



Verbinding

**Samen op weg naar minder afval in
Het Hogeland.**

Participatie- en communicatiestrategie

12 maart 2019



gemeente
Het Hogeland

Samenvatting

Voor u ligt de participatie- en communicatiestrategie waarin we u informeren over hoe we in verbinding met onze omgeving het doel van minder afval in Het Hogeland kunnen bereiken. Het coalitieakkoord 2019-2022 schetst de basis hiervoor door aan te geven dat we in Het Hogeland streven naar maximale participatie van inwoners in het ruimtelijk domein.

Om te komen tot een leven met minder afval in Het Hogeland, is het nodig om samen met onze inwoners te ontdekken hoe we dat kunnen bereiken. Het gaat immers om een verandering in dagelijkse leefgewoonten. Een aanpak waarbij de gemeente oplossingen oplegt en verwacht dat inwoners die overnemen, zal niet genoeg commitment krijgen om duurzaam succesvol te zijn. Alleen als inwoners zelf een keuze hebben en eigen verantwoordelijkheid voelen, kan verandering in leefgewoonten slagen.

Deze strategie geeft aan hoe we tijdens het proces de verbinding met onze omgeving vormgeven om het doel te kunnen bereiken. Daartoe onderzoeken we de Hogelandster stand van zaken op factoren waarvan bekend is dat ze afvalgedrag bepalen. Op basis daarvan komen we tot enkele reële scenario's, waarover we de inwoners raadplegen. De raad neemt daarin het uiteindelijke besluit: dat feit maken we glashelder richting inwoners gedurende het proces. De participatiestrategie wordt vergezeld door een passende communicatiestrategie. Daarmee voldoet het aan voorwaarden waardoor de verbinding daadwerkelijk tot stand kan komen.

De bijlagen van deze strategie geven een uitwerking van de onderzoeksopzet en de verbindings- en communicatiemomenten. De strategie eindigt met een overzichtelijke planning en begroting waarin de processtappen duidelijk staan omschreven.

1. Verbinding in Het Hogeland

Gemeente Het Hogeland wil toe naar het halen van de VANG-doelstellingen. Daartoe is nodig dat onze inwoners meer afval scheiden én minder afval produceren. Willen we dat doel halen, dan vergt dat andere gewoonten van inwoners. Hierbij gaat het om een verandering in dagelijkse leefgewoonten en automatismen van de Hogelandsters.

Tegelijkertijd leven we in een maatschappij waarin inwoners vragen om ruimte om hun leven naar eigen inzicht vorm te geven. Waarin ze zelf regie en eigen verantwoordelijkheid nemen. Wat dan nodig is, is een gemeente die verbindt en in haar plannen voldoende ruimte geeft voor inbreng, ideeën en oplossingen van inwoners. Zodat deze uitdaging, die het produceren van minder afval in dit geval ook daadwerkelijk is, niet alleen wordt gevoeld door de gemeente, maar ook door de inwoners. Inwoners zijn daarin de natuurlijke partners van de gemeente.

De basis voor het samen met inwoners doelen bereiken, ligt in het coalitieakkoord 2019-2022¹. Daarin geven we aan dat we als Het Hogeland:

*“Streven naar maximale participatie van inwoners bij ontwikkelingen in het ruimtelijk domein”
(Coalitieakkoord, blz. 5).*

We willen:

*“Samen met inwoners aan het gebied werken. Daarbij hebben we extra aandacht voor belangen van inwoners met ontwikkelingen in de omgeving.”
(Coalitieakkoord, blz. 5).*

Om tot een leven met minder afval te komen, geven we de verbinding op een gelijkwaardige wijze vorm. Onze inwoners krijgen de ruimte om zelf hun gedrag te veranderen. Samen bekijken we daarin hoe we kunnen komen tot gedeelde doelen, en tot manieren om die te bereiken. Alleen

¹ Eenheid in verscheidenheid. Coalitieakkoord voor de gemeente Het Hogeland 2019-2022.

dán is er voldoende motivatie om tot verandering in leefgewoonten te komen. Een aanpak waarbij de gemeente oplossingen oplegt, en van inwoners verwacht dat zij die overnemen, zal niet genoeg commitment van de inwoners krijgen om duurzaam succesvol te zijn. Dan zijn inwoners en gemeente niet meer verbonden met elkaar in dit proces, begrijpen inwoners keuzes en afwegingen van de gemeente niet. En juist daar ontstaat weerstand. We stellen daarom een proces voor waarbij we onderzoeken hoe inwoners de factoren ervaren waarvan bekend is dat ze bepalend zijn voor afvalgedrag, én waarbij oplossingen daarin vanuit de inwoners zelf komen. Als we kennis vergaren over wat Hogelandsters nodig hebben om te komen tot minder afval, kunnen we koers zetten naar afvalvoorzieningen die helpen ons gezamenlijke doel te bereiken. Zo komen we samen tot een gedragen aanpak, die valt te vertalen in een uitvoeringsprogramma voor afvalbeleid in de komende jaren.

De keuze voor een dergelijke aanpak komt als vanzelf voort uit de visie Ruimte! (2017)². Daarin geven we aan dat we als gemeente Het Hogeland:

- ▶ *Ruimte geven voor inwoners om hun leven vorm te geven (Ruimte!, blz. 10)*
- ▶ *Als overheid (...) en inwoners samen optrekken, bijvoorbeeld als het erom gaat waar welke voorzieningen voorhanden zijn (Ruimte!, blz. 12).*

Dat we dat proces in verbinding met inwoners doorlopen, sluit ook aan bij de soort dienstverlening die de visie Ruimte! noemt. Die geeft aan dat we als Het Hogeland:

- ▶ *In dienstverlening ruimte bieden voor innovatie en flexibiliteit (Ruimte! blz. 14).*
- ▶ *Ons veel dienstbaarder opstellen dan we van een gemeentelijke organisatie gewend zijn (Ruimte!, blz. 15).*

En hoe is de visie hierop aan de kant van onze inwoners? Hoe zien zij hun rol in dit soort processen? De inwonersenquête die werd gehouden bij het opstellen van de Visie Ruimte! (2016)³ concludeert dat inwoners voor henzelf een rol zien bij keuzes in hun eigen leefomgeving, en zich daarvoor verantwoordelijkheid voelen:

