

Schoon Zwolle

Beheerplan Reiniging 2025-2028

Opdrachtgever	A. Spaans
Opdrachtnemer	A. van Voorst
Versie	1.2
Datum	10 december 2024

Samenvatting

Schoon Zwolle: Beheerplan Reiniging richt zich op het behouden en verbeteren van de netheid in Zwolle voor de periode 2025-2028. Zwolle is momenteel schoon volgens objectieve kwaliteitsmetingen, maar de druk op de openbare ruimte neemt toe door groei en landelijke ontwikkelingen. Dit vraagt om veranderingen in de werkwijze om de stad schoon te houden.

Dit plan benadrukt het belang van het verzamelen van meer data om te begrijpen of de objectieve metingen overeenkomen met de beleving van de inwoners. Daarnaast zet het in op verdere professionalisering van de reinigingsprocessen om deze wendbaarder en efficiënter te maken.

De evaluatie van de huidige situatie laat zien dat Zwolle over het algemeen schoon is, maar dat de kwaliteit in sommige wijken onder druk staat. De prestatieafspraken met ROVA, de uitvoerende partij voor reinigingstaken, zijn gebaseerd op een budget en een veegplanning die mogelijk herzien moeten worden als de druk op de openbare ruimte blijft toenemen. Inwoners zijn over het algemeen tevreden met de netheid van de stad, maar er is een toenemende ergernis over rommel op straat. Deze ergernis komt niet altijd overeen met de objectieve metingen, wat suggereert dat de beleving van netheid soms verschilt van de gemeten kwaliteit. Dit gaan we verder onderzoeken.

We geven ook meer erkenning aan de rol van vrijwilligers en maatschappelijke organisaties in het schoonhouden van de stad. Er zijn 800 vrijwilligers actief in Zwolle die zwerfafval opruimen en afvalbakken adopteren. We ondersteunen en waarderen hen. Daarnaast zijn er afvalcoaches en buitengewoon opsporingsambtenaren (boa's) die verantwoordelijk zijn voor het informeren en ondersteunen van inwoners, en waar nodig handhaven.

Dit plan bevat concrete doelen en maatregelen om de stad schoon te houden en te komen tot een wendbaardere werkwijze. Deze zijn gericht op het verbeteren van de monitoring van de netheid, het betrekken van inwoners bij het schoonhouden van de stad, en het doorontwikkelen van de samenwerking met ROVA. Er wordt ingezet op datagedreven werken en het experimenteren met nieuwe werkwijzen om de efficiëntie te verhogen.

Tot slot wordt er jaarlijks gecontroleerd of de geplande maatregelen op schema liggen en wordt het plan in 2028 uitgebreid geëvalueerd. Dit beheerplan biedt een gestructureerde aanpak om Zwolle schoon te houden, met een focus op data-gedreven werken, betrokkenheid van inwoners en professionele samenwerking met ROVA.

Datum	10 december 2024
Titel	Schoon Zwolle

Inhoud

1	Inleiding	4
1.1	Scope	4
1.2	Ontwikkelingen en noodzaak	5
2	Evaluatie stand van zaken	7
3	Doelen en maatregelen	9
3.1	Doel 1: We weten hoe schoon de stad is en of inwoners dit ook zo ervaren	9
3.2	Doel 2: Inwoners helpen mee aan een schoon Zwolle	10
3.3	Doel 3: We blijven doorontwikkelen	10
4	Uitvoering komende jaren	12
5	Bijlagen	13
5.1	Bijlage 1: Overzicht activiteiten (gerelateerd aan) reiniging	13
5.2	Bijlage 2: Evaluatie stand van zaken reiniging	15
5.3	Bijlage 3: Aanpak bijplaatsingen	22
5.4	Bijlage 4: Planning Maatregelen	26
5.5	Bijlage 5: Beslisboom Afvalbakken	28

1

Inleiding

Het schoonhouden van de stad heeft een groot effect op het welzijn van de inwoners en de uitstraling van de stad. Tegelijkertijd groeit Zwolle, zowel in omvang als in dichtheid. Dit zorgt ervoor dat meer mensen gebruik maken van de openbare ruimte. Dit zorgt ook voor meer vervuiling. Naast het aangezicht heeft vervuiling effect op de hele openbare ruimte. Kolken kunnen verstopt raken en onkruid groeit sneller. En vervuiling trekt ongedierte aan.

Daarom is het nodig om stappen te blijven zetten om de stad schoon te houden. Dit beheerplan geeft de gemeente Zwolle handvatten om hiervoor te zorgen. Het maakt duidelijk hoe het met de reiniging in Zwolle gesteld is. En wat we kunnen doen om te blijven zorgen voor een schoon Zwolle. Met heldere ambities, doelen en maatregelen wil de gemeente Zwolle meer regie krijgen op de reiniging. Naast het helder maken van de stand van zaken en vervolgstappen biedt dit beheerplan input voor de Nota Kapitaalgoederen.

1.1

Scope

Dit plan gaat in de basis over het schoonhouden van Zwolle. Omdat de gemeente samenwerkt met andere partijen, stellen wij vooral kaders aan wat zij doen. Het gaat hierbij bijvoorbeeld over het schoonvegen van de straat en het legen van afvalbakken. ROVA voert de meeste van de 'reinigingstaken' uit. Maar een schoon Zwolle gaat over meer. Zo ondersteunt de gemeente Zwolle 800 zwerfafvalvrijwilligers en subsidiëren we verenigingen en andere maatschappelijke organisaties die bijdragen aan een schonere stad. Daarnaast handhaven we waar nodig.

Hieronder staat vermeld welke reinigingsactiviteiten onder dit beheerplan vallen. Een gedetailleerd overzicht van de reinigingsactiviteiten dit plan staat in bijlage 1. Daar staat ook een toelichting op de activiteiten die niet onder dit plan vallen, maar wel een relatie hebben met reiniging.

Datum
Titel

10 december 2024
Schoon Zwolle

Onderdelen binnen dit plan	Onderdelen buiten dit plan
Straatvegen (incl. onkruid verwijderen)	Rioolreiniging (incl. kolken- en lijngootreiniging)
Schoonmaken voorzieningen (bankjes, afvalbakken, speeltoestellen, openbare urinoirs)	Groenonderhoud (incl. bladtrein)
Verwijderen graffiti (incl. kwetsende teksten en illegale aanplak)	
Legen en onderhouden openbare afvalbakken	
Zwerfafval op straat en in het groen	
Vrijwilligers Schoon Zwolle (zwerfafvalruimers en afvalbakadoptanten faciliteren)	
Subsidieregeling Schoon Zwolle	
Plaagdierbestrijding	
Aanpak bijplaatsingen	
Communicatie en evenementen rondom schoon Zwolle	

Figuur 1: reinigingsonderdelen binnen en buiten dit plan

Als we de onderdelen binnen dit plan goed op orde hebben, heeft dit uiteraard wel effect op de onderdelen buiten dit plan: zwerfvuil houdt zich niet aan kaders. Daarom is de inhoud van dit plan afgestemd met alle relevante beheerders.

Alle maatregelen in dit plan worden uitgevoerd binnen het reguliere budget.

Kaders

Relevante kaders voor dit plan zijn:

- Omgevingsvisie 'Ons Zwolle van morgen 2030'
- Art. 15-16 Wegenwet
- Art. 14-17 Afvalstoffenverordening gemeente Zwolle 2022

1.2

Ontwikkelingen en noodzaak

De vele ontwikkelingen bij reiniging maken dat het nodig is om een plan op te stellen.

De meest bekende ontwikkeling is steeds uitgebreidere landelijke en Europese wet- en regelgeving. Bijvoorbeeld het statiegeld op blikjes. Zulke ontwikkelingen hebben effect op wat mensen kopen, weggooien en achterlaten in de openbare ruimte. Ook de landelijke financieringsregelingen, die voortkomen uit onderhandelingen met het verpakkend bedrijfsleven en wet- en regelgeving, zijn belangrijk voor de inzet die de gemeente kan plegen op reiniging.

