

Proeftuinproject Winkelhart Schoon

Eindevaluatie

26 mei 2010

Gemeente Deventer

Buurtbeheerbedrijf Cambio

Contactpersoon P.T. Woudwijk

Agentschap NL projectnummer: ZAI07013

"Aan dit project is in het kader van het Besluit milieusubsidies een subsidie verleend uit de Subsidieregeling Aanpakken Zwerfafval dat gefinancierd wordt door het Ministerie van VROM, VNG en het bedrijfsleven.

Agentschap NL beheert dit programma."

Samenvatting

Het nadrukkelijk verbeteren van de beeldkwaliteit op zwerfafval in de winkelcentra van Deventer door deze als een gezamenlijke verantwoordelijkheid te organiseren van winkeliers, horecaondernemers, bezoekers, gemeente en reinigingspartijen en waarin iedere partij ook actief zijn bijdrage levert. Dat was het doel van het proeftuinproject Winkelhart Schoon dat namens de gemeente Deventer is uitgevoerd door buurtbeheerbedrijf Cambio. De aanleiding om dit project te starten was de onvrede over negatieve balans tussen reinigingsinspanning en resultaat in de winkelgebieden. Met de ervaring met de bewonersparticipatiemethodiek van de *Deventer Schoon Familie* in het achterhoofd wilde Deventer proberen om de ondernemers en het publiek actief te betrekken bij het schoon maken en houden van de winkelgebieden.

Het project voorzag in een ambitieuze opzet, waarbij ondernemers per winkelstraat een plan van aanpak zouden opstellen, die opgenomen zou worden in een stadsbreed zwerfafvalplan. Na een grondige probleemverkenning bleek echter dat er geen goed draagvlak was voor een dergelijke aanpak. Ondernemers zijn niet geïnteresseerd in een brede aanpak, maar in het oplossen van concrete problemen. Verder bleek dat de ondernemers in de binnenstad gewend waren dat de gemeente de problemen in de openbare ruimte voor ze oplost. Dat vergrootte uiteraard de eigen inzet niet.

Van succesvolle voorbeelden van ondernemersparticipatie werd geleerd dat er twee cruciale succesfactoren zijn voor participatie: urgentie (ondernemers moeten een duidelijke reden hebben om samen te werken) en de aanwezigheid van een sturend orgaan dat boven de partijen staat. Deze twee factoren zijn benut in een nieuwe koers voor het project. In de wijkwinkelcentra is vaak een sturend orgaan aanwezig in de vorm van een beheerder of winkeliersvereniging. Daar is dicht bij de opzet van het oorspronkelijke project gebleven via werkafspraken en een convenant. In de binnenstad van Deventer ontbrak die sturing. Daar is gewerkt aan het vergroten van draagvlak voor participatie (o.a. door in te spelen op urgentiemomenten), het versterken van de gemeente als sturend orgaan en het verankeren van reinigingsactiviteiten via reclamebelasting.

Succesvol was de aanpak van evenementen. In goed overleg tussen gemeente, evenementenorganisatoren en reinigingsbedrijven werd de reiniging van de evenementen verbeterd en de rol van de gemeente als sturend orgaan versterkt. Daarnaast werd een gecombineerde communicatie- en participatiecampagne rond de evenementen op poten gezet die al in het eerste jaar de *Nationale Zwerfafvaltrofee* won. Als succes mag zeker ook genoemd worden dat Winkelhart Schoon een grote impuls gaf aan de onderlinge samenwerking tussen de reinigingsbedrijven Cambio en Circulus. Deze nauwere samenwerking wordt komende tijd verder uitgebouwd.

Participatie is een proces van lange adem. Afgelopen twee jaar is hard gewerkt om ondernemersparticipatie wortel te laten schieten in Deventer. De verwachting is dat de

opgebouwde activiteiten niet alleen overeind blijven, maar ook verder zullen groeien en komende jaren nieuwe vruchten zullen dragen.

1. Beleidsdoelen en hoofdlijnen plan van aanpak

In dit hoofdstuk vindt u een overzicht van de aanleiding voor het proeftuinproject Winkelhart Schoon en samenvatting van de doelen en de opzet van het project zoals die geformuleerd zijn in het plan van aanpak.

1.1 Aanleiding en probleemstelling

Deventer heeft als stad een goede naam bij toeristen en dagjesmensen. Er komen er veel, zeker naar de verschillende evenementen die de stad rijk is. Niet voor niets heeft de stad al een aantal keer het predikaat *Evenementenstad van het jaar* gekregen. Behalve voor de evenementen komen mensen uit het hele land naar Deventer vanwege het fraaie historische centrum en het aantrekkelijke winkelhart in de oude binnenstad. Deventer geldt als één van de beste winkelsteden van Nederland. Met zijn mooie binnenstad, de vele kleine winkelstraatjes met zelfstandige winkels en de heerlijke terrassen, is Deventer een ideale bestemming voor een dagje funshoppen.

De oude binnenstad is hét winkelhart van Deventer. Hier komen de meeste bezoekers, vinden de grote evenementen plaats en is het winkeloppervlak veruit het grootst. Daarnaast zijn er elders in de stad diverse wijkwinkelcentra. De reiniging van het openbare gebied van deze winkelcentra is door de gemeente in handen gegeven van twee partijen, de reinigingsbedrijven Circulus (machinaal reinigen) en Cambio (handmatig reinigen). De reinigingsbedrijven zorgen voor het opruimen van zwerfafval op de verharding en in het groen, het legen van afvalbakken en voor communicatie en bewustwordingsacties rond zwerfafval via de *Deventer Schoon Familie*. Voor een aantal wijkwinkelcentra geldt dat het Deventer Groenbedrijf (DGB) een rol speelt in het legen van afvalbakken.

De winkeliers en horecaondernemers in Deventer zijn actiever dan ondernemers in veel andere steden. Toch was er tot nu toe bij de ondernemers in Deventer weinig aandacht voor het schoonhouden van hun omgeving. Natuurlijk stoorden winkeliers en horecaondernemers zich ook aan zwerfafval, maar het gevoel van eigen verantwoordelijkheid ontbrak grotendeels. De verantwoordelijkheid voor de reiniging in de openbare ruimte werd gezien als iets van de gemeente. Bij problemen werd er gemopperd en als het te erg werd, dan werd er een klacht ingediend bij de gemeente. Die werd geacht dat op te lossen, samen met de reinigingsbedrijven.

Door het groeiende succes van Deventer als winkel- en evenementenstad, groeide de last van de reiniging voor de gemeente navenant. De problematiek met zwerfafval in het winkel- en horecagebied was groot. Er was meer zwerfafval dan de veeg- en prikploegen van de reinigingspartijen aankonden. De afvalbakken konden het aanbod niet altijd aan. Een probleem dat vooral speelde in het weekeinde en bij evenementen. De gewenste schoonheidsgraad van de winkelgebieden werd zeker op drukke dagen

niet bereikt.¹ Dit leverde veel klachten op bij de gemeente en de reinigingspartijen. Ook de lokale pers haakte hier regelmatig op in. Een verdere uitbreiding van de reinigingscapaciteit behoorde niet tot de (financiële) opties. Daarom moest er gezocht worden naar een andere oplossing om de overlast van zwerfafval te verminderen.

Een belangrijke constatering was dat winkeliers en horecaondernemers zich niet verantwoordelijk voelden voor de reiniging van de winkelgebieden. Dit probleem speelde ook bij bijvoorbeeld organisatoren van de evenementen. De breed gedragen gedachte was dat de gemeente het wel op zou ruimen en daarmee werd het probleem afgeschoven. Handhaving heeft eigenlijk nooit in voldoende effect geresorteed en werd in de brede opinie ook als not-done verondersteld. Het probleem in Deventer was niet de inzet van de gemeente en de reinigingsbedrijven, maar de betrokkenheid van ondernemers, bewoners en publiek bij het schoonhouden van hun leefomgeving. Vooral in de oude binnenstad, maar ook in de wijkwinkelcentra, speelden de behoeften van veel partijen dwars door elkaar heen. Betrokkenen hadden geen overzicht en ook niet het gevoel dat ze iets konden bijdragen aan het voorkomen en opruimen van zwerfafval. Ook werd er te weinig overlegd tussen betrokkenen, waardoor een goed overzicht ontbrak van alle activiteiten in de winkelgebieden die vervuiling konden opleveren. Door dit gebrek aan inzicht in de vervuilingsmomenten kon de inzet van reiniging niet altijd optimaal afgestemd worden op de behoefte.

1.2 Uitgevoerd vooronderzoek

De kernpunten van het proeftuinproject Winkelhart Schoon zijn participatie, communicatie en vooral samenwerking. Het project wilde niet alleen ondernemers en bezoekers van de winkelgebieden bewust maken van hun rol bij het ontstaan van zwerfafval, maar vooral ondernemers aanzetten om actief mee te werken bij het voorkomen en opruimen van zwerfafval. Een ambitieus project als dit wordt natuurlijk niet vanuit het niets opgezet. Een belangrijk fundament voor Winkelhart Schoon is gelegd met eerdere participatieprojecten die in Deventer uitgevoerd zijn. Daarnaast is er aanvullend vooronderzoek gedaan.

In Deventer is afgelopen tien jaar ruime ervaring opgedaan met diverse zwerfafval- en participatieprojecten. De belangrijkste en bekendste daarvan is uiteraard de Deventer Schoon Familie (DSF), een succesvol voorbeeld van burgerparticipatie op het gebied van zwerfafval dat voort is gekomen uit de Deventer Wijkaanpak. Iedere burger van Deventer kan lid worden van de DSF. Zij of hij belooft dan om geen afval op straat te gooien en zelf actief mee te werken om zwerfafval in de eigen buurt op te ruimen. Deze methode heeft afgelopen acht jaar z'n waarde bewezen bij het schoonhouden van de woonwijken in Deventer. Tien procent van de Deventer huishoudens is DSF-lid en dat aantal groeit nog steeds. Daarnaast zijn alle scholen in de gemeente én een groeiend aantal bedrijven schoonfamilieleden.

¹ De binnenstad van Deventer heeft een gewenste schoonheidsgraad 'basis' (dat is ongeveer A volgens de CROW-meetlat). De wijkwinkelcentra een gewenste schoonheidsgraad 'sober' (B volgens de CROW-meetlat).

Naast de Deventer Schoon Familie, en deels in aansluiting er op, zijn er afgelopen jaren een hele reeks andere zwerfafval- en reinigingsprojecten uitgevoerd in Deventer. Het kader hiervoor werd gelegd in het *Stadsreinigingsplan 2004-2008* en de aansluitende *Visie op Schoon (2009-2012)* van de gemeente Deventer. In 2004 subsidieerde SenterNovem een basisproject in Deventer. Dit project resulteerde in een betere afstemming tussen de Deventer reinigingsbedrijven onder de noemer *Samen gaan voor schoon*. Verder werden de resultaten van het basisproject in 2005-2006 gebruikt als input voor een project op het gebied van afvalbakken in wijk 2, een wijk met vooroorlogse arbeiderswoningen, en voor het *Snackersproject Boxbergerweg*. In dezelfde periode werden ook projecten opgezet om de vervuiling van hangplekken te verminderen (*Clean It*) en ter promotie van een nieuw hondenpoepbeleid. Al deze projecten hadden met elkaar gemeen dat er een sterke component van participatie en samenwerking in zat. Ze verschilden in de doelgroepen (burgers, ondernemers, jongeren, hondenbezitters) die er mee bereikt werden.

De ervaring met participatietrajecten kwam goed van pas bij het opzetten van het proeftuinproject Winkelhart Schoon. In winkelgebieden werkt de traditionele bewonersparticipatie minder goed, omdat er over het algemeen weinig mensen wonen. De bewoners die er zijn, zijn bovendien slechts één van de groepen die het winkelgebied gebruikt, naast winkeliers, horeca, winkelend publiek en eventueel organisatoren en bezoekers van evenementen. Daarom moest voor dit project naar nieuwe wegen worden gezocht en nieuwe groepen gebonden worden aan het project. Voorafgaande aan het project is een inventarisatie van de problemen in de binnenstad gemaakt op basis van het tweejaarlijkse gemeentelijke onderzoek Waardering Openbare Ruimte (WOR), de klachtenmeldingen bij de gemeente Deventer en gesprekken met de reinigingsbedrijven. Ook is in binnen- en buitenland gekeken naar voorbeelden van mogelijke oplossingsrichtingen die in Deventer toepasbaar konden zijn. Om de projectopzet te verbeteren en om draagvlak te creëren is de eerste opzet van dit project vervolgens besproken met belangrijke partijen in het winkelgebied, zoals MKB Deventer, de VVV, de stichting Evenementen Deventer, Koninklijke Horeca Afdeling Deventer en de reinigingsbedrijven. Dit resulteerde in een convenant als basis onder het project.

1.3 Doelstelling van het project

Het doel van het proeftuinproject Winkelhart Schoon is:

Het nadrukkelijk verbeteren van de beeldkwaliteit op zwerfafval in de winkelcentra van Deventer door deze als een gezamenlijke verantwoordelijkheid te organiseren van winkeliers, horecaondernemers, bezoekers, gemeente en reinigingspartijen en waarin iedere partij ook actief zijn bijdrage levert.

