

GEMEENTE ENSCHEDE

RAPPORTAGE

GROF AFVAL

GEDRAGSONDERZOEK



ENSCHEDE

INHOUDSOPGAVE

MANAGEMENTSAMENVATTING 3

Achtergrond	3
Gedragsanalyse	3
Gedragsstrategie	3

INLEIDING 4

Aanleiding gedragsonderzoek	4
Aanpak gedragsonderzoek	4

FASE 1 - DOELANALYSE 5

Afbakening gedragsdoel	5
Afbakening doelgroep	5

FASE 2 – GEDRAGSANALYSE 6

Methode	6
Conclusies	7
Kanttekeningen	9

FASE 3 - STRATEGIEONTWIKKELING 10

Overzicht per gedragsbepaler	10
Strategiebepaling	17

BIJLAGEN 20

1. Referenties	20
2. Gedragsbepalers vanuit literatuuronderzoek	21
3. Bevindingen interviews	22
4. Bevindingen enquête	23

MANAGEMENTSAMENVATTING

ACHTERGROND

Naar aanleiding van plannen in het coalitieakkoord om gratis periodieke ophaalrondes in te voeren voor grof afval, voerde het gedragsteam van de afdeling Strategie en Beleid Fysiek een gedragsonderzoek uit. In dit onderzoek is gezocht naar de onderliggende gedragsbepalers die maken dat inwoners van de gemeente Enschede hun grof afval bijplaatsen bij ondergrondse containers. In dit rapport worden de methode en resultaten van dit gedragsonderzoek gedeeld. Tot slot worden de opgedane inzichten vertaald naar een gedragsstrategie met concrete adviezen voor een aanpak tegen de bijplaatsingen.

GEDRAGSANALYSE

Aan de hand van een literatuurstudie en een aantal expertsessies is een eerste verkenning gedaan van mogelijk relevante gedragsbepalers. Vervolgens zijn deze inzichten getoetst bij de doelgroep, door:

- Straatinterviews af te nemen in de buurt van hotspotlocaties (N=68);
- Een korte online enquête uit te zetten onder alle Enschedeërs (N=3046);
- Een aantal gesprekken met daders te voeren (N=3).

Hieruit volgen deze belangrijkste gedragsbepalers:

- + Kennis
- Negatieve descriptieve norm
- + Waargenomen belang
- Gemak
- Lage waargenomen pakkans
- Prijsperceptie
- Gebrek aan faciliteiten
- Cognitieve schaarste

Zoals blijkt uit bovenstaande lijst, zijn er veel belemmerende factoren voor het gewenste gedrag. We zien: het ongewenste gedrag (bijplaatsen) is veel gemakkelijker en aantrekkelijker (kost minder moeite, tijd en geld) dan het gewenste gedrag (juist aanbieden van grof afval). Dat moeten we omdraaien.

GEDRAGSSTRATEGIE

“Samen voor een Schone Start” → 4 sporen:

1

BASIS OP ORDE BRENGEN

- **Communicatie:** inwoners duidelijk en proactief informeren (website op orde maken, nieuwe inwoners op tijd bereiken, slimme reminders geven).
- **Faciliteiten:** betere afspraken maken met Twente Milieu en Onderhoud Enschede (Schoon houdt Schoon), en met woningcorporaties (milieupas- en opleveringsbeleid bij verhuizing).

2

GEWENSTE GEDRAG FACILITEREN

- **Makkelijker maken:** verkennen van mogelijkheden om drempels voor het gewenste gedrag weg te nemen (i.e. opslagbakken voor hoogbouw, vereenvoudigen ophaalafpraak, uitlenen bakfietsen/aanhangers, openingstijden afvalbrengpunten verruimen).
- **Motiveren:** waargenomen belang van het gewenste gedrag vergroten en het leuker maken door te koppelen aan een evenement.

3

ONGEWENST GEDRAG ONTMOEDIGEN

- **Nieuwe norm stellen:** momentum bouwen voor verandering met campagne ‘Samen voor een Schone Start’, optioneel in combinatie met een eenmalige gratis ophaalronde per wijk. Inwoners betrekken en laten committeren aan de nieuwe norm.
- **Controle verhogen:** inzet van handhaving verleggen van daderindicaties zoeken naar op heterdaad betrappen van bijplaatsers.

4

SOCIALE PROBLEMATIEK AANPAKKAN

- **Ontzorgen:** houd rekening met cognitieve schaarste die inwoners met (financiële) problemen kunnen ervaren door hen tegemoet te komen.
- **Sociale cohesie verhogen:** verbinding in de wijk stimuleren en relaties opbouwen met sleutelfiguren uit gemeenschappen.

INLEIDING

AANLEIDING GEDRAGSONDERZOEK

De gemeente Enschede kampt net als andere stedelijke gemeenten met het probleem van bijplaatsingen: in alle stadsdelen zijn hotspots te vinden waar vaak afval naast de verzamelcontainers ligt. Er zijn bepaalde plekken waar het vaker voorkomt, deze zijn bij Twente Milieu bekend als hotspots. Er worden verschillende soorten afval bijgeplaatst: restafvalzakken, PMD-zakken, oud papier, en grof afval. In dit onderzoek ligt de focus op grof afval, dit is afval dat niet kan worden gescheiden en niet in de mini- of verzamelcontainer past.

Er is al veel geprobeerd om het bijplaatsingsprobleem tegen te gaan. Zo werkt de gemeente Enschede sinds 2022 samen met Twente Milieu aan “Schoon houdt Schoon”. In dit initiatief worden extra bijplaatsingen voorkomen door bestaande bijplaatsingen zo snel mogelijk op te ruimen. Schoon houdt Schoon helpt om te voorkomen dat het probleem erger wordt, maar het pakt het probleem niet bij de oorzaak aan. Ook zijn er al veel andere (gedrags-)interventies geprobeerd, waarvan een deel succesvol is geweest, maar een deel ook niet. Sommige interventies werkten bijvoorbeeld wel op de ene plek, maar niet op een andere.

Daarnaast is er (naar aanleiding van plannen in het coalitieakkoord) in 2023 en 2024 een proef gedaan voor de verruiming van het gratis stortquotum voor grof afval (van 75kg naar 300kg per jaar). Uit de evaluatie van deze proef blijkt echter dat het niet geleid heeft tot gedragsverandering bij de inwoners die hun grof afval bijplaatsen.

In het coalitieakkoord stonden ook plannen opgenomen voor het invoeren gratis periodieke ophaalrondes voor grof afval. Omdat we gezien hebben dat het verruimen van het stortquotum niet geleid heeft tot minder bijplaatsingen, is in een technische sessie met de fractiewoordvoerders aangegeven dat het belangrijk is om eerst een uitgebreid gedragsonderzoek te doen, waarbij we input van onze inwoners meenemen. Op basis van de resultaten van dit onderzoek komen we met een advies over kansrijke interventies betreffende het ophalen van grof afval.

Dit gedragsonderzoek heeft als doel:

- Inzicht te krijgen in de doelgroep en diens behoeften en gedragingen: *welke inwoners plaatsen hun grof afval bij en waarom doen ze dat?*
- Adviezen op te leveren over kansrijke oplossingsrichtingen: *wat is er nodig om het gedrag van de doelgroep te veranderen?*

AANPAK GEDRAGSONDERZOEK

Om bovenstaande doelen te behalen en vragen te beantwoorden zijn de volgende fasen doorlopen:

1

DOELANALYSE

Vaststellen van gedragsdoel en doelgroep

2

GEDRAGSANALYSE

In kaart brengen van de belangrijkste gedragsbepalers

3

STRATEGIEONTWIKKELING

Resultaten vertalen naar concrete adviezen

FASE 1 - DOELANALYSE

Het doel van deze fase is om tot een concrete afbakening te komen van het gedragsdoel en de doelgroep. Dit hebben we gedaan in een doelsessie met het beleidsteam Afval van de gemeente Enschede. Ook zijn we in gesprek gegaan met experts van Twente Milieu.

AFBAKENING GEDRAGSDOEL

Het bredere (beleids)doel is het creëren van een schone, veilige en leefbare stad, doordat er minder grof afval wordt bijgeplaatst bij verzamelcontainers. Bijplaatsingen van (grof) afval zijn namelijk niet alleen een grote ergernis van inwoners, maar geven ook risico's op het gebied van milieu, hygiëne, leefbaarheid en veiligheid.

Het gedragsdoel dat hieruit voortvloeit is dat inwoners van de gemeente Enschede hun grof afval op de juiste manier aanbieden. Er bestaan meerdere manieren om grof afval juist aan te bieden:

- Het grof afval zelf naar het afvalbrengpunt brengen;
- Een afspraak maken om het grof afval op te laten halen door Twente Milieu, en het grof afval vervolgens op de juiste tijd en plaats aanbieden;
- Spullen een tweede leven geven, bijvoorbeeld door het naar de kringloop te brengen (of op te laten halen) of door het op Marktplaats aan te bieden.