En Zwolle groeit. Door middel van uitbreiding en inbreiding. Ook groeit het in het aantal evenementen en bezoekers. Om aan de gewenste beeldkwaliteit in de stad te blijven voldoen, is meer inzet nodig. Hierdoor blijft Zwolle een aantrekkelijke stad voor iedereen die Zwolle bezoekt of er woont.

Datum
Titel

10 december 2024
Schoon Zwolle

Daarnaast zijn er constant technologische ontwikkelingen die het werk kunnen ondersteunen. Ook voor de reiniging verzamelen we steeds meer data om datagedreven te kunnen werken. Dit doen we zowel uit de maandelijkse schouw als bijvoorbeeld uit het Buurt-voor-Buurt Onderzoek.

De betrokkenheid van inwoners groeit. Zij verwachten zelf ook meer inspraak op beleid en uitvoering. Dit merken wij op uit ontvangen meldingen en gesprekken met inwoners. Bijvoorbeeld als gevolg van de wet 'Versterking participatie op decentraal niveau'. Deze wet versterkt het recht op participatie. De wet verankert ook het uitdaagrecht.

Binnen de gemeente spelen ook continu ontwikkelingen. In 2024 is een beheeradviseur reiniging aangesteld. Deze beheeradviseur is onder andere verantwoordelijk voor de aanpak bijplaatsingen, aanpak zwerfafval en de reinigingsafspraken met ROVA. Daarnaast werken de gemeente Zwolle en ROVA actief aan de verdere professionalisering van hun partnerschap. Deze ontwikkelingen moeten ook 'landen' in beheerstructuren.

Uit deze ontwikkelingen blijkt dat meer aandacht bestaat voor de schone stad én dat dit ook nodig is. De ontwikkelingen moeten onderling worden afgewogen en een plek krijgen in de manier waarop we beheren. In het volgende hoofdstuk staan we stil bij hoe we Zwolle nu schoonhouden. De huidige situatie en de verwachte ontwikkelingen leiden tot doelen en maatregelen voor een schoon Zwolle.

2 Evaluatie stand van zaken

Om de stand van zaken op te maken hebben we alle onderdelen van de reiniging inzichtelijk gemaakt. We hebben de uitvoering door de verschillende partners geanalyseerd. En we staan stil bij de uitdagingen en verbeterpunten die bestaan. Een volledig overzicht per reinigingsonderdeel staat in bijlage 2. Een beknopt overzicht staat hieronder.

Zwolle is, volgens alle objectieve kwaliteitsmetingen, een schone stad. De doelstellingen zijn dat de binnenstad een 'hoog' beeldkwaliteitsniveau¹ en de rest van de stad een 'basisniveau' heeft. Deze doelstellingen worden bijna overal gehaald. In een aantal wijken en op een aantal onderdelen zien we dat de kwaliteit de afgelopen jaren onder druk is komen te staan. Op basis van hoe de stad er nu bijligt, zijn de prestatieafspraken met ROVA gebonden aan een budget en een daaraan ingeregelde veegplanning. Nu de stad drukker wordt, zien we dat er meer inzet nodig is om aan de doelstellingen te voldoen. Als de druk op de openbare ruimte blijft toenemen, moeten we de prestatieafspraken opnieuw tegen het licht houden. De vraag is dan of er op onderdelen in de stad een lager beeldkwaliteitsniveau wordt aangehouden of dat er meer budget nodig is voor een grotere inspanningsverplichting. Die opties lijken allebei in de basis onwenselijk. Daarom gaat de voorkeur uit naar een slimmere werkwijze waarin de doelen haalbaar blijven.

Inwoners zijn over het algemeen overwegend tevreden met hoe schoon Zwolle is. Wel zien we dat de ergernis over zaken als rommel op straat na jaren van afname nu weer toeneemt. Die ergernis komt niet altijd overeen met onze objectieve metingen. De beleving adviseert dus soms een andere inzet van de reiniging dan de objectieve meting van de kwaliteit.

Reiniging is een breed onderwerp dat bestaat uit diverse onderdelen. ROVA levert de professionele inzet op de reiniging. We zien dat onze relatie steeds verder aan het professionaliseren is. De gemeente Zwolle en ROVA hebben beide behoefte aan heldere afspraken. De eerste stap is gezet doordat we samen de taakbladen hebben herzien.

Naast de inzet van ROVA telt Zwolle 800 vrijwilligers die meewerken aan het schoonhouden van de openbare ruimte. Het is belangrijk om deze vrijwilligers te blijven ondersteunen en waarderen. Daarnaast leveren jaarlijks circa 15 verenigingen en andere maatschappelijke organisaties extra inzet op de reinigingstaken. In ruil voor hun ruim 100 opruimacties krijgen de organisaties een vergoeding via de subsidieregeling Schoon Zwolle. We zien dat inwoners deze rol op prijs stellen en actief ambassadeur worden voor een schoon Zwolle.

Ook hebben we afvalcoaches/toezichthouders en boa's (buitengewoon opsporingsambtenaren) die verantwoordelijk zijn voor het informeren en ondersteunen

¹ Voor een toelichting op de beeldkwaliteit zie bijlage 2

Datum
Titel

10 december 2024
Schoon Zwolle

van onze inwoners. Waar nodig handhaven zij. Bijvoorbeeld in het geval van dumping of het weggooien van zwerfafval in de openbare ruimte. We zien dat deze taken essentieel zijn om 'aan de voorkant te komen': voorkomen dat zwerfafval ontstaat. Het tegengaan van bijplaatsingen en zwerfafval vraagt om continue aandacht en maatwerk. Het tegengaan en snel opruimen van bijplaatsingen voorkomt zwerfafval. We blijven inwoners hierover informeren en op controleren. De aanpak bijplaatsingen is een integraal onderdeel van dit beheerplan. In bijlage 3 is de aanpak bijplaatsingen te vinden.

De diverse activiteiten op reiniging zorgen ervoor dat Zwolle nu schoon is. Deze doelstelling staat in de toekomst wel onder druk. Daarom is het belangrijk dat we blijven doorontwikkelen. Met de vele ontwikkelingen zijn heldere ambities, doelen en maatregelen nodig. Hiermee zorgen we dat we de subjectieve kwaliteit beter kunnen meten. En we zorgen dat deze beter aansluit bij de objectieve kwaliteitsmeting door de beeldmeetlatten te evalueren. Deze dataverzameling is een opmaat naar het kunnen aanpassen van de inzet in verschillende (typen) gebieden. Zo kunnen we slimmer werken. Daarnaast zorgen we met meer aandacht voor inwoners en partners dat iedereen kan meehelpen aan een schoon Zwolle. Samen met ROVA zorgen we voor meer inzicht in de effectiviteit en kosten van het reinigingswerk door onder andere te werken met een open begroting. In combinatie met de open begroting kunnen we beter experimenteren met afwijkende kwaliteitsambities en inzet op maat voor verschillende gebieden.

Om al deze verbeterpunten goed te structureren, zijn in het volgende hoofdstuk maatregelen geformuleerd. Deze zijn gekoppeld aan overkoepelende doelen voor een schoon Zwolle.

3 Doelen en maatregelen

De reinigingstaken worden goed uitgevoerd: Zwolle is in de basis schoon. Ontwikkelingen als de groei van Zwolle zetten dit onder druk. Dat kunnen we het hoofd bieden door slimmer te werken. Daar moeten we eerst meer en betere data voor verzamelen. De veranderende relatie met inwoners en de verdere professionalisering van het partnerschap met ROVA betekent dat we enkele processen moeten aanpassen. Om deze ontwikkelingen gestructureerd het hoofd te bieden, hebben we doelen en concrete maatregelen opgesteld.

