

<b>Bijlage 19- Richtlijnen huisstijl Afvalstoffendienst</b>
---

Vervangen afvalkalender-app, website en CMS Afvalstoffendienst
---

Gemeente 's-Hertogenbosch
---------------------------

<i>Europees openbare aanbesteding</i>
---------------------------------------



# Richtlijnen huisstijl Afvalstoffendienst

GOED VOOR  
**AFVAL**  
BETER VOOR HET  
**MILIEU**

[afvalstoffendienst.nl](https://afvalstoffendienst.nl)

# Index

1. Introductie
2. Basiselementen
  - a. Logo en variaties
  - b. Logogebruik
  - c. Typografie (lettertypes)
  - d. Kleurgebruik
3. Uitingen
  - a. Briefpapier, envelop en visitekaartje
  - b. Rapport voorblad
  - c. Omslagmap
  - d. Offerte bedrijven
  - e. Flyers, posters en campagneborden
  - f. Advertenties
  - g. Pasjes
  - h. De Afvalkalender
  - i. Interne nieuwsbrief
4. Uitingen digitaal
  - a. Social media en beleid
  - b. Website
  - c. App
  - d. Powerpoint template
  - e. E-mail handtekening
5. Fotografie een beeldgebruik
6. Outdoor
  - a. Bedrijfskleding
  - b. Vlaggen en banieren
  - c. Wagenbelettering
  - d. Container stickers en hangers
  - e. Wegbewijzing
7. Schrijfwijzer (Klare taal)

# 1. **Introductie**

Voor je ligt het huisstijlhandboek van de Afvalstoffendienst. Hierin staan richtlijnen, die uitleggen hoe je de verschillende elementen van de huisstijl gebruikt. Door een juist gebruik van kleur, lettertypen en logo ontstaat een opvallend, herkenbaar beeld naar buiten. Dit zorgt voor naamsbekendheid en straalt professionaliteit uit. Een goede huisstijl is mede bepalend voor het imago van onze organisatie.

Dit handboek geeft een handvat aan onze eigen medewerkers, maar ook grafische bureaus, ICT partijen en drukkerijen om onze huisstijl op een juiste manier te gebruiken. De afdeling communicatie bewaakt de huisstijl.

## 2. Basiselementen

De basiselementen bestaan uit het logo, lettertype en kleurgebruik.

### a. Het logo

Het logo in kleur mag alleen op een witte ondergrond of deels over een foto geplaatst worden. De onderkant van het logo blijft altijd wit. Wanneer het logo op een donkerblauw vlak geplaatst wordt, krijgt het beeldmerk een oranje outline.

Het logo in grijswaarden is beschikbaar voor zwart-wit uitvoeringen of uitvoeringen in één kleur.

Er is een linkslijvend en een rechtslijvend logo. Dit is vrij toepasbaar.

De oranje balk in het logo is de helft van de hoogte van het blauwe kader.



Logo inclusief telefoonnummer



Logo grijswaarden



Logo voor de zakelijk/commerciële afdeling



Logo rechtslijvend



Logo met outline



Vb. logo/beeld



## **Pay off**

De pay off 'Goed voor afval, beter voor het milieu' is afgeleid van de organisatiedoelstelling:

De Afvalstoffendienst is dé afvalinzamelaar in de regio 's-Hertogenbosch. Zij haalt huishoudelijk en bedrijfsmatig afval huis aan huis op, maar biedt ook de mogelijkheid tot het zelf wegbrengen van afval naar diverse inzamelpunten en milieustations. Het afval wordt, met behulp van de nieuwste technieken, verwerkt tot hoogwaardige grondstof. Goed voor afval, beter voor het milieu, maar ook beter voor jezelf!

## **Wanneer gebruik je het logo van de gemeente?**

Naast ons eigen logo gebruiken we op alle communicatie uitingen het kroontje van de gemeente, rechts boven in de hoek.

De gemeente heeft een huisstijlhandboek waarin alle specificaties staan. Je kunt dit vinden op <https://huisstijl.s-hertogenbosch.nl/>

Gebruikersnaam en wachtwoord zijn bekend bij de afdeling communicatie.

Een uitzondering is het briefpapier wat we gebruiken in de communicatie naar bewoners van de overige gemeenten. Hierop staat alleen het logo van de Afvalstoffendienst vermeld. In overleg met de overige gemeenten gebruiken we dit briefpapier en is het voor de bewoner duidelijk wie de afzender is.

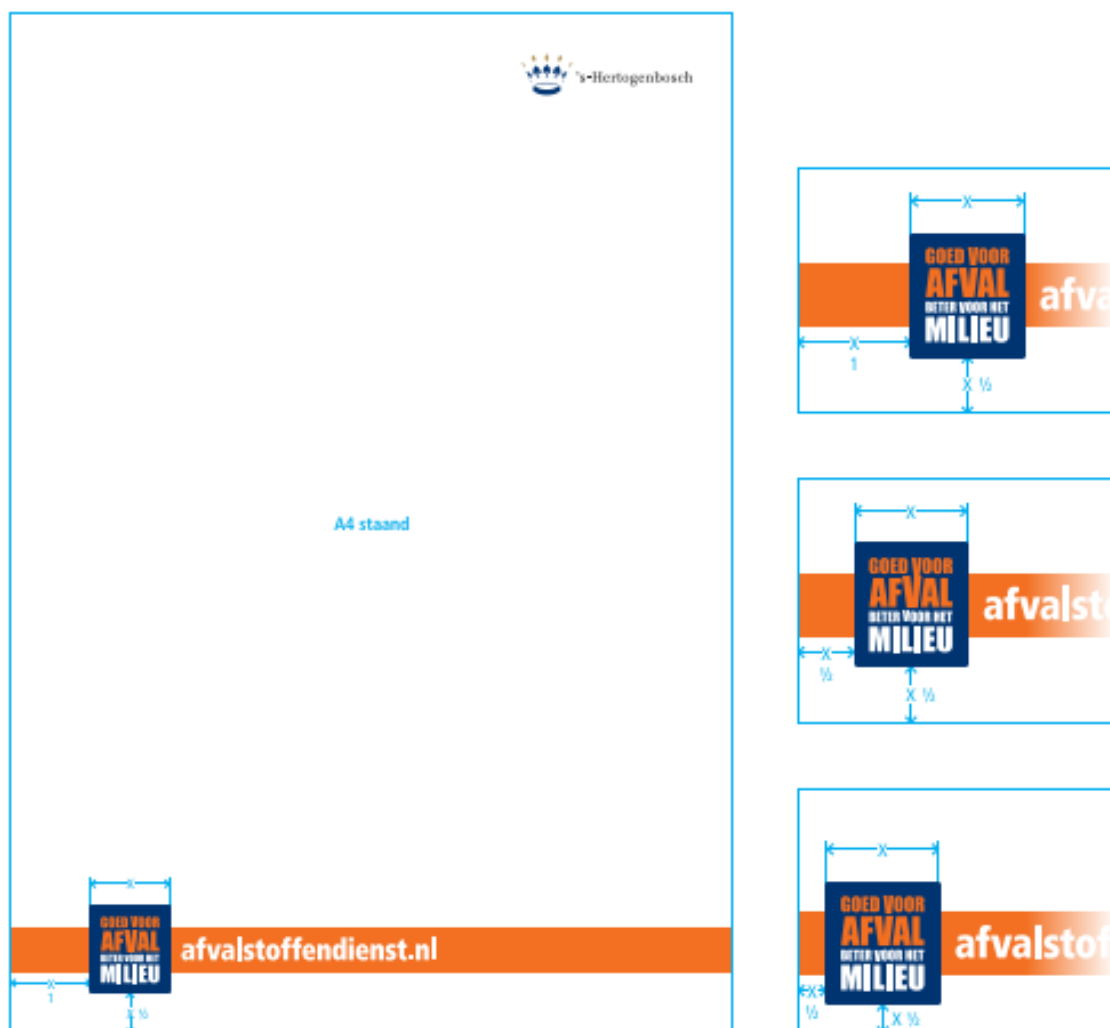
## b. Logogebruik

Het logo wordt altijd op een rond percentage geplaatst:

50%, 60%, 70%, 75%, 80%, 90% 100% <...

De afstand van het blauwe vlak t.o.v. de rand is op 3 manieren te bepalen:

- Deze staat 1,  $\frac{1}{2}$ , of  $\frac{1}{4}$  van de breedte van het blauwe vlak (X) van de rand af.
- Dit wordt bepaald door wat het beste oogt op het gebruikte formaat.
- De afstanden zijn te combineren dus rechts 1 en onder  $\frac{1}{2}$ .



## c. Typografie

In haar huisstijl gebruikt de Afvalstoffendienst het lettertype Frutiger LT Std.

Bij html-teksten kiezen we voor het lettertype Robotolight.

De letters in de pay-off zijn gebaseerd op het lettertype Frutiger LT Std (Black Condensed).

Frutiger LT Std | 57 Condensed

ABCDEFGHIJKLMN  
OPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmno  
pqrstuvwxyz  
0123456789!?!@%€()

Frutiger LT Std | 55 Roman

ABCDEFGHIJKLMN  
OPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmn  
opqrstuvwxyz  
0123456789!?!@%€()

Frutiger LT Std | 67 Bold Condensed

ABCDEFGHIJKLMN  
OPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmn  
opqrstuvwxyz  
0123456789!?!@%€()

Frutiger LT Std | 95 Ultra Black

**ABCDEFGHIJKLMN  
OPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmn  
opqrstuvwxyz  
0123456789!?!@%€()**

Frutiger LT Std | 87 Extra Black Condensed

**ABCDEFGHIJKLMN  
OPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmn  
opqrstuvwxyz  
0123456789!?!@%€()**

Roboto | Light

ABCDEFGHIJKLMN  
OPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmn  
opqrstuvwxyz  
0123456789!?!@%€()

## d. Kleurgebruik

In haar huisstijl gebruikt de Afvalstoffendienst 2 kleuren, blauw en oranje.

Deze twee kleuren mogen als vol vlak onder tekst in verschillende gradaties worden toegepast.



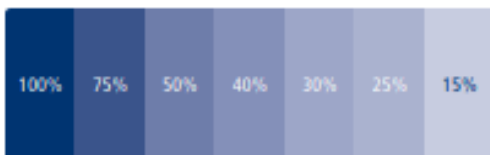
### CMYK

C 100  
M 75  
Y 0  
K 40

### RGB

R 3  
G 50  
B 108

### PMS 281C



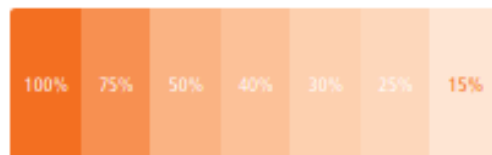
### CMYK

C 0  
M 70  
Y 100  
K 0

### RGB

R 236  
G 102  
B 8

### PMS 166C



### 3. Uitingen

#### a. Briefpapier, envelop en visitekaartje

Brieven maken we altijd in het sjabloon van de gemeente 's-Hertogenbosch. Het sjabloon vind je in Xential. Voor de handleiding van Xential kijk op: <https://intraweb.s-hertogenbosch.nl/serviceplein/zoeken-op-thema/product/xential-68.html>

The image shows a letter template from 's-Hertogenbosch. The template includes the following fields and callouts:

- Logo:** 's-Hertogenbosch logo with a crown. Callout: "Print de brief op briefpapier van de gemeente. Bij digitale verzending gebruik het logo 'de kroon' die je in Xential vindt."
- Recipient Address:** "Aan de bewoner(s) van dit pand". Callout: "Adresgegevens van de ontvanger. 'De heer/mevrouw' of 'Aan de bewoners van dit pand'"
- Reference Number:** "Uw brief van :  
Uw kenmerk :  
Ons kenmerk : 9611018 - 9957581 AFV.020  
Datum : 2020". Callout: "Verseon nummer, op te vragen bij het secretariaat AFV."
- Contact Information:** "Ref. : Klantenservice  
Tel. : 073-615 65 00  
Fax : 073-615 65 99  
E-mail : afvalstoffendienst@s-hertogenbosch.nl". Callout: "Vermeld hier Klantenservice met het algemene telefoonnummer, faxnummer en e-mail adres. Gaat het om een individuele klacht of een persoonlijke brief, vermeld dan je eigen naam, telefoonnummer en e-mail adres."
- Date:** "Beste heer, mevrouw,  
Datum van verzending.  
Schrijfwijze: 7 april 2020". Callout: "Datum van verzending. Schrijfwijze: 7 april 2020"
- Content:** "Met vriendelijke groeten,  
Het hoofd van de Afvalstoffendienst,  
[Signature]  
M.L. de Jong". Callout: "Inhoud van de brief. Kijk voor richtlijnen schrijfwijze bij nr 7 Schrijfwijzer/Klare taal."
- Barcode:** A barcode at the bottom. Callout: "Barcode. Wijzigt elk jaar en is op te vragen bij het secretariaat."

## Routing brief

Als de brief klaar is en een kenmerk heeft, stuur je de brief naar het secretariaat. Zij archiveren de brief in Verseon (en vanaf 2022 in Djuma).

Verstuur je de brief? Stuur dan een kopie naar de klantenservice en collega's die er direct mee te maken hebben.

## Een brief aan overige gemeenten

Schrijf je een brief aan de inwoners van één van de gemeenten waar we voor werken vul dan het juiste telefoonnummer in.