- ▶ *Inwoners willen het meeste zelf invloed hebben op een goed onderhouden en veilige openbare ruimte (52%).*
- ▶ *Eigen verantwoordelijkheid nemen daarin vinden inwoners heel belangrijk (85%).*

De verantwoordelijkheid van inwoners voor hun leefomgeving wordt ook benoemd in de Visie Inwonerkracht⁴, die is gebaseerd op een inwonersonderzoek waarin inwoners aangeven hoe ze samenwerking met de gemeente zien:

- ▶ *Het krijgen van ruimte gaat hand in hand met zeggenschap en verantwoordelijkheid (Inwonerkracht, blz. 22).*

² Ruimte! Toekomstvisie op de nieuwe gemeente Het Hogeland, 2017.

³ Bijlagenboek bij Ruimte! Toekomstvisie op de nieuwe gemeente Het Hogeland, Bijlage 4 Inwonersenquête, 2017.

⁴ Visie Inwonerkracht: Inwoners voorop in Het Hogeland, 2018.

De Visie Inwonerkracht haalt hierin ook de conclusie aan dat:

- *Uit ervaring blijkt dat als mensen geen regie of verantwoordelijkheid hebben in hun project, de kans minder groot is dat het van de grond komt (Inwonerkracht, blz. 21).*

Reden dus om te kiezen voor een aanpak waarin we in verbinding ontdekken hoe de Hogelandster weg naar het halen van de VANG-doelstellingen eruit ziet. Schouder aan schouder, zij aan zij. Samen op weg naar een leven met minder afval in Het Hogeland.

1.1. Experimenteren

Tijdens het traject van verbinding ontdekken we als gemeente of we verrast worden door praktische oplossingen vanuit de leefwereld van inwoners. Dat kan ongemak opleveren aan de kant van de gemeente: een oplossing kan niet passen binnen vastgesteld beleid, of lijkt onuitvoerbaar binnen de huidige organisatie. Dat is niet erg. Om met de Visie Inwonerkracht te spreken:

- *Dat het op die manier kan schuren, zien wij als onderdeel van de ontwikkeling waarbij inwoners mondiger, vaardiger en ondernemender worden, en steeds meer eigen initiatief nemen (Inwonerkracht, blz. 22).*

En juist dat is nodig, willen onze inwoners komen tot duurzame gedragsverandering in omgaan met afval. Het hoort dus bij de regie in eigen hand nemen, bij zelf de verantwoordelijkheid voelen voor je leven en voor eigen keuzes van inwoners in hoe om te gaan met afval.

Als we deze zorgen parkeren en samen de bedoeling achter de aangedragen oplossingen helder krijgen, ontstaat ruimte om samen te komen tot een vorm die werkt voor Het Hogeland. Zo geven we invulling aan één van de uitgangspunten van de visie Ruimte!: experimenteren. Innovatief en flexibel zijn, maatwerk leveren en een brede oriëntatie ontwikkelen. Alert zijn op de eigen rolinvulling en die – als dat nodig is – durven te herijken. Trial and error, uitproberen en aanpassen. Met hart voor het mooie Hogeland waar het allemaal om draait (*Ruimte!*, blz. 20).

1.2. Rollen

Belangrijk is om in iedere fase van het proces de rollen en verantwoordelijkheden helder te maken aan inwoners aan wie we inbreng vragen. Meedenken en meedoen door inwoners is essentieel om te komen tot een aanpak die werkt, maar het vaststellen van het beleid blijft een verantwoordelijkheid van de gemeenteraad. Welke gemeentelijke maatregelen we het beste kunnen inzetten op weg naar minder afval, hoeveel die mogen kosten en in hoeverre we dat doorrekenen aan onze inwoners: dat blijven keuzes van de raad. Zij vertegenwoordigen daarin ook het grotere belang.

2. Strategieën voor verbinding

Pijlen tot gedragsverandering worden vaak gericht op de ratio: als mensen voldoende kennis hebben, zullen ze vanzelf het gewenste gedrag gaan vertonen, zo is de veronderstelling. Het Programma VANG Huishoudelijk afval geeft in haar op gedragswetenschappelijk onderzoek gebaseerde 'Inspiratielijst afval scheiden' (2017)⁵ aan dat gedrag, ook afvalgedrag, juist voor een heel groot deel voortkomt uit onbewuste processen. Reden is dat we gewoontedieren zijn. Onbewuste associaties die de omgeving bij ons activeert, beïnvloeden ons gedrag. Informeren over afvalvermindering is dan ook niet voldoende, als je gedragsverandering wilt bewerkstelligen (blz. 5).

Factoren waarvan uit onderzoek bekend is dat ze afvalgedrag bepalen, zijn volgens Programma VANG Huishoudelijk afval:

1. **Praktische voorwaarden als gelegenheid en informatie**
2. **Herkenbaarheid en gemak**
3. **Weerstand en motieven**

Een effectieve aanpak combineert daarom beïnvloedingstechnieken die aanhaken op motieven, rekening houden met weerstanden en inspelen op herkenbaarheid en gemak (*Inspiratielijst afval scheiden*, blz 6.). Samen met afvalvoorzieningen die zorgen dat voldaan wordt aan praktische voorwaarden als gelegenheid en informatie, vormt dat de basis voor een grondstoffenbeleid dat wil komen tot gedragsverandering op het gebied van afval.

2.1. Onderzoek naar gedragsbepalers

We onderzoeken de Hogelandster situatie op de factoren die afvalgedrag bepalen. Dat doen we om te bepalen welke afvalvoorzieningen we kunnen inzetten om te komen tot minder afval, én om later in het proces het nieuwe afvalbeleid te ondersteunen met een communicatiestrategie die inspeelt op de juiste gedragsbepalers. Ook het Programma VANG adviseert aldus (*Inspiratielijst*, blz. 20-21). We bevragen hiervoor de verschillende gedragsbepalers: hoe ervaren inwoners de gelegenheden voor en informatie over afvalinzameling en -scheiding nu? Hoe herkenbaar en gemakkelijk is het? Welke weerstanden leven er? En welke motieven heeft de inwoner, hoe ziet de inwoner zelf zijn eigen rol hierin?

