



Plan van aanpak 'informatiestand afvalscheiden'

Tijdens onze startafpraak kwam een aantal opvallende kenmerken over onze doelgroep ter sprake:

- De culturele diversiteit onder de bewoners van Taj Mahalplaats is groot (Nederlandse afkomst 33%, Westerse afkomst 17%, niet Westerse afkomst 50%)
- Taj Mahalplaats is onderdeel van een gebied waar $\geq 40\%$ een (lichte) verstandelijke beperking heeft of de Nederlandse taal niet machtig is
- Verhouding tussen (sociale)huur en koop is 50%/50%
- In eerste instantie werd aangegeven dat het hier het hogere segment van sociale huur betreft. Later blijkt dat bewoners die voor de nieuwbouw al op deze locatie woonden, voor hetzelfde (lage) tarief in de nieuwbouw mochten gaan wonen.

In het huidige actieplan staan 3 bewonersbrieven en een bewonersavond. De vraag rijst hoeveel deze doelgroep 'kan' met brieven en of dit voor gedragsverandering een effectief middel is. Daarom is een alternatief idee geopperd om de doelgroep te bereiken via een informatiestand in de hal. Onderstaand wordt dit verder uitgewerkt.

Concept idee met informatiestand

- **1 bewonersbrief** (via Avalex) over plaatsen nieuwe afvalcontainers (inhoudelijk is dit wat oorspronkelijk de 2^e bewonersbrief was). Aan deze brief iets toevoegen als: *Om het voor u makkelijker te maken staan we tussen 11 en 15 maart in de hal met uitleg over de wijziging (13:30-18:30).*
- **Informatiestand** in de complexhal voorafgaand aan de verandering (in de week van 11 t/m 15 maart). Zoals besproken gaat het om 3 hallen waar de informatiestand idealiter enkele dagen staat. Door in de drie hallen op een strategisch tijdstip te staan (net voor het uitgaan van de scholen t/m het thuiskomen van de werkenden) wordt een groot deel van de doelgroep gezien. Mensen die binnenkomen worden aangesproken. Het heeft een informeel karakter. Bij de informatiestand wordt visueel getoond wat de nieuwe manier van afvalinzameling is, welk gedrag gewenst is en wordt de link afval=grondstof gemaakt.
- **Plaatsen nieuwe afvalvoorzieningen**
- **Feedback.** Na 3 maanden bepalen hoe het gaat (op basis van sorteeraanlyse indien mogelijk). Visuele flyer maken waarop (ook zonder tekstbegrip) duidelijk is, dat er minder restafval is dan voorheen en meer behoud van grondstoffen. Hoeveel compost is er bijvoorbeeld naar de moestuin gegaan?¹ Als er extra aandacht voor gewenst gedrag nodig is, dan bijvoorbeeld een afvalcoach/ schone buurtcoach inzetten bij de afvalvoorzieningen. Dit kan gedurende enkele dagen (bijvoorbeeld op een woensdag, vrijdag en zaterdag). Een andere optie is om de werkwijze van informeren via de informatiestand te herhalen.

¹ De ervaring leert dat dit soort gegevens bijna nooit goed gefilterd kunnen worden, doordat de afvalfractie van een hele wijk tegelijk wordt ingezameld. Overleg met Avalex wat hier de mogelijkheden zijn. Feedback heeft het sterkste gedragseffect, wanneer het echte feedback is over de afvalinzameling bij Taj Mahalplaats. Door algemene feedback te geven verlies je aan kracht.



Invulling informatiestand

De informatiestand komt in pandig te staan in de hal van het complex. Er zijn 3 hallen, idealiter staat de informatiestand minimaal 2x per hal.

De informatiestand, benodigdheden:

- Een tafel/ stand
- Koffie, thee, water en koekjes (in het kader van wederkerigheid)
- Een informatieflyer/brochure waar de uitleg op staat over de nieuwe afvalinzameling (opzet briefing staat ook in dit document uitgewerkt)
- Plattegrond waar ingetekend staat waar de nieuwe ondergrondse containers komen
- Duidelijke foto's van de nieuwe afvalcontainers, foto's van:
 - o GFT/ GFE² container,
 - o PMD container,
 - o Papier en karton container
 - o Restafval container
 - o Vergelijkbaar milieuparkje zoals deze geplaatst gaat worden
- Foto van de twee moestuinen (bij school en in de wijk) – duidelijk herkenbaar dat het 'hun' moestuinen zijn.
- Foto's/plaatjes wat er van papier en PMD gemaakt kan worden.
- Foto/plaatje van verbrandingsoven of vuur
- Afval, denk daarbij aan:
 - o Plastic drinkfles (zonder statiegeld)
 - o Blikje (energy drink)
 - o Blik groente/soep
 - o Pak melk
 - o Shampoo/douche fles
 - o Tandpasta tube
 - o Vlees verpakking
 - o Chips zak (instinker)
 - o Folders/ krantje
 - o Eierdoos
 - o Pizzadoos (instinker)
 - o Broodresten
 - o Fruit
 - o Plantje in plastic potje (kleine instinker)
 - o Luier
 - o Plastic kinderspeelgoed (instinker)
 - o Kartonnen doos van online winkelen