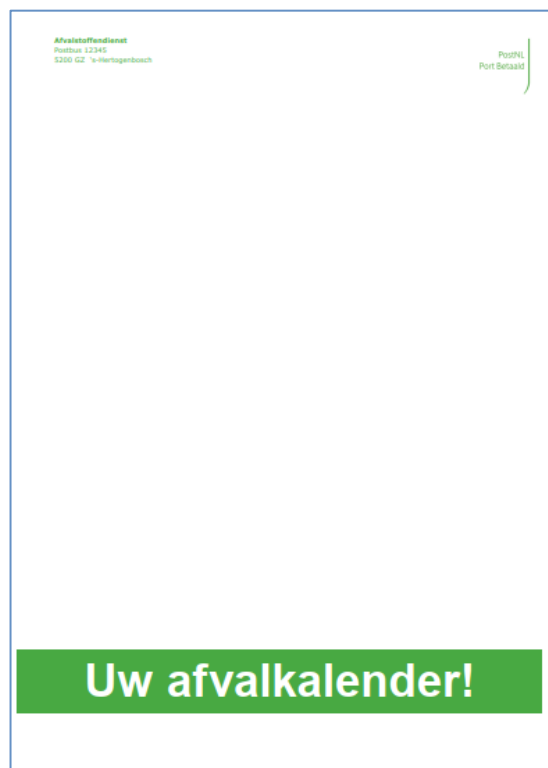
- 's-Hertogenbosch 073 - 615 65 00
- Haaren 073 - 615 65 06
- Heusden 073 - 615 65 75
- Vught 073 - 615 65 08
- Oisterwijk 073 - 615 65 07
- Altena 0800 - 33 00 033

Bij uitzondering en in overleg met de overige gemeenten maken we een bewonersbrief op het briefpapier van hun eigen gemeente. Er is ook een mogelijkheid om briefpapier van de Afvalstoffendienst zelf te gebruiken. Het voordeel hiervan is dat het voor de bewoner duidelijk is wie de afzender is. Voor aanvullende informatie over briefpapier raadpleeg het huisstijlhandboek van de gemeente 's-Hertogenbosch.

## Envelop

De Afvalstoffendienst maakt gebruik van corporate enveloppen conform de huisstijl van de gemeente 's-Hertogenbosch. Zie hiervoor het huisstijlhandboek van de gemeente.

Drie enveloppen zijn speciaal uitgevoerd voor de Afvalstoffendienst: een A4 envelop voor de Afvalkalender en twee A5 enveloppen voor het versturen van milieustation passen en informatie.





Naam Achternaam  
Straatnaam 00  
0000 XX Plaatsnaam

**Let op! In deze  
envelop zit uw  
milieustationpas**



**afvalstofdienst.nl**

Titaniumlaan 1, 5221 CL 's-Hertogenbosch



Naam Achternaam  
Straatnaam 00  
0000 XX Plaatsnaam

**Let op!  
Belangrijke  
info over het  
milieustation**

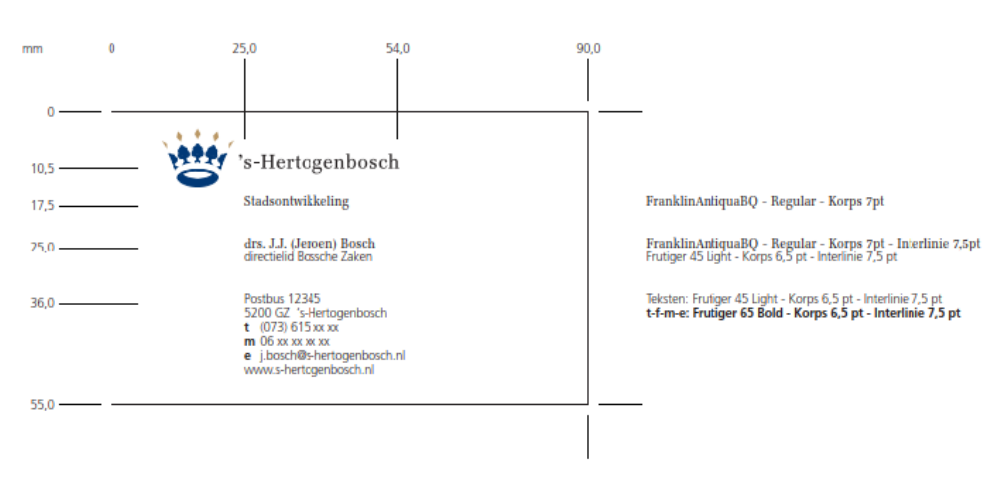


**afvalstofdienst.nl**

Titaniumlaan 1, 5221 CL 's-Hertogenbosch

## Visitekaartje

Het visitekaartje is in de huisstijl van de gemeente 's-Hertogenbosch. Zie hiervoor het huisstijlhandboek van de gemeente.



### b. Rapport voorblad

Een A4 rapport voorblad is terug te vinden in de sjablonenmap van de Afvalstoffendienst in Xential.

- Open Word
- Klik op Gemeente 's-Hertogenbosch boven in het lint
- Klik op SB en dan AFV
- Open het document via de button 'create document'
- Je krijgt nu een vrij invulbaar rapport voorblad.
- Gebruik de grootte en kleur zoals aangegeven bij Titel en subtitel.

De titelpagina wordt op logopapier van de gemeente 's-Hertogenbosch geprint, alle andere pagina's op blanco papier.

### c. Omslagmap

#### Formaat

220 x 310 mm (gevouwen)

570 x 375 mm (plano)

#### Papiersoort

300 g/m<sup>2</sup> mat houtvrij mc

#### Drukkleuren

PMS 281 C

PMS 5415 (kroon)


PMS 166 C

Matvernis




## d. Offerte bedrijven


De standaard offerte voor bedrijven bestaat uit zes pagina's en is op te vragen bij de commerciële binnendienst. Op de offerte gebruiken we het gemeentelijke logo.



's-Hertogenbosch



's-Hertogenbosch



's-Hertogenbosch

### OFFERTE

[Relatienaam]

[Straatnaam] [Huisnummer] [Toevoeging]  
[Plaats]

**A. PRESENTATIE AFVALSTOFFDIENST**

**Bedrijfsprofiel**  
De Afvalstoffendienst 's-Hertogenbosch is onderdeel van de sector Stadsbedrijven van de gemeente 's-Hertogenbosch. Onze dienstverlening is onderverdeeld in vier divisies. In weten: burgers, bedrijven, gemeentelijk afval en speciale locaties (musea, kerken, overheid, overheden, bedrijven, etc.).

**Inzamelverginningen**  
\* Voor bijna alle bedrijfsafvalstromen beschikt de Afvalstoffendienst over de benodigde inzamelverginningen.  
\* Gemeentelijke afvalstoffen:  
- plichtgebied: binnen het Stadsgebied 's-Hertogenbosch;  
- restgebied: geheel Nederland.

De Afvalstoffendienst heeft geen inzamelverginning voor:  
\* Olie-, water- en afvalstoffen; ook hiervoor kan de coördinatie door de Afvalstoffendienst worden verzorgd.  
\* Radioactief afval; hiervoor bestaat 1 enkele inzamelverginning in geheel Nederland.

**B. KWALITEIT DIENSTVERLENING**

**Algemeen**  
De Afvalstoffendienst beweest de kwaliteit van haar dienstverlening door periodieke opleidingen en trainingen te geven aan haar medewerkers. De Afvalstoffendienst is een partner op het gebied van afvalinzameling, die haar klanten een totaal dienstpakket biedt - van het verzamelen van bedrijfsafvalstromen tot gemeentelijke afvalstoffen. Op verzoek van de klant wordt de dienstverlening periodiek geëvalueerd en aan de hand daarvan eventueel aangepast; op deze manier wordt het leveren van maximaal gegarandeerd. Daarnaast kan de Afvalstoffendienst zich door het adequaat adviseren over veranderingen in wet- en regelgeving, korte communicatielijnen en een snelle afhandeling van klachten.

De Afvalstoffendienst voldoet aan de voorschriften gesteld in het Normblad voor Milieu- en Veiligheidszorgsystemen voor de verwerkingssector van gemeentelijke afvalstoffen, uitgegeven op 31-03-1994 van de Stichting CERTIVA.

**C. VOORDELEN AFVALSTOFFDIENST**

- Totaalpakket afvalinzameling, inclusief afvalrecht en afvalrechtelijke aansprakelijkheid.
- De Afvalstoffendienst is een overheidsinstelling en daardoor niet gericht op winstmaximalisatie. Dit wil zeggen dat we in scherpe verwerkingstarieven, zonder aan service en kwaliteit in te leveren.
- Doordat de Afvalstoffendienst gevestigd is in 's-Hertogenbosch en veelal gebruik maakt van plaatselijke verwerkings- en transportbedrijven is de logistiek zeer efficiënt.
- Het regionale karakter van de Afvalstoffendienst is een voordeel in termen van flexibiliteit en service, seven dagen per week.

**Certificeringen**

- De sector Gemiddeld Afval is sinds 1993 gecertificeerd.
- Sinds november 2002 is het milieumanagement systeem van de gemeente 's-Hertogenbosch gecertificeerd volgens de ISO 14001 en ISO 9001 norm. De gemeente 's-Hertogenbosch is de eerste Nederlandse gemeente met dit certificaat.

**Conclusie**  
De contracten van dienstverlening worden verrekend door de afvalreken op nationaal niveau, die zijn gemaakt met diverse overheidsbedrijven (voornamelijk onder de Nederlandse Vereniging van Regering Deelnemers - NVD). Daarnaast is de Afvalstoffendienst aangesloten bij het nationale samenwerkingsverband Milieuzakelijk.

Afvalstoffendienst gemeente 's-Hertogenbosch  
Offertenummer: [Offertenummer] [Medewerker: Roepnaam] [Medewerker: Tussenvoegsel]  
[Medewerker: Achternaam]  
Datum: [Offertedatum]

Correspondentie: Postbus 12345  
5200 GZ 's-Hertogenbosch  
Tel: 0175 333333  
E-mail: [E-mailadres]

Correspondentie: Postbus 12345  
5200 GZ 's-Hertogenbosch  
Tel: 0175 333333  
E-mail: [E-mailadres]

Correspondentie: Postbus 12345  
5200 GZ 's-Hertogenbosch  
Tel: 0175 333333  
E-mail: [E-mailadres]

De commerciële dienst heeft een eigen brochure voor de werving van bedrijven. Daarnaast gebruiken zij een folder over het scheiden van plastic afval voor bedrijven.



# Plastic afval kun je beter scheiden



**✓ WEL**

**LEGE PLASTIC VERPAKKINGEN:**

<b>PLASTIC TASJES, ZAKKEN EN FOLIES</b> <b>Bijvoorbeeld</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Tassen en tasje, broodzakken</li><li>Zakken voor pasta en rijst</li><li>Snoepverpakkingen</li><li>Vlees- en kaasverpakkingen</li><li>Folies om folders en tijdschriften</li></ul>	<b>(KNIJP-) FLESSEN EN FLACONS</b> <b>Bijvoorbeeld</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Knijpflessen voor sauzen</li><li>Flacons voor was- en schoonmaakmiddelen</li><li>Flessen voor shampoo, douchegeel en badschuim</li><li>Flessen voor olie en azijn</li><li>Frisdrankflessen</li></ul>
<b>KUIPJES, BEKERS EN BAKJES</b> <b>Bijvoorbeeld</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Kulpjes voor boter, paté, smeerkaas en koffiemelk</li><li>Saus- en patatbakjes</li><li>Bakjes en zakjes voor groenten, fruit en salades</li><li>Bekers voor yoghurt, vla, slagroom en ijs</li><li>Kartonnen drankverpakkingen (yoghurt, melk, sapjes)</li></ul>	<b>TUBES, POTJES EN DEKSELS</b> <b>Bijvoorbeeld</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Tubes voor tandpasta, crème en bodylotion</li><li>Potjes voor gel, vitamines en medicijnen</li><li>Planterpotjes</li><li>Deksel van pindakaas- of chocoladepastapotten</li></ul>

**X NIET**

**GEEN PLASTIC PRODUCTEN EN GEBRUIKSVOORWERPEN, ALLEEN PLASTIC VERPAKKINGEN**

- Verpakkingen met chemische inhoud (zoals terpentijn, kitkokers en make-up)
- Piepschuim verpakkingen
- Resten papier en karton
- Verpakkingen met aluminium folie (zoals verpakkingen van chips en filterkoffie)
- Verpakkingen van medicijnen (bijvoorbeeld doordrukstrips en dialysezakken)



afvalstoffendienst.nl

Tel (073) 615 65 00

## f. Flyers, posters en campagneborden

### Flyers

De flyers gebruiken we ter informatie en voor bewustwording in afvalscheiding naar bewoners. Het is een A4 folder en kan huis-aan-huis verspreid worden. Formaat: 148 x 210 mm.

De flyer is meestal geïllustreerd en bestaat uit huisstijlelementen, foto's of tekeningen.

Inhoudelijk kunnen de flyers sterk uiteenlopen, daarom moet de typografie per uiting worden vastgesteld.

### Posters en campagneborden (abri's)

- FC
- 840 x 1188 mm



**Glazen potje?**  
**Gewoon in de glasbak**



Afval scheiden, makkelijk toch!

afvalstoffendienst.nl



## g. Advertenties

- FC
- 150 x 200 mm
- Veel voorkomende formaten in de Bossche Omroep: 150 x 200 en 265 x 390 mm



## De Afvalkalender 2020 is er

Op de Afvalkalender ziet u wanneer de vuilniswagen in 2020 bij u langskomt. Kies zelf wat u het makkelijkst vindt:

- 1. Download de Afvalstoffendienst app**  
In alle stores vindt u de Afvalstoffendienst app. Vul uw postcode en huisnummer in. Komt de vuilniswagen, dan krijgt u van ons een berichtje. Zo vergeet u nooit meer een inzamelingsdag.
- 2. Print de Afvalkalender zelf uit**  
Geen smartphone? U kunt de Afvalkalender als pdf downloaden via [www.afvalstoffendienst.nl](http://www.afvalstoffendienst.nl). Vul uw postcode en huisnummer in. U ontvangt een pdf die u, als u wilt, kunt uitprinten en ophangen.
- 3. Vraag de Afvalkalender telefonisch aan**  
Lukt het installeren van de app of het zelf printen van de Afvalkalender niet? Bel ons dan op werkdagen tussen 8.30 en 17.00 uur (073-615 615 00). Wij printen de Afvalkalender 2020 voor u uit en sturen deze naar u op.

[afvalstoffendienst.nl](http://afvalstoffendienst.nl)



**afvalstoffendienst.nl**

**Afvalstoffendienst gesloten op 1 januari**  
Op woensdag 1 januari 2020 zijn de milieustratens Threunenburg en Rosmalen gesloten. Ook onze klantenservice is niet bereikbaar. Wij halen op woensdag 1 januari 2020 geen afval bij u op. Deze inzamelingsverhuur naar zaterdag 4 januari 2020. Aankomende week halen we geen GFT-afval op. Ook 't Scheidpunt, het mini-milieustration op wielen, is gesloten in week 1 van 2020.

**Inzameling kerstbomen**  
Van maandag 6 tot en met vrijdag 10 januari 2020 rijdt de afvalstoffendienst de kerstbomenopruimer. In deze week kunt u éénmalig uw kerstboom bij uw container aan de straat zetten. Die die vóór 7.30 uur, zoveel mogelijk bij elkaar en duidelijk zichtbaar. Maakt u gebruik van een ondergrondse of een gemeenschappelijke container? Kijk dan in het schema wanneer we bij u langskomen. Leg de bomen zoveel mogelijk bij elkaar, op een locatie waar onze vuilniswagen er goed bij kan. Leg de bomen op de inzamelingsdag voor 7.30 uur buiten.

- **Maandag 6 januari:** Malenhoek, Maaspoort (Scheepbuurt, Schoutenbuurt en De Vulland), De Hoven, Engelen, Herthum.
- **Dinsdag 7 januari:** De Borchten (Oost), Centrum Rosmalen, Spreekelbosch, Aankijk, Grafweg, Lagelandstraat, Maaspoort (Zilverpark, De Polders, Italiaanse buurt).
- **Woensdag 8 januari:** De Muntel, De Haaren, Grootte Wielen (De Hoven), De Borchten (West), Overlaar, De Pettoelaar, 't Hertogebosch Zuid, Hokkelaan, De Meerevonds, De Borchten, De Moogen, De Bultengrazen, Elkenboskplan, De Hoftstad en de Binmentad van 't Hertogebosch.
- **Donderdag 9 januari:** Willemsoort, Orthen, Patrikswartje, Maliskamp, Kruisstraat, Bescheid, Deuten, Schutkamp, Henriettevaard, Bokhoven, Haverlij, Elmeren (Maaspoort), Rompercentrum, Muziekbuurt.
- **Vrijdag 10 januari:** Kruiskamp, Empel, De Slagen, Heimbaken, Romper.

De nieuwe Afvalkalender 2020 is er! De Afvalkalender 2020 is beschikbaar! Download de Afvalstoffendienst app of kijk op [www.afvalstoffendienst.nl](http://www.afvalstoffendienst.nl) wanneer de vuilniswagen bij u langskomt.

## h. Pasjes



 's-Hertogenbosch

**PREPAID**  
toegangspas  
ondergrondse containers

**GOED VOOR AFVAL  
BETER VOOR HET MILIEU**

**afvalstoffendienst.nl**

pasnummer

**PREPAID**

- Dit is een prepaid pas voor de ondergrondse restafvalcontainer.
- Bij storingen, bel met de Afvalstoffendienst, **073-615 65 00**.
- Meer informatie vindt u op **www.afvalstoffendienst.nl**.
- Let op: zet geen afval naast de container!
- Let op: deze pas niet perforeren!
- Let op: deze pas geeft geen toegang tot het milieustation.



 's-Hertogenbosch

**bedrijfspas**  
ondergrondse containers

**GOED VOOR AFVAL  
BETER VOOR HET MILIEU**

**afvalstoffendienst.nl**

pasnummer

- Bij storingen, diefstal, verlies van uw pas of vragen over afval, bel met de Afvalstoffendienst **073 - 615 65 00** of kijk op **www.afvalstoffendienst.nl**
- Heeft u deze pas gevonden? S.v.p. opsturen (zonder postzegel) naar de Afvalstoffendienst Antwoordnummer 31, 5200 WB 's-Hertogenbosch
- Let op: zet geen afval naast de container!
- Let op: deze pas niet perforeren!



 's-Hertogenbosch

**toegangspas**  
ondergrondse containers

**GOED VOOR AFVAL  
BETER VOOR HET MILIEU**

**afvalstoffendienst.nl**

pasnummer

- Bij storingen, diefstal, verlies van uw pas of vragen over afval, bel met de Afvalstoffendienst **073 - 615 65 00** of kijk op **www.afvalstoffendienst.nl**
- Heeft u deze pas gevonden? S.v.p. opsturen (zonder postzegel) naar de Afvalstoffendienst Antwoordnummer 31, 5200 WB 's-Hertogenbosch
- Let op: zet geen afval naast de container!
- Let op: deze pas niet perforeren!



 's-Hertogenbosch

**toegangspas**

**GOED VOOR AFVAL  
BETER VOOR HET MILIEU**

**afvalstoffendienst.nl**

pasnummer



 's-Hertogenbosch

**toegangspas**

**GOED VOOR AFVAL  
BETER VOOR HET MILIEU**

**afvalstoffendienst.nl**

pasnummer

## i. Afvalkalender

Op 1 december van elk jaar verschijnt de Afvalkalender met daarop de data wanneer we het afval ophalen. De lay out is een vastgesteld formaat. De teksten op de achterzijde van de kalender veranderen per jaar. De data op de kalender komen via onze planning. Addcom leest de data in, in samenwerking met onze applicatiebeheerder.



**j. Interne nieuwsbrief**



De Witte Wè is de nieuwsbrief voor medewerkers van de Afvalstoffendienst. Deze verschijnt zes keer per jaar. We verspreiden de brief in een oplage van 200 stuks.

De nieuwsbrief heeft een eigen slogan: “de Afvalstoffendienst, dat zijn wij...!”.

Samen zijn we trots op onze afdeling. Iedere dag werken we samen voor een goede dienstverlening maar ook gewoon om plezier in je werk te hebben.

In de nieuwsbrief lees je achtergrondverhalen en je vindt er vaste rubrieken. De afdeling communicatie beheert het sjabloon en geeft de nieuwsbrief uit.



## 4. Uitingen digitaal

### a. Social media

Social media zijn belangrijke en sterke communicatiemiddelen om o.a. interactief met inwoners te communiceren. Het is van belang om de huisstijl van de Afvalstoffendienst hier eenduidig in toe te passen. De Afvalstoffendienst is op dit moment alleen actief op Facebook. Voor het social media beleid verwijzen we je naar Intranet > home > groepen > organisatiegroepen > SB-stadsbeheer > Afvalstoffendienst. Hierin lees je o.a. hoe je je hoort te gedragen op social media platforms.

### Facebook

De profielfoto bestaat uit een vrachtwagen op het terrein van de Afvalstoffendienst. De omslagfoto wisselt; hier kunnen marketing uitingen staan of een foto die één van de diensten van de Afvalstoffendienst uitbeeldt. De vormgeving van de posts is zoveel mogelijk in de huisstijl kleuren van de Afvalstoffendienst (oranje, blauw, wit).

