

In de bak

Naastplaatsingen
2019 - 2022

Pakkans
verhogen met
cameratoezicht

Wijkconciërges:
de ogen en de
oren van de wijk

Basis
op orde

Beïnvloeden
bewonersgedrag
met interventies

Extra
handhaven op
afvalregels

Container-
adoptanten:
onmisbaar!





Gemeente Rotterdam

In de bak

Programma
Naastplaatsingen
2019 - 2022





Voorwoord

'Het onderwerp van afval naast de containers leeft enorm. Als ik door de stad loop, gaan gesprekken met Rotterdammers vaak over vervuiling. Er wordt dan gevraagd hoe ik ervoor zorg dat containers niet overvol raken en hoe asociale bewoners gepakt worden. En niet alleen op straat hoor ik de ergernissen over vuil naast de containers, maar ook online zie ik berichtjes langskomen. Ik vind het goed om te zien dat veel Rotterdammers dit een belangrijk onderwerp vinden en meedenken over alle mogelijke oplossingen.

Met deze nieuwe aanpak gaan we het probleem bij de kern aanpakken. De sleutel om de zogenoemde naastplaatsingen te voorkomen, is gedragsbeïnvloeding. Daartoe zetten we verschillende gedragsinterventies in. Bij een overtreding spreken de handhavers (in uniform en in burger) de vervuiler aan en schrijven een boete uit. De boete kan direct afgerekend worden. We willen camera's inzetten op de hotspots waar het vaak fout gaat. Innovatieve software zorgt voor snelle signalering om direct in actie te kunnen komen. Momenteel plaatsen we sensoren in steeds meer containers, zodat het afval in heel Rotterdam op tijd, duurzaam en slim wordt opgehaald. Zo voorkomen we dat mensen hun afval naast de containers neerzetten.

We zetten met deze aanpak stevige stappen in de goede richting. Alleen boetes, camera's en sensoren zijn niet voldoende het probleem aan te pakken. We hebben namelijk alle Rotterdammers nodig. Van bewoners verwachten we dat ze geen afval naast de containers plaatsen en vuil melden. We zijn dan ook blij met de groeiende populariteit van de BuitenBeter app. Sommige bewoners worden zelfs containeradoptant, en houden toezicht op de container en spreken buurtgenoten aan op vervuiling. We zijn als gemeente zeer dankbaar voor deze adoptanten.

Met dit plan zorgen we ervoor dat Rotterdammers minder last hebben van vuil naast de containers. We gaan met plezier aan de slag zodat iedereen in een schone en leefbare wijk kan wonen.

Bert Wijbenga – van Nieuwenhuizen

Wethouder Handhaving, Buitenruimte, Integratie en Samenleven

In de bak

Programma Naastplaatsingen 2019 - 2022

Inhoudsopgave

1.	Programmabeschrijving	6
1.1	Aanleiding	6
1.2	Doelstelling	7
1.3	Definitie, oorzaken en gevolgen naastplaatsingen	8
2.	Programma aanpak	10
2.1	Data naastplaatsingen	10
2.2	Samenwerking	12
2.3	Basis op orde	12
2.4	Toezicht en handhaving	12
2.5	Wijkgestuurde aanpak	17
2.6	Communicatie	20



1. Programma beschrijving

1.1 Aanleiding

Voor zowel de bewoners als voor de gemeente zijn de naastplaatsingen een bron van ergernis. Helaas komt afval naast de wijkcontainers op veel plekken voor in Rotterdam. Dit zorgt voor een onaantrekkelijk straatbeeld én voor Overlast. De gemeente zet hierop in, maar in sommige wijken blijft het toch een rommel naast de containers.

In het coalitieakkoord Nieuwe energie voor Rotterdam 2018-2022 is een voorschot genomen op de interventies die we zullen inzetten om het probleem te voorkomen of aan te pakken:

“Door in meer containers sensoren te plaatsen, halen we straks in heel Rotterdam op tijd, duurzaam en slim het afval op. Zo voorkomen we dat afval naast de containers komen te staan. We delen meer en strenger boetes uit als afval naast de containers wordt gezet. Bestaande camera’s zetten we in voor de handhaving hierop.”

Het is tijd voor een nieuwe aanpak. Anders dan voorheen proberen we om het probleem meer bij de bron aan te pakken. De sleutel om naastplaatsingen te voorkomen, is gedragsbeïnvloeding. Handhavingsactiviteiten zijn daar een voorbeeld van. Door het probleem en het gedrag te analyseren, de aanwezige

kennis en theorieën te benutten, zetten we meer interventies gerelateerd aan gedragsbeïnvloeding in. Verder opereren we hierin niet solo, maar bundelen we de krachten en zorgen we voor een integrale aanpak, die buiten de grenzen van de gemeente reikt.

Het probleem van naastplaatsingen lossen we echter nooit volledig op omdat we te maken hebben met menselijk gedrag dat zich vaak lastig laat sturen. Bovendien is gedragsverandering vaak niet duurzaam en moet daarop blijvend inzet gepleegd worden. Binnen het programma is de inzet gericht op het beperken van het aantal naastplaatsingen tot een minimum en het beheersbaar houden hiervan. Gedurende

deze collegeperiode wordt gekeken naar wat er nodig is om de aanpak en de bereikte effecten te verduurzamen.

1.2 Doelstelling

De doelstelling is om het aantal naastplaatsingen te verminderen. Dit moet bijdragen aan het realiseren van een schone buitenruimte. Dit levert ook een bijdrage aan het vergroten van de leefbaarheid in de wijken en tevredenheid onder bewoners.

1.3 Definitie, oorzaken en gevolgen naastplaatsingen

Het is belangrijk om eerst de term naastplaatsingen te definiëren. Waar hebben we het over als we over naastplaatsingen spreken? Het gaat om afval zoals vuilniszakken, grofvuil, kringloopspullen en karton (verpakkingsmateriaal) etc. dat naast de wijkcontainers wordt geplaatst.

Voor naastplaatsingen zijn verschillende oorzaken te onderscheiden. Het persoonlijk gemak kan voorop staan, waardoor men zo snel mogelijk van het

afval verlost wil zijn. Mensen nemen dan niet de tijd en moeite om bijvoorbeeld een afspraak voor grofvuil te maken. Dat de naastplaatsing uiteindelijk toch wordt opgeruimd, kan het idee voeden dat er geen sprake is van ongewenst gedrag. Een gebrek aan kennis over de aanbiedregels van afval kan naastplaatsingen in de hand werken. Bewoners beseffen soms niet dat ze een overtreding begaan. Bewoners die dat wél beseffen, weten dat de pakkans momenteel klein is. Dan zijn er de 'goedbedoelende' bewoners, die de afvallocatie als mini kringloopwinkel gebruiken om spullen een tweede leven te geven.



Er is zeker niet altijd voorbedachte rade in het spel, maar er zijn ook bewoners die vinden dat de gemeente verantwoordelijk is voor het ophalen van afval omdat zij afvalstoffenheffing betalen.

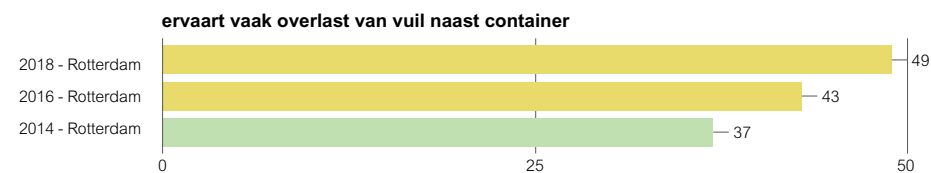
Momenteel wordt door Onderzoek, Business en Intelligence (OBI, BCO) nader onderzoek gedaan naar de verklarende factoren voor naastplaatsingen in Rotterdam. Daarmee wordt getracht inzicht te geven in welke (combinaties van) factoren bijdragen aan het optreden of juist het uitblijven van naastplaatsingen in Rotterdam. Deze informatie moet aanknopingspunten bieden voor een effectieve aanpak om dit te voorkomen en wellicht ook effectiever te handhaven. De resultaten van het onderzoek zijn in april 2019 bekend.

