

D&B

ADVIESRAPPORT

Aanpak bijplaatsingen Den Haag



Den Haag

Oktober 2017

BIJPLAATSINGEN IN DEN HAAG

Sinds 2009 stijgt het aantal ondergrondse restafvalcontainers (ORAC's) in Den Haag fors. Op dit moment staan er al ruim 5.800 ORAC's in de stad verspreid en het aantal neemt nog steeds toe. De containers zijn op veel fronten een aanwinst voor de stad.

Helaas brengen de ORAC's ook een nieuw probleem met zich mee: er wordt regelmatig grofvuil naast de containers geplaatst. Deze zogenoemde 'bijplaatsingen' zorgen voor een verloederd straatbeeld en doen daarmee afbreuk aan de statuur van Den Haag en het woongenot van haar bewoners.

Om dit probleem tegen te gaan is Den Haag eind 2015 de 'aanpak bijplaatsingen' gestart. Omdat bijplaatsen primair een gedragsprobleem is, heeft Den Haag samenwerking gezocht met gedragspsycholoog Lotte Spijkerman van D&B. In de aanpak hebben we vijftien probleemlocaties ('hotspots') in de stad geanalyseerd en aangepakt middels (gedrags)interventies.

In dit rapport lees je de theorie achter de aanpak, informatie over de geselecteerde locaties, interne samenwerking, de interventies, de praktijktest, de resultaten van de aanpak, de evaluatie van de aanpak en aanbevelingen voor vervolg.

THEORIE

De aanpak bijplaatsingen stoelden we op wetenschappelijke inzichten uit de psychologie.

KENNIS VAN GEDRAG

Uiteraard stond de kennis van gedrag centraal. Als fundament van de aanpak namen we de wetenschap dat mensen enkel bewust handelen als het gedrag voor hen van groot persoonlijk belang is. Dat wil ook zeggen dat het overgrote deel van ons gedrag gestuurd wordt door invloeden waar we ons niet bewust van zijn, zoals de staat van de omgeving en het gedrag van anderen.

Afval en hoe daar mee om te gaan is voor de meeste mensen niet van groot persoonlijk belang. Als je bijplaatsingen wilt aanpakken, is er daarom meer nodig dan enkel uitleggen (informer) dat bijplaatsen ongewenst is. Juist die factoren die ons onbewust beïnvloeden moeten worden aangepakt.

BROKEN WINDOW THEORY

Een van deze belangrijkste factoren is de staat van de omgeving. In de wetenschap is deze invloed bekend geworden onder de naam 'broken window theory': als de omgeving tekenen van verloedering en normoverschrijding bevat, hoe klein dan ook, werkt dit normoverschrijdend gedrag van anderen in deze omgeving in de hand. Praktisch gezien betekent dit dat een vervuilde omgeving een aanzuigende werking heeft op meer vervuiling, zoals bijplaatsingen. Als een locatie anoniem is, is hier sneller sprake van.

SOCIALE KENMERKEN

Ook sociale kenmerken van bewoners rond de ORAC-locatie zijn van belang. We achterhaalden het verloop in een buurt, de sociale en financiële welvarendheid van bewoners en hun culturele achtergrond.

SOCIALE COHESIE EN BETROKKENHEID

In lijn met de sociale kenmerken keken we ook naar sociale cohesie en betrokkenheid in een buurt. Hebben bewoners contact met elkaar of leven zij anoniem langs elkaar heen? Dit is essentieel, omdat de mate van sociale cohesie samenhangt met welke interventievorm het meest passend is. We maakten daarom drie categorieën, waarin we elk van de vijftien hotspotlocaties onderbrachten:

- **Lage tot matige sociale cohesie** - geen verbinding tussen bewoners in een wijk, weinig tot geen aandacht voor elkaar, iedereen 'zoekt zelf maar uit wat hij doet'.
- **Matige tot gemiddelde sociale cohesie** - matige verbinding tussen bewoners in een wijk, een enkel wijkinitiatief, een deel van de bewoners heeft heel af en toe contact met elkaar, bewoners spreken elkaar niet of nauwelijks aan op ongewenst gedrag.
- **Gemiddelde tot hoge sociale cohesie** - meer verbinding tussen bewoners, een paar wijkinitiatieven, bewoners groeten elkaar op straat, er is meer persoonlijk contact, enkele bewoners spreken anderen aan op ongewenst gedrag.

LOCATIES

We selecteerden vijftien locaties voor uitvoer van interventies. Tijdens de onderzoeksfase gaven we elke locatie een classificatie op de aspecten Broken Window Theory (afgekort als BWT, schaal van zeer weinig tot zeer veel), de mate van verloop in de straat (van laag tot hoog), de mate van sociale en financiële welvarendheid van bewoners (van laag tot hoog), de voornaamste achtergrond van bewoners (voornamelijk Nederlands, niet-Nederlands of een mix van beide) en sociale cohesie in de buurt (van laag tot hoog, zie ook de voorgaande paragraaf). In het schema op de volgende pagina zijn de scores voor elk van deze factoren per locaties overzichtelijk weergegeven.

Locatie	BWT	Verloop	Welvarendheid	Achtergrond	Cohesie
Scheepersstraat	Weinig	Gemiddeld	Matig	Niet-Nederlands	Gemiddeld
Cilliersstraat	Zeer veel	Hoog	Laag	Niet-Nederlands	Laag
Gaslaan	Veel	Gemiddeld	Gemiddeld	Mix	Matig
Kepplerplein	Weinig	Laag	Laag	Mix	Gemiddeld
Velpsestraat	Zeer veel	Zeer hoog	Zeer laag	Niet-Nederlands	Laag
Vierheemskinderenstr.	Veel	Gemiddeld	Laag	Mix	Matig
Het Zicht	Veel	Gemiddeld	Laag	Mix	Gemiddeld
Cromvlietplein	Gemiddeld	Gemiddeld	Gemiddeld	Mix	Hoog
Boerhaavestraat	Veel	Hoog	Zeer laag	Mix	Matig
Olieslagerslaan	Weinig	Laag	Gemiddeld	Nederlands	Gemiddeld
Mieogvaart	Veel	Laag	Gemiddeld	Mix	Laag
Isabellaland	Gemiddeld	Gemiddeld	Laag	Mix	Matig
François Valentijnstr.	Veel	Hoog	Gemiddeld	Niet-Nederlands	Laag
Kranenburgweg	Veel	Laag	Gemiddeld	Nederlands	Gemiddeld
Koppelstokstraat	Zeer weinig	Laag	Hoog	Nederlands	Hoog

INTERNE SAMENWERKING

Om de aanpak te laten slagen is interne samenwerking van het grootste belang. In de aanpak van bovenstaande locaties verzamelden we, onder leiding van een projectleider, een breed team van disciplines. We bundelden krachten van milieubeheerders, maar ook van medewerkers van de afdeling Communicatie, afdeling Participatie & Schoon en afdeling Jeugd & Participatie (WJP). Ook

partners van het Haags Werk Bedrijf (HWB), de Haagse Milieu Service (HMS), het Veeg- en Straatbedrijf (VSB) en handhaving sloten aan.¹

INTERVENTIES

Om de bijplaatsingen aan te pakken stelden we per locatie een interventiepakket samen, dat altijd bestond uit basisinterventies en eventueel aanvullend een specifieke interventie.

DE BASISINTERVENTIES

Op elke locatie zetten we basisinterventies in: interventies die in alle gevallen nodig zijn om gedrag te veranderen. Het betrof twee interventies:

1. **Informereren** – een speciaal team belt aan bij bewoners en voorziet hen op een laagdrempelige manier van informatie over afval en het aanbieden van (grof)vuil.
2. **Schoonhouden** – alle ORAC's en hun directe omgeving werden grondig gereinigd en schoongehouden.

Deze basisinterventies zijn bijzonder belangrijk in een goede aanpak. Deze factoren hebben namelijk een grote invloed op gedrag. Niet weten wat het juiste gedrag is zorgt logischerwijs voor problemen en een vervuilde omgeving die suggereert dat vervuilen niet erg is, zorgt voor meer vervuiling. Zonder inzet van informeren en schoonhouden is inzet van een specifieke gedragsinterventie vrijwel kansloos.

SPECIFIEKE INTERVENTIES

Per mate van cohesie stelden we specifieke interventies samen. In overleg met de stadsdelen bepaalden we welke interventie werd ingezet op de betreffende hotspotlocatie. Hieronder staat bondig weergegeven welke interventies zijn geopperd. Een meer gedetailleerde omschrijving van de verschillende interventies vind je in bijlage 1 (los document).

¹ Over het waarom en hoe van interne samenwerking is uiteraard veel meer te zeggen. Zoals afgesproken houd ik het in dit adviesrapport kort.

SPECIFIEKE INTERVENTIES - LAGE TOT MATIGE COHESIE

- **Pilot perceptie van controle & handhaving** – in deze pilot verhoogden we de gevoelsmatige pakkans bij overtreding, door het ‘behandelproces’ dat normaal gesproken achter de schermen plaatsvindt, zichtbaar te maken. We gebruikten daarvoor verschillende manieren van communicatie, attenderingsstickers op de ORAC’s en stickers op verkeerd aangeboden grofvuil. Ook werd meer handhaving (zowel in uniform als in burger) ingezet. Deze interventie schrikt potentiële bijplaatsers op bewust niveau af, doordat er een groter risico op een boete lijkt te bestaan.
- **Bekeken worden** – deze interventie gaven we vorm door borden te maken met daarop menselijke ogen, die we op de hotspotlocatie plaatsten. Deze interventie schrikt potentiële bijplaatsers mogelijk onbewust af, door de suggestie dat hun ongewenste gedrag ‘gezien’ wordt.
- **Faciliteren** – deze interventie heeft vooral het doel het juist aanbieden van grofvuil laagdrempelig te maken. Door bijvoorbeeld in de buurt regelmatig een stortcontainer aan te bieden, wordt grofvuil sneller op de juiste manier aangeboden.

SPECIFIEKE INTERVENTIES - MATIGE TOT GEMIDDELTE COHESIE

- **Eigenaarschap** – ‘Eigenaarschap’ is een verzamelnaam voor verschillende interventies, gericht op het betrekken van bewoners bij hun buurt en, specifieker, bij hun containerlocatie. Wanneer iemand zich ‘eigenaar’ voelt, activeert dit automatisch een zekere zorgbehoefte. In deze interventies probeerden we deze eigenaarschap en de bijbehorende zorgbehoefte te activeren in relatie tot de ORAC’s en haar omgeving.
- **Placemaking** – ook ‘placemaking’ is een verzamelnaam voor een bredere groep interventies. Het draait altijd om het ‘veraangenamen’ van een locatie, waardoor meer mensen vaker op en rond de locatie verblijven. Placemaking zorgt ervoor dat anonimiteit verdwijnt.
- **Mini-kringloop** – deze interventie speelt in op de behoefte van bewoners om spullen in goede staat aan anderen door te geven. Door een plek in de buurt in te richten als kringloopwinkel, wordt een deel van de bijplaatsingen voorkomen.
- **Inzet autoriteit** – in deze interventie zetten we iemand in die in de ogen van omwonenden een ‘autoriteit’ om de schone boodschap te verkondigen.

De boodschap wordt namelijk eerder als belangrijk gezien, als deze wordt verkondigd door een belangrijke ander (zoals een autoriteit).

- **Inzet milieucoaches** – milieucoaches bellen bij mensen aan en informeren bewoners op een laagdrempelige, persoonlijke manier. Zij gaan het gesprek aan over afval en aanbiedregels, maar doen dit op een prettige, ongedwongen manier. Naast informatieverstrekking is het persoonlijke ‘gezicht’ en het kweken van sympathie een belangrijk onderdeel van deze interventie. De interventie wijkt af van de basisinterventie door toepassing van een zogenoemde stickeractie, waarmee commitment en consistentie wordt getriggerd.

SPECIFIEKE INTERVENTIES - GEMIDDELDE TOT HOGE COHESIE

Local Heroes – in deze interventie gingen we op zoek naar Local Heroes: buurtbewoners die op een bepaalde manier belangrijk zijn voor de buurt en medebewoners. We vroegen deze Local Heroes mee te werken aan een schone straat, door mee te doen aan een fotocampagne. We maakten foto’s van de Local Heroes die we op borden afbeeldden. Deze borden plaatsten we in de omgeving van de ORAC’s. Omdat we graag iets doen voor anderen die we kennen en aardig vinden, werken de afbeeldingen positief gedrag in de hand.

- **Foot-in-the-door** – deze interventie, ook wel commitment en consistentie genoemd, richt erop welwillende buurtbewoners te committeren aan het schoonhouden van de buurt. Dit gebeurt door persoonlijke gesprekken aan de deur, het gebruik van een herkenbaar symbool in stickers (en later ook bij de ORAC’s) en het schriftelijk afgeven van commitment.

PRAKTIJKTOETS

We deelden de locaties in naar de mate van sociale cohesie (zie ook het overzicht op pagina 5). De uiteindelijke indeling maakten we als volgt:²

² Aan deze indeling liggen uiteraard ook andere overwegingen dan enkel sociale cohesie ten grondslag, waar ik in dit rapport niet verder op in ga.

Laag - matig

Cilliersstraat
 Gaslaan
 Velpsestraat
 Vierheemskinderenstr.
 Boerhaavestraat
 Miogvaart
 Fransoir Valentijnstr.

