

Veel gemeenten ervaren en verwachten bij de overgang naar een ander afvalinzamelingsstelsel (tijdelijk) meer bijplaatsingen. Bijvoorbeeld bij de invoering van omgekeerd inzamelen of diftar. Dit document zet een aantal belangrijke tips op een rij.

TIP 1 > Maak het zo duidelijk en eenvoudig mogelijk voor mensen

Hoe eenvoudiger het voor mensen wordt om het 'goed' te doen, hoe sneller zij ook daadwerkelijk meegaan in de verandering. Afvalcoaches kunnen daarbij goed ondersteunen. Zij geven uitleg over de verandering. Dat kan op centrale plekken waar veel mensen komen en huis-aan-huis in buurten waar veel problemen verwacht worden. Zorg dat van een afstand duidelijk is welke afvalstroom in welke container hoort, zonder dat mensen hierover hoeven na te denken of tekst te lezen. Werk dus met kleuren en iconen. Extra aandacht kan ook gegeneerd worden door bijvoorbeeld tijdelijke uitingen op containers (magneetsticker) of op de grond (grondverf). Bij het (her)plaatsen van containers wordt ook geadviseerd om het zo eenvoudig mogelijk te maken. Wanneer mensen afval op verschillende plekken moeten aanbieden, is de kans groter dat zij het 'opgeven' en afval bijplaatsen. Ook pasjes die slechts op één container werken, vergroten de kans op bijplaatsingen. Storingen komen geregeld voor en mensen nemen hun afval niet mee terug naar huis.

TIP 2 > Doorbreek gewoontegedrag

Soms worden containers na de wijziging gebruikt voor een andere afvalstroom. Omwonenden zijn gewend aan de container en het type afval dat erin mag, de verandering wordt niet altijd herkend. Het gewoontegedrag moet doorbroken worden. Hierbij kan gedacht worden aan het 180° draaien van een container. Door de veranderde situatie zijn de gebruikers van de container genoodzaakt opnieuw en met aandacht naar de container te kijken. Hierdoor merken zij beter op dat er ander gedrag van ze verwacht wordt. Belangrijk is om de container te voorzien van communicatie over het gewenste gedrag en eventueel een pijl/voetstappen op de grond richting de opening van de container.

TIP 3 > Voorkomen en verminderen van weerstand

In eerste instantie kan geprobeerd worden weerstand te verminderen door inwoners te betrekken bij het bepalen van de locatie van een container of een keuze te bieden. Bijvoorbeeld tussen twee type minicontainers (groot en klein) en locaties. Mensen houden op deze manier een bepaalde mate van zeggenschap, waardoor ze minder weerstand ervaren. Vermijd om jaren achtereen veranderingen door te voeren in de afvalinzameling. Mensen schieten daarvan in de weerstand (wat nu weer, ik wil het houden zoals het was). Overvraag mensen niet, maar laten ze wennen aan nieuwe situaties. Erken weerstand die bij mensen leeft, bijvoorbeeld dat ze ver moeten lopen met afval. Laat zien hoe vergelijkbare anderen dit oplossen en hiermee omgaan.

TIP 4 > Herken de probleemgebieden binnen de gemeente, bied maatwerk

In straten waar nu al veel bijplaatsingen staan, is de kans groot dat bij een wijziging naar een nieuw afvalinzamelingssysteem ook veel afval verkeerd aangeboden wordt. Deze locaties hebben meer aandacht nodig, dan de standaardcommunicatie over de wijziging. Hierbij kan gedacht worden aan afvalcoaches (liefst in samenwerking met de woningcorporatie).

TIP 5 > Verwacht fouten, kijk en leer van andere gemeenten

Door rekening te houden met dingen die mis gaan en na te gaan wat zou er fout kunnen gaan, kan bepaalde communicatie en vormgeving beter afgestemd worden. Hierbij kan gedacht worden aan informatie die mensen thuis ontvangen, maar ook de informatie en herinneringscues die mensen bij de container krijgen. Zoek voorbeelden bij andere gemeenten, waar liepen ze tegenaan en wat heeft juist geholpen.

TIP 6 > Pak de kansen die de overgang naar een ander inzamelsysteem biedt

Vaak worden wijzigingen in de afvalinzameling gefaseerd doorgevoerd. Dit biedt bij uitstek kans om dingen te testen. Hierbij kan gedacht worden aan de basis op orde, stickers op de containers, flyers of communicatie-uitingen waarin het nieuwe systeem uitgelegd wordt, etc.

TIP 7 > Gun het tijd en durf af te wijken van standaard

Gedragsverandering heeft ook gewoon wat tijd nodig. Mensen moeten wennen aan het nieuwe systeem. Blijkt iets echt niet te werken en blijvend problemen te geven op een bepaalde plek, bekijk dan met bewoners of er een oplossing is. Ook als dit betekent dat het afwijkt van de standaard binnen de gemeente.