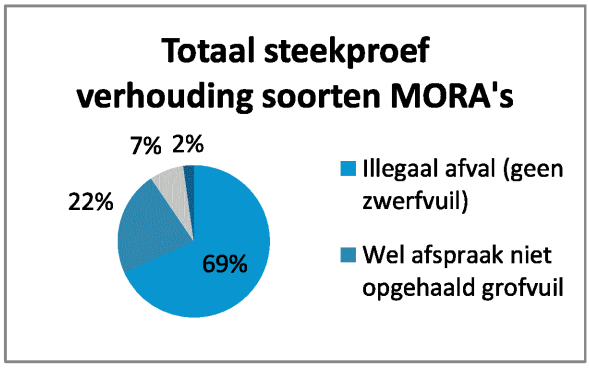
Bewoners hebben de neiging om grof afval bij de ondergrondse containers te plaatsen, zowel legaal als illegaal. Dit gegeven is niet anders tijdens de pilot dan voor de pilot. Doordat er op meerdere dagen grof afval mag worden aangeboden op afspraak, zou het wel de consequentie kunnen hebben dat er op meer dagen dan voorheen grof afval wordt (bij)geplaatst bij de ondergrondse containers. Gedurende de pilot is een positieve ontwikkeling in de CROW-meting. In de vergelijkbare periode voor de pilot (mei 2017 – februari 2018) had 0% van de maanden een B-niveau. In die periode tijdens de pilot was dit 30% en sinds de inzet van de verkenner zelfs 50%. Een groot deel van de werkzaamheden van de verkenner is het schoonhouden van de omgeving rondom de ondergrondse containers. Daarbij meldt de verkenner ook wanneer de container (bijna) vol zit, zodat deze tijdig geleegd kan worden en ruimt de grof afval verkenner klein grof afval op door het via de zijkant van de container in de container te storten. Dit zorgt er logischerwijs voor dat er minder afval naast de container staat. In hoeverre de containers meer zijn gebruikt is onduidelijk, omdat daar geen meetgegevens van zijn.

CROW-meting meubilair – container – bijgeplaatst afval	**Percentage niveau B (streefniveau gem. Amsterdam**
Voor pilot: mei-feb 2018	0%
Tijdens pilot: mei-feb 2019	30%
Tijdens pilot: sep-feb 2019 (sinds afvalverkenner)	50%

MORA-MELDINGEN

Inwoners en medewerkers die grof afval op straat zien liggen kunnen een Melding openbare Ruimte Amsterdam (MORA-meldingen) maken. Uit de MORA-meldingen komt eenzelfde beeld als de CROW-metingen en de beleving van inwoners: de straten zijn tijdens de pilot niet schoner geworden. Sinds de start van de pilot zijn er significant meer MORA-meldingen dan voorheen. Ook zien we dat de MORA-meldingen gedurende pilot weer aan het afnemen zijn. Dat bevestigt ook het beeld dat de straten weer steeds schoner worden. De categorisering van de MORA-meldingen bevestigt het beeld dat vooral het illegale grof afval overlast veroorzaakt. Uit de tussentijdse evaluatie bleek dat 69% van de MORA-meldingen over illegaal grof afval gaat.





5. Effecten aanpak op bewonerstevredenheid

CONCLUSIE

De huidige aanpak lijkt niet te leiden tot meer tevreden bewoners. Dit kunnen we niet hard maken op basis van de enquête, omdat deze vraag niet gesteld is, maar concluderen we wel door tussen de regels van de enquête door te lezen en op basis van de bewonersbijeenkomsten. Wel zien we steeds meer acceptatie over de nieuwe manier van grof afval ophalen. Dit ontstaat vooral wanneer bewoners duidelijkheid krijgen over de voorgenomen aanpassingen in de aanpak (verminderde ophaaldagen, illegaal bij legaal afval ophalen) en het hogere doel achter de pilot. Het is belangrijk om een onderscheid te maken tussen het melden van grof afval, het ophalen van grof afval en effecten van de aanpak op schonere straten. Bewoners zijn redelijk positief over het melden van grof afval: 60% van de bewoners die in de enquête aangaf dat ze eerder een grof afval melding maakten, gaf aan dat het melden van grof afval relatief eenvoudig is. Ook het ophalen van grof afval wordt als positief ervaren als het goed gaat. De grootste bezwaren van bewoners zit in de schoonheid van straten; zij ervaren last als andere bewoners grof afval illegaal aanbieden. Hierdoor komt het voor dat er gedurende de hele week grof afval op straat ligt.