Benader (voornamelijk) de mensen die binnenkomen (uitgaande mensen hebben vaker haast), bied wat te drinken en/of lekkers aan en nodig ze uit voor een gesprek/spelletje. Belangrijk om ze direct iets te geven. Wanneer mensen iets krijgen hebben ze (onbewust) het gevoel iets terug te moeten doen, waardoor de respons verhoogt. Op tafel liggen de foto's van de verschillende (fractie)containers. Vraag mensen om het afval bij de goede container (foto) te leggen. Het is geen probleem als mensen dit samen (in overleg met elkaar doen). Help ze op weg indien nodig. Leg de instinkers uit. Laat vervolgens zien dat alleen restafval afval is en verbrand wordt en dat de andere fracties juist grondstof zijn en hergebruikt worden. Maak de link duidelijk tussen GFT/GFE en compost voor de moestuin. Dit is belangrijk omdat het door culturele achtergrond voor een deel van de mensen niet goed is om etensresten 'weg te gooien'. De moestuinen zijn dichtbij en herkennen ze, waardoor het meer eigen

² Weet niet welke benaming jullie (gaan) gebruiken. Bij hoogbouw is het meestal GFE. In het document staat steeds verder GFT/GFE. In de communicatie naar inwoners slechts één benaming gebruiken.



wordt. Dit heeft een positief effect op gedrag. Geef tot slot de informatieflyer/ brochure waarin de uitleg nogmaals staat, die ze kunnen gebruiken als naslag. Deze flyer/brochure kan ook aan een ring hangen in de hal, zodat mensen die de informatiestand 'mislopen' alsnog de juiste informatie krijgen. Ook kan gekozen worden om hem aan het einde van de week bij iedereen in de brievenbus te doen.

Script bij de informatiestand

Bij de informatiestand staat iemand met een toegankelijke/open houding. Prettig als deze persoon zich in meerdere talen (enigszins) kan redden, maar geen vereiste. De opzet is zo dat ook zonder elkaar te verstaan, de boodschap overgebracht kan worden. De informatiestand heeft een informeel karakter, dit script kan richting geven. Belangrijk om de communicatie wel los en plezierig te laten verlopen. Onderstaand een voorbeeld van hoe het gesprek gevoerd kan worden, waarbij de 'b'-variant van toepassing is bij een taalbarrière.

1. Begroeting
 - a. *Hallo/ Goedemiddag, heeft u even tijd? Ik wil u graag wat laten zien over de nieuwe afvalinzameling. Kan ik u soms een kopje thee/koffie aanbieden? Koekje erbij?*
 - b. Maak een uitnodigend gebaar, wijs naar de koffie/thee/lekkers

2. Uitleg over de nieuwe afvalinzameling
 - a. *Volgende week worden hier de nieuwe afvalcontainers geplaatst (laat afbeelding zien van vergelijkbaar milieuparkje en de plattegrond waar het komt) en gaan we ons afval scheiden PMD, GFT, papier en rest. Dit is natuurlijk best even wennen. Wat weet u hier al van? Iemand die al helemaal op de hoogte is of bijvoorbeeld aangeeft de brief gezien te hebben, een complimentje geven: *Wat goed van u!* *Zou u eens willen kijken of u al weet in welke container welk afval hoort? Wanneer iemand een beetje twijfelt: *Kom, ik help u op weg.* En doe er een aantal voor. Laat het dan weer bij de persoon. Wanneer kinderen erbij staan, betrek hen erbij, maak het leuk.**
 - b. Wijs naar de foto van het milieuparkje en dan naar het afval en maak een uitnodigend gebaar. Laat zien wat de bedoeling is. Neem het voortouw door al dingen te pakken en bij de foto van de betreffende container te leggen. Maak weer een uitnodigend gebaar, of geef iets uit de doos aan de persoon en wijs vragend naar de verschillende containers.

Ga net zo lang door tot al het afval bij de (goede) container ligt. Eventueel kan hier een echt spelelement van gemaakt worden en krijgen mensen een cadeautje wanneer alles bij de juiste container ligt. Denk hierbij aan een kleinigheidje zoals afbreekbare biozakjes (relevant voor het thema), bloembollen/zaadjes (past bij het jaargetijde), of misschien heeft Avalex/gemeente iets liggen wat van gerecycled materiaal is (relevant voor thema). Als mensen een foutje hebben gemaakt, leg dan uit (of laat zien) waar het afval wel hoort.

Bij iedere afbeelding van de container ligt nu het afval dat bij die fractie hoort.

Optioneel: Voor extra commitment op het scheiden van afval kan mensen gevraagd worden hoe ze thuis het afval willen gaan scheiden. Hebben ze bakken/zakken voor in de keuken of hoe zouden ze dit kunnen realiseren? Door mensen na te laten denken over hoe ze het gedrag kunnen uitvoeren, ontstaat een handelingsperspectief. Zo wordt het voor hen eenvoudiger om het ook daadwerkelijk te gaan doen. Overigens is dit lastiger te bespreken met de mensen die een taalbarrière hebben.

3. Uitleg over wat er met afval gebeurt, versterk afval = grondstof



- a. *Wat gaat er nu de verbrandingsoven in denkt u? Leg uit waarom je dus restafval wil minimaliseren. Heeft u een idee wat er van PMD gemaakt wordt? En van papier? Laat de foto's zien van wat er met deze grondstoffen gemaakt wordt. En van GFT/GFE? Laat de foto van de moestuinen zien en vertel dat jullie het GFT/GFE laten verwerken tot compost voor deze moestuinen.*
- b. *Wijs naar de verschillende afvalhoopjes op de tafel en laat de foto's zien wat ermee gebeurt. Vooral de link naar compost-moestuinen extra aandacht geven.*

4. Afronden

- a. *Hartstikke bedankt voor uw tijd en aandacht! In deze brochure kunt u het nog eens nalezen.*
- b. Maak een dankbaar gebaar en geef de informatiebrochure mee.

Briefing flyer/informatiebrochure afvalscheiden

Er wordt een flyer of informatie brochure ontwikkeld met uitleg over het nieuwe inzamelen. Hij is bestemd voor de Taj Mahalplaats, maar geadviseerd wordt om het zo te ontwerpen, dat deze ook op andere plekken in de gemeente Delft gebruikt kan worden.

Doel: informeren over de nieuwe afvalinzameling & activeren gewenst gedrag (afvalscheiden thuis en in goede container werpen)

Afzender: gemeente Delft

Aandachtspunt bij ontwerp:

- Zorg dat de boodschap ook overkomt zonder tekstbegrip
- Check voor drukken, bij mensen die niet betrokken zijn bij het thema afval, of icoontjes/afbeeldingen begrepen/herkend worden
- Zorg dat het er mooi en aantrekkelijk uitziet
- Zorg dat de opmaak eenduidig is en makkelijk te verwerken.

De inhoud

Inleiding/aanleiding

Tekstsuggestie: Ook in uw wijk kunt u binnenkort afval gescheiden weggooien! Om het voor u zo eenvoudig mogelijk te maken hebben we deze brochure ontwikkeld. Per afvalcategorie geven we aan om wat voor soort afval het gaat en hoe u het herkent. Door afval goed te scheiden, kan veel van ons afval hergebruikt worden voor nieuwe producten. Alleen restafval kan niet meer hergebruikt worden en wordt verbrand. Slecht voor het milieu en hoge kosten. Samen met u willen we de hoeveelheid restafval daarom zo laag mogelijk maken!

Ondersteun met VISUAL: een foto/ tekening van een milieuparkje met de fracties GFT/GFE, PMD en PAPIER, REST – zo waarheidsgetrouw mogelijk, zodat mensen het daarna herkennen op straat, dus grijze containers waar de hoekstickers van Avalex op zitten en de klepstickers).

Inzoomen op de fracties

Maak per afvalstroom een apart deel (visueel te versterken door hoe de brochure wordt gedrukt), waarin getoond wordt welk afval bij die fractie hoort. Belangrijk is om het te linken aan de icoontjes die Avalex gebruikt, voor herkenning. En om de link afval=grondstof te activeren.



PMD: Verpakkingsmateriaal bestaande uit Plastic verpakkingen, Metaal (blikken) en Drankkartons

VISUEEL: geef voorbeelden van de 3 soorten van PMD, zoals in onderstaande visual. Gebruik ook een kader per soort en koppel dit aan de visuals die Avalex gebruikt op de PMD container:



Figuur 1. De icoontjes die Avalex gebruikt voor PMD

Figuur 2. bron: www.kempennieuws.be

Voor veel mensen is het niet helder dat het echt alleen om verpakkingsmateriaal gaat, de volgende toevoeging kan dan helpen:

Soms is het best lastig wat er nu wel en niet in mag. Stel uzelf dan de volgende vragen:

1. Is het een verpakking?
2. Is het leeg?
3. Uit keuken of badkamer?

3x een ja? => Dan hoort het bij PMD

Laat met een visual zien hoe PMD hergebruikt wordt (zie figuur 3).



Figuur 3. Bron: <https://grondstoffenrevolutie.nl/duurzaamheidsverslag/2017/kringloop-plastics-en-metalen-en-drankkartons>



GFT: Etensresten, groente- fruit- en tuinafval

VISUEEL: Geef voorbeelden van afval dat bij GFT/ GFE hoort, zoals in figuur 5. Gebruik hier een zelfde kader/ lay-out als bij PMD en koppel het weer aan de icoontjes van Avalex.



Figuur 4. Icoon GFT van Avalex

Figuur 5. Bron: <https://zevenkamp.wordpress.com/2017/03/31/gemeente-haalt-binnenkort-gft-afval-elke-week-op/>

Laat zien wat er met GFT/GFE gebeurt. Maak hier de koppeling van GFT/GFE naar compost en naar de twee moestuinen in de wijk. Wellicht kan deels gebruik worden gemaakt van beeldmateriaal van Avalex (zie figuur 6)



Figuur 6. Bron: <https://www.avalex.nl/de-kringloop-van-afval/gft/>

PAPIER EN KARTON

VISUEEL: Geef visueel aan wat bij papier en karton hoort, zoals in figuur 7. Laat bijvoorbeeld ook een eierdoos zien. Gebruik hier een zelfde kader/ lay-out als bij PMD en GFT en koppel het weer aan de icoontjes van Avalex.



Figuur 7. Bron: <https://www.fostplus.be/nl/sorteren-recycleren/alles-over-sorteren/papier-karton-sorteren/correct-papier-karton-sorteren>

Laat met een visual zien wat er gebeurt met papier en karton dat ingezameld wordt, zoals bijvoorbeeld in figuur 9.



Figuur 8. Icoon dat Avalex gebruikt



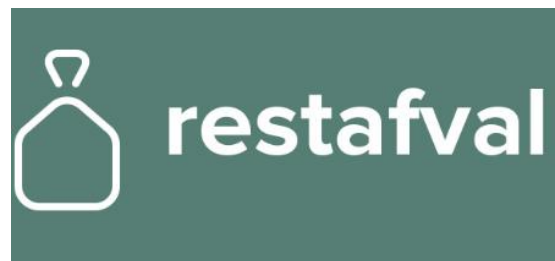
Figuur 9. Bron: <https://www.avalex.nl/de-kringloop-van-afval/papier/>

REST Afval dat overblijft na scheiden

Geef visueel aan wat er bij rest hoort. Denk bijvoorbeeld aan kattenbakkorrels, chips zakken, pizzadozen, pakken babyvoeding, etc. (selecteer op veelvoorkomend afval). Gebruik hier een zelfde kader/ lay-out als bij PMD, GFT en Papier en koppel het weer aan de icoontjes van Avalex.



Figuur 11. Bron: <http://afvalbeemster.nl/restafval>



Figuur 10. Icoon dat Avalex gebruikt

Extra kader voor andere afvalfracties

Eventueel kan in een klein kader aangegeven worden dat Glas, Textiel en KcA nog steeds bij het dichtstbijzijnde winkelcentrum kan worden weggegooid. Visueel de icoontjes toevoegen die Avalex hiervoor gebruikt. Ook dit afval vormt de grondstof voor nieuwe producten. Geadviseerd wordt om dit kader klein te houden en de aandacht echt te vestigen op de verandering van afvalinzameling en het gewenste gedrag. Al het overige kan ruis veroorzaken met negatieve impact op gedrag. In dit kader kan ook grofvuil benoemd worden en dan algemeen hoe het gemeente breed georganiseerd is. Dus grofvuil? Breng het naar de milieustraat (adres) of meld het aan (website) om op te laten halen.³

³ Gemeente Delft heeft aangegeven de inzameling van grofvuil bij Taj Mahalplaats graag anders te willen organiseren. Hier volgt een apart adviesdocument voor.



PLANNING

Week 9 (25/2 – 3/3)	Ontwerp brochure voor informatiestand, voorbereidingen treffen voor informatiestand
Week 10 (4/3 – 10/10)	Definitieve brochure, opzet informatiestand uitgewerkt
Week 11	Gedurende 2 à 3 dagdelen (13:30 – 19:00) in de 3 hallen van de twee complexen de informatiestand
Week 12	Plaatsen nieuwe milieupark door Avalex Schone buurtcoach (of iets dergelijks) die bij het milieuparkje staat om mensen op weg te helpen)
Week 25	Feedback op gedrag, aandacht voor gewenst gedrag