



## Voorzieningen in pandige afvalscheiding

projectnummer 434628  
definitief  
8 november 2019

# Voorzieningen in pandige afvalscheiding

## Tips en ervaringen voor verhogen afvalscheiding in huis

projectnummer 0434628.100

definitief revisie 1.0  
8 november 2019

### Auteurs

Albert Werner  
Ingeborg Smit  
Mark van den Kieboom

### Opdrachtgever

Rijkswaterstaat  
Postbus 2232  
3500 GE Utrecht

datum vrijgave

18-11-2019

beschrijving revisie  
definitief

goedkeuring  
Mark van den Kieboom

vrijgave  
Arjan Ooms

# Inhoudsopgave

		Blz.
<b>1</b>	<b>Introductie: Inzamelmiddelen voor afvalscheiding in en rond huis</b>	<b>1</b>
1.1	Aanleiding	1
<b>2</b>	<b>De rol van gedrag in de afvalscheiding in en rond huis</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Thema's</b>	<b>5</b>
3.1	Keuze inzamelmiddel	5
3.2	Communicatie en voorlichting over afvalscheiding	10
3.3	Verspreiding	14
<b>4</b>	<b>Hoofdlijn: resultaat en advies</b>	<b>20</b>
4.1	Conclusies	20
4.2	Advies voor vervolgstappen	21
4.3	Stappenplan voor introductie & uitrol voorzieningen voor afvalscheiding in huis	22

## Bijlage 1-Overzicht voorzieningen

# 1 Introductie: Inzamelmiddelen voor afvalscheiding in en rond huis

## 1.1 Aanleiding

Een goed inzamelmiddel in huis is een van de factoren die bijdraagt aan een verhoging van afvalscheiding bij huishoudens. Aanvullend op de voorzieningeninfrastructuur die aan bewoners wordt aangeboden voor inzameling van grondstoffen in de openbare ruimte (rolcontainers aan huis, ondergrondse containers, wijkverzamelcontainers), wordt steeds meer gekozen voor het aanbieden van kleinschalige voorzieningen die dienen voor in pandige afvalscheiding. Gemeenten en inzamelaars delen deze voorzieningen uit of stellen ze ter beschikking als hulpmiddel om afvalscheiding thuis (bronscheiding) te vergemakkelijken. Dit gebeurt regelmatig gelijktijdig met bijvoorbeeld de introductie van diftar, de inzameling van kunststofverpakkingsafval, gft-inzameling of omgekeerd inzamelen. Ook worden projectmatig of vanuit pilots in kleine gebieden, buurten of wooncomplexen voorzieningen uitgedeeld, al dan niet in samenhang met een verandering van inzamelsysteem.

De resultaten en ervaringen van de pilots lopen ver uiteen. Desondanks is de algemene tendens dat dergelijke voorzieningen een positieve uitwerking hebben op het scheidingsgedrag van huishoudens. Hiermee dragen deze voorzieningen hun steentje bij aan het realiseren van de (landelijke) doelstellingen voor het terugdringen van restafval en het verhogen van de afvalscheiding.

### Diversiteit aan inzamelmiddelen

Veel gemeenten en inzamelbedrijven gaan zelf op zoek naar de beschikbare hulpmiddelen en selecteren de voor hen best passende aanvullende voorziening. In de markt is een brede selectie aan producten beschikbaar die via reguliere (web)winkels worden verkocht of voorzieningen die door leveranciers en adviseurs actief worden gepromoot bij gemeenten en inzamelaars in het kader van de afvalscheidingsdoelstellingen. De keuze van een voorziening heeft een groot effect op het succes van deze aanvullende voorzieningen, zo is de afgelopen jaren in diverse pilots gebleken. Hierbij spelen factoren zoals afmeting van de voorziening, capaciteit/gewicht van zowel het lege als volle inzamelmiddel, transport naar de verzamelcontainers en hinder (geur, schimmel e.d.) een rol in de acceptatie en het gebruik op lange termijn.

### Het belang van een goede introductie voor vergroten succes

Naast de fysieke voorziening spelen de factoren communicatie en verspreidingswijze een rol bij het succes. Het introduceren van dit soort voorzieningen bij huishoudens levert immers een waardevol communicatiemoment op. Dit is een moment bij uitstek voor het overbrengen van belangrijke boodschappen aangaande het belang van afvalscheiding en de voordelen die dit biedt. De waarde van dit moment wordt regelmatig onderschat.

Naast communicatie is ook de wijze waarop en wanneer de voorzieningen worden aangeboden een belangrijke schakel in het totale proces, vanuit de acceptatie door bewoners.

Tevens is het belang van de overkoepelende communicatie bij deze initiatieven evident: uniformiteit in de boodschap en de uitstraling dragen bij aan een grotere herkenbaarheid en versnelde acceptatie en dus gebruik van de voorzieningen. Dit betreft enerzijds de communicatie over de voorzieningen middels bijvoorbeeld specifieke informatie via een folder of website. Ook een periodieke terugkoppeling van de resultaten zorgt dat mensen aangehaakt

worden en blijven in de opstartfase en daarna. Anderzijds betreft het ook de herkenbaarheid van de voorziening zelf met eventueel een duidelijke gebruiksinstructie of boodschap (door middel van opdruk, bestickering e.d.).

Voor al deze aspecten van een hulpmiddel zijn gemeenten op zoek naar kennis en informatie. Met deze notitie vol met ervaringen en tips willen we hen daarin op praktische wijze ondersteunen.

De ervaringen en informatie in deze notitie zijn afkomstig van twee bronnen. Allereerst de resultaten van een enquête die onder gemeenten en overheidsgedomineerde inzamelaars is gehouden. Ten tweede de informatie die is verzameld tijdens interviews en gesprekken met diverse gemeenten, inzamelaars en Rijkswaterstaat. Tevens zijn de ervaringen vanuit Antea Group op gebied van afvalinzameling, gedrag, communicatie en afvalvoorzieningen toegepast. Het toepassen van bewuste en onbewuste motivatietechnieken wordt daarbij als belangrijk aandachtspunt in de adviezen meegenomen.

*N.b.*

*Vanwege de vertrouwelijkheid van de diverse informatiebronnen is ervoor gekozen om geen uitgebreide bronvermelding toe te passen. Indien gewenst kunnen deze worden opgevraagd bij de opdrachtgever.*

## 2 De rol van gedrag in de afvalscheiding in en rond huis

Het scheiden van afval is vooral een gedragskwestie. Afhankelijk van de mogelijkheden die een persoon ter beschikking heeft in combinatie met het reeds aanwezige scheidingsstelsel, zijn de voorwaarden in meer of mindere mate aanwezig voor het daadwerkelijk scheiden van het afval. Om het afvalscheidingsgedrag te verbeteren, is inzicht nodig in de huidige situatie. Zo kunnen verbeterpunten worden genoemd om het gewenste gedrag te bereiken.

Mensen bewegen tot het (beter) scheiden van afval kan in hoofdlijnen worden ontleed naar de volgende gewenste gedragingen ten opzichte van het bestaande gedrag/gewoonten:

- Afval gaan scheiden;
- Meer soorten afval gaan scheiden (aanpassing huidige systeem, toevoeging fracties die apart worden ingezameld);
- Binnen het bestaande systeem (zonder verandering) beter afval gaan scheiden.

### Motivaties in gedragingen

Het besluit van bewoners om daadwerkelijk over te gaan tot het scheiden van hun afval kan worden teruggebracht tot de volgende motivaties:

- **Kennen:** weet men dat afval gescheiden moet worden en hoe dit moet gebeuren?
- **In staat zijn:** is men in staat om afval te scheiden? In hoeverre is men persoonlijk in staat (fysieke gesteldheid) en zijn de benodigde voorzieningen voorhanden? Is duidelijk hoe afval gescheiden moet worden en welke producten bij een bepaalde afvalfractie horen door bv. informatie te verstrekken?

- **Willen:** is een bewoner bereid afval te scheiden? Levert dit een bewoner geen nadelige gevolgen of hinder op of heeft het juist een positief effect op bijvoorbeeld financieel gebied?
- **Nut inzien:** ziet een bewoner het nut van afvalscheiding in? Is duidelijk waarom afvalscheiding belangrijk is en waarom een bepaalde methode wordt toegepast.

Bovenstaande motivaties hangen sterk met elkaar samen en verschillen bovendien van persoon tot persoon. Persoonlijke ervaringen, invloeden vanuit de omgeving en informatie via bijvoorbeeld (sociale) media kunnen van grote invloed zijn op de keuzes die bewoners maken. Deze keuzes zijn niet allemaal voorspelbaar en beïnvloedbaar. Een solide basis en goed doordachte keuzes leggen het fundament voor een goed resultaat.

### Bewuste acties versus routinegedrag

Tussen het moment van aankoop van producten/goederen en het moment waarop een bewoner zich ontdoet van een product of verpakking daarvan, zitten diverse beslissingen die effect hebben op de mate waarin een bewoner afval kan en wil scheiden. Een groot deel van de beslissingen die bewoners nemen zijn onbewust. Men denkt niet na over de handelingen en handelen uit automatismen, welke vaak keer op keer worden herhaald. Een wijziging in de wijze van afvalinzameling vormt een uitgelezen moment waarop bewoners weer bewust na gaan denken over hun handelen. Een dergelijk moment is daarom een uiterst waardevol moment om automatisch en onbewust gedrag te veranderen. Na de wijziging ontstaat vervolgens weer een snelle gewenning en wordt het bewust gedrag binnen korte tijd weer omgezet naar onbewust gedrag.

