



BEHEER VAN DE NETHEID IN DE OPENBARE RUIMTE

Gedragsinterventies om de samenwerking tussen de gemeenten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest 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 rapport is geschreven door:

Mira Toumi, gedragswetenschapper
mira@behaven.com

Julia Terlet, wetenschappelijk directeur
julia@behaven.com

Proeflezers

Het is proefgelezen door:

Aurore Van Bogaert, projectleidster
aurore.vanbogaert@fostplus.be

Axelle Gros, projectmanager
axelle.gros@arp-gan.be

Lysiane Dernelle, projectmanager
Lysiane.Dernelle@arp-gan.be

Behaven

23 Tenboschstraat
 1050 Brussel
www.behaven.com

Partners

Egérie Research

Joëlle Liberman, directeur

Sarah Vandewyer, onderzoeker

Medewerkers

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

Abdeslam Alami, Relaties Lokale overheden, ANB

Alexandre Da Silva Pedras, Dienst Reiniging,
 Watermaal-Bosvoorde

Aurélie Annemeyer, bemiddelaar, Watermaal-
 Bosvoorde

Aurore Van Bogaert, Projectleider Sorteerkits, ONLK

Axelle Gros, projectleider Sorteerkits, ONLK

Carl Dufour, marketingverantwoordelijke, ANB

Corentin Tassignon, projectmanager, Leefmilieu
 Brussel

Dimitri Mons, verantwoordelijke Gebreken aan
 burgerzin, Ganshoren

Elisabeth Pechere, Dienst Netheid en Openbare
 Ruimtes, Schaarbeek

Grégory Koko Ohakambia, verantwoordelijke Netheid,
 Jette

Hajdinaj Lirije, sorteer- en composteerfacilitator,
 Schaarbeek

Hélène Vossen, projectleidster Sorteerkits, ONLK

Imad Lagmich, Netheidsdienst, Elsene

Laetitia Gilot, Netheidsdienst, Schaarbeek

Laurence Verriest, Netheidsdienst, Schaarbeek

Marianne Domingez, Administratieve dienst,

Schaarbeek

Martin Custers, technisch secretaris, Koekelberg

Marvin-Lee Urbain, verantwoordelijke Netheid, Vorst

Nicolas Vazquez, directeur Netheidsdienst, Brussel

Nadia Stevens, Netheidsdienst, Sint-Pieters-Woluwe

Oya Aydin, contrôleuse Openbare netheid, Jette

Pascale Félix, verantwoordelijke Netheid, Sint-Gillis

Patrick Lee Frankignoul, ecoconsulent, Sint-

Lambrechts-Woluwe

Sabine Maury, bemiddelaar, Elsene

Stephany Robson, coördinatrice Lokale overheden,
 ANB

Suzanna Cielen, bemiddelaarster, Etterbeek

Thierry Bourgeois, verantwoordelijke Netheid,
 Oudergem

Werner Gilljins, verantwoordelijke Netheid, Anderlecht

Inleiding

Als essentieel onderdeel van de levenskwaliteit is de netheid van de openbare ruimte een belangrijk punt voor de gemeenten, die sinds de pandemie te maken hebben met een toename van onburgerlijk gedrag zoals hondenpoep, sigarettenpeuken en andere sluikstorten.

Paradoxaal genoeg gaat deze toename van milieuvervuilend gedrag gepaard met hogere eisen van de gebruikers ten opzichte van hun gemeentediensten. Als gevolg daarvan werken de actoren van de openbare netheid aan de ontwikkeling van nieuwe actie- en organisatiemodi op zoek naar steeds innovatievere initiatieven om hun prestaties en daarmee het welzijn van hun burgers te verbeteren.

Er worden veel overheidsacties met name door de gemeenten gehouden die vaak gebaseerd zijn op communicatiecampagnes om het gebrek aan kennis van de burgers op te vangen en hen aan te moedigen om het juiste gedrag aan te nemen.

De gedragswetenschap laat ons echter zien dat dit niet zo vanzelfsprekend is. Zelfs goedbedoelende individuen slagen er vaak niet in om hun goede bedoelingen om te zetten in goed gedrag. Het is deze kloof tussen de intenties van een individu en zijn gedrag die de gedragswetenschap wil verkleinen door alle factoren te bestuderen die een

rem zijn voor de toepassing van goede netheidsgebaren, om hiervoor specifieke en vooral geschikte oplossingen te bieden.

Op basis van deze methodologie blijven Net Brussel, Fost Plus en Leefmilieu Brussel samenwerken met Behaven in het kader van het akkoord over Openbare Netheid en leefklimaat (ONLK).

Deze begeleiding maakt deel uit van de gewestelijke Clean.Brussels-strategie. Ze bevat aanbevelingen voor communicatie, bewustmaking en bestraffing om de goede netheidsgebaren in de openbare ruimte aan te moedigen en stelt de uitrol van ondersteuningsacties voor de samenwerking tussen gemeenten voor.