Facebookomslag: RGB, 820 x 360 px

Facebook post: RGB, 600 x 400 px

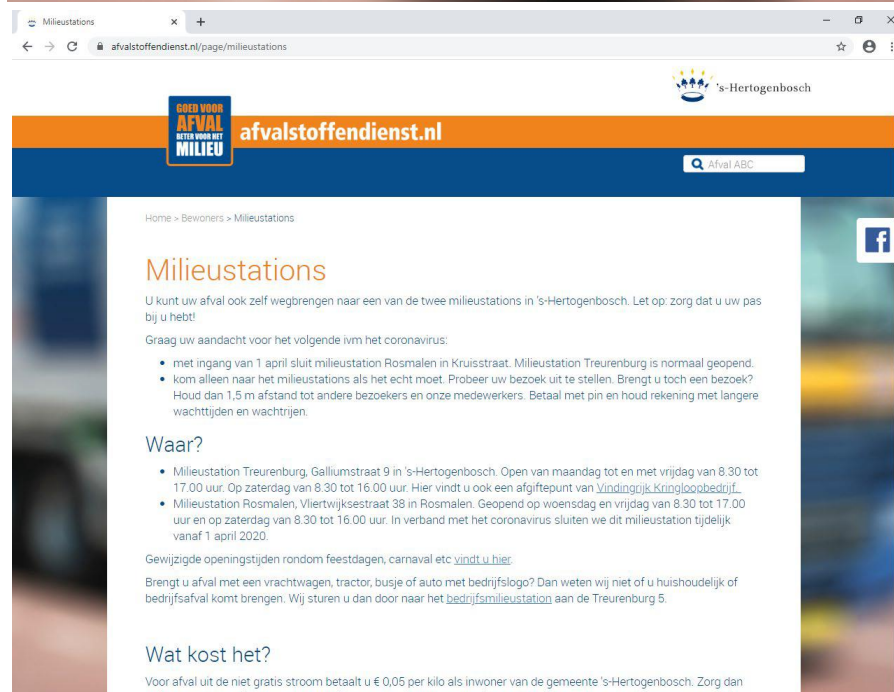
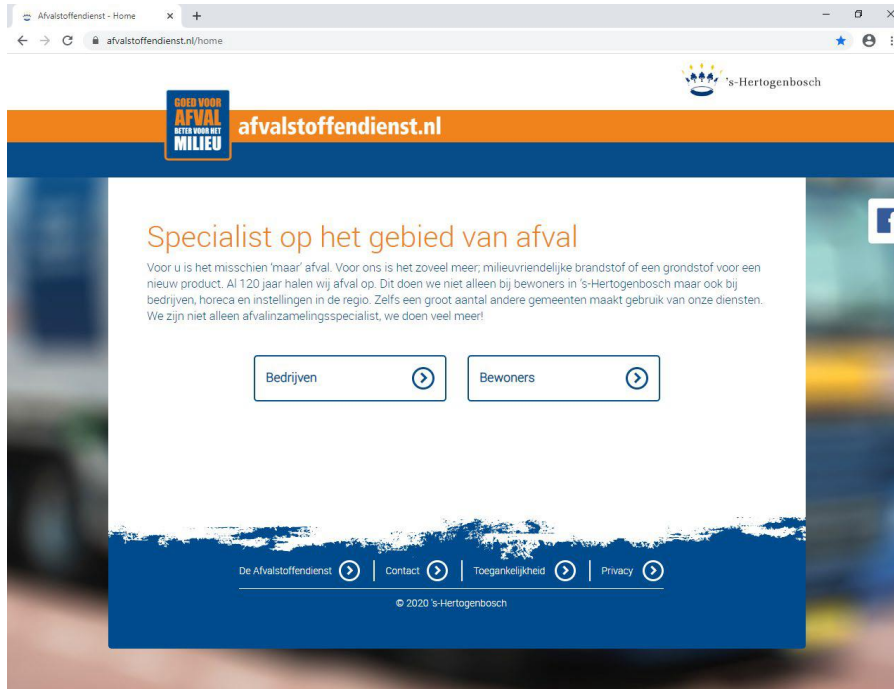


## b. Website

De Afvalstoffendienst heeft een eigen website: [www.afvalstoffendienst.nl](http://www.afvalstoffendienst.nl).

De inhoud en opbouw van de website is volgens het toptakenprincipe. Bij de selectie en behandeling van inhoud wordt de vraag en het gedrag van de webbezoeker centraal gesteld. Inhoud waar vraag naar is, krijgt alle aandacht op de website.

De afdeling communicatie beheert de website van de Afvalstoffendienst. De elementen binnen de website zijn vastgelegd door webdesigner Addcomm.



### c. App

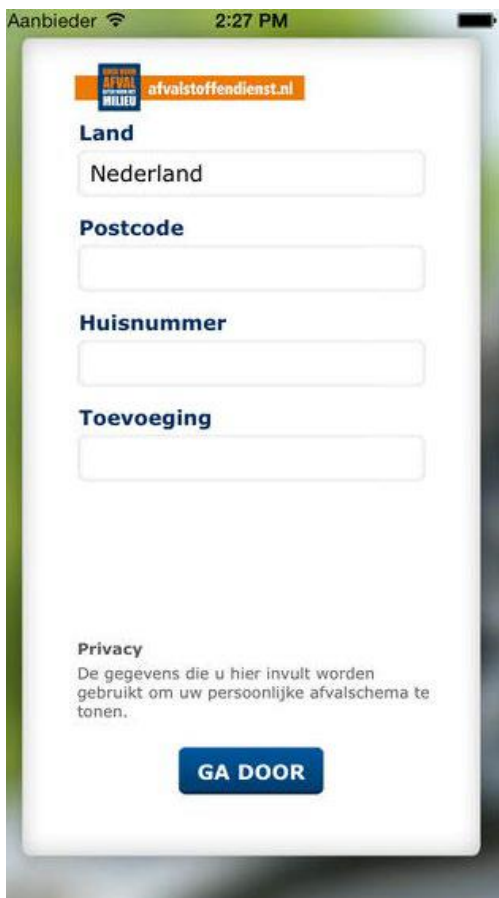


Sinds 1 december 2013 is de Afvalstoffendienst app te downloaden via [www.afvalstoffendienst.nl](http://www.afvalstoffendienst.nl). Of via de AppStore en Google playstore.

Met deze app ontvangt de gebruiker een herinnering wanneer het afval buiten moet staan, pushberichten met dringende mededelingen en nieuwsberichten. In de app zie je waar inzamelcontainers staan, kan je containerstoringen doorgeven, afspraken maken voor het ophalen van grofvuil,

snoeiafval en wit- en bruingoed en pasjes, sleutels en containerwissels aanvragen.

De afdeling communicatie onderhoudt de app. De app designer is Addcomm.



#### d. Powerpoint template

Voor presentaties is er een PowerPointstramien beschikbaar waarmee, door middel van een vaste opbouw, een presentatie gemaakt wordt. Met dit stramien kunnen medewerkers zélf nieuwe presentaties maken of slides toevoegen. De huisstijl blijft hierbij intact.

Medewerkers kunnen nieuwe afbeeldingen en teksten invoeren, maar bijvoorbeeld ook grafieken die na het invoegen automatisch de huisstijlkleuren toegewezen krijgen. Daarbij blijven, bij het invoeren van nieuwe teksten, de lettergrootten en de letterkleuren automatisch behouden.

De Afvalstoffendienst volgt de huisstijl van de gemeente 's-Hertogenbosch. Een template is terug te vinden in de sjablonen als je Powerpoint opent. Meer informatie is te lezen in het huisstijlhandboek van de gemeente.



#### e. E-mail handtekening

Onderaan elke e-mail van de Afvalstoffendienst plaatsen we een digitale handtekening. Toegepast lettertype is Arial 10 pt. De standaard e-mail ondertekening stel je in via de gebruikte software Microsoft Exchange.



## 5. Fotografie en beeldgebruik

### Richtlijnen

In de uitingen van de Afvalstoffendienst gebruiken we beelden van afvalproducten, mensen en middelen. Waar het kan fotograferen we eigen medewerkers; echte mensen. En onze eigen middelen, zoals vrachtwagens, afvalcontainers en gebouwen.

Voor de afvalproducten maken we gebruik van stockfoto's. Of we laten een product fotograferen in een studio.

Uitgangspunten fotografie en stockbeeld samengevat:

- Mensen stralen trots en positiviteit uit
- Contrastrijk (kleuren van de Afvalstoffendienst komen er in terug)
- Geloofwaardig; zoveel mogelijk (bestaande) situaties, in de omgeving waarin we werken en met 'eigen' werknemers.
- Kwaliteit; een foto is vaak de blikvanger van de publicatie



## 6. Outdoor

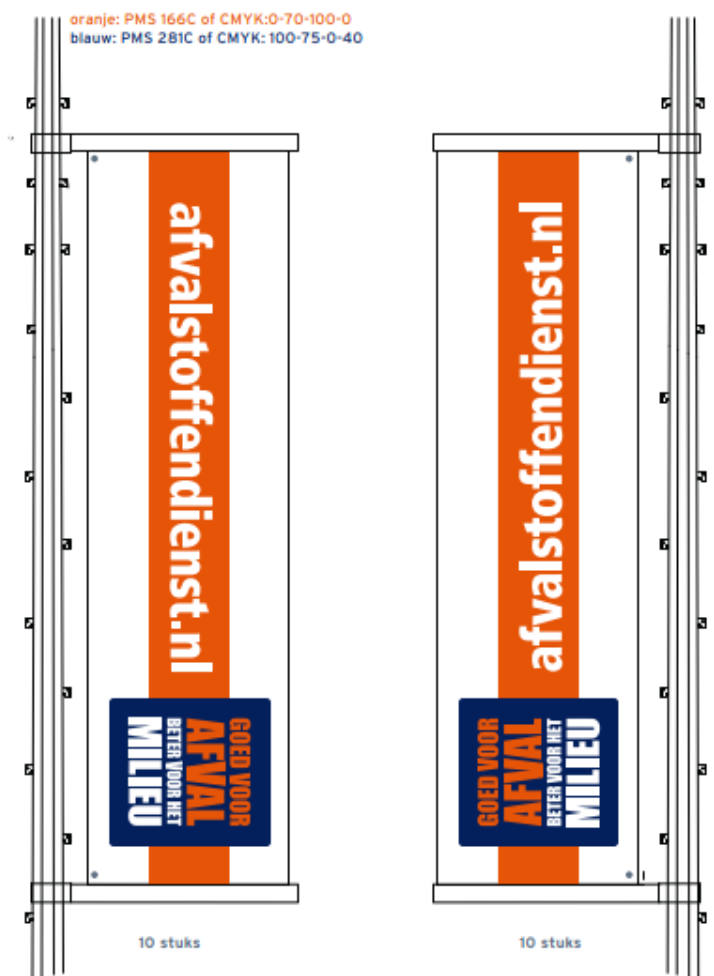
### a. Bedrijfskleding

De Afvalstoffendienst heeft een eigen kledinglijn die bij de teamleiders te verkrijgen is. In de loop van 2021 wordt nieuwe bedrijfskleding geïntroduceerd en zal de huidige lijn stap voor stap vervangen.



## b. Vlaggen en banieren

Formaat vlaggen: 200 x 200 cm en 150 x 225 cm



**c. Wagenplaten**

- FC
- 2480 x 1480 mm

Wagenplaat



**Boterkuipje?  
Gewoon bij het plastic**



afvalstoffendienst.nl **GOED VOOR AFVAL BETER VOOR HET MILIEU**



afvalstoffendienst.nl **GOED VOOR AFVAL BETER VOOR HET MILIEU**

Hertogenbosch

**Wij zorgen voor de krant van morgen**



**Oud papier?  
Zijn wij stapelgek op**

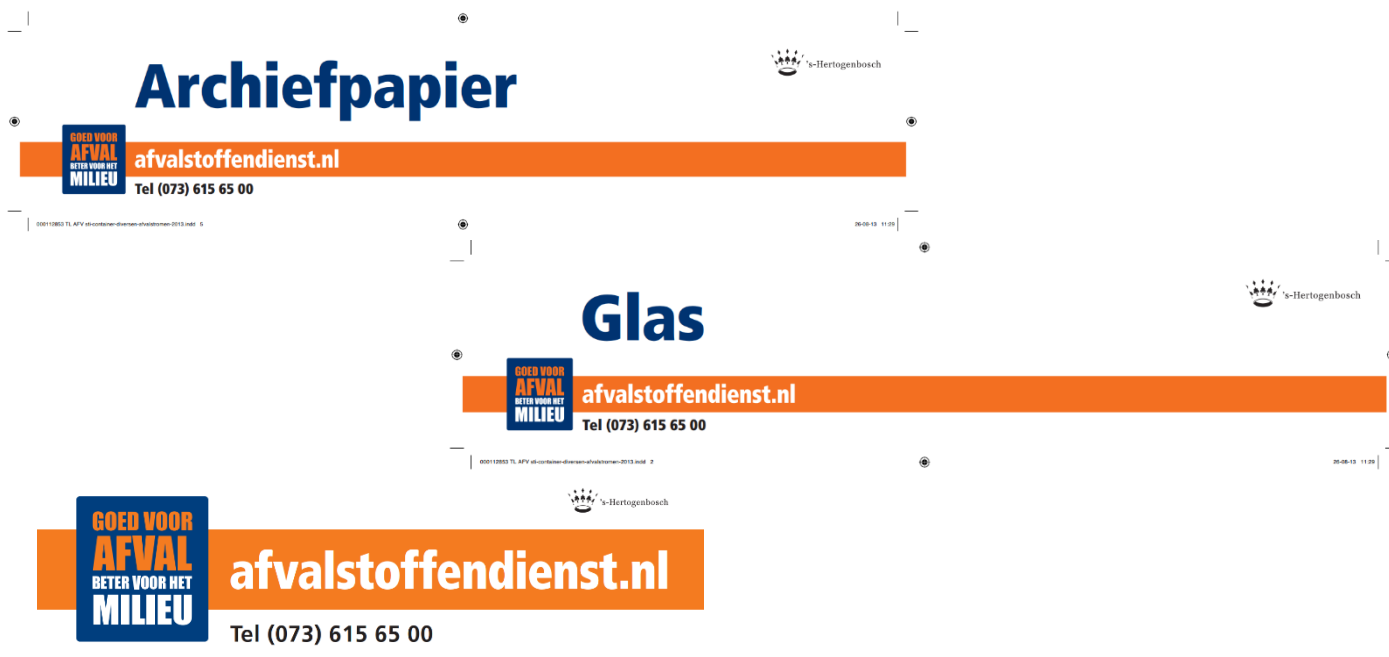
afvalstoffendienst.nl 073-815 85 00 | ook voor bedrijven

#### d. Container stickers en hangers

Een uitgebreid overzicht van stickers is te vinden in de map bij het secretariaat.

##### Formaat:

Kleintjes	250 x 70 mm
Voor op minicontainers:	400 x 112 mm
Voor op 660 liter containers (en groter):	900 x 250 mm
Voor op afzetcontainers:	1500 x 420 mm



#### Container sticker voor ondergrondse. Formaat 700 x 260 mm.

##### Samen houden we de wijk schoon!

- Verpak uw textiel in een afgesloten zak.
- Leg de zak helemaal in de klep en sluit 'm.
- Zet geen afval naast of op de container.
- Kapot textiel mag ook in deze container.
- Textiel dat zwaar vervuild is gaat bij het restafval.
- Container vol of kapot? Meld 't via de Afvalstoffendienst app of onze website.
- En ga naar een andere textielcontainer.

**Vindingrijk**  
het alternatief voor nieuw

##### Wel in de container:

- Alle gewassen kleding. Dus ook... petten, mutsen, sjaals, lingerie en tassen
- Kleding die kapot is
- Huistextiel:
  - Dekens, Dekbedden
  - Kussens, Gordijnen
  - Handdoeken/theedoeken
- Knuffels
- Paren schoenen (bij elkaar gebonden)
- Werkkleding zonder smeer of verf

##### Niet in de container:

- Textiel besmeurd met bijvoorbeeld verf of olie (restafval)
- Kapotte of enkele schoenen (restafval)
- Kapotte riemen & tassen (restafval)
- Tapijt/vloerbedekking (milieustation)
- Matrassen (milieustation)



Container sticker voor ondergrondse met tuintje. Formaat 540 x 340 mm.



Containerkaart 'Hoe bied ik mijn container goed aan?'





### Hoe bied ik mijn container goed aan?

De Afvalstoffendienst leegt uw containers met een zogenaamde "zijlader". Deze pakt uw container zelfstandig op, leegt hem en zet hem weer terug.

**Belangrijk is dan wel dat de container goed aan straat staat:**

- Zet uw container met de wieltjes richting de woning (NIET richting de straat).
- Zet uw container niet achter een lantaarnpaal, boom etc.
- Zet de containers met een tussenruimte van zo'n 40 cm uit elkaar.



Bedankt!  
De Afvalstoffendienst  
[www.afvalstoffendienst.nl](http://www.afvalstoffendienst.nl) of 073-615 65 00



Uw container is deze keer nog geleegd maar:  
Uw container is niet/gedeeltelijk geleegd, want:

- de container stond verkeerd:
  - zet container voortaan andersom aan straat.
  - bied de container aan op de plek waar u hem nu terugvindt.
- de container is te zwaar.
- het deksel moet dicht zijn.
- hij stond achter een obstakel (autofiantaarnpaal/ boom etc.).
- het afval zit te vast in de container.
- het afval is vastgevroren.
- er zit verkeerd afval in deze container.
- er is iets mis met uw container, neem contact met ons op!
- .....

Bedankt!  
De Afvalstoffendienst  
[www.afvalstoffendienst.nl](http://www.afvalstoffendienst.nl) of 073-615 65 00



Uw container is deze keer nog geleegd maar:  
Uw container is niet/gedeeltelijk geleegd, want:

- de container stond verkeerd:
  - zet container voortaan andersom aan straat.
  - bied de container aan op de plek waar u hem nu terugvindt.
- de container is te zwaar.
- het deksel moet dicht zijn.
- hij stond achter een obstakel (autofiantaarnpaal/ boom etc.).
- het afval zit te vast in de container.
- het afval is vastgevroren.
- er zit verkeerd afval in deze container.
- er is iets mis met uw container, neem contact met ons op!
- .....

Bedankt!  
De Afvalstoffendienst  
[www.afvalstoffendienst.nl](http://www.afvalstoffendienst.nl) of 073-615 65 00



### Hoe bied ik mijn container goed aan?

De Afvalstoffendienst leegt uw containers met een zogenaamde "zijlader". Deze pakt uw container zelfstandig op, leegt hem en zet hem weer terug.

**Belangrijk is dan wel dat de container goed aan straat staat:**

- Zet uw container met de wieltjes richting de woning (NIET richting de straat).
- Zet uw container niet achter een lantaarnpaal, boom etc.
- Zet de containers zoveel mogelijk twee aan twee, vast tegen elkaar.
- Laat minimaal 40 cm ruimte vrij tussen twee containers.



Bedankt!  
De Afvalstoffendienst  
[www.afvalstoffendienst.nl](http://www.afvalstoffendienst.nl) of 073-615 65 00

## e. Wegbewijzing

Op de openbare weg volgen we de huisstijl van de gemeente 's-Hertogenbosch. Het



bord is blauw met witte letters met het logo van de gemeente 's-Hertogenbosch.

Op het terrein van de Afvalstoffendienst hanteren we verschillende borden.



Op het milieustation gebruiken we gele borden voor gratis afvalstromen en rode borden voor betaalde afvalstromen,





Bij de overslaghal, weegbrug, KGA, emballagehal en kantoor hanteren we de huisstijl van de Afvalstoffendienst.

## 7. Schrijfwijzer

Belangrijk bij de inhoud is dat deze kort, bondig en duidelijk is voor de lezer. Verplaatst je in de doelgroep, vaak de bewoners van onze gemeente. In de eerste alinea geef je direct de situatie en het “probleem” of “oplossing” weer.

Maak daarna gebruik van alinea's per onderwerp, kopjes boven de alinea's en werk van algemeen naar gedetailleerd. De kopjes van de alinea's zijn **vet** gedrukt.

Richtlijnen vanuit de gemeente:

- Verplaats je in de lezer
- Schrijf kort en duidelijk (maximaal 10-15 woorden in de zin)
- Schrijf actief en persoonlijk (geen passieve zinnen)
- Probeer geen tangconstructies te gebruiken (een zin in een zin)
- Gebruik woorden die je lezer kent
- Schrijf in de tegenwoordige tijd
- Geen woorden schuin gedrukt of onderstreept
- Gebruik het toeltje Klare Taal voor een B1 niveau
- We spreken bewoners aan met “u”
- Schrijf in gebiedende wijs
- Afvalstoffendienst met hoofdletter
- In laatste alinea aangeven hoe bewoners ons kunnen bereiken
- Moderne versie gebruiken: u hebt (i.p.v. u heeft), u kunt (i.p.v. u kan), u bent (i.p.v. u is) en u zult (i.p.v. u kan).

Een uitgebreide schrijfwijzer kan je opvragen bij de afdeling communicatie.