

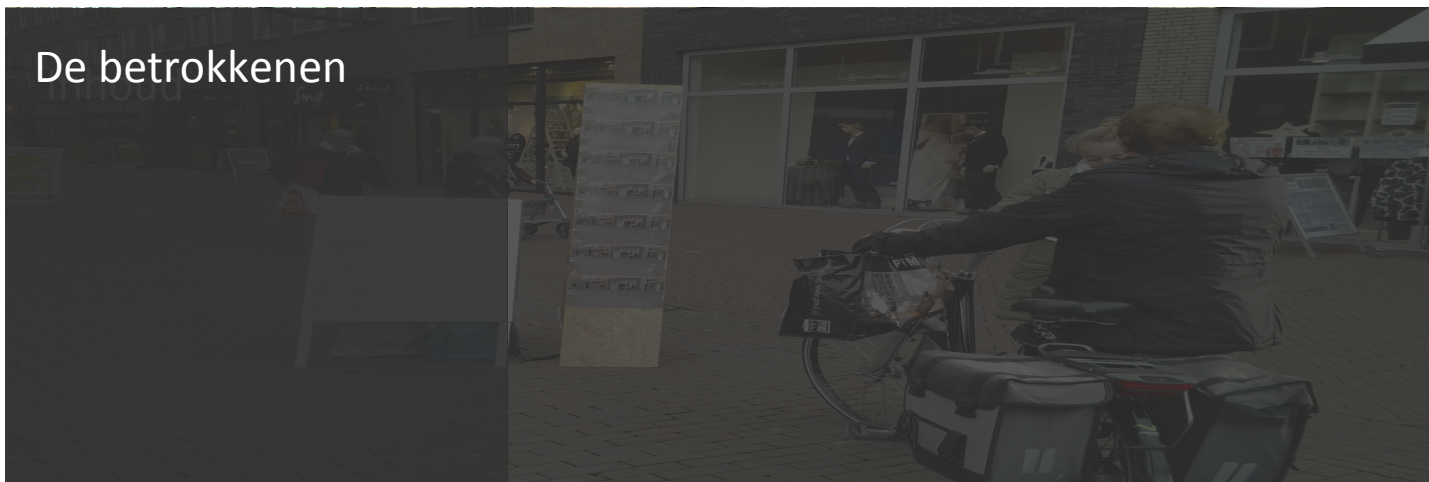


# Zwerfafval & Beleving



Peter van Welsem & Kees Keizer

## De betrokkenen



### Opdrachtnemers

Peter van Welsem & Kees Keizer

### Opdrachtgever



### Overige betrokkenen

**Gemeente Schoon**



KONINKLIJKE VERENIGING VOOR  
AFVAL- EN REINIGINGSMANAGEMENT

# Inhoud

Betrokkenen **2**

Inhoud **3**

Het onderzoek **4**

Schoonbeleving **5**

De onderzoeksvragen **5**

Voorgaand onderzoek **6**

Methode **8**

Onderzoeksdeelnemers **11**

Resultaten **15**

Conclusie **20**

Bijlagen **22**



# Het onderzoek

De opzet en onderzoeksvragen

Beleving van de burger wordt steeds vaker gezien als belangrijke maat bij de evaluatie van (overheids)taken in de publieke ruimte. Dit geldt ook voor de evaluatie van de aanpak van zwerfafval. Het wordt dus wenselijk om bij de aanpak van zwerfafval rekening te houden met de beleving van burgers. Maar welke factoren beïnvloeden de beleving en in welke mate?

Het huidige project heeft als doel een bijdrage te leveren aan het beantwoorden van deze vraag. Het project, dat zich specifiek richt op grof zwerfafval bestaat uit 2 fasen. In de *eerste* fase zijn relevante personen van een viertal gemeenten (Pijnacker-Nootdorp, Meerlanden, Nijmegen, Leusden) geïnterviewd. De interviews (zie ook Bijlage 1) hadden als doel, het inventariseren van de ambities, initiatieven, onderzoekswensen en mogelijkheden. Uit deze interviews zijn op basis van de overlap in interesse en ambitie, een aanvullende literatuur onderzoek en in samenspraak met de opdrachtgever Nederland Schoon en in Gemeente Schoon (of RWS Leefomgeving en NVRD) een tweetal onderzoekslijnen geformuleerd.

## Onderzoekslijn 1

De *eerste* onderzoekslijn richt zich op de relatie tussen de hoeveelheid zwerfafval en de beleving. Wanneer wordt de rommeligheid van de omgeving een *dissatisfier*? Meer specifiek: bij welke hoeveelheid zwerfafval zijn mensen in een bepaalde omgeving tevreden en bij welke hoeveelheid worden ze ontevreden?

## Onderzoekslijn 2

De *tweede* onderzoekslijn kijkt naar de relatie tussen de beleving van burgers en de door hen ervaren betrokkenheid van de gemeente, ondernemers of mede burgers (in verschillende gebieden). Hangt het ervaren van een grotere betrokkenheid samen met een meer positieve

# Schoonbeleving

Een definiëring



Beleving is een breed begrip, ook het specifiekere “Schoonbeleving”, dat centraal staat in dit project laat veel ruimte voor interpretatie. Het is voor de verschillende onderzoeken belangrijk dat we een duidelijke werkdefinitie hebben van de beleving in dit verband. Er is gekozen om deze beleving te vatten in een tweetal maten. Een “smalle” maat die zich richt op hoe schoon mensen in *die* omgeving op *dat* moment de locatie vinden en hoe tevreden ze daar mee zijn. En een iets “bredere” maat, die meer ruimte laat voor interpretatie en vraagt naar schoon in het algemeen, en hoe prettig men het gebied vindt.

## Smalle maat

### Hoe schoon vindt u deze omgeving?

*helemaal niet schoon-----heel schoon*

### Hoeveel zwerfafval vindt u dat er ligt in deze omgeving?

*heel veel-----heel weinig*

### Hoe tevreden bent u over de mate van schoon van deze omgeving?

*heel ontevreden-----heel tevreden*

## Brede maat

### Hoe schoon vindt u dit gebied over het algemeen?

*helemaal niet schoon-----heel schoon*

### Hoe prettig vindt u dit gebied?

*heel onprettig-----heel prettig*



## Alle onderzoeksvragen op een rij

De vragen gesteld in beide onderzoekslijnen

### Onderzoekslijn 1

Vanaf welke hoeveelheid zwerfafval zijn mensen tevreden over hoe schoon het is en vanaf welke hoeveelheid zijn ze ontevreden?

Verschillen de gerapporteerde hoeveelheden per setting of type setting (bijvoorbeeld: winkelcentrum, woonwijk, park)?

### Onderzoekslijn 2

Hangt de door burgers ervaren betrokkenheid van gemeente, ondernemers of mede burgers samen met de gerapporteerde schoonbeleving?

Zo ja, met welke schoonbeleving: smalle maat, brede maat of beide?

Als mogelijke interventie: heeft het onder de aandacht brengen van de participatie van gemeente, ondernemers of mede burgers in het reinigen van de omgeving een (positief) effect op de schoonbeleving?

Zo ja, op welke schoonbeleving: smalle maat, brede maat of beide?



## Voorgaand onderzoek

Welke inzichten geven voorgaande onderzoeken?

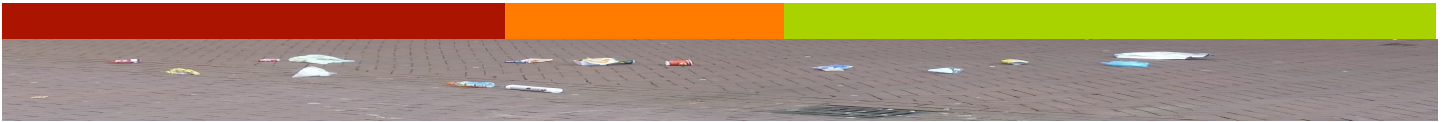
Centraal in het huidige onderzoek staat de relatie tussen de hoeveelheid zwerfafval en beleving en ook de relatie tussen beleving en de betrokkenheid van gemeente, burgers of ondernemers bij het reinigen. Dit is nieuw onderzoeksgebied, maar er is het een en ander bekend over de relatie tussen de hoeveelheid zwerfafval en gedrag en tussen zichtbaar reinigen en gedrag. De op dit gebied gedane onderzoeken bieden de basis waarop het huidige onderzoek is gebouwd.

## Regelnaleving wordt in belangrijke mate beïnvloed door het ervaren respect van anderen voor regels

### Zwerfafval en de invloed op gedrag

De aanwezigheid van zwerfafval heeft een impact op gedrag van mensen. Zo blijken mensen eerder geneigd rommel op straat te gooien als er meer zwerfafval aanwezig is in een omgeving (Cialdini, Reno & Kallgren, 1990). De waarschijnlijkheid dat een lege verpakking op straat wordt gegooid neemt toe met de hoeveelheid zwerfafval en de mate waarin het aanwezige zwerfafval saillant is. Deze bevindingen maken ook duidelijk dat het niet verstandig is in campagnes onder de aandacht te brengen dat heel veel mensen rommel op straat gooien.

De negatieve impact van zwerfafval op gedrag gaat echter verder en blijkt regel overtredingen in het algemeen te stimuleren (Keizer, Lindenberg en Steg, 2008). Zo blijken mensen eerder te stelen als er in de betreffende omgeving zwerfafval wordt neergelegd. Omgekeerd, blijken andere signalen van regel-overtredend gedrag zoals niet terug gebrachte winkelwagentjes of graffiti het gooien van rommel op straat in de hand te werken.



### Zichtbaar reinigen en de invloed op gedrag

Het reinigen van de publieke ruimte reduceert de waarschijnlijkheid dat mensen rommel op straat gooien. Allereerst, zoals de vorige sectie duidelijk maakt via de afname van de zichtbare hoeveelheid zwerfafval. Daarnaast, blijkt het daadwerkelijk zien van iemand die reinigt de waarschijnlijkheid van het gooien van rommel op straat nog verder te reduceren. Cialdini en collega's (1990) lieten bijvoorbeeld zien dat onderzoeksdeelnemers in een veldexperiment minder geneigd waren een gekregen flyer op de grond te gooien na het zien van iemand die een stuk zwerfafval opruimt. Dit positieve effect dat uitgaat van het observeren van iemand die reinigt blijkt ook te gelden voor de naleving van andere normen en regels (Keizer, Lindenberg & Steg, 2013). Mensen worden bijvoorbeeld hulpvaardiger naar anderen in de openbare ruimte, na het zien van iemand die zwerfafval verwijdert.

### Het achterliggende proces

Wat maakt nu dat mensen eerder geneigd zijn rommel op de grond te gooien in een omgeving met zwerfafval?

Zwerfafval is een indicatie van gedrag, het geeft aan dat veel mensen in die setting rommel op de grond gooien. En het is de perceptie van het door velen vertoonde gedrag waar de invloed van uit gaat. Allereerst gaat van het gedrag van anderen informatie uit. Het gedrag dat door veel anderen vertoond wordt in een situatie is doorgaans het meest effectieve of adaptieve gedrag. Een product dat veel gekocht wordt door anderen, is vaak een goed product. Het is bijvoorbeeld waarschijnlijker dat je lekker eet in een vol restaurant dan in een restaurant waar alle

tafeltjes altijd onbezet zijn. Cialdini, refereert aan deze informationele invloed die uitgaat van een omgeving vol zwerfafval. Mensen kopiëren het gedrag omdat het klaarblijkelijk effectief gedrag is.

Voor het huidige onderzoek is een tweede verklaringlijn specifiek interessant. De perceptie dat velen rommel op de grond gooien, suggereert tevens dat er weinig respect is voor de norm of regel, die stelt dat je dergelijk gedrag niet vertoont. Het geobserveerde gebrek aan respect of zorg van anderen voor een regel of norm, maakt mensen meer gericht op het voorkomen van moeite, en op persoonlijk gewin, en minder op de consequenties van hun gedrag voor anderen, en dus minder op de naleving van regels in het algemeen (cf. Keizer et al, 2008, 2013). Omgekeerd lijkt het zien van iemand die eigen of andermans zwerfafval opruimt, een indicatie van respect voor de betreffende regel. Het is dit observeren van respect dat mensen minder gericht maakt op persoonlijk gewin en op het voorkomen van discomfort, en juist meer op de consequenties van eigen gedrag voor anderen en dus op de naleving van normen en regels in het algemeen. Dit suggereert dan ook dat het bij zichtbaarreinigen van belang is dat het reinigen plaats vindt op basis van het belang dat men hecht aan de regel en een schone omgeving en niet alleen omdat er voor betaald wordt.

Mensen zijn dus meer regelnalevend en hulpvaardiger na het zien van iemand die reinigt. Het ervaren van anderen die betrokken zijn bij de reiniging maakt mensen dus eerder geneigd zelf de bezem ter hand te nemen of afval in de afvalbak te gooien maar wat doet het met de schoonbeleving?

Het zien van iemand, die zwerfafval opruimt maakt mensen niet alleen meer regelnalevend, maar ook hulpvaardiger



## Methode

Hoe zijn de studies opgezet

### Doel

In Fase 2 van het project Zwerfafval en Beleving, werd een serie onderzoeken uitgevoerd in de participerende gemeenten: Leusden, Nijmegen, Pijnacker en Heemstede. De studies zijn in het ontwerp gericht op het verkrijgen van inzicht in de relatie tussen (1) de hoeveelheid zwerfafval en de schoonbeleving (2) de schoonbeleving en de ervaren betrokkenheid van gemeente, ondernemers of mede burgers.

### Uitgangspunt

Uitgangspunt bij het ontwerp van de studies is dat het kleine, maar krachtige studies zijn waarvan de bevindingen in belangrijke mate generaliseerbaar zijn naar andere gemeenten. De studies kenmerken zich dan ook door een hoge mate van controle, waardoor we ook met minder onderzoeksparticipanten toe kunnen. De verschillende onderzoeken hebben in basis dezelfde opzet. Bezoekers van een setting zijn aangesproken en gevraagd naar onder andere hun (smalle en brede) schoonbeleving van die setting, de ervaren betrokkenheid van de gemeente, ondernemers en mede burgers. Daarnaast is gekeken of de gerapporteerde schoonbeleving beïnvloed kan worden door onder de aandacht te brengen (middels een bord) dat de gemeente, ondernemer of mede burger participeert in de reiniging van de omgeving. Overige factoren zijn zoveel mogelijk constant gehouden.

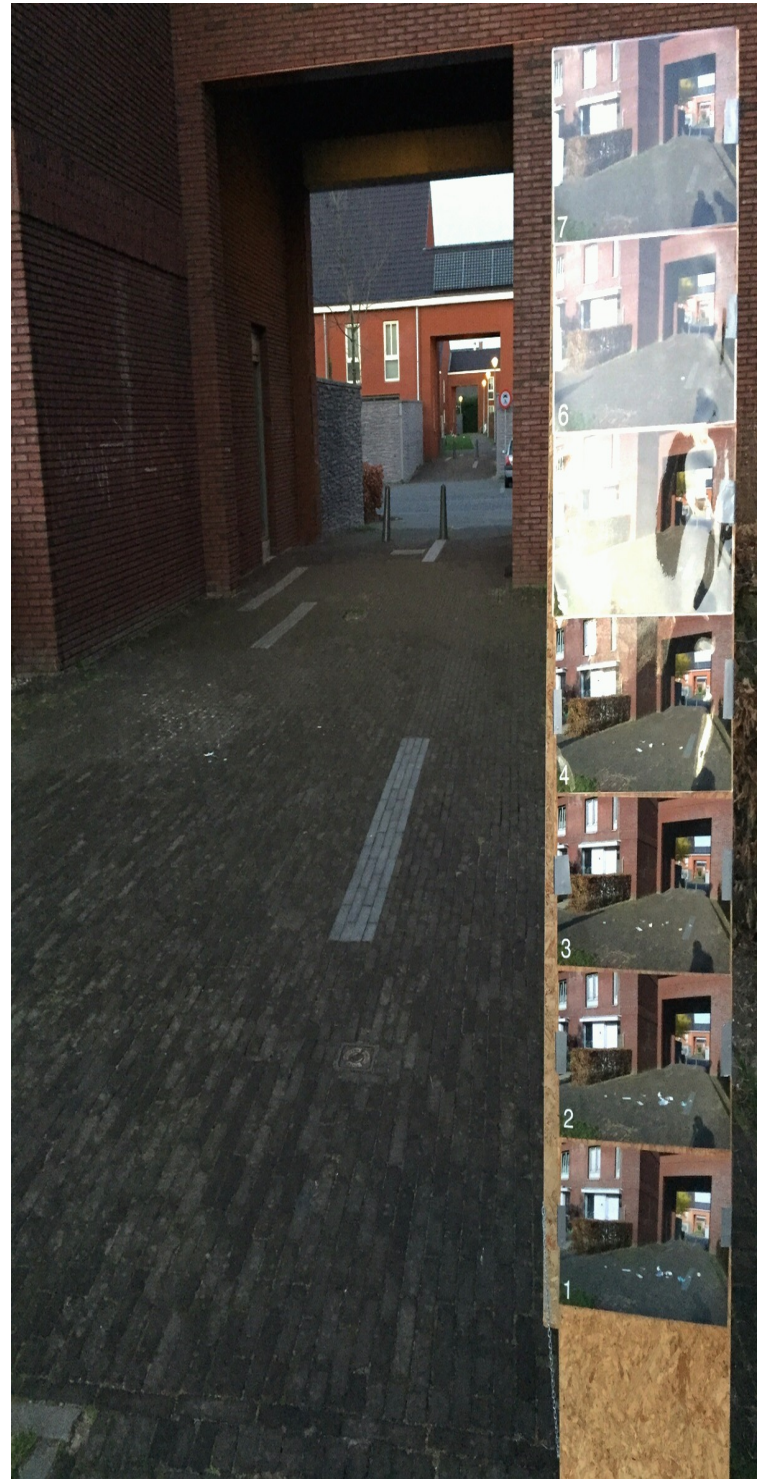


## Opzet

Er is in het onderzoek gebruik gemaakt van twee type vragenlijsten. De vragenlijsten, zijn gelijk op de volgorde van de items na. Er is voor gekozen om de items waarin we specifiek geïnteresseerd waren vooraan te plaatsen, waarbij vragenlijst 1 zich richt op de relatie tussen de hoeveelheid zwerfafval en de schoonbeleving en vragenlijst 2 op de invloed van ervaren betrokkenheid van gemeente, ondernemers of mede burgers op de schoonbeleving. De vragenlijsten zijn afgenomen door een aantal interviewers van ABR Activatie (zie ook Bijlage 2)

## De relatie tussen de hoeveelheid zwerfafval en de schoonbeleving






Vanuit de gemeenten was er behoefte om na te gaan vanaf welke hoeveelheid zwerfafval burgers tevreden zijn met hoe schoon het is en vanaf welke hoeveelheid zij ontevreden worden. Een hier aangekoppelde vraag is of deze grenzen afhankelijk zijn van de omgeving waarin mensen zich bevinden. Om dit na te gaan, is mensen een beeldladder voorgelegd die foto's laat zien van de *betreffende* setting met een opklimmende graad van schoon (zie afbeelding hiernaast). De onderzoeksdeelnemers is gevraagd aan te geven vanaf welke foto (en dus hoeveelheid zwerfafval) zij tevreden zouden zijn met hoe schoon het is en vanaf welke foto ontevreden. Hierbij liet Foto 1 de omgeving zien met 15 stuks zwerfafval, de foto's daarboven een de situatie met respectievelijk 12, 9, 6, 3, 1 en 0 stu(s) zwerfafval. De enquêteer noteerde de nummers behorend bij de foto's die de grenzen van tevreden en ontevreden markeerden.










De ladder maakt dus gebruik van een 7-tal foto's voor het weergeven van de hoeveelheid zwerfafval. Hierin wijkt de ladder af van het huidige instrument dat gebruikt wordt bij het op beeld reinigen om de mate van schoon van een omgeving te bepalen. Deze beeldlat maakt namelijk gebruik van een 5 tal foto's. Er is gekozen voor een ladder met kleinere treden om preciezer de tevreden-grens en de ontevreden-grens te kunnen trekken en daarmee ook duidelijk te krijgen of er een gebied tussen deze twee grenzen ligt.

De verfijning van het meetinstrument heeft zich specifiek gericht op het gebied tussen A+ en B, omdat de verwachting vooraf was dat hier de (on)tevreden grenzen zich zouden bevinden.

Het gebruik van de ladder in het huidige onderzoek stelt ons ook in staat een koppeling te maken tussen de ervaren schoonbeleving en het op beeld schoonmaken volgens CROW zoals dat nu gebeurt. Als op beeld B wordt schoongemaakt in een bepaalde omgeving, is dan het gros van de mensen tevreden of ontevreden? Meer specifiek, waar liggen de (on)tevreden grenzen ten opzichte van het CROW beeld dat gebruikt wordt als richtlijn voor het reinigingsbeleid? Hier aan gekoppeld zijn de vragen, of het de huidige richtlijn goed gekozen is als de schoonbeleving wordt meegenomen of dat het handig is om deze te verschuiven. In het huidige onderzoek proberen we tevens antwoord te geven op deze vragen.

Gebruikt voor Beeldgericht schoonmaken	Verharding					zwerfafval grof (> 10 cm) ; aantal stuks per 100 m <sup>2</sup>				
	A+	A	B	C	D					
										
	Er ligt geen grof zwerfafval.	Er ligt weinig grof zwerfafval.	Er ligt in beperkte mate grof zwerfafval.	Er ligt redelijk veel grof zwerfafval.	Er ligt veel grof zwerfafval.					
	0 stuks	≤ 3 stuks	≤ 10 stuks	≤ 25 stuks	> 25 stuks					

De Ladder hier gebruikt	zwerfafval grof (> 10 cm) ; aantal stuks per 100 m <sup>2</sup>						
	7	6	5	4	3	2	1
							
	0 stuks	1 stuk	3stuks	6 stuks	9stuks	12 stuks	15 stuks

**Figuur:** Overzicht van de foto's gebruikt bij beeldgericht schoonmaken (boven) en de foto's in de beeldladder, die wordt gebruikt in het huidige onderzoek. Onder de foto staat het de hoeveelheid zwerfafval (stuks grof zwerfafval) welke in de betreffende foto zichtbaar is.

## De relatie tussen de schoonbeleving en ervaren betrokkenheid van gemeente, ondernemers, of mede burgers

Veel gemeenten zijn bezig met initiatieven rondom burger dan wel ondernemer participatie en/ of zichtbaar reinigen. Voorgaand onderzoek lijkt te suggereren dat een grotere ervaren betrokkenheid van ondernemers samenhangt met een positievere beleving. In dit onderzoek wordt gekeken of deze relatie opnieuw wordt gevonden, en zo ja voor welk type schoonbeleving (smal, breed of beide)?

Tevens is gekeken naar een mogelijke interventie die inhaakt op de veronderstelde relatie tussen ervaren betrokkenheid en schoonbeleving. Er is namelijk onderzocht of het onder de aandacht brengen van participatie in het reinigen door gemeente, ondernemers of mede burgers een (positief) effect heeft op de schoonbeleving, en zo ja voor welk type schoonbeleving (smal, breed of beide)? Het onder de aandacht brengen van deze participatie is gedaan middels het plaatsen van één van drie mogelijke posters (zie afbeelding hiernaast) te plaatsen op een bord in de onderzoeksetting (zie hier onder).



## DE GEMEENTE MAAKT HIER SCHOON



## ONDERNEMERS MAKEN HIER SCHOON



## BURGERS MAKEN HIER SCHOON



## De setting

Het veldonderzoek vond plaats op zes verschillende locaties verspreid over de betrokken gemeenten. Op deze wijze kan worden nagegaan in welke mate gevonden resultaten beïnvloed worden door de omgeving. Voor de zelfde reden zijn verschillende typen omgevingen opgenomen: winkelcentra, park of woonwijk.



### Heemstede .

Redelijk drukke winkelstraat met kleine detailhandel en eetgelegenheden. Straat is begaanbaar voor auto's en heeft aan beide zijden trottoir. Het gebied heeft een omvang van ongeveer 1200m<sup>2</sup> en valt in Stedelijkheidsklasse 3.



### Leusden

Winkelcentrum Hamershof. Matig druk winkelcentrum met ca. 90- winkels met kleine detailhandel en aantal eetgelegenheden en middelgrote winkels zoals Hema en Blokker. Het gebied heeft een omvang van ongeveer 600m<sup>2</sup> en valt in Stedelijkheidsklasse 1.



### Pijnacker Nootdorp

Winkelcentrum Parade. Druk winkelcentrum met ca. 80 winkels met gevarieerd aanbod. Relatief veel eetgelegenheden (vooral aan de noordzijde). Het gebied heeft een omvang van ongeveer 750m<sup>2</sup> en valt in Stedelijkheidsklasse 2.



### Nijmegen

Winkelcentrum Hatert. Druk winkelcentrum met ca. 30 winkels voornamelijk gericht op de eerste levensbehoefte. Het gebied heeft een omvang van ongeveer 300m<sup>2</sup> en valt in Stedelijkheidsklasse 1.



### Nijmegen

Noordzijde Kronenburger park. Intensief gebruikt stadspark. Onderzoek locatie bevindt zich op plek waar veel scholieren en andere bezoekers komen. Het gebied heeft een omvang van ongeveer 1500m<sup>2</sup> en valt in Stedelijkheidsklasse 1.



### Pijnacker Nootdorp

Woonwijk Pijnacker Nootdorp. Redelijk dicht bebouwd woongebied bestaande randbebouwing rondom hofjes. Ca 100 woningen komen uit op 4 doorgangen. Het gebied heeft een omvang van ongeveer 200m<sup>2</sup> en valt in Stedelijkheidsklasse 2.

### Leusden, een impressie

Het is een doordeweekse dag in het redelijk drukke winkelhart van Leusden. Er loopt een moeder met haar dochtertje met haar stepje. Ze wil niet meekomen want heeft iets moois gezien bij de speelgoedwinkel. Er lopen drie oudere dames op zoek naar een leuke plek om even koffie te drinken. En er zijn veel jongeren. Het is pauze. Ze hangen wat rond en wachten op een van de meisjes die een broodje bij de Hema koopt. Eigenlijk een heel gewone middag in een doorsnee winkelgebied.

Op de parkeerplaats achter het winkelcentrum parkeert een kalende man van middelbare leeftijd zijn auto. Hij stapt uit, doet zijn pet op, pakt een soort stok uit zijn auto en een vuilniszak. Het lijkt een lichte zak maar dat is niet helemaal duidelijk. Hij draagt hem in ieder geval met gemak. De man lijkt wat doelloos door het winkelgebied te lopen. Hij lijkt naar iets op zoek maar ook weer niet. Dan, vrij plotseling, zet hij zijn stok, dat een statief blijkt te zijn, neer. Hij lijkt zeer bewust deze plek te hebben gekozen. Waarom is niet duidelijk. Dan gebeurt er iets vreemds. Hij pakt de vuilniszak en gooit deze leeg op straat. Overal liggen blikjes en andere rommel. Het lijkt of hij ze zelfs een beetje ordent. Hij doet een paar stappen terug en lijkt tevreden.

Nu wordt het onrustig in het winkelcentrum. De oudere dames spreken de man aan: wat doet u nu?! U kunt hier toch geen troep op de grond gooien! Een man komt uit de winkel, hij lijkt de eigenaar. Hij verbaast zich ook over de rotzooi een lijkt behoorlijk geïrriteerd. De vrouw met haar dochtertje blijft op een afstand staan kijken en houdt haar dochtertje vast. De jongens en meisjes lijken niets in de gaten te hebben of doen alsof. De man heeft moeite om zijn verhaal te doen. De dames vertellen hem dat het hier altijd netjes is en dat hij dit niet kan maken.

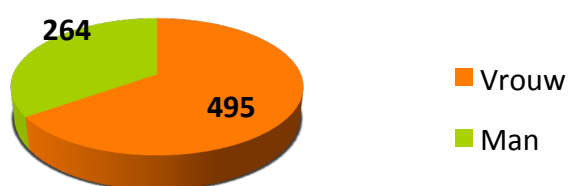
Dan blijkt het allemaal wel mee te vallen. De man legt uit dat het om een proef gaat. Dat hij foto's neemt van elke keer minder afval en dat hij die dan wil gebruiken om te kijken wat men in dit winkelcentrum schoon vindt en wat vuil. De dames begrijpen het maar kunnen niet nalaten om de man op het hart te drukken om alles op te ruimen. De winkelier gaat opgelucht naar binnen, het meisje op haar step is al weer vertrokken. Van de jongeren is geen spoor meer te ontdekken, zelfs geen afval.

# De onderzoeksdeelnemers

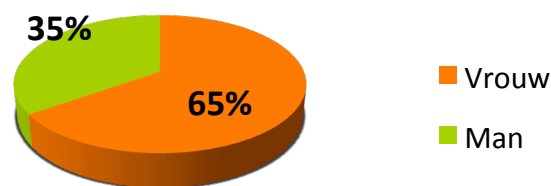
Een overzicht



## Verhouding Vrouw-Man\* (aantal)

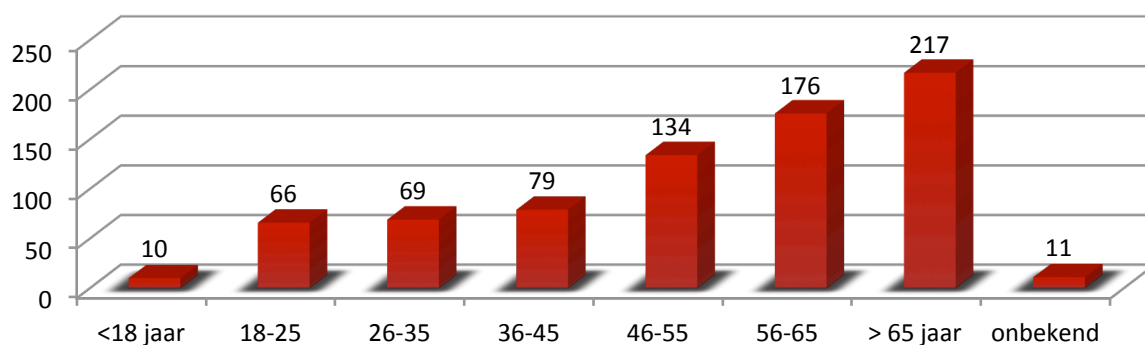


## Verhouding Vrouw-Man (percentage)

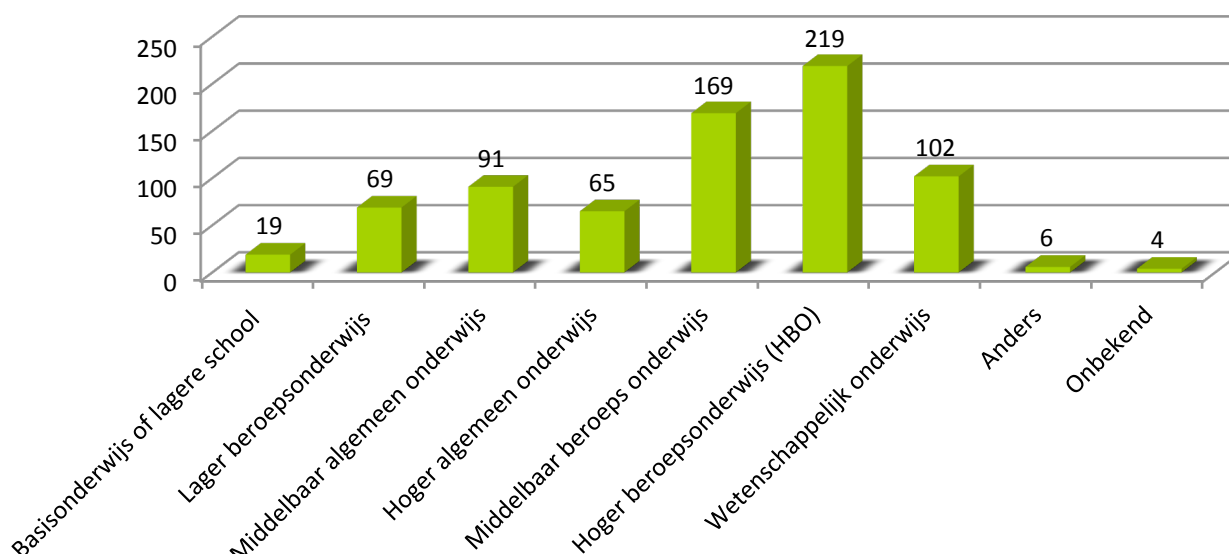


\* Bij 3 deelnemers is het geslacht niet genoteerd

## Leeftijd (aantal)



## Hoogst genoten opleiding (aantal)





## Resultaten

Wat laten de studies zien?

### Introductie

De studies leverden een schat aan data op, we beperken ons in dit verslag tot de resultaten die het meeste houvast bieden bij het beantwoorden van de onderzoeksvragen. De verschillende vragen worden stuk voor stuk behandeld en per onderzoekslijn gecategoriseerd.

#### Onderzoekslijn 1

De eerste onderzoekslijn richt zich op de relatie tussen de hoeveelheid zwerfafval en de schoonbeleving. Vanaf welke hoeveelheid zwerfafval zijn mensen tevreden over hoe schoon het is en vanaf welke hoeveelheid zijn ze ontevreden? Kortom bij welke hoeveelheid zwerfafval ligt de tevreden grens en bij welke hoeveelheid de ontevreden grens?

Om deze vraag te beantwoorden is gebruik gemaakt van Vragenlijst 1, welke begint met de twee items waarin de onderzoeksdeelnemers gevraagd wordt, op de beeldladder (zie eerdere beschrijving) aan te geven vanaf welke foto zij tevreden zijn en vanaf welke foto ontevreden.

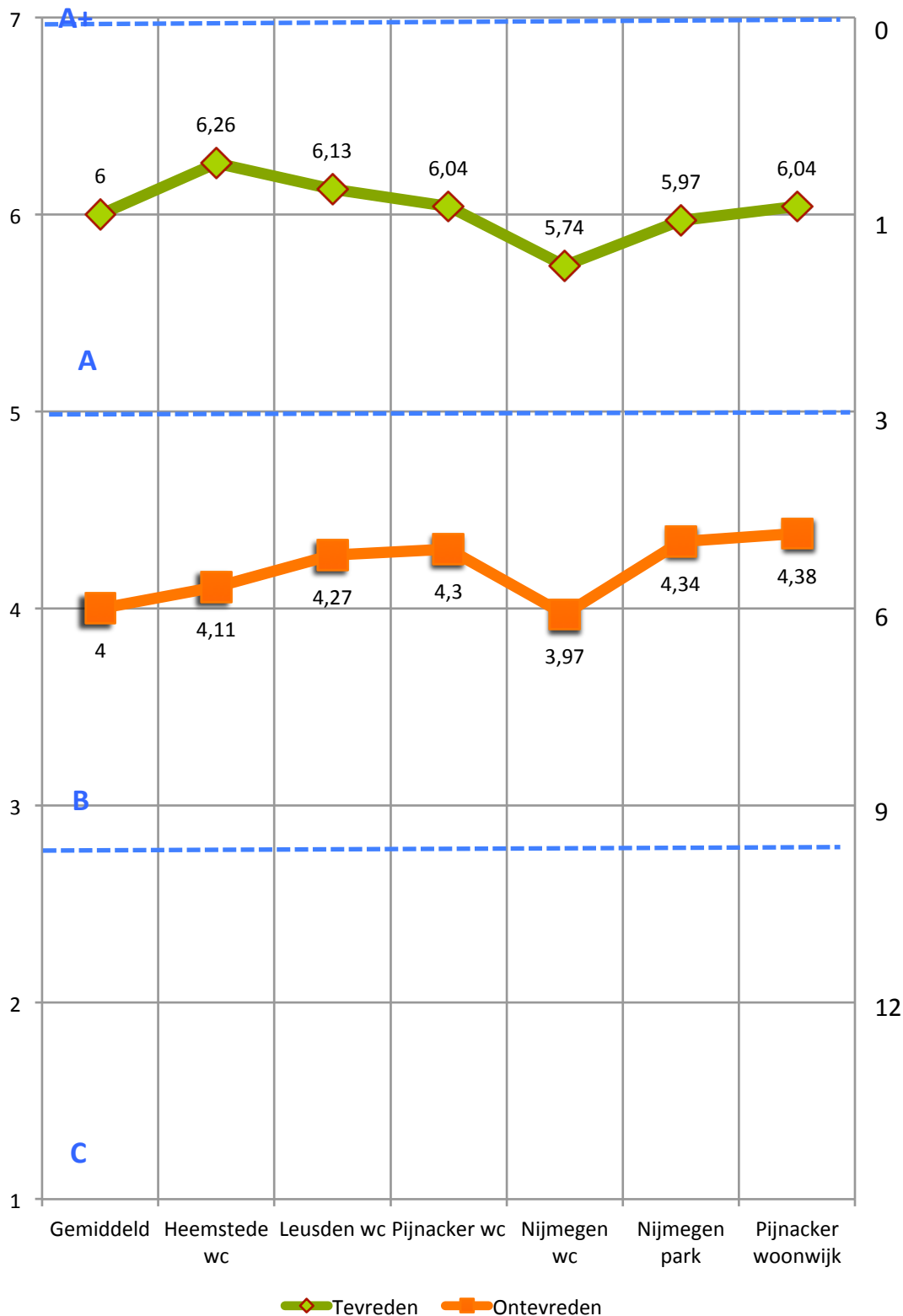
Als gekeken wordt naar het totaal aantal deelnemers, die vragenlijst 1 en de twee vragen hebben ingevuld met gebruik making van de beeldladder, dan blijken mensen gemiddeld tevreden te zijn vanaf 6,03 en ontevreden bij lager dan 4,23 Dit komt afgerond neer op: tevreden vanaf plaatje 6 en ontevreden bij plaatje 4 of lager.

Kortom mensen zijn bij meer dan 5 stuks grof zwerfafval ontevreden en zijn tevreden bij 1 stuk of minder. Als we de CROW schaal van Beelgericht schoonmaken gebruiken dan zijn mensen tevreden vanaf "midden" A, dus bij het huidige A+ niveau.

Foto's beeldladder

Beeldgericht schoonmaken

Stuks zwerfafval



**Figuur:** Overzicht van de uitkomsten met betrekking tot onderzoeklijn 1: de relatie tussen (on)tevreden en de hoeveelheid zwerfafval. De punten en lijnen geven aan bij vanaf welke foto (afgerond op 2 cijfers achter de komma) men tevreden is (bovenste groene lijn en hoger) en vanaf welke foto ontevreden (onderste oranje lijn en lager). De rechter as geeft inzicht in de hoeveelheid zwerfafval in de verschillende foto's en bij de verschillende uitkomsten. Daarnaast zijn niveau A+ en de bovengrenzen van niveaus A, B van het beeldgericht schoonmaken (CROW) weergegeven met blauwe stippellijn om inzicht te geven waar de uitkomsten vallen ten opzichte van deze niveau's.





Bij niveau A zijn mensen niet ontevreden. De grens waaronder mensen ontevreden worden ligt meer precies "midden" niveau B. Dit maakt gelijk duidelijk dat het verlagen van de treden in de hier gebruikte ladder en dus verfijnen van de maat een goed besluit is geweest en mogelijk moet worden overwogen bij het beeldgericht schoonmaken waar beleving van burgers een belangrijke rol speelt. Op basis van de relatie tussen de hoeveelheid zwerfafval en beleving alleen, kan worden gezegd dat het schoonmaken op beeld B de ontevredenheid van burgers niet geheel wegneemt, hiervoor moet op beeld A worden schoongemaakt. Tevreden zijn mensen pas op beeld A+.

Echter op basis van de uitkomst van het huidige onderzoek zou de ontevreden grens kunnen worden gespecificeerd op een beeld dat ligt tussen de onder en bovengrens van B namelijk bij  $\pm 6$  stuk zwerfafval in plaats van het A niveau van 3 stuks. De tevreden grens kan gespecificeerd worden naar een niveau tussen onder en bovengrens van A te weten bij  $\pm 1$  stuk in plaats van het A+ niveau dat geen zwerfafval voorschrijft.

Zoals aangegeven zijn we eveneens geïnteresseerd of de locatie of het type locatie (winkelcentrum (wc), park of woonwijk) uitmaakt voor de gerapporteerde (on)tevreden grenzen? De grafiek op de vorige pagina, laat naast het gemiddelde eveneens de ligging van de grenzen zien per locatie (type). We zien dat mensen in het park, en de woonwijk eerder ontevreden lijken over de hoeveelheid zwerfafval, en in Nijmegen

winkelcentrum lijken ze eerder tevreden. Echter het meest opvallende is juist de gelijkheid in de gerapporteerde (on)tevreden grenzen.

Over de locaties lijken mensen dus redelijk constant wat betreft hun oordeel, bij welke situatie ze tevreden dan wel ontevreden zouden zijn, dit terwijl de locaties duidelijk verschillen wat betreft mensen hun schoonbeleving op het betreffende moment.

Enige voorzichtigheid bij de conclusie is echter gepast, aangezien het instrument waarmee de (on)tevreden grenzen werden bepaald (i.e. de beeldladder) verschilde per situatie, en volledige vergelijkbaarheid dus moeilijk te claimen is.

## Onderzoekslijn 2

In onderzoekslijn 2 is de centrale vraag of de ervaren betrokkenheid van gemeente, ondernemers of mede burgers samen hangt met de gerapporteerde schoonbeleving? En zo ja, met welke schoonbeleving: smalle maat, brede maat of beide?

Om deze vraag te kunnen beantwoorden is gekeken naar vragenlijst 2 en meer specifiek naar de items waar de respondenten wordt gevraagd naar de ervaren betrokkenheid van gemeente, ondernemers en mede burgers (i.e. items 8, 9 en 10) en naar de items die de smalle schoonbeleving (items 1, 2 en 3) en de brede schoonbeleving (items 6 en 11) meten. Deelnemers die aangaven, geen idee te hebben van de betrokkenheid van de diverse partijen, zijn niet mee genomen in de analyses.

Mensen zijn positiever in hun schoonbeleving als ze meer betrokkenheid ervaren van gemeente, ondernemers en mede burgers

Hieruit komt naar voren dat een hogere ervaren betrokkenheid de gemeente samenhangt met een positievere schoonbeleving zowel breed als smal. Op item 2 van de smalle schoonbeleving (i.e. de hoeveelheid zwerfafval die men vindt dat er ligt) na, is dit ook het geval voor de ervaren betrokkenheid van ondernemers. De ervaren betrokkenheid van mede burgers hangt samen met item 3 van de smalle schoonbeleving (i.e. hoe tevreden men is met mate schoon omgeving) en de brede schoonbeleving. Een aanvullende (regressie) analyse laat daarnaast zien dat de ervaren betrokkenheid een goede (i.e. significante) voorspeller is van de smalle en brede schoonbeleving, maar dat de ervaren betrokkenheid van mede burgers en ondernemers met name de brede schoonbeleving voorspelt,

schoonbeleving: smalle maat, brede maat of beide? Om hierin inzicht te krijgen is gekeken naar de antwoorden op de items, die de smalle schoonbeleving (items 1, 2 en 3) en de brede schoonbeleving (items 6 en 11) meten. Er is onderzocht of de gemiddelden van die items verschilden tussen de condities waarin de verschillende borden de participatie van gemeente, ondernemer of mede burger onder de aandacht bracht en de conditie waarin er geen bord aanwezig was. Voor de vergelijkbaarheid is hierbij alleen gekeken naar de diverse winkelcentrum locaties. Deze analyse laat zien dat het onder de aandacht brengen van de participerende ondernemer en of burger een positief effect heeft op de mate waarin mensen de omgeving als prettig ervaren. Tevens blijkt dat

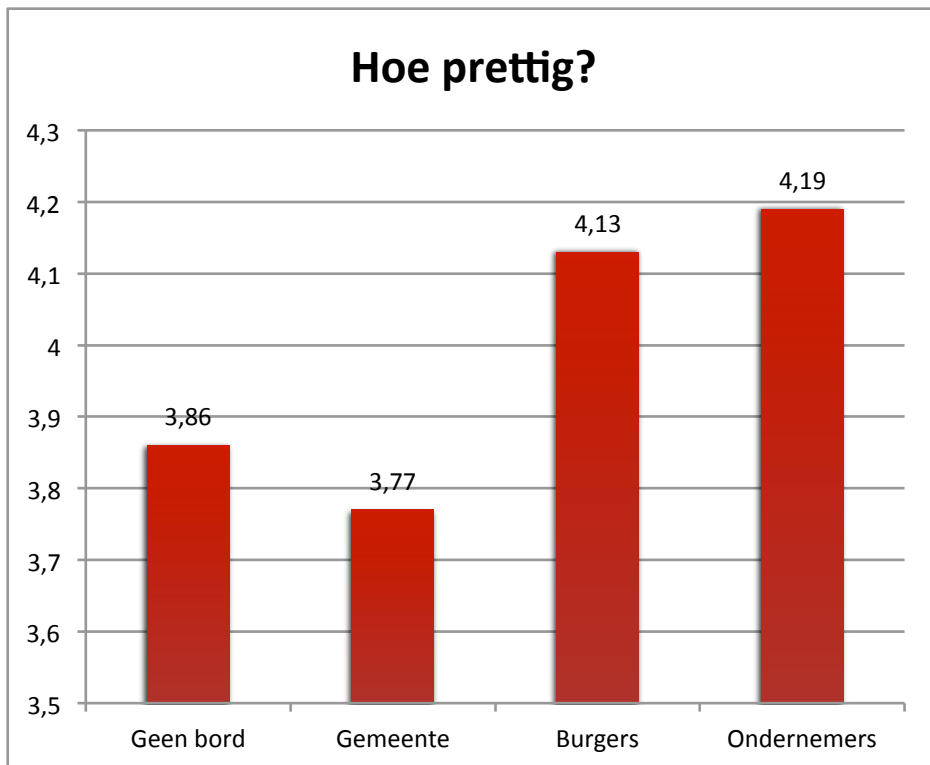
## Onder de aandacht brengen dat burgers of ondernemers betrokken zijn bij het reinigen, maakt dat mensen de buurt prettiger vinden

dus met name hoe prettig met de omgeving vindt en hoe schoon in het algemeen. Ook bij de regressie zien we dat de ervaren betrokkenheid van mede burgers niet een goede voorspeller is van de ervaren hoeveelheid zwerfafval of de mate waarin het als schoon wordt beleefd.

De ervaren betrokkenheid van ondernemers is een goede voorspeller van de brede schoonbeleving en van de smalle schoonbeleving op item 2 na (de hoeveelheid zwerfafval die men vindt dat er ligt).

Aanvullend was er de vraag of het onder de aandacht brengen van de participatie van gemeente, ondernemers of mede burgers in het reinigen van de omgeving een (positief) effect heeft op de schoonbeleving. En zo ja, op welke

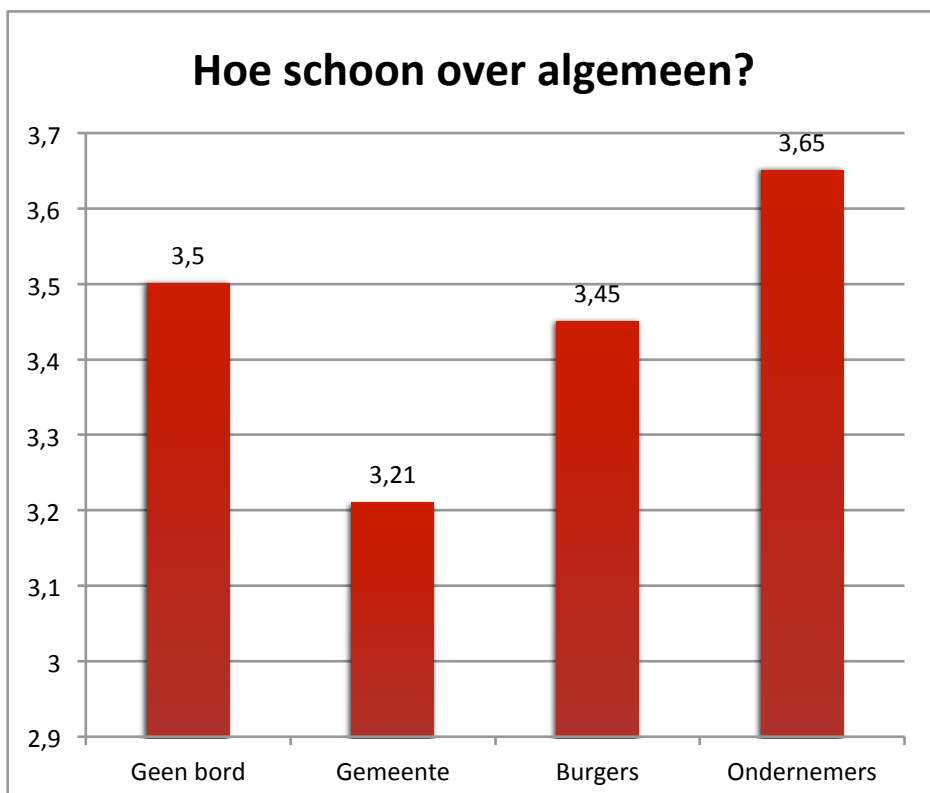
het onder de aandacht brengen van de participerende ondernemers in vergelijking met het onder de aandacht brengen van de reinigende gemeente een positief effect heeft op de andere brede schoonbelevingsmaat: Hoe schoon ze de omgeving doorgaans vinden. Dit verschil wordt deels gedreven door de bevinding, dat het onder de aandacht brengen van een reinigende gemeente deze maat negatief beïnvloed.

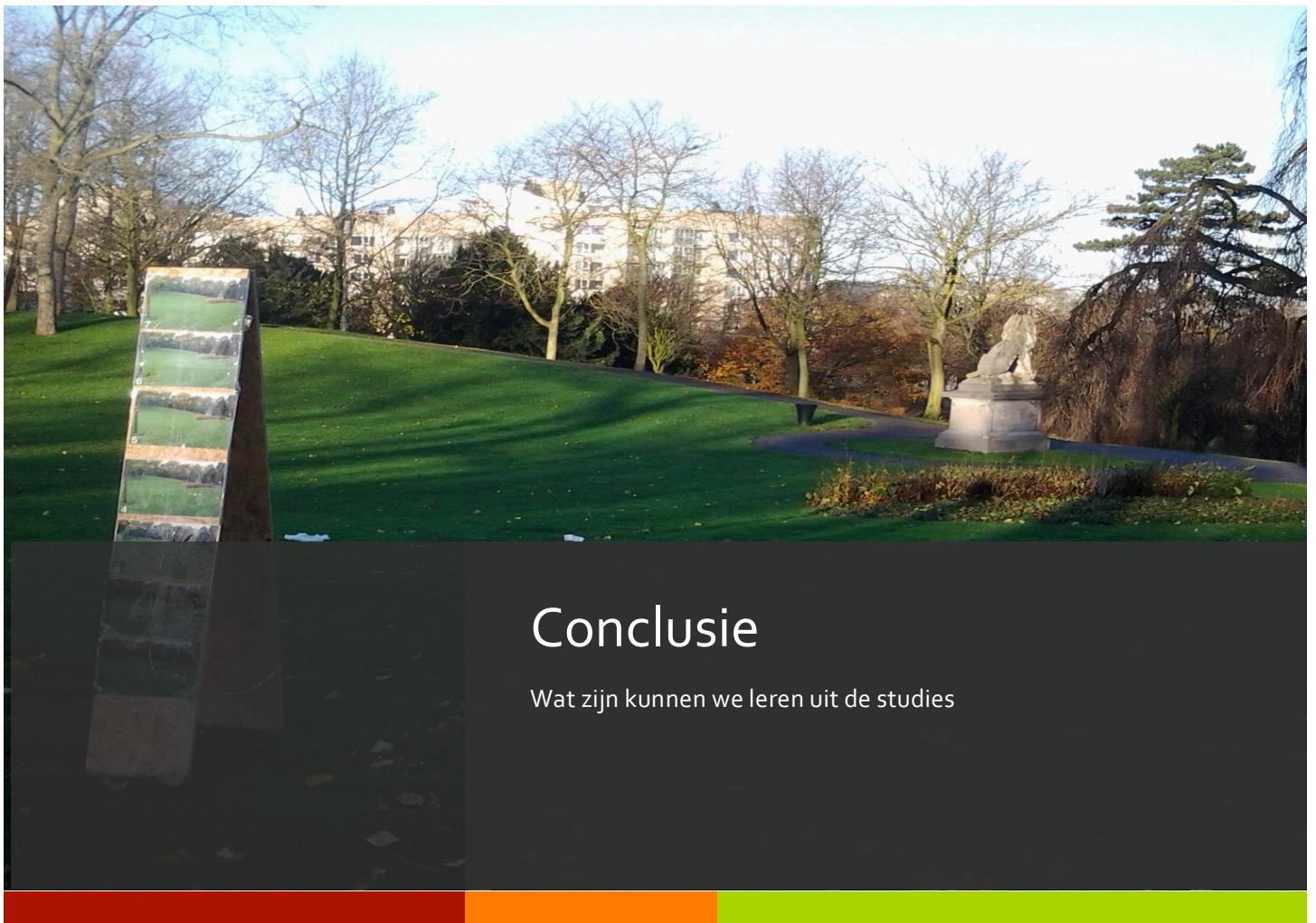


**Figuur:** Overzicht de invloed van het middels een bord onder de aandacht brengen van participerende gemeente, ondernemers of burgers op de brede schoonbeleving. Invloed van bord wordt vergeleken ten opzichte van elkaar en een situatie waarin geen bord staat. Brede schoonbeleving betreft de vragen:

Hoe prettig vindt u dit gebied ? (1) heel onprettig -> (5) heel prettig <Boven>

Hoe schoon vindt u dit gebied over het algemeen? (1) helemaal niet schoon -> (5) heel schoon <Onder>





## Conclusie

Wat zijn kunnen we leren uit de studies

In Fase 2 van het project Zwerfafval en Beleving, werd een serie onderzoeken uitgevoerd in de participerende gemeenten: Leusden, Nijmegen, Pijnacker en Heemstede. De studies zijn in het ontwerp gericht op het verkrijgen van inzicht in de relatie tussen (1) de hoeveelheid zwerfafval en de schoonbeleving (2) de relatie tussen de schoonbeleving en de ervaren betrokkenheid van gemeente, ondernemers of mede burgers.

De resultaten met betrekking tot onderzoekslijn 1, laten zien dat de hoeveelheid zwerfafval op straat snel een *dissatisfier* is. Gemiddeld is men bij meer dan 5 stuks zwerfafval (midden niveau B, CROW) ontevreden, en bij laag niveau B en CROW niveau C is bijna iedereen in het huidige onderzoek ontevreden. Om dit te voorkomen dient eigenlijk gereinigd te worden op het moment dat de situatie onder niveau A dreigt te komen. Echter, als we beleving als uitgangspunt nemen dan nodigt het uit om bij de reiniging niveau A+ na te streven (of een beeld dat tussen boven en ondergrens A ligt) omdat mensen dan ook echt tevreden zijn na reiniging.

Voorgaand onderzoek suggereert dat de ervaren zorg en het respect van anderen voor normen en regels van grote invloed is op de mate waarin mensen regels en normen zelf naleven (Cialdini et al., 1990; Keizer et al., 2008, 2013). Onderzoekslijn 2 laat duidelijk zien dat de ervaren betrokkenheid van anderen, te weten gemeente, ondernemers en burgers een belangrijke voorspeller is van de schoonbeleving. De ervaren betrokkenheid van de gemeente lijkt een voorspeller van zowel de smalle als brede schoonbeleving. Dus de mate waarin mensen het op dat moment in die situatie schoon vinden (small), en de mate waarin ze de

## Zorg bij burger en ondernemer initiatieven voor een betrokken, faciliterende gemeente

buurt prettig vinden en de locatie in het algemeen schoon. De betrokkenheid van mede burgers lijkt meer samen te hangen met deze brede schoonbeleving. De betrokkenheid van ondernemers heeft hier in een tussen positie en voorspelt de brede schoonbeleving en het meeste van de smalle schoonbeleving.

Bij het onder de aandacht brengen van participatie middels een bord, blijkt het onder de aandacht brengen van de reinigende mede burger of ondernemer een positief effect te hebben op de brede schoonbeleving en dan specifiek de mate waarin mensen de buurt als prettig ervaren. Interessant genoeg lijkt het onder de aandacht brengen van de reinigende gemeente een minder positief effect te hebben en een kritischer houding teweeg te brengen, specifiek wat betreft de schoonbeleving in brede zin. Zo blijkt het onder de aandacht brengen van reinigende ondernemers een positief effect te hebben op hoe schoon mensen het doorgaans vinden als dit wordt vergeleken met een situatie waarin juist de reinigende gemeente saillant is.

Gelet op de relatie tussen het ervaren van een betrokken gemeente en de schoonbeleving lijkt het goed, te zoeken naar manieren anders dan

alleen een bord om de betrokkenheid van de gemeente te laten zien.

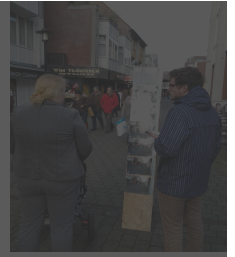
Ook is het goed stil te staan bij de bevinding, dat het onder de aandacht brengen van participerende burgers of ondernemers, de ervaren betrokkenheid van de gemeente deed dalen. Kortom, het lijkt handig om de gemeente een rol te geven in burger en ondernemer initiatieven, ook in de communicatie van dergelijke initiatieven naar de burger.

Bijvoorbeeld, de gemeente als facilitator van het initiatief. Hierbij duidelijk makend dat de gemeente burgers en ondernemers een rol geven, omdat ze het een belangrijk onderwerp vindt en niet omdat de gemeente het een onbelangrijk onderwerp vindt.

Een punt wat niet onderzocht is maar mogelijk het onderzoeken waard, is het effect van beeldgericht schoonmaken op de ervaren betrokkenheid van de gemeente en de schoonbeleving. Meer specifiek het reinigen waarbij een bepaalde hoeveelheid of een bepaald type zwerfafval blijft liggen omdat het gehanteerde beeld dit toestaat. Uit de interviews kwam naar voren dat burgers dit niet begrijpen, en het is niet ondenkbaar dat het wordt geïnterpreteerd als een gebrek aan zorg of betrokkenheid bij de betreffende omgeving of de norm dat het schoon dient te zijn. Met alle mogelijke negatieve gevolgen voor het gedrag en de schoonbeleving.

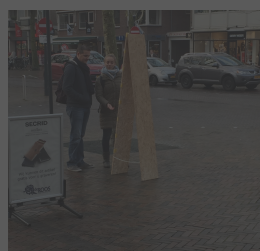
## Misschien moet het laten liggen van zwerfafval bij het reinigen worden heroverwogen

## Bijlage 1: de interviews



Gemeente	Datum interview	Geïnterviewde(n)
Pijnacker- Nootdorp	17-09-2015	Jos Koster
Meerlanden	02-10-2015	Diederik Notenboom
Nijmegen	02-10-2015	Jan ter Wal
Leusden	08-10-2015	Anita Vermeulen, Kees Thorn Broers (Sight)

## Bijlage 2: de instructie



De interviewers (van ABR) hebben voor afname een briefing gekregen. Hierin stond centraal waar, wanneer en hoe de vragen dienden te worden afgenomen. Zo kregen de interviewers een kaartje en foto, mee om zeker te zijn dat ze op de juiste locatie stonden voor de afname. Daarnaast zijn vooraf de verschillende onderzoeksdagen in tijdseenheden van 1 uur opgedeeld, waarna de verschillende condities (en welke vragenlijst diende te worden afgenomen) random over de tijdseenheden zijn verdeeld. Dit is gedaan om te controleren voor het eventuele effect van tijdstip van de dag. De interviewers volgden deze afname schema's (zie hier onder) op iedere onderzoeksdag.

### Wisselschema Pijnacker winkelcentrum (3)

	vragenlijst	poster
09.30 – 10.30	2	Burger
10.30 – 11.30	2	Gemeente
11.30 – 12.30	2	Ondernemers
13.00 – 14.00	2	-
14.00 – 15.00	1	-
15.30 - 16.30	2	Gemeente
16.30 – 17.30	1	-

## Bijlage 3: Referenties



Cialdini, R.B., Reno, R.R., & Kallgren, C.A. (1990). A focus theory of normative conduct: recycling the concept of norms to reduce littering in public places. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58 (6), 1015–1026.

Keizer, K., Lindenberg, S., & Steg, L. (2008). The spreading of disorder. *Science*, 322, 1681-1685.

Keizer, K., Lindenberg, S., & Steg, L. (2013). The importance of demonstratively restoring order. *PLoS ONE*, 8 (6), e65137.