ACHTERGRONDINFORMATIE ENQUÊTE EN BEWONERSBIJEENKOMSTEN

Basisinformatie enquête

Het Onderzoeksbureau van de gemeente Amsterdam zette een vragenlijst uit onder alle 20.000 bewoners van de Watergraafsmeer. De vragenlijst is 2.995 keer ingevuld, waarvan 2.559 (85%) schriftelijk en 436 (15%) online. Wij vinden dit een relatief hoog responspercentage voor een papieren enquête en dit laat wat ons betreft de grote betrokkenheid van bewoners bij dit onderwerp zien. De vragenlijst is opgesteld aan de hand van de volgende thema's: bekendheid met de regels voor grof afval, ervaring met het aanbieden van grof afval volgens de nieuwe werkwijze en gebruik van alternatieve wijzen om grof afval aan te bieden (afvalpunt, kringloop, winkels). In de vragenlijst is niet direct naar de tevredenheid van de bewoners gevraagd, hierover kunnen we daarom geen uitspraken doen op basis van kwantitatief onderzoek. Vanuit de antwoorden op de open vragen delen we wel welke beelden we krijgen over de bewonerstevredenheid. Hierbij zijn we voorzichtig met het trekken van conclusies. Open antwoordvelden geven goede kwalitatieve informatie, maar de ervaring leert dat het geen representatieve afspiegeling is, omdat vooral extreme positieve- en extreem negatieve uitingen worden gedaan.

Basisinformatie bewonersbijeenkomsten

Tijdens deze evaluatie organiseerde de gemeente twee bewonersbijeenkomsten. Tijdens de eerste bewonersbijeenkomst waren er tien mensen. Tijdens de tweede bewonersbijeenkomst waren er 8 mensen. Eén bewoner was op beide bijeenkomsten aanwezig. De aanwezige inwoners waren allen zeer betrokken bij het vraagstuk rondom afval. Er waren inwoners die adoptant waren van een container en inwoners die zelf initiatieven hadden ondernomen op het gebied van afval en duurzaamheid.

BEWONERS VINDEN MELDEN GROF AFVAL RELATIEF EENVOUDIG

Ruim vier op de tien respondenten maakte wel eens een melding, waarbij het in de meeste gevallen gaat om groot grof afval, zoals een bank of tafel. Bewoners maken meldingen ongeveer even vaak via de website als telefonisch. Ruim 66% vindt het (redelijk) makkelijk om een afspraak te maken. Bij de verbeterpunten voor het telefonisch melden benoemen bewoners, net als in de tussenevaluatie uit november 2018, dat de receptionisten niet altijd op de hoogte zijn van de werkwijze. Verbeterpunten voor het online melden zijn onder andere dat je de melding niet achteraf kunt wijzigen, dat het type afval aangeven soms ingewikkeld is en dat je niet duidelijk kan aangeven waar je afval staat als voor je eigen deur geen goede plek is.

BEWONERS ZIJN KRITISCH OVER HET OPHALEN VAN GROF AFVAL

Bewoners gaven in de enquête ook een aantal verbeterpunten voor het ophalen van grof afval. Bewoners vinden het storend (en zonde) dat de gemeente niet alle typen grof afval gescheiden ophaalt en dat de

gemeente verkeerd aangeboden grof afval alleen stickert en pas later ophaalt. Hierover kwamen we in de bewonersbijeenkomst uitgebreider in gesprek. Bewoners vinden het goed dat er oog voor is om verkeerd gedrag te straffen om een gedragsverandering tot stand te brengen. De methode van stickeren werkt echter niet effectief en zorgt vooral voor minder schone straten, waar iedereen nadeel van heeft. Het zou daarom goed zijn als er gekeken wordt naar alternatieve methoden om gedrag te beïnvloeden.