In deze doelstelling zitten twee belangrijke elementen:

- Participatie
Om de beeldkwaliteit op zwerfafval in de winkelgebieden te verbeteren was het nodig om mensen die een rol spelen bij het vervuilen van winkelgebieden actief te betrekken bij het oplossen ervan. Daarbij gaat het in de eerste plaats om winkeliers en horecaondernemers, maar ook om organisatoren van evenementen, betrokkenen van de reinigingsbedrijven en de gemeentelijke organisaties.
- Communicatie
Participatie begint met bewustwording. Vooral richting bezoekers van de binnenstad, maar ook richting bewoners en ondernemers werd daarom ingezet op communicatie.

Als uitgangspunten voor Winkelhart Schoon werden daaronder gesteld:

1. *Een schoner winkelhart*
De winkelgebieden moeten na het project voldoen aan de door de gemeente gestelde schoonheidsgraad op grof en fijn zwerfafval (A voor het kernwinkelgebied in de binnenstad, B voor de wijkwinkelcentra).
2. *Het opzetten van een Lokaal Zwerfafval Forum*
Een overlegorgaan voor vertegenwoordigers van winkeliers en horeca, de reinigingspartijen, gemeente en andere betrokkenen bij de winkelgebieden.
3. *Praktische organisatie op straatniveau*
Het project streefde er naar om de aanpak van zwerfafval zo veel mogelijk van onderop te organiseren en vooral te zoeken naar praktische oplossingen.
4. *Mogelijkheid reclamebelasting/Geen extra werk*
Uitgangspunt in het project is dat de doelen bereikt kunnen worden zonder dat er heel veel extra werk van betrokkenen nodig is. De gedachte hier achter is dat een verbetering van de beeldkwaliteit vaak ook te bereiken is door betere afstemming van bestaande activiteiten. Activiteiten die wel extra onkosten met zich mee brengen moeten geborgd worden, bijvoorbeeld in een reclamebelasting.

5. *Eenduidigheid in communicatie*

Publiekscommunicatie op basis van de uitstraling die ontwikkeld is voor de Deventer Schoon Familie.

6. *Handhaven en belonen, naleving van gemaakte afspraken*

Dit project wil bereiken dat er bindende afspraken komen die ook nageleefd en gecontroleerd worden. Goed gedrag kan positief worden beloond, maar ook handhaving kan hierbij een rol spelen om notoire vervuilers aan te pakken.

7. *Duurzaam vervolg*

Winkelhart Schoon streefde niet naar een eenmalig succes, maar naar inbedding van oplossingen zodat het project een duurzaam vervolg kan krijgen. Ontwikkelingen werden in gang gezet met een blik op de langere termijn. Het proeftuinproject is daarom van begin af aan ook gezien als een brede basis waarop ook na de projectperiode verder kan worden gewerkt om specifieke problemen in de winkelgebieden aan te pakken.

1.4 Uitgangspunten van het beleid

Schoonheidsgraad

Het belangrijkste uitgangspunt is de te bereiken schoonheidsgraad. Zoals gezegd moeten de winkelgebieden na het project voldoen aan de door de gemeente gestelde schoonheidsgraad op grof en fijn zwerfafval (A voor het kernwinkelgebied in de binnenstad, B voor de wijkwinkelcentra).

Participatie

Tweede uitgangspunt is de mate van participatie:

- De participatie van ondernemers bij het schoonhouden van de winkelgebieden moet substantieel en blijvend zijn toegenomen.
- De samenwerking tussen de reinigingsbedrijven in de winkelgebieden is verbeterd.

Als indicatie of uitgangspunt bereikt is, kan er gekeken worden of de winkelgebieden schoner zijn geworden zonder dat de kosten die de gemeente betaalt voor reiniging zijn toegenomen.

1.5 Hoofdlijnen plan van aanpak

Bij het opzetten van het plan van aanpak van het proeftuinproject Winkelhart Schoon werden in hoofdlijn vijf fasen onderscheiden: draagvlakcreatie, gezamenlijke probleemverkenning, opstellen actieplan, uitvoeren actieplan, evaluatie en inbedding.

Fase 1: draagvlakcreatie

In deze fase werd een projectorganisatie opgebouwd, waarin naast de gemeente en de reinigingsbedrijven allerlei partners een rol kregen.

Fase 2: gezamenlijke probleemverkenning

In deze fase werden probleemverkenningbijeenkomsten georganiseerd, zowel op specifieke onderwerpen als op straatniveau. Daarnaast was het de bedoeling om goede voorbeelden in andere steden te onderzoeken (zoals reclamebelasting), om te toetsen of die ook in Deventer gebruikt konden worden.

Fase 3: opstellen actieplan(nen)

Op basis van de informatie uit fase 2 kunnen dan actieplannen worden opgesteld op straatniveau, winkelcentrumniveau en stadsniveau. Ook is deze fase bedoeld om de reinigingsinspanningen van de diverse reinigingsbedrijven beter op elkaar af te stemmen. Tenslotte wordt in deze fase een communicatiecampagne ontwikkeld.

Fase 4: uitvoering actieplan(nen)

In deze fase worden de in fase 3 opgestelde actieplannen uitgevoerd.

Fase 5: evaluatie en inbedding

In fase 5 draait alles om het duurzaam bestendigen van de bereikte resultaten, door ze vast te leggen in de reinigingsketen en door het borgen van een aantal activiteiten in overlegstructuren, bindende afspraken en reclamebelasting.

1.6 Samenwerking met gemeenten en derden

Zoals gezegd was het bij dit project nadrukkelijk de bedoeling om draagvlak te creëren voor een andere aanpak van zwerfafval. Daarom heeft de gemeente Deventer in dit project nadrukkelijk de samenwerking gezocht met partijen in de stad. Uiteraard speelden de reinigingsbedrijven Cambio, Circulus en het Deventer Groen Bedrijf daar een rol in. Daarnaast was een grote rol weggelegd voor de stichting Binnenstadsmanagement, een overlegplatform waarin allerlei partijen die in de binnenstad een rol spelen zaken kunnen afstemmen. Binnenstadsmanagement stuurt de stadsmanager Ben Schröder aan. De heer Schröder heeft een belangrijke rol gespeeld in de uitvoering van het project.

Andere partijen die een actieve rol hebben gespeeld in het proeftuinproject Winkelhart Schoon zijn het MKB, Koninklijke Horeca afdeling Deventer, de stichting Evenementen Deventer, de VVV, de winkeliersverenigingen van de wijkwinkelcentra, Team Toezicht en de Evenementencommissie van de gemeente en de Deventer Wijkaanpak.

2. Uitvoering

Het proeftuinproject Winkelhart Schoon is uitgevoerd in de periode april 2008 tot april 2010. Het plan van aanpak voorzag in een vrij starre opzet, zowel in de projectorganisatie als in de wijze van uitvoering. Gedurende het project bleek die niet op alle punten uitvoerbaar, onder niet overal een basis aanwezig was voor participatie door ondernemers. Om de doelen van het project te kunnen halen is daarom na een tussenevaluatie gekozen voor een aanpak die minder uitging van het stramien en meer van de gestelde doelen. Deze aanpak bleek niet alleen effectiever, maar ook beter te integreren in de bestaande overlegstructuren in Deventer.

2.1 Het functioneren van de organisatie van de uitvoering

Het plan van aanpak van het proeftuinproject Winkelhart Schoon voorzag in een vrij uitgebreide organisatiestructuur. De bedoeling was dat er een initiatiefteam geformeerd zou worden, dat aangestuurd zou worden door de stuurgroep *Samen gaan voor schoon*, waarin de directeuren van de drie reinigingsbedrijven en de gemeente zitting hadden. Daarnaast zou een breder *Lokaal Zwerfafval Forum* geformeerd worden, waarin allerlei partijen zitting zouden hebben die betrokken zijn bij de winkelgebieden. Enkele externe adviseurs zouden voor specifieke onderdelen aanhaken.

Om twee redenen is er uiteindelijk voor gekozen om te werken met een beperktere projectstructuur:

- Door een fundamentele wijziging in de werkverhoudingen tussen de reinigingsbedrijven en de gemeente is de rol van het Deventer Groen Bedrijf in de reiniging geleidelijk afgewaardeerd. Deze veranderde verhoudingen zorgden er voor dat de stuurgroep *Samen gaan voor schoon* uiteindelijk niet de centrale sturende rol kreeg op het gebied van reiniging in Deventer die er vooraf van werd verwacht. Dit is ondervangen door een regelmatig overleg tussen gemeente en Cambio en een nauwere samenwerking tussen het management van Cambio en Circulus.
- De begroting van het proeftuinproject moest aan het begin van de projectperiode fors naar beneden worden bijgesteld. Om de essentiële onderdelen van het project overeind te houden is daarom besloten om op andere delen te bezuinigen. Naast een bezuiniging op externe adviseurs is ook de projectstructuur vereenvoudigd. In verband daarmee is besloten om gebruik te maken van de bestaande overlegstructuur van de stichting Binnenstadsmanagement Deventer en geen apart Lokaal Zwerfafval Forum te formeren. Zoals in het plan van aanpak al gesteld overlappen de activiteiten van de stichting Binnenstadsmanagement Deventer en het beoogde zwerfafvalforum elkaar sterk. Daarom bleek het een geschikte overlegstructuur voor de Deventer binnenstad. Voor de contacten met de wijkwinkelcentra werd de rol van de projectleider opgewaardeerd.

De nadruk in het project is daardoor sterk komen te liggen bij het Initiatiefteam, dat als werkgroep Winkelhart Schoon de centrale spil werd in de uitvoering van het project. Het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Deventer trad op als opdrachtgever, i.c. wethouder G. Berkelder. Ambtelijk verantwoordelijk was de heer P. ten Voorde en de dagelijkse aansturing vanuit de gemeente lag bij de heer P. Woudwijk. De uitvoering van het project was in handen gelegd van projectleider N. Beukema en projectondersteuner C. van Galen van Cambio, na mei 2009 van C. van Galen (projectleider) en R. Sluiseman (ondersteuner) van Cambio. Zij werkten hiervoor in de werkgroep samen met de reinigingsbedrijven, binnenstadsmanagement, MKB en Team Toezicht.

Deze vereenvoudigde opzet bleek uiteindelijk een zege voor het project, omdat het daardoor mogelijk was om zonder ingewikkelde wijzigingen nieuwe overlegstructuren op te zetten als die nodig bleken te zijn voor specifieke onderdelen. Gaandeweg het project zijn een aantal van dit soort overlegstructuren opgezet:

- *Samenwerkingsoverleg reiniging*
Een overleg waarin Cambio en Circulus overleggen over betere samenwerking en afstemming van de reinigingsactiviteiten. Dit overleg is begonnen als een afstemming op directieniveau, maar heeft zich geleidelijk aan uitgebreid naar afstemmingsoverleggen op lagere niveau's van beide reinigingsbedrijven.
- *MKB-platform binnenstad*
Het platform van winkeliers in de binnenstad is door de initiatiefgroep ingeschakeld als klankbord en om initiatieven te ontplooien.
- *Werkgroep winkelgebieden wijk 4*
Als resultaat van een convenant in wijk 4 is een werkgroep gevormd die specifiek aan de slag gaat met de reinigingsproblemen rond de twee wijkwinkelcentra in deze herstructureringswijk. In deze werkgroep zijn beide winkelcentra, de reinigingsbedrijven, de gemeente (openbare ruimte en Team Toezicht) en enkele middelbare scholen (i.v.m. snoeproutes) vertegenwoordigd.
- *Evenementenoverleg*
Een overleg waarbij de belangrijkste evenementenorganisatoren, de reinigingsbedrijven en de beleidsmedewerker evenementen van de gemeente betrokken zijn. Dit overleg is bedoeld als input voor een nieuw evenementenbeleid. Centrale punten van dit overleg zijn het verduidelijken en verbeteren van de voorwaarden die de gemeente aan evenementen stelt, het organiseren van de controle op het naleven van die voorwaarden en de afstemming van verantwoordelijkheden tussen gemeente, reinigingsbedrijven en evenementenorganisatoren op het gebied van het voorkomen en opruimen van zwerfafval.
- *Evenementencommissie*
Een praktisch uitvloeisel van het vorige punt: namens de reinigingsbedrijven is een adviseur toegevoegd aan de gemeentelijke commissie die de

evenementenvergunningen verstrekt. Deze adviseur geeft advies op het gebied van evenementenreiniging en geeft signalen door over eventuele problemen tijdens evenementen.

- *Contactpersonen voor wijkwinkelcentra en evenementen*
Voor diverse wijkwinkelcentra en evenementen bleek het niet nodig om een apart overleg in het leven te roepen. Nadat de bestaande reinigingsafspraken goed doorgenomen en aangescherpt waren, bleek het vaak voldoende om er voor te zorgen dat de winkeliersvereniging of beheerder van het winkelcentrum een vaste contactpersoon had voor afstemming.

Al deze vormen van overleg zijn na afloop van de projectperiode gecontinueerd of zelfs uitgebouwd.

2.2 De realisatie van het plan van aanpak

2.2.1 Fase 1 en 2: draagvlakcreatie en gezamenlijke probleemverkenning

Met uitzondering van de projectopbouw (zie paragraaf 2.1) zijn de eerste twee fasen van het project grotendeels uitgevoerd zoals die omschreven zijn in het plan van aanpak. De belangrijkste taak die de projectgroep voor zich zag bij het begin van dit project was het inventariseren van de zwerfafvalproblemen in de winkelgebieden en het creëren van draagvlak. In de praktijk bleken deze zaken uiteraard niet los van elkaar te kunnen worden gezien: het inventariseren en serieus nemen van problemen is een noodzakelijke stap om draagvlak te kunnen creëren.

De projectgroep heeft op een aantal manieren gewerkt om het draagvlak voor het aanpakken van zwerfafval in de Deventer winkelgebieden te vergroten. De eerste stap was om de partners in de stad te betrekken bij het project. Daarvoor zijn presentaties gehouden bij Binnenstadsmanagement Deventer, het MKB-platform binnenstad en het Wijkteam voor de binnenstad. Ook zijn er een groot aantal individuele gesprekken gehouden met betrokkenen van diverse partijen.

Een aantal van die gesprekken zijn mede gebruikt in het kader van een omvangrijke inventarisatie van de zwerfafvalproblemen, zowel in de binnenstad als in de wijkwinkelcentra. Deze inventarisatie is voor een groot deel uitgevoerd door de projectuitvoerder en de stadsmanager. Voor de inventarisatieronde zijn de volgende stappen ondernomen:

- *Straatgesprekken binnenstad*
Twaalf gesprekken zijn gevoerd met vertegenwoordigers van de diverse winkelstraten in de binnenstad van Deventer.² In de meeste gevallen is

² Respectievelijk de Lange Bisschopstraat, Korte Bisschopstraat, Smedenstraat, Kleine Overstraat, Grote Overstraat, Engestraat, Nieuwstraat, Proosdijpassage, Spijkerboorsteeg, Brink, Grote Kerkhof/Nieuwe Markt en Vleeshouwerstraat/Grote Poot.

gesproken met de winkelier die namens zijn straat in het MKB-platform binnenstad zit. Bij de gesprekken waren soms ook andere ondernemers uit dezelfde straat aanwezig. Deze gesprekken liepen allemaal volgens een vast stramien: vooraf werd een afspraak gemaakt met de betreffende detaillist en hem gevraagd om andere ondernemers in zijn winkelstraat te polsen over de toestand van de openbare ruimte en eventuele problemen met zwerfafval. Het gesprek zelf werd gevoerd aan de hand van acht open vragen die als gespreksaanleidingen werden gebruikt. Van de gesprekken werd een verslag gemaakt, dat vervolgens ter controle naar de betrokken ondernemers werd gestuurd.

- *Gesprekken winkelcentra*
Probleemverkennde gesprekken zijn gevoerd met de wijkwinkelcentra Colmschate, Keizerslanden, Zwaluwenburg, Vijfhoek, Borgele, Beestenmarkt/Rielerweg, Schalkhaar, Deltaplein en de Boreel³. Afhankelijk van de situatie werden deze gesprekken gevoerd met het bestuur van de winkeliersvereniging of met de beheerder van het winkelcentrum. Deze gesprekken liepen qua opzet hetzelfde als de straatgesprekken, al was er extra aandacht voor het bestaande reinigingsschema van het winkelcentrum. Dit werd apart besproken.
- *Gesprekken met specifieke partijen*
Naast de gebiedsgebonden gesprekken zijn er aanvullende probleemverkennde gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van diverse specifieke partijen die uit de andere gesprekken naar voren waren gekomen als organisaties die een grote invloed hebben op de vervuiling van de binnenstad. Het ging daarbij om de uitbaters van de belangrijkste snackbedrijven in de binnenstad (snackbars 't Bijtje en Citysnack), de horeca op beide pleinen in het centrum (Brink en Grote Kerkhof), VVV-directeur Hein te Riele en met de leiding van Team Toezicht en van de Evenementencommissie van de gemeente Deventer.
- *Inventarisatie van de reinigingsactiviteiten in winkelgebieden*
Zoals gezegd is de stadsreiniging in Deventer uitbesteed aan drie verschillende partijen: Cambio, Circulus en het DGB. Voor het project bleek het noodzakelijk om precies in beeld te brengen wat elk van deze partijen in de winkelgebieden deed. Daarvoor werd een inventarisatieronde gemaakt binnen de reinigingsbedrijven.
- *Nulmeting*
Bij het opstarten van het project is veel werk besteed aan het opzetten van een monitoringsysteem dat uitgevoerd werd door buurtbeheerbedrijf Cambio. Deze monitoringsorganisatie was niet alleen bedoeld voor de nulmeting in de

³ Winkelcentrum de Boreel is geen wijkwinkelcentrum in enge zin, omdat het tegen de binnenstad aan is gebouwd. Doordat het als apart winkelcentrum is ontwikkeld en een eigen reinigingsaanpak heeft wordt het winkelcentrum hier apart genoemd.

winkelgebieden, maar ook als controle- en sturingselement voor de reiniging door Circulus en Cambio.

- *goede voorbeelden*
Om betrokkenen te motiveren en op nieuwe ideeën te brengen zijn er voorbeelden van reiniging en samenwerking met ondernemers verzameld en geanalyseerd uit andere steden in binnen en buitenland. Gekeken is naar buitenlandse voorbeelden waarin detailhandelaren en horecabedrijven zelf het beheer over de openbare ruimte zijn gaan uitvoeren, zoals in het geval van de Tasq Temple Bar in Dublin. Daarnaast is gezocht naar praktische onderdelen die toepasbaar waren in Deventer, zoals de manier waarop contacten werden onderhouden met ondernemers in het centrum (Breda), de omgang met flyer en sampelen (Den Haag), ervaring met statiegeldbekers (Amsterdam) en de verschillende manieren waarop reiniging in winkelgebieden georganiseerd is (o.a. Nijmegen, Dordrecht, Apeldoorn).
- *Reclamebelasting*
Met ondersteuning van de werkgroep is het MKB in deze periode begonnen met een inventarisatie van de mogelijkheden om in Deventer reclamebelasting in te voeren, met als doel om te komen tot de vorming van een ondernemersfonds waaruit promotie en andere activiteiten, waaronder reiniging, in de binnenstad betaald kunnen worden.

Volgens de projectplanning moesten de fasen 1 en 2 in acht maanden afgerond zijn. In werkelijkheid heeft deze inventarisatieronde langer geduurd, in totaal ongeveer een jaar. Beide fasen moesten over een langere periode uitgesmeerd worden om ruimte te geven voor het versneld opzetten van een campagne rondom de zomerevenementen in Deventer (zie hierover paragraaf 2.2.2). De inventarisatie leverde een schat aan informatie op over het ontstaan van zwerfafval, specifieke knelpunten in Deventer en de attitude van winkeliers en andere betrokkenen. De informatie die uit de gesprekken, monitoring en analyse kwam is als input beschikbaar gesteld aan de gemeentelijke organisatie en de reinigingsbedrijven. Verder is de informatie teruggekoppeld naar de betrokken partijen.

Uitkomsten van fase 1 en 2

Veel van de informatie die uit de gesprekken kwam was van hele praktische aard: het ging vaak om zaken als legingstijdstip en -frequentie van afvalbakken, afstemming reiniging, graffiti-overlast en vervuilingbronnen in de straat. Deze zaken zijn geïnventariseerd en, indien er een snelle oplossing voorhanden was, direct aangepakt om daarmee ook het vertrouwen in het project te vergroten.

Belangrijker echter voor de voortgang van het project zijn de kernpunten die uit de gesprekken naar voren kwamen. Deze punten hadden een directe invloed op de mogelijkheden en verdere uitvoering van het proeftuinproject.

1. *Ondernemers zien zwerfafval niet als een apart probleem.*
Voor ondernemers is zwerfafval één facet van de totale openbare ruimte. Het bleek in de praktijk onmogelijk om alleen over zwerfafval te praten. Voor de gemiddelde ondernemer is zwerfafval rechtstreeks gekoppeld aan afvalinzameling, graffiti, overlast door hangjongeren of –ouderen en de inrichting van de openbare ruimte.
2. *Ondernemers zijn alleen geïnteresseerd in concrete acties n.a.v. een concreet probleem.*
Ondernemers bleken wel bereid om zich in te zetten om problemen op te lossen, mits die problemen rechtstreeks hun eigen belang dreigden te schaden. Dit werkte het beste als het ging om een duidelijk afgebakend probleem, dat ook binnen een bepaalde periode opgelost zou kunnen worden.
3. *Ondernemers, zeker in de binnenstad, voelen zich niet verantwoordelijk.*
Vooral in de binnenstad zien ondernemers de gemeente als probleemeigenaar van het zwerfafvalprobleem. Op de suggestie dat ze zelf actief betrokken zouden zijn bij het schoonhouden van hun straat werd door de meeste ondernemers met argwaan gereageerd. Daarbij speelde vooral de angst voor extra kosten een grote rol. Verder ontbrak in vrijwel alle winkelstraten in het centrum de onderlinge draagvlak tussen de ondernemers om gezamenlijk een actieplan op te zetten voor een schonere winkelstraat. In de wijkwinkelcentra voelden de winkeliers zich meer verantwoordelijk, al varieerde dat verantwoordelijkheidsgevoel per winkelcentrum.
4. *Vrijwel alle zwerfafvalproblemen zijn straatoverschrijdend.*
Hoewel er specifieke hotspots zijn van zwerfafval, is de oorzaak van zwerfafval vrijwel nooit tot één straat beperkt. Zwerfafval in winkelgebieden ontstaat vaak doordat er een route van winkelend publiek of een aanvoerroute voor de winkels door de straat loopt. Op plaatsen waar mensen even blijven ‘hangen’ en bij hoeken waar de wind op staat ontstaan dan ophopingen van zwerfvuil. Aanpak van zwerfafval op straatniveau leidt tot een concentratie op symptoonbestrijding in plaats van aanpak van de oorzaken.

De punten 1 en 2 zijn duidelijk aan elkaar gelieerd en hebben een grote invloed gehad op de uitvoering van de rest van het proeftuinproject. Het projectplan ging uit van de voorafname dat er bij ondernemers draagvlak bestond om een overlegstructuur op te zetten waarin zwerfafvalproblemen besproken en opgelost zouden worden. In de praktijk bleek echter dat een voorstel voor een dergelijke structuur ondernemers juist afschrok. Het onderwerp zwerfafval is in hun ogen te smal om een aparte aanpak te verantwoorden. Bovendien zijn de meeste ondernemers praktische mensen die niet zitten te wachten op iets dat ze beschouwen als ‘weer een overlegje’. Er bleek onder de ondernemers wel draagvlak te zijn voor het aanpakken van zwerfafval, maar alleen als het gaat om concrete, afgebakende problemen die een directe invloed hebben op het functioneren. Niet voor zwerfafvalaanpak in brede zin.

Punt 3 is een parallelproces naast de eerste twee en heeft te maken met de manier waarop de gemeente zich vooral in de binnenstad opstelt. Het komt er op neer dat de gemeente Deventer zo haar best doet om de gang van zaken in de binnenstad goed te regelen, dat ze voortdurend verantwoordelijkheden op zich neemt die niet de hare zijn. Een eenduidige coördinatie van gemeentelijke activiteiten in de binnenstad ontbreekt, evenals een goede afbakening van de gemeentelijke rol in dat gebied. Het gevolg is dat de gemeente steeds weer over de grenzen van de eigen serviceverlening heen gaat en door ondernemers steeds wordt aangewezen als de probleemeigenaar. De noodzaak voor ondernemers om samen te werken is beperkt, omdat ze de meeste problemen bij gemeenteamttenaren neer kunnen leggen. De vooraanname in het projectplan dat er een duidelijke coördinatie was op de gemeentelijke activiteiten in de winkelgebieden bleek niet te kloppen. In de praktijk was er een reeks gemeentelijke programma's en projecten in de binnenstad actief, die niet altijd op elkaar aansloten.

Met punt 4 werd in feite geconstateerd dat het maken van straatplannen niet de meest efficiënte weg was om zwerfafvalproblemen aan te pakken. Zwerfafvalplannen kunnen effectiever voor een groter gebied worden gemaakt. Het is wel belangrijk dat er gestreefd wordt naar commitment en betrokkenheid van de ondernemers en andere belanghebbenden in het gebied, zodat de aanpak van onderop gesteund wordt.

Kortom, de eerste twee fasen van het proeftuinproject Winkelhart Schoon leverden een schat aan informatie en inzichten op over oorzaken van zwerfafval in Deventer en de attitudes die diverse groepen in de winkelgebieden hebben tegenover zwerfafval. De inventarisatie liet echter ook zien dat de geplande opzet van het project met zijn vrij uitgebreide overlegstructuren en plannenmakerij niet goed bleek aan te sluiten bij de praktijk. Om te bepalen wat de beste manier is om verder te gaan besloot de werkgroep om pas op de plaats te maken en eerst een grondige tussenevaluatie in te lassen. Bij die tussenevaluatie zijn naast de uitkomsten van de gesprekken en de objectieve informatie over reinigingsfrequentie en monitoring ook de goede voorbeelden uit andere steden betrokken en de ervaringen met de evenementencampagne die in de zomer van 2008 opgestart was (zie hierover paragraaf 2.2.2). Gezocht is naar andere manieren om de doelstelling van het project te halen: het nadrukkelijk verbeteren van de beeldkwaliteit op zwerfafval in de winkelcentra van Deventer door deze als een gezamenlijke verantwoordelijkheid te organiseren van winkeliers, horecaondernemers, bezoekers, gemeente en reinigingspartijen en waarin iedere partij ook actief zijn bijdrage levert. Een tweede punt was dat de werkgroep niet wilde streven naar een tijdelijke structuur voor de projectperiode, maar zich wilde richten op de langere termijn en op implementatie van verbeteringen in beleid.

