



d&b

applied behavioural science



Gemeente
Schoon

Menukaart

Participatie op het gebied van zwerfafval
stimuleren en vasthouden

December 2015



applied behavioural science

Over Dijksterhuis & van Baaren

Prof. dr. Rick van Baaren en prof. dr. Ap Dijksterhuis werken aan de *Radboud Universiteit Nijmegen* als hoogleraren *gedrag & maatschappij* en de *psychologie van het onbewuste*. In 2007 richtten zij gezamenlijk onderzoeks- en adviesbureau *d&b* op als spin-off van de *Radboud*. Het doel? Nuttige kennis uit de wetenschap inzetten in de praktijk.

d&b adviseert in gedragsvraagstukken aan landelijke en regionale overheden. We baseren ons advies op wetenschappelijk onderzoek en zijn gespecialiseerd in menselijk gedrag en de onderliggende factoren.



Participatie stimuleren en vasthouden

Deze menukaart is bedoeld om gemeentes te inspireren hun bewoners te betrekken bij het schoonmaken en schoonhouden van de buurt. Het gaat om participatie op het gebied van zwerfafval. In deze menukaart maken we een onderscheid tussen:

1. participeren door in het dagelijks leven bij te dragen aan een schone buurt, bijvoorbeeld door eigen afval in de afvalbakken te gooien, zwerfafval op te rapen en in afvalbakken te gooien en gezinsleden en burens aan te sporen dit ook te doen;
2. meer formeel participeren door deel te nemen aan georganiseerde acties of extra verantwoordelijkheden op te nemen door bijvoorbeeld een afvalbak te adopteren.

We geven antwoord op de volgende vragen:

- Hoe kun je mensen stimuleren en faciliteren bij participatie?
- Hoe houd je participanten blij en actief?
- Hoe ga je als gemeente om met participatie-initiatieven?

We beschrijven in deze menukaart concrete toepassingen van bewezen technieken. Voor meer informatie over de werkende mechanismen achter deze technieken verwijzen we naar de laatste pagina. Onder de kop *Meer informatie* vind je links naar eerdere documenten waar we dieper op de stof ingaan.



Hoe kun je mensen stimuleren en faciliteren bij participatie?

Indirect: via sleutelfiguren

Werk samen met organisaties en sleutelfiguren

Om een grote - nu nog - passieve groep te bewegen is het slim om met een kleine actieve(re) groep te beginnen. Deze kleine actieve groep kan later de grotere groep betrekken. Denk aan:

- bewoners die de laatste jaren al eens actief zijn geweest voor een schone buurt;
- organisaties/medewerkers/vrijwilligers met maatschappelijke taken die veel contact hebben met buurtbewoners.

Denk bijvoorbeeld aan scholen, sociale wijkteams, de wijkmanager en jongerenwerkers, maar ook aan die ene wijkbewoner die met iedereen een praatje maakt en weet wat er speelt.

- Leg contact met sleutelfiguren uit de buurt en maatschappelijke organisaties en vraag hen om medewerking.
- Train de sleutelfiguren. Leg uit welke regels er zijn rondom afval en waarom die er zijn. Leer ze ook andere buurtbewoners aan te spreken, zonder weerstand op te wekken.

Do's:

- *Benader de sleutelfiguren en organisaties persoonlijk. Ga erheen en leg uit wat het doel en belang van de actie is.*
- *Kies een sympathieke collega die een goede band heeft met de sleutelfiguren. Let op: de persoon die het eerste contact legt, is ook de contactpersoon op lange termijn.*
- *Gebruik altercasting (het benadrukken van een bepaalde rol): "Als wijkcentrum houden jullie je bezig met de leefbaarheid van de wijk en vinden jullie het belangrijk dat iedereen hier prettig en veilig kan wonen."*

Don'ts:

- *Geef de sleutelfiguren niet het gevoel dat ze verplicht zijn mee te werken. Ze 'moeten' niks.*



- *Reageer niet verontwaardigd wanneer ze niet mee willen werken. Als dit gebeurt, kun je ze vragen of ze misschien iemand anders kunnen aanbevelen.*

Maak gebruik van natuurlijke contactmomenten

Bepaal samen met de sleutelfiguren wat zij kunnen doen om het goede voorbeeld te geven. Denk hierbij aan altijd het eigen afval volgens de regels op te ruimen, anderen aan te spreken wanneer ze dit niet doen, complimenten geven wanneer ze het buurtbewoners goed zien doen, acties organiseren wanneer er extra aandacht nodig is. Doordat de sleutelfiguren in de buurt zelf actief zijn, kunnen ze buurtbewoners gemakkelijk aanspreken en activeren op natuurlijke contactmomenten op straat en op lokale festivals en markten.

Direct: via acties voor zelfovertuiging

Laat bewoners uiten dat zij een schone buurt belangrijk vinden

Door bewoners op een laagdrempelige manier te laten uiten dat zij het belangrijk vinden dat hun buurt schoon is, zullen zij zelf eerder bijdragen aan dit doel. Door ze vervolgens te vragen waarom ze dat zo belangrijk vinden, overtuigen ze zichzelf met hun antwoord nog meer van het belang. Voorbeelden van deze techniek:

- Zet een mascotte in tijdens lokale festivals/markten/buurtfeesten. Veel bezoekers zullen met de mascotte op de foto willen, waardoor ze zelf initiatief nemen om contact te maken. De mascotte vraagt dan vervolgens of zij door een handtekening te zetten beloven zich in te zetten voor een schone buurt.
- Laat schoolkinderen/betrokken buurtbewoners/sleutelfiguren uit de wijk/studenten langs de deuren gaan met de vraag "vindt u een schone buurt ook belangrijk?" Als het antwoord ja is, vraag dan verder "wilt u deze sticker op uw deurpost plakken om uit te dragen dat u dat ook belangrijk vindt?". Doordat veel buurtbewoners de sticker plakken versterk je tegelijkertijd de norm.



Laat bewoners uiten waarom zij een schone buurt belangrijk vinden

- Vraag bij een uitgebreidere versie van het langs de deuren gaan ook "waarom vindt u dat belangrijk?". Geef ze vervolgens een klein kaartje waarop ze kunnen invullen hoe ze zelf een bijdrage kunnen leveren: "Als <situatie>..., dan <gedrag>". Bijvoorbeeld: "Als ik afval op straat zie liggen, dan pak ik het op en neem ik het mee om in de dichtstbijzijnde afvalbak te gooien", of



“Als ik zie dat er een schone-straat-actie gehouden wordt, dan schrijf ik me in met mijn hele gezin.”

- Houd een foto-actie tijdens lokale festivals/markten/buurtfeesten waarbij buurtbewoners (volwassenen en kinderen) zelf de zin in een tekstballon aanvullen: “Ik ruim het zwerfafval in mijn straat op, omdat...” of “Ik vind een schone buurt belangrijk, omdat...”. Aanvullende tip: print de foto’s ter plekke uit en geef ze mee. Een mooi aandenken voor op de koelkast en een constante herinnering aan hun eigen statement.

Activeer de buurtbewoners door de juiste vragen te stellen

Een goede manier om buurtbewoners te activeren is door ze vragen te stellen. Of ze de vraag nou actief beantwoorden of niet, de vragen triggeren ze na te denken over de antwoorden. Onderstaande tip kun je uitvoeren op buurtfestivals of markten, tijdens bijeenkomsten of het langs de deuren gaan.

- Maak duidelijk dat het om (zwerf)afval gaat en deel kaartjes uit met de volgende vragen “Waar stoor jij je aan? Wat kun je daar zelf aan doen? Heb je daar onze hulp bij nodig? Indien ja: Hoe kunnen we je helpen?”.
- Help mensen hierbij op weg door voorbeelden van anderen te laten zien.
- Lukt het om een positief gesprek aan te gaan? Vraag dan ook wanneer ze dit gaan doen om de kans te vergroten dat ze tot actie overgaan.

Activeer de buurtbewoners door ze van te voren benodigheden cadeau te doen

Een andere manier om buurtbewoners te activeren is ze vooraf iets te geven dat ze nodig hebben om met een actie mee te doen. Buurtbewoners doen dan graag iets terug.

- Geef/verstuur alle buurtbewoners vooraf hulpmiddelen voor het schoonmaken. Denk aan grijpers, vuilniszakken of handschoenen.
- Gebruik dit uitdeelmoment meteen als communicatiekans en leg uit wat precies de bedoeling is.

Meer tips voor schoonmaakacties vind je onder het kopje participatie stimuleren met beloningen.



Direct: via onbewuste beïnvloeding

Stimuleer saamhorigheid

In Nederland heerst vaak het beeld van een individualistische cultuur, ieder voor zich. Door juist te benadrukken dat je als buurtbewoner onderdeel uitmaakt van een stad/dorp, buurt, wijk of straat, vergroot je de kans dat ze zich hiervoor inzetten en deelnemen aan acties die hieraan bijdragen.

- Koppel de naam van de buurt aan iets positiefs waar je als bewoner bij wilt horen (zie onderstaande bekende voorbeelden).



- Laat deze positieve uiting terugkomen op de afvalbakken en in alle communicatie over het schoonmaken en –houden van de buurt.
- 'Prime' saamhorigheid door in beeldmateriaal vooral foto's van groepen mensen te gebruiken die samenwerken en woorden als 'wij' en 'ons' te gebruiken.



Draag de norm uit

De meeste mensen gooien afval netjes in de afvalbak. Er zijn ook veel mensen die zwerfafval oprapen om in de dichtstbijzijnde afvalbak te gooien en mensen die nog een stap extra doen door mee te doen met georganiseerde acties om de buurt schoon te maken en houden. Hoe zichtbaarder deze norm is, hoe meer mensen deze norm zullen volgen.

- Laat met behulp van posters en borden in de openbare ruimte zien dat de meeste mensen het gewenste gedrag al uitvoeren. Gebruik een foto waarop iemand het gewenste gedrag uitvoert en de tekst "De meeste mensen uit deze buurt <noem gewenste gedraging>."
- Spreek met alle sleutelfiguren af dat zij deze norm ook uiten.
- Laat bij uitnodigingen voor en berichtgeving over schoonmaakacties of afvalbakadoptie altijd zien dat veel mensen al meedoen. Doe dit in de tekst, maar ook in de foto's.



De meeste mensen bij deze halte gooien hun afval in de vuilnisbak.



Hoe houd je participanten blij en actief?

Om participanten actief te houden is het belangrijk dat zij de activiteiten niet alleen belangrijk vinden, maar ook als plezierig ervaren. Om dit te bereiken is het belangrijk dat er geen grote individuele beloningen aan de participatie worden gekoppeld. Daarmee wek je namelijk de suggestie dat het vervelend werk is. Hieronder gaan we in op wat je wel kunt doen en welke beloningen wel geschikt zijn.

Koppel acties aan gezelligheid

Door na de actie iets gezelligs te organiseren vergroot je de kans dat iedereen tot het einde blijft en zorg je ervoor dat buurtbewoners opruimacties associëren met gezelligheid. Als ze dat een keer hebben meegemaakt is de kans veel groter dat ze een volgende keer weer meedoen. Er zijn verschillende mogelijkheden:

- Organiseer een voetbalwedstrijd na de schoonmaakactie in het park (zo ervaren de deelnemers meteen de voordelen van een schoon park).
- Maak met z'n allen mooie stoepkrijttekeningen op straat/op de stoep (zo ervaren deelnemers meteen de voordelen van een schone buurt).
- Zorg in de winter voor een 'borrel' met warme chocolademelk en gluhwein met speculaas.
- Ga in de zomer met z'n allen waterijsjes eten of houd een watergevecht.
- Zorg voor koffie en thee met een koekje en/of fruit.
- Maak tijdens deze gezellige bijeenkomsten foto's die je volgend jaar kunt gebruiken bij de nieuwe uitnodigingen.
- Plaats de foto's ook online, zodat de buurtbewoners kunnen nagenieten van de gezelligheid. Zo blijft de schoonmaakactie langdurig een positieve herinnering en is de kans groot dat de foto's ook gezien worden door de buurtbewoners die nu nog niet deelnemen.

Gebruik sociale beloningen

Met sociale beloningen bedoelen wij aandacht, complimenten, positieve feedback, maar ook gezamenlijke beloningen als een uitbreiding op het speeltuintje, een



bijdrage voor een buurtbbq, of een gezamenlijke bioscoopbon. De tips bij beloningen gelden voor alledaagse gewenste gedragingen en de meer formele vormen van participatie.

Denk na over het type beloning:

- Geef bij gedrag dat normaal is of zou moeten zijn (bijvoorbeeld je eigen afval in de afvalbak en je glas in de glasbak gooien), kleine beloningen als aandacht en complimenten.
- Geef een grotere beloning als een uitbreiding op het speeltuintje of een bijdrage voor een gezamenlijke buurtactiviteit alleen bij grotere inspanningen, zoals het werven van nieuwe participanten. Dit is een effectieve manier om de groep actieve buurtbewoners te vergroten.
- Geef de beloning snel na het uitgevoerde gewenste gedrag.

Wees creatief met sociale beloningen

Complimenten, aandacht en feedback kun je op allerlei manieren overbrengen. Maak gebruik van de mogelijkheden en bereik daarmee zoveel mogelijk buurtbewoners.

- Laat kinderen op de basisschool tekeningen maken van een schone buurt met de woorden "Dank je wel voor het helpen opruimen!". Doe deze tekeningen in de brievenbus van de buurtbewoners waar net een schoonmaakactie is geweest, of plak ze op de ramen van de basisschool met de tekening naar buiten gericht.
- Plaats complimenten en bedankjes op of rondom afvalbakken. "Goed bezig, dank je wel!".
- Laat de professionals uit de wijk een praatje maken met mensen op straat die het gewenste gedrag laten zien. "Fijn dat je ook meehelpt met een schone buurt! Het wordt zo steeds schoner. Steeds meer mensen doen mee. Leuk om te zien."
- Geef in een actieve en/of schone wijk onverwacht seizoensgebonden beloningen. Stuur bijvoorbeeld een kerstkaart waarin je aangeeft trots te zijn op de buurtbewoners voor het schoonhouden van de wijk. Of ga de deuren langs met vetbollen of vogelhuisjes die buurtbewoners in de tuin kunnen hangen, strooizout, bloembollen of een plantje. Niet alleen het cadeautje is een beloning, de persoonlijke aandacht door het zelf langs te brengen is een sterke sociale beloning.



Hoe ga je als gemeente om met participatieinitiatieven?

Wanneer je als gemeente inzet op bovenstaande activiteiten kan het zomaar zo zijn dat buurtbewoners zelf participatieinitiatieven opzetten. Hoe ga je daar als gemeente zo mee om dat de bewoners zich gesteund voelen en het graag nog eens doen?

- Geef altijd je complimenten aan de organisatoren en de deelnemers van de actie, hoe groot of klein de actie ook is.
- Kijk of je ze kunt helpen met specifieke kennis. Denk bijvoorbeeld aan het selecteren van gebieden die prioriteit hebben om schoon te maken, of het aanleveren van een lijst met afvalbakken waarop staat aangegeven welke al geadopteerd zijn en welke nog geadopteerd kunnen worden.
- Bied aan dat de gemeente handschoenen, grijpers en/of hesjes levert.
- Maak foto's van de actie. Deze komen goed van pas wanneer je buurtbewoners wilt werven voor een volgende actie.
- Houd, als het even kan, bij welke acties er allemaal georganiseerd worden en wie het voortouw neemt. Zo kun je een goede relatie onderhouden met de actieve buurtbewoners.
- Bekijk de lijst met actieve buurtbewoners elk jaar opnieuw en vraag hen aan te sluiten bij het clubje sleutelfiguren.



Voorwaarden voor participatie

Zorg dat het mogelijk is

Veel gemeenten bezuinigen op het aantal afvalbakken. Dat dit niet problematisch hoeft te zijn blijkt uit het feit dat in een aantal gemeenten minder bakken niet direct leidt tot meer afval. Kijk bij het kiezen van de te verwijderen bakken wel goed of het voor buurtbewoners nog mogelijk is om zwerfafval netjes op te ruimen. Wanneer buurtbewoners zelf schoonacties organiseren, moet het voor hen gemakkelijk zijn om van het opgehaalde afval af te komen.

- Zorg dat er op drukke looproutes opvallende afvalbakken (blijven) staan.
- Verdwijnen er bakken? Informeer de buurtbewoners dan over de dichtstbijzijnde overgebleven bakken.
- Zorg dat de opening van de afvalbakken groot genoeg is om er met gemak zwerfafval in te kunnen gooien.
- Zorg dat de gemeente het afval van participatieacties ophaalt.

Benoem kleine concrete gewenste gedragingen

Kennis van het gewenste gedrag is een voorwaarde voor het vertonen van dit gewenste gedrag. Door duidelijk te maken wat je als buurtbewoner zelf allemaal kunt doen zonder dat het veel moeite kost, vergroot je de kans dat buurtbewoners deze kleine taakjes ook op zich nemen. "We willen jullie vragen samen de buurt schoon te houden" is voor veel mensen te onduidelijk om tot actie over te gaan. Benoem concreet wat elke buurtbewoner kan doen.

- Zorg dat alle gewenste gedragingen bekend zijn. Dit doe je door ze op te sommen op de site en in een berichtje in de buurtkrant, maar ook door ze los op borden en posters te verspreiden. Denk aan eigen afval altijd in de prullenbak, of meenemen tot je een prullenbak tegenkomt – afval op straat in de afvalbak gooien – mensen complimenteren die hun afval in de afvalbak gooien – mensen aanspreken wanneer ze afval op straat achterlaten – de straat vegen op nieuwjaarsdag – de bladeren in de kooien tijdens de herfst. Zie het onderstaand voorbeeld uit Amsterdam over bijplaatsingen, waarin duidelijk gemaakt wordt wat het gewenste gedrag is: grofvuil op een vaste



avond in de week buiten zetten en op de containerklep kijken welke avond dat voor jouw buurt is.



Tot slot

Combineer bovenstaande tips en technieken om buurtbewoners blijvend te laten participeren. Dat vraagt meer dan een eenmalige actie.

- Kies – bij voorkeur samen met de sleutelfiguren – wat het beste past bij jullie gemeente, buurt of straat.
- Plan vooruit: wanneer vinden de schoonmaakacties plaats? Op welke momenten ga je langs de deuren voor onverwachte persoonlijke beloningen? Waar train je de sleutelfiguren allemaal in? Op welke evenementen geef je aandacht aan het schoonhouden van de buurt?
- Bouw voortdurend aan de relatie tussen buurt en bewoners middels aandacht en complimenten.

Meer informatie

Klik door voor meer informatie:

- [over schoon belonen;](#)
- [over inspirerende gedragsinterventies per gebied;](#)
- [over de aanpak van zwerfafval.](#)