Ook geven de bewoners mee dat er met de nieuwe werkwijze minder kans is op hergebruik, aangezien voorheen duidelijk was wanneer mensen op straat konden kijken of er nog iets bruikbaars voor ze tussen zat. Tijdens de bewonersbijeenkomst hadden de meeste bewoners begrip voor de zienswijze van de gemeente hierop. De gemeente legde uit dat grof afval wat wordt aangeboden op een vaste dag op straat, een illegaal circuit stimuleert van bedrijfjes die spullen ophalen en verkopen zonder belasting te betalen. Ook gaf een bewoner aan dat de straat niet bedoeld is als 'etalage' voor tweedehandsspullen.

Iets meer dan 25% van de respondenten uit de enquête gaf aan dat het grof afval niet op tijd opgehaald wordt. Hierbij is het mogelijk dat bewoners illegaal afval wat de gemeente stickert en niet direct ophaalt, meetellen bij het grof afval wat niet tijdig is opgehaald.

COMMUNICATIE RICHTING BEWONERS

Bij de start van de pilot informeerde de gemeente bewoners op meerdere manieren over de nieuwe werkwijze: onder andere via huis-aan-huisbrieven, spandoeken, de website en de lokale krant. Bewoners gaven bij de bewonersbijeenkomst aan dat er voorafgaand aan de pilot voldoende werd gecommuniceerd over de pilot en de nieuwe aanbiedregels. Dit sluit aan op de uitkomst van de enquête dat 90% van de respondenten van de vragenlijst op de hoogte is van de nieuwe werkwijze omtrent het ophalen van grof afval. De traditionele communicatiekanalen blijken hierin nog steeds belangrijk: 80% van de respondenten gaf aan dat zij op de hoogte zijn via de brief die verstuurd is door de gemeente. In de bewonersbijeenkomst is duidelijk dat bewoners kritisch zijn op de communicatie van de gemeente gedurende de pilot. Tijdens de pilot en rondom de verlenging van de pilot heeft de gemeente nagelaten om bewoners voldoende te informeren over de status van de pilot.

BEWONERS OVER DE EFFECTEN VAN DE PILOT

Bewoners zijn over het algemeen redelijk kritisch over de huidige effecten van de pilot. Wanneer ze horen wat voorgenomen procesverbeteringen zijn, ontstaat er steeds meer acceptatie over de aanpak. Bewoners begrijpen dat stappen gezet moeten worden richting een circulaire economie, dit mag echter niet teveel ten koste gaan van de schoonheid van straten. Dit is met de huidige werkwijze in de aanpak nog wel het geval.

Een veelgehoord aspect van de pilot is het opvoeden van de burgers. Dit gebeurt middels de stickers die geplakt worden op illegaal geplaatst grof afval, door het wijzen op alternatieven voor het aanbieden van grof afval en bij traceerbaar illegaal grof afval door boetes vanuit de handhaving. In de vragenlijst wordt ook gevraagd of bewoners hun buurtgenoten aanspreken op foutief gedrag: 33% geeft aan dit te doen.

Uit de vragenlijst blijkt dat 36% van de mensen die telefonisch een afspraak heeft gemaakt en 31% van de mensen die online een afspraak heeft gemaakt wel eens grof afval naar het afvalpunt of de kringloopwinkel brengt. Hiermee laten bewoners merken dat de aanpak positieve effecten heeft op hergebruik. Van de respondenten brengt 58% wel eens iets naar het afvalpunt, 64% brengt spullen naar de kringloopwinkel en 40% brengt spullen naar een elektronicawinkel. Dat de mogelijkheden voor het inzamelen van klein elektronisch afval breder zijn dan de elektronicawinkel is onbekend bij de bewoners, zo bleek uit de bewonersbijeenkomst. Dit zien zowel de gemeente als de bewoners als een gemiste kans. De gemeente is bezig de communicatie op dit punt te intensiveren.

6. Effecten op medewerkerstevredenheid

CONCLUSIE

De huidige aanpak vraagt om een gedragsverandering bij de gemeentelijke organisatie. Het vraagt om meer in contact te zijn met bewoners en zorgvuldiger om te gaan met grof afval: grof afval zien als een grondstof die herbruikbaar is. Daarnaast verandert de werkwijze van veel medewerkers. Het was dan ook te voorspellen dat medewerkers aan het begin kritisch zouden zijn, zeker omdat er in het begin nog veel kinderziektes in de aanpak zaten. Aan het einde van de pilot zien we steeds meer acceptatie over de aanpak. Desondanks heeft circa 50% van de geïnterviewde medewerkers een voorkeur voor de oude methode van grof afval ophalen op een vaste dag. De andere 50% vindt de nieuwe werkwijze een verbetering.