Om ervoor te zorgen dat deze begeleiding het best mogelijke antwoord is op de problemen die gepaard gaan met het beheer van de openbare ruimte, kiest Behaven voor een aanpak die gebaseerd is op de nieuwste bevindingen uit de gedragswetenschap en zorgt het er ook voor dat de belangrijkste spelers - waaronder vertegenwoordigers van de gemeenten - betrokken zijn bij de verschillende fasen van het project.

Dit rapport beschrijft elk van deze fasen en presenteert een reeks aanbevelingen om het beheer van netheid en afval in context te verbeteren.

Specifiek presenteert dit rapport:

- De gebruikte **methodologie**, van het definiëren van de doelgedragingen tot het implementeren van oplossingen.
- Een samenvatting van de **barrières** voor samenwerking tussen organisaties en voor het beheer van vervuilende gedragingen, geïdentificeerd aan de hand van een review van de wetenschappelijke literatuur, vragenlijsten en interviews,
- Een lijst met **gedragsoplossingen** om de barrières af te bouwen die tijdens workshops met de verschillende belanghebbenden zijn geïdentificeerd, samen zijn gedefinieerd en geprioriteerd.
- En tot slot, concrete aanbevelingen voor de uitrol van deze interventies.

Inhoudsopgave

Methodologie

Doelgedrag #1

Barrières

Interventies

Doelgedrag #2

Gebrek aan respect voor de personeelsleden

Hondenpoep

Sigarettenpeuken

Sluikstorten

Aanbevelingen voor uitvoering en evaluatie

Uitvoering: aanbevelingen

Evaluatie: aanbevelingen

Voorbeeld van goede praktijken

Bijlage: Behaven-artikel in de AVPU 2022-gids

Pagina 05

Pagina 11

Pagina 12

Pagina 13

Pagina 22

²Pagina 23

Pagina 26

Pagina 30

Pagina 34

Pagina 38

Pagina 39

Pagina 40

Pagina 41

Pagina 43

Methodologie

Methodologie: overzicht

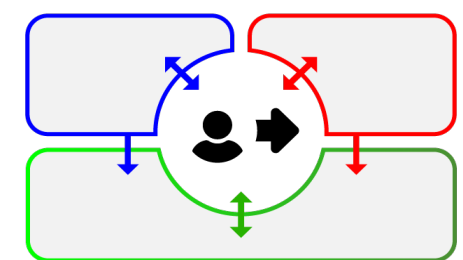
1. Gedrag
Welk specifiek gedrag moet worden aangemoedigd?



Op basis van de doelstelling om het beheer van netheid in de gemeenten te verbeteren, zijn twee doelgedragingen gekozen:

1. Samenwerking tussen gemeenten
2. Beheer van gebreken aan burgerzinn

2. Analyse
Wat zijn de barrières en bevorderende factoren?



Voor elk doelgedrag zijn barrières geïdentificeerd volgens het Behaven-model en ingevolge:

- Review van de wetenschappelijke literatuur
- Gesprekken met de belanghebbenden (via Égérie Research)

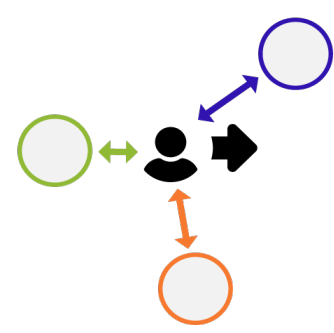
3. Oplossing
Welke gedragsinterventies overwegen?



Per doelgedrag werd een workshop gehouden om dit samen met de belanghebbenden te definiëren en te evalueren:

- Interventies van de database Arc-en-Ciel™ van Behaven
- Inclusief 'quick' wins

4. Uitvoering
Hoe kunnen ze worden uitgerold voor een maximale impact?



De concrete ontwikkeling en de uitrol van de oplossingen behoorde niet tot de scope van dit project, maar hierna worden toch adviezen gegeven.

5. Evaluatie Welke interventies werken en hoe?

Methodologie: 1. gedrag

Proces

Er zijn twee instrumenten gebruikt om het doelgedrag te definiëren:

1. Een **overzicht van** de actoren en factoren die een goed beheer van de openbare netheid in de gemeenten in de weg staan - met de teams van Net Brussel, Leefmilieu Brussel en Fost Plus.
2. **Prioritering** van gedrag dat de grootste impact heeft.

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

Resultaten

Twee doelgedragingen:

Doel	
Verbetering van het netheidsbeheer in de gemeenten	
Doelgedrag #1 De Brusselse gemeenten die samenwerken onderling en met de gewestelijke actoren om de openbare netheid in het gewest te verbeteren	Doelgedrag #2 Het publiek dat die goede netheidsgebaren aanneemt in elke gemeente

In dit rapport bespreken we eerst de oplossingen voor doelgedrag #1 en daarna voor doelgedrag #2.