Een grondige evaluatie van goede voorbeelden in andere steden liet zien dat er twee cruciale factoren zijn om participatie van ondernemers van de grond te krijgen: ten eerste de aanwezigheid van een concrete en urgente aanleiding, die bij alle betrokken het gevoel oproept dat ingrijpen noodzakelijk is. Ten tweede een coördinerende rol van een orgaan dat boven de partijen staat en dat de kaders schept waarbinnen de participatie zich kan ontwikkelen. Dit is bijvoorbeeld goed te zien bij Tasq Temple Bar in Dublin, in Europese context gezien één van de meest succesvolle projecten waarin

ondernemers een verantwoordelijkheid nemen voor hun eigen winkelgebied. Analyse van dit project maakt duidelijk dat ook hier een concrete aanleiding nodig was: de renovatie van dit totaal verpauperde gebied was de insteek om samen de schouders er onder te zetten, omdat het alternatief sloop was. Maar ook in dit project was een centrale coördinerende rol van een overheid-gedomineerd uitvoeringsorgaan noodzaak, waarbij het uitvoeringsorgaan kaders schiep en eisen kon stellen aan welke winkeliers zich in het gebied mochten vestigen en onder welke voorwaarden. Zelfs nadat aan die uitgangspunten voldaan was kostte het nog tien jaar en een subsidie van vele miljoenen om het project tot een succes te maken.⁴

Vertaling naar de Deventer situatie liet zien dat er in Deventer geen sprake is van een urgente aanleiding die voor de hele stad gold en die dus als motor achter het hele proces kon dienen. Dat maakte het lastig om voor één centrale aanpak te kiezen. Wel waren er goede mogelijkheden om in te springen op het gevoel van urgentie op specifieke deelonderwerpen en in deelgebieden om daarmee activiteiten en betrokkenheid van ondernemers en andere belangengroepen van de grond te krijgen. Verder was niet overal in Deventer een orgaan aanwezig dat coördinerend kon optreden en boven de partijen staat. Bij een aantal wijkwinkelcentra had de beheerder of het bestuur van de winkeliersvereniging die rol. Maar zoals gezegd ontbrak een duidelijke regievoering in de binnenstad. Ook werden de regels die de gemeente stelde niet altijd eenduidig geïnterpreteerd, waardoor er geen heldere kaders waren die participatie bevorderden.

De werkgroep constateerde dat er een nieuwe taak voor haar lag: het scheppen van de voorwaarden die nodig zijn voor participatie: draagvlak en kaders. Daarbij zouden niet alleen de ondernemers betrokken moeten worden, maar nadrukkelijk ook de gemeentelijke organisatie die de kaders kan leveren voor participatie.

Na overleg met opdrachtgever, directies van de reinigingsbedrijven en Binnenstadsmanagement stelde de werkgroep vanuit deze constatering nieuwe uitgangspunten op voor de actieplannen:

1. Bij het opstellen van actieplannen wordt nadrukkelijk ingespeeld op de urgentiemomenten. Die zijn leidend in de onderdelen die aangepakt worden.
2. Bij zwerfafvalproblemen die door acties en duidelijke afspraken in één keer opgelost kunnen worden, wordt ingezet op participatie door ondernemers en andere betrokkenen en het samen oplossen met de reinigingsbedrijven.
3. Bij zwerfafvalproblemen die telkens terugkeren en bijgehouden moeten worden, wordt in eerste plaats ingezet op het scheppen van duidelijke kaders door middel van regelgeving en werkafspraken. Ondernemers worden geïnformeerd en betrokken bij de implementatie ervan.
4. Bij ondernemers wordt draagvlak voor participatie gekweekt, onder andere door voorlichting en het promoten van succesvolle participatie-activiteiten.
5. De gemeentelijke organisatie zelf, als kaderscheppend orgaan, wordt nadrukkelijker meegenomen als doelgroep in het project Winkelhart Schoon.

⁴ John Montgomery, 'Cultural quarters as mechanisms for urban urban regeneration', *Planning, practice and research* 19 (2004) 1-31.

2.2.2 Fase 3 en 4: opstellen en uitvoeren actieplan(nen)

Hoe ingrijpend de tussenevaluatie ook was voor het project, het betekende niet dat er in de tussentijd niets was ondernomen aan activiteiten op straat. Zoals gezegd is een deel van de fasen 3 en 4 in het begin van het project naar voren geschoven om versneld een campagne op te zetten rondom de grote zomerevenementen die elk jaar in Deventer worden gehouden. Ook een aantal andere onderdelen, zoals de samenwerking tussen de reinigingsbedrijven en het oplossen van knelpunten naar aanleiding van de straatgesprekken, werden versneld opgepakt. De actieplannen die opgesteld en uitgevoerd zijn, zijn in grote lijnen over vier onderwerpen te verdelen:

1. Evenementen
2. Aanpak binnenstad
3. Aanpak wijkwinkelcentra
4. Samenwerking reinigingsbedrijven

Van deze vier onderwerpen is vooral punt 2, de aanpak van de binnenstad, sterk beïnvloed door gewijzigde uitgangspunten zoals die aan het einde van fase 2 geformuleerd zijn. De andere onderwerpen zijn op onderdelen aangepast, maar inhoudelijk overeind gebleven. In het oorspronkelijke plan van aanpak stond ook nog een werkbezoek gepland aan Tasq Temple Bar in Dublin. Dit werkbezoek is op aandringen van SenterNovem al bij aanvang van het project geschrapt.

1. Evenementen

Deventer is een belangrijke evenementenstad. Jaarlijks vinden er vooral in het centrum een aantal grote evenementen plaats die tienduizenden, soms honderdduizenden mensen naar de stad trekken. Te denken valt hierbij aan landelijk bekende evenementen als het Dickens Festijn, Deventer op Stelten en de Boekenmarkt, maar ook aan evenementen met een meer regionale uitstraling zoals de Goede Vrijdag(jaar)markt, de Koninginnedagfeesten, de zomerkermis en diverse podiumfeesten op de Brink, zoals het Hollandse Hits Festival, Tour de Terras en het bluesfestival.

Deze evenementen hebben een grote uitstraling en een belangrijke economische meerwaarde voor de stad, maar de grote mensenmassa's die op de evenementen afkomen vormen ook een belasting voor de binnenstad. De beschikbare afvalbakken capaciteit is te klein tijdens evenementen, waardoor afvalbakken overstromen. Als afval eenmaal op straat ligt, dan voelen bezoekers zich over het algemeen minder verplicht om hun afval netjes weg te gooien en dan laten ze het zelf ook op straat vallen. De meeste evenementenbezoekers komen bovendien niet uit Deventer zelf, waardoor hun betrokkenheid en verantwoordelijkheidsgevoel voor de stad minder groot is. Bovendien zijn ze gericht op het evenement en niet bezig met eventuele boodschappen over het goed weggooiën van zwerfvuil.

Evenementencampagne 'Afval hier, dank u wel'

In goed overleg met de Stichting Evenementen Deventer, de VVV en Circulus heeft de werkgroep daarom samen met de *Deventer Schoon Familie* een evenementencampagne opgezet die de behoefte aan extra afvalbakken combineert met de boodschap dat mensen hun afval netjes weg moesten gooien. Uitgangspunt van deze campagne was om het publiek met een heldere en directe boodschap te wijzen op het gebruik van rode afvalcontainers, die als extra capaciteit tijdens evenementen werden geplaatst. Hierbij werden de containers zelf nadrukkelijk (met vlaggetjes en bestickering) als communicatiemiddel ingezet, aangevuld met andere communicatiemiddelen, zoals spandoeken, schoonmaakploegen tijdens het evenement en een opblaaspop van de *Deventer Schoon Familie*. De rode containers en de spandoeken waren voorzien van de heldere boodschap 'Afval hier, dank u wel'.

Belangrijk in de opzet van deze campagne, was dat de rode evenementencontainers niet alleen op het evenemententerrein zelf stonden (meestal de Brink), maar ook nadrukkelijk op de routes waarlangs mensen naar het evenemententerrein komen. Daarom werden standaard extra evenementencontainers geplaatst langs de routes vanaf het station en de belangrijkste parkeergarages. Dat had een dubbel doel. Het belangrijkste punt was dat evenementenbezoekers meteen vanaf het moment dat ze uit de trein of auto stapten geconfronteerd werden met spandoeken en rode containers. Langs de hele route naar het evenement kwamen ze steeds opnieuw de boodschap 'Afval hier, dank u wel' tegen op spandoeken en containers. De



bezoekers zullen zich van die boodschap niet echt bewust zijn geweest, maar vanuit de reclamepsychologie is bekend dat reclames meestal half-bewust worden geabsorbeerd. Hierdoor ontstaat een vertrouwdheid en herkenning met het merk (of in dit geval de boodschap) die vervolgens wordt geactiveerd op het moment dat er een behoefte ontstaat.⁵ Dit betekent dat de gedachte achter de evenementencampagne was gebaseerd op de veronderstelling dat evenementenbezoekers bij afval direct de associatie zouden leggen met een rode evenementencontainer en die hopelijk ook zouden gebruiken. Het tweede doel van het plaatsen van containers langs de routes was een praktisch punt: de ervaring leerde dat mensen die van een evenement komen vaak nog etenswaren of ander afval bij zich hebben. Door ook langs de route extra containers te zetten werd die afvalstroom ondervangen.

⁵ Zie hierover: R. Heath en A. Nairn, 'Measuring Affective advertising: Implications of Low Attention Processing on Recall', *Journal of Advertising Research* 45 (2005) 269-281.

Om discussies over verdeling van de kosten te voorkomen, is in het begin afgesproken dat de evenementenorganisator verantwoordelijk is voor de schoonmaak en de afvalbakcapaciteit op het evenemententerrein zelf en dat de werkgroep tijdens de projectperiode verantwoordelijk is voor publiekscampagne en de containers op de aan- en afvoerroutes. De campagne is in verschillende vormen tijdens diverse zomerevenementen in 2008 toegepast. En met duidelijk succes: het bleek mogelijk om de hoeveelheid afval die op straat belandt aanmerkelijk te verminderen. Voor deze inspanning won de gemeente Deventer tijdens het jaarlijkse zwerfafvalcongres de *Landelijke Zwerfafvaltrofee 2008*. Na afloop van het evenementenseizoen zijn de resultaten van de campagne uitgebreid geëvalueerd met vergunningverleners, toezichthouders, reinigingsbedrijven en organisatoren. Van deze evaluatie is een samenvatting gemaakt, die door de gemeente Deventer ter beschikking is gesteld aan andere gemeenten die zwerfafval willen aanpakken tijdens evenementen.

De evenementencampagne is voortgezet en is een vast onderdeel geworden van de grote evenementen in de Deventer binnenstad. Afgelopen zomer is de opzet van de campagne verder verfijnd. Ook is geëxperimenteerd met gescheiden afvalinzameling tijdens evenementen. Dit bleek geen succes te zijn en is inmiddels weer gestopt.

Evenementencampagne Light

Naast de grote evenementen in de binnenstad zijn er in Deventer een hele reeks kleinere evenementen. Om ook deze evenementen van dienst te kunnen zijn, heeft de projectleider een *Evenementencampagne Light* ontwikkeld, waarbij organisatoren van kleinere evenementen tegen een geringe vergoeding tien evenementencontainers, enkele spandoeken en een informatiebrief krijgen met tips rond de reiniging van hun evenement. Personeel van Cambio plaatst de containers en haalt ze na het evenement ook weer op. Dit onderdeel is zo opgezet dat het kostendekkend kan draaien, waardoor het in principe onbeperkt kan worden voortgezet. De Evenementencampagne Light wordt ongeveer vijftien keer per jaar ingezet.

Regeling reiniging rondom evenementen

De evenementencampagne was een geschikt middel om overleg te organiseren met de belangrijkste evenementenorganisatoren in Deventer. Deze gelegenheid werd ook gebruikt om met de evenementenorganisatoren te overleggen over de vermindering van de hoeveelheid zwerfafval en de reiniging rond evenementen. Bij deze overleggen was de projectleiding van Winkelhart Schoon, de Stichting Evenementen Deventer, de VVV, Circulus en de gemeente (in haar rol als evenementenorganisator en als beheerder van de openbare ruimte) betrokken.

Samen met de betrokken partijen is eerst de hele reinigingsketen rondom evenementen geanalyseerd. Daaruit kwamen een aantal punten naar voren. Zo bleken de gehanteerde draaiboeken van het reinigingsbedrijf niet altijd aan te sluiten op de reinigingsbehoefte rond een evenement. Ook ontbrak het vaak aan onderlinge communicatie tijdens en na een evenement, omdat de evenementenorganisatoren, het reinigingsbedrijf en de gemeente niet beschikten over de telefoonnummers van contactpersonen op locatie van andere partijen. Daarnaast werden de meerkosten voor

de reiniging duidelijk, waardoor het mogelijk werd om inzichtelijk te maken wat organisatoren besparen als er minder afval tijdens een evenement op straat komt.

Dit overleg heeft er toe geleid dat er voor alle grote evenementen speciale reinigingsdraaiboeken zijn opgesteld door Circulus en Cambio, die jaarlijks worden doorgenomen en aangepast in overleg met de evenementenorganisator. Nieuw is dat in deze draaiboeken niet alleen aandacht is voor het reinigingsproces, maar ook voor de communicatie en afstemming er omheen. Zo zijn overzichten met contactpersonen en de evenementencampagne vaste onderdelen geworden van deze draaiboeken. Daarnaast heeft Circulus de interne gang van zaken rondom evenementen kritisch doorgenomen, wat er onder meer toe geleid heeft dat de afstemming tussen de accountmanager evenementen, de afdeling logistiek en de uitvoering op straat is verbeterd. Ook is de eindverantwoordelijke voor de reiniging nu standaard aanwezig na evenementen om de reiniging te coördineren en probleempunten op te lossen.

