



RAPPORTAGE

Met kennis van gedrag naar een effectief
afvalbeleid in Oss



November 2019

INHOUD

Aanleiding	3
Scenario 5 – Informeren = recycleren	7
<i>Verhogen inzamelfrequentie PMD en GFT</i>	<i>8</i>
<i>Kleinere minicontainer voor restafval</i>	<i>11</i>
<i>Informeren = recycleren</i>	<i>15</i>
Scenario 6 – Vertrouwen in techniek	20
Scenario 3 – Afval scheiden loont	26
Robuuste prijsopgave per scenario	34
Eindconclusies	36

AANLEIDING

De gemeente Oss heeft de ambitie om tot de top 3 duurzaamste gemeenten van Brabant te behoren. Het stimuleren van afval scheiden onder inwoners vormt een belangrijke stap in dit proces. De doelstelling van Oss is maximaal 96 kg restafval per inwoner en minstens 75 procent afvalscheiding in 2020. In 2025 wil Oss zelfs naar 30 kg restafval en 85 procent afvalscheiding.

Er zijn al een aantal interventies doorgevoerd waarmee het laaghangende fruit is geplukt. Dit zorgde voor een daling in het restafval en betere afvalscheiding onder inwoners. Toch is Oss op dit moment nog ver verwijderd van de doelstelling: ze zitten momenteel op 193 kg restafval en 68 procent scheiden. De gemeente besloot dat een wijziging in het beleid moet dienen als een extra aanjager om de doelstelling te halen.

Dr2 New Economy selecteerde zes scenario's die een leidraad kunnen zijn bij het maken van keuzes op het gebied van de afvalinzameling in de gemeente:

1. Een tandje meer: optimaliseren van de huidige afvalaanpak.
2. Minder = meer: inzamelfrequentie en/of volume van minicontainer van restafval omlaag.
3. Afval scheiden loont: financiële prikkels.
4. De omgekeerde wereld: omgekeerd inzamelen.
5. Informereren = recycleren: combinatie van scenario 1 en 2 + inzicht in gedrag en resultaat.
6. Vertrouwen in techniek: bron- en/of nascheiding.

De commissie Ruimte koos ervoor om scenario 3, 5 en 6 verder uit te laten werken op kosten (incidenteel en structureel), recycling/hergebruik (milieurendement), service, implementatie, middelen en communicatie/educatie. D&B adviseert de gemeenteraad op het gebied van gedrag. We besteden aandacht aan wat het effect van de beleidswijziging op gedrag kan zijn, verwachte weerstanden en geven tips over de implementatie van de wijziging. Uiteindelijk zal de gemeenteraad op basis van het bovenstaande een keuze maken voor het nieuwe afvalbeleid.

Deze rapportage bestaat uit drie delen. Deel 1 gaat in op scenario 5, waarin we vooral stilstaan bij het verhogen van de inzamelfrequentie van PMD en GFT en het verkleinen van de restafvalcontainer. Ook besteden we aandacht aan het onderdeel 'inzicht in gedrag en resultaat'. In het tweede deel bespreken we

scenario 6: nascheiding. Het derde en laatste deel zal scenario 3 bespreken: afval scheiden loont.

DEELVRAGEN

Voor elk scenario gaan we achtereenvolgens in op de gedragscomponenten en drijfveren, onbewust gedrag, weerstanden, verschillende doelgroepen en de totstandkoming van nieuw gewoontegedrag. Dit doen we door het beantwoorden van de volgende vragen:

Op welke gedragscomponenten en drijfveren speelt de beleidswijziging in?

We bespreken gedragscomponenten en menselijke drijfveren die een rol spelen bij deze beleidswijziging. Psychologische mechanismen sturen ons gedrag aan. Zo zijn er motieven die mensen activeren, en weerstanden waardoor mensen juist niet in actie komen. Voorbeelden van sterke psychologische principes zijn de sociale norm, wederkerigheid en de drang om consistent gedrag te vertonen.

Sluit de beleidswijziging voldoende aan op de onbewuste werking van gedrag?

Beleidswijzigingen of campagnes richten zich vaak op de ratio. Ze gaan ervan uit dat mensen informatie bewust verwerken en dat gedrag daaruit voortvloeit. Voor een deel is dat zo, want we maken keuzes op basis van onze overtuigingen, voorkeuren en waarden. Veel onderzoeken tonen echter aan dat het overgrote deel van het gedrag dat we vertonen onbewust tot stand komt. We voeren ons gedrag grotendeels automatisch uit, op basis van beschikbare informatie en routines die we gewend zijn.

Wat zijn verwachte weerstanden als de beleidswijziging wordt uitgevoerd? En wat zijn aangrijpingspunten om die weerstanden te voorkomen dan wel overkomen?

Wanneer de beleidswijziging wordt uitgevoerd bestaan er verwachte weerstanden. Weerstanden treden op bij verandering en worden doorgaans verdeeld in drie typen: reactance, scepticisme en inertia. Deze drie weerstanden komen voort uit drie fundamentele behoeftes: autonomie, zekerheid en energiebehoud.

- **Reactance** is een weerstand tegen de boodschapper. Mensen houden er niet van om gestuurd te worden. Dit komt voort uit onze fundamentele behoefte aan autonomie en het behouden van onze vrijheid. We willen onze eigen keuzes maken.

- **Scepticisme** is een weerstand tegen de boodschap. Mensen houden niet van onzekerheid, iets doen waarvan ze betwijfelen of het wel de goede keuze is. Onze fundamentele behoefte aan zekerheid speelt hierbij een rol. We willen zeker weten dat we de juiste kant op bewegen en geen grote blunder begaan.
- **Inertia** is een weerstand tegen de verandering zelf. Mensen houden niet van veranderen, want veranderen kost per definitie energie en moeite. Zeker als je allerlei bewuste én onbewuste obstakels moet overwinnen om van intenties gedrag te maken. Dit komt voort uit onze fundamentele behoefte aan energiebehoud.

Valt er onderscheid te maken in hoeverre verschillende doelgroepen mee kunnen met de verandering?

We kunnen niet al het menselijk gedrag op één hoop gooien. Verschillende doelgroepen zullen op een verschillende manier omgaan met een beleidswijziging. Een onderscheid dat je (bijna) altijd kunt maken is in motivatie: zijn mensen wel of niet gemotiveerd om het gewenste gedrag te vertonen? Gemotiveerde mensen hebben een andere aanpak nodig dan niet-gemotiveerde mensen. Mensen die gemotiveerd zijn en de intentie hebben om afval te scheiden kun je bijvoorbeeld aanzetten tot het gewenste gedrag door inertia weg te halen: Zorg ervoor dat afval scheiden zo makkelijk mogelijk wordt. De niet-gemotiveerde groep is moeilijker te bereiken: zij ervaren vaak weerstand tegen de gemeente en zijn sceptisch over een nieuw afvalbeleid. Deze groep zal dan ook extra aandacht behoeven gedurende de verandering.

Daarnaast bestaan er risicogroepen die intensievere begeleiding nodig hebben. Denk aan mensen met chronische stress of een beperking. Chronische stress zorgt ervoor dat we slechter beslissingen nemen, het verlaagt ons IQ gemiddeld met 15 punten. Deze mensen hebben baat bij duidelijke communicatie met eenduidige pictogrammen en kleuren. Houd daarnaast rekening met ouderen, waarbij een afvalcoach nuttig kan zijn. Ook niet-Nederlandstaligen zijn een risicogroep: Engelstalige communicatie is hierbij belangrijk. Elke groep heeft weer een andere aanpak, afhankelijk van hun situatie. Gedragsverandering is namelijk maatwerk.

In hoeverre kan de beleidswijziging bijdragen aan de totstandkoming van nieuw gewoontegedrag?

We weten dat mensen gewoontedieren zijn; gewoontegedrag ligt verankerd in ons brein en wordt automatisch actief zonder dat we dat doorhebben. Het idee is dat een beleidswijziging bijdraagt aan nieuw gewoontegedrag. Maar als mensen de intentie hebben om gedrag te veranderen doen ze dat lang niet altijd.

Beleidswijzigingen die inspelen op onbewuste motieven en weerstanden zullen sneller bijdragen aan nieuw gewoontegedrag. Een beleidswijziging die eerder inspeelt op de ratio zal begeleidende campagnes en interventies behoeven om tot nieuw gewoontegedrag te komen.

SCENARIO 5 – INFORMEREN = RECYCLEREN

Scenario 5 is een beleidswijziging die bestaat uit de volgende drie onderdelen:

- Minder = meer: inzamelfrequentie en/of volume van minicontainer voor restafval omlaag
- Een tandje meer: optimaliseren van de huidige afval aanpak
- Informeren = recycleren: feedback via de afvalapp

We gaan in de rapportage vooral in op het verhogen van de inzamelfrequentie van PMD en GFT en het verkleinen van het volume van de restafvalcontainer. Daarnaast staan we stil bij het effect van “inzicht in gedrag en resultaat”.

VERHOGEN INZAMELFREQUENTIE PMD EN GFT

Dit onderdeel houdt in dat PMD en GFT één keer in de twee weken worden ingezameld.

Op welke gedragscomponenten en drijfveren speelt de beleidswijziging in?

Het verhogen van de inzamelfrequentie is een extra facilitatie voor de inwoners van Oss. Mensen vinden het vervelend om afval lang op te slaan, met name in hoogbouw en kleine laagbouwwoningen waar vaak een gebrek aan ruimte is. Door de inzamelfrequentie te verhogen komen inwoners gemakkelijker van hun afval af.

We verwachten dat het doorvoeren van deze wijziging weinig problemen oplevert. Inwoners zullen in het begin moeten wennen aan de nieuwe frequentie, maar snel leren van het gedrag van anderen. Als de Ossenaar meerdere zakken PMD bij het ophaalpunt ziet liggen, dan zal hij zijn zak daar ook sneller bij leggen. De gemotiveerde inwoners (die de communicatie lezen) vertonen als eerste het goede gedrag. De minder gemotiveerde inwoners zullen al snel volgen omdat 'het vaker aan de straat zetten' schijnbaar het juiste gedrag is.