AFBAKENING DOELGROEP

Het is in dit vraagstuk lastig om de doelgroep in kaart te krijgen. We weten namelijk niet goed wie de bijplaatsers zijn, omdat bijplaatsingen van grof afval vaak niet te herleiden zijn naar personen (aangezien er geen daderindicaties zijn). We hebben geprobeerd om dit duidelijker te krijgen door in gesprek te gaan met experts en met mensen die dichtbij de hotspots wonen.

De conclusie uit deze gesprekken met experts en inwoners was dat iedereen kan bijplaatsen: of mensen het goed of fout doen hangt niet zozeer af van de subgroep waar zij deel van uitmaken, want bijplaatsers kunnen binnen elke mogelijke subgroep bestaan. We hebben daarom besloten ons niet op één specifieke subgroep te richten. Het is vooral belangrijk om te achterhalen welke onderliggende gedragsbepalers de bijplaatsers gemeen hebben, zodat we daar gericht op kunnen inspelen met interventies.

In de volgende fase onderzoeken we wat deze gedragsbepalers zijn, die maken dat Enschedese inwoners hun grof afval wel of niet juist aanbieden.

FASE 2 – GEDRAGSANALYSE

Het doel van deze fase is om de belangrijkste gedragsbepalers in kaart te brengen. Oftewel, erachter komen waarom inwoners hun grof afval wel of niet op de juiste manier aanbieden. In dit hoofdstuk leggen we uit welke stappen we daarvoor genomen hebben. Vervolgens benoemen we de belangrijkste conclusies uit het gedragsonderzoek en vatten we gevonden gedragsbepalers samen in een model, wat de basis vormt voor fase 3.

METHODE

VERKENNEND ONDERZOEK

Literatuuronderzoek

Verschillende Nederlandse gemeenten¹ hebben al onderzocht waarom inwoners hun grof afval wel of niet op de juiste manier aanbieden. Vanuit deze onderzoeken hebben we een lijst opgesteld van mogelijk relevante gedragsbepalers (te vinden in [de bijlagen](#)). Uit de lijst met gedragsbepalers zijn vijf clusters af te leiden, namelijk:

- **Omgevingsfactoren** (zoals bijvoorbeeld de netheid en anonimiteit van de containerlocaties);
- **Bewustzijnsfactoren** (zoals bijvoorbeeld kennis over de juiste handelingsperspectieven en de waargenomen pakkans);
- **Motivatiefactoren** (zoals bijvoorbeeld de sociale norm en het waargenomen belang van het juist aanbieden van grof afval);
- **Barrières** (zoals bijvoorbeeld een gebrek aan faciliteiten of cognitieve ruimte);
- **Vaardigheden** (zoals bijvoorbeeld taalvaardigheid).

Expertsessies

De lijst met mogelijk relevante gedragsbepalers hebben we vervolgens in twee sessies voorgelegd aan experts van woningcorporaties, Twente Milieu, wijkwelzijnsorganisaties, en handhaving.

Er is voor deze groep experts gekozen omdat zij dichtbij (het gedrag van) de doelgroep staan en omdat zij een belangrijke rol (kunnen) vormen in de oplossing van de bijplaatsingsproblematiek. Samen met hen hebben we uiteindelijk een selectie gemaakt van de gedragsbepalers die voor de Enschedese inwoners waarschijnlijk het meest belangrijk zijn.

TOETSEN BIJ DE DOELGROEP

Om te controleren of deze gedragsbepalers kloppen met de ervaringen van de doelgroep, hebben we op verschillende manieren input opgehaald bij de inwoners van de gemeente Enschede.

Interviews

In samenwerking met gedragsbureau Dijksterhuis en van Baaren hebben we in de buurt van hotspots in alle stadsdelen interviews gehouden (door langs de deuren te gaan en met mensen op straat in gesprek te gaan). In totaal hebben we 68 inwoners gesproken. In deze interviews hebben we onderzocht wat mensen doen met hun grof afval en wat de belangrijkste gedragsbepalers zijn die maken dat mensen hun grof afval wel of niet bijplaatsen. Een kort overzicht van de resultaten van de interviews is te vinden in [de bijlagen](#).

¹ [Amersfoort \(2021\)](#), [Den Haag \(2022\)](#), [Waalwijk \(2023\)](#) en [Enschede \(2023\)](#)

We hebben de interviews doordeweeks en overdag afgenomen, in de zomerperiode. Dit brengt het risico met zich mee dat we geen representatieve afspiegeling van de doelgroep hebben gesproken. Ook hebben we in de interviews vooral mensen gesproken die dichtbij hotspots wonen, terwijl we ook regelmatig hoorden dat er mensen uit andere wijken komen om hun grof afval te dumpen bij een hotspot. Daarom hebben we ervoor gekozen om aanvullend een enquête uit te zetten onder alle inwoners van de gemeente Enschede.

Online enquête

In samenwerking met Kennispunt Twente hebben we een online enquête opgesteld en uitgezet. De werving hebben we zelf gedaan, via de sociale mediakanalen van de gemeente, de nieuwsbrief van Twente Milieu, en de kanalen van wijkwelzijnsorganisaties en woningcorporaties. In totaal hebben 3046 inwoners meegedaan aan het onderzoek, waarvan 1162 deelnemers zich hebben aangemeld voor het Enschede Panel! In de enquête is uitgevraagd op welke manieren inwoners van hun grof afval afkomen en waarom zij niet kiezen voor alternatieve manieren. Een overzicht van de belangrijkste resultaten van de enquête zijn te vinden in [de bijlagen](#).

Onder de respondenten van de enquête zitten relatief weinig jongeren, weinig bewoners van huurwoningen, en weinig eenpersoons-huishoudens. Dit is een risico, omdat we weten dat in wijken met hotspots juist relatief veel hoogbouw is, met een groot deel huur en eenpersoonshuishoudens. Bovendien blijkt uit de resultaten dat respondenten die hun grof afval bijplaatsen vaker jonger zijn dan 50 jaar en vaker in een huurwoning wonen (al zijn deze percentages erg klein dus moeilijk te vergelijken).

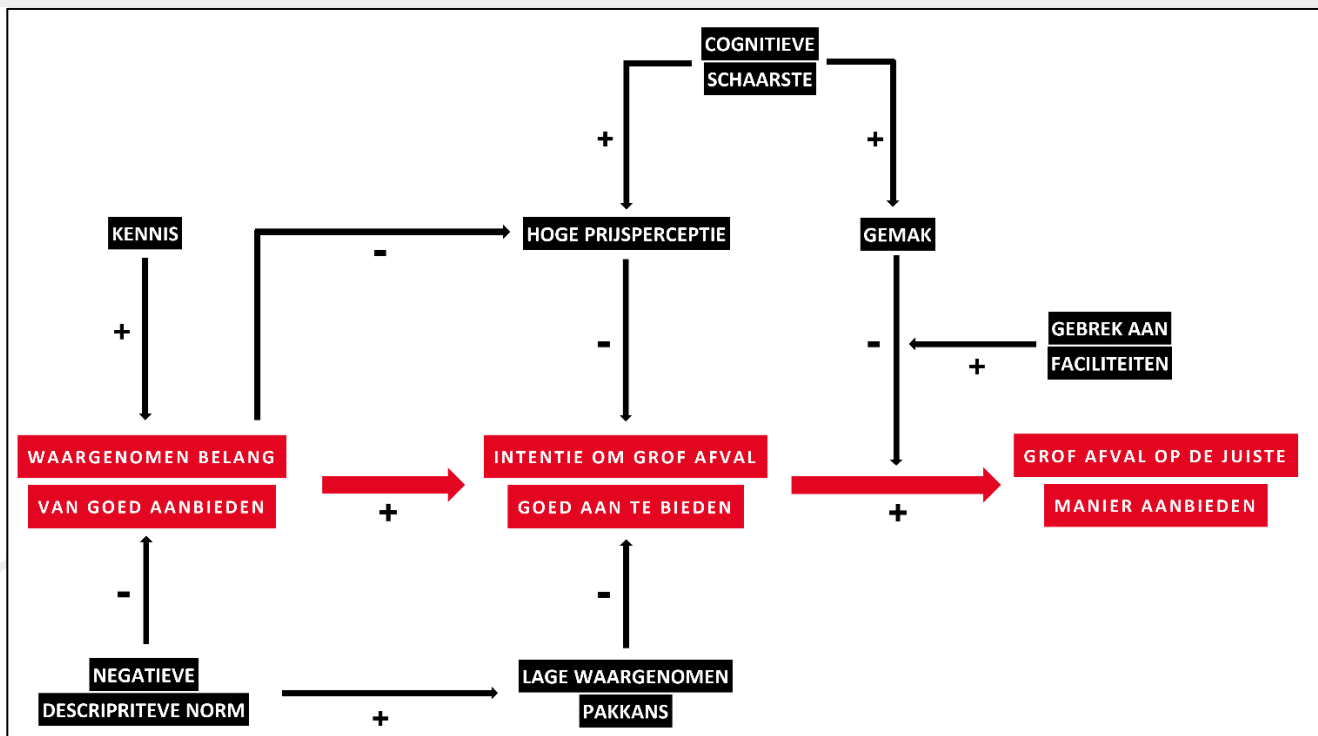
Gesprekken met ouders

Zowel in de interviews als in de online enquête zijn er maar weinig respondenten die zeggen hun grof afval naast een ondergrondse container te zetten. In een laatste poging om echt met bijplaatsers in gesprek te komen, hebben we daarom een avonddienst meegelopen met handhaving. Dit heeft helaas niet het gewenste resultaat opgeleverd: hoewel we één persoon betrappt hebben op het bijplaatsen van een parasol, vonden we vooral dader(indicatie)s voor het bijplaatsen van andere afvalsoorten dan grof afval.

CONCLUSIES

Bijna alle respondenten in ons onderzoek geven aan dat zij hun grofvuil correct aanbieden. Dit betekent echter niet dat er niemand is die afval naast de ondergrondse containers plaatst, aangezien respondenten aangeven dagelijks grofvuil op straat te zien liggen. Dit wijst mogelijk op selectiebias: vertekeningen in de resultaten die ontstaan door specifieke kenmerken van de groep die aan het onderzoek heeft deelgenomen. Het is bijvoorbeeld denkbaar dat vooral betrokken bewoners, die zich al bewust zijn van de problematiek in hun wijk, aan het onderzoek hebben meegedaan.

Het was dus moeilijk om met de daadwerkelijke bijplaatsers in gesprek te komen. Toch hebben we een hoop input opgehaald bij relevante personen die dicht bij de doelgroep staan dan wij als gemeente. In combinatie met inzichten vanuit de literatuur en eerdere onderzoeken, komen we daarom toch uit op een goed onderbouwd overzicht van de belangrijkste gedragsbepalers. Deze zijn in kaart gebracht in onderstaand model en lichten we vervolgens één voor één toe.



Figuur 1. Gedragsmodel met gedragsbepalers.

KENNIS

Vrijwel alle respondenten in ons onderzoek zijn bekend met de mogelijkheid om grof afval naar een afvalbrengpunt te brengen. Wel blijkt dat niet iedereen even goed op de hoogte is van de details, zoals of er een grijs gebied is waarin bijplaatsen wel mag, of welke soorten grof afval gratis kunnen worden weggebracht.

NEGATIEVE DESCRIPTIEVE NORM

Hoewel mensen weten dat het niet juist is om afval bij te plaatsen (de injunctieve norm), volgen ze vaak het gedrag dat ze in hun omgeving zien (de descriptieve norm). Aangezien het nu in veel wijken normaal is dat er iets bij de ondergrondse containers staat, vraagt het een sterk moreel kompas om af te wijken van die norm en om wél de moeite te nemen om het goed te doen.

WAARGENOMEN BELANG

Niet iedereen ziet in waarom het belangrijk is dat zij hun grof afval zelf goed moeten aanbieden. Bijvoorbeeld omdat ze zich niet bewust zijn van de negatieve consequenties van bijplaatsen, of omdat ze zien dat anderen bijplaatsen en Twente Milieu die bijplaatsingen ook altijd netjes opruimt.

GEMAK

Mensen kiezen over het algemeen voor de makkelijkste optie, vanuit de psychologische basisbehoefte aan energiebehoud. Het wegbrengen van grof afval naar een afvalbrengpunt, of het maken van een ophaalafspraak bij Twente Milieu, kost meer moeite dan het bijplaatsen (want bijplaatsen kan altijd en is geen milieupas of aanhanger voor nodig), wat ervoor zorgt dat mensen sneller kiezen om bij te plaatsen. Wat opvalt, is dat mensen wel de moeite nemen om hun grof afval naar een verzamelcontainer te brengen.

LAGE WAARGENOMEN PAKKANS

Omdat bijplaatsers van grof afval moeilijk betrappt kunnen worden, leidt dit bij inwoners tot het idee dat de wet- en regelgeving rondom bijplaatsen niet goed wordt gehandhaafd. Oftewel, er is een boete, maar de kans dat je die krijgt wordt als heel klein beschouwd. Dit leidt ertoe dat mensen zich sneller laten verleiden door de gemakkelijkste en goedkoopste (maar illegale) optie: bijplaatsen.

PRIJSPERCEPTIE

Dit is de subjectieve beleving van de prijs, dus of je iets duur of goedkoop vindt. Hoewel de eerste 300 kg tot voor kort gratis waren, en een aantal soorten grof afval (zoals witgoed of meubels die nog in goede staat zijn) gratis kunnen worden weggebracht, hebben mensen toch de perceptie dat het hen veel geld kost (zeker in vergelijking met de lage prijsperceptie van het bijplaatsen).

GEBREK AAN FACILITEITEN

Wanneer iemand geen geschikte vervoermiddelen heeft om grof afval zelf naar het afvalbrengpunt te brengen, kan dit een extra drempel zijn voor het juist aanbieden van grof afval. Ook het missen van een milieupas vormt een grote drempel voor het gewenste gedrag.

COGNITIEVE SCHAARSTE

Iemand die cognitieve schaarste ervaart, heeft minder mentale capaciteit ofwel denkvermogen beschikbaar. Dit komt door een constante aanwezigheid van stressoren zoals financiële problemen. Ook kan het denkvermogen beperkt worden door gebrek aan tijd of slaap. Zo laat een stressor als constant bezig zijn met hoe je rondkomt weinig ruimte over om aan andere zaken te denken. Meerdere geïnterviewde inwoners signaleren problemen achter de voordeur die tot cognitieve schaarste kunnen leiden, zoals ziektebeelden, financiële problemen, of verslavingen.

KANTTEKENINGEN

Deze gedragsbepalers komen als kansrijk naar voren, maar het is goed om te beseffen dat niet elke persoon door al deze gedragsbepalers even sterk wordt beïnvloed. Een aantal gedragsbepalers zullen sterker voorkomen bij de ene subgroep dan bij de andere. Zo is het bijvoorbeeld aannemelijk dat:

- Bewoners van meergezinswoningen in de (sociale) huursector eerder een gebrek hebben aan bepaalde faciliteiten (zoals opslagruimte of een auto) dan bewoners van gekochte eengezinswoningen.
- Internationale studenten eerder een gebrek hebben aan kennis over het handelingsperspectief, dan Nederlandstaligen die al hun hele leven in Enschede wonen.
- Mensen met financiële stress eerder cognitieve schaarste hebben en een hoge prijsperceptie ervaren rondom (grof) afval dan mensen zonder financiële stress.

Er zijn echter ook een aantal gedragsbepalers die unaniem in enige mate zullen gelden voor alle bijplaatsers, zoals gemak, negatieve sociale norm, en lage waargenomen pakkans.

In onze strategie nemen we beide soorten gedragsbepalers mee, dus zowel interventies die stadsbreed kunnen worden doorgevoerd (gericht op die “unanieme” gedragsbepalers), als interventies die gericht zijn op specifieke subgroepen of wijken.

FASE 3 - STRATEGIEONTWIKKELING

Het doel van deze fase is om de inzichten uit de gedragsanalyse te vertalen naar een strategie met daarin concrete adviezen en vervolgstappen. Dit doen we door eerst per gedragsbepaler te verkennen wat er nodig is en wat kansrijke acties zijn om dan op in te zetten. Vervolgens maken we een selectie van de meest kansrijke acties en bundelen we deze in een alomvattende strategie.

OVERZICHT PER GEDRAGSBEPALER

Nu we weten wat de belangrijkste gedragsbepalers zijn, is het belangrijk om de huidige stand van zaken en de passende vervolgacties in kaart te brengen. Daarvoor hebben we geïnventariseerd welke acties van de gemeente of andere partijen de gedragsbepalers op dit moment al beïnvloeden. Dit hebben we gedaan door verschillende observaties te doen (meerijden Twente Milieu, meerijden handhaving, observeren hotspots, analyse van de website van Twente Milieu, en gesprekken met experts). Op basis daarvan hebben we uitgewerkt waar we risico's zien en wat er nog beter kan. Daaruit volgen per gedragsbepaler een aantal kansrijke acties om op in te zetten.

KENNIS

Waardoor wordt deze gedragsbepaler op dit moment beïnvloed?

- Op de website en app van Twente Milieu staat maar weinig informatie op de pagina over grof afval². De pagina over het laten ophalen van grof afval³ is daarentegen een stuk uitgebreider en bevat een mooie afbeelding waar de verschillende handelingsperspectieven voor het aanbieden van grof afval visueel worden weergegeven. De vraag is of inwoners die informatie weten te vinden.
- Het maken van een ophaalafpraak is ingewikkeld. Er staat veel tekst met daarin veel stappen, voorwaarden en

aanbiedregels³, die niet overeenkomen met de aanbiedregels die in het filmpje worden genoemd.

- De informatie wordt enkel in het Nederlands aangeboden, omdat dit de voertaal is van de gemeente. Woningcorporaties geven hun nieuwe inwoners wel een flyer met (huis)regels in verschillende talen.
- De inwoner moet zelf proactief op zoek gaan naar informatie om te lezen over de verschillende opties om je grof afval op de juiste manier aan te bieden. Bij verzamelcontainers ontbreekt deze informatie vaak: soms zitten er nog wel stickers op de containers, maar die zijn niet altijd actueel.

Wat zijn kansrijke acties om op in te zetten?

- Pas de pagina's over grof afval op de website en app van Twente Milieu aan. Zorg dat de belangrijkste informatie in één oogopslag te zien en begrijpen is.
- Communiceer proactief naar inwoners, zodat zij niet zelf op zoek hoeven naar informatie. Bijvoorbeeld in een campagne en met stickers op de verzamelcontainers. Zorg bovendien dat nieuwe inwoners meteen de juiste informatie krijgen.
- Experimenteer met alternatieve manieren van communicatie om als gemeente beter aan te sluiten op bepaalde doelgroepen, voor wie de huidige manier van communicatie niet past (zoals laaggeletterden en mensen met een migratieachtergrond of taalbarrière).⁴

² Pagina grof afval (algemeen)

³ Pagina grof afval (laten ophalen)

⁴ Kennisplatform Integratie & Samenleving

Uit onderzoek⁵ blijkt namelijk dat schriftelijke communicatie binnen sommige culturen niet gebruikelijk is, en dat mensen met financiële problemen regelmatig hun brieven ongeopend laten.

- Vul schriftelijke communicatie aan met mondelinge (laat de afvalcoach in gesprek gaan met inwoner) en visuele (zorg dat er cues zijn op de containerlocaties die gewenste associaties en gedrag uitlokken).
- Benader specifieke gemeenschappen proactief via een sleutelfiguur.
- Overbrug taalbarrières, door inzet van tolken of door teksten te vertalen.

NEGATIEVE DESCRIPTIEVE NORM

Waardoor wordt deze gedragsbepaler op dit moment beïnvloed?

- De interventie “Schoon houdt schoon” speelt in op de Broken Window Theory⁶, die stelt dat normschendingen (zoals bijplaatsingen) meer normschendingen aantrekken. Dit is een effectieve interventie, mits het goed wordt uitgevoerd. Uit observaties en gesprekken met professionals en inwoners, blijkt echter dat de containers niet altijd helemaal schoon worden achtergelaten nadat bijplaatsingen zijn opgeruimd. Hierdoor is de interventie mogelijk minder effectief.
- Op een aantal containerlocaties is in het verleden al gewerkt met een interventie die een positieve sociale norm communiceert (campagne “Samen houden we Enschede Schoon”). Vanuit de literatuur weten we dat dit soort interventies alleen werken als ze geloofwaardig zijn. Dat wil zeggen: als mensen nog steeds vaak afval naast de containers zien staan, verliest de boodschap

met de positieve norm zijn waarde. Zoals bijvoorbeeld gebeurde bij dit bord als onderdeel van de campagne “Gewoon Schoon Transburg”⁷. Op onderstaande afbeelding is te zien hoe er een sticker over het woord “geen” is geplakt, waardoor de boodschap omgedraaid wordt en weer past bij dat wat mensen in werkelijkheid zagen als norm.



Figuur 2. Bord bij milieuplein.

Wat zijn kansrijke acties om op in te zetten?

- Zorg ervoor dat bestaande acties (zoals “Schoon houdt Schoon” en “Gewoon Schoon Transburg”) worden geëvalueerd en gecontroleerd: is een containerlocatie écht schoon na het opruimen van bijplaatsingen? Hoe staat het interventiebord er na een paar weken bij? Heeft het gewerkt?
- Lanceer een campagne onder de naam **“Samen voor een Schone Start”**, waarin een switch in de norm de boventoon voert. De campagne moet uitdragen dat Enschede voor een schone start gaat, waarin we een aantal veranderingen doorvoeren die daaraan zullen bijdragen. We willen met de campagne tweevoudig brengen dat inwoners een

⁵ WRR (2017)

⁶ Keuschnigg & Wolbring (2015)

⁷ Website Digidee

proactieve rol aannemen en dat zij zelf in actie komen. Het is dan ook belangrijk om niet (alleen) de gemeente als afzender te gebruiken, maar om juist de boodschap vanuit inwoners zelf te laten komen. Het inzetten van lokale bekenden of sleutelfiguren uit bepaalde gemeenschappen is bewezen effectief, omdat iemand een bekende afzender meer vertrouwt en er daardoor minder weerstand ervaren zal worden wanneer diegene een verzoek doet⁸.

- Een aanvulling op deze campagne kan zijn om mensen publiekelijk commitment te laten geven op het schoonhouden van hun wijk:

COMMITMENT

Mensen hebben van nature behoefte aan consistentie, want dit maakt de wereld om ons heen voorspelbaar. Deze behoefte motiveert ons om onszelf in lijn te gedragen met eerder vertoond gedrag (commitment). Inconsistentie wordt bovendien als een sociaal ongewenste eigenschap gezien⁹. Hier kan met een interventie op worden ingezet. Een veel gebruikte techniek in commitment interventies is de foot-in-the-door techniek, waarbij eerst een klein en laagdrempelig verzoek gedaan wordt waar de meeste mensen mee akkoord gaan, gevolgd door een groter verzoek om bepaald gedrag te vertonen. In het onderzoeksrapport Voorbij Bijplaatsingen¹⁰, komt de foot-in-the-door techniek als succesvol naar voren met een sterke afname in bijplaatsingen als resultaat. Het kleine verzoek bestond uit de vraag om een sticker op hun voordeur te plakken, waarmee ze openlijk aangaven voor een schone buurt te zijn. Vervolgens werden mensen via een bord bij de containers herinnerd aan de belofte om bij te dragen aan een schone buurt en werd hen verzocht geen afval naast de container te zetten.

WAARGENOMEN BELANG

Waardoor wordt deze gedragsebepaler op dit moment beïnvloed?

- Door de negatieve norm en het gebrek aan (zichtbare) handhaving erop, lijkt het signaal vanuit de maatschappij dat het niet erg is als er wordt bijgeplaatst. Als daarbovenop niet duidelijk is voor inwoners wat de nadelen zijn van bijplaatsen en de voordelen van het juist aanbieden van grof afval, leidt dat tot een lager ervaren belang van het gewenste gedrag (de “what’s in it for me?” ontbreekt).
- Dit kan onbedoeld versterkt worden door “Schoon houdt Schoon”: doordat bijplaatsingen zo snel worden opgehaald maar er verder geen consequenties aan bijplaatsen zitten, kan het ervaren belang (nut) van het gewenste gedrag afnemen. Waarom zou je zelf nog de moeite nemen om grof afval naar het afvalbrengpunt te brengen als het ook door Twente Milieu wordt opgeruimd wanneer je het bij een verzamelcontainer zet?

Wat zijn kansrijke acties om op in te zetten?

- Benadruk waarom het belangrijk is om grof afval juist aan te bieden (indirect: waarom het niet goed is om (grof) afval bij te plaatsen). Informeer niet alleen over de negatieve consequenties van bijplaatsen voor de wijk (zoals problemen op het gebied van veiligheid, straatbeeld, zwerfafval en ongedierte), maar ook over de kosten van het opruimen van de bijplaatsingen, die uiteindelijk gedekt worden vanuit de afvalstoffenheffing die inwoners zelf betalen. Vergeet niet om ook de positieve consequenties van het gewenste gedrag te noemen.

⁸ D&B voor gemeente Den Haag (2017)

⁹ Cialdini (1988)

¹⁰ D&B en Tabula Rasa (2010)

GEMAK

Waardoor wordt deze gedragsbepaler op dit moment beïnvloed?

- Het ongewenste gedrag (bijplaatsen) is op dit moment vele malen makkelijker dan het gewenste gedrag (zelf naar afvalbrengpunt rijden of ophaalafpraak maken met Twente Milieu). Het maken van een ophaalafpraak bij Twente Milieu gaat gepaard met veel aanbiedregels, die het op veel plekken in de gemeente onmogelijk maken om je grof afval goed aan te bieden. Dit is niet doenlijk.
- Op dit moment zijn de openingstijden van de afvalbrengpunten beperkt (Oost en Zuid zijn doordeweeks vanaf 16:30 gesloten, West al vanaf 12:00). Er is al eens geprobeerd om een van de afvalbrengpunten te openen op een doordeweekse avond, maar dat heeft toen weinig opgeleverd.