Methodologie: 2. Analyse

Gebaseerd op een wetenschappelijk model

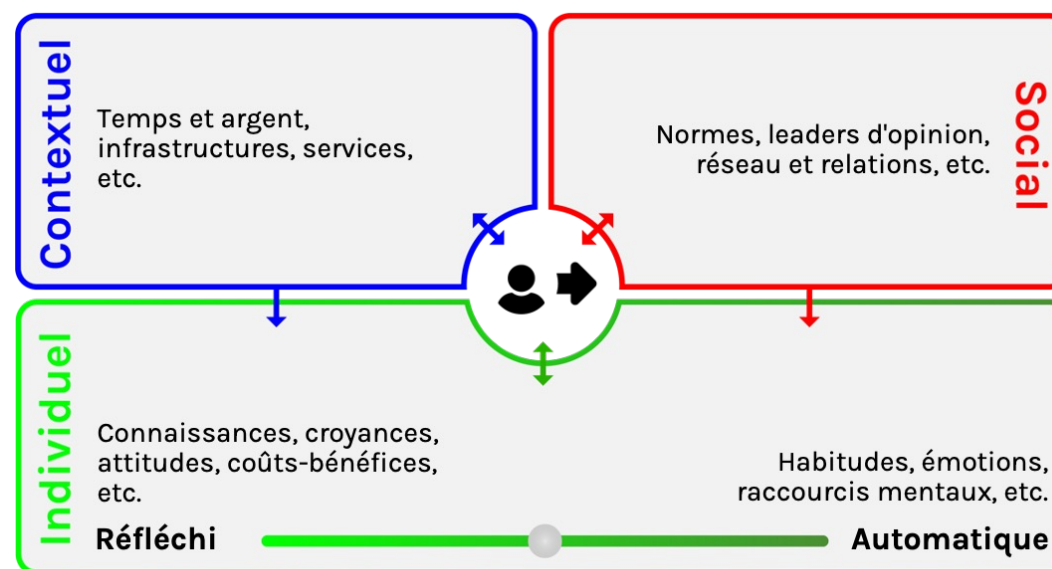
Voor de twee doelgedragingen is een analyse gehouden om de overeenkomstige barrières te identificeren, gebaseerd op de volgende input:

1. **Documentair onderzoek** naar de mechanismen voor organisatorische samenwerking inzake afvalstoffenbeheer (ministeriële rapporten en activiteitenverslagen)
2. **Interviews** met de netheidsverantwoordelijken van de gemeenten en van de gewestelijke spelers (uitgevoerd door Égérie Research).
3. **Een vragenlijst** over de prioriteiten en barrières voor samenwerking die de gemeenten ervaren.

Voor doelgedrag #2 (d.w.z. het publiek dat in elke gemeente de goede netheidspraktijken aanneemt), brachten de antwoorden op de vragenlijst die aan de Brusselse gemeenten werd uitgedeeld, 4 problematische gedragingen van gebrek aan burgerzin naar voren: **gebrek aan respect voor de netheidswerkers, hondenpoep, sigarettenpeuken en sluikstorten**. Voor elk van deze gebreken aan burgerzin werden gedragsbarrières geïdentificeerd.

Naar een geïntegreerde kijk

Deze inzichten werden vervolgens geïntegreerd in het **Behaven-model** om een compleet beeld te krijgen van de gedragsbarrières voor elk doelgedrag:



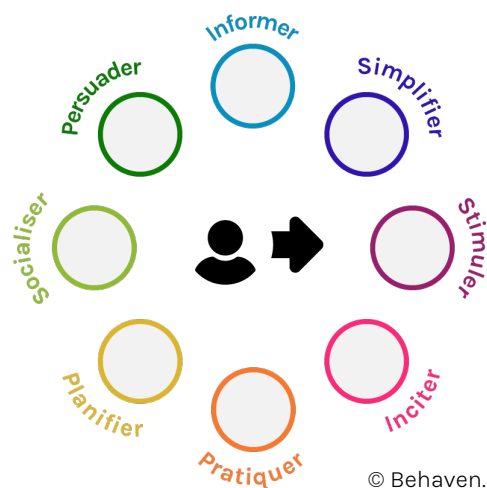
© Behaven.

