

# tabula rasa

GEDRAG EN COMMUNICATIE  
CONSULTANTS

## **Afvalscheiding in Meerwijk**

Plan van aanpak voor de gemeente Haarlem en Spaarnelanden

Den Haag, mei 2018

Dr. Bert Pol  
Laura Detmar MSc  
Ansâr Ahmadali BSc

Anna Paulownastraat 107  
2518 BD Den Haag

t +31 70 360 09 49  
[www.tabularasa.nl](http://www.tabularasa.nl)

IBAN: NL80ABNA0 43.74.09.465  
KvK 27167220 / BTW NL8206.13.022.B01



## Inhoud

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>Inleiding</b> .....  | <b>3</b>  |
| 1.1      | Afvalscheiding in Meerwijk .....                                | 3         |
| 1.2      | Situatieschets .....  | 4         |
| 1.3      | Scope plan van aanpak .....                                     | 5         |
| <b>2</b> | <b>Analyse huidige gedrag</b> .....                             | <b>5</b>  |
| <b>3</b> | <b>Aanvullende interventies</b> .....                           | <b>7</b>  |
| 3.1      | Huidige inrichting van de buitenruimte .....                    | 7         |
| 3.2      | Interventies voor het scheiden van GFT-afval in de keuken ..... | 9         |
| <b>4</b> | <b>Analyse huidige communicatiemiddelen</b> .....               | <b>10</b> |
| <b>5</b> | <b>Samenvatting:</b> .....                                      | <b>11</b> |

# 1 Inleiding

## 1.1 Afvalscheiding in Meerwijk

- De gemeente Haarlem heeft Tabula Rasa gevraagd een plan van aanpak te maken voor het verbeteren van afvalscheiding in Meerwijk, een wijk met relatief veel hoogbouw waar het omgekeerd inzamelen is ingevoerd. Deze opdracht vindt plaats in het kader van de VANG-rgeling die voor gemeenten beschikbaar is gesteld. Het programma VANG - Huishoudelijk afval is ontwikkeld om gemeenten te helpen om de nodige stappen te zetten naar een circulaire economie.
- Tijdens een rondgang door Meerwijk is afgesproken dat we op twee specifieke locaties inzoomen: De zoeten “witte flat” in de Jan van Zutphenstraat en de Baden Powell flat in de Baden Powellstraat. Reden hiervoor is dat deze locaties en de bijbehorende aanpak illustratief zijn voor de problematiek in deze wijk. Dit zijn twee probleemlocaties in de wijk, waar regelmatig misstanden worden aangetroffen in de vorm van afval op straat of in de verkeerde bakken.
- Tijdens de rondgang waren ook twee afvalcoaches van Spaarnelanden aanwezig. Spaarnelanden is het bedrijf dat verantwoordelijk is voor de afvalinzameling in Haarlem. Afvalcoaches worden in verschillende wijken in Haarlem ingezet om de inwoners te helpen bij de omslag naar het omgekeerd inzamelen: bruikbare afvalgrondstoffen kunnen vlakbij huis worden aangeboden en worden daar ook opgehaald. Voor restafval is een aparte container beschikbaar, verder weg van de woning.
- Voor dit plan van aanpak is de hoofdpoging een aantal concrete stappen te benoemen die de gemeente en Spaarnelanden kunnen zetten om de afvalscheiding door de bewoners van de genoemde flats te verbeteren.

## 1.2 Situatieschets

- In onderstaand overzicht is de huidige situatie verduidelijkt. Dit is de uitgangssituatie op basis waarvan het plan van aanpak is opgesteld. De conclusies zijn tot stand gekomen op basis van input van de gemeente, van de afvalcoaches en door eigen waarneming van de consultants van Tabula Rasa.

### Locatie

Twee hoogbouwflats in Meerwijk, Haarlem

Jan van Zutphenstraat:



Baden Powell flat:



Het gaat in beide flats om relatief kleine appartementen van om en nabij de 75m<sup>2</sup>.

Het betreft sociale woningbouw, de bewoners huren de woningen van corporaties (huurgrens €750).

Binnenklimaat vaak warm, omdat er veel gestookt wordt door de bewoners en ventileren beperkt gebeurt.

### Huidige situatie

Gemiddeld beeld volgens de afvalcoaches

Jan van Zutphenstraat:



Baden Powell flat:



De bakken voor gft, plastic, papier en karton liggen op beide locaties vol met zakken restafval. Deze bakken waren voorheen restafvalcontainers en zijn verder niet aangepast. Hierdoor is het heel makkelijk om zakken met restafval in bijv. de container voor gft te gooien

Wanneer deze bakken vol zijn wordt het afval er naast gezet. Vogels en katten maken de zakken vervolgens kapot waardoor de vervuiling verergerd.

De bakken zijn niet heel opvallend, slechts een gekleurde streep of een klein plaatje geven aan wat voor soort afval bedoeld is voor de desbetreffende bak.

### Kenmerken bewoners

Obv eigen waarneming, input gemeente en afvalcoaches

Voornamelijk (autochtone) ouderen, bewoners van Poolse afkomst, bewoners van Turkse en Marokkaanse afkomst

Relatief groot aantal Wmo-woningen ivm aanpassingen voor ouderen.

Ouderen: veel afval in de vorm van incontinentiemateriaal en dagverbanden en weerstand tegen verder weg plaatsen container voor restafval

Over het algemeen lage betrokkenheid bij de buurt

Er is een taalbarrière bij een aanzienlijk deel van de bewoner. Allochtone vrouwen zijn daarnaast moeilijker te bereiken voor de afvalcoaches

Een aantal bewoners doet wel netjes gft afval in de daarvoor bestemde bak en restafval in de bak voor restafval. Dit blijkt uit inspectie van de bakken ter plekke.

### Kenmerken omgeving

Bij beide flats is het inzamelpunt voor bruikbare afvalstoffen vlak bij de hoofdentree. De container voor restafval bij de Jan van Zutphen flat is ongeveer 100 meter verder weg. De container voor restafval voor de Baden Powell flat staat op grote afstand voorbij het grasveld voor de flat (ongeveer 300 meter)

Voor de Baden Powell flat ligt een groot braak terrein wat er onverzorgd uit ziet.



Behalve dit terrein ziet de omgeving van beide flats er netjes uit, verzorgd en met veel groen. Ook de flats zelf zien er keurig, goed onderhouden en netjes uit.

- Hierbij dient te worden opgemerkt dat om echt inzicht te krijgen in het gedrag van de bewoners is uitvoeriger observatieonderzoek nodig. Daarnaast is het verstandig interviews met een aantal vertegenwoordigers van de flats af te nemen om inzicht te krijgen in eventueel dieper liggende oorzaken die er voor zorgen dat het afval scheiden moeizaam verloopt. Niet in de laatste plaats omdat het hier gaat om overwegend allochtone doelgroepen.

### 1.3 Scope plan van aanpak

- We richten ons in dit plan van aanpak op drie zaken:
  - Huidige inrichting van de buitenruimte mbt de afvalbakken → in hoeverre faciliteren deze het gewenste gedrag of moedigen ze verkeerd gedrag juist aan?
  - “Keukenmanagement” – interventies die kunnen leiden tot het beginnen met het scheiden van GFT-afval in de keuken. Wanneer afvalscheiding in de keuken reeds plaats vindt, is de kans dat het op straat goed gaat (bij het daadwerkelijk weggooien van het afval) aanzienlijk groter.
  - Een check op de reeds ingezette communicatiemiddelen, zoals aangeleverd door de gemeente en Spaarnelanden.

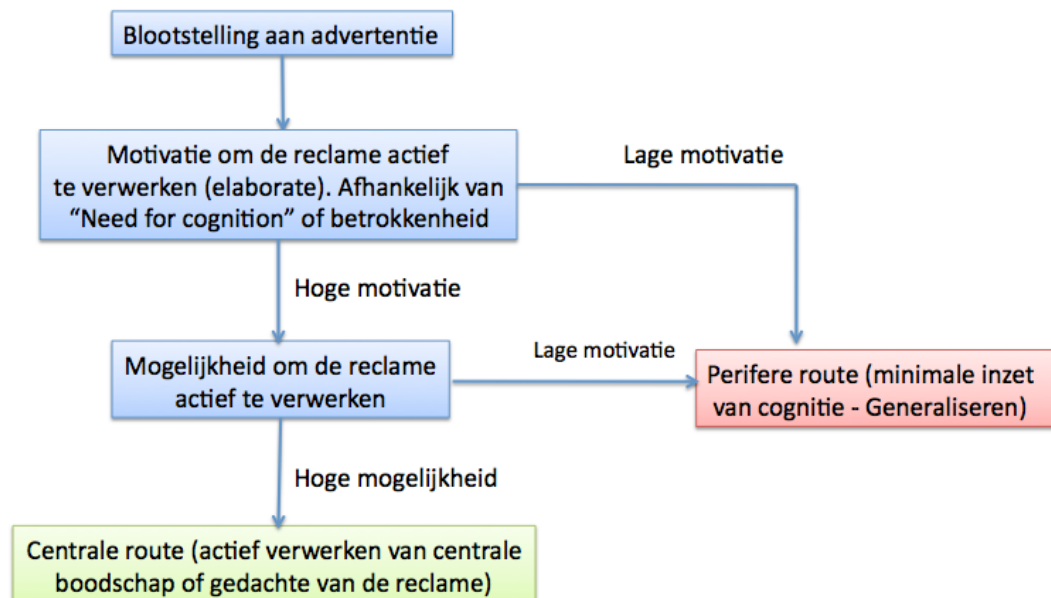
Dit plan van aanpak is gebaseerd op de kennis van de situatie en de omgeving op de dag van het locatiebezoek. Op basis daarvan wordt een aantal adviezen gegeven waar de gemeente en Spaarnelanden mee aan de slag kunnen. Niettemin is het aan te raden uitvoeriger onderzoek te (laten) doen.

## 2 Analyse huidige gedrag

- Voor een effectieve strategie is het van belang te weten om welk soort gedrag het gaat: automatisch of gepland. Beide soorten vragen om een eigen aanpak.
- Op basis van de aangetroffen situatie en de input van de afvalcoaches is het aannemelijk dat voor het merendeel van de bewoners van de flats in kwestie er grotendeels sprake is van *automatisch gedrag*. Zij zijn niet heel bewust bezig met het gescheiden weggooien van hun afval, behalve dat ze er zo snel en zo makkelijk mogelijk van af willen. Dit is geconditioneerd gedrag wat mede gefaciliteerd is door het feit dat de containers vlak voor hun flatgebouw jarenlang voor restafval bedoeld waren.
- Gemak is een sterke determinant voor automatisch gedrag. Daarnaast weten we dat gedrag zeer besmettelijk is. Als veruit de meeste mensen hun afval in de verkeerde bak gooien of ernaast zetten (wat bij beide locaties het geval is), is de drempel om dat ook te doen erg laag. Sterker nog, het zal eerder gezien worden als normaal, omdat “iedereen het toch doet”. Dit gebeurt grotendeels op de automatische piloot.
- Dit heeft consequenties voor de aanpak van de gemeente. Bij automatisch gedrag hebben argumenten namelijk niet veel zin. Deze komen simpelweg niet aan. Automatisch gedrag wordt daarentegen wel sterk beïnvloedt door onze sociale en

fysieke omgeving. Kleine aanpassingen in de omgeving kunnen een groot effect hebben op gedrag. Hierboven werd al beschreven dat ons gedrag beïnvloed wordt door het gedrag van andere mensen. Van zulke regelmatigheid in menselijk gedrag kan gebruik worden gemaakt om het gewenste gedrag te stimuleren.

- Daarbij komt nog dat er sprake is van een doelgroep met een lage betrokkenheid bij de eigen directe omgeving én het feit dat er veel mensen wonen die de Nederlandse taal niet (goed) machtig zijn. In onderstaand model is te zien welke aanpak in een dergelijke situatie effectief is<sup>1</sup>:



Zoals te zien, is aannemelijk dat de informatie over afvalscheiding door deze specifieke doelgroep perifeer verwerkt wordt. Dit betekent niet dat er geen goed basismateriaal aanwezig moet zijn, oftewel:

- 1) Brief met toelichting op eventuele veranderingen in de voorzieningen en een korte uitleg van het waarom, het belang van afvalscheiding (milieu, recycling, afval=grondstof, minder afvalverbranding, resulterend in nieuwe grondstoffen en toekomstige lagere afvalstoffenheffing), verwijzing naar een site waar men informatie kan vinden over afvalscheiding in de betreffende gemeente.
- 2) Flyer in bijlage van de brief met scheidingsinstructies, welke stromen wordt men geacht te scheiden en waar kan men die kwijt.

<sup>1</sup> Variant van Elaboration likelihood model - Petty & Cacioppo, 1986

Het betekent wel dat er naast informatie ook andere interventies moeten worden toegepast om het gedrag te verbeteren. In het vervolg van dit plan van aanpak worden deze aanvullende interventies langs twee sporen nader uitgewerkt.

### 3 Aanvullende interventies

#### 3.1 Huidige inrichting van de buitenruimte

Het omgekeerd inzamelen is bij de flats in kwestie in één keer ingevoerd. Dat wil zeggen dat de containers voor de flats zijn omgebouwd van restafval naar plastic, GFT en papier. De container voor restafval is op afstand gezet. Een aantal zaken valt hierbij op:

1. De afstand naar de container voor restafval is groot, zeker bij de Baden Powell flat. Zeker als je bedenkt dat bewoners vanaf hun flat al met afvalzakken in de hand naar buiten lopen. De motivatie om afval te scheiden is al laag, om dan nog een eind te lopen naar de juiste bak is kennelijk te veel gevraagd.
2. De containers voor waardevolle grondstoffen zijn weliswaar omgebouwd, maar het is heel makkelijk om zakken restafval alsnog hierin kwijt te kunnen. Omdat de bewoners in kwestie hun afval vooral zo gemakkelijk mogelijk kwijt willen, is dit dan ook precies wat er gebeurt.
3. De bakken voor waardevolle grondstoffen zijn niet erg onderscheidend van elkaar. Slechts een kleine kleurmarkering of afbeelding maakt duidelijk om welk soort afval het gaat. Omdat we hier te maken hebben met bewoners die al niet heel bewust bezig zijn met hun afval, zou het goed zijn de containers voor waardevolle grondstoffen opvallender te maken. Dusdanig dat duidelijker wordt waar die containers voor bedoeld zijn.

*Concreet levert dit dus de volgende interventies op:*

- Ad 1. Plaats de container voor restafval weer terug op de oude plek. Dit zorgt er sowieso voor dat er minder restafval in de overige containers terecht komt.
- Ad 2. Maak het onmogelijk om grote zakken te deponeren in de containers voor waardevolle grondstoffen. Dit kan bijvoorbeeld door de openingen af te stemmen op het soort afval wat er in moet (smalle opening voor papier en karton, kleine klep voor GFT-afval) en ronde openingen voor plastic flessen, drankcartons en blik.
- Ad 3. Maak de containers voor waardevolle grondstoffen opvallend. Dit kan door kleur aan te brengen, of door te werken met antropomorfisme (het tot leven brengen van een object, zie bijv. plastic hero).

- Een ander opvallend punt op het terrein van de openbare ruimte is het braakliggend terrein vlak voor de Baden Powell flat. Deze ziet er op zijn zachtst gezegd niet netjes uit. In tegenstelling tot de rest van de wijk, waar alle plantsoenen, straatwerk, etc, er zeer verzorgd uit ziet.
  - Hier komt de broken windows theorie om de hoek kijken. Deze theorie komt er op neer dat wanneer een deel van de openbare ruimte onverzorgd is dit al gauw leidt tot een verslechtering van de situatie<sup>2</sup>. Zie box 2 voor een toelichting op deze theorie.
  - Ons advies is dit terrein op te knappen en waar mogelijk aan de kant van de Baden Powell flat een speeltuintje te maken. Wellicht is het zelfs mogelijk om het afvalinzamelplein te combineren met de speeltuin. Dit kan de motivatie het netjes te houden aanzienlijk verhogen, omdat spelende kinderen en afval uiteraard niet goed samen gaan. Zorg er wel voor dat het afval en de speeltuin goed gescheiden worden van elkaar om een backfire effect te voorkomen.
  - Dit is nog geen concrete interventie, maar voor de gemeente een interessant spoor om te onderzoeken.

#### **Box 2. Broken windows theorie**

De broken windows theorie stelt dat wanneer mensen tekenen zien van asociaal of ongepast gedrag, ze zelf meer geneigd zijn om asociaal gedrag te vertonen. Keizer, Lindenberg en Steg (2008) hebben deze theorie onderzocht aan de hand van vijf experimenten. In een van hun experimenten vergeleken ze drie condities met elkaar: (1) een schone brievenbus waaruit een envelop met geld stak, (2) een met graffiti bespoten brievenbus waaruit een envelop met geld stak, en (3) een brievenbus waaruit een envelop met geld stak in een vervuilde omgeving. Wanneer de brievenbus schoon was, nam 13% van de mensen die langsliiep de envelop mee. Wanneer de brievenbus met graffiti bespoten was en wanneer de omgeving vervuild was, stal 27% van de mensen die langsliiep het geld. De vervuiling van de (omgeving van de) brievenbus zorgde voor een stijging in asociaal gedrag.



<sup>2</sup> James Q. Wilson & George L. Kelling, 1982



## 3.2 Interventies voor het scheiden van GFT-afval in de keuken

Bij hoogbouw is het uitzonderlijk complex afvalscheidingsgedrag te beïnvloeden, blijkt uit meerdere onderzoeken. Één van de redenen hiervoor is de lage betrokkenheid van bewoners bij de eigen buurt. Een andere oorzaak ligt in het feit dat de afstand naar het inzamelpunt vaak relatief groot is in vergelijking tot andere types woningbouw. Niettemin is het waardevol te investeren in het bevorderen van het scheiden van afval in de keuken. Wanneer het in de keuken goed gaat, is de kans dat het op straat goed gaat aanzienlijk groter. Een aantal interventies zijn hierbij mogelijk:

- *Maak het makkelijk* – Een prullenbak met verschillende compartimenten voor verschillende soorten afval maakt het laagdrempeliger afval te scheiden. Het gratis uitdelen van dit soort afvalcontainers gaat misschien iets te ver, maar een kortingscoupon voor de aanschaf hiervan (bij voorkeur bij een bekende, lokale ondernemer of bij de gemeente) is ook een mogelijkheid en helpt ook al. Hierbij geldt het principe van wederkerigheid: wanneer men iets krijgt is men geneigd ook iets terug te geven.
- *Begin klein* - Bij afvalscheidingsprojecten blijkt de foot-in-the-door tactiek succesvol te zijn. Oftewel eerst een klein verzoek doen en daarna het verzoek opvoeren tot het gewenste niveau. Een trapsgewijze invoering van omgekeerd inzamelen volgens deze techniek raden wij voor de bewoners van de flat in de Jan van Zutphenstraat en de Baden Powell flat zeer aan. Begonnen kan worden met het gericht communiceren en sturen op GFT-afval. Twee redenen hiervoor:
  1. GFT-afval is makkelijker te scheiden dan overig afval
  2. Binnen de Islam is het not done om eten zomaar weg te gooien.
- *Zoek binnen de flats naar afvaladoptanten* – Uit Engels onderzoek blijkt dat binnen flats er vaak een klein aantal bewoners is met status en aanzien onder de overige bewoners. Wanneer zij zich achter het principe van afvalscheiding scharen, kunnen zij in de communicatie een rol krijgen. Zeker voor deze groep bewoners is dat een effectievere afzender dan de gemeente of Spaarnelanden. Aanvullend: De flats in kwestie zijn in bezit van de woningbouwcorporaties. Via hen is meer informatie te achterhalen over de bewoners en via hen is ook toegang te krijgen. Zo kan gewerkt worden aan social modeling en authority: het inzetten van voorbeeldfiguren binnen de gemeenschap. Dit hoeven overigens niet persé mensen zijn die in de flat wonen, het kunnen ook voorbeeldfiguren uit de buurt zijn, bijvoorbeeld de imam, de dokter, een leraar die er goed op staat, etc.
- *Breng de reis in kaart die het afval aflegt* – Door een customer journey uit te voeren wordt inzichtelijk gemaakt wat een bewoner van de flat moet doen om daadwerkelijk zijn of haar afval weg te gooien. Dit helpt inzicht te krijgen in de inzet die nodig is om het juiste gedrag te vertonen en leidt mogelijk tot nieuwe inzichten over belemmeringen die kunnen worden weggenomen. Ook hier kunnen de woningcorporaties weer een rol spelen door bewoners aan te dragen die hiervoor

gemotiveerd zijn. Dit zijn ook de potentiële afvaladoptanten. Het is waardevol ook bewoners uit te nodigen die negatief zijn over afvalscheiding. Dan kun je te weten komen wat de belemmeringen zijn. Ook zaken waaraan je mogelijk niet zelf denkt, zoals bijvoorbeeld sociale veiligheid (passeren van hangjongeren).

## 4 Analyse huidige communicatiemiddelen

Op verzoek van de gemeente en Spaarnelanden hebben we een blik geworpen op het bestaande informatiemateriaal. Hiervoor zijn brieven, flyers en instructies aangeleverd. Hieronder onze analyse en tips voor toekomstig communicatiemateriaal.

### *Zorg dat iedereen de boodschap begrijpt*

- Het huidige communicatiemateriaal maakt slim gebruik van pictogrammen en overzichtelijke lijstjes. Ook heeft de gemeente geregeld dat het communicatiemateriaal in andere talen beschikbaar komt. Dit is zeer positief: bij deze doelgroep is het begrip van de Nederlandse taal waarschijnlijk lager dan gemiddeld.
- Echter wordt in de communicatie soms gebruik gemaakt van lastige woorden zoals composteerbaar, biogas, grondstof(containers) en gft-afval. Het is te betwijfelen of de doelgroep deze woorden begrijpt. Lastige woorden moeten zoveel mogelijk worden vermeden.

### *Beperk de hoeveelheid informatie*

- Wat niet bijdraagt aan de overzichtelijkheid, is de grote hoeveelheid brieven en informatie. In ons advies voor afval scheiden in de keuken geven we aan dat het raadzaam is klein te beginnen. In de communicatie kan hierbij aangesloten worden. De communicatie kan dan ook stap-voor-stap. Nu ontvangen de bewoners erg veel informatie in een keer: hoe ze gft-afval moeten scheiden, maar ook hoe plastic, textiel, glas en papier moet worden gescheiden. De kans is groot dat zoveel informatie overweldigend is, waardoor er niks met de informatie wordt gedaan. Het in kleine stapjes aanbieden, zorgt ervoor dat de informatie behapbaar is. Begin met gft en vul dit langzaam maar zeker aan met de andere grondstoffen.

### *Sluit sociale norm aan bij beleving doelgroep*


- Gebruik maken van de sociale norm kan een krachtige manier zijn om gedrag te beïnvloeden. In de communicatie wordt de volgende sociale norm gecommuniceerd: "Wij Haarlemmers scheiden ons afval." Het is raadzaam deze tekst enigszins aan te passen. De kans is groot dat deze doelgroep zich niet identificeert met Haarlemmers. Als mensen zich niet identificeren met de groep waarover wordt gecommuniceerd, is de kans op gedragsbeïnvloeding klein. Een kleine aanpassing kan de effectiviteit verhogen. Het is raadzaam dit te onderzoeken.

#### *Test communicatie bij de doelgroep*

- Wij adviseren om middelen voor gebruik altijd te testen bij de doelgroep om te kijken of de boodschap wordt begrepen. Na het opstellen van de brief, kan deze aan een aantal willekeurig gekozen mensen in de doelgroep worden voorgelegd. Vervolgens kan gevraagd worden wat zij denken dat de boodschap is en wat ze van de brief vinden.

## **5 Samenvatting:**

- Het omgekeerd inzamelen is in Meerwijk in één keer vrij hard doorgevoerd. Voor de bewoners van de flats van de Jan van Zutphenstraat en de Baden Powell flat vermoedelijk iets te snel.
- Het is daarom aan te raden een stapje terug doen door het terugplaatsen van de restafvalcontainers vlakbij de flat, naast de containers voor andere afvalstromen.
- Wel is het van belang de kleppen van de containers voor GFT en PMD dusdanig aan te passen dat het onmogelijk wordt grote zakken en grote stukken plastic daarin weg te gooien.
- Om het scheiden van afval in de keuken al te verbeteren kan gebruik worden gemaakt van voorbeeldfiguren in de flat. Door deze te activeren kan binnen de flat het juiste gedrag gestimuleerd worden. Samen met de woningbouwcorporaties kan dit worden opgepakt.
- Daarnaast kan scheidingsgedrag in de keuken worden aangemoedigd door bewoners korting te geven op speciale afvalbakken in huis met aparte compartimenten.
- De keuken is de plak waar het meeste afval ontstaat. Over het algemeen is binnen Islamitische gezinnen de vrouw de baas in de keuken. Aanvullend onderzoek kan uitwijzen op welke plekken in Schalkwijk zij zich begeven en via welke kanalen zij bereikbaar zijn. Op die plekken kan informatie actief worden aangeboden middels instructie en training.
- Het basispakket met informatie moet goed op orde zijn:
  - een heldere brief met onderbouwing waarom afval scheiden belangrijk is, zonder verwijzing naar
  - een flyer met instructies
  - beide meertalig uitgevoerd
  - beeldmateriaal met animatie, bijvoorbeeld in de vorm van een scherm in de centrale hal

- 
- Onderzoek is belangrijk om echt tot de kern van het gedrag te komen. Dit is een plan van aanpak op basis van één locatiebezoek. Voor een beter inzicht in het gedrag en manieren om dit te beïnvloeden zijn observatieonderzoeken en interviews met vertegenwoordigers uit de doelgroep nodig.