De evenementenorganisatoren hebben hun verantwoordelijkheid genomen door het plaatsen van extra bedrijfsafvalcontainers voor hun standhouders en het nadrukkelijk informeren en voorlichten van standhouders over afvalinzameling. Verder worden de kortere lijnen die ontstaan zijn door het overleg dankbaar gebruikt om eventuele vervuiling rondom het evenement sneller op te lossen. De evenementenorganisatoren spelen een belangrijke rol bij het tijdig signaleren van problemen.

In het overleg is ook de mogelijkheid geopperd om de reiniging rond de evenementen die georganiseerd worden door de gemeente, stichting Evenementen Deventer en de VVV onder te brengen in de dienstverleningsovereenkomst (DVO) die Circulus heeft met de gemeente Deventer. Het voordeel daarvan zou zijn dat er geen discussie meer gevoerd hoeft te worden tussen de gemeente en evenementenorganisatoren over de verdeling van de kosten van de reiniging na evenementen in de binnenstad. Een bijkomend voordeel is dat reiniging via de DVO goedkoper is. Een deel van het prijsverschil zou gebruikt kunnen worden om de evenementencampagne te financieren. Over het invoeren van de evenementen in de DVO van Circulus is nog geen beslissing genomen. Een beslissing hangt samen met het invoeren van een nieuw evenementenbeleid.

Evenementenbeleid en regeling vergunningen

Tijdens de projectperiode heeft de werkgroep goede contacten opgebouwd met de evenementencommissie, de commissie die namens de gemeente Deventer de evenementenvergunningen verleent. In de commissie zitten vertegenwoordigers van onder meer politie, brandweer en gemeentelijke diensten die adviseren over zaken als veiligheid, voorzieningen en het afsluiten van openbare wegen rond evenementen. Het overleg met de evenementencommissie heeft er toe geleid dat een vertegenwoordiger van de reinigingsbedrijven zitting kreeg in deze commissie, waardoor voor het eerst bij de vergunningverlening nadrukkelijk rekening wordt gehouden met het schoonhouden van Deventer rond evenementen.

Verder is de vergunningverlening doorgenomen. Daaruit bleek dat de evenementenvergunning op het gebied van reiniging versterking behoeft. In de vergunning werd geëist dat het evenemententerrein schoon werd opgeleverd en ook werd gevraagd hoe de organisator daarvoor ging zorgen. Maar er werd niet gevraagd hoe de organisator het terrein tijdens het evenement wilde schoonhouden, of er voldoende capaciteit aan afvalcontainers aanwezig was en welke inspanningen hij pleegde om afval te voorkomen. Ook ontbrak in de praktijk een controle vanuit de gemeente op de naleving van de vergunningbepalingen op het gebied van reiniging. Dit laatste punt is in eerste instantie ondervangen doordat de reinigingsbedrijven eventuele problemen rond evenementen via hun vertegenwoordiger doorspeelde naar de commissie. Via deze weg is een aantal keer ingegrepen als evenementenorganisatoren het terrein niet schoon achter lieten. Het terrein werd dan opnieuw schoongemaakt op kosten van de organisator.

Afgesproken is dat de aanscherping van evenementenvergunningverlening en de controle daarop meegenomen worden in het nieuwe evenementenbeleid van de gemeente Deventer. Het nieuwe beleidsplan wordt in het najaar voorgelegd aan het college. Vanuit de werkgroep Winkelhart Schoon zijn gesprekken gevoerd met de beleidsmedewerker evenementen van de gemeente. Een belangrijk punt daarbij was de mogelijkheid om de aansturing van het evenementenbeleid in handen te leggen van één gemeentelijke evenementencoördinator. Ook is besproken hoe de verbetering van de vergunningverlening, het onderbrengen van de evenementschoonmaak in de DVO van Circulus, de borging van de evenementencampagne en het scheppen van mogelijkheden voor het gebruik van statiegeldbepalers tijdens evenementen een plek kunnen krijgen in het nieuwe evenementenbeleid. De definitieve beslissing over het evenementenbeleid wordt pas in het najaar 2010 genomen, maar de ontwikkelingen zien er zeer positief uit. In verband met het beëindigen van het proeftuinproject Winkelhart Schoon is de verdere begeleiding hiervan in handen gelegd van de projectleider van het plusproject *Zwerfafval in een bedrijvig winkelhart*, onderdeel van *Deventer gaat voor schoon*.

Statiegeld tijdens evenementen

In Deventer mag drank tijdens avondevenementen alleen in plastic bekertjes geschonken worden. Deze bekertjes zijn veiliger dan glas, maar leveren na evenementen waar veel alcohol wordt geschonken erg veel extra vervuiling op. Bovendien levert het nieuwe veiligheidsrisico's op, omdat nat plastic op de grond de kans op valpartijen vergroot. Analyse van de evenementencampagne liet zien dat communicatie tijdens 'alcoholische' evenementen minder effectief is. Daarom is besloten om te kijken naar de mogelijkheden voor het invoeren van statiegeldbepalers tijdens evenementen.

Afgelopen twee jaar heeft de werkgroep daarover gesprekken gevoerd met de evenementenorganisatoren en met vertegenwoordigers van de horeca in Deventer. Ook is er advies in gewonnen bij de gemeente en de horeca in Amsterdam (waar al Greencup-statiegeldbepalers worden gebruikt tijdens evenementen) en is een inventarisatie gemaakt van goede voorbeelden in omliggende landen. Verder heeft de firma Greencups een presentatie gehouden over statiegeldbepalers bij de Koninklijke

Horeca Nederland afdeling Deventer. Het systeem bleek in principe vrij eenvoudig in te voeren zijn in Deventer. Het belangrijkste probleem is de afstemming tussen statiegeldbekers en terrassen (waarop wel glas wordt gebruikt). Het lijkt mogelijk om statiegeldbekers alleen verplicht te stellen voor buitentaps, gedefinieerd als alle tijdelijke tapvoorzieningen die in of aan de openbare ruimte worden geplaatst.⁶

In de huidige regelgeving rond evenementen ontbreken duidelijke regels over statiegeldbekers. Daardoor is het voor de gemeente lastig om het gebruik ervan tijdens bepaalde evenementen af te dwingen. Een proef met statiegeldbekers in Deventer is daardoor nog niet mogelijk geweest. Besloten is om er naar te streven dat het gebruik van statiegeldbekers wordt opgenomen in het nieuwe evenementenbeleid.

2. Aanpak binnenstad

Zoals gezegd moest aan het einde van fase 2 geconstateerd worden dat het oorspronkelijke plan niet zinvol uitvoerbaar bleek. In plaats van het maken van straatplannen is er daarom aan de hand van de nieuwe uitgangspunten door de werkgroep voor gekozen om in te zetten op drie deelgebieden:

- Het creëren van draagvlak voor participatie
- Versterking van beleidskaders en betere afstemming
- Het invoeren van reclamebelasting

Het creëren van draagvlak voor participatie

Participatie van de grond krijgen is een kwestie van lange adem. De *Deventer Schoon Familie* kon een succes worden onder de bevolking van Deventer doordat er jarenlang vanuit buurtbeheerbedrijf Cambio aan gewerkt is en doordat de gemeente Deventer deze participatiemethodiek altijd is blijven steunen. De werkgroep Winkelhart Schoon besloot daarom om in te zetten op het creëren van draagvlak, zodat de participatie op een latere tijdstip alsnog van de grond kan komen.

De eerste stap daarbij is het kweken van het besef bij winkeliers, horecaondernemers en publiek dat ze zelf een rol spelen in het ontstaan van zwerfafval. Door de resultaten van de straatgesprekken terug te koppelen naar Binnenstadsmanagement, het MKB-platform binnenstad, Koninklijke Horeca Nederland afdeling Deventer en de wijkraad voor de binnenstad werden de oorzaken van zwerfafval inzichtelijk gemaakt. Ook werden deze organisaties (en via de pers ook een breder publiek) op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen rond Winkelhart Schoon en andere projecten.

Tegelijkertijd werden ondernemers actief betrokken bij de evenementencampagnes, doordat via de winkels en horecaondernemingen posters voor deze campagnes werden verspreid. Het verspreiden ervan werd nadrukkelijk ook gebruikt om de ondernemers aan te spreken op hun eigen rol bij het veroorzaken en opruimen van zwerfafval. Eenzelfde rol speelde de afsluitende publiekscampagne van Winkelhart Schoon, die uitgevoerd werd tijdens de Week van Nederland Schoon in maart 2010. Tijdens deze actieweek werd in de binnenstad veel publiciteit gegenereerd door een grote

⁶ Deze definitie heeft als bijkomend voordeel dat ze indien nodig ook toegepast kan worden op feesten in de stadsparken of bij dorpsfeesten (die meestal in een tent worden gehouden).

gezamenlijke schoonmaakactie, het verspreiden van informatie- en promotiemateriaal over zwerfafval en het informeren van individuele winkeliers.

Gedurende de hele periode is ook gezocht naar andere mogelijkheden om ondernemers bij de openbare ruimte te betrekken, door aan te haken bij urgentiemomenten. Eén daarvan was de campagne die via Cambio werd ingezet om graffiti op bedrijfspanden aan te pakken. Hoewel graffiti uiteraard geen zwerfafval is, wordt het door ondernemers daar altijd aangekoppeld omdat ze het zien als een vorm van vervuiling in de binnenstad. Het is bovendien een belangrijke bron van ergernis bij ondernemers. De ondernemers konden tegen een bescheiden vergoeding hun graffiti laten verwijderen. Door ze er financieel bij te betrekken werd hun rol in de oplossing van het probleem versterkt.

Andere voorbeelden van het gebruik van urgentiemomenten is de oproep aan winkeliers en horecabedrijven om zich in te zetten voor het sneeuw- en ijsvrij maken van de binnenstad tijdens de koude winters van 2009 en vooral 2010. Ondernemers werden daarbij ondersteund door medewerkers van Cambio, om daarmee te onderstrepen dat samenwerking beloond wordt. Ook bemiddelde de werkgroep bij het oplossen van de problemen in de Duivangang (een belangrijke hotspot in het centrum) en de aanpak van fietswrakken in de stad.

Een belangrijk urgentiepunt kon in het kader van Winkelhart Schoon nog niet worden aangepakt: dat is de overlast die het ophalen van bedrijfs- en huishoudelijk afval in Deventer geeft. Net als elders is ook in Deventer de bedrijfsafvalmarkt vrijgegeven. Het betekent in de praktijk dat de hele week overal in de stad afval staat dat opgehaald moet worden. Verkeerd aangeboden afval en slordig ingezameld afval zijn een constante bron van zwerfafval in de binnenstad. Bovendien wordt er vrij veel afval gedumpt in gemeentelijke afvalbakken, wat een goed gebruik van deze bakken door het publiek belemmert. Een werkelijke oplossing van het probleem rond de bedrijfsafvalinzameling vereist waarschijnlijk een volledige reconstructie van de manier waarop in Deventer afval wordt ingezameld. Deze aanpak ging te ver buiten de grenzen van het project Winkelhart Schoon.

Daarom heeft de gemeente Deventer er voor gekozen om een aanvraag in te dienen voor een nieuw Plusproject, dat er op gericht is om de overlast van zwerfafval door inzameling van bedrijfsafval te verminderen. Dit project *Zwerfafval in een bedrijvig winkelhart* focust niet alleen op bedrijfsafval, maar biedt ook de mogelijkheid om de binnen Winkelhart Schoon opgebouwde ervaring en structuur verder uit te bouwen en te bestendigen. Een onderdeel van dit nieuwe project is een Wijkcreator in de binnenstad, waarin ook plannen zijn opgenomen voor het vormen van taakgroepen van ondernemers voor het uitgaansplein de Brink en voor het kernwinkelgebied. Deze taakgroepen zullen als belangrijkste taak krijgen om de vele activiteiten in hun gebied te coördineren. In het geval van de Brink gaat het daarbij bijvoorbeeld om de afstemming tussen terrassen van vele horecagelegenheden, het opbouwen en afbreken van de warenmarkt op vrijdag en zaterdag en de vele evenementen en andere activiteiten die op de Brink worden gehouden. Goede afstemming tussen die

activiteiten en de reinigingspartijen zou veel overlast en vervuiling schelen. Bovendien worden de gebruikers van het plein daarmee verantwoordelijk gemaakt voor hun eigen plein. Als dit lukt, dan wordt dankzij de voorbereidingen in Winkelhart Schoon alsnog de gewenste participatie bereikt.

Versterking van beleidskaders en betere afstemming

Veel tijd is gestoken in het afstemmen van gemeentelijke activiteiten in de binnenstad. Naast de genoemde afstemming rond de evenementen, is daarbij ook ingezet op gesprekken met beleidsmedewerkers op het gebied van horeca, warenmarkt, Team Handhaving en openbare ruimte en met de wijkmanager (verantwoordelijk voor bewonersparticipatie). Verder zijn er gesprekken gevoerd met uitvoerende medewerkers van de gemeente in de binnenstad, zoals de marktmeesters en de wijkbeheerder. De bedoeling was om de uitwisseling van informatie tussen diverse beleidsgebieden te versterken om zo te komen tot betere afstemming van gemeentelijke activiteiten in de binnenstad. Deze afstemmingsgesprekken worden voortgezet in het kader van het nieuwe project *Zwerfafval in een bedrijvig winkelhart*.