De gevolgen van naastplaatsingen zijn net zo divers: ze leiden tot een onprettige en onveilige woonbeleving, een onhygiënische situatie die ongedierte

aantrekt en leiden tot meer (zwerf)afval. Dit zorgt voor gevoelens van overlast en brengt de leefbaarheid in het geding. Uit de Omnibusenquête 2017 blijkt dat bewoners met betrekking tot het thema schoon na 'zwerfvuil', 'afval naast de containers' als grootste ergernis bestempelen. Dit is ook in het wijkprofiel terug te zien; de afgelopen vier jaar is het aantal bewoners dat vaak overlast ervaart van afval naast de containers toegenomen.

De ervaren overlast kan deels verklaard worden door het feit dat vanuit de politiek en de media veel aandacht is gegeven aan de naastplaatsingen. Tevens is de Buiten Beter app actief gepromoot wat heeft geleid tot meer meldingen.

De naastplaatsingen kosten de gemeente en uiteindelijk de gemeenschap onnodig extra geld en inzet omdat er onder andere meld-, opruim-, en preventiekosten mee gemoeid zijn.



Wijkprofielen 2014, 2016 en 2018



2. Programma aanpak

2.1 Data naastplaatsingen

Momenteel zijn geen harde cijfers voor een nulmeting van naastplaatsingen voorhanden. In de productnormering was slechts aandacht voor zwerfvuil en rommel rond prullenbakken. In oktober 2018 is gestart met het op objectieve wijze monitoren van de beeldkwaliteit van de buitenruimte volgens de CROW-methode (benchmark). Daarbij wordt gekeken naar waar de naastplaatsingen plaatsvinden, het aantal naastplaatsingen, het soort afval en de afstand ten opzichte van de containers. Daarnaast wordt gekeken of de containers schoon en heel zijn en hoe vol ze zijn. In de meting worden alle containers (circa 6.800 containers)

meegenomen en per vier weken worden willekeurig 680 containers geïnspecteerd. In september 2019 moet dit resulteren in een nulmeting voor naastplaatsingen.

De CROW-methode geeft echter onvoldoende inzicht in de frequentie van naastplaatsingen. Dit maakt het moeilijk om met deze methode de hotspots, afvallocaties die structureel te kampen hebben met veel naastplaatsingen, te duiden. Op het moment van de meting kan een hotspot er schoon uitzien, wat een vertekend beeld kan geven. Daarom dient er aanvullend gebruik gemaakt te worden van andere informatiebronnen zoals het Melding Systeem Buitenruimte (MSB), Handhaving Administratie

Systeem (HAS), Toezicht en Handhaving Informatiesysteem 010 (THIS010) en Zichtbaar Anders Reinigen (Datagestuurde Reinigen). Hierbij moet de kanttekening geplaatst worden dat niet in alle wijken sprake is van bereidheid om melding te maken van naastplaatsingen en dat medewerkers ook niet alles zien en/of registreren. Deze bronnen geven dus geen volledig beeld. Aanvullend kan er gebruik gemaakt worden van de waarnemingen in het gebied.

Op basis van deze informatie zijn de hotspots in Rotterdam in kaart gebracht. De top 20 hotspots zijn hieronder met pinnen weergegeven. De wijken met de meeste hotspots zijn: Oude Noorden, Tarwewijk, Nieuwe Westen, Carnisse,

Oud-Charlois, Tussendijken, Pendrecht, Hillesluis, Middelland en Spangen.

Om te checken of de informatie actueel is, is het van belang dat de hotspots bezocht worden om de ernst van het probleem te aanschouwen. Per hotspot wordt bekeken hoeveel naastplaatsingen er per dag of per week zijn, om welk afvalsoort het gaat en of op bepaalde momenten (hottimes) naastplaatsingen ontstaan. Dit laatste is belangrijk voor heterdaadhandhaving. Op basis van deze inventarisatie zal een aantal hotspots afvallen en kan gewerkt worden met specifieke hotspots die daadwerkelijk aandacht behoeven. Daarbij wordt nagedacht over welke hotspots als eerste worden aangepakt.



Monitoring is cruciaal om te kunnen bepalen of de gekozen interventies leiden tot een significante afname van naastplaatsingen. Om te weten of de gekozen interventie effectief is, zal naast een nulmeting, tussentijdse metingen en een eindmeting plaatsvinden. Met behulp van die gegevens kan bepaald worden of de interventie verder uitgerold moet worden. Als de monitoring uitwijst dat een interventie onvoldoende effectief is, wordt de interventie bijgesteld of wordt er gekeken naar een andere beter passende interventie.

2.2 Samenwerking

Bij naastplaatsingen is duidelijk sprake van een gezamenlijke aanpak en verantwoordelijkheid. De behoefte voor integrale teams is groot. Met een goede samenwerking kunnen we betere resultaten bereiken. Om de basis op orde te krijgen is het van belang dat we wijkgestuurd met elkaar gaan samenwerken en elkaar goed weten te vinden. Voor de wijkgestuurde teams dient capaciteit vrijgemaakt te worden en de teams dienen dedicated en structureel voor deze opgave ingezet te worden. Essentieel daarbij is dat er een betere verbinding in de primaire processen komt.

Andere belangrijke stakeholders zijn

(actieve) bewoners, ondernemers, scholen, Huizen van de wijk, woningcorporaties, Buurt bestuurt etc. Ook met hen gaan we in gesprek om te verkennen wat zij in het kader van naastplaatsingen kunnen betekenen. We pakken deze uitdaging op met externe partijen en hebben hen nodig voor acties, creativiteit en daadkracht.

Het programma moet een duurzaam effect opleveren. Het programma is tijdelijk en de organisatie zal de opgave moeten omarmen en zelf gaan oppakken. Het moet uiteindelijk in de dagelijkse routine van het werk opgenomen worden en daar zijn de teams in de gebieden hard voor nodig.

2.3 Basis op orde

Alvorens een aanpak voor de hotspots wordt opgesteld, moet op de hotspots eerst de basis op orde zijn. Dit is cruciaal voor een effectieve aanpak van naastplaatsingen. In een omgeving die schoon en heel is, zijn mensen eerder geneigd om zich te houden aan de regels rondom schoon en heel. Door alleen al de basis op orde te krijgen, zal een deel van de hotspots verdwijnen.

Allereerst zullen we ervoor zorgen dat de afvalcontainer er schoon en heel uitzien.

Dit maakt duidelijk dat de norm schoon is. Bij defecten zullen we containers snel repareren. Ook gaan we kijken naar roest en afbladderende containers. Technisch gezien is de container prima in orde maar de uitstraling is rommelig, vies en kapot. Containers die geadopteerd zijn bestickeren we met de tekst dat de container onderhouden wordt door een van de buurtbewoners. Verder voorzien we de containers van de juiste informatie over het aanbieden van afval. De vulgraadsensoren gaan eraan bijdragen dat de containers tijdig geleegd worden zodat het probleem van volle containers voorkomen kan worden. Halfverdiepte containers, die snel vol raken met als gevolg naastplaatsingen, zullen we waar mogelijk vervangen door ondergrondse en/of perscontainers die meer volume aankunnen. In alle ondergrondse papiercontainers zullen we grotere openingen plaatsen zodat karton eenvoudiger weggegooid kan worden. De containers die niet in het zicht of bij een blinde muur staan, gaan we indien nodig verplaatsen.

Het straatwerk rondom de container dient er heel en netjes uit te zien. Indien groen rondom de container aanwezig is, gaan we dat onderhouden. Meubilair dat uitnodigt tot naastplaatsingen gaan we verwijderen. We zorgen voor de juiste verlichting. Bij de inrichting van de

buitenruimte hebben we aandacht voor hoe naastplaatsingen kunnen voorkomen.

Extra inzet

Het gaat om extra inzet om de voorgenoemde niveau's op een hoger plan dan gemiddeld te trekken. Daarnaast gaat het niet om eenmalige acties; er dient blijvend inzet gepleegd te worden om de basis op orde te houden. Door er eerst voor te zorgen dat deze punten zijn afgevinkt, kan nagedacht worden over aanvullende gedragsinterventies omdat deze het beste tot hun recht komen in een schone omgeving.

2.4 Toezicht en handhaving

Over de hele linie zetten we Handhaving in. Op dit moment worden naastplaatsingen binnen een zeer kort tijdsbestek verwijderd. Het idee hierachter is om het schoonniveau in straten op peil te houden. Dit heeft echter een neveneffect: bewoners worden daarmee -zonder dat dat de intentie is- voor hun ongewenst gedrag beloond. Het probleem wordt opgelost zonder dat bewoners worden geconfronteerd met de consequenties van hun gedrag. Als bewoners de regels niet naleven, kunnen we blijven schoonmaken maar dit gaat het probleem niet oplossen. Dat moet anders.

We kunnen niet uitgaan van burgers die altijd op een rationele wijze de voors en tegens van hun acties afwegen en vervolgens een besluit nemen om hun afval al dan niet naast de container te plaatsen. Er is niet altijd opzet in het spel. Mensen denken niet altijd na over de keuzes die ze maken en gaan voor de makkelijkste en de kortste weg. Om dat te faciliteren, moeten we de gemaksfactor rondom het halen en brengen van afval beter

invullen door bijvoorbeeld de wachttijd van grofvuilafspraken te verkorten en pop-up milieuparken in de wijken te organiseren. Daarmee belonen we goed gedrag, maar slecht gedrag mag niet ongestraft blijven. Wanneer aan de keuzes geen negatieve gevolgen verbonden zijn, zullen bewoners blijven doen wat ze doen. De (beleefde) pakkans en de te verwachten straf spelen momenteel nauwelijks een rol in de beslissing om afval verkeerd aan

te bieden. Door duidelijk te maken wat de impact van de keuzes zijn, kan het gedrag veranderd worden.

Pakkans omhoog

In de aanpak zal daarom een verschuiving plaatsvinden. De pakkans gaat omhoog. Tegen bewoners die de regels rondom afvalaanbieding niet volgen, wordt zichtbaar opgetreden. Om de pakkans te verhogen, is het cruciaal dat alle

handhavers mee doen. Met name wijkbeheerders en het Handhavingsteam Schoon worden nu primair voor bestuursrechtelijke handhaving op naastplaatsingen ingezet. Zonder de inzet van de bijzondere opsporingsambtenaren (BOA's) is er onvoldoende massa om de pakkans toe te laten nemen. De zichtbare aanwezigheid van handhavers en communicatie hierover zorgen voor het gevoel van een verhoogde pakkans. Bewoners gaan dan meer beseffen dat er sancties aan vastzitten. Voor recidivisten gelden zwaardere sancties. In een pilot in het centrum worden de BOA's uitgerust met een pinapparaat. De vervuiler kan de boete dan direct afrekenen.

Middels een pilot kan het volgende opgepakt worden. Vuilniszakken die naast de container geplaatst zijn, worden geregistreerd. Vervolgens wordt de zak voorzien van een sticker, die duidelijk maakt dat de zak in onderzoek is en met vermelding van de minimale boete. Dit geeft een signaal af; voorbijgangers zien dat er wat mee gedaan wordt en werkt daardoor preventief. Daarna proberen handhavers ter plekke middels sporenonderzoek de overtreder te achterhalen. Dit levert niet altijd resultaat op, omdat sommige bewoners adresgegevens doelbewust verwijderen. Grofvuil is nog lastiger te herleiden waardoor het vaak onbestraft blijft.