Bijna elke medewerker is positief over hoe de pilot zich gedurende de pilotperiode heeft ontwikkeld. Dit komt doordat er tijdens de pilot op onderdelen is bijgesteld en op een gegeven moment de storm aan kritiek van bewoners is gaan zakken. Een belangrijke procesverbetering is de vervanging van het oude routesysteem. Deze gaf verkeerde routes aan, waardoor soms drie wagens in dezelfde straat stonden. Hier is adequaat op gereageerd met een nieuw routesysteem, waardoor het werk aanzienlijk prettiger is geworden. Daarnaast geven medewerkers aan dat er ruimte is om ideeën ter verbetering in te brengen. Aan de hand van sommige ideeën wordt actie ondernomen. Wanneer dit niet het geval is, ontbreekt soms de terugkoppeling.

CHAUFFEURS OVER DE AANPAK GROF AFVAL OP AFSPRAAK

De meeste chauffeurs zijn redelijk kritisch op de nieuwe aanpak. Dit komt doordat ze het gevoel hebben dat de straten nu minder schoon zijn dan voorheen. Ze rijden nu door een straat en mogen veel vaker dan voorheen grof afval niet meenemen. Ze nemen alleen grof afval mee wat aangemeld is of een paar dagen gestickerd op straat heeft gestaan. De controle of grof afval er mag liggen, betekent een extra processtap en ze laten niet altijd een schone straat achter; dit geeft weinig voldoening. Hierdoor kan het zijn dat chauffeurs meerdere keren per week in dezelfde straat komen, waar zij voorheen op een vaste dag de straat compleet schoon veegden. Uiteindelijk wordt, ook illegaal grof afval, wel meegenomen. Chauffeurs hebben hier verschillende meningen over. Sommigen vinden het fijn, omdat het leidt tot schonere straten. Anderen vinden dat bewoners op die manier beloond worden voor slecht gedrag. Wel is er frustratie over het kleine grof afval. Omdat bijplaatsen van grof afval illegaal is, moeten bewoners soms relatief kleine objecten aanmelden voor grofvuil, zoals een wasrekje of een fietswiel. Een aantal grofvuilchauffeurs geeft aan het vervelend te vinden om hier met een hele wagen voor aan te komen rijden. De chauffeurs zijn wel positief over het nieuwe routesysteem. Deze plant de routes volgens hen veel beter dan het vorige systeem.

De chauffeur van wit- en bruingoed is positief over de nieuwe werkwijze. Voorheen reed hij alle straten af terwijl er relatief weinig aan de straat stond. Nu kan hij gericht op afspraak rijden. De wit- en bruingoedchauffeur neemt, in tegenstelling tot de grof afvalchauffeurs, wel bijgeplaatst wit- en bruingoed mee. Met de aanpak grof afval op afspraak hoeft hij minder straten af te rijden en laat hij tegelijkertijd de straat schoon achter.

GROF AFVALVERKENNERS OVER DE AANPAK GROF AFVAL OP AFSPRAAK

Grof afvalverkenners hebben als taak om illegaal grof afval te bestickeren met een sticker waarop staat dat dit grof afval verkeerd is aangeboden en wat de juiste manier is om grof afval aan te bieden. Vervolgens melden zij het grof afval zelf aan, waardoor het ingepland wordt om een paar dagen later opgehaald te worden. Waar de plaatsing in aanmerking komt voor een boete, melden ze dit bij Toezicht en Handhaving. Ten slotte rijden ze de diverse containerlocaties af om bijplaatsingen te verwijderen en de containerlocaties vrij te maken voor nieuw huisafval. Ook zorgen zij ervoor dat de ondergrondse containers niet vol komen te zitten. Halverwege de pilot is een eerste verkenner gestart en in februari is er nog een verkenner bijgekomen.

De grof afvalverkenners zijn erg positief over de pilot. Ze zijn trots op hun werk en zien resultaat van hun werk. Zo ervaren ze minder rommel rondom de containers. In hun ogen is het proces sterk verbeterd sinds

het begin van de pilot. Toen was alles nog erg onduidelijk en kregen ze veel kritiek van bewoners. Ze zien dat de hoeveelheid illegaal afval en het aantal SIA-meldingen (Meldingen Openbare Ruimte) van bewoners en collega's afneemt.