Het invoeren van reclamebelasting

Samen met het MKB heeft de werkgroep gewerkt aan een plan om reclamebelasting in het kernwinkelgebied van Deventer in te voeren. De bedoeling is om met de opbrengst van deze belasting een fonds te vormen dat door ondernemers wordt beheerd en waaruit gezamenlijke activiteiten van winkeliers in de Deventer binnenstad worden gefinancierd. Naast promotionele activiteiten kunnen uit dit fonds ook extra reinigingsactiviteiten gefinancierd worden.

De werkgroep Winkelhart Schoon ziet in het ondernemersfonds een uitstekende manier om de betrokkenheid van ondernemers bij het schoonhouden van de binnenstad een duurzaam vervolg te geven. De werkgroep heeft voorstellen gedaan om een aantal aanvullende reinigingsactiviteiten uit dit fonds te betalen: 4x per jaar een publiekscampagne, plaatsing van rode afvalcontainers tijdens drukke winkeldagen en het vormen van een graffiti-fonds, waarmee het kernwinkelgebied graffiti-vrij kan worden gehouden. Hoewel de kredietcrisis de invoering van de reclamebelasting vertraagd heeft, zijn de plannen in een ver gevorderd stadium. Naar verwachting zal de reclamebelasting en daarmee het ondernemersfonds in de loop van de komende jaren worden ingevoerd.

3. Aanpak wijkwinkelcentra

Anders dan in de binnenstad is de eigen inzet van winkeliers in de wijkwinkelcentra vrij groot. Beter dan in de binnenstad beseffen deze winkeliers dat ze er zelf wat van moeten maken om klanten te trekken naar hun winkelcentrum. Dit vertaalt zich onder meer in een groter gezamenlijk verantwoordelijkheidsgevoel voor het winkelcentrum. Verder is de manier waarop wijkwinkelcentra georganiseerd zijn meestal geschikter om te komen tot een gecoördineerde aanpak van problemen zoals zwerfafval. Enkele van de nieuwere winkelcentra (Boreel, Snipperling) hebben zelfs de reiniging van het winkelcentrum volledig in eigen hand genomen. Winkeliers betalen daarvoor in hun huur. Bij oudere winkelcentra ligt dat anders. In deze winkelcentra betaalt de gemeente

meestal de reinigingskosten, al betaalt bijvoorbeeld de winkeliersvereniging van Winkelcentrum Keizerslanden wel mee. De reiniging in de winkelcentra wordt verzorgd door Cambio, in sommige centra ondersteund door Circulus (veegmachine) en het Deventer Groen Bedrijf (leggen afvalbakken).

Binnen het kader van het project Winkelhart Schoon is vooral bekeken hoe de reiniging van de winkelcentra verbeterd kon worden en hoe het bewustzijn van winkeliers en publiek vergroot kon worden. De situatie in één wijk maakte het mogelijk om verder te gaan en een speciaal convenant af te sluiten met beide winkelcentra in die wijk.

Convenant winkelcentra wijk 4

Wijk 4 is een wijk met woningen uit de jaren 50 en 60. In de wijk liggen het grote wijkwinkelcentrum Keizerslanden en het wat kleinere winkelcentrum Borgele. Beide winkelcentra staan onder druk, omdat er gewerkt wordt aan een ingrijpende renovatie van de wijk. Bovendien hebben ze allebei meer dan gemiddeld last van hangjongeren en snoeproutes, omdat tachtig procent van het middelbaar onderwijs in Deventer geconcentreerd is in wijk 4. Bij de winkeliersverenigingen van beide winkelcentra leefde het sterke gevoel dat er iets moest gebeuren.

Dit gevoel van urgentie is door de werkgroep aangegrepen om een WijkCreator-overleg te organiseren, waaraan naast de winkelcentra ook de middelbare scholen, woningcorporatie Ieder1, Circulus, Cambio en de gemeente deelnamen. Dit overleg heeft geresulteerd in een convenant dat begin januari is afgesloten. In dit convenant bonden de winkelcentra zich aan een duidelijke en betrokken aanpak van het zwerfvuil op het winkelcentrum. Dit gebeurde onder meer door betere werkafspraken met de reinigingsbedrijven, ondersteuning van acties van de *Deventer Schoon Familie* en een overleg over de inrichting van het winkelgebied om de winkelcentra beter toegankelijk te maken voor reinigers. Ook kijken de winkeliers kritisch naar de manier waarop ze hun bedrijfsafval en verpakkingsmateriaal opslaan.

Naast de aanpak van zwerfvuil rond het eigen winkelcentrum hebben de winkeliersverenigingen zich ook gebonden aan het ondersteunen van de snoeprouteaanpak door de middelbare scholen. Zo sponsort winkelcentrum Keizerslanden scholieren die de snoeproute helpen schoonhouden. Beide winkelcentra zijn ook in contact met de scholen en overleggen over verdere samenwerking.

Werkafspraken met andere wijkwinkelcentra

Voor andere wijkwinkelcentra bleek het niet nodig om een apart overleg in het leven te roepen. Met de wijkwinkelcentra Colmschate, Zwaluwenburg, Vijfhoek, Schalkhaar, Beestenmarkt/Rielerweg en Deltaplein zijn gesprekken gevoerd en de bestaande reinigingsafspraken goed doorgenomen. Dit heeft in bijna alle gevallen geleid tot aanscherping van de bestaande afspraken over eigen inzet van winkeliers om hun winkelcentrum schoon te houden en kleine aanpassingen in de reinigingsfrequentie om de reiniging beter te laten aansluiten op de behoefte. De belangrijkste behoefte van de meeste wijkwinkelcentra was een vaste contactpersoon, waarmee ze eventuele problemen rond de reiniging konden kortsluiten. De werkgroep heeft er voor gezorgd

dat elke winkeliersvereniging of beheerder van een winkelcentrum een vaste contactpersoon kreeg. Dit heeft in de bijna alle gevallen goed gewerkt, behalve bij het Deltaplein, het winkelcentrum in de Vogelaarwijk van Deventer. De winkeliers rond dit plein zijn niet georganiseerd. Ook gaat er geen sturing uit vanuit de eigenaar van de winkelpanden. Daardoor is het (nog) niet gelukt om in dit winkelcentrum een overlegstructuur op te zetten tussen winkeliers en de reinigingsbedrijven.

Publieksacties

Omdat in de wijkwinkelcentra geen evenementencampagnes werden uitgevoerd, bestond de behoefte om extra publieksacties te houden. De *Deventer Schoon Familie* heeft daarom in alle wijkwinkelcentra één of meerdere publieksacties georganiseerd, die tot doel hadden om winkeliers en publiek te laten zien hoe ze samen kunnen werken om zwerafvaloverlast op te lossen. Een typische actie bestond uit een kraam met informatie over reiniging en participatie en enkele activiteiten waar bezoekers van het winkelcentrum konden deelnemen. Om de kosten van deze acties laag te houden werden ze vaak gecombineerd met andere *Deventer Schoon Familie* doelen.

In de Week van Nederland Schoon werd in de Week van Nederland Schoon 2010 een grote actie georganiseerd in de diverse wijkwinkelcentra onder de noemer *Deventer gaat voor de voorjaarschoonmaak*. In de belangrijkste wijkwinkelcentra maakten de reinigingsbedrijven en de winkeliers gezamenlijk het winkelcentrum schoon. In de wijkwinkelcentra in wijk 4 werden daarbij ook scholieren van diverse middelbare scholen betrokken. Het schoonmaken door scholieren werd vervolgens beloond door de winkeliers met drinken en wat lekkers. Vooral deze laatste actie was een groot succes: doordat de winkeliers zelf de beloningen uitdeelden aan de scholieren, ontstond gesprekken tussen de winkeliers en scholieren. Het gegeven dat winkeliers en scholieren elkaar nu kennen (in ieder geval van gezicht), heeft direct een merkbaar effect gehad op de verhoudingen op het winkelcentrum. Het blijkt makkelijker om elkaar aan te spreken en te benaderen. Omdat altijd dezelfde scholieren naar de winkelcentra Keizerslanden en Borgele komen, werkt dit effect nog steeds door. Met de winkeliers en scholen is inmiddels afgesproken dat ook volgend schooljaar een gezamenlijke schoonmaakactie in de winkelcentra wordt georganiseerd.

4. Samenwerking reinigingsbedrijven

Van meer interne aard, maar daarom niet minder belangrijk is het vierde onderdeel waaraan binnen het project is gewerkt, namelijk betere afstemming tussen de reinigingsbedrijven. In Deventer werken drie reinigingsbedrijven, die in wisselende samenstelling bezig zijn om de diverse winkel- en uitgaansgebieden in Deventer schoon te houden. In het winkelgebied in het centrum van Deventer zijn twee reinigingsbedrijven actief, Circulus en Cambio. In de wijkwinkelcentra waren bij aanvang van het project drie partijen betrokken bij de reiniging: Cambio, Circulus en het Deventer Groen Bedrijf dat in een aantal wijkwinkelcentra de afvalbakken leegde.

De werkgroep heeft geïnventariseerd wat elk van de bedrijven in het centrum doet. Cambio en Circulus hebben daarbij gekeken naar de mogelijkheden om reinigingsactiviteiten van beide partijen beter op elkaar af te stemmen. Door

verbetering van de coördinatie tussen activiteiten bleek het mogelijk om effectiever te werken en een betere schoonheidsgraad te bereiken, zonder dat de inzet omhoog hoefde. Dit is onder meer bereikt door de reinigingsinzet en het legen van de afvalbakken beter op elkaar af te stemmen en door de legingsfrequentie van de afvalbakken te verbeteren. Daarnaast werd gekeken naar mogelijkheden om de reinigingsinzet beter af te stemmen op activiteiten in de binnenstad en de wijkwinkelcentra die extra vervuiling opleveren zoals de markt en koopzondagen. Goede resultaten werden onder meer bereikt in winkelcentrum Colmschate, waar een goede samenwerking tussen de veegmachine van Circulus en handvegers van Cambio er toe leidde dat er na de wekelijkse warenmarkt veel efficiënter werd opgeruimd, zonder dat dit tot meer kosten leidde voor de gemeente.

Ook zijn er proeven gedaan om de reiniging effectiever te maken. Omdat geconstateerd werd dat het gebruik van de veegmachine 's ochtends vroeg niet voldoende was om het kernwinkelgebied de hele dag schoon te houden, zijn er in de binnenstad proeven gehouden met aanvullende reiniging, zowel door straatvegers als half-mechanisch reinigen met behulp van kleine machines die tijdens openinguren inzetbaar zijn. Deze proeven zijn ook gedaan in de wijkwinkelcentra, om het gat in de reinigingsketen tussen veegmachines en handmatig vegen te kunnen dichten.

Een goede samenwerking op straat werkt niet zonder een goede afstemming op organisatorisch en logistiek niveau. Daarom is al vroeg in het project besloten om op reguliere basis overleg te houden, zowel op managementniveau, als op het niveau van de uitvoering. Uiteindelijk hebben beide bedrijven zelfs besloten om die afstemming verder te verbeteren door een logistiek medewerker van Circulus bij Cambio te stationeren. Andersom heeft Cambio de ingezamelde monitoringgegevens beschikbaar gesteld aan Circulus. Een ander voorbeeld hiervan is de eerder beschreven samenwerking tussen Circulus en Cambio om de reiniging van de evenementen te verbeteren.

De gezamenlijke inzet van Cambio en Circulus in de binnenstad en de wijkwinkelcentra is zo goed bevallen, dat beide bedrijven er nu naar streven om hun hele reinigingsuitvoering in Deventer op elkaar af te stemmen. Ook leidde de ervaring in de binnenstad en de wijkwinkelcentra tot de constatering dat het personeel van beide bedrijven minder op route moet gaan reinigen en zelf inzicht moet krijgen in de beeldkwaliteit van een winkelgebied. De gemeente Deventer heeft er voor gekozen om dit streven te ondersteunen door het plusproject *Resultaatgericht Werken met Schoonheidsgraden* op te zetten, waarin zowel het beeldgericht werken als de samenwerking tussen de uitvoeringsorganisaties van Circulus en Cambio geoefend werd. Dit project wordt door Agentschap.nl met subsidie ondersteund.

Op het gebied van de samenwerking van Circulus en Cambio met het DGB is uiteindelijk voor een andere koers gekozen. Het bleek lastig om met drie reinigingspartijen tot een goede afstemming te komen, daarom heeft de gemeente besloten om het takenpakket van het DGB aan te passen en de leging van afvalbakken in de wijkwinkelcentra volledig over te dragen aan Cambio.

3. Resultaten

Uit de monitoringcijfers kan de voorzichtige conclusie worden getrokken dat de beleidsdoelen gehaald zijn: schonere winkelgebieden en meer participatie door ondernemers. Een kritische beoordeling van de resultaten van diverse maatregelen laat verder zien dat er op belangrijke punten successen zijn behaald, vooral rond de evenementen en de samenwerking van de reinigingsbedrijven. Daarnaast blijkt hier duidelijk uit dat participatie een continuproces is, dat nog steeds wordt voortgezet.

In het plan van aanpak van het proeftuinproject Winkelhart Schoon is het doel van het project geformuleerd als:

Het nadrukkelijk verbeteren van de beeldkwaliteit op zwerfafval in de winkelcentra van Deventer door deze als een gezamenlijke verantwoordelijkheid te organiseren van winkeliers, horecaondernemers, bezoekers, gemeente en reinigingspartijen en waarin iedere partij ook actief zijn bijdrage levert.