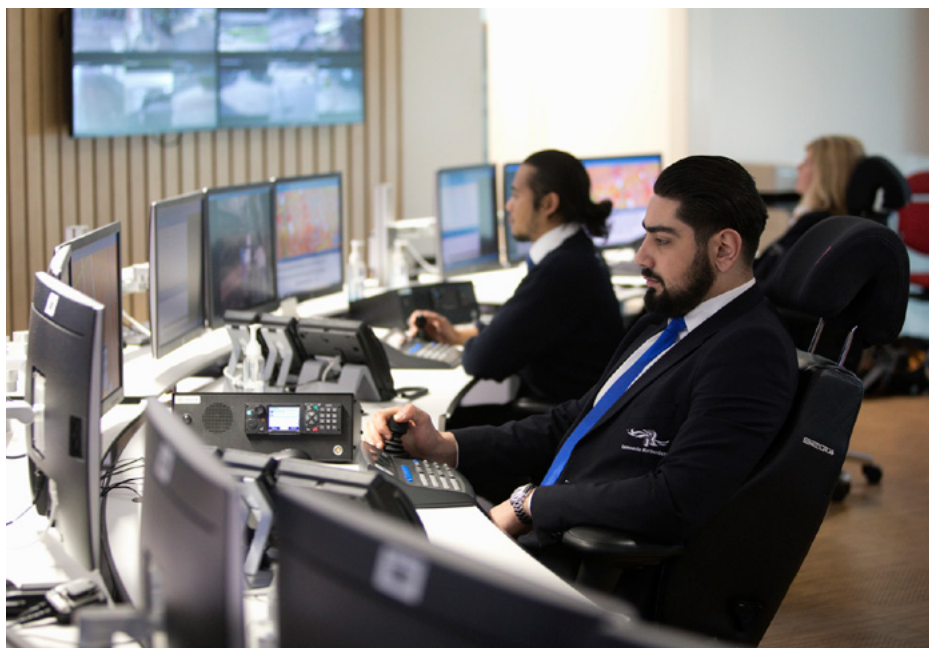


Daarom wordt buurtonderzoek verricht om de dader te achterhalen. Handhavers zullen bij bewoners aanbellen om een bekentenis te ontlokken of om te vragen van wie bijvoorbeeld de koelkast afkomstig is.

Inzet op heterdaad met cameratoezicht

Om de pakkans te vergroten willen we ter ondersteuning cameratoezicht inzetten. Uit onderzoek blijkt dat door cameratoezicht bewoners hun gedrag aanpassen en het aantal naastplaatsingen significant afneemt. Zodra mensen het idee hebben

dat ze in de gaten worden gehouden, vertonen ze eerder sociaal gewenst gedrag. Om het effect te versterken, worden de containers voorzien van een sticker of wordt een bord geplaatst waarop staat dat er cameratoezicht is. Om het gevoel van toezicht te vergroten, kan er eventueel ook voor gekozen worden om een bord met een foto van kijkende ogen te plaatsen. We maken daarmee gebruik van nudging. In aanvulling hierop kan gecommuniceerd worden over de hoogte van de boete en dat extra gehandhaafd wordt.



Naast de reeds aanwezige camera's willen we camera's op de hotspots richten. Om dit mogelijk te maken zullen we hiervoor de benodigde stappen zetten en onderzoek verrichten. Ook willen we gebruik maken van innovatieve software, om sneller in actie te kunnen komen. Deze software zorgt ervoor dat een naastplaatsing sneller signaleerd wordt. Een goede samenwerking met de meldkamer is van belang. Bij een naastplaatsing komen de handhavers direct in actie om de overtreder aan te spreken en een boete uit te schrijven: de "flying squads". Overtreders worden gezien en lopen een grotere kans om betrapt te worden.

