

Zichtbaar reinigen in Nederland Impulsprogramma Zwerfafval





Giraf Results

Koningsweg 173

3585 LC Utrecht

T 030 2129962

E info@girafresults.com

www.girafresults.com

Zichtbaar reinigen in Nederland

Impulsprogramma Zwerfafval

dossier : GR-P27.01
registratienummer : GR20100222A

Giraf Results
februari 2010

INHOUD

BLAD

VERANTWOORDING	5
DEEL 1: ZICHTBAAR REINIGEN IN NEDERLAND - HET ONDERZOEK	7
1 INLEIDING	9
1.1 Algemeen	9
1.2 Doelstelling	10
1.3 Leeswijzer	10
2 ZWERFAFVAL EN ZICHTBAARHEID	11
2.1 Inleiding	11
2.2 Wat anderen doen of denken zichtbaarder maken	11
2.3 Het reinigen zichtbaarder maken	12
2.4 De regels en voorzieningen zichtbaarder maken	14
3 HET PROJECTENONDERZOEK	15
3.1 Beknopte projectbeschrijvingen	15
4 RESULTATEN	19
4.1 Samenvatting resultaten projectenonderzoek	19
4.2 Algemene bevindingen	22
4.3 Bevindingen aangaande methodiek zichtbaar reinigen	25
4.4 Bevindingen aangaande de effecten van zichtbaar reinigen	27
5 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	31
5.1 Onderzoek nodig naar zwerfafval-beleving en -gedrag	31
5.2 Monitoring schoonheid en kosten belangrijk bij ontwikkeling en uitvoering	31
5.3 Zichtbaar reinigen met begeleid werken trajecten verdient aandacht	31
DEEL 2: ZICHTBAAR REINIGEN IN NEDERLAND - PROJECTBESCHRIJVINGEN	33
1 GEMEENTE ALMERE - SCHOONKEEPERS	35
1.1 Projectomschrijving	35
1.2 Opzet en uitvoering van het project	35
1.3 Verworven inzichten	36
2 GEMEENTE BARNEVELD - DE BAKFIETS	37
2.1 Projectomschrijving	37
2.2 Opzet en uitvoering van het project	37
2.3 Inzet en kosten	38
2.4 Schoonheid	38
2.5 Beleving	38
2.6 Verworven inzichten	39
3 GEMEENTE DEN HAAG - POETSTEAMS	40
3.1 Projectomschrijving	40
3.2 Opzet en uitvoering van het project	40
3.3 Inzet en kosten	41

3.4	Verworven inzichten	41
4	GEMEENTE DEN HAAG - PUBLIC PRESENCE WINKELCENTRUM YPENBURG	42
4.1	Projectomschrijving	42
4.2	Opzet en uitvoering van het project	42
4.3	Inzet en kosten	43
4.4	Schoonheid	43
4.5	Waardering	44
4.6	Gedrag	45
4.7	Verworven inzichten	46
5	NEDTRAIN - DE MOBIELE SCHOONMAKERS VAN CARE ON TRACK	47
5.1	Projectomschrijving	47
5.2	Opzet en uitvoering van het project	47
5.3	Verworven inzichten	48
6	GEMEENTE ROTTERDAM - DE COWCONTAINER	49
6.1	Projectomschrijving	49
6.2	Opzet en uitvoering van het project	49
6.3	Inzet en kosten	50
6.4	Schoonheid	51
6.5	Beleving	51
6.6	Gedrag	51
6.7	Verworven inzichten	52
7	GEMEENTE ROTTERDAM - VERSCHOVEN WERKTIJDEN	53
7.1	Omschrijving	53
7.2	Inzet en kosten	54
7.3	Schoonheid	54
7.4	Beleving	55
7.5	Gedrag	55
7.6	Kritische succes factoren	56
8	GEMEENTE SOEST – RAPPORTCIJFERS VOOR ZWERFAFVAL	57
8.1	Projectomschrijving	57
8.2	Opzet en uitvoering van het project	58
8.3	Verworven inzichten	58
9	GEMEENTE UTRECHT - BELEVINGSBESTEKKEN	59
9.1	Projectomschrijving	59
9.2	Opzet en uitvoering van het project	59
9.3	Verworven inzichten	60
10	GEMEENTE VLIST - DE GLUTTON STRAATSTOFZUIGER	61
10.1	Projectomschrijving	61
10.2	Verworven inzichten	62
11	GEMEENTE WESTLAND - BEELD/RESULTAATGERICHT WERKEN	63
11.1	Projectomschrijving	63
11.2	Opzet en uitvoering van het project	63
11.3	Inzet en kosten	64

11.4	Schoonheid	65
11.5	Beleving	66
11.6	Gedrag	66
12	GEMEENTE ZANDVOORT - HANDKAR	67
12.1	Projectomschrijving	67
12.2	Opzet en uitvoering van het project	69
12.3	Verworven inzichten	69
13	COLOFON	71

VERANTWOORDING

Dit project is uitgevoerd als onderdeel van het Impulsprogramma Zwerfafval. Stichting Nederland Schoon heeft de formele rol van opdrachtgever vervuld.

Het project is vanuit het Impulsprogramma Zwerfafval begeleid door een begeleidingsgroep. Leden van deze begeleidingsgroep waren:

- Addie Weenk - Agentschap NL
- Anne van Esseveldt - Agentschap NL
- Christine Waasdorp - NVRD
- Henk Klein Teeselink - Stichting Nederland Schoon

Vanuit Giraf Results is het onderzoek uitgevoerd door Jan van Dijk (projectleider) en Mario van Ginkel.

Op 29 oktober 2009 heeft SenterNovem een workshop georganiseerd waarin naast de begeleidingsgroep voor het onderzoek en de onderzoekers aanwezig waren:

- Kees Keizer (Rijksuniversiteit Groningen)
- Lucien Dechesne (Dechesne Solutions)
- Philip ter Laak (Gemeente Utrecht)
- Karin Braams (Agentschap NL)
- Alfred van Kessel (Agentschap NL)

De resultaten van deze workshop zijn in dit rapport verwerkt.

Dit rapport bestaat uit twee delen. Het eerste deel behandelt het “concept” zichtbaar reinigen, geeft beknopte projectbeschrijvingen en bevat de belangrijkste conclusies en aanbevelingen. In het tweede deel zijn de uitgebreide projectbeschrijvingen opgenomen.

Het tweede hoofdstuk van het eerste deel (Zwerfafval en zichtbaarheid), is verzorgd door Kees Keizer, die als onderzoeker in de Experimentele- en Arbeidspsychologie is verbonden aan de Faculteit Gedrags- en Maatschappijwetenschappen van de Rijksuniversiteit Groningen.

DEEL 1: ZICHTBAAR REINIGEN IN NEDERLAND - HET ONDERZOEK

1 INLEIDING

1.1 Algemeen

De bestrijding van zwerfafval staat in Nederland de laatste jaren volop in de belangstelling. Hierbij wordt steeds duidelijker dat de beleving en het gedrag van de burger het best centraal kan staan in de gekozen aanpak. De burger bepaalt als gebruiker van de openbare ruimte namelijk uiteindelijk welke kwaliteit deze ruimte heeft.

Een van de manieren waarop een beheerder van de openbare ruimte de beleving en het gedrag door burgers positief kan beïnvloeden, is door te laten zien dat er gewerkt wordt. Hiervoor bestaan veel mogelijkheden, die worden samengevat onder de noemer “zichtbaar reinigen”.

Het Impulsprogramma Zwerfafval¹ stelt zich ten doel zwerfafval te beperken en zo efficiënt mogelijk op te ruimen. Recentelijk zijn in Nederland al veel initiatieven ontplooid op het gebied van “zichtbaar reinigen”. Medio mei 2009 heeft Stichting Nederland Schoon Giraf Results gevraagd voor het Impulsprogramma Zwerfafval een inventarisatie te maken van de bestaande initiatieven met “zichtbaar reinigen” in Nederland en op basis hiervan aan te geven hoe de toepassing van “zichtbaar reinigen” door het Impulsprogramma Zwerfafval kan worden bevorderd.

In dit rapport wordt gepresenteerd wat zichtbaar reinigen inhoudt en welke initiatieven Nederland op het gebied van “zichtbaar reinigen” kent en voor zover bekend welke resultaten worden geboekt. Het onderzoek is erop gericht geweest de mechanismen achter zichtbaar reinigen in kaart te brengen en inzicht te verkrijgen in de ervaringen die er met zichtbaar reinigen in Nederland zijn. Voor het demonstreren van de praktijkervaring zijn uiteindelijk zijn twaalf actuele concrete projecten met uiteenlopende aanpakken geselecteerd. De selectie van de projecten is gericht geweest op diversiteit om veel verschillende voorbeelden te kunnen laten zien. Er is niet gestreefd naar een compleet projectenoverzicht.

¹ Het Impulsprogramma Zwerfafval is een programma dat gericht is op de bestrijding van zwerfafval dat tot stand is gekomen door een samenwerking van VNO-NCW (mede sprekend namens MKB Nederland), VNG en het ministerie van VROM. Sinds 1 januari 2010 is het Impulsprogramma Zwerfafval overgegaan in Focusprogramma Zwerfafval.

1.2 Doelstelling

Om de doelstelling voor het onderzoek goed te kunnen definiëren moet allereerst worden vastgelegd wat onder “zichtbaar reinigen” wordt verstaan. In dit onderzoek zijn als maatregelen voor “zichtbaar reinigen” aangemerkt die maatregelen die de activiteiten van het reinigen meer zichtbaar maken en zo leiden tot een omgeving die als schoner wordt beleefd (subjectieve reinheid) en/of waarin mensen zich beter gedragen (minder zwerfafval produceren).

De doelstelling van het onderzoek is:

“aan de hand van een uiteenzetting van de achtergronden van “zichtbaar reinigen” en de beschrijving van een aantal concrete projecten inzicht verschaffen in de ervaringen en mogelijkheden die er op het gebied van zichtbaar reinigen in Nederland zijn”

1.3 Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit twee delen. Dit deel (deel 1) behandelt de belangrijkste onderzoeksresultaten. In het tweede deel zijn de meer uitgebreide projectbeschrijvingen gebundeld.

Het volgende hoofdstuk van dit eerste deel van het rapport, draagt de titel “Zwerfafval en zichtbaarheid”. Hierin worden de achtergronden van zichtbaar reinigen toegelicht aan de hand van een bijdrage van drs. K.E. Keizer die als onderzoeker werkzaam is bij Rijksuniversiteit Groningen.

In hoofdstuk 3 wordt een korte toelichting gegeven op de projecten die in het kader van dit onderzoek zijn onderzocht. De resultaten, conclusie en aanbevelingen die dit heeft opgeleverd zijn beschreven in de hoofdstukken 4 en 5.

2 ZWERFAFVAL EN ZICHTBAARHEID

2.1 Inleiding

Uit onderzoek komt naar voren dat zwerfafval in de openbare ruimte bij burgers kan leiden tot ergernis en gevoelens van onveiligheid. Daarnaast blijkt zwerfafval eveneens aan te zetten tot norm en regelovertrekend gedrag zoals het negeren van borden en zelfs stelen (Keizer et al., 2008). Het Impulsprogramma Zwerfafval beoogt zwerfafval terug te dringen en te voorkomen. Het doel is drieledig:

- Het terugdringen van de hoeveelheid zwerfafval, die op straat ligt.
- Het terugdringen van de hoeveelheid afval, die op straat wordt gegooid.
- Zorgen dat burgers de openbare ruimte als schoner ervaren.

Het gedrag en de beleving van mensen wordt in belangrijke mate beïnvloed door cues uit de omgeving, bijvoorbeeld cues die informatie geven over het gedrag van anderen in die omgeving. Het onder de aandacht brengen of zichtbaarder maken van bepaalde cues kan bijdragen tot het behalen van de gestelde drie doelen. In dit hoofdstuk worden aan de hand van gedaan psychologisch onderzoek handreikingen gedaan die duidelijk maken welke cues onder de aandacht moeten worden gebracht en op welke wijze.

2.2 Wat anderen doen of denken zichtbaarder maken

Het reinigen van de openbare ruimte dringt niet alleen de hoeveelheid zwerfafval terug het is ook van grote invloed op het gedrag van mensen. Zo gooit 32% van de mensen met afval in handen en geen afvalbakken in de buurt, dit stuk afval op straat als er in die omgeving veel zwerfafval ligt. In een schone omgeving is dit maar 14% (Cialdini et al., 1991). Een schone omgeving geeft namelijk het signaal af: "Niemand gooit hier afval op de grond". Een vervuilde omgeving geeft het tegenovergestelde signaal af: "iedereen gooit afval op de grond". Mensen worden hier sterk door beïnvloed aangezien ze het gedrag van anderen vaak "onbewust" als uitgangspunt voor hun eigen gedrag nemen. De mate waarin de aandacht op het "afval" gedrag van anderen wordt gevestigd versterkt dit effect. Zo gooit 54% van de mensen het stuk afval op de grond in een omgeving met zwerfafval wanneer de hoeveelheid zwerfafval in de omgeving onder de aandacht wordt gebracht (versus 32% wanneer er geen aandacht op wordt gevestigd). In een schone omgeving vermindert het aantal mensen van 14% naar 6% als de afwezigheid van zwerfafval onder de aandacht wordt gebracht. Hier valt een wijze les uit te halen: campagnes, die onder de aandacht brengen dat veel mensen rommel op straat gooien hebben een averechts effect. Campagnes zouden onder de aandacht moeten brengen dat veel mensen geen afval op straat gooien. De invloed van het gedrag van anderen op het eigen gedrag wordt vaak ook enorm onderschat. Zo geeft het merendeel van de mensen aan dat het argument "het is goed voor het milieu" hun drijfveer is om bijvoorbeeld energiegebruik te verminderen of handdoeken in hotels te hergebruiken. Campagnes die in plaats van "het is goed voor het milieu" de boodschap verkondigen: "heel veel mensen doen het" blijken echter veel effectiever in het stimuleren van het gewenste gedrag.

Het genoemde onderzoek maakt tevens duidelijk dat de beleving van de hoeveelheid zwerfafval belangrijk is. De mate waarin de burger de openbare ruimte als schoon ervaart beïnvloedt niet alleen gevoelens van ergernis en veiligheid het beïnvloedt tevens of burgers zelf rommel op straat gooien. Dit effect op gedrag gaat verder dan alleen het gooien van afval op straat. Zo

steelt 25% van de mensen een envelop waar duidelijk geld in zit uit een brievenbus wanneer er veel zwerfaval ligt in de omgeving van de brievenbus. Als het zwerfaval rond de brievenbus wordt opgeruimd blijkt nog maar 13% de envelop mee te nemen (Keizer et al., 2008). De aanwezigheid van zwerfaval maakt mensen ook minder hulpvaardig naar anderen (Keizer et al., in voorbereiding). Omgekeerde blijken sporen van ander normovertredend gedrag zoals bijvoorbeeld graffiti, niet terug gebrachte winkelwagentjes het gooien van rotzooi op straat in de hand te werken. Gooit 33% van de mensen een gekregen flyer op de grond in een omgeving zonder graffiti. In de zelfde omgeving maar dan met graffiti stijgt dit percentage naar 69%. Het opruimen en schoonmaken van dergelijke sporen draagt dus positief bij tot het verminderen van zwerfaval.

Figuur 2.1

In het hier afgebeelde straatje steeg door de aanwezigheid van graffiti het percentage mensen dat een gekregen flyer op de grond gooide van 33% naar 69%



Naast het gedrag van anderen is ook wat anderen denken van grote invloed op ons handelen. Mensen vertonen niet snel een bepaald gedrag als ze weten dat het merendeel van de mensen dit gedrag afkeurt. Onder de aandacht brengen dat het merendeel van de mensen het gooien van rommel op straat afkeurt zal daarom het gooien van rommel op straat verminderen.

Overzicht 2.1 -

Essenties uit “Wat anderen doen of denken zichtbaarder maken”

- Zorg dat er te allen tijde zo weinig mogelijk afval op straat ligt.
- Verwijder ook andere sporen van regelovertrekend gedrag zoals graffiti.
- Breng niet onder de aandacht dat veel mensen afval op straat gooien (of andere regels overtreden).
- Breng onder de aandacht dat veel mensen geen afval op straat gooien.
- Breng onder de aandacht dat veel mensen hun afval in de afvalbak gooien.
- Breng onder de aandacht dat het merendeel van de mensen het gooien van afval op straat afkeurt.

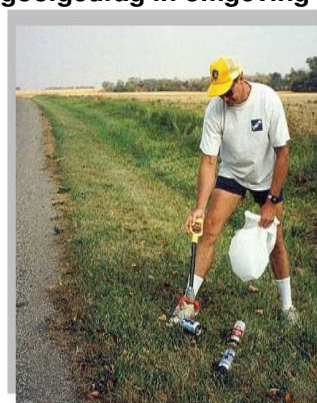
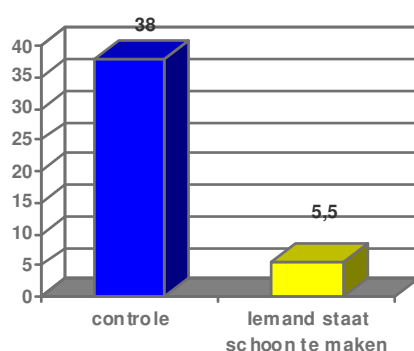
2.3 Het reinigen zichtbaarder maken

Naast het indirecte positieve effect van reinigen op het gedrag dat loopt via een reductie van de hoeveelheid afval op straat is er eveneens een direct positief effect. Een effect dat kan worden versterkt door het reinigen zichtbaarder te maken voor de burger.

Het percentage mensen dat een stuk afval op straat gooit neemt sterk af als zij iemand zwerfval zien opruimen (Cialdini et al., 1991). Gooit onder normale omstandigheden 38% een het stuk afval op straat dit is nog maar 4-7% wanneer iemand staat schoon te maken in die omgeving.

Het percentage mensen dat een gekregen flyer op de grond gooit daalde in een omgeving van 38% naar 4-7% als zij iemand in die omgeving zwerfval zagen opruimen (zie figuur 2.2).

