

## ADVIESNOTITIE

Aan : Martijn van Randwijk (gemeente Leusden)  
Huibert Boer (gemeente Leusden)  
Van : Inez van Kronenberg (Avalon Advies)  
Betreft : Adviesnotitie ontwijkgedrag  
Datum : 16 september 2019  
Kenmerk : -  
Project : Ontwijkgedrag gemeente Leusden

### INLEIDING

De gemeente Leusden heeft het afvalstelsel veranderd: sinds 2017 moeten inwoners in de bebouwde kom hun restafval weggooien in ondergrondse containers (*omgekeerd inzamelen*). De meeste bewoners van het buitengebied hebben hun eigen container voor restafval behouden. Daarnaast betalen inwoners sinds 2018 een bedrag per keer dat zij restafval in de container gooien (*diftar*). Voor het wegbrengen naar de milieustraat of voor het laten ophalen van grof afval zoals kapotte meubels, hout, etc. moet ook worden betaald.

Sinds de veranderingen houden bewoners hun afval veel beter gescheiden. De hoeveelheid restafval is al meer dan gehalveerd: van zo'n 150 kilogram restafval per inwoner per jaar naar circa 70 kilogram. Maar er is een keerzijde: er zijn aanwijzingen dat er sprake is van 'ontwijkgedrag'. Mensen gooien hun restafval niet in de ondergrondse containers en brengen het niet naar de milieustraat, maar doen dit op een andere (ongewenste) manier. Zo blijkt uit een recent gehouden enquête dat 11% van de respondenten hun afval wel eens meeneemt naar familie of vrienden in een andere gemeente. Van de bewoners in de bebouwde kom gooit 4% hun restafval wel eens in een openbare prullenbak en van de bewoners in het buitengebied doet 2% dit wel eens. Daarnaast zijn er aanwijzingen dat er méér afval wordt gedumpt in de natuur, dat er restafval verdwijnt via de 'zwerfafvalklep' aan de zijkant van de ondergrondse containers en dat er afval naar de bedrijfsafvalcontainer van de werkgever wordt gebracht.

De gemeente Leusden heeft aan Avalon Advies gevraagd om de omvang van dit ontwijkgedrag te onderzoeken en de mogelijkheden in kaart te brengen om dit ongewenste gedrag tegen te gaan of te voorkomen. Deze ondersteuning gebeurt via het project 'VANG Support' van de NVRD.

### BIJEENKOMST 4 SEPTEMBER 2019

Om meer inzicht te krijgen in de omvang van de hoeveelheid 'weglekkend' afval en de locaties/sluiproutes waar dit ontwijkgedrag plaatsvindt, vond er op 4 september 2019 een interactieve werksessie plaats. Hiervoor waren alle medewerkers van de gemeente uitgenodigd, die zich met afval bezig houden: van de buitendienst tot publieksdienstverlening en van de beleidsmedewerkers tot wethouder. Daarnaast hebben we gebruik gemaakt van de kennis en ervaring van de experts buiten het gemeentehuis. Aanwezig waren: een aantal vrijwilligers van Opgeruimd Leusden, een aantal medewerkers van het Kringloopbedrijf Leusden-Amersfoort en een medewerker van Stichting De Boom, Den Ouden Groenrecycling en SIGHT Landscaping. Bijna alle aanwezigen herkennen het beeld dat er sprake is van ontwijkgedrag sinds het nieuwe afvalstelsel. Alleen in het werkgebied van Opgeruimd Leusden is geen toename van zwerfafval of afvaldump merkbaar.



In deze adviesnotitie zijn de belangrijkste resultaten van de werksessie gekoppeld aan adviezen om het ontwijkgedrag te verminderen. Er is een apart verslag van de werksessie gemaakt en verspreid onder de aanwezigen. De in deze notitie opgenomen adviezen zijn gebaseerd op de ervaringen in andere gemeenten met het verminderen van zwerfafval en bijplaatsingen en op de nieuwste sociaal-psychologische inzichten omtrent gedragsbeïnvloeding.

## **ADVIEZEN**

### 1) Ken de doelgroep

Het is essentieel om inzicht te hebben in de motieven van degenen die het ongewenste gedrag vertonen. Tijdens de werksessie is er veel kennis met elkaar gedeeld over de mogelijke motieven voor het ontwijkgedrag (gemak, te duur, huftergedrag), maar dit beeld is waarschijnlijk nog onvolledig. Een completer beeld kan gevormd worden door bijvoorbeeld korte gesprekjes met bewoners op straat te hebben over het onderwerp.

Vaak ontstaat er bij veranderingen in het afvalstelsel bij bewoners weerstand, bijvoorbeeld omdat ze het gevoel hebben dat hen iets wordt opgelegd en dat zij beperkt worden in hun keuzevrijheid. Het is essentieel om deze weerstand te erkennen en niet te ontkennen – maar dan moeten we wel weten wat deze weerstanden precies zijn. Als voorbeeld het motief ‘gemakzucht’ voor afvaldump. Hierover kan in communicatie-uitingen worden verteld: ‘De veranderingen waren toch wel even wennen’. Door de weerstand te erkennen krijgen mensen het gevoel dat je ze begrijpt, wat ervoor zorgt dat ze positiever oordelen.

### 2) Blijf mensen vertellen welk gedrag van hen wordt verwacht

Er zullen altijd mensen zijn die niet weten waar ze naar toe moeten met hun restafval. Bijvoorbeeld omdat ze net zijn verhuisd naar deze gemeente, of hier maar tijdelijk wonen om een bepaalde periode te werken. Daarom blijft het belangrijk om te vertellen welk gedrag precies van hen verwacht wordt: hoe moeten zij hun restafval afvoeren. Vertel wat de bedoeling is (wat je wilt en niet wat je níet wilt): mensen blijken een positieve boodschap namelijk veel beter te kunnen onthouden dan een negatieve boodschap. Gebruik hiervoor een mix van beschikbare digitale/sociale en papieren communicatiemiddelen en blijf dit ook met regelmaat doen.

Specifieke doelgroepen kunnen het beste bereikt worden via hun intermediairs. Denk aan uitzendbureaus om de tijdelijk werkenden te bereiken, de woningbouwcorporaties voor degenen die klein behuist zijn, etc.

Pak de communicatie planmatig aan en trek hierin gezamenlijk op met de betrokkenen die uitgenodigd zijn voor de werksessie. Een extra tip is om hiervoor enkele eenvoudige ludieke acties op te zetten. Voorbeelden: verspreid elk kwartaal een grote foto van een bewoner die bij een ondergrondse container een bloemetje of chocola ontvangt omdat hij of zij het restafval op de juiste manier heeft weggegooid. Of deel jaarlijks op een Duurzame Dinsdag gadgets uit aan bewoners die het juiste gedrag vertonen, die zijn gemaakt van gescheiden ingeleverde grondstoffen.

Een ander advies is om bij de ‘zwerfafvalklep’ van de ondergrondse restafvalcontainers een sticker te plakken, waarop staat wat de bedoeling is van deze klep. Een effectieve boodschap is positief geformuleerd en geeft mensen een goed gevoel als ze het correcte gedrag vertonen. Er moet dan ook een groen vinkje, duim omhoog of smiley op de sticker komen te staan.

### 3) Bekijk opnieuw of de basis op orde is

De ondergrondse restafvalcontainers zijn nu bijna twee jaar in gebruik. Een goed moment om opnieuw te bekijken of de voorzieningen voldoende op orde zijn:

- Staan er voldoende ondergrondse restafvalcontainers (loopafstand)?
- Zijn alle ondergrondse containers schoon en heel, zodat mensen de openingsklep goed kunnen openen en niet vies worden?
- Zijn de ondergrondse containers vrijwel altijd bruikbaar (dat wil zeggen: geen storing en voldoende capaciteit)?

Bij dit onderzoek kan ook de vraag worden betrokken of de inwerpopening van openbare prullenbakken moet worden verkleind, zodat er geen zakjes met restafval meer in passen.

### 4) Pak afvaldump op 'hotspots' gericht aan (textielcontainers, groendepots en natuurgebieden)

Het Kringloopbedrijf heeft een aantal textielbakken op de gemeenteplattegrond aangegeven, waarin vaak restafval wordt gedumpt. Ook Den Ouden Groenrecycling kent een aantal 'hotspots' met dump van grof vuil in de tuingroendepots. Daarnaast vertelde Stichting De Boom dat er met regelmaat 's ochtends vroeg op bepaalde plekken in haar werkgebied afvaldump plaatsvindt. Voor deze specifieke locaties waar met regelmaat wordt gedumpt (zie de gemeenteplattegrond van de werksessie) luidt het advies om een bord te plaatsen met een close-up van ogen er op.

Doordat mensen het gevoel hebben dat ze bekeken worden, gaan zij zich sneller sociaal wenselijk gedragen. Bij fietsendiefstal en bijplaatsingen van afval is dit een bewezen oplossing.



Uit de categorie 'omdenken' is het bord hiernaast ook te overwegen voor deze specifieke locaties.

Het plaatsen van een bord moet in overleg met de genoemde betrokken partijen gebeuren.

Daarnaast wordt geadviseerd om de handhaver van het gebied minimaal viermaal per jaar deze 'hotspots' gericht te laten controleren. Het liefst op de tijdstippen waarvan bekend is dat er vaak wordt gedumpt ('s ochtends vroeg). Het doel is om een overtreder daadwerkelijk op heterdaad te betrappen en hierover breed te communiceren. Zo krijgen bewoners het gevoel dat er wel degelijk een grote kans is om gepakt te worden.

Bij de hekken van het Kringloopbedrijf wordt regelmatig grof afval neer gezet. Mogelijk kan de gemeentelijke handhaver tijdens zijn controleronde hier structureel ook langs laten gaan. Eventueel zijn bewakingscamera's hier een oplossing. De gemeente Venray heeft ervaring met het opsporen van daders van bijplaatsingen via bewakingscamera's. Dit is succesvol op locaties waar regelmatig afval naast containers wordt geplaatst. Dit is echter een intensief traject, dat samen met de politie en het Openbaar Ministerie moet worden uitgevoerd.



### 5) Probeer de sociale norm te beïnvloeden

Bij bewoners die ontwijkgedrag vertonen is er vaak minder sprake van sociale controle door bijvoorbeeld buren of familie. Uit onderzoek blijkt dat mensen heel gevoelig zijn voor het erbij horen: we willen doen 'wat iedereen doet'. We volgen graag het gedrag van anderen, eigenlijk zijn we kuddedieren. Door te benoemen wat anderen doen, worden mensen getriggerd om hetzelfde te doen. Daarom luidt het advies om de sociale norm proberen te beïnvloeden. Dit kan door bewoners te laten zien dat (bijna) alle mensen in de buurt al het goede afvalgedrag laten zien.

Voorbeelden van het beïnvloeden van de sociale norm:

- Laat de 'lokale helden' zien in verschillende communicatie-uitingen. Zij vertonen het goede gedrag (gooien een restafvalzak in de ondergrondse afvalcontainer). Daarbij is het belangrijk dat bewoners zich kunnen identificeren met de persoon die als voorbeeld wordt gesteld.
- Een bord plaatsen bij bepaalde 'hotspots' met onderstaande tekst:



### 6) Andere kostenstructuur

De meeste mensen die ontwijkgedrag vertonen proberen (uiteeraard) de kosten te ontduiken. Het is voor hen een sport geworden om het zo goedkoop mogelijk te maken. Dit mechanisme kan worden omgebogen wanneer het diftarsysteem andersom zou werken: bewoners worden beloond doordat ze geld terugkrijgen op hun afvalstoffenheffing bij minder afval. Er kan dan een gedeelte van de afvalstoffenheffing worden ingehouden, dat achteraf wordt terugbetaald indien zij minder restafval hebben aangeboden.