HANDHAVERS OVER DE AANPAK GROF AFVAL OP AFSPRAAK

Ook voor de handhavers is het werk veranderd. Ze vinden het prettig dat de grof afvalverkenners veel voorwerk voor hen doen. Doordat er op meerdere dagen grof afval op straat mag liggen (zolang het is aangemeld) is het werk toch inefficiënter geworden. Het is nu niet meer direct duidelijk of grof afval er legaal of illegaal ligt. Zien ze grof afval dan moeten ze eerst in het systeem kijken of het afval is aangemeld. Dit werkte, zeker aan het begin van de pilot, niet goed. Dan kon een bewoner laten zien dat hij/zij wel degelijk een afspraak heeft gemaakt, maar was dit niet goed doorgekomen. Daarnaast merken ze dat er in het gebied veel verloop is van studenten en expats. Hierdoor is het lastig om te werken aan een gedragsverandering.

De handhavers voelen zich weinig betrokken bij de pilot. Zo zijn ze niet meegenomen in de tussenevaluatie en geven ze ook aan dat ze geen officieel bericht hebben gekregen dat de pilot verlengd is.

PROJECTTEAM, TEAMMANAGERS EN ONDERSTEUNERS OVER GROF AFVAL OP AFSPRAAK

Naast de directe uitvoerders van de pilot hebben we ook de projectleider, teamleiders, projectondersteuners en een medewerker van het Contact Centrum gesproken. De tevredenheid bij deze groep was wisselend. Hoe meer betrokken bij de pilot, hoe meer tevreden de geïnterviewden waren. Ook bij medewerkers die iets meer op afstand van de pilot staan, is er onduidelijkheid over de status van de pilot. De teammanagers van de chauffeurs zijn vooral kritisch over het begin van de pilot waarin er veel onduidelijkheid was voor hun medewerkers. Daarnaast is voor hun een zwaarwegende factor dat de straten op dit moment minder schoon zijn. Medewerkers dichter bij de pilot zijn positiever, zij dragen hierbij juist vaker het duurzaamheidsargument aan. Dit laat wederom zien dat het belangrijk is om in de pilot duidelijkheid te bieden over de primaire doelstelling.

Veel medewerkers zijn niet tevreden zijn over de aankondiging van de pilot. Zo hebben chauffeurs voor hun gevoel onvoldoende de mogelijkheid gekregen mee te denken over de opzet van de pilot en is hen bij de aankondiging onvoldoende uitgelegd waarom de pilot zal worden gehouden. Hiermee hadden veel startproblemen voorkomen kunnen worden. De programmamanager en de nieuwe projectleider herkennen dit beeld en geven aan dat de lessen van andere gemeenten en de input van betrokkenen meer aandacht had moeten hebben.

Tot slot geven de medewerkers aan dat Amsterdam nog niet klaar is voor grofvuil op afspraak. De medewerkers voorspellen dat bewoners in de mindere wijken van Amsterdam minder snel een afspraak zullen maken voor het ophalen van grofvuil door onder andere de taalbarrière en daardoor de straten minder schoon zullen zijn dan voorheen. Uit de huidige pilot blijkt ook dat in gebieden waar veel hoogbouw is, er meer illegaal grof afval op straat ligt.

Het zou een groot verschil maken als de aanpak wordt aangepast naar afspraken op één wisselende dag in de week. Elk gebied krijgt dan één dag. Daarnaast kan handhaving makkelijker zijn ronde doen om de veroorzaker te laten betalen.

7. Effecten aanpak op kostenefficiëntie

CONCLUSIE

De aanpak grof afval op afspraak is op dit moment voor de gemeenten goedkoper dan de vorige aanpak. Dit komt door verschillende factoren. De loonkosten liggen lager bij de nieuwe aanpak, de gemeente rijdt minder kilometers en er is een minder groot wagenpark nodig. Aan de andere kant zien we dat bewoners juist meer kosten maken, omdat ze vaker naar het afvalpunt moeten rijden. Richting een circulaire economie in 2050 wordt verwacht dat bewoners steeds minder grof afval langs de straat aanbieden. Deze aanpak sluit daar beter op aan, omdat je steeds gerichter op meldingen kan afrijden en steeds minder vaak onnodig door een straat rijdt. Deze voordelen zie je ook terug bij het wit- en bruingoed. De efficiëntieslag in hoeveelheid gereden kilometers is daar veel groter dan bij het overige grof afval. Daarnaast verwachten we dat er schaalvoordelen ontstaan als de gemeente stadsbreed eenzelfde aanpak kiest. Over een groter gebied is het eenvoudiger om de routes van de chauffeurs verder te optimaliseren.