Figuur 2.2
Effect van iemand die staat schoon te maken op weggoiedrag in omgeving



Dit positieve effect treedt zowel op in een relatief schone omgeving als in een omgeving vol zwerfval. Zelfs bij elkaar geveegd zwerfval kan al een dergelijk positief effect hebben wanneer daar de aandacht op wordt gericht. Het zichtbaarder maken van reinigen heeft dus een positieve invloed op het "afval"gedrag van mensen. Er is nog geen onderzoek gedaan dat uitwijst of het zichtbaarder maken van reinigen ook invloed heeft op de beleving. Ervaren mensen een omgeving als schoner als het reinigen zichtbaarder wordt gemaakt? Deze vraag dient nog beantwoord te worden.

Naast het zichtbaar maken dat ergens gereinigd wordt kan ook onder de aandacht worden gebracht dat ergens gereinigd werd (bv doormiddel van flyers door de brievenbus). Bij het formuleren van deze boodschap kan eveneens gebruik worden gemaakt van het principe van wederkerigheid ("voor wat hoort wat"). "Wij hebben vandaag voor u uw straat schoongemaakt, help ons door geen rommel op straat te gooien". Uit onderzoek op verschillende terreinen komt naar voren dat dergelijke boodschappen ("Wij hebben iets gedaan voor jouw en nu is de beurt aan jou om iets te doen voor ons") beter werken dan boodschappen die iets beloven te doen als de burger zelf eerst iets onderneemt (bijvoorbeeld: "Wij maken u straat schoon als u, eerst u voortuin opruimt").

Overzicht 2.2 - **Essenties uit "Het reinigen zichtbaarder maken"**

- Breng onder de aandacht dat een omgeving gereinigd wordt of werd
- Maak bij boodschappen die aangeven dat er werd gereinigd op de juiste manier gebruik van het principe van wederkerigheid

2.4 De regels en voorzieningen zichtbaarder maken

Met borden kan onder de aandacht worden gebracht dat het gooien van rommel op straat niet gewenst/ verboden is. Dit kan een positieve maar ook een negatieve werking hebben. Verbodsborden die duidelijk maken dat het verboden is rommel op straat te gooien hebben een positief effect (minder mensen gooien rommel op straat) als deze in een schone omgeving worden geplaatst. Worden ze echter geplaatst in een omgeving met veel zwerfvuil dan heeft dit type borden geen of zelfs een negatief effect (meer mensen gooien rommel op straat dan in de situatie zonder bord). Gebodsborden die het gewenste gedrag onder de aandacht brengen ("Rommel in de afvalbak gooien aub") werken beter in een omgeving met zwerfvuil dan verbodsborden.

Ook de zichtbaarheid van de afvalbakken is van belang. De keuze om een stuk afval op de grond in plaats van in een afvalbak te gooien wordt doorgaans gemaakt uit gemakzucht. Naar een afvalbak lopen kost moeite. Het verminderen van de moeite, die dit kost zal daarom een positief effect hebben. Naast het bijplaatsen van afvalbakken kan ook de zichtbaarheid van afvalbak deze moeite verminderen. Een duidelijk zichtbare en herkenbare afvalbak bespaart de moeite van het zoeken.

Overzicht 2.3 -

Essenties uit "De regels en voorzieningen zichtbaarder maken"

- Plaats borden, die duidelijk maken dat het gooien van afval op straat verboden/onwenselijk is alleen in een schone/gereinigde omgeving anders kunnen ze averechts werken
- Gebodsborden die het gewenste gedrag onder de aandacht brengen werken beter dan verbodsborden
- Maak afvalbakken duidelijk zichtbaar en herkenbaar

3 HET PROJECTENONDERZOEK

Het onderzoek naar de projecten op het gebied van zichtbaar reinigen kende twee fases. In de eerste fase werd een quick scan gemaakt van de projecten die zich op het gebied van zichtbaar reinigen in Nederland afspelen. Uiteindelijk is een twaalfstal projecten geselecteerd die in dit rapport met een beschrijving zijn opgenomen. Deze zijn in tabel 3.1 gepresenteerd. In de volgende paragraaf worden een beknopte beschrijving van ieder project gegeven. In deel 2 van dit rapport staan de uitgebreide projectbeschrijvingen.

In de tweede fase van het projectenonderzoek is een zestal geselecteerde projecten uitvoeriger onderzocht op:

- inzet en kosten
- effect op schoonheid
- effect op beleving
- effect op gedrag

Welke projecten dat waren is ook in tabel 3.1 aangegeven.

**Tabel 3.1 -
overzicht van onderzochte projecten**

nr.	initiatiefnemer	projectnaam	uitgebreid onderzoek naar inzet, kosten en effecten
1.	gemeente Almere	Schoonkeepers	nee
2.	gemeente Barneveld	Handkar	ja
3.	gemeente Den Haag	Poetsteams	nee
4.	gemeente Den Haag, stadsdeel Leidschenveen-Ypenburg	Public presence winkelcentrum Ypenburg	ja
5.	NedTrain	Care on Track	nee
6.	gemeente Rotterdam	Cowcontainer	ja
7.	gemeente Rotterdam	Verschoven werktijden	ja
8.	gemeente Soest	Rapportcijfers voor zwerfafval	nee
9.	gemeente Utrecht	Belevingsbestekken	nee
10.	gemeente Vlist	Glutton straatstofzuiger	nee
11.	gemeente Westland	Beeld/resultaatgericht reinigen	ja
12.	gemeente Zandvoort	Handkar	ja

3.1 Beknopte projectbeschrijvingen

In deze paragraaf wordt een beknopte beschrijving gegeven van de projecten die in dit onderzoek zijn onderzocht. Voor een uitgebreidere omschrijving wordt verwezen naar het tweede deel van dit rapport (projectbeschrijvingen).

Gemeente Almere - schoonkeepers

Gemeente Almere heeft binnen haar gemeentegrenzen een project uitgevoerd met "Schoonkeepers". De opzet van het project is geweest dat de gemeente Schoonkeepers heeft aangesteld die op straat in speciale kledij in gesprek traden met burgers en andere gebruikers van de openbare ruimte. Bewust maken en het juiste gedrag stimuleren stonden in het project centraal. Het project heeft gelopen van maart 2007, toen ze als "afvalconsulenten" werden ingezet in twee wijken. Tot op heden zijn Schoonkeepers nog steeds actief in het stadshart van de gemeente. In de tussenliggende periode zijn de Schoonkeepers ook in de andere wijken van Almere actief geweest.

Gemeente Barneveld - de bakfiets

Gemeente Barneveld heeft in maart 2007 het initiatief genomen om in en rond de voormalige herstructureringswijk Oldenbarneveld (ca. 5.000 inwoners) zwerfafval te bestrijden met twee zwerfafvalopruimers met een bakfiets. De posities van de zwerfafvalopruimers werden ingevuld met 'begeleid werken'-trajecten vanuit de Stichting Ons Bedrijf. De opzet was om de wijk Oldenbarneveld schoner te krijgen en tegelijk twee personen in staat te stellen in het werkritme te komen.

Gemeente Den Haag - poetsteams

De Haagse poetsteams maken onderdeel uit van het Actieprogramma "Den Haag Schoon!" dat begin 2008 van start is gegaan.

Zichtbaarheid bestond met name uit meer mensen die zich op straat actief met reiniging bezighielden. Met de formatie van Poetsteams creëert Den Haag (ca. 500.000 inwoners) 100 gesubsidieerde banen (Ooievaarsbanen, een tweejarig traject voor personen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt). Een Poetsteam bestaat inclusief een mentor uit 9 medewerkers. Deze teams verplaatsen zich met een busje naar hun werkplekken en werken aan de zogenoemde "troepplekken" die samen met de stadsdelen zijn benoemd. Daarnaast worden ze als vliegende brigades gestuurd naar ad hoc verstoringen in de stad.

Gemeente Den Haag - public presence winkelcentrum Ypenburg

Dit project vindt plaats in het winkelcentrum van de wijk Ypenburg, een vinex-wijk die vanaf 1997 is ontwikkeld met ca. 30.000 inwoners. De opzet is om gedurende winkeltijden in en rond het winkelcentrum schoon te laten maken door speciale medewerkers in opvallende oranje hesjes. Deze medewerkers zijn aangetrokken via de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten van de gemeente. Het betreft gesubsidieerde trajecten die "Ooievaarsbanen" worden genoemd. Op maandag t/m vrijdag wordt in het winkelcentrum schoongemaakt door twee medewerkers. Zij zijn uitgerust met knijpers en afvalzakken.

NedTrain - de mobiele schoonmakers van Care on Track

Met het project Care on Track introduceert NedTrain mobiele schoonmaakteams, die meereizen met de trein om tijdens de rit afval te verwijderen, kranten op te ruimen, vlekken weg te poetsen en ruiten schoon te maken. De schoonmakers kwamen hierdoor anders dan voorheen direct in contact met de reizigers en waren daardoor voor de reizigers ook veel zichtbaarder. Op een tiental verschillende trajecten worden sinds eind 2008 zo'n 240 treinen overdag tijdens de rit gereinigd. Op elk traject worden twee schoonmakers ingezet, ieder op een aparte trein. In totaal zijn dus twintig mobiele schoonmakers actief. Zij werken van maandag t/m vrijdag tussen 8:00 en 17:00 uur (buiten de spitsen) en worden door NedTrain ingehuurd via een contactpartner die ook de reiniging van de treinen op de keerpunten verzorgd.

Gemeente Rotterdam - de cowcontainer

Een achttal ploegen met zogenoemde cowcontainers worden op vrijdag t/m zondag in winkelcentra ingezet om de stad schoon te houden (zwerfvuil prikken en afvalbakjes ledigen). De cowcontainer is een soort bakfiets uitgerust met een minicontainer in de kleuren blauw en wit waar op de deksel een polyester koeienkop is bevestigd. Wanneer de deksel wordt geopend bestaat de mogelijkheid voor de medewerker om een loeiend geluid te produceren (aantrekkingskracht op kinderen). Bij iedere cowcontainer loopt iemand uitgerust met een papierknijper en een afvalzak.

Gemeente Rotterdam – verschoven werktijden

Het project van de verschoven werktijden speelt zich af in Rotterdam Centrum. De ROTEB houdt de openbare ruimte van het centrumgebied schoon met medewerkers die overdag werken tot 15.00 of 16.00 uur. In 2008 werd door metingen duidelijk dat de schoonheid op straat in het centrum van Rotterdam in de namiddag/avond niet goed was. Het werd hierdoor duidelijk dat meer inzet na 15:00 uur gewenst was. Er werd besloten in de maanden juni t/m oktober van 2009 een proef uit te voeren, waarin een gedeelte van de inzet (20 medewerkers) overdag door de week zou worden verplaatst naar de namiddag/avond. De proef met verschoven diensttijden is zo opgezet dat er geen extra inzet is gepleegd.

Gemeente Soest – rapportcijfers voor zwerfafval

In Soest is het project 'Rapportcijfers voor zwerfafval' uitgevoerd. De opzet was om aan inwoners van Soest zichtbaar te maken hoe, objectief gezien, schoon hun wijk is. Door middel van monitoring volgens het landelijke systeem (CROW/NL) werd de objectieve schoonheidsgraad per wijk bepaald.

Dit werd vervolgens omgezet in een rapportcijfer (1-10). Deze rapportcijfers werden via borden langs de weg kenbaar gemaakt aan de inwoners. Voor het eerst gebeurde dit in oktober 2008. Daarna in het voorjaar van 2009. Bij de 1e keer werden er huis-aan-huis kaartjes verspreid waarbij melding werd gemaakt van de borden en de bedoeling ervan.

Gemeente Utrecht - belevingsbestekken

Gemeente Utrecht doet een onderzoek naar de mogelijkheden om communicatie en zichtbaarheid in te zetten om de beleving van de bewoners ten aanzien van zwerfafval positief te beïnvloeden. Momenteel worden twee pilot-projecten uitgevoerd:

- In Zuidwest Utrecht (de wijken Tolsteeg en Hoograven, tezamen ca. 14.500 inwoners) wordt de zichtbaarheid van de inzet vergroot. Nadat de veegploegen een straat hebben schoongemaakt ontvangen de huishoudens een kaartje met de tekst "We zijn weer geweest". Daarnaast wordt zichtbaar geveegd tijdens koopavonden en weekmarkten.
- In Leidsche Rijn (de wijken Langerak en Parkwijk, tezamen ca. 15.000 inwoners) loopt een pilot om de zichtbaarheid van het resultaat te vergroten door middel van een communicatie-campagne over de (behaalde) schoonheidsgraden.

Gemeente Vlist - de Glutton straatstofzuiger

Vlist heeft in mei 2009 een Glutton straatstofzuiger aangeschaft. Deze machine is eigenlijk een grote, zelfrijdende stofzuiger met achteraan een 240 liter container waarin het vuil wordt opgevangen. De straatstofzuiger wordt binnen de gemeente Vlist ingezet in de kernen Haastrecht en Stolwijk. Deze twee kernen omvatten elk circa 4.500 inwoners. De opzet was om de huidige straatveger met kar en bezem rendabeler te gaan inzetten zodat de frequentie van het machinaal vegen kon worden verminderd. Bijkomend effect was dat de straatveger met de Glutton ook zichtbaarder in het straatbeeld werd.

Gemeente Westland - beeld/resultaatgericht werken

De gemeente Westland (ca. 99.500 inwoners) heeft bij de overgang naar resultaatgericht werken verschillende reinigingsmethodes gedurende twee maanden uitgetoetst en vergeleken, waarbij men dacht vanuit de volgende principes:

- “Schoon houdt schoon”: In een vervuilde omgeving zijn burgers eerder geneigd om zwerfafval te veroorzaken. Daarom zette men in op tijdig opruimen. Dit betekent dat in een iets schonere omgeving al wordt opgeruimd. Hierdoor wordt er relatief meer handmatig en minder machinaal gereinigd.
- “Goed voorbeeld doet goed volgen”: Als de burgers zien dat de gemeente zich inzet voor een schone omgeving wordt ook het gedrag van de burgers beter. Daarom zet de gemeente in op meer zichtbaar reinigen.

Zichtbaarheid was wel een aspect dat meespeelde bij de overgang maar de afzonderlijke effecten hiervan zijn niet afzonderlijk onderzocht. Hoofddoel van Westland was om slimmer een schonere omgeving te realiseren met een verbeterde beleving.

Uiteindelijk kiest Westland voor een mix van meer zichtbaar en machinaal reinigen, waarbij de inzet van veegmachines is teruggebracht en de inzet van meer zichtbaar handmatig reinigen is uitgebreid. Deze werkwijze heeft tot een significant schonere omgeving geleid en tot vooral positieve reacties en minder klachten van de bewoners.

Gemeente Zandvoort - handkar

Het Zandvoortse project met ‘De Handkar’ vond plaats het kader van de actie ‘Zandvoort Schoon’. De speciale handkar uit het project wordt in de binnenstad van Zandvoort ingezet om zichtbaar zwerfafval te bestrijden. De werkzaamheden van de medewerker achter de handkar bestaan uit het verwijderen van zwerfafval in het centrum en op het strand en het verwijderen van stickers van lantaarnpalen en van afvalbakken etc. De handkar werd gedurende een aantal weken in de nazomer van 2009 ingezet gedurende zeven dagen per week in de middag. Het doel was het zichtbaar schoonmaken van de openbare ruimte en te laten zien dat er aandacht wordt besteed aan het schoonhouden van de afvalbakken.

4 RESULTATEN

4.1 Samenvatting resultaten projectenonderzoek

In de tabellen 4.1 en 4.2 zijn de resultaten uit het projectenonderzoek samenvattend weergegeven.

Tabel 4.1 - Samenvatting van resultaten uit de eerste fase van het projectenonderzoek “zichtbaar reinigen”

	Almere Schoonkeppers	Barneveld Bakfiets	Den Haag Poetsteams	Den Haag Public presence	NedTrain Care on Track	Rotterdam Coworktalier	Rotterdam Verschoven werklijden	Soest Rapportcijfers zwerfval	Utrecht Belevings- bestekken	Vliss Glurton straat- stofzuiger	Westland Resultaatgericht werken	Zandvoort Handkar
algemeen												
schaal van het project (1)	groot	klein	groot	klein	groot	middel	middel	klein	middel	klein	middel	klein
subsidie impulsprogramma	ja	nee	nee	nee	nee	nee	nee	ja	ja	nee	ged.	nee
begeleid werken traject	ja	ja	ja	ja	nee	ja	nee	nee	nee	ja	ged.	ja
opzet en uitvoering van het project												
gedegen voorbereiding vooraf	nee	nee	nee	ja	ja	nee	ja	ja	ja	nee	ja	ja
bijstelling op basis van kwaliteit medewerkers	ja	ja	ja	?	nee	?	nee	nee	nee	ja	nee	nee
extra reinigingsinspanning	nee	ja	ja	ja	ja	ja	nee	ja	ja	nee	nee	ja
is extern gecommuniceerd?	ja	ja	ja	nee	ja	ja	nee	ja	ja	nee	nee	ja
resultaten project												
is het schoner?	ja	onb.	ja	ja	ja	ja	ja	nee	onb.	onb.	ja	nee
is verbetering schoonheid gemeten?	nee	nee	nee	ja	ja	nee	ja	ja	nee	nee	nee	ja
wordt het als schoner beleefd?	ja	onb.	onb.	ja	onb.	onb.	ja	onb.	onb.	onb.	onb.	onb.
is verbetering beleving gemeten?	ja	nee	nee	ja	nee	nee	nee	nee	ja	nee	nee	nee
verworven inzichten												
is doelstelling bereikt (2)	onb.	bep.	onb.	bep.	onb.	ja	nee	ja	nee	ja	onb.	ja
kosteneffectiviteit	onb.	onb.	onb.	goed	onb.	goed	goed	slecht	onb.	goed	onb.	goed
(1) groot > €100.000/jaar, middel € 30.000 - € 100.000/jaar, klein < € 30.000/jaar												
(2) onb. = onbekend, bep. = beperkt												

Hieronder is per item dat in de tabel wordt aangevoerd een korte toelichting gegeven.

Schaal van het project

Hier gaat het om het bedrag dat jaarlijks aan het project wordt uitgegeven. Waar het projecten betreft die door het Impulsprogramma worden gefinancierd, is er vanuit gegaan dat het totale projectbedrag in 2 jaar word besteed.

Subsidie Impulsprogramma

Geeft aan of het project is gefinancierd als plus- of proeftuinproject vanuit het subsidieprogramma Aanpak Zwerfafval.

Begeleid werken traject

Geeft aan of het project gebruik maakt van de inzet van medewerkers die via een gesubsidieerd werkgelegenheidsprogramma worden ingezet.

