

Met gedragskennis nog betere afvalscheiding, zes inspirerende artikelen

Drie gedragsbureaus doken in de wereld van afvalscheidende inwoners. Wat is makkelijk en wat is moeilijk voor inwoners? En met welke oplossingen zijn mensen goed geholpen? De bureaus bundelden hun inzichten in zes korte artikelen met daarin hun visie. Een aantal met praktische tips, een aantal met hun advies voor de toekomst. Weer mooie inspiratie voor medewerkers van gemeenten en afvalinzamelaars.

De bureaus - D&B, Novi Mores en Tabula Rasa - mochten elk vier gemeenten of afvalinzamelaars ondersteunen bij een afvalscheidingsopgave. Die opdrachten werden hen gegeven vanuit VANG-hha. Rijkswaterstaat coördineerde dit voor VANG-hha.



Deze uitgave is gemaakt ter gelegenheid van de inspiratiebijeenkomst Gedragsbeïnvloeding en afvalscheiding op 24 september 2019, georganiseerd door Rijkswaterstaat.

Veel leesplezier!

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:

Helpdesk VANG-HHA

088 377 00 30

www.vang-hha.nl

September 2019

VANG-Huishoudelijk Afval wordt uitgevoerd door het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW), Rijkswaterstaat (RWS), de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Koninklijke Vereniging voor Afval en Reinigingsmanagement (NVRD).

Inhoudsopgave

1. Pimp je container, weg met die bijplaatsing? D&B	3
2. PMD, wat doen we ermee? Novi Mores	5
3. “Keukenafval scheiden? Nee, bah!” Novi Mores	7
4. Chronische stress, beperkt doenvermogen en toch afval scheiden? Tabula Rasa	9
5. Hoe bronscheiding en nascheiding elkaar hard nodig hebben Tabula Rasa	11
6. Een toekomst zonder afval? D&B	13





1. Pimp je container, weg met die bijplaatsing?

Wanneer is het aanleggen van een containertuintje effectief tegen bijplaatsingen?

Bijplaatsingen bij (ondergrondse) containers zijn een veelvoorkomend probleem. Gemeenten plaatsen tegenwoordig vaak containertuintjes om bijplaatsingen tegen te gaan. In de vorm van een kunstgrasmat met bloemen of met bloembakken wordt het containerparkje opgefleurd. Hoewel de succesverhalen over de containertuintjes rondzingen, klinkt ook steeds vaker een tegengeluid. De bloemetjes worden eraf gehaald of afval wordt toch bijgeplaatst. Wanneer is het nou effectief om een containertuintje te plaatsen?

Wetenschappelijke verdieping bij bijplaatsingen: De automatische piloot

Het plaatsen van afval naast containers is gedrag. Kortgezegd sturen twee systemen ons gedrag aan: een bewust en een onbewust systeem. Het bewuste systeem kost veel energie en mentale capaciteit, daarom gebruiken we dit bij gedrag waarbij we persoonlijk belang, gelegenheid en capaciteit voor hebben. Het onbewuste systeem stuurt automatisch ons gedrag aan. Afval is voor veel mensen nog geen thema waar ze veel persoonlijk belang aan hechten. Een bewoner die zijn afval naar de ondergrondse container brengt doet dit dus doorgaans op de automatische piloot. We gaan er bij beïnvloedingspogingen vaak vanuit dat mensen bewust handelen. Dit is meestal niet het geval, zeker niet voor het thema afval dat voor mensen geen hoge prioriteit heeft. Richt je beïnvloeding dus op onbewuste drijfveren als je tot gedragsverandering wilt komen. Een onbewuste drijfveer kan een omgevingsfactor zijn, zoals een vervuilde omgeving. Dan gedragen mensen zich onbewust ook minder schoon.

Bewoners effectief informeren

Het containertuintje is ontworpen om gebruikers van de container even te laten opschrikken: hier gebeurt iets! Hierdoor wordt het bewuste systeem geactiveerd en worden mensen even van die automatische piloot gehaald. Nu bewoners bewust handelen, zijn ze ontvankelijker voor informatie. Geef daarom meteen een duidelijk handelingsperspectief; wat horen ze dan wél te doen met hun afvalzakken of grofvuil? Je kunt dit handelingsperspectief in symbolen weergeven door stoepcommunicatie en bestickering op de container. Bewoners verwerken dit sneller dan tekst en je bereikt hiermee ook niet-Nederlandstalige doelgroepen. Het gedrag dat het containertuintje triggert is natuurlijk wat elke gemeente wenst: bewoners die het afval in de container doen in plaats van ernaast zetten. Betekent dit dat het overal even goed werkt? Nee, niet wanneer de oorzaken van bijplaatsingen niet overeenkomen met de psychologische concepten waar het containertuintje op inspeelt. Een probleemanalyse en omgevingscan helpen je om te bepalen of het oppimpen van de container voor jouw locatie de oplossing kan zijn.

Stappen bij de implementatie containertuintje

Probleemanalyse: Door interviews onder de doelgroep achterhaal je weerstanden en motieven: waarom laten bewoners gedrag niet of juist wel zien? Op basis van de probleemanalyse beslis je of een containertuintje in deze situatie de juiste interventie is. Blijkt uit de interviews bijvoorbeeld dat bewoners weerstand tegen de gemeente ervaren en dat ze bewust bijplaatsen om de gemeente te dwarsbomen? Dan is een containertuintje waarschijnlijk minder effectief en richt je je eerst op het verminderen van deze weerstand.

Basis op orde: Verricht een omgevingscan en onderzoek daarmee hoe de omgeving bijplaatsen uitlokt. Deel van een omgevingscan is het checken of de basis op orde is. Als de omgeving vervuild is, er geen gelegenheid is (de containers zitten bijvoorbeeld vol) of communicatie afwezig of juist overweldigend is, zal een containertuintje weinig effect hebben. Stap één is om de basis op orde te krijgen. Zorg voor werkende containers, een schoon containerparkje, duidelijk kleur- en pictogramgebruik voor de verschillende

afvalstromen en communicatie over het gebruik en nut. Denk ook aan zaken als pasgebruik en verlichting. De basis op orde is een voorwaarde, ook voor het plaatsen van containertuintjes. Daarnaast is de uitstraling van de wijk belangrijk: verloedering in de wijk, zoals graffiti, vandalisme of zwerfafval creëert een vuile norm. Mensen zijn geneigd zich te gedragen naar de norm. In een schone omgeving gedragen zij zich schoner, in een vervuilde omgeving gedragen zij zich minder schoon.



Belangrijke factoren bij plaatsen containertuintje

Kennis: Vraag je af of gebruikers de juiste kennis hebben. Weten zij hoe ze de container moeten gebruiken en kennen zij het beleid rondom grofvuil? Wanneer je als gemeente bijplaatsingen structureel weghaalt zet je een schone norm neer en voorkom je dat bijplaatsingen elkaar in de hand werken. Tegelijkertijd krijgen bewoners de verkeerde feedback: afval dat je naast de container zet wordt opgehaald, dus 'dit hoort zo'. Het doel is om duidelijk te maken dat bijplaatsingen niet horen. In dit geval kan een containertuintje erg effectief zijn: het zet een schone norm neer, het laat zien dat de plek om de container geen plek voor afval is en het biedt bewoners een duidelijk handelingsperspectief met de sticker/stoepcommunicatie.

Wanneer je als gemeente bewoners extra faciliteert, bijvoorbeeld door het gratis ophalen van grofvuil, is het belangrijk dat bewoners deze kennis hebben. Kennisgebrek over deze service kan een flinke barrière voor het gewenste gedrag zijn.

Sociale cohesie: Een hoge sociale cohesie betekent meer verbondenheid tussen bewoners in de buurt. Dit hangt samen met welke interventievorm het meest passend is. In wijken met een hoge sociale cohesie achten we de kans op succes groter bij het plaatsen van een containertuintje. Wanneer burens elkaar goed kennen dragen ze meer zorg voor de buurt. Het containertuintje wordt niet snel bevuild als burens van elkaar weten dat ze het tuintje mooi vinden.

Anonimiteit: Hoge anonimiteit verlaagt volgens ons daarentegen de invloed van het containertuintje. Op een afgelegen of donkere locatie is de sociale controle laag. Bewoners kunnen dan ongezien het afval plaatsen op het tuintje en hoeven zich geen zorgen te maken over ontevreden buurtbewoners.

Een containertuintje zet een schone norm neer én maakt duidelijk dat bijplaatsingen niet naast de container horen.

Tips voor aanleg containertuintje

Zorg ervoor dat het containertuintje degelijk is en wordt aangelegd door een professional. Het moet hufterproof zijn en bestand tegen Nederlandse weersomstandigheden. Een amateuristisch containertuintje neerleggen ziet er vaak niet strak uit. Deze gaat snel kapot waardoor de omgeving er verloederd uitziet. Dit kan juist nog meer bijplaatsingen aantrekken.

Werf containeradoptanten die de containertuintjes onderhouden. Ze houden de container en de directe omgeving schoon en verhelpen of melden storingen.

Combineer tuintjes altijd met een duidelijk handelingsperspectief voor het type afval (bijvoorbeeld grof vuil, zakken of dozen) dat vaak wordt aangetroffen.



2. PMD, wat doen we ermee?

Hoe zorgen we ervoor dat de kwaliteit van PMD afval verbetert?

Veel gemeenten kampen met vervuilde Plastic Metaal en Drankkarton (PMD)-stromen. Wanneer de lading sterk vervuild is wordt het PMD afgekeurd. De hele lading gaat dan bij het restafval en wordt verbrand. Naast de financiële consequenties, verlies je hiermee ook de PMD die ertussen zit. Tevens blijkt in het restafval vaak nog PMD te zitten, dat gescheiden had kunnen worden. Waarom scheiden mensen het PMD-afval niet goed? De oorzaak hiervan kan per gemeente verschillen en daarmee dus ook de oplossing. Het is dan ook belangrijk dit te achterhalen, door een goede probleemanalyse uit te voeren.

Mogelijke oorzaken

- Het begrip PMD is ingewikkeld. Waar staan de letters voor? Daarnaast voelt het voor mensen als een vreemde combinatie van producten die niet bij elkaar hoort.
- Het sorteren van PMD is ingewikkeld. Wanneer mag iets nu wel of niet bij PMD. Waarom mag plastic speelgoed er niet bij? Het is voor mensen onduidelijk en onlogisch dat het binnen deze stroom gaat om het onderscheid tussen wel of geen verpakking.
- De inzamelvoorziening. De wijze waarop (ondergrondse) verzamelcontainers zijn geplaatst kan invloed hebben op de vervuiling, bijvoorbeeld wanneer er geen verzamelcontainer voor restafval in de buurt staat. Maar ook de grootte van de opening kan invloed hebben op de mate van vervuiling.
- Wanneer restafval een betere aanbiedmogelijkheid of ophaalfrequentie heeft dan PMD is het voor mensen verleidelijk PMD toch bij restafval te gooien.
- PMD heeft een groot volume. Dit kan belonend werken voor mensen wanneer zij het gaan scheiden van het restafval. Tegelijk schuilt hier ook een praktisch probleem. Wanneer mensen geen minicontainer PMD aan huis hebben, moeten ze het PMD tijdelijk opslaan in of rond het huis. Dit vraagt veel van mensen, zeker in hoogbouw.

Wetenschappelijke verdieping bij het scheiden van PMD

Bij het niet of verkeerd scheiden van PMD speelt weerstand een rol. Hier gaat het vaak om de weerstand inertia. Mensen zijn het niet echt oneens met het scheiden van PMD, maar vinden het bijvoorbeeld teveel gedoe of te ingewikkeld, waardoor ze maar gewoon doen wat ze altijd deden. Twee belangrijke strategieën die hier op inspelen zijn:

- Het vergroten van self-efficacy, mensen het vertrouwen geven dat ze het kunnen. Een afvalcoach kan langsgaan en met mensen in gesprek gaan over PMD inzamelen en ze zo een 'boost' geven, waardoor mensen geloven dat zij het goed kunnen.
- PMD scheiden zo eenvoudig mogelijk maken. Denk daarbij aan voorzieningen, informatie en de wijze waarop PMD-afval gescheiden moet worden.

In sommige gemeenten zullen mensen wellicht (ook) reactance ervaren. Bij deze vorm van weerstand zien we dat mensen het gevoel hebben 'geforceerd' te worden door gemeente of afvalinzamelaar. Daar schieten ze dan van in de weerstand: wat heeft de gemeente/ afvalinzamelaar nu weer bedacht, stelletje zakkenvullers! Hierbij is het heel belangrijk om deze weerstand te erkennen en kun je mensen bijvoorbeeld een keuze geven (bv PMD sorteren via zakken of minicontainer).

Kansrijke strategieën

Voordat een aanpak uitgerold wordt om het PMD te verbeteren is het van belang de basis op orde te brengen. Zijn PMD-verzamelcontainers duidelijk herkenbaar, goed toegankelijk, schoon, dichtbij en hebben ze niet een te grote opening, waardoor er bijvoorbeeld matrassen in kunnen? Is het voor mensen eenvoudig

om aan PMD-zakken te komen of mogen ze hier andere plastic zakken voor gebruiken? Wanneer bij verandering van het inzamelsysteem mensen hun minicontainer van restafval gaan gebruiken voor PMD, is het belangrijk dat (het uiterlijk van) de container wijzigt. Hierdoor kun je gewoontegedrag doorbreken. Bijvoorbeeld door de deksels te veranderen naar oranje. Pas als de basis op orde is, kun je verder gaan. Wanneer binnen de gemeente duidelijk is welke oorzaken ten grondslag liggen aan het vervuilde PMD en PMD bij het restafval, dan kunnen interventies ontwikkeld worden om het gewenste gedrag te stimuleren. Voor de inzameling van PMD maken we onderscheid in een aantal type strategieën: kennis vergroten, eenvoudiger maken, motivatie vergroten en sociale beïnvloedingsstrategieën.

Kennis vergroten

Kennis kan vergroot worden door mensen te voorzien van een duidelijk overzicht wat PMD is en welk afval daarbij hoort. Zo'n overzicht kan verstrekt worden als kenniskaart voor in de keuken. Belangrijk is dat het voornamelijk visueel is, zodat het voor iedereen begrijpelijk is. Pictogrammen en afbeeldingen worden sneller verwerkt door ons brein, dan tekst. Ook kan aandacht gevestigd worden op de grootste vervuilers van het PMD. Haal via een sorteeraanlyse de top 3 eruit en leg uit waar dat afval wel hoort. Denk bijvoorbeeld aan piepschuim en kinderspeelgoed. Bij zo'n bericht is het belangrijk om als norm te stellen dat steeds meer mensen PMD-afval scheiden en dat er ruimte voor verbetering is. Tot slot kan op de producten duidelijk aangegeven worden dat het een PMD-verpakking is.

Eenvoudiger maken

Het inleveren van PMD kan eenvoudiger gemaakt worden door verzamelcontainers te plaatsen bij hoogbouw of door alle mensen te voorzien van PMD zakken (als hulpmiddel). PMD kan eenvoudiger gemaakt worden door de afvalstroom te versimpelen vanuit beleid, bijvoorbeeld door niet-verpakkingsplastic toe te staan. Voor mensen wordt het nog eenvoudiger wanneer PMD bij het restafval mag. PMD is een afvalstroom die via nascheiding goed gerecycled kan worden. Gemeente Almere werkt met succes met deze combinatie van voor- en nascheiden.

Motivatie vergroten

De motivatie om PMD goed te scheiden kan versterkt worden wanneer mensen het gevoel hebben dat het nut heeft. Dit kun je onder andere bereiken door visueel te laten zien wat er van PMD gemaakt wordt. Idealiter lokale producten, zodat het bij mensen tot de verbeelding spreekt. Daarbij is het goed om mensen in te laten zien dat een beperkte hoeveelheid al tot een nieuw product kan leiden, zodat ze zien dat ook hun 'kleine' beetje bijdraagt. En de impact laten zien van een 'foutje' in PMD, waardoor alles restafval wordt. Een andere manier om motivatie te versterken is door een rekenvoorbeeld te geven, waaruit blijkt dat het voor hen persoonlijk financieel voordeel oplevert wanneer ze meer PMD inzamelen (moet feitelijk wel kloppen).

Sociale beïnvloedingsstrategieën

Er zijn verschillende sociale beïnvloedingsstrategieën die kunnen helpen bij het verbeteren van de kwaliteit van PMD. Bijvoorbeeld de norm te activeren dat PMD scheiden heel gewoon is. Ook kan het gevoel van sociale controle versterkt worden door het gebruik van doorzichtige zakken om PMD in te zamelen.

Voorbeeld van een succesvolle interventie om de kwaliteit van PMD-afval te verbeteren

In de Gemeente Beuningen (Diftar) is feedback toegepast als beïnvloedingsstrategie. Afvalcoaches gaan langs de deur en werpen een blik in de PMD-minicontainer. Wanneer ze dingen zien die er niet in horen, bellen ze aan en gaan ze in gesprek. Ze geven uitleg, zodat de bewoner het de volgende keer goed kan doen. Wanneer mensen niet thuis zijn, krijgen ze een brief. Daarin staat aangegeven wat er verkeerd in de PMD-container zat, plus praktische tips. Enige tijd later checken ze wederom de minicontainers en krijgen mensen weer feedback. Inmiddels is ook gestart met feedback geven aan mensen die het helemaal goed doen. Deze mensen krijgen een positieve brief door de deur met als kern boodschap 'goed bezig!'. In de schrijfruimte kan de afvalcoach aangeven waarom ze goed bezig zijn. Ook hier worden aanvullende tips gegeven.





3. “Keukenafval scheiden? Nee, bah!”

Hoe zorgen we ervoor dat meer mensen keukenafval gaan scheiden?

Veel gemeenten merken dat hun inwoners de etensresten nog bij het restafval gooien. Om scheidingsdoelstelling te behalen is het belangrijk dat keukenafval goed gescheiden wordt. Waarom gooien mensen hun etensresten (verder aangeduid als gfe-afval) niet in de GFT container?

Mogelijke oorzaken

- De associatie tussen gfe-afval en ‘vies’ is heel sterk. Mensen vinden het stinken en het trekt fruitvliegjes, maden en vliegen aan. Wanneer dit bevestigd wordt, bijvoorbeeld door vieze verzamelcontainers, versterkt dit bij mensen de negatieve associatie.
- GFT is een afvalstroom die al lang wordt ingezameld. Mensen zijn gewend geraakt aan de wijze waarop ze dit doen. Het afval scheiden gebeurt op de automatische piloot. Hierdoor corrigeren ze niet voor ‘foutjes’ in hun scheidingsgedrag. Waardoor ze bijvoorbeeld koffiedik standaard bij het restafval gooien.
- Mensen zien etensresten als minimale hoeveelheid, waardoor ze denken dat het niet erg is om bij het restafval te gooien. Ze onderschatten het gewicht van gfe-afval en daarmee de impact op de hoeveelheid vervuiling van restafval.
- Mensen ervaren het scheiden van etensresten als gedoe. Je hebt een voorziening nodig in de keuken om gfe-afval op te sparen. Dat moet je legen in de GFT container. Het keukenbakje is dan vies en moet worden schoongemaakt. Of ze moeten (dure) zakjes kopen. Voor bewoners van hoogbouw is het nog lastiger omdat de ruimte beperkt is en keukenafval vaak naar beneden moet worden gebracht.
- Ook verdwijnt een deel van het gfe-afval in de openbare ruimte. Dit speelt voornamelijk wanneer het voor mensen binnen hun cultuur niet past om voedsel weg te gooien, zoals oud brood. Gfe-afval in de openbare ruimte zorgt voor andere problemen, zoals rattenoverlast, vervuiling van vijvers, problemen met schimmel, stank, hygiëne en kans op ziektes.

Kansrijke strategieën

Hoge service en schoonhouden

Omdat de associatie ‘vies’ een sterk negatieve impact heeft op het scheiden van gfe-afval is het belangrijk om ‘overlast’ zo goed mogelijk te minimaliseren. Hiervoor helpt het om (voornamelijk in de zomermaanden) hoge service te bieden. Daarbij kan gedacht worden aan:

- Wekelijks GFT inzamelen.
- De verzamelcontainers frequent grondig reinigen.
- In de warme periode (maar niet in de zomervakantie als iedereen weg is) als ‘cadeau’ de GFT-minicontainer een keer schoonmaken na het ledigen. Mensen ervaren zo minder overlast van stank en vliegjes. Vanuit het *wederkerigheidsprincipe* zullen ze sterker geneigd zijn het gfe-afval beter te scheiden.
- Direct handelen wanneer melding wordt gedaan van overlast (stank/ongedierte). Daarna terugkoppeling geven aan omwonenden over wat je als gemeente/afvalinzamelaar hebt gedaan om het probleem op te lossen.
- Wanneer gfe-afval in de openbare ruimte belandt vanuit culturele overwegingen is er een aantal mogelijkheden. Gedacht kan worden aan een broodcontainer bij centrale plekken (zoals school, buurthuis, moskee). Gemeenten als Amsterdam en Rotterdam ervaren dit als succesvol. Ook kan gedacht worden aan een lokaal initiatief, zoals een buurttuin, waar mensen keukenafval naar toe kunnen brengen. Waar bijvoorbeeld via een wormenhotel (niet geschikt voor brood) compost voor de moestuin gemaakt wordt.

Makkelijker maken met keukenmanagement

Door mensen te faciliteren in een keukenoplossing, kunnen ze in de keuken eenvoudig etensresten scheiden van het restafval. Hierbij kan gedacht worden aan kleine biobakjes of biologisch afbreekbare/papieren zakjes. Het uitreiken van de voorziening is een mooi communicatiemoment. De communicatie kan voorzien worden van sociale beïnvloedingstechnieken, voor nog meer effect.

Bewuste Motivatie vergroten door inzicht

Door mensen het nut te laten zien van gfe-afval scheiden, worden ze gestimuleerd meer GFT te scheiden. Dit kan bijvoorbeeld door duidelijk visueel te laten zien tot welke nieuwe grondstoffen gfe-afval verwerkt wordt. Als beloning voor het goed scheiden van gfe-afval, kun je mensen een zak compost geven. Zo krijgen ze direct feedback over wat er met hun gfe-afval gebeurt. Dit is tevens een mooi moment om mensen te laten zien hoeveel keukenafval er al ingezameld is (normactiverend) er welke uitdaging er nog is (specifiek afval dat nog mis gaat bijvoorbeeld). Blijf hier gedurende de tijd feedback geven. Zodat mensen steeds herinnerd worden aan het scheiden van keukenafval en ook zien dat het steeds beter gaat.

Sociale beïnvloedingsstrategieën

Gewenst gedrag kan gestimuleerd worden met sociale beïnvloedingsstrategieën, zoals (directe) feedback op gedrag, sociale norm activeren (dat heel veel mensen het al doen) en social modeling. Vooral social modeling (i.c.m. het handelingsperspectief) biedt een goede mogelijkheid bij het stimuleren van gfe-afval scheiden. In het verdiepingkader wordt deze strategie toegelicht.

Wetenschappelijke verdieping bij scheiden gfe-afval

Een goede sociale beïnvloedingsstrategie om gfe-afval scheiden te stimuleren, is het toepassen van social modeling. Wat is het precies en hoe werkt het?

Wanneer we andere mensen bepaald gedrag zien uitvoeren vergroot dit de kans dat we het zelf ook gaan doen. Het 'sociale model' activeert social proof – dus die persoon laat zien welk gedrag het juiste is in die specifieke situatie. Daar past degene die het bekijkt (onbewust) het gedrag op aan. Bij het uitwerken van social modeling kan gelet worden op:

- Keuze van het sociale model: mensen waarmee we ons kunnen identificeren. Daarbij is het raadzaam verschillende sociale modellen in te zetten (denk aan leeftijd, culturele achtergrond, gezinssituatie)
- Laat het sociale model duidelijk de gewenste handeling uitvoeren in een herkenbare omgeving. Laat de afvalreis zien, bijvoorbeeld de stappen van een appel eten tot aan GFT in de container gooien.

Sociale modeling kan op verschillende manieren worden toegepast. Bijvoorbeeld in een fotostrip als flyer of op een poster, of via filmpjes.



Voorbeeld van een succesvolle gedragsinterventie gfe-afval scheiden

In gemeente Nijmegen is succesvol een combinatie van maatregelen ingezet om meer laagbouwbewoners keukenafval en etensresten te laten scheiden. Hierbij is gebruik gemaakt van:

- Biobakjes om het gemak te verhogen. Bewoners hoeven niet voor elk beetje gfe-afval naar de container te lopen en besparen dus tijd en energie. Op het bakje zat een kennissticker waarop producten stonden die in het biobakje mogen.
- Een sticker werd op de restafvalcontainer geplakt waarop stond dat keukenafval en etensresten in de gft-container horen. Hierdoor werden bewoners herinnerd (*trigger*) aan het juiste scheidingsgedrag op het juiste moment.
- Bewoners werden aan de deur gevraagd om een commitmentflyer te ondertekenen (*foot-in-the-door*). Door een handtekening te zetten onder de gedragsovereenkomst om gft-afval te scheiden werd de intentie versterkt om dit gedrag uit te voeren.
- Bewoners kregen een persoonlijk afvalscheidingsplan. Hierin beschreven ze zelf uitdagende situaties om gfe te scheiden en noteerden hoe ze ook in deze situaties het biobakje zouden gebruiken (Als ik vieze kipresten heb.. dan gooi ik deze in het biobakje..). Dit plan (*implementatie intentie*) hielp bewoners nieuwe gewenste scheidingsgewoonten aan te leren.



tabula
rasa

4. Chronische stress, beperkt doenvermogen en toch afval scheiden?

[Druk druk druk, ik heb echt geen tijd voor afvalscheiding](#)

We leven in een drukke tijd. Het doenvermogen wordt in de huidige tijd flink opgebruikt door verplichtingen die we hebben. Werkende ouders moeten de kinderen naar school brengen en weer halen, boodschappen doen, eten koken, de was doen, hebben sociale verplichtingen, zorg voor oude vaders en moeders, en willen ook nog eens van alles om toch vooral maar een leuk leven te hebben (of naar vrienden etc. die indruk te geven). Chronische stress dus. Dit maakt dat het lastiger is voor deze groep om te beginnen met afvalscheiding. Misschien willen ze wel, maar komen ze er simpelweg niet aan toe.

Chronische stress zien we ook terug bij een andere groep, maar dan om een andere reden: meervoudige problematiek. Psychische en lichamelijke klachten, slechte huisvesting, problemen binnen het gezin en schulden. Er zijn veel aanwijzingen dat mensen dan niet meer toekomen aan andere dingen dan simpelweg overleven. Afval scheiden zal niet veel aandacht krijgen en dat is nog positief uitgedrukt.

Dan is er ook nog een groep die moeilijk te bereiken is: laaggeletterden en mensen met beperkte digitale vaardigheden. Daar zijn er veel van in Nederland. Deels overlappen die categorieën elkaar, maar niet helemaal. Laaggeletterden zijn mensen die soms helemaal niet kunnen lezen en schrijven, maar vaker slechts met veel moeite een simpele zin. Daar zijn er zo'n anderhalf à twee miljoen van in Nederland (afhankelijk van de gehanteerde criteria).



Invloed van stress op gedrag

De laatste jaren is er steeds meer wetenschappelijke literatuur beschikbaar gekomen die aantoont dat stress door armoede en schulden van grote invloed is op het gedrag van mensen. Onderzoek toont aan dat chronische (geld)stress eraan bijdraagt dat mensen:

- Meer met de dag gaan leven (en als gevolg daarvan minder goed de consequenties van hun handelen overzien).
- Minder goed in staat zijn om de aanpak van hun problemen te organiseren (door chronische stress vergeet je meer zaken, geef je sneller op als een poging niet in een keer lukt etc.).
- De kwaliteit van de besluitvorming slechter wordt (gemiddeld neemt het beschikbare IQ met ruim tien punten af als mensen leven onder chronische stress).
- Verlangens en andere emoties minder goed kunnen reguleren (waardoor ze soms handelen op een wijze die hen niet direct dichterbij een oplossing brengt).
- Mensen minder gevoelig zijn voor feitelijke informatie en men vooral aandacht heeft voor het eigen belang.

Wat te doen?

Gedragsveranderingsprincipes helpen zeker, maar er zijn veel variabelen in het spel die ook nog eens van groep tot groep verschillen. Het is dus erg belangrijk wanneer je in een buurt communiceert, je een beeld hebt van de belevingswereld van de inwoners. Een goede probleemanalyse is daarvoor nodig waarin je hun motieven en weerstanden achterhaalt. Voor de drie hierboven beschreven groepen zijn wel een paar richtlijnen waarmee je kunt starten.

Groep	Probleemanalyse	Interventierichting
Chronische stress door drukte	Lopen over in al hun taken. Hebben misschien wel de kennis over afvalscheiden, maar vinden het te ingewikkeld of teveel gedoe.	<i>Faciliteren:</i> hoe makkelijker het is, hoe eerder het gedaan wordt. PMD scheiden is bijvoorbeeld lastig. Ook lastig is wat waar in moet: een tandenborstel bij het plastic? Nee dus, want het is geen verpakking. Een gebroken glas in de glasbak? Nee, helaas. Maak het beleid dus duidelijk en makkelijk. Glas en plastic aan huis ophalen bijvoorbeeld.
Chronische stress door meervoudige problematiek	Zij staan in de overlevingsstand. Slechte huisvesting, schulden, gezinsproblematiek. Afval heeft totaal geen prioriteit.	<i>Sociale netwerkbenadering</i> is een optie. Hiermee worden de bestaande netwerken rondom een doelgroep geactiveerd om een boodschap over te brengen. Dit is wel een arbeidsintensieve aanpak en er zijn mogelijk belangrijkere onderwerpen om deze methode op toe te passen (gezondheid, schulden). Deze groep is het best geholpen met <i>nascheiding</i> .
Beperkt doenvermogen door laaggeletterdheid	Zij hebben vaak niet de juiste kennis en kunnen met de informatie die ze krijgen vaak niet zo veel (brieven van de gemeente/afvalinzamelaar).	<i>Persoonlijke</i> communicatie, bijvoorbeeld een gesprek met een afvalcoach. En anders vooral <i>visuele</i> communicatie.



5. Hoe bronscheiding en nascheiding elkaar hard nodig hebben

“Ze gooien toch alles op één hoop!”

Wie in de wereld van het afval werkt, heeft deze uitspraak ongetwijfeld eens voorbij horen komen. Het is bij sommige inwoners een hardnekkige overtuiging die naar voren komt wanneer het gaat om afvalscheiding. De realiteit is gelukkig anders. Recente cijfers van VANG-HHA laten zien dat het steeds beter gaat met het scheidingsgedrag van Nederlanders¹. Sinds 2014 zien we een verbetering in het aanbod van gescheiden afvalsoorten (GFT, PMD, papier, glas, textiel) van 15 tot 20%. Een mogelijk nieuwe dreiging voor dit goede gedrag dient zich echter aan: nascheiding.

1. www.nvrd.nl/nieuwsberichten/2019/openbaar/verbetering-afvalscheiding-zet-nog-steeds-door

De techniek heeft zich in de tussentijd namelijk flink ontwikkeld. Systemen om PMD (plastic, metaal en drankkartonnen) na te scheiden worden langzaam maar zeker steeds efficiënter en betaalbaarder. Dit brengt de vraag met zich mee: in hoeverre is het nog nodig om PMD bij de bron te scheiden als PMD ook gesorteerd en gescheiden kan worden uit “droog” restafval. Aan de ene kant een grote technologische triomf. Aan de andere kant zonde van het goede gedrag van een steeds groter wordende groep Nederlanders. De kans dat men dan zegt “Ze kunnen alles er toch met nascheiding uithalen.” is aanzienlijk. Een gemotiveerde groep zal het wellicht blijven doen uit principiële overtuigingen, maar het is niet ondenkbaar dat een aanzienlijk grotere groep afhaakt. Men heeft het immers al druk genoeg. Tegelijkertijd werkt nascheiding alleen goed als er weinig organisch nat afval (ONF) in het afval zit. Het restafval (+ evt PMD) moet wel droog zijn. Dus bronscheiding blijft hard nodig!

Strategie

Het één sluit het ander dus niet uit, sterker nog: ze hebben elkaar nodig. Door slimme communicatie versterken ze elkaar en worden onterechte aannames voorkomen. De vraag is dan wel: hoe doe je dat? Vanuit communicatie gezien hebben we het dan over framing. Oftewel het dusdanig brengen van een boodschap dat de gewenste associaties bij de doelgroep worden opgeroepen.

Er zijn verschillende soorten framing die kunnen worden toegepast. Heeft de doelgroep een preventiefocus? Kies dan voor een verliesframe. Is er sprake van een promotiefocus? Ga dan voor een winstframe (zie het kader voor nadere uitleg).

Een kansrijke route is het *framen van nascheiding als complementair*, oftewel een winstframe dus. In deze casus: *Benadruk dat bewoners steeds beter afval scheiden en het daarom rendabel en mogelijk wordt om ook aan nascheiding te doen. Met de inzet van nieuwe technieken en het makkelijker maken van afvalscheiding bij de bron behalen we gezamenlijk een nog hoger scheidingspercentage.* Hiermee treden drie effecten op:

1. Nascheiding en bronscheiding worden als complementair neergezet. Het één kan niet bestaan zonder het ander om een hoog percentage afvalscheiding te behalen.
2. Afvalscheiders worden door deze boodschap niet gedemotiveerd.
3. Er wordt een descriptieve norm neergezet die uitademt dat afvalscheiding (bij de bron) steeds beter gaat.



Hoe werkt framing?

- Het perspectief waaruit een boodschap gebracht wordt, wordt “**framing**” genoemd
- Hiermee kunnen gewenste associaties worden opgeroepen
- Framing kan invloed hebben op in hoeverre **weerstand** optreedt
- De focus van de doelgroep is hierbij van belang
- **Preventiefocus:** voorkomen van nadelige gevolgen
- **Promotiefocus:** doelgroep wordt gemotiveerd door de kans op winst/gunstige effecten
- Preventiefocus: verliesframe werkt het best (Knowles & Riner, 2007, p. 102)
- **Verliesframe:** de boodschap wordt gebracht in termen van de risico's die gelopen worden
- Promotiefocus: **winstframe** werkt het best
- **Onduidelijk welke focus de doelgroep heeft?** Dan is het winstframe aan te raden

Set aan interventies vergroot effectiviteit

Zoals in veel gevallen is een mix aan gedragsinterventies het meest effectief. Naast het activeren van het juiste frame helpt het in dit geval wanneer er een *incentive* tegenover afvalscheiden staat. Bijvoorbeeld in de vorm van een buurtbarbecue op kosten van de gemeente bij het goed aanleveren van gescheiden afval. Voorwaarde is dan natuurlijk wel dat er op buurt – en wijkniveau gegevens beschikbaar zijn.

Een andere interventie die versterkend werkt is het geven van *feedback*. Feedback werkt aantoonbaar, met én zonder beloning. Het best werkt dit op persoonlijk niveau, direct gekoppeld aan het individuele gedrag. Afvalcoaches kunnen hierin een rol spelen.

Sociale vergelijking werkt ook goed. Nascheiden van PMD en restafval levert veel data op. Bijvoorbeeld over in welke wijken het goed gaat en welke nog minder. En over wat voor soort afval nog onduidelijkheid bestaat. Deze cijfers kunnen in communicatie naar bewoners toe gebruikt worden om hen een duwtje in de goede richting te geven. Bijvoorbeeld door te informeren hoe vergelijkbare huishoudens in vergelijkbare buurten het doen, waarmee men weer even herinnerd wordt aan de juiste en gewenste norm.

Deze informatie kan er ook voor zorgen dat ze het goed blijven doen: door *complimenten* te geven voorzien van cijfers over het aantal kilo ingezamelde plastic. En dan het liefst vertaald naar een eenheid die voor bewoners behapbaar is – “een hoeveelheid plastic zo groot als de Eiffeltoren”.

Samenvattend

Nascheiding kan, mits goed gebracht in de communicatie, een aanvulling zijn op bronscheiding. In de framing van nascheiding dient terug te komen:

- Het is een innovatie
- Het is mogelijk omdat u steeds beter uw afval scheidt
- Het maakt het makkelijker voor u (met name hoogbouwbewoners)

Bewoners zien daardoor de inzet van nieuwe technieken om na te scheiden als complementair aan wat zij al doen aan afvalscheiding in de keuken. Een win-win-situatie dus!



6. Een toekomst zonder afval?

Hoe ziet het ideale afvalinzamelsysteem van de toekomst eruit?

Samen streven we naar een circulaire economie. Daarvoor willen we ons afvalinzamelsysteem zo optimaal mogelijk inrichten. Hoe ziet de ideale inrichting van het afvalinzamelsysteem van de toekomst eruit vanuit gedragswetenschappelijke inzichten? Met als doel: zo schoon mogelijke afvalstromen die te recycleren zijn.

Blik op het huidige afvalinzamelsysteem

Uitdagingen aan de voorkant

Het ideale afvalinzamelsysteem van de toekomst begint bij de producent van huishoudelijk afval: de verpakkingindustrie. Twee zaken maken het uitdagend: 1) Verpakkingen zijn vaak een combinatie van materialen. Deze kunnen we niet recycleren waardoor ze bij het restafval belanden. Combinaties van papier of aluminium en plastic verstoren het recycleproces: denk aan de chipszak. 2) Producenten van verpakkingmaterialen zijn verantwoordelijk voor de inzameling en recycling van verpakkingafval uit huishoudens. Niet-verpakkingsplastic wil de verpakkingindustrie dus niet bij het pmd en wordt verbrand met het restafval; terwijl dit plastic vaak prima gerecycled kan worden.

Complexe regels wakkeren weerstand aan

De complexe producten en ingewikkelde regels over wat er wel of niet bij het pmd mag, kunnen bewoners overweldigen. Gevolg is dat bewoners weerstand voelen: ze haken af en komen niet in beweging. Wanneer je weinig of geen afval scheidt maar het klimaat of milieu wel belangrijk vindt kun je cognitieve dissonantie ervaren: een ongemakkelijk gevoel omdat je gedrag niet in lijn is met je overtuiging. Dit lossen bewoners op door de impact van scheiden op het klimaat in twijfel te trekken. 'Het is slechts een druppel op een gloeiende plaat' of 'het komt toch allemaal op één hoop terecht' zijn veelvoorkomende argumenten die ervoor zorgen dat bewoners niet scheiden zonder dat ze zich hier slecht over voelen. Tegenstrijdige boodschappen op het nieuws, van de afvalinzamelaar, gemeente en werkgever nemen niet-scheidende bewoners daarom maar al te graag aan.

Afval scheiden: tegenstrijdige normen & regels

Afval scheiden verschilt bovendien per situatie: thuis scheid je pmd, maar op je werk alleen plastic. Wanneer je naar een andere gemeente verhuist scheiden ze daar juist geen pmd. Ook in de openbare ruimte zijn er vaak geen mogelijkheden om je afval te scheiden. Afval scheiden kent nu nog tegenstrijdige normen en conflicterende gewoonten. Wat het nog ingewikkelder maakt, is dat er nog niet overal sprake is van uniform kleur- en pictogramgebruik binnen Nederland.



Wetenschappelijke verdieping: de functie van gemak bij afval scheiden

Mensen zijn gemakswezens. Onze fundamentele behoefte aan energiebehoud stuurt ons afvalgedrag sterk aan. We willen het liefst snel van ons afval af met minimale inspanningen. Dit is evolutionair bepaald: hoe minder energie we 'verspillen', hoe meer we overhouden voor momenten met een hogere prioriteit, bijvoorbeeld met een sterke persoonlijk relevantie.

Het huidige afvalstelsel strookt niet met deze sterke behoefte: het scheiden en wegbrengen/aanbieden van zes afvalstromen vraagt om veel inspanningen van bewoners. In de toekomst heeft afvalgemak dus een hoge prioriteit.

Eenduidig landelijk afvalinzamelsysteem

Dit zijn knelpunten die te ondervangen zijn door een eenduidig landelijk afvalinzamelsysteem. Dit systeem zou in de toekomst haalbaar zijn, speelt optimaal in op menselijk gedrag en bestaat uit de volgende stappen:

Afval scheiden = de norm: Maak afval scheiden de norm. Wanneer overal in Nederland (binnen huishoudens, bedrijven en de openbare ruimte) afval op dezelfde manier wordt gescheiden krijgen burgers de boodschap dat afval scheiden de norm is. Mensen zijn sociale wezens en gedragen zich onbewust naar de heersende norm.

Uniform kleur- en pictogramgebruik: Gebruik binnen Nederland overal uniforme kleuren en pictogrammen om verwarring te voorkomen. Mensen ontwikkelen sterke associaties tussen kleuren, pictogrammen en afvalstromen. Wanneer deze gelijk zijn op scheidingsbakken binnenshuis, op minicontainers en op afvalbakken in bedrijven en de openbare ruimte worden deze associaties sterker. Het wordt makkelijker voor burgers om snel hun afval te scheiden. Ze hoeven niet steeds iets nieuws te leren of afhankelijk van hun omgeving hun afvalgedrag aan te passen. Het speelt goed in op ons automatische, onbewuste gedrag.

Eenduidige landelijke communicatie, afvalstromen & inzamelfrequentie: Creëer een eenduidig beleid over in te zamelen afvalstromen voor heel Nederland waarbij je maximaal inzet op gemak.

- **Pmd:** De grootste uitdaging voor pmd is de complexiteit. Pmd bestaat nu alleen uit verpakkingsafval. Afspraken met afvalverwerkers dat niet-verpakkingsplastic ook bij het pmd mag maakt het makkelijker voor burgers. Al het plastic afval kan dan in één bak. Zorg er ook voor dat gecombineerde producten van de markt verdwijnen. Dit maakt het scheiden van deze afvalstroom makkelijker voor bewoners. Focus daarnaast op hoe goed plastic gerecycled kan worden en maak visueel hoe plastic wordt hergebruikt door de afvalreis in kaart te brengen.
- **Minder stromen:** Een systeem waarbij restafval en pmd samen in één bak mogen maakt het ook makkelijker om afval te scheiden. Het afval waar bewoners nu over twijfelen (bijvoorbeeld de chipszak of kapot speelgoed) kan dan in dezelfde bak. Met nascheiding kunnen in de toekomst herbruikbare stromen eruit worden gehaald en gerecycled. Een dergelijk systeem sluit aan bij het belang dat we hechten aan gemak. Bewoners scheiden nog wel apart de andere stromen, zoals gft-afval, papier en glas. Bronscheiding blijft dus ook in dit systeem cruciaal en vraagt om serviceverhoging vanuit de gemeente, zoals een hogere inzamelfrequentie om het gemak te verhogen. De aandacht van bewoners kan dan juist uitgaan naar het scheiden van gft, dat nu nog vaak fout gaat.
- **Gft:** Deze afvalstroom wordt nog steeds het meest teruggevonden in het restafval. Mensen weten vaak niet dat etensresten ook in de gft-bak horen. Door de naam gft te veranderen in gfe (groente, fruit en etensresten) wordt dit duidelijker voor bewoners. Tuinafval zou daarnaast apart opgehaald kunnen worden.

Breng standaard gfe-kokers aan in het aanrecht in nieuwbouwwoningen. Deze kokers worden geïnstalleerd in het aanrechtblad en komen uit in een gfe-container. Bewoners zijn dan direct van het gfe-afval af waardoor het gemak wordt verhoogd. Zorg ervoor dat bewoners ook afhankelijk zijn van de kwaliteit van het gfe zodat ze andere stromen niet in de koker gooien. Dit kun je bijvoorbeeld realiseren door bewoners op biogas te laten koken afkomstig van hun eigen gfe.

2. In Nijmegen rijden bussen op biogas afkomstig van het gft-afval uit de regio. Door dit op de bussen en afvalwijzer kenbaar te maken kun je het gevoel van impact door te scheiden onder bewoners stimuleren.

Kennis

Veel burgers hebben weinig kennis over alle *in's* en *out's* van afval scheiden. Zorg ervoor dat alle mythes rondom afvalscheiding de wereld uit zijn door visueel de reis te laten zien die afval aflegt om weer grondstof te worden. Hoe lokaler de impact, hoe sterker het gevoel onder burgers heerst dat hun eigen handelen nut heeft.² Wanneer mensen sceptisch zijn helpt het om hen garanties te geven over dat het gescheiden afval juist wordt verwerkt en zij niet voor niets hun best doen. Ook kunnen verplichte lessen over afvalscheiding op scholen en inburgeringscursussen leiden tot meer kennis onder kinderen en ouders.

Zero waste

Ten laatste bestaat er geen afval zonder producten. (Plastic) verpakkingen beslaan een groot gedeelte van het huishoudelijk afval. Het stimuleren van plasticvrije boodschappen, en dus preventie van afval, is in die zin stap één in het proces naar een circulaire economie. Het scheiden van afval heeft uiteindelijk niet zoveel impact als het in eerste instantie voorkomen van afval.