2.2. Weerstand verminderen

Door het inzetten van een participatietraject en een onderzoek kunnen weerstanden *an sich* al verminderen, zo blijkt. Weerstand ontstaat vaak als mensen nieuw afvalbeleid opgelegd krijgen, geeft onderzoek van het Programma VANG Huishoudelijk Afval aan (*Inspiratielijst afval scheiden*, blz. 20). Mensen voelen zich beperkt in hun vrijheid, of vertrouwen de boodschap niet. Door inwoners in het onderzoek en met scenario's te vragen naar wat voor hen zou werken, zorg je dat ze zelf de keuze maken voor een andere manier van omgaan

⁵ Inspiratielijst afval scheiden, Onderzoeks- en adviesbureau D&B i.s.m. Radboud Universiteit Nijmegen in opdracht van Programma VANG Huishoudelijk afval, 2017.

met afval. Het Programma VANG Huishoudelijk afval geeft in hun Inspiratiegids (2016)⁶ aan: dan overtuigen inwoners zichzelf, en dan speelt weerstand geen rol (*blz. 34*).

Een andere weerstand die vaak boven komt bij het vormen van nieuw afvalbeleid, is scepticisme. Een sceptische houding wegnemen kan ook hier weer het beste door inwoners zichzelf te laten overtuigen. Door het participatieproces op de wijze vorm te geven zoals in deze strategie, en inwoners met films, beelden en met eigen ogen te laten zien wat er met hun afval gebeurt, zorgen we voor het verminderen van deze weerstand.

2.3. Impactanalyse

In een impactanalyse hebben we bekeken welke groepen welke impact ervaren bij keuzes in een nieuw grondstoffenbeleid, en hoeveel ruimte ze zouden moeten hebben om daarbij mee te beslissen, mee te doen, mee te denken en mee te weten. Vanuit de resultaten van de impactanalyse zetten we strategieën uit om verbinding te maken met deze verschillende 'spelers'. De impactanalyse voerden we uit met een brede vertegenwoordiging van medewerkers op gebied van grondstoffen en circulaire economie van Het Hogeland, inclusief de wethouder met de verantwoordelijkheid voor grondstoffenbeleid.

Een impactanalyse is de Hogelandster vertaling van de 'krachtenveldanalyse' uit de werkwijze Factor C. Doel van Factor C is de organisatie communicatiever en meer omgevingsbewust te maken. Zoals de communicatiestrategie 'Mijn Hogeland' voorstelt, is de impactparagraaf een vast onderdeel bij elk collegevoorstel in Het Hogeland. Een impactanalyse is een uitgebreide variant van de impactparagraaf. Een impactanalyse zetten we in bij grotere Hogelandster plannen en beleid.

2.4. Aansluiten bij initiatieven

Het Hogeland kent inwoners die proberen zo afvalloos mogelijk te leven, en daarin een pioniersrol vervullen. Daarnaast zijn er steeds meer inwonersgroepen en organisaties die zelf initiatief nemen om afval te verminderen of afval als grondstof te beschouwen. Voorbeelden zijn initiatieven als het Repaircafé en de plasticrecyclemachine van de 'weermakers' uit Den Andel. En natuurlijk doen veel verenigingen en organisaties mee aan zwerfvuilacties, bijvoorbeeld met de Landelijke Opschoondag tijdens NLDoe. In Winsum sluit een club inwoners hierbij aan met hun initiatief 'Winsum Schoon en Groen'. Ook op social media en via het klantcontactcentrum kregen de voormalige vier gemeenten, en krijgt Het Hogeland, regelmatig reacties van betrokken inwoners over afvalinzameling. Een aparte groep zijn de verenigingen die oud papier inzamelen. Met al deze verschillende 'bewuste' en betrokken inwoners zoeken we een gezamenlijke dialoog. We geven hen vanwege hun betrokkenheid en bewustheid een aparte rol bij het zoeken naar ideeën. Hierin kunnen we leren van elkaar.

⁶ Inspiratiegids afvalscheiding burgers, bureau SHIFT in opdracht van Rijkswaterstaat, Programma VANG Huishoudelijk afval, 2016.

2.5. Educatie

Verschillende scholen in gemeente Het Hogeland zijn actief bezig met projecten over bewustwording op het gebied van circulaire economie en afvalvermindering. In overleg met deze scholen, die zowel uit basis- als voortgezet onderwijs bestaan, bekijken we of zij mogelijkheden hebben om mee te denken over hoe we het beste kunnen komen tot minder afval in Het Hogeland. Immers: de leerlingen zijn door de educatie die zij al hebben gehad, ook een bewuste en betrokken groep geworden. Daarnaast zijn de leerlingen van nu de Hogelandsters van de toekomst, en biedt participatie op dit moment kansen voor later. Tenslotte kunnen kinderen ten opzichte van een ouders een rol vervullen als intermediair. Kinderen die bewust zijn op het gebied van afval, nemen deze kennis ook mee naar huis. Zij kunnen zo bij hun ouders de motivatie aanwakkeren om te komen tot minder afval.

2.6. Gelijkwaardig en open

Engagement, interactie en luisteren zijn sleutelwoorden als een organisatie een relatie wil opbouwen met haar omgeving en partners, zo stelt de communicatiestrategie 'Mijn Hogeland'⁷ (blz. 8). Het gaat daarbij om de maatschappelijke legitimiteit van de organisatie. De manier waarin we de dialoog met onze inwoners vormgeven in dit proces, is daarom gestoeld op gelijkwaardigheid en openheid. Daarmee bouwen we aan vertrouwen.

2.7. In contact

Gedurende het proces naar een nieuwe manier van afvalinzameling blijven we in contact met onze inwoners. We laten zien wat we met hun inzet doen, en hoezeer we die waarderen. We geven aan wat de uitkomst van het proces is geworden, en waarom. Dat doen we vanuit maatschappelijke legitimiteit, en om het proces van bewustwording en verbinding op gang te houden. De communicatiecampagne die volgend jaar de implementatie van het nieuwe grondstoffenbeleid begeleidt, haakt weer aan op deze continue verbinding.