Wat zijn kansrijke acties om op in te zetten?

- Regel samen met woningcorporaties dat er opslagboxen worden gerealiseerd voor hoogbouw. Huurders van hoogbouw kunnen dan gemakkelijk hun grof afval bij hun woonbeheerder inleveren, die een seintje geeft aan Twente Milieu als het opslagbox vol zit. De ophaalkosten worden gedekt vanuit de gezamenlijke servicekosten.
- Ga na of het maken van een ophaalafpraak vereenvoudigd kan worden. Het advies is om te komen tot één duidelijk proces, waar inwoners op de website en app stap voor stap doorheen worden begeleid (in plaats van de lijst met voorwaarden). Ook is het kansrijk om te verkennen of er wellicht andere manieren zijn om het grof afval op te halen dan met de grote grijpwagen. De grijpwagen is namelijk lang niet altijd nodig,

terwijl het wel onmogelijke aanbiedregels met zich meebrengt.

- Verruim de openingstijden van het afvalbrengpunt op één doordeweekse dag, zodat mensen na een dag klussen nog rond etenstijd langs kunnen om hun grof afval weg te brengen. We zien namelijk uit de evaluatie van het cameratoezicht bij hotspots¹¹, dat de meeste bijplaatsingen gedaan worden tussen 12:00 en 21:00.

LAGE WAARGENOMEN PAKKANS

Waardoor wordt deze gedragsbepaler op dit moment beïnvloed?

- Op dit moment wordt de inzet van handhaving op afval vooral gebruikt door in bijplaatsingen op zoek te gaan naar daderindicaties. Dit is over het algemeen effectief voor het opsporen en beboeten van bijplaatsters, maar bij grof afval ontbreken daderindicaties vaak, omdat er geen naam of adresgegevens op te vinden zijn.
- Er wordt met cameratoezicht gewerkt op drie containerlocaties. Uit een evaluatie van dit cameratoezicht¹¹, blijkt dat het niet op alle locaties werkt. Een reden daarvoor kan zijn dat inwoners het idee hebben dat de camera's nep zijn of niet goed worden uitgelezen. Dit wordt versterkt doordat het uitlezen van de beelden lang kan duren, waardoor er veel tijd zit tussen de bijplaatsing en het ontvangen van de boete. Bovendien kunnen via camera's alleen de bijplaatsters die met de auto komen opgespoord worden, enkel wanneer deze met het kenteken goed in beeld komen.
- Er is een kortdurende actie geweest waarbij handhaving stickers plakte op de bijplaatsingen, met de mededeling dat de bijplaatsing "under investigation" is. Het doel

¹¹ Evaluatie cameratoezicht milieupleinen

van deze stickers is om de indruk te wekken dat er gecontroleerd wordt en dat daders van bijplaatsingen worden opgepakt.

Wat zijn kansrijke acties om op in te zetten?

- Verken wat de mogelijkheden zijn om de huidige capaciteit van handhaving (voor het thema afval) op een andere manier in te zetten. Het is daarin belangrijk om scherp te hebben dat er een groot verschil is tussen de daadwerkelijke pakkans en de waargenomen pakkans. Juist die waargenomen pakkans is heel belangrijk in het gedrag dat mensen vertonen, dus die moet verhoogd worden.

- Belangrijk is om ook goed aan inwoners te communiceren dat er strenger gecontroleerd gaat worden, anders wordt enkel de daadwerkelijke pakkans verhoogd en niet zozeer de waargenomen (terwijl die laatste juist cruciaal is voor gedragsverandering).
- Naast de inzet van handhaving kan het ook nuttig zijn om afvalcoaches en wijkbeheerders in een controlerende rol te zetten. Zij kunnen dan geen boetes uitdelen, maar kunnen wel mensen “betrappen” en waarschuwingen geven. Dit vergroot ook het gevoel van controle en toezicht.

PRIJSPERCEPTIE

Waardoor wordt deze gedragsbepaler op dit moment beïnvloed?

- De gemeente Enschede werkt met Diftar, wat betekent dat inwoners moeten betalen voor hun restafval. Voor grof afval verandert het gratis stortquotum vanaf 2025 weer terug naar 75kg (in plaats van de 300kg van tijdens de proef). Hoewel de eerste 75kg dus gratis is, en er ook meerdere soorten grof afval zijn die gratis mogen worden ingeleverd (zoals oud ijzer, witgoed, elektrische apparaten, en meubels die nog in goede staat zijn), kunnen inwoners de indruk hebben dat (grof) afval veel geld kost.
- Tegelijkertijd is de prijsperceptie van het bijplaatsen heel laag, aangezien de kans op het krijgen van een boete als laag wordt ervaren. De prijsperceptie van het gewenste gedrag ligt dus hoger dan die van het ongewenste gedrag.

Wat zijn kansrijke acties om op in te zetten?

- Pas de framing van de kosten rondom grof afval aan: benadruk de kilo's en soorten grof afval die gratis mogen worden ingeleverd.

STRAFFEN

Vanuit de gedragspsychologische literatuur¹² is bekend dat afschrikken met straffen (zoals boetes) niet altijd werkt, omdat mensen consequenties (zowel positief als negatief) in de toekomst als minder belangrijk beschouwen dan consequenties die direct plaatsvinden. Dit wordt ook wel temporal discounting genoemd. Daarnaast stelt de deterrence theory¹³ dat de effectiviteit van straf niet alleen afhankelijk is van de zekerheid en zwaarte van de straf, maar ook van de snelheid van de straf. Hoe sneller de straf volgt op de overtreding, hoe groter het effect op gedragsverandering. Als de straf pas later komt, wordt de waargenomen pakkans minder relevant, omdat mensen de link tussen daad en consequentie minder sterk ervaren.

Gezien deze psychologische mechanismen adviseren wij om de inzet van handhaving (deels) te verschuiven: van het zoeken naar daderindicaties en achteraf beboeten, naar het posten bij hotspots op piekmomenten (bekend vanuit cameratoezicht data) om daders op heterdaad te betrappen.

¹² Nagin & Pogarsky (2004)

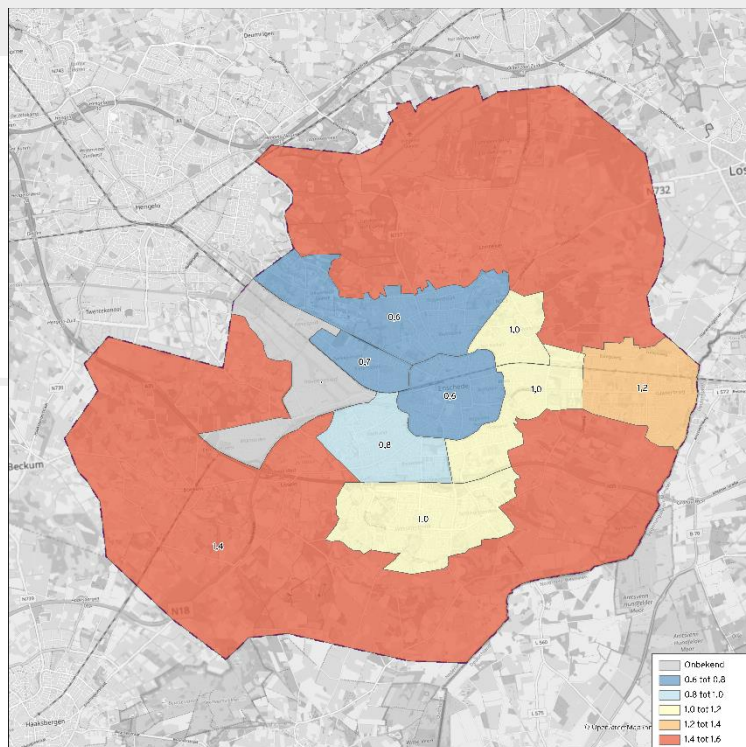
¹³ Becker (1968)

- Voor hoogbouw grof afval regelen via woningcorporaties en de kosten onderdeel maken van de servicekosten (zie voor toelichting het kopje “gemak”).
- Om inwoners tegemoet te komen (en de mogelijke weerstand die ontstaat na het terugbrengen van het stortquotum naar 75 kg), kan overwogen worden om een eenmalige gratis ophaalronde per wijk te faciliteren. Voor meer toelichting, zie p. 18.
- Wanneer handhaving meer inzet op het beboeten van grof afval bijplaatsingen, kan dat als gevolg hebben dat de prijsperceptie van het ongewenste gedrag hoger wordt.

GEBREK AAN FACILITEITEN

Waardoor wordt deze gedragsbepaler op dit moment beïnvloed?

- Het verschilt per woningcorporatie hoe streng er wordt toegezien op het achterlaten van de milieupas na verhuizing. Zo is het bij de Woonplaats de verantwoordelijkheid van de nieuwe bewoner om een nieuwe milieupas aan te vragen, wanneer deze niet door de vorige huurder is achtergelaten. OnsHuis controleert daarentegen streng of de milieupas na verhuizing in de meterkast is achtergelaten. Als dit niet het geval is, vraagt OnsHuis direct een nieuwe milieupas aan en worden de kosten verhaald bij de vorige verhuurder. Voor koopwoningen hebben we geen zicht op de regelingen die makelaars hanteren rondom de check op milieupassen.
- In de wijken met veel bijplaatsingen (zoals Wesselerbrink, Stadsveld, Bothoven, en Twekkelerveld) ligt het gemiddelde autobezit lager dan in andere delen van Enschede. Uit onze enquête blijkt dat vooral bewoners van een huurhuis hun grof afval niet naar een afvalbrengpunt brengen vanwege een gebrek aan faciliteiten zoals een auto.



Figuur 3. Autobezit per wijk (2022).

- Sommige woningcorporaties, zoals Domijn, hebben in het verleden al eens opruimacties georganiseerd, waarbij bewoners van hoogbouw hun grof afval in grote containers mochten gooien. Domijn wil nu (naar aanleiding van een actie bij het Acaciaplantsoen) verkennen of zij een buurtanhanger kunnen aanschaffen, zodat inwoners met een (kleine) auto, alsnog zelf hun grof afval weg kunnen brengen.

Wat zijn kansrijke acties om op in te zetten?

- Ga in gesprek met woningcorporaties en makelaars over de rol die zij kunnen nemen in het proactiever checken op de aanwezigheid van een milieupas na verhuizing. De aanpak van OnsHuis kan daarin als voorbeeld worden genomen.
- Verken of er vervoermiddelen, zoals aanhangers en bakfietsen, uitgeleend kunnen worden bij de afvalbrengpunten of in bepaalde wijken (bijvoorbeeld in samenwerking met een woningcorporatie, zoals Domijn). En maak het ophaalproces van Twente Milieu laagdrempeliger (zie voor toelichting het kopje “gemak”).

- Het faciliteren van opslaghoeken in hoogbouwcomplexen (zie voor toelichting het kopje “gemak”), speelt ook in op deze gedragsbepaler. Zo kunnen huurders van hoogbouw (die vaak geen auto hebben) op een laagdrempelige manier hun grof afval aanbieden en worden ze daarin ontzorgd.

COGNITIEVE SCHAARSTE

Waardoor wordt deze gedragsbepaler op dit moment beïnvloed?

- In de interviews hebben we meerdere keren gehoord – en zelfs gezien – dat er op veel plekken rondom de hotspots ook sprake is van welzijnsproblematiek, zoals alcohol- en drugsverslaving, gezondheidszorgen, geldzorgen, en andere factoren die tot stress leiden. Dit veroorzaakt cognitieve schaarste¹⁴, waardoor het juist aanbieden van afval voor deze mensen laag op het prioriteitenlijstje komt te staan. Ze hebben namelijk andere zorgen aan hun hoofd die hun aandacht opeisen. Hierdoor blijven brieven ongeopend en wordt er vaak gekozen voor de gemakkelijkste optie (bijplaatsen).
- Rondom verhuizingen (een moment waarop veel grof afval vrijkomt) hebben mensen veel aan hun hoofd, wat een beperking van hun cognitieve capaciteit als gevolg kan hebben. Dit kan ertoe leiden dat mensen vergeten om vooraf plannen te maken wat ze moeten doen met hun grof afval, waardoor ze kort voor de verhuizing ineens van hun grof afval af moeten, op een moment dat de afvalbrengpunten gesloten zijn.
- Uit interviews bleek daarnaast dat sommige woningcorporaties de regel hebben dat huurwoningen kaal moeten worden

opgeleverd. Los van het feit dat dit onnodig veel extra grof afval kan veroorzaken (denk aan oud laminaat, isolatiemateriaal, en verfspullen), zorgt dit ook voor meer gedoe bij de verhuizer. Ook hier verschilt het beleid per woningcorporatie: waar de Woonplaats kale oplevering als standaard aanhoudt, probeert OnsHuis zoveel mogelijk te stimuleren dat goede vloeren blijven liggen.

Wat zijn kansrijke acties om op in te zetten?

- Ga voor een bredere aanpak samen met het sociaal domein, waarbij de welzijnsproblematiek in de achterstandswijken wordt opgelost. Alleen dan houden mensen cognitieve ruimte over voor het juist aanbieden van (grof) afval.
- Probeer daarnaast mensen met financiële problemen te ontzorgen. Niet alleen in de vorm van een financiële tegemoetkoming, maar ook in het proces. De eerder genoemde adviezen (zoals die bij het kopje “kennis”, “gemak”, “prijspceptie” en “beschikbare faciliteiten”) zullen positief bijdragen aan deze ontzorging.
- Probeer proactief in te spelen op verhuizingen, zodat inwoners geïnformeerd (en waar mogelijk ontzorgd) kunnen worden. Bijvoorbeeld door een herinnering te sturen over de mogelijkheden om het grof afval op de juiste manier aan te bieden (inclusief openingstijden van de afvalbrengpunten en de faciliteiten waar inwoners gebruik van kunnen maken).
- Ga in gesprek met woningcorporaties om te verkennen of de regeling van het kaal opleveren bij verhuizing herzien kan worden. De aanpak van OnsHuis kan hierin als voorbeeld genomen worden.

¹⁴ Meta-analyse over cognitieve schaarste

STRATEGIEBEPALING

We hebben nu een uitgebreid overzicht van kansrijke acties per gedragsebepaler. Een aantal van deze acties is in het verleden al geprobeerd en heeft toen onvoldoende effect gehad. Een verklaring daarvoor is dat een losse interventie is zoals een druppel op een gloeiende plaat: omdat de norm of het gewoontegedrag zo sterk is, of omdat er nog steeds geen belang of pakkans ervaren wordt, heeft een losse interventie op kennis, gemak of faciliteiten geen zin.

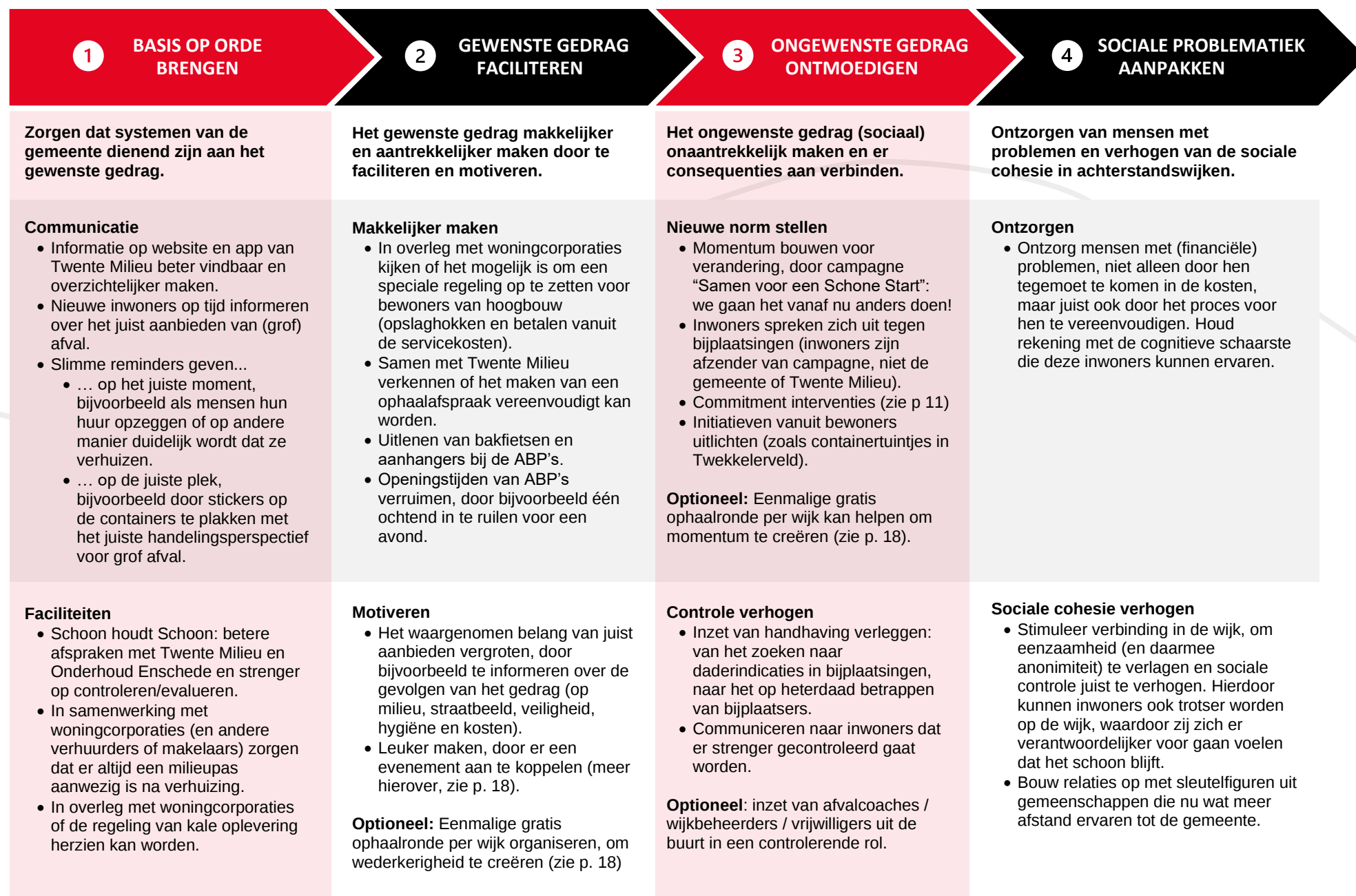
Als we het plat slaan heeft op dit moment het ongewenste gedrag meer voordelen en minder nadelen dan het gewenste gedrag. Hierdoor is het gewenste gedrag voor veel mensen aantrekkelijker dan het ongewenste gedrag. In tabel 1 is ter voorbeeld een kosten-baten analyse weergegeven voor de keuze om wel of niet grof afval op de juiste manier aan te bieden.

Om gedragsverandering teweeg te brengen, dienen we met interventies op de verschillende gedragsebepalers ervoor te zorgen dat het gewenste gedrag aantrekkelijker wordt en het ongewenste gedrag minder aantrekkelijk. Dat lukt niet met één gedragsinterventie op één gedragsebepaler, maar vraagt om een alomvattende strategie die alle drempels voor het gewenste gedrag zo veel mogelijk wegneemt en die het ongewenste gedrag juist ontmoedigt. Deze strategie is te vinden op de volgende pagina en lichten we daaronder verder toe.

GEWENSTE GEDRAG (JUIST AANBIEDEN)	ONGEWENSTE GEDRAG (BIJPLAATSEN)
- Kost moeite en tijd - Kost geld - Gebonden aan openingstijden ABP - Bepaalde kennis en faciliteiten nodig	+ Is de makkelijkste optie + Kost geen geld + Kan altijd (niet tijdsgebonden) + Geen kennis en faciliteiten nodig
+ Wijk schoonhouden + Aan de regels houden (geen boete)	- Vervuiling van de wijk - Kans op een boete

Tabel 1. Kosten-baten analyse bijplaatsen

STRATEGIE: SAMEN VOOR EEN SCHONE START



SAMEN VOOR EEN SCHONE START

Een hele week lang mogen inwoners uit een wijk al het grof afval dat ze hebben naar de daarvoor aangegeven plekken in de wijk brengen. Op die plekken maken we een onderscheid tussen herbruikbare spullen (die ergens binnen opgeslagen worden) en echt grof afval (wat in een grote container kan worden gegooid). In het weekend wordt er als afsluiting een tweedehands markt georganiseerd, waar inwoners pareltjes kunnen vinden tussen de oude spullen. Dit weekend is echt een evenement, inclusief infomarkt en spellen voor jong en oud: een feestje waar je niet omheen kan en een kans om de sociale cohesie in de wijk te verhogen. Aan het eind van de markt kunnen kringloopwinkels zoals het Goed nog een ronde doen om waardevolle spullen eruit te halen. Daarna haalt Twente Milieu al het overgebleven grof afval (gratis) op. Twente Milieu zorgt er ondertussen samen met Onderhoud Enschede voor dat alle containerlocaties in de wijk schoon worden gemaakt. Zo creëren we letterlijk “een schone start”. Na het schoonmaken van de containerlocaties worden er ook nieuwe stickers opgeplakt, waarop duidelijk vermeld wordt dat er niks naast de containers geplaatst mag worden, onder welke omstandigheden dan ook. Er wordt benadrukt dat er beter op gecontroleerd gaat worden en uitgelegd wat de consequenties zijn als je bijplaatst. Tot slot wordt er een duidelijk handelingsperspectief gegeven voor wat mensen dan wél met hun (grof) afval moeten doen en wordt er aangegeven waar je terecht kunt als je hulp nodig hebt.

BELANGRIJKE VOORWAARDEN EN AANVULLINGEN

- De campagne en het evenement worden opgezet in samenwerking met partijen dicht bij de doelgroep (zoals woningcorporaties, wijkwelzijnsorganisaties, wijkregisseurs, wijkbeheerders), maar ook met de doelgroep zelf (zoals buurtverenigingen en andere initiatiefnemers uit de wijk). Zo zorgen we ervoor dat iedereen bereikt wordt.
- We gaan op zoek naar ambassadeurs in de wijk (mensen die middenin een gemeenschap staan, zoals een café-eigenaar), die helpen om het idee achter de campagne te laten leven in de wijk: We gaan samen aan de slag om het vanaf nu anders te doen! Als zulke ambassadeurs zich uitspreken voor een schone wijk, kan dat een positief effect hebben op de motivatie van inwoners om het goed te doen.
- We laten inwoners die mee willen met de nieuwe norm (een schone wijk zonder bijplaatsingen) op een ludieke manier commitment geven op deze verandering. Zo wordt de nieuwe norm beter zichtbaar: wij willen geen bijplaatsingen meer, maar genieten van een schone wijk!
- We maken er iets leuks van en grijpen het als kans voor verbinding en educatie. Er worden spelletjes georganiseerd (voor jong en oud), er komt een informatiemarkt met de afvalbalie en tot slot zijn afvalcoaches en wijkwelzijnswerkers aanwezig om in gesprek te gaan met inwoners. Eventueel ook hulp regelen voor sjuwwerk.
- Dit evenement wordt ruim van te voren aangekondigd, zodat mensen kunnen plannen dat ze van te voren hun spullen uitzoeken.

1. REFERENTIES

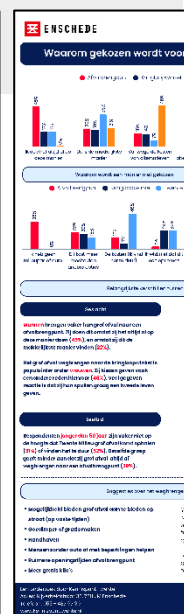
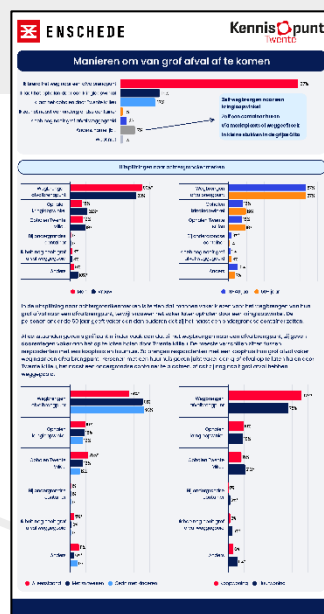
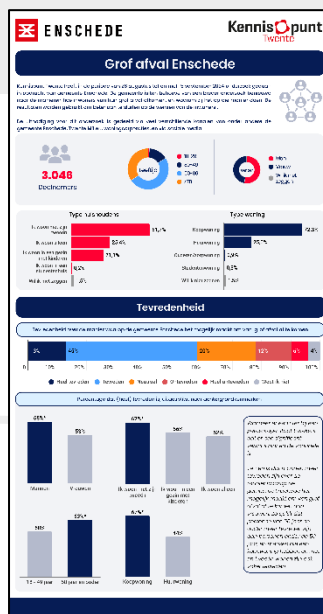
1. Gemeente Amersfoort & ROVA (2021): Eindrapportage gedragsonderzoek bijplaatsingen, een mensgerichte aanpak; Gemeente Den Haag & D&B (2022): Visuele interventies tegen bijplaatsingen van grof afval en oud papier; Gemeente Waalwijk & D&B (2023): Rapportage psychologisch landschap Raadhuisplein; Gemeente Enschede & D&B (2022): Actieplan aanpak bijplaatsingen.
2. Pagina grof afval (algemeen): [Twente Milieu | Enschede | Grof afval](#)
3. Pagina grof afval (laten ophalen): [Twente Milieu | Enschede | Grof afval ophalen](#)
4. Kennisplatform Integratie & Samenleving (2019). Communicatie tussen gemeente en laagtaalvaardige burgers met een migratieachtergrond. https://www.kis.nl/sites/default/files/2022-06/communicatie_gemeente_laagtaalvaardige_inwoners.pdf
5. WRR (2017). Weten is nog geen doen: Een realistisch perspectief op redzaamheid. <https://www.wrr.nl/binaries/wrr/documenten/rapporten/2017/04/24/weten-is-nog-geen-doen/R097-Weten-is-nog-geen-doen.pdf>
6. Keuschnigg & Wolbring (2015). Disorder, social capital, and norm violation: Three field experiments on the broken windows thesis. <https://doi.org/10.1177/1043463114561749>
7. Website Digidee: [Zwerfafval in Enschede – Digidee](#)
8. D&B, in opdracht van gemeente Den Haag (2017). Adviesrapport aanpak bijplaatsingen. <https://www.supportervanschoon.nl/kenniswijzer/adviesrapport-aanpak-bijplaatsingen-den-haag/>
9. Cialdini, R. (1988). Influence: Science and practice, (2nd Ed.). Boston: Scott-Foresman.
10. D&B en Tabula Rasa (2010). Voorbij Bijplaatsingen: Gedragsinterventies voor het effectief terugdringen van bijplaatsingen bij afvalcontainers. <https://www.supportervanschoon.nl/kenniswijzer/voorbij-bijplaatsingen/>
11. Gemeente Enschede: Evaluatie cameratoezicht milieupleinen.
12. Nagin, D.S. & Pogarsky G. (2004). Time and Punishment: Delayed Consequences and Criminal Behavior, 20(4), 295–317. <https://doi.org/10.1007/s10940-004-5866-1>
13. Becker, G.S. (1968). “Crime and Punishment: An Economic Approach.” Journal of Political Economy 76(2):169–217.
14. Almeida F., Scott, I.J., Soro, J.C., Fernandes, D., Amaral, A.R., Catarino, M.L., Arede, A., & Ferreira, M.B. (2024). Financial scarcity and cognitive performance: A meta-analysis. Journal of Economic Psychology, 101. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2024.102702>

