

Plan van aanpak aanbieden grofvuil



Tijdens het startoverleg op de Taj Mahalplaats is ook ingezoomd op de aanbiedplaats van grofvuil (zie figuur 1). De plaats voor het aanbieden wordt gemarkeerd met een gele lijn. Er staat een paal met 2 borden, het bovenste bord valt het meeste op. Deze gaat echter niet over afval, maar is een bewegwijzering. Het onderste bord gaat wel over grofvuil. Mensen mogen iedere dinsdag en vrijdag tot 8:00 grofvuil op deze plek aanbieden (staat beschreven in het rode tekstvlak). Het bord bevat alleen geschreven communicatie. De afzender van het bord is Woonbron.

Er wordt verder niet actief gecommuniceerd over de regels rondom het aanbieden van grofvuil en/ of het gewenste gedrag.

De inzamelwijze van grofvuil is bij deze locatie afwijkend ten opzichte van de reguliere inzameling van grofvuil in Delft. Grofvuil kan gebracht worden naar de milieustraat, of er kan een (online) afspraak worden gemaakt met Avalex dat zij het komen ophalen. Hier zijn geen kosten aan verbonden.

Figuur 1. Grofvuil ophaalplek

Tijdens het gesprek werd aangegeven dat idealiter:

- ✓ Bewoners van Taj Mahalplaats grofvuil aanmelden (telefonisch/website)
- ✓ Dat het ophalen van grofvuil wordt gereduceerd naar 2x in de maand
- ✓ De fysieke plek voor grofvuil verdwijnt

De interventie

1. Doorbreek gewoontegedrag. Er is sprake van gewoontegedrag. Mensen zijn gewend dat ze tweemaal per week hun grofvuil op de ophaalplek kunnen plaatsen. Gewoontegedrag kun je doorbreken door de omgeving te veranderen, waardoor mensen de situatie opnieuw gaan bekijken. Geadviseerd wordt dan ook om de gele belijning weg te halen, evenals de bebording (ook het bewegwijzeringsbord). Plaats er bijvoorbeeld een mooie plantenbak of kruidenborder, de plek krijgt zo andere waarde (*placemaking*). Het is zinvol om te kijken of bewoners deze plantenborder willen adopteren. Zo voelen ze zich eigenaar van de omgeving en blijft het groen goed onderhouden. Let er wel op dat de adoptie door een aantal bewoners gebeurt, wanneer het te sterk aan één individu hangt is de kans op uitval groot. Door de mooie plantenbak(ken) die 'eigendom' zijn van de bewoners willen ze de plek mooi houden. Voor medebewoners wordt het lastiger om die plek te vervuilen, door er zomaar grofvuil neer te zetten.
2. Communicatie, introduceer de verandering met een brief (afzender gemeente – Avalex). Gebruik daarin de volgende strategieën:
 - a. Reduceer weerstand. Een deel van de bewoners zal gevoelens van weerstand ervaren. Zij hebben ineens niet meer de mogelijkheid om 2x per week grofvuil neer te zetten. Ze worden als het ware beperkt in hun vrijheid. Deze weerstand kennen we als *reactance*. Belangrijk om hier in het eerste communicatie moment op in te spelen. Een efficiënte manier om dit te doen is door de weerstand te erkennen. Dus iets in lijn als 'We begrijpen dat het voor u vervelend is, dat u niet meer zo gemakkelijk grofvuil aan de straat kan zetten'. Daarnaast kun je mensen een keuze bieden (reduceert ook reactance), dus bijvoorbeeld: *U kunt grofvuil naar de milieustraat brengen (ma t/m za tussen 8:00-17:00), of u kunt een afspraak maken om het te laten ophalen door Avalex (tel... / www...)*. Organiseer het met Avalex zo dat er vaste ophaaldagen zijn



voor Taj Mahalplaats, zodat ze afspraken kunnen bundelen op 1 dag. Onderzoek wat het beste werkt. Begin bijvoorbeeld met 1 ophaalmoment per week en bouw dit af. Eventueel kan ook onderzocht worden wat de beste dag is. Let daarbij bijvoorbeeld op wanneer er het minst extra grofvuil wordt bijgezet en dat het er bijvoorbeeld niet al dagen staat (goede communicatie hierover met Woonbron en Avalex).

- b. Biedt een handelingsperspectief. Omschrijf letterlijk wat het gewenste gedrag is. Formuleer dit in duidelijke stappen.
 - i. *Verzamel uw grofvuil* (icoontjes van veelvoorkomend grofvuil)
 - ii. *Breng het naar de milieustraat (Voltaweg 11 maandag t/m zaterdag tussen 8:00 – 17:00)* (icoontje van Avalex pas)
 - iii. *Of neem contact op (telefoonnummer / website) - aanmelden: afspraak inplannen* (icoontje telefoon, icoontje laptop/computer)
 - iv. *Op dag van geplande afspraak: grofvuil op de gemarkeerde plek plaatsen voor 8:00* (plattegrond toevoegen met markering waar het mag staan) – De locatie kan op de huidige plek zijn, dus naast de nieuwe plantenbakken. Bij voorkeur niet naast het nieuwe milieuparkje, dat zal namelijk bijplaatsingen stimuleren.
- c. Gebruik *social modeling*. Voeg een flyer toe waar social modeling wordt toegepast. Idealiter met 'bekende' bewoners uit het complex, lukt dit niet kies dan figuranten die passen bij de Taj Mahalplaats, zodat bewoners zich ermee kunnen identificeren. Maak foto's van de verschillende stappen (zoals omschreven bij 2b), zoals een fotostripverhaal. Waarbij het verhaal ook begrepen wordt zonder tekstbegrip. Doe aan de ene zijde iemand die het zelf wegbrengt en aan de andere zijde iemand die het laat ophalen. Aangeraden wordt om ook een specifieke flyer (fotostripverhaal) voor verhuizen te ontwerpen, die vervolgens door Woonbron overhandigd wordt wanneer mensen gaan verhuizen (ene zijde), of juist voor nieuwe bewoners (andere zijde). Idealiter nieuwe bewoners ook de nieuwe flyer/brochure geven over het afvalscheiden bij het milieuparkje.