Matig - gemiddeld

Schepersstraat
 Olieslagerslaan
 Het Zicht
 Isabellaland

Gemiddeld - hoog

Keppelerplein
 Cromvlietplein
 Kranenburgweg
 Koppelstokstraat

GEKOZEN INTERVENTIES

Hieronder en op de volgende pagina staat weergegeven welke specifieke interventie(s) voor elke locatie is/zijn geselecteerd.³

Locatie	Specifieke interventies (naast basisinterventies)
Schepersstraat	Placemaking (bank en nieuwe boom) + Local Heroes
Cilliersstraat	Aanvullende deuractie + pilot perceptie van controle en handhaving
Gaslaan	Bekeken worden
Keppelerplein	Local Heroes
Velpsestraat	Pilot perceptie van controle en handhaving + bekeken worden
Vierheemskinderenstr.	Faciliteren
Het Zicht	Locatie 1 (huisnummer 42): Local Heroes – Locatie 2 (Vijverzicht): bekeken worden
Cromvlietplein	Local Heroes
Boerhaavestraat	Aanvullende deuractie
Olieslagerslaan	-
Miogvaart	Pilot perceptie van controle en handhaving
Isabellaland	Aanvullende inzet milieucoaches (stickeractie)

³ Om het rapport kort te houden, ga ik niet verder in op de redenen achter de keuzes voor deze interventies.

Fransoir Valentijnstr.	Aanvullende inzet milieucoaches (stickeractie)
Kranenburgweg	Local Heroes (in Scheveningse klederdracht)
Koppelstokstraat	Local Heroes (in Scheveningse klederdracht)

RESULTATEN

Door continue monitoring (systematische metingen) van de locaties brachten we in beeld wat de resultaten van de verschillende pilots zijn.⁴ Hieronder zijn de samenvattingen van elk van de pilotresultaten te lezen.

SCHEEPERSSTRAAT – basisinterventies + placemaking + Local Heroes

Direct na inzet van de interventies halverwege februari verdwijnen de bijplaatsingen compleet (van gemiddeld 3 bijplaatsingen per dag naar nul bijplaatsingen). Met een paar uitzonderingen, blijft dit effect aan tot begin mei. Daarna is voorzichtig te zien dat er weer wordt bijgeplaatst. Hoewel er vanaf dit moment weer meer bijplaatsingen zijn, is ook duidelijk dat er vaker dagen worden gemeten waarop er geen enkele bijplaatsing wordt aangetroffen.

Als controlelocatie werd locatie Natalstraat aangemerkt. Op deze locatie wordt inderdaad bijgeplaatst, maar opvallend veel minder vaak. In de periode van november 2016 tot aan juli 2017 zijn hier in totaal 4 keer bijplaatsingen aangetroffen. In vergelijking met onze interventielocatie, waar in dezelfde periode 32 keer bijplaatsingen werden gemeten, is de Natalstraat geen probleemlocatie. Een goede vergelijking is hier daarom niet mogelijk.

CILLIERSSTRAAT – basisinterventies + aanvullende deuractie + pilot perceptie van controle en handhaving.

Op deze locatie zijn interventies ingezet in oktober 2016. Omdat dit met de Scheepersstraat de eerste locaties waren die we aanpakten, is monitoring helaas later gestart dan de inzet van de interventies. De meting loopt vanaf begin november 2016 en laat daar duidelijk weinig bijplaatsingen zien: soms 1 stuk op een dag, soms niets. Op de controlelocatie Brandstraat zijn er gedurende deze

⁴ Monitoring is een vak apart. Omwille van de bondigheid van dit adviesrapport weid ik hier niet verder over uit.

periode structureel meer bijplaatsingen aangetroffen. Dit effect houdt aan tot 14 december, waarna er een grote bijplaatsing van 13 stuks wordt aangetroffen. Vanaf dit moment is ook te zien dat het aantal bijplaatsingen snel toeneemt. De Cillierstraat laat een gelijk beeld zien als de controlelocatie Brandstraat. De metingen gaan door tot halverwege juli 2017.

Bewoners merkten op dat er gemonitord werd op deze locaties en gaan uit nieuwsgierigheid met de medewerker in gesprek. Milieubeheerders merkten op dat er op andere locaties in de buurt meer werd bijgeplaatst. Het probleem lijkt zich dus te verplaatsen.

GASLAAN – basisinterventies + bekeken worden

Voor inzet van de interventies in november 2016 zijn er geen gegevens bekend; de monitoring start pas op dit punt. Na inzet van de interventie verdwijnen de bijplaatsingen een week, maar komen al snel weer op 1 tot 5 bijplaatsingen terug. Na een maand neemt het aantal bijplaatsingen zelfs explosief toe met uitschieters naar 20 bijplaatsingen per dag. De controlelocatie (Hondiusstraat) vertoont in alle gevallen minder bijplaatsingen dan locatie Gaslaan, wat een vergelijking lastig maakt. De trend die Hondiusstraat volgt is wel gelijk aan de Gaslaan.

KEPPLERPLEIN – basisinterventies + Local Heroes

Aan de start van de pilot heeft locatie Kepplerplein per dag tussen 1 en 2 bijplaatsingen. Na inzet van de interventies is er slechts heel kort een afname in bijplaatsingen te zien, alvorens het aantal weer terugkeert naar het oude aantal. Vanaf maart 2017 lijkt het bijplaatsingsprobleem te verergeren tot gemiddeld 5 bijplaatsingen per dag en uitschieters naar grotere aantallen. Op controlelocatie Newtonstraat is eenzelfde trend te zien, wat doet vermoeden dat de interventies niet in staat zijn geweest om over langere termijn het probleem weg te nemen.

VELPSESTRAAT – basisinterventies + pilot perceptie van controle en handhaving + bekeken worden

Voorafgaand aan de interventies heeft de Velpsestraat dagelijks te maken met zo'n twee bijplaatsingen. Direct na inzet van de interventies in december is een afname in de bijplaatsingen te zien. Op één uitzondering na is er een maand lang geen bijplaatsing gemeten. Daarna start het bijplaatsen weer langzaam, met ongeveer 4 bijplaatsingen per dag. Deze aantallen en trend is ook te zien op de controlelocatie Nunspeetlaan, wat doet vermoeden dat andere invloeden dan de interventie invloed hebben gehad.

VIERHEEMSKINDERENSTRAAT – basisinterventies + faciliteren

Op deze locatie is geen duidelijk effect van de interventie waarneembaar. De

controlelocatie (een locatie verderop in de straat) laat een ander beeld zien, waar bijplaatsingen sowieso minder voorkomen. Een vergelijking is daarom niet te trekken. We zien dat het aantal bijplaatsingen vanaf de start van de metingen in november 2016 langzaam steeds verder oplopen. Er is dus sprake van een groter wordend probleem, met uitschieters naar 11 bijplaatsingen op een dag. We vermoeden dat faciliteren zoals uitgevoerd in begin 2017 op deze manier niet zinvol is.

HET ZICHT (TER HOOGTE VAN NUMMER 42) – basisinterventies + Local Heroes

Monitorgegevens laten zien dat er na inzet van de interventies op februari 2017 een verbetering optreedt in het aantal bijplaatsingen. Hoewel de bijplaatsingen nooit helemaal weg zijn, is het aantal nu geringer. Wel is te zien dat in april de bijplaatsingen langzaam in aantal toenemen. De controlelocatie (Ruimzicht 120-136) laat ten tijde van de interventie meer bijplaatsingen zien dan onze interventielocatie. We vermoeden dat de interventie daarom een effect heeft op de bijplaatsingen. Ook de omwonenden die deelnamen als Local Hero zijn erg te spreken over de aanpak en zeggen zelf ook beter hun best te doen de straat schoon te houden en anderen aan te spreken.