2.5 Wijkgestuurde aanpak

In Rotterdam hebben we te maken met verschillende soorten wijken. We weten dat in een wijk met een sterke, sociale samenhang het probleem van naastplaatsingen veelal kleiner is. Bewoners letten op elkaar en op de afvallocatie, en zorgen ervoor dat iedereen zich aan de norm houdt. In een wijk met een lage sociale cohesie voelen mensen zich minder betrokken bij de wijk en voelen zich minder verbonden met elkaar, wat leidt tot een matige sociale controle. De kans op een naastplaatsing is in zo'n wijk vele malen groter omdat mensen zich anoniemer voelen en normoverschrijdend

gedrag nauwelijks wordt afgekeurd. In zo'n wijk zal voor een deel van de bewoners de naastplaatsingen geen punt van zorg en aandacht zijn. Afvalcoaches kunnen de bewoners actief informeren over het gewenste gedrag en hen vertellen over hoe afval juist aangeboden kan worden. Daarnaast kunnen handhavers een rol van betekenis spelen. Het eigenaarschap onder bewoners kunnen we vergroten door meer bewoners te vragen om containeradoptant te worden. Dit zal resulteren in een schonere afvallocatie en meer sociale controle en toezicht op de container.

In een wijk met een gemiddelde sociale cohesie kunnen we 'the foot in the door' techniek toepassen, waarmee we eerder positieve resultaten hebben bereikt. Dit is een techniek om aan de deur bij bewoners de belofte te ontlokken om de straat schoon te houden. Eerst wordt bij bewoners aangebeld met de vraag of zij een schone buurt in de wijk belangrijk vinden en of ze een sticker op hun woning willen plakken met de tekst dat ze voor een schone wijk zijn. Een week later wordt er weer aangebeld om te vragen of bewoners bereid zijn om hun afval op de juiste manier aan te bieden. De bewoners die eerder hebben gemeld dat ze voor een schone buurt zijn, zullen nu ook bereid zijn om ernaar te handelen omdat ze als consistent willen overkomen. Dit resulteert

in een lager aantal naastplaatsingen. Een andere interventie is de pilot met opgefleurde containers. Dit heeft geleid tot minder naastplaatsingen. Om het gedrag te beïnvloeden, zijn er dus verschillende interventies die toegepast kunnen worden. Een analyse van de wijk en de doelgroepen is onontbeerlijk om tot adequate oplossingen te komen. Daarbij zullen we waken voor stigmatisering en kijken naar aanvullende zaken die het gedrag van bewoners kunnen verklaren. Elke wijk vraagt om een eigen aanpak. Dit houdt in dat we aanvullend op de interventies de basis op orde, en de inzet van handhaving en cameratoezicht, maatwerk moeten leveren.

Gesprek bewoners

Dit doen we door het gesprek met bewoners aan te gaan, om te achterhalen wat de wensen en behoeften van bewoners zijn. Bewoners hebben duidelijk aangegeven dat ze overlast ervaren van afval naast de containers. Ze zullen ook ideeën hebben over hoe dit probleem opgelost kan worden. Het is van belang om actief naar bewoners te luisteren en hen hierbij te betrekken. In Tarwewijk wordt onderzocht in welke mate bewoners last hebben van naastplaatsingen, wat volgens hen de redenen en gevolgen van naastplaatsingen zijn, en hoe ze zelf met

hun afval omgaan. Deze informatie kan aanknopingspunten bieden voor ideeën over gedragsinterventies. Een andere manier is om empathisch onderzoek te verrichten. De onderzoekers verplaatsen zich dan in de bewoners om het probleem vanuit de ogen van de bewoners te bezien en daarmee oplossingsrichtingen te vinden. Door de ruimte te nemen om met innovatieve gedragsinterventies te experimenteren kan onderzocht worden wat gezien de context goed werkt.