De belangrijkste indicator van dit doel is de bereikte schoonheidsgraad. Zoals gezegd moeten de winkelgebieden na het project voldoen aan de door de gemeente gestelde schoonheidsgraad op grof en fijn zwerfafval (A voor het kernwinkelgebied in de binnenstad, B voor de wijkwinkelcentra).

Maar dat is uiteraard niet de enige indicator. De tweede indicator moet zijn of de participatie en samenwerking van ondernemers en reinigingsbedrijven bij de zwerfafvalaanpak substantieel en blijvend toegenomen is.

Zoals in hoofdstuk 2 vermeld staat, is halverwege het project de opzet op een aantal punten aangepast. Enkele uitgangspunten die in het oorspronkelijke plan van aanpak stonden, zoals de vorming van een Lokaal Zwerfafval Forum en het maken van straatplannen vervielen daardoor. Daar staat tegenover dat meer dan in het oorspronkelijke voorstel gekeken is naar oplossingen die ook op langere termijn doorwerken en naar de inpasbaarheid van maatregelen in de bestaande structuren in Deventer. De resultaten van zulke uitgangspunten zijn lastig te kwantificeren, zeker als het gaat om zaken als het vergroten van het draagvlak voor participatie.

Wel kunnen uit het plan van aanpak nog een aantal andere duidelijke punten gedistilleerd worden, aan de hand waarvan de resultaten van de maatregelen van dit project verder meetbaar gemaakt kunnen worden:

1. Een reclamebelasting is ingevoerd, waarin een aantal extra activiteiten op het gebied van reiniging geborgd zijn.
2. De reinigingsbedrijven werken beter samen en hun activiteiten sluiten beter op elkaar aan.
3. Evenementen leveren minder vervuiling op door een combinatie van betere reiniging en preventieve maatregelen.

4. De rol van de gemeente als coördinerend en kadergevend orgaan in de binnenstad is versterkt.
5. Ondernemers en publiek kennen de participatiemethodiek van de *Deventer Schoon Familie* en voelen zich erbij betrokken.
6. Duurzaam vervolg: de maatregelen die zijn getroffen worden gecontinueerd na afloop van het project.

3.1 Realisatie van beleidsdoelen

Schoonheidsgraad

Om te bepalen of de gewenste schoonheidsgraad in de winkelgebieden bereikt is, is gebruik gemaakt van drie metingen die door de afdeling monitoring van Cambio zijn uitgevoerd in april 2008, april 2009 en mei 2010. Deze meetgegevens maken deel uit van de continue monitoring die bij het starten van Winkelhart Schoon is opgezet en waar de gemeente, Cambio en Circulus gebruik van maken.

De uitkomsten vindt u in de tabel hieronder. Per winkelgebied staat in de bovenste regel de gemiddelde behaalde score op grof en fijn zwerfafval. In de onderste regel staat het afwijkingspercentage, het aantal metingen dat onder het vereiste niveau scoorde. Het gewenste niveau in de winkelgebieden was een A, dat in de wijkwinkelcentra een B.

Winkelgebied	T = 0	T = 1	T = 2
Binnenstad – score	B	A	A
Binnenstad – afwijkingspercentage	51%	43%	23%
Winkelcentrum Colmschate – score	B	B	B
Winkelcentrum Colmschate – afwijkingspercentage	27%	18%	14%
Winkelcentrum Keizerslanden – score	B	B	B
Winkelcentrum Keizerslanden – afwijkingspercentage	26%	18%	9%
Winkelcentrum Borgele – score	B	B	B
Winkelcentrum Borgele – afwijkingspercentage	20%	21%	14%
Winkelcentrum De Vijfhoek – score	B	B	A
Winkelcentrum De Vijfhoek – afwijkingspercentage	15%	13%	2%
Winkelcentrum Zwaluwenburg – score	B	B	B
Winkelcentrum Zwaluwenburg – afwijkingspercentage	13%	18%	5%
Winkelcentrum Deltaplein – score	C	B	B
Winkelcentrum Deltaplein – afwijkingspercentage	47%	26%	31%
Winkelgebied Schalkhaar – score	B	B	A
Winkelgebied Schalkhaar – afwijkingspercentage	15%	15%	6%

Aan dit overzicht is duidelijk te zien dat de situatie in de winkelgebieden in Deventer gedurende de projectperiode verbeterd is. Tijdens de T=0 meting in het voorjaar van 2008 scoorde twee winkelgebieden, de binnenstad en het Deltaplein, onder de norm. Het afwijkingspercentage lag gemiddeld in de winkelgebieden op bijna 27%, dat betekent dat ruim een kwart van de monitoringmetingen onder de norm scoorde. Tijdens de T=1 meting in 2009 lagen alle winkelcentra op niveau. Ook was het

afwijkingpercentage omlaag gegaan, maar dit lag nog altijd op ruim 21%. Tijdens de T=2 meting in mei 2010 lagen opnieuw alle winkelcentra op niveau, twee winkelcentra scoorden zelfs beter dan volgens de gemeentelijke norm de bedoeling was: winkelcentrum De Vijfhoek en het winkelgebied in Schalkhaar. Het percentage metingen dat onder de norm lag was gedaald onder de 13%.

Over het geheel is het beeld positief. Zowel de gemiddelde schoonheidsgraad als het afwijkingpercentage zijn duidelijk verbeterd. Dit geldt in het bijzonder voor De Vijfhoek en Schalkhaar, maar bijvoorbeeld ook voor de winkelcentra Keizerslanden en Zwaluwenburg. Een uitschieter in negatieve zin is het winkelcentrum Deltaplein. Hoewel het winkelcentrum gemiddeld niet meer onder de norm scoort (B), blijft het percentage metingen dat de norm niet haalt te hoog. Dit geldt ook voor de binnenstad: ondanks de inhaalslag die daar gemaakt is, blijven er veel metingen onder de norm steken. Daarbij moet overigens wel gerealiseerd worden dat er voor de binnenstad een hogere norm is gesteld dan voor de wijkwinkelcentra.

Participatie

Alleen het behalen van de gewenste resultaten is nog niet voldoende om aan te geven of het proeftuinproject Winkelhart Schoon gelukt is. Een tweede belangrijke indicator is de vraag of de participatie van ondernemers bij het schoonhouden van het winkelgebied is toegenomen en of de reinigingsinspanningen van winkeliers en reinigingsbedrijven beter op elkaar afgestemd zijn. Deze punten zijn samengenomen, omdat ze anders niet goed apart te kwantificeren zijn. Een toename van de schoonheidsgraad met dezelfde inspanning kan namelijk zowel het gevolg zijn van meer participatie als een gevolg van de betere afstemming tussen de reinigingsbedrijven.

In de projectperiode is geen extra geld beschikbaar gesteld voor de reiniging in Deventer, anders dan het bedrag dat nodig was voor het uitvoeren van het project Winkelhart Schoon. Dit geld is echter niet rechtstreeks in de uitvoering gestoken, maar zoals gezegd vooral in onderzoek, participatie, afstemming en communicatie. De geconstateerde verbetering van de schoonheidsgraad is dus het gevolg van een betere afstemming van de reiniging en meer participatie door winkeliers.

Een duidelijke verdeling in effect tussen afstemming en participatie is niet te maken, maar de monitoring van de winkelgebieden geeft wel een indicatie dat het behaalde resultaat niet alleen te danken is aan een betere afstemming tussen de reinigingspartijen. Verwacht mag worden dat het afwijkingpercentage daalt als winkeliers en publiek zich meer bewust zijn van hun eigen rol bij het ontstaan van zwerfafval. Dit geldt zeker als ondernemers ook zelf de handen uit de mouwen steken. In zo'n situatie heeft het straatbeeld de neiging meer egaal vervuild te zijn en minder pieken in de vervuiling te vertonen (men maakt het schoon tot het voldoet aan het algemene beeld). De monitoringcijfers geven een indicatie dat dit ook in Deventer is gebeurd. Het is waarschijnlijk geen toeval dat beide gebieden die nog steeds een (te) hoog afwijkingpercentage hebben (binnenstad en Deltaplein) ook de gebieden zijn waar de participatie van ondernemers nog niet echt van de grond is gekomen.

3.2 Resultaten van maatregelen

1. Reclamebelasting +

De werkgroep heeft samen met het MKB een voorstel voor reclamebelasting op poten gezet, waaruit ook aanvullende activiteiten op het gebied van reiniging en graffiti betaald kunnen worden. In principe zijn de voorbereidingen daarvoor rond. De invoering van de reclamebelasting is vertraagd door het uitbreken van de kredietcrisis, maar zal naar verwachting in 2011 alsnog gebeuren.

2. De reinigingsbedrijven werken beter samen ++

Een groot winstpunt binnen dit project is de vereenvoudiging van de ingewikkelde reinigingssituatie in Deventer, waar tot voor kort drie partijen actief waren. Cambio en Circulus hebben elkaar gedurende dit project gevonden in een betere samenwerking op alle niveau's. De derde partij is door de gemeente uit de reiniging van de winkelgebieden gehaald. De resultaten van de samenwerking tussen Cambio en Circulus in de winkelgebieden waren zo bemoedigend, dat beide organisaties nu samen een cursustraject volgens op het gebied van samenwerking en beeldgericht reinigen. Het streven is om vanaf het najaar de reiniging in Deventer te organiseren in gezamenlijke wijkteams. Daarnaast wordt gekeken of de monitoringafdeling van Cambio uitgebouwd kan worden tot een kwaliteitsteam dat namens beide organisaties het werk op straat begeleidt en controleert.

3. Evenementen ++

Op het gebied van de evenementen is duidelijke vooruitgang geboekt. Voor de grote evenementen zijn draaiboeken gemaakt en de afstemming tussen evenementenorganisatoren, reinigingsbedrijven en gemeenten is sterk verbeterd. Verder is de evenementencampagne een vast onderdeel geworden van alle grote en een groot aantal kleine evenementen. Doordat de campagne opgezet is rond een preventieve maatregel (extra afvalbakkencapaciteit) betekent dit een dubbelslag voor de gemeente. Een goede en effectieve vorm van participatie door de evenementenorganisatoren: ze betalen zelf de inzet van de rode evenementencontainers en voorkomen daarmee dat veel extra afval op straat komt. Om een voorbeeld te noemen: in 2008 werd tijdens het driedaagse evenement Deventer op Stelten werd alleen via de rode evenementencontainers 15.600 liter afval ingezameld, in 2009 groeide die hoeveelheid naar 27.700 liter. Tijdens het Dickens Festijn in december 2008 werd via de evenementencontainers 17.800 liter afval ingezameld. In 2009 werd ondanks het tegenvallende bezoekersaantal toch nog 16.200 liter afval ingezameld. Dat zijn 322 volle 240 liter containers aan afval dat extra werd ingezameld buiten de normale afvalbakken om. Zonder overdrijven kan worden gezegd dat het overgrote deel hiervan op straat terecht was gekomen als rode evenementencontainers niet ingezet waren!

En er zit nog meer in het vat: zodra het nieuwe evenementenbeleid aangenomen is, zullen de evenementenvergunningen vernieuwd worden en de evenementencoördinatie van de gemeente versterkt worden. En ook kan dan de proef met statiegeldbekers worden genomen, die al door de werkgroep is voorbereid.

Coördinatie en kadergeving door gemeente +/-

Zoals hierboven gezegd, is de rol van de gemeente als coördinator en kadergever bij evenementen duidelijk verbeterd. Op andere punten blijft het nog lastig om alle neuzen dezelfde kant op te krijgen, zeker als het gaat om de binnenstad. De gemeente kan daardoor haar coördinatiefunctie in de binnenstad nog niet volledig waarmaken.

Bekendheid participatiemethodiek Deventer Schoon Familie +

De toch al grote bekendheid van de *Deventer Schoon Familie* in Deventer is in de projectperiode verder toegenomen. Uit het onderzoek *Tolerantie zwerfafaal en waardering openbare ruimte* van de afdeling Kennis en Verkenningen van de gemeente Deventer (januari 2010) bleek dat 87 procent van de Deventenaren de acties van de *Deventer Schoon Familie* kende en als positief waardeerde. Dat is een stijging van 7% ten opzichte van een vergelijkbaar onderzoek in 2008. Dat de bekendheid van de *Deventer Schoon Familie* toch maar één plusje scoort, komt omdat de bekendheid en waardering voor deze participatiemethodiek onder ondernemers niet apart onderzocht is. Wel zijn de symbolen en de stijl van de *Deventer Schoon Familie* in publiekscampagnes tijdens het proeftuinproject consequent gebruikt. Dit heeft het beeld bij ondernemers versterkt.

Duurzaam vervolg ++

De activiteiten zoals in hoofdstuk 2 omschreven zijn allemaal zo opgezet dat ze gecontinueerd kunnen worden na afloop van het project of zelfs een basis kunnen bieden voor verdere groei en ontwikkeling. Het project legde een aantal beperkingen bloot, maar vooral ook een heleboel kansen voor verdere ontwikkeling. Een aantal van die kansen zijn benut in vervolgprojecten rond bedrijfsafvalinzameling, samenwerking tussen de reinigingsbedrijven (zowel op straat als op het gebied van monitoring), snoeproutes (waarin ook de wijkwinkelcentra een rol spelen).