Methodologie: 3. Oplossing

Wetenschappelijk bewezen interventies

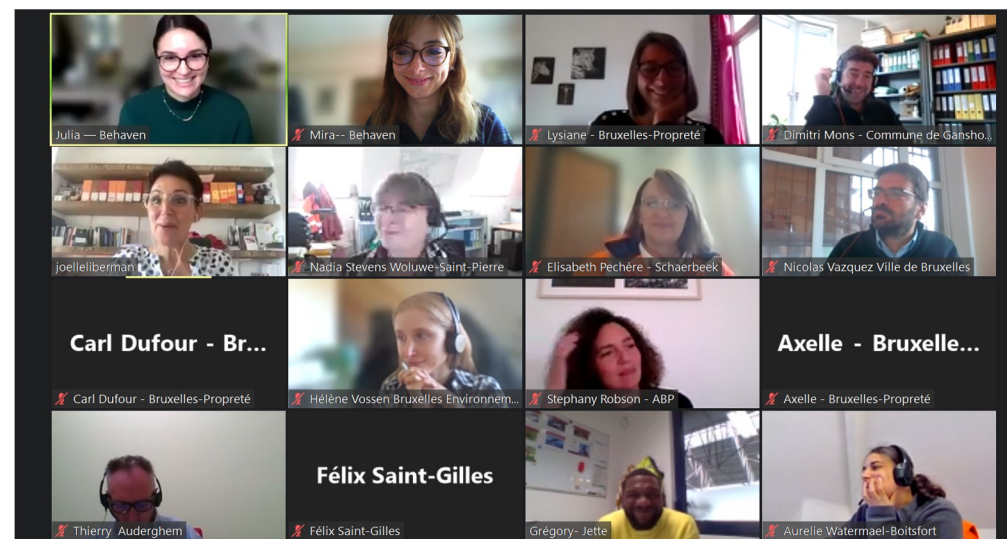
Om deze barrières weg te werken, werden samen met de belanghebbenden oplossingen gedefinieerd op basis van gedragsinterventies. Het proces verliep als volgt:

1. Wetenschappelijk bewezen **gedragsinterventies** zijn geselecteerd vanuit 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 gedragsinterventies die specifiek gericht zijn op duurzaam gedrag, waaronder het stimuleren van netheidsgedragingen

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.



Resultaten

Dit werk resulteerde in 9 interventies voor doelgedrag #1 en in 11 interventies voor doelgedrag #2.

Methodologie: 3. Oplossing

Geëvalueerd en geprioriteerd met de belanghebbenden

Welke interventies moeten prioritair worden uitgerold om zo snel mogelijk de grootste positieve impact te genereren?

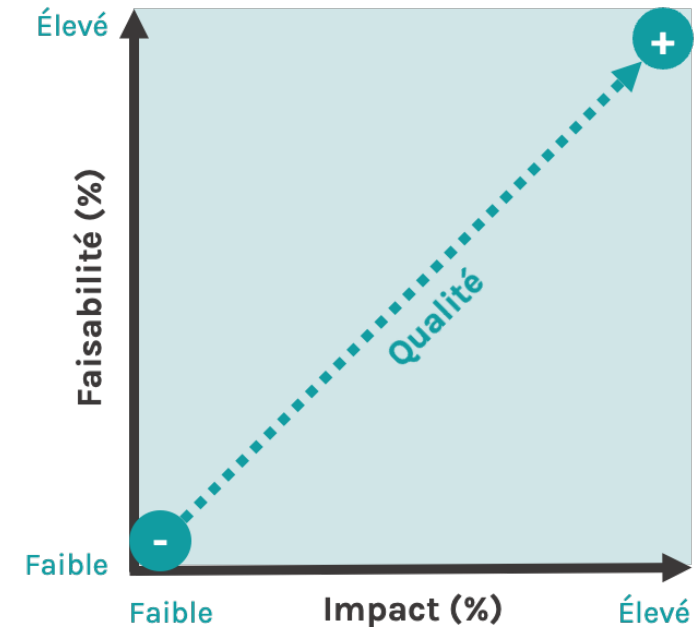
Om deze vraag te beantwoorden, is met de hulp van de belanghebbenden een prioriteringsproces uitgevoerd, na voorbereidend werk door Behaven. Het doel van dit proces was om de interventies te beoordelen aan de hand van twee dimensies: **hun impact en hun haalbaarheid**.

In termen van impact waren de gebruikte criteria:

1. **Hun wetenschappelijke geldigheid:** of de waarschijnlijkheid dat de oplossing efficiënt zal zijn volgens de wetenschap
2. **Hun gewenningspotentieel:** of de waarschijnlijkheid dat deze oplossing gewenning van het doelgedrag zal bevorderen
3. **Hun gemak:** maakt de oplossing het gemakkelijker om het doelgedrag uit te voeren?

In termen van haalbaarheid waren de geselecteerde criteria :

1. **Beschikbare middelen:** teams en budget
2. **Autonomie:** de mogelijkheid om uit te rollen zonder een beroep te doen op andere entiteiten
3. **Uitrolbereidheid:** de waarschijnlijkheid dat het op het terrein wordt uitgerold



Doelgedrag #1

De Brusselse gemeenten werken onderling samen en met gewestelijke actoren om de openbare netheid in het gewest te verbeteren

Doelgedrag #1: barrières

Details van de geïdentificeerde barrières, per type gedragsbeïnvloeding :

Contextuele barrières

Tijdsgebrek

Gebrek aan tijd om gezamenlijke projecten te organiseren, waardoor de samenwerking tussen gemeenten wordt beperkt

Gebrek aan coördinatie

Gebrek aan planning en coördinatie van terreinacties tussen het gewest en de gemeenten

Gebrek aan uitwisselingsinstrumenten

Gebrek aan ondersteuning en uitwisselingsinstrumenten waardoor het moeilijk is om terreininformatie en -expertise te delen

Bepaalde toegang tot naburige terreinen

Moeilijke toegang tot het terrein van naburige gemeenten, waardoor het delen van expertise tussen gemeentelijke teams wordt beperkt

Sociale barrières

Gebrek aan coördinatie tussen gemeenten en gewestelijke actoren

Gebrek aan coördinatie tussen gemeenten en gewestelijke spelers, waardoor gewestbeleid niet goed wordt gecommuniceerd en communicatiecampagnes niet goed worden doorgegeven aan de gemeenten.

Onvoldoende uitwisseling tussen gemeenten

Gebrek aan een centraal orgaan dat de uitwisselingen modereert, waardoor de communicatie tussen gemeenten wordt beperkt

Individuele barrières

Gebrek aan kennis van de procedures van overheidsopdrachten

Gebrek aan instructies en informatie over toegang tot overheidsopdrachten, wat leidt tot een gevoel van onvermogen en gebrek aan legitimiteit om deel te nemen aan dit soort projecten.

Gebrek aan kennis van de vele spelers op het terrein

Het grote aantal betrokken spelers en het niet op de hoogte zijn van de prerogatieven van elke speler bemoeilijkt de uitwisselingen en vermindert de motivatie om samen te werken.

Demotivatie van de gemeenten

Frustratie door de opeenstapeling van bijkomende taken, zoals het beheer van klachten van burgers, vaak bestemd voor het ANB, en waarvan de responstijd traag blijft.

Doelgedrag #1: Interventies

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

Plaats: #1

Score: 83

Informatie

**Gids voor goede praktijken
voor de gemeenten**

Document met de beste netheidsinitiatieven opgezet door de gemeenten, met een beschrijvende fiche voor elk initiatief met informatie zoals:

- Financiële en menselijke kosten voor het opzetten van het initiatief
- Kenmerken van de bevolking, specifieke kenmerken van de doellocatie of het geografische doelgebied
- Beschrijving van het gedrag van gebrek aan burgerzin dat moet worden opgelost: bijv. frequentie van voorkomen, hoeveelheden afval die worden gegenereerd, enz.
- Tijd die nodig is om het initiatief op te zetten en uit te rollen op het terrein
- Beschrijving van de uitrolfasen met foto-illustraties en technisch advies
- Lijst met nuttige contacten of extra stappen die men moet nemen bij het opzetten van het initiatief
- Becijferde schatting van resultaten, inclusief waargenomen potentiële knelpunten
- Gegevens van een contactpersoon bij de gemeente die vragen kan beantwoorden

Wie?

- Net Brussel is de moderator en verzamelt informatie van de gemeenten
- Net Brussel bereidt vooraf een sjabloon van beschrijvende fiche voor, met de verschillende rubrieken die hierboven zijn vermeld opdat elke gemeente de informatie makkelijker kan opgeven
- In elke gemeente wordt een aanspreekpunt aangesteld die de informatie doorgeeft die nodig is om de fiche op te stellen.

Wanneer?

- Document dat jaarlijks wordt opgesteld en gepubliceerd
- Elk rapport kan zich richten op een specifiek thema gekozen door het clean.brussels-comité.

Waar?

- Intern document, alleen gedeeld tussen gemeenten

Certified



Behaven



Doelgedrag #1: Interventies

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

Plaats: #2

Score: 77

Planning

Mechanismen voor samenwerking en gezamenlijke antwoorden op oproepen tot projecten

Hoe?

- Identificatie van de problematieken in elke gemeente en de leidinggevende en technische vaardigheden van elk team (aan de hand van een vragenlijst)
- Organisaatie van bijeenkomsten tussen de gemeenten met dezelfde problematieken
- Zodra de potentiële werkgroepen zijn geïdentificeerd en nadat de oproep tot projecten is gelanceerd, opstelling van een overeenkomst waarin de financiële regelingen en de verdeling van het budget, de taken en verantwoordelijkheden zijn vastgelegd.
- Gebruik maken van het werk van andere organisaties zoals de AVPU: <https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/Guide%20lutte%20d%C3%A9chets.pdf>
- Opstellen van een gids met een beschrijving van een methode en de stappen voor het uitwerken van de antwoorden op de oproepen tot projecten. Zo zouden de gemeenten meer v competentie verwerven bij het beheren van duurzame projecten.

Wie?

- Werkgroepen met leden uit verschillende gemeenten
- Net Brussel belast met de opmaak van de modelovereenkomst en methodologische gids, met de hulp van de gemeenten
- Net Brussel belast met de opmaak van een online vragenlijst om de problematieken in elke gemeente te identificeren

Waar?

- Organisatie van eerste vergaderingen tussen gemeenten met fysieke aanwezigheid om vertrouwen op te bouwen, daarna online nadat de taken zijn toegewezen

Doelgedrag #1: Interventies

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

Plaats: #3

Score: 76

Socialisatie

**Organisatie van terreinbezoeken
voor meer ervaringsuitwisseling**

Hoe?