### Voorwaarden voor vergroten succes/slagingskans

Onderstaande basisvoorwaarden om te kunnen voldoen aan afvalscheiding door huishoudens dienen al op orde te zijn alvorens aan de slag te gaan met het aanbieden van inzamelvoorzieningen voor in huis:

### Voorzieningen in pandige afvalscheiding

Tips en ervaringen voor verhogen afvalscheiding in huis

projectnummer 434628

8 november 2019 revisie 1.0

Rijkswaterstaat

- ✓ De (fysieke) voorzieningen zijn aanwezig en op orde: zowel de voorzieningen in de wijk als voor de huishoudens (rolcontainers, ondergrondse inzamelcontainers e.d.) zijn aanwezig en functioneren;
- ✓ De informatie over het gebruik van de voorzieningen is bekend en is voor iedereen eenvoudig toegankelijk zonder belemmeringen;
- ✓ Het gebruik van de bestaande voorzieningen kan zonder beperking en zonder negatieve associaties (geur, hygiëne e.d.) worden uitgevoerd zodat men geen redenen heeft om af te zien van het gebruiken van de voorzieningen;
- ✓ Er wordt een consequente en uniforme aanpak gehanteerd waaruit blijkt dat de inzameling serieus wordt genomen. Dit betekent het voortzetten van de ingeslagen weg en het geven van opvolging na een eerste (proef)periode van de in pandige voorzieningen.

### Centrale thema's voor inzamelvoorzieningen in huis

Vanuit de voorwaarden zijn de volgende thema's benoemd die de basis vormen voor het succesvol uitrollen van inzamelvoorzieningen in huis:

1. Communicatie en voorlichting over afvalscheiding;
2. Keuze inzamelmiddel;
3. Verspreidingswijze.

In het volgende hoofdstuk (hoofdstuk 3) worden de thema's 'keuze inzamelmiddel', 'communicatie' en de 'wijze van verspreiding' nader toegelicht.

## 3 Thema's

### 3.1 Keuze inzamelmiddel

Het kiezen van een hulpmiddel voor het grootschalig inzamelen van grondstoffen door huishoudens in de woning vormt een belangrijk aspect van de inzamelstructuur. Het succes van de aangeboden inzamelmiddelen hangt af van de acceptatie van de aangeboden voorzieningen. Deze acceptatie kenmerkt zich vooral door:

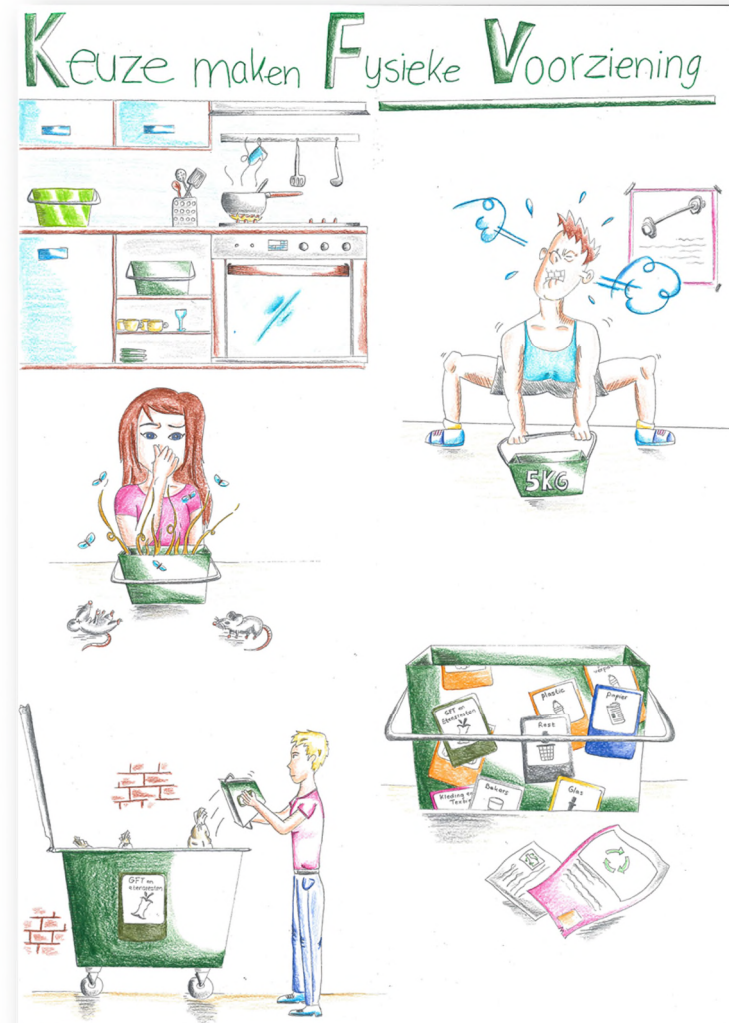
- Inpasbaarheid van het inzamelmiddel binnen de beschikbare ruimte;
- Het comfort in het dagelijks gebruik
- Het gebruiksgemak bij lediging of het overladen naar een volgend inzamelmiddel in de keten.

Bij het kiezen van een inzamelmiddel kan vanuit deze kennis en ervaring vooraf een selectie worden gemaakt van belangrijke criteria waaraan een voorziening moeten voldoen.

Er is een grote keuze aan inzamelmiddelen voor het inzamelen en scheiden van grondstoffen verkrijgbaar en nagenoeg alle leveranciers van containers, consumentenwinkels en webshops verkopen producten. Een groot deel van de inzamelvoorzieningen die aangeboden worden via leveranciers van containers of andere kanalen, zijn bedoeld voor de inzameling van GFE. Verder zijn er op de consumentenmarkt ook inzamelvoorzieningen voor meerdere fracties verkrijgbaar met daarbij vele varianten. Deze zijn gedeeltelijk modulair en aanpasbaar.

Belangrijke aandachtspunten zijn:

- Inpasbaarheid in beschikbare ruimte van bewoners
- Comfort in het (dagelijkse) gebruik
- Lediging/aansluiting op de persoonlijke inzamelketen





Uit ons onderzoek blijkt dat gemeenten de inzamelvoorzieningen vooral inzetten om het scheidingsresultaat van de keukenfractie (GFE) te verhogen en in veel mindere mate voor het scheiden van andere fracties of voor het aanbieden van een in pandig 'scheidingsstation'.

Voor de keuze van de inzamelmiddelen zijn een aantal factoren aan te wijzen die de acceptatie en het gebruik na de introductie (ingebruikname) en op lange termijn (vast onderdeel van de inzameling) kunnen vergroten. Hieronder worden deze toegelicht, aangevuld met ervaringen en uitgewerkt met tips.

#### **Inpasbaarheid in beschikbare ruimte in woning van bewoners**

De inzamelmiddelen die aan huishoudens ter beschikking worden gesteld, komen uiteindelijk terecht op een voor de bewoners geschikte plaats in de woning of daarbuiten. Daarbij zijn de afmetingen en het uiterlijk van de voorziening belangrijke factoren. Bovendien is het voor het gebruik belangrijk vooraf te bepalen of er bewegende delen aan zitten (deksel, voetpedaal) en of deze eenvoudig te gebruiken zijn op de plekken waar men deze voorziening zal gaan plaatsen.

#### ***Houd rekening met de beschikbare ruimte***

*Een bak met een grootte (lengte x breedte) van maximaal de oppervlakte van 1/4 keukenkastje (vaak de spoelkast) is in bestaande situaties goed in te passen en kan vrijwel overal worden geplaatst. Een voorziening voor één afvalfractie is daarmee in vrijwel alle huishoudens inpasbaar.*

#### ***GFE apart inzamelen: keuze middel belangrijk***

*Diverse pilots met scheiding van GFE afval in de woning laten goede resultaten zien. Er wordt hier aanzienlijk meer GFE apart ingezameld, wat een groot effect (afname) op de hoeveelheid restafval betekent. De keuze van het soort inzamelmiddel is uit diverse pilots cruciaal gebleken, waarbij gebruiksgemak naar voren komt als belangrijke factor voor acceptatie.*

#### **Tips:**

- ✓ Bepaal de beschikbare ruimte die (veel) bewoners hebben door bijvoorbeeld de ruimte in standaard keukenkastjes (bv. bij hoogbouw) of ruimten in een keukenkast of berging op te meten. Beoordeel deze ruimte ter plekke of stem dit af met bijvoorbeeld een woningcorporatie of vereniging van eigenaren.
- ✓ Kies voor voorzieningen die aansluiten op de beschikbare ruimte en bied daarbij eventueel diverse maten of uitvoeringen aan door tijdens het verspreiden/uitdelen (zie paragraaf 3.3) hier de mogelijkheid toe te bieden.
- ✓ Voer een bewonersonderzoek uit naar de persoonlijke wensen in een gebied of specifieke omgeving alvorens een keuze te maken voor een bepaalde voorziening.
- ✓ Richt een testpanel op waarmee de opties worden besproken en laat dit testpanel geselecteerde voorzieningen tijdens een proefperiode beoordelen op geschiktheid.

#### **Comfort in het (dagelijkse) gebruik**

Het gebruik van het inzamelmiddel is bij voorkeur comfortabel en levert geen nadelige effecten op voor zicht (uitstraling), geur en transport. Een belangrijke succesfactor voor het langdurig gebruiken van dergelijke voorzieningen is het leveren van een groot gebruiksgemak en een laagdrempelige gebruikswijze. Daarbij is zowel het gebruik van belang, maar eveneens het gemak van het schoonmaken (bijvoorbeeld geschikt voor de vaatwasser). Voor een

voorziening met losse zakjes is voldoende beschikbaarheid van deze zakjes belangrijk. Ook is het belangrijk in te spelen op de plek die de voorziening inneemt in de persoonlijke inzamelketen. Wanneer het voor deze keten noodzakelijk is om met de voorziening of met een los afvalzakje naar een verzamelvoorziening te gaan, vormt dit een belangrijke factor in het comfort en gebruiksgemak. Dit kan, wanneer dit niet goed wordt ingeschat vooraf, een belangrijke reden zijn voor mensen om de voorziening niet of minder intensief te gebruiken omdat het hinder in plaats van gemak oplevert.

