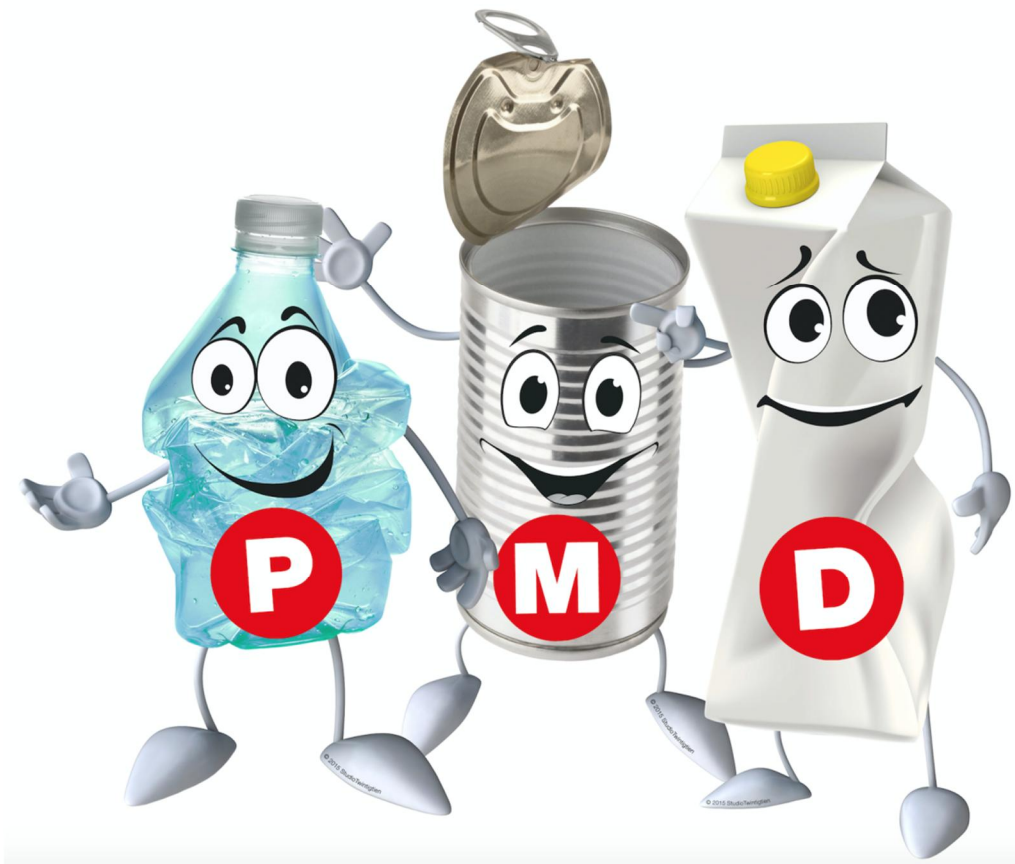


Learning Center Kunststof Verpakkingsafval

Voor gemeenten die willen doorleren

Juryrapport DoorleerAward 2016



1. Inleiding

Het Learning Center Kunststof Verpakkingsafval (LCKVA) van Rijkswaterstaat helpt gemeenten bij een effectieve en efficiënte inzameling van kunststof verpakkingsafval. Het LCKVA is een gezamenlijk initiatief van de VNG, het Afvalfonds en het ministerie van IenM. De ondersteuning van het LCKVA richt zich op kennisdeling en -ontwikkeling en advisering op maat.

Goede communicatie met burgers over afvalscheiding richt zich zowel op kennis als op gedragsverandering. Het heeft als doel dat burgers weten wat van hen wordt verwacht en motiveert hen bij de uitvoering. Om kennisdeling en goede lokale initiatieven te stimuleren reikt het LCKVA de DoorleerAward uit.

In 2016 gaat de DoorleerAward naar drie gemeenten met een goede afvalwijzer voor de inzameling van kunststof verpakkingsafval. De afvalwijzer informeert over hoe afval gescheiden moet worden en stimuleert de gescheiden inzameling.

Beoordeling

25 Gemeenten hebben meegedongen naar de DoorleerAward. De toegestuurde afvalwijzers zijn beoordeeld door een deskundige jury, bestaande uit het communicatie-adviesbureau Tappan, het in gedragsverandering gespecialiseerde adviesbureau Bovenkamers en door Rijkswaterstaat.

De ingezonden afvalwijzers zijn beoordeeld op de volgende aspecten:

- De begrijpelijkheid en compleetheid van de informatie.
Vragen die hierbij van belang zijn: Is de taal begrijpelijk? Is eenduidig uitgelegd wat men moet doen en wat (kunststof) verpakkingsafval is? Bevat het de relevante informatie?
- De manier waarop de 'waarom is dit nuttig?' vraag is beantwoord.
Van de inwoners wordt een extra inspanning verwacht. Om hen hiertoe te motiveren helpt het als ze begrijpen waarom dit van hen wordt gevraagd. Mensen komen eerder in actie als hun gedrag bijdraagt aan iets nuttigs. Reden zijn een beter milieu, meer hergebruik, lagere kosten.
- De gebruikte (onbewuste) incentives om tot de juiste actie aan te zetten.
Om burgers meer afval te laten scheiden kunnen tal van gedrag veranderende stimuli worden gebruikt. Denk hierbij onder andere aan de manier waarop iets wordt gevraagd, de wijze van presentatie en het makkelijker maken van het gewenste gedrag.

De winnaars van de DoorleerAward 2016 scoren op alle aspecten hoog. De afvalwijzers gebruiken taal die eenvoudig te begrijpen is. De informatie is juist en voor één uitleg vatbaar. Ze zijn visueel aantrekkelijk en stimuleren in woord- en beeldgebruik op een effectieve manier tot de afvalscheiding.

2. Prijswinnaars

Gemeente Son en Breugel

De gemeente Son en Breugel past bijna alle succesfactoren toe in haar afvalwijzer. In de afvalwijzer maakt de gemeente gebruik van de sympathieke stripfiguurtjes die ze heeft laten ontwikkelen door Studio Twintigtiën. In een overzichtelijk en visueel eenduidig schema legt de gemeente uit welk afval in welke bak hoort.

De (beeldende) communicatie van Son en Breugel slaat zo aan, dat inmiddels meer gemeenten hiervan gebruik maken, zoals de gemeente Nuenen en Bergeijk. De specifieke uitstraling van de figuurtjes heeft een positieve invloed op gedragsverandering.

Wat hoort in:



• De PMD zak

iedere week



Kunststof flessen en verpakkingen

Huishoudelijk plastic verpakkingen zoals boterhamzakjes, margarinekuipjes, plastic (melk)flessen, verpakkingen van vlees, kaas, shampoo en vloeibare zeep. Harde kunststoffen, zoals in speelgoed.



Metalen

Klein metaal als bestek en gereedschap, blikken verpakking, aluminium, elektrische snoeren etc.



Drankkartons

Drankkartons (tetrapakken) van melk, andere zuivel en vruchtensappen.



• GFT+E container

iedere week



Schillen en resten van groenten, fruit en aardappelen, vlees- en visresten (inclusief graten, schelpen en botjes) resten van gekookt eten, pinda- en notendoppen en eierschalen, gestold vet (geen kaarsvet), theezakjes en filters met koffiedik, koffie pads, brood en kaaskorsten (zonder plastic), klein snoeiafval, gemaaid gras en bladeren, onkruid, snijbloemen en kamerplanten, mest van kleine huisdieren met stro, kattenbakkorrels met milieukeur.

• Grijs restcontainer

1x per 4 weken



Hygiënisch papier (zoals vochtige doekjes, maandverband), volle stofzuigerzak, kattenbakinhoud zonder milieukeur (met milieukeur = GFT), as van kachel/BBQ, haren van mens en dier, zand en vogelkooizand, kauwgom, sigarettenpeuken/asbak, tempex/peepschuim, kaarsvet, restanten breiwol, chipszakken.

Overzichtelijk schema in afvalwijzer van Son en Breugel

Gemeente Oldenzaal

De afvalwijzer van gemeente Oldenzaal blinkt uit in heldere communicatie in woord en beeld. Zo wordt de afvalstroom drankenkartons, blik en plastic in de afvalwijzer 'verpakkingen' genoemd. Op de voorkant van de afvalwijzer geeft één beeld gelijk de gewenste handeling aan (blik en drankkarton staan met een pijltje gericht op de zak waar ze in moeten).



Afbeelding op voorkant van afvalwijzer van Oldenzaal


<aanhef>

Uw brief van	Uw kenmerk	Behandeld door Klantenservice	Datum 27 maart 2015
Betreft Drankenkartons ook in de bak		Doorkiesnummer 14010	Ons kenmerk

Geachte mevrouw/ heer,

Gemeente Schiedam en Irado zorgen ervoor dat uw afval wordt opgehaald én dat u het zo goed mogelijk gescheiden kunt aanbieden. Want afval scheiden is goed voor het milieu: hoe minder restafval verdwijnt in de verbrandingsoven, hoe minder waardevolle grondstoffen verloren gaan. En, omdat elke vuilniszak die in de verbrandingsoven verdwijnt geld kost, is afval scheiden ook goed voor uw portemonnee.

In Schiedam zijn het afgelopen jaar daarom veel nieuwe containers geplaatst waar u uw afval gescheiden kunt inleveren. Vanaf **april 2015** kunt u ook uw **drankenkartons** gescheiden inleveren. Want van al uw lege melk-, yoghurt-, water- en vruchtensappakken kunnen nog prima eierdozen en keukenrollen worden gemaakt!



U kunt uw lege drankenkartons weggooien in de dichtstbijzijnde **ondergrondse container voor plastic verpakkingsafval**. Op het wijkplattegrondje bij deze brief ziet u waar u terecht kunt. Graag de pakken eerst platvouwen en de dop er weer opdraaien, omspoelen is niet nodig.

Op de achterzijde van deze brief vindt u een overzicht van wat er wel en niet mag in de ondergrondse container voor plastic verpakkingsafval. Verder vindt u op www.irado.nl meer informatie over het scheiden van afval en het dichtstbijzijnde Afval Apart Punt.

N.V. IRADO Paviljoensplein 350 Postbus 28 3120 AB Schiedam	tel 010 262 10 00 fax 010 631 9929 info@irado.nl www.irado.nl	KvK Rotterdam nr. 24304498 SBAK NL48 1202 0072 9382 14 BTW nr. NL 8098 75 999.8.01	ISO 9001, ISO 14001 en VCA gecertificeerd Lid van Milieuzak
---	--	--	--

Gemeente Schiedam

Er zullen in Schiedam waarschijnlijk weinig inwoners zijn die de introductie van de afvalwijzer is ontgaan. De gemeente Schiedam liet de afvalwijzer gepaard gaan met een persoonlijke en heldere brief van de gemeente. Door het taalgebruik en het gebruik van afbeeldingen heeft de brief een hoge attentiewaarde.

In de brief geeft de gemeente ook concreet aan wat afval scheiden oplevert: “Van al uw lege melk-, yoghurt-, water- en vruchtensappakken kunnen nog prima eierdozen en keukenrollen worden gemaakt”.

Brief van gemeente Schiedam aan haar inwoners

3 tips voor het vergroten van de effectiviteit

Met kleine aanpassingen wordt de effectiviteit van de afvalwijzer, en daarmee de scheidingsbereidheid van de inwoners, positief beïnvloed. Op basis van de ingediende afvalwijzers komen we tot de volgende tips.

1. Zorg voor persoonlijk contact

Hoe persoonlijker, hoe beter. “Doetinchem start op 1 april met inzameling PMD” werkt beter dan “Op 1 april start inzameling PMD”. Of nog beter. De gemeente Drimmelen spreekt haar inwoners aan als Drimmelaren: “Vanaf 20 juli mogen Drimmelenaren in de inzamelzak voor verpakingsplastic ook drankenkartons aanbieden.” De gemeente Schiedam heeft alle huishoudens een brief gestuurd, waarin de inwoners persoonlijk worden aangesproken.

2. Gebruik wederkerigheid

Met wederkerigheid wordt bedoeld dat je als gemeente als eerste een geste doet. Vanuit de gedragstheorie weten we dat het daarna moeilijker wordt om een bescheiden vraag te weigeren.

Het aanbieden of eenvoudig verkrijgbaar maken van inzamelmiddelen is een vorm van wederkerigheid. Als de bewoner merkt dat dat gemeente moeite doet, ligt medewerking meer voor de hand. Denk bijvoorbeeld aan gratis plastic zakken die bij de supermarkt liggen of meesturen van een aantal zakken met de volgende afvalwijzer.

3. Maak afvalscheiding heel gewoon

Als veel mensen een nieuwe gewoonte overnemen, is de kans groot dat die gedragsverandering bij anderen ook aanslaat. Dat heet het principe van de sociale norm. De Kempengemeenten doen dat goed: “Afval scheiden is al heel gewoon in de Kempen. U bent al uitstekend bezig met afvalscheiding en daar zijn we trots op.” Met deze bewoordingen laat de gemeenten zien wat de norm is. Onbewust zijn we geneigd om te volgen wat ze als normaal zien. Kom hier in de communicatie daarna ook regelmatig op terug: “De meeste burgers scheiden het plastic verpakingsafval goed”. “Ook in wijk x zijn weer meer zakken ingezameld”.

4. Geef aan waarom het nuttig is

Een belangrijke voorwaarde bij gedragsverandering is om de ‘Waarom is dit nuttig?’ vraag te beantwoorden. Mensen voelen zich graag nuttig, nuttig gedrag is daardoor makkelijker. De gemeente Nuenen legt helder én persoonlijk uit *waarom* blik en drankenkartons nu bij het plastic afval kunnen: “Het voelt misschien een beetje vreemd, omdat u gewend bent om afval zoveel mogelijk te scheiden. Maar omdat er een nieuwe scheidingsinstallatie in Nederland is die het afval kan na-scheiden kunt u blik, drankverpakkingen en plastic afval nu samen in de oranje zakken doen.” De gemeente speelt in de tekst ook handig in op eventuele weerstand door te benoemen dat het begrip heeft voor de nieuwe situatie.

De gemeenten Bergeijk, Bladel, Eersel, Oirschot en Reusel-De Mierden (Kempengemeenten) hebben het doel gesteld om in 2020 95% van het afval te hergebruiken en te recyclen.

Laat zien wat het scheiden van afval oplevert voor de maatschappij én voor de mensen zelf. De gemeente Zevenaar legt dat helder uit: “De plastic verpakkingen, drankenkartons en

blikjes worden achteraf gescheiden en dienen als grondstof voor nieuwe producten. Dat is niet alleen goed voor het milieu, maar ook voor uw portemonnee. Door zoveel mogelijk afval gescheiden aan te bieden, gaat er minder afval naar de verbrandingsoven. Op die manier kan de gemeente de afvalstoffenheffing laag houden.”

5. Communiceer beeldend

Veel gemeenten laten in de afvalwijzer foto's van verschillende vormen van afval zien. Dat werkt beter dan een feitelijke opsomming. Afvalverzamelaar Rova toont in heldere afbeeldingen welke verpakkingen er in de PMD-zak moeten. Nog mooier is om het handelingsperspectief te tonen door verschillende soorten verpakkingen in de zak te zien gaan, zoals onder meer de gemeenten Enschede en Oldenzaal hebben gedaan.

Tip: Let op hoe kleuren worden toegepast. Een rode kleur om te duiden iets positief te duiden werkt contraproductief. Gebruik voor de Wel-lijst daarom de kleur groen en voor de Niet-lijst de kleur rood



Illustratie uit afvalwijzer van Rova

6. Verhoog de attentiewaarde

Mensen worden overspoeld met informatie. Per dag verwerken mensen honderden boodschappen, variërend van e-mails, nieuwsberichten en tv-programma's tot advertenties en schreeuwerige reclamefolders. Om op te vallen tussen de stroom aan informatie moet de attentiewaarde groot zijn. De gemeente Son en Breugel is daar goed in geslaagd door het gebruik van vrolijke, sympathieke stripfiguurtjes (ontwikkeld door Studio Twintigtiën) die in alle communicatie uitingen terugkomen.

Samen in dezelfde zak!



Plastic, **M**etaal en **D**rankkartons
voortaan iedere week in dezelfde zak.

De vrolijke stripfiguurtjes uit de afvalwijzer van Son en Breugel

7. Gemak

Een compacte afvalwijzer waar duidelijk schematisch staat aangegeven welke verpakkingen in de zak moeten, wordt wellicht sneller bewaard dan een uitgebreide brochure. Een overzicht van de inzamelmomenten in de afvalwijzer vergroot maakt ook dat de afvalwijzer wordt bewaard. De gemeente Kampen heeft ervoor gekozen de afvalwijzer af te drukken op de PMD-zak. Slim!.



Vuilniszak met afvalinformatie van Kampen

8. Aansluiten bij dagelijks woordgebruik

Jargon en ongebruikelijke afkortingen schrikken mensen af. In de doelgroep zitten ook mensen die dagelijks niet veel lezen, en zeker niet over afvalscheiding. Hoe meer de tekst aansluit bij het dagelijks woordgebruik, hoe beter. De afkorting PMD zegt veel mensen niks. Het Land van Cuijk en Boekel gebruikt de slogan 'Plastic, blik en drankkartons mogen voortaan in dezelfde plastic zak'. Samen met de afbeelding op de voorkant van de afvalwijzer is voor iedereen gelijk duidelijk wat de bedoeling is.



Slogan van Land van Cuijk en Boekel in dagelijks woordgebruik

Meer weten?

Zoekt u een goed voorbeeld of inspiratie? Alle toegestuurde afvalwijzers vindt u terug op de site van het Learning Center Kunststof VerpakkingsAfval. www.lckva.nl

Wilt u meer weten over de mogelijkheden van gedragsmaatregelen? Neem contact op met Rijkswaterstaat. Mw. A.Boos of dhr. A Weenk. 088 79 72 950.