



Communicatie vanaf 2021

Platformbijeenkomst 22 maart 2021

SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND



Inhoud

- Communicatie Avri → aanpak
- Waar zijn we met communicatie nu mee bezig?
 - Basis op orde
 - Omslag in communicatie
- Wat gaan we vanaf 2021 doen voor inwoners?
- Wat doen we op de langere termijn? Communicatiebeleid 2021-2025



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND

Terugblik: wat valt op?



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND



▲ Avri wil inwoners aansporen tot het goed scheiden van afval en kijkt daarom of mensen wel het juiste afval in de juiste klike hebben gegooid. © ANP XTRA

Avri wroet in klike's en deelt boetes uit voor fout gesorteerd afval

Onderzoek: Avri ging te hard met invoering omgekeerd inzamelen

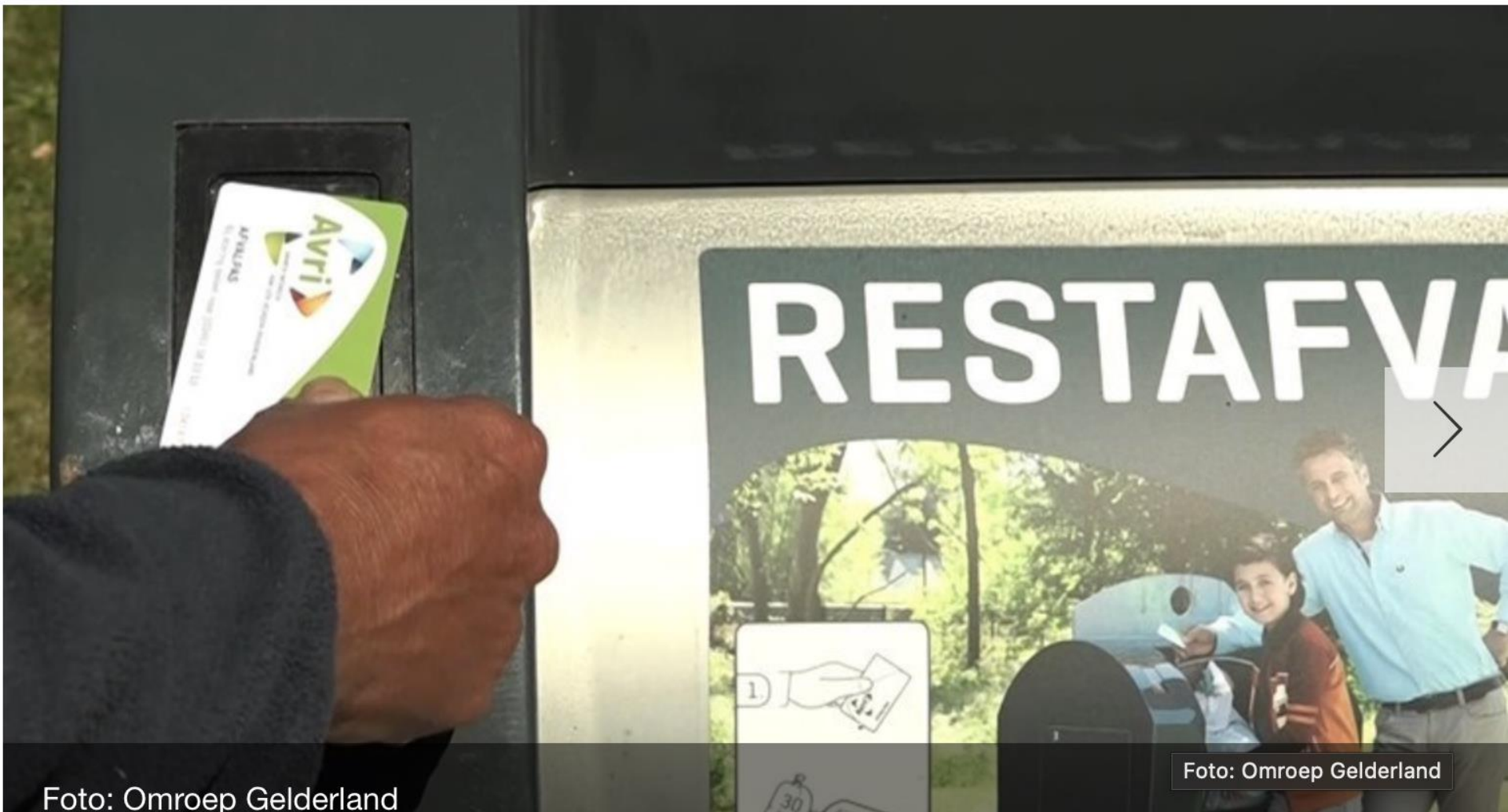


Foto: Omroep Gelderland

Foto: Omroep Gelderland



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND



▲ Vuilnismannen en -vrouwen Niek Achterbosch, Henri Veluwenkamp, Lieke van Lierop en Madouc Boermeester. © Daniel Cohen

Zij halen het vuilnis op uit onze straat: 'Ze kennen me hier allemaal'

Niet iedereen denkt er hetzelfde over, maar zelf vinden deze vuilnismannen en -vrouwen dat ze 'een prachtbaan' hebben. Ze zijn elke dag buiten, elke dag van waarde. Daar moet je tegenwoordig heel wat voor kunnen.



in afwachting van de sneeuw die gaat komen, heeft Avri de voorbereidingen getroffen voor een lang weekend van sn ... meer weergeven





SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND

09:26



Tweet



@AvriGladheid

Code Rood: voor maandagochtend 15 feb wordt gladheid door sneeuwresten en ijzel voorspeld. Mogelijk rijden wij onze inzamelroutes in een andere volgorde dan u gewend bent. Zet altijd uw containers vóór 7.30 uur aan de straat op de ophaaldag.



Tweet je antwoord



Communicatie Avri: terugblik

- Afgelopen jaren veel negatieve krantenkoppen, onrustig beeld social media.
- Coronacrisis: maatschappelijke waardering voor beroep vuilnismen.
- Winters weer februari '21: waardering voor Avri en communicatie.

Wat valt op?

- Diffuus beeld van Avri:
 - Verschillende beelden bij inwoners over Avri.
 - Veel opmerkingen over dienstverlening Avri: verwachtingen vs realiteit.
 - Hogere doel Avri niet door inwoners herkend.