De drie onderstaande doelen zijn geformuleerd door rekening te houden met hoe de stad er nu bij ligt en welke ontwikkelingen op ons af komen. De doelen geven antwoord op de vraag: 'Wat moeten we doen om te zorgen voor een schoon Zwolle, ook in de toekomst?'. De bijbehorende maatregelen zijn in de tijd gepland. Zo kunnen we tussentijds kijken of we op koers liggen om Zwolle schoon te houden.

Voor het formuleren van doelen en maatregelen is er nagedacht over hoe we de kostenstijging voor de reiniging kunnen beperken. Door de huidige manier van monitoren te evalueren en waar nodig aan te passen zorgen we voor meer inzicht zonder veel extra werk of kosten. De inwoners van Zwolle zijn betrokken bij de schone stad. Door dit te blijven erkennen en ondersteunen heeft Zwolle ambassadeurs die andere inwoners kunnen inspireren tot schoon gedrag. En door nu te gaan experimenteren met andere manieren van werken kunnen we op tijd verbeteringen invoeren die ons in de toekomst tijd en geld kunnen besparen. Zo zorgen we dat Zwolle een schone stad blijft. Een complete verandering van werkwijzen is nu nog niet in beeld. Maar met dataverzameling en procesverbeteringen werken we wel toe naar een wendbaardere uitvoering.

De gedetailleerde planning van de maatregelen staat in bijlage 4.

3.1 Doel 1: We weten hoe schoon de stad is en of inwoners dit ook zo ervaren

We schouwen maandelijks op basis van relevante en representatieve beeldmeetlatten én we vragen inwoners naar hun ervaring via bijvoorbeeld het Buurt-voor-Buurt Onderzoek.

Maatregelen:

1. In 2025 evalueert de gemeente Zwolle de huidige beeldmeetlatten samen met ROVA en legt vast met welke beeldmeetlatten we aankomende jaren gaan werken.
2. In 2025 evalueert de gemeente Zwolle de vragen over reiniging die in het Buurt-voor-Buurt Onderzoek staan. We leggen vast welke aanpassingen nodig zijn voor het meten van de beleving van reiniging.
3. In 2026 formuleren we voorlopige KPI's (kritieke prestatie indicatoren). Hiermee meten we of we op koers zijn om de doelen te behalen.

4. In 2027 onderzoekt de gemeente Zwolle of de nieuwe monitoring het gewenste inzicht geeft. Dit gebeurt door de objectieve metingen en de beleving van inwoners te vergelijken.
5. In 2028 herformuleren we de KPI's op basis van de herziene wijze van monitoren

3.2

Doel 2: Inwoners helpen mee aan een schoon Zwolle

We informeren en faciliteren de inwoners van Zwolle zodat zij kunnen meehelpen aan een schoon Zwolle.

Maatregelen

1. Vanaf 2025 maken we het eenvoudiger en efficiënter om mee te helpen als vrijwilliger, organisatie of via de subsidieregeling. We maken onze werkwijze eenduidiger door meer te formaliseren en standaardiseren, met ruimte voor maatwerk. Dit evalueren we in 2027.
2. We blijven Zwolle zo inrichten dat iedereen in staat is om de stad schoon te houden. We brengen onder andere nog meer containerlocaties op orde, we stellen interventiepakketten op en zetten deze in op probleemlocaties. Ook evalueren we onze openbare afvalbakken met ROVA.
3. We blijven inwoners informeren, ondersteunen en controleren zodat zij kunnen bijdragen aan een schoon Zwolle. Toezicht Openbare Ruimte én de afvalcoaches blijven verkeerd aangeboden afval onderzoeken. Ze informeren de inwoners en brengen in bepaalde situaties de opruimkosten bij hen in rekening.
4. We betrekken ons netwerk van (maatschappelijke) partners in de stad. Als ambassadeurs zijn zij onmisbaar voor een schoon Zwolle.

3.3

Doel 3: We blijven doorontwikkelen

Gemeente Zwolle en ROVA blijven samen doorontwikkelen. Daarom hebben we duidelijke kaders en afspraken. Vanaf uiterlijk 2026 werken we met een open begroting. We passen nieuwe mogelijkheden toe zodat we professioneel en efficiënt blijven werken.

Maatregelen:

1. We werken intern en extern integraal. Vanaf 2025 plannen we structurele overleggen rondom schoon Zwolle. Met zowel ROVA, andere teams binnen de gemeente, als onze partners in de stad.
2. Vanaf uiterlijk 2026 werken ROVA en de gemeente Zwolle samen met een herziene DVO vertaald in product- en taakbladen en een open begroting.
3. We experimenteren met afwijkende beeldkwaliteitsambities en inzet op maat voor verschillende gebieden.
4. De gemeente Zwolle en ROVA blijven het meldingssysteem verbeteren zodat we snel kunnen opruimen.
5. We werken op basis van duidelijke kaders. We formaliseren doorlopend dat wat voorheen gold als maatwerk en ondertussen breed geldt. Zowel intern beleid als in het contractmanagement met ROVA.

Datum	10 december 2024
Titel	Schoon Zwolle

6. We volgen de nieuwste technologische en maatschappelijke ontwikkelingen die kunnen helpen met het schoonhouden van de stad.

4 **Uitvoering komende jaren**

Na vaststelling van dit plan beginnen we met het uitvoeren van de voorgestelde maatregelen. Dit bestaat vooral uit intensievere monitoring, het verzamelen van relevante data, en het analyseren van deze data. Dit levert ons meer kennis op over schoon Zwolle is, hoe inwoners dit ervaren en wat wij kunnen doen om de stad op efficiënte wijze schoon te houden. Deze kennis maakt het mogelijk om in de toekomst datagestuurde maatregelen te nemen. Dit is vooral van belang omdat het schoonhouden van de stad, gezien de groei en verdichting, een complexere kwestie gaat worden. Met deze volgende stap kunnen we ook in de toekomst blijven zorgen voor (meer) buitengeluk in de Zwolse openbare ruimte.

Jaarlijks controleren we of we op schema zitten met de uitvoering van de geplande maatregelen. In 2026 formuleren we voorlopige KPI's. We zullen waar nodig bijsturen om de vastgestelde doelen en de streefwaarden van de KPI's te behalen. In 2028 evalueren we dit plan uitgebreid. Dan stellen we ook een nieuw plan op.

Alle maatregelen in dit plan worden uitgevoerd binnen het reguliere reinigingsbudget. Eventuele wijzigingen worden in de jaarlijkse begrotingscyclus aangevraagd.

Datum 10 december 2024
Titel Schoon Zwolle

5 Bijlagen

5.1 Bijlage 1: Overzicht activiteiten (gerelateerd aan) reiniging

Onderdelen	Vastgelegd in	Uitvoering	Scope plan j/n
Zwerfafval verwijderen	Taakblad A01 Zwerfvuil verwijderen	ROVA	J
Coördinatie zwerfafvalvrijwilligers en afvalbakadoptanten	Overeenkomst Zwerfafvalvrijwilligers en afvalbakadoptanten	Gemeente Zwolle	J
Faciliteren kleine opruimacties	DVO Kosten inzet kleine opruimacties tot 25 deelnemers	ROVA	J
Bijhouden verstrekte beheerderspassen	DVO Afval en Grondstoffen	ROVA	J
Straatvegen (incl. onkruidborstelen en bladblazen)	Taakblad A02 Straatvegen	ROVA	J
Organiseren 'de Week van Mooi Schoon'; communicatie Landelijke Opschoondag en World Clean Up Day	DVO Natuurlijk Schoon	ROVA	J
Aanwijzen locaties afvalbakken	Beslisboom Afvalbakken	Gemeente Zwolle	J
Ledigen afvalbakken	Taakblad A04 Ledigen afvalbakken	ROVA	J
Ledigen hondenpoepbakken en beheren hondenhaltes	Taakblad A04 Ledigen afvalbakken	ROVA	J
Ledigen en beheren peukenvoorzieningen	Taakblad A04 Ledigen afvalbakken	ROVA	J
Uitvoeren en beheren subsidieregeling Schoon Zwolle	Hoofdstuk 26 ASV 2022 (t/m 2025). Subsidieregeling Schoon Zwolle (vanaf 2025)	Gemeente Zwolle	J
Plaagdierbestrijding (ratten en wespen)	Taakblad C01 Plaagdierbeheersing	Gemeente Zwolle	J
Inzamelen en afvoeren dode dieren, innamepunt dode huisdieren	Taakblad A01 Zwerfvuil verwijderen	ROVA	J
Schoonmaken voorzieningen (bankjes, afvalbakken, enz.)	Taakblad B01 Schoonmaken voorzieningen	ROVA	J
Verwijderen graffiti (excl. Gebouwen)	Taakblad B02 Verwijderen graffiti	ROVA	J
Aanpak bijplaatsingen	Aanpak bijplaatsingen	Gemeente Zwolle	J
Reinigen kolken	Werkplan riool- en kolkreiniging	ROVA	N