Wijkconciërges

De vertrouwde gezichten in de wijk zoals de wijkconciërges en wijkbeheerders kunnen ook helpen bij het verbeteren van het gedrag van bewoners. De wijkconciërges zijn de oren en de ogen van de wijk. De wijkconciërges zijn veel in de wijk aanwezig en houden de buitenruimte in de gaten. De inzet van de wijkconciërges kenmerkt zich door: het gesprek aangaan, gedragsbeïnvloeding en stimuleren van activiteiten. De wijkconciërges hebben aandacht voor de ondergrondse containers. Afval dat naast de container ligt, gooien zij in de container en zo nodig maken ze melding van een naastplaatsing om deze weg te laten halen. De wijkconciërges kunnen bewoners aanspreken op verkeerd gedrag en hen wijzen op de regels rondom afval.



2.6 Communicatie

Naast het doel van voorlichting, kunnen we ook met communicatie het gedrag beïnvloeden. Heldere communicatie over de regels rondom het aanbieden van afval én over de consequenties als men de regels niet opvolgt, is relevant. De kernboodschap in de bewustwordingscampagne dient overal dezelfde te zijn en eenvoudig te interpreteren zijn. Voor bewoners, die de taal onvoldoende machtig zijn, kan de boodschap met pictogrammen en beeldcommunicatie ondersteund worden. In de aanpak wordt een (social) mediastrategie nader uitgewerkt.

Handelingsperspectief

We geven bewoners een positief en haalbaar handelingsperspectief mee. Vuilniszakken en karton horen respectievelijk in de restafvalcontainer en in de papiercontainer weggegooid te worden. Het grofvuil kan gratis ingeleverd worden bij een van de zeven milieuparken met vermelding van de openingstijden en locaties. Indien de bewoner het grofvuil niet zelf kan wegbrengen, kan telefonisch of online een afspraak gemaakt worden om het grofvuil te laten ophalen. Spullen die opnieuw gebruikt kunnen worden, kunnen naar de Piekfijnwinkels gebracht of op afspraak door Piekfijn

opgehaald worden.

Communicatie handhavingsactiviteiten

Daarnaast informeren we bewoners over het feit dat een naastplaatsing verboden is en dat er extra gehandhaafd wordt. We informeren hen over de verhoogde pakkans. We maken duidelijk dat we er werk van maken. We delen verder wat de handhavingsactiviteiten aan resultaten opleveren. Handhaving met communicatie is namelijk effectiever dan handhaving zonder communicatie. Als gevolg van de handhavingscommunicatie zal een deel van de bewoners de regels gaan naleven waardoor er uiteindelijk minder corrigerende maatregelen nodig zijn. Het heeft in die zin een preventieve werking.

Verder kunnen we vanuit communicatie twee redelijk eenvoudige maar bewezen effectieve interventies toepassen. De eerste is om middels een bord te communiceren dat een x percentage bewoners het afval juist aanbiedt. Dit motiveert bewoners om ook het goede gedrag te vertonen. De tweede interventie is om op een container een sticker te plakken met het verzoek om het afval niet naast de container te plaatsen, omdat anders de wijk vervuild raakt. Deze tekst geeft bewoners een hint over welk gedrag van hen verwacht wordt, zodat ze het gewenste gedrag gaan vertonen.

Tot slot zetten we positieve communicatie

in, door meer te benadrukken wat goed gaat in plaats van minder goed. Dat kan met ludieke acties, zoals een filmpje van een nietsvermoedende bewoner die besluit zijn eigen naastplaatsing alsnog in de container te gooien, mee naar huis te nemen, of de naastplaatsing van een

ander in de container te gooien. Op dat moment klinkt muziek en krijgt de bewoner een beloning. De boodschap is dat juist gedrag gewaardeerd wordt.

Dit zijn slechts voorbeelden. Gedurende de aanpak wordt geïnvesteerd in het ontwikkelen van nieuwe oplossingen.





Bronnen:

Handreiking voorkomen van bijplaatsingen, 2017, Novi Mores

Hoe stimuleer je vrijwillige bijdragen aan een publiek goed?, 2015, R. Dur en B. Vollaard

Inteëntierapport bijplaatsingsgedrag, 2010, G. Theunissen, H. Veth, L. Luijten, B. van Dam en N. de Rooij