**Tips:**

- ✓ Een gebrek aan comfort of twijfel aan comfort ('het gaat toch stinken') is een belangrijke reden voor mensen om niet mee te doen. Ondersteun de uitrol van de bakjes door bv. een website met tips op te zetten en daarin ook het correcte gebruik uit te leggen.
- ✓ Het gebruik mag niet veel moeite kosten: als je moeite moet doen voor goed gebruik of moeite moet doen voor bijvoorbeeld navulzakjes dan zal bij een deel van de huishoudens de bereidheid tot gebruiken van de voorziening wegebben.
- ✓ Een voorziening die in het zicht staat vraagt een esthetische waarde zodat mensen deze in het zicht willen hebben.
- ✓ Een voorziening dient eenvoudig te bereiken zijn om gebruik en gemak te verhogen.

**Stank en ongedierte roepen weerstand op bij GFE:**

*Stank en ongedierte (o.a. vliegjes) vormen belangrijke argumenten van bewoners in diverse pilots om af te zien van het gebruik of om tijdelijk (met name in de zomer) hun GFE-afval toch in de restafvalbak te deponeren.*

**Kies een voorziening**

*Indien wordt gekozen voor een kleine voorziening dient deze vaatwasser-bestendig te zijn en tevens bestand te zijn tegen bijtende schoonmaakmiddelen zoals chloor. Veel bewoners zullen de voorziening regelmatig afwassen om stank en aangekoekte (etens)resten en dergelijke tegen te gaan.*

**Juist gebruik vraagt goede informatie**

*Naast de keuze voor het type voorziening is ook de wijze waarop men een bak gebruikt (schoonmaken, frequentie lediging en afval dat erin wordt gedeponeerd) cruciaal om te zorgen dat eventuele hinder zoals stank tot een minimum wordt beperkt.*

**Meest gebruikte voorzieningen actief aan de man gebracht**

*Uit diverse pilots en contacten blijkt dat er een aantal voorzieningen aanzienlijk meer worden toegepast. Dit betreft enerzijds biobakjes voor op het aanrecht met aparte (afbreekbare) zakjes en anderzijds emmers van 25 tot 40 liter die in kastjes worden geplaatst en ook aan straat kunnen worden gezet. Deze voorzieningen worden actief gepromoot. Veel gemeenten geven aan aanbiedingen te hebben ontvangen en gesprekken te hebben gevoerd met enkele aanbieders. Er is echter geen inzicht of dit in de specifieke situaties ook de beste oplossingen zijn.*

**Lediging/aansluiting op de persoonlijke inzamelketen**

De keuze voor het type voorziening dat verstrekt/aangeboden wordt hangt tevens samen met de plek die het inneemt in de persoonlijke inzamelketen voor de huishoudens. Deze keten is afhankelijk van de overige voorzieningen. Grof bezien zijn er twee mogelijke posities van het inzamelmiddel in de keten:

- A) Het inzamelmiddel vormt een tijdelijke opslag/ extra service alvorens de gescheiden materialen naar een persoonlijke verzamelvoorziening (container binnen de eigen woning/perceel) worden gebracht.
- B) Het inzamelmiddel vormt binnen de woning het enige verzamelmiddel alvorens het gescheiden materiaal naar een gezamenlijke/gedeelde verzamelcontainer wordt gebracht. Deze tijdelijke opslag dient als inzamelmiddel en tegelijkertijd als transportmiddel naar de verzamelcontainer.

Tips:

- ✓ De totale logistiek (in huis/keuken, van woning naar de verzamelcontainer en deponeren in de verzamelcontainer) moet naadloos op elkaar aansluiten en bij voorkeur ook in dezelfde look-and-feel uitgevoerd zijn.
- ✓ De nabijheid van de verzamelcontainer is een factor die meeweegt in het wel of niet gebruiken een apart inzamelmiddel. Houd de afstand tot voorzieningen zo klein mogelijk en combineer diverse verzamelcontainers waar mogelijk zodat men op één centrale locatie terecht kan.
- ✓ Indien er verzamelcontainers ingezet worden, dan kan misbruik en/of vervuiling door verkeerd gebruik, afbreuk doen aan de motivatie van anderen, en/of leiden tot afkeur van de ingezamelde fractie.

**Losse afvalzakjes: zorgt voor een sterk en hanteerbaar product**  
*Gebruik maken van losse afvalzakjes vraagt een sterke afvalzak die eenvoudig meegenomen kan worden zonder te scheuren of lekken. De keuze van deze afvalzak bepaalt of mensen deze gebruiken of andere (en daarmee ook van verkeerd materiaal gemaakte) zakken gaan benutten. (bron: De Bries)*

**Inzameling GFE per verdieping in hoogbouw**

*In Capelle aan den IJssel zijn in hoogbouw op de verdiepingen verzamelbakken voor GFE geplaatst. Dit heeft geleid tot een stijging van ingezameld GFE.*

**Glas: zorg voor goede verzamelvoorzieningen in de buurt**

*Een aparte in pandige voorziening voor glas voegt in veel gevallen weinig toe. Uit onderzoek van Nedvang blijkt dat als in de nabijheid een glaszamelvoorziening aanwezig is, mensen al snel geneigd zijn glas apart in te zamelen. Voorwaarde daarbij is een goede dekking van de inzamelmiddelen voor glas.*

**Speel in op dagelijkse routine waar mogelijk**

*Wanneer de voorziening gebruikt wordt voor transport naar een verzamelcontainer (bv. voor GFE bij hoogbouw) is het belangrijk rekening te houden met de dagelijkse routine van bewoners. Gaan bewoners op weg naar het werk langs de bak, nemen ze niet de moeite daarna de bak weer terug naar huis te brengen. In dergelijke gevallen is een losse zak effectiever dan een grote bak.*

**Algemene tips in het proces:**

Onderstaande tips dragen bij aan het maken van de juiste keuzes voor het uitrollen of optimaliseren van de inzamelvoorzieningen:

- ✓ Inventariseer waar er behoefte aan is onder de inwoners en benut dit tevens voor het verhogen van draagvlak.
- ✓ Maak een onderscheid voor de inzet van het inzamelmiddel in hoogbouw en laagbouw.
- ✓ Zet een testpanel in voor de keuze van voorzieningen en maak vooraf een voorselectie van geschikte voorzieningen die vallen binnen de criteria die relevant zijn voor de locatie(s) waar de voorzieningen worden uitgedeeld en uiteindelijk geplaatst.

### **Voorzieningen in pandige afvalscheiding**

Tips en ervaringen voor verhogen afvalscheiding in huis

projectnummer 434628

8 november 2019 revisie 1.0

Rijkswaterstaat

- ✓ Uniformiteit hanteren in de voorzieningen en communicatie op de (diverse) voorzieningen.
- ✓ Wanneer er grote diversiteit is in woningtypen en huishoudens, overweeg dan om afhankelijk van de criteria diverse voorzieningen aan te bieden (voorselectie) of om de bewoners zelf te laten kiezen (persoonlijke voorkeuren).
- ✓ Kies, indien mogelijk, voor een voorziening die gemaakt is van (gedeeltelijk) gerecycled materiaal. Dit draagt bij aan het sluiten van grondstofketens en heeft een toegevoegde waarde in de communicatie en verspreiding van de middelen.
- ✓ Bepaal of het een 'algemene' voorziening moet zijn voor iedereen of dat er op basis van bv. woningtype of beschikbare ruimte een aparte voorziening komt.

### 3.2 Communicatie en voorlichting over afvalscheiding

**Communicatie draagt bij aan het motiveren tot afval scheiden. Het maakt onbewust gedrag bewust. Duidelijk communicatie over het nut van afval scheiden, de positieve effecten voor de huishoudens en het geven van relevante tips en beantwoorden van vragen over afval scheiden dragen bij aan het positief beïnvloeden van gedrag. De kern van de communicatie bestaat uit eenduidige communicatie, zowel in de diverse communicatiekanalen als op de afvalvoorzieningen zelf.**

Communicatie speelt een sleutelrol bij het motiveren van mensen tot afval scheiden en bij de inzet van hulpmiddelen voor afvalscheiding in huis. Inwoners worden geïnformeerd, gemotiveerd en geïnstrueerd over de wijze waarop ze een hulpmiddel kunnen krijgen, hoe dit middel in huis te gebruiken en waar ze de ingezamelde grondstoffen laten. Dit betreft met name communicatie over de methodiek en logistiek. Daarnaast wordt informatie aangereikt over het nut van het gescheiden aanbieden van deze grondstoffen. Hiervoor is vaak op gemeentelijk/regionaal niveau al uitgewerkte kennis beschikbaar.

Naast de gebruikelijke communicatiekanalen (afvalkalender, website, e.d.) zetten kan ook het hulpmiddel zelf worden ingezet voor communicatie. Uniformiteit en herkenbaarheid zijn dan belangrijk als basis voor een samenhangende afval-infrastructuur waar de voorziening voor in huis onderdeel van uitmaakt.

#### Belangrijke aandachtspunten:

- Informatiekanalen en -vormen
- Communicatie op het inzamelmiddel
- Informatie op maat aanreiken
- Resultaten en feedback



Voor de communicatie over afvalscheiding en het ter beschikking stellen van de in pandige inzamelmiddelen zijn er diverse aspecten aan te wijzen die het succes en het gebruik van de voorziening als onderdeel van de inzameling vergroten. Hieronder worden deze toegelicht en uitgewerkt met tips en ervaringen.

### Informatiekanalen en -vormen

Het communiceren over afvalinzameling gebeurt bij voorkeur in dezelfde huisstijl en uitingen als bestaande communicatie over inzameling. Dit laat zien dat het initiatief onderdeel uitmaakt van de totale inzameling en daarmee toont het direct belang aan. Maak bij de communicatie onderscheid tussen de introductie van een aanvullende voorziening voor in huis en de periode erna, wanneer de voorziening onderdeel uit is gaan maken van de reguliere inzameling. De introductie van een nieuwe methode is hét moment om mensen hun gedrag te laten aanpassen op basis van de juiste argumenten en met de juiste voorziening.

Een aantal communicatievormen zijn succesvol gebleken in pilots en bij de uitrol van voorzieningen in diverse gemeenten:

- A. **Communicatie via (social) media** over de uitbreiding van de inzamelvoorzieningen en het specifieke doel;
- B. **Persoonlijke uitnodigingsbrief** per post met specifieke informatie over uitrol en de vervolgstappen inclusief de planning;
- C. **Een inloopavond/spreekuur** waar mensen terecht kunnen met vragen over de afvalinzameling in het algemeen en de inzamelvoorziening voor in huis specifiek;
- D. **Een informatiepakket** dat gelijktijdig met de voorziening wordt verstrekt en waarin de juiste wijze van gebruik, veelgemaakte fouten en tips voor het voorkomen van overlast worden toegelicht zoals schoonmaak en gebruik van de juiste inzamelzakken.
- E. **Een website** met veelgestelde vragen en actuele items over het gebruik, tips, resultaten en dergelijke.

- F. **Communicatie op de verzamelcontainers en op de wanden van een containerruimte:** breng op de verzamelcontainers duidelijke kleuren, pictogrammen en dergelijke aan en zorg voor een verzorgd en frisse containerruimte.

### **Pilot of reguliere manier van scheiden?**

*Indien het initiatief een pilot of proefproject betreft is het belangrijk dit vanaf de start te benoemen en regelmatig de voortgang en einddatum te communiceren. Bij het afronden van de pilot is het belangrijk een opvolging te communiceren om te voorkomen dat bewoners in het ongewisse worden gelaten over de vervolgstap. In diverse pilots bleken bewoners niet op de hoogte van de duur en resultaten van de pilots waaraan ze meewerk(t)en.*

### **Excursie naar verwerker van afval**

*Het aanbieden van een excursie naar bijvoorbeeld een verwerkingsinstallatie of milieustraat geeft inzicht in het traject na inzameling. Deze openheid in combinatie met de mogelijkheid om op een normaal 'gesloten' locatie te komen creëert commitment en draagvlak.*

### Tips:

- ✓ Stel een communicatiestrategie op, gericht op de doelgroepen die betrokken zijn/worden in het initiatief.
- ✓ Probeer zo goed en direct mogelijk in contact te komen met de inwoners. Persoonlijke interactie is een belangrijke succesfactor. De persoonlijke benadering en het daadwerkelijk in contact staan met mensen geeft een verhoogde respons.
- ✓ Een duidelijk herkenbare afval-, inzamel- of grondstofcoach die op basis van persoonlijke interactie informatie verstrekt en mensen ondersteunt biedt zowel service als informatie. Dit is in de opstartfase van grote meerwaarde.

## Voorzieningen in pandige afvalscheiding

Tips en ervaringen voor verhogen afvalscheiding in huis

projectnummer 434628

8 november 2019 revisie 1.0

Rijkswaterstaat

- ✓ Betrek voor het uitreiken en bereiken van de bewoners ook andere partijen zoals een woningcorporatie of vereniging van eigenaren. Benut daarbij tevens de communicatiekanalen van deze partijen.
- ✓ Benut zoveel mogelijk bestaande kanalen.

### Communicatie op het inzamelmiddel

Op de verstrekte voorzieningen wordt in veel gevallen beperkt gebruik gemaakt van communicatie. De voorzieningen hebben vanuit zichzelf al een kleurstelling en/of symbolen die door de fabrikant worden meegegeven. Het uitgebreid en in details communiceren op een dergelijke voorziening is vanuit oogpunt van impact en actualiteit niet aan te raden. Bovendien is de beschikbare ruimte vaak zeer beperkt. Wel is een herkenbare link met de bestaande voorzieningen en communicatie-uitingen sterk aan te bevelen. Hierdoor ontstaat er een zichtbare connectie tussen de diverse inzamelmiddelen.

#### Tips:

- ✓ Voorzie de voorziening van eenvoudige en herkenbare informatie. Hanteer symbolen, foto's en woorden;
- ✓ Laat vooral het correcte handelingsperspectief zien. Dit blijft beter bij dan het aanduiden van het foutieve gedrag;
- ✓ Voer in de communicatie en ook bij de afvalscheidings-middelen een eenduidige set aan pictogrammen en bijbehorende kleurstelling door in alle uitingen;
- ✓ Maak gebruik van een internetpagina, afval-app, QR-code of vergelijkbaar om te verwijzen naar een digitale omgeving waar relevante en actuele informatie staat die continu en op basis van feedback bijgehouden wordt. Verzamel hier de actuele informatie zodat alles op een centrale plek voor iedereen terug te vinden is;
- ✓ Breng de communicatie bij voorkeur aan door middel van slijtbestendige bestickering, gegraveerde/gedrukte aanduidingen of losse folders die apart van het inzamelmiddel worden verstrekt.

**Communicatie op de inzamelvoorziening: de kracht van eenvoud**  
*Breng informatie aan op de voorziening maar beperk dit tot herkenbare kleuren, symbolen, foto's en pictogrammen. Kies voor een verwijzing naar een plek (internet, app e.d.) waar de informatie altijd actueel is en eenvoudig kan worden aangevuld.*

### Informatie op maat aanreiken

Voor de introductie, het in gebruik nemen en vervolgens de acceptatie van het inzamelmiddel is het belangrijk om de juiste informatie op maat aan te reiken aan de toekomstige gebruikers.

#### Tips:

- ✓ Bepaal tijdig de doelgroep(en) die de aanvullende voorziening ontvangen. Maak op basis van deze doelgroepen en veel voorkomend gedrag de afweging over de toe te passen communicatiestrategie;
- ✓ Gebruik beeldende communicatie: infographic, foto's filmpjes;
- ✓ Ben helder over de doelstelling: betreft het een pilot voor een andere wijze van inzamelen of is het een methode om binnen bestaande inzamelstructuur de resultaten te verhogen;
- ✓ Laat in de communicatie duidelijk zien hoe de diverse voorzieningen eruit zien en waar deze te vinden zijn. Op basis van een plattegrond, een plaatje/foto van de betreffende container en met de herkenbare afvalstromen (pictogrammen e.d.) ontstaat een uniforme uitstraling;
- ✓ Speel in op het handelingsperspectief en de voordelen die afvalscheiding heeft voor de mensen/huishoudens zelf. Geef daarbij tips en suggesties in duidelijke en begrijpelijke taal, waardoor mensen eenvoudig de aangegeven handelingen kunnen uitvoeren.

***Deel de resultaten: kracht van herhaling***

*Deel de resultaten met bewoners en ben daarin ook open over eventuele gemaakte fouten of tekortkomingen. Koppel hier vervolgens de actiepunten aan en vraag mensen hier een bijdrage aan te leveren. De kracht van herhaling werkt hierin sterker dan de inhoudelijke (en eventuele tegenvallende) resultaten.*

- ✓ Stel vooraf een communicatieplan op over de wijze hoe voor, tijdens en na het uitreiken van de inzamelvoorziening wordt gecommuniceerd over de veranderingen;
- ✓ Combineer de communicatie met de reeds gehanteerde communicatie over afvalscheiding en voeg hier een apart onderdeel aan toe voor de inzamelvoorzieningen voor in huis.

**Resultaten en feedback**

Wanneer de hulpmiddelen ingezet worden voor een specifiek project/gebied om de afvalscheiding te verhogen en gemeenten dit project ook monitoren op scheidingsresultaten, dan vindt er nagenoeg ook altijd een terugkoppeling over de extra ingezamelde grondstoffen plaats richting de inwoners, zo blijkt uit de ervaringen in den lande. Indien dit niet het geval is, bijvoorbeeld als gemeenten de hulpmiddelen alleen als service voor de inwoners verstrekken, dan ontbreekt de aanvullende informatie en daarbij behorende communicatie veelal.

**Tips:**

- ✓ Laat zien wat er met de grondstoffen gedaan wordt. Een excursie naar verwerker of duidelijk beeldmateriaal over het recycleproces en hergebruik dragen bij aan het verwerven van draagvlak voor afvalscheiding;
- ✓ Geef als het enigszins kan regelmatig positieve feedback over de inzamelresultaten. Dit verhoogt betrokkenheid;
- ✓ Reageer en handel snel bij vragen of klachten/meldingen.

**Algemene tips in het proces:**

De volgende tips dragen bij aan het maken van de juiste communicatiekeuzes voor het uitrollen of optimaliseren van de inzamelvoorzieningen:



### 3.3 Verspreiding

**Het verspreiden van hulpmiddelen voor het verzamelen van grondstoffen heeft een grote bijdrage bij bewustwording en acceptatie. Een soepele wijze van verstrekken met daarbij aandacht voor de ontvangers en het overbrengen van passende informatie over afvalscheiding geeft blijk van betrokkenheid bij de inwoners. Het toont het belang en de goede wil van gemeente/inzamelaar. Een waardevolle eerste stap in een dergelijk initiatief levert, mits zorgvuldig uitgevoerd, medewerking op en zorgt dat bewoners, ondanks de gevraagde extra inspanning, bijdragen aan het verhogen van afvalscheiding. Tevens is het moment van verspreiden een waardevol contactmoment voor het doorbreken van automatisch weggooigedrag door het moment van interactie waarop informatie wordt overgebracht. De verspreiding kan het hele initiatief maken of breken.**

Het verspreiden van inzamelmiddelen voor in huis kan op veel manieren plaatsvinden. Naast het huis-aan-huis verspreiden hebben gemeenten en inzamelaars de afgelopen jaren ook gekozen voor gratis afhalen, het bestellen in een webshop of het digitaal aanvragen van voorzieningen die vervolgens thuis werden afgeleverd. Het is belangrijk te realiseren wat het verspreiden van een voorziening aan huishoudens bij kan dragen aan de bereidheid en welwillendheid van de toekomstige gebruikers.

**Belangrijke aandachtspunten:**

- Wijze van verspreiding en alternatieven
- Aankondigingen en planning uitrol
- Persoonlijke aandacht & informatie
- Nazorg en flexibiliteit.

Voor de wijze van verspreiding zijn een aantal aspecten aan te wijzen die de acceptatie en het gebruik op lange termijn (vast onderdeel van de inzameling) kunnen vergroten. Hieronder worden deze toegelicht en uitgewerkt met tips.

#### **Wijze van verspreiding en alternatieve wijze van verkrijgen**

De wijze van verspreiden van de voorzieningen vormt een essentiële stap in de introductie van aanvullende inzamelvoorzieningen. Het is daarbij belangrijk zowel de wijze van verspreiding als de alternatieve manieren van verkrijgen vooraf goed te bepalen en te communiceren naar de ontvangers. Bij het aanbieden en verspreiden is het belangrijk te realiseren hoe groot de respons zal zijn en welke groepen bereikt worden.

De volgende wijzen van verspreiding worden veelal toegepast:

- A) Huis-aan-huis aanbieden:** voorzieningen worden huis-aan-huis uitgereikt/ aangeboden. Deze methode is vooral bij grootschalige uitrol efficiënt.
- a. Voordelen:**
- volledige dekking: iedereen wordt bereikt aan huis;
  - eenvoudig te organiseren/plannen;
  - zichtbare verspreiding draagt bij aan bekendheid van de start;
  - opvolgacties in de toekomst (bijvoorbeeld bij verhuizingen) makkelijk te organiseren omdat alle huishoudens een voorziening hebben.
- b. Nadelen:**
- kostbaar qua tijd;
  - geschikte tijdstippen zijn in avonden en weekenden om mensen thuis te treffen;
  - de laatste 10% voorzieningen uitreiken zal veel tijd kosten door afwezigheid.
- B) Gratis ophalen met persoonlijke uitnodiging:** de voorziening kan gratis worden opgehaald op een afhaallocatie zoals gemeentehuis,

gemeentewerf, supermarkt of milieustraat. Iedereen ontvangt persoonlijk een uitnodiging.

**a. Voordelen:**

- iedereen krijgt de mogelijkheid een voorziening op te halen;
- eenvoudig te organiseren.
- hoge respons

**b. Nadelen:**

- niet betrokken & drukke bewoners halen naar verhouding weinig voorzieningen op;
- minder ruimte voor persoonlijke aandacht en beantwoording van vragen;
- drukte vooraf niet goed te reguleren;
- deze methode levert geen volledige dekking van alle huishoudens;
- opvolgacties lastig te organiseren omdat niet bekend is wie wel en niet een voorziening heeft.

C) **Tegoedbon of persoonlijke bestelcode:** met deze methode ontvangen huishoudens een persoonlijke tegoedbon of bestelcode waarmee ze bij een webshop of op de website van inzamelaars een (gratis) voorziening kunnen kiezen, waarna deze afgeleverd wordt.

**a. Voordelen:**

- bewoners kunnen zelf een keuze maken uit geselecteerde voorzieningen voor hun woning;
- inzicht in wie wel en niet een voorziening heeft besteld middels de besteding van de codes;

**b. Nadelen:**

- weinig grip op wie wel en niet de voorziening bestelt;
- deze methode levert geen volledige dekking van alle huishoudens;
- weinig ruimte voor persoonlijke aandacht en beantwoording van vragen;
- Ouderen en mensen met weinig ervaring met/ vertrouwen in internet hebben hierbij een nadeel;
- vraagt om meer inspanning van de huishoudens
- opvolgacties lastig te organiseren omdat niet bekend is wie wel en niet daadwerkelijk een voorziening heeft.

D) **Gratis ophalen zonder persoonlijke uitnodiging:** de voorziening kan gratis worden opgehaald op een specifieke locatie.

**a. Voordelen:**

- eenvoudig te organiseren;
- een extraatje voor (met name) betrokken bewoners.

**b. Nadelen:**

- deze methode levert geen volledige dekking van alle huishoudens, een groot deel kan de aankondiging over het hoofd zien;
- vooral betrokken mensen en bewoners die de aankondiging lezen halen de voorzieningen naar verwachting op;
- resultaat vooraf lastig in te schatten en daarmee ook benodigd aantal;
- opvolgacties lastig te organiseren omdat niet bekend is wie wel en niet een voorziening heeft.

***Persoonlijke aandacht verhoogt respons & afname***

*Het (gratis) laten afhalen van een voorziening levert minder respons op dan het huis-aan-huis verspreiden. Wanneer het doel is om een grote slag te maken in het verhogen van afvalscheiding, is het verspreiden aan alle huishoudens door middel van huis-aan-huis verspreiding de meest effectieve wijze. Een persoonlijke uitnodiging/aankondiging is in alle gevallen aan te raden vanwege zowel de bekendheid als vanwege het communicatiemoment dat ermee wordt bereikt.*

**Social return: let op de communicatieve vaardigheden**

*Het verspreiden van de afvalvoorzieningen of het op laten halen kan voor een groot deel verzorgd worden door inzet in het kader van social return. Het is daarbij belangrijk uitstraling en communicatieve vaardigheden in relatie tot het gewenste doel tegen elkaar af te wegen. De communicatieve component van het verspreiden vormt een belangrijk onderdeel van een succesvolle uitrol en weegt om die reden zwaar mee in de keuze voor inzet.*

**Tips:**

- ✓ Stel een verspreidingsplan en draaiboek op. Het verspreidingsplan gaat in op de wijze van verspreiding en eventuele fasering. Het draaiboek gaat vervolgens in detail in op de specifieke aanpak van de verspreiding.
- ✓ Kies een wijze van verspreiding waarmee in het gebied waar de uitrol plaatsvindt een gestructureerde en voor iedereen eenvoudige ontvangst van de voorziening mogelijk is.
- ✓ Kies een logistiek waar weinig fout kan gaan: huis-aan-huis of afhalen op een duidelijk aangegeven locatie & moment. Voorkom lastige bestellingen/reserveringen en groepsgewijze uitrol. Indien gefaseerd, kies voor logische wijkindelingen.
- ✓ Houd bij wie wel en wie niet een voorziening heeft ontvangen en zorg voor een herhalingsronde/mogelijkheid tot afhalen voor de huishoudens die geen voorziening hebben ontvangen.
- ✓ Inschakelen logistiek partner: besteed de verspreiding van afvalvoorzieningen uit aan een partner (bv. woningcorporatie) of een externe partij. Dit bespaart kosten en tijd voor de gemeente/inzamelaar.
- ✓ Indien wordt gekozen voor een verspreidingsmethode waarbij de respons niet vooraf duidelijk is: maak afspraken met de producent/leverancier over afname van aantal stuks, eventuele fasering en mogelijkheid tot bijbestellen van extra voorzieningen of retourneren van overgebleven voorzieningen.

**Hoogbouw: organiseer een uitreikmoment in de centrale hal**

*Het verspreiden van inzamelmiddel in een hoogbouwcomplex door middel van een uitreikmoment (of momenten) is efficiënt en levert meerdere voordelen op. Door het centrale karakter levert het extra respons, de groepsdruk werkt mee en bovendien is het een verrassende manier die impact heeft. Hierbij is een goede administratie echter noodzakelijk om de overgebleven voorzieningen alsnog huis-aan-huis uit te delen. .*

**Aankondiging en planning uitrol**

Het verspreiden van de voorzieningen volgt na een tijdige aankondiging waarin het initiatief en het gewenste doel zijn aangekondigd. Deze geeft tevens uitleg over de wijze van verspreiding, de planning van de uitrol en de vervolgcacties.

**Tips:**

- ✓ Zorg voor een duidelijke aankondiging van de momenten en methoden waarop de acties plaats gaan vinden. Geef mensen bij voorkeur een zo specifiek mogelijk moment waarop het uitdelen/ophalen plaatsvindt.
- ✓ Communiceer persoonlijk naar huishoudens (per brief/email) over het uitdelen/verspreiden van de nieuwe afvalvoorzieningen en benut daarnaast de algemene communicatiekanalen zoals website (gemeente, inzamelaar), facebook, twitter, instagram en specifieke afval- of inzamelingsapps.
- ✓ Koppel, indien mogelijk, de (grootschalige) uitrol aan een logisch moment van verandering in de gemeente zoals een nieuw inzamelsysteem, renovaties of onderzoek. Hiermee ontstaat een natuurlijk moment voor omschakeling en verandering.

#### **Uitrolplan met script**

*Maak een duidelijk plan voor de uitrol en kies voor een gefaseerde uitrol met een duidelijk script indien het aantal huishoudens voor verspreiding groot is. Dit om logistieke problemen tijdens de uitrol te voorkomen. Beter een uitrol die langer duurt, dan een snelle uitrol die vervolgens tot problemen en onvrede leidt.*

#### **Feestelijk moment**

*Benut de uitreiking van de eerste (en eventueel ook laatste) voorziening voor het organiseren van een feestelijke aftrap waarbij indien mogelijk ook een vertegenwoordiger vanuit het bestuur (bv. wethouder) aanwezig is.*

#### **Persoonlijke informatie & aandacht**

Het verspreiden van de voorziening is een uitgelezen mogelijkheid om persoonlijk contact te leggen met de bewoners. Ongeacht de wijze van verspreiden, ontstaat tijdens het verstrekken van de voorziening een moment om informatie te delen of om vragen te beantwoorden. Dit moment is uitermate geschikt om bestaande patronen in afvalscheiding te doorbreken. Bij de keuze van de wijze van verspreiding is het daarom belangrijk goed na te denken over de boodschap, de wijze waarop deze boodschap wordt gebracht en door wie deze wordt gebracht. Op basis van een vaste werkwijze en een goed gekozen aanpak draagt het uitreikmoment in belangrijke mate bij aan het succes van de uitrol van de voorzieningen.

#### **Tips:**

- ✓ Benut de verspreiding om tijdens het uitdelen ook informatie te verstrekken over het doel en de beste werkwijze voor het gebruik.
- ✓ Werk met een vast script voor de uitreiking van de voorzieningen. Dit script bevat naast de basisinformatie die wordt verstrekt ook enkele

vragen die worden gesteld en vooraf geformuleerde antwoorden die afhankelijk van de reactie als antwoord worden gegeven.

- ✓ Zorg dat veel gestelde vragen direct tijdens het verspreiden kunnen worden beantwoordt en dat, wanneer er vragen zijn die niet beantwoord kunnen worden, hier later nog op wordt ingegaan door bijvoorbeeld een emailadres of telefoonnummer te noteren.
- ✓ Maak een pakket van afvalvoorziening, instructieflyer en, indien van toepassing, afvalzakken (startpakket). De instructieflyer/ -folder beschrijft onder andere waarom de gemeente nieuwe afvalvoorzieningen uitdeelt en hoe de afvalvoorziening te gebruiken.

#### **Taalbarrières: ben voorbereid en maak het niet te groot**

*Tijdens de verspreiding komen taalbarrières voor indien bewoners de Nederlandse of Engelse taal niet goed beheersen. Onderzoek vooraf in welke mate dit voorkomt en zorg daarbij voor passende alternatieven zoals beeldende communicatie of vertaling van de informatie.*

#### **Persoonlijk contactmoment is goud waard**

*Het persoonlijke contactmoment dat ontstaat tijdens de uitreiking is een waardevol moment. De persoonlijke interactie is dé kans om informatie op maat aan te reiken en ingesloten gedrag bij te sturen en te veranderen. Daarom is voldoende tijd en persoonlijke aandacht belangrijk.*

#### **Flexibiliteit en nazorg**

Ongeacht de manier die gekozen wordt komen er onvoorziene situaties voor waar op dat moment niet in is voorzien. Zorg bij de uitrol voor een zekere flexibiliteit en biedt hier ook ruimte voor door in de planning en in de communicatie ruimte te houden voor dergelijke situaties. Daarnaast is het belangrijk aandacht te hebben voor een goede nazorg in de periode na de uitrol. Deze nazorg

bestaat enerzijds uit het aanbieden van de voorzieningen aan bewoners die nog geen voorziening hebben ontvangen. Anderzijds bestaat de nazorg uit het beantwoorden van vragen en het reageren op verzoeken of klachten.

**Ge drag veranderen in een korte, afgebakende periode**

*De eerste periode van het gebruik van voorzieningen ontstaat er snel weer een gewoonte in het gebruik, waarna het gedrag inslijt. Het is daarom belangrijk die eerste periode door middel van een juiste uitrol en vervolgens door goede communicatie zo snel mogelijk het juiste gedrag aan te leren aan de doelgroep.*

**Tips:**

- ✓ Er kan altijd iets mis gaan in de verspreiding. Zorg daarbij voor een snelle en persoonlijke reactie indien er vragen, meldingen of klachten binnenkomen.
- ✓ Stuur naar verloop van tijd een herhalingsboodschap (liefst meerdere) over het gebruik van de afvalvoorziening. Op deze wijze worden inwoners herinnert aan het afval scheiden.
- ✓ Wanneer voor het gebruik van de voorziening aanvullende en specifieke soorten afvalzakjes nodig zijn, is het belangrijk deze bij het verstrekken van de voorziening in voldoende aantallen beschikbaar te stellen. Daarnaast heeft het de voorkeur ook daarna de afvalzakjes in voldoende aantallen gratis (voor iedereen af te halen of gekoppeld aan bv. afvalpas/tegoedbon) ter beschikking te stellen.
- ✓ Nieuwe bewoners ontvangen bij voorkeur een nieuwe voorziening inclusief het bijbehorende en daarmee actuele startpakket.
- ✓ Zorg voor een meldpunt of loket waar mensen een nieuwe voorziening kunnen verkrijgen indien het verstrekte exemplaar defect is of gebreken vertoont.

**Wie A zegt, zegt ook B in het voorzien in middelen**

*Wanneer bewoners zelf actie moeten ondernemen voor het verkrijgen van bijvoorbeeld nieuwe inzamelzakken/zakjes blijkt uit ervaring dat hier aanzienlijk minder opvolging plaatsvindt dan dat deze blijvend verstrekt worden. Ondanks de (soms forse) kostenpost is het blijvend verstrekken van deze voorzieningen een belangrijke succesfactor.*

**Inzet social return bij nazorg**

*Social return kan uitstekend worden ingezet in de nazorg. Denk daarbij aan het schoonmaken van de voorzieningen 'as-a-service' en het verspreiden (periodiek of na een melding) van nieuwe inzamelzakken/zakjes.*

**Kies voor laagdrempelige nazorg**

*Het verkrijgen van nieuwe afvalzakjes, het aanvragen van een nieuwe voorziening (bij defect) of het omruilen van een volle inzamelzak voor een nieuwe lege zak (zoals o.a. de BEST-tas van Circulus-Berkel) dient laagdrempelig en eenvoudig te zijn. Regelmatig worden omslachtige bestelprocedures of een beperkt aantal afhaallocaties genoemd als reden om af te haken bij pilots of om alternatieven te gaan gebruiken die minder of niet geschikt zijn voor het beoogde doel. Denk hierbij aan het gebruiken van afbreekbare zakjes voor GFE-afval in plaats van plastic zakjes.*

**Algemene tips in het proces van verspreiding:**

Onderstaande tips dragen bij aan het verder vergroten van een succesvolle uitrol van een voorziening voor afvalscheiding in huis.

- ✓ Creëer draagvlak door andere partijen bij de verspreidingsactie te betrekken, zoals wijk- /dorpsraden, vrijwilligers, woningcorporaties en afvalinzamelaars.
- ✓ Laat afvalcoaches (of andere wijze) aan huis advies geven bij lastige situaties.

### Voorzieningen in pandige afvalscheiding

Tips en ervaringen voor verhogen afvalscheiding in huis

projectnummer 434628

8 november 2019 revisie 1.0

Rijkswaterstaat

- ✓ Organiseren van ruildagen: biedt inwoners de gelegenheid om de afvalvoorziening om te ruilen in geval dat de voorzieningen niet volstaat. Bijvoorbeeld wanneer de afvalvoorziening te weinig inhoud heeft.
- ✓ Inzetten van studenten: In bepaalde buurten is er geregeld sprake van expats of inwoners die andere talen spreken. Bij huis-aan-huis verspreiding onder deze woningen kunnen studenten worden ingezet om reden van de nieuwe afvalvoorziening toe te lichten.
- ✓ Indien er gebruik wordt gemaakt van voorzieningen die (gedeeltelijk) zijn gemaakt van gerecycled materiaal, is het belangrijk dit duidelijk tot uiting te brengen tijdens het verspreiden. Dit draagt bij aan de algemene kennis en bewustwording betreffende het scheiden en hergebruiken van materialen. Tevens schept het inzicht in de mogelijkheden en het nut van afvalscheiding en recycling.

## 4 Hoofdlijn: resultaat en advies

### 4.1 Conclusies

Het selecteren, communiceren en vervolgens verspreiden van een geschikte afvalvoorziening voor in huis kent vele beslissingen en afwegingen. Het succes van het introduceren en aanbieden van een geschikt inzamelmiddel voor in pandige afvalscheiding bestaat uit een combinatie van lokale factoren zoals de inzamelmethode, de fysieke leefomgeving (binnen en buiten) en de opbouw in zowel leeftijd als achtergrond van de inwoners.

Uiteindelijk is het onmogelijk om een inzamelmiddel te introduceren dat iedereen tot volle tevredenheid stemt. In plaats daarvan is het beter om vooraf te bepalen welke gedragingen ondersteund moeten worden bij welke doelgroepen en daar keuzes op te baseren. Dit oogt als tijdrovend en kostbaar. Echter zal het uiteindelijke effect hoger zijn. Om een keuze te maken in de geschikte vorm is in paragraaf 4.3 een stappenplan opgenomen dat helpt bij het maken van afwegingen.

In onderstaande overzichten staan de belangrijkste conclusies en aandachtspunten voor de thema's Keuze inzamelmiddel, Communicatie en Verspreiding.

#### Keuze inzamelmiddelen

- Weinig duidelijke cijfers beschikbaar over de daadwerkelijke effecten. Wel is de algemene overtuiging en blijkt uit resultaten uit kleinschalige pilots dat de juiste keuze van een geschikt inzamelmiddel bijdraagt aan doelstellingen voor betere afvalscheiding.
- Er is nog weinig zicht op het effect van extra voorzieningen voor afvalscheiding in huis op lange termijn.
- Keuzes voor inzamelmiddelen zijn vaak gemaakt op basis van een aangeboden voorziening of een aanbod vanuit een inzamelaar. Hier is

over het algemeen een vrij beperkte oriëntatiefase of onderzoek aan vooraf gegaan.

- De belangrijkste succesfactor betreft de acceptatie door bewoners door het in gebruik nemen. In de uitgevoerde onderzoeken worden met name geuroverlast, het gebruiksgemak, het formaat (de inpasbaarheid) en het uiterlijk van de bak als argumenten genoemd die men belangrijk vindt/waar men zich aan stoort.
- Indien de verspreiding in een groot en divers gebied plaatsvindt, is het raadzaam om diversiteit in het aanbod aan te brengen en mensen eventueel een keuze te bieden.

#### Communicatie

- Communicatie is als instrument onmisbaar. Zowel de aankondiging van de introductie van een dergelijk inzamelmiddel als het informeren en instrueren over de juiste wijze van gebruik van de voorziening vormen de grootste toegevoegde waarde.
- Veelgehoorde klachten of bezwaren worden veroorzaakt door verkeerd/oneigenlijk gebruik van de voorzieningen. De juiste communicatievorm voorkomt of verkleint de kans op deze bezwaren.
- Aansluiting op de overkoepelende communicatie is een pré, mits deze overeenkomt met de werkwijze en doelen. Indien de verspreiding een pilot betreft, is het juist beter een afwijkende communicatiewijze te gebruiken.
- Communicatie op maat (persoonlijk, informatief voor de gebruiker zelf) en communicatie over resultaat en eenieders bijdrage verhogen de respons en bereidheid tot deelname. Algemene en onpersoonlijke communicatie werkt minder effectief.
- Inzet van de juiste gedragsfactoren zorgt voor meer impact van de communicatie. Kies bijvoorbeeld voor beargumenteren, sociale norm en of 'bekende boodschapper'. Deze slaan beter aan dan brieven en gedragsregels op een sticker of website.

#### Verspreiding

- Het verspreiden van voorzieningen heeft bij voorkeur een persoonlijk karakter met ruimte voor interactie met de ontvanger. Dit kost

weliswaar meer tijd maar biedt een unieke mogelijkheid voor het overbrengen van persoonlijke informatie.

- Een vast script met enkele vragen aan de ontvanger en een mogelijkheid tot het stellen van vragen zorgt ervoor dat de uitreiking efficiënt en doeltreffend verloopt.
- Wanneer de doelstelling is om de algehele afvalscheiding te verhogen, is het huis-aan-huis uitreiken verreweg de beste methode. Hiermee wordt de bestaande infrastructuur uitgebreid met een volwaardig inzamelmiddel. Wanneer meer vrijblijvend en op persoonlijk initiatief een voorziening wordt uitgerold, kan ook ophalen of bestellen via een webshop volstaan.
- Een duidelijke en realistische planning voor de verspreiding geeft vertrouwen bij de ontvangers van de voorzieningen en dit levert een eerste winst op in acceptatie.
- Zorg bij de verspreiding voor een representatieve uitstraling zoals een net voertuig, nette kleding en correct en beleefd taalgebruik. Voorkom ten allen tijde discussies en ben voorbereid op vragen en kritiek. **Advies voor vervolgstappen**

Op basis van de ervaringen en input gedurende het traject worden onderstaande adviezen voor vervolgstappen voorgesteld.

#### **Afstemming met producenten en leveranciers**

Aangezien afvalscheiding in veel gevallen 'in de keukens' start, is het kansrijk om als overheid met de leveranciers/producenten in gesprek te gaan over hun bijdrage aan het ontwikkelen van passende en breed geaccepteerde voorzieningen. In het ontwerpen en bouwen van keukens kan er dan direct een volwaardige voorziening worden toegevoegd.

#### **Ontwerpwedstrijd inzamelmiddelen**

Organiseer een ontwerpwedstrijd waar op basis van vooraf gestelde criteria inzamelmiddelen worden ontworpen. Goede voorbeelden zijn het ontwerpen van de circulaire afvalbak (door de NVRD) en de ontwerpwedstrijd interactieve afvalbak (Antea Group, gemeente Tilburg, gemeente Eindhoven).

#### **Afstemming met Aedes als de koepelorganisatie van woningbouwverenigingen**

Aangezien woningcorporaties verantwoordelijk zijn voor bouw, aanpassing en renovatie van de keukens, zijn zij een kansrijke partij om mee in gesprek te gaan voor het formuleren van richtlijnen of het geven van advies aan woningcorporaties. Wanneer vanuit Aedes richtlijnen worden uitgebracht en wanneer die worden doorgevoerd naar bijvoorbeeld renovatieprojecten, kan in de werkvoorbereiding rekening worden gehouden met afvalscheiding in de keukens(s).

#### **Proefprojecten organiseren**

Aangezien in veel gevallen exacte cijfers niet bekend zijn, is het aan te raden diverse proefprojecten op te zetten en uit te rollen, inclusief uitgebreide monitoring. Met deze informatie ontstaat inzicht in effectiviteit van diverse voorzieningen en de wijze van communiceren/verspreiden. De ervaringen uit de proeven worden vervolgens landelijk uitgerold.

#### **Datagedreven uitrol voorzieningen**

Elke situatie lijkt uniek op gemeentelijke schaal. De kracht van datagedreven werken is dat gezocht kan worden naar overeenkomsten en dat die uitkomsten benut kunnen worden voor het bepalen van succesvolle interventies, zoals de uitrol van voorzieningen. De mogelijkheden van datagedreven werken bieden kansen voor advies op maat voor de lokaal te maken keuzes.

#### **Uitbrengen richtlijn**

De ervaringen uit het onderzoek, deze notitie en de proefprojecten worden vertaald naar een praktische richtlijn en vervolgens naar bijbehorende kennissessies. Hiermee wordt de informatie gedeeld en het stappenplan uit paragraaf 4.3 kan hierbij als uitgangspunt dienen.



### 4.3 Stappenplan voor introductie & uitrol voorzieningen voor afvalscheiding in huis

Voorliggend stappenplan geeft een handvat om te volgen bij de wens om een aanvullende voorziening voor afvalscheiding in huis te introduceren. Dit stappenplan is tot stand gekomen door ervaringen uit pilots en enkele projecten met grootschalige uitrol te bundelen. Het stappenplan geeft richting aan het proces en zorgt voor een gestructureerde en goed doordachte wijze. Het stappenplan is geen keurslijf; alternatieven of aanvullingen zijn mogelijk.

Het doorlopen van dit stappenplan geeft, in combinatie met de in deze notitie verzamelde kennis en ervaring, een onderbouwing van de te maken afwegingen en de te ondernemen stappen. Hieronder staan de stappen en bijbehorende vragen puntsgewijs uitgewerkt:

#### Fase 1: Idee/initiatief

De gemeente/inzamelaar wil aan de slag met het uitrollen van een voorziening voor afvalscheiding in huis.

##### Vragen/acties:

- o Waarom wil men deze voorziening uitrollen? Wat is het doel?
- o Wat is de aanvullende functie van deze voorzieningen? Welke gedragingen worden gestimuleerd/aangemoedigd?
- o Welke cijfers of resultaten worden nagestreefd met dit initiatief?
- o Welke overige ambities zijn er relevant of hebben relatie met dit initiatief?
- o In welk gebied wil men uitrollen? (een pilot of brede uitrol?)
- o Wie is de doelgroep voor de uitrol?

#### Fase 2: Factoren en randvoorwaarden bepalen

Wanneer duidelijk is wat het doel en gewenst resultaat is, worden de factoren en randvoorwaarden bepaald.

##### Vragen/acties:

- o Welke randvoorwaarden/criteria gelden voor de te kiezen inzamelvoorziening?
- o Wordt er 1 of worden meerdere voorzieningen uitgerold voor in huis?
- o Is de omringende afval-infrastructuur op orde zoals verzamelcontainers en inzamelingsstructuur?
- o Wat is het beschikbare budget?
- o Wat is de rol van de diverse partijen? Wie zijn betrokken of kunnen betrokken worden?
- o Bepaal de communicatie-boodschap (op hoofdlijn) die ingezet gaat worden tijdens het traject. Wat wordt aan de bewoners overgebracht? Leg dit vast in een communicatieplan.
- o Bepaal de huidige situatie d.m.v. monitoring (nulmeting) indien het een pilot betreft.

#### Fase 3: Selecteren geschikte voorzieningen

Nu het doel en de randvoorwaarden bekend zijn, worden geschikte voorzieningen geselecteerd.

##### Vragen/acties:

- o Maak een selectie van geschikte voorzieningen op basis van de criteria uit fase 2.
- o Beoordeel of de voorzieningen geschikt zijn voor het op de voorziening communiceren van de gewenste boodschap.
- o Bepaal de wijze waarop de voorzieningen worden gekozen. Stel bij voorkeur een intern testpanel (medewerkers) op voor de eerste selectie en betrek daarna een groep bewoners voor vervolgkeuze.
- o Bepaal de definitieve voorziening en eventueel bijbehorende attributen zoals losse afvalzakjes
- o Bepaal, wanneer bv. losse afvalzakjes worden gebruikt, hoe deze in de toekomst kunnen worden verkregen en regel deze infrastructuur/logistiek tijdig.
- o Bereid de communicatie voor (ontwerp van stickers, specifieke bedrukking etc.) en stel de benodigde informatie (media, infopakket e.d.) op.

#### **Fase 4: verspreiding/uitrol voorbereiden:**

Op basis van de gekozen voorziening en de overige randvoorwaarden kan worden bepaald op welke wijze de verspreiding/uitrol plaats gaat vinden.

##### Vragen/acties:

- Bepaal op welke wijze(n) de verspreiding plaats gaat vinden
- Maak vervolgens keuzes over de partij(en) die dit gaan organiseren
- Zorg voor tijdige bestelling van de voorzieningen, stickers etc.
- Bepaal de opslag & logistiek en maak afspraken met de betrokken partijen over levering, fasering en dergelijke
- Zorg voor een vast contactpersoon/meldpunt bij vragen of opmerkingen voor tijdens de uitrol en erna
- Leg deze stappen vast in een uitrol-plan

#### **Fase 5: Start uitrol**

Wanneer alle voorbereidingen gereed zijn wordt gestart met de uitrol.

##### Vragen/acties:

- Start met de communicatie 2-3 weken voorafgaand aan de uitrol en communiceer daarin planning en locatie(s).
- Herhaal 1 week voor de uitrol het initiatief via de genoemde kanalen.
- Start de uitrol op het vastgestelde moment
- Benut de veelgestelde vragen /veelgehoorde reacties in de aanscherping voor het vervolg van de uitrol
- Kies eventueel voor een feestelijke eerste uitreiking of een ander passend communicatiemoment (bv. de 100-ste bak uitgereikt)
- Vervolg de uitrol en speel eventueel in op bijzonderheden. Zorg daarbij voor back-up en enige flexibiliteit.

