

Memo

Aan: Albert Burggraaff
Pascal Beaujean

Kenmerk:
2118

Van: Amber ten Haaf

Datum
26 oktober 2021

Betreft: memo communicatie en gedragsverandering

De doelstelling van 100 kilogram restafval per inwoner vereist niet alleen een verandering in tariefstelling, het vergt ook inzet van de inwoners. Diftar is een succesvol bewezen financiële prikkel om de doelstelling te behalen, mits er draagvlak voor is¹. Om de invoering van diftar tot een succes te maken moet er extra aandacht worden besteed aan het creëren van draagvlak en stimulatie om afval te scheiden. Dit memo geeft middels een theoretisch perspectief vanuit verschillende handreikingen, richting aan het uitvoerings- en communicatieplan.

Gedragsverandering

Alleen bewustwording en kennisoverdracht is niet voldoende om tot gedragsverandering te komen^{2,3}. Door scheidingsgedrag te begrijpen kan er concreet invulling gegeven worden aan het communicatieplan. **Kennis, motieven** en omstandigheden leiden tot keuzeprocessen die milieuvriendelijk gedrag verklaren, waaronder ook recyclen^{4,5}. Deze keuzeprocessen verlopen zowel bewust als onbewust via **gewoonten**². Om deze processen te beïnvloeden is meer kennis cruciaal, zo recyclen mensen meer wanneer de juiste informatie beschikbaar is. Ook een externe stimulans kan hen motiveren om meer te recyclen^{6,7}. Een prijsprikkel om afval te scheiden is een voorbeeld van een externe stimulans. Daarnaast spelen persoonlijke **intenties** van mensen een grote rol bij de keuze om te recyclen. Meerdere onderzoeken onderschrijven ook het belang van de inzamelingsystematiek. Deze moet vooral gemakkelijk zijn en geen belemmering vormen voor de verschillende **doelgroepen in hun kennis, motieven of intenties**.

Kennis

Een goede start is het verschaffen van de nodige kennis over afvalscheiding. Het is belangrijk om het nieuwe afvalstelsel inhoudelijk te illustreren en de invoering procesmatig toe te lichten. Bij de introductie van diftar kan de gemeente haar inwoners informeren over wat afval scheiden oplevert aan de hoeveelheid afval, hoe de verwerking plaatsvindt en hoe het bijdraagt aan een beter milieu. Inwoners van Waalre scheiden het afval vooral uit milieuoogpunt en daarom is het belangrijk om de focus op het milieu te leggen⁸. Het kennisniveau kan worden beïnvloed met toegankelijke informatie en ander gedrag te stimuleren⁴. De invoering van diftar is daarom een goed moment om scheidingsinformatie te actualiseren en recyclen weer 'on top of mind' te krijgen bij inwoners.

Motieven

Elk gedrag bestaat uit voors (motieven) en tegens (weerstand). In zowel motieven als weerstand schuilen allerlei veronderstellingen en overtuigingen, die beïnvloedbaar zijn. Met gerichte communicatie kan de motivatie vergroot worden. Voorbeelden hiervan zijn goede argumenten, het herhalen van de boodschap, een aansluiting op de leefwereld, het bevorderen van participatie en het confronteren met gevolgen.



Intrinsieke en extrinsieke motivatie

Het diftar systeem is een voorbeeld van een extrinsieke motivatie, mensen scheiden afval omdat zij een externe prikkel ervaren. Om niet alleen gedragsverandering te bewerkstelligen, maar ook te behouden is het van belang om ook de intrinsieke motivatie aan te spreken. Intrinsieke motivatie kan gestimuleerd worden door het aanspreken van persoonlijke normen en moraliteit. Hierbij moeten mensen eerst bewust gemaakt worden van het eigen gedrag. Vervolgens moeten mensen beseffen dat ze zelf een rol in de verandering hebben. Hierdoor wordt het moraal besef geactiveerd². In Waalre betekent dit dat zij haar inwoners kan wijzen op de individuele verantwoordelijkheid om zo de moraliteit te activeren en daarmee de motivatie om afval (beter) te scheiden te vergroten. De prijs prikkel raakt de prijsgevoeligheid van mensen en de informatie prikkel leidt tot meer bewustzijn en de intrinsieke motivatie⁹.

Weerstand

Het wegnemen van weerstanden is een belangrijke stap om mensen te sturen naar verandering¹⁰. Veranderingen in afvalbeleid om zo afvalscheiding te stimuleren geven vrijwel altijd een mate van weerstand. Over het algemeen gaat 80% goed mee in de verandering rondom de invoering van diftar en bij 20% heerst enige mate van weerstand^{11,12}. De inwonersraadpleging van Waalre laat zien dat 56% positief, 25% neutraal en 19% negatief staat tegenover diftar¹³. Vaak is weerstand tegen diftar gebaseerd op onjuiste of eenzijdige informatie over bijvoorbeeld bron- en nascheiding en op negatieve ervaringen van andere gemeenten^{11,12}. Daarnaast kan weerstand voortkomen uit een sceptische houding ten opzichte van de gemeente in het algemeen⁵.

Weerstand is vaak tijdelijk van aard, na de invoering van diftar is het merendeel van de inwoners uiteindelijk tevreden over diftar¹³. Het vroegtijdig verstrekken van informatie kan de weerstand minder heftig en korter van duur laten zijn¹². Ook dient mogelijke weerstand serieus genomen te worden zodat inwoners zich gehoord voelen. Door met de inwoners in gesprek te gaan kunnen zorgen worden weggenomen en fabels worden rechtgezet. Een aantal veronderstellingen zorgt voor weerstand wanneer afvalscheiding wordt gestimuleerd: 'gescheiden afval wordt later weer op één hoop gegooid', 'het kost meer geld dan het oplevert', 'niemand scheidt afval, mijn bijdrage heeft dus ook geen zin' of 'afval scheiden kost veel moeite'¹⁰.

Gewoonten

Afval scheiden is bij veel mensen gewoontegedrag. Mensen die daarentegen geen afval scheiden, doen dit ook vooral uit gewoonte. Gewoonten doorbreken kan door middel van het veranderen van de omstandigheden waarin de gewoonte is verankerd³. De invoering van diftar kan daarom een stimulans zijn om de gewoonte om afval niet te scheiden te doorbreken. Het bieden van een concreet en aantrekkelijk alternatief vergroot de intentie om gewoontegedrag aan te pakken. Het aantrekkelijke alternatief in dit geval is de eigen invloed op de hoogte van de afvalstoffenheffing dat mensen een gevoel van zelfsturing geeft⁴. Mensen die nu nog geen afval scheiden kunnen op deze manier aangesproken worden, buiten het financieel oogpunt. Gewoontegedrag wordt versterkt als er successen geboekt worden². Door het afvalaanbod terug te koppelen op gemeentenniveau zien de inwoners resultaat van de inspanning¹¹.

Waarom mensen geen afval scheiden

Verskillende bewonersonderzoeken^{14,15,16,17} laten zien dat slechts een klein deel van inwoners aangeven geen afval te scheiden. Mensen scheiden geen afval onder andere omdat het veel moeite kost, ze te weinig ruimte hebben in huis of er geen ruimte voor willen maken, stankoverlast ervaren van gft, of omdat het teveel gedoe is.



Persoonlijke omstandigheden

Bovenstaande paragrafen gaan uit van algemene factoren om gedrag te beïnvloeden. Daarnaast zijn er nog persoonlijke omstandigheden die bepalen of mensen afval scheiden of niet, voor verschillende type mensen werken verschillende soorten beleid². Om het draagvlak te vergroten en om te zorgen dat het nieuwe afvalstelsel inclusief is, dienen doelgroepen gedefinieerd te worden met bijbehorende acties om de doelgroepen te activeren.

Input voor communicatiestrategie op basis van voorgaande informatie

- Invoering van diftar is een goed moment om kennis over afvalscheiding te actualiseren.
- Communiceer gericht met duidelijke taal, herhaling van de boodschap, bevordering van participatie en confrontatie met gevolgen van wel/niet afval scheiden.
- Richt de communicatie op actie.
- Weerstand kan omgebogen worden door inwoners tijdig te betrekken bij het proces en door in gesprek te gaan met inwoners op inloopavonden.
- Om gewoonten te doorbreken kunnen mensen aangesproken worden op de zelfsturing die gecreëerd wordt bij de invoering van diftar.
- Koppel de afvalhoeveelheden terug zodat inwoners zich deel van het succes voelen.

In de volgende tabel staat de globale aanpak per doelgroep op basis van dit memo:

Doelgroep¹¹	Focus tijdens het communicatietraject
Interne organisatie	Tijdig betrekken van verschillende afdelingen
Gezinnen met kinderen in de luiers	Luierinzameling behouden in het nieuwe beleid
Analfabeten	Gebruik van pictogrammen
Ouderen	Communicatie begrijpelijk houden
Minima	Huidige kwijtscheldingsregeling in stand houden
Inwoners met medisch afval	Tegemoetkoming in het variabele tarief
Inwoners die duurzaamheid omarmen	Focus op activatie persoonlijke normen
Inwoners die duurzaamheid niet omarmen	Focus op mogelijk financieel voordeel en zelfsturing
Contactpersonen in netwerken van inwonersgroepen	Tijdig betrekken bij proces
Bewoners van hoogbouw	Uitleggen waarom ze (nog) geen diftar krijgen

¹ Handreiking afvalbeleid gemeenten. NVRD, juli 2021.

² Environmental Psychology, an introduction. Steg, L., & De Groot, J. I. M., 2013.

³ Nieuwe manieren van afval gescheiden inzamelen. Kennisplatform Duurzaam grondstoffenbeheer, 2017.

⁴ Effectiever milieubeleid door mensenkennis. Raad voor de leefomgeving en infrastructuur, 2014.

⁵ Communicatietool afval scheiden. VANG: <https://www.vang-hha.nl/communicatie/communicatietool/>

⁶ Seacat, J.D., Northrup, D., "An information-motivation-behavioral skills assessment of curbside recycling behavior", Journal of Environmental Psychology, 2010.

⁷ Tonglet, M., Phillips, P.S., Bates, M.P., "Determining the drivers for householder pro-environmental behaviour: waste minimization compared to recycling, Conservation and Recycling 42, 2004.

⁸ Bijlage 2 raadsvoorstel: inwonersraadpleging burgerpanel

⁹ Difftar als beleidsinstrument bij huishoudelijk afvalbeheer, IPR Normag i.o.v. Rijkswaterstaat, januari 2021

¹⁰ D&B inspiratielijst afval scheiden, maart 2017.

¹¹ Communicatie en diftar, praktische tips bij de introductie van een diftarsysteem, NVRD, juli 2021.

¹² Handreiking diftar, afval scheiden loont, NVRD, oktober 2020.

¹³ Inwonerspanel Waalre, peiling 4 2020. Research 2Evolve.

¹⁴ Bewonersonderzoek afval, in opdracht van afvalverwijdering rivierenland, 2011.

¹⁵ Onderzoeksrapport bewonersonderzoek inzamelstructuur afval, gemeente Teylingen, 2016.

¹⁶ Bewonersonderzoek afvalscheiding, gemeente Oss, 2015.

¹⁷ Evaluatie afvalbeleid, burgeronderzoek in Lisse, 2019.