Gedegen voorbereiding vooraf

Geeft aan of het project voor de implementatie zorgvuldig is afgewogen. Criteria zijn onder andere of er gekeken is naar alternatieven en of er over het project een advies is opgesteld waarover een besluit is genomen.

Bijstelling op basis van kwaliteit medewerkers

Geeft aan of het project gedurende de looptijd ervan gewijzigd is om de kwaliteit van de medewerkers die het project moeten uitvoeren te verbeteren.

Extra reinigingsinspanning

Geeft aan of het "zichtbaar reinigen"-project behalve een verhoging van de zichtbaarheid ook een verhoging van de inzet herbergt.

Is het schoner?

Geeft aan of de schoonheid is onderzocht en wat daarvan de uitkomst was.

Is verbetering schoonheid gemeten?

Geeft aan of de verbetering van schoonheid met kwantitatieve metingen is onderbouwd.

Wordt het als schoner beleefd?

Geeft aan of de beleving van de schoonheid is onderzocht en wat daarvan de uitkomst was.

Is verbetering beleving gemeten?

Geeft aan of de verbetering van de beleving van schoonheid met kwantitatieve metingen is onderbouwd.

Externe communicatie

Heeft externe communicatie over het project plaatsgevonden?

Is doelstelling bereikt?

Is de doelstelling voor het project bereikt?

Kosteneffectiviteit

Hoe verhouden zich te gemaakte kosten tot de gerealiseerde beoogde effecten?

Tabel 4.2 -

Samenvatting van de resultaten van verdiepend onderzoek naar kosten, inzet en effecten

Verdiepend onderzoek	Barneveld Bakfiets	Den Haag/Venburng Public presence	Rotterdam Coworktainer	Rotterdam Verschoven werktijden	Westland Resultaatgericht werken	Zandvoort Handkar
Inzet en kosten						
Welke kosten zijn jaarlijks met project gemoeid?	€3.000	€15.000	€60.000	€36.000	AIM(3)	€4.500
Kan met de nieuwe kosten en inzet worden bespaard op bestaande kosten en inzet?	Nee	Ja	Nee	Nee	Ja	Nee
Schoonheid						
Beïnvloedt project hoeveelheid zwerfafval op straat?	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee
Waardering						
Heeft project geleid tot verbetering perceptie burger?	Ja, via peiling	Ja	Ja, niet geme-ten	Ja	Ja	Ja, via peiling
Preventie						
Hoeveel minder afval belandt op de grond? (1)	N.m.	N.m.	N.m.	N.m.	N.m.	N.m.
Hoe ontwikkelt zich de schoonheid van het gebied? (2)	O.m.	Positief	Positief	Positief	Positief	O.m.

(1) N.m. = niet meetbaar

(2) O.m. = onvoldoende (historische) meetgegevens

(3) AIM = andere inzet middelen (geen extra kosten)

Behalve de resultaten die in de tabellen zijn weergegeven heeft het projectenonderzoek ook een aantal bevindingen opgeleverd. Deze zijn in drie delen gesplitst. Als eerste worden de algemene bevindingen gepresenteerd (par. 4.2). Daarna wordt nader ingegaan op de bevindingen aangaande de methodiek van zichtbaar reinigen (par. 4.3) en de effecten van zichtbaar reinigen (par. 4.4).

4.2 Algemene bevindingen

1. Veel verschillende aangrijpingspunten

Het uitgevoerde onderzoek laat zien dat er veel aspecten zijn die bij zichtbaar reinigen een rol spelen. Op basis van de voor dit onderzoek uitgevoerde inventarisatie en de hiervoor beschreven onderzoeken kan een aantal aangrijppunten aangemerkt worden voor het zichtbaarder maken van die cues, die positief bijdragen aan het door het Impulsprogramma Zwerfafval gestelde doel omtrent zwerfafval gedrag en beleving van burgers. Figuur 4.1 geeft een overzicht.

Figuur 4.1 -
Overzicht van aangrijpingspunten om de zichtbaarheid van reiniging te vergroten



2. Vooral de (middel-)grote steden zijn actief

Het uitgevoerde onderzoek geeft een vrij volledig beeld van wat er in Nederland gebeurt op het gebied van zichtbaar reinigen. Dit wordt opgemaakt uit het feit dat de personen die bij het onderzoek betrokken werden (begeleiders, geïnterviewden) zelf ook met name verwijzen naar de projecten die in het kader van dit onderzoek zijn onderzocht. Wat in de projecten uit dit onderzoek opvalt is dat vooral de (middel)grote steden initiatieven ontplooiën die op zichtbaar reinigen gericht zijn. Acht van de veertien projecten in dit onderzoek spelen zich hier af. Hieronder zijn ook de projecten die qua kosten het grootst van omvang zijn. De gemeentes Den Haag en Rotterdam zijn beide met twee projecten in het onderzoek vertegenwoordigd.

3. Ook in kleinere gemeentes kunnen aansprekende resultaten worden behaald

Het Impulsprogramma heeft het zichtbaar reinigen een duidelijke impuls gegeven. De helft van de onderzochte projecten is ook door het programma ondersteund. Veel projecten vonden plaats bij (middel)grote gemeentes. Uit dit onderzoek blijkt echter dat zichtbaar reinigen ook bij de kleinere gemeentes inventief wordt ingezet. Hierbij worden met beperkte budgetten aansprekende resultaten behaald. Voorbeelden uit dit onderzoek zijn de inzet van een bakfiets in Barneveld, de inzet van een straatstofzuiger in Vlist en het gebruik van een handkar en acteurs in de communicatie met bezoekers in Zandvoort.

4. Invloed op beleving en gedrag zonder kwantitatieve resultaten

Het algemene beeld is dat uitvoerders van een project op het gebied van zichtbaar reinigen enthousiast zijn over het eigen project, voor wat betreft de beïnvloeding van beleving en gedrag van burgers, zonder dat dit op kwantitatieve resultaten (percentages, scores etc.) gebaseerd is. De meeste projecten krijgen een positieve waardering voor hun invloed op beleving/gedrag, zowel vanuit de eigen organisatie als vanuit de betrokken bewoners/winkeliers/burgers. Deze positieve invloed wordt echter niet onderbouwd met cijfermateriaal. Een goed voorbeeld hiervan is het project met de rapportcijfers in gemeente Soest. In de evaluatie van dit project werd een meting van het resultaat op beleving en/of gedrag node gemist.

In andere gevallen weet men via schouwresultaten dat het project heeft geleid tot een schoner beeld op straat maar wordt het effect van het uitgevoerde project niet vastgelegd in cijfers over de beleving of gedrag. Een enkele keer wordt beleving wel gemeten maar zijn de resultaten weinig aansprekend of niet significant. Een voorbeeld hiervan is het project in het winkelcentrum Ypenburg in Den Haag. Hier leverde de inzet van "public presence" (twee reinigende medewerkers in opvallende oranje hesjes) een schonere omgeving op (0,4 beter op een schaal van 1 tot 5) waarbij de beleving van de bezoekers van het winkelcentrum slechts een marginale c.q. niet significante 0,1 punt verbeterde. Ook is gemeten met een zelf ontwikkelde methode, die resultaten geeft die niet kunnen worden vergeleken met resultaten van elders.

Uit de theorie over zichtbaar reinigen (zie hoofdstuk 2) blijkt dat invloed op gedrag van mensen wel bepaald kan worden als het project goed wordt opgezet. Met het meten van effect op beleving bestaat minder ervaring.

5. Onderzoek legt geen relatie tussen gemaakte kosten en behaalde effecten

Over de relatie tussen gemaakte kosten en behaalde effecten kunnen op basis van dit onderzoek geen conclusies worden getrokken. De projecten die worden belicht zijn zeer divers. De kosten per project lopen uiteen van enkele duizenden euro's tot enkele honderdduizenden euro's per jaar. De onderzochte gemeenten hebben een schonere omgeving (voor zover ze dit bereiken) niet vertaald naar een beperking van de "traditionele" inzet. Door de grote diversiteit moet ieder project op zichzelf worden bezien. Opzet en uitvoering bepalen uiteindelijk het succes....

6. Belangrijk aandeel van begeleid werken trajecten

Een groot deel van de projecten die zich richten op zichtbaar reinigen, wordt uitgevoerd met inzet uit een bepaalde vorm van begeleid werken, bijvoorbeeld door werkvoorzieningschappen. In dit onderzoek geldt dit voor ca. tweederde van de projecten. Met grote inventiviteit worden op lokale schaal initiatieven ontwikkeld om het lokale aanbod van arbeidskrachten dat begeleiding nodig heeft te koppelen aan de behoefte die er op het gebied van de reiniging van de openbare ruimte bestaat.

Een groot voorbeeld hiervan is het project met de poetsteams in Den Haag. Hier gaat het om 100 arbeidsplaatsen die worden ingevuld door mensen met een grote afstand tot de reguliere arbeidsmarkt. Enerzijds heeft de stad een groot aanbod van mensen waarvoor de stad werk moet vinden en anderzijds is er de wens om de stad op bepaalde gebieden schoner te krijgen.

Een veel kleinschaliger project is de bakfiets in Barneveld, waar slecht twee begeleide arbeidskrachten deeltijds worden ingezet voor het verbeteren van de schoonheid in een bepaalde wijk. Veel zichtbaar reinigen projecten zijn begeleid werken trajecten, waarmee iets extra's gedaan wordt om de prestaties van de reiniging te verbeteren. De motivatie om te kiezen voor een begeleid werken traject komt soms voor belangrijk deel uit werkverschaffing. De aandacht kan dan vooral liggen op aanwezig zijn en werkritme opbouwen. De prestaties op het gebied van schoonhouden zijn in dergelijke projecten soms van ondergeschikt belang.

Het onderzoek laat zien dat er bij het werken met begeleid werken trajecten twee belangrijke aandachtspunten zijn, die in veel van de onderzochte projecten terugkomen. Dit zijn:

- de kwaliteit/motivatie van de medewerkers die worden ingezet moet voldoende zijn;
- er is goede begeleiding nodig.

In een aantal projecten is gebleken dat in de selectie van kandidaten onvoldoende aandacht is geschonken aan de kwaliteit en/of motivatie van de medewerkers die op de reinigingstaken werden ingezet. Een voorbeeld hiervan is gemeente Den Haag die voor de poetsteams uitein-

delijk een speciaal voortraject in het leven heeft geroepen om de kandidaten voor de poets-teams te kunnen selecteren.

Onder andere in het project met de cowcontainers in Rotterdam bleek de begeleiding van de (voormalig) dak- en thuislozen en de (ex-)verslaafden meer tijd en inzet kost dan de begeleiding van reguliere medewerkers. Verder bleek daar ook dat er duidelijke werkafspraken nodig zijn om de werkzaamheden goed te laten verlopen.

7. Zichtbaarheid reiniging steeds samen met andere ingrepen en vaak met meer inzet

Er is geen enkel project aangetroffen waarbij alléén de zichtbaarheid van de reiniging is gevarieerd. In alle onderzochte projecten werd niet alleen de reinigingsactiviteit zichtbaarder gemaakt, maar werd vaak ook meer inzet gepleegd. Een voorbeeld hiervan is het project met Schoonkeepers van Almere. Door hun opvallende verschijning met rode kledij waren zij in het Almeerse straatbeeld heel zichtbaar. Hun inzet kwam echter bovenop de bestaande reinigingsinzet. Een positief effect van de Almeerse Schoonkeepers kan zo niet eenduidig aan het aspect zichtbaarheid worden toegeschreven, want het kan (deels) ook gewoon het gevolg zijn van een hogere inzet.

Deze combinatie van zichtbaar reinigen en extra inzet werd aangetroffen in vrijwel alle projecten die iets met zichtbaar reinigen doen. Het betreft dan veelal extra handmatige inzet die ingezet wordt in centrum- en andere aandachtsgebieden ter ondersteuning van met name machinaal vegen. Er zijn slechts enkele projecten waarbij gebruik wordt gemaakt van een andere inzet van de beschikbare middelen om tot een beter resultaat te komen. Dit zijn met name de beeldgericht reinigen projecten zoals in de gemeente Westland. Hier werd echter overgegaan op een ander veegregime. Ook in deze opzet kunnen optredende positieve effecten niet eenduidig worden toegeschreven aan de zichtbaarheid van de reiniging. Tenminste deels zijn de positieve effecten hier ook toe te schrijven aan het slimmer inzetten van de beschikbare capaciteit.

8. Evaluatieresultaten laten wisselend beeld zien

Een belangrijk deel van de projecten loopt nog en is nog niet geëvalueerd. Hierdoor is over doelbereiking en kosteneffectiviteit nog niet veel te zeggen. De projecten die wel afgerond zijn of zich in de fase van afronding bevinden laten een divers beeld zien. Zo wordt bij het project met “rapportcijfers voor zwerfafval” uit gemeente Soest het doel wel behaald, maar wordt de verhouding tussen de gemaakte kosten en de gerealiseerde effecten als slecht beoordeeld. Projecten die als doelstelling hebben de beleving of het gedrag van mensen te beïnvloeden, kunnen het bereikte effect niet goed meten. Hierdoor blijft onduidelijk of het project zijn doel heeft bereikt. Dit geldt bijvoorbeeld voor de Schoonkeepers in Almere en de belevingsbestekken in gemeente Utrecht.

4.3 Bevindingen aangaande methodiek zichtbaar reinigen

De inventarisatie van de verschillende “zichtbaar reinigen”-projecten in Nederland is door de onderzoekers gebruikt om de projecten te categoriseren op basis van de methodiek die wordt gebruikt om het zichtbare aspect van de reiniging vorm te geven.

Dit heeft er uiteindelijk toe geleid dat drie verschillende methodieken zijn onderscheiden waarmee aan zichtbaar reinigen in de praktijk inhoud wordt gegeven. Dit zijn:

1. reinigen van hotspot-gebieden met specifieke inzet
2. overgang naar reinigen met een ander meer zichtbaar regime

3. communicatie over reinigingsinspanning en/of schoonheidsresultaat
Elk van deze methodieken wordt hieronder kort toegelicht.

1. Reinigen van hotspot-gebieden met specifieke inzet

Uit diverse projecten blijkt dat er duidelijk een tendens is naar het plegen van meer inzet op de meest vervuilde plekken (hot spots). Vaak gaat het om locaties waar een veegmachine niet goed bij kan en/of locaties waar zich veel publiek bevindt. Bovenop het bestaande veegregime krijgen deze hot spots een speciale aanpak met een specifieke inzet, die vaak ook duidelijk “zichtbaar” is. De handvegers die worden ingezet krijgen soms “ondersteuning” om het werk goed te kunnen doen. Een voorbeeld van dit type zichtbaar reinigen is het project met de Glutton-straatstofzuiger in Vlist.

Als handvegers worden uitgerust met speciaal materieel zoals een straatstofzuiger, wordt hun werk op een hoger niveau getild. In plaats van een bezem of knijper krijgt hij de beschikking over een machine wat een andere uitstraling c.q. aanzien heeft. Dit heeft ook een ander effect op bewoners die deze handveger aan het werk zien. Het geeft een meer professionelere uitstraling.

2. Reinigen met een ander regime

In een aantal projecten is er duidelijk sprake van het wijzigen van de manier waarop wordt schoongehouden. In deze projecten blijft de inzet die wordt gepleegd of de kosten die worden gemaakt dan min of meer gelijk. Alleen de invulling ervan wordt gewijzigd naar meer zichtbaar reinigen. Dit gebeurt bijvoorbeeld door minder machinaal te vegen en de handmatige inzet te verhogen of door op een ander tijdstip te vegen.

Dit gebeurt dan niet alleen als de vervuiling groot is (= hotspots aanpak) maar wordt structureel doorgevoerd voor alle gebiedstypes waarbij deze wijziging wordt ingebed binnen de bedrijfsvoering.

Een goed voorbeeld van deze methodiek wordt gevonden bij het Care on Track-project van Ned-Train. Schoonmaakcapaciteit die werd ingezet in lege treinen op de keerpunten is op de lange trajecten deels verlegd naar schoonmaakcapaciteit in de rijdende trein.

Het reinigen met een ander regime wordt vaak gestimuleerd door de overgang naar resultaatgericht reinigen. Er wordt dan geveegd op basis van beeldkwaliteitsnormen zodat geveegd wordt waar het zwerfafval is. Omdat dit ook vaak de plekken zijn, waar veel mensen zijn, leidt dit tot een grotere zichtbaarheid van de reiniging. Tevens wordt men zich dan meer bewust van welke manier van vegen het meeste effect heeft, waarbij zichtbaarheid ook een belangrijker aandachtspunt wordt. Een goed voorbeeld van zo'n project is het project in Westland.

Binnen het Impulsprogramma Zwerfafval wordt separaat ook specifiek onderzoek verricht naar resultaatgericht reinigen.

3. Communicatie

Een aantal projecten zet ook nadrukkelijk communicatie in om de zichtbaarheid van het reinigen en/of de zichtbaarheid van het resultaat te vergroten. Door te communiceren wordt getracht de perceptie van de reinigingswerkzaamheden en mogelijk ook het gedrag positief te beïnvloeden. Het project van de “rapportcijfers voor zwerfafval” dat is uitgevoerd in gemeente Soest is een goed voorbeeld van een dergelijk project.

De theorie uit hoofdstuk 2 laat ook zien dat juist met slimme communicatie effectief invulling gegeven kan worden aan zichtbaar reinigen.

Veel van de praktijkprojecten uit dit onderzoek combineren een tweetal van de onderscheiden methodieken. In tabel 4.3 is dit weergegeven.

**Tabel 4.3 -
Overzicht van gebruikte methodieken in de “zichtbaar reinigen”-projecten**

'zichtbaar reinigen'- methodieken	Reinigen van hotspot- gebieden met speci- fieke inzet	Overgang naar reinig- en met een ander meer zichtbaar regi- me	Communicatie over reinigingsinspanning en/of schoonheidsre- sultaat
Categorie	1	2	3
Projecten			
Almere <i>Schoonkeepers</i>			X
Barneveld <i>Bakfiets</i>	X		
Den Haag <i>Poetsteams</i>	X		
Den Haag/Ypenburg <i>Public presence</i>	X	X	
NedTrain <i>Care on Track</i>		X	
Rotterdam <i>Cow-container</i>	X		
Rotterdam <i>Verschoven werktijden</i>		X	
Soest <i>Rapportcijfers zwerfafval</i>			X
Utrecht <i>Belevingsbestekken</i>			X
Vlist <i>Glutton straatstofzuiger</i>	X	X	
Westland <i>Resultaatgericht werken</i>		X	
Zandvoort <i>Handkar</i>	X		X

4.4 Bevindingen aangaande de effecten van zichtbaar reinigen

“Zichtbaar reinigen”-projecten zijn erop gericht ervoor te zorgen dat de omgeving als schoner wordt beleefd en/of ervoor te zorgen dat mensen in die omgeving minder zwerfafval produceren. Beleving en gedrag moeten in “zichtbaar reinigen”-projecten worden beïnvloed.