Beter faciliteren op PMD en GFT kan er wel voor zorgen dat deze stromen meer vervuild raken, zeker als de service op restafval afneemt. Inwoners die momenteel nog niet goed scheiden zijn hierbij een risicogroep. Ter illustratie: een bewoner gooit restafval en PMD altijd bij elkaar en biedt vervolgens zijn restafval aan op de juiste dag. Na het invoeren van deze wijziging wordt het aantrekkelijker om zijn restafval als PMD aan te bieden, omdat hij er zo sneller vanaf komt. Er is namelijk geen extrinsieke prikkel gekoppeld aan deze beleidswijziging om dat niet te doen.

Voor inwoners die al wel goed scheiden zal deze wijziging prettig zijn. PMD is vrij volumineus waardoor het veel ruimte in beslag neemt in huis. Daarnaast kan het opslaan van GFT zorgen voor stank- en hygiëneproblemen. Het is goed voor te stellen dat Ossenaars het opslaan van PMD en GFT vervelend vinden of er geen ruimte voor hebben. Dit kan een belangrijke factor zijn om minder goed te scheiden, wat dus mogelijk wordt voorkomen door het invoeren van deze beleidswijziging.

Sluit de beleidswijziging voldoende aan op de onbewuste werking van gedrag?

De beleidswijziging speelt niet direct in op de onbewuste werking van gedrag. Inwoners worden door de beleidswijziging namelijk niet beïnvloed op het moment dat ze bezig zijn met het scheiden van afval. De beleidswijziging an sich zorgt er niet voor dat ze van de automatische piloot afgaan en ander gedrag vertonen. Waarschijnlijk blijven ze veelal doen wat ze al deden.

De beleidswijziging speelt meer in op de bewuste werking van gedrag. Inwoners kunnen bewust aan de slag gaan om beter te scheiden, omdat ze weten dat hun PMD en GFT vaker wordt opgehaald.

Wat zijn verwachte weerstanden als de beleidswijziging wordt uitgevoerd? En wat zijn aangrijpingspunten om die weerstanden te voorkomen dan wel overkomen?

We verwachten dat er weinig weerstand optreedt bij het implementeren van dit deel van de beleidswijziging. De gemeente doet namelijk iets wat de inwoners fijn vinden en de inwoners worden nergens toe verplicht.

De weerstand die wellicht kan optreden noemen we inertia. Dit is een vorm van passiviteit. Inwoners vormen de intentie om hun afval vaker aan te bieden maar voeren het gedrag uiteindelijk niet uit. Ze blijven hangen in de oude routine ('elke eerste dinsdag van de maand zet ik mijn GFT-container aan de straat') of hebben onvoldoende kennis. Deze weerstand lost zichzelf waarschijnlijk op doordat inerte inwoners afval aan de straat zien liggen, wat ze eraan herinnert hetzelfde te doen. Daarnaast kan een reminder via de afvalapp voor ondersteuning zorgen.

Valt er onderscheid te maken in hoeverre verschillende doelgroepen mee kunnen met de verandering?

We verwachten dat dit onderscheid minimaal is. Wellicht dat gemotiveerde mensen die de communicatie lezen zich wat eerder aanpassen aan de nieuwe frequentie. Uiteindelijk zal de minder gemotiveerde groep door de omgeving gestuurd worden om ook het juiste gedrag te vertonen. Verder is het een optie om een afvalcoach langs de deuren te laten gaan. Dit is met name relevant voor wijken waarvan de inwoners meer moeite hebben met de verandering.

In hoeverre kan de beleidswijziging bijdragen aan de totstandkoming van nieuw gewoontegedrag?

Deze beleidswijziging kan zeker bijdragen aan de totstandkoming van nieuw gewoontegedrag. Zo zullen inwoners na een tijd de gewoonte opbouwen om hun PMD en GFT vaker aan te bieden.

Het vaker aanbieden betekent echter niet dat de stromen ook zuiverder worden. De beleidswijziging an sich zal waarschijnlijk niet leiden tot de gewoonte om beter te scheiden. De wijziging zorgt namelijk niet voor (herhaaldelijke) beïnvloeding op het moment van afval scheiden, dat veelal op de automatische piloot gebeurt. Wel is het verhogen van de inzamelfrequentie een basis die op orde hoort te zijn wanneer je inwoners wilt stimuleren om het afval beter te scheiden.

KLEINERE MINICONTAINER VOOR RESTAFVAL

Dit onderdeel houdt in dat de huidige 240 liter minicontainers voor restafval worden vervangen door 140 liter minicontainers.

Op welke gedragscomponenten en drijfveren speelt de beleidswijziging in?

We verwachten dat de implementatie van deze beleidswijziging op meer weerstand zal stuiten en dus meer ondersteuning behoeft. Veel inwoners van Oss zijn waarschijnlijk gewend en gehecht aan hun grote restafvalcontainer. Dit geldt met name voor inwoners die (nog) niet goed scheiden. Het invoeren van deze beleidswijziging haalt een stukje gemak en comfort weg. Het scheidingsgedrag van inwoners moet verbeteren zodat hun restafvalcontainer niet (te) vol raakt. Als inwoners niet beter gaan scheiden, kan het zijn dat ze niet uitkomen met hun grote hoeveelheid restafval. Dit verhoogt het risico op bijplaatsingen, dumpingen en vervuiling in andere stromen.

Sluit de beleidswijziging voldoende aan op de onbewuste werking van gedrag?

Ook deze beleidswijziging speelt niet direct in op de onbewuste werking van gedrag. Inwoners worden tijdens het afval scheiden niet steeds herinnerd aan hun kleinere restafvalcontainer. Ze kunnen er wel na enige ervaring achterkomen dat de nieuwe restafvalcontainer niet groot genoeg is voor al hun afval. De logische oplossing is om hun afval beter te gaan scheiden. Deze stap is echter nog niet zo snel gezet. Het besef van een kleinere container zal niet direct zorgen voor het veranderen van het veelal automatisch aangestuurde scheidingsgedrag.

We verwachten dat vooral inwoners die slecht scheiden in de knoop komen met de kleinere container. Zij gaan door een kleinere container niet in één keer beter scheiden. Ze moeten hierbij geholpen worden. Leg als gemeente een stappenplan neer bij inwoners die niet of slecht scheiden en op die manier niet uitkomen met de kleinere container. Het stappenplan kan uitgaan van minimale inspanning van inwoners, maar toch het gewenste effect bereiken: dat het restafval nog in de kleinere container past. Faciliteer PMD en GFT optimaal en geef inwoners bijvoorbeeld tips om etensresten (wat nu nog voor een groot deel in het restafval van Oss zit) en verpakkingen uit het restafval te halen. Dat kan al een hoop schelen. Het is belangrijk om uitgebreid stil te staan bij de vormgeving van zo'n (communicatie)plan en het moment dat je het aanreikt, zodat het maximaal effect heeft.

Ook kan het zo zijn dat inwoners niet willen veranderen en dus niet beter willen scheiden. Het is goed om te bepalen hoe de intentie van de doelgroep eruit ziet en wat je daarmee gaat doen. Je kunt inwoners namelijk niet dwingen om te scheiden. Zo kan het bijvoorbeeld een optie zijn om ze alsnog een 240 liter restafvalcontainer aan te laten houden tegen extra betaling. Hierdoor blijft hun keuzevrijheid intact en zal er minder weerstand optreden. Als dit geen optie is dan zullen ze mogelijk andere stromen vervuilen met hun restafval of overgaan tot het bijplaatsen of dumpen van restafvalzakken.

Wat zijn verwachte weerstanden als de beleidswijziging wordt uitgevoerd? En wat zijn aangrijpingspunten om die weerstanden te voorkomen dan wel overkomen?

Bij het uitvoeren van deze beleidswijzigingen verwachten we de volgende weerstanden.

Scepticisme: ‘Die nieuwe restafvalcontainer is toch veel te klein?’

Het kan zijn dat de inwoners *sceptisch* zijn tegenover het verkleinen van de container. Ze hebben het gevoel dat de nieuwe container veel te klein is (wat ook zo is als ze niet goed scheiden). Als mensen sceptisch zijn dan is het belangrijk om ze garanties en handelingsperspectieven te geven. Maak ze bijvoorbeeld duidelijk dat als ze ... procent van hun afval scheiden het restafval makkelijk in de kleinere container past. Bied ze daarbij ook direct de handvatten om dat te behalen. En vertel ze wat ze kunnen doen als het een keer niet lukt.

Een deel van het restafval bestaat uit grofvuil (dit valt mee in Oss). Dit is ook begrijpelijk, want voor een kapotte koekenpan gaan inwoners niet naar de milieustraat. Door hoger te faciliteren op grofvuil voorkom je grofvuil in het restafval. Faciliteer bijvoorbeeld periodiek een rijdende milieustraat in de wijk. Of zorg voor een paar kleine grofvuilpunten bij winkelcentra. Zo laat je zien dat je wat terugdoet voor de inwoners en zullen de inwoners minder sceptisch zijn over de grootte van hun container.

Reactance: ‘Blijf van mijn grote restafvalcontainer af!’

Daarnaast is *reactance* een te verwachten weerstand. Reactance treedt op wanneer je het gevoel hebt in je keuzevrijheid te worden aangetast. Mensen vinden autonomie belangrijk. Dit is het gevoel dat we onze eigen keuzes kunnen maken. Dat kan in dit geval - waarbij een kleine restafval wordt verplicht - niet.

Om deze weerstand te verminderen of voorkomen is het belangrijk om goed uit te leggen waarom deze wijziging wordt doorgevoerd en de weerstand te erkennen. Idealiter geef je de inwoners keuzevrijheid. Wellicht is het mogelijk om als 'standaard' in te stellen dat iedereen overgaat op een kleinere container. Om de keuzevrijheid te waarborgen mogen ze er ook voor kiezen om hun grote container aan te houden, wel tegen hogere kosten.