GEMEENTE RIJDT MINDER KILOMETERS, BEWONERS RIJDEN MEER KILOMETERS

Zoals eerder genoemd is het lastig om een totaalbeeld te krijgen van de hoeveelheid CO_2 die te relateren is aan grof afval. Voor de gemeente is dit redelijk goed inzichtelijk, voor bewoners is dit lastiger te meten. Wel is duidelijk dat de gemeente 50% minder kilometers rijdt. Voor grof afval was dit 375 kilometer bij een vaste ophaaldag en 230 kilometer bij op afspraak, een daling van 39%. Voor het wit- en bruingoed is deze daling nog sterker; van 190 km bij een vaste dag naar 56 kilometer bij op afspraak, een daling van 74%. Bewoners rijden naar verwachting juist meer kilometers, dat baseren we op de verhoging van 42% van het aantal bezoekers bij het afvalpunt.

In de het licht van de afnemende hoeveelheden aangeboden afval zien we nog een interessante trend in de cijfers. Hoe minder grof afval, hoe efficiënter de methode grof afval. Wat betreft grof afval, is er een afname van 39% van het aantal gereden kilometers. Dat kunnen we afzetten tegen een afname van de hoeveelheid aangeboden grof afval van 63%. Bij wit- en bruingoed zien we dat de efficiëntieslag veel groter is. De hoeveelheid aangeboden grof afval is daar namelijk 17% toegenomen en de afname van het aantal kilometers is desondanks 71%.

ONGEVEER EVENVEEL CAPACITEIT NODIG BIJ GROF AFVAL OP AFSPRAAK ALS GROF AFVAL ZONDER AFSPRAAK

Kijken we naar de capaciteit die nodig is vanuit de gemeente Amsterdam, dan zien we dat voor grof afval op afspraak ongeveer evenveel capaciteit nodig is als grof afval zonder afspraak. We zien vooral een verschuiving van taken. Chauffeurs en handhavers maken minder uren. Daartegenover staan extra uren van de grof afvalverkenner, de projectondersteuner en de medewerker van het Contact Center die de grof afval afspraken verwerkt. Doordat de grof afvalverkenner voor de gemeente goedkoper is, zit hier een kostenvoordeel in.

Bij een verdere professionalisering en opschaling van deze aanpak is de aanpak grof afval op afspraak in potentie efficiënter. De verwachting is dat in de toekomst een aantal stappen die nu handmatig worden gedaan, geautomatiseerd kunnen worden, zoals het overtypen van meldingen door burgers in het juiste systeem. Daarnaast is de verwachting dat je bij verdere opschaling in combinatie met afnemende hoeveelheden grof afval in de toekomst significant minder chauffeurs nodig hebt.

8. Overige praktische tips

LOCATIE GROF AFVAL GROOT

Grof afval dat niet op de juiste plek is geplaatst wordt nu niet meegenomen. Dit kan zijn doordat de wagen en knijper er fysiek niet bij kunnen dan wel mogen of omdat het grof afval niet bij het juiste huisadres staat. Onze aanbeveling is enerzijds goede voorlichting richting zowel bewoners als medewerkers van het Contact Centrum over waar grof afval geplaatst mag worden en anderzijds de regels en mogelijkheden te verruimen. Zorg ervoor dat bewoners ter hoogte van een ander adres kunnen plaatsen indien dit voor beide partijen mogelijk is en overweeg vaste gemarkeerde ophaallocaties in de straat.

LOCATIE GROF AFVAL KLEIN

Uit de vragenlijst en de bewonersbijeenkomsten blijkt dat bewoners zich bezwaard voelen om klein grof afval (dat net niet in een ondergrondse container past) te melden. Overweeg om op strategische plekken in de wijk containers te plaatsen waar dit klein grof afval in geplaatst kan worden. Dergelijke containers of hekwerken zouden ook geplaatst kunnen worden voor snoeiafval.

