

AFVAL IN NIEUW GENT: EEN ANALYSE DOOR BEWONERS



juni '23 tot ...

De problemen rond sluikestort en zwerfvuil leggen **veel druk op de leefbaarheid in Nieuw Gent**, zo bleek uit bevraging van bewoners. In De Zuidpoort komen we samen met een groep gemotiveerde wijkbewoners om ervaringen te delen rond afval in de wijk en samen te zoeken naar oplossingen. Een duurzame oplossing werkt in op de oorzaken van een probleem en beïnvloedt zo de negatieve gevolgen.

De voorstellen tot verandering die uit de bewonersgroep komen, richten zich deels tot verschillende diensten en instanties. Daarnaast zijn er ook ideeën die door de bewoners in samenwerking met wijkpartners gerealiseerd kunnen worden. Vanuit de ervaring van bewoners kunnen we stellen dat de grootste drempels te herleiden zijn tot

- een **te duur en te complex systeem**
- het **krijgen en begrijpen van de juiste informatie** omtrent afval en
- **het zich betrokken voelen** op de omgeving (en dus ook gedeelde verantwoordelijkheid ervaren).

01 DUUR EN COMPLEX SYSTEEM

PROBLEMEN

In de wijk Nieuw Gent wordt afval op vier verschillende manieren opgehaald, het **systeem is complex**. Elke vorm van ophaling levert wel een aantal problemen op. Uit de bewonersgroep kwamen vooral veel problemen rond de **sorteerpunten** naar boven: het meest nieuwe en bijgevolg meest complexe ophalingssysteem in de wijk. Om de sorteerpunten te gebruiken is een **Ivago-kaart** nodig die **opgeladen** dient te worden **via een computer of overschrijving**, iets wat niet voor iedereen vanzelfsprekend is. Het voorschot bedraagt €25. De prijs blijft in alle systemen een hoge drempel, want ook een hele rol vuilzakken is een **grote kost**.

Een ander systeem in de wijk zijn de **verzamelcontainers onderaan appartementsgebouwen** met meer dan tien wooneenheden. Uit de bewonersgroep komen vooral problemen met de containers voor restafval en PMD naar voor: vele bewoners gebruiken **gewone, zwarte zakken** of gooien **afval los in de container** in plaats van de officiële Ivago-zakken te gebruiken. Er is momenteel geen collectieve container voor GFT aanwezig in de gebouwen, waardoor GFT vaak bij het restafval of bij PMD belandt. Bij het ophaalsysteem via rolcontainers en vuilzakken zijn er minder problemen gedetecteerd.

Bewoners ervaren daarnaast **problemen om grofvuil weg te brengen naar een containerpark**: ze hebben geen vervoer, hulp of middelen waardoor ze er thuis mee blijven zitten. De **ophaling is beperkt**: veel voorkomend afval - zoals oud elektro of frituurolie - wordt niet opgehaald. Dit afval moeten mensen in hun woning verzamelen, maar in appartementen is er **weinig stockageruimte**. Nog bruikbare spullen kunnen gratis door de kringwinkel opgehaald worden, maar niet vanaf de eerste verdieping. Zeker in hoge blokken zorgt dit voor problemen, niet alle bewoners geraken zelf met hun spullen tot op het gelijkvloers.

“Ik heb mijn frietpot weggedaan omdat ik mijn frituurvet niet kwijt geraak.”

Toen de **grofvuilophaling** nog gratis was, konden mensen de ophaaldata zien op de ophaalkalender en deed Ivago zijn ronde. Nu het betalend is, moeten bewoners **zelf bellen** naar Ivago om grofvuil te komen ophalen en vooraf doorgeven wat ze aanbieden. Bellen naar een dienst is niet voor iedereen evident om verschillende redenen. Bovendien moeten mensen dan al snappen hoe het systeem werkt. Ivago raadt bewoners aan om thuis te zijn op het moment van de ophaling. Ook dit is niet voor iedereen evident. Het komt vaak voor dat anderen hun afval (ongesorteerd) plaatsen bij grofvuil dat klaarstaat voor ophaling: **vuil trekt vuil aan**. Het gevolg is dat de geplande grofvuilploeg niet alles meeneemt en de rest langer blijft staan, waardoor er vaak nog meer afval wordt bijgezet.

De prijs blijft in alle systemen een hoge drempel. Europese wetgeving bepaalt dat 'de vervuiler betaalt'. We stellen vast dat kwetsbare personen het meest lijden onder deze maatregel, gezien afvalverwerking voor hen relatief meer kost in vergelijking met hun beperkt inkomen. We stelden ons ook de vraag waarom **de consument opdraait voor de milieulast** die afval veroorzaakt. Waarom niet meer **de producenten** (grote bedrijven) ter verantwoording roepen en daar **de verwerkingskosten van het afval doorrekenen**? Zijn zij tenslotte niet de oorspronkelijke vervuiler?

Sluikstort en zwerfvuil ontmoedigen bewoners en veroorzaken eerder **negatieve gevoelens**, naar de wijk toe, naar medebewoners en naar diensten. Het trekt vliegen en ander **ongedierte** aan en geeft **stank bij warm weer**. Zakken op voetpaden of voor de ingang van gebouwen kunnen bovendien leiden tot **valpartijen**. Afval op straat kan ertoe leiden dat andere bewoners zelf ook afval achterlaten, want "als de ander het ongestraft doet, waarom zou ik dan betalen?". Met andere woorden: **vuil trekt vuil aan**.

VOORSTELLEN TOT VERANDERING

AAN IVAGO

We stellen voor om de praktische problemen inzake de sorteerpunten aan te pakken. Dit betekent onder andere het **voorschotbedrag verlagen**, en/of het wordt mogelijk gemaakt om in **kleinere schijven geld op de Ivago-kaart** te zetten.

Ivago stuurt een brief wanneer mensen hun krediet dreigt op te raken. Het zou een goed idee zijn mocht er daarop vermeld staan **waar je terecht kan voor hulp bij het opladen** van je kaart. Infosessies kunnen ingezet worden om personen te ondersteunen bij het opladen van de Ivago-kaart en het bekijken van het Ivago-profiel. Deze info zou in **digipunten** aangeboden kunnen worden. We zetten hier volop in op **ervaringsleren**, wat geschreven communicatie overstijgt. Hetzelfde geldt voor goed sorteren en het concreet gebruik van de sorteerpunten. Ook hier kan bijvoorbeeld samen met nieuwe bewoners concreet op geoefend worden.

Daarnaast stellen we voor om voor de bewoners **het gebruik van de inwerpzuilen praktischer** te maken. Een grotere schuif aan de inwerpzuilen zou handig zijn, net als het verwijderen van de staaf aan het PMD-luik. Beide zaken belemmeren momenteel het vlot sorteren van afval.

De **grofvuilophaling wordt best aangepast** op maat van de wijk en haar bewoners. Het vaker aanbieden van een **mobiel recyclagepark** zou een goede start zijn. Dit zou centraal in de wijk kunnen ingezet worden of afwisselend op verschillende plaatsen. Hierover moet dan breed en duidelijk gecommuniceerd worden zodat zoveel mogelijk mensen worden toegeleid. Daarnaast zou een **afgesloten inzamelplek in de wijk**, enkel toegankelijk met een sleutel, wenselijk zijn zodat bewoners hier terecht kunnen met oud elektro, frituurvet, etc. Ivago kan dit mini-recyclagepark legen op de ophaalronde.

AAN THUISPUNT GENT

Bewoners uit de sociale hoogbouw klagen over de vervuiling in de gebouwen zelf. Nochtans betalen ze mee voor het poetsen en onderhouden van de gemeenschappelijke ruimtes. Er heerst ontevredenheid over de kwaliteit van het poetswerk. Het is dus belangrijk om te investeren in een **beter poetsdienst** die de ruimtes

grondig onder handen neemt met goed materiaal. Klachten rond vervuiling in de gebouwen zouden vlugger behandeld moeten worden door **meer controle op regelmatige tijdstippen** in de gebouwen, liefst door diezelfde persoon of ploeg.

Bij **appartementengebouwen met afvalcontainers onderaan het gebouw**, kan het probleem met de containers voor restafval en PMD op verschillende manieren opgelost worden. Uit de bewonersgroep komt enerzijds het idee dat **iedereen gewone, zwarte zakken** mag gebruiken en dat er een grotere 'algemene kost' wordt doorgerekend op de factuur van de huisvestingsmaatschappij en anderzijds het idee om meer te **controleren op het correcte gebruik van de officiële Ivago-zakken**. Om GFT-afval te vermijden in de container voor restafval, kunnen **gratis GFT-bakjes** gegeven worden aan bewoners. In dat geval is er een aparte verzameling en ophaling van GFT nodig.

02 GEBREK AAN INFORMATIE

PROBLEMEN

Nogal wat bewoners blijken informatie te missen over de werking van het complexe systeem. Nuttige informatie (bv. folders) wordt niet altijd als belangrijk herkend, waardoor mensen ze niet lezen. Voor nogal wat mensen is de informatie ook **onvoldoende helder**. Daarnaast is het voor veel mensen niet duidelijk dat er wordt voorzien in een sociale tegemoetkoming voor afvalkosten. Hoe krijgen mensen deze informatie aangereikt? Welke diensten zijn op de bewoners betrokken en zijn zij allemaal goed op de hoogte van de **tegemoetkomingen** waarop mensen recht kunnen hebben? We stellen vast dat er voor personen in een collectieve schuldenregeling **geen automatische toekenning** geldt. Financiële voordelen kunnen hierdoor onopgemerkt blijven.

Wie vuilzakken gebruikt kan ook aparte zakken aankopen bij bepaalde supermarkten. Niet veel mensen weten echter dat die mogelijkheid bestaat. Doordat zakken per definitie officieel niet los mogen verkocht worden, is er geen controle op de verkoop. **Winkeliers kunnen makkelijk een extraatje aanrekenen** per los verkochte zak, wat dan terug in het **nadeel** is van de **meest kwetsbaren**.

De **teleurstelling in diensten** is dan ook groot bij bewoners. **Niet iedereen vraagt informatie** wanneer iets niet duidelijk is. Mogelijk weten mensen niet bij wie ze terecht kunnen, of spelen gevoelens van **schaamte of trots**. Wie mondig en moedig genoeg is, zet de stap naar diensten om informatie te vragen, maar daar is niet altijd een onthaalmedewerker beschikbaar of je moet op voorhand een afspraak maken. Als je uiteindelijk bij een medewerker geraakt, blijkt deze ook niet altijd goed op de hoogte te zijn. Het is belangrijk dat informatie heel toegankelijk wordt gemaakt. Mensen die hulp nodig hebben, voelen zich niet altijd geholpen, maar worden wel makkelijk **doorgestuurd** van het kastje naar de muur.

VOORSTELLEN TOT VERANDERING

AAN HET WELZIJSBUREAU

Er is nood aan daadwerkelijke en pro-actieve ondersteuning vanuit de bestaande hulp- en dienstverlening. Het moet evident zijn dat **informatie rond rechten** sneller terechtkomt bij de mensen die er recht op hebben. Op die manier zal het toekennen ervan vlotter verlopen. Deze informatie mag **niet enkel digitaal** terug te vinden zijn. Ook **telefonisch, op papier en aan het onthaal** van diensten moeten bezoekers vlot geholpen kunnen worden. Het is noodzakelijk dat hulpverleners goed op de hoogte zijn van de rechten en noden van hun cliënten. We hebben nood aan **de juiste personen op de juiste diensten**.

Persoonlijk onthaal blijft noodzakelijk en is cruciaal in de beleving van mensen. Onthaalmedewerkers krijgen de opdracht en de tools om **vlot aanspreekbaar te zijn met allerlei vragen**. Zij zijn immers het uithangbord van de dienstverlening in de wijk. OCMW-assistenten zijn daarnaast alert voor alle vormen van

tegemoetkoming en wijzen hun cliënten actief op het recht op een sociale tegemoetkoming voor afvalverwerking. Daarnaast zou in budgetbeheer/budgetbegeleiding de factuur van Ivago even prioritair behandeld moeten worden als andere woonkosten. Bij personen in collectieve schuldbemiddeling moet huisvuil ook automatisch betaald worden. Het welzijnsbureau lijkt daarnaast een uitgelezen plaats om ook **aparte vuilzakken te verkopen**. Hier zou ook hulp geboden kunnen worden bij het opladen van de Ivago-kaart.

Het stopt echter niet bij het verlenen van correcte informatie aan bewoners. Niets garandeert immers dat mensen de informatie ook echt begrijpen en ernaar handelen. Daarom is het belangrijk om **personen op te volgen** om na te gaan of het systeem vlot wordt begrepen.

AAN THUISPUNT GENT

(Nieuwe) bewoners moeten kunnen wennen aan de gang van zaken in de wijk en de eigen woonplaats. De contacten van de huisvestingsmaatschappij met (nieuwe) bewoners zijn volgens ons ideaal om mensen goed te informeren. Formele contacten tussen huurder en verhuurder, onder andere bij de ondertekening van het huurcontract, kunnen worden aangegrepen om de bewoners alle noodzakelijke **informatie** mee te geven. Zo moet het ook kunnen gaan over huisvuil en dat in **begrijpbare taal**. In gebouwen kan deze informatie ook verspreid worden via informatieborden. Idealiter staan hier ook de contactgegevens van Ivago op vermeld. Ook aan de sorteerpunten buiten of bij de verzamelcontainers onderaan het gebouw zou het goed zijn om **infopanelen** te installeren. Uiteraard is het belangrijk om ook hier goed na te denken over **heldere communicatie**.

Door mensen te sensibiliseren en te informeren wordt beroep gedaan op hun verantwoordelijkheid om mee te zorgen voor het gemeenschappelijk belang in de wijk en in de woonblokken. Daarbij zien we **persoonlijk contact en ervaringsleren** ook als erg nuttig. **Door samen met bewoners afval te sorteren** kunnen bewoners het systeem op een laagdrempelige manier leren kennen. Bij het onthaal van nieuwe bewoners zouden mensen aangespoord kunnen worden om zo'n infosessie te volgen.

03 GEBREK AAN BETROKKENHEID

PROBLEMEN

De bewoners van Nieuw Gent zijn divers op verschillende vlakken. Ook ondergaat de wijk een heleboel veranderingen binnen het stadsvernieuwingsproject. De grote verhuisbeweging creëert verschillende dynamieken. De verscheidenheid aan bewoners, de uitstroom van oude bewoners en de instroom van nieuwe bewoners zetten het **samenleven onder druk**. Voornamelijk in de sociale woontorens, dicht bij elkaar, is samenleven niet evident. Hoewel er soms sterke banden worden opgebouwd tussen bewoners, overheersen in andere gevallen burenruzies, geluidsoverlast of sluikestort en zwerfvuil in de gangen of lift. Het samenleven wordt hierdoor negatief beïnvloed. Door de veranderingen in Nieuw Gent verliezen vele bewoners houvast. **Bewoners trekken zich vaker terug** dan elkaar te helpen of met elkaar in interactie te gaan.

“Mensen voelen zich niet verbonden met hun wijk. Het is pas als je verbonden bent, dat je je best gaat doen.”

Uit de bewonersgroep blijkt dat er in het algemeen **weinig harmonie en verbondenheid** heerst in de wijk. Sluikestort en zwerfvuil veroorzaken **negatieve gevoelens**, ook naar medebewoners toe. Mensen raken gefrustreerd door het gedrag van anderen. Maar vaak hebben mensen zodanig veel persoonlijke zorgen aan hun hoofd, dat het niet vanzelfsprekend is om afval als een gedeelde verantwoordelijkheid te zien. Het profiel van de sociale huurder wordt ook steeds kwetsbaarder als gevolg van de strengere toelatingsregels tot een sociale woning.



VOORSTELLEN TOT VERANDERING

AAN BEWONERS EN WIJKPARTNERS

Wij willen in Nieuw Gent de **leefbaarheid van de wijk** en de **verbinding met haar bewoners stimuleren**. Bewoners worden opgeroepen om zich mee in te zetten voor een aangename buurt. Initiatieven die focussen op verbinding moeten ertoe leiden dat mensen elkaar zullen helpen en zich verbonden voelen met hun buurt. Er is nood aan initiatieven die inzetten op verbondenheid en tegelijk aandacht hebben voor **sensibilisering rond afval**.

In eerste instantie denken we al aan enkele initiatieven. De '**Propere Pierkes**' kunnen **nog actiever zijn** door regelmatig zwerfvuilacties op poten te zetten in de wijk. **De Hub in 'De Serre' (groeiplek in Nieuw Gent)**, waar afvalprikkers en vuilzakken ontleend kunnen worden om klein zwerfvuil te verzamelen, moet meer in de kijker staan. We willen daar informatie over de verschillende afvalsystemen en correct sorteren aanbieden. Via **samenwerking met scholen** kunnen zowel kinderen als ouders geïnformeerd worden. Het lijkt ons goed om te zoeken welke stimulansen kunnen uitgewerkt worden. Zo zou er bijvoorbeeld een ludieke spaaractie rond het sorteren van zwerfvuil op poten gezet kunnen worden.

Vaste gezichten in het straatbeeld kunnen een aanspreekpunt vormen voor allerlei vragen, ook rond afval. Duo's van gemotiveerde bewoners kunnen als **parkwachters** of **buurtstewards** ingezet worden om bewoners te informeren over sorteerregels en aan te spreken op sluikstorten. Gemeenschapswachten zetten meer in op het controleren en handhaven van de regels en werken nauw samen met Ivago en politie. We denken dat parkwachters (bewoners) een aanvulling kunnen zijn op hun functie. Op die manier werken we samen aan een propere wijk.

Het lijkt ons belangrijk om **de inzet van de bewoners voor hun wijk op diverse manieren te stimuleren en te waarderen**. Zo kan er het een en ander in beweging gebracht worden. We willen gaan voor duurzame en motiverende initiatieven, waarbij alle organisaties en diensten die in de wijk actief zijn in meerdere of mindere mate worden betrokken. **Het bijdragen aan een propere buurt komt de leefbaarheid van de wijk immers ten goede**, wat positief is voor zowel bewoners als wijkpartners.