2. GEDRAGSBEPALERS VANUIT LITERATUURONDERZOEK

- **(Negatieve) sociale norm:** De invloed van het gedrag van anderen. Als je ziet dat andere mensen bijplaatsen ga je dat zelf ook sneller doen.
- **Lage risicoperceptie:** Niet bewust zijn van de nadelen of risico's van het bijplaatsen van grofvuil (gevaarlijke situaties, blokkade, kosten voor gemeente).
- **Lage waargenomen pakkans:** Het gevoel hebben dat je toch niet betrapt en/of bestraft wordt (bijvoorbeeld omdat er nauwelijks boetes worden gegeven, of omdat de bijplaatsing moeilijk naar jou te herleiden is).
- **Weinig sociale controle:** Sociale controle staat voor het gevoel bekeken/beoordeeld te worden. Als er weinig sociale controle is, voelen mensen zich anoniem en plaatsen ze sneller bij.
- **Weinig sociale cohesie:** Sociale cohesie staat voor onderlinge verbondenheid met anderen uit de wijk. Als die laag is (bijvoorbeeld wanneer er sprake is van een hoog verloop) hechten mensen minder waarde aan hoe hun buurt eruit ziet.
- **Waarde universalisme:** Mensen die universalistisch zijn, willen het goede doen voor hun omgeving (en de natuur). Daarom zijn zij sneller geneigd hun grofvuil naar een kringloop te brengen of zo goed mogelijk te recyclen bij het ABP.
- **Eigen oude spullen niet als afval zien:** Kan ervoor zorgen dat mensen hun oude spullen naar de kringloop brengen. Kan er echter ook toe leiden dat mensen het gaan bijplaatsen, om voorbijgangers de mogelijkheid te geven de oude spullen gratis mee te nemen.
- **Gemak:** Bijplaatsen is de snelste en makkelijkste optie om van grofvuil af te komen.
- **Inertia:** Het kost tijd, energie, en moeite om het 'goed' te doen (tijd vrij maken om zelf naar ABP te gaan, afspraak maken om op te laten halen).
- **Plezier:** Het wordt niet als 'leuk' ervaren om grofvuil weg te brengen naar het ABP of om een ophaalafpraak te maken.
- **Prijsperceptie:** Afvaltarief en/of voorrijkosten te duur vinden.
- **Weerstand tegen gemeente/overheid:** Negatieve associaties of gevoelens hebben ten opzichte van de overheid, waardoor men in de weerstand schiet als deze een verzoek doet ("ik moet helemaal niets", "de overheid moet eerst zelf ...").
- **Scepticisme over afvalbeleid:** Het bijvoorbeeld niet eens zijn met het feit dat je geld moet betalen voor je afval, of met het feit dat het illegaal is om het op straat te zetten terwijl je er dan nog een ander blij mee kan maken.
- **Faciliteiten:** Niet de juiste faciliteiten bezitten om het gewenste gedrag uit te voeren (auto, rijbewijs, milieupas, opslagruimte om het tijdelijk te kunnen stallen).
- **Kennis:** Gebrek aan kennis over juiste manier van grofvuil aanbieden (bijvoorbeeld omdat men niet geïnformeerd wordt door huisbaas).
- **Bewustzijn:** Nog niet bewust zijn van het feit dat bijplaatsen van grofvuil illegaal is (en dat daar een boete voor staat).
- **Cognitieve schaarste:** Vanwege (financiële) stress geen mentale capaciteit hebben om zich druk te maken over de juiste manier van afval aanbieden.
- **Self-efficacy:** Vertrouwen in eigen kunnen om grofvuil op de juiste manier aan te bieden.
- **Digitale vaardigheden:** De skills bezitten om online informatie te kunnen vinden over het juist aanbieden van grofvuil (voor maken van een ophaalafpraak, of voor vinden van locatie/openingstijden ABP).
- **Taalbarrière:** Als mensen de Nederlandse taal niet goed beheersen kan het lastig zijn om het gewenste gedrag uit te voeren, als alle informatie daarover gecommuniceerd wordt in het Nederlands.
- **(Digitale) dienstverlening:** De informatie over de juiste manier van grofvuil aanbieden is duidelijk, goed te vinden, en proactief gecommuniceerd.
- **Fysieke omgeving rondom containers:** Als de ruimte rondom de containers vies, donker, of afgelegen is, of grenst aan een parkeerplek, zal er eerder grofvuil worden bijgeplaatst.
- **Wet- en regelgeving:** Er is een boete voor bijplaatsen van grofvuil, maar dit is moeilijk te handhaven.

4. BEVINDINGEN ENQUÊTE

- De ruime meerderheid (87% van de respondenten) zegt zelf hun grof afval naar een afvalbrengpunt te brengen. 19% maakt gebruik van de ophaalservice van de kringloopwinkel, 17% laat het ophalen door Twente Milieu, en 3% noemt andere manieren om grof afval kwijt te kunnen (naar een kringloopwinkel brengen, aanbieden via marktplaats, huren van een container, of in kleine stukken in de grijze Otto).
- De meest genoemde redenen om grof afval naast een ondergrondse container te zetten (door respondenten die aangeven dat te doen) zijn:
 - Omdat de kosten van alternatieve opties (zoals het zelf wegbrengen naar het afvalbrengpunt of het maken van een ophaalafpraak met Twente Milieu) hoger zijn (46%);
 - Omdat dit de makkelijkste manier is om van het grof afval af te komen (21%);
 - Omdat andere opties niet bekend zijn (7%);
 - Omdat iedereen het op deze manier doet (7%).
- Als redenen om het niet zelf naar een afvalbrengpunt te brengen, noemen respondenten:
 - een gebrek aan faciliteiten, zoals een auto of een milieupas (36%). Dit speelt vooral bij bewoners van een huurhuis (in die groep is het 43%);
 - de moeite die het kost (22%);
 - de kosten (15%).
- Als redenen om het niet te laten ophalen door Twente Milieu, noemen respondenten:
 - de kosten (46%);
 - de onbekendheid van deze optie (24%). Dit speelt vooral bij respondenten jonger dan 50 jaar (in die groep is het 31%);
 - de moeite (15%).
- Aanvullende inzichten:
 - Het grootste deel van de respondenten (58%) is (heel) tevreden over de manier waarop de gemeente Enschede het mogelijk maakt om van grof afval af te komen. De respondenten die (heel) ontevreden zijn (18%), wonen vaker alleen en vaker in een huurwoning, dan respondenten die tevreden zijn. Deze ontevreden respondenten geven vaker aan nog nooit grof afval te hebben weggegooid. De ontevreden respondenten die wel grof afval hadden, geven vaker aan hun grof afval naast een ondergrondse container te zetten. Zij kiezen dit voornamelijk vanwege de kosten van alternatieven.
 - Respondenten die hun grof afval naast een ondergrondse container zetten zijn vaker jonger dan 50 jaar (3% vs. 1%) en wonen vaker in een huurwoning (2% vs. 0%).



ONDERZOEKSTEAM

Daantje van der Poel	Gedragsadviseur
Mirian Kock	Beleidsadviseur afval
Nicolette Hoogeveen	Beleidsadviseur afval

IN SAMENWERKING MET

Dijksterhuis & van Baaren
Kennispunt Twente
Twente Milieu



Datum 3 februari 2025

Aan dit document kunnen geen rechten worden ontleend



ENSCHDE