



Plan van aanpak 'Kostenonderzoek Zwerfafval'

2 juni 2022

Kenmerk P001-1285523JUO-V01

Verantwoording

Titel	Plan van aanpak 'Kostenonderzoek Zwerfafval'
Opdrachtgever	Rijkswaterstaat Water, Verkeer en Leefomgeving
Projectleider	██████████
Auteur(s)	██████████
Projectnummer	1285523
Aantal pagina's	16
Datum	2 juni 2022
Handtekening	

Colofon

TAUW bv
Handelskade 37
Postbus 133
7400 AC Deventer
T +31 57 06 99 91 1
E info.deventer@tauw.com

Inhoud

1	Inleiding	4
2	Review van eerdere onderzoeken	4
3	Selectie van gebiedsbeheerders	4
4	Vragenlijst.....	5
5	Training interviewers	6
6	Belprocedure	6
7	Kwaliteitscontrole.....	7
8	Databank	7
9	Statistische evaluatie.....	7
10	Activity Based Costing en toerekening	8
11	Kosten en gebiedskenmerken: gevoeligheidsanalyse	9
12	Pilot.....	10
13	Onderzoek overige beheerders	11
14	Risico analyse	11
15	Planning.....	12

1 Inleiding

In opdracht van Rijkswaterstaat voert TAUW een onderzoek uit naar kosten van zwerfafval. Aan de hand van interviews wordt nagegaan welke kosten zij maken in verband met zwerfafval, uitgaande van de methodiek van Activity Based Costing. In dit document wordt de aanpak van het onderzoek beschreven.

2 Review van eerdere onderzoeken

Als onderdeel van het onderzoek wordt een review uitgevoerd van het onderzoek van KplusV uit 2020 naar kosten in verband met het voorkomen, monitoren, opruimen en verwerken van zwerfafval. De feitelijke review vindt later plaats. Belangrijke bevindingen uit het onderzoek uit 2020 en zaken die ons daar bij opvallen zijn verwerkt in het onderstaande plan van aanpak.

3 Selectie van gebiedsbeheerders

Gemeenten worden at random geselecteerd volgens de volgende stratificatie. Deze is gebaseerd op een relatie met het aantal inwoners per stratum zodat elk stratum evenredig in de steekproef wordt mee genomen (bijvoorbeeld: 44% van alle inwoners woont in een gemeente in de klasse 30.000 – 100.000 inwoners. Met 36 gemeenten uit deze klasse hebben we 44% van alle inwoners van de steekproef van 75 gemeenten). In een separaat document is toegelicht hoe de verdeling over clusters tot stand is gekomen.

> 300.000 inwoners	Alle 4 grote gemeenten
100.000 – 300.000 inwoners	20
30.000 – 100.000 inwoners	36
< 30.000 inwoners	15
Totaal	75

Daarnaast worden gegevens verzameld van 5 gemeenten in pilot interviews.

Naast de gemeenten worden er 6 provincies en 10 waterschappen random geselecteerd. Voor ieder van deze typen gebiedsbeheerders worden er 2 pilot partijen benaderd.

Naast deze overheden worden Staatsbosbeheer, ProRail/NS en Rijkswaterstaat ook benaderd.

4 Vragenlijst

Het onderzoek vindt plaats door gebiedsbeheerders te interviewen. Daarbij worden antwoorden en gegevens door interviewers genoteerd (geen self reporting). Interviews vinden plaats op basis van een vragenlijst. De vragenlijst is verwerkt in een app. De vragenlijst is te vinden door [hier](#) te klikken. De inzichten die we hebben opgedaan tijdens de pilots zijn hierin nog niet verwerkt. Tijdens interviews lopen de interviewers samen met respondenten de vragenlijst via deze app door. In de app is het mogelijk te anticiperen op de antwoorden. Bijvoorbeeld: een vraag aan het begin van een interview is of een gebiedsbeheerder zelf het beheer uitvoert of dit heeft uitbesteed. Afhankelijk van het antwoord komen nieuwe vragen naar voren. In de app zijn ook open velden waarin interviewers opmerkingen kunnen plaatsen. De app is verbonden met het datasysteem, zodat gegevens direct uniform verwerkt kunnen worden.

Er zijn twee belangrijke aandachtspunten:

- *Een uitgebreide vragenlijst schrikt af*
 - Er valt niet aan te ontkomen om gebiedsbeheerders een aantal vragen te stellen die veelal uitzoekwerk met zich mee brengen. Wij willen hier aan tegemoet komen door een respondent stap voor stap mee te nemen in het proces. Wij sturen niet voorafgaand een vragenlijst op, maar lichten deze toe in een eerste contactmoment dat ongeveer een half uur duurt. Tijdens dat eerste contact leggen we uit wat de bedoeling is en lopen we de vragen kort door.
- *Er wordt verwacht dat niet elke gebiedsbeheerder de gewenste informatie kan bieden*
 - Per gebiedsbeheerder wordt zo lang contact aangehouden tot alle gewenste en beschikbare informatie is aangeleverd. Het kan voorkomen dat een gebiedsbeheerder niet in staat is om voldoende informatie aan te leveren. We willen dit in een zo vroeg mogelijk stadium kunnen vaststellen. Aan de hand van het eerste contactmoment wordt besloten al of niet door te gaan met een gebiedsbeheerder. Wanneer na het eerste contactmoment onvoldoende vertrouwen bestaat op een succesvolle afronding, dan wordt een nieuwe gebiedsbeheerder at random geselecteerd.

Een extra factor die gaat helpen is het feit dat TAUW en [REDACTED] bij zo'n kwart tot één derde van de gebiedsbeheerders warme contacten onderhouden, met name ook met betrokkenen bij zwerfafval.

Op basis van eerdere vragenlijsten zijn de aanpassingen doorgevoerd. Als pre-pilot heeft een gesprek met gemeente Emmen plaats gevonden, de ervaringen daaruit zijn ook verwerkt in de vragenlijst. In een bijgevoegd document wordt ingegaan op de belangrijkste veranderingen die zijn doorgevoerd.

5 Training interviewers

Er wordt een team van 5 interviewers (medewerkers TAUW) ingezet onder leiding van een coördinator. Zij zijn vooraf aan de interviews getraind op de volgende onderdelen:

- Inleiding zwerfafval. Hoe ontstaat het, hoe wordt gemonitord, hoe wordt het geruimd etc.
- Aanpak zwerfafval. Hoe pakken gebiedsbeheerders zwerfafval aan, welke middelen/personeel zetten zij in. Er wordt ingegaan op de verschillende regimes die gebiedsbeheerders kunnen hanteren, maar ook op organisatorische aspecten (zoals in- of aanbesteding).
- Inleiding kosten. Hoe ziet de kostenstructuur van een gebiedsbeheerder er uit (wat zwerfafval betreft). Hoe kun je inzet van middelen toerekenen aan zwerfafval. De achtergrond van Activity Based Costing wordt behandeld en de diverse posten die relevant zijn komen aan de orde

Bij de training hoort ook een praktisch deel. Circulus is bereid gevonden om de interviewers een rondleiding te geven, waarbij speciaal wordt gelet op de wijze waarop zwerfafval wordt geruimd. Helaas kon Circulus op de ingeplande dag toch de interviewers niet ontvangen. Dit wordt alsnog ingepland.

Een presentatie die bij de cursus is gebruikt is bijgevoegd.

6 Belprocedure

Het team van interviewers belt op vaste momenten in een gezamenlijke ruimte waarbij ook de coördinator van het belteam aanwezig is. Hierdoor kunnen interviewers tussendoor afstemmen en mogelijke knelpunten oplossen.

De interviews worden 1:1 afgenomen, maar met enige regelmaat neemt de coördinator of [REDACTED] deel aan de interviews:

- In ieder geval bij het eerste zelfstandige interview
- Daarnaast bij 10% van de overige interviews

Er is een “belprocedure” opgesteld voor de interviewers. Dit garandeert een consistente aanpak gedurende het onderzoek. Bellen gebeurt in drie stappen:

- Eerste contact. De juiste persoon bij een gebiedsbeheerder wordt gezocht. Deze wordt geïnformeerd over het doel en de aanpak en over de gegevens waar we naar op zoek zijn. Er wordt een afspraak gemaakt voor een interview. Bij twijfel kan in dit stadium worden besloten niet verder te gaan met de gebiedsbeheerder
- Interview. Samen met de gebiedsbeheerder wordt de vragenlijst door genomen. Er worden afspraken gemaakt over het vervolg wanneer nog niet alle gegevens zijn verkregen
- Achterhalen laatste gegevens. Een gebiedsbeheerder wordt herinnerd aan de gegevens die nog missen

7 Kwaliteitscontrole

Aan de hand van de volgende activiteiten wordt toegezien op de kwaliteit van het werk:

- Check gegevens door interviewer
 - Nadat alle gegevens van een gebiedsbeheerder zijn opgehaald beoordeelt de interviewer of deze redelijkerwijs betrouwbaar zijn. Dit is (uiteraard) geen feitelijke check, het gaat er meer om dat er voldoende vertrouwen bestaat dat gegevens op juiste wijze zijn verzameld en of er geen onlogische afwijkingen in zitten. Bij twijfel wordt de betreffende gebiedsbeheerder aangemerkt. De gegevens van deze gebiedsbeheerder worden door [REDACTED] nader bekeken en bij twijfel wordt de gebiedsbeheerder nogmaals benaderd.
- Steekproefsgewijze controle
 - Bij gemeenten worden at random gegevens van 10% nagekeken door [REDACTED]. Er wordt nagegaan of de gegevens voldoende betrouwbaar worden geacht, daarnaast wordt overall beoordeeld in hoeverre de interviews succesvol zijn geweest.
- Statistische checks
 - De consistentie van de gegevens wordt op verschillende manieren gecontroleerd (regressie analyse). Dit gebeurt aan de hand van koppeling van gegevens, bijvoorbeeld: veel veegmachines en lage kosten is geen logisch verband. Bij opvallende gegevens en outliers volgt eerst een controle door Peter van Welsem. Zo nodig wordt een gebiedsbeheerder nagebeld.

8 Databank

De gegevens worden vanuit de Survey app in een Excel tabel geplaatst waardoor gemakkelijk statistische analyses kunnen plaatsvinden. Per gebiedsbeheerder komen alle kostengegevens per activiteit in een cel op een regel. Hierdoor kunnen we naast het berekenen van de totale kosten in heel Nederland ook kijken of er een verband bestaat tussen de zwerfafvalkosten en specifieke kenmerken van een gebiedsbeheerder.

9 Statistische evaluatie

De statistische analyse bestaat uit drie onderdelen: een kwaliteitscontrole (onder 6 al beschreven), onderzoek naar de gemiddelde kosten voor zwerfafval en onderzoek naar kostenfactoren (zie daarvoor onder 1.10).

Het bepalen van de gemiddelde kosten voor zwerfafval gebeurt op dezelfde manier als in eerdere studies. Daarbij wordt het gemiddelde van een cluster (zie onder 1) bepaald (kosten per inwoner) en per cluster wordt vermenigvuldigd met het totaal aantal inwoners in dat cluster. Voor een nadere analyse wordt de verdeling van de gegevens uitgewerkt, aan de hand daarvan wordt

ingegaan op de bandbreedte, maar ook bijvoorbeeld op de verdelingsvorm en de betrouwbaarheid van de uitkomsten. Deze analyses kunnen als totaal maar ook per cluster worden uitgevoerd.

10 Activity Based Costing en toerekening

De vragenlijst en uitwerking daarvan zijn gebaseerd op het activity based costing model dat ook in eerdere onderzoeken is gehanteerd. Een speciaal aandachtspunt vormt de toerekening van kosten voor activiteiten die niet alleen op zwerfafval zijn gericht. De volgende kostenposten kunnen in meer of mindere mate worden toegerekend aan het opruimen aan zwerfafval:

- Kosten van afvalbakken
- Kosten gerelateerd aan machinaal vegen
- Kosten gerelateerd aan het reinigen van kolken
- Overheadkosten personeel
- Afvalverwerkingskosten
- Beleid, communicatie, monitoring en handhaving

Het percentage van kosten dat aan zwerfafval toegerekend kan worden wordt in principe bevraagd bij gebiedsbeheerders, met de volgende uitzonderingen:

- De kosten voor afvalbakken (met alle onderliggende kostenaspecten) worden separaat inzichtelijk gemaakt. Deze kosten worden opgevraagd bij gebiedsbeheerders
- Voor gemeenten zal het moeilijk zijn kosten van kolkenreiniging toe te rekenen aan zwerfafval, er is voor de meesten niet een voor de hand liggend verband. Zwerfafval kan vooral een kostencomponent zijn wanneer dit leidt tot verstopping en er daardoor extra moet worden gereinigd. Bij gemeenten wordt nagevraagd hoe vaak dit het geval is geweest.
- Kosten van overhead zijn voor respondenten lastig toe te schrijven aan zwerfafval (zie bijvoorbeeld het onderzoek van Deloitte van 2010). Daarom gaan we uit van een vast percentage overhead op de arbeidskosten, net zoals dat door KplusV is gedaan in het onderzoek in Vlaanderen.

Gezien eerdere ervaringen kan het met regelmaat voorkomen dat een gebiedsbeheerder de toerekeningsfactor (voor andere posten dan afvalbakken, kolkenreiniging en overhead zoals zojuist toegelicht) niet goed kan vaststellen of inschatten. In die gevallen wordt voor een gebiedsbeheerder het gemiddelde percentage toegepast dat bij andere beheerders in het betreffende stratum is gevonden.

Wanneer er onvoldoende gebiedsbeheerders zijn om op betrouwbare wijze de toerekeningsfactor te bepalen, zal indien mogelijk op separate wijze een factor worden achterhaald. Daarbij zijn er twee opties:

- Er kan worden aangesloten bij eerdere onderzoeken. Door KplusV en Deloitte zijn al kentallen ontwikkeld
- we gaan gericht op zoek naar informatie bij bronnen waar we goede gegevens denken te krijgen. Dat zijn bijvoorbeeld beheerders met warme contacten, aannemers en gemeentelijke uitvoeringsorganisaties. Deze

exercitie kan ingezet kunnen worden wanneer blijkt dat meer dan de helft van de gemeenten geen goed zicht heeft op toerekeningsfactoren.

Deze beide opties worden overwogen en afgewogen wanneer blijkt dat rechtstreekse informatie van gebiedsbeheerders onvoldoende betrouwbaar is.

Afvalbakken	Deze kosten worden separaat inzichtelijk gemaakt
Kolkenreiniging	Kosten worden toegerekend wanneer reiniging wordt veroorzaakt door zwerfafval
Overhead	Een percentage van de loonsom gebaseerd op door de gebiedsbeheerder aangegeven FTE's, schalen en CAO lonen.
Machinaal vegen	1. Toerekeningsfactor wordt bij beheerder nagevraagd 2. Wanneer deze niet bekend is of niet goed kan worden ingeschat, wordt een gemiddelde factor toegekend op basis van input andere beheerders 3. Wanneer meer dan 50% van de beheerders geen informatie heeft of niet goed kan inschatten, wordt separaat onderzoek gedaan naar de factor en wordt informatie uit eerdere onderzoeken als input mee genomen
Afvalverwerking	
Beleid	
Communicatie	
Monitoring	
Handhaving	

11 Kosten en gebiedskenmerken: gevoeligheidsanalyse

Het onderzoek richt zich mede op het analyseren van variabelen die invloed hebben op de kosten voor het voorkomen en opruimen van zwerfafval. Dit doen we door middel van correlatie onderzoek. Op basis van beschikbare kennis worden enkele variabelen geselecteerd voor een gevoeligheidsanalyse. Er wordt nagegaan of er een correlatie bestaat tussen de kosten in verband met zwerfafval en deze geselecteerde variabelen. Met deze analyse wordt onderzocht of een bepaalde variabele een voorspellende waarde heeft voor de kosten.

De hoeveelheid zwerfafval die ontstaat wordt bepaald door het aantal mensen op een bepaalde plek, de hoeveelheid potentieel zwerfafval dat men bij zich heeft en de kans dat dit ook zwerfafval wordt. Met deze redenering is het minder logisch om recreatie-oppervlak als parameter te onderzoeken, het gaat er meer om hoeveel mensen er zijn en hoe waarschijnlijk het is dat ze zwerfafval zullen veroorzaken (die is bijvoorbeeld groter op een festival dan in een natuur recreatiegebied). Een betere indicator zou het aantal overnachtingen kunnen zijn of het aantal horeca gelegenheden. De kans op zwerfafval neemt toe naarmate men meer spullen kan kopen die direct tot zwerfafval kunnen leiden. Het aantal verkooppunten van SUP's zou wellicht een goede indicator kunnen zijn. We gaan onderzoeken of er een variabele te vinden is waarvoor gegevens beschikbaar zijn (bijvoorbeeld: aantal fastfood en to-go winkels).

Uit eerdere onderzoeken is bekend dat socio-economische factoren een relatie kunnen hebben met de hoeveelheid zwerfafval die ontstaat. Met name is er een verband gevonden tussen inkomensklasse en hoeveelheid zwerfafval (eerder onderzoek TAUW). Daarnaast is ook een verband gevonden met de aanwezigheid van Diftar. Het aantal vrijwilligers is een factor die voor zover bekend niet eerder is onderzocht, maar het ligt voor de hand dat meer vrijwilligers leidt tot minder afval en lagere kosten. Er is echter vooralsnog geen goede variabele voorhanden om de inzet van vrijwilligers te kunnen onderzoeken. In de interviews zullen vragen gesteld worden in verband met de inzet van vrijwilligers. Bij het analyseren van de data zal worden bekeken of er voldoende gegevens zijn voor correlatie onderzoek.

Wij stellen voor om de correlatie van de volgende variabelen met de kosten voor zwerfafval te onderzoeken:

- Gezien de initiële vraagstelling wordt recreatie onderzocht. De te onderzoeken variabelen zijn oppervlakte recreatie en aantal overnachtingen
- Als daarvoor gegevens beschikbaar zijn: aantal verkooppunten fastfood en to-go.
- Inkomensklasse
- Aanwezigheid Diftar

Daarnaast wordt beoordeeld op basis van de verkregen data of de correlatie tussen vrijwilligers en kosten geanalyseerd kan worden.

Een variabele die daarnaast van belang kan zijn is het ambitieniveau (beheerniveau) van een gebiedsbeheerder. Hier hebben wij naar gekeken. Het blijkt echter niet goed mogelijk om deze variabele te onderzoeken:

- binnen een beheersgebied worden meestal diverse ambitieniveaus gehanteerd, per gebiedsbeheerder is er dus niet één representatief niveau
- de werkwijze om te reinigen op basis van ambitieniveau is niet uniform in Nederland. Opschalen van een bepaalde werkwijze voor alle beheerders is dus niet mogelijk
- Van de gebiedsbeheerders die niet in de steekproef zitten is niet bekend wat het ambitieniveau is, dus er kan niet worden geëxtrapoleerd naar de kosten voor geheel Nederland op basis van deze variabele.

Tenslotte kunnen de variabelen inwoneraantal en stedelijkheidsklasse als factoren onderzocht worden. Impliciet is aangenomen dat inwoneraantal van invloed is op kosten voor zwerfafval, doordat de steekproef op basis daarvan gestratificeerd verloopt. Deze aanname wordt getoetst en tevens zullen we kijken naar de samenhang met stedelijkheidsklasse.

12 Pilot

Als pilot worden interviews gehouden bij vijf gemeenten. Drie van deze gemeenten zullen een gemeente zijn waarmee wij warme contacten onderhouden. Twee gemeenten worden at random geselecteerd: één uit het stratum 100.000 – 300.000 en één uit het stratum 30.000 – 100.000. Aan

de hand van de pilot wordt de vragenlijst zo nodig aangescherpt. Door tevens gebruik te maken van bestaande contacten is het mogelijk de pilot op korte termijn uit te voeren. De resultaten van deze gemeenten worden gebruikt als onderdeel van het onderzoek.

Daarnaast wordt een pilot uitgevoerd bij twee provincies en twee waterschappen. Hierbij wordt van dezelfde vragenlijst gebruik gemaakt.

Inmiddels zijn interviews uitgevoerd bij 5 gemeenten en 1 waterschap. Daarnaast zijn gegevens ontvangen van 1 provincie. De bevindingen van de pilot zijn kort samengevat in een separaat bijgevoegd document.

13 Onderzoek overige beheerders

Naast gemeenten worden andere beheerders van openbare ruimte benaderd voor een interview.

Dat betreft:

- Zes provincies
- Tien waterschappen
- Rijkswaterstaat
- ProRail
- Staatsbosbeheer

Provincies en waterschappen worden benaderd met dezelfde vragenlijst als gemeenten. Wat andere beheerders betreft is uit eerder onderzoek (bijvoorbeeld KplusV 2020) gebleken dat het lastig is goede gegevens te vinden. Dit wordt onder andere bemoeilijkt doordat deze organisaties zijn onderverdeeld in een aantal eenheden (bijvoorbeeld kringen) die zelf weer beheer uitvoeren. Dit zou betekenen dat, voor een goede statistische aanpak, per beheerder meerdere onderdelen of kringen benaderd moeten worden voor informatie. Zo'n onderzoek is niet voorzien. Als alternatief wordt top-down nagegaan welke informatie binnen de kaders van dit onderzoek bij een centrale ingang per beheerder te achterhalen is. Met die gegevens wordt een extrapolatie uitgevoerd.

14 Risico analyse

De volgende risico's zien we op dit moment:

- Er zijn te weinig gebiedsbeheerders die mee doen
 - Dit is een reëel risico gezien de eerdere ervaringen. Wij doen het volgende om de opbrengst te maximaliseren:
 - Bij een aanzienlijk deel van de gebiedsbeheerders bestaan warme contacten, deze zullen nadrukkelijk gebruikt worden. Uiteraard worden warme contacten niet als eerste benaderd, maar bij voldoende uitval van at random geselecteerde gebiedsbeheerders komen zij vanzelf een keer aan de beurt.

- De vragenlijst is zo ver mogelijk vereenvoudigd. Gebiedsbeheerders worden door interviewers door de lijst heen geholpen.
- Met de verkregen gegevens wordt de betrouwbaarheid statistisch bepaald. Uitgegaan wordt van een opbrengst van 75 gemeenten, maar dit aantal is niet op voorhand het beste. Mogelijk is dit aantal nog te klein, maar het kan ook ruim voldoende zijn en mogelijk is een kleiner aantal ook al voldoende.
- Het aantal grote gemeenten is te klein
 - Dit is een zeer reëel risico. Beoogd wordt alle 4 grote gemeenten te interviewen. Er is geen alternatief wanneer één of meerdere van deze gemeenten niet willen deelnemen
- De gegevens zijn onvoldoende of kwalitatief niet goed genoeg
 - In eerste instantie is de vragenlijst er op ingericht om zo eenvoudig mogelijke gegevens op te vragen. De tweede maatregel is dat al bij het eerste contact wordt ingeschat of een gemeente in staat zal zijn gegevens aan te leveren. Wanneer al snel blijkt dat de kans daar op gering is, wordt een nieuwe gebiedsbeheerder geselecteerd. Ten derde willen we de best mogelijke kwaliteit garanderen door het toepassen van kwaliteitscontrole (zie 6). Het één en ander kan echter niet voorkomen dat gegevens ontbreken of niet nauwkeurig zijn. In de statistische analyse wordt nog zo veel mogelijk op consistentie van gegevens getoetst.
- Gegevens van overige beheerders zijn onvoldoende
 - Hier wordt apart per beheerder gekeken hoe voldoende gegevens kunnen worden verzameld om uiteindelijk te kunnen extrapoleren naar het gehele beheerde gebied.

15 Planning

In de onderstaande figuur is de planning opgenomen.

	April				Mei				juni				Juli				Augustus				September				Oktober					
Week	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43
1 PSU klankbordgroep																														
2 Contacteren gebiedsbeheerders en inplannen interviews																														
3 Pilot 5 gemeenten																														
4 Pilot 2 waterschappen																														
5 Pilot 2 Provincies																														
6 Bijwerken enquetes																														
7 Terugkoppeling ervaringen uit pilots																														
8 Ontwikkelen datastructuur																														
9 Opleiden interviewers																														
10 Uitvoeren interviews																														
11 Kwaliteitscontroles (o.a. dataintegriteit)																														
12 Data-analyse																														
13 Presentatie eerste resultaten Begeleidingcommissie																														
14 Presentatie eerste resultaten Klankbordgroep																														
15 Schrijven conceptrapporten																														
16 Opleveren conceptrapporten																														
17 Bespreken conceptrapporten met Begeleidingscommissie																														
18 Schrijven definitieve rapporten																														
19 Opleveren definitieve rapporten, dataset en model																														
20 Eindpresentatie																														

In het **groen** worden de overleggen met de begeleidingscommissie van Rijkswaterstaat of de klankbordgroep visueel weergegeven. **Roze** geeft een product aan.

Bijlage 1**Onderbouwing indeling clusters**

Bijlage 2**Aanpassing vragenlijst ten opzichte
van eerder onderzoek**

Bijlage 3**Presentatie cursus**

Bijlage 4**Verslag pilotinterviews**