Om te kunnen beoordelen of en in welke mate dit in de projecten ook is gebeurd, is steeds van belang welke inzet en kosten er met het project gemoed waren. Daarnaast is het van belang te weten welke invloed het project had op de beleving en de hoeveelheid zwerfafval in de omgeving.

Het beoordelen van de effecten van zichtbaar reinigen-projecten (beleving en gedrag) moet dus steeds worden gezien in samenhang met (1) inzet en kosten en (2) de hoeveelheid zwerfafval.

In deze paragraaf worden de bevindingen die bij de beoordeling van de effecten van zichtbaar reinigen centraal staan nader toegelicht. In tabel 4.4 zij ze in een overzicht gepresenteerd.

**Tabel 4.4 –
De centrale aspecten in de beoordeling van de effecten van “zichtbaar reinigen”**

Effect	Omschrijving
Inzet en kosten	Welke inzet en kosten zijn met het project gemoeid?
Schoonheid	Hoe beïnvloedt het project de hoeveelheid zwerfafval op straat?
Beleving	Heeft het project geleid tot een verbetering van de perceptie van de burger?
Gedrag	Wordt het gedrag van burgers positief beïnvloed en belandt hierdoor minder afval op de grond?

Hieronder worden de bevindingen per aspect nader toegelicht.

1. Inzet en kosten

De inzet en kosten van alle projecten zijn goed inzichtelijk te krijgen. Dit was steeds mogelijk door het onderzoeken van historische financiële gegevens over het project, het beoordelen van de reinigingsinspanningen vooraf en in het verloop van het project en door het interviewen van personen die vanaf het begin bij de uitvoering van het project betrokken waren.

Twee aanvullende vragen waarop dit onderzoek heeft geprobeerd een antwoord te geven zijn:

- Kan er met de nieuwe inzet en/of kosten bespaard worden op de bestaande inzet en/of kosten?
- Is er sprake van een verschuiving van reinigingsactiviteiten?

In veel projecten is zichtbaar reinigen een extra inzet geweest, waardoor dus méér kosten zijn gemaakt. In deze projecten is ook niet onderzocht op welke andere activiteiten men zou kunnen besparen. Hoofddoel was een schonere omgeving en een betere beleving met werkverschaffing vaak als nevendoeel. In een enkel project is wel gelijk met de nieuwe inzet bespaard op de bestaande kosten. Hier was dus sprake van een verschuiving van reinigingsactiviteiten. Een voorbeeld hiervan is de inzet van de straatstofzuiger in de gemeente Vlist. Gemeente Vlist heeft een besparing doorgevoerd in de inzet van de grote veegmachine en de bestedingsruimte die dit opleverde gebruikt om een straatstofzuiger in te zetten in de meest vervuilde gebieden. Hier is dus sprake van een verschuiving van vegen met een grote veegmachine naar meer gericht vegen met een veel kleinere straatstofzuiger. Of dit ook heeft geleid tot betere prestaties is overigens nog niet duidelijk.

Ook bij de projecten gericht op beeldgericht reinigen zoals in gemeente Westland is sprake van een verschuiving van reinigingsactiviteiten. Het veegregime wordt aangepast aan de situatie ter plekke, waarbij een afweging wordt gemaakt tussen inzet van machinaal vegen of juist meer en vaker handmatig vegen. Deze projecten laten zien dat met een andere inzet van mens en middelen, veelal tegen dezelfde kosten, een hoger schoonheidsniveau kan worden gerealiseerd.

2. Schoonheid

Bij het aspect schoonheid gaat het om de vraag hoe het project de hoeveelheid zwerfafval op straat beïnvloedt. Een schone omgeving zal minder snel vervuilen dan een minder schone. Een aantal projecten laat zien dat als de inzet van de reinigingsinspanning wordt verhoogd dit een positief effect op het schoonheidsniveau op straat. Hierbij is dus sprake van een directe relatie tussen geleverde inspanning en resultaat. Dit betreft de projecten waarbij ook daadwerkelijk meer wordt geveegd zoals met de Poetsteams in de Haagse hofstadgebieden of met “public presence”

in het Haagse winkelcentrum Ypenburg. Hetzelfde geldt voor projecten met beeldgericht reinigen zoals de gemeente Westland. Hier wordt door een andere inzet van middelen een hoger schoonheidsbeeld verkregen.

Daarnaast zijn er projecten waarbij ondanks de extra inspanning geen meetbaar beter resultaat is verkregen op straat. De projecten van Barneveld en Zandvoort zijn hiervan voorbeelden. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat de extra inspanning heel marginaal was ten opzichte van de reguliere en de betrokkenen (burgers en bedrijven) hier veelal wel een positief gevoel aan hebben overgehouden.

3. Beleving

Bij het aspect beleving gaat het om de vraag of het project heeft geleid tot een verbetering van de beleving van de burger. Dit kan worden onderzocht door analyse van bestaande gegevens (bijvoorbeeld van eventueel eerder gehouden belevingsonderzoeken), het houden van een enquête naar de waardering van burgers, het onderzoeken van de aard en aantal klachten vóór, tijdens en na het project en door het interviewen van personen die bij de uitvoering van het project betrokken waren.

Er zijn niet of nauwelijks data beschikbaar over de relatie tussen zichtbaar reinigen en beleving. Het goed/representatief meten van de beleving van schoon is ook niet eenvoudig. Het onderzoek laat heel duidelijk zien dat er binnen de sector reiniging in Nederland nog weinig ervaring bestaat met het meten ervan is en dat een standaard aanpak voor het meten van de beleving van schoon niet voorhanden is.

De meeste projecten die in dit onderzoek zijn belicht, hebben niet gemeten hoe de burgers het project en de hieruit voortvloeiende schoonheid op straat hebben beleefd. Het enkele project waarin dat wel is gebeurd, heeft een eigen methodiek moeten ontwikkelen. Als dit al uitkomsten heeft opgeleverd, kunnen deze niet worden vergeleken met resultaten elders, omdat steeds verschillende methodieken voor het meten worden gebruikt.

Eén van de projecten die serieus heeft geprobeerd de beleving van burgers te meten en laat zien hoe moeilijk het meten van beleving is, is het project “public presence” in winkelcentrum Ypenburg te Den Haag. Een vrij aanzienlijke enquête naar de beleving van schoon laat slechts een heel klein/niet significant verschil in beleving zien, dat vanwege de specifieke aanpak van de enquête en het ontbreken van vergelijkbare andere projecten ook niet kan worden vergeleken met resultaten elders.

Andere projecten laten het gemis aan een methodiek voor de meting van beleving duidelijk zien. Zo geeft gemeente Soest bijvoorbeeld aan na afloop van het project “rapportcijfers voor zwerfafval” ontevreden te zijn over de verhouding tussen kosten en effect. Het effect zou namelijk alleen kortstondig zijn. De beleving is echter niet direct gemeten, maar alleen afgeleid uit de reacties die de gemeente op het project heeft ontvangen.

4. Gedrag

Bij het aspect gedrag gaat het om de vraag hoeveel zwerfafval burgers genereren. Ook het goed meten van gedrag van burgers op het gebied van zwerfafval is niet eenvoudig. Uit hoofdstuk 2 wordt duidelijk dat het goed mogelijk is de invloed van zichtbaar reinigen op het gedrag van mensen te meten als hiervoor een goede proef wordt opgezet. In de praktijk gebeurt dit echter nog niet. Het onderzoek laat zien dat er binnen de sector reiniging in Nederland (vrijwel) geen ervaring

met het meten van gedrag is en dat een standaard aanpak voor het meten van zwerfafvalgedrag niet voorhanden is.

In geen van de in dit onderzoek belichte projecten is het zwerfafval-gedrag van burgers gemeten, bijvoorbeeld door vast te stellen hoeveel zwerfafval er in een bepaald gebied ontstaat. Wel laten sommige projecten aanwijzingen zien voor een verbeterd gedrag bij burgers. Een medewerker van de Rotterdamse cowcontainers geeft aan dat hij denkt dat burgers wel 60% minder afval op straat gooien.

5 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

5.1 Onderzoek nodig naar zwerfafval-beleving en -gedrag

“Zichtbaar reinigen in Nederland” laat zien dat er veel bekend is over hoe je zichtbaar kunt reinigen. Projecten die gericht zijn op zichtbaar reinigen beogen de beleving en/of het gedrag van burgers positief te beïnvloeden. Uit dit onderzoek komt naar voren dat juist deze effecten door de reinigungssector weinig worden gemeten terwijl men wel behoefte heeft aan concreet resultaat. Als er een enkele keer toch beleving/gedrag wordt gemeten, vindt dit plaats op basis van een eigen methode zonder wetenschappelijke onderbouwing, die dus ook resultaten oplevert die niet kunnen worden vergeleken met resultaten elders.

Deze situatie laat zien dat er voor een verdere ontwikkeling van de toepassing van “zichtbaar reinigen” in Nederland behoefte bestaat aan methodieken om zwerfafval-beleving en -gedrag te meten. Voor een goede toepasbaarheid moeten deze methodieken bovendien gestandaardiseerd en eenvoudig toepasbaar zijn, zoals dat bijvoorbeeld binnen de sector eerder is gebeurd voor de beoordeling van het aspect “schoon” (CROW-methodiek).

Wetenschappelijk onderzoek laat zien dat er met name op het gebied van gedragsbeïnvloeding aansprekende resultaten te behalen zijn. Er is echter aanvullend onderzoek nodig om deze methodieken geschikt en eenvoudig toepasbaar te maken voor de reinigungssector in Nederland.

5.2 Monitoring schoonheid en kosten belangrijk bij ontwikkeling en uitvoering

In aanvulling op de voorgaande conclusie verdient het aanbeveling ook doelstellingen te formuleren die wel goed meetbaar zijn. Voor zichtbaar reinigen gaat het dan veelal om “input” (inzet en kosten) en “output” (schoon).

5.3 Zichtbaar reinigen met begeleid werken trajecten verdient aandacht

Dit onderzoek laat enkele aansprekende voorbeelden zien van projecten die met de inzet van begeleid werken trajecten goede resultaten behalen op het gebied van zichtbaar reinigen. In deze projecten bereiken gemeentes vaak een dubbel resultaat. Enerzijds wordt de beleving en het gedrag van de burgers ten aanzien van zwerfafval in de gemeente positief beïnvloed en anderzijds wordt iets gedaan voor mensen uit de gemeente met een wat grotere afstand tot de arbeidsmarkt.

De verwachting is dat het potentieel van dit soort projecten groot is. Het verdient daarom aanbeveling de voorbeelden op dit gebied verder in kaart te brengen en hierbij de volgende zaken nader te onderzoeken:

- waar kunnen de begeleid medewerkers van worden betrokken en wat zijn de kosten ervan?
- hoe kun je zorgen dat de begeleid werken medewerkers die je aanstelt ook voldoen?
- hoe bepaal je op welke terrein je begeleid werken medewerkers kunt inzetten?
- wat zijn de effecten die je met begeleid werken trajecten op het gebied van zwerfafval kunt bereiken als het gaat om (1) schoon, (2), beleving en (3) gedrag.

DEEL 2: ZICHTBAAR REINIGEN IN NEDERLAND - PROJECTBESCHRIJVINGEN

1 GEMEENTE ALMERE - SCHOONKEEPERS

1.1 Projectomschrijving

Gemeente Almere heeft binnen haar gemeentegrenzen een project uitgevoerd met "Schoonkeepers". De opzet van het project is geweest dat de gemeente Schoonkeepers heeft aangesteld die op straat in speciale kledij in gesprek traden met burgers en andere gebruikers van de openbare ruimte. Bewust maken en het juiste gedrag stimuleren stonden in het project centraal. Het project is gestart in maart 2007, toen ze als "Afvalconsulenten" werden geïntroduceerd in twee wijken. Begin 2009 werd de naam veranderd in Schoonkeepers. De Schoonkeepers zijn nog steeds actief in het stadshart van de gemeente.

Figuur 1.1 - De Almeerse Schoonkeepers in actie



In de tussenliggende periode zijn de Afvalconsulenten ook in de andere wijken van Almere actief geweest. In de tijd dat de Afvalconsulenten de gehele stad bedienden, betrof dit een gebied met 187.000 inwoners. Het project van de Schoonkeepers is ondersteund vanuit het Subsidieprogramma Aanpak Zwerfafval. De inzet voor het project Schoonkeepers bestond voornamelijk uit de inzet van uren van de Schoonkeepers zelf. Het aantal Schoonkeepers dat in de gemeente actief was varieerde in de tijd, maar bedroeg lange tijd ca. 10 personen. De aansturing van de Schoonkeepers vond plaats vanuit de eigen gemeentelijke organisatie. De betrokkenheid van andere organisatieonderdelen was gezien de doelstellingen heel beperkt.

De kosten voor het project over de periode maart 2007 tot mei 2008 bedroegen ca. € 400.000. Voor meer dan 80% bestonden deze kosten uit personeelskosten voor de Schoonkeepers. Over het project van de Schoonkeepers is gecommuniceerd, zowel intern als extern. Er heeft een publicatie over het project van de Schoonkeepers in Gemeentereiniging en Afvalmanagement (GRAM, september 2008) gestaan.

1.2 Opzet en uitvoering van het project

De motivatie voor het project van de Schoonkeepers was dat men bestuurlijk vond dat de Almeerse openbare ruimte schoner moest worden en blijven. Voor de totstandkoming van het project was een duidelijk probleem geconstateerd. De gemeente wilde de openbare ruimte schoner krijgen en houden en had gemerkt dat meer reinigen/opruimen niet tot het gewenste gedrag van burgers en bedrijven leidde. De Schoonkeepers moesten het gedrag van de gebruikers van de openbare ruimte in positieve zin stimuleren, waardoor mogelijk een verbetering zou optreden. De voorbereiding van het project van de Schoonkeepers was beperkt, maar doelgericht. Er is niet gekeken naar alternatieven. Het project had een doe-karakter, een hoog ambi-

tienviveau en was gericht op de korte termijn, zonder veel administratieve procedures. Er is dan ook geen advies over de te volgen aanpak opgesteld.

De Schoonkeepers die Almere heeft aangesteld zijn op een pragmatische wijze ingezet. Er waren vooraf geen beoogde prestaties of effecten gedefinieerd. In het begin van het project is de voortgang beperkt gemonitord door te schouwen en afvalincidenten te fotograferen. Binnen 2 maanden na de start van het project is een beknopte evaluatie van het project uitgevoerd. Geconstateerd werd dat het aantal afvalincidenten in de twee wijken in vijf weken was teruggelopen van ca. 130 naar ca. 40.

Figuur 1.2
Zichtbaar Reinigen in Almere - De Schoonkeepers



bron: Gemeentereiniging en Afvalmanagement, NVRD, September 2008

1.3 Verworven inzichten

Schoonkeepers hebben met vrij grote zekerheid tot fors minder zwerfafval geleid. Het effect van de reductie in afvalincidenten, dat binnen 2 maanden na de opstart van het project in de betrokken wijken is geconstateerd, kan bijvoorbeeld met vrij grote zekerheid aan het project worden toegeschreven. Over de kosteneffectiviteit valt te discussiëren. De kosten zouden daarvoor moeten worden afgezet tegen de totale reinigingskosten, tegen optimaliseringsmogelijkheden voor de inzet van Schoonkeepers en tegen mogelijke besparingen op de "traditionele" reiniging. Almere heeft een dergelijke evaluatie echter niet uitgevoerd.

2 GEMEENTE BARNEVELD - DE BAKFIETS

2.1 Projectomschrijving

Gemeente Barneveld heeft in maart 2007 het initiatief genomen om in en rond de voormalige herstructureringswijk Oldenbarneveld (ca. 5.000 inwoners, oppervlakte ca. 1 km²) zwerfafval te bestrijden met twee “zichtbare” zwerfafval-opruimers met een bakfiets. De posities van de zwerfafvalopruimers werden ingevuld met ‘begeleid werken’-trajecten vanuit de Stichting Ons Bedrijf. De opzet was om de wijk Oldenbarneveld schoner te krijgen en tegelijk twee personen in staat te stellen in het werkritme te komen.

Figuur 2.1 -
Herstructureringswijk Oldenbarneveld



Het project heeft ca. 9 maanden gelopen en is daarna gestagneerd. Het belangrijkste probleem was dat er onvoldoende begeleiding voor de zwerfafvalopruimers was.

In de zomer van 2009 is het project weer opgestart en in september is weer begonnen met het inzetten van de zwerfafvalopruimers. Dit keer is er echter voldoende aandacht besteed aan de begeleiding. De posities van de zwerfafvalopruimers zijn nu ingevuld met begeleid werken trajecten vanuit de Stichting Ons Bedrijf. De gemeente heeft ervoor gekozen het project verder te professionaliseren door het project nu zelf te begeleiden vanuit de locaties Zonnebloemstraat/Kallebroekerweg (gemeentewerf). De insteek is gelijk aan de initiële opzet: het schoner krijgen van de wijk Oldenbarneveld en personen in staat stellen in het werkritme te komen. Op termijn kan wellicht worden schoongemaakt in de omliggende wijken, zoals Zuid 2 en Zuid 3. Er wordt met name schoongemaakt op klachtenbasis. Dus heel gericht op aangeven van de bewoners zelf. De reacties van bewoners zijn dan ook veelal positief.

De inzet van het project bestond tot nu toe uit de twee medewerkers en twee bakfietsen, die gedurende de week in de ochtenden in de wijk actief waren. Het project is aangedragen door de Stichting Oldenbarneveld. Bureau Werk en Activering heeft de bakfietsen gefinancierd. De afdeling Beheer Openbare Ruimte heeft zorg gedragen voor de uitrusting van de bakfietsen en de afstemming van de werkzaamheden. Vanuit de afdeling Communicatie van de gemeente is over het project gecommuniceerd.

