

Voor VANG-support heeft Novi Mores de gemeente Haarlemmermeer (en afvalinzamelaar Meerlanden) ondersteund bij een gedragsgerichte aanpak voor de uitrol van de nieuwe afvalinzameling, het verbeteren van het afvalscheidingsgedrag en het behoud van draagvlak op de lange termijn. Er hebben verschillende overleggen plaatsgevonden met gemeente Haarlemmermeer (Michelle Penning) en Meerlanden (Jill Liew-Sjong). Na het inlezen in documenten m.b.t. de Ja-campagne en opzet voor uitrol is op verschillende documenten feedback gegeven. Het support traject is afgesloten met een inspiratiesessie met verschillende beleids- en communicatiemedewerkers van de gemeente Haarlemmermeer en Meerlanden. Uitgevoerde werkzaamheden:

1. Advieswerkzaamheden voor de uitrol van de afvalscheidingscampagne
  - Feedback op startersbrief voor sterkere juiste gedragsrespons
  - Feedback op leveringsbrief voor sterkere juiste gedragsrespons
  - Feedback op verschillende items uit ja-campagne
  - Advies op behoud draagvlak na volledige uitrol en inzet Ja-campagne
2. Inspiratiesessie over het toepassen van gedragsinzichten in beleid en communicatie:
  - Creëren van meer (intern) draagvlak bij de betrokken medewerkers voor een gedragsaanpak.

### Toelichting werkzaamheden

Bij de bestaande documenten is gekeken op welke manier ze appelleren aan gewenst gedrag en op welke wijze er beter/meer gebruik gemaakt kan worden van de toepassing van gedragsinzichten. Enkele belangrijke adviezen die overall terugkwamen:

- Gebruik visuals. Maak visueel duidelijk wat de keuze is/ hoe het eruit ziet, waar de brief over gaat. Dit helpt inwoners het beter te begrijpen en je kunt ze ermee in de juiste framing zetten.
- Verminder 'ruis'. Zorg dat informatie die niet voor de hele groep van toepassing is, ook niet aan iedereen aangeboden wordt. Zorg dat visuele uitingen bij het juiste onderwerp staan.
- Maak het eenvoudig en bied handelingsperspectief. Hierbij helpt het om bijvoorbeeld met een stappenplan te werken, wanneer de inwoners een keuze moeten maken in rolemmers. Zorg dat de informatie op hen slaat en dat het duidelijk en concreet is. Wanneer moeten ze wat doen.

- Werk met een default; een standaard optie die mensen krijgen. Wanneer ze dan iets anders willen, moeten ze actie ondernemen. Voor de meerderheid van de inwoners zal de default prima zijn en die ontzorg je daarmee.

Gemeente Haarlemmermeer was ook opzoek naar hoe nu verder. Wat als de uitrol helemaal gerealiseerd is en de capaciteit van projectmedewerkers teruggeschroefd wordt. Hoe zorg je dan dat draagvlak behouden blijft en inwoners goed afval blijven scheiden. Hiervoor heeft Novi Mores een advies geschreven. Vanuit het COM-B model (kennis, gelegenheid en motivatie) wordt het gewenste gedrag bekeken en enkele strategieën geadviseerd die op de langere termijn (periodiek) ingezet kunnen worden om structurele gedragsverandering te blijven stimuleren. Dan gaat het om:

- Positieve feedback: wat gaat er goed aan de afvalscheiding wat wordt al ingezameld. Eventueel vergelijking maken en idealiter een groei laten zien.
- Legitimiteit: waarom doen we aan afvalscheiding en specifiek deze stromen. Belangrijk om te blijven uitleggen.
- Social modeling: Hoe doen anderen het? Kies mensen die door een grote groep inwoners herkend worden of waarmee ze zich kunnen identificeren.
- Handelingsperspectief: Geef bruikbare tips hoe afval eenvoudig gescheiden kan worden. Laat zien hoe anderen het doen (gekoppeld aan social modeling)

Tot slot is een inspiratiesessie gehouden voor de betrokken beleids- en communicatiemedewerkers van de gemeente en Meerlanden. Doel van deze sessie was om intern meer draagvlak te creëren op een gedragsaanpak. Hierdoor wordt het voor de communicatiemedewerkers eenvoudiger om gedragstechnieken te behouden/ toe te voegen aan de uitrol van de campagne.