

## DE VERHALEN:



## Wat zit er achter dit verhaal?

- 1 'Ik heb zelf gezien', 'een kennis heeft zelf gezien', 'een familielid werkt bij de vuilverbranding en die zegt...' dat alles gewoon weer op één hoop gaat en wordt verbrand, dus afval scheiden is totaal zinloos. Het is een fijne roddel, info van 'achter de schermen', iets dat je eigenlijk niet had mogen weten. Mogelijke oorzaken: misinterpretatie van waarneming, verouderde informatie, niet geloven dat er iets nuttigs kan komen uit een baal plastic of stinkend GFT-afval, wantrouwen ten opzichte van de overheid en/of verwerkingsbedrijven. Men voelt zich voor de gek gehouden/verraden; dit kan soms een reden zijn om te stoppen met afvalscheiden.
- 2 'Ik heb zelf (of: alle huishoudens bij elkaar hebben) maar een klein beetje afval vergeleken met wat "de grote jongens" aan afval hebben. Zelfs als ik moeite zou doen om goed te scheiden zet dat geen zoden aan de dijk, want elders (bedrijven/industrie/kantoren/horeca/gemeentehuis/bibliotheek, of in de naburige gemeente) hebben ze veel meer afval, zijn ze niet verplicht dit te scheiden en doen dat dan ook niet.' Vaak heeft men dit zelf gezien, of gehoord van iemand die het zelf heeft gezien/kan weten. Het gevoel geen verschil te (kunnen) maken kan resulteren in onverschilligheid of juist frustratie. Ook is men soms verantwoordigd over de ervaren ongelijke behandeling: 'ik moet van alles, en zij mogen doen wat ze willen.'
- 3 Het pragmatische uitgangspunt is hier dat het scheiden van afval alleen zinvol is als het geld oplevert. Vanuit de overheid is de boodschap: met gescheiden inzameling maak je efficiënt gebruik van waardevolle grondstoffen. Maar mensen horen/lezen ook (o.a. in de media, dit geldt m.n. voor plastic) dat het inzamelen en recyclen van materialen meer geld kost dan het oplevert omdat het proces kostbaar is terwijl er niet genoeg vraag is naar het eindproduct. 'Blijkbaar is het helemaal niet waardevol!' Deze 'ontmaskering' kan wantrouwen in de hand werken. Als het huidige systeem de gemeente (en daarmee ook inwoners) meer geld kost dan al het afval te verbranden, waarom doen we het nog? Wat heb je er dan aan?
- 4 'Gescheiden inzamelen en recyclen van materialen is meer belastend voor het milieu dan wanneer je alles bij elkaar inzamelt en verbrandt.' Redenering: losse ritjes voor verschillende fracties resulteren in meer CO<sub>2</sub> uitstoot dan alles in 1x ophalen, en de verwerking kost veel energie (waarbij men twijfelt aan het nut van de output) terwijl verbranding juist energie oplevert. Als je jarenlang een grote GFT-wagen ziet rijden in je straat voor slechts een handjevol kleine GFT-bakjes, helpt dat niet mee in de beeldvorming. Als iemand dit verhaal werkelijk gelooft, dan volgt daaruit dat de overheid er volgens deze persoon niets van begrepen heeft, het helemaal verkeerd aanpakt en het milieu op deze manier juist nog meer vervuult.
- 5 Dit geluid klinkt regelmatig in de media. (Recentelijk o.a. in 'Eigen Huis' juli/aug. 2016, waar een columnist schreef dat een topman van een afvalverwerkingsbedrijf zei dat zijn bedrijf 'afval perfect kan scheiden', waarna de schrijver concludeerde: 'uit milieu-oogpunt is afvalscheiding aan de bron dus niet nodig.') Gevolg: men voelt zich bedrogen en voor gek staan. 'Als er een oplossing is waarmee je alle bruikbare stoffen uit het huishoudelijke afval kan halen, waarom zit ik hier dan voor niks zo moeilijk te doen met verschillende bakken?'
- 6 Dit wordt veel gehoord door o.a. medewerkers die prullenbakken en containers legen en grofvuil opruimen (bron: Meerlanden, Gemeente Amstelveen). Redenering: 'ik betaal de gemeente een behoorlijke som geld elk jaar om van mijn afval af te komen, waarom zou ik daar dan zelf nog wat voor moeten doen?' En/of: 'Ik betaal ervoor, en dat geeft mij vervolgens het recht om te doen wat ik wil met mijn afval.'
- 7 Er is veel twijfel en er worden veel 'regels' verteld omtrent het categoriseren en aanbieden van afval, met name bij plastic en GFT. Wel of geen brood ('verkeerd soort schimmel'), bloemen ('pesticiden'), theezakjes, gekookt eten? Dit maakt dat afval scheiden als (onnodig) gecompliceerd en verwarrend wordt ervaren.

## Wat is de context? (geschiedenis, feiten/cijfers, partijen)

In het verleden is dit heel soms, en op kleine schaal, gebeurd. Bijvoorbeeld in '92/'93 toen men begon met het inzamelen van GFT (onvoldoende capaciteit om in één keer zoveel te verwerken), en bij de eerste pogingen om GFT in grote steden in te zamelen (was te vervuild). Ondertussen heeft iedereen bijgeleerd, en dit gebeurt nu niet meer. Bij bepaalde manieren van legen (wit/gekleurd glas, en duocontainers) kan het soms *lijken* alsof verschillende materialen weer bij elkaar worden gegooid. Een kanttekening: momenteel is 2/3 van het ingezamelde plastic geschikt voor recycling, de rest wordt alsnog verbrand (met energierecuperatie).

Top-5 doelgroepen (2014)	% van totaal:	% gerecycled:
Bouw	40%	92%
Industrie	24%	80%
Huishoudens	14%	49%
Handel, diensten, overheid	10%	51%
Landbouw	4%	93%

Die 'grote jongens' doen het – ongezien – heel goed. Dat wat men ziet in restaurants, bibliotheken, gemeentehuizen en stations is beeldvormend en niet altijd positief, maar daar wordt bij elkaar minder afval gegenereerd dan in huishoudens (waar het recyclingspercentage het allerlaagst is).

Afval verbranden kost geld, en ingezameld papier, textiel, glas en metaal leveren geld op. GFT en plastic recyclen is een complexer verhaal. Het inzamelen en recyclen van GFT tot bodemverrijkende compost en andere bioproducten is (nog) niet kostendekkend, maar wel voordeliger dan verbranden. Voor gemeenten is de inzameling en sortering van plastic kostendekkend door de vergoeding van producenten (producentenverantwoordelijkheid). De afzet van het plastic is (nog) wat lastig door de lage prijs van 'virgin plastic' (nieuw plastic) in verband met de lage olieprijs. Maar het recyclen van GFT en plastic is niet 'waardeloos' als er (nog) niet aan verdiend wordt: recycling van de genoemde stromen is altijd beter voor het milieu dan verbranden.

Hoe je het volume ook verdeelt: afval moet opgehaald worden. Mogelijk wordt er iets meer gereden door gescheiden inzameling, maar veel zal het niet zijn. Inzameling genereert niet veel extra CO<sub>2</sub> en de wagens worden steeds zuiniger. De milieuwinst van recycling is enorm: plastic dat niet meer uit olie gemaakt hoeft te worden, katoen dat niet meer verbouwd hoeft te worden, bomen die niet gekapt hoeven te worden, glas dat hergebruikt wordt in plaats van gestort. Afvalverbranding zorgt voor een verlies aan grondstoffen en extra CO<sub>2</sub> uitstoot ondanks de vermeden emissies in elektriciteitsopwekking en gebruik van fossiele brandstoffen\*. (\*bron: 'Saving Materials, Een verkenning van de potentiële bijdrage van duurzaam afval en recyclingbeleid aan broeikasgasemissiereductie in Nederland', Borten, Worrell, Van Duin & Rouw Copernicus Instituut, Universiteit Utrecht, 2010)

Als er in stedelijke gebieden niet goed gescheiden wordt, is nascheiding beter dan niets. Het kan een onderdeel zijn van de totale oplossing. De kwaliteit van het materiaal is aanzienlijk minder dan bij bronscheiding. Bovendien zou met nascheiden van restafval papier onbruikbaar zijn, en zijn textiel, GFT en glas ongeschikt voor hoogwaardig hergebruik (bron: NVRD). Nascheiding draagt ook niet bij aan het milieubewustzijn van mensen: minder inzicht in gebruik/verbruik, waardoor men waarschijnlijk minder bewust met afval omgaat.

Inwoners betalen hier voor een gemeentelijke dienst: het beheren van huishoudelijke afvalstoffen. (Huishoudelijk afval en grofvuil, zwerfafval, milieustraat.) Dit proces wordt zo goed en efficiënt mogelijk vormgegeven, medewerking van inwoners is daarbij essentieel. Als dit proces verstoord wordt (bijv. illegale bijplaatsingen, waardevolle materialen met restafval te verbranden i.p.v. recyclen) stijgen uiteindelijk de kosten voor iedereen.

Verschillen tussen naburige gemeentes kunnen verwarring veroorzaken: systemen van inzamelen, en andere aanpak/mogelijkheden per afvalverwerkingsbedrijf. Informatie is soms verouderd (deksels mogen al jaren bij het glas). Technologische ontwikkelingen rond sortering en verwerking maken dat regels soms veranderen (introduce van PMD, maar ook bij GFT), maar ook dat er minder 'dit wel/dat niet' regels nodig zijn.

## DE WERKELIJKHEID:

Door de gemeente ingezameld gescheiden afval *blijft* gescheiden en wordt op passende wijze verwerkt. (Manier van inzamelen kan misleidend zijn.) Nog niet *al* het ingezamelde materiaal is geschikt voor hoogwaardige recycling. Een reden om te streven naar verbetering!

Het niet-gerecyclede afval van bouw, industrie en landbouw bij elkaar is *minder* dan het niet-gerecyclede afval van huishoudens. In 2014 waren huishoudens goed voor ruim 8.200 miljoen kilo afval. Hoe je dat weggooit heeft absoluut impact! Hier is de meeste winst te behalen, gevolgd door handel, diensten en overheid.

Ingezameld papier, glas en textiel levert geld op: dit verlaagt de kosten van het afvalbeheer. GFT inzameling is (nog) niet kostendekkend, maar goedkoper dan verbranden. Het inzamelen van plastic is kostendekkend voor gemeenten dankzij het Afvalfonds. Geld verdienen is niet het enige argument: de milieuwinst is groot.

Afval gescheiden inzamelen en recyclen is aantoonbaar veel beter voor het milieu dan alles bij elkaar inzamelen en verbranden! Afzonderlijk transport levert nauwelijks extra CO<sub>2</sub> uitstoot op. Afvalverbranding genereert inderdaad energie maar zorgt per saldo voor extra CO<sub>2</sub> uitstoot en verlies van grondstoffen.

Wat overblijft na nascheiding is door vervuiling van veel lagere kwaliteit dan wanneer dit aan de bron gescheiden wordt. Nagescheiden papier is helemaal onbruikbaar. Het is een aanvulling op bronscheiding, geen alternatief.

Als je wegenbelasting betaalt, mag je toch ook niet zomaar overal parkeren? Plus: je betaalt hier voor een dienst die het beste functioneert en het meest voordelig is als je zelf meewerkt.

Het is makkelijker dan je denkt. Geen stress! Karton = papier, organisch = GFT, verpakkingen leeg (afwassen onnodig), chipszak+piepschuim is restafval. Daar kom je een heel eind mee.

# Talking rubbish: (klets)verhalen over afvalscheiding

Er doen een hoop verhalen over afval de ronde: ook veel sterke verhalen. Verteld door die ene oom die op verjaardagen over elk onderwerp de waarheid denkt te weten. Of gehoord via de burens die het uit betrouwbare bron hebben: de collega van een kennis heeft het met eigen ogen gezien! Je zou sommige van deze verhalen over afval 'urban myths' kunnen noemen: hedendaagse legendes, vaak zonder aanwijsbare bron, die de wereld om ons heen proberen te verklaren.

Deze 'urban myths' over afval verspreiden zich niet alleen via informele kanalen en sociale contacten. Ook de manier waarop in de media wordt bericht over recycling en/of afvalverwerking veroorzaakt of bevestigt soms een mythe.

Mythes kunnen diverse functies hebben: ze leggen uit hoe iets in elkaar zit, ze kunnen gedragsregels bevatten – bepaalde (morele) waarden en de daaruit voortvloeiende normen, geboden en verboden – en daarnaast kan een mythe de functie hebben om gedrag, sociale normen, of een bepaalde gang van zaken te rechtvaardigen. Een mythe is een invloedrijk en betekenisvol fenomeen, ondanks dat de inhoudelijke informatie lang niet altijd met de werkelijkheid strookt. Onjuiste verhalen over afval zijn zeer hardnekkig, hebben invloed op gedrag en beleving en kunnen een belemmering vormen om afval te (willen gaan) scheiden. Tijd om in plaats daarvan nieuwe verhalen te gaan vertellen! Verhalen die overtuigen, onwaarheden ontmaskeren en ontkrachten, en onduidelijkheden ophelderen.



Deze handreiking is bedoeld voor gemeenten: hiermee willen we beleidsmakers vragen eens stil te staan bij de meest belangrijke mythes. Ook geven we enkele adviezen om deze mythes te ontkrachten. Het communiceren van de – nieuwe – juiste verhalen

kan bijdragen aan bewuster gedrag en daarmee aan betere afvalscheiding.

In opdracht van Rijkswaterstaat heeft Design Innovation Group op basis van kwalitatief onderzoek veelgehooorde mythes over afvalscheiding en -verwerking verzameld. Als onderdeel hiervan zijn o.a. experts van RWS, communicatiemedewerkers van diverse gemeenten, en medewerkers (die zich bezig houden met afvalinzameling) van Meerlanden en gemeente Amstelveen gevraagd naar hun praktijkervaringen. De mythes die veel impact lijken te hebben op het gedrag van mensen of op het milieu zijn in deze handreiking uitgewerkt (z.o.z.). Op deze pagina vind je adviezen en inspirerende voorbeelden om mee aan de slag te gaan!

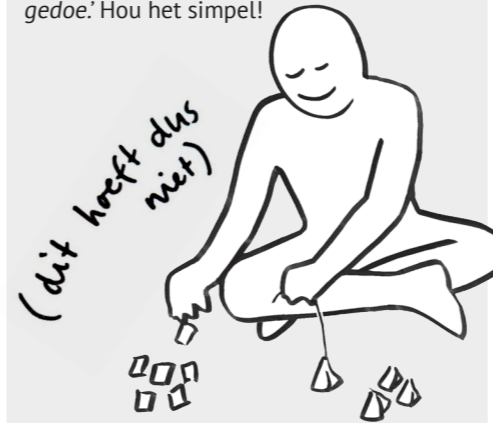
de juiste plaats te communiceren – wanneer mensen al met afval bezig zijn – zal een boodschap beter overkomen.

Goede momenten en plaatsen om over (het scheiden van) afval te communiceren kunnen zijn: op de zijkant van wagens die containers legen, op de containers zelf, bij een factuur van de afvalstoffenheffing of bij de afvalkalender. En denk ook aan de medewerkers van afvalinzamelbedrijven en/of gemeenten die bezig zijn op straat! Zij worden tijdens hun werk (maar ook op feestjes) door veel mensen gezien als aanspreekpunt en gezaghebbende informatiebron als het gaat om afval(verwerking). Maar uit ons onderzoek bleek dat zij de feiten over afvalscheiding en wat er vervolgens mee gebeurt vaak niet kennen, en dus inwoners ook niet (voldoende) kunnen voorlichten. En als zij het al niet weten, wie dan wel? De verwachting is dat er winst te behalen valt wanneer juist deze mensen een goed verhaal paraat hebben. Zie ze als waardevolle ambassadeurs!

de juiste plaats te communiceren – wanneer mensen al met afval bezig zijn – zal een boodschap beter overkomen.

## Hou het simpel

De hoeveelheid regels rond het scheiden van afval maakt het er niet makkelijker op. 'Al die regeltjes' en opsommingen van 'dit mag wel' en 'dat mag niet' – bedoeld om duidelijkheid te scheppen – lijken soms juist te leiden tot frustratie (onduidelijkheid, onbegrip, ontmoediging) en/of verwarring (misverstanden, twijfels, mythes m.b.t. categorisering en aanbieden). Dit lijkt slechts een detail, maar het kan ertoe leiden dat men om deze reden het scheiden van (bepaalde) fracties überhaupt niet ziet zitten. 'Lastig gedoe.' Hou het simpel!



Daarnaast zien mensen vaak het belang van de regels niet in: de achterliggende redenering is onbekend. Leg uit waarom iets op die bepaalde manier moet om weer een zo goed mogelijk product te krijgen (zie 'Laat het zien'). Een lijstje 'wel/niet' is waarschijnlijk minder effectief om vervuiling terug te dringen dan (visueel!) laten zien wat er gebeurt als een ingezamelde hoeveelheid materiaal te vervuild is om gerecycled te worden. Dan is het belang gelijk duidelijk.

## Ambassadeurs

Niet alleen zij die voor hun werk met afvalinzameling bezig zijn op straat kunnen goede ambassadeurs zijn voor afvalscheiding, denk ook eens aan bewoners uit een wijk.

Voor de groep mensen die per definitie sceptisch staat tegenover de overheid als afzender van een boodschap (politiek, onbetrouwbaar, dubbele agenda), zou een lokale bekende in de wijk een meer betrouwbare en effectieve afzender zijn. Ook kan het zien van het goede gedrag van burens anderen ertoe aanzetten dat gedrag ook te willen gaan vertonen. (Draaiboek gedragsverandering; Hermen, S., Renes, R.J.; 2016)

## Eerlijk = betrouwbaar

De verleiding is groot om het verhaal van afvalscheiding mooier te laten lijken dan het is: je wilt enthousiasmeren, en de werkelijkheid is soms weerbarstiger dan je zou willen. Toch kan juist transparantie hierover in communicatie ertoe leiden dat de gemeente gezien wordt als geloofwaardige en betrouwbare partij/informatiebron.

Als men van de gemeente hoort 'uw afval' is waardevol' en 'alles in deze container wordt hergebruikt', en tegelijk uit andere bronnen geluiden hoort als 'het is niet financieel rendabel' en '40% van het ingezamelde plastic wordt alsnog verbrand' – dan is het niet zo vreemd als er twijfel en wantrouwen ontstaat, en van daaruit wilde verhalen. (Scoops en dirty secrets doen het altijd goed...) Het is geen zwaktebod om eerlijk te zijn over wat er gebeurt en wat de huidige situatie is: integendeel. 'Maar we streven naar beter en daar hebben we u voor nodig!' Kwetsbaar opstellen kan een bepaalde mate van begrip en bereidheid om toch mee te doen opwekken.

## Ken je doelgroepen

Verschillende doelgroepen met verschillende behoeften vragen om een eigen benadering. Dit is algemeen bekend, toch lijkt hier nog veel winst te behalen. 'Minder milieuvriendelijke jongeren' zijn gevoelig voor de individuele gevolgen van hun gedrag. Voor ouderen zijn de gevolgen voor toekomstige generaties belangrijker ('Milieu van later, wiens zorg nu?' SCP, 2010).

In jonge gezinnen voeden milieubewuste ouders hun kinderen op met het scheiden van afval, maar ouders die hun afval minder/niet scheiden worden soms juist weer door hun kinderen gewezen op 'hoe het hoort' omdat zij dit op school hebben geleerd: educatie van kinderen heeft invloed op het hele gezin. Ook Nederlanders met een migratie-achtergrond, expats of internationale studenten kunnen als aparte doelgroepen worden gezien. Mogelijk is hier meer behoefte aan basisvoorlichting omdat de kans groot is dat men gewend is anders met afval om te gaan, binnen andere systemen. Hierbij kan communicatie in een andere taal dan Nederlands van belang zijn.

In het kader van duurzaamheid: waarom het wiel opnieuw uitvinden als je er (in overleg) een kan hergebruiken? :) Neem voor best practices van andere gemeenten een kijkje op: [www.vang-hha.nl](http://www.vang-hha.nl) Vragen? Mail naar: [vanghuishoudelijkafval@rws.nl](mailto:vanghuishoudelijkafval@rws.nl)

## Wees eenduidig

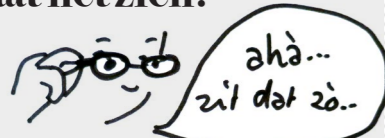
Enkele mythes lijken mede te zijn ontstaan door wat men in de publieke ruimte met afval ziet gebeuren. Denk hierbij aan het legen van duobakken, maar ook het ophalen van wit en gekleurd glas: deze containers worden meestal geleegd in een wagen die compartimenten heeft die vanaf de straat niet zichtbaar zijn. Men ziet de diverse containers dus in één wagen geleegd worden en heeft vervolgens 'met eigen ogen gezien' dat de zorgvuldig apart ingeleverde fracties 'weer op één hoop terecht komen'.

(Ook: bakken voor gescheiden afval in kantoren, winkelcentra of stations die ogenschijnlijk in dezelfde bak geleegd worden. Dit is niet bevorderlijk voor de publieke opinie m.b.t. afvalscheiding, zelfs als het daarna alsnog juist terecht komt.) Zorg dat je mensen zo min mogelijk 'kwijt raakt' met dergelijke misverstanden: jammer en onnodig! Laat zien wat er gebeurt, bijv. met stickers op de wagens.

## Leuk en lokaal

Maak het leuk en tastbaar! Hoe groot is de stapel blikjes die gemaakt kan worden van het metaal dat in één maand is ingezameld? Kan GFT uit de wijk als compost terug naar school- of volkstuintjes? Cijfers en percentages zeggen veel mensen weinig: toon concreet, op lokaal niveau wat er gemaakt kan worden van de ingezamelde grondstoffen. Nodig inwoners uit voor een bezoek aan afvalverwerkingsinstallaties. Tot slot: een boodschap met humor en een knipoog wordt graag gelezen en blijft goed hangen!

## Laat het zien!



Veel mensen hebben geen idee wat er met afval gebeurt en/of kunnen zich er geen voorstelling van maken. Hierdoor is men eerder geneigd de mythes te geloven, zelf dingen in te vullen of voor de makkelijke (vaak niet-milieuvriendelijke...) weg te kiezen: gewoontegedrag. Er is behoefte aan informatie over de positieve gevolgen van afvalscheiding ('Milieu van later, wiens zorg nu?' SCP, 2010). Ook inwoners die al hun afval scheiden hopen dat er iets goeds mee gebeurt, maar zeker weten doen ook zij dat vaak niet. Wat heb je dan voor weerwoord tegen iemand die zeker denkt te weten dat we allemaal bedonderd worden? Recycling gebeurt uit het zicht. Zoals iemand zei: 'ik wil graag hard bewijs!'

## Juiste tijd en plaats

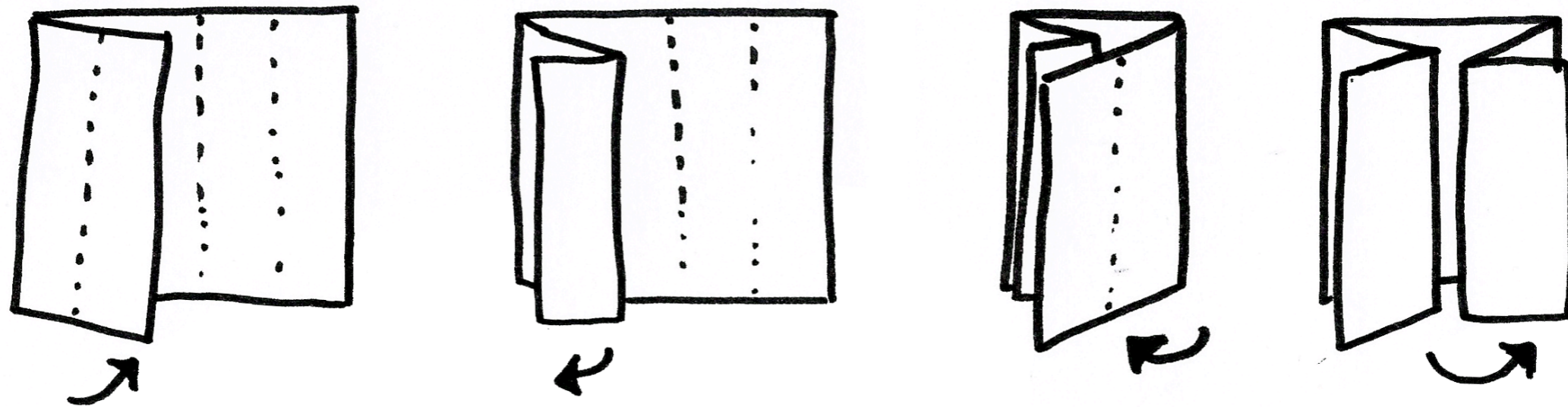
Zo kunnen verwerkingsprocessen en de waarde van afvalscheiding d.m.v. filmpjes, foto's of infographics zichtbaar worden gemaakt. (Denk bijv. ook aan het tonen van producten uit gerecyclede materialen.) Kanttekening: veel mensen zijn benieuwd naar de uitkomst, lang niet iedereen is geïnteresseerd in de details van het proces. Te veel communiceren werkt soms averechts. Het is belangrijk om de feitelijke informatie over wat er met afval en grondstoffen gebeurt op de juiste momenten te communiceren en op de juiste doelgroep af te stemmen. Zie hier onder:

Er zijn talloze websites en apps die informeren over (scheiden van) afval. Maar in de praktijk blijkt dat vragen over afval met name ontstaan bij het naar de container lopen of tijdens het bereiden van een maaltijd. Niet het moment om een app te openen of websiteopte zoeken. Door op het juiste momenten

Zo kunnen verwerkingsprocessen en de waarde van afvalscheiding d.m.v. filmpjes, foto's of infographics zichtbaar worden gemaakt. (Denk bijv. ook aan het tonen van producten uit gerecyclede materialen.) Kanttekening: veel mensen zijn benieuwd naar de uitkomst, lang niet iedereen is geïnteresseerd in de details van het proces. Te veel communiceren werkt soms averechts. Het is belangrijk om de feitelijke informatie over wat er met afval en grondstoffen gebeurt op de juiste momenten te communiceren en op de juiste doelgroep af te stemmen. Zie hier onder:

1. print uit op 100% op A3 formaat.  
(Niet 'scale to fit' o.i.d.!) Dubbelzijdig.

2.



3. voilà.