Datum 10 december 2024
Titel Schoon Zwolle

Reinigen lijngoten	Werkplan riool- en kolkreiniging	ROVA	N
Reinigen riolering	Werkplan riool- en kolkreiniging	Per aanbesteding	N
Voor- en naschouw evenemententerreinen; ondersteunen evenementen	Taakblad P01 Uitvoering begeleiding evenement	ROVA	N
Bladtrein (ruimen bladafval in parken en uit tuinen)	Taakblad Straatreiniging BBR	ROVA	N

Figuur 2: overzicht reinigingsactiviteiten

5.2 Bijlage 2: Evaluatie stand van zaken reiniging

5.2.1 Monitoring

Monitoring helpt bij het vroegtijdig signaleren van problemen. Daarnaast zorgt het ervoor dat we processen kunnen optimaliseren en efficiënter kunnen werken. We kunnen hiermee snel identificeren wat goed gaat en waar verbeteringen nodig zijn. Hiermee kunnen we blijven bijsturen om de doelen te bereiken.

Hoofdzakelijk monitoren we nu op twee manieren: objectief via een maandelijkse schouw en subjectief via het tweejaarlijkse Buurt-voor-Buurt Onderzoek.

Objectieve kwaliteit

CROW-Beeldkwaliteit

We reinigen de stad volgens de 'CROW-beeldkwaliteit-methodiek'. Dat betekent dat we 'beeldgericht' werken: afstemming van de reinigingsactiviteiten op de netheid die wij willen zien. We focussen hierbij op een aantal 'beeldmeetlatten': we kijken bijvoorbeeld hoe vol de afvalbakken zijn. Deze beeldmeetlatten worden vervolgens gescoord op een 'kwaliteit'. De mogelijke scores zijn A+, A, B, C of D. A+ is 'perfect onderhouden', D is bijvoorbeeld overvol, kapot en vies. De prestatieafspraken met ROVA zijn gebaseerd op de beeldkwaliteit-methodiek.

Afgestemd op de Omgevingsvisie werken we met een basisniveau (beeldkwaliteit B) voor de hele stad. De historische binnenstad heeft als doel beeldkwaliteit A. De Omgevingsvisie geeft aan dat een hogere leefbaarheid in het grotere Zwolse centrumgebied én in de overige winkelcentra wenselijk is. Als we daar óók streven naar A-kwaliteit, vraagt de reiniging een hoger budget. Daarom werken aan maatregelen om deze extra gebieden merkbaar schoner te houden zonder expliciet te streven naar A-kwaliteit. De ambitie voor A-kwaliteit in de historische binnenstad blijft staan.

Uit de periodieke schouw blijkt welke beeldkwaliteit de stad behaalt op de verschillende beeldmeetlatten. Ieder jaar stellen we samen met ROVA de Jaarrapportage Kwaliteit Beheer Buitenruimte op. Deze bevat de gemeten beeldkwaliteit van Zwolle tot in detail. Zo nodig passen wij of ROVA de werkwijze aan op basis van de evaluatie van de uitkomsten.

Bijplaatsingen op kaart

Bijgeplaatst afval is huishoudelijk afval dat naast de container wordt geplaatst. Dit heeft invloed op het straatbeeld. Bovendien kan het zwerfafval veroorzaken als het te lang blijft liggen. Bijplaatsingen zijn een probleem in alle steden die werken met ondergrondse en bovengrondse verzamelcontainers. Zwolle kent al jaren het probleem van bijplaatsingen naast ondergrondse containers.

Vanaf 2022 registreert de gemeente Zwolle samen met ROVA bijplaatsingen op een digitale kaart. Op deze kaart kunnen medewerkers van Toezicht Openbare Ruimte (TOR) en ROVA zelf bijplaatsingen registreren. Daarnaast kunnen ze via dit systeem meldingen aan elkaar doorzetten voor bijvoorbeeld controle en/of opruimen. De

klantencontactcentra (KCC's) van de gemeente Zwolle en ROVA zetten meldingen van inwoners op de kaart. Zij geven deze meldingen door aan TOR en ROVA om af te handelen. Door de verschillende registraties ontstaat een totaalinzicht in het aantal geregistreerde bijplaatsingen per containerlocatie. Uiteraard betekent meer inzet op registreren ook een sterke toename in het aantal geregistreerde bijplaatsingen.

Behaald resultaat en vervolg

Op dit moment doen we het op beeldkwaliteit goed. De hele stad scoort gemiddeld beeldkwaliteit B. De gestelde ambities worden bijna overal gehaald. In de binnenstad wordt de afgesproken beeldkwaliteit A net niet gehaald.² De Omgevingsvisie geeft aan dat we een hogere leefbaarheid willen in het hele Zwolse centrumgebied en de winkelcentra. We gaan maatregelen bepalen om deze gebieden nog schoner te houden. Verder zien we in de jaarrapportage dat de doelstellingen A en B langzaam onder druk komen te staan. Omdat dit algemene beelden zijn, is het goed deze signalen verder uit te diepen. Daarnaast zien we een verschil tussen wijken. Voor een wijkgerichte aanpak ontbreekt het nu aan data. Verbeteringen in het monitoringssysteem en de afspraken met ROVA moet dit mogelijk maken.

We ontvangen positieve signalen over de aanpak voor bijplaatsingen en afval. Deze datagedreven werkwijzen en het meldingssysteem worden steeds verder ontwikkeld. Sinds 2024 kunnen bewoners bijplaatsingen zelf direct op de kaart melden. Zo kunnen we sneller controleren en opruimen. Op basis van de verzamelde informatie kiezen en/of ontwikkelen we interventies voor snel vervuilende locaties.

Subjectieve kwaliteit

Buurt-voor-Buurt Onderzoek 2024

In januari en februari 2024 vond het Buurt-voor-Buurt Onderzoek 2024 van de gemeente Zwolle plaats. Ongeveer 40.000 inwoners van 18 jaar en ouder in Zwolle ontvingen een uitnodiging om aan dit onderzoek mee te werken. Dit heeft een respons opgeleverd van 8.109 ingevulde vragenlijsten.

Er worden in het Buurt-voor-Buurt onderzoek veel verschillende vragen gesteld. Voor dit plan is gekeken naar de vragen die relevant zijn om de beleving van schoon te meten. De volgende vragen zijn verder uitgediept:

- Hoe vaak komen de volgende voorvallen volgens u voor in uw buurt
 - o Bekladding van muren/gebouwen c.q. graffiti
 - o Rommel op straat

Om beeld te krijgen voor de beleving van schoon is een samengestelde indexscore gemaakt voor bekladding en rommel op straat. Hierbij is 2016 als nuljaar genomen. In tabel 3 zijn de indexscores van afgelopen jaren te zien. We zien dat de afgelopen jaren meer bekladding en rommel op straat ervaren wordt. De stad wordt dus als minder

² Voor toelichting van de methodiek, resultaten en verantwoording zie Jaarrapportage Kwaliteit Beheer Buitenruimte 2022 en 2023

schoon ervaren. Wanneer we deze data uitsplitsen op wijkniveau zien we een groot verschil tussen de wijken.³ Maar alsnog een algemeen dalende trend voor 'schoon'.

Als we deze twee vragen uit elkaar halen is zichtbaar dat bekladding afgelopen jaren minder is ervaren en vanaf 2024 weer toegenomen is. Maar over het algemeen is het redelijk stabiel is gebleven. Zie tabel 4 voor de indexscores. De ervaren rommel op straat is toegenomen zoals te zien in tabel 5. We zien dat het indexcijfer daar in 2018 omhoog is gegaan en daarna afgenomen is. De samengestelde index is dan ook voornamelijk gedaald door de ervaren rommel op straat.

Samengestelde indexscore bekladding/rommel op straat				
2016	2018	2020	2022	2024
100	106	103	102	93

Figuur 3: samengestelde indexscore bekladding/rommel op straat Buurt-voor-Buurt 2024

Indexscore Bekladding				
2016	2018	2020	2022	2024
100	106	107	106	100

Figuur 4: indexscore bekladding Buurt-voor-Buurt 2024

Indexscore Rommel op straat				
2016	2018	2020	2022	2024
100	106	99	97	86

Figuur 5: indexscore rommel op straat Buurt-voor-Buurt 2024

Belevingsonderzoek Zwolle 2019

In 2019 is een belevingsonderzoek gedaan in 3 wijken (Aa-landen Noord, Oldenerbroek en Wipstrik). Naast interviews is ook de objectieve kwaliteit van het beheer gemeten in de betreffende periodes. Deze twee methoden zijn met elkaar vergeleken. Als we kijken naar het onderwerp zwerfafval dan blijkt gemiddeld tevreden te zijn. De tevredenheid ligt tussen Neutraal en Tevreden.

Bij beplanting met onkruid is de tevredenheid hoger dan verwacht op basis van de beeldkwaliteit. Bij zwerfafval zien we een omgekeerde situatie. Hierbij is de beleving lager dan de vrij hoge beeldkwaliteit.

³ Exacte cijfers voor leesbaarheid niet opgenomen: zie cijfersoverzwolle.nl



Figuur 6: Subjectieve en objectieve kwaliteit van beeldmeetlatten

Opvallend is dat het specifiek de 'man-made' problemen zijn waar respondenten relatief minder tevreden over zijn dan verwacht. Dit zijn zaken waar mensen een rol hebben gespeeld in het veroorzaken ervan, zoals zwerfafval en hondenpoep. Dit in tegenstelling tot de 'nature-made' problemen waar respondenten tevredener over zijn dan verwacht, zoals het snoeien van planten.

Respondenten is gevraagd hoe belangrijk zij de verschillende reinigingsonderdelen vinden. Er is variatie tussen de wijken, maar zwerfafval is in alle wijken als een van de meest belangrijke onderdelen aangegeven.

Welke beheer vindt u belangrijk? Top 3 per wijk		
Aa-landen	Oldenelerbroek	Wipstrik
1. Onderhoud stoep	1. Onderhoud stoep	1. Verwijderen zwerfafval beplanting
2. Verwijderen zwerfafval beplanting	2. Onderhoud straat	2. Verwijderen zwerfafval straat en stoep
3. Verwijderen zwerfafval straat en stoep	3. Verwijderen zwerfafval straat en stoep	3. Onderhoud stoep

Figuur 7: top 3 belangrijkste beheeronderdelen

Uit de vergelijking van de gemeten tevredenheid met de beeldkwaliteit komen grote verschillen naar voren. De tevredenheid kan hoger en lager uitvallen dan de objectieve meting van beeldkwaliteit zou doen verwachten. Met andere woorden, de belevingsmeting adviseert soms een andere inzet van de reiniging dan de meting van de beeldkwaliteit.

Behaald resultaat en vervolg

Uit het Buurt-voor-Buurt-onderzoek komt naar voren dat inwoners de stad jaar-op-jaar viezer vinden. Dit komt voornamelijk door meer ervaren rommel op straat. Het begrip 'rommel' omvat echter veel reinigingsonderdelen. Het is dus belangrijk om verder te specificeren waar het dan om gaat. Door bijvoorbeeld gesprekken met inwoners of extra vragen te stellen zodat dit gericht aangepakt kan worden.

We zien ook dat de tevredenheid over een reinigingsonderdeel niet altijd overeenkomt met de objectieve beeldkwaliteit van deze onderdelen. Bij zwerfafval is het opvallend dat de objectieve kwaliteit hoog is maar de beleving van de kwaliteit een stuk lager is. De belevingsmeting adviseert dan ook een andere inzet van de reiniging dan de meting van de objectieve kwaliteit.

5.2.2 Faciliteren en informeren

Faciliteren vrijwilligers

Het Mooi Schoon programma van ROVA is per 1 januari 2023 gestopt omdat de landelijke vergoeding hiervoor stopte. De gemeente heeft destijds de verantwoordelijkheid voor het faciliteren van de vrijwilligers overgenomen van ROVA. De gemeente is sindsdien verantwoordelijk voor het contact met de vrijwilligers en de ondersteuning van deze groep mensen. Zwolle telt nu 800 vrijwilligers die meewerken aan het schoonhouden van de openbare ruimte. Zij ruimen zwerfafval op of beheren een 'adoptie-afvalbak'. Dat zijn prullenbakken die op plekken staan waar wij normaal geen afvalbak neerzetten (bijlage 5). Als inwoners op deze plekken toch een afvalbak willen, kunnen zij die adopteren. Inwoners kunnen zich aanmelden als zwerfvuilruimer of afvalbakadoptant bij de wijkservicepunten en via zwerfafval@zwolle.nl.

Daarnaast faciliteren we samen met ROVA opruimacties. Deze acties kunnen inwoners aanmelden via zwerfafval@zwolle.nl. Vervolgens brengt ROVA zo nodig opruimmaterialen. Achteraf halen zij het afval op en nemen ze de opruimmaterialen weer mee.

Verder biedt de Subsidieregeling Schoon Zwolle verenigingen en andere maatschappelijke organisaties de mogelijkheid om bij te dragen aan de reiniging. Zij organiseren activiteiten die vervuiling verminderen of gaan zwerfafval opruimen.

Behaald resultaat en vervolg

In tegenstelling tot de landelijke trends zien we een groei in het aantal vrijwilligers. Zwolle telt 800 vrijwilligers die meewerken aan het schoonhouden van de openbare ruimte. Daarnaast faciliteren we opruimacties. Het is belangrijk om deze vrijwilligers te blijven ondersteunen en waarderen. Want zij acteren als een ambassadeur voor een schoon Zwolle. Hun signalen kunnen leiden tot aanpassingen in afspraken of werkwijzen.

Wat betreft de subsidieregeling Schoon Zwolle: Jaarlijks doen ca. 15 organisaties mee. Zij zijn verantwoordelijk voor ruim 100 opschoonacties in buurten en wijken. In 2025 gaat een nieuwe regeling in. Dit is hoofdzakelijk een administratieve wijziging. Door gerichte verbeteringen (zoals gedurende het jaar aanvragen) verwachten we meer animo. Zo wordt deze regeling nog effectiever ingezet. In de basis behaalt de regeling het verwachte resultaat en zijn geen extra stappen nodig.

Inrichting van de stad

Inzamelmiddelen in de openbare ruimte beheren

Datum
Titel

10 december 2024
Schoon Zwolle

Om gebruikers te helpen met het netjes opruimen van afval, staan in de hele gemeente Zwolle verschillende soorten inzamelmiddelen in de openbare ruimte. Zoals afvalbakken, hondenhaltes en peukenvoorzieningen. Het is belangrijk dat de openbare ruimte er aantrekkelijk uit ziet om vervuiling te voorkomen. Daarom pakken we kapotte, vieze of ontbrekende voorzieningen aan. En plaatsen we afvalbakken op logische plekken. Dit doen we op basis van een beslisboom (bijlage 5)

Behaald resultaat en vervolg

We hebben verschillende soorten inzamelmiddelen voor het verwijderen van afval in de openbare ruimte. We blijven kijken wat logische plekken zijn voor de verschillende inzamelmiddelen en of deze nog in de behoeften voorzien. Daarnaast is het belangrijk dat de inzamelmiddelen schoon, heel en veilig zijn. Hier draagt ROVA zorg voor. ROVA is de eigenaar van deze inzamelmiddelen. In de Jaarrapportage Kwaliteit Beheer Buitenruimte en via signalen uit de stad blijkt dat niet alle inzamelmiddelen voldoen aan de verwachtingen van inwoners en de gemeente. Het is goed om hier in de toekomst extra aandacht aan te besteden. Zowel in monitoring als in de communicatie met ROVA.

Verder zien we een specifieke ontwikkeling rondom statiegeld. Veel passanten gooiden statiegeld blikjes en flesjes in de openbare afvalbak. Daarom hebben we als proef doneerringen (ook: statiegeldbeugels) geplaatst op een aantal afvalbakken in en rondom de binnenstad. Zo vinden de flesjes en blikjes hun weg terug in het statiegeldsysteem én kunnen inwoners geld verdienen door deze statiegeldartikelen mee te nemen en in te wisselen. Deze proef is intern positief geëvalueerd. We gaan in de toekomst extra doneerringen plaatsen.

Informereren over en controleren op schoon gedrag

Afvalcoaches/toezichhouders en boa's

Binnen Afval en Grondstoffen hebben we 1,67 fte afvalcoaches. De afvalcoaches, de operationeel beheerder van gemeente Zwolle en de operationeel beheerder van ROVA hebben ook een toezichhoudende functie. Ze informeren, controleren en ondersteunen de inwoners waar nodig. De afvalcoaches en operationeel beheerders werken preventief door inwoners te informeren en te helpen bij het oplossen van (inzamel)problemen. Daarnaast onderzoeken zij de hotspot-locaties om te zoeken naar gepaste interventies om schoon gedrag te stimuleren. Hotspot-locaties zijn locaties waar regelmatig bijgeplaatst afval wordt aangetroffen. Ook controleren ze afval en ruimen zij dit waar nodig op zodat de locaties zo snel mogelijk weer schoon zijn. In bepaalde gevallen brengen zij opruimkosten in rekening bij overtredders.

Team Toezicht Openbare Ruimte (TOR) van de gemeente Zwolle krijgt vanuit de afvalstoffenheffing budget voor 4,7fte inzet op afval. Hiervan gebruiken we een deel voor de administratie van brieven om de opruimkosten te verhalen. Verder hebben de boa's uit ieder stadsdeel afval in hun takenpakket. Zij zijn de ogen en oren in de wijk. Zij controleren zichtbaar en spreken inwoners aan waar nodig.

Datum
Titel

10 december 2024
Schoon Zwolle

Sinds juli 2023 is een extra boa ingezet om bijplaatsingen te controleren en op te ruimen. Vanaf september 2023 werkt hij samen met een extra handveger van ROVA. Deze inzet loopt tot 31 december 2024. Dit project wordt na afloop geëvalueerd.

Behaald resultaat en vervolg

De toezichthouders/afvalcoaches en boa's zijn verantwoordelijk voor het informeren, controleren en ondersteunen van onze inwoners. Zij verrichten hun werk in samenhang met elkaar. We zien van signalen vanuit inwoners dat Zwollenaren de afvalcoaches en de handhaving op prijs stellen. Hierbij gaat het met name om zichtbaar aanwezig zijn in de wijken.

Interventies bijplaatsingen

In samenwerking met de partners in de stad ontwikkelen we interventies, en voeren we deze uit. Het tegengaan van bijplaatsingen vraagt om continue aandacht en maatwerk. Vanaf 2024 zijn we gestart met interventiepakketten. In plaats van veel losse acties proberen we nu op een locatie meerdere acties te bundelen. Zodat we in kunnen zetten op verschillende onderdelen die mensen in staat stellen om goed van hun afval af te komen. Onderdelen van de interventies zijn informeren en controleren. Het tegengaan en snel opruimen van bijplaatsingen voorkomt zwerfafval.

Behaald resultaat en vervolg

Het tegengaan van bijplaatsingen vraagt om continue aandacht en maatwerk. Het tegengaan en snel opruimen van bijplaatsingen voorkomt zwerfafval. We blijven inwoners informeren over en controleren op afval. Verder blijven we de interventiepakketten inzetten. We hebben de wens om deze verder vorm te geven, mede gebaseerd op evaluatie van de resultaten.

5.2.3

Professionele inzet ROVA

ROVA is de grootste en meest professionele speler waarmee de gemeente Zwolle contractafspraken heeft voor de reinigingstaken. Deze afspraken liggen vast in een dienstverleningsovereenkomst (DVO). Alle specifieke uitvoeringstaken en -eisen liggen vast in taakbladen. In 2024 evalueren we samen met ROVA de taakbladen voor reiniging. Ook werken we toe naar een open begroting.

Behaald resultaat en vervolg

Zowel de gemeente Zwolle als ROVA hebben de wens verder te professionaliseren. Zeker ten aanzien van reiniging. Op basis van de herziene taakbladen stelt ROVA namelijk een open begroting op voor reiniging. De open begroting koppelt de budgettering van de DVO direct aan de inzet die ROVA levert op specifieke taken. Dit geeft meer financiële transparantie. De open begroting maakt het makkelijker in de toekomstgerichte wijzigingen te maken in de uitvoering. Bijvoorbeeld door kostenneutraal een wijkgerichte aanpak te creëren. Dit soort maatregelen verkennen we de komende jaren verder. De open begroting betekent ook dat areaaluitbreiding automatisch extra kosten met zich meebrengt. Samen met ROVA blijven we jaarlijks de taakbladen herzien.

5.3 Bijlage 3: Aanpak bijplaatsingen

Wat is een bijplaatsing?

Een bijplaatsing is afval dat binnen een straal van 30 meter naast de verzamelcontainer wordt geplaatst. Met uitzondering van het afval waar een afspraak voor is gemaakt (grofvuil of tuinzakken) of waar een ophaaldag voor losse inzameling geldt (PMD-zakken en OPK-bundels/dozen).

Het doel?

Het doel van de aanpak bijplaatsingen is om schone containerlocaties te hebben in Zwolle. Dit houdt in dat de basis op orde is en er geen afval naast de containers staat.

Hoe meten we dit?

In ArcGIS monitoren wij het aantal bijplaatsingen per locatie. In dit geval is 1 melding 1 bijplaatsing, het kan dus wel voorkomen dat er meerdere spullen liggen per registratie.

ROVA en Toezicht Openbare Ruimte (TOR) kunnen direct in het systeem van ArcGIS melden. Bewonersmeldingen gaan via het KCC die deze registreert en voor afhandeling doorzet naar de desbetreffende partij, in dit geval ROVA of TOR en die zetten dit in ArcGIS. Meldingen kunnen gedaan worden via deze link:

<https://www.zwolle.nl/meldpunt>.

5.3.1 **Standaardaanpak bijplaatsingen**

De handveger (ROVA) is verantwoordelijk voor het melden van bijplaatsingen tijdens zijn werkzaamheden.

- Restafvalzakken registreren in ArcGIS en doorsturen naar boa → waarschuwingssticker “voorkom een boete doe het afval in de containers” opplakken om signaal af te geven.
- Ander afval met adresgegevens registreren in ArcGIS en doorsturen naar boa → waarschuwingssticker “voorkom een boete doe het afval in de container” opplakken om signaal af te geven.
- Klein afval zonder adresgegevens zoals een losse plank registreren in ArcGIS en direct opruimen.
- Groot afval zonder adresgegevens zoals een stoel of bed in ArcGIS registreren voor ROVA om op te ruimen. ROVA pakt de melding binnen 48 uur op.

De boa is tijdens iedere dienst verantwoordelijk voor het controleren van hotspotlocaties in de wijken om het afval uit te zoeken.

- Restafvalzakken altijd uitzoeken op adresgegevens en registreren in ArcGIS. Wanneer adresgegevens gevonden worden wordt de persoon gewaarschuwd en/of krijgt diegene de opruimkosten in rekening gebracht.
- Papier dat niet op de ophaaldag naast de container staat altijd registreren in ArcGIS en controleren op adresgegevens. Wanneer adresgegevens gevonden worden wordt de persoon gewaarschuwd en/of krijgt diegene de opruimkosten in rekening gebracht.
- Kleine hoeveelheid groot afval zoals één stoel of één matras registreren in ArcGIS voor ROVA om op te ruimen → waarschuwingssticker grofvuil opplakken om signaal af te geven.

Datum
Titel

10 december 2024
Schoon Zwolle

- Grote hoeveelheid groot afval wat lijkt van 1 huishouden te komen door een verhuizing of opruimen van een woning registreren, onderzoeken op herkomst en waar mogelijk de inwoner(s) aanspreken.
- Klein afval dat onderzocht is maar niet in de klep past registreren in ArcGIS en daarna met sleutel via de zijkant weggooien.

De afvalcoaches zijn allereerst verantwoordelijk voor het informeren van inwoners. Daarnaast controleren zij ook afval dat ze tegenkomen.

- Als een adres regelmatig gevonden wordt tussen de bijplaatsingen gaan de afvalcoaches hier langs de deur om te kijken waar de inwoner extra informatie of ondersteuning nodig heeft.
- Tijdens rondes door de wijk controleren en registreren de afvalcoaches bijplaatsingen die ze tegenkomen via dezelfde wijze als de boa's.

5.3.2 Selectie van aandacht locaties

Elk kwartaal wordt gekeken naar de hotspotlocaties op basis van het aantal registraties van afgelopen kwartaal in ArcGIS. Hierin zien we vaak een aantal structureel vervuilde hotspotlocaties die in meerdere kwartalen in de top 20 staan. Maar ook een aantal nieuwe locaties. Om een goed beeld te krijgen van de structurele en nieuwe locaties wordt de top 20 van Zwolle en per wijk bekeken. Zo zien we snel wanneer een nieuwe locatie onze aandacht nodig heeft.

We kiezen per kwartaal 3-5 structurele locaties om op te pakken en 1-3 nieuwe locaties. Wij vinden het belangrijk om op de nieuwe locaties in te zetten zodat deze niet verergeren en structureel worden. Voor de gekozen locaties wordt een oorzaakanalyse ingevuld. Op basis van die informatie kiezen/ontwikkelen we gerichte interventies.

Bij het kiezen van een containerlocatie kijken we ook naar de nabije omgeving van de locatie. Zijn er bijvoorbeeld ook andere containers in deze buurt/straat die ook een relatief hoog aantal meldingen hebben? Deze kunnen we gezamenlijk met de hotspotlocatie aanpakken.

Als inwoners zich melden om hun zorgen te uiten over een locatie gaat daar een afvalcoach langs. Deze gaat in gesprek met de inwoner op locatie en controleert of de basis op orde is. De inwoner wordt gevraagd om bijplaatsingen actief te melden (met foto's) zodat we een goed beeld krijgen van het probleem op deze locatie. Als er 20 registraties zijn in de afgelopen 3 maanden dan wordt er voor deze locatie een oorzaakanalyse ingevuld en op basis daarvan gekeken naar een passende interventie.

5.3.3 Selectie van interventies voor gekozen aandacht locaties

We ontwikkelen interventies voor op de verschillende locaties om bijplaatsingen te verminderen. De oorzaakanalyse geeft hiervoor relevante informatie.

Stappen voor oorzaakanalyse en aanpak

1. Informatie uit data door...
 - a. Aantal geregistreerde meldingen
 - b. Type afval

- c. Storingen van de container
 - d. Structureel vs. incidenteel
 - i. Afgelopen 12 maanden en afgelopen 3 maanden
- 2. Informatie uit de wijk (welke andere initiatieven zijn er, wat zijn mogelijke oorzaken voor bijplaatsingen, welke acties zijn hier al gedaan)
 - a. Buurtbewoners
 - b. Wijkwerkers (wijkregisseur, Travers, woningbouw)
 - c. Stadsdeelboa's
 - d. Afvalcoaches
- 3. Kies schaalgrootte aanpak
 - a. Wijk- of buurtgerichte aanpak (>3 locaties >1 straat)
 - b. Locatiegerichte aanpak (1 straat of 1-2 specifieke locaties)
- 4. Wat – wie – wanneer
- 5. Interventiepakket samenstellen en/of inzetten op basis van de volgende categorieën:
 - a. Systeeminterventie (basis op orde)
 - b. Communicatie-interventie (kennis en tips)
 - c. Toezicht-interventie (controleren, posten, sanctioneren)
 - d. Actie-interventie (dialogo aangaan, gezamenlijke opschoonactie met de buurt)

5.3.4 Uitvoeren en evalueren

Als de locaties en interventies gekozen zijn, kunnen de benodigde acties uitgevoerd worden. We nemen minimaal 3 maanden tot maximaal 1 jaar de tijd voor het uitvoeren van interventies. Afhankelijk van de samenstelling van interventies kan dit ook langer zijn. Van tevoren wordt nagedacht over de beste manier om het effect van de interventie(s) te evalueren. Dit wordt vastgelegd in het evaluatieplan.

Na 3 maanden of langer kunnen we evalueren. Dit doen we op basis van de data uit ArcGIS maar ook op andere manieren. Zoals gesprekken voeren in de wijk of uitzoeken of er meer gebruik wordt gemaakt van de faciliteiten. De stakeholders die betrokken waren bij de oorzaakanalyse en/of de interventie worden ook betrokken bij de evaluatie. Waarbij er extra aandacht is voor de bewoners rondom de aandacht locatie.

Evaluatie met inwoners voorbeeldvragen:

- De cijfers zeggen X, wat is het beeld van de inwoners?
- Wat hebben jullie nog voor tips over de (communicatie)middelen die ingezet zijn?
- Zijn er nog andere dingen die volgens jullie veranderd zouden moeten worden (aan de aanpak of locaties).
- Wat is volgens jullie een logische volgende stap?

Op basis van de evaluatie kunnen we concluderen of de interventies gewerkt hebben en of er nog vervolgstappen nodig zijn.

Datum	10 december 2024
Titel	Schoon Zwolle

5.3.5

De juiste termen

Registraties vs. Meldingen

Registraties zijn het aantal daadwerkelijk geregistreerde aantal bijplaatsingen die in ArcGIS geregistreerd worden door TOR en ROVA. Hierbij worden bewonersmeldingen via het KCC ook doorgezet naar de desbetreffende partij zodat deze ook opgepakt worden en in ArcGIS geregistreerd worden. Dubbele registraties worden eruit gefilterd.

Meldingen zijn de bewonersmeldingen die binnenkomen via de KCC's. Die kunnen leiden tot een registratie. Er kunnen meerdere meldingen zijn over dezelfde locatie/bijplaatsing. Die wordt maar 1x geregistreerd in ArcGIS.

Interventiepakketjes vs. losse interventies

De interventie categorieën die we op dit moment hebben zijn systeeminterventies, communicatie-interventies, toezicht-interventies en actie-interventies hier vallen verschillende **losse interventies** onder. Bij het aanpakken van een locatie combineren we op basis van de kenmerken van de locatie verschillende interventies uit de verschillende categorieën. We weten dat een gedragsverandering tijd en aandacht nodig heeft. Daarom kiezen we ervoor om op een locatie altijd een combinatie van verschillende categorieën aan interventies in te zetten. De combinatie van verschillende interventies voor een locatie noemen wij dan een **interventiepakketje**.

Datum 10 december 2024
Titel Schoon Zwolle

5.4 Bijlage 4: Planning Maatregelen

Jaar	Maatregel	Doel
2025	Q1 We maken het eenvoudiger en efficiënter om mee te helpen als vrijwilliger, organisatie of via de subsidieregeling. We maken onze werkwijze eenduidiger door meer te formaliseren en standaardiseren, met ruimte voor maatwerk.	Inwoners helpen mee aan een schoon Zwolle
	Q1 We werken intern en extern integraal. We plannen structurele overleggen rondom schoon Zwolle. Met zowel ROVA, andere teams binnen de gemeente, als onze partners in de stad.	We blijven doorontwikkelen
	Q2 Gemeente Zwolle evalueert de huidige beeldmeetlatten samen met ROVA en legt vast met welke beeldmeetlatten we aankomende jaren gaan werken.	We weten hoe schoon de stad is en of inwoners dit ook zo ervaren
	Q2 De gemeente Zwolle evalueert de vragen over reiniging die in het Buurt-voor-Buurt Onderzoek staan. We leggen vast welke aanpassingen nodig zijn voor het meten van de beleving van reiniging.	We weten hoe schoon de stad is en of inwoners dit ook zo ervaren
2026	Q1 ROVA en de gemeente Zwolle werken samen met een herziene DVO vertaald in product- en taakbladen en een open begroting.	We blijven doorontwikkelen
	Q4 We formuleren voorlopige KPI's (kritieke prestatie indicatoren). Hiermee meten we of we op koers zijn om de doelen te behalen.	We weten hoe schoon de stad is en of inwoners dit ook zo ervaren
2027	Q1 De gemeente Zwolle onderzoekt of de nieuwe monitoring het gewenste inzicht geeft. Dit gebeurt door de objectieve metingen en de beleving van inwoners te vergelijken.	We weten hoe schoon de stad is en of inwoners dit ook zo ervaren
	Q3 We evalueren of meehelpen als vrijwilliger eenvoudiger en efficiënter is. En of onze werkwijze eenduidiger is geworden.	Inwoners helpen mee aan een schoon Zwolle
2028	Q1 We herformuleren de KPI's op basis van de herziene wijze van monitoren.	We weten hoe schoon de stad is en of inwoners dit ook zo ervaren
	Q2 We evalueren 2025-2028 en ontwikkelen een nieuw plan met ambities, doelen en speerpunten	-
Doorlopend	We blijven Zwolle zo inrichten dat iedereen in staat is om de stad schoon te houden. We brengen onder andere nog meer containerlocaties op orde, we stellen interventiepakketten op en zetten deze in op probleemlocaties. Ook evalueren we onze openbare afvalbakken met ROVA.	Inwoners helpen mee aan een schoon Zwolle
	We blijven inwoners informeren, ondersteunen en controleren zodat zij kunnen bijdragen aan een schoon Zwolle. Toezicht Openbare Ruimte én de afvalcoaches blijven verkeerd aangeboden afval onderzoeken. Ze informeren de inwoners en brengen in bepaalde situaties de opruimkosten bij hen in rekening.	Inwoners helpen mee aan een schoon Zwolle
	We betrekken ons netwerk van (maatschappelijke) partners in de stad. Als ambassadeurs zijn zij onmisbaar voor een schoon Zwolle.	Inwoners helpen mee aan een schoon Zwolle

Datum 10 december 2024
Titel Schoon Zwolle

	We experimenteren met afwijkende beeldkwaliteitsambities en inzet op maat voor verschillende gebieden.	We blijven doorontwikkelen
	De gemeente Zwolle en ROVA blijven het meldingssysteem verbeteren zodat we snel kunnen opruimen.	We blijven doorontwikkelen
	We werken op basis van duidelijke kaders. We formaliseren doorlopend dat wat voorheen gold als maatwerk en ondertussen breed geldt. Zowel intern beleid als in het contractmanagement met ROVA.	We blijven doorontwikkelen
	We volgen de nieuwste technologische en maatschappelijke ontwikkelingen die kunnen helpen met het schoonhouden van de stad.	We blijven doorontwikkelen

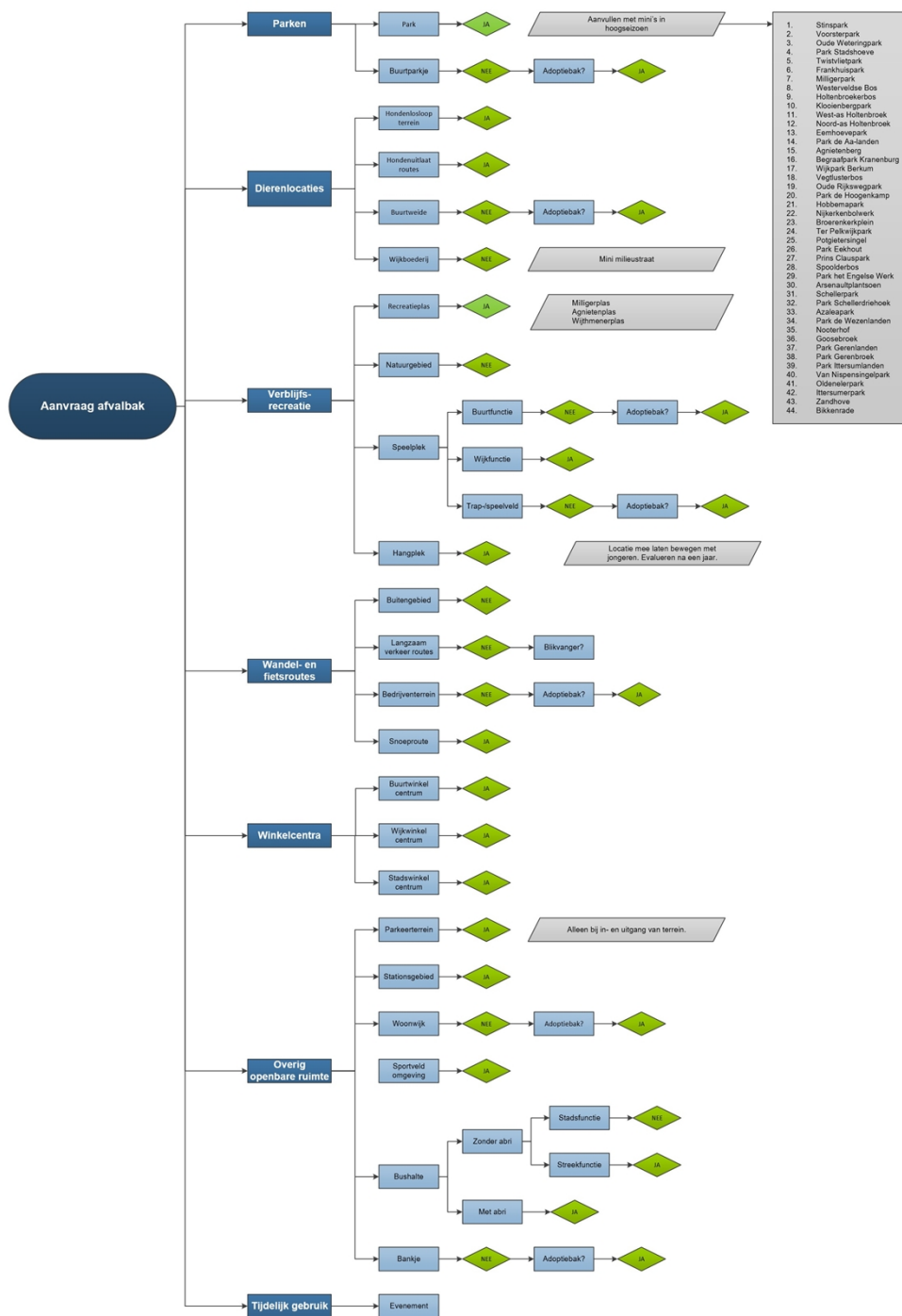
Figuur 8: planning maatregelen

Titel

Schoon Zwolle

Bijlage 5: Beslisboom Afvalbakken

Beslisboom inzamelmiddelen gebruikersafval 2020_v7



Figuur 9: beslisboom afvalbakken