- Bezoeken van een dag om de specifieke operationele kenmerken van elke gemeente te belichten, om het delen van kennis te verbeteren en de communicatie tussen verschillende gemeenten te vergemakkelijken.
- Of de mogelijke organisatie van immersiestages (duur te bepalen op basis van ieders agenda) in andere gemeenten (vergelijkbaar of van een ander type) voor de operationele actoren en strategieverantwoordelijken, met het delen van goede praktijken.
- Opstellen van een gids met de contactgegevens van de netheidsverantwoordelijken in elke gemeente
- Opstellen van een gezamenlijke kalender voor het aankondigen en organiseren van de stages en terreinontmoetingen via een jaarplanning

Wie?

- Om te beginnen door vrijwillige gemeenten

Wanneer?

- Organisatie van kortere kwartaalontmoetingen op het terrein over een specifiek thema, bijvoorbeeld de 'specialiteit' van de gastgemeente.

Doelgedrag #1: Interventies

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

Plaats: #4

Score: 75

Vereenvoudiging

Een platform voor online uitwisselingen en samenwerking tussen gemeenten

Een tool voor collaboratieve mailbox opdat de gemeenten met elkaar verbonden blijven, met uitwisselingen in de vorm vraag-en-antwoord of realtime discussies, alsook 'themakamers', per geografisch gebied of per type interventie. Het platform bevat:

- De resultaten en verslagen van de kwartaalvergaderingen tussen gemeenten of met het gewest
- De kalender van geplande communicatie en terreinbezoeken tussen gemeenten (zie [interventie #3](#))
- Een FAQ met de meest gestelde vragen
- Een register van feedback ontvangen van burgers/terreinpersoneel
- De gids met netheidsverantwoordelijken van elke gemeente
- Het register van de tools en materieel die in elke gemeente beschikbaar zijn
- Opstellen van een register van lopende projecten in de gemeenten, enz.

Wie?

- Digitaal platform beheerd door een centrale speler (Net Brussel)
- Indien nodig met de hulp van een technische ondersteuning of webmaster (of door het technische ondersteuningsteam zoals voorzien in de clean.brussels-strategie)
- Betrokkenheid van ten minste één moderator in elke gemeente (zie specifieke contactpersoon, [interventie #6](#)) om de uitwisselingen op te volgen

Doelgedrag #1: Interventies

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

Plaats: #5

Score: 74

Planning

**Mechanismen voor een grotere
grotere betrokkenheid van de
gemeenten bij de uitvoering
van de nieuwe hervormingen**

Door de gemeenten al in de vroegste stadia van de uitrol van het geweststrategie te betrekken, zou de wrijving verminderen en hun motivatie toenemen, met name:

- Vooraf de strategie voor het lanceren van de nieuwe hervormingen delen, met het bijbehorende communicatieactieplan ([zie interventie #8](#)).
- Communicatie van feedback ontvangen van de burgers ([zie interventie #4](#)) over de aangevatte hervormingen met het oog op bijsturing van toekomstige maatregelen

Wie?

- Net Brussel deelt de informatie
- De gemeenten helpen bij de uitrol van de hervormingen en verzamelen en delen de feedback van burgers met Net Brussel.

Wanneer?

- Voorafgaandelijk aan de uitrol op het terrein presenteert het gewest de actiemodaliteiten aan de gemeenten en deelt informatie met het publiek.
- Noodzaak om campagnedata af te stemmen tussen het gewest en de gemeenten

Doelgedrag #1: Interventies

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

Plaats: #6

Score 73

Vereenvoudiging

Contactpersoon per gemeente om contacten te onderhouden met de andere gemeenten

Aanstelling van een contactpersoon die verantwoordelijk is voor de betrekkingen tussen zijn gemeente, de andere gemeenten en de gewestdiensten - met een actiegebied dat op het niveau van de gemeente moet worden vastgesteld en moet worden aangepast aan de omvang van de teams, d.w.z. :

- Taken
- Verantwoordelijkheden
- Duur van de opdracht
- Toerbeurt van de rol binnen de teams, enz.

Waar?

- Opstellen van een register met contactpersonen in elke gemeente
- Aanmaken een WhatsApp-groep (of ander platform) opdat er tussen deze personen een band is

Wie?

- Net Brussel belast met het opstellen van het register en de WhatsApp-groep
- De gemeenten wijzen hun contactpersoon aan

Doelgedrag #1: Interventies

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

Plaats: #7

Score 70%.

Socialisatie

Organisatie van regelmatige afspraken om de band te onderhouden

Hoe?

- Organisatie van regelmatige vergaderingen tussen terreinpersoneel van de gemeenten van eenzelfde aangrenzende zone of met vergelijkbare problemen
- Regelmatige online uitwisselingen en met fysieke aanwezigheid afwisselen, die nog steeds de voorkeur genieten in de ogen van de gemeenten
- Een vergadervorm die interactie en het delen van ervaringen aanmoedigt, bijvoorbeeld met vraag- en antwoordsessies. Deze bijeenkomst aangenaam maken en opdat er wordt naar uit gekeken
- Definitie van de vooraf besproken onderwerpen: voorstel door de gemeenten zelf voor de te behandelen onderwerpen en prioritering op basis van urgentie door middel van een stemming.

Wie?

- Organisatie en moderatie van deze bijeenkomsten door een centrale speler, of op hun beurt door de gemeenten
- Een contactpersoon in elke gemeente die verantwoordelijk is voor het identificeren van de sleutelpersonen leden van zijn team om uit te nodigen op de regelmatige bijeenkomsten

Wanneer?

- Driemaandelijkse bijeenkomsten van de netheidsverantwoordelijken van de gemeenten, idealiter gedurende een halve dag.
- Duur aan te passen om rekening te houden met de aanwezigheidsvereisten van kleine gemeentelijke teams

Waar?

- Vergaderingen met fysieke aanwezigheid op een vaste locatie (te bepalen op basis van hoe bepaalde gemeenten zich verplaatsen, bijv. per fiets)

Certified



Behaven



Doelgedrag #1: Interventies

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

Plaats: #8

Score 63

Planning

Samenwerkingsmechanismen voor de bewustmakingscampagnes en communicatiecampagnes tussen de gemeenten en Net Brussel

Hoe?

- Een meerjarencommunicatieplan dat op regionaal niveau is gepland (inclusief massamediacampagnes en terreinacties) en dat enkele maanden voor de start van de campagne is meegedeeld aan alle actoren van openbare netheid, zodat de agenda's van de gemeenten kunnen worden afgestemd op het actieplan van het gewest.
- Bijgewerkte kalender van de geplande campagnes die het gewest deelt met de gemeenten
- Coördinatie van de kalender overeenkomstig de administratieve en uitroltermijnen
- Opnemen van een communicatieluik in de driemaandelijke bijeenkomsten tussen het gewest en de gemeenten
- Afstemming tussen het gewest en de gemeenten over het beheer van potentiële problemen (bijv. slecht begrip van de boodschap door burgers, afnemende inspanningen tussen twee communicatiecampagnes)

Wie?

- Communicatie- en marketingteams, administratieve diensten en terreinteam van het ANB en van de gemeenten

Doelgedrag #1: Interventies

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

Plaats: #9

Score 62

Vereenvoudiging

Mechanismen voor het delen van instrumenten tussen gemeenten en met Net Brussel

Hoe?

- Opstellen van een register met de uitrustingen die beschikbaar zijn voor uitlening in elke gemeente en bij Net Brussel, met procedurefiches die de uitleen- en gebruiksvoorwaarden voor elk hulpmiddel beschrijven.
- Opstellen en ondertekenen van een overeenkomst opgesteld door de juridische diensten van de gemeenten om verzekeringskwesties te regelen
- Formalisering van de te volgen procedure bij pannes of ongevallen
- Organisatie van opleidingssessies over het gebruik van het materieel met een vast personeelslid
- Delen van aankoop-, onderhouds- en mogelijk verzekeringskosten tussen gemeenten
- Indien nodig, creëren van een communicatieplatform tussen de uitlener en de gebruiker
- Gedeelde kalender voor beschikbaarheid van materieel met boekingsmogelijkheid
- Planning van het gebruik van het materieel tussen de gemeenten: eerst uitleningen tussen naburige gemeenten, dan uitgebreid naar andere gemeenten indien dringend

Wie?

- Kalender en lijsten gezamenlijk opgesteld door het ANB en de gemeenten
- Betrokkenheid van het ANB bij het organiseren van opleidingen en het vaststellen van de behoeften aan materieel

Doelgedrag #2

Het publiek dat in elke gemeente de goede netheidsgedragingen aanneemt

Gebrek aan respect voor de personeelsleden: Barrières

Met betrekking tot het gebrek aan respect voor de netheidswerkers zijn de **volgende barrières** geïdentificeerd:

Contextuele barrières

Tekort aan geschikte kleding en uitrusting voor de netheidswerkers

De kleding van de netheidswerkers is soms niet aangepast aan de werkomstandigheden en niet valoriserend qua vorm.

Sociale barrières

Beeld van het werk van de netheidswerker

Het beeld van de netheidswerker wordt geassocieerd met het gedegradeerde beeld van afval, waardoor de achting voor het werk afneemt. Versterking van het beeld van schaduwmedewerker, waardoor bepaalde vervuilende gedragingen hun weg vinden en er uiteindelijk een cultuur van oneerbied en gebrek aan respect ontstaat en in stand wordt gehouden.