Ook op een andere manier kan dit project een duurzaam vervolg krijgen: de leden van de werkgroep willen graag de ervaringen in Deventer delen met anderen. We gaan er van uit dat de analyse die in deze evaluatie gemaakt is ook interessant kunnen zijn voor andere gemeenten. Zeker als het gaat om de mogelijkheden en beperkingen van participatie.

4. Verklaringen en verbeterpunten

Conclusies

Met het proeftuinproject Winkelhart Schoon heeft de gemeente Deventer een mooi project neergezet, dat duidelijke verbeteringen gerealiseerd heeft rond de reiniging van de binnenstad, de wijkwinkelcentra en de evenementen. Bovendien zijn die verbeteringen in de wijkwinkelcentra en bij de evenementen gerealiseerd met een actieve participatie van betrokken ondernemers. In de binnenstad bleek dat lastiger, maar het project heeft daar een mooi succes kunnen boeken door extra reinigingsactiviteiten onder te brengen in het ondernemersfonds in oprichting. Een resultaat dat in nog geen andere stad in Nederland is bereikt. Daarnaast mag zeker als een succes gemeld worden dat het project de aanzet gaf voor een direct samenwerking en afstemming tussen de reinigingsbedrijven Cambio en Circulus.

Deze punten zijn al positief genoeg, maar het project heeft meer gedaan. Door nadrukkelijk in te zetten op een duurzaam vervolg van de activiteiten en op de langere termijn, heeft het project een stevige basis gelegd waar de komende jaren in Deventer op door kan worden gewerkt. De onderdelen die in het kader van dit project zijn opgezet zullen worden voortgezet, terwijl de samenwerking tussen de reinigingsbedrijven en de participatie in de binnenstad komende jaren beter op poten kunnen worden gezet. Belangrijk is ook de constatering dat er op een aantal aanverwante gebieden extra inzet nodig is in Deventer. Dit geldt onder meer voor de snoeproutes, de samenwerking tussen de uitvoeringsorganisaties van de reinigingsbedrijven, monitoring en de bedrijfsafvalinzameling in de binnenstad. Deze projecten ontsproten allemaal uit de proeftuin van Winkelhart Schoon en zijn door Agentschap.nl geaccepteerd als plusprojecten. In dat opzicht is Winkelhart Schoon een stam geweest waaruit steeds nieuwe loten groeiden.

Naast deze positieve woorden moet hier ook ruimte zijn voor zelfkritiek. Met wijsheid achteraf kan geconstateerd worden dat de oorspronkelijke opzet van het project niet volledig realiseerbaar was. Zoals in hoofdstuk twee beschreven is, is voor het opzetten van een participatietraject met ondernemers een urgente aanleiding nodig en sturing van een orgaan dat boven de partijen staat. Daarnaast kost het veel tijd. Om te verwachten dat binnen twee jaar in heel Deventer een participatie van ondernemers uit de grond zou worden gestampt was niet helemaal realistisch, te meer omdat zwerfafval slechts een beperkte rol speelt in de denkwereld van de gemiddelde ondernemer.

Verder kan geconstateerd worden dat de reikwijdte van het project eigenlijk te groot was voor de beschikbare middelen en mankracht. Alleen door zeer economisch om te gaan met de tijd en door mee te liften met andere activiteiten bleek het haalbaar om het project toch zo volledig mogelijk uit te voeren en het tot het succes te maken dat het uiteindelijk geworden is.

Leermomenten

De uitvoering van het proeftuinproject Winkelhart Schoon was voor de gemeente Deventer en de betrokken organisaties een zeer leerzaam traject. Het project leverde niet alleen veel informatie op die bruikbaar is in de uitvoeringspraktijk en in nieuwe projecten, maar ook een aantal algemeen toepasbare ervaringsregels die we graag willen delen met Agentschap.nl en andere overheden en organisaties die met zwerfafval en participatie bezig zijn. Deze ervaringen zijn te verdelen in leermomenten op het gebied van zwerfafvalaanpak en op het gebied van participatie.

1. Zwerfafval

1.1 Zwerfafval wordt niet gezien als een apart probleem

Tenzij de zaken volledig uit de hand zijn gelopen, zien ondernemers zwerfafval niet als een apart probleem. Het is daarom effectiever om een bredere aanpak te kiezen waarbij zwerfafval bijvoorbeeld ingebed wordt in een vernieuwing van de openbare ruimte of een aanpak in het kader van Schoon, Heel en Veilig.

1.2 zwerfafval pak je niet aan op straatniveau, maar bij de oorzaken

Bij de opzet van dit project was er van uitgegaan dat op straatniveau plannen worden gemaakt. Deze opzet is vanuit de participatie gezien goed te verdedigen, maar is niet effectief bij zwerfafval. De plaats waar zwerfafval aangetroffen wordt is meestal niet de plaats waar het veroorzaakt wordt. Zwerfafvalaanpak gedijt het beste bij een ketenaanpak, waarbij de nadruk ligt op het aanpakken van de oorzaken.

1.3 Afstemming op locatie is belangrijk

Het aansturen van reiniging kan niet alleen van achter het bureau worden gestuurd. De situatie op straat verandert steeds, daarom is het noodzakelijk om goed af te stemmen, tussen gemeente en reinigingsbedrijven, tussen reinigingsbedrijven onderling en tussen gemeente/reinigingsbedrijven en de gebruikers van de openbare ruimte, zoals in dit project winkeliersverenigingen en evenementenorganisatoren.

2. Participatie

2.1 Participatie zonder inspraak bestaat niet.

Als de gemeente wil dat organisaties en burgers zich inzetten voor een doel, dan moeten de gemeente ze ook inspraak krijgen in de manier waarop dat doel bereikt kan worden. Een plan dat van te voren dichtgetimmerd is roept al direct weerstand op.

2.2 Maak het niet te groot: een overkoepelend plan schrikt af.

Vanuit de gemeentelijke organisatie kan het interessant lijken om voor de hele gemeente een projectplan en -organisatie op te stellen. Dit schrikt echter participanten af. Door het plan niet te groot te maken blijft het voor de betrokkenen overzichtelijk. Ze zullen het sneller als een gezamenlijke activiteit beschouwen. Bij een te groot plan zullen de participanten het sneller ervaren als een project van de gemeente waar ze in mee moeten, maar waar ze zich niet verantwoordelijk voor voelen.

2.3 Ondernemers willen concrete acties.

Dit sluit aan bij het vorige: hoe concreter de acties, hoe groter de kans dat ondernemers er aan mee werken. Daarbij is het ook belangrijk dat de acties binnen een overzichtelijke tijdspanne afgerond kunnen worden.

2.4 Mik op een duurzaam vervolg

Ondernemers zijn niet blij als ze zich inzetten voor een project dat vervolgens doodbloedt. Omdat succesvolle winkeliers en horecaondernemers vaak lang in een winkelgebied actief blijven, kan een mislukte actie heel lang worden nagedragen.

2.5 Draagvlak van organisaties betekent niet automatisch draagvlak bij ondernemers.

Een handtekening van het MKB of een horecaorganisatie onder een convenant is een begin, maar het betekent niet automatisch dat winkeliers en horecaondernemers mee gaan werken. Over het algemeen geldt: hoe dichter de samenwerkingspartner bij de praktijk zit, hoe groter de kans dat een convenant gaat werken.

2.6 Maak ondernemers ook verantwoordelijk, blijf niet de probleemeigenaar.

Overheden hebben de neiging om zichzelf een centrale rol te geven in de aanpak van problemen. In de ogen van burgers en bedrijven maakt de overheid zichzelf daarmee al snel tot de probleemeigenaar. Probeer dit te voorkomen door ondernemers de verantwoordelijkheid over (een deel van) de aanpak te geven.

2.7 Spreek ondernemers aan op hun eigenbelang

Bedrijven zijn per definitie zelfzuchtige organisaties, anders zijn het geen goede bedrijven. Maak daar gebruik van. Spreek de bedrijven op hun eigenbelang en maak van dat eigenbelang gebruik op de punten waar het snijdt met het algemeen belang.

2.8 Maak gebruik van urgentiemomenten of creëer ze.

Mensen willen veel doen, als ze het gevoel hebben dat het noodzakelijk is. Start daarom niet zonder meer met een participatietraject, maar gebruik urgente aanleidingen om het van de grond te krijgen. Of creëer deze aanleidingen zelf door bijvoorbeeld door als gemeente aan te kondigen dat bedrijfsafvalcontainers in de openbare ruimte niet langer worden gedoogd.

2.9 Zorg ook bij urgenties voor heldere kaders en stuur daarop

Alleen mensen in beweging krijgen is niet voldoende. Een participatieproces moet richting gegeven worden. Dit kan een overheid prima doen door heldere kaders te stellen waarmee het proces gestuurd kan worden. In deze kaders moet ook helder zijn hoe organisaties die zich inzetten beloond worden voor hun inzet.

2.10 Geef participatie de tijd, minimaal enkele jaren zijn nodig

Een participatietraject is per definitie een veranderingsproces. Wees niet teleurgesteld als er na een jaar nog niets concreet veranderd is op straat: veranderingsprocessen

hebben minimaal enkele jaren de tijd nodig om te beklijven. Ga daarom bij dit soort trajecten altijd uit van een lange termijn aanpak.

2.10 Baken af waar je wel en niet verantwoordelijk voor bent en communiceer dat ook

Elke gemeente vindt een gezonde lokale economie belangrijk en probeert dat zo veel mogelijk te stimuleren. Ga daarbij echter niet over de eigen servicegrenzen heen, anders verwachten burgers en ondernemers dat de gemeente alles voor ze oplost. Geef duidelijk aan waar je wel en niet verantwoordelijk voor bent.

2.12 Coördineer de gemeentelijke activiteiten in de binnenstad.

Vooraf bij binnensteden zijn vaak veel verschillende afdelingen binnen een gemeente betrokken. Zwerfafvalprojecten in de binnenstad spelen zich af in de openbare ruimte en werken daardoor altijd door op andere beleidsterreinen. Probeer voor het project start met de ambtenaren van de diverse beleidsterreinen een overleggroep te vormen. Goede afstemming voorkomt dat projecten elkaar in de wielen rijden.

Vervolgstappen

Het proeftuinproject Winkelhart Schoon is afgelopen, maar het werk nog lang niet. De insteek van Winkelhart Schoon is steeds geweest om verbeteringen neer te zetten, die ook na afloop van het project zouden blijven bestaan. Een belangrijk onderdeel daarvan is de verbetering in communicatie en afstemming tussen de gemeente, reinigingsbedrijven en winkelcentra. Dit onderdeel wordt gecontinueerd en zo veel mogelijk verder uitgebouwd, waarbij de participatie van winkeliers zelf een vast onderdeel blijft. Hetzelfde geldt voor de betere samenwerking tussen de reinigingsbedrijven onderling. Ook daar zal verder aan worden gewerkt.

Andere zaken die gecontinueerd zullen worden voortgezet zijn uiteraard de succesvolle evenementencampagne en de light-variant daarvan voor kleinere evenementen. Verder zijn er met de wijkwinkelcentra al afspraken gemaakt over een vervolg op de publieksacties. Deze vervolggactie zal plaatsvinden tijdens de Week van Nederland Schoon 2011. De organisatie van deze actie is door de werkgroep overgedragen aan de *Deventer Schoon Familie*.

Sommige onderdelen van Winkelhart Schoon zijn nog in ontwikkeling en de verwachting is dat ze komende jaren tot bloei zullen komen. Daarbij moet natuurlijk in de eerste plaats gedacht worden aan het invoeren van de reclamebelasting voor de binnenstad die ergens in de komende jaren zijn beslag zal krijgen. Verder wordt er nog hard gewerkt aan het nieuwe evenementenbeleid, dat de gemeente meer houvast zal geven om te sturen op de reiniging rond de evenementen. Dit nieuwe evenementenbeleid zal het ook mogelijk maken om eindelijk een proef te nemen met statiegeldbepalers tijdens evenementen.

En dan zijn er de nieuwe loten die aan de stam van Winkelhart Schoon ontsproten zijn. Dat is uiteraard in de eerste plaats het plusproject *Zwerfafval in een bedrijvig winkelhart*,

dat in het bijzonder gericht is op de problemen rond de bedrijfsafvalinzameling in de binnenstad, maar dat ook een aantal activiteiten van Winkelhart Schoon verder uitbouwt. Een tweede project is *Snoeproutes en snoepplekken*, dat mede voortkomt uit de behoefte om de vervuiling van wijkwinkelcentra in wijk 4 door jongeren effectiever aan te kunnen pakken. De wijkwinkelcentra leveren een actieve bijdrage aan de uitvoering van dit project. Daarnaast wordt de samenwerking die ontstaan is tussen de reinigingsbedrijven Cambio en Circulus door de gemeente ondersteund met de plusprojecten *Resultaatgericht werken met schoonheidsgraden* en *Reiniging à la carte*. Het eerste project leert het uitvoerende personeel op straat beter samenwerken en beeldgericht te reinigen. Het tweede project is bedoeld om via monitoring de aansturing en kwaliteitsbewaking van de reiniging te verbeteren.

De gemeente Deventer heeft een reputatie hoog te houden op het gebied van participatie en reiniging. Dankzij de ervaring die opgedaan is met het project Winkelhart Schoon en de vervolgstappen die er uit voort zijn gekomen, verwacht de gemeente Deventer zich in de komende jaren te kunnen blijven ontwikkelen als één van de meest innovatieve gemeenten op het gebied van zwerfafval in Nederland. Het is een ervaring die Deventer graag wil delen met andere overheden en organisaties.