- Avri typische uitvoeringsorganisatie (pragmatisch):
 - niet gewend ontwikkelingen samen met inwoners /in afstemming op wat er leeft in de samenleving, op te pakken: andere eisen en verwachtingen inwoners.
 - Avri → zendgedrag gericht op overtuigen overheerst.



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND

Aanpak

Besef:

- Inwoners zijn onze belangrijkste partners voor het succesvol realiseren van onze doelstellingen voor Rivierenland.
- Het is daarom essentieel dat we draagvlak bij hen verkrijgen voor onze opgave (kadernota 2021-2025).

Daarvoor is nodig:

- Basis op orde: dienstverlening (communicatie en gedrag) → communicatieonderzoek (positioneringstraject).
- Omslag communicatie.
- Beleid communicatie.



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND

Waar zijn we nu mee bezig?

- **Basis op orde**
- **Omslag in communicatie**



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND

Basis op orde: verwachtingen vs realiteit

- Doe wat je zegt en wees duidelijk als je iets niet (kan) doen → Kadernota 2021-2025 → strategisch koersplan 2021-2025: keuzes maken (het wat).
- Om onze opgave uit te kunnen voeren, is een robuuste en wendbare organisatie nodig → de nieuwe organisatiestructuur van Avri.
- We zijn ons ervan bewust dat hoe we de dingen doen (communicatie en gedrag) belangrijk is voor het verkrijgen van draagvlak bij inwoners voor onze opgave en het succesvol realiseren van onze doelstellingen voor Rivierenland:
 - wie we willen zijn in de opgave waar we voor staan, wat we willen uitstralen, hoe zien anderen Avri graag?
 - zodat inwoners, gemeenten en andere partijen weten wat ze van ons kunnen verwachten.



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND

Basis op orde: aanpak

- In 2020 intern traject gestart, extern communicatieonderzoek: vastleggen waar Avri voor staat, **hoe** (communicatie en gedrag) we de dingen doen en toekomstvisie op dienstverlening.
- Bestuurlijk traject (DB, AB mei – juli): strategisch koersplan 2021-2025 (het wat) en kompasboekje (het hoe); platformbijeenkomst mei.
- Start intern traject medewerkers (t/m eind 2021):
 - Doorvertaling in communicatie en gedrag van Avri naar inwoners, gemeenten → dienstverlening.
 - 2022 ingezette koers borgen in de organisatie.



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND

Omslag communicatie

- Zender-gedreven → inleving inwoners:
 - van buiten naar binnen denken → verbinding maken en samen werken.
- Reactieve → proactieve communicatie.

Al mee gestart, komende jaren verder aan bouwen door:

- Positie van communicatie veranderen.
- Investeren in communicatie: steeds meer bij betrekken nieuwe ontwikkelingen, beleidsvoornemens en uitvoeringszaken → wat betekent het voor de inwoner?

Zodat we inwoners steeds beter en gericht gaan informeren over en/of betrekken bij ontwikkelingen/werkzaamheden door Avri.



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND

Wat gaan we vanaf 2021 doen voor inwoners?



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND



▲ Brigit Groeneveld en Bertjan Kers namen de proef op de som met het scheiden van huisafval. Een van de verrassingen was dat het ene theezakje het andere niet is. © copyright Marc Bolsius



Afval scheiden tot in detail: bij het theezakje begint het gedonder al

Vervuilers en afvaltoeristen jagen Avri op kosten



Foto: RegioTV Tiel



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND

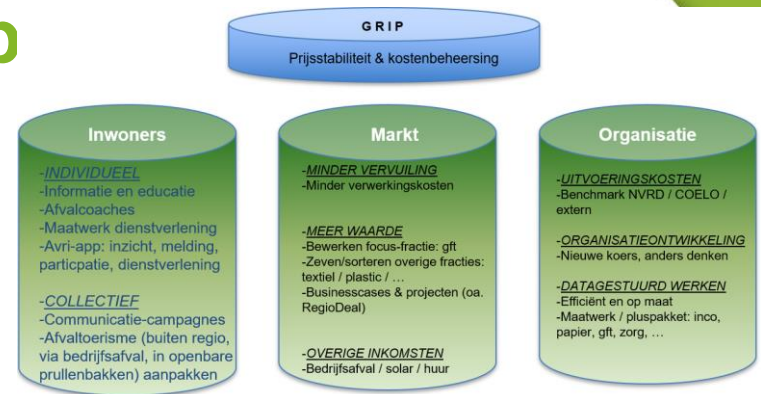


▲ Plastic afval bij de Avri. Foto ter illustratie. © William Hoogteyling



Afvalverwerking moet Avri stabielere inkomsten opleveren

Vanaf 2021: programma Grip



Inwoners helpen (nog) beter afval scheiden door:

- Schone grondstoffen campagne: inwonersonderzoek randvoorwaarde.
- Programma educatie lagere en middelbare scholen (oa E-waste met lagere scholen).
- Persoonlijke communicatie → Afvalcoaches.
- Avri-app doorontwikkelen..
- Inwoners inzicht in eigen scheidingsgedrag → Avri app fase 3 → data gestuurd werken.



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND

Wat gaan we nog meer doen?



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND

Avri strooit steeds duurzamer

Het strooiseizoen is begonnen. Van 1 november tot 1 april zijn de medewerkers van Avri alert en moeten ze regelmatig midden in de nacht hun bed uit. Dat doen ze voor uw en onze veiligheid. En... op steeds duurzamere manieren.

Zout op de weg is niet goed voor planten en dieren. Door slim te strooien, komt er zo min mogelijk zout in het milieu terecht. En sinds drie jaar gebruikt Avri biologisch strooizout. Leo van Eeuwijk, coördinator gladheidsbestrijding, vertelt er enthousiast over.

BIOLOGISCH ZOUT!

Hoe kan zout nu biologisch zijn? Leo legt het uit: "Gewoon zout komt uit mijnen. Maar dit zout komt uit planten. Het is een restproduct bij het maken van bio-ethanol en ziet eruit als

lichte basterdsuiker. Het is een circulair product dat gewoon in Nederland wordt gemaakt. We hoeven het niet uit Duitse mijnen te halen, dat scheelt CO₂-uitstoot."

Vorig jaar was het aandeel biozout nog 25%, dit jaar is dat 50%. Op naar de 100%? Leo: "Dat kan helaas nog niet. Het biologische zout trekt namelijk veel vocht aan. Om te voorkomen dat het gaat klonteren, mengen we het met gewoon zout. Anders komt het niet goed uit de strooier. We blijven proberen en innoveren – misschien kan het percentage in de toekomst omhoog."

STROOIEN EN SPROELEN

De winning van biologisch zout is minder belastend voor het milieu. Maar zout is zout – de planten die de weg zijn er nog steeds niet blij bij. Wil je meer milieuwinst behalen, dan moet je de hoeveelheid zout verminderen. Ook daar werkt Avri aan. We gebruiken het natzoutprincipe: tip of het strooien sproeien we ook een wafer op de weg. Daardoor hebben we minder zout per vierkante meter nodig. Want het zout rolt of waait niet weg, ook op regen kan heel precies, zodat er geen zout in de berm komt. Ook hier blijven we zoeken hoe het beter kan."

TERUG NAAR DE FABRIEK

Leo is er ten slotte trots op dat Avri bijna geen nieuwe strooiwagens aanschaft. In plaats daarvan gaan versleten wagens terug naar de fabriek. "Ze worden helemaal uit elkaar gehaald en nagekeken. We krijgen ze als nieuw terug. Dan kunnen ze weer 15 jaar mee. Zo zijn we zuinig op grondstoffen. En moet er echt nieuw materieel komen? Dan kiezen we voor kunststof, 100% recyclebaar." ◀

WETEN WAAR GESTROOID WORDT?

- Kijk voor de actuele kaart met strooiroutes op www.buren.nl/onderwerp/gladheidsbestrijding.
- Volg strooiacties via Twitter: [@AvriGladheid](https://twitter.com/AvriGladheid).





19 km



5°C



DEEL DIT ARTIKEL:



Dit elektrisch wagentje gaat onkruid met hete lucht te lijf



ZO 28 JUN 2020, 18:45



SAME
AI

HAAFTEN - Afvalverwerkingsbedrijf Avri is zeer te spreken over een proef met een elektrisch onkruidmobiel in de gemeente



Minder jeukrupsen in Rivierenland, maar meer in Tiel en Buren



Foto: Omroep Gelderland

A GELDERMALSEN - De verspreiding van de eikenprocessierups in de gemeenten Buren en Tiel is dit jaar toegenomen. Dat meldt uitvoeringsorganisatie Avri desgevraagd. In Neder-Betuwe waar Avri de rups ook bestrijdt, is de verspreiding juist aanzienlijk afgenomen.



▲ Foto ter illustratie. © Hollandse Hoogte / ANP

Automobilist rijdt in op boa's in Tiel na discussie over parkeren

Avri Afval scheiden heel gewoon

1 okt. · 🌐

Burgemeester van Tiel, Hans... Meer informatie

👍 16

👍 Vind ik leuk 💬 Opmerking plaatsen ➦ Delen

Informatie voorziening inwoners inrichten /verbeteren

- Bijvoorbeeld de afvalwijzer, op milieustraten, website en Avri-app continue actualiseren met wat inwoners vragen/willen weten.
- Analyse vragen inwoners KCC en social media vertalen naar communicatie (en organisatie).



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND



milieustraat

Wat doen we op de langere termijn?

► Communicatiebeleid 2021-2025



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND

Wat doen we op de langere termijn?

Communicatiebeleid 2021-2025

- › Verandering in communicatie en gedrag
- › **Meer visuele en persoonlijke communicatie**
- › **Inzet van communicatiemiddelen**
- › **Toenemende inzet van online communicatie**
- › Omslag Communicatie
- › Strategisch koersplan 2021-2025 → strategisch communicatieplan: eventueel aanvullen communicatiebeleid



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND

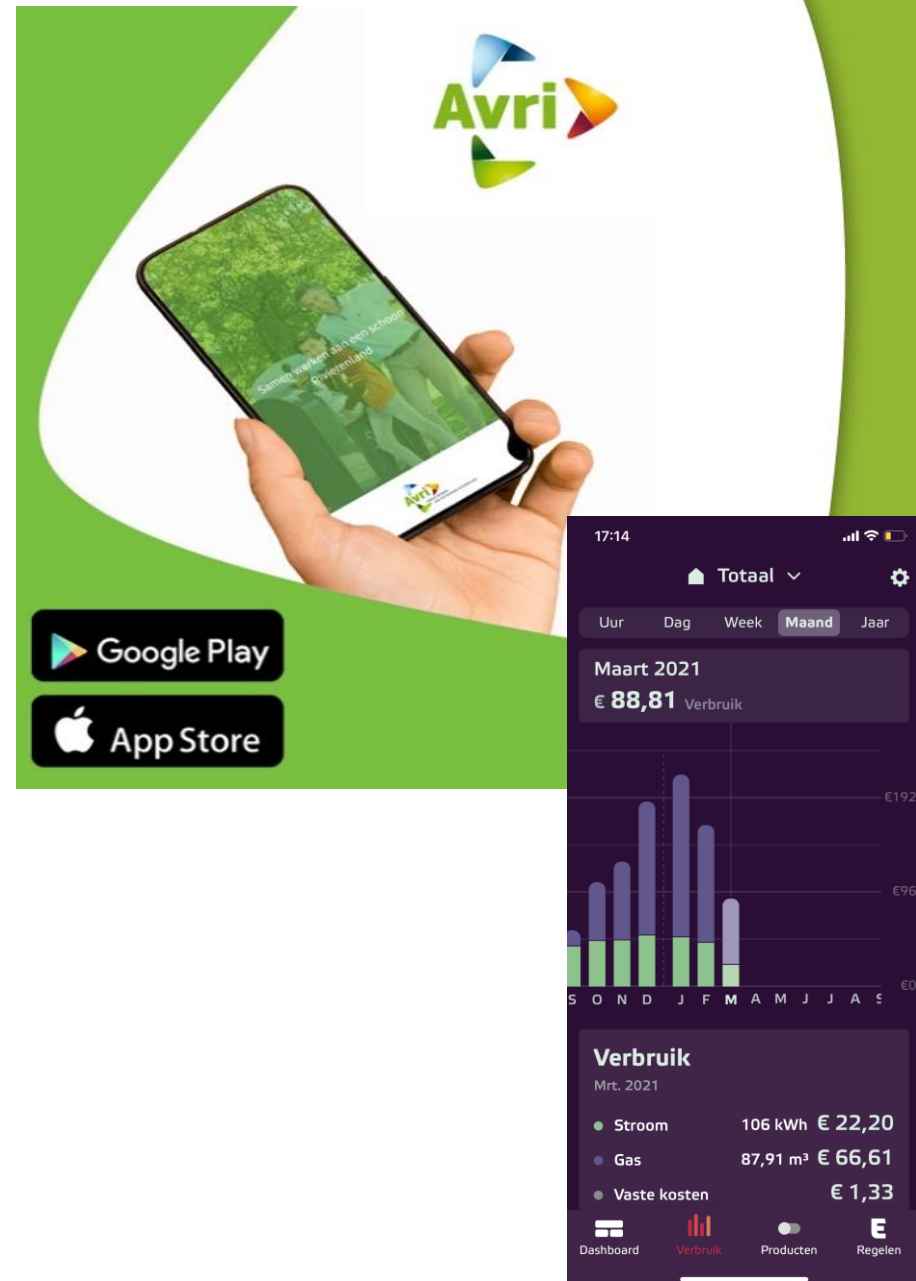
Meer visuele en persoonlijke communicatie

- Van tekst naar meer visuele communicatie (oa filmpjes).
- Van algemeen / iedereen aanspreken naar combinatie van persoonlijke en massacommunicatie (oa door afvalcoaches, taalgebruik, Avri-app).
- Persoonlijke informatie terug naar inwoners (obv persoonlijke data) app fase 3

Leidt tot meer begrip en draagvlak bij inwoners



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND



Inzet van communicatiemiddelen

- In 2021 samen met inwoners evaluatie huidige communicatiemiddelen → in 2022 keuzes maken inzet middelen:
 - Rekening houden met de digitale vaardigheden inwoners en op welke manieren zijn zij inwoners het beste te bereiken.
 - Verkennen de samenwerking met externe partijen om doelgroepen te bereiken. Bijv. ouderen.
 - Jongeren als doelgroep: educatie voor scholieren op lagere en middelbare scholen → bewustzijn van het milieu en goed scheidingsgedrag.



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND

Toenemende inzet van online communicatie

- Online communicatie (Avri app, social media en website) steeds belangrijkere rol in het snel en accuraat informeren van inwoners en het aangaan van interactie.
- Toename inzet online betekent ook online kanalen die voldoen aan moderne online maatstaven (snel, persoonlijk): online communicatiemiddelen aanpassen/vervangen (bijv website van Avri einde technische levensduur, door ontwikkelen Avri-app)



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND

Vragen?



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND

► Einde



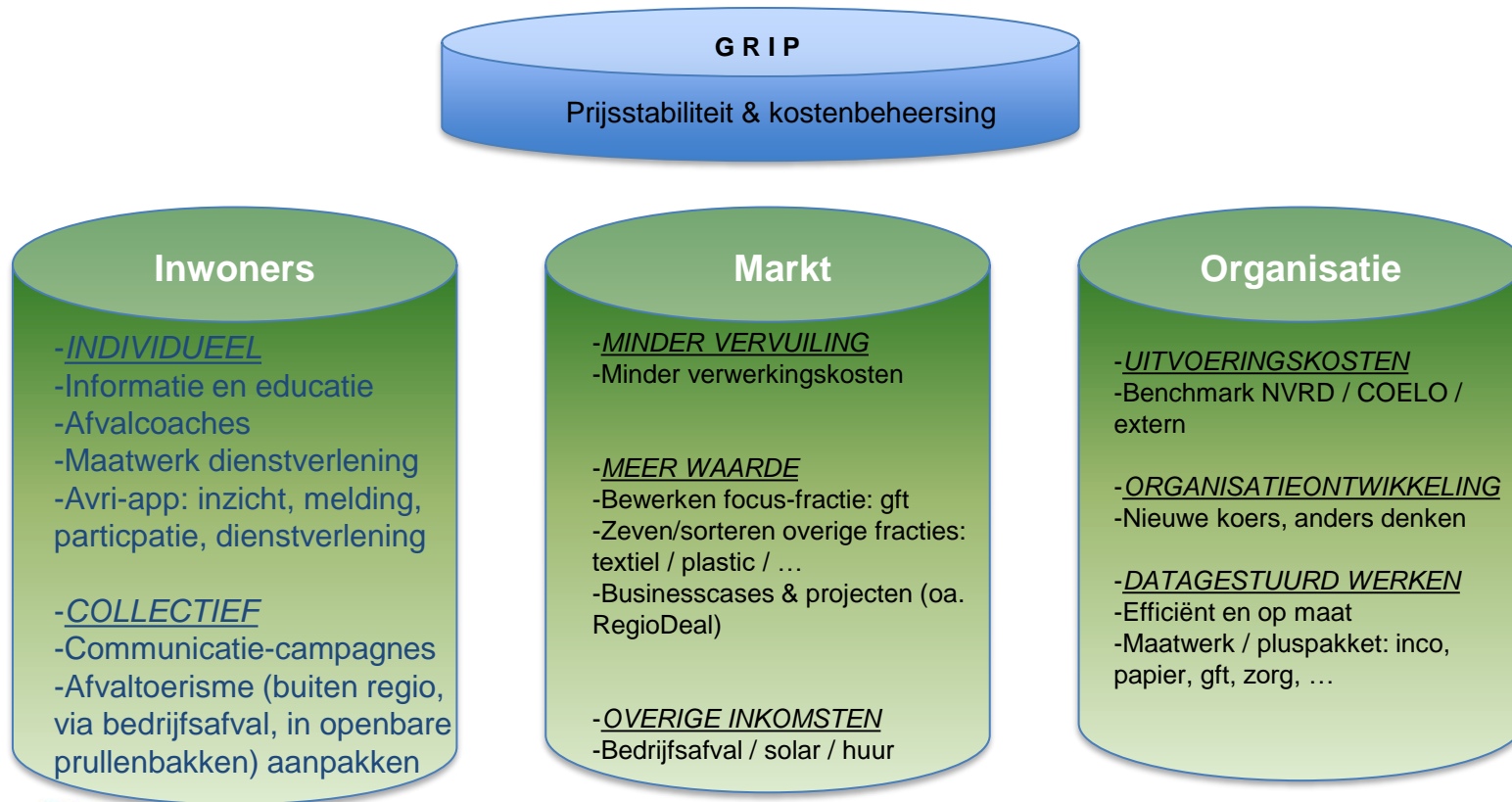
SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND

Reserve sheets, niet gebruiken



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND

Programmaliijnen



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND