



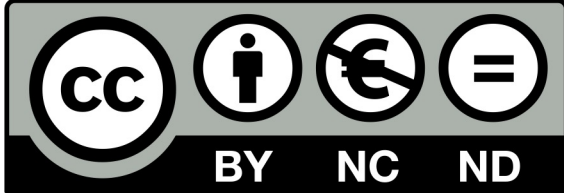
# **HORECA** Gedragsinterventies om het afvalstoffenbeheer te verbeteren

Eindverslag



# Licentie

Dit document is beschikbaar onder licentie **CC BY-NC-ND 4.0 - Naamsvermelding - NietCommercieel - GeenAfgeleideWerken 4.0 Internationaal**.



Meer informatie over de CC BY-NC-ND 4.0 licentie kan hier worden verkregen: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.nl>

Dit betekent dat:

## U bent gemachtigd om:

- **Het werk te delen** - te kopiëren, te verspreiden en door te geven via elk medium of bestandsformaat.

## Onder de volgende voorwaarden:

- **Naamsvermelding** - u dient de maker van het werk te vermelden, een link naar de licentie te plaatsen en aan te geven of het werk is veranderd. U mag dat op redelijke wijze doen, maar niet zodanig dat de indruk gewekt wordt dat de licentiegever instemt met uw werk of uw gebruik van het werk..
- **NietCommercieel** - u mag het werk niet gebruiken voor commerciële doeleinden.
- **GeenAfgeleideWerken** - u mag het veranderde materiaal niet verspreiden als je het werk hebt geremixt, veranderd, of op het werk hebt voortgebouwd.
- **Geen aanvullende restricties** - u mag geen juridische voorwaarden of technologische voorzieningen toepassen die anderen er juridisch in beperken om iets te doen wat de licentie toestaat..

Aanbevolen citaat: [Behaven \(2022\). Beheer van de netheid in de openbare ruimte. Gedragsinterventies om de samenwerking tussen de gemeenten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te verbeteren. Eindverslag.](#)

# Dankwoord

## Auteurs:

Dit verslag is geschreven door :

**Mira Toumi**, gedragswetenschapper

[mira@behaven.com](mailto:mira@behaven.com)

**Julia Terlet**, wetenschappelijk directeur

[julia@behaven.com](mailto:julia@behaven.com)

## Proeflezer

Het is proefgelezen door:

**Fred Dorsimont**, algemeen directeur

[fred@behaven.com](mailto:fred@behaven.com)

## Behaven

23 Tenboschstraat

1050 Brussel

[www.behaven.com](http://www.behaven.com)

## Medewerkers

We willen de volgende mensen bedanken voor hun deelname en bijdrage aan dit project:

**Aurore Van Bogaert**, projectmanager (Fost Plus)

**Hélène Vossen**, projectmanager (Leefmilieu Brussel)

**Abdeslam Alami**, Relaties Lokale Overheden (Agentschap Net Brussel)

**Damien Beck**, commercieel directeur (Agentschap Net Brussel)

**Gery Hubin**, inspecteur Ophaalcontracten (Leefmilieu Brussel)

**Robertine Degrave**, Juridische Dienst (Leefmilieu Brussel)

**Marie Van Breuseghem**, Sustainability & Circular Economy Advisor (Comeos)

**Marine Ronquetti**, junior adviseur (Denuo)

**Gilles Godissart**, dienst Logistiek (Vanheede)

**Peter Degraeve**, logistics manager (Vanheede)

**Luc Vanden Bergh**, sales managere (Renewi)

**Quentin Huet**, manager (Shopera)

**Monalisie Joseph**, communicatieverantwoordelijke (Hub.brussels)

**Anthony Naralingom**, adviseur voor de Algemene Directie (Hub.brussels)

**Victoria Lavenne**, manager Boentje Café (Brussel)

**Philippe Ratzel**, manager Friterie Chez Clémentine (Brussel)

**Thierry Horbach**, milieuverantwoordelijke (Legermuseum)

**Véronique Socié**, Fromagerie la Fruitière (Brussel)

**Fabien Henrion**, Zoom Hôtel (Brussel)

**Joëlle Goulart**, Dienst Burgerschap, Cel Handel  
(Gemeente Elsene)

**Sophie De Vleeschouwer**, Dienst Economische Ontwikkeling  
(Gemeente Schaarbeek)

**Adela Mesan**, Dienst Handel (Gemeente Elsene)

**Oya Aydin**, Dienst Openbare Netheid (Gemeente Jette)

**Aurélie Annemeyer**, Dienst Netheidspreventie (Watermaal-Bosvoorde)

**Gaëlle de Lamotte**, kabinetschef (Gemeente Schaarbeek)

Certified



Corporation

**Behaven**



# Inleiding

De horeca-sector is een belangrijke economische speler in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, met bijna 10% van de vestigingen in het stadscentrum. Hoewel deze sector een bron van aantrekkingskracht is voor de stad, is hij ook verantwoordelijk voor de productie van een aanzienlijke hoeveelheid afval.

In het kader van het regionale actieplan om de openbare netheid te verbeteren, besteden de autoriteiten bijzondere aandacht aan deze sector, die moeilijkheden lijkt te ondervinden om zijn afval goed te beheren. Er wordt geschat dat het recyclagepercentage voor professionelen - met inbegrip van handelaars en restaurants - lager ligt dan dat voor huishoudens: slechts 21% van het afval wordt gerecycleerd tegenover 41% voor huishoudens\*. Dit verschil onderstreept de cruciale uitdaging waar deze sector voor staat.

Als antwoord op deze uitdagingen zijn acties uitgerold, waaronder communicatie- en bewustmakingscampagnes, om professionals aan te moedigen een ophaalcontract te ondertekenen en hun afval te sorteren. Ondanks deze maatregelen blijven er echter ongewenste praktijken bestaan, wat vragen oproept over waarom professionals in de horeca er niet in slagen om de goede praktijken toe te passen.

Dit is niet verwonderlijk, aangezien gedragswetenschappen aantonen dat zelfs goed geïnformeerde mensen ervan weerhouden kunnen worden om goed gedrag te vertonen. Het identificeren en analyseren van deze obstakels is daarom noodzakelijk om specifieke en effectieve oplossingen te bieden om gedragsverandering aan te moedigen.

Voortbouwend op deze expertise blijft het Behavior team ondersteuning bieden aan Net Brussel, Fost Plus en Leefmilieu Brussel in het kader van het akkoord over Openbare Netheid en Leefklimaat (ONBLK). Deze ondersteuning, die ook deel uitmaakt van de gewestelijke strategie Clean.Brussels (doelstelling 12), bevat aanbevelingen op het vlak van sensibilisering, opleiding en responsabilisering van de handelaars voor hun afvalbeheer.

Om ervoor te zorgen dat deze ondersteuning zo goed mogelijk inspeelt op deze uitdagingen, baseert Behavior zich op de meest relevante en recente bijdragen uit de gedragswetenschappen en op de actieve betrokkenheid van de belanghebbenden bij het creëren van gedragsoplossingen, waaronder handelaars en restauranthouders, handelaarsverenigingen, ophalers en andere publieke organisaties.

## Dit verslag beschrijft de belangrijkste fasen van het project:

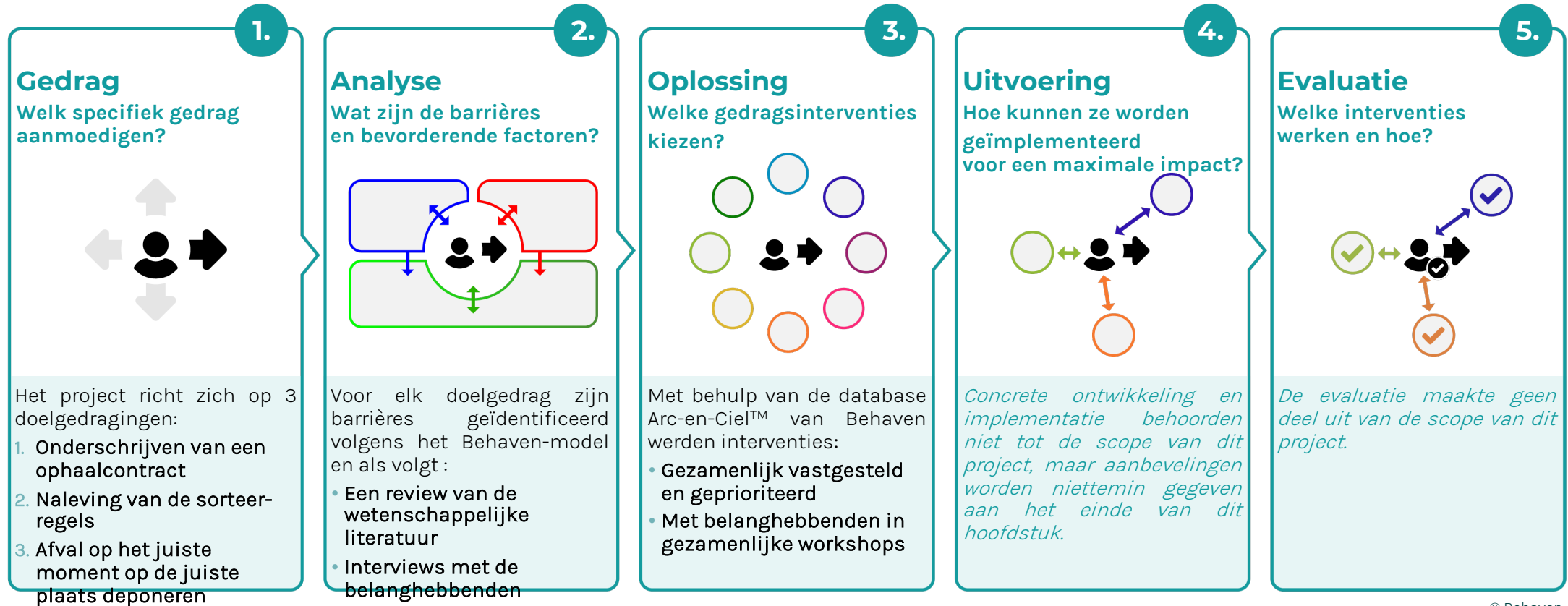
- De gebruikte methodologie, van de definitie van doelgedrag tot de te implementeren oplossingen.
- Een overzicht van de barrières voor goed afvalbeheer, gebaseerd op een review van de wetenschappelijke literatuur en interviews.
- Een lijst met gedragsoplossingen om de barrières te verminderen die tijdens workshops met de verschillende belanghebbenden zijn geïdentificeerd, samen zijn vastgesteld en geprioriteerd.
- En concrete aanbevelingen voor het implementeren van deze oplossingen.

We hopen dat je dit verslag nuttig en informatief vindt. We wensen je veel leesplezier!

\*Bortolotti, A. (2021). *Les detritus de la ville: repenser la gestion des déchets à Bruxelles*. Brussels Studies, the Journal of Research on Brussels.

# Methodologie

# Overzicht



© Behaven.

# 1. Gedrag

## Meer gerichtheid voor meer efficiëntie

Er zijn twee instrumenten gebruikt om het doelgedrag te definiëren:

1. Een **overzicht** van de spelers en factoren die een goed afvalbeheer in de horeca in de weg staan - met de teams van Net Brussel, Leefmilieu Brussel en Fost Plus.
2. Een **oefening** om de meest impactvolle gedragingen te **prioriteren**.

Dit werk heeft geresulteerd in de **drie** bijgevoegde **doelgedragingen**.

## Drie doelgedragingen

### Doel

Verbetering van het afvalbeheer in de horeca

#### Doelgedrag #1

Horeca-zaken die een afvalophaalcontract ondertekenen

#### Doelgedrag #2

Horeca-zaken die afval sorteren.

#### Doelgedrag #3

Horeca-zaken die hun afval op de juiste plaats, op het juiste moment en op de juiste manier deponeren.

*We bespreken hierna de gedragsbarrières en interventies voor elk van deze doelgedragingen.*

# 2. Analyse

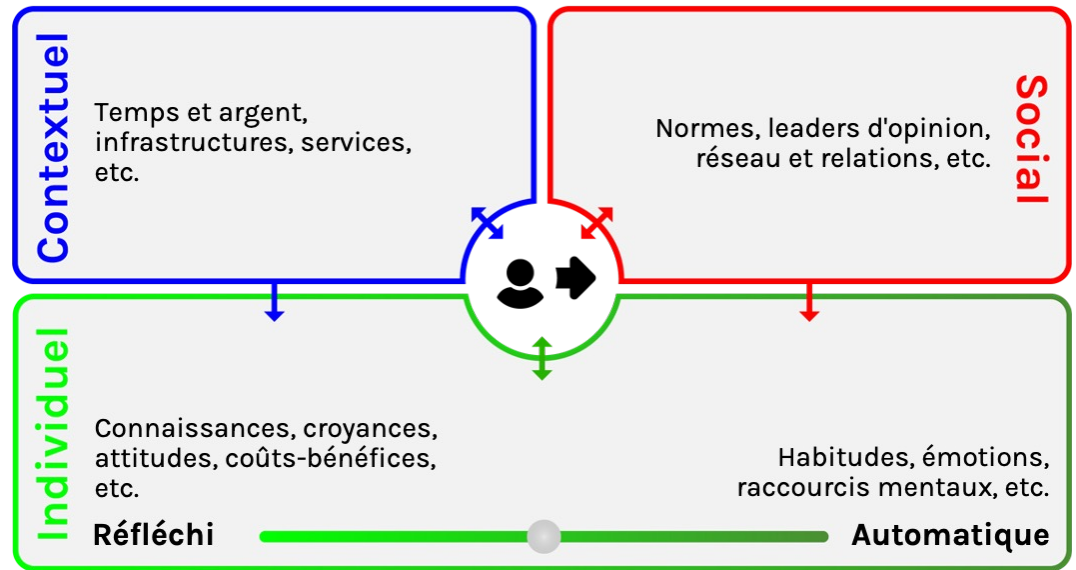
## Een wetenschappelijke benadering

Voor elk van de geïdentificeerde doelgedragingen werd een wetenschappelijke analyse uitgevoerd om de barrières voor het gedrag te identificeren, dankzij de volgende bijdragen:

1. **Documentair onderzoek** naar afvalbeheer in de horeca (wetenschappelijke artikelen, ministeriële rapporten en activiteitenverslagen).
2. **Semisturende interviews** (n=13) met openbare en privé-ophalers, handelaarsverenigingen, vertegenwoordigers van ophalers, een vertegenwoordiger van een restaurantketens, een controleur en Brusselse handelaars en restauranthouders.

Deze inzichten werden vervolgens geïntegreerd in het **Behaven-model** om een alomvattend beeld van de barrières te krijgen. Het Behaven-model is georganiseerd rond drie categorieën factoren die gedrag beïnvloeden:

- **Contextuele factoren:** individuen worden beïnvloed door de materiële of wettelijke instrumenten die ze tot hun beschikking hebben. Bijvoorbeeld het gebrek aan ruimte om afval op te slaan en het gebrek aan infrastructuur.
- **Sociale factoren:** individuen worden beïnvloed door het gedrag van hun omgeving: familie, vrienden, burens. Bijvoorbeeld het hoge personeelsverloop in de horeca.
- **Individuele factoren:** individuen worden beïnvloed door hun eigen kenmerken en vaardigheden. Deze kunnen doordacht zijn, bijv. het verkeerd begrijpen van wetgeving; of automatisch, bijv. vergeten wanneer afval moet worden buitengezet voor ophaling.



© Behaven.



# 3. Oplossing

## Wetenschappelijk bewezen interventies

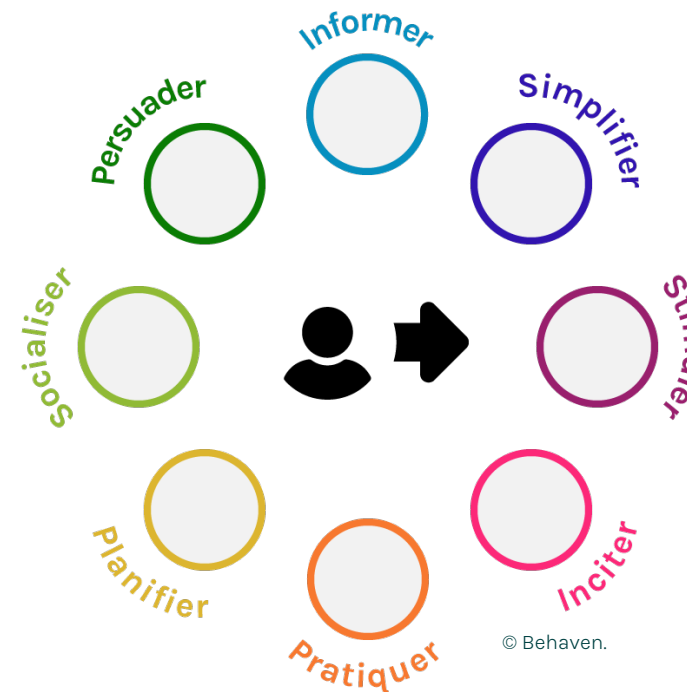
Om deze barrières aan te pakken, werden samen met belanghebbenden oplossingen gedefinieerd op basis van gedragsinterventies. Het proces verliep als volgt:

1. De selectie van **6** wetenschappelijk bewezen **gedragsinterventies** uit de database Arc-en-Ciel™ op basis van hun relevantie voor het wegwerken van de geïdentificeerde barrières. De database Arc-en-Ciel™ bevat meer dan 60 specifieke gedragsinterventies voor duurzaam gedrag, waaronder interventies om netheid aan te moedigen.
2. Vervolgens vond **een co-creatieworkshop** met de belanghebbenden plaats om te bepalen hoe deze interventies in de huidige context kunnen worden ontwikkeld, rekening houdend met de realiteit op het terrein en de context van het Brussels gewest.
3. **Prioritering van de interventies** nadat ze samen gedefinieerd zijn op basis van drie scores. Een score voor gepercipieerde doeltreffendheid werd toegekend door de Brusselse handelaars en restauranthouders die aan het project deelnamen, een score door het ONLK-collectief en een score voor impact en haalbaarheid werd toegekend door het Behaven-team op basis van hun kennis van gedragswetenschappen. Deze oefeningen werden gebruikt om een eindscore te berekenen en een cijfer toe te kennen aan elk van de interventies (details in de bijlage).

## Resultaten

Dit werk leidde tot de gezamenlijke definitie van de 6 interventies die hierna worden gepresenteerd.

*Een overzicht van de database Arc-en-Ciel en de 8 interventie categorieën:*



# 4. Uitvoering

Voor een succesvolle implementatie van de gepresenteerde oplossingen is een holistische aanpak essentieel. Dit betekent werken aan communicatie en opleiding met de volgende doelstellingen:

## 1. Informeren

- Proactief communiceren en uitleg geven over de verplichtingen inzake afvalsortering via verschillende communicatiekanalen.
- Ervoor zorgen dat de communicatie regelmatig, duidelijk en toegankelijk is (in verschillende talen), zodat het gemakkelijker wordt om de regels te begrijpen en te onthouden.
- Regelmatig webinars organiseren om updates te geven over nieuwe regelgeving.

## 2. Vereenvoudigen

- Fouten bij het sorteren en deponeren voorkomen door de etablissementen praktische handleidingen te geven waarmee ze aan de regels kunnen voldoen.
- Communicatie uitbreiden naar de horeca-klanten om alle gedragingen binnen de etablissementen op elkaar af te stemmen.
- Het aanleren voor de teams en werknemers vereenvoudigen door korte online opleidingen aan te bieden die op elk gewenst moment toegankelijk zijn.

## 3. Luisteren

- Professionals begeleiden via regelmatige bezoeken om fouten te identificeren, hun moeilijkheden te begrijpen en gepersonaliseerde oplossingen te vinden. Naar hen luisteren zou ook helpen om hen gemotiveerd en betrokken te houden en rekening te houden met hun dagelijkse beperkingen.

## 4. Motiveren

- De economische en ecologische voordelen benadrukken van verantwoord afvalbeheer en hen motiveren om het goede gebaar te stellen door beloningen en/of stimulansen.

# Doelgedrag #1 :

**Horeca-zaken die een afvalophaalcontract ondertekenen**

Om te voldoen aan de Brusselse wetgeving moeten handelaars bewijzen dat ze hun afval correct beheren. Hiervoor hebben ze twee mogelijkheden: ze kunnen een beroep doen op een ophaaldienst van een door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest erkende openbare of privé-operator, of ze kunnen zelf instaan voor het deponeren van hun afval in een sorteercentrum, op voorwaarde dat ze een bewijs van deponeren kunnen voorleggen. In de praktijk is de meest gangbare keuze echter om een beroep te doen op een ophaaldienst. Handelaars die tijdens controles geen bewijs van goed afvalbeheer kunnen overleggen, riskeren financiële boetes en gerechtelijke stappen. Het is daarom van cruciaal belang dat ze de geldende regelgeving naleven.

# Gedragsbarrières

Details van geïdentificeerde barrières, per type gedragsbeïnvloeding en per bron (S: geïdentificeerd in wetenschappelijke literatuur / E: geïdentificeerd tijdens interviews)

## Contextuele barrières

### Gebrek aan controle op de ophaalcontracten van professionelen (S)

Het lage aantal controles werkt een gevoel van straffeloosheid in de hand bij handelaars, die soms gebruik maken van de ophaling van huishoudelijk afval om van hun afval af te raken.

### Gebrek aan tijd om de ophaler te kiezen (E)

Kleinere etablissementen hebben niet genoeg tijd en personeel om voor een bepaalde ophaler te kiezen.

### Weinig afschrikkende sancties (S)

De tijd om de PV's en meldingen van de controleurs te verwerken (2 jaar) is lang en dus werkt de dreiging van boetes weinig afschrikkend voor handelaars zonder contract.

## Sociale barrières

### Slechte overdracht van de instructies tussen oude en nieuwe restaurateurs (E)

Kleinere etablissementen zijn niet op de hoogte van de verplichting om een ophaalcontract te sluiten en reproduceren het slechte gedrag van hun voorgangers.

*"...Onze menselijke middelen zijn zeer beperkt en de controles zijn gering in verhouding tot het te bereiken resultaat, dat zeer ambitieus is".*

*Controledienst ophaalcontracten Leefmilieu Brussel*

*"Als een activiteit wordt overgenomen, wordt de afvalkwestie bijna nooit besproken tussen handelaars".*

*Afvalophaler*

# Gedragsbarrières

Details van geïdentificeerde barrières, per type gedragsbeïnvloeding en per bron (S: geïdentificeerd in wetenschappelijke literatuur / E: geïdentificeerd tijdens interviews)

## Individuele barrières

### Slecht begrip van de wetgeving (E)

Sommige handelaars interpreteren de verplichtingen verkeerd. Zo zijn beginnende restauranteigenaars zich niet bewust van het verschil tussen het systeem voor het beheer van huishoudelijk afval en dat voor professioneel afval.

### Gebruikmaken van de ophaling van huishoudelijk afval (vergelijkbare zakken en ophaling) (S + E)

Sommige kleine etablissementen in Brussel hebben geen ophaalcontract en maken liever gebruik van de ophaaldienst voor huishoudelijk afval van het ANB om hun werkingskosten te drukken.

### Gebrek aan kennis over ondersteuning en hulp bij het opstarten van een activiteit (E)

Nieuwe ondernemers hebben niet altijd het gevoel dat ze ondersteuning krijgen bij het afhandelen van administratieve procedures (bv. afvalbeheer) en zijn niet op de hoogte van bestaande ondersteuningsprogramma's (bv. Hub.brussels of stadsdiensten).

### Gebrek aan kennis van alternatieven (E)

De professionelen hebben een onvolledige kennis van de verschillende ophalers in het gewest en van de diensten die ze aanbieden. Ook weten ze niet dat het mogelijk is om hun afval zelf te beheren door een bewijs van goed beheer te overleggen.

### Deprioritering van de taak (E)

Een zware mentale belasting tijdens de opstartfase van een commerciële activiteit, in combinatie met de verschillende administratieve procedures, leidt ertoe dat sommige professionals de kwestie van afvalbeheer op de lange baan schuiven.

### Gebrek aan motivatie om het beste contract te vinden (E)

Handelaars hebben niet altijd zin om te beginnen aan een complex proces van zoeken en evalueren van ophaalcontracten.

### Taalkundig onvermogen om regelgeving te begrijpen (E)

Sommige buitenlandse handelaars die net in België zijn aangekomen en/of een andere taal spreken, hebben beperkte toegang tot de wetgeving.

*"Ik heb geen zin om een grondig onderzoek te doen naar de kwestie van afvalcontracten".*

*Handelaarster*

# Interventie #1

Deze interventie, afkomstig uit de database Arc-en-Ciel™, is samen met de belanghebbenden bepaald:

## Informereren

Handleiding of checklist  
waarin de verplichte  
Procedures zijn vervat

Score: 9.1

### Implementatievoorwaarden

- Het ophaalcontract verplicht maken bij de opening van de handelszaak. Ook de verklaring van keuze van de beheerswijze van de afvalstoffen verplicht maken (een contract ondertekenen of eigen beheer).
- Een handleiding of een nieuwe checklist opmaken of die van Hub Brussels beter verspreiden, om nieuwe handelaars te informeren over de verplichte procedures en de taken die ze moeten uitvoeren wanneer ze hun handelszaak openen. Er de ondertekening van een ophaalcontract en de lijst met beschikbare ophalers in opnemen.
- In eerste instantie nieuwe handelaars opvolgen om na te kijken en hen te herinneren aan de noodzaak om te ondertekenen, maar zonder hen te straffen (met behulp van professionele facilitators), en vervolgens opvolgen met een of meer controles.

### Potentiële uitdagingen

- De gemeenten hebben niet altijd toegang tot de lijst met handelaars met - of zonder - een ophaalcontract. Dit maakt het voor hen moeilijker om te weten op welke handelszaken ze zich moeten richten.
- De gemeenten hebben niet altijd de middelen om deze controles uit te voeren.
- Het is moeilijk om evolutie van de ophaalcontracten met gevestigde handelaars te volgen.

### Oplossingen

- De lijst met handelszaken met een contract aan de gemeenten bezorgen (via het ANB), waarbij gevoelige informatie (GDPR) wordt verwijderd om de gemeentediensten te helpen bij het inventariseren.
- Gemeenteteams van tijd tot tijd naar de handelszaken laten langsgaan om hen te vragen naar het bewijs van hun ophaalcontract (dat oorspronkelijk door de ophaler werd verstrekt).
- Voor nieuwe horeca-zaken: zodra ze opengaan bezoeken organiseren systematisch de handleidingen en checklists verdelen.

Certified



Behaven



# Interventie #2

Deze interventie, afkomstig uit de database Arc-en-Ciel™, is samen met de belanghebbenden bepaald:

## Overtuigen (1/2)

Bezoek van monitoren om de handelaars informeren

Score: 8.0

### Implementatievoorwaarden

- Voorstellen om het proefproject met bezoeken van de monitoren van Leefmilieu Brussel (LB) uit te breiden om de controlemechanismen van de naleving van ophaal- en beheerscontracten en de bedragen van de boetes toe te lichten. Tijdens deze bezoeken is het belangrijk om:
  1. De juiste contactpersoon te identificeren bij het etablissement om ervoor te zorgen dat de boodschap goed wordt ontvangen en om versnippering van informatie te voorkomen.
  2. Duidelijke taal te gebruiken, en in meerdere talen, zodat handelaars de financiële gevolgen van een mogelijke boete begrijpen, ook in het geval van recidive.
  3. Deze bezoeken plannen vóór de controles door de teams van BL, zodat de handelaars de tijd hebben om indien nodig aan de voorschriften te voldoen.
- Verschillende communicatiekanalen gebruiken om het bereik van de herinnering te maximaliseren en de dreiging van controles en sancties te behouden. Bijvoorbeeld door gebruik te maken van nieuwsbrieven, sociale media, de officiële website van LB of zelfs berichten op materieel dat door de ophalers beschikbaar is gesteld. In deze context:
  1. De verschillende lokale spelers (LB, gemeenten, ANB en privé-ophalers) moeten hun krachten bundelen om een gemeenschappelijke, coherente boodschap uit te dragen.
  2. Er moet regelmatig worden gecommuniceerd over wijzigingen in de wetgeving of controlesysteem. Bijvoorbeeld de invoering van de tool "administratieve transactie" aan de betrokken inrichtingen meedelen voordat deze wordt afgekondigd. In het kader van de strijd tegen milieuovertredingen zal deze aanpak snellere en effectievere sancties mogelijk maken door de onmiddellijke betaling van de boetes.

Certified



Corporation

Behaven



# Interventie #2

Deze interventie, afkomstig uit de database Arc-en-Ciel™, is samen met de belanghebbenden bepaald:

## Overtuigen (2/2)

Bezoek van monitoren om de handelaars informeren

Score: 8.0

### Potentiële uitdagingen

- Sommige handelaars kunnen nog moeilijkheden ondervinden met de stappen die ze moeten nemen om hun situatie te regulariseren nadat de herinnering is verstuurd.

### Oplossingen

- Extra middelen bieden om de handelaars te helpen de wetgeving na te leven (zie interventie #1). Bijvoorbeeld een lijst van de verschillende ophalers die actief zijn in hun activiteitszone, of video's waarin wordt uitgelegd welke procedures ze moeten volgen om hun situatie te regulariseren.



# Doelgedrag #2: Horeca-zaken die hun afval sorteren

De handelaars in Brussel worden geconfronteerd met een aantal uitdagingen bij het implementeren van de afvalsortering, afhankelijk van de aard van hun activiteit en de hoeveelheid afval die ze produceren, en soms zelfs door het gedrag van hun klanten. De opleiding van hun werknemers blijft een uitdaging voor deze professionals door het gebrek aan tijd en het grote personeelsverloop. Deze obstakels, in combinatie met een gebrek aan ondersteuning, zorgen ervoor dat de handelaars zich alleen voelen staan wanneer ze geconfronteerd worden met de nieuwe wettelijke vereisten, wat leidt tot een gevoel van frustratie.

# Gedragsbarrières

Details van de geïdentificeerde barrières, per type gedragsbeïnvloeding en per bron (S: geïdentificeerd in wetenschappelijke literatuur / E: geïdentificeerd tijdens interviews)

## Contextuele barrières

<p><b>Slechte diagnose van de nodige zakken door de ophaler (E)</b></p>	<p><b>Gebrek aan opslagruimte en geschikte uitrustingen (E)</b></p>	<p><b>Gebrek aan voorafgaande kennisgeving van wijzigingen in wetgeving (E)</b></p>
<p>Een slechte inschatting van de hoeveelheid geproduceerd afval en van het aantal zakken die de ophaler nodig heeft, leidt ertoe dat sommige etablissementen vervangende zakken gebruiken die niet voldoen aan de sorteerregels.</p>	<p>Restauranthouders moeten hun afval tijdens de week opslaan, wat stank veroorzaakt en knaagdieren aantrekt. Door de inrichting kan het transport van de vuilnibakken ook worden bemoeilijkt (bv. kelders).</p>	<p>Over de invoering van de verplichting om bioafval* te sorteren op 1 mei 2023 is bijvoorbeeld nog geen voorbereidende communicatie geweest voor handelaars en horeca-zaken.</p>
<p><b>Ontbreken van herinneringen aan de regels op de sorteerplaatsen (S)</b></p>	<p><b>Tijdsbeperkingen (E)</b></p>	<p><b>Niet-afschrikkende sancties (S + E)</b></p>
<p>Het ontbreken van instructies en handleiding over de afvalsortering in handelszaken of restaurants beperkt de aanneming van goed gedrag door de werknemers.</p>	<p>Restaurantpersoneel moet vaak onder druk werken en meerdere taken uitvoeren, waardoor er weinig tijd overblijft voor afvalsortering, vooral tijdens de rusturen.</p>	<p>Ondanks de verplichting om afval te sorteren en de controles die worden uitgevoerd, is de tijd die nodig is om sancties en boetes op te leggen nog steeds te lang om afschrikkend te werken.</p>
<p><b>Complexiteit van de afvalstromen (E)</b></p>	<p><b>Onvoldoende controle op de sortering (E)</b></p>	<p><b>Gebrek aan informatie over de (persoonlijke) voordelen van de sortering van bioafval (E)</b></p>
<p>De complexiteit van de sortering door verschillende regels die van kracht zijn, maakt het moeilijk om het juiste te doen. Bepaalde soorten materiaal moeten bijvoorbeeld worden gescheiden of afgewassen voordat ze kunnen worden gerecycleerd.</p>	<p>Ondanks de wetgeving weerhoudt weinig controle op de naleving van sorteervoorschriften mensen ervan het juiste gedrag aan te nemen.</p>	<p>De financiële voordelen van het correct sorteren van afval worden niet voldoende gecommuniceerd door de personeelsleden van LB en ophalers.</p>

# Gedragsbarrières

Details van de geïdentificeerde barrières, per type gedragsbeïnvloeding en per bron (S: geïdentificeerd in wetenschappelijke literatuur / E: geïdentificeerd tijdens interviews)

## Sociale barrières

### Gebrek aan verspreiding van goed sorteergedrag (E)

De etablissementen die goede leerling zijn op het gebied van afvalsortering, die de te valoriseren norm in de sector zou moeten zijn, worden niet benadrukt of gevaloriseerd.

### Groot personeelsverloop in de sector (E)

De horeca heeft een groot personeelsverloop en de gerants hebben weinig interesse in het opleiden van werknemers in afvalsortering.

### Werknemers die niet kunnen sorteren (E)

Sommige uitzendkrachten of buitenlandse werknemers kennen de sorteerregels niet die gelden in het gewest en/of de specifieke regels die van toepassing zijn op de professionals.

### Slechte sortering door klanten (E)

Klanten kunnen een goede sortering in de weg staan wanneer klanten de afvalstroom vervuilen door hun afval op een verkeerde manier weg te gooien, of wanneer ze materialen vragen die niet gerecycleerd kunnen worden. Restauranteigenaars moeten dan het afval van hun klanten sorteren, een arbeidsintensieve en tijdrovende taak.

### Gebrek aan overleg bij het uitrollen van nieuwe hervormingen (E)

Door de manier waarop de nieuwe wetgeving tot stand komt en wordt toegepast, hebben handelaars niet het gevoel dat er rekening met hen wordt gehouden en ervaren ze de nieuwe regels als een obstakel die ver afstaat van hun dagelijkse problemen.

*"We realiseren ons dat de handelaars zich vaak niet realiseren dat niet sorteren hen uiteindelijk meer kost!"*

*Afvalophaler*

*"De verplichting om te sorteren komt eraan en wij handelaars zijn klaar om ons aan te passen... maar het zal niet goed lopen door burgers (klanten) die niet sorteren".*

*Restaurateur*

*"Als het gaat om het dagelijkse afvalbeheer, staan we er echt alleen voor."*

*Restaurateur*

# Gedragsbarrières

Details van de geïdentificeerde barières, per type gedragsbeïnvloeding en per bron (S: geïdentificeerd in wetenschappelijke literatuur / E: geïdentificeerd tijdens interviews)

## Individuele barrières

### Gebrek aan begrip en ondersteuning bij het implementeren van nieuwe regelgeving (E)

De handelaars voelen zich niet gesteund in de stappen die ze moeten ondernemen (bijv. inrichting van hun pand, aankoop van materieel, opleiding) om te voldoen aan de nieuwe regelgeving voor de sortering van voedingsafval

### Gebrek aan anticipatie op nieuwe regels (E)

Voorlopig gaat de kwestie van de sortering van bioafval verloren door de andere taken die de handelaars moeten uitvoeren. De nieuwe wetgeving en de uitvoering ervan staan nog niet centraal.

### Gebrek aan zichtbaarheid over valorisatie van afval na ophaling (E)

De handelaars die de moeite doen om hun afval goed te sorteren, willen graag meer informatie over wat er met het afval gebeurt nadat het is opgehaald, zodat ze meer weten over hun valorisatie.

### Moeite met het begrijpen van de sorteerregels (S)

Handelaars/restaurants die de taal niet spreken, vinden het moeilijk om de regels inzake afvalsortering te begrijpen.

### Slecht begrip van de verplichtingen door de handelaars (E)

Sommige handelaars sorteren hun afval niet omdat ze ten onrechte denken dat hun verplichtingen beperkt zijn tot het hebben van een ophaalcontract met een ophaler.

### Deprioritering van de afvalsortering (E)

Afvalsortering wordt gezien als een klein probleem of een taak naast de andere taken en verplichtingen (bv. energie).

### Verwarring door de wildgroei aan sorteerregels (E)

Het grote aantal sorteerregels voor verschillende fracties maken dat de handelaars zich verloren voelen op het ogenblik dat ze hun afval moeten sorteren.

### Ongerustheid over stank en vliegen door bioafval (E)

Restauranteigenaars zijn bang dat de gevolgen van het sorteren van bioafval (vliegen, geuren) zullen leiden tot een vermindering van hun klantenbestand.

### Gebrek aan kennis van de voordelen (financieel en ecologisch) van sortering (S)

Door een gebrek aan kennis halen de handelaars niet de financiële voordelen uit de sortering.

# Interventie #3

Deze interventie, afkomstig uit de database Arc-en-Ciel™, werd **samen met de belanghebbenden bepaald**:

## Opleiden

Een online-opleiding  
over afvalsortering uitwerken

Score: 7.3

### Uitrolvoorwaarden

- Een verplichte online-opleiding aanbieden bij oprichting van de handelszaak en bij ondertekening van het contract.
- Deze opleiding aanbieden op tijdstippen die geschikt zijn voor de handelaars (bijvoorbeeld 's avonds) of vooraf opgenomen sessies die de handelaars kunnen bekijken wanneer ze willen via streaming.
- Controleren of de opleiding is gevolgd (bijvoorbeeld door middel van een test aan het einde) en een certificaat van deelname verstrekken.
- Deze opleiding regelmatig updaten en opfrissingen aanbieden.
- In eerste instantie opleiding over sortering en nadien aanvullende (en mogelijk optionele) opleidingen aanbieden over afvalvermindering.

### Potentiële uitdagingen

- De behoefte aan voortdurende ondersteuning voor handelaars om hen te helpen bij hun dagelijkse werkzaamheden.

### Oplossingen

- Het recyclebxlpro.be-platform op grotere schaal promoten, dat de sorteerregels en de lijst met ophalers bevat, en handelaars de mogelijkheid biedt om vragen te stellen aan een afvalfacilitator.
- Een reactief systeem creëren (bijv. een telefoondienst of WhatsApp-nummer) of de bestaande contactpunten gebruiken (bijv. Afvalfacilitator voor professionelen: recyclepro@environnement.brussels) om vragen van de handelaars snel te beantwoorden.
- Regelmatig terreinbezoeken organiseren om ideeën uit te wisselen.
- Zorgen voor eenvoudige, duidelijke informatiebladen over sorteren die in de gebouwen kunnen worden opgehangen.

# Interventie #4

Deze interventie, afkomstig uit de database Arc-en-Ciel™, werd **samen met de belanghebbenden bepaald**:

## Aanzetten

Een label toekennen aan de  
etablisementen die  
hun afval goed sorteren

Score: 5.1

### Uitrolvoorwaarden

- Een label (rozet) invoeren voor bedrijven die "goede sorteerdere/afvalbeheerders" zijn.
- Het label moet duidelijk en aantrekkelijk zijn, zodat het kan worden opgehangen in etalages of zelfs op producten waar dat mogelijk is.
- Het label kan een boodschap bevatten die de voordelen van goede afvalsortering beschrijft. Bijvoorbeeld "dankzij afvalsortering neemt ons etablissement deel aan de circulaire economie van het gewest".
- De nodige indicatoren bepalen om het label toe te kennen en ze uitleggen aan de handelaars. Bijvoorbeeld het sorteerpercentage of de naleving van de sorteerinstructies.

### Potentiële uitdagingen

- Gebrek aan geloofwaardigheid van het label bij handelaars of het publiek.
- Het risico bestaat dat sommige detailhandelaars hun inspanningen verminderen nadat ze het label hebben gekregen.

### Oplossingen

- Ervoor zorgen dat het label toegekend wordt door een overheidsinstantie of een andere erkende organisatie op het gebied om de legitimiteit ervan te versterken en belangenconflicten te vermijden. Bv. LB of Fost Plus.
- Samenwerken met handelaarsverenigingen om de voordelen van het label te communiceren en de winsten in termen van positief imago benadrukken (bijv. milieubewustzijn).
- Ervoor zorgen dat het label aantrekkelijk genoeg is om de handelaars te motiveren, maar blijven aandringen op de sorteerverplichting.
- Voorzien in een controlesysteem en voorwaarden voor verlenging van het toegekende label.

Certified



Behaven



## Doelgedrag #3:

Horeca-zaken die hun afval op de juiste plaats, op het juiste moment en op de juiste manier buitenzetten

Na het sorteren moet het afval worden gedeponeerd om te worden opgehaald. Uit de interviews bleek dat er een aantal beperkingen zijn waardoor handelaars en restauranteigenaars hun afval niet correct kunnen deponeren, wat een negatief effect heeft op de netheid van de straat en het imago van de handelaars.

# Gedragsbarrières

Details van de geïdentificeerde barrières, per type gedragsbeïnvloeding en per bron (S: geïdentificeerd in wetenschappelijke literatuur / E: geïdentificeerd tijdens interviews)

## Contextuele barrières

<b>Onvoldoende ruimte in winkelstraten (S)</b>	<b>Afvalzakken van slechte kwaliteit die problemen veroorzaken bij het deponeren (E)</b>	<b>Ongeschikte ophaaltijden (E)</b>
De concentratie van groot- en detailhandelaars, in combinatie met het grote aantal bezoekers, leidt tot een opeenhoping van afval dat overdag zichtbaar is, en geeft ook aan dat de ruimte die handelaars wordt geboden om afval te deponeren slecht is ingeschat en daarom onvoldoende is.	De nieuwe blauwe zakken voor de ophaling van PMD zijn dunner en hebben geen trekband, waardoor ze moeilijker te sluiten zijn. Dit model veroorzaakt niet alleen vervuiling, maar kan ook niet meer in het etablissement worden opgehangen, wat de opslag bemoeilijkt door ruimtegebrek.	Containers moeten de dag voor de ophalingen worden buitengezet, maar sommige gemeenten staan geen containers op de stoep toe en de handelaars hebben niet altijd de mogelijkheid om ze op dat moment buiten te zetten. Sommige etablissementen betalen daarom een werknemer overuren om deze taak uit te voeren.
<b>Gebrek aan geschikte infrastructuur (E)</b>	<b>Ontoegankelijke deponeerplaatsen (E)</b>	<b>Variatie in de hoeveelheid geproduceerd afval (E)</b>
In sommige buurten kan er een gebrek zijn aan geschikte infrastructuur (bv. een gebrek aan collectieve containers die aangepast zijn aan de variatie in commerciële activiteiten en de behoeften van verschillende etablissementen).	Lange werfperiodes in sommige Brusselse wijken verminderen de beschikbare ruimte om afval te deponeren, waardoor de stad nog vuiler wordt en sluikestorten worden aangetrokken.	Afhankelijk van het belang van de activiteit hebben de professionals van de horeca het moeilijk om de hoeveelheid afval in te schatten die ze moeten beheren en deponeren voor ophaling. Bijvoorbeeld grotere hoeveelheden dan in hun contract staan.



# Gedragsbarrières

Details van de geïdentificeerde barrières, per type gedragsbeïnvloeding en per bron (S: geïdentificeerd in wetenschappelijke literatuur / E: geïdentificeerd tijdens interviews)

## Contextuele barrières

<b>Beperkte opslagruimte (E)</b>	<b>Te zware vuilnisbakken moeilijk op de juiste plaats te zetten (E)</b>
Het gebrek aan ruimte binnen de faciliteiten maakt het moeilijk om afval voor meerdere dagen op te slaan.	Gevulde en zware vuilnisbakken worden soms opgeslagen in kleine ruimtes, waardoor ze moeilijk te hanteren zijn voor werknemers die ze moeten verplaatsen om ze op te halen.
<b>Infrastructuur die het afvaltransport beperkt (E)</b>	<b>Moeilijkheid om het tijdstip te bewijzen waarop afval werd gedeponerd, zelfs als het correct werd gedeponerd (E)</b>
De infrastructuur van sommige etablissementen (bv. grootte van de deuren) maakt het moeilijk om containers te vervoeren en buiten te zetten voor de ophaling.	Sommige handelaars maken gebruik van het feit dat het onmogelijk is om te bewijzen op welk tijdstip de zakken zijn buitengezet om hun zakken buiten de geplande tijden te deponeren.

*"Tijdens de hele werkperiode werd de straat een openlucht vuilnisbelt.*

*Handelaar*

# Gedragsbarrières

Details van de geïdentificeerde barrières, per type gedragsbeïnvloeding en per bron (S: geïdentificeerd in wetenschappelijke literatuur / E: geïdentificeerd tijdens interviews)

## Sociale barrières

### Groot personeelsverloop in de sector (E)

De horeca heeft een groot personeelsverloop en gerants hebben weinig interesse in het opleiden van werknemers om afval te sorteren en op de juiste manier buiten te zetten.

### Imitatie-effect tussen handelaars (E)

Als ze zien dat hun burens de regels voor het buitenzetten van hun afval niet respecteren, kan dat sommige handelaars aanzetten om hetzelfde te doen.

### Gebrek aan sociale controle tussen etablissementen in dezelfde zone (E)

Gebrek aan sociale controle (bijv. commentaar, ongenoegen van andere handelaars) wanneer een handelaar van de wijk zich niet aan de regels houdt.

### Gebrek aan verspreiding van juist buitenzetten (E)

Gebrek aan communicatie en op de voorgrond zetten van de etablissementen die goed presteren op het gebied van buitenzetten van afval die de te valoriseren norm zou moeten zijn in de sector.

*"Ik neem niet langer de tijd om teamleden op te leiden omdat ze niet lang blijven, ik zorg zelf voor het afval".*

*Restaurateur*

## Individuele barrières

### Gevoel van stigmatisering bij de toepassing van sancties met betrekking tot huishoudens (E)

De handelaars en restauranthouders hebben het gevoel dat ze gemakkelijker bestraft worden dan de huishoudens of voorbijgangers omdat hun activiteiten getraceerd kunnen worden. Dit zorgt voor een gevoel van frustratie bij sommige professionals.

### Angst voor het risico van sluikestorten (E)

Sommige handelaars en restauranteigenaren zijn huiverig om hun vuilnisbakken langs de weg te zetten uit angst dat dit zwerfvuil of sluikestorten zal aantrekken.

*"In Brussel is het gemakkelijker om de handelaars te straffen dan de huishoudens of voorbijgangers op straat, omdat ze gemakkelijk te identificeren zijn. Maar veel van hen nemen het niet goed op".*

*Handelaarsvereniging*

# Interventie #5

Deze interventie, afkomstig uit de database Arc-en-Ciel™, werd **samen met de belanghebbenden bepaald**:

## Stimuleren

Aanbrengen van grondmarkeringen die aangeven waar te deponeren

Score: 8.2

### Uitrolvoorwaarden

- Een nieuwe versie voorstellen van de campagne 'De vuilnisbakken gaan de deur uit' voor handelaars, met tijdelijke markeringen die één keer per jaar (of twee keer per jaar, afhankelijk van de behoefte aan herinneringen) worden aangebracht. De permanente markeringen moeten, als ze worden aangebracht, regelmatig in goede staat worden gehouden.
- De sjablonen verstrekken aan de gemeenten voor gebruik op tijdstippen en plaatsen die extra aandacht behoeven.
- Deponeerzones speciaal voor handelaars voorzien (bijvoorbeeld op pleinen met veel handelaars) met sorteercontainers.

### Potentiële uitdagingen

- Structurele problemen: sommige handelaars sluiten te vroeg om hun afval op de juiste manier buiten te zetten, terwijl het in andere gevallen moeilijk is om de juiste deponeerlocatie te bepalen door een gebrek aan ruimte. Er is ook een risico op sluikstorten in de buurt van speciale zones.
- Logistiek, mogelijk complexe ophaling wanneer verschillende ophalers toegang moeten hebben tot dezelfde deponeerplaats. Afhankelijk van de locatie is toestemming van de gemeente/het gewest vereist voor de deponeerlocaties.

### Oplossingen

- Om sluikstorten in speciale zones te voorkomen, kan het ontwerp van de containers helpen (zorg bijvoorbeeld dat ze er anders uitzien dan conventionele afvalcontainers). Het kan ook nuttig zijn om camera's te installeren (nep of echt) of gewoon om mensen te informeren dat het gebied in de gaten wordt gehouden. In het geval van sluikstorten kan politielint ook worden gebruikt om aan te geven dat er een onderzoek loopt naar de verantwoordelijken. Wat de ophaallogistiek betreft, kan het nuttig zijn dat de handelaars zich organiseren om met dezelfde ophaler samen te werken (zie interventie #6).
- Een controlemechanisme instellen om te controleren wie de dader van sluikstorten is.

Certified



Behaven



# Interventie #6

Deze interventie, afkomstig uit de database Arc-en-Ciel™, werd **samen met de belanghebbenden bepaald**:

## Socialiseren

Een gemeenschap van handelaars oprichten om de gemeenschappelijke noden te identificeren

Score: 6.0

### Uitrolvoorwaarden

- Per zone een handelaarscomité oprichten om de gemeenschappelijke behoeften en doelstellingen inzake afvalbeheer te definiëren. In dit comité moet een vertegenwoordiger van elk betrokken etablissement zitten.
- Een collectief verzoek richten aan de gemeente om beschikbare locaties te identificeren die gebruikt kunnen worden als gemeenschappelijke deponiezone.
- Half-ondergrondse containers met toegangspasjes installeren om etablissementen in staat te stellen hun afval regelmatig te deponeren en tegelijkertijd de toegang te controleren om sluikstorten te voorkomen.

### Potentiële uitdagingen

- De nodige tijd voor de handelaars om vergaderingen te organiseren en een actieplan uit te voeren.
- Gebrek aan informatie over de regelgeving met betrekking tot de locatie van de containers, zoals de veiligheidsafstand tot rijbanen en andere administratieve vergunningen (bijv. kadastrale vergunningen).

### Oplossingen

- Handelaarsverenigingen betrekken om een kader te bieden voor uitwisselingen van de comités en gebruikmaken van hun expertise en contactenlijst.
- Steun vragen aan de betrokken gemeenten of aan het Gewest voor dit soort nieuwe benaderingen, bijvoorbeeld via de projectoproep « Local & Together»\* die tot doel heeft de uitvoering van collectieve projecten onder leiding van handelaarsverenigingen en andere lokale actoren in bepaalde handelswijken te ondersteunen.
- De discussiebijeenkomsten van tevoren plannen zodat zoveel mogelijk handelaars kunnen deelnemen, bijvoorbeeld door rekening te houden met de openingstijden van etablissementen.

\* <https://economie-emploi.brussels/appeel-projets-local-together-2023>

Certified



Behaven



# Bijlage: Evaluatie van interventies

Interventie	Score Behaven	Score handelaars en restaurants (N=4)	Score ONLK & gemeenten (N=11)	Eindscore	Eind-klassement
#1 Handleiding of checklist met verplichte procedures	9,1	9,5	8,8	9,1	1
#5 Aanbrengen van grondmarkeringen die de deponerlocaties aangeven	8,5	8,8	7,5	8,2	2
#2 Bezoeken door monitoren om detailhandelaars te informeren	5,8	10	8,2	8	3
#3 Een online opleiding maken over afvalsortering	7,8	6,5	7,7	7,3	4
#6 Een handelaarscomité oprichten om de gemeenschappelijke behoeften te identificeren	6,0	6,8	7,9	6,0	5
#4 Een label toekennen om de etablissementen te belonen die hun afval goed sorteren	5,8	3,5	6,0	5,1	6

## OVER BEHAVEN

Behaven is een gecertificeerd B Corp bedrijf en ontwikkelt oplossingen voor gedragsverandering die de effectiviteit van uw programma's optimaliseren en mensen aanzetten tot actie.

## CONTACT

Fred Dorsimont

Medeoprichter & Managing Director

0476 01 01 05

[fred@behaven.com](mailto:fred@behaven.com)

[www.behaven.com](http://www.behaven.com)