

ZO MAAK JE DE KRINGLOOPCONTAINER OP DE MILIEUSTRAT EEN SUCCES

Nederland heeft als doel om in 2050 volledig circulair te zijn. Daar worden op verschillende manieren naartoe gewerkt, waaronder levensduurverlening van producten en onderdelen, door het hergebruiken of repareren van spullen. Helaas gaan nog veel goede spullen verloren op de milieustraat. Het is niet duidelijk dat goede spullen ook op de milieustraat kunnen worden ingeleverd voor hergebruik. Herbruikbare spullen worden in de verkeerde bakken gegooid.

Wil jij graag dat bezoekers op de milieustraat meer (hoogwaardige) herbruikbare consumentengoederen inleveren? Lees dan gauw verder. Want hieronder lees je hoe je bezoekers van begin tot eind kunt stimuleren om herbruikbare spullen in te leveren bij een kringloopcontainer op de milieustraat.

De inspiratie in dit document is gebaseerd op onderzoek door Dijksterhuis en van Baaren (D&B). Rijkswaterstaat heeft dit uitgevoerd/ laten uitvoeren in opdracht van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, in samenwerking met gemeente Utrecht, in 2022-2024. Onderdeel van het onderzoek waren literatuuronderzoek, interviews met medewerkers en bezoekers van de milieustraat en (gedrags)observaties op locatie. Op basis van deze bevindingen hebben we een aantal adviezen opgesteld en ontwikkelden we verschillende gedragsinterventies. Een aantal van deze interventies zijn getest in een pilot op de Tractieweg en Zwarte Woud in Utrecht. De pilot zorgde voor een toename in de verhouding bezoekers van de milieustraat die gebruik maken van de kringloopcontainer en het aantal (kilo) aangeleverde herbruikbare spullen.

ALGEMENE ADVIEZEN

We hebben een aantal algemene adviezen opgesteld die naar voren zijn gekomen tijdens het gedragsonderzoek. Deze adviezen stimuleren bezoekers meer herbruikbare spullen aan te leveren bij de kringloopcontainer en stimuleren ook het gewenste scheidingsgedrag op de milieustraat, zodat spullen daadwerkelijk in de juiste bak terecht komen.

1. STA STIL BIJ DE TERM HERBRUIKBARE GOEDEREN

Herbruikbare goederen kan voor mensen een moeilijke term zijn. Misschien weten sommige mensen niet wat ermee wordt bedoeld. Het is goed om aan te sluiten bij de belevingswereld van de bezoekers van de milieustraat. De term herbruikbare spullen is wellicht makkelijker te interpreteren.

2. LAAT DE NAAM AANSLUITEN BIJ DUURZAAMHEID

De pilot is getest op afvalscheidingsstations in Utrecht. Afhankelijk van de gemeenten verschilt de naam van locatie waar inwoners hun afval kunnen scheiden, zoals: milieustraat, afvalbrengrstation, scheidings- en recyclingstation. In de volksmond worden milieustraten ook wel de 'stort' genoemd. Dit soort benamingen brengen associaties met zich mee over het wegdoen van spullen. En eigenlijk nog verder dan dat: associaties met afval. Ons advies is om een naam te gebruiken die meer duurzaamheid uitstraalt en andere associaties activeert, waardoor bezoekers makkelijker nadenken over herbruikbare spullen die ze mee kunnen nemen. Niet alleen met de naam kun je duurzame associaties activeren. Ook bij andere communicatie over de milieustraat en met de inrichting van de milieustraat kun je hiermee aan de slag.

3. STIMULEER DOORSTROOM EN DAARMEE CORRECT SCHEIDINGSGEDRAG OP DE MILIEUSTRAAAT

Voor milieustraten is doorstroom erg belangrijk. Je wilt dat bezoekers gemakkelijk overal bij de verschillende bakken kunnen en er geen opstopping ontstaat. Ook wil je voorkomen dat bezoekers gaan twijfelen welke spullen in welke bakken mogen met als gevolg dat ze het snel ergens bij doen. Als het druk is bij bepaalde stromen kan dit langer duren met ontevredenheid tot gevolg. Dat betekent dat verschillende stromen (zoals grofvuil, houtmix etc.) verspreid staan over de milieustraat, containers gewisseld kunnen worden en tijdelijk afgesloten kunnen worden. Een aantal manieren die kunnen bijdragen aan een goede doorstroming:

- Voorbereiding van de bezoekers. Je wilt dat bezoekers goed voorbereid komen. Een manier daarvoor is dat ze hun stromen gescheiden in de auto inpakken, zodat ze deze makkelijk stroom voor stroom uit de auto kunnen pakken. Zo kunnen bezoekers snel en efficiënt te werk gaan bij aankomst op de milieustraat.
- Verdeling van stromen. Het is slim om veel gebruikte stromen niet te veel aan het begin te zetten. Dit veroorzaakt namelijk een opstopping aan het begin van de milieustraat.
- Medewerkers op de milieustraat. Personeel wat de bezoekers kan helpen met het scheiden van (moeilijk te plaatsen) spullen. Dit zorgt ervoor dat de spullen in de juiste bak belanden en bezoekers sneller weer door kunnen.

4. OPHALEN VAN GROFVUIL VERBETEREN

Grofvuil kan je in sommige steden gratis of betaald laten ophalen bij je thuis. Je kan alles aanbieden door elkaar, zoals een bank, een kledingrek, een koelkast etc. Het gevolg hiervan is dat alles als één stroom wordt ingezameld, namelijk grofvuil. Herbruikbare spullen gaan op deze manier helaas verloren. Het gemak om alles in

één keer aan te bieden is voor de inwoner is erg hoog en de selectieprocedure om de goede spullen eruit te halen is nog vaak onvoldoende. Ons advies is dan ook om een auto van de kringloop mee te laten rijden om goede spullen eruit te halen en dit naar de kringloop te brengen.

5. HOUD REKENING MET DOELGROEPEN OP DE MILIEUSTRAAAT

Milieustraat bezoekers zijn erg verschillend. Je hebt de klussers, de werkers, de ‘gewone’ burger en mensen die er (bijna) nooit komen. Houd rekening welke doelgroep je wilt aanspreken met je interventie, en via welke kanalen je jouw doelgroep dan het beste kunt bereiken. De ene interventie sluit bijvoorbeeld beter aan bij klussers (campagne bij bouwmarkten) en de andere interventie sluit misschien beter aan bij de ‘gewone’ burger (pop-up kringloop store in de stad).

6. SLUIT AAN OP DE KLANTREIS VAN DE BEZOEKER

Om het inleveren van herbruikbare spullen op de milieustraat te maximaliseren, is het belangrijk om de klantenreis van de bezoeker centraal te stellen en hier stap voor stap met interventies op in te spelen. Zo kun je op de verschillende momenten inspelen op de juiste gedragsfactoren; vanaf het moment dat ze het milieustraat bezoek voorbereiden tot het moment dat ze bij de milieustraat weer vertrekken naar huis. Dit kennisdocument geeft hieronder een overzicht van de interventie inspiratie op de milieustraat die potentie hebben om bezoekers te stimuleren meer spullen naar de kringloopcontainer te brengen. De geteste interventies zijn **dikgedrukt** en met tekst aangeven.

KLANTREIS ADVIEZEN

1. VOORAFGAAND AAN HET MILIEUSTRAAAT BEZOEK

De klantenreis van een bezoeker van een milieustraat begint voor het bezoek zelf. Voorafgaand aan het bezoek checkt een inwoner mogelijk nog de locatie van de milieustraat, controleert openingstijden en mogelijk welke stromen aangeleverd mogen worden en wat niet, en verzamelt spullen om mee te nemen. Uit literatuuronderzoek komt naar voren dat de meeste mensen in Utrecht dit soort informatie via de webpagina van de milieustraat of via de afvalwijzer app over de milieustraat opzoeken. Deze kanalen zijn (in Utrecht) dan ook het meest kansrijk om op in te zetten met een interventie voorafgaand aan het bezoek. Verwacht je dat het gebruik van kanalen in jouw gemeente anders zit, dan is het waardevol om dit te onderzoeken voordat je aan de slag gaat met interventie uitingen.

Het moet voor bezoekers duidelijk zijn dat er een kringloopcontainer aanwezig is op de milieustraat. **Benoem op de kanalen die bezoekers voorafgaand aan het bezoek gebruiken dat ze (1) herbruikbare spullen kwijt kunnen op de**

milieustraat en (2) geef daarna informatie over de andere stromen op de milieustraat (getest in de pilot), en als mogelijk ook de indeling van het terrein. **Pas ook het belscript aan van gemeentelijke medewerkers die bewoners te woord staan over de milieustraat** (getest in de pilot).

Ook kansrijk is om op deze kanalen de bezoekers te herinneren aan de mogelijkheid herbruikbare spullen mee te nemen door een herinnering te plaatsen, bijvoorbeeld in de vorm van een vraag 'wat neemt u mee, en voor wie?'. Geef daarbij een voorbeeld van herbruikbare spullen die op de milieustraat ingeleverd worden en zo een nieuw thuis hebben gevonden.

Maak het gedrag daarbij nog makkelijker door gratis aanhangers en bakfietsen uit te lenen en communiceer hierover op de meest gebruikte kanalen. Dit was al aanwezig bij de milieustraten die deel hebben genomen aan de pilot.

Scheidingscheck

Tijdens het onderzoek is een conceptversie van 'de scheidingscheck' ontworpen. Deze is niet getest in de pilot maar het kan interessant zijn om iets soortgelijks te gebruiken op de milieustraat website en of afvalwijzer-app.

Gebruik voor de scheidingscheck voorbeeldiconen en kleuren die matchen met de stromen op het afvalstation.

Voeg ook de tip toe om de auto handig in te ruimen om de bezoeker tijd te besparen op de milieustraat zelf. Zo help je te voorkomen dat bezoekers op de milieustraat spullen uit gemak bij de verkeerde stroom inleveren.

**Ga je naar de Milieustraat?
Doe de scheidingscheck!**

- 1** Heb je herbruikbare spullen, zoals een bank of een lamp? Neem ze mee naar de kringloopcontainer op het scheidingsstation! Zo maak je er iemand anders blij mee.
Herbruikbare spullen
- 2** Heb je andere spullen die je graag naar het scheidingsstation wilt brengen? Check welke je kan aanleveren:
Olie, Matrassen, Elektra, Hout, Klein chemisch afval
Ploegscherm, Grot afval, Glas, Tuin- en snoeiafval
- 3** Alles verzamelt? Geef elke stroom een eigen plekje in je auto. Zo bespaar je veel tijd op het scheidingsstation!

Literatuuronderzoek geeft ook inspiratie om in communicatie bezoekers aan te trekken voor de kringloopcontainer op de milieustraat. Zo kun je acties opzetten omtrent de Nationale kringloopdag, zoals bijvoorbeeld het opzetten van een pop-up kringloop store in het stadscentrum (Rijkswaterstaat, 2020), waar je vervolgens communiceert over de mogelijkheid om spullen aan te bieden op de milieustraat. Ook kun je in het algemeen communiceren over het nut en de noodzaak van het

inleveren van herbruikbare spullen (Rijkswaterstaat, 2022). Laat zien wat er met herbruikbare spullen gebeurt (je maakt iemand anders blij) en wat er met ander gescheiden materiaal gebeurt (er wordt ander materiaal van gemaakt). Hergebruik is voor bezoekers namelijk de grootste reden om naar de milieustraat te gaan (gemeente Utrecht, 2022). De afbeelding hieronder geeft in conceptversie weer hoe dit soort communicatie eruit zou kunnen zien.



Motiverende uitingen

Zet gedragstechnieken in met verschillende uitingen om ook op andere kanalen te motiveren. Verspreid op die manier de scheidingscheck maar kijk ook welke andere gedragstechnieken je in kunt zetten, zoals op de poster hiernaast waar gebruik wordt gemaakt van zelfovertuiging.

Ook kansrijk is het communiceren over de sociale norm en communicatie waarin je het gedrag concreet en klein maakt.

Aanvullende inspiratie voor uitingen:

- Een verhaal in het gemeenteblad van mensen die de kringloopcontainer op de milieustraat hebben gebruikt.
- Uitingen over het inleveren van goede spullen op de milieustraat op de woonboulevard/ in bouwmarkten waar mensen nieuwe spullen kopen en daarmee mogelijk oude spullen weg gaan doen.
- Communiceer op makelaar sites voor de doelgroep die gaat verhuizen met een boodschap over de mogelijkheid van het inleveren van herbruikbare spullen op de milieustraat.
- Communiceer in de omgeving van ondergrondse containers waar mensen scheidingsgedrag vertonen, over de mogelijkheid om herbruikbare spullen op de milieustraat in te leveren.
- Op social media zichtbaar maken wat er (bijvoorbeeld de afgelopen week) naar de kringloopcontainer op de milieustraat is gebracht.

- Vintagewinkels, rommelmarkten, buurtkranten, abris, mond tot mondreclame, zijn aanvullende kanalen waarmee je de doelgroep kunt bereiken.

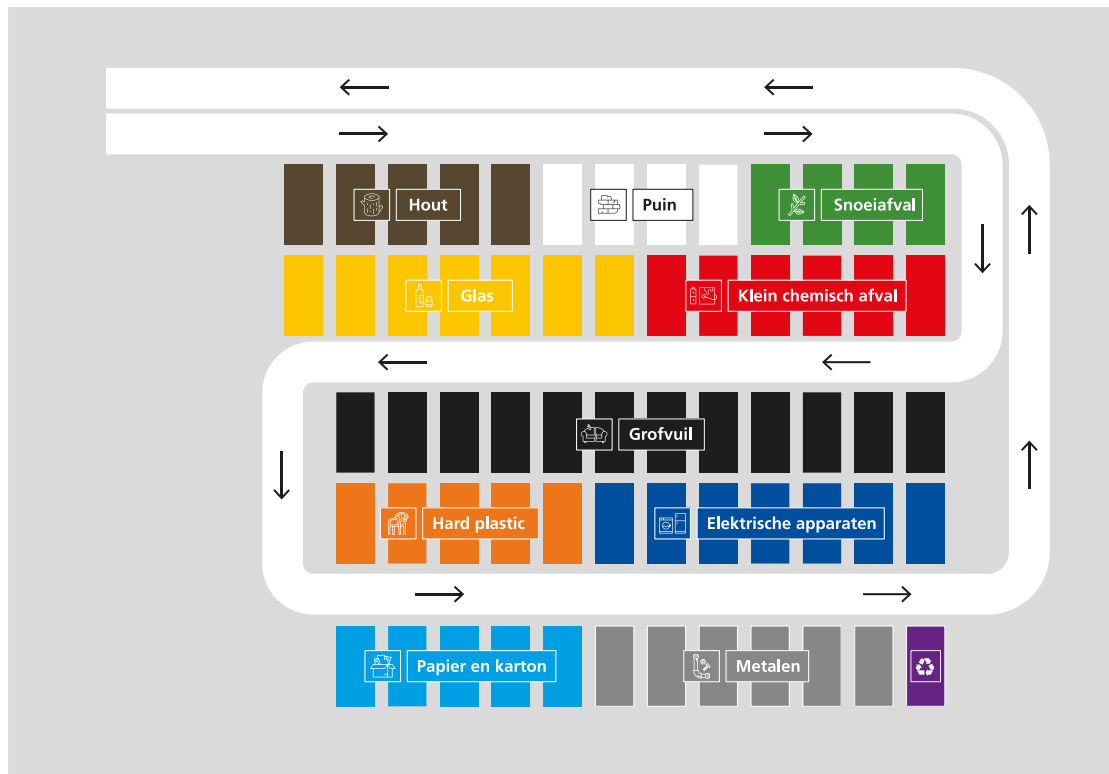
2. AANKOMST OP DE MILIEUSTRAT

Bij aankomst controleert de bezoeker welke spullen in welke bak horen om te kijken bij welke container ze terecht moeten en willen ze graag zo snel mogelijk de auto uitladen. Om het voor de bezoeker zo makkelijk mogelijk te maken eventuele herbruikbare spullen in te leveren in plaats van te storten, wil je dat de herbruikbare spullen als eerste uit de komen en de kringloopcontainer aan het begin van het scheidingsstation plaatsen. Idealiter richt je de milieustraat dan ook in via de volgorde van R-ladder (zie afbeelding hieronder). Het gedrag hoger op de R-ladder wil je namelijk zo makkelijk mogelijk maken.



Bron: RVO 2023, R-ladder strategieën van circulariteit.

Plaats de kringloopcontainer aan het begin als dit mogelijk is. In de pilot was herinrichting van de milieustraten bijvoorbeeld niet mogelijk. Een alternatief is dan om een plattegrond weer te geven van de milieustraat (zie concept afbeelding hieronder) en te werken met herinneringen op de vloer die verwijzen naar de herbruikbare container als dit wel mogelijk is.



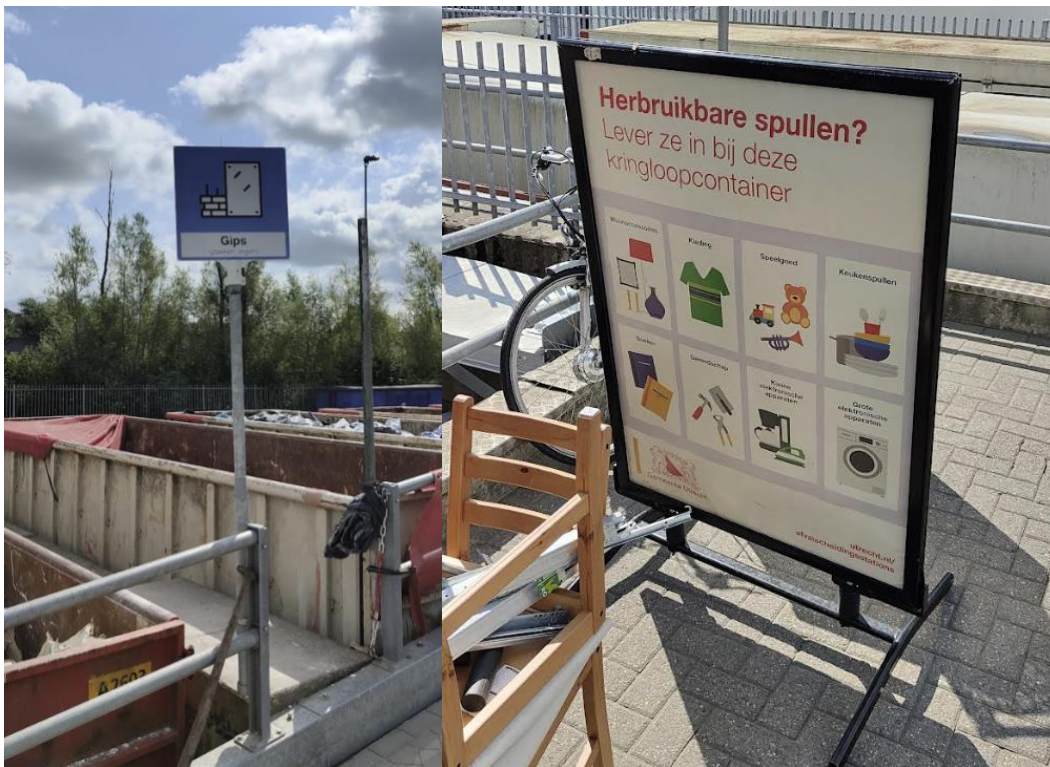
Zet ook in op stimulering vanuit medewerkers om herbruikbare spullen aan te leveren. Idealiter stel je een Kringloopcoach aan op de milieustraat die bezoekers kan helpen met de overweging welke spullen bij de kringloopcontainer terecht kunnen en hen de weg ernaartoe kan leiden. Als dit niet haalbaar is dan is het goed om na te denken over hoe je de bezoekers wel handelingsperspectief kunt geven bij aankomst bij de milieustraat: wat kunnen ze met herbruikbare spullen doen? Geef daarbij voorbeelden met wat erheen mag.

3. TIJDENS HET BEZOEK

Aangekomen bij de kringloopcontainer is het belangrijk dat het voor de bezoeker duidelijk is *wat voor spullen er ingezameld worden* (getest in de pilot). Maak dit visueel kenbaar (bijvoorbeeld op de deur van de container of met een stoepbord zoals op de afbeelding hieronder). Zorg ook voor een nette en duurzame uitstraling van de container, hiermee laat je zien dat dit een belangrijk onderdeel is van de milieustraat. Faciliteer daarnaast dat alle spullen aangenomen kunnen worden. In de pilot werd dit nog niet gefaciliteerd, maar idealiter geef je bezoekers de mogelijkheid om alle spullen in te kunnen leveren die ze zelf in zouden willen leveren. Hiermee voorkom je dat bezoekers zich beoordeeld voelen als ze iets willen inleveren dat toch niet herbruikbaar genoeg is. Met zo'n beoordeling kun je het gewenste gedrag ontmoedigen of afleren. Kijk in plaats daarvan of het haalbaar is om de niet herbruikbare spullen die ingeleverd worden door medewerkers te laten sorteren en bij de juiste afvalstroom te brengen. Idealiter geven medewerkers

ook een positieve bekrachtiging van de duurzame identiteit van de bezoeker (duurzame scheider).

Verder is het over het algemeen belangrijk dat er duidelijke bebording aanwezig is op de gehele milieustraat. **Geef iedere stroom een andere kleur en voeg visuele ondersteuning per afvalstroom** (getest in de pilot) (zie afbeelding hieronder ter inspiratie). **Zorg er ook voor dat de bebording van de stromen van alle kanten zichtbaar is** (getest in de pilot). De aankleding/ inrichting van de milieustraat inspireert en motiveert als deze schoon en net is en de kringloopcontainer zo zichtbaar als mogelijk.



Ontwikkeld door RitsRats.

Een aantal andere creatieve voorbeelden die nog getest kunnen worden om bezoekers te inspireren tijdens het bezoek:

- Bezoekers die iets inleveren kun je een “Wil je me bedanken sticker?” aanbieden om contactgegevens op in te vullen en op de ingeleverde spullen te plakken. Hiermee krijgen ze wellicht een terugkoppeling van de nieuwe eigenaar met een bedankje. Ze krijgen zo feedback op het gewenste gedrag en dat het zinvol is om iets achter te laten.
- Een top drie leukste spullen van afgelopen week laten zien bij de kringloopcontainer en online. Dit maakt zichtbaar dat andere mensen spullen inleveren bij de kringloopcontainer en geeft tegelijkertijd inspiratie over wat voor soort spullen dit kunnen zijn. Mensen zijn geneigd zich te

conformereren naar de norm; 'als andere mensen dit gedrag laten zien, zal het wel goed zijn'.

- Een "misschien kan iemand mij nog gebruiken bak" neerzetten. Ook om het makkelijker te maken. Het is druk op de milieustraat wat betekent dat mensen visueel worden uitgedaagd waar hun aandacht naartoe gaat. We hebben namelijk maar beperkte aandacht. Tijdens de observaties bleek inderdaad dat veel mensen twijfelden wat te doen met nog goede spullen. Door het neerzetten van een "misschien kan iemand mij nog gebruiken bak" verhoog je het gemak dat mensen bij twijfel over goede spullen het in de bak kunnen gooien en overkom je dat het toch in bij het grofvuil terecht komt. Medewerkers kunnen vervolgens sorteren wat er nog hergebruikt kan worden en misschien wel gerepareerd?!
- Naast het aannemen van herbruikbare spullen, kun je bij de kringloopcontainer ook ter plekke spullen verkopen die bezoekers weer mee kunnen nemen. Op deze manier faciliteren je een haal- en brengsysteem waardoor mensen ook een andere associatie opbouwen over de milieustraat.

4. BIJ HET VERTREK

Tot slot, wanneer de bezoeker weer vertrekt wil je ervoor zorgen dat je de duurzame identiteit van de bezoeker bekrachtigt. Zorg dat je hierbij inzet op identiteit en niet op gedrag, bijvoorbeeld met een boodschap als: 'Bedankt duurzame scheider'. Medewerkers van de kringloopcontainer kunnen deze boodschap geven, en je kunt het communiceren via een banner bij de uitgang van de milieustraat.