2.2 Opzet en uitvoering van het project

De aanleiding voor het project was de wens van bewoners uit de wijk om de wijk schoner te maken en te houden. Voor het project zijn geen alternatieven afgewogen. Er is in 2008 wel een summier advies opgesteld, dat nu weer wordt herzien. De doelstelling van het project was om twee personen uit het bestand van Bureau Werk en Activering aan werk te helpen, daarmee de wijk schoon te maken en tevens de burgers te activeren de wijk schoon te houden. Door de

stagnatie na 9 maanden is dit in 2007 maar deels gelukt. In 2009 gaat dit door een planmatiger uitvoering van de begeleiding op het project beter.

2.3 Inzet en kosten

De zwerfafvalopruimers werken drie dagen per week, het aantal uur per dag varieert tussen de vier en zes. Voor de gemeente Barneveld zijn aan de inzet van de zwerfafvalopruimers geen kosten verbonden. De aanschaf van de bakfietsen is door het CWI betaald en verder betreft het alleen het beschikbaar stellen van materiaal vanuit het magazijn. De begeleiding vindt plaats in de reguliere werkzaamheden. Het project is dan ook niet in de begroting opgenomen.

Om dit project te financieren is € 3.000 gevraagd uit het fonds Stimulering Werkgelegenheidsprojecten. Deze begroting ziet er als volgt uit:

Bakfietsen	€ 1.900
Computer, bijhouden uren, rapportage, lijsten	is aanwezig
Schoonmaakmateriaal	via Afdeling Beheer Openbare Ruimte
Kleding	€ 790
Mobiele telefoon en belminuten	€ 150
Post onvoorzien	€ 160
Totaal:	€ 3.000

2.4 Schoonheid

Binnen de gemeente Barneveld wordt niet geschouwd/gemonitord op zwerfafval. Vanuit de politiek is wel de wens naar voren gekomen om dit op gemeenteniveau te gaan doen. Beeldgericht werken maakt hier ook een onderdeel vanuit. De laatste schouw op zwerfafval die in de gemeente heeft plaatsgevonden betrof een nulmeting in het kader van het SAM basisproject zwerfafval in 2005. De gemeente scoorde hiervoor 'matig schoon' (schoonheidsgraad B). Dit betreft de totaalscore voor de gehele gemeente Barneveld en niet specifiek de wijk Oldenbarneveld.

Op woensdag 28 oktober 2009 heeft Giraf Results een schouw verricht in de wijk Oldenbarneveld van de gemeente. Er zijn tien metingen verricht waaruit blijkt dat de wijk Oldenbarneveld gemiddeld gezien schoonheidsgraad A/B (schoon/matig schoon) scoort. Dit is dus schoner dan het gemiddelde in 2005.

Door detail informatie over de betreffende wijken uit de meting van 2005 te vergelijken met de meting van oktober 2009 kunnen wellicht hardere conclusies worden getrokken.

2.5 Beleving

De reacties van de burgers zijn veelal positief. Slechts af en toe wordt er een negatieve reactie geplaatst. De gemeente heeft dit niet specifiek in een bewonersonderzoek gemeten maar heeft wel een peiling gehouden om de reacties van bewoners in kaart te brengen.

2.6 Verworven inzichten

Hoewel de informatie niet heel hard is kan toch worden gesteld dat met deze methode (met geringe extra kosten) de wijken schoner zijn geworden en de beleving is verbeterd.

3 GEMEENTE DEN HAAG - POETSTEAMS

3.1 Projectomschrijving

De Haagse poetsteams maken onderdeel uit van het Actieprogramma "Den Haag Schoon!" dat begin 2008 van start is gegaan. Met de formatie van Poetsteams creëert Den Haag (ca. 500.000 inwoners) 100 gesubsidieerde banen (Ooievaarsbanen, een tweejarig traject voor personen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt). Dit is in de tweede helft van 2008 en in het eerste kwartaal van 2009 door de dienst Stadbeheer gerealiseerd. Ze zijn grotendeels ondergebracht bij het bedrijfsonderdeel Veeg- en Straatbedrijf Den Haag.

Kader 3.1

Motivatie van het project

De motivatie voor het project van de Poetsteams was in de eerste plaats het creëren van werkgelegenheid voor mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Daarnaast was er ook het streven om in de openbare ruimte zichtbaar iets te doen aan het schoonmaken en -houden van de stad. De Poetsteams maken deel uit van het programma "Den Haag Schoon!". Met de Poetsteams wil de gemeente het goede voorbeeld geven en bovendien inwoners motiveren om zelf ook actie te ondernemen. Er is zichtbaar meer "oranje" op straat en de stad is ook daadwerkelijk schoner.

Een Poetsteam bestaat inclusief een mentor uit 9 medewerkers. Deze teams verplaatsen zich met een busje naar hun werkplekken en werken aan de zogenoemde "troepplekken" die samen met de stadsdelen zijn benoemd. Daarnaast worden ze als vliegende brigades gestuurd naar ad hoc verstoringen in de stad. Van de 100 Poetsteam-medewerkers zijn er ca. 30 actief in de Hofstadgebieden (de boulevards van Scheveningen en Kijkduin en de binnenstad). Deze poetsers zijn geplaatst bij het Haags Werk Bedrijf (HWB) en volgen een andere werkwijze. Zij werken in ploegjes van 2 à 4 man om het beeld op niveau te houden.

3.2 Opzet en uitvoering van het project

In overleg met de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten (DSZW) is een speciaal voorbereidend traject opgezet voor de werving van poetsteam-medewerkers. Doel van dit traject is het verloop in de Ooievaarsbanen terug te dringen. Iedere medewerker van de Poetsteams staat in contact met een consulent van DSZW die hen begeleidt. Ook is er een medewerker van het Veeg- en Straatbedrijf Den Haag dat de werkzaamheden coördineert.

Over het project is uitvoerig gecommuniceerd, zowel intern als extern. Op de website van gemeente Den Haag (thema 'schoon, heel en veilig') is veel informatie over het project te vinden en er stond een artikel over het project in de "Zwerfafval Informatief" van januari 2009 de "Breeduit" van juni/juli 2009.

In maart 2009 is een voortgangsrapport over de 2^e helft van 2008 gemaakt van het project "Den Haag Schoon!", waarvan de Poetsteams onderdeel uitmaken.

3.3 Inzet en kosten

Voor dit grootschalige programma, dat van start ging in 2007, is ca. € 4 miljoen vrijgemaakt. De kosten van het project zijn relatief beperkt omdat het alleen gesubsidieerde banen betreft. Er is geen extra begeleiding aangesteld en er is ook geen speciaal materieel in de vorm van wagens e.d. aangeschaft.

3.4 Verworven inzichten

Er is geen specifieke monitoring op de effecten van de Poetsteams uitgevoerd en een evaluatie van het project heeft nog niet plaatsgevonden. Over de effecten van het project zijn er daarom geen harde cijfers. De activiteiten van de Poetsteams zijn echter wel zichtbaar, er zijn veelal positieve reacties van burgers en de stad is door de verhoogde inzet schoner geworden.

Een ander leereffect van het project is dat personen die in de Poetsteams willen instromen een speciaal voortraject moeten doorlopen om zo het verloop in de bezetting te reduceren. Verder is gebleken dat de poetsteam-medewerkers meer begeleiding nodig hebben dan vooraf werd gedacht.

Vooralsnog zijn de Poetsteams tijdelijk. Na enige tijd zal bekeken moeten worden of de Poetsteams een permanent karakter moeten krijgen.

4 GEMEENTE DEN HAAG - PUBLIC PRESENCE WINKELCENTRUM YPENBURG

4.1 Projectomschrijving

Dit project vindt plaats in het winkelcentrum van de wijk Ypenburg, een vinex-wijk die vanaf 1997 is ontwikkeld met ca. 30.000 inwoners. De opzet is om gedurende winkel-tijden in en rond het winkelcentrum schoon te laten maken door speciale medewerkers in opvallende oranje hesjes.

Deze medewerkers zijn aangetrokken via de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten van de gemeente. Het betreft gesubsidieerde trajecten die "Ooievaarsbanen" worden genoemd.

Tabel 4.1 - Samenvatting resultaten public presence winkelcentrum Ypenburg

Meting	Objectief (= gemeten schoonheid)	Subjectief (= beleving)	Subjectief - objectief
zonder (juli '08)	3,5	2,9	- 0,6
met (maart '09)	3,9	3,0	- 0,9

Het project is gestart in juli 2008 en loopt nog steeds. Op maandag t/m vrijdag wordt in het winkelcentrum schoongemaakt van ca. 9 uur tot ca. 16 uur door twee medewerkers. De medewerkers zijn uitgerust met knijpers en afvalzakken. In het winkelcentrum zijn dan relatief weinig bezoekers. Meer bezoekers zijn er op de koopavonden en in de weekenden.

Het project heeft geen directe relatie met andere organisatieonderdelen. De kosten bedragen ca. € 10.000 per jaar. Dit zijn de personeelskosten voor de twee medewerkers. Er is nog niet intern of extern over het project gecommuniceerd. Dit staat binnenkort wel te gebeuren. DHV heeft de objectieve schoonheid (schouwen, CROW-methodiek) en de subjectieve schoonheid (schoonheidsbeleving, interviews) vooraf (juli 2008) en na verloop van tijd (maart 2009) gemeten en hierover in mei 2009 een rapport opgesteld.

4.2 Opzet en uitvoering van het project

Het project is opgezet omdat de gemeente veel klachten kreeg over de schoonheid van het winkelcentrum, terwijl er toch veel werd geïnvesteerd in het schoonhouden van het gebied. Als probleem is geformuleerd dat de gebruikers van het winkelgebied ontevreden zijn over de schoonheid ervan. De doelstelling was de tevredenheid te verhogen.

De geplande extra inzet in het winkelcentrum heeft daadwerkelijk plaatsgevonden. Het project is door DHV met metingen van schoonheid (schouwen) en schoonheidsbeleving (interviews) vooraf en na verloop van tijd gemonitord. Deze monitoring heeft als resultaten opgeleverd dat het winkelcentrum objectief gezien aanzienlijk schoner is geworden (van CROW-score 3,5 in juli 2008 naar een score van 3,9 in maart 2009), maar dat de schoonheidsbeleving tegelijkertijd veel minder sterk is verbeterd (van 2,9 in juli 2008 naar 3,0 in maart 2009). Naar een vermindering van het aantal klachten over de schoonheid van het winkelcentrum is (nog) niet gekeken.

Geconcludeerd wordt dat de doelstelling voor wat betreft de objectieve schoonheid is gehaald, maar voor wat betreft de subjectieve schoonheid (schoonheidsbeleving) mogelijk niet.

Den Haag wil nu onderzoeken of het inzetten van de reinigingsmedewerkers op zaterdag en zondag, als het winkelcentrum de meest bezoekers heeft, wel het gewenste effect heeft. Het project heeft tot op heden een tijdelijk karakter, maar er zijn plannen om deze aanpak permanent te maken en ook voor andere winkelcentra in de stad te gaan implementeren.

4.3 Inzet en kosten

De medewerkers worden ingezet met gebruik van gesubsidieerde arbeidsplaatsen. Met de inzet van twee medewerkers op alle dagen van de week, met uitzondering van de zondagmorgen zal een bedrag van ongeveer € 15.000 op jaarbasis zijn gemoeid.

Hier staan ook besparingen tegenover omdat de veegwagen minder wordt ingezet. Voor de komst van de speciale medewerkers werd de veegwagen iedere maandagochtend gedurende ca. 4 uur ingezet. Met de speciale medewerkers is deze inzet gereduceerd tot 1 uur per week. Als wordt gerekend met een tarief van € 50/uur voor de veegmachine (€25/uur voor de veegwagen + €25/uur voor de bestuurder) bedraagt de besparing ca. € 7.500/jaar.

4.4 Schoonheid

Op donderdag 24 juli 2008 en donderdag 12 maart 2009 zijn er door het adviesbureau DHV locatieonderzoeken uitgevoerd in het winkelcentrum Ypenburg. Op 18 locaties in en rondom het winkelcentrum is beide keren een zwerfafvalmeting uitgevoerd. Tijdens deze meting is er gekeken naar de hoeveelheid zwerfafval en naar de aanwezige afvalbakken.

De vervuiling door zwerfafval op verharde en onverharde ondergrond voor grof en fijn zwerfafval is geanalyseerd. De waarden in tabel 4.2 geven de gemiddeld gemeten schoonheidsgraden weer. Uit de tabel blijkt dat winkelcentrum Ypenburg tijdens de meting in maart 2009 bijna een halve schoonheidsgraad hoger scoort dan in juli 2008. Dat is een sterke verbetering.

**Tabel 4.2 -
Gemeten schoonheidsgraden**

Winkelcentrum Ypenburg					
Locatie	verhard		onverhard		Totaal
	grof	fijn	grof	fijn	
SCORE Meting juli 2008	3,7	3,4	3,5	3,5	3,5
SCORE Meting maart 2009	4,1	3,8	3,9	3,8	3,9
Verschil (mrt - juli)	0,4	0,3	0,4	0,4	0,4

Tijdens de onderzoeken bleek de gemiddelde vulgraad van de afvalbakken 39% (juli 2008) en 42% (maart 2009). Er zijn bij geen van beide metingen volle afvalbakken aangetroffen. Hiermee voldoet de lediging van de afvalbakken in Ypenburg aan kwaliteitsniveau A uit de CROW leidraad over afvalbakken.

4.5 Waardering

Aan de bewoners van stadsdeel Ypenburg is voorafgaand aan de inzet van de twee speciale reinigingsmedewerkers (in juli 2008) en na een periode met de speciale medewerkers (in maart 2009) gevraagd hoe zij de schoon- en netheid van het winkelcentrum Ypenburg ervaren. Dit is gedaan door middel van een uitgebreide vragenlijst die de mensen ofwel ter plekke in het winkelcentrum is afgenomen of die ze thuis hebben ingevuld en opgestuurd.

Voor een belangrijk deel leverde de respons in maart 2009 dezelfde resultaten op als in juli 2008. Hieronder wordt kort ingegaan op de belangrijkste verschillen.

Tabel 4.3
Respons onderzoek

	Meting 1 (juli 2008)	Meting 2 (maart 2009)
Aantal respondenten	47	87
Verdeling man / vrouw	36% / 64%	18% / 82%

Een aantal dingen vallen op ten aanzien van de beleving van de mensen:

- Bij de 2^e meting worden winkelgebieden minder sterk gezien als gebied met het meeste zwerfafval (van 77% naar 63%).
- Op de vraag of mensen zelf een bijdrage willen leveren aan het schoonhouden van de openbare ruimte is men erg positief. Bij de eerste meting wil 62 % dat wel en bij de tweede meting antwoordt zelfs 74% met ja. Ook dit is een verbetering.
- Op de vraag of men vaak gemeentereinigings ziet antwoord men positief. Bij beide metingen geeft 59% aan dit regelmatig te zien. Hoewel de score op zich voor beide metingen goed is, valt het wel op dat de periode van public presence de zichtbaarheid van de gemeentereiniging niet verhoogd heeft.

De beleving van het winkelcentrum verbeterde tussen juli 2008 en maart 2009 licht omhoog van 2,9 naar 3,0. Deze kleine verbetering van de beleving valt tegen als in ogenschouw wordt genomen dat de objectieve schoonheid veel sterker is verbeterd (zie tabel 4.4).

Uit de tabel is te zien dat de beleving een stuk lager is dan de objectieve score. Dit is een beeld dat uit veel van dit soort onderzoeken naar voren komt. Wat echter nog meer opvalt is dat de beleving bijna los lijkt te staan van de objectieve schoonheid. Zowel bij de eerste als tweede meting is de beleving ongeveer 3 (ofwel B).

Tabel 4.4
Resultaten metingen

Meting	Objectief (= gemeenten schoonheid)	Subjectief (= beleving)	Subjectief - objectief
Juli 2008	3,5	2,9	- 0,6
Maart 2009	3,9	3,0	- 0,9

Om te proberen ook in de beleving van het winkelcentrum een positief effect te behalen heeft het stadsdeel besloten de proef voort te zetten met een aanpak die voor de gebruikers van het winkelcentrum veel zichtbaarder is.

Vanaf medio 2009 wordt er ook op de zaterdagen overdag en de zondagmiddagen in het winkelcentrum schoongemaakt door de twee speciale medewerkers in oranje hesjes. In maart 2010 voert DHV weer een meting uit naar de beleving van de schoonheid in het winkelcentrum. Uit deze meting moet blijken of de beleving van het winkelcentrum door de inzet op koopavonden en op zaterdagen verder verbetert.

4.6 Gedrag

Hoewel het gedrag van de gebruikers van het winkelcentrum niet direct is gemeten, zijn er wel aanwijzingen dat het gedrag van de bezoekers van het winkelcentrum is verbeterd en dat er dus van de inzet van de speciale medewerkers een preventieve werking uitgaat. Dit valt onder andere op te maken uit:

1. de cijfers over de schoonheid in het gebied;
2. de klachten die de gemeente ontvangt via het klachtenmeldsysteem;
3. de reacties van bezoekers en winkeliers.

Dit wordt hieronder kort toegelicht.

ad 1. de cijfers over de schoonheid van het gebied

In figuur 4.1 zijn de resultaten gepresenteerd van de schoonheidsmetingen in het stadsdeel uit de week van 12-19 oktober 2009. Op 12 van de 15 punten was het zo schoon dat de hoogste redelijkerwijs mogelijke score werd uitgedeeld. Slechts op 3 plaatsen was het beeld iets minder goed. Een zo goed beeld kan deels het gevolg zijn de extra inzet, maar moet ook worden verklaard door goed gedrag van de bezoekers van het stadsdeel.