HET ZICHT (TER HOOGTE VAN VIJVERZICHT) – basisinterventies + bekeken worden

Deze pilotlocatie laat eenzelfde beeld zien als de andere locatie in deze straat. De inzet in februari 2017 laat zien dat er inderdaad minder wordt bijgeplaatst. De controlelocatie Ruimzicht 220-236 geeft een consistent beeld van ongeveer 5 bijplaatsingen per dag en wijkt daar gedurende de pilot niet van af. Dit betekent dat er op onze interventielocatie gedurende de pilot minder wordt bijgeplaatst dan op de controlelocatie.

CROMVLIETPLEIN – basisinterventies + Local Heroes

Inzet van deze interventies zorgt hier voor een zonder bijplaatsingen, maar een werkelijk ander beeld levert het niet op. Na deze periode neemt het aantal bijplaatsingen weer langzaam iets toe. Het beeld is op dit punt gelijk aan de situatie voorafgaand aan de interventies. Controlelocatie Schoeplaan vertoont over de hele linie weinig bijplaatsingen en is daarom niet geschikt als vergelijking met het Cromvlietplein. Ook hier geven de Local Heroes aan zich nog extra in te zetten voor de buurt. Echter komen er ook vervelende reacties op de foto's, wat ervoor zorgt dat sommige bewoners niet langer deel willen nemen.

BOERHAAVESTRAAT – basisinterventies + aanvullende deuractie

Deze locatie heeft te maken met gemiddeld zo'n 2 bijplaatsingen per dag. Nadat we de interventies toepasten, is direct een afname te zien in het aantal bijplaatsingen. Echter komt al snel het oude gedrag terug, want na ongeveer twee weken is het probleem weer hetzelfde als voor de interventies. De controlelocatie (Bontekoekade) laat in deze periode ook een afname in bijplaatsingen zien, wat kan betekenen dat de afname van bijplaatsingen mogelijk een andere oorzaak heeft dan de interventie.

OLIESLAGERSLAAN – basisinterventies

Op deze locatie hebben we naast basisinterventies geen andere interventies ingezet. Vanaf het moment dat er is schoongemaakt en de teams langs de deuren gingen, is te zien dat het aantal bijplaatsingen afneemt. Van de 17 bijplaatsingen is het aantal na de interventies een korte periode teruggebracht naar 0. Bijna drie weken is er daarom helemaal geen sprake van bijplaatsingen. Daarna stijgt het aantal weer langzaam, maar bereikt gedurende de meting (een maand later) niet het niveau van voor die tijd. Ook waren bewoners erg nieuwsgierig naar het monitoren. De medewerker kreeg regelmatig vragen en ging met deze mensen in gesprek.

MIEOGVAART – pilot perceptie van controle en handhaving

Monitoring van deze locatie verklaart dat er eigenlijk niet echt sprake is van een probleem. In de periode van 24 februari tot en met 24 juli is er op de locatie twee keer een flinke bijplaatsing gedaan (17 stuks en 9 stuks) en een aantal malen een paar bijplaatsingen. Ook in de periode na de interventie zijn er weinig bijplaatsingen. Omdat er al voor de pilot weinig bijplaatsingen werden aangetroffen, is het niet te zeggen of de pilot daadwerkelijk effect heeft gehad.

ISABELLAND (2130) – basisinterventies + aanvullende inzet milieucoaches (stickeractie)

Voor de interventie staan er regelmatig 1 tot 10 bijplaatsingen naast deze ORAC's. We zien dat het beeld van bijplaatsingen inderdaad veranderd kort na inzet van de interventies, maar al snel terugkomt op hetzelfde niveau als daarvoor. De controlelocatie geeft eenzelfde beeld. Dat kan mogelijk verklaard worden doordat de inzet van de interventies niet alleen op deze locatie plaatsvond, maar ook op de aangewezen controlelocatie (Isabelland 1198).

FRANÇOIS VALENTIJNSTRAAT – basisinterventies + aanvullende inzet milieucoaches (stickeractie)

Op deze locatie is voor de interventie ongeveer eens in de twee weken sprake van

bijplaatsingen. Meestal zijn dat er 2 of 3, maar er is ook een uitschieter naar 9 bijplaatsingen. Het blijft na inzet van de interventies een tijd lang rustig op de locaties. Wel is er twee keer in juli een grote bijplaatsing van 20 en 23 stuks, maar daarna is er weer een gemiddeld lager aantal bijplaatsingen. Bovendien is ook hier sprake van een dubbel uitgevoerde interventie. De basisinterventies en de aanvullende stickeractie is ook op controlelocatie Pieter Bothstraat uitgevoerd. Daar lijkt er weinig veranderd in het bijplaatsingsbeeld.

KRANENBURGWEG – basisinterventies + Local Heroes (klederdracht)

Locatie Kranenburgweg heeft voor de interventie regelmatig te maken met een groot aantal bijplaatsingen. Op deze locatie zijn zowel de basisinterventies als een speciale variant van Local Heroes ingezet, maar het monitoren daarvan is niet goed verlopen. Ten eerste liepen de metingen voor de interventie uit. De monitoring liep in de maanden februari tot en met juni, terwijl de interventies uiteindelijk in augustus zijn ingezet. Bovendien is er geen controlelocatie meegenomen, waardoor vergelijking met een andere overlast gevende locatie niet mogelijk is. Wel geeft de periode waarin wel gemonitord is een duidelijk dalende trend aan, wat mogelijk het resultaat van de interventie kan zijn.

KOPPELSTOKSTRAAT – basisinterventies + Local Heroes (klederdracht)

Ook voor locatie Koppelstokstraat geldt dat de monitoring niet juist is ingezet. Net als locatie Kranenburgweg is er in de maanden februari tot en met juni gemonitord, terwijl de interventies in augustus zijn ingezet. De controlelocatie ontbreekt hier eveneens. Daarnaast is een vraagteken te zetten bij de problematiek. De locatie heeft in de gemonitorde periode inderdaad af en toe een bijplaatsing, maar dit betreft meestal maar 1 stuk. De piek ligt op 4 bijplaatsingen. De locatie is daarom geen bijplaatsingshotspot, maar eerder een locatie waar veel klachten over binnenkomen, waar het probleem niet zit in het aantal bijplaatsingen, maar in de beleving. Met name winkelend publiek (en hun fietsen) zorgen voor overlast in de straat.

EVALUATIE: STERKE PUNTEN & LEERPUNTEN

De aanpak kent een aantal sterke punten en een aantal leerpunten. Hieronder lichten we beide kort toe:⁵

STERKE PUNTEN VAN DE AANPAK

INTERNE SAMENWERKING

Het sterkste punt van de aanpak is de interne samenwerking tussen verschillende disciplines binnen de gemeente en medewerkers van partnerorganisaties. Werksessies waarin al deze mensen samenkomen zijn prettig en effectief. Hoewel de samenwerking nog beter kan (zie ook de leerpunten), zijn de eerste belangrijke stappen nu gezet.

PARTICIPATIE

Ook het laten participeren van bewoners rondom probleemlocaties is een sterk punt van de aanpak. Bewoners voelen zich gehoord en zien dat de gemeente het probleem serieus neemt, wat ervoor zorgt dat bewoners zelf ook de handen uit de mouwen steken.

LEERPUNTEN

SCHEVE VERHOUDING BELEID EN GEDRAG

Tijdens de aanpak liepen we regelmatig aan tegen scheve verhoudingen tussen beleid en gedrag:

1. Bijplaatsingen worden zo snel mogelijk opgeruimd. Dat is wenselijk voor een ordentelijke uitstraling van de stad en de opgestelde richtlijnen voor beeldkwaliteit. Het weghalen van verkeerd aangeboden afval zorgt er echter voor dat dit gedrag gestimuleerd wordt: als men afval verkeerd aanbiedt, wordt dit beloond met het opruimen ervan.

⁵ Uiteraard is er meer te zeggen over beide onderdelen. Om het advies kort te houden omschrijven we de bevindingen op hoofdlijnen.

2. Den Haag communiceert richting bewoners enkel in het Nederlands. We merken echter op dat bewoners van een buurt met een bijplaatsingsprobleem de Nederlandse taal regelmatig niet spreekt. Bewoners kunnen zelfs op de website niet terecht. Niet in andere talen communiceren staat daarmee een voor de hand liggende oplossing voor bijplaatsingen in de weg: mensen informeren over de aanbiedregels van afval.
3. Het maken van een ophaalafpraak is niet erg eenvoudig. Online moeten bewoners veel gegevens invullen, terwijl zij niet goed begrijpen waarom dit nodig is. Bellen gebeurt naar het algemene telefoonnummer 14070, waardoor iemand niet direct de juiste mensen te spreken krijgt. Bellen is voor veel mensen bovendien een drempel op zich.
4. Bewoners die wel een ophaalafpraak maken voor hun grofvuil moeten, zeker in het voorjaar en de zomer, soms lang wachten tot het vuil wordt opgehaald. Bewoners raken ontmoedigd en plaatsen hun afval makkelijker op straat. Aan dit punt wordt hard gewerkt. Tijdens de laatste fase van de uitvoer was grote verbetering te zien.
5. Voor het wegbrengen van grofvuil is een afvalpas vereist. Veel bewoners zijn hier niet van op de hoogte, zijn hun pas verloren of denk niet aan het meenemen ervan. Bewoners die het goede gedrag vertonen maar zonder pas bij het afval station komen, worden teruggestuurd.

DE COMPLEXITEIT VAN GOEDE MONITORING

Het uitvoeren van een goede monitoring (meting) is één van de moeilijkste onderdelen van de aanpak gebleken. Het begrip en nut van een voormeting en de inzet van controlelocaties werd tijdens de aanpak niet door iedereen goed begrepen en ingezien. Tijdens de aanpak zijn metingen op het verkeerde moment uitgevoerd, werden er soms geen controlelocaties geselecteerd, werden er soms onvergelykbare controlelocaties geselecteerd en werden interventies op zowel de controle- als interventielocatie uitgevoerd.

INTERNE SAMENWERKING LASTIG

In deze aanpak is een eerste stap gezet in de richting van interne samenwerking. We zien echter dat deze samenwerking nog niet optimaal is. Partijen weten elkaar soms al te vinden, maar zijn nog niet gewend aan het werken buiten het eigen team. Veel contact onderling is er daarom nog niet. Bovendien zie je dat wanneer veel mensen samenwerken, er minder persoonlijke verantwoordelijkheid gevoeld wordt. Men wacht af en vindt dat werkzaamheden niet bij de eigen taken horen. De aanpak van bijplaatsingen is niet voor iedereen even urgent.

Bovenstaande problemen komen voort uit ‘projectmatig werken’: de aanpak vormgeven als losstaand project. De aanpak bijplaatsingen bestaat nu als het ware ‘naast’ reguliere werkzaamheden, waardoor er vaak een belangenconflict optreedt. In dit stadium is het daarom van belang een projectleider aan te stellen, die zorg draagt voor het enthousiastmeren en aansturen van alle betrokken medewerkers.

Uiteindelijk is het doel de aanpak van bijplaatsingen in het bredere systeem op te nemen, zodat ook de aanpak van bijplaatsingen in het reguliere takenpakket van alle betrokkenen valt. Dit zorgt voor meer intrinsieke motivatie en meer eigen verantwoordelijkheid, wat de aanpak ten goede komt.

AANBEVELINGEN VERVOLG

We bevelen aan om bij vervolg onderstaand stappenplan te hanteren

- Stap 1 – Interne samenwerking
- Stap 2 – Locaties monitoren & reduceren
- Stap 3 – De basis op orde
- Stap 4 – Specifieke interventies inzetten
- Stap 5 – Handboek bijplaatsingen
- Stap 6 – Opschaling

STAP 1 - INTERNE SAMENWERKING

Stel bij het aanpakken van een nieuwe hotspotlocatie een team samen, waarin alle betrokken medewerkers zich verenigen (zie ook bladzijde 5 & 6). Werk hierbij eerst met een projectleider, die toeziet op het verloop van het traject en aan- en bijstuurt waar nodig. Dit is nodig zolang er sprake is van ‘projectmatige uitvoer’, omdat niet alle betrokkenen eigen verantwoordelijkheid pakken in het oplossen van het probleem. Organiseer verschillende bijeenkomsten met het team en besteed in ieder geval aandacht aan:

- het opstellen van een longlist met alle mogelijke hotspotlocaties;
- ieders rol in het proces, met bijkomende werkzaamheden en tijdsinvestering;
- het hoe en waarom van goede monitoring.

Het doel is om de aanpak van bijplaatsingen niet langer projectmatig aan te pakken, maar om de aanpak structureel op de agenda van alle partijen te plaatsen door de aanpak onderdeel te maken van reguliere werkzaamheden.

STAP 2 – LOCATIES MONITOREN & REDUCEREN

Monitor alle locaties op de longlist en breng de lijst terug naar een shortlist met daarop enkel werkelijke hotspotlocaties. Blijf de locaties op de shortlist monitoren.

STAP 3 – BASIS OP ORDE

Start bij alle locaties op de shortlist met het inzetten van de basisinterventies. Lees vervolgens monitorgegevens uit om te zien waar het probleem nu verholpen is en waar nog niet. De locatie die niet (genoeg) verbeteren, gaan naar stap 4. Blijf de overgebleven locaties monitoren.

STAP 4 – SPECIFIEKE INTERVENTIES INZETTEN

Voer voor locaties die problematisch blijven verder onderzoek uit. Locaties die je al eerder aanpakte, maar die niet (genoeg) verbeterde pak je idealiter nog een keer op een andere manier aan. Voer ook interventies uit op nieuwe probleemlocaties. Kies hiervoor op basis van kenmerken van de buurt (zie ook bladzijde 4 t/m 8) passende, specifieke interventies. Lees na uitvoer van de interventies opnieuw de monitorgegevens uit om te zien of (en in welke mate) het probleem is opgelost. Ga hiermee door tot je goed weet wat werkt en wat niet werkt. Door voldoende onderzoek uit te voeren, creëer je een goede basis voor de volgende stap.

STAP 5 – HANDBOEK BIJPLAATSINGEN

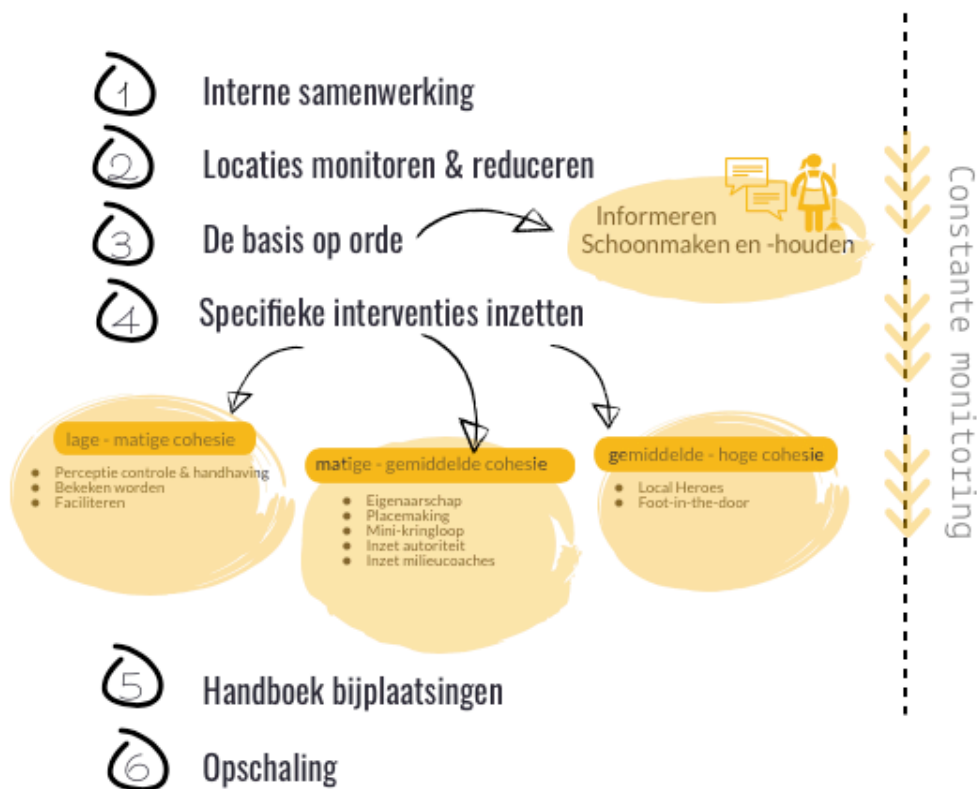
Stel een handboek bijplaatsingen op, waarin je alle kennis die je verzameld hebt bundelt. Geef in het handboek een overzicht van best practises en interventies die niet bleken te werken. Maak van het handboek een soort menukaart, die je raadpleegt bij de aanpak van nieuwe probleemlocaties. Ook adviseren we om een aanpak voor metingen uit te werken, zodat meten altijd op een gelijke manier plaatsvindt. Het handboek leeft en krijgt steeds nieuwe aanvullingen wanneer er nieuwe kennis wordt opgedaan. Het handboek bijplaatsingen is de leidraad voor de opschaling (stap 6).

STAP 6 – OPSCHALING

Als uit eerdere testen en metingen helder is welke interventies een goed resultaat leveren bij bepaalde buurtkenmerken, kan opschaling plaatsvinden. De huidige uitvoer kan daarbij als eerste testen worden gezien. Opschaling wil zeggen dat je op overlast gevende locaties met vergelijkbare kenmerken direct overgaat tot het

inzetten van de basisinterventies en de specifieke interventie, zonder dat daar verdere monitoring voor nodig is. Je hebt het effect ervan immers al op vergelijkbare locaties getest. Wel is het raadzaam zo nu en dan middels korte periode van monitoring na te gaan of de interventies ook op de nieuwe locatie(s) het gewenste resultaat geeft.

Het visuele stappenplan



D&B

BIJLAGE 1 - INTERVENTIES

Aanpak bijplaatsingen Den Haag



Den Haag

Oktober 2017

LAGE TOT MATIGE COHESIE

(PERCEPTIE VAN) CONTROLE & HANDHAVING

Om bijplaatsers af te schrikken kan (de perceptie van) controle en handhaving worden verhoogd. Dit heeft tot gevolg dat bijplaatsers de pakkans hoger inschatten, waardoor ze hun gedrag aanpassen. De perceptie van controle en handhaving kan op verschillende manieren worden verhoogd. In Stadsdeel Escamp en ook in andere stadsdelen is een zeer succesvolle pilot uitgevoerd, met de volgende onderdelen:

- Het verspreiden van deur-aan-deur-flyers (heel visueel) waarmee bewoners van de betreffende en omliggende straten erop gewezen worden dat de controle en handhaving vanaf nu wordt aangescherpt. De flyer ziet er bijvoorbeeld zo uit:



- Het inzetten van Facebook Ads (betaalde advertentieservice, toepasbaar op postcode) waarmee in het postcodegebied deze boodschap ook aan bewoners wordt getoond in hun Facebooktijdlijn.
- Het verhogen van de bezoekfrequentie van de locatie door handhaving, zodat zij vaker zichtbaar zijn op en rond de probleemlocatie.
- Het inzetten van handhaving in burger (onopvallend) om de pakkans bij overtreding te verhogen.

- Het aanbrengen van speciale, opvallende stickers op de zijkanten van de ORAC. De sticker ziet er als volgt uit:



- Het bestickeren van verkeerd aangeboden afval, om het afschrikkeffect nog verder te versterken. De sticker ziet er bijvoorbeeld als volgt uit:



BEKEKEN WORDEN

De interventie ‘bekeken worden’ is gestoeld op het idee dat mensen zich netter gedragen in de aanwezigheid van anderen. Dit concept kan geactiveerd worden door het plaatsen van een afbeelding van menselijke ogen rond de ORAC’s. De

enige voorwaarde voor het ontwerp is dat de ogen waarheidsgetrouw worden afgebeeld, als realistische, menselijke ogen.



FACILITEREN

Het kan goed zijn om in te zetten op het faciliteren van de behoefte van bewoners zich van hun afval te ontdoen. Bijvoorbeeld door zeer regelmatig grote containers te plaatsen waarin bewoners hun vuil mogen aanbieden.

Een goed voorbeeld van faciliteren zijn de 'Opschoondagen' die al eerder plaatsvonden in stadsdeel Escamp. In samenwerking met de plaatselijke kringloopwinkel Schroeder werden gedurende één dag stortcontainers in (probleem)straten geplaatst, waar bewoners op een vooraf aangekondigd moment hun oude spullen in konden afgeven. Doordat het voor bewoners nu heel makkelijk is hun overvloedige spullen af te geven, is er nauwelijks een drempel om dit te doen. Het voordeel van het faciliteren op een afgesproken moment is dat hiermee bijplaatsingen op andere momenten worden voorkomen en dat er bovendien de mogelijkheid is om met bewoners in gesprek te gaan over de aanbiedregels. Voor een optimaal resultaat worden de Opschoondagen periodiek herhaald.

De opbrengst van de dag werd naderhand gescheiden in bruikbare goederen waarmee kringloopwinkel Schroeder raad wist en niet-bruikbare goederen die afgevoerd werden naar het afvalstation.

MATIGE TOT GEMIDDELDE COHESIE

EIGENAARSCHAP

Bij matige tot gemiddelde cohesie is het verhogen van eigenaarschap een passende interventie. Eerder praktijkonderzoek (onder andere in Amsterdam) laat goede resultaten zien van een aanpak gericht op het verhogen van eigenaarschap. Dat wil zeggen: de locatie zo inrichten dat zichtbaar wordt dat anderen zich bekommeren om en zorg dragen voor de locatie. Zij voelen zich als het ware 'eigenaar' van de locatie. Je kunt eigenaarschap op veel verschillende manieren stimuleren. Te denken valt aan:

- het betrekken van een nabijgelegen basisschool of andere buurtjeugdvereniging. Kinderen maken een tekening, gerelateerd aan het onderwerp. Deze tekening wordt op een bord afgedrukt en bij de container geplaatst, als blijk van hun betrokkenheid. Specifiek zijn borden hier geschikt, omdat borden een direct voordeel hebben ten opzichte van bijvoorbeeld communicatie middels een sticker op de ORAC. Een bord trekt door zijn hogere plaatsing namelijk van nature aandacht, zelfs van afstand. Aandacht voor de boodschap is vervolgens een belangrijke voorspeller van het gewenste gedrag. Eventueel zou in plaats van een bord ook een grote muur hiervoor ingezet kunnen worden, zolang het maar in het oog springt. Een voorbeeld van een kindertekening op een bord staat hieronder afgebeeld.



- het personaliseren van de ORAC's. Bijvoorbeeld door deze te beschilderen met een mooie afbeelding en/of aan te kleden met 'menselijke kenmerken', zoals ogen, een mond, een neus en handen en voeten. Mogelijk kan dit ook

door basisschoolkinderen of jeugdvereniging worden gedaan. Ook hier verwijzen we, net als de kindertekening op een bord, naar de ‘eigenaren’.

- het plaatsen van naambordjes, zoals dit ook bij woningen gebeurt. Mensen associëren objecten met een naambordje namelijk met ‘eigendom van’, oftewel eigenaarschap. Mogelijk kunnen er speciale bordjes gemaakt worden, met bijvoorbeeld de tekst: ‘Dit is de ORAC van Mohammed Stinaj’. Dit is een laagdrempelige vorm van eigenaarschap toekennen. Een buurtbewoner kan hiervoor worden ingezet.
- het zichtbaar maken van betrokken mensen. Uiteraard zijn hiervoor wel betrokken buurtbewoners nodig. In veel gevallen zijn deze mensen al aanwezig, maar zijn zij niet direct zichtbaar aanwezig. Door rond te vragen in de buurt achterhaal je of er mensen actief zijn rond de ORAC’s. Als dat zo is, geven we deze mensen een speciaal podium, waar we hem/haar duidelijk afschilderen als ‘eigenaar’ van de locatie. Denk bijvoorbeeld aan een zichtbare, eervolle vermelding in de buurt op bijvoorbeeld posters, een speciaal item in de zaterdagkrant, een foto vlakbij de ORAC enzovoort. Laat de actieve persoon vooral ook zelf meedenken en aangeven wat hij/zij leuk zou vinden. Zo maak je de ‘eigenaar’ van de ORAC-locatie zichtbaar en bekend bij anderen, wat ook anderen stimuleert het juiste gedrag te vertonen. Zie ook de interventie ‘Local Heroes’ (onder ‘gemiddelde tot hoge cohesie’) voor een verdere uitwerking van dit concept.

PLACEMAKING

Ook placemaking is een geschikte interventie bij matige tot gemiddelde buurtcohesie. Placemaking is een verzamelnaam voor het aantrekkelijk maken van een locatie, waardoor mensen er liever en ook langer verblijven. Dit wordt bijvoorbeeld gedaan door nieuwe functies toe te voegen aan de locatie.

Placemaking beïnvloedt dan de beleving van de ruimte en daarmee ook het gedrag van haar bezoekers. De kern van dat idee is dat wanneer de ruimte op een prettige manier gebruikt wordt, er minder ruimte is voor ongewenst gedrag.

Mensen houden onbewust een oogje in het zeil en vinden bijplaatsingen sneller storend. Ideeën zijn bijvoorbeeld het plaatsen van een:

- kunstzinnig, luxe fietsenrek naast de ORAC’s. Een fietsenrek zorgt voor aanloop en daarmee minder anonimiteit;
- oplaadpaal voor elektrische auto’s. Het plaatsen van een paal zorgt ervoor dat een bepaalde gebruikersgroep naar de locatie wordt getrokken. Een mooie elektrische auto rond de locatie zorgt bovendien voor een luxe uitstraling van de plek;

- speeltoestel. Dit trekt ouders en kinderen naar de locatie, die naast aandacht voor hun spelende kind onbewust ook aandacht hebben voor wat er om hen heen gebeurt. Zij vormen onbewust de ogen en oren van de betreffende plek, wat ongewenst gedrag van anderen afhoudt. Een leuk alternatief voor een kinderspeelplek kan een ‘hondenspeelplek’ met attributen zijn.

Een combinatie van eigenaarschap en placemaking is zeer goed mogelijk. Wat dan volgt is een vorm van participatie, waarbij buurtbewoners actief betrokken zijn bij het vormgeven van de uitstraling, functie en sfeer van de locatie. Denk bijvoorbeeld aan:

- het aanbrengen van bloemen en planten in de directe omgeving. Denk aan mooie bakken met verschillende gekleurde bloemen, het aanleggen van een kruiden- of moestuintje in de omgeving. Een paar betrokken bewoners die het leuk vinden voor de bloemen te zorgen krijgen deze taak toebedeeld. Hun eigenaarschap wordt breed gecommuniceerd, zowel bij de bloembakken als op andere plaatsen.
- het toevoegen van een ‘welkomssymbool’, zoals een toegangspoort of een spandoek met een welkomstgroet. Dit symbool plaatsen we nabij de ORAC-locatie, waarmee we een prettige, uitnodigende sfeer creëren. Tegelijkertijd geven we het gevoel dat iemand ‘te gast’ is, oftewel een plek betreedt waar zorg voor gedragen wordt. De vorm van het symbool kan in samenspraak met de buurt worden vastgesteld, zodat ook direct commitment en eigenaarschap ontstaat.

MINI-KRINGLOOP

Ook is hier de mini-kringloop een idee. Een mini-kringloop is een locatie in de buurt die ingericht is als een kringloopwinkel. Dit kan bijvoorbeeld een grote schuur of garagebox zijn. De kringloop is dichterbij dan de reguliere afvalbrengstations en heeft bovendien een ruimere openingstijd dan de brengstations. Buurtbewoners kunnen hier hun oude spullen heen brengen. De mini-kringloop wordt beheerd door buurtbewoners of vrijwilligers. Het is hun taak om de mini-kringloop netjes te houden en de rommel te scheiden van de herbruikbare spullen. Herbruikbare spullen worden aangeboden aan andere buurtbewoners, de rommel wordt aangemeld bij de afvaldienst. De kringloop communiceert daarom met de afvalophaaldienst als er rommel opgehaald kan worden. De mini-kringloop kan ook dienen als centrale punten van de gemeente, waar mensen andere informatie of hulp kunnen krijgen.



Een mini-kringloop is een effectieve manier om bijplaatsingen tegen te gaan. De kringloop zorgt er namelijk voor dat oude spullen die mogelijk bij de ORAC's worden bijgeplaatst terechtkomen bij de kringloop. Schoon houdt schoon, dus wanneer er minder grofvuil bijgeplaatst wordt, zijn er ook minder andere bijplaatsingen.

INZET AUTORITEIT

Soms helpt het om iemand die in de ogen van de buurtbewoners een autoriteit is, in te zetten als boodschapper. Mensen zijn namelijk gevoeliger voor de boodschap van iemand die zij als autoriteit zien en passen voor een autoriteit eerder hun gedrag aan. Besteed veel aandacht aan het selecteren van de juiste autoriteit. Zorg ervoor dat je iemand kiest die bij (bijna) iedereen daadwerkelijk als een voorbeeld wordt gezien. Denk bijvoorbeeld aan een buurtvader of -moeder of een cultureel figuur zoals de imam. De imam kan bijvoorbeeld in zijn gebed aandacht besteden aan een schone leefomgeving.

INZET MILIEUCOACHES

De inzet van Milieucoaches is al meermalen effectief gebleken in het stimuleren van gewenst gedrag. Milieucoaches zijn een perfect voorbeeld van een persoonlijke aanpak. Zet de coaches in bij het plaatselijke winkelcentrum, bij de ORAC's en huis-aan-huis. De coaches spreken met bewoners en gaan in gesprek over bijplaatsingen en de aanbiedregels. Informeren is een belangrijk onderdeel van de gesprekken, maar verbinding maken met de bewoners is het belangrijkste in het gesprek. Door op een sympathieke manier contact te maken met de mensen uit de buurt, zijn deze mensen sneller bereid ook hun steentje bij te dragen.

De inzet van Milieucoaches kan buurtbewoners net het laatste zetje in de juiste richting geven. Bewoners ontvangen informatie en zien dat de gemeente actief werkt aan een schone buurt. Beide aspecten dragen bij aan gedragsverandering.

GEMIDDELDE TOT HOGE COHESIE

LOCAL HEROES

Bij een gemiddelde tot hoge cohesie is het kansrijk om te werken met 'Local Heroes'. Lokale 'helden', bijvoorbeeld een bekende bewoner met affiniteit met de buurt, zoals de voorzitter van de plaatselijke buurtvereniging of een oude bewoner, zijn inzetbaar als ambassadeurs van een schone straat. Door deze ambassadeurs een speciaal podium te geven, maken we hen zichtbaar. Dit zorgt voor een verhoogd gevoel van verbondenheid, wat effect heeft op hoe mensen met hun buurt omgaan. Foto's verwerkt tot professionele borden maken ambassadeurs zichtbaar. We koppelen hun gezicht aan de boodschap: 'wij hebben respect voor [straatnaam]'. Zorg er altijd voor dat je ambassadeurs kiest die bij (bijna) iedereen daadwerkelijk als sympathiek en aardig wordt gezien. Hieronder en op de volgende pagina staan afbeelding van deze interventie zoals ingezet in verschillende stadsdelen in Den Haag, geplaatst op speciale borden rond de locatie.





FOOT-IN-THE-DOOR

De foot-in-the-door-techniek is inzetbaar om bij mensen de juiste norm te activeren: afval op de juiste wijze weggooien en aanbieden. Hiervoor laat je bewoners hun commitment geven aan het gewenste gedrag. Dit principe heeft te maken met commitment en consistentie – wie A zegt, moet ook B zeggen. Als we iets aangeven te doen, voelt het onprettig wanneer we dit vervolgens niet doen. De kans dat mensen na instemmen met het verzoek dus daadwerkelijk het ingestemde gedrag vertonen, is aanzienlijk. Bewoners stemmen eerst in met een

klein verzoek (sticker plakken), dat vergroot de kans dat zij later ook instemmen met het grotere verzoek (afval juist weggooien/aanbieden). Deze techniek is toepasbaar door Milieucoaches (of een ander team) om mee langs de deuren te laten gaan. Idealiter zijn dit mensen met binding met de wijk, met een toegankelijke uitstraling en die eventueel een extra taal spreken. De te nemen stappen zijn de volgende:

1. Spreek met de (hoofd)bewoner over de buurt. Hoe ervaart de bewoner de buurt en vindt hij/zij het belangrijk dat de buurt schoon is? Waarom is een schone buurt belangrijk en fijn? Het is belangrijk dat de bewoner zich gehoord voelt en niet het gevoel heeft dat er een standaard script afgewerkt wordt. Stuur het gesprek uiteindelijk richting de commitment (sticker plakken).

2. Vraag of de bewoner een sticker bij zijn deur wil opplakken. Als duidelijk is dat de bewoner een schone buurt ook belangrijk vindt, vraag je of hij/zij een sticker naast de deur wil plakken om aan te geven dat hij/zij voor een schone buurt is. Laat hiervoor kleine stickers ontwikkelen met een boodschap als 'Love Den Haag Clean'. Zorg ervoor dat de bewoner zelf de sticker opplakt. Daarmee laat je de bewoner zich nog meer committeren aan het gewenste gedrag.



3. De naam van de bewoner op een lijst zetten. Nadat de bewoner de sticker heeft geplakt vraag je of de naam van de bewoner op een lijst mag worden gezet. Hierdoor versterk je wederom de commitment.

4. Kort daarop (bijvoorbeeld een week later) – verzoek tot schoon gedrag bij de ORAC's. Het is belangrijk om het 'grotere' verzoek enkele dagen/weken later te doen. Plaats bij de ORAC's een bord of plaats een sticker op de container, waarop je het verzoek doet afval op de juiste wijze weg te gooien/aan te bieden. Voeg aan de communicatie het kleine stickertje toe ('Love Den Haag Clean'), zodat er een visuele link is tussen het stickertje op de deur en het verzoek bij de ORAC's. De bewoner heeft zich met het plakken van het stickertje bij de deur gecommitteerd aan 'schoon gedrag' en stemt daarom ook sneller in met het verzoek bij de ORAC's.