INFORMEREN

Daarnaast constateren we dat er veel inhoudelijke onduidelijkheid is over grof afval en afval in het algemeen. Hoort snoei- en/of bouwafval bij grof afval? Wordt afval uit de ondergrondse container gescheiden? Mag grof afval in je (voor)tuin geplaatst worden? Ons advies is om inwoners beter te informeren, waardoor er meer wederzijds begrip komt. Informeer daarnaast in meerdere talen. In Watergraafsmeer wonen veel studenten en expats die de Nederlandse taal niet altijd machtig zijn.

CONTACT
5.1, 2, e E:5.1, 2, e @hiemstraendevries.nl T5.1, 2, e
5.1, 2, e E:5.1, 2, e @hiemstraendevries.nl T:5.1, 2, e
Hiemstra & De Vries, Stadsplateau 4, 3521 AZ Utrecht
E: info@hiemstraendevries.nl T: 030 252 37 77

5.1, 2, e 5.1, 2, e

BIJLAGE: OVERZICHT VAN RESULTATEN PILOT GROF AFVAL OP AFSPRAAK

Criteria	Uitkomst
1. Duurzaamheid	Grof afval op afspraak is een duurzame methode, het geeft inzicht in grof afval stromen, leidt tot minder afval en meer gescheiden afval. De aanpak geeft de mogelijkheid om snel te reageren op veranderende hoeveelheden aangeboden afval.
a. Hoeveelheid afval en scheiding afval	30% minder grof afval in totale gebied (-14,4 ton p.w.) 63% minder grof afval aangeboden langs de straat (18,5 ton p.w.) 42% meer bezoekers bij afvalpunt +4 ton meer aangeboden afval bij afvalpunt
b. Hergebruik	+40% meer ophaalorders bij kringloop - Vergelijkbare stijging in overige gebieden - Kringloop slechts beperkt deel van totale hergebruik
c. CO_2	- 39% minder kilometers (CO_2 uitstoot) wagens grof afval - 74% minder kilometers (CO_2 uitstoot) wit- en bruingoed
2. Schone straten	De aanpak leidt op dit moment tot minder schone straten. Dit is te verklaren doordat het grof afval er langer ligt. Zonder aanpassingen in de aanpak is er niet de verwachting dat de aanpak op termijn wel gaat leiden tot schonere straten.
a. Zwerfafval meting (CROW)	- Direct CROW-cijfer: van 70% naar 50% van de maanden niveau B op categorie verharding zwerfafval grof. Dit cijfer beschrijft hoeveelheid afval op straat waaronder grof afval. - Indirect CROW-cijfer: van 0% naar 30% van de maanden niveau B op categorie meubilair – bijgeplaatst afval – container. Verwachting is dat door grof afval op afspraak meer mensen afval plaatsen in containers. Dit leidt niet tot meer bijplaatsingen naast een container.
b. Perceptie bewoners	Bewoners ervaren minder schone straten tijdens de pilot. Naast illegaal grof afval zorgt ook legaal grof afval voor een rommelig beeld op straat.
c. MORA-meldingen	- Gemiddeld 174 MORA-meldingen tijdens pilot ten opzichte van 44 MORA-meldingen voor de pilot.
3. Bewonerstevredenheid	- Positief: opruimende taken grof afval verkenners, contact met projectondersteuner gemeente. - Negatief: stickerbeleid leidt tot extra vuil (vuil trekt vuil aan), grof afval wordt niet opgehaald als er iets afwijkt (bijplaatsingen, aanbiedplek niet correct, etc.).
4. Medewerkerstevredenheid	- Ongeveer de helft van de medewerkers niet meer tevreden over grof afval op afspraak dan een ophalen op een vaste dag. - Medewerkers worden door verbeteringen in de aanpak wel steeds meer tevreden gedurende de pilot.
5. Kostenefficiëntie	- 50% minder gereden kilometers door gemeente, meer door bewoners - Afgezet tegen hoeveelheid afval alleen wit- en bruingoed efficiënter - Nieuwe aanpak kostte in pilot meer capaciteit, vooral door de projectstructuur - Bij opschaling/doorontwikkeling aanpak kostenefficiënter dan vaste dag