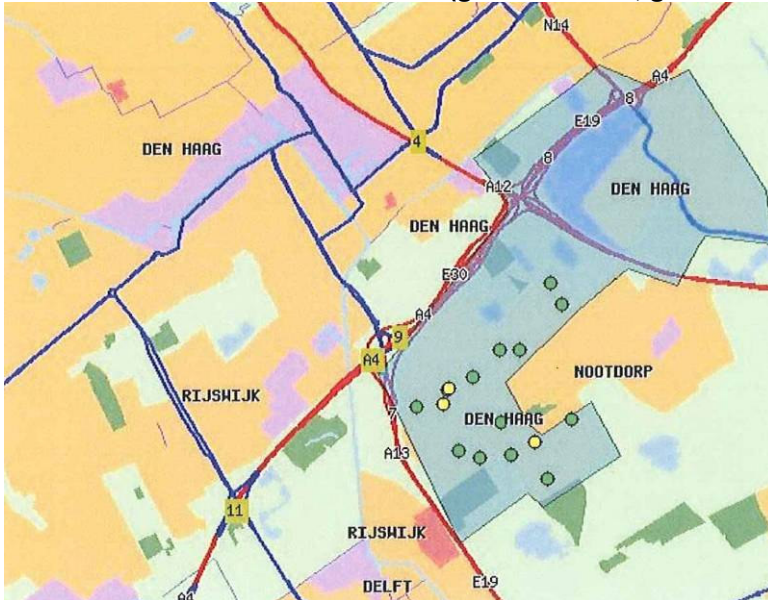
ad 2. de klachten die de gemeente ontvangt via het klachtenmeldsysteem

Sinds de inzet van de speciale medewerkers is er geen klacht meer ontvangen. Bij navraag geven winkeliers ook aan tevreden te zijn over de schoonheid van het winkelcentrum.

ad 3. de reacties van bezoekers en winkeliers

De medewerkers die de schoonmaakwerkzaamheden in het winkelcentrum verzorgen krijgen complimenten van de bezoekers en winkeliers van het centrum.

**Figuur 4.1 -
Resultaten van schoonheidsmetingen in stadsdeel Ypenburg
in de week van 12-19 oktober 2009 (groen = A of 4, geel = B of 3)**



4.7 Verworven inzichten

De doelstelling van de extra inzet is bereikt voor wat betreft de objectieve schoonheid. Voor wat betreft de schoonheidsbeleving is dit mogelijk nog niet het geval. Voor de betrokkenen is duidelijk dat de gerealiseerde positieve effecten zijn toe te schrijven aan de nieuwe manier van meer zichtbaar reinigen. De gemaakte kosten worden als gering aangemerkt ten opzichte van de effecten die zijn behaald.

5 NEDTRAIN - DE MOBIELE SCHOONMAKERS VAN CARE ON TRACK

5.1 Projectomschrijving

Met het project Care on Track (COT) introduceert NedTrain mobiele schoonmaakteams, die meereizen met de trein om tijdens de rit afval te verwijderen, kranten op te ruimen, vlekken weg te poetsen en ruiten schoon te maken. Op een tiental verschillende trajecten worden sinds eind 2008 zo'n 240 treinen overdag tijdens de rit gereinigd. Op elk traject worden twee schoonmakers ingezet, ieder op een aparte trein. In totaal zijn dus twintig mobiele schoonmakers actief. Zij werken van maandag t/m vrijdag tussen 8:00 en 17:00 uur (buiten de spitsen) en worden

door NedTrain ingehuurd via een contractpartner die ook de reiniging van de treinen op de keerpunten verzorgt. De mobiele schoonmakers maken gebruik van een vuilniszak (in sommige materieelsoorten kleine vuilniszakken, die later in grote zakken verzameld worden), een spray en een doekje.

Het Care on Track project wordt uitgevoerd onder de verantwoordelijkheid van NedTrain. NS Reizigers en NS Poort ondersteunen hierin.

De kosten voor het project zijn de kosten voor de inzet van de mobiele schoonmakers. Deze worden geraamd op € 13.000 per maand (op basis van 21,67 werkdagen/maand, 20 personen per dag, 8 werkuren/dag, uurtarief € 30/uur).

Het project is intern voornamelijk richting conducteurs gecommuniceerd. Extern is gecommuniceerd via kleding, advertenties, een actie op de treinen en via de week van Nederland Schoon.

5.2 Opzet en uitvoering van het project

Om de treinen goed schoon te houden is soms op de keerpunten onvoldoende tijd en/of is de afstand/tijdsduur tussen twee keerpunten te groot. Er is in 2008 onderzocht hoe het schoonhouden van de treinen kon worden verbeterd. Hierbij is ook gekeken naar alternatieven.

Alvorens er gestart is met Care on Track heeft een Taak Risico-analyse plaatsgevonden om uit te zoeken wat wel en niet gedaan mag worden op een rijdende trein, in verband met veiligheid. Hieruit is, in samenwerking met instandhoudingsmanagement, een werkprogramma ontstaan, dat ervoor zorgt dat de werkzaamheden veilig zijn voor de schoonmaker en het materieel. Zoals Care on Track toen opgezet is, loopt het nog steeds.

Figuur 5.1 -
De mobiele schoonmaker van 'care on track'



Bron: www.OVnieuws.info

5.3 Verworven inzichten

Het project heeft nog weinig eigen metingen van resultaten. Voor de evaluatie van het project zijn data gebruikt, die NS ook zonder het project al genereert (o.a. klanttevredenheids-onderzoek). De eerste projectresultaten leren dat Care on Track positief beoordeeld wordt door de reiziger. Opvallend daarbij is: des te socialer de schoonmaker, des te hoger de klanttevredenheid. Daarnaast is te zien dat de trein schoner op zijn eindpunt aankomt.

Voor de voortzetting van het project wil NedTrain graag van andere partijen leren over services naar reizigers toe (o.a. Servex met Railtenders, buitenlandse partijen). Daarnaast wil NedTrain de effecten van Care on Track meer concreet gaan meten en hierop het verdere beleid baseren en implementeren.

De verwachting is dat Care on Track ook in de toekomst onderdeel zal uitmaken van de diensten van NedTrain en dat deze dienst later in het jaar een meer definitieve vorm krijgt.

6 GEMEENTE ROTTERDAM - DE COWCONTAINER

6.1 Projectomschrijving

Een achttal ploegen met zogenoemde cowcontainers² worden op vrijdag t/m zondag in winkelcentra ingezet om de stad zichtbaar schoon te houden (zwerfvuil pikken en afvalbakjes ledigen). De cowcontainer is een soort bakfiets uitgerust met een blauw-witte minicontainer waar op de deksel een polyester koeienkop is bevestigd. Wanneer de deksel wordt geopend kan de medewerker de container een loeiend geluid laten produceren (aantrekkingskracht op kinderen). Bij iedere cowcontainer loopt iemand uitgerust met een papierknipper. Iedere cowcontainerploeg bestaat dus uit twee mensen.

De cowcontainerploegen maken gebruik van knijpers en zakken met ringen. De inzameldienst van Roteb haalt het verzamelde afval op.

Het project met de cowcontainers vindt sinds mei 2004 plaats in het stads/winkelhart van Rotterdam op publiekslocaties (Lijnbaan, Beursplein, Coolingsingel etc.) en maakt sindsdien een vast onderdeel uit van de weekendinzet. Daarnaast vindt inzet plaats bij sommige evenementen. De ploegen met cowcontainers worden ingezet op momenten dat gebruikelijke reinigingstechnieken storend zijn voor het publiek. Het deel van de stad dat met de cowcontainers wordt bediend is moeilijk in oppervlakte uit te drukken. In ieder geval wordt het A1-winkelgebied van het centrum en de directe omgeving bediend.

6.2 Opzet en uitvoering van het project

Het ontstaan van het project in 2004 is het resultaat van de inzet van een "stadsmarinier" (dit zijn hoge ambtenaren, zie inzet op volgende bladzijde). In die tijd had de stad veel overlast van verslaafden en waren de straten vuil. Hierdoor voelde men zich in de stad onveilig. Het idee was om de veiligheid in de stad te bevorderen door (voormalig) dak- en thuislozen en (ex-)verslaafden een zinvolle dagbesteding te bieden. Een ander uitgangspunt van het project was om de aandacht van het publiek te vestigen op het schoonhouden van de buitenruimte. De Stadsmarinier heeft het contact tot stand gebracht tussen de reinigingsdienst (Roteb) en de instellingen die betrokken zijn bij de begeleiding van dak- en thuislozen en verslaafden (Centrum voor Dienstverlening en Nico Adriaan Stichting). Ook heeft de Stadsmarinier de eerste financiering van het project verzorgd. De financiering zou later worden overgenomen door de

Figuur 6.1 -
De cowcontainer in Rotterdam



Foto: Elly van der Meer

² Cowcontainer wordt als één woord geschreven, dus zonder spatie of verbindingsstreepje. Hiermee is het project ook op internet goed vindbaar.

“Ondernemersfederatie Rotterdam City”, maar dit is nooit gebeurd. Inmiddels draait Roteb volledig op voor de kosten.

De cowcontainers worden in de eigen werkplaats van Roteb gemaakt. Een impressie van het project met de cowcontainers is te vinden op de website <http://www.aanpakken.videodemo.nl/>. In aflevering 44 van het Rotterdamse programma “Aanpakken!” worden de cowcontainers als onderwerp behandeld.

De Rotterdamse Stadsmariniers

Sinds 2003 kent Rotterdam omwille van de veiligheid een twaalfstal “stadsmariniers”. Zij zijn benoemd onder het motto ‘de beste mensen voor de slechtste wijken’. Het zijn hoge ambtenaren met een eigen budget, die los van deelgemeentes of diensten opereren en rechtstreeks verantwoording afleggen aan het college van B&W en de Stuurgroep Veilig. Het zijn breekijzers, smeerolie en trekkers tegelijk. Meer informatie over de stadsmariniers is te vinden op de website van de gemeente (www.rotterdam.nl).

Het gebied dat het project bedient is gedurende de looptijd ervan bijgestuurd op basis van meldingen over de buitenruimte. Inmiddels is de inzet van de cowcontainers tot de vaste inzet van Roteb gaan behoren.

Heel belangrijk voor het succes van het cowcontainers-project is dat ook de directe aansturing van de (voormalig) daklozen en (ex-)verslaafden vanuit de eigen kring (dus ook (voormalig) daklozen en (ex-) verslaafden) wordt verzorgd. Het mogen werken in een cowcontainer-ploeg is een voorrecht, waarvoor een (voormalig) dakloze of (ex) verslaafde alleen maar in aanmerking komt als duidelijk is dat hij/zij een betrouwbare arbeidskracht is, die in zijn/haar werkgebied blijft en onder werktijd geen andere dingen doet. Een groot deel van de ploeg die wekelijks wordt ingezet bestaat uit mensen die dit al jaren doen.

6.3 Inzet en kosten

De inzet van de cowcontainer-teams op koopavonden en in de weekenden kost Roteb ca. € 60.000 per jaar. Deze kosten zijn voor ca. 90% personeelskosten en voor 10% kosten van materieel.

De personen die voor de cowploegen worden ingezet krijgen dagelijks achteraf contant betaald. Dit wordt verzorgd vanuit de instellingen die deze personen begeleiden. Ze krijgen € 15 voor 6 uur werken.

**Figuur 6.2 -
De cowcontainers in Rotterdam**



Bron: www.cowcontainer.ruimtop.nl

Dit werken van (voormalig) daklozen en/of (ex-)verslaafden met een bovenwettelijke uitkering van € 15 per dag wordt in Rotterdam op meer plaatsen toegepast zoals onder andere ook bij RET en politie. In november 2009 heeft de gemeenteraad van Rotterdam echter besloten dat de toepassing van de bovenwettelijke uitkering vanaf 2010 wordt beperkt. Na 1 januari 2010 mogen deelnemers nog maar 2 dagen per week op deze manier werkzaamheden verrichten en de vergoeding bedraagt dan nog slechts € 7,50 per dag.

6.4 Schoonheid

De inzet van de cowcontainers was onderdeel van een groter pakket aan maatregelen. Er zijn geen aparte kwantitatieve doelstellingen gesteld voor de schoonheid van de omgeving en de beleving van de burgers als gevolg van de cowcontainers. Toen het project startte in 2004 was de stad aanzienlijk vuiler en ook onveiliger dan tegenwoordig. Met name om de veiligheid van de stad te verbeteren, is er een groot aantal initiatieven in gang gezet, waarvan het project met de cowcontainers er één is. Daarnaast zijn extra veeggrondes ingevoerd, is de politie-inzet verhoogd, is jeugdoverlast aangepakt enz.. Dit tezamen heeft ertoe geleid dat de stad in de afgelopen jaren veiliger en schoner geworden is. Een indicatie hiervoor zijn de productnormeringscijfers voor schoon die op een schaal van 1 tot 5 zijn opgelopen van 3,7 in 2004 naar 3,8 in 2006 en 4,2 in 2009 (bron: Gemeente Rotterdam, Centrum voor Onderzoek en Statistiek, Binnenstadmonitor 2009).

De begeleiding van de cowcontainer-medewerkers geeft aan dat de cowcontainerploegen op plekken schoonmaken waar de reguliere reiniging normaal gesproken niet komt, en dat de omgeving zo daadwerkelijk schoner wordt.

6.5 Beleving

De Omnibus-enquête die het Rotterdamse Centrum voor Onderzoek en Statistiek in 2009 heeft gehouden onder 17.500 inwoners laat zien dat veel Rotterdammers vinden dat de stad in de afgelopen 5 jaar veel schoner is geworden. Of het project met de cowcontainers hier actief aan heeft bijgedragen is niet bekend.

Veel betrokken partijen zijn enthousiast over het project. Het enthousiasme bij Roteb wordt onderschreven door het feit dat het project zonder subsidie al meer dan 5 jaar bestaat. Uit interviews met betrokkenen blijkt dat veel partijen, zoals de winkeliers, die zijn verenigd in de Ondernemers Federatie Rotterdam City en de organisaties die zich bezighouden met de opvang van dak- en thuislozen en verslaafden (o.a. Nico Adriaanstichting) grote waardering hebben voor de inzet van de cowcontainers. Bezoekers reageren vaak positief op de mensen die met de cowcontainers werken en negatieve kritiek krijgen de medewerkers met de cowcontainers eigenlijk nooit. Tot slot kunnen de cowcontainers door hun ludieke uiterlijk en het loeiende geluid ook rekenen op veel waardering bij kinderen.

6.6 Gedrag

Of het project met de cowcontainers ertoe leidt dat de bezoekers van de Rotterdamse binnenstad zich beter gedragen en minder afval op de grond gooien is niet onderzocht. Wel liet één van de berijders van de cowcontainer (Alex Kok) in 2005 weten: "Ik werk al vanaf het begin

mee, dat is anderhalf jaar. Toen waren de straten veel smeriger dan nu. We zagen regelmatig dat mensen het vuil naast de prullenbakken gooiden. Nu beseffen ze dat wij er zijn en dat we moeite doen om de straat schoon te maken. Daar houden ze rekening mee, ze gooien veel minder op straat. Ik denk dat de hoeveelheid vuil met zestig procent is afgenomen”.

6.7 Verworven inzichten

Het project met de cowcontainers heeft een grote Rotterdamse historie. Het is een goed draaiend systeem dat enerzijds zichtbaar de stad schoonhoudt en anderzijds (voormalig) daklozen en (ex-)verslaafden aan een zinvolle dagbesteding helpt. Het project heeft er toe geleid dat de stad op de plaatsen waar de cowcontainers ingezet worden ook daadwerkelijk schoner is geworden en dat het veel positieve reacties oplevert bij burgers, winkeliers en de mensen met de cowcontainers. Roteb werkt met deze inzet in de winkelgebieden tegen geringe kosten aan een schone omgeving en werkt met het project ook aan haar imago. Met het project van de cowcontainers neemt Roteb op meerdere fronten haar verantwoordelijkheid.

7 GEMEENTE ROTTERDAM - VERSCHOVEN WERKTIJDEN

7.1 Omschrijving

Het project van de verschoven werktijden speelt zich af in Rotterdam Centrum. De deelgemeente Stadscentrum kent ca. 30.000 inwoners, heeft een aantal winkelgebieden en ook vrij veel kantoren (er zijn ca. 80.000 mensen in de deelgemeente werkzaam). Een plattegrond van de deelgemeente Stadscentrum is weergegeven in figuur 7.1.

**Figuur 7.1 -
Plattegrond Rotterdamse deelgemeente Stadscentrum**



Roteb houdt de openbare ruimte van het centrumgebied schoon met medewerkers die overdag werken tot 15 of 16 uur. In 2008 werd door metingen duidelijk dat de schoonheid op straat in het centrum van Rotterdam in de namiddag/avond niet goed was. Uit schouwgegevens die in de maanden mei t/m september van 2008 gedurende een week per maand in de namiddag/avond werden uitgevoerd bleek dat de schoonheid in die periode van de dag veel lager was dan eerder op de dag. Scores voor zwerfafval zijn vastgelegd op een schaal van 1 (heel vuil) tot 5 (heel schoon) (zie voor meetresultaten tabel 7.1).

Het werd hierdoor duidelijk dat meer inzet na 15:00 uur gewenst was. Dit had met name betrekking op maandag t/m vrijdag omdat er in de weekenden aanvullende inzet is van andere partijen. Er werd besloten in de maanden juni t/m oktober van 2009 in een deel van de deelgemeente een proef uit te voeren, waarin een gedeelte van de inzet (20 medewerkers) overdag door de week zou worden verplaatst naar de namiddag/avond. Het beoogde resultaat van de proef was het schoonverschil tussen overdag en 's avonds te reduceren van 0,82 (zie tabel 7.1) in de zomerperiode van 2008 tot maximaal 0,35 in de zomerperiode van 2009.

De evaluatie met de coördinatoren van de proef laat zien dat de uitvoering een succes was. Het bleek goed mogelijk op vrijwillige basis kandidaten voor de verschoven diensten te vinden. Ook vond men het werken met de verschoven diensten over het algemeen goed uitvoerbaar.

De omgeving werd sinds de inzet significant schoner. Opvallend was dat het niet alleen in de namiddag schoner werd maar ook overdag. (eigenlijk logisch want er verwaait ook minder zodat het ook de volgende ochtend makkelijker op te ruimen is).

De coördinatoren geven verder aan dat het effect verbeterd kan worden door:

- de inzet van een kleine elektrische veegwagen (ISAL) in het eerste uur na winkelsluiting;
- de Glutton (worden waarschijnlijk aangeschaft) van 14:00 tot 22:00 uur in de winkelstraten en op terrassen.

7.2 Inzet en kosten

Roteb werkt in het centrum met ca. 40 reinigingsmedewerkers en ca. 120 medewerkers van buurtserviceteams (BST). Voor de proef met verschoven diensttijden is aan een groot deel van de BST-medewerkers van deelgemeente Stadscentrum gevraagd om hun normale dienstrooster (van ca. 8:00 tot 16:00 uur gedurende de maanden mei t/m oktober van 2009 om te ruilen voor een rooster waarin wordt gewerkt van 14:00 tot 22:00 uur.

De buurtserviceteams zijn het resultaat zijn van een werkgelegenheidsvoorziening van de gemeente. De verdiensten van de BST-ers zijn over het algemeen niet hoog. Deelname aan het rooster met verschoven diensttijden leverde per medewerker ca. € 360 per maand extra op. Van de ca. 100 BST-ers die zijn benaderd, hebben er ca. 25 vrijwillig aangegeven aan de proef te willen meedoen. Hieruit zijn er 20 geselecteerd.

De proef met verschoven diensttijden is zo opgezet dat er geen extra inzet is gepleegd. Wel waren er door de toeslag op de andere uren extra kosten. Dit ging om ca. € 36.000 (€ 360 per persoon per maand x 20 personen x 5 maanden). Als het werken met de verschoven diensten in de toekomst wordt voortgezet is het waarschijnlijk mogelijk mensen aan te nemen op basis van werktijden van 14:00 tot 22:00 uur. De kosten voor de toeslagen kunnen hierdoor worden gereduceerd. De coördinatoren van Roteb gaven aan ook in de wintermaanden met verschoven diensttijden te willen werken. Deze ploeg zou dan kleiner kunnen zijn (niet 20 maar 15 medewerkers).

7.3 Schoonheid

In tabel 7.1 is de schoonheid vergeleken tussen de tijd voor de invoering van de verschoven werktijden en erna.

Ten opzichte van 2008 zijn de gebieden in 2009 gemiddeld 0,25 punt schoner geworden.

Uit de tabel blijkt dat het gestelde doel om het verschil tussen de dag- en de namiddag/avondperiode te verkleinen niet is gehaald. Echter de schoonheid blijkt over de hele dag te verbeteren, wat natuurlijk ook een succes is. Zowel overdag als 's avonds is het schoonheidsniveau gestegen met 0,25 punt.

**Tabel 7.1 -
Overzicht van schoonheidsmetingen overdag en in namiddag/avond 2009**

	2008 overdag (productnormeringscijfers) (1)	2008 namiddag/avond	2009 overdag (productnormeringscijfers) (1)	2009 namiddag/avond	verbetering dag/avond 2009 t.o.v. 2008	verschil tussen dag en namiddag/avond 2008	verschil tussen dag en namiddag/avond 2009
gemiddelde score	3,98	3,16	4,24	3,41	0,25	0,82	0,83
(1) De productnormeringscijfers komen tot stand door samenwerking tussen bewoners, Centrumraad en diensten. Zij kunnen iets afwijken van de cijfers die door de Werkmij in opdracht van de Stadsmarinier zijn gemeten in de namiddag/avond doordat er op andere tijden en door andere mensen wordt gemeten.							

Een neveneffect van de proef met de verschoven diensttijden is dat het proefgebied in de vroege ochtenden met name op dinsdagen en woensdagen schoner is dan in de reguliere situatie, waarmee de hogere schoonheidsgraad overdag deels kan worden verklaard. Op donderdagen en vrijdag is het effect minder omdat er op woensdagen en donderdagen ook na 22:00 uur nog vrij veel activiteit in het proefgebied is.

7.4 Beleving

De BST-coördinatoren van de proef met verschoven diensttijden geven aan dat de proef door de gebruikers van de openbare ruimte, de winkeliers en de bewoners in het gebied positief wordt gewaardeerd. Regelmatig worden BST-medewerkers die in de namiddag en avond in het gebied werken, aangesproken door mensen die hen een blijk van waardering geven. Roteb concludeert zelf dat het ook belangrijk is te kijken naar de subjectieve beleving van bewoners en ondernemers. Uitkomsten die Roteb heeft verkregen uit enquêtes welke zijn gehouden bij de winkeliers die meedoen aan de pilot "ophalen bedrijfsafval centrum" laten zien dat het merendeel van de winkeliers het schoner vindt op straat. Dit resultaat is waarschijnlijk mede te danken aan de proef met de verschoven diensttijden. Uit de contacten met bewoners en Centrumraad ontvangt Roteb eveneens positieve signalen. Er is geen uitgebreid onderzoek gedaan naar de beleving bij burgers.

7.5 Gedrag

De coördinatoren van de BST-teams die in de namiddag en avond hebben gewerkt geven zelf aan dat zij wel de indruk hebben dat mensen in de openbare ruimte minder zwerfafval veroorzaken als de BST-teams actief zijn, maar een cijfermatige onderbouwing hiervan is er niet.

7.6 Kritische succes factoren

In de evaluatie en de gesprekken die Giraf Results met Roteb voerde, werden de volgende kritische succes factoren voor de proef met verschoven diensttijden aangevoerd:

- *vrijwillige deelname*
De BST-coördinatoren gaven aan dat vrijwillige deelname van groot belang is voor een goed resultaat. Verwacht wordt dat de motivatie van medewerkers veel minder is bij een verplichte deelname, bijvoorbeeld op basis van een verplicht dienstrooster waarin op tourbeurt een namiddag/avonddienst moet worden vervuld.
- *behalen aansprekende resultaten*
De schoonheid van de omgeving is met 0,25 gestegen. Opvallend was dat deze stijging zowel in de namiddag als ook in de ochtend is opgetreden. Ook kreeg men positieve reacties van het publiek en de winkeliers.
- *enthousiasme bij voortrekker*
Binnen de organisatie van Roteb bepaalt de “deelgemeente coördinator reiniging” of er al dan niet gewerkt wordt met verschoven werktijden. Enthousiasme onder deze coördinatoren is dus cruciaal voor verdere uitbreiding naar de andere deelgemeenten.

8 GEMEENTE SOEST – RAPPORTCIJFERS VOOR ZWERFAFVAL

8.1 Projectomschrijving

In de gemeente Soest is het project ‘Rapportcijfers voor zwerfafval’ uitgevoerd. De opzet was om aan inwoners van Soest zichtbaar te maken hoe schoon hun wijk objectief gezien is. Inwoners worden hierdoor geprikkeld om hun mening hierover te vormen (“Is onze wijk schoon genoeg?”).

Door middel van monitoring volgens het landelijke systeem (CROW) werd de objectieve schoonheidsgraad per wijk bepaald. Dit werd vervolgens omgezet in een rapportcijfer (1-10). Deze rapportcijfers werden via borden langs de weg kenbaar gemaakt aan de inwoners. Voor het eerst gebeurde dit in oktober 2008. Daarna in het voorjaar van 2009. Bij de 1e keer werden er huis-aan-huis kaartjes verspreid waarbij melding werd gemaakt van de borden en de bedoeling ervan. Tevens werd de gelegenheid geboden om iemand haar/zijn ‘schone groeten’ te wensen.

In elke wijk is gemeten en de resultaten werden vertaald in een rapportcijfer. De gemeenteraad heeft bepaald dat elke wijk gemiddeld minimaal een 8 moet scoren. Deze communicatieactie was onderdeel van het plusproject Zwerfafval dat liep van 1 november 2006 tot 1 november 2008. Het had betrekking op de gehele gemeente Soest (circa 45.500 inwoners).

Figuur 8.1 –
Het plaatsen van borden met een rapportcijfer voor zwerfafval in de wijk



Foto's: Website gemeente Soest en Werken aan een schoner Nederland

Het project is voorbereid door een projectgroep. Het ontwerpen en produceren van zowel de borden als de ansichtkaarten is uitgevoerd door een externe communicatieadviseur. De opzichters buitenruimte hebben de rapportcijfers aangeleverd en het ophangen en weghalen van de borden is uitgevoerd door het serviceteam.

Het volgende materieel is ingezet: borden, ansichtkaarten, monitoringsprogramma en handhels ten behoeve van de monitoring. RMN, Eemfors en de wijkbeheerteams werden geïnformeerd.

Het project heeft € 10.000 gekost. Deze kosten zijn als volgt gespecificeerd (alle kosten inclusief BTW):

- aanschaf 40 borden + materiaal € 1.500
- vormgeving/tekst/productie borden/folders € 1.800
- productie folders € 2.900
- bezorging folders € 3.800

Er is zowel intern als extern over het project gecommuniceerd. Daarnaast is een rapportage van het project opgesteld.

8.2 Opzet en uitvoering van het project

De opzet van het project was om te communiceren met inwoners over de bereikte resultaten ("laten zien") van het schoonmaken van de omgeving en inwoners te "betrekken" bij de aanpak van zwerfafval. Analoog aan de methode van politie om terugkoppeling te geven aan inwoners over het aantal (auto)inbraken in de afgelopen maand per wijk.

Het probleem is van te voren in kaart gebracht en is als volgt geformuleerd: te weinig bekendheid van inwoners met inspanningen die door gemeente en diverse aannemers wordt geleverd leidt tot een relatief lage perceptie. Er zijn vooraf ook alternatieven afgewogen zoals de opzet om een wedstrijd schoonste wijk van Soest te houden. Er is geen beleidsadvies over de te volgen aanpak opgesteld. De uiteindelijk gekozen werkwijze is vastgelegd in verslagen van de projectgroep.

8.3 Verworven inzichten

Het project is achteraf door de gemeente intern geëvalueerd. Hierbij zijn de inhoud van het project, het uitvoeringsproces, de geleverde prestaties en de bereikte effecten beoordeeld. De perceptie/reactie van bewoners tot slot is niet objectief gemeten. Er is wel zicht op het aantal meldingen of ansichtkaarten dat de gemeente ontvangen heeft naar aanleiding van deze actie.

De gemeente concludeert dat de doelstelling van het project is gehaald. De opzet was immers om aan de inwoners van Soest zichtbaar te maken hoe schoon hun wijk is. Als kanttekening hierbij wordt opgemerkt dat de borden niet te lang moeten hangen. Dit zou maximaal 6 weken kunnen zijn. Hierna zou de attentiewaarde vervallen en zouden ze gaan irriteren.

Over de uitvoering van het project zijn betrokkenen tevreden. De kwaliteit van de geleverde prestaties was goed en de folders en borden zagen er goed uit.

De gemeente beoordeelt de verhouding tussen de gemaakte kosten en de gerealiseerde beoogde effecten als minder goed. Er worden naar de mening van betrokkenen vrij hoge kosten gemaakt voor een eenmalige actie, die slechts een kortstondige opleving van de betrokkenheid van inwoners met het onderwerp zwerfafval als verondersteld effect heeft. Het project heeft binnen de gemeente daarom ook niet geleid tot een blijvend andere aanpak.

9 GEMEENTE UTRECHT - BELEVINGSBESTEKKEN

9.1 Projectomschrijving

Gemeente Utrecht doet een onderzoek naar de mogelijkheden om communicatie en zichtbaarheid in te zetten om de beleving van de bewoners ten aanzien van zwerfafval positief te beïnvloeden. Dit onderzoek wordt begeleid door Tauw. Er zijn drie pilot-projecten waarvan er twee zijn uitgevoerd. De derde volgt in de eerste helft van 2010. Voor de keuze van de opzet van de pilots hebben expert-meetings plaatsgevonden waaraan onder andere gemeentes, Agentschap NL en Stichting Nederland Schoon hebben deelgenomen.

In Zuidwest Utrecht (de wijken Tolsteeg en Hoograven, tezamen ca. 14.500 inwoners) werd de "zichtbaarheid van de inzet" vergroot. Nadat de veegploegen een straat hadden schoongemaakt ontvingen de huishoudens een kaartje met de tekst "Uw straat is weer geveegd". Daarnaast werd zichtbaar geveegd tijdens koopavonden en weekmarkten.

In Leidsche Rijn (de wijken Langerak en Parkwijk, tezamen ca. 15.000 inwoners) liep een pilot om de "zichtbaarheid van het resultaat" te vergroten door middel van een communicatiecampagne over de (behaalde) schoonheidsgraden. Bewoners werden gefeliciteerd en bedankt voor het resultaat in de wijk.

De extra inzet bestond in deze pilots uit handmatige reiniging (1 fte). Daarnaast gebruikte men een klein inzamelvoertuig op marktdagen van 9-15 uur en op koopavonden van 17-21 uur.

Het project is gesubsidieerd vanuit het Subsidieprogramma Aanpak Zwerfafval en is in uitvoering. Het totale project kost € 145.000. Hiervan is € 75.000 voor de eerste twee pilots, het restant is voor de derde pilot en de eindevaluatie. Over het project is vrijwel uitsluitend intern gecommuniceerd. Externe communicatie is beperkt om geen andere beïnvloedingsfactoren te creëren.

9.2 Opzet en uitvoering van het project

De motivatie voor het project was dat in 2007/2008 is gebleken dat de subjectieve waardering van de bewoner in Utrecht lager ligt dan de objectieve waardering van de feitelijke situatie. Daarnaast wil Stadswerken Utrecht de betrokkenheid van de bewoners bij de openbare ruimte vergroten en de mening positief beïnvloeden. Als middelen om dat te bereiken is op basis van de reeds beschikbare ervaringen (o.a. onderzoeken van het ingenieursbureau TAUW naar beleving) in de eerste twee pilots gekozen voor communicatie met bewoners en zichtbaarder vegen.

Voor de derde pilot is medio januari 2010 bepaald dat de opzet ervan zich gaat richten op de beleving van zichtbaar reinigen. Vragen die centraal komen te staan zijn o.a.:

- In hoeverre beïnvloedt het zichtbaar aanwezig zijn van reiniging de beleving van de schoonheid van de openbare ruimte bij passanten "enkele minuten" na het doorlopen van de betreffende straat (waar zichtbaar wordt gereinigd)?
- In hoeverre worden de resultaten van het onderzoek naar beleving beïnvloed door benaderingswijze/vraagstelling van het interview?

9.3 Verworven inzichten

Het project in Utrecht loopt nog. De resultaten van de eerste twee pilots laten nog geen eenduidige resultaten zien. De wijziging in de beleving is niet significant te noemen. Wel is de actie "zichtbaarheid van de inzet" beter opgemerkt dan de actie "zichtbaarheid van het resultaat". Ook is gebleken dat tevreden bewoners vaak als oorzaak opgeven dat ze de straatveger hebben gezien. Deze resultaten worden tezamen met de resultaten van de derde pilot verder uitgewerkt en worden in de loop van 2010 verwacht.

10 GEMEENTE VLIST - DE GLUTTON STRAATSTOFZUIGER

10.1 Projectomschrijving

De gemeente Vlist is vanaf mei 2009 meer zichtbaar gaan reinigen met een Glutton straatstofzuiger. Deze machine is eigenlijk een grote, zelfrijdende stofzuiger die is uitgerust met een 240 liter container waarin het vuil wordt opgevangen. De reiniger loopt naast de Glutton in plaats van dat hij er in zit, waardoor het geheel meer zichtbaar aanwezig is. Omdat de Glutton elektrisch wordt voortgedreven is hij geluidsarm en kan hij tijdens winkeltijden worden gebruikt in het winkel- en centrumgebied. Ook daardoor is hij meer zichtbaar voor het publiek. Tenslotte kan met dit apparaat makkelijk fijn zwerfafval worden opgeruimd.

De straatstofzuiger wordt binnen de gemeente Vlist ingezet in de kernen Haastrecht en Stolwijk. Deze twee kernen omvatten elk circa 4.500 inwoners zodat het totale projectgebied ruim 9.000 inwoners telt. De opzet was om de huidige straatveger met kar en bezem rendabeler te gaan inzetten zodat de frequentie van het machinaal vegen kon worden gehalveerd. Vervolgens wordt dan de besparing op het budget “machinaal vegen” besteed voor de aanschaf van de straatstofzuiger (Glutton). Deze opzet is geslaagd. De gemeente heeft een Glutton straatstofzuiger aangeschaft en een structurele bezuiniging op het budget machinaal vegen van € 3.000,- per jaar doorgevoerd. Het betreft de Glutton Electric type 2411.

Figuur 10.1 –
De Glutton straatstofzuiger zoals deze in de gemeente Vlist wordt ingezet



Foto: Brochure Glutton – www.glutton.com

De aanschaf van de Glutton Electric heeft € 15.000 gekost. Er is een bezuiniging van € 3.000 op jaarbasis gerealiseerd op het machinaal vegen. Uiteindelijk zal deze straatstofzuiger zichzelf terugverdienen uitgaande met een afschrijving in 7 jaar.

Over het project is intern gecommuniceerd met de gemeenteraad voor vaststelling van de begroting 2009. Daarnaast is er voor de aanschaf van de Glutton een advies voor het College van B&W opgesteld. Externe communicatie heeft alleen plaatsgevonden in de vorm van een nieuwsartikel in de streekbladen.

De reactie van bewoners op de inzet van de Glutton is niet gemeten, noch de bereikte schoonheid. Het project heeft wel geleid tot een blijvend andere aanpak. Tot op heden wordt er op een andere manier gewerkt.

10.2 Verworven inzichten

Met de Glutton wordt het fijne zwerfafval beter verwijderd. Het werk gaat ook efficiënter/snel en er kan een groter gebied mee worden bestreken. Door middel van de aanschaf van de straatstofzuiger is de hoeveelheid ingehuurde machinale veegcapaciteit structureel verminderd.

De capaciteit van de Glutton (actieradius) valt in de wijze waarop Vlist met de Glutton werkt tegen. Na ca. 10 tot 12 continue draaiuren moet de Glutton weer opgeladen worden. Gezien de aangegeven accupack-capaciteit van 1.000 laadcycli zal de accupack á € 1.500 al na 2 ½ jaar vervangen moeten worden in plaats van de vooraf aangegeven 5 jaar. Het idee van de fabrikant is juist om de Glutton in te zetten op moeilijk bereikbare plaatsen op straten, pleinen etc., waarbij van locatie naar locatie wordt gereden en de Glutton dus niet continue aanstaat. In dat geval hoeft er minder vaak opgeladen te worden. Dit is echter niet de praktijk in Vlist.

De verhouding tussen de kosten en de kwaliteit van de geleverde prestaties kan nog niet worden beoordeeld. Zoals eerder aangegeven heeft de evaluatie van het project nog niet plaatsgevonden.

Van de zichtbaarheid van deze reinigingsmethode mag echter worden verwacht dat deze zowel de perceptie als het gedrag positief beïnvloed.

Recent hebben grote gemeenten als Den Haag, Rotterdam en Almere belangstelling getoond voor het inzetten van vergelijkbare zuigmachines en deels is men daartoe ook al overgegaan.

11 GEMEENTE WESTLAND - BEELD/RESULTAATGERICHT WERKEN

11.1 Projectomschrijving

De gemeente Westland (ca. 99.500 inwoners) heeft bij de overgang naar resultaatgericht werken verschillende reinigingsmethodes uitgeprobeerd, waarbij men dacht vanuit de volgende principes:

- “Schoon houdt schoon”: In een vervuilde omgeving zijn burgers eerder geneigd om zwerfafval te veroorzaken. Daarom is het slimmer om tijdig op te ruimen. Dit betekent dat in een iets schonere omgeving al wordt opgeruimd. Hierdoor wordt er relatief meer handmatig en minder machinaal gereinigd.
- “Goed voorbeeld doet goed volgen”: Als de burgers zien dat de gemeente zich inzet voor een schone omgeving wordt ook het gedrag van de burgers beter. Daarom zet de gemeente in op meer zichtbaar reinigen.

Zichtbaarheid was wel een aspect dat meespeelde bij de overgang maar de effecten hiervan zijn niet afzonderlijk onderzocht. Hoofddoel van Westland was om slimmer een schonere omgeving te realiseren met een verbeterde beleving.

Uiteindelijk kiest men voor een mix van meer zichtbaar en machinaal reinigen, waarbij de inzet van veegmachines is teruggebracht en de inzet van meer zichtbaar handmatig reinigen is uitgebreid. Deze werkwijze heeft tot een significant schonere omgeving geleid en tot vooral positieve reacties en minder klachten van de bewoners.

Onder andere op basis van deze ervaringen wil de gemeente in het winkelcentrum en tijdens winkeltijden meer zichtbaar reinigen. Daartoe overweegt men sterk om een handbediende zuigmachine in te zetten in plaats van de “traditionele” veegmachine.

11.2 Opzet en uitvoering van het project

De Gemeente Westland beheert ca. 660 ha terrein. Hiervan is ca. 65% verhard. De reinigingsactiviteiten van Westland worden uitgevoerd door ca. 24 medewerkers. Ongeveer de helft van deze medewerkers is werkzaam bij de lokale sociale werkplaats. De medewerkers maken gebruik van 4 veegmachines, 4 dubbelcabine pick-ups, 4 enkel cabine pick-ups met veegvuilbak en 2 hondenpoepzuigers.

Om te bepalen op welke wijze het best slimmer kon worden gereinigd, heeft de gemeente op kleine schaal gedurende twee maanden een drietal werkmethoden uitgeprobeerd en met elkaar vergeleken op kosten en beeldkwaliteit. Ook is de beleving bepaald en zijn de klachten bijgehouden. De methoden waren:

- Methode 1 - frequentie gestuurd reinigen (week 6 t/m 9 van 2009);
- Methode 2 - handmatig vegen, zonder machinale inzet (week 10 t/m 13 van 2009);
- Methode 3, eerste experiment - resultaatgericht reinigen met machinaal vegen en handpicking (week 14 t/m 17 van 2009);

- Methode 3, tweede experiment - voortzetting van resultaatgericht reinigen, met verbeterde inzet van personeel en materieel (week 18 t/m 21 van 2009).

In tabel 11.1 is als voorbeeld een overzicht gegeven van de inzet en kosten van machinaal en handmatig vegen van een bepaalde kern.

Bij de overgang naar de nieuwe werkwijze zijn naast de eigen medewerkers betrokken: Oranjevond (algemene projectcoördinatie), AanZet/Spa (training van medewerkers) en de sociale werkplaats (deel personeelsbestand). Vanuit de gemeentelijke organisatie zijn bijdrages geleverd door:

- team Wijkbeheer voor monitoring en om de samenwerking te versterken, elkaar informeren om het beeld tot het gevraagde niveau te brengen;
- team Groen voor inventarisatie en overdracht van schoonmaakwerkzaamheden in het groen;
- woningbouwverenigingen voor afstemming en samenwerking om zwerfafval tegen te gaan, zoals het afsluiten van verzamelcontainers waardoor afvaltoerisme afneemt.

Winkeliers, horecaondernemers en supermarkten zijn benaderd voor het tegengaan van zwerfafval. Er is vooral intern over het project gecommuniceerd. Externe communicatie is nog wel voorzien.

Het resultaatgerichte reinigen (methode 3) gaf uiteindelijk de beste resultaten. Bij de invoering van resultaat gericht reinigen heeft men dan ook gekozen voor deze methode. Hierbij is ook een wijziging in het takenpakket van de reiniging doorgevoerd. Het verwijderen van zwerfafval uit het groen en slotvuil, dat eerst deel uitmaakte van de taken van Groenbeheer, is toegevoegd aan de taken van de reiniging.

Na de invoering van het resultaatgericht reinigen ligt er minder zwerfafval in het gebied dat de gemeente verzorgt. Voor de medewerkers is het werk veranderd. Ze werken integraler en doen meer aan handpicking. Er wordt meer van de medewerkers gevraagd en dat kost moeite, maar ze zijn enthousiast over de nieuwe aanpak. De machinale veegfrequentie is teruggebracht van een dagelijkse inzet naar circa 2x/3x per week in het centrumgebied.

Door doorlopend te monitoren krijgen de vegers meer verantwoordelijkheid en raken ze meer betrokken bij het werk. De gemeente kent vier ploegen die elk drie tot vier kernen verzorgen. Elke ploeg bestaat uit circa zes man inclusief een veegmachine waarbij circa 2 à 3 man uit vast personeel bestaat en 3 à 4 man van het SW bedrijf Patijnenburg. De werkzaamheden van de ploeg zijn breder dan alleen het opruimen zwerfafval.

SW bedrijf Patijnenburg heeft een prijs ontvangen voor de wijze waarop met de eigen mensen wordt omgegaan. Centraal staat 'kijk naar je mensen'. Sleutelwoorden zijn dan ook: begeleiding en vertrouwen. Hierdoor zijn de mensen van Patijnenburg uitstekend inzetbaar bij de gemeente Westland die deze mensen ook intensief begeleidt.

11.3 Inzet en kosten

In tabel 11.1 zijn de geleverde inspanningen weergegeven in een kern (anoniem) van de gemeente Westland.

**Tabel 11.1 -
Meetformulier geleverde inspanning kern gemeente Westland**

	methode 1	methode 2	methode 3, eerste experiment	methode 3, tweede experiment
	totaal uur	totaal uur	totaal uur	totaal uur
Veegmachine	34,5	3	40	27
Veegauto	50	24,5	31	26,5
Mensuren	253,5	170,5	72	180,5
Totaal uren	338	198	143	234
Totaal kosten	€ 10.580,00	€ 6.317,50	€ 4.230,00	€ 7.527,50

In tabel 11.2 in paragraaf 11.4 zijn de schoonheidsniveaus voor dezelfde kern per methode weergegeven. Methode 3 geeft in dit geval ook duidelijk de hoogste scores.

11.4 Schoonheid

Het Team Wijkbeheer regelt de schouwen. Er zijn 450 meetpunten binnen de gemeente vastgesteld die zowel ambtelijk (6x per jaar) als burgerlijk (4x per jaar) worden gemeten. Per proef/experiment zijn circa 25 meetpunten vastgesteld die zijn gemeten. Zoals aangegeven is er continu gemonitord tijdens de experimenten. Uitkomst is dan ook dat door invoering van het beeldbestek de schoonheid op straat zich heeft verbeterd. Dit betreft enkele tienden van een schoonheidsgraad en verschilt per kern.

**Tabel 11.2 -
Meetformulier monitoring kern gemeente Westland**

	methode 1	methode 2	methode 3, eerste experiment	methode 3, tweede experiment
	Score	Score	Score	Score
Meting 1	9,42	9,00	8,77	9,52
Meting 2	8,32	8,80	9,44	9,38
Meting 3	8,92	8,92	9,62	9,08
Meting 4	8,62	8,92	9,08	8,96
Meting 5	8,85	9,00	9,08	9,23
Meting 6	9,23	8,54	9,46	
Meting 7		8,69		
Meting 8		8,46		
Gemiddeld	8,89	8,79	9,24	9,23

Een belangrijk punt in deze is dat de burgers zelf ook op schoonheid schouwen en dat zij daarvoor wel goed dienen te worden opgeleid. Er zijn verschillende opleidingsavonden gehouden en er is documentatiemateriaal verspreid.

De gemeente geeft verder aan dat het door een kostenneutrale verschuiving van machinaal vegen naar meer handpicking schoner op straat geworden is.

11.5 Beleving

Zoals eerder aangegeven heeft de gemeente Westland per kern een exact overzicht van de gemaakte kosten en effecten en dit ook gekoppeld aan de beleving van de bewoners per kern. Via Wijkbeheer wordt de beleving in de wijk gemeten. Dit gaat aan de hand van tevredenheidsscores en monitoring. De uitkomst voor wat betreft de metingen die ten tijde van het project zijn uitgevoerd is dat de beleving licht is gestegen. Er worden veel positieve reacties ontvangen en slechts enkele negatieve reacties. Ook de hoeveelheid klachten/meldingen is onderzocht met betrekking tot zwerfvuil en het legen van prullenbakken. De resultaten hiervan zijn weergegeven in tabel 9.3. Er is tussen de eerste helft van 2008 en de eerste helft van 2009 sprake van een afname in meldingen van zwerfvuil met 12%. Het aantal meldingen van volle prullenbakken is iets omhoog gegaan. Dit kan komen doordat mensen hun afval nu vaker in de bakken gooien en beter letten op de vullingsgraad. Een andere mogelijke reden is dat de het legen sinds kort is uitbesteed aan de sociale werkplaats en deze mensen nog wat meer ervaring moeten opdoen.

**Tabel 11.3 -
Overzicht meldingen Westland 1^e halfjaar 2008 en 1^e halfjaar 2009**

1e half jaar 2009		
Taakveld	Standaard melding	
Omschrijving	Omschrijving	Aantal
Groen (openbaar)	zwerfvuil	42
Reiniging & afval	prullenbak legen	32
Reiniging & afval	zwerfvuil	505
Sportparken	zwerfvuil	1
Water(gangen)	drijfvuil	44
Totaal		624

1e half jaar 2008		
Taakveld	Standaard melding	
Omschrijving	Omschrijving	Aantal
Groen (openbaar)	zwerfvuil	42
Reiniging & afval	prullenbak/hondenpoepbak legen	24
Reiniging & afval	zwerfvuil	574
Sportparken	zwerfvuil	1
Watergangen	drijfvuil	67
Totaal		708

11.6 Gedrag

Het is niet te achterhalen welke hoeveelheid zwerfafval er minder op de grond is beland tijdens uitvoering van dit project. Wat betreft de verdere ontwikkeling van de schoonheid van het gebied kan gesteld worden dat deze zich heeft verbeterd. Het is schoner geworden op straat door de veranderde werkmethode.

12 GEMEENTE ZANDVOORT - HANDKAR

12.1 Projectomschrijving

In het kader van de actie 'Zandvoort Schoon' is de gemeente gestart met het project 'De Handkar'. Deze handkar wordt in de binnenstad van Zandvoort ingezet om zichtbaar zwerfafval te bestrijden. De werkzaamheden van de medewerker achter de handkar bestaan uit het verwijderen van vuil op de grond in het centrum en op het strand en het verwijderen van stickers van lantaarnpalen en van afvalbakken etc. De handkar wordt zeven dagen per week in de middag ingezet. Start van het project was augustus 2009.

Het doel is het zichtbaar schoonmaken van de openbare ruimte en laten zien dat er aandacht wordt besteed aan het schoonhouden van de afvalbakken. Het project in Zandvoort centrum liep van 17 augustus t/m 20 september, het laatste weekend van september en de eerste twee weekenden van oktober.

Figuur 12.1 –

De handkar zoals deze in de gemeente Zandvoort wordt ingezet



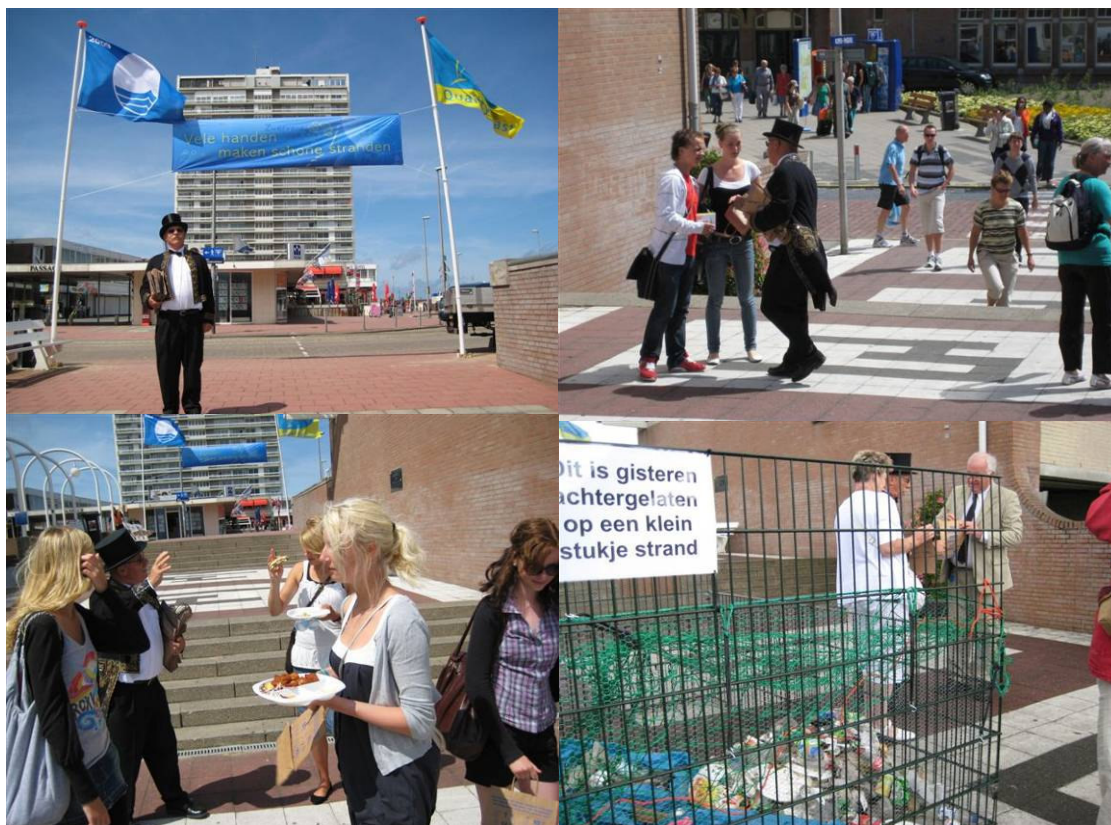
Foto's: Gemeente Zandvoort

De werkzaamheden werden uitgevoerd door één persoon met een duidelijk herkenbare handkar, die elke middag van 13.00 uur tot 16.30 uur alle vervuiling (incl. hondendrollen,stickers e.d.) uit de openbare ruimte verwijderde/schoonmaakte volgens een bepaalde route. De grootte van het gebied was 0,8 km². De inzet is geleverd door een inhuurman van Paswerk (sociale werkvoorziening). Het materiaal dat werd gebruikt was een handkar (zie figuur 12.1).

Daarnaast is er ook een acteur ingezet op het strand om mensen bewust te laten worden van hun gedrag in het kader van de actie: 'Vele handen maken schone stranden'. Hieronder ook enkele foto's.

Het project heeft in totaal € 4.500 gekost uitgesplitst in loon € 3.750 en materiaal € 750. Het project 'De Handkar' is besproken in werkoverleggen van de reiniging- en groenafdeling en de raadsleden zijn geïnformeerd. Externe communicatie heeft plaatsgevonden via de gemeentelijke website met als resultaat twee krantenartikelen in de plaatselijke kranten. Van het project is een kleine rapportage gemaakt. Ander documentatiemateriaal bestaat uit foto's en persberichten.

**Figuur 12.2 –
Actie 'Vele handen maken schone stranden'**



Foto's: Gemeente Zandvoort

12.2 Opzet en uitvoering van het project

De actie is in relatief korte tijd bedacht en uitgewerkt. De motivatie was om inwoners en politiek zichtbaar te laten zien wat er allemaal komt kijken voor een schone openbare ruimte. De actie was het gevolg van een conclusie uit eerder zwerfafvalonderzoek: er moet meer gecommuniceerd en gehandhaafd worden. Er is niet gekeken naar alternatieven. De gekozen middelen zijn ook daadwerkelijk ingezet.

Op alle dagen vonden de geplande acties plaats, zodat de beoogde prestaties zijn behaald. Ook zijn de beoogde effecten bereikt op het gebied van bewustwording en van zichtbaar communiceren. De inhoud van het project en het uitvoeringsproces zijn beoordeeld.

Het project is beoordeeld aan de hand van de geleverde prestaties. Er waren veel positieve geluiden. Echter het effect van de inzet van de handkar op de feitelijke schoonheidsniveau van de omgeving bleek moeilijk te meten. Het project is namelijk uitgevoerd aan het einde van de zomer en het begin van de herfst als er nog toeristen zijn, terwijl de zwerfafvalmeting van een jaar eerder (2008) is uitgevoerd in november. In de projectperiode september en begin oktober 2009 scoorde het centrum gebied een A/B. In november 2008 scoorde de gemeente in het centrumgebied ook een A/B niveau.

De reacties van de bewoners is niet zozeer gemeten als wel gepeild en ze waren unaniem positief. Een leuk voorbeeld hiervan is dat het project veel aandacht heeft gekregen bij kinderen waardoor wellicht ook weer een stukje positieve bewustwording heeft plaatsgevonden. Het project heeft weliswaar niet geleid tot een blijvend andere aanpak maar het project wordt wel herhaald in 2010. De gemeente heeft het idee dat er sprake is van meer begrip van bewoners voor de werkzaamheden van de reiniging.

12.3 Verworven inzichten

De doelstelling is bereikt, er is sprake van meer klankbord en begrip. Dit is volledig toe te schrijven aan het ingezette handkar die tot begrip heeft geleid van bewoners voor de werkzaamheden van de reiniging. De verhouding tussen de gemaakte kosten en de gerealiseerde beoogde effecten kan als volgt worden beoordeeld: 40 dagen per dag gezien door 500 mensen á € 112,50 per dag is € 0,225 per persoon geïnvesteerd. Deze verhouding wordt door de gemeente Zandvoort als een uiterst acceptabele verhouding tussen input en output beoordeeld.

13 COLOFON

Opdrachtgever	: Impulsprogramma Zwerfafval
Project	: Zichtbaar reinigen in Nederland
Dossier	: GR-P27.01
Omvang rapport	: 71 pagina's
Auteur	: J. van Dijk/M. van Ginkel
Datum	: 22 februari 2010

Giraf Results

Koningsweg 173

3585 LC Utrecht

T 030 2129962

M 06 29316218

E info@girafresults.com

www.girafresults.com