Daarnaast kan het voor veel inwoners moeilijk zijn om te begrijpen waarom ze hetzelfde blijven betalen voor een kleinere container. Communiceer op een hele duidelijke manier over de kosten van afval; verbranden van restafval wordt steeds duurder en daarom wordt ook de heffing vanuit de gemeente op restafval hoger. De inwoners van Oss moeten beseffen dat scheiden goed is voor hun portemonnee, en dat de gemeente het zo goedkoop en prettig mogelijk inricht voor inwoners door het beter faciliteren op PMD en GFT. Rondom dit thema liggen mooie kansen voor een stadsbrede campagne.

Volgorde implementatie beleidswijziging

Verder is het belangrijk om stil te staan bij de volgorde van het implementeren van de beleidswijzigingen. We adviseren om eerst de inzamelfrequentie te verhogen zodat de inwoners daaraan kunnen wennen en het aantrekkelijker wordt om beter te scheiden. Als inwoners nog niet goed scheiden maar wel al een kleinere container krijgen komen ze in de problemen. De grote hoeveelheid restafval past dan niet in de container en de kans op weerstand tegen de beleidswijziging is aanzienlijk groter. Daarnaast is het aan te raden om ver van te voren aan te kondigen dat de restafvalcontainer kleiner gaat worden, maar dat de service op PMD en GFT eerst wordt verhoogt zodat inwoners, zonder druk, kunnen wennen aan het (beter) scheiden van hun afval.

Valt er onderscheid te maken in hoeverre verschillende doelgroepen mee kunnen met de verandering?

Ja, we verwachten dat inwoners die nu al goed scheiden, weinig problemen ervaren met de overgang. Als het goed is hebben zij al weinig restafval dus dat past ook in een kleinere container.

De inwoners die momenteel nog niet scheiden vereisen meer aandacht. De kans is groter dat deze groep in de weerstand schiet of het restafval niet in de kleinere container past. Deze groep kun je opdelen in twee groepen: de groep die nog niet scheidt maar het wel wil doen, en de groep die nog niet scheidt en het ook niet wil doen.

De eerste groep is goed te helpen. Deze hebben onder andere handelingsperspectieven, tips en reminders nodig om nieuw gewoontegedrag op te bouwen om zo beter te gaan scheiden. Een gedragsanalyse wijst uit wat precieze motieven en weerstanden zijn waarop je kunt inspelen om op effectieve wijze het gedrag van deze groep te veranderen.

De groep die niet wil scheiden is uitdagender en zal een andere aanpak vereisen dan de groep die wel wil scheiden. Ook hier wijst een gedragsanalyse uit wat motieven en weerstanden zijn waarop ingespeeld kan worden om ze toch beter te laten scheiden.

In hoeverre kan de beleidswijziging bijdragen aan de totstandkoming van nieuw gewoontegedrag?

De beleidswijziging speelt niet direct in op onbewust gedrag. Het verband tussen het implementeren van een kleinere restafvalcontainer en beter afval scheiden is zeker geen een-op-eenrelatie. Er zal meer moeten gebeuren vanuit de gemeente om dit gedrag te veranderen, zoals het inzetten van gedragsinterventies, communicatiemateriaal en campagnes. Deze kunnen zich richten op het verhogen van kennis en aanzetten tot afval scheiden, zodat het restafval nog in de kleinere container past. Je zou dit kunnen doen met bijvoorbeeld biobakjes voor op het aanrecht en stickers met een *prompt* op de container(s). Een prompt is een herinnering aan het juiste gedrag, op het moment dat mensen dat gedrag moeten vertonen.

Deze dragen, samen met het implementeren van een kleinere restcontainer, bij aan totstandkoming van nieuw gewoontegedrag.

INFORMEREN = RECYCLEREN

Met dit onderdeel wil de gemeente de inwoners van Oss inzicht geven in hun eigen afvalgedrag en informatie over resultaat. De inwoners krijgen wekelijks of maandelijks inzicht in hoe ze presteren ten opzichte van de gewenste situatie. Dit inzicht kan men verkrijgen via de Afvalapp.

Op welke gedragscomponenten en drijfveren speelt de beleidswijziging in?

Het is een sterk idee om inzicht te geven via de Afvalapp aangezien deze redelijk goed gebruikt wordt in Oss. We verwachten niet dat door deze toevoeging aan de app veel meer mensen de app gaan gebruiken. De toevoeging is puur om inzicht te krijgen. Als er geen andere (bijvoorbeeld financiële) prikkel aan vastzit dan zal die niet zo interessant zijn voor de gemiddelde Ossenaar.

Bewustwording

We weten dat bewustwording in scheidingsgedrag, waar in dit geval de app voor zorgt, niet meteen zal leiden tot gedragsverandering. Zo spelen er wellicht weerstanden bij de inwoners van Oss: 'mijn bijdrage maakt toch niet uit' of 'het eindigt toch allemaal op één hoop'. Indien deze niet worden weggenomen zal gedragsverandering moeilijker zijn. Ook speelt bewustwording in op de bewuste route van de mens terwijl we weten dat gedrag grotendeels onbewust tot stand komt.

Verder moet er goed worden nagedacht over het doel van de app. Als inwoners zien dat ze te veel restafval hebben dan betekent dit niet dat ze automatisch zelf aan de slag gaan om beter te scheiden. Zeker niet als ze geen idee hebben hoe het komt of hoe ze het kunnen verbeteren. Inzicht in gedrag is goed, maar het is daarbij belangrijk om handelingsperspectieven te geven om afvalscheiding te verbeteren. We raden daarom aan om de inwoners gelijk tips te geven, het liefst zo persoonlijk mogelijk. Bijvoorbeeld als een container fors te zwaar is, dan zit er hoogstwaarschijnlijk veel GFT in. Zorg dan dat deze persoon een handelingsperspectief krijgt om het GFT uit het restafval te krijgen. Geef ze voor de hand liggende tips en laat ze kleine stapjes maken. Wanneer de volgende maand blijkt dat het beter is gegaan, geef je een andere tip zodat de persoon zich kan blijven verbeteren. Benoem voor mensen die het al goed doen de lastigere zaken, zodat ook zij steeds worden uitgedaagd.

Ook is het aan te raden om de tips aan te laten sluiten op de periode van het jaar. Zo kun je op hete dagen inwoners tips geven over GFT-scheiding en het voorkomen van vliegen en stank. Geef met kerst extra tips over restjes, zoals bewaartips of toelichting over de verschillende stromen waar de resten in kunnen.

Het moment van feedback

Verder is het aan te raden om stil te staan bij het moment van feedback. Kies bijvoorbeeld om het moment van terugkoppeling op de inzameldag te doen. Op deze dag zijn inwoners waarschijnlijk ontvankelijker voor informatie over afval en scheidingsgedrag dan op andere dagen. Geef de feedback kort na het ophalen van het afval. Inwoners beginnen weer met een schone lei en kunnen proberen het beter te doen dan de vorige maand. In de app dient een handelingsperspectief te staan hoe ze het beter kunnen doen. Ook zou je halverwege de maand nog een extra reminder kunnen sturen met dezelfde tip die je aan het begin van de maand stuurde.

Sluit de beleidswijziging voldoende aan op de onbewuste werking van gedrag?

De app zorgt voor feedback voor mensen die het al goed, bewust en onbewust fout doen. De onbewuste groep bestaat uit mensen die denken goed te scheiden maar erachter komen dat ze nog niet voldoen aan de doelstelling. De app zal vooral interessant zijn voor deze groep, de kans is aannemelijk dat ze met feedback aan de slag gaan. Daarentegen kan het voor hen ook demotiverend werken. Wanneer blijkt dat je nog niet goed scheidt terwijl je denkt dat je het al goed deed, zul je je extra moeten inspannen om tot het gewenste gedrag te komen. Mensen zijn vaak inert, lui en vergeetachtig met als gevolg dat ze zich niet inspannen.

Aan de andere kant staan mensen die weten dat ze niet goed scheiden en via de app bevestigd worden dat ze niet goed scheiden. Deze groep motiveer je waarschijnlijk niet alleen maar door inzicht in eigen gedrag te geven, ze weten namelijk al dat ze het niet goed doen. Deze groep heeft extra zetjes in de juiste richting nodig.

Wanneer we puur kijken naar de onbewuste werking van gedrag zal de app niet veel effect hebben. De app beïnvloedt mensen namelijk niet elk moment van de dag wanneer ze bezig zijn met afval scheiden. Stel je voor dat je op dinsdagmiddag een week na de melding naar je prullenbak loopt om je klokhuis weg te gooien. Dan ben je op dat moment niet bewust bezig met de Afvalapp waarvan je vorige week een melding kreeg. Je gooit je klokhuis bij het restafval op de automatische piloot en gaat weer verder met waar je mee bezig was. De inwoners krijgen

waarschijnlijk maar één of twee keer in de maand een melding op het moment dat ze niet bezig zijn met scheiden, waardoor de invloed op de onbewuste werking van gedrag minimaal is.

Voor sterk gemotiveerde mensen kan de app meer effect hebben. Indien ze via de app duidelijke handelingsperspectieven meekrijgen kunnen ze daar actief mee aan de slag gaan. Afval is voor de meeste mensen echter niet iets waar ze zo gemotiveerd en bewust mee bezig zijn.

Wat zijn verwachte weerstanden als de beleidswijziging wordt uitgevoerd? En wat zijn aangrijpingspunten om die weerstanden te voorkomen dan wel overkomen?

Inertia: 'Ik wil de app best gaan gebruiken maar doe het uiteindelijk toch niet.'

Allereerst is het goed voor te stellen dat mensen inert zijn rondom het gebruik van de app. Het kost moeite om de app te openen en er wekelijks of maandelijks naar te kijken. Deze handelingen zullen vaak worden vergeten. Met name in het begin is de app nog interessant, maar op den duur minder. Een manier om te voorkomen dat mensen de informatie niet bekijken is het sturen van pushmeldingen wanneer ze een nieuwe update over hun afval krijgen.

Ook kunnen mensen inert zijn om de app überhaupt te downloaden of een activatiecode te gebruiken. Het is aan te raden om dit proces zo makkelijk mogelijk te maken. Hoe meer stappen een gebruiker moet nemen hoe groter de kans dat hij of zij het niet doet. Je kunt inwoners van Oss bijvoorbeeld via een brief informeren over de Afvalapp met de nieuwe functie. Zorg voor een duidelijk stappenplan met een implementatie-intentie die de doelgroep aanzet om de app te downloaden.

Scepticisme: 'Mijn afval meten, dat kan toch helemaal niet.'

Daarnaast kan het zijn dat Ossenaars sceptisch zijn tegenover de werking van de Afvalapp en de meetmethode van de gemeente. Het is voor een leek lastig voor te stellen hoe de gemeente erachter komt hoeveel restafval er precies in een container zit. Dit is makkelijk te tackelen door goed te informeren over hoe het systeem werkt en garanties te geven.

Reactance: 'Of ik mijn afval scheidt is privé!'

Verder is het ook aannemelijk dat er weerstand optreedt rondom het invoeren van het meetsysteem. Voor inwoners kan het vervelend zijn dat de gemeente bijhoudt wat ze met hun afval doen. Regelmatig hoor je: 'Wat ik met mijn afval doe en of ik scheid of niet is privé.' Hierbij is het belangrijk om duidelijk aan te geven wat er met de gegevens gebeurt, dat de gebruikers anoniem blijven en het dus niet terug

wordt geleid naar individuen. Ook raden we aan om als standaard in te stellen dat iedereen hiervoor wordt aangemeld, met de mogelijkheid om je af te melden voor het meetsysteem. Dat zorgt voor keuzevrijheid, met als gevolg minder weerstand.

Scepticisme: ‘Let op: dit gaat later tegen me werken.’

Als laatste kan het zijn dat inwoners bang zijn dat de data later tegen ze kan worden gebruikt. Dat ze er bijvoorbeeld alsnog met terugwerkende kracht moeten betalen of dat Diftar aankomend is. Vooral de niet-scheiders zullen weerstand ervaren tegen het meetsysteem, omdat zij het gevoel hebben straks veel te moeten betalen. Hierbij is het belangrijk om de garantie te geven dat de chip (nog) niet voor financiële terugkoppeling gebruikt gaat worden.

Valt er onderscheid te maken in hoeverre verschillende doelgroepen mee kunnen met de verandering?

Het gebruik van een app die inzicht geeft in gedrag is niet voor iedereen even makkelijk. Gemotiveerde mensen zullen dit interessant vinden, maar deze scheiden over het algemeen al beter. Daarom is het belangrijk om na te denken hoe je de app interessanter kunt maken om zo meer mensen mee te krijgen.

Voor niet-Nederlandstalige mensen wordt het al lastiger om de app te gebruiken. Hier speel je op in door de app ook Engelstalig te maken. We zien vaker dat niet-Nederlandstalige mensen over het algemeen minder goed hun afval scheiden omdat ze het niet gewend zijn, niet weten hoe het systeem werkt en alle communicatie in het Nederlands is.

In hoeverre kan de beleidswijziging bijdragen aan de totstandkoming van nieuw gewoontegedrag?

Waarschijnlijk zal de app minimale invloed hebben op totstandkoming van nieuw gewoontegedrag. Het kan wellicht zorgen voor een gewoonte om te checken hoeveel je de afgelopen maand hebt geproduceerd. Directe invloed op scheidingsgedrag zal waarschijnlijk minimaal zijn.

Het is aan te raden om van te voren na te gaan waarom de inwoners niet goed scheiden. Als het zit in bewustwording of kennisgebrek in eigen gedrag dan kan zo’n app effect hebben. Als inwoners in de weerstand zitten dan verandert een app daar weinig aan. Het is dan interessant om een aanvullende interventie op het app-gebruik te implementeren. De aanvullende interventie moet meer op de onbewuste route inspelen en de inwoners elke keer wanneer ze met afval scheiden bezig zijn de juiste prikkel geven.

Aanvullende interventies

Scenario 5 is een combinatie van verschillende onderdelen. Samen zorgen ze voor betere facilitatie op het gebied van PMD en GFT, mindere facilitatie op het gebied van restafval en inzicht in eigen gedrag. Deze combinatie speelt in op verschillende factoren die gedrag beïnvloeden. De onderdelen spelen samen waarschijnlijk echter niet in op alle belangrijke gedragsfactoren die een rol spelen bij totstandkoming van het scheidingsgedrag van de Ossenaren.

We raden aan om eerst een gedragsanalyse te doen en daardoor te achterhalen wat de inwoners van Oss - naast de beleidswijziging - nog meer nodig hebben om beter te gaan scheiden. Op deze factoren kun je vervolgens inspelen met gedragsinterventies of campagnes.

Ter illustratie: een groot deel van de Ossenaren is mogelijk sceptisch tegenover afval scheiden, ze denken dat alles op één hoop eindigt. Als deze weerstand niet eerst wordt weggenomen dan gaan de inwoners niet over tot (betere) afvalscheiding, ongeacht de andere beleidswijzigingen. Ook kan het zo zijn dat inwoners niet goed scheiden omdat ze het gevoel hebben dat hun mede-buurtbewoners niet scheiden en de inwoners daardoor twifelen aan het nut van hun eigen scheidingsgedrag. In deze situatie zul je eerst de verkeerde sociale norm moeten aanpakken.

SCENARIO 6 – VERTROUWEN IN TECHNIEK

Deze beleidswijziging houdt in dat PMD voortaan samen met het restafval in één bak kan. Deze stroom wordt voortaan nagescheiden.

Nascheiding

Een pluspunt van nascheiding is een stukje gemak voor de burger. Het bronscheiden van PMD vervalt namelijk. De vraag is wat het gevolg van deze beleidswijziging op burgers is vanuit gedragsinzichten. Worden GFT, papier en textiel beter gescheiden en leidt het uiteindelijk tot een hoger scheidingsrendement? Of zullen burgers juist slechter scheiden?

Ons advies

Wij raden het af om deze beleidswijziging op dit moment te implementeren als we deze bekijken vanuit een gedragswetenschappelijk perspectief. Restafval bestaat nog voor een groot gedeelte uit GFT. Wanneer PMD samen met het restafval in één bak kan wordt dat mogelijk ‘besmet’ met GFT-afval. Daarnaast bestaat het risico dat andere stromen ook bij het restafval belanden.

Nascheiding is een mogelijkheid wanneer inwoners de herbruikbare afvalstromen al zeer goed scheiden en dit onderdeel is van hun gewoontegedrag. Optimale facilitatie van GFT is daarbij noodzaak. Alleen dan kan nascheiding, onder begeleiding van de juiste interventies en campagne, ingevoerd worden.

Op welke gedragscomponenten en drijfveren speelt de beleidswijziging in?

De beleidswijziging speelt in op verschillende gedragscomponenten en drijfveren voor gedrag. Een van de voornaamste drijfveren is de verkeerde norm die wordt neergezet en daardoor voor een verhoogde kans op slechtere bronscheiding zorgt.

Sociale norm: ‘Hoe goed scheiden mijn burens hun afval?’

Nascheiding is inmiddels een bekend begrip onder burgers. Het wordt vaak gezien als de tegenpool van bronscheiding: ‘Waarom zouden we nog bronscheiden als installaties alles kunnen nascheiden?’ is een veelgehoorde vraag. Het idee dat nascheiding een aanvulling kan zijn op bronscheiding is nog niet geland onder burgers. Eigenlijk wordt het tegenovergestelde idee gecreëerd, dat nascheiding wordt ingevoerd omdat bronscheiding niet goed genoeg werkt. Kortom, door nascheiding in te voeren stel je de norm dat afval slecht wordt gescheiden in Oss.

De sociale norm is een belangrijke voorspeller van menselijk gedrag. Wanneer we het idee hebben dat mensen om ons heen slecht scheiden, zullen we zelf ook slechter gaan scheiden. GFT, papier en textiel worden mogelijk ook slechter gescheiden doordat deze norm bestaat. In een andere gemeente hebben we eenzelfde effect waargenomen. Inwoners gingen ervan uit dat de afvalverwerker alle herbruikbare afvalstromen uit het afval kan halen, inclusief GFT, met als gevolg dat herbruikbare afvalstromen besmet raken en niet meer gerecycled kunnen worden.

Comfort: 'Ik lever een stukje comfort in voor een beter milieu.'

Mogelijk heeft de beleidswijziging invloed op milieugedrag van inwoners in het algemeen. Tegenwoordig heerst er steeds meer de norm dat we een stukje comfort inleveren voor een beter milieu. We scheiden ons afval, eten wat minder vlees en kopen vaker tweedehands spullen. Dit soort gedragingen, waaronder afvalscheiding, worden steeds meer geaccepteerd en gezien als 'normaal'. We wennen eraan en het wordt gewoontegedrag. Wanneer bronscheiding van PMD ineens wegvalt voor mensen, en zij dus een stukje comfort terugkrijgen, zou dat invloed kunnen hebben op hun onbewuste houding ten opzichte van ander milieubewust gedrag. Het inleveren van dat stukje comfort is dan niet meer de norm.

Cognitieve dissonantie: 'Blijkbaar vind ik afval scheiden toch niet zo belangrijk?'

Een andere gedragsconsequentie die kan optreden is cognitieve dissonantie. Dit werkt als volgt. Mensen willen graag consistent zijn in hun opvattingen en gedrag. Wanneer opvattingen en gedrag niet op één lijn liggen, levert dat psychologische spanning op. Om deze spanning weg te nemen passen we ons gedrag aan of we stellen onze opvattingen bij zodat deze weer op elkaar aansluiten.

Mensen die gemotiveerd zijn om hun afval te scheiden hebben logischerwijs een positieve opvatting over afval scheiden. Dat vinden zij tenslotte belangrijk. Op het moment dat nascheiding wordt ingevoerd hoeven deze mensen geen afval (meer) te scheiden. Hun opvatting ('Afval scheiden is belangrijk') en hun gedrag (geen afval scheiden) strookt nu niet meer met elkaar. Dat veroorzaakt cognitieve dissonantie. Het gevolg: mensen passen hun opvatting aan. Blijkbaar vinden ze afval scheiden toch niet zo belangrijk. Dit kan vervolgens ook weer invloed hebben op andere milieubewuste gedragingen. Als gemeente verlies je hierdoor gemotiveerde mensen.

Sluit de beleidswijziging voldoende aan op de onbewuste werking van gedrag?

Deze beleidswijziging sluit niet direct aan op de onbewuste werking van gedrag. Ons gedrag wordt grotendeels automatisch uitgevoerd op basis van beschikbare informatie en routines die we gewend zijn. Deze beleidswijziging vergt een andere aanpak van inwoners en zal dus verschillende weerstanden oproepen ze moeten bewust een verandering doorvoeren.

Laten we een kijkje nemen bij een inwoner thuis. Wanneer nascheiding wordt ingevoerd moet de inwoner bewust een aantal veranderingen doorvoeren binnenshuis. Zo is de prullenbak voor PMD niet meer nodig, maar wel een grotere prullenbak voor de nieuwe rest/PMD-stroom. Inwoners moeten zichzelf aanleren om restafval en PMD voortaan in één bak te gooien en op de juiste dag aan te bieden. Dit zijn stuk voor stuk bewuste handelingen. De beleidswijziging heeft namelijk geen directe invloed op de omgeving (de keuken) waarin de inwoner het afval scheidt.

Wel wordt het inwoners makkelijker gemaakt, doordat ze PMD nu niet meer hoeven te scheiden. Op die manier wordt er ingespeeld op de onbewuste werking van gedrag.

Wat zijn verwachte weerstanden als de beleidswijziging wordt uitgevoerd? En wat zijn aangrijpingspunten om die weerstanden te voorkomen dan wel overkomen?

We verwachten dat vooral reactance en scepticisme een rol spelen bij deze beleidswijziging. Hieronder leggen we uit waarom en hoe je deze weerstanden kunt voorkomen.

Reactance: 'Ik moet steeds iets anders, ik blijf me niet aanpassen.'

Reactance is in dit geval gericht tegen de gemeente. De autonomie van inwoners komt in het gedrang als zij (steeds) iets opgelegd krijgen. Ze krijgen steeds een andere boodschap van de gemeente, omdat beleid rondom afval telkens opnieuw wordt aangepast. In de afgelopen jaren scheidden burgers steeds meer afvalstromen, een verandering die elke keer weer moeite kostte om aan te wennen. Het afschaffen van PMD en invoeren van nascheiden zal waarschijnlijk gepaard gaan met een hoge weerstand tegen de gemeente: 'Ik moet steeds iets anders, ik blijf me niet steeds aanpassen.' Ook bij mensen die juist graag zelf het PMD willen scheiden kan het tot extra weerstand leiden.

Je neemt deze weerstand weg door te benadrukken dat nascheiden niet wordt ingevoerd omdat het scheiden van afval niet goed gaat in de gemeente. Frame nascheiding juist als een extra service van de gemeente, niet ‘in plaats van bronscheiding’. Maak gebruik van het principe reciprociteit. De gemeente komt burgers tegemoet door het PMD uit het restafval te halen, en vraagt van de burgers om het overige afval extra goed te scheiden. Op deze manier geef je de gemeente ook een andere rol, niet als degene die voor jou als burger bepaalt wat je moet doen, maar juist die jou als burger faciliteert. Door het herdefiniëren van de relatie neem je reactance weg.

Scepticisme: ‘Met nascheiding kan alles wel in dezelfde container.’

Scepticisme is een weerstand waarvan we verwachten dat die op verschillende vlakken zal optreden. Ten eerste reageren burgers mogelijk sceptisch op het nascheiden van afval: ‘Als ze tegenwoordig kunnen nascheiden, kan alles wel in dezelfde container.’ Het risico dat GFT en papier ook in de restafvalcontainer belanden wordt dan groter. Dit is vooral het geval met GFT, omdat dit de afvalstroom is die we het vaakst terugvinden in het restafval.

Daarnaast zal er scepticisme ontstaan over de werking van nascheiding. Inwoners hebben mogelijk een verkeerd beeld van nascheiding, namelijk dat al het afval wordt nagescheiden en alles dus in dezelfde bak kan. Berichten in de (sociale) media tonen tegenstrijdige verhalen, wat scepticisme aanwakkert. Zo zijn er berichten dat nascheiding helemaal niet werkt of dat juist al het afval kan worden nagescheiden. Dit hangt dan mogelijk ook samen met scepticisme over het beleid van de gemeente: ‘Waarom wordt hiervoor gekozen? Heeft het wel zin? De gemeente doet maar wat.’ Inwoners krijgen mogelijk het idee dat afval scheiden weinig zin heeft. Dit kan leiden tot het minder zorgvuldig scheiden van afval.

Ten slotte zullen inwoners sceptisch zijn over of het restafval plus PMD wel zal passen in de minicontainer, vanwege de grote omvang van PMD.

Communicatie

Wanneer de gemeente voor nascheiding kiest, zou een goede communicatiecampagne de eerste stap zijn. In deze communicatie zijn de volgende twee elementen belangrijk: het ‘waarom’ van nascheiding en het verhogen van de kennis.

Begin met het beantwoorden van de vraag: ‘Waarom kiest de gemeente voor nascheiding?’ Laat ze het motief voor deze keuze begrijpen door ze mee te nemen in het proces van nascheiding. Door inwoners voor te zijn met argumenten haal je scepticisme hierover weg. Daarnaast is het belangrijk dat de kennis rondom

nascheiden en afval scheiden in het algemeen wordt verhoogd. Leer inwoners hoe nascheiding werkt, dat afvalstromen uit elkaar worden gehaald bij de verwerking. Maak daarnaast duidelijk dat het scheiden van andere stromen wel zin heeft.

Bied inwoners de garantie dat het afval goed wordt nagescheiden en geef ze kennis over hoe dit gebeurt door de 'afvalreis' in kaart te brengen.

Framing

Frame bron- en nascheiding als zijnde complementair. Inwoners zien nascheiding doorgaans als een vervanging van bronscheiding. Door bronscheiding als stap 1 en nascheiding als stap 2 te framen maak je duidelijk dat nascheiding geen compensatie is voor bronscheiding. Daarmee verhoog je de kans op zuiver gescheiden afvalstromen (denk aan GFT en papier).

Afval scheiden is de norm. Het is belangrijk dat dit de hoofdboodschap blijft. Nascheiding is alleen een volgende stap naar een circulaire economie.

Valt er onderscheid te maken in hoeverre verschillende doelgroepen mee kunnen met de verandering?

Zoals eerder besproken is goede communicatie cruciaal bij de invoering van nascheiding, om kennis over afval scheiden en de rol van nascheiding te verhogen. Op dit vlak is het belangrijk om onderscheid te maken in verschillende doelgroepen. Mensen met chronische stress, ouderen, en niet-Nederlandstaligen zijn risicogroepen. Zij hebben minder aandacht voor afval of communicatie over nascheiding gaat langs hen heen, ze lezen het niet en snappen vervolgens het proces van nascheiding niet. Het kan voor hen lijken alsof al het afval weer bij elkaar kan.

Deze doelgroep zal ook meer moeite hebben met de verandering die wordt doorgevoerd en het wennen aan een andere manier van afval inzamelen.

In hoeverre kan de beleidswijziging bijdragen aan de totstandkoming van nieuw gewoontegedrag?

Wij verwachten dat nascheiding in eerste instantie niet zal leiden tot betere, maar juist slechtere afvalscheiding. Concreet gezien verwachten we dat mensen GFT-afval vaker bij de rest/PMD-fractie zullen gooien. Dit risico bestaat ook voor papier, textiel en glas. Invoering van nascheiding zal veel tijd en intensieve begeleiding (in de vorm van o.a. een campagne) nodig hebben om ervoor te zorgen dat het daadwerkelijk tot betere afvalscheiding en dus nieuw gewoontegedrag leidt.

Extra service rest/PMD

Wanneer nascheiding wordt ingevoerd zal de rest/PMD-fractie extra service behoeven door een grotere container en/of een hogere ophaalfrequentie. PMD is namelijk een fractie met een groot volume. Een verhoogde service maakt de kans op weerstand, bijplaatsingen en dumpingen lager. Mogelijk kopen mensen wel meer restafval-verpakkingen, omdat ze nu meer ruimte hebben om het afval thuis in te zamelen.

Extra aandacht GFT

Het risico van een verhoogde service op rest/PMD is dat het (nog) aantrekkelijker wordt voor inwoners om GFT-afval bij het restafval te doen. GFT heeft op dit moment al een hoge prioriteit bij de gemeente. Ongeveer 40 procent van het restafval bestaat uit GFT-afval. Er gaat dus veel aandacht uit naar het verhogen van de service van GFT om het scheidingspercentage omhoog te krijgen. GFT-afval is een van de grootste aandachtspunten bij het invoeren van nascheiding. Wanneer de service op restafval omhoog gaat, moet ook de service op GFT omhoog. Het liefst wordt het scheiden van GFT zo goed mogelijk gefaciliteerd door de gemeente met bijvoorbeeld biobakjes, schoonmaakservice en een hoge inzamelfrequentie. Het moet voor mensen voordeliger en aantrekkelijker zijn om GFT te scheiden dan het bij de rest/PMD-fractie te gooien.

GFT heeft een verhoogd risico in de hoogbouw, waar mensen nog minder ruimte hebben om afval te scheiden en het liefst zo snel mogelijk van hun afval af willen.

Bron- en nascheiding als combinatie

De meest gewenste variant zou een combinatie van bron- en nascheiding van PMD zijn. Wordt er toch gekozen voor alleen nascheiding, dan adviseren wij om nascheiding te framen als een extra dienst van de gemeente. Zet de norm anders neer, omdat burgers het afval zo goed scheiden zal de gemeente een deel van het afval voortaan nascheiden als een extra dienst. Dit kan alleen als burgers het afval goed blijven scheiden (dat wil zeggen, GFT en papier). Het GFT en papier scheiden wordt dan extra gefaciliteerd. Ook zal de reststroom (inclusief PMD) extra moeten worden gefaciliteerd door een hoger volume van de minicontainer of een hogere ophaalfrequentie. Het volume van het afval zal namelijk toenemen door het PMD.

Een verhoging van de service voor restafval (inclusief PMD) is nodig, maar kan wel het bredere plaatje beïnvloeden. Mensen zullen mogelijk meer restafval-verpakkingen kopen omdat ze nu meer ruimte en mogelijkheden hebben om dit afval aan te bieden.

SCENARIO 3 – AFVAL SCHEIDEN LOONT

Deze beleidswijziging houdt in dat diftar wordt ingevoerd. Diftar staat voor gedifferentieerde tarieven en betekent dat huishoudens meer betalen naargelang zij meer restafval aanbieden. Hoe meer restafval een huishouden aanbiedt, hoe meer dit huishouden moet betalen aan afvalstoffenheffing per jaar.

Op welke gedragscomponenten en drijfveren speelt de beleidswijziging in?

Het diftarsysteem zorgt voor *extrinsieke motivatie* om scheidingsgedrag te vertonen. Inwoners kunnen hun afval beter gaan scheiden, omdat het qua kosten voordeliger voor hen is. Ze zullen niet beter scheiden omdat ze het bijvoorbeeld fijn vinden om een bijdrage te leveren aan de circulaire economie. Met deze beleidswijziging geef je inwoners dus een extrinsiek duwtje in de goede richting, in plaats van dat ze zelf deze stap zetten.

Wel kan het zetten van deze stap ervoor zorgen dat inwoners onbewust hun houding tegenover afvalscheiding op een positieve manier bijstellen. Het aanpassen van de houding komt voort uit het ervaren van *cognitieve dissonantie*. Wanneer je houding en je gedrag in strijd zijn met elkaar voelt dat niet fijn. Het onbewuste gevolg hiervan is dat een van beiden, in dit geval de houding, verandert: 'Ik scheid mijn afval (*komt voort uit extrinsieke prikkel*), dus ik vind afvalscheiding belangrijk'. Zo kan een extrinsieke prikkel zorgen voor een verandering in de waarde op het gebied van afval scheiden.

Daarnaast kan differentiatie in prijs per afvalstroom zorgen voor bewustzijn in de kosten die bij de stroom horen. Inwoners snappen beter dat restafval slecht is als de kosten daarvoor hoger zijn. Het kan ze motiveren om beter te scheiden. Diftar kan ook aanzetten tot minder gewenst gedrag zoals dumpingen, bijplaatsingen, weggooien in omliggende gemeente of vervuiling in de GFT- of PMD-stroom.

Ook deze beleidswijziging sluit niet direct aan bij de onbewuste werking van het gedrag. Wel geeft deze beleidswijziging een financiële prikkel, wat voor de ruime meerderheid van de mensen interessant is. Afval scheiden staat maar bij een kleine groep op de prioriteitenlijst. Een financiële prikkel zal deze groep waarschijnlijk vergroten.

Sluit de beleidswijziging voldoende aan op de onbewuste werking van gedrag?

Ook deze beleidswijziging zal niet op zichzelf inspelen op de onbewuste werking van gedrag. De diftar prikkel in het algemeen oefent weinig invloed uit binnenshuis. Indien er niets verandert in de directe omgeving, zal de Ossenaar niet telkens tijdens het scheiden van afval - wat veelal op de automatische piloot gebeurt - herinnerd worden aan diftar. Wellicht is er in het begin van de invoering een momentum dat diftar *on-top-of-mind* is, maar waarna inwoners al snel weer overgaan op de orde van de dag.

Het zou mooi zijn om ze tijdens dat momentum actief aan de gang te laten gaan met de verandering van hun eigen keukenindeling. Denk daarbij aan het plaatsen van een GFT- en PMD-afvalbak. Ontwikkel bijvoorbeeld een stappenplan dat burgers kunnen volgen om hun keuken anders in te richten, waardoor het makkelijker wordt om te scheiden. Dit soort veranderingen oefenen wél invloed uit op de onbewuste werking van gedrag.

Wat zijn verwachte weerstanden als de beleidswijziging wordt uitgevoerd?

We verwachten dat er relatief veel weerstanden optreden bij het invoeren van diftar. De mate van weerstand is mede afhankelijk van het type diftar waarvoor Oss kiest. Als Oss kiest voor een hoog variabel deel zal de extrinsieke prikkel sterker zijn, maar zal er in eerste instantie ook meer weerstand optreden. Het tegenovergestelde geldt voor een laag variabel deel: de extrinsieke gedragsprikkel is dan een stuk minder, en daarmee waarschijnlijk ook de weerstand.

Reactance: 'Ik wil helemaal niet betalen voor mijn restafval.'

Het is heel waarschijnlijk dat er reactance optreedt bij de inwoners van Oss. Zij moeten ineens betalen voor restafval dat al die jaren gratis leek. Dit is iets wat ze niet willen, maar waartoe ze worden verplicht. Er is namelijk geen keuzevrijheid om wel of niet mee te doen aan het diftarsysteem.

Je zou vanuit de gemeente op het gebied van afvalscheiding de keuzevrijheid enigszins kunnen benadrukken. De inwoner kiest uit twee opties: beter scheiden (dan ben je goedkoper uit) of niet beter scheiden, maar dan betaal je per jaar een bepaald bedrag meer. Het is belangrijk om inwoners het gevoel te geven dat zij zelf die keuze maken. Je kunt ze helpen bij het maken van de juiste keuze door aan te geven dat de meerderheid van de Ossenaars kiest voor betere afvalscheiding. Mensen zijn geneigd om de meerderheid te volgen.

Daarnaast kan er reactance ontstaan op het gebied van privacy, de gemeente gaat namelijk ongevraagd monitoren wat de Ossenaren doen met hun afval. Er zijn mensen die dit vervelend vinden. Erken deze weerstand en bied garantie dat de data zo anoniem mogelijk wordt verwerkt.

We verwachten dat de mate van reactance vooral hoog is bij de groep inwoners die veel restafval produceren, zoals ouders met kinderen in de luiers. Wellicht is het mogelijk om voor deze inwoners een verzachtende optie te bedenken zoals een lager tarief.

Scepticisme: ‘Ik denk dat ik helemaal niet goedkoper uit ben met diftar.’

Scepticisme kan ontstaan wanneer burgers eraan twijfelen of diftar wel echt goedkoper is, zoals vaak wordt gezegd. Dit treedt vooral op wanneer inwoners goed scheiden, maar alsnog hetzelfde blijven betalen. Ook bestaat er de ‘diftar-paradox’, wanneer inwoners zo goed scheiden en de variabele kosten dus zo ver dalen dat de inzamel- en verwerkingskosten niet meer dekkend zijn. De kans is dan aanwezig dat het vaste tarief weer stijgt, terwijl er juist beter wordt gescheiden. Inwoners kunnen hierdoor het gevoel krijgen dat ze meer moeten betalen omdat ze té goed hun afval scheiden. Dit is funest voor de beeldvorming rondom diftar.

Het is een hele uitdaging om deze scepsis goed aan te pakken, omdat diftar in eerste instantie ingewikkeld is voor de gemiddelde burger. Verdieping is nodig om te begrijpen hoe het diftarsysteem precies werkt. De meerderheid van de Ossenaren zal niet de tijd en moeite nemen om zich hierin te verdiepen. Het is daarom zaak om zo kort en makkelijk mogelijk uit te leggen hoe de kosten van diftar zijn opgebouwd, hoe ze eventueel kunnen veranderen en dat niet-scheiden nog altijd duurder is.

Inertia: ‘Ik wil wel beter scheiden, maar ik doe het uiteindelijk toch niet.’

Inwoners van Oss moeten hun gedrag veranderen om zo beter te scheiden. We zien vaak dat wanneer mensen in actie moeten komen, ze het alsnog niet doen omdat ze het vergeten, uitstellen of de energie er niet voor hebben. Diftar kan worden gezien als een extra prikkel om in actie te komen om aan de slag te gaan met afvalscheiding.

Hierbij is het erg belangrijk hoe vaak ze de financiële prikkel krijgen en hoe hoog de prikkel is. Als ze de prikkel bijvoorbeeld één keer per jaar krijgen dan zal diftar weinig effect hebben op het scheidingsgedrag. Ze worden dan namelijk niet herhaaldelijk herinnerd aan het feit dat restafval meer kost. Dat zien ze namelijk pas op het eind van het jaar terug op de rekening. Dan is het al te laat om er nog

iets aan te doen. Mensen maken over het algemeen vaak korte termijn keuzes. Makkelijk je afval kwijtraken is aantrekkelijker dan aan het eind van het jaar een bepaald bedrag besparen.

Wij adviseren daarom om de betaling van het variabele deel (op basis van het restafval) één keer per maand te doen. Zoiets wordt dan gezien als de maandelijkse afvalrekening. Heb je de ene maand veel betaald? Dan kun je zelf actie ondernemen door de volgende maand minder restafval aan te bieden. Hierbij is het wel belangrijk dat inwoners duidelijke handelingsperspectieven krijgen vanuit de gemeente, met informatie hoe ze beter kunnen scheiden. Maak het ze zo makkelijk mogelijk, zodat ze zelf niet actief op zoek moeten naar informatie.

Daarnaast is het belangrijk dat de financiële prikkel van het variabele deel hoog genoeg is om in actie te komen. Als het om een laag bedrag gaat, is het waarschijnlijk minder interessant voor de Ossenaars. Het zal minder snel leiden tot gedragsverandering.

De framing: ‘De vervuiler betaalt’ of ‘Afval scheiden loont’

De framing rondom diftar is erg belangrijk. Je kunt diftar op twee manieren framen: ‘De vervuiler betaalt’ of ‘De afvalscheider wordt beloond’. De boodschap komt op hetzelfde neer, maar de eerste frame zal voor veel meer weerstand zorgen. De boodschap ‘De vervuiler betaalt’ wordt veelal door de media gebruikt. We raden aan om zelf altijd te spreken van de positieve frame: ‘Afval scheiden loont’. Dit klinkt voor inwoners eerlijker en motiveert hen.

Kondig de invoering van diftar op tijd aan

Daarnaast raden we aan om de invoering van diftar tijdig aan te kondigen. Inwoners kunnen zich er dan op voorbereiden. Bied hierbij duidelijke handelingsperspectieven, zodat ze zelf al aan de slag gaan met beter scheiden. Bij de start van diftar komen ze zo niet voor financiële verrassingen te staan. Als inwoners nog niet beter zijn gaan scheiden is dat geen probleem, alhoewel ze op het moment van invoeren waarschijnlijk wel meer moeten betalen. Van tevoren geef je inwoners keuzevrijheid om al met afval scheiden aan de slag te gaan. Dit werkt weerstandverlagend.

Zorg ervoor dat de basis op orde is bij het invoeren van diftar

Het is belangrijk dat de basis op orde is bij de invoering van diftar, met name voor de hoogbouw is dit belangrijk. Iedere Ossenaar hoort over een goedwerkende afvalpas te beschikken. Controleer en faciliteer dit van tevoren indien nodig. Zorg er verder voor dat de ondergrondse containers goed functioneren en los eventuele

storingen zo snel mogelijk op. Deze drie zaken kunnen zorgen voor belemmeringen in het diftar systeem. Negatieve verhalen kunnen direct tegen de gemeente worden gebruikt om te laten zien dat ‘Diftar niet werkt’ of ‘Diftar zorgt voor veel andere problemen zoals bijplaatsingen en dumpingen’. Voorkom deze negativiteit zoveel mogelijk door de basis op orde te maken.

Wees niet bang

Het is belangrijk om als gemeente te beseffen dat diftar zal zorgen voor weerstand. Dit is niet iets om bang voor te zijn. Bijna alle verandering gaan gepaard met weerstand, zeker wanneer het een financiële verandering betreft. Bij het invoeren van diftar is het belangrijk om de weerstand te erkennen, garanties te bieden aan de inwoners en empathie te tonen vanuit de gemeente. Doe dit niet alleen via brieven en mails, maar ook via bewonersavonden waarin je in gesprek gaat met de inwoners en probeert weerstanden weg te nemen. Ook het inzetten van afvalcoaches, die persoonlijk begrip tonen en diftar duidelijk uitleggen, werken weerstand verlagend.

Daarnaast is het invoeren van diftar een mooie kans voor een stadsbrede afvalcampagne om zoveel mogelijk inwoners te bereiken. Sta bij het maken van de campagne voldoende stil bij de impact op gedrag en de motieven en weerstanden die spelen rondom diftar. Met zo’n campagne kun je de meest voorkomende weerstanden wegnemen. Denk bijvoorbeeld aan de weerstand inertia. Zet inwoners aan tot het veranderen van hun keukenindeling via een implementatie-intentie.

Valt er onderscheid te maken in hoeverre verschillende doelgroepen mee kunnen met de verandering?

Er valt onderscheid te maken in hoeverre verschillende doelgroepen meegaan met diftar:

- Een groep die al goed scheidt. Voor hen is diftar een fijne verandering. Het zal eerlijker voelen dat zij niet meer ‘meebetalen’ voor anderen die niet goed scheiden.
- Een groep die nog niet goed scheidt, maar wel de motivatie heeft om dit te gaan doen. Zij vertoonden bijvoorbeeld inertia. Voor hen kan diftar net het gewenste duwtje in de rug zijn om aan de slag te gaan met betere afvalscheiding.
- Een groep die nog niet scheidt en dit eigenlijk ook niet wil doen. Dit kan verschillende kanten op gaan. Zo kan er een groep zijn die het accepteert en extra gaat betalen voor hun restafval zonder beter te gaan

scheiden. Ook kan er een groep ontstaan die niet extra wil betalen en daarom op een andere manier van hun restafval probeert af te komen. Het kan zijn dat ze afval dumpen, bijplaatsen, weggooien in omliggende gemeenten of andere stromen vervuilen.

- Een groep die eigenlijk niet wil scheiden, maar het toch gaat doen omdat ze niet extra willen betalen. Ook willen ze niet op andere manieren van hun afval afkomen. Voor deze groep is het belangrijk dat het variabele deel hoog genoeg is om ze te motiveren.
- Een groep die chronische stress ervaart en hun handen vol heeft aan andere zaken. Deze groep zal de communicatie vanuit de gemeente slecht lezen en waarschijnlijk niet zelf aan de slag gaan om beter te scheiden. We adviseren om deze groep bij de hand te nemen, help ze bijvoorbeeld door middel van een-op-eencontact met afvalcoaches. Het is belangrijk om vooraf in kaart te brengen hoe groot deze groep is en of het de investering waard is om deze groep intensiever te begeleiden met afvalscheiding. Ook kun je ervoor kiezen dat deze groep vaker toegang krijgt tot een ondergrondse container of minder betaalt per lediging/kilo om zo andere problemen te voorkomen.

In hoeverre kan de beleidswijziging bijdragen aan de totstandkoming van nieuw gewoontegedrag?

De beleidswijziging an sich zal waarschijnlijk niet zorgen voor totstandkoming van nieuw gewoontegedrag. Om gewoontegedrag te veranderen moet er iets veranderen op het moment dat het scheidingsgedrag plaatsvindt. Een beleidswijziging is daarvoor te groot en te algemeen.

Wel kan de beleidswijziging inwoners aanzetten om een stap te zetten op het gebied van scheiden, zoals het aanschaffen van een afvalbak met gescheiden compartimenten. Die stap kan ervoor zorgen dat inwoners nieuw gewoontegedrag opbouwen. Het zal dus vooral gaan om een indirecte invloed op het gewoontegedrag. Op de lange termijn, als de inwoners zijn gewend aan diftar, kan het wellicht ook leiden tot een verminderde aankoop van uit restafval bestaande producten. Waarschijnlijk zal het even duren voordat ze deze link leggen. De gemeente kan ervoor kiezen om hier actief over te communiceren.

Betalen per kilo of per lediging? (laagbouw)

Betalen per kilo

De keuze voor het betalen per kilo of per lediging kan zeker van invloed zijn op het gedrag van de inwoners. Als inwoners per kilo betalen dan verlaagt dat de drempel om hun container elke ophaalronde aan de straat te zetten. Je betaalt voor het aantal kilo's restafval, dus een halflege container is geen probleem. Verder zorgt deze keuze ervoor dat de focus vooral op het scheiden van GFT komt te liggen. GFT (inclusief etensresten) is namelijk veelal verantwoordelijk voor het gewicht van restafval. Wil je goedkoper uit zijn, zorg dan dat je GFT niet in je restafval komt.

Betalen per lediging

Het betalen per lediging zal ander gedrag teweegbrengen. Mogelijk stellen inwoners het aan de straat zetten van de container uit, omdat ze betalen per lediging. Je zet geen halflege container aan de straat als je voor een volle betaalt. Als inwoners er halverwege de maand achterkomen dat de container toch te vol zit, komen ze in de problemen. Ze kunnen de rest van hun restafval in andere stromen gooien, dumpen of bij burens in de container gooien. Ook zullen containers zo vol mogelijk worden gepropt. Als je voor deze variant kiest dan zal de focus vooral op het scheiden van PMD komen te liggen. PMD is namelijk volumineus; als inwoners dat niet goed scheiden moeten ze de container elke ophaalronde aan de straat zetten.

Onze voorkeur gaat uit naar het betalen per kilo. Ook met het oog op de doelstelling voor 96 kg lijkt het ons vanuit gedragsperspectief een logische keuze om te kiezen voor betalen per kilo. Je stimuleert inwoners dan meteen om het (zware) GFT-afval beter te scheiden.

Inwerpen limiteren of betalen per inworp? (hoogbouw)

Ook deze keuze zal van invloed zijn op het gedrag van de inwoners. We gaan ervan uit dat het limiteren van inwerpen inhoudt dat inwoners een bepaald aantal inwerpen 'gratis' krijgen en dat ze gaan betalen per inworp wanneer ze die limietoverschrijden. Het is zeer onverstandig om het aantal inwerpen te limiteren en inwoners na dit limiet toegang tot de ondergrondse container te ontfemen. Dat zal voor erg veel problemen (bijplaatsingen, dumpingen, vervuiling van stromen, etc.) zorgen.

Een aantal gratis inwerpen

Dit is in onze ogen een wat mildere variant die waarschijnlijk voor minder weerstand zorgt. De bewoners krijgen namelijk 'gratis' een aantal ledigingen voordat ze moeten betalen. Dat is een dienst vanuit de gemeente die kan zorgen

voor *reciprociteit*. Dit is het gevoel bij de inwoners oproepen om wat terug te doen voor de gemeente. Ook geef je inwoners hiermee keuzevrijheid. Ze hebben dan namelijk zelf in de hand of ze over het vooraf gegeven aantal inwerpen heengaan.

Het is hierbij belangrijk hoeveel gratis ledigingen inwoners krijgen. Het zou mooi zijn als een relatief goede scheider geen ledigingen hoeft bij te kopen.

Communiceer van tevoren goed over de haalbaarheid, zodat inwoners de juiste verwachtingen krijgen. De inwoners van Oss kunnen dit als een doel gaan zien: 'Ik probeer het hele jaar te doen met mijn x aantal ledigingen, want dat schijnt de norm te zijn'.

Betalen per inworp

Deze optie is een ingrijpendere maatregel. Inwoners moeten namelijk meteen aan de slag om beter te scheiden, anders moeten ze direct betalen. De kans op bijplaatsingen en dumpingen is hierbij groter, met name in delen waar de sociale cohesie laag is en het verloop hoog. Wel krijgen inwoners per storting feedback op hun gedrag. Qua gedragsprikkel is deze optie dus het sterkst. Wel verwachten we hier de meeste weerstand.

ROBUUSTE PRIJSOPGAVE PER SCENARIO

We raden aan om naast het invoeren van een van de beleidswijzigingen ook gedragsinterventies te implementeren. Deze interventies kunnen er bijvoorbeeld voor zorgen dat er minder weerstand ontstaat en inwoners handvatten bieden om beter te scheiden. Afhankelijk van de beleidswijziging verschillen de kosten voor kansrijke interventies. Hieronder geven we per scenario een robuuste prijsopgave. Het is belangrijk om hierbij een slag om de arm te houden, dit is puur een inschatting op basis van onze expert-opinion. We verdelen de kosten in twee categorieën:

- €€ = gemiddelde kosten (€15.000 - €20.000)
- €€€ = hogere kosten (€20.000 - €30.000)

SCENARIO 5 - INFORMEREN = RECYCLEREN: €€

Het eerste onderdeel van dit scenario is het verhogen van de inzamelfrequentie voor PMD en GFT. Hierbij is het belangrijk om goed te communiceren vanuit de gemeente en ervoor te zorgen dat de communicatie aansluit bij de belangrijkste gedragsfactoren. De communicatie kun je vrij laagdrempelig insteken door bijvoorbeeld folders op te stellen en een melding op social media te doen.

Daarnaast hoort het verkleinen van de restafvalcontainer bij dit scenario. Dit onderdeel zal waarschijnlijk gepaard gaan met veel weerstand. Het zal meer kosten om hier goed op in te spelen via bijvoorbeeld een communicatiecampagne, bewonersavonden of deur-tot-deurcontact. Daarnaast zul je inwoners ook moeten helpen met handelingsperspectieven nadat de weerstand is weggenomen, door ze handvatten te geven hoe ze beter PMD en GFT kunnen scheiden.

Ook gaat dit scenario gepaard met het intensiever gebruiken van de afvalapp waar men feedback mee ontvangt. Voor dit onderdeel is het belangrijk dat het doel van de app goed landt bij de inwoners en dat ze via de app ook aanvullende handelingsperspectieven en tips doorkrijgen. De advieskosten hiervoor zijn redelijk beperkt.

Omdat deze beleidswijziging uit verschillende onderdelen bestaat, zal ook de gedragsbegeleiding stil moeten staan bij deze verschillende onderdelen. De begeleiding per onderdeel valt wel mee, alles bij elkaar schatten we in dat de kosten voor gedragsadviezen tussen de €15.000 en €20.000 komen te liggen.

SCENARIO 6 - VERTROUWEN IN TECHNIEK: €€€

De begeleiding rondom nascheiding is intensief omdat het om een grote verandering gaat waarbij de nuance belangrijk is. Het is goed om uitgebreid stil te staan bij de werking van nascheiding, waarom het wordt ingevoerd en wat er op het gebied van bronscheiding nog wordt verwacht van de inwoners. Daarnaast kan het overgaan op nascheiding voor weerstand zorgen. Begeleiding en interveniëring op deze onderdelen (bijvoorbeeld via een communicatiecampagne) zal redelijk wat tijd, geld en moeite kosten. We verwachten daarom dat de kosten voor deze beleidswijziging komen te liggen tussen de €20.000 en €30.000 voor een meer ontzorgende¹ rol en €15.000 en €20.000 voor een adviserende rol.

SCENARIO 3 - AFVAL SCHEIDEN LOONT: FINANCIËLE PRIKKELS: €€€

Goede begeleiding op het gebied van gedrag en aanvullende gedragsinterventies zijn cruciaal als je diftar goed wil laten landen. Het invoeren van een financiële prikkel zal gepaard gaan met veel weerstand. We raden aan om als gemeente te investeren in bijvoorbeeld een campagne die inspeelt op de belangrijkste motieven en weerstanden die spelen rondom diftar, de bewonersavonden en het deur-tot-deurcontact. Omdat het hier om financiële verandering gaat, schatten we in dat de begeleiding iets intensiever dient te zijn dan bij de andere twee scenario's. Vandaar dat we denken dat de kosten tussen de €25.000 en €30.000 komen te liggen voor een ontzorgende rol en tussen de €15.000 en €20.000 voor een adviserende rol.

AANVULLENDE GEDRAGSINTERVENTIES: €€€

Verder raden we aan om aanvullende interventies te doen om het scheidingsgedrag te bevorderen. De beleidswijziging is een grote abstracte verandering die vooral inspeelt op de bewuste route en daardoor niet direct leidt tot ander gedrag op de plek waar de inwoners hun afval scheiden. Een interventie die inspeelt op de (onbewuste) gedragscomponenten en drijfveren rondom afvalscheiding is aan te raden om de duurzaamheidsdoelstellingen te behalen. Als je als gemeente overgaat op diftar of nascheiding dan is het aan te raden om bijvoorbeeld extra te interveniëren op het scheiden van GFT. We verwachten dat de kosten voor de gedragsanalyse en het bedenken, ontwerpen en eventueel meten van passende gedragsinterventies ongeveer tussen de €20.000 en €30.000 liggen.

¹ Met ontzorgen bedoelen we dat we bijvoorbeeld intensief meehelpen om een communicatiecampagne op te zetten, dus een trekkende rol vervullen. Bij de adviserende-rol geven we vooral advies over de inhoud van de campagne en feedback op de, door een andere partij gemaakte, uitwerkingen. Onze rol is dan meer gericht op het geven van handvatten en controleren.

EINDCONCLUSIES

In voorgaande rapportage bespraken we drie scenario's. Voor elke scenario gingen we in op gedragscomponenten en drijfveren, de aansluiting op de onbewuste werking van het gedrag, verwachte weerstanden en aangrijpingspunten, doelgroepen en de totstandkoming van nieuw gewoontegedrag. We bespreken de belangrijkste conclusies per (deel)scenario en geven deze daarna schematisch weer in een tabel.

SCENARIO 5: INFORMEREN = RECYCLEREN

Verhogen inzamelfrequentie

- Gedragscomponenten waar dit deelscenario op inspeelt zijn verhoogde facilitatie en gemak.
- Dit deelscenario sluit niet direct aan bij de onbewuste werking van het gedrag.
- Het verhogen van de inzamelfrequentie is een basis die op orde hoort te zijn wanneer je inwoners wil stimuleren om hun afval beter te scheiden.
- We verwachten weinig weerstand. Wellicht treedt er inertia op, omdat inwoners een nieuwe routine moeten ontwikkelen.
- Er bestaat een minimaal onderscheid in hoeverre doelgroepen mee kunnen met deze verandering.
- Dit deelscenario draagt bij aan de totstandkoming van nieuw gewoontegedrag, maar niet per se het gewenste gedrag: beter scheiden. Het nieuwe gewoontegedrag zal er vooral uit bestaan dat inwoners de container vaker aan de straat zetten.

Verkleinen minicontainer voor restafval

- Gedragscomponenten waar dit deelscenario op inspeelt zijn een verlaagd gemak en minder comfort.
- Dit deelscenario sluit niet direct aan bij de onbewuste werking van het gedrag.
- We verwachten meerdere weerstanden. Scepticisme en reactance zullen beide optreden.
- Er bestaat een groot onderscheid in hoeverre verschillende doelgroepen mee kunnen met deze verandering.
- Dit deelscenario draagt niet direct bij aan de totstandkoming van nieuw gewoontegedrag.

Afvalapp

- De gedragscomponent waar dit deelscenario op inspeelt is bewustwording door inzicht te geven in eigen gedrag.
- Dit deelscenario sluit niet direct aan bij de onbewuste werking van het gedrag.
- We verwachten veel weerstanden: reactance, scepticisme en inertia.
- Er bestaat een groot onderscheid in hoeverre verschillende doelgroepen mee kunnen met deze verandering.
- Dit deelscenario draagt niet direct bij aan de totstandkoming van nieuw gewoontegedrag.

SCENARIO 6: VERTROUWEN IN TECHNIEK

- Gedragscomponenten waar dit scenario op inspeelt zijn de sociale norm, cognitieve dissonantie en het verhogen van gemak.
- Dit deelscenario sluit niet direct aan bij de onbewuste werking van het gedrag.
- We verwachten meerdere weerstanden: reactance en scepticisme.
- Er bestaat een onderscheid in hoeverre verschillende doelgroepen mee kunnen met deze verandering.
- Dit deelscenario draagt niet direct bij aan de totstandkoming van het gewenste nieuwe gewoontegedrag. We verwachten eerder dat het gedrag een andere wending zal nemen en het in eerste instantie tot slechter afval scheiden leidt.

SCENARIO 3: AFVAL SCHEIDEN LOONT

- De gedragscomponent waar dit scenario op inspeelt is extrensieke motivatie door middel van een financiële prikkel.
- Dit scenario sluit niet direct aan bij de onbewuste werking van het gedrag.
- We verwachten veel weerstanden: een hoge mate van reactance, maar ook scepticisme en inertia. Deze weerstanden zijn overigens goed te ondervangen met de juiste psychologische technieken.
- Er bestaat een groot onderscheid in hoeverre doelgroepen mee kunnen met deze verandering.
- Dit scenario draagt niet direct bij aan de totstandkoming van nieuw gewoontegedrag. Wel heeft het mogelijk een indirecte invloed; dat Inwoners hun keukenindeling veranderen en daardoor beter gaan scheiden.

We zien dat alle scenario's niet direct aansluiten bij de onbewuste werking van het gedrag. Wel dragen ze deels bij aan bewustwording. Bewustwording leidt alleen meestal niet direct tot gedragsverandering, daarvoor zijn aanvullende interventies nodig.

Scenario 5 bestaat uit drie deelscenario's. In onderstaand schema hebben we een gemiddelde weergegeven van deze deelscenario's.

Legenda	
--	Geen sprake van
-	Weinig sprake van
+/-	Neutraal
+	Sprake van
++	Veel sprake van

	Scenario 5 Informereren = recycleren	Scenario 6 Vertrouwen in techniek	Scenario 3 Afval scheiden loont
Weerstanden	+	+	++
- Reactance	+	+	++
- Scepticisme	+	+	+
- Inertia	+	-	+
Voor- of overkomt weerstanden	+	+/-	+
Sluit aan op onbewuste werking van gedrag	--	--	--
Totstandkoming nieuw gewoontegedrag (afval scheiden)	+/-	-	+/-
Robuuste prijsopgave	€€	€€€	€€€