#### **Fase 6: Nazorg en opvolging**

Na de uitrol is het belangrijk nazorg te regelen. Bijvoorbeeld door mensen die geen voorziening hebben kunnen ontvangen alsnog een

voorziening uit te reiken en door navullingen zoals zakjes beschikbaar te stellen.

##### Vragen/acties:

- Handel eventuele losse eindjes af en speel in op onder andere vragen en meldingen
- Inkomende vragen of verzoeken worden spoedig afgehandeld
- Beantwoord veelgehoorde vragen/klachten en neem deze op in de informatievoorziening.
- Voer een evaluatie uit naar de uitrol van de voorzieningen
- Volg de resultaten: voer effectmetingen uit.
- Geef periodiek inzicht in de resultaten en voer binnen 1 jaar na uitrol een evaluatie uit.

Op basis van dit actieplan kunnen gemeenten of andere organisaties aan de slag.

# **Bijlage 1 - Overzicht voorzieningen**

Soorten en kenmerken

## Bijlage 1-Overzicht voorzieningen

Dit overzicht is als apart (excel) document beschikbaar gesteld en op te vragen bij uw contactpersoon. Onderstaand voorbeeld is als inspiratie.

Nr	Naam (Merk/type)	AFVALSCHAARHEID		PLAATSING WONING			AFVALZAK		OVERIG	
		Verwijderbare binnenbak (Ja/Ne)	Anti-slip	Geschikt voor woningtype	Plaatsing (aanrecht/kast/grond)	Locatie in / rondom huis	Afvalzak noodzakelijk (Ja/N)	Bevestigingspunt afvalzak	Pilot gemeent(en) - groen is op basis van de enquête	Bijzonderheden
1	Mepal Calypso	Nee	Nee		Aanrecht	Keuken	Nee	Nee	Optie in Zaanstad	
2	Garland keukenafvallemmer (5 liter)	Nee	Nee		Aanrecht	Keuken	Nee	Nee	Amsterdam (optie in Den Haag)	
3	Garland keukenafvallemmer (9 liter)	Nee	Nee		Aanrecht	Keuken	Nee	Nee	Nee	
4	Garland keukenafvallemmer (30 liter)	Nee	Nee		Grond	Keuken	Nee	Nee	Nee	
5	Keukenafval compostemmer (5 liter)	Nee	Nee		Aanrecht	Keuken	Nee	Nee	Nee	
6	Keukenafval compostemmer (6,3 liter)	Nee	Nee		Aanrecht	Keuken	Nee	Nee	Nee	
7	Opslagemmer (3 liter)	Nee	Nee		Grond	Keuken	Nee	Nee	Nee	
8	Curver flip bin (25 liter)	Nee	Nee		Grond; niet ge.	Keuken	Ja	Nee	Nee	
9	Curver Decobin (5 liter)	Nee	Nee		Kast; grond	Keuken	Nee	Nee	Nee	
10	Curver Decobin (20 liter)	Ja	Nee		Grond	Keuken	Nee	Nee	Nee	
11	Curver Decobin Slimbin (40 liter)	Ja	Nee		Grond	Keuken	Ja	Ja	Nee	
12	Curver Duo Decobin (28 liter)	Ja	Nee		Grond	Keuken	Ja	Ja	Nee	
13	Rubbermaid trio pedal bin (40 liter)	Ja	Nee		Grond	Keuken	Nee	Ja	Nee	
14	Potho Trio (6 liter)	Ja	Ja		Grond	Keuken	Nee	Ja	Nee	
15	Brabantia Sort & Go Prullenbak (6 liter)	Nee	Nee	Hoogbouw	Aanrecht	Keuken	Nee	Nee	Beuningen, Berg en Dal, Druten, Heumen, Nijmegen, Wijche	Ophangbaar
16	Brabantia Sort & Go Prullenbak (12 liter)	Nee	Nee		Grond	Keuken	Nee	Nee	Nee	
17	Brabantia Sort & Go inbouwemmer (24 liter)	Nee	Ja		Kast (inbouw)	Keuken	Nee	Ja	Nee	Ophangbaar
18	Kliko Caddy 7	Nee	Nee	Beiden	Aanrecht	Keuken	Nee	Nee	Hendrik-Ido-Ambacht	
19	Kliko Caddy 10	Nee	Nee	Beiden	Aanrecht; keul	Keuken	Nee	Nee	Horst aan de Maas; Wageningen	
20	Kliko Caddy 20	Nee	Nee	Beiden	Keukenkast	Keuken	Nee	Nee	Barendrecht, Albrandswaard en Fliedkerk; Breda; Maastricht	
21	Kliko papierkrat geventileerd (10 liter)	Nee	Nee		Grond	Keuken	Ja	Nee	Nee	
22	Kliko papierkrat geventileerd (40 liter)	Nee	Nee		Grond	Keuken	Ja	Nee	Nee	
23	Kliko Smartbin (25 liter)	Nee	Nee		Grond	Keuken	Ja	Nee	Nee	Volautomatische deksel
24	Simplehuman rechthoekige pedaalemmer (55 liter)	Nee	Ja		Grond	Keuken	Ja	Nee	Nee	
25	Simplehuman uittrekbare recyclebak (35 liter)	Ja	Ja		Kast (inbouw)	Keuken	Ja	Nee	Nee	Ophangbaar
26	EKO Rejoice Step bin (3x12 liter)	Nee	Ja		Grond	Keuken	Ja	Nee	Nee	
27	EKO Fandy Table Bin (15 liter)	Nee	Nee		Aanrecht	Keuken	Nee	Nee	Nee	
28	Brabantia touch bin (30 liter)	Ja	Nee		Grond	Keuken	Ja	Nee	Nee	
29	Brabantia Silent (30 liter)	Ja	Ja		Grond	Keuken	Ja	Nee	Nee	Zacht vallende deksel
30	Joseph Joseph Intelligent Waste Totem (60 liter)	Ja	Nee		Grond	Keuken	Nee	Ja	Almere	
31	BinBang (1x 29 liter)	Ja	Ja	Hoogbouw	Grond	Keuken	Nee	Ja	Wageningen	Stapelbaar tot 4 stuks
32	BinBang (4x 29 liter)	Ja	Ja		Grond	Keuken	Nee	Ja	Nee	
33	Hailo Eko Trio trio (3x9 liter)	Ja	Nee		Grond	Keuken	Nee	Ja	Nee	
34	Wesco Big Double Boy (2x18 liter)	Ja	Ja		Grond	Keuken	Ja	Ja	Nee	
35	Pack-bag zakhouders (60 liter)	Nee	Nee		Grond	Keuken	Ja	Nee	Nee	Beschikbaar in andere maten: 30 L en 120 L.
36	Artex Afvalzakhouder Duo EKOhinks (240 liter)	Nee	Nee		Grond	Keuken	Ja	Ja	Nee	Standaard, hangend
37	Easjbin sensor flatline (30 liter)	Ja	Nee		Grond	Keuken	Ja	Nee	Nee	Enkele varianten zijn verkrijgbaar
38	Stala 2 PK inbouw (20 liter)	Ja	Ja		Kast	Keuken	Ja	Nee	Nee	
39	IKEA inbouwopties (48 liter)					Keuken				
40	IKEA afvalbak Gigantisk (60 liter)	Nee	Nee		Grond	Keuken	Ja	Ja	Nee	
41	IKEA afvalbak Mj6sa (12 liter)	Ja	Ja		Grond	Keuken	Nee	Nee	Nee	
42	IKEA afvalbak Snapp (5 liter)	Ja	Ja	Hoogbouw	Kast	Keuken	Nee	Nee	Alkmaar	
43	Plettum (25 liter)	Nee	Ja		Grond	Keuken	Ja	Ja	Nee	Perssysteem
44	Ventimax (10 liter)	Nee	Nee	Hoogbouw	Aanrecht	Keuken	Ja	Ja	Amsterdam	(waterdampdoorlatende) composteerbare zakjes
45	Bama Italia Recycle tripla (38 liter)	Ja	Nee		Grond	Keuken	Ja	Ja	Nee	
46	Bama Italia Recycle bama (4x20 liter)	Nee	Nee		Grond	Keuken	Nee	Ja	Nee	Afmetingen zijn per bak

#### Copyright © 2018

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, elektronisch of op welke wijze dan ook, zonder schriftelijke toestemming van de auteurs.

---

## Over Antea Group

Van stad tot land, van water tot lucht; de adviseurs en ingenieurs van Antea Group dragen in Nederland sinds jaar en dag bij aan onze leefomgeving. We ontwerpen bruggen en wegen, realiseren woonwijken en waterwerken. Maar we zijn ook betrokken bij thema's zoals milieu, veiligheid, assetmanagement en energie. Onder de naam Oranjewoud groeiden we uit tot een allround en onafhankelijk partner voor bedrijfsleven en overheden. Als Antea Group zetten we deze expertise ook mondiaal in. Door hoogwaardige kennis te combineren met een pragmatische aanpak maken we oplossingen haalbaar én uitvoerbaar. Doelgericht, met oog voor duurzaamheid. Op deze manier anticiperen we op de vragen van vandaag en de oplossingen van de toekomst. Al meer dan 60 jaar.

---

## Contactgegevens

Beneluxweg 125  
4904 SJ OOSTERHOUT  
Postbus 40  
4900 AA OOSTERHOUT  
T. 06 10 933 464  
E. [arjan.ooms@anteagroup.com](mailto:arjan.ooms@anteagroup.com)

[www.anteagroup.nl](http://www.anteagroup.nl)