Individuele barrières

Legitimatie van de vervuiling

Legitimatie van vervuilende en uitdagende handelingen en uit (zelfs in aanwezigheid van de netheidswerkers) door belasting te betalen om deze dienst te financieren of door te geloven dat ze 'werk geven aan netheidswerkers'.

Gebrek aan respect voor het personeel : Interventies

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

Plaats: #1

Score 89

Socialisatie

Het werk en beeld valoriseren van de netheidswerkers bij het publiek om tot respect aan te zetten (1/2)

Hoe?

- De medewerkers dagelijks waarderen en ondersteunen: zorgen voor de aanwezigheid van bemiddelaars om de personeelsleden te ondersteunen bij het beheer van agressie tijdens verbaliseringscampagnes. De steun van de gemeente aan zijn veegploegen tonen wanneer ze online of op sociale media bekritiseerd worden.

1. Door evenementen te organiseren?

- Pedagogische cellen op de werkplekken van de personeelsleden. Bijvoorbeeld een evenement '*wat als de straatveger er niet was*' waarbij kinderen de straatveger ontmoeten, leren over het materieel en samen met hem deelnemen aan de opruiming. Hierdoor kunnen de kinderen hem herkennen, op hun gedrag letten en een gevoel van achting voor de personeelsleden creëren.
- Organisatie van burgeractiviteiten om de dialoog op gang te brengen en burgers aan te moedigen hun gedrag in vraag te stellen (met tolken als er een taalbarrière is). Bijvoorbeeld sportactiviteiten om banden te smeden en te laten zien dat de personeelsleden in de eerste plaats burgers zijn.
- Deze momenten vereeuwigen met foto's gedeeld op sociale media
- Kleding van goede confectie voor het gemeentepersoneel, geïnspireerd op de stijl van bijvoorbeeld politie-uniformen. (getest in Molenbeek)

Gebrek aan respect voor het personeel : Interventies

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

Plaats: #1

Score 89

Socialisatie

Het werk en beeld valoriseren van de netheidswerkers bij het publiek om tot respect aan te zetten (2/2)

Hoe?

- De medewerkers dagelijks waarderen en ondersteunen: zorgen voor de aanwezigheid van bemiddelaars om de personeelsleden te ondersteunen bij het beheer van agressie tijdens verbaliseringscampagnes. De steun van de gemeente aan zijn veegploegen tonen wanneer ze online of op sociale media bekritiseerd worden.

2. Door communicatiecampagnes?

- De netheidswerkers of straatvegers kunnen goede vectoren zijn om boodschappen over te brengen over goede netheidsgedragingen in de openbare ruimte.
- Affiches met boodschappen die de personeelsleden als helden afbeelden
- Affiches en delen op de sociale media van portretten van buurtvegers op hun werkplek op sociale netwerken plaatsen en delen, met informatie over de zwaarte van hun werk
- Communiceren dat de netheidswerkers er zijn om de gemeenschap te dienen en niet individuen, door middel van mobiele affiches.
 - 1) Ieders verantwoordelijkheid verduidelijken: de straatveger maakt de straat schoon, maar de stoep is de verantwoordelijkheid van de bewoners.
 - 2) De bewoners eraan herinneren dat afval niet van de vegers is, maar van henzelf, en dat zij er niet zijn om andermans afval op te ruimen.
 - 3) Een parallel trekken met een duidelijke situatie waar de bewoners verantwoordelijk zijn. Bijvoorbeeld: het is niet omdat je een auto hebt dat je 180 km/u mag rijden.

Hondenpoep: barrières

De volgende barrières voor hondenpoep zijn geïdentificeerd:

Contextuele barrières

Moeilijkheden om de overtredingen vast te stellen

Moeilijkheden om hondenbezitters op heterdaad te betrappen en overtredingen in realtime vast te stellen, waardoor het erg moeilijk is om de aansprakelijkheid voor niet-opgeraapte uitwerpselen vast te stellen.

Gebrek aan middelen om uitwerpselen op te rapen

Gebrek aan geschikte zakken en vuilnisbakken om uitwerpselen op te rapen tijdens wandelingen

Gebrek aan adequate infrastructuur

Gebrek aan uitgeruste, aantrekkelijke en diervriendelijke faciliteiten

Sociale barrières

Niet-naleving van de sociale norm

Het opruimen van hondenpoep, wat wordt gezien als een sociale norm, wordt niet door iedereen gerespecteerd, wat leidt tot afkeuring door de gemeenschap.

Slechte reputatie en stigmatisering van bepaalde baasjes

Sommige baasjes voelen zich gestigmatiseerd en lijden onder een slechte reputatie door het gedrag van degenen die hun hondenpoep niet opruimen, wat leidt tot spanningen en communicatieproblemen.

Communicatieproblemen met de baasjes

Sommige baasjes nemen een agressieve houding aan wanneer ze berispt worden door personeelsleden

Individuele barrières

Niet kennen van de wetten en gebrek aan verantwoordelijkheidsgevoel

Niet kennen van de wetten betreffende dit type gebrek aan burgerzin en de bijbehorende boetