

Vuilnis in de flat

Inzichten in gedrag afvalscheiding in hoogbouw – Fase 1

08/10/2015

In opdracht van:



Gemeente Schiedam



Ministerie van Infrastructuur en Milieu



KONINKLIJKE VERENIGING VOOR
AFVAL- EN REINIGINGSMANAGEMENT



Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Milieu



Vereniging Afvalbedrijven
Partner in de circulaire economie



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

Inhoudsopgave

Vuilnis in de flat

Inhoudsopgave	2
Omschrijving project	3
Doel 2020 in cijfers	4
Wensgedrag	4
Design onderzoek	5
Conclusies	6

Uitvoering fase 1

Planning	9
Interview middelen	10
Proces impressie	12

Geïnterviewden

Selecteren van geïnterviewden	15
Geïnterviewden	16
Woningen geïnterviewden	17
Geïnterviewden Utrecht	18
Geïnterviewden Rotterdam	20
Geïnterviewden Rotterdam en Utrecht	22
Geïnterviewden in type afvalscheider	23

Gedrag achter de voordeur

Weird & Wonderful	25
Wat valt ons over het algemeen op	28
Restafval	30
GFT	32
Plastic	34
Papier	37
Glas	40

Klein Chemisch Afval	42
Textiel	44
Afval afwegingsjourney	45
Vier typen afvalscheiders	46

Aanknopingspunten interventies

Wat wat geldt exclusief voor de hoogbouw?	51
Aanknopingspunten interventies	52

Omschrijving project

VANG beleid – Van Afval Naar Grondstof

Door afval beter te benutten als grondstof, kan schaarste van grondstoffen in de toekomst voorkomen worden. Een belangrijke bron van afval zijn de huishoudens. Staatsecretaris Mansveld heeft in 2014 een zeer ambitieus beleid gelanceerd: VANG (Van Afval Naar Grondstof), dat uiteindelijk moet leiden tot 100% afvalscheiding. Het streven is dat er in 2020 75% van het huishoudelijke afval gescheiden wordt.

Deelnemende partijen

De gemeenten zijn verantwoordelijk voor het realiseren van de doelstelling van VANG. Bewoners in hoogbouw scheiden minder afval dan bewoners van laagbouw en hebben 150kg meer restafval per persoon per jaar. Gemeenten met veel stedelijke hoogbouw hebben behoefte aan succesvolle interventies om meer afval als grondstof te kunnen benutten. De deelnemende partijen in dit project zijn Avalex, gemeente Almere, gemeente Amsterdam, gemeente Den Haag, gemeente Rotterdam, gemeente Schiedam, gemeente Utrecht, HVC, Ministerie van Infrastructuur en Milieu (IenM), NVRD, Rijkswaterstaat, VNG en Vereniging Afvalbedrijven.

Vuilnis in de flat

Dit project is onderdeel van het VANG Huishoudelijk Afval (www.vang-hha.nl). Het project 'Vuilnis in de Flat' is opgebouwd uit meerdere fasen:

Fase 1: Doe generatief en kwalitatief veldonderzoek om in beeld te brengen hoe mensen in hoogbouw omgaan met hun afval. Doel: inzicht krijgen in de gedragsbepalende factoren bij het al dan niet scheiden van afval door de doelgroep, om inspiratie op te doen op weg naar fase 2.

Fase 2: Met de inzichten van fase 1 pilot-interventies ontwerpen en testen die zorgen dat bewoners in hoogbouw hun afval beter scheiden. Doel: Onderzoek naar juiste interventies om in de volgende fase gebruikersgerichte prototypen te ontwerpen en te testen in afvalscheidingspilots van diverse gemeenten.

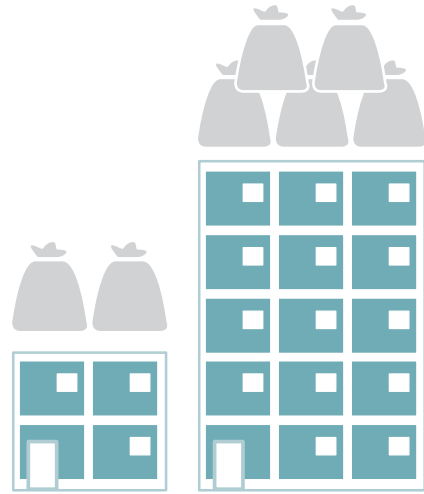
Team

Het team bestaat uit leden van Design Innovation Group en bureau Ideate. Daarnaast zijn gedragsexperts van de TU/e en Hogeschool Utrecht betrokken als adviseurs.

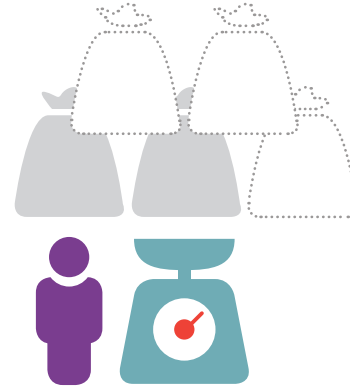
Doel 2020 in cijfers



4,7 miljoen mensen wonen in hoogbouw in NL en dat is met name in de grote steden.



Mensen in de hoogbouw hebben per jaar **150 kg meer** restafval dan mensen die een benedenwoning hebben.



Nu wordt er gemiddeld **250 kg restafval** p/p per jaar gegenereerd, het doel van 2020 is **100 kg restafval** p/p per jaar.



Het percentage afval dat gescheiden wordt moet van **50% → 75%**.

Wensgedrag (volgens opdrachtgever)

Het is van belang om het gewenste gedrag in kaart te brengen om vervolgens het huidige gedrag tegen af te zetten. Hoogbouwbewoners scheiden zo veel mogelijk afval en in ieder geval GFT. 'Men heeft vooral minder moeite met het categoriseren en scheiden van afval, dan komt opslaan en transport als vanzelf.

Design onderzoek

Om een beeld te geven van hoe het ontwerpend denken en doen door DIG wordt opgevat geven we hier een beknopte omschrijving ervan.

Volgen van het ontwerpproces

Het ontwerpend proces volgt een aantal stadia; grofweg van onderzoek naar ideevorming, concept ontwerp, maken en testen van prototypen tot (in verschillende iteraties) een definitief ontwerp dat wordt uitgevoerd. In het onderzoeksstadium wordt al datgene onderzocht dat relevant lijkt te zijn voor de initiële probleem van een klant. Aan het einde van de onderzoeksfase is er grip op de verschillende 'onderdelen' van complexe vraagstukken. Het is bijvoorbeeld duidelijk wie de gebruikers zijn, wat hun motivaties, wensen en dromen zijn. Daarnaast is duidelijk wat de context is waarin een probleem plaats vindt, wie betrokkenen zijn en wat mogelijke oplossingsrichtingen zijn.

Op basis van een – vaak geherformuleerde vraagstelling – wordt een ontwerpbrief geschreven. Wat is de vraag, wat zijn beperkingen

en mogelijkheden waar rekening mee gehouden moet worden? Vervolgens worden verschillende ideeën en opties ontwikkeld waarmee de ontwerp vraag kan worden beantwoordt. Gebruikers kunnen deel uit maken van deze fase.

De meest veelbelovende ideeën worden geselecteerd en er worden prototypen van gemaakt. Dit kunnen prototypen van een dienst zijn, van een product, van een omgeving of zelfs van een beleid. Deze prototypen worden getest met de gebruikers om enerzijds te begrijpen of de ideeën werken en hoe ze kunnen worden verbeterd. De geteste prototypen worden verder gebracht tot dat ze in productie kunnen worden genomen. Het gaat erom dat we erachter komen wat gaat werken, wat willen gebruikers gebruiken en hoe we de doelstellingen kunnen verwezenlijken.

Gebruikersgericht in systeem

De gebruikers, daar het draait het om in de projecten en vragen die DIG voorgelegd krijgt. Er is – over het algemeen – bij klanten weinig kwalitatief zicht op de gebruiker. Wie is het

en wat drijft hem/haar? Waar ligt diegene wakker van? Wat is irritant of wat is volgens hem/haar zelf een oplossing? Wat is de context waarin hij/zij opereert? Wat maakt deze persoon allemaal mee? En wat vindt hij/zij ervan? Dit soort inzichten brengen we naar boven. In de oplossingen die we ontwikkelen, doen we dat voor een gebruiker. Gebruikers fungeren in systemen, daarom brengen we ook de context waarin de gebruiker opereert en de systemen die relevant zijn in kaart. Hierbij gaat het om zowel de directe context – de relatie met anderen en de directe fysieke omgeving – als om de processen waar iemand mee te maken heeft.

Prototypen – itererende aanpak naar definitieve oplossing

Prototypen werd al genoemd als fase in het ontwerpproces. Ons doel van prototypen is veelliedig. Een prototype heeft verschillende functies; het testen van een idee, het uitlokken van reacties, het praten met mensen vanuit verschillende disciplines over een idee en het ontwikkelen van een idee naar een uiteindelijk ontwerp.

Conclusies 1/2

Het veldonderzoek uit fase 1 had tot doel om: 1) achter de voordeur te kijken en het literatuuronderzoek in te kleuren, 2) inspiratie op te doen voor relevante interventies om het afvalscheiden te verbeteren. Het uitgevoerde veldonderzoek bevestigt bevindingen en conclusies uit het literatuuronderzoek (2015) van Cees Midden, en verrijkt deze met inzichten die verkregen zijn door aandachtig naar gedrag 'achter de voordeur' te kijken: hoe wordt afvalscheiding in de praktijk door hoogbouwbewoners vormgegeven en waarom? Hier onder volgen de belangrijkste conclusies uit dit veldonderzoek.

Het gewenste gedrag met betrekking tot afvalscheiding wordt in het rapport gezien als een serie van gedragingen waar een aantal psychologische factoren en persoonlijke kenmerken aan ten grondslag liggen. Dit beeld wordt bevestigd door het veldonderzoek. In de analyse van het gedrag blijkt een aantal geïnterviewden een heel sterke intentie te hebben om afval te scheiden. Anderen scheiden juist ab-so-luut geen afval, en daartussen bevinden zich alle andere schakeringen. De intentie om stromen te scheiden is afhankelijk van het verantwoordelijkheidsgevoel, motivatie, kennis, en van de overtuiging of het eigen gedrag al dan niet zinvol is. Het gedrag van de geïnterviewde blijkt per fractie te verschillen.

Wanneer mensen de intentie al hebben om afval te scheiden, is er nog een complex aan factoren waardoor zij het gewenste gedrag wel/niet laten zien. Het is duidelijk dat het uitvoeren van het 'gewenste afvalgedrag' bestaat uit een serie handelingen waarbij de ketting zo sterk is als de zwakste schakel. Iemand moet *alle* handelingen goed doen om tot het gewenste gedrag te komen.

Urban legends en gebrekkige feitenkennis

Er is sprake van een zeer gebrekkig kennisniveau over afvalscheiden in het algemeen en wat er met de gescheiden fractie aan zich gebeurt na inzameling is ook voor velen onduidelijk. De geïnterviewden die goed afval scheiden verzinnen 'feiten' die het positieve van het gedrag ondersteunen, de mensen die slecht scheiden vertellen negatieve 'feiten' die hun gedrag ondersteunen. Sociale bijeenkomsten (bijvoorbeeld feestjes en borrels) zijn de plekken waar 'urban legends' aan elkaar worden doorverteld.

Sociale cohesie en woonoppervlakte als indicatoren

Uit het rapport van Cees Midden blijkt dat woonoppervlakte en sociale cohesie belangrijke indicatoren zijn voor afvalscheidingsgedrag. Daarbij is uitgegaan van woonduur als indicator van sociale cohesie. Als er relatief weinig doorstroming is in een bepaalde wijk wordt deze vanuit de overheid gelabeld als 'hoge sociale cohesie'. Als er hoge doorstroom is van bewoners wordt er vanuit gegaan dat de sociale cohesie laag is. Wij hebben ondervonden dat woonduur niet noodzakelijkerwijs is gerelateerd aan sociale cohesie.

Daarnaast hebben we de indruk dat iemand die vanuit eigen normen en waarden goed zijn/haar afval scheidt, ook eerder geneigd is om de sociale cohesie in de buurt te versterken en deze dus als hoog ervaart.

Sociale cohesie in de zin van mensen die elkaar aanspreken op het gedrag – kwam minder prominent naar voren dan dat wij vantevoren verwacht hadden op basis van het literatuuronderzoek. Het zou kunnen zijn dat voor bewoners in de hoogbouw

de sociale cohesie minder belangrijk is, dat men – in vergelijking met mensen die in laagbouw wonen – meer anoniem is. Er wordt gemopperd als anderen het niet goed doen maar men spreekt elkaar er nauwelijks op aan. Een enkele keer is een VvE actief om bijvoorbeeld zwerfafval tegen te gaan door prullenbakken aan te vragen.

Vier typen afvalscheiders

Op basis van de interviews hebben we vier typen afvalscheiders geïdentificeerd: de Superscheider, de Goed-maar-kan-(nog)-bete scheider, de Klassieke scheider (glas/papier) en de Niet-scheider. De afvalscheiders kunnen klimmen en dalen tussen de verschillende persona's. Dit gebeurt vaak door veranderingen in de leefsituatie. Verhuizing is een sleutelmoment: een nieuwe omgeving vraagt om een nieuw begin en nieuwe gewoontes. Familieuitbreiding ook: de komst van een kind doet beseffen dat de aarde langer mee moet dan vandaag. Een andere reden waardoor scheiders klimmen of dalen is doordat de gemeente afvalscheiding (niet meer of juist wel) faciliteert, of door negatieve ervaringen met bijvoorbeeld GFT inzameling.

Zo gauw mensen enigszins afvalscheiden (klassiek, goed-maar-kan-(nog)-beter) zeggen ze tevreden te zijn over hun bijdrage aan het milieu. De superscheider zou het nog beter willen doen. Zij lijken soms zo fanatiek in het scheiden dat ze het grote plaatje uit het oog verliezen en in kleine dingen blijven hangen: producten van dubbel materiaal worden tot in detail uit elkaar gehaald om te scheiden.

Conclusies 2/2

Faciliteren helpt

Wanneer een gemeente helpt om afval te scheiden, doen mensen meer. Tegelijkertijd merken we – met name waar het om plastic gaat – dat er veel vragen zijn over het gehele complex van gedragingen. De meeste geïnterviewden waren niet op de hoogte van de dichtstbijzijnde plastic inzamelpunt en hadden het idee dat deze verder weg was.

Met name waar het gaat om plastic en GFT scheiden is er nog geen patroon of structuur bij de geïnterviewden. Zoals in het rapport van Cees Midden staat, zouden betere voorzieningen en structuren in huis mensen helpen om nieuw gedrag aan te leren: er is behoefte aan oplossingen om van de fruitvliegjes, stank en natte zool van GFT af te komen, en aan bakken waarin het volume van plastic wordt beperkt. Ook positievere associaties met deze twee fracties zouden helpen om beter te scheiden.

Hoogbouw en de rest van Nederland

Een groot deel van het complex van gedragingen zijn niet exclusief voor mensen in de hoogbouw. Met name de moeite die geïnterviewden hebben met plastic en karton identificeren, scheiden en transporteren zal ook gelden voor mensen die op de grond wonen. Wat wel exclusief voor mensen in de hoogbouw geldt is dat:

- Zij nauwelijks zicht hebben op de hoeveelheid restafval en GFT die zij produceren. De zakken worden (zeer) regelmatig het huis uit gebracht naar een transportpunt. 'Uit het huis' betekent uit het hoofd: men denkt er niet meer aan.

- Hoogbouwbewoners worden door de gemeente gefaciliteerd om hun afval in ondergrondse containers weg te gooien wanneer ze maar willen. Daardoor is er nauwelijks sprake van vaste routine, er is veel meer ad hoc gedrag, bij slechts één geïnterviewde werd restafval op een vaste dag opgehaald.

- Het balkon is een verzamelpunt voor restafval voordat het naar het afvalstation (de container) wordt gebracht. In de zomer – met name wanneer het warm is – wordt het vervelend gevonden als GFT bakken of restafval in de zon staat in verband met stank.

Veel te halen

Voor de volgende fase zijn er op basis van design onderzoek menig interventie te ontwikkelen die we vervolgens kunnen testen. Deze interventies kunnen gaan over:

- Motivatie vergroten
 - Aantrekkelijker maken
 - Kennis vergroten
 - Gelegenheid faciliteren
-
- Van afval naar grondstof denken (GFT zien als zinvolle bestemming, karton herkennen als papier).
 - Nieuwe technische mogelijkheden in huis brengen (plastic compacter opslaan, oplossing voor stank en fruitvliegjes).
 - Structuren en routines aanleren (belangrijk bij plastic).
 - Besef vergroten over het volume (verantwoordelijkheidsgevoel voor hoeveelheid eigen afval vergroten).
 - Verhuizen benutten als verandermoment (nieuwe start, nieuwe omgeving en gewoontes).

- Geboorte benutten om verantwoordelijkheidsgevoel van ouders met betrekking tot aarde/milieu te vergroten.
- Indianenverhalen aanpakken en vertellen wat er in werkelijkheid gebeurt met afval.

Uitvoering fase 1



Planning

26/08 Kick off



29/08 Reflectie
gedragwetenschapper

09/09 Insights



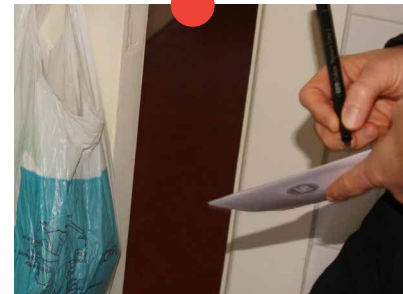
16/09 Presentatie I
Denktank

31/09
Opleveren
resultaten,
start fase 2

Respondenten
werven



Middelen ontwerpen



31/08–04/09 Interviews

10/09 Reflectie
gedragwetenschapper

24/09 Presentatie II
Stuurgroep

Interview middelen 1/2

De geïnterviewden ontvingen voorafgaand aan het interview 'sensitizers'. Dit zijn hulpmiddelen om mensen meer bewust te maken van eigen (onbewuste) handelingen en motieven: die kennis wordt op deze manier vantevoren naar boven gehaald. Daarnaast zijn de boekjes als 'praatplaten' gebruikt tijdens de interviews, je hebt direct aanknopingspunten.

OEFFENING 1

JOUW DAG. EN HET AFVAL

Geef met de stickers aan voor één dag deze week wanneer je welk type afval maakt en weggooit. Schrijf bij elke sticker wat het afval (ongeveer) was zie het voorbeeld.

ma. 30-8

GFT Kledenhuis

REST in zakpak (zeeg)

REST gebruikte koffiecapsules

PLASTIC dop melkpak

PLASTIC verpakking, verpakking kransen, verpakking koffiecapsules

PAPIER papieren dees verpakking koffiecapsules, paar gebruikte tissues

REST

GFT afval bereiden groent + aardappelschillen, eierschaal

GFT sinter sappel + pruim

PAPIER kranken, folie, wc rolletje

REST 2 batterijen, verflaatsapparaat

CHEMISCH 2 kleine flesjes

GLAS fles vruchtensap

Sorry...

7.00 **12.00** **18.00**

rood koffiecapsules, plastic, rest, papier, groen, glas, chemisch, gft, wijn, pos, moe

groen plastic, rest, papier, groen, glas, chemisch, gft, wijn, pos, moe

STICHTING EZE SOCIETEIT www.ezesocieteit.nl - tel. 0943-491371

Geef met de groene sticker aan wat het prettigst was om weg te gooien, en met de rode sticker wat het meest vervelend was.

Het prettigst was *kranten, in papierzak, alom omdat het een open bak (man) is... waar je het gemakkelijk in goort, het is de weg en is schoon materiaal... en het ruimt op...*

Het meest vervelend was

OEFFENING 3

Beantwoord de vragen door alle type afvalstickers een plek op de lijnen te geven.

HOE ZEKER VOEL JIJ JE OVER HOE JE IETS MOET WEGGOOIEN?

HEEL ZEKER | REST | PAPIER | PLASTIC | GROF | GLAS | CHEMISCH | HELEMAAL NIET ZEKER

plak de sticker op de lijn:

HOE TEVREDEN BEN OVER JE EIGEN GEDRAG ALS HET GAAT OM AFVAL?

HELEMAAL TEVREDEN | GFT | PAPIER | REST | GLAS | GROF | CHEMISCH | HELEMAAL NIET

plak de sticker op de lijn:

IN HOEVEERRE VOEL JIJ JE (NIET)SCHULDIG OVER HET AFVAL DAT JE WEG GOOIT?

HEEL SCHULDIG | GROF | PLASTIC | REST | PAPIER | GLAS | GFT | CHEMISCH | HELEMAAL NIET SCHULDIG

plak de sticker op de lijn:

VOORBEELD

HOE ZEKER VOEL JE OVER WAAR JE WAT MOET WEGGOOIEN?

Interview middelen 2/2

1. Kennismaking Naam: _____ Datum: _____

Beeld _____

Wat valt op? _____

Wijze tijd _____

2a. Gewoontes Naam: _____ Datum: _____

2b. Gewoontes (vervolg) Naam: _____ Datum: _____

Belemmeringen / ergernissen _____

O oplossingen _____

Notities bij foto's _____

2c. Gewoontes (vervolg) Naam: _____ Datum: _____

Patroon doorbreken _____

afspraken / taken _____

Smoejes top 3 _____

2d. Plattegrond Naam: _____ Datum: _____

3. Kennis en sociale omgeving Naam: _____ Datum: _____

Kennis

'ik weet bijna niets over afscheiding' _____ 'ik ben expert in het juist scheiden van afval'

Twijfel? _____

Wat gebeurt er met: _____

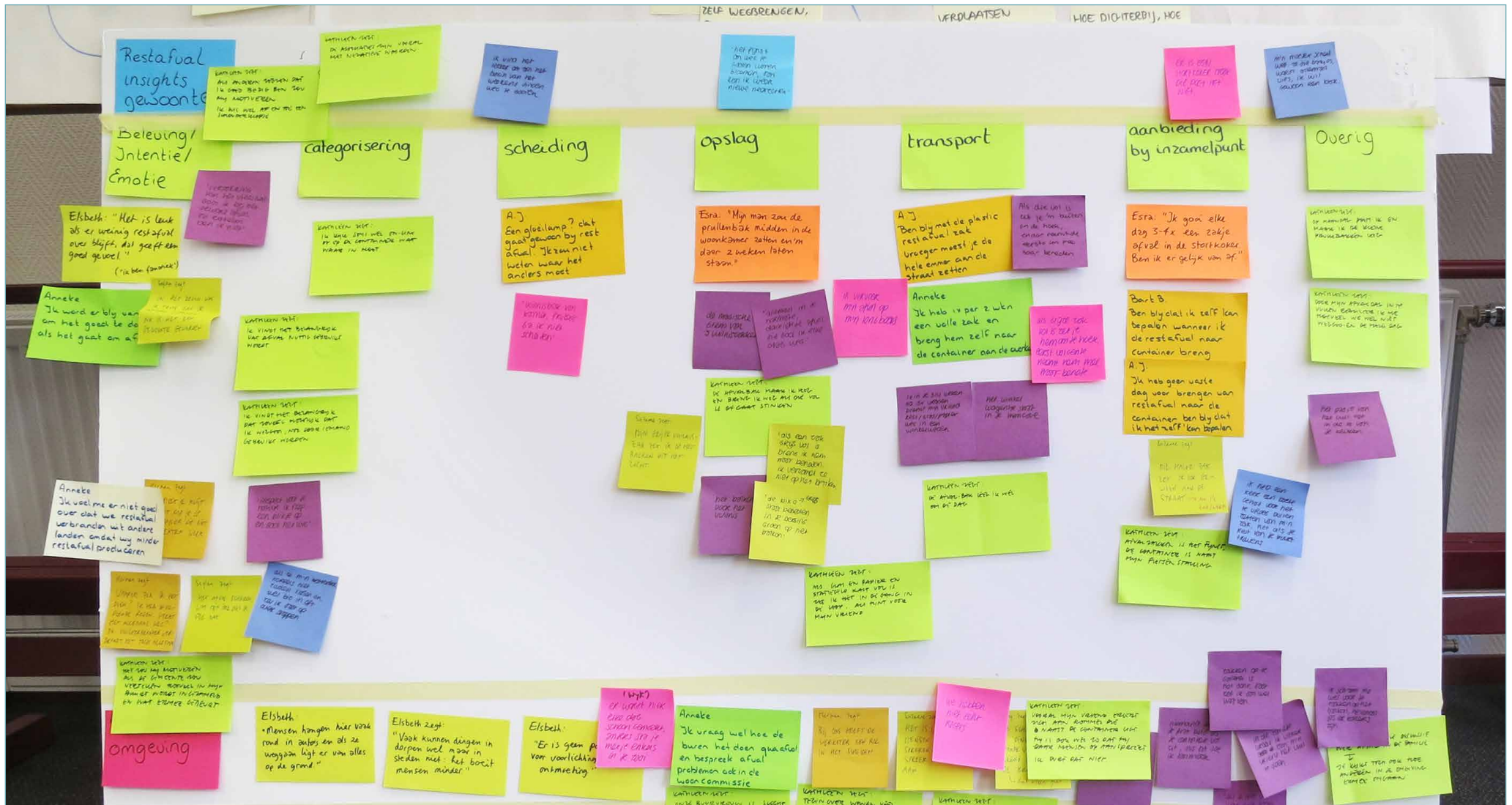
Sociale omgeving _____

4. Beleving Naam: _____ Datum: _____

5. Toekomst Naam: _____ Datum: _____

De interviewers gebruikten tijdens de interviews invulformulieren om het gesprek vast te leggen.

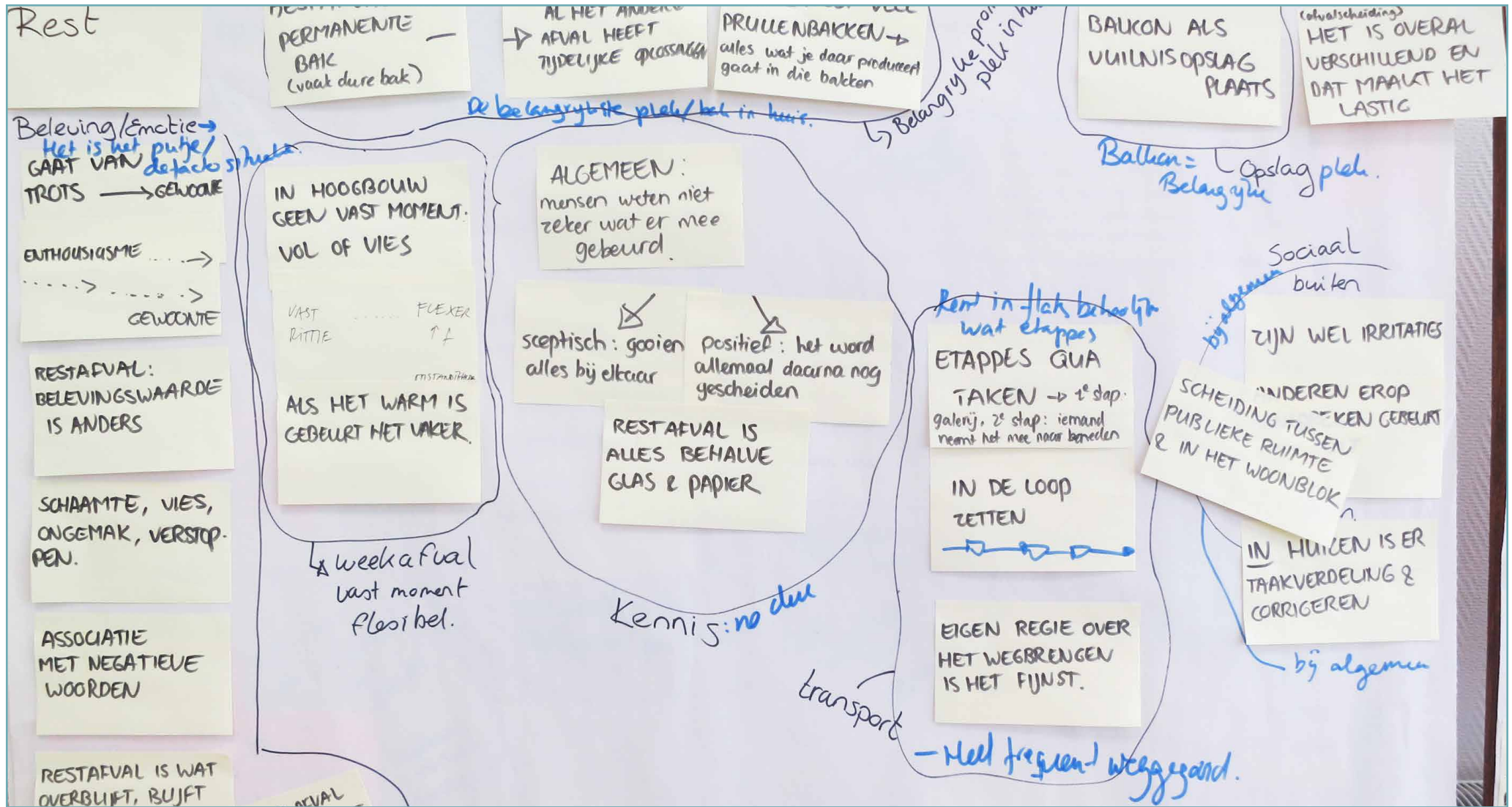
Proces impressie 1/2



Per fractie is er gekeken naar de customer journey in beleving/emotie, kennis, categorisering, scheiding, opslag, transport, aanbieden bij inzamelpunt, (sociale) omgeving, en overig.

Citaten van geïnterviewden zijn op post-it's geschreven om makkelijk te kunnen categoriseren.

Proces impressie 2/2



Aan de hand van de eerder gedocumenteerde customer journey is er per fractie gekeken naar overkoepelende thema's en problemen. Deze tweede categorisering maakt het mogelijk om insights uit de interviews te destilleren.

Geïnterviewden



Selecteren van geïnterviewden

Werving

Er zijn verschillende acties ondernomen om voldoende geïnterviewden te vinden. In onze eigen netwerken deden we een oproep aan mensen in Utrecht en Rotterdam:

- Via/via, mond tot mond 'werving'
- Social media (Facebook DIG, Facebookgroepen van de eigen buurt zoals Kanaleneiland)
- Via een rondgestuurd mailbericht
- Via prikborden in de wijk of in de flat

Ook ontvingen we van de gemeente Rotterdam een adressenlijst waar telefoonnummers bij zijn gezocht en gebeld.

We hebben elf mensen uit Utrecht en tien mensen uit Rotterdam geselecteerd. Bij het selecteren van de deelnemers hebben we gekeken naar de twee – door de opdrachtgever gegeven – parameters: m² oppervlakte en sociale cohesie.

Dit is een kwalitatief etnografisch onderzoek waarin we, naast de vooraf afgesproken parameters, ook rekening hebben gehouden met diversiteit, maar deze selectie is geen representatieve afspiegeling van de maatschappij. We hebben vooraf rekening gehouden met de volgende parameters:

- Man/vrouw
- Leeftijd
- Opleiding
- Woonsituatie
- Woonoppervlak
- Sociale cohesie
- Wijk
- Culturele afkomst

Sociale cohesie/woonoppervlakte

Van alle geïnterviewden is bij het kadaster woonoppervlakte nagevraagd. Er was vanuit de gemeente onvoldoende informatie beschikbaar om mensen te werven op basis van verschillende sociale cohesie (gebaseerd op woonduur). In het onderzoek hebben we daarom gezocht naar zo veel mogelijk diversiteit als het gaat om wijken en soorten woningen.

Voor alle geïnterviewden geldt dat we hen zelf hebben gevraagd naar hun eigen beleving als het gaat om sociale cohesie. Voelen ze zich thuis in de buurt, kennen ze de burens, is er onderling contact en betrokkenheid, hoe vinden ze de sfeer? Daarbij kwamen we tot de conclusie dat woonduur niet noodzakelijkerwijs is gerelateerd aan sociale cohesie. Iemand kan ergens kort wonen en zich erg thuis voelen en goed contact hebben met burens, maar iemand kan ook ergens jarenlang wonen en vrij geïsoleerd zijn – bijvoorbeeld doordat de meeste andere bewoners een andere culturele achtergrond hebben. En als je een heel flatgebouw naar sociale cohesie zou vragen krijg je waarschijnlijk zeer uiteenlopende antwoorden: de beleving van sociale cohesie is persoonlijk, subjectief, en heeft ook te maken met persoonlijke identiteit.

Geïnterviewden

Opleidingsniveau

MAVO - 1x
MBO - 8x
HBO - 5x
WO - 7x

Samenstelling

alleenstaand - 8x
samenwonend - 6x
gezinnen - 7x

Leeftijd

20 - 6x
30 - 3x
40 - 6x
50 - 2x
60 - 2x
70 - 1x
80 - 1x

Leeftijd, samenstelling gezin en opleidingsniveau waren geen van tevoren gegeven parameters, maar kunnen relevant zijn bij het interpreteren van de resultaten.

Herman (70)
Samenwonend
HBO, accountant,
nu gepensioneerd
11 HOOG

Asha (40)
Alleen
HBO, relatie manager
SVB
9 HOOG

Esra (23)
Samenwonend,
kind 6 mnd
HBO Rechten
7 HOOG

Bart B (64)
Samenwonend
HBO werkzaam
adviseur
5 HOOG

Bart M (54)
Woont met 2 kinderen
MBO, Technisch
Onderwijs Assistent
4 HOOG

Mitra (27)
huist met 3 mannen
WO, ontwerper
4 HOOG

Elianne (24) Oud
bejaardentehuis waar
senioren en jongeren
bij elkaar wonen WO,
afgestudeerd, 4 HOOG

Elsbeth (28)
Samenwonend,
1 kind 4wk
WO, Duitse taal & cultuur
4 HOOG

Debby V (40)
Samenwonend
MBO, fotograaf
4 HOOG

Hannah (47)
Samenwonend
MBO, fotograaf
4 HOOG

Bibi (37)
Woont met 2 kids
MBO, werkt bij
bakkerswinkel
3 HOOG

Seylan (38)
Samenwonend, 2
kinderen
MBO, Administratief
medewerkster
2 + 3 HOOG

Carolien (27)
Alleen
WO, Beleidsmede-
werker gem. Breda
3 HOOG

Anneke (66)
Alleen
MBO, secretaresse
geweest, gepensioneerd
2 HOOG

Kathleen (32)
Samenwonend
HBO, Grafisch ont-
werper
5 HOOG

Vincent (25)
Alleen
WO, bijna afgestudeerd
civiel ingenieur
2 HOOG

Dante (45)
Alleen
MBO
2 HOOG

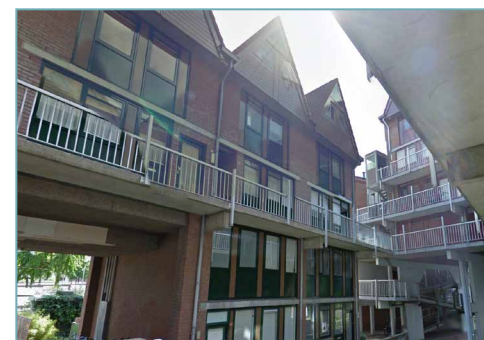
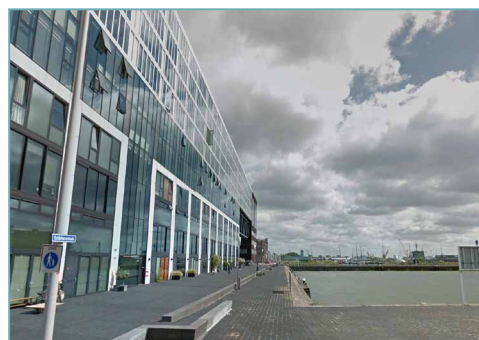
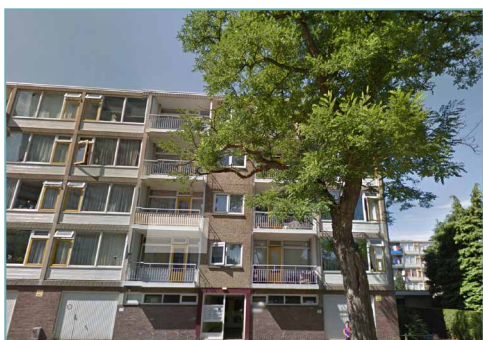
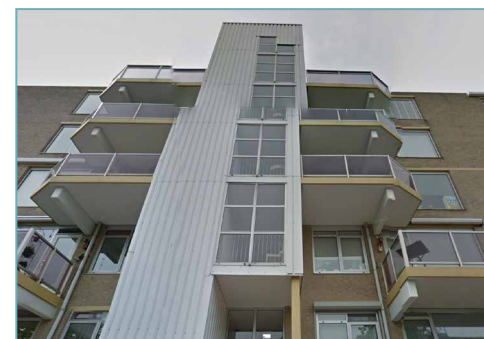
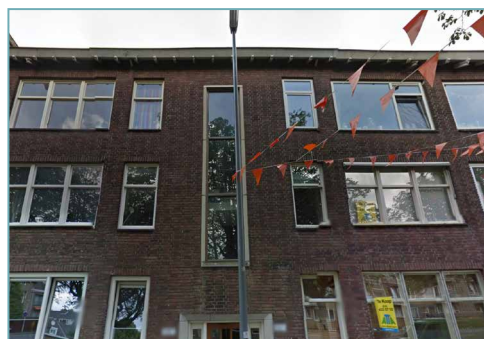
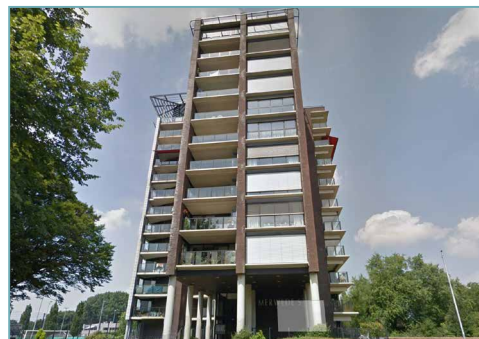
A.J. (83)
alleen
WO docent Latijn
2 HOOG

Debby (41) dochter
(13) afkomst India
MBO, schoonheids-
specialiste
2 HOOG

Suzanne (48)
Woont 1 kind (15)
WO, Cultureel
Antropoloog
BOVENWONING

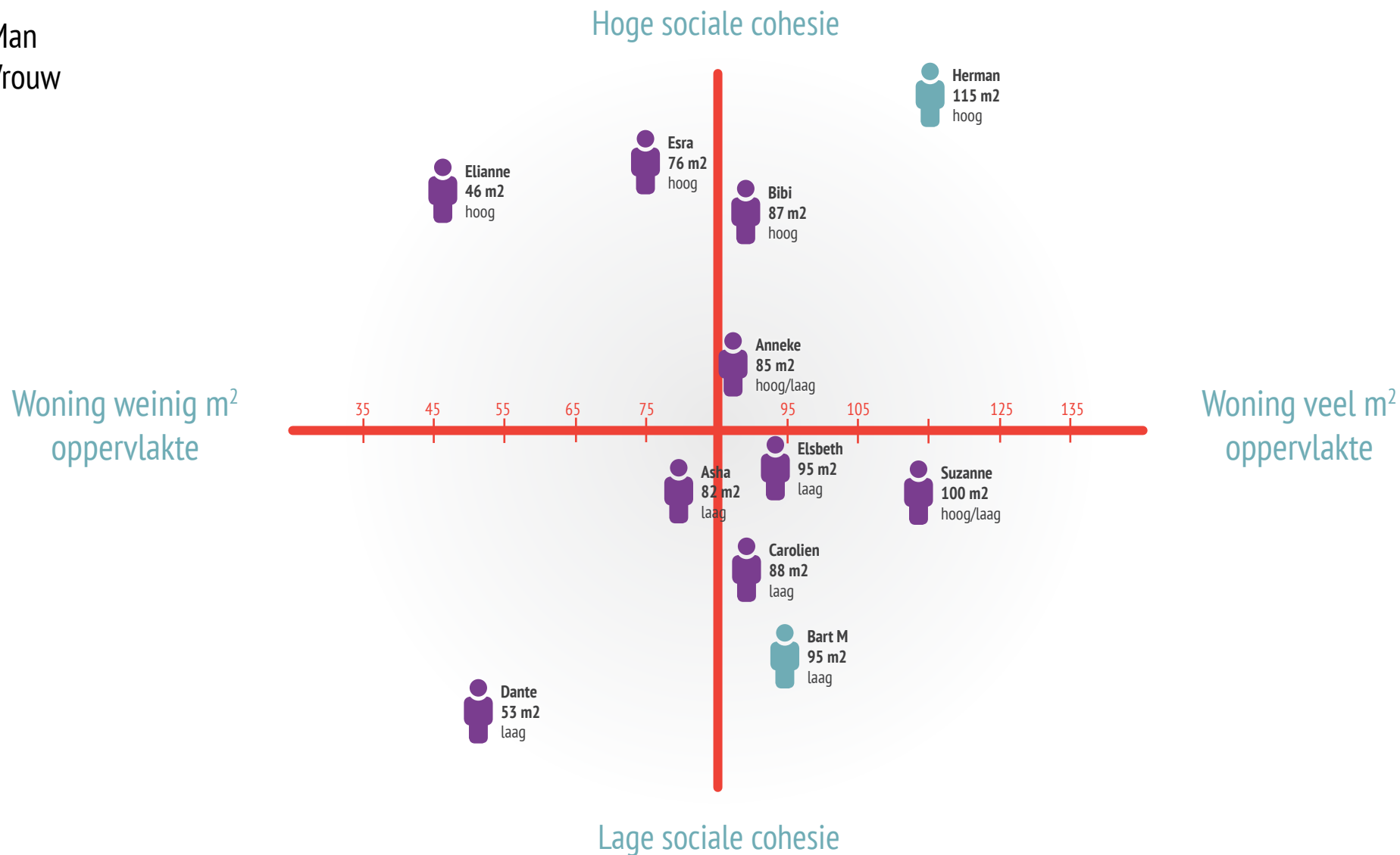
Hout (54)
alleen wonend
MAVO, rayon leider
schoonmaak
BOVENWONING

Woningen geïnterviewden



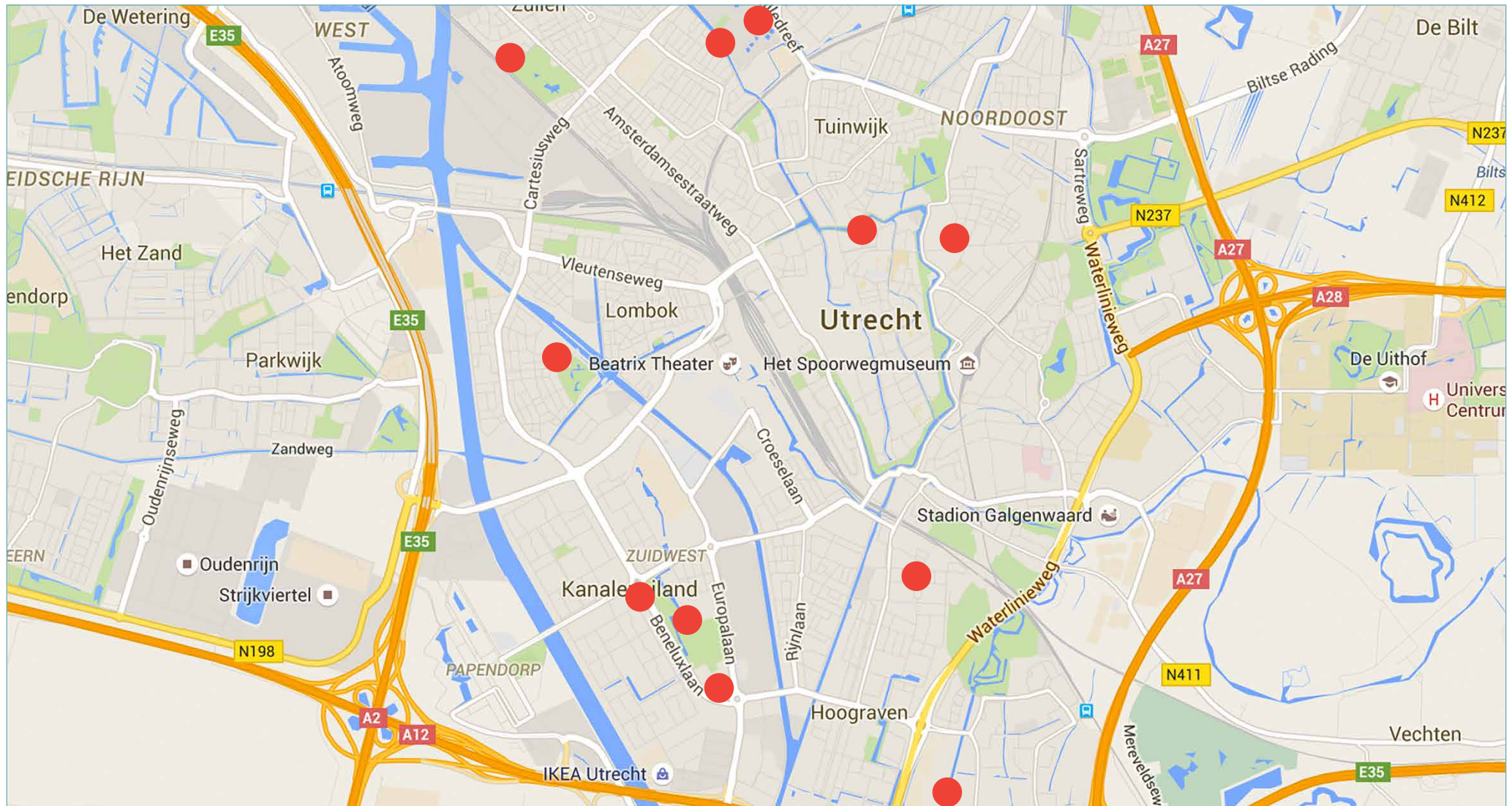
Geïnterviewden Utrecht

- Man
- Vrouw



Woonoppervlakte is bij het kadaster opgevraagd. Sociale cohesie is bepaald op basis van de beleving van de geïnterviewde zelf en is dus subjectief en lastig te plaatsen op een as. 'Laag' dan wel 'hoog' strookt met wat de geïnterviewde heeft verteld, maar *hoe* laag en *hoe* hoog de sociale cohesie is, is hierdoor subjectief.

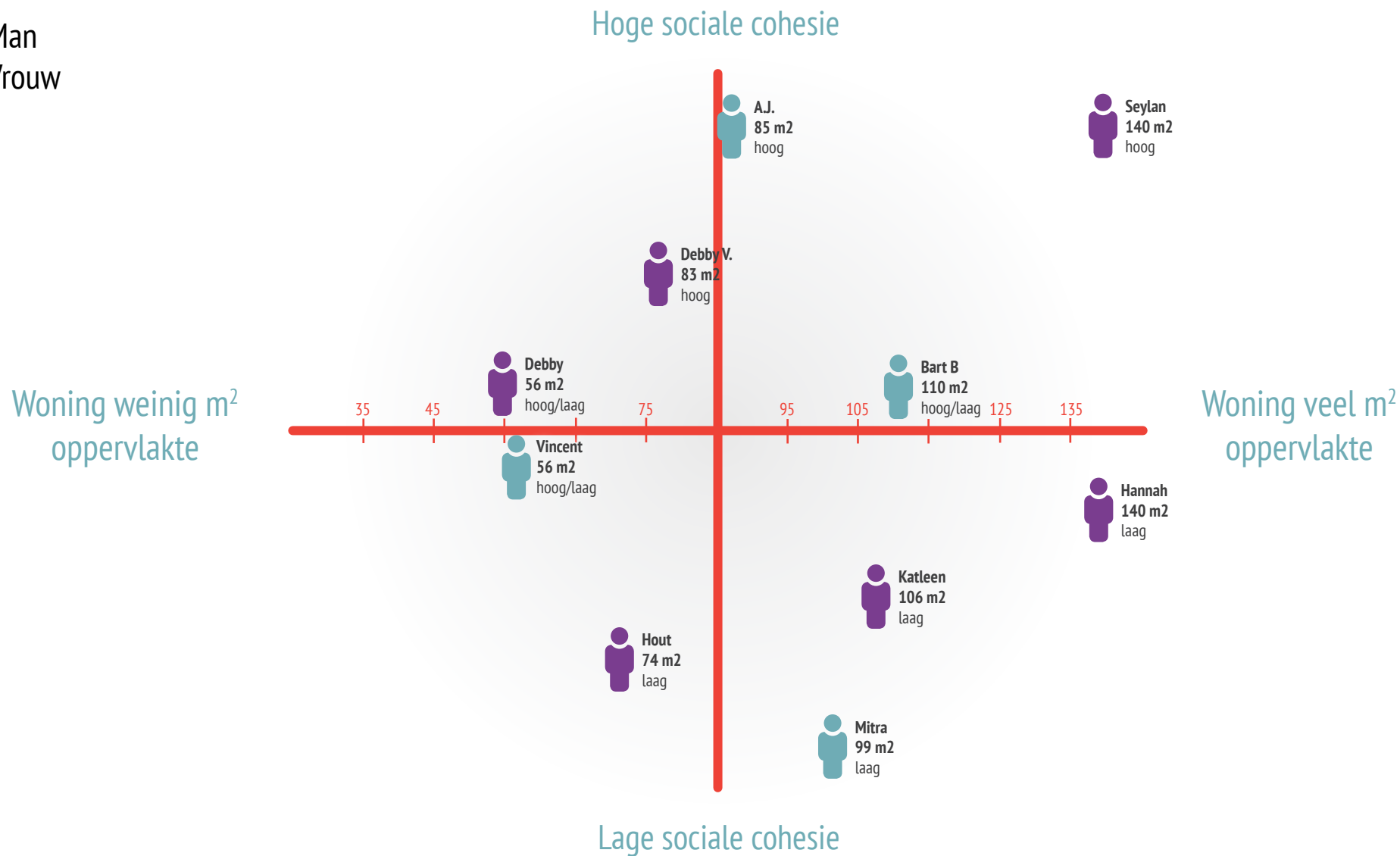
Geïnterviewden Utrecht



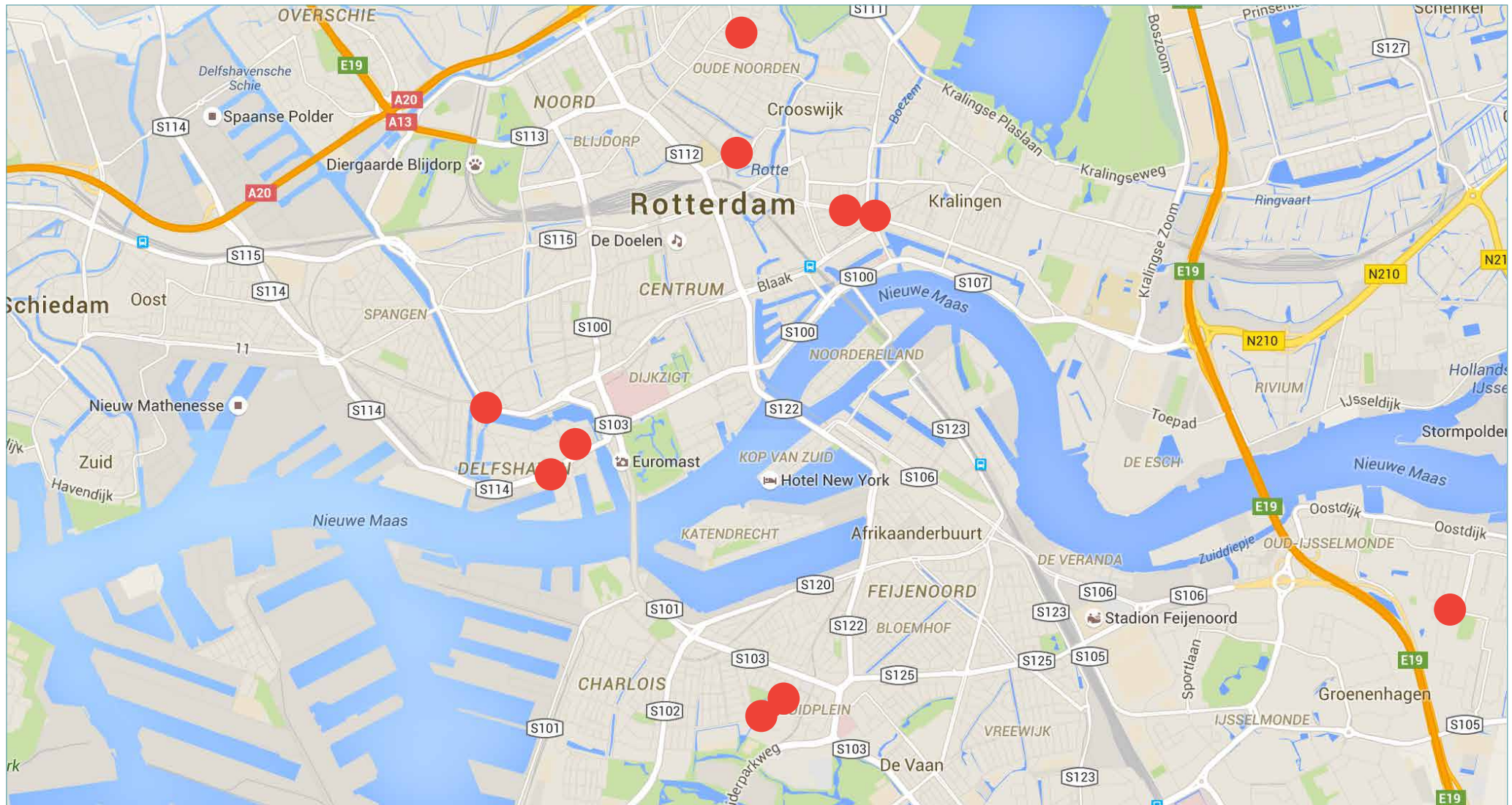
Het veldonderzoek is in Utrecht en in Rotterdam verricht. Er is gezocht naar deelnemers die verspreid over de stad wonen.

Geïnterviewden Rotterdam

- Man
- Vrouw



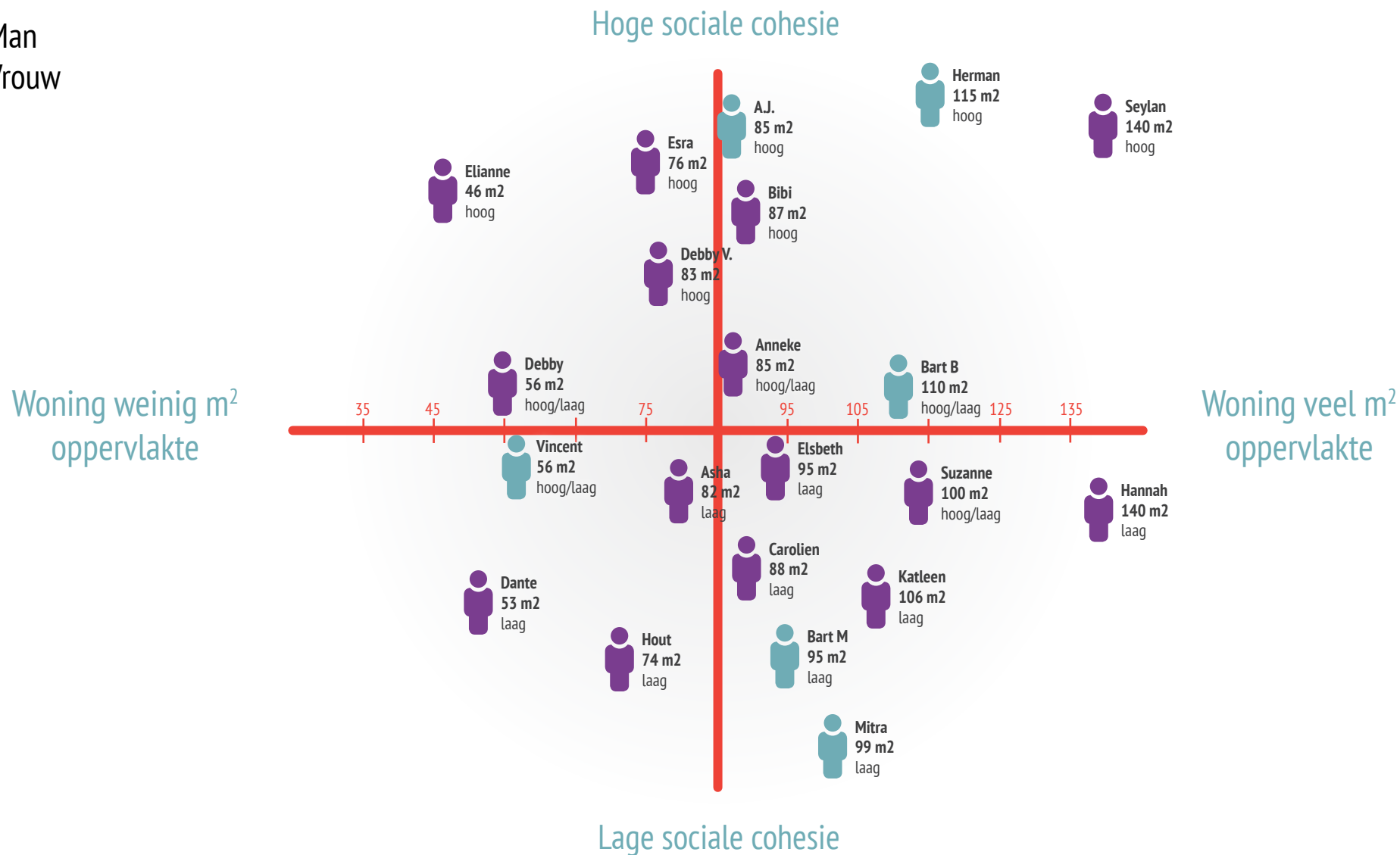
Geïnterviewden Rotterdam



Het veldonderzoek is in Utrecht en in Rotterdam verricht. Er is gezocht naar deelnemers die verspreid over de stad wonen.

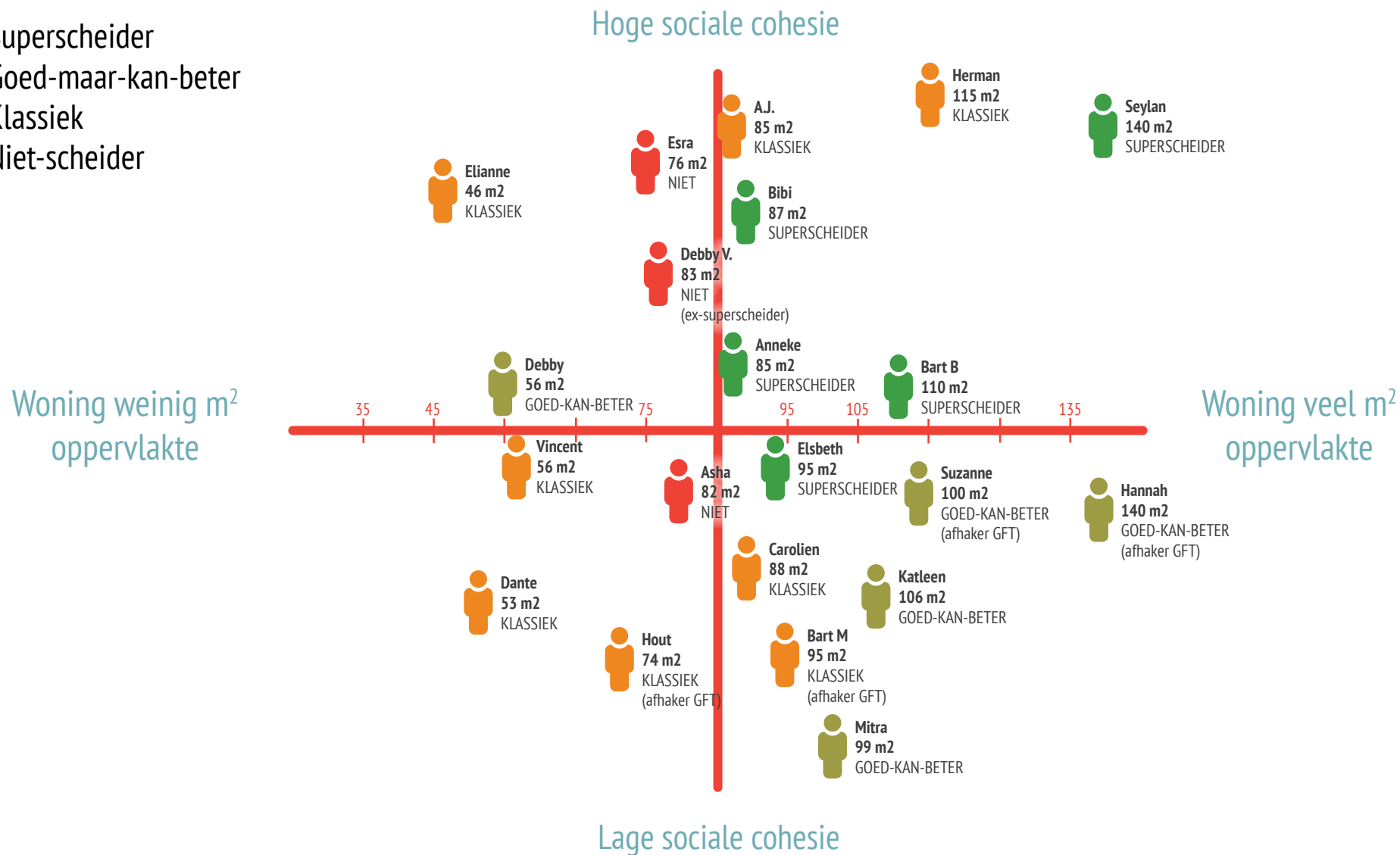
Geïnterviewden Rotterdam en Utrecht

- Man
- Vrouw



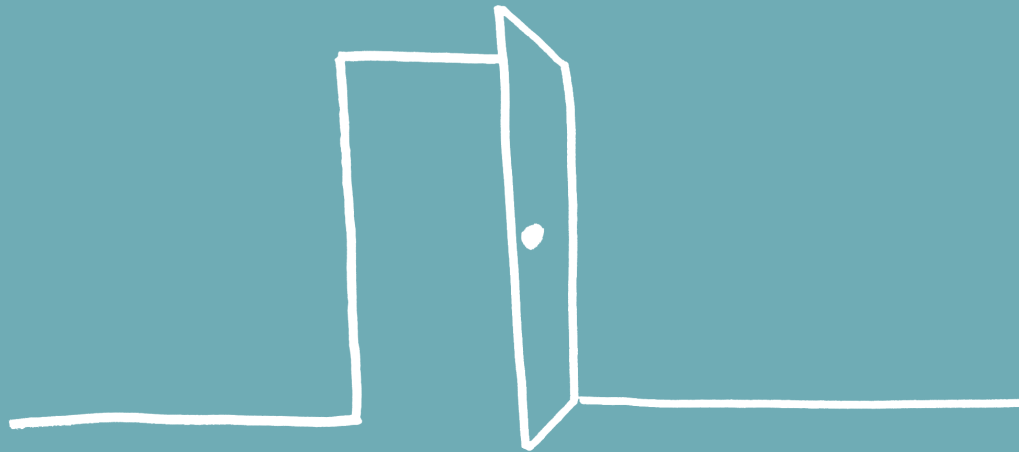
Geïnterviewden in type afvalscheider

- Superscheider
- Goed-maar-kan-beter
- Klassiek
- Niet-scheider



We hebben vier typen afvalscheiders geïdentificeerd: de Superscheider, de Goed-maar-kan-(nog)-beter scheider, de Klassieke scheider (glas/papier) en de Niet-scheider. De afvalscheiders kunnen klimmen en dalen tussen de verschillende persona's.

Gedrag achter de voordeur



Weird & wonderful 1/3: De Fruitvliegjeskiller



Deze mevrouw heeft een heel eigen manier gevonden om dagelijks op effectieve wijze fruitvliegjes uit te moorden: met een melkschuimer in een mengsel met azijn.

Weird & wonderful 2/3: 'We hebben een afvalkamer gemaakt'



Dit stel heeft een 'man cave' gemaakt waar spullen voor de milieustraat worden verzameld. De man gaat hier over, het is zijn verantwoordelijkheid om dit uiteindelijk weg te brengen.

Weird & wonderful 3/3: Opstapje voor dames en 55+



Bij één van deze (hoge) afvalcontainers is hulpvaardig een opstapje getimmerd door een mede-woontorenbewoner, met bijschrift.

Wat valt ons over het algemeen op 1/2

Sociale cohesie

De mate waarin bewoners sociale cohesie ervaren is niet noodzakelijkerwijs gerelateerd aan de woonduur of doorstroming. Het lijkt er op dat mensen die goed afval scheiden het ook belangrijk vinden om in de buurt actief te zijn en 'hun bijdrage' te leveren aan het milieu. Dat zou kunnen betekenen dat het (ook) met sociale identiteit te maken heeft.

Waardevol/ waardeloos, voor wie?

Voordat geïnterviewden beslissen om iets weg te gooien/weg te doen wordt een afweging gemaakt of het voor hen waardevol of waardeloos is. Wanneer is iets 'rijp' om weg te doen? Deze afweging wordt gemaakt nog vòòrdat zij de intentie hebben om afval te scheiden.

Weinig kennis

De geïnterviewden hebben weinig kennis over afvalscheiding. Zowel over het afvalscheiden in huis als over wat er na het aanleveren bij het afvalpunt gebeurt. De geïnterviewden fantaseren er behoorlijk op los. Zowel vanuit een positieve grondhouding t.o.v. afvalscheiding als vanuit een meer wantrouwende houding. Geïnterviewden lijken hoofd- en bijzaken nauwelijks te scheiden. Ze fixeren zich op kleine zaken die feitelijk weinig impact hebben (zoals het loshalen van het papiertje van het theezakje en een nespresso cup ontleden).

De rol van ouders is belangrijk. Wanneer geïnterviewden (4) het 'even niet meer weten' qua afvalscheiding, met name bij KCA, schakelen zij hun ouders in. Ook gewoonten vanuit het gezin bepalen voor een belangrijk deel wat er wordt gedaan.

Lievelingsafval

De meeste geïnterviewden hebben een lievelingsafval en denken daar alles over te weten. Papier en glas zijn favoriet (ruimt lekker op). GFT en KCA zijn het minst populair (stank en twijfel over wat er mee te doen). KCA (in elk geval batterijen) wordt bijna altijd apart gehouden. Mensen hebben sterke associaties bij de verschillende afval, bijvoorbeeld:

Papier	=	goed, ruimt lekker op
Glas	=	lekker geluid
Plastic	=	volume
Rest	=	rest, weet niet
KCA	=	gevaarlijk
GFT	=	vies

Respect voor eten

De geïnterviewden hebben respect voor eten en voelen zich schuldig als ze het weggooien. Godsdienst wordt genoemd als beïnvloedende reden voor hoe men omgaat met het weggooien van eten. Twee geïnterviewden verwijzen expliciet naar Turkse en/of islamitische normen als reden om geen brood weg te gooien.

Verplaatsen en transport

Door het huis heen staan prullenbakke en/of bakjes die in de restafvalbak worden leeggegooid. Het afval verplaatst – met name bij de mensen die goed scheiden – volgens vaste 'routes en tussenstations' en in plukjes door het huis heen. Afval verlaat in etappes de woning: papier en glas vaak samen, plastic

wanneer een zak vol is.

Zware spullen (zoals bijvoorbeeld glas) worden door mannen weggebracht (als deze er zijn). Vaak voelt in een huishouden één persoon zich (eind)verantwoordelijk voor het afval. Die geeft aan dat er 'opgeruimd' moet worden en corrigeert als er iets op een 'verkeerde' manier is weggegooid.

Irritatie en emotie

Er zijn irritaties over hoe anderen met afval omgaan maar de geïnterviewden spreken gezinsleden op gedrag aan. Medebewoners van dezelfde flat iets minder en onbekenden buiten de flat nauwelijks.

Het inzamelen van afval is per gemeente en soms ook per wijk verschillend, dat maakt het lastig voor de geïnterviewden om te weten wat de gemeente wel/niet doet in een wijk.

Vier respondenten gaven aan geïrriteerd en ontmoedigd te zijn als ze zien dat in de horeca veel eten wordt weggegooid en dat daar nauwelijks lijkt te worden gescheiden: daar zou afvalscheiding meer bijdragen dan dat kleine beetje bij de geïnterviewde.

Afvalverwerking is een concrete en feitelijke (be)handeling: kan wel, kan niet, hoort hier, hoort daar, punt. Maar we hebben gezien dat mensen er irrationeel mee om gaan: er komt veel gevoel, veel aannames, intenties en twijfel bij kijken.

Restafval verlaat in etappes de woning (bv van de badkamer, naar de restafval bak, dan wordt de vuilnisbak in de loop gezet op de gang, galerij, naar beneden, in de bak). Papier kent een aparte opslagplek en gaat niet per se via keuken.

Wat valt ons over het algemeen op 2/2

Gewoonten

Er zijn afval categorieën waar de geïnterviewden aan gewend zijn en afvalcategorieën waar zij nog niet aan gewend zijn: plastic is relatief nieuw en de geïnterviewden voelen zich daar nog weinig zeker over.

Mensen gooien tussen de 2x (meesten) en 21x per week het restafval weg.

De keuken is de belangrijkste plek om afval te scheiden: Glas, GFT, plastic en de rest worden – als er gescheiden wordt – in de keuken gescheiden. Meeste (schone) afval wordt in huis bewaard.

Afval is anoniem zodra het bij het 'afvalstation' is achtergelaten: het verdwijnt dan vaak letterlijk maar in elk geval figuurlijk uit het zicht.

Afvalscheiding is als een ketting: hij is zo sterk als de zwakste schakel, je moet alles goed doen en bijna niemand doet dat.

Verschillende typen afvalscheiders

Op basis van de interviews hebben we vier typen afvalscheiders geïdentificeerd.

- De Superscheider, scheidt alle fracties (naar eigen zeggen goed).
- De Goed-maar-kan-(nog)-beter scheider, scheidt papier, glas en nog een andere fractie, heeft de intentie om het beter te doen.
- De Klassieke scheider, scheidt glas en papier.
- De Niet-scheider, gooit alles in restafval.

Mensen kunnen hier tussen wisselen, het gedrag staat niet 'vast'. De afvalscheiders kunnen klimmen en dalen tussen de verschillende persona's. Dit gebeurt vaak door veranderingen in de leefsituatie (verhuizing naar hoogbouw, familieuitbreiding), doordat de gemeente afvalscheiding (niet meer) faciliteert, of door negatieve ervaringen met bijvoorbeeld GFT inzameling.

Restafval 1/2



Restafval 2/2

Beeld/Context

Bij de geïnterviewden bestaat er een zeer uiteenlopend beeld van wat er met restafval gebeurt. Ze zijn wantrouwig of hebben juist een groot vertrouwen in hoe de gemeente het restafval verwerkt en/of (na)scheidt.

Wat hebben we gezien

Restafval is alles wat overblijft. Het is de standaard bestemming, de 'weet-niet-bak' en de makkelijkste oplossing om afval in af te voeren.

Het overhouden van minder restafval is alleen voor fanatieke scheiders van belang, voor hen is het een sport om zo min mogelijk over te houden. Voor de rest van de doelgroep maakt de hoeveelheid restafval niet uit.

Onze geïnterviewden (allen) hebben werkelijk geen idee wat er met restafval gebeurt of hoe het wordt verwerkt. Ze denken er nauwelijks over na.

Het balkon is de belangrijkste opslagplek voor vuilniszakken voordat ze het huis uit gaan. Mensen die restafval weggoaien in stortkokers en ondergrondse containers, kiezen zelf hun 'weggooi moment'. Zij zeggen geen vaste routine te hebben met betrekking tot opslaan of aanbieden van het afval. Men heeft geen beeld van het volume en de hoeveelheid afval die ze weggoaien. De meeste mensen gooien twee maal per week hun restafval weg (anders komen er fruitvliegjes). Eén van de geïnterviewden gooide haar afval 4 à 5x per dag weg in de stortkoker.

Als er geen stortkoker of container is, hebben de geïnterviewden geen vast moment in de dag of week om restafval uit het huis te zetten. Als een zak vol of vies is, wordt deze verwisseld (vanuit de vuilnisemmer naar het balkon). Dit gebeurt vaker als het warm is (onze interviews zijn begin september gehouden waardoor de warme zomer nog vers in het geheugen lag).

Ergernissen/Belemmeringen

Een grote ergernis is het gewicht van de restafvalzak en de afstand die men moet overbruggen om deze weg te gooien. Hiervoor bedenken de geïnterviewden zelf oplossingen.

Geïnterviewden ergeren zich eraan wanneer containers niet functioneren (pasje werkt niet, container vol, grofvuil naast containers).

Geïnterviewden ergeren zich aan vuilniszakken waar 'nat' uit drupt, zeker als die door het huis naar buiten moet worden gedragen.

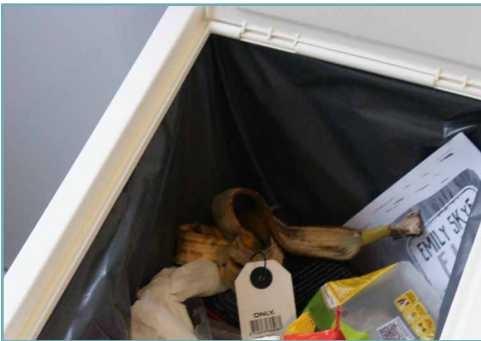
Wanneer een vuilniszak op een balkon moet blijven staan tijdens een vakantie wordt dat als vervelend gezien.

Gecreeëerde voorzieningen

De restafvalbak heeft de meest prominente en vaste plek in huis. Het zijn relatief gezien dure bakken. Door het huis heen staan verschillende kleine prullenbakken en/of bakjes.

Mensen bedenken zelf oplossingen om de kilo's van restafval makkelijk te vervoeren, bijvoorbeeld in een trekkar, longboard of winkelwagen.

GFT 1/2



GFT 2/2

Beeld/Context

Van alle categorieën wordt GFT het minst vaak apart gehouden (4x). Twee geïnterviewden zeggen wel GFT te willen scheiden als hier voorzieningen voor zijn vanuit de gemeente. Vijf geïnterviewden hebben in het verleden wel GFT gescheiden maar zijn ermee gestopt (door verhuizing, negatieve ervaringen en teleurstelling). Wanneer de geïnterviewden geen balkon hebben, wordt GFT sowieso niet gescheiden.

Wat hebben we gezien

Geïnterviewden lijken GFT vooral te associëren met het weggooiën van goed eten. Er is te veel ingekocht zodat het eten niet meer houdbaar is, en eten dat over is na de maaltijd. Het weggooiën van eten vindt men erg vervelend (dat doet pijn, is zonde, jammer, is verspilling). Eten wordt gezien als waardevol. Zij zijn zich er nauwelijks van bewust wat de hoeveelheid GFT is die wordt weggegooid. De geïnterviewden denken dat GFT maar een klein aandeel is van het restafval.

Kennis over wat er met GFT gebeurt ontbreekt grotendeels. Afvalstroom GFT wordt door alle niet-scheiders niet als een waardevol product gezien. En men twijfelt of GFT scheiding en verwerking de moeite/geld/energie waard is: wat levert het op?

De afhakers zijn afgehaakt door verhuizing naar een bovenwoning of flat, geen voorzieningen in de buurt; de stank, ("mijn vriend is allergisch voor stank") en het lukte niet om er compost van te maken: het nut wordt er niet (meer) van ingezien.

De geïnterviewden die niet (meer) scheiden nemen niet vanzelf het initiatief scheidingsvoorzieningen (GFT bak) aan te vragen of hier informatie voor aan te vragen.

Mensen die GFT niet scheiden geven als voornaamste redenen de stank, vies/vuil, druppende massa en geen faciliteiten.

Niemand gebruikt afbreekbare zakjes om GFT weg te gooien.

GFT Rotterdam

De geïnterviewden stellen dat er in Rotterdam vanuit de gemeente geen ondersteuning is om GFT te scheiden. Het GFT wordt niet opgehaald in de wijk en er worden ook geen GFT emmers geleverd. Er zijn nergens containers voor GFT in de wijken. Bij twee geïnterviewden is er een verzamelplaats bij de kinderboerderij. Eén van de geïnterviewden vond dat te ver weg, de ander brengt haar GFT er soms naar toe.

GFT Utrecht

In diverse wijken in Utrecht wordt het GFT opgehaald. Eén geïnterviewde was in haar straat de enige die de GFT bak buiten zet. Vaak werd die bak dan op de route vergeten. Twee geïnterviewden scheidden GFT maar zijn afgehaakt; de stank, vliegjes en natte zoi in huis werden als redenen gegeven.

Ergernissen/Belemmeringen

GFT geeft negatieve associaties en ervaringen: stank, beestjes, vliegen en een natte, vieze massa die lijkt te leven vooral als het warm is.

Gecreeëerde voorzieningen

- Natte GFT (sausens, soep, yoghurt) wordt apart gehouden, het gaat in de WC.
- Een geïnterviewde probeerde haar GFT te drogen, dat is niet gelukt.
- GFT in de koelkast bewaren om vliegjes te voorkomen.
- Tegen het aankoecken van een GFT bak wordt een krant op de bodem gelegd.

Plastic 1/3



Plastic 2/3



De sticker op het plastic inzamelpunt werkt verwarrend: wat hoort nu bij 'WEL' en wat bij 'NIET'?

Plastic 3/3

Beeld/Context

Negen geïnterviewden scheiden plastic.

Plastic tassen worden door (bijna) iedereen apart gehouden.

Plastic tassen worden herkend als plastic maar zijn zo bruikbaar dat ze een aparte verzamelplek krijgen, waar ze ophopen.

Een enkele keer worden ze naar de kringloop gebracht.

Wat hebben we gezien

De plastic-scheiders denken/hopen dat het zin heeft om plastic te scheiden, maar zij hebben hun twijfels.

De plastic-scheiders zijn verbaasd en geïrriteerd over de hoeveelheid en het volume plastic dat zij scheiden.

Plastic is een 'nieuw' soort om te scheiden. Dat zorgt voor veel vragen bij de geïnterviewden over wat plastic is en of wat zij in handen hebben, in de container mag. Ook als de gemeente hier informatie over verstrekt, blijven er vragen.

Plastic is geen gewoonte. Wegbrengen van plastic kent geen vast moment. Plastic heeft geen permanent opslagpunt in huis, vaak wordt het verzameld in een plastic tas die ergens staat/ hangt.

De plasticscheiders scheiden verpakkingen van vlees niet: deze gaan bij het restafval omdat dit 'vies' plastic is.

Een van de superscheiders spoelt yoghurtemmertjes schoon, maar als dat niet lukt gaan ze alsnog in plaats van naar plastic, naar het restafval.

Plastic in Rotterdam

In Rotterdam zijn er vier geïnterviewden die plastic apart houden en wegbrengen naar een container. De gemiddelde afstand naar de dichtstbijzijnde plastic inzamelpunt is in Rotterdam groter dan in Utrecht (globaal gemiddeld 375 meter). Uit de interviews bleek dat de geïnterviewden vaak denken dat de dichtstbijzijnde bak ver(der) weg staat dan in werkelijkheid het geval is, of dat er geen bakken zijn.

Plastic in Utrecht

Er zijn vijf geïnterviewden in Utrecht die plastic apart houden. Vier personen brengen het zelf weg en bij één iemand (bewoner van de wijk Lunetten) werd het plastic opgehaald. De gemiddelde afstand naar een plastic container is ongeveer 150 meter, dat is de helft minder dan in Rotterdam.

Ergernissen/Belemmeringen

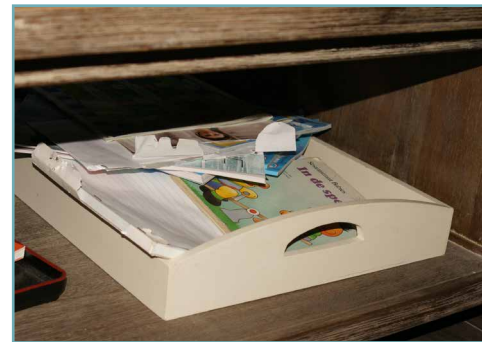
Snel een volle bak. Veel plastic verpakkingen.

Volume is een bron van irritatie bij opslag en transport: hoe kan het compacter/kleiner? Het niet weten en de continue twijfel wordt vervelend gevonden.

Gecreeëerde oplossingen

De oplossingen gaan vooral over 'zakjes en tasjes of een (te kleine) bak' om te verzamelen. De oplossingen gaan nauwelijks over het vergroten van kennis, het compacter krijgen van de verpakkingen en het meenemen van het plastic in een vaste stroom.

Papier 1/3



Papier 2/3



Een stapel kartonnen dozen naast een papiercontainer: een bron van ergernis voor veel geïnterviewden.

Papier 3/3

Beeld/Context

Achtien geïnterviewden houden papier en glas apart, dat zijn bijna alle geïnterviewden. Eén geïnterviewde verzamelt – naast restafval – enkel papier. Twee geïnterviewden scheiden geen papier (en ook geen glas).

Wat hebben we gezien

Papier wordt schoon en droog gevonden, en dat vindt men fijn. Papier apart houden is voor de meeste geïnterviewden een jarenlange gewoonte. Het wordt fijn gevonden om papier op te ruimen: het geeft een goed en snel resultaat: de kamer is snel netjes.

De meeste geïnterviewden vinden papier waardevol als afvalproduct. Vroeger werd er ingezameld voor de vereniging wat een positief gevoel geeft. Ze weten dat papier recyclebaar is en daarmee waarde heeft. Papier wordt papier en dat kunnen we gebruiken.

Papier wordt makkelijk herkenbaar gevonden, de geïnterviewden vinden dat ze het scheiden van papier goed doen: wij zien echter dat de associatie 'papier' sterk is gekoppeld aan kranten en folders. Kartonnen verpakkingen en enveloppen belanden vaak bij het restafval.

De opslagvoorziening voor papier in huis is bij iedereen een tijdelijke, vaste voorziening: vaak een tas of kartonnen doos – die wordt weggegooid – op een vaste plek.

Als geïnterviewden net het papier hebben weggebracht naar een afvalstation, zegt men minder zorgvuldig te zijn: de eerste

nieuwe papieren dingen gaan bij het restafval om de lege bak te behouden.

Mensen bepalen zelf wanneer ze papier wegbrengen en dat moment is per persoon heel verschillend. Dat wordt prettig gevonden.

De geïnterviewden hebben er moeite om papier naast een volle papiercontainer te zetten, het is niet anoniem als er adresgegevens tussen het papierafval zitten. De geïnterviewden geven niet aan dat zij rekeningen bij het restafval gooien in verband met privacy.

Een aantal bewoners heeft een nee/nee-sticker en probeert anderen in de flat ook aan deze sticker te krijgen.

Ergernissen/Belemmeringen

De grootste ergernissen zijn de volle papiercontainer (met name in het weekend).

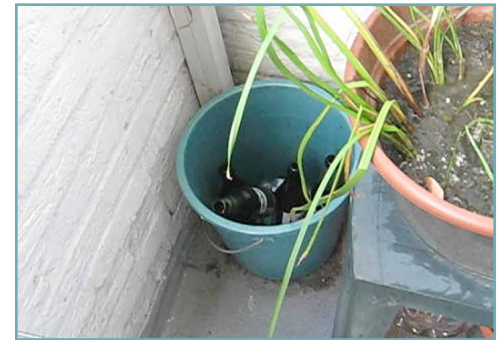
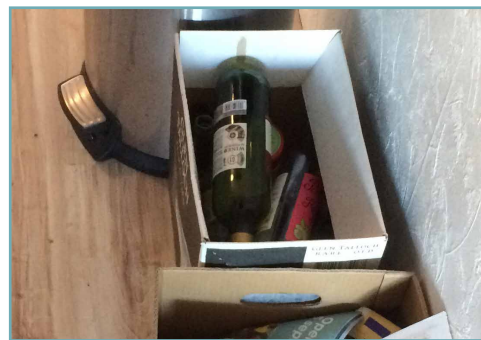
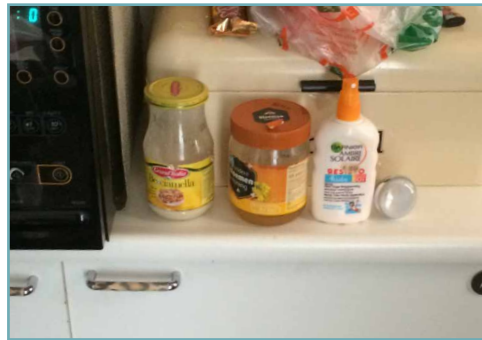
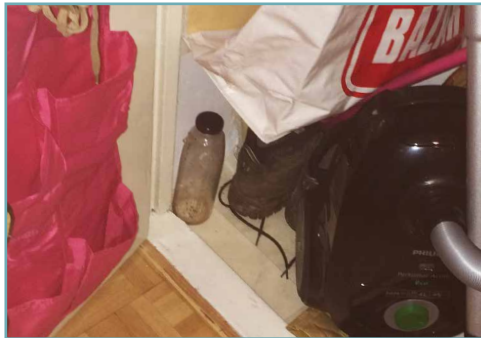
En een ergernis is als de nee/nee-sticker wordt genegeerd omdat hierdoor veel papier in de bus komt, dat meteen in de oud-papier bak belandt.

Gecreeëerde oplossingen

Bij twee geïnterviewden werd in de flatportiek een bak neergezet om folders en reclame in te werpen.

Papier en glascontainers staan naast elkaar maar glas wordt in huis ergens anders opgeslagen waardoor deze (nog) niet lijkt mee te gaan in routines.

Glas 1/2



Glas 2/2

Beeld/Context

Achtien geïnterviewden houden papier en glas apart.

Drie geïnterviewden verzamelen geen glas.

Wat hebben we gezien

De geïnterviewden vinden glas weggoaien in de container leuk. Het geluid van brekend glas geeft voldoening.

Mensen vinden glas en papier qua opslag in huis niet vuil. Zij zien het niet als vervelend afval.

Er is een vaste plek in huis waar glas wordt verzameld.

Glas staat vaak in een emmer naast de kast, of op het balkon, in een keukenkast of naast de ijskast op de grond.

Glas en papier in opslag worden op zichzelf niet vuil gevonden behalve na het wegbrengen, dan hebben mensen vaak vieze handen.

Glas wordt aangeboden bij het verzamelpunt op het moment dat de verzamelplek in huis vol is of de hoeveelheid glas te zwaar gaat worden.

De geïnterviewden hebben niets gezegd over het mogelijk moeite hebben om kleuren glas te scheiden.

Een belangrijke reden voor geïnterviewden om glas apart te houden, is dat het bij het restafval gevaarlijk is in verband met snijden.

De hoeveelheid opgeslagen glasafval in huis is gering.

Ergernissen/Belemmeringen

Geïnterviewden vragen zich af hoe glas het beste aangeboden kan worden: mensen voelen zich schuldig over dopjes en restjes die met glas wordt weggegooid.

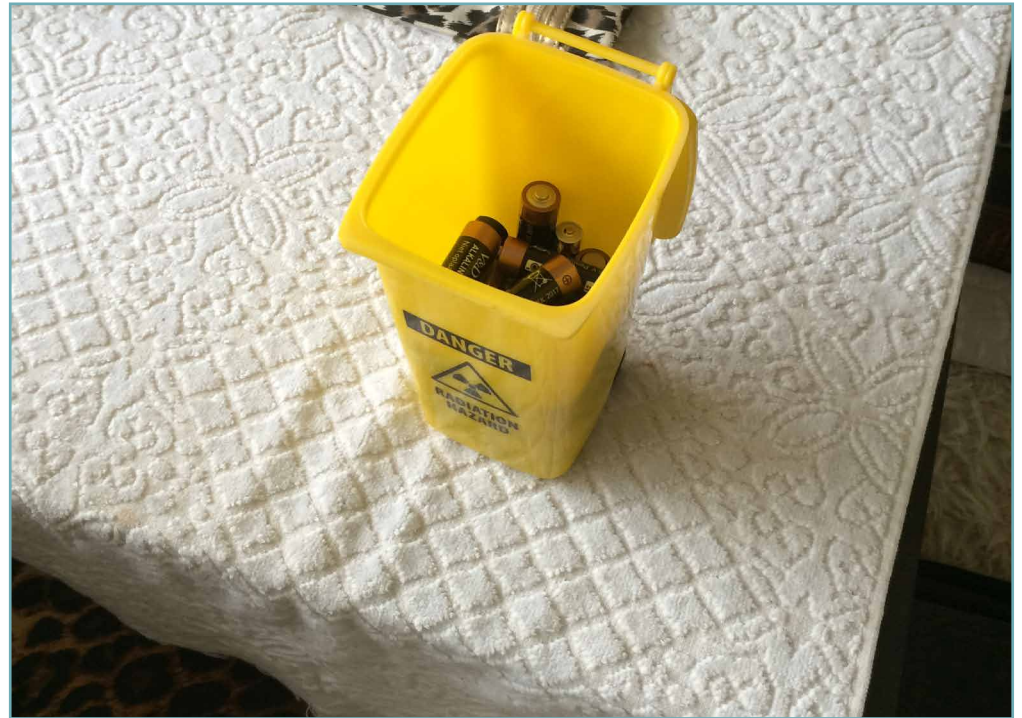
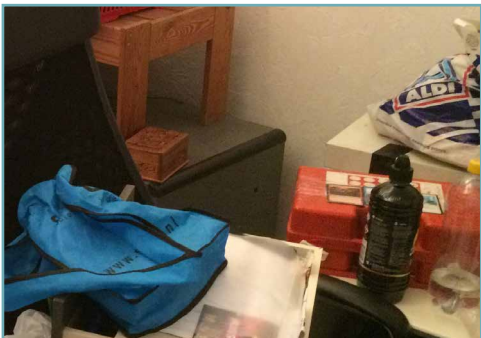
De geïnterviewden hebben een probleem met categoriseren: wat doe je met een gebroken wijnglas, met een spiegel, of met een vaas of bord? Maar men gaat niet actief op zoek naar antwoorden.

Het transport van glas naar de glasbak is zwaar.

Gecreeëerde oplossingen

Geïnterviewden gebruiken tassen, karretjes etc voor transport.

Klein Chemisch Afval 1/2



Klein Chemisch Afval 2/2

Beeld/Context

Iedereen houdt KCA apart maar in verschillende mate. Batterijen worden door twintig geïnterviewden apart gehouden.

Wat hebben we gezien

Qua kennisniveau weten de geïnterviewden dat KCA apart gehouden behoort te worden. Wat onder KCA valt, is voor een groot aantal geïnterviewden onduidelijk. Geïnterviewden associëren KCA met verf en batterijen. De meeste geïnterviewden lijken te aarzelen of lampen, make-up (met name nagellak), elektrische draden en apparaten erbij horen. En wat te doen met terpentijn of frituurvet? Ook weten geïnterviewden niet naar welk afvalstation KCA gebracht kan worden. Wat er vervolgens met KCA na inleveren gebeurt, is onbekend.

Chemisch afval wordt door alle geïnterviewden 'verstopt' in bakjes/zakjes. Het heeft geen prominente plaats in huis. En het duurt lang (soms wel jaren) voordat KCA wordt ingeleverd.

Als het om KCA gaat, is de moeder voor vier geïnterviewden de vraagbaak en degene om spullen bij af te leveren.

KCA wordt weinig weggebracht (soms maar eens per jaar, of nog minder: bij een verhuizing). Een veel voorkomende opgegeven reden is dat de geïnterviewde niet weet waar het naar toe gebracht moet worden of men zegt niet te weten waar de milieustraat is. Mensen lijken niet te weten wat alternatieve inleverpunten zijn.

Ergernissen/Belemmeringen

Het adres van de milieustraat is vaak onbekend. KCA wordt vaak samen met grofvuil weggebracht, en het wegbrengen van grofvuil doen mensen het liefst met de auto.

De tune van de afvalwagons komt altijd onverwacht: je komt altijd te laat beneden bij de wagen.

Gecreeëerde oplossingen

In huis staan kleine bakjes voor KCA. Verf wordt in opslag bewaard.

Textiel

Beeld/Context

Alle geïnterviewden brengen nog draagbare kleding weg naar de textielcontainer of geven het weg aan iemand anders of het gaat naar de kringloop/kerk

Wat hebben we gezien

Het voelt fijn om kleding een tweede leven te geven en het door te geven aan iemand die het goed kan gebruiken.

Voor de de meeste geïnterviewden is het onduidelijk wat er met kapot textiel moet gebeuren. Dit verdwijnt nu vaak bij het restafval of de hulp maakt er poetsdoeken van (dat gebeurt bij één van de geïnterviewden).

De geïnterviewden weten niet wat er met kapot textiel gebeurt als je het recyclet.

TEXTIELCONTAINER

Let op! Alle textiel in een gesloten plastic zak aanbieden ter bescherming tegen vocht en vuil. Schoenen per paar binden.

De gemeente Utrecht werkt samen met het Leger des Heils.

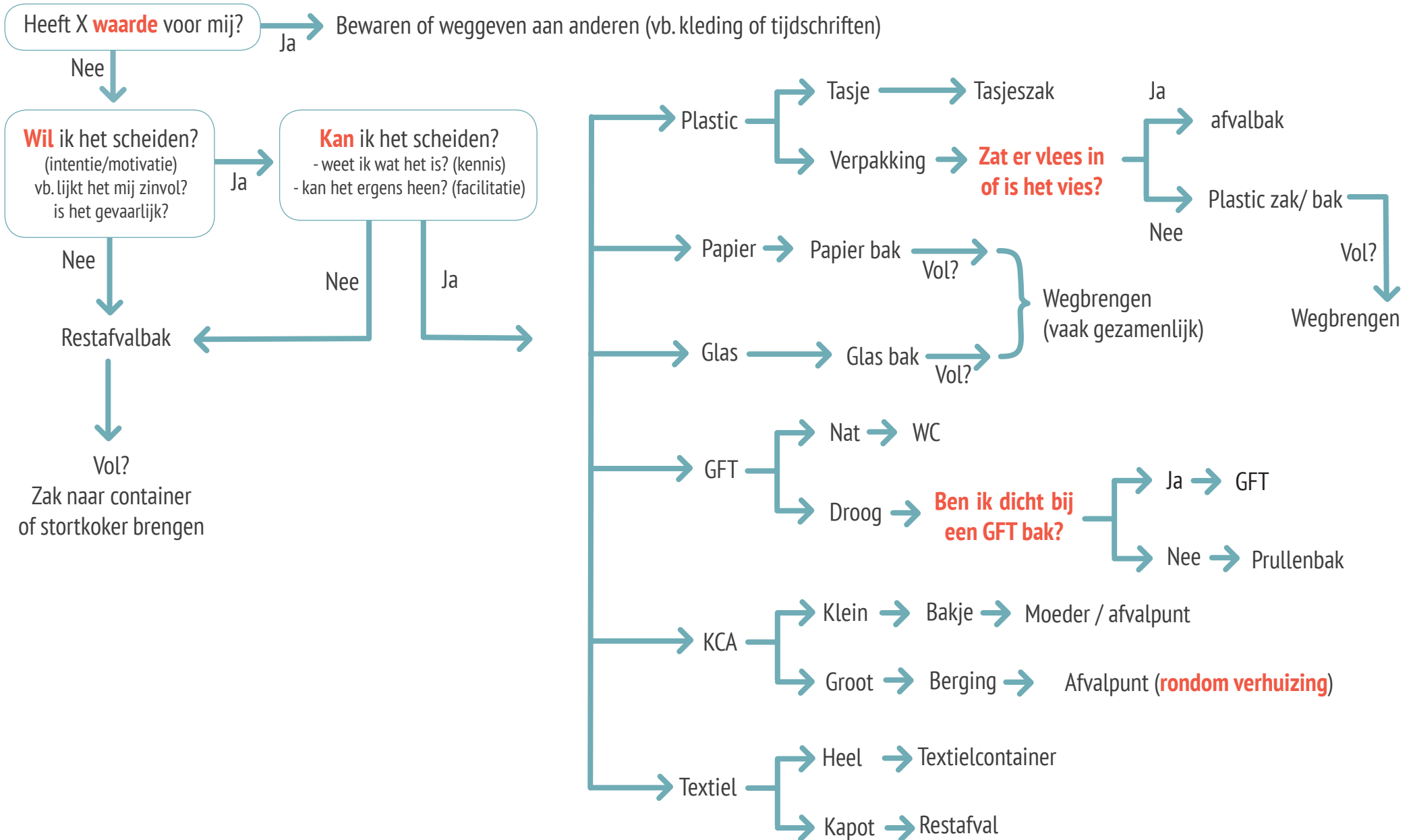
Voor (vol)meldingen of vragen over deze container kunt u bellen met de gemeente Utrecht via nummer 030 286 00 00.

Doneer geen afval!

Gemeente Utrecht

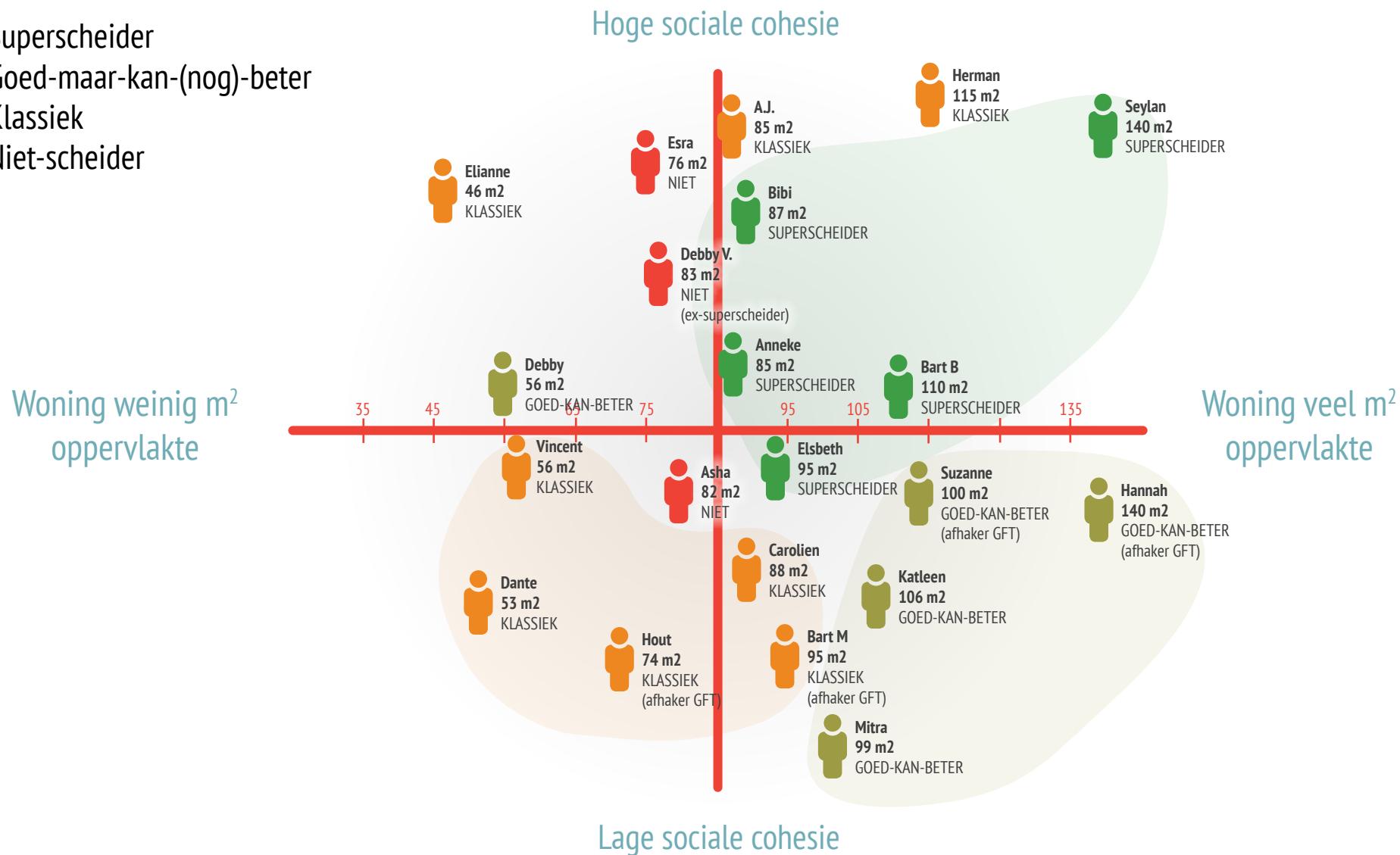
Leger des Heils

Afval afwegingsjourney



Vier typen afvalscheiders (persona's) 1/4

- Superscheider
- Goed-maar-kan-(nog)-beter
- Klassiek
- Niet-scheider



Na het afnemen van de interviews hebben we in het gedrag vier 'typen' afvalscheiders geïdentificeerd. Tijdens het onderzoek hadden we niet de indruk dat woonoppervlakte of sociale cohesie relevante indicatoren waren voor specifiek afvalscheidingsgedrag: superscheiders wonen groot (140) én klein (85) en klassieke scheiders verschilden veel in beleving van sociale cohesie in hun buurt. Toen we de geplote geïnterviewden gingen labelen naar type afvalscheider bleek er in het grote plaatje wel degelijk een correlatie te bestaan met sociale cohesie en oppervlakte van de woning (zie kwadrant).

Vier typen afvalscheiders (persona's) 2/4



Superscheider (5)

Scheidt alle fracties naar eigen zeggen goed

Karakter

- Idealistisch, vindt het vanzelfsprekend
- Gelooft dat het zinvol is om te scheiden
- Overwint tegenwerkend (fysieke) omgeving
- Denkt veel te weten, weet ook veel
- Pro-actief
- Lijken er voldoening uit te halen

Gedrag

- Behoorlijk constant en routinematig
- Verzamelt in kleine beetjes in vaste routes
- Behoorlijk tevreden over gedrag
- Baalt dat hij/zij het niet nog beter kan doen



Goed-maar-kan-(nog)-beter (5)

Scheidt papier, glas en nog 1 andere fractie

Karakter

- Motivatie beetje idealistisch, beetje willen voldoen aan een norm
- Positieve grondhouding
- Is gevoelig voor sociale norm
- Wil een tegenwerkende (fysieke) omgeving best overwinnen
- Heeft gemiddelde kennis, denkt weinig te weten
- Redelijk pro-actief

Gedrag

- Verschillend gedrag per fractie
- Is per fractie redelijk routinematig
- Bewust en reflectief met eigen gedrag bezig
- Enigszins gefrustreerd: wil het beter doen

Vier typen afvalscheiders (persona's) 3/4



Klassieke scheider (8)

Scheidt glas en papier

Karakter

- Wil voldoen aan een sociale norm
- Een meewerkende omgeving is van belang
- Weet weinig van afvalscheiding
- Denkt behoorlijk veel te weten
- Is reactief
- Is gevoelig voor sociale norm

Gedrag

- Vertoont behoorlijk constant gedrag over de fracties
- Gooit alles in een keer weg
- Is ongefrustreerd, tevreden over eigen gedrag
- Heeft automatisch gedrag



Niet-scheider (3)

Gooit alles in restafval

Karakter

- Is niet gevoelig voor een sociale norm
- Is uitzonderlijk tevreden over het eigen gedrag
- Heeft een sceptische grondhouding t.a.v. afvalscheiding
- Denkt behoorlijk veel te weten
- Is reactief, individueel gericht
- Lijken er voldoening uit te halen

Gedrag

- Zeer constant gedrag per fractie
- Brengt alles in een keer weg
- Is ongefrustreerd
- Heeft automatisch gedrag

Vier typen afvalscheiders (persona's) 4/4

Opklimmers en afhakers

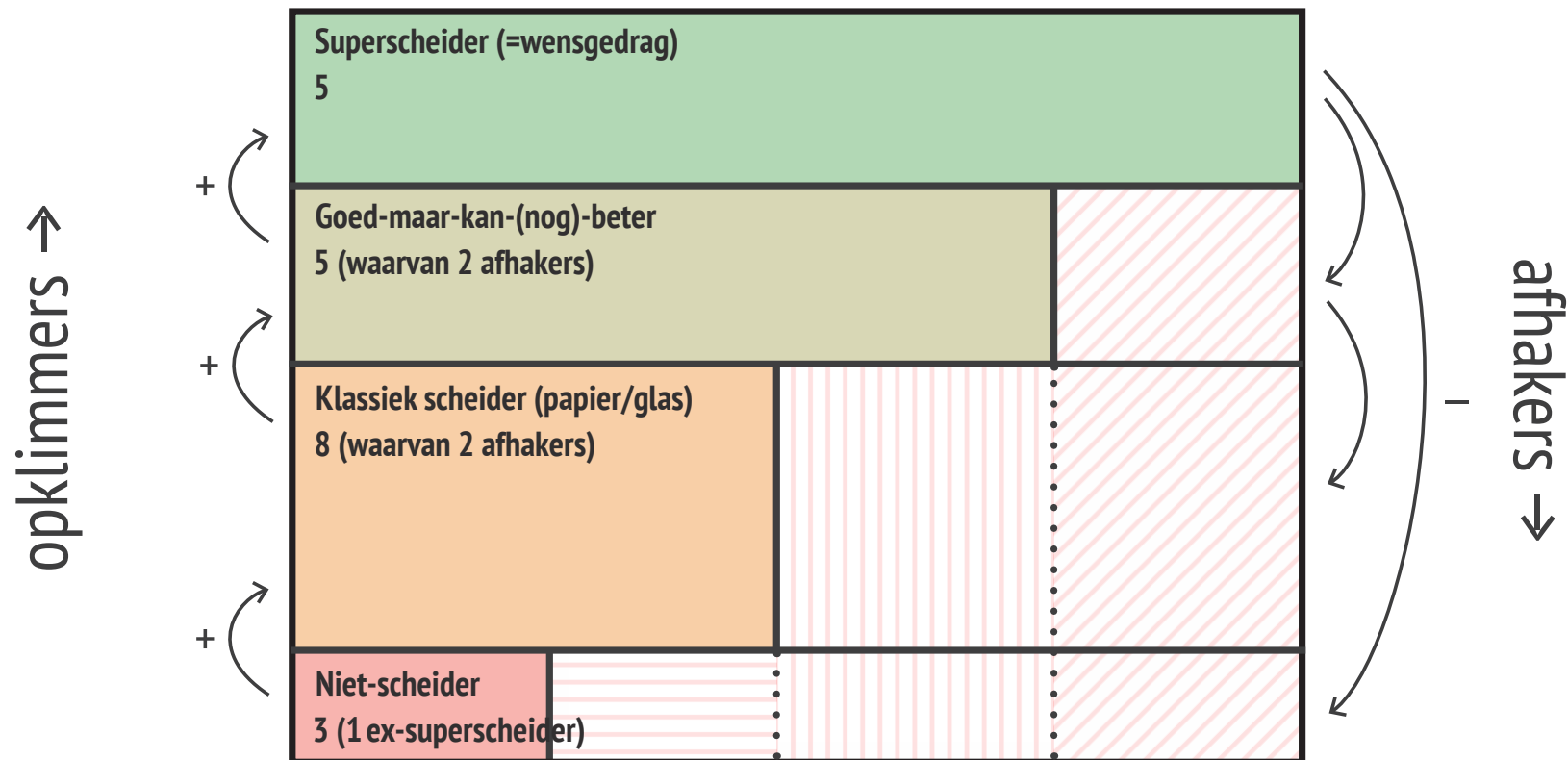
Op basis van de interviews hebben we vier typen afvalscheiders geïdentificeerd: de Superscheider, de Goed-maar-kan-(nog)-beter scheider, de Klassieke scheider (glas/papier) en de Niet-scheider. De afvalscheiders kunnen klimmen en dalen tussen de verschillende persona's. Dit gebeurt vaak door veranderingen in de leefsituatie. Verhuizing is een sleutelmoment: een nieuwe omgeving vraagt om een nieuw begin en nieuwe gewoontes.

Familieuitbreiding ook: de komst van een kind doet beseffen dat de aarde langer mee moet dan vandaag. Een andere reden waardoor scheiders klimmen of dalen is doordat de gemeente afvalscheiding (niet meer of juist wel) faciliteert, of door negatieve ervaringen met bijvoorbeeld GFT inzameling.

Zo gauw mensen enigszins afvalscheiden (klassiek, goed-maar-kan-(nog)-beter) zeggen ze tevreden te zijn over hun

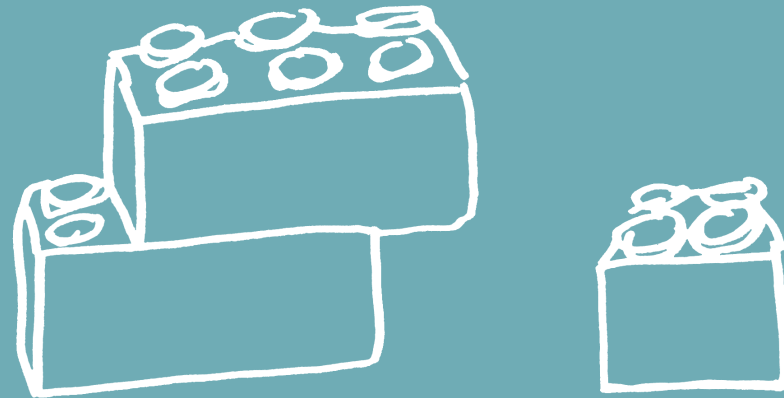
bijdrage aan het milieu. De superscheider zou het nog beter willen doen. Zij lijken soms zo fanatiek in het scheiden dat ze het grote plaatje uit het oog verliezen en in kleine dingen blijven hangen: producten van dubbel materiaal worden tot in detail uit elkaar gehaald om te scheiden.

In fase 2 willen we interventies ontwerpen die het afhaken ondervangen en het opklimmen faciliteren.



Aanknopingspunten interventies

Inzichten in gedrag / Bouwstenen voor pilots



Wat geldt exclusief voor de hoogbouw?

Een groot deel van het complex van gedragingen zijn niet exclusief voor mensen in de hoogbouw. Met name de moeite die geïnterviewden hebben met plastic en karton identificeren, scheiden en transporteren zal ook gelden voor mensen die op de grond wonen. Wat wel exclusief voor mensen in de hoogbouw geldt is dat:

- Zij nauwelijks zicht hebben op de hoeveelheid restafval en GFT die zij produceren. De zakken worden (zeer) regelmatig het huis uit gebracht naar een transportpunt. 'Uit het huis' betekent uit het hoofd: men denkt er niet meer aan.
- Hoogbouwbewoners worden door de gemeente gefaciliteerd om hun afval in ondergrondse containers weg te gooien wanneer ze maar willen. Daardoor is er nauwelijks sprake van vaste routine, er is veel meer ad hoc gedrag, bij slechts één geïnterviewde werd restafval op een vaste dag opgehaald.
- Het balkon is een verzamelpunt voor restafval voordat het naar het afvalstation (de container) wordt gebracht. In de zomer – met name wanneer het warm is – wordt het vervelend gevonden als GFT bakken of restafval in de zon staat in verband met stank.

Aanknopingspunten interventies

Voor de volgende fase zijn er op basis van design onderzoek menig interventie te ontwikkelen die we vervolgens kunnen testen. Deze interventies kunnen gaan over:

- Motivatie vergroten
 - Aantrekkelijker maken
 - Kennis vergroten
 - Gelegenheid faciliteren
-
- Van afval naar grondstof denken (GFT zien als zinvolle bestemming, karton herkennen als papier).
 - Nieuwe technische mogelijkheden in huis brengen (plastic compacter opslaan, oplossing voor stank en fruitvliegjes).
 - Structuren en routines aanleren (belangrijk bij plastic).
 - Besef vergroten over het volume (verantwoordelijkheidsgevoel voor hoeveelheid eigen afval vergroten).
 - Verhuizen benutten als verandermoment (nieuwe start, nieuwe omgeving en gewoontes).
 - Geboorte benutten om verantwoordelijkheidsgevoel met betrekking tot aarde/milieu te vergroten.
 - Indianenverhalen aanpakken en vertellen wat er in werkelijkheid gebeurt met afval.

Ach zielig bakje
Bij de grote grote flat
Eenzaam stinkend leeg

