

# Monitoren: 4 x anders

Het monitoren van zwerfafval een dure aangelegenheid? Goed uitgevoerd kan het juist voor een schonere openbare ruimte zorgen voor hetzelfde of minder geld. Eindhoven, Dordrecht, Avri en Amsterdam Nieuw-West vertellen elk over hun geheel eigen aanpak. Gemene deler? Monitoren zorgt voor objectiviteit en constructieve gesprekken.



## Dordrecht: 'De zakelijkheid houdt de samenwerking prettig'

Pieter Fokkens, coördinator Afval en Reiniging: 'Rond 2005 hebben we de uitvoering van het beheer van de openbare ruimte uitbesteed aan marktpartijen. Integraal, dus zowel grijs- als groenbeheer. Om dit als gemeente goed te kunnen regisseren, werken we met beeldbestekken en monitoren. Elke wijk heeft een eigen integraal beeldbestek en een eigen opzichter. Deze monitort met referentiebeelden en een hand-computer elke maand 40 locaties die ons softwaresysteem willekeurig genereert.'

'In de eerste plaats is het monitoren een objectief stuurinstrument om te bepalen of de aannemer aan de opdracht voldoet. Het is een heel zakelijke aanpak, en onze opzichters waren bang dat het moeilijk te combineren zou zijn met een samenwerkingsrelatie. Maar de zakelijkheid houdt de samenwerking juist prettig. Ook kunnen we heel objectief en zuiver aan het bestuur presenteren hoe de openbare ruimte erbij ligt. De beeldkwaliteit is goed: we scoren minimaal 90 procent op B. We hebben de indruk dat we een betere kwaliteit halen dan vroeger, met minder uitschieters naar beneden. Voor minder geld, want we hebben de afgelopen jaren moeten bezuinigen.'



### Meer weten?

Lees het uitgebreide interview in de kennisbank op [www.gemeenteschoon.nl](http://www.gemeenteschoon.nl) of neem contact op met Pieter Fokkens: [jp.fokkens@dordrecht.nl](mailto:jp.fokkens@dordrecht.nl).



## Amsterdam Nieuw-West: 'De foto's vertellen hoe het vuil wordt'

Catrinus Mak, projectleider zwerfvuil: 'We wilden de wijken schoner houden voor maximaal hetzelfde geld. Maar eigenlijk wisten we niet goed hoe de samenwerking tussen de betrokken afdelingen verliep. Om de werkelijkheid te achterhalen, besloten we twee maanden lang elke dag foto's te maken van hotspots in de wijk. We kozen voor twee proefgebieden: buurten die er volgens iedereen het slechtst aan toe waren. We maakten daar elke dag ruim 30 foto's. Van zes containers, 20 prullenbakken en het straatbeeld eromheen.'

'Dankzij het beeldverhaal dat de foto's vertellen, zie je precies hoe een plek vuil wordt. Een solide basis om het gesprek aan te gaan met de inzamelaars en reinigers. Het is nu weer duidelijk wie wat doet in twijfelsituaties. We weten daarnaast beter aan welke knoppen we moeten draaien en hebben een realistischer beeld van de situatie. Over de betreffende buurten riep men dat iedereen maar overal vuil dumpte; dit blijkt dan vooral bij drie containers te zijn. De extra aandacht heeft bovendien een positief effect op de betrokkenheid van bewoners. We hebben bijvoorbeeld nieuwe containeradoptanten geworven.'



### Meer weten?

Lees het uitgebreide interview in de kennisbank op [www.gemeenteschoon.nl](http://www.gemeenteschoon.nl) of neem contact op met Catrinus Mak: [c.mak@nieuwwest.amsterdam.nl](mailto:c.mak@nieuwwest.amsterdam.nl).

## Kwaliteit omhoog

Zwerfafval monitoren is nog niet overal vanzelfsprekend. Het kost extra tijd en geld. Maar juist in tijden van bezuinigen kan het bijdragen aan het maken van keuzes in de zwerfafvalaanpak. Mits goed uitgevoerd, kan het een beeldgerichte aanpak naar een hoger plan tillen. Waardoor de kwaliteit van de openbare ruimte omhoog kan, voor evenveel of zelfs minder geld. Zo kan de investering in monitoren zichzelf terugbetalen.

## Schat aan gegevens

Het monitoren kan op uiteenlopende manieren. Structureel of tijdelijk. Met speciale software en handcomputers of met papier en Excel. De schat aan gegevens die het monitoren oplevert, zijn bovendien op verschillende manieren toe te passen. Voor het sturen op resultaat bij aannemers. Maar ook voor het evalueren en aanscherpen van beleid. Hoe gemeenten monitoren en wat ze met de schat aan gegevens doen, bepalen zij op basis van de lokale situatie.

## Meer weten?

Lees de uitgebreide interviews met Dordrecht, Eindhoven, Avri en Amsterdam Nieuw-West in de kennisbank op [www.gemeenteschoon.nl](http://www.gemeenteschoon.nl). Of neem contact op met Marloes Holzhauser van Gemeente Schoon via [marloes.holzhauser@rws.nl](mailto:marloes.holzhauser@rws.nl).



### Avri: 'Wij combineerden het monitoren met de inzet van een wijkmeester'

Ivo Geerits, projectleider Avri, uitvoerende dienst Rivierenland: 'Wij wilden de monitoring gebruiken om de uitvoering aan te sturen – niet om te controleren. In 2011 deden we een proef in de Culemborgse wijk Terweijde. Handhavers van Avri monitorde elke week 60 willekeurige punten met een handcomputer. Van locaties met C- en D-niveau namen ze foto's. Die checkten ze in dezelfde week nog een keer extra. We stemden onze inspanningen vervolgens af op de uitkomsten van de monitoring.'

'Tijdens de proef zetten we ook in op gedragsverandering van bewoners. We zetten een wijkmeester in die zichtbaar reinigde, waardoor de bewoners minder geneigd waren rommel te maken. Een soort conciërge: iemand die schoonhield tot een bepaald niveau en kleine klusjes deed, om continu aan de afgesproken beeldkwaliteit te voldoen. De proef in Culemborg was meer dan geslaagd. Omdat we alleen reinigden waar nodig, haalden we een kostenbesparing van 21 procent. En als we alle aanloopproblemen wegdenken zelfs 36 procent. Belangrijke tip: meet de nulsituatie, dan weet je wat het monitoren oplevert.'



#### Meer weten?

Lees het uitgebreide interview in de kennisbank op [www.gemeenteschoon.nl](http://www.gemeenteschoon.nl) of neem contact op met Ivo Geerits: [i.geerits@avri.nl](mailto:i.geerits@avri.nl).



### Eindhoven: 'De technische kwaliteit vergelijken we met de beleving van burgers'

Antoinette Grips, programmaleider Openbare Ruimte: 'Als een van de eerste gemeenten voerden we in 2005 beeldgericht reinigen in. Met als doel meer kwaliteit voor hetzelfde geld. We zijn toen ook gaan monitoren, met drie fulltime kwaliteitscontroleurs. Drie keer per vier weken monitoren zij 35 à 40 locaties per stadsdeel. Met de gegevens rekenen we af met de aannemers. Die mogen er tien procent naast zitten, anders volgen er sancties. We gebruiken de gegevens daarnaast als basis voor het werkoverleg met de aannemers en om ons beleid te toetsen en bij te stellen.'

'De technische kwaliteit zetten we elk jaar af tegen de beleving van burgers, die we meten met een enquête. Voor zwerfafval bleef hun waardering achter bij het niveau dat we technisch behaalden. Dat kwam bijvoorbeeld door enkele hotspots in de wijk. Door daar extra aandacht aan te besteden, steeg de tevredenheid. Sommige probleemsituaties kan een aannemer niet zelf oplossen, bijvoorbeeld rond snoeproutes. Daarvoor organiseren we als gemeente dan ook extra projecten. Met de bezuinigingen is weer kritisch naar het monitoren gekeken, maar we hebben het gelukkig overeind kunnen houden.'



#### Meer weten?

Lees het uitgebreide interview in de kennisbank op [www.gemeenteschoon.nl](http://www.gemeenteschoon.nl) of neem contact op met Antoinette Grips: [a.grips@eindhoven.nl](mailto:a.grips@eindhoven.nl).