2.8. Event

De start van het participatietraject markeren we met een feestelijk, spraakmakend *event*: een open dag over afvalinzameling die tegelijkertijd de aftrap van het participatietraject en het onderzoek vormt. Programmaonderdelen tijdens die open dag illustreren hoe producten kunnen worden hergebruikt of elementen daarvan kunnen worden gerecycled, en hoe inwoners hun afval op de juiste manier kunnen scheiden om daaraan bij te dragen. Op verschillende manieren wordt gewerkt aan bewustwording van de cyclus van afval naar grondstof, en aan weghalen van misverstanden over afvalscheiding.

2.9. Mijlpalen samen vieren

In het proces vieren we de verschillende mijlpalen die samen met inwoners tot stand zijn gekomen. Dat geldt voor concrete resultaten die we samen met onze inwoners halen, op weg naar de VANG-doelstellingen, en voor stappen op weg naar die resultaten. We vieren die mijlpalen door ze te delen of inwoners in het zonnetje te zetten, op een feestelijke manier. Dat doen we zowel via social media als 'live'.

⁷ 'Mijn Hogeland', Communicatiestrategie op weg naar gemeente Het Hogeland, 2017

3. Aanpak verbindingstraject

Vanuit bovenstaande strategieën komen we tot de volgende aanpak van het traject tot verbinding:

1. Onderzoek

Inwoners bevragen op de verschillende gedragbepalers.

2. Scenario's

Conclusies verwerkt in een beperkt aantal reële scenario's voor nieuw grondstoffenbeleid.

3. Raadpleging

Inwoners raadplegen: welk scenario heeft uw voorkeur? Daarbij duidelijk de status van de raadpleging aangeven: uiteindelijk beslist de raad.

4. Besluitvorming

College en raad beslissen over welk scenario ze kiezen voor Het Hogeland.

3.1. Onderzoek

Wat hebben inwoners nodig om te komen tot minder afval in Het Hogeland? In het onderzoek bevragen we hoe inwoners de huidige gelegenheden voor afvalinzameling ervaren (aanbiedingsmogelijkheden, tijd en ruimte), en of de informatie voldoende is of dat er misverstanden zijn, en of de informatie op de juiste tijd en plaats wordt aangeboden. Wat voor ideeën voor verbetering hebben inwoners hierin? Hoe kunnen we hen helpen hiermee? Daarmee onderzoeken we de praktische voorwaarden. Verder bekijken we of inwoners de huidige afvalinzameling als herkenbaar en gemakkelijk ervaren, of dat ze hierin tips hebben. Tenslotte onderzoeken we weerstanden en motieven: welke weerstanden leven er en hoe zouden we die kunnen wegnemen volgens inwoners, en welke sociale normen zijn er volgens hen over dit onderwerp in Het Hogeland, en hoe staan ze er zelf in?

We stellen een combinatie van vier onderzoeksvormen voor, deels kwantitatief en deels kwalitatief, om het onderzoeksdoel te bereiken:

a. Nieuwsanalyse

Analyse van berichten van Hogelandsters over afval op social media en in kranten.

b. Inwonersonderzoek

Enquête onder alle inwoners.

c. Workshops

Interactieve workshops tijdens de open dag.

d. Inspiratiesessie

Met initiatiefnemers van milieubewuste projecten en overige milieubewuste inwoners die in ons netwerk bekend zijn.

De uitwerking van deze onderzoeksvormen vindt u in bijlage 1. Daar staan ook de probleemstelling, doelstelling, onderzoeksvraag en deelvragen die samen de basis vormen van het onderzoek.

3.2. Scenario's en raadpleging

Op basis van de onderzoeksresultaten werken we een aantal scenario's uit die aangeven op welke manieren afvalinzameling, -scheiding en vermindering in Het Hogeland kan plaatsvinden. Die scenario's worden opgesteld op basis van de onderzoeksresultaten. De scenario's hebben daarmee draagvlak en zijn ook technisch gezien reële opties. De scenario's leggen we voor aan inwoners in de vorm van een raadpleging. Inwoners kunnen aangeven welk scenario hen het meeste aanspreekt. Daarbij wordt steeds glashelder gemaakt dat de status adviserend is, en dat de raad uiteindelijk beslist.

3.3. Besluitvorming

De raad beslist over het nieuwe afvalbeleid, en over welk scenario ze daarin het meest geschikt acht voor Het Hogeland. Het college faciliteert de raad bij dat besluit zo optimaal mogelijk, zodat ze tot een weloverwogen besluit kan komen. Daartoe stelt het college de volgende wijze tot betrokkenheid voor. Deze betrokkenheid is niet in beton gegoten: als de raad eigen wensen en ideeën hiervoor heeft, faciliteert het college hen daarin.

3.3.1 Raadsbijeenkomst

Voor de start van de verbinding met inwoners organiseren we een raadsbijeenkomst. Hier informeren we de raadsleden over inhoud en planning van het proces. We geven aan hoe we de verbinding met inwoners willen leggen en waarom, wat de rol van de raad daarbij kan zijn, waarom het past bij dit proces, en wat we willen bereiken. Wat de fasering van het proces is, en wat ons einddoel is. En bovenal hoe we de rol van de raad definiëren en benadrukken in het proces.

3.3.2. Afvalmarkt

Als de raad er behoefte aan heeft, organiseren we een afvalmarkt voor raadsleden. Daarbij informeren we de raad over landelijke tendensen, adviezen en aanbevelingen hoe te komen tot minder afval. We nodigen andere gemeenten en experts uit te horen wat zij aanraden om dat doel te bereiken. Waar zetten zij op in, wat zijn de kosten, wat zijn de resultaten? En hoe werken zij samen met inwoners bij het bereiken van de gestelde doelen?

3.3.3. Open dag

De raad fungeert naar buiten toe, net als het college, als een soort boegbeeld en als intermediairs van Het Hogeland. Door ze in die positie te brengen tijdens de open dag, kunnen ze hun rol optimaal benutten.

3.3.4. Beeldvormende bijeenkomst

Om de resultaten van de verschillende onderzoeken goed te kunnen duiden, en om de uitgewerkte scenario's te kunnen toelichten, organiseren we een beeldvormende bijeenkomst voor de raad. Daar is ook ruimte voor vragen en vrije discussie. Deze bijeenkomst vindt plaats op het moment dat de scenario's zijn uitgewerkt, en voordat de raadpleging onder inwoners van start gaat.

Een overzicht van de verbindingsmomenten vindt u in bijlage 2. In bijlage 4 vindt u een planning van de participatie en communicatie in dit proces, in bijlage 5 een begroting.

4. Strategieën voor communicatie

Voor het communicatief leggen van de verbinding ontwikkelen we een werkwijze die specifiek aansluit bij deze situatie. Daartoe zetten we de volgende strategieën in.

4.1. Impactanalyse

De resultaten uit de impactanalyse zetten we in bij het ontwerp van de communicatie. Doordat we verschillende spelers en hun rol in beeld hebben, hebben we een overzicht wie we op welke manier kunnen betrekken. We benaderen de verschillende spelers actief manier voor de gevraagde inzet tijdens het proces: meebeslissen, meedoen, meedenken of meeweten. Dat doen we het liefst op een persoonlijke manier of via intermediairs: tussenpersonen die ook inwoner zijn, liefst uit het eigen netwerk van de spelers.

4.2. Boegbeelden als intermediairs

Inwoners van Het Hogeland die 'koploper' zijn in hun afvalgedrag, of initiatiefnemer in bewustwording van afvalgedrag, kunnen het verhaal over de weg naar minder afval het beste vertellen. Beter dan de gemeente. Ze kunnen laten zien wat zij zelf doen in hun dagelijks leven om bij te dragen aan minder afval in Het Hogeland. Zij kunnen daarin inspirerend zijn voor andere, minder 'bewuste' inwoners. Wanneer deze 'boegbeelden' ook nog enige bekendheid genieten in Het Hogeland, werkt de inzet dubbelop. Ook college- en raadsleden zijn als het ware boegbeelden, als publiek 'gezicht' van de gemeente. En tegelijkertijd zijn zij ook inwoner van het Hogeland, en gaan op een bepaalde manier om met hun afval.

Een deel van deze groep benaderen we om via storytelling (zie verderop) hun verhaal te doen. Daarnaast nodigen we ze, in hun rol als intermediair, uit voor de open dag. We vragen ze ook om bij bekenden de open dag onder de aandacht te brengen. Want veel inwoners worden het liefst uitgenodigd voor een participatietraject van de gemeente door iemand uit hun eigen netwerk, zo blijkt uit het onderzoek Participatiestrategie van gemeenten: betrek ook eens unusual suspects, een recent onderzoeksproject van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN) en de Hogeschool Utrecht (HU)⁸. Verderop in het proces, tijdens de communicatiecampagne die het nieuwe grondstoffenbeleid vergezelt, kunnen we deze groep opnieuw vragen een actieve rol in te nemen.

4.3. In contact

Organisaties zijn niet autonoom, maar een onderdeel van een groter geheel met vele andere spelers, zo geeft de communicatiestrategie 'Mijn Hogeland' aan (blz. 8). De relatie, en de dialoog, met de omgeving staan centraal. Het gaat niet meer om wat wij als gemeente communiceren naar onze inwoners, maar om onze relevantie voor relaties of de maatschappij. Het gaat niet om aandacht vragen; het gaat om aandacht verdienen door relevant te zijn.

⁸ Participatiestrategie van gemeenten: betrek ook eens unusual suspects, onderzoek Hogeschool van Arnhem en Nijmegen. Frankwatching, 7 maart 2019

Daarom zorgen we ervoor dat we de dialoog zo vormgeven dat we aansluiten bij de beleving van de omgeving. Zo borgen we de relevantie. We zijn dichtbij en betrokken, brengen buiten naar binnen, communiceren gelijkwaardig en open met elkaar en laten zien wat we doen met de opbrengst van het participatieproces.

We blijven tijdens het hele proces in contact met onze spelers, laten zien hoe het proces loopt en wat er met de opbrengst van de participatie gebeurt. We geven aan wat college en raad beslissen en hoe het proces verder gaat. Bij implementatie van het nieuwe grondstoffenbeleid wordt een communicatiecampagne ingezet die bijdraagt aan het daadwerkelijk leven met afval op een nieuwe manier. Ook daarom is het belangrijk om over dit onderwerp in contact te blijven met onze spelers. We monitoren onze communicatie tijdens het hele proces door op regelmatige basis nieuwsanalyses uit te voeren. Op basis daarvan toetsen we of de communicatie effectief is, of dat we moeten bijsturen. We blijven tijdens het hele proces ook actief in contact met de groep inwoners die we uitnodigen voor de inspiratiesessie. We bekijken of dat kan met een facebook community.

Communiceren en uitnodigen van spelers voor participatie doen we dichtbij en betrokken, met een *tone of voice* die persoonlijk is. We spreken de spelers aan met u, en communiceren als gemeente vanuit 'wij'. Dat is de meest effectieve *tone of voice*, die werkt onder inwoners met verschillende betrokkenheidsprofielen, zo blijkt uit het onderzoek van de HAN en de HU.

4.4. Storytelling

Goede verhalen helpen bij mensen zich te laten verbinden rond een gemeenschappelijk doel, zo geeft de communicatiestrategie 'Mijn Hogeland' aan (blz. 10). De boodschap dat we in Het Hogeland toe willen naar een minder afval geven we daarom vorm als verhaal: storytelling, in de vorm van interviews, op papier en eventueel door boegbeelden in de films.

4.5. Online

Ook onze online communicatie organiseren we dichtbij en betrokken. Dat doen we via facebook, Instagram en twitter, en ook via ons nieuwe YouTube kanaal. Daar richten we een plek in speciaal voor dit project om relevante films te plaatsen. We bekijken in hoeverre het mogelijk is om in de online communicatie aan te sluiten bij bestaande netwerken. Gebrek aan tijd is vaak een belemmering om te participeren, zo blijkt uit het onderzoek van de HAN en de HU. Door online participatie makkelijk, toegankelijk en eenvoudig vorm te geven, kunnen we deze drempel verlagen. Naast onze online communicatie communiceren we ook nog steeds op papier, als gemeente.

4.6. In beeld

Beeld is een eenvoudige manier om informatie over te brengen en voor bepaalde doelgroepen veel geschikter (communicatiestrategie 'Mijn Hogeland', blz. 8). Daarom zetten we bij de communicatie van dit proces regelmatig film, video, animaties of infographics in.

Een overzicht van de communicatiemomenten vindt u in bijlage 2. In bijlage 4 vindt u de planning van de participatie en communicatie in dit proces, in bijlage 5 een begroting.

Bijlage 1: Onderzoek

Opzet van het onderzoek

Bij de opzet van het onderzoek stellen we een probleemstelling, doelstelling, onderzoeksvraag en deelvragen vast.

1. Probleemstelling

In Het Hogeland produceren we nu teveel huishoudelijk afval om de VANG-doelstellingen te halen en zo voldoende bij te dragen aan een circulaire economie.

2. Doelstelling

Doel van het onderzoek is inzicht krijgen in wat we moeten doen om te komen tot minder afvalproductie in Het Hogeland.

3. Onderzoeksvraag

Wat hebben onze inwoners nodig om te komen tot minder afval?

4. Deelvragen

- Is er voldoende gelegenheid tot afvalscheiding en -vermindering (aanbiedmogelijkheden, tijd, ruimte)?*
- Is er voldoende en goede informatie over afval scheiden en verminderen?*
- Welke misverstanden zijn er en wat moet er gebeuren om die weg te nemen?*
- Wordt de informatie op de juiste tijd en plaats aangeboden?*
- Hoe herkenbaar zijn de mogelijkheden voor afval scheiden en verminderen?*
- Hoe gemakkelijk is het om afval te scheiden en te verminderen?*
- Welke weerstanden leven er en wat moet er gebeuren om die weg te nemen?*
- Hoe staan Hogelandsters tegenover het doel van minder afval produceren?*
- Hoe staat u zelf hierin?*
- Welke motieven hebben Hogelandsters hiervoor? En uzelf?*
- Per onderdeel: heeft u tips hierin?*

Onderzoeksvormen

1. Nieuwsanalyse

Als eerste voeren we een nieuwsanalyse uit van wat inwoners van Het Hogeland op social media zeggen en vragen over afval, en wat de Hogelandster digitale en geschreven pers daarover meldt. Hierbij betrekken we ook de vragen die aan het klantcontactcentrum van gemeente Het Hogeland zijn gesteld. Als Het Hogeland hebben we hiervoor in de Newsroom onze eigen analysemogelijkheden in huis. De analyse voeren we als eerste uit aan het begin van het proces. Wat is er de afgelopen periode hierover gezegd? Vanaf het moment dat de communicatiecampagne rondom het participatieproces van start gaat, peilen we de boodschappen en dialoog regelmatig. De analyse daarvan biedt ons een beeld van wat er leeft in Het Hogeland met betrekking tot afval, afvalinzameling en afvalscheiding. Het geeft ons de kans om de communicatie bij te sturen tijdens het proces, mocht dat nodig zijn.

2. Inwonersonderzoek

We vragen onze inwoners wat ze nodig hebben om te komen tot minder afval, en tot betere afvalscheiding. Dat doen we met een enquête, die we breed uitzetten en waar we veel publiciteit aan geven, te beginnen op de open dag. We nodigen al onze inwoners uit om hun wensen, zorgen en ideeën rondom afvalinzameling, afvalscheiding en de vermindering van de hoeveelheid afval, met ons te delen. De enquête is online in te vullen, en op aanvraag ook als papieren versie te verkrijgen. Het inwonersonderzoek is een kwantitatieve onderzoeksmethode.

Een inwonersonderzoek is het meest geschikte middel om antwoorden te vinden op vragen naar meningen en kennis, aldus het Programma VANG Huishoudelijk Afval. In het inwonersonderzoek wil je ook weten of iedereen weet wat de begrippen inhouden. Ten aanzien van weerstanden adviseert het Programma VANG Huishoudelijk Afval om te de betrokken partijen te vragen waarom mensen soms hun afval niet scheiden. Dan wordt snel duidelijk welke weerstanden er leven.

De globale deelvragen zijn een uitwerking van de onderzoeksvraag. Samen met een onderzoeksbureau bekijken we welke vragen exact nodig zijn om met de enquête bij te dragen aan de doelstelling van het onderzoek. We gebruiken daarnaast een pre-test om de vragen zo optimaal mogelijk op onze Hogelandster situatie af te stemmen. De inzichten in de formulering van de vragen, zetten we ook in bij de workshops en inspiratiesessies.

3. Workshops

De workshops die we tijdens de open dag organiseren, hebben tot doel inwoners mee te laten denken over hoe we in Het Hogeland kunnen komen tot een leven met minder afval. Zo horen we als gemeente hun ideeën, en tegelijkertijd komen inwoners tot bewustzijn door zelf na te denken over hoe om te gaan met afval. De workshops geven we op een frisse aansprekende manier, prikkelend en inspirerend, met gebruik van beeld en interactie. Een film of ander beeldmateriaal informeert de deelnemers over de vier soorten Hogelandster afvalvoorzieningen op dit moment. Tijdens de dag benaderen we bezoekers actief om mee te doen aan de workshops. De workshops zijn een kwalitatieve onderzoeksmethode.

4. Inspiratiesessie

De inspiratiesessie organiseren we voor een aparte groep: verenigingen die oud papier inzamelen, dorpsverenigingen, verenigingen die zwerfafvalacties organiseren en overige milieubewuste inwoners die in ons netwerk bekend zijn, of juist mensen die een klacht hebben gehad over afvalinzameling. Het gaat in ieder geval om een betrokken groep, met daarin ook 'koplopers' op het gebied van bewust zijn van de weg naar minder afval. Omdat deze groep betrokken is en waarschijnlijk zelf ook ideeën hebben over hoe we in Het Hogeland kunnen komen tot minder afval, willen we hun visie en ideeën graag horen.

Tijdens de inspiratiesessie gaan we dieper op de situatie en op ideeën in, met meer dialoog, dan tijdens de workshops op de open dag. Ook deze inspiratiesessie is prikkelend en inspirerend vormgegeven, met gebruik van beeld en interactie en met een film of ander beeldmateriaal over de vier soorten Hogelandster afvalvoorzieningen op dit moment. Het laat zien hoe de Hogelandster situatie in de verschillende delen van de gemeente op het gebied van afval nu is. De inspiratiesessie is ook een kwalitatieve onderzoeksmethode.

Bijlage 2: Verbindingsmomenten

Een overzicht van de verbindingsmomenten, communicatiemomenten en middelen die we daarbij in dit deel van het proces inzetten:

1. Informatiebijeenkomst raad

- Informeren raad over inhoud, planning en einddoel proces.

2. Nieuwsanalyse

- Analyse vanuit onze eigen Hogelandster Newsroom over wat er wordt gemeld door pers en inwoners over afval in het hele Hogeland. Nulmeting voor start participatie en communicatie. Gedurende hele traject regelmatig herhaald.

3. Afvalmarkt raad

- Informatiesessies en uitwisseling van *best practices* op gebied van afvalreductie. Bij voorkeur op locatie van een afvalverwerker (Usquert?), anders op gemeentelijke locaties.

4. Onderzoek

- Enquête alle inwoners (digitaal én papieren versie neergelegd bij gemeentehuizen, buurthuizen, scholen, afvalinzamelingsplekken en andere 'hotspots' in de gemeente), via onderzoeksbureau.
- Pre-test van de enquête door twee partijen: groep medewerkers die ook inwoners zijn en door afvalcoach en chauffeurs.

5. Open dag met workshops op locatie(s)

- Markeert start verbindingstraject en onderzoek.
- Doel: ophalen wat inwoners nodig hebben. Indirecte doelen: inspelen op gedragsdoelen, bewustwording door informatie, ontkrachten misverstanden over afval.
- Op locatie van een afvalverwerker (Usquert)
- Verwijzing naar digitale of papieren vragenlijst. Papieren vragenlijsten neerleggen op verschillende plekken met antwoordnummer.
- Workshop: wat heeft u als Hogelandster nodig om minder afval te produceren of het beter te scheiden? (4 varianten, elk per voormalig gemeente)
- Markt, experts, met informatie over afval (uitwerking afhankelijk van geschikt aanbod).
- Film, animaties en/of infographics over wat er gebeurt tijdens cyclus van afval naar grondstof.
- Filmpje over huidige Hogelandster situatie van afval naar grondstof. (2x, ook promotie kortere variant)
- Ondersteunen met zichtbare informatie op locatie.
- Voor inwoners. Ook voor dorpsbelangenverenigingen, verenigingen die oud papier inzamelen, vrijwilligers en verenigingen die zwerfafval inzamelen, milieubewuste inwoners of groepen (laatste 3 groepen actief benaderen met uitnodiging).

- ▶ Rol voor Hogelandster boegbeelden (milieubewuste inwoners, en ook onze collegeleden, raadsleden, dorpencoördinatoren): als inspirator, luisteraar en aanspreekpunt.
- ▶ Rol voor uitvoerders (afvalcoach, chauffeurs). Actief aanwezig bij workshops.
- ▶ Demonstratie vrachtwagens, ander materieel.
- ▶ Activiteiten voor kinderen in grondstoffen- en afvalthema.

6. Afvalinspiratiebijeenkomst(en) op locatie (Usquert of gemeentelijke locaties beheer en onderhoud)

- ▶ Voor dorpsbelangenverenigingen, verenigingen die oud papier inzamelen, vrijwilligers en verenigingen die zwerfafval inzamelen, milieubewuste inwoners of groeperingen.
- ▶ Actief persoonlijk uitnodigen via Hogelandster boegbeelden, gevolgd door mail met filmpje op locatie: hoe gaat het nu, hoe moet het straks.
- ▶ Sessies gericht op meedenkkraft van deze specifieke inwoners, en per dorp of gebied.
- ▶ Rol voor Hogelandster collegeleden, raadsleden, dorpencoördinatoren, als opinieleiders. Zij horen zo van inwoners wat zij nodig hebben.
- ▶ Film, animaties en/of infographics over wat er gebeurt tijdens cyclus van afval naar grondstof.
- ▶ Ondersteunen met zichtbare informatie op locatie.
- ▶ Markt, experts, met informatie over afval (uitwerking afhankelijk van geschikt aanbod).
- ▶ Filmpje over huidige Hogelandster situatie van afval naar grondstof.
- ▶ Aparte bijeenkomst en/of traject voor scholen onderzoeken.

7. Beeldvormende bijeenkomst scenario's raad

- ▶ Voor dorpsbelangenverenigingen, verenigingen die oud papier inzamelen, vrijwilligers en verenigingen die zwerfafval inzamelen, milieubewuste inwoners of groeperingen.
- ▶ Actief persoonlijk uitnodigen via Hogelandster boegbeelden, gevolgd door mail met filmpje op locatie: hoe gaat het nu, hoe moet het straks.

8. Raadpleging scenario's

- ▶ Voor dorpsbelangenverenigingen, verenigingen die oud papier inzamelen, vrijwilligers en verenigingen die zwerfafval inzamelen, milieubewuste inwoners of groeperingen. Actief persoonlijk uitnodigen via Hogelandster boegbeelden, gevolgd door mail met filmpje op locatie: hoe gaat het nu, hoe moet het straks.

9. Besluitvorming

- ▶ Over welk scenario we gaan inzetten in Het Hogeland. College en raad besluiten.
- ▶ Zowel over de aankondiging van de besluitvorming door de raad (met insprekrecht) als over het uiteindelijke besluit door zowel college als raad, communiceren we. Breed richting inwoners, gericht richting de groep die werd uitgenodigd voor de afvalinspiratiebijeenkomst.

Bijlage 3: Communicatiemomenten

1. Communicatiecampagne rondom open dag

Publiciteit rondom open dag met workshops, en start onderzoek:

- ▶ Aftrap open dag op locatie met alle boegbeelden (ook niet-gemeentelijke) aanwezig. Persuitednodiging daarbij.
- ▶ Bericht met advertentie en filmpje (met rol voor boegbeeld(en)) op Hogelandster social media (Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, YouTube)
- ▶ Facebookadvertentie met link naar filmpje.
- ▶ Niet-digitaal: advertentie gecombineerd met informatie over open dag. Gecombineerd met storytelling: rol voor boegbeelden in interview. Op themapagina 'Het Hogeland, Golden Laand' en gemeentepagina in de Noorderkrant.

2. Procescommunicatie rondom onderzoek:

- ▶ Filmpje met vraag van boegbeeld(en) (ook niet-gemeentelijk) om mee te doen aan het onderzoek (Facebook, Instagram, YouTube).
- ▶ Eventueel Facebookpoll als prikkeling om mee te doen aan het onderzoek.
- ▶ Advertentie(varianten) met foto van Hogelandster boegbeeld(en) met vraag om mee te doen aan het onderzoek, in Hogeland huisstijl (Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram).
- ▶ Flyer en poster van advertentie met oproep, om bij de vragenlijsten te leggen en op te hangen, en door de afvalcoach om uit te delen tijdens gesprekken.
- ▶ Hanger van advertentie met oproep, om aan de containers te hangen die door de afvalcoach aan containers wordt gehangen bij onjuist gebruik.
- ▶ Brief met vragenlijst naar aselect getrokken representatieve steekproef van inwoners uit Het Hogeland. Flyer toevoegen.
- ▶ Facebookadvertentie met link naar onderzoeksinformatie op www.hethogeland.nl, daar toegang tot de digitale vragenlijst.
- ▶ Facebookpoll met vraag om ideeën voor afvalscheiding (eventueel)

3. Communicatie rondom totale proces:

- ▶ Regelmatige online en offline communicatie, met gebruik van beeld en in Hogelandster huisstijl.
- ▶ Nieuwsbrief (?)
- ▶ Eventuele bijsturing van communicatie op basis van conclusies vanuit regelmatige nieuwsanalyse vanuit onze eigen Hogelandster Newsroom

Bijlage 4: Planning verbindings- en communicatiemomenten

Moment	Actie	Wanneer
Informatiebijeenkomst raad	Projectgroep. Communicatie adviseert en faciliteert bij woord, beeld en uitvoering als dat nodig is	April 2019
Nieuwsanalyse	Communicatie	Regelmatig
Afvalmarkt raad	Projectgroep. Communicatie adviseert en faciliteert bij woord, beeld en uitvoering als dat nodig is	April 2019
Inwonersonderzoek: Opzet, pretest, ontwerp. Oog voor validiteit en betrouwbaarheid.	Projectgroep ism onderzoeksbureau en Communicatie	Vanaf april 2019
Open dag: Workshops vormgeven, boegbeelden zoeken en uitnodigen, rol boegbeelden vormgeven, films animaties infographics maken, overige informatie ontwerpen en vormgeven, experts zoeken en uitnodigen, ontwerp kinderactiviteiten, opzetten demonstraties materieel, aftrap onderzoek met persmoment, vragenlijsten, flyer, publiciteit uitnodiging inwoners vormgeven.	Projectgroep. Communicatie adviseert en faciliteert bij woord, beeld en uitvoering als nodig. Zoals bij vormgeving workshops, film, bewaking Hogelandstijl bij vormgeving informatie, creëren persmoment, alle communicatie rondom open dag en onderzoek.	Begin mei 2019 open dag. Vorbereiding vanaf april 2019.
Afvalinspiratiebijeenkomst: Sessie vormgeven, uitnodigen boegbeelden, milieubewusten, verenigingen en vrijwilligers, dorpsverenigingen. Film animaties infographics meesturen. College raad dorpencoördinatoren uitnodigen. (Overige) informatie op locatie tonen.	Projectgroep. Communicatie adviseert en faciliteert bij woord, beeld en uitvoering als nodig. Zoals bij vormgeven sessies, film, bewaking Hogelandstijl, vormgeving informatie en uitnodigen van spelers.	Begin mei 2019
Traject scholen onderzoeken	Projectgroep. Communicatie adviseert en faciliteert bij woord, beeld en uitvoering als nodig.	Vanaf april 2019
Beeldvormende bijeenkomst scenario's raad Scenario's helder omschrijven in woord en beeld: gebruik van illustraties, film, animaties en/of infographics.	Projectgroep. Communicatie adviseert en faciliteert bij woord, beeld en uitvoering als nodig. Zoals bij helder omschrijven van de scenario's in woord en beeld.	September 2019
Raadpleging scenario's: Scenario's helder omschrijven in woord en beeld: gebruik van illustraties, film, animaties en/of infographics. Duidelijke omschrijving rol inwoners en rol raad.	Projectgroep ism onderzoeksbureau en Communicatie. Communicatie adviseert en faciliteert bij woord, beeld en uitvoering als nodig. Zoals bij helder vertalen van scenario's in woord en beeld, en bij alle communicatie rondom raadpleging.	Oktober 2019
Besluitvorming: Door college en raad. Communiceren hierover naar inwoners en partners! Ook over uitkomst.	Projectgroep. Communicatie adviseert en faciliteert bij woord, beeld en uitvoering als nodig.	November 2019

Bijlage 5: Begroting verbindingstraject

Moment	Kosten
Informatiebijeenkomst raad	Interne uren
Nieuwsanalyse	Interne uren newsroom
Afvalmarkt raad	€ 3.000
Inwonersonderzoek	€ 15.000
Open dag Usquert	€ 10.000
Afvalinspiratiebijeenkomst(en)	€ 3.000
Traject scholen onderzoeken	€ 2.000
Beeldvormende bijeenkomst scenario's raad	€ 2.000
Raadpleging scenario's	€ 5.000
Besluitvorming	Interne uren
Totaal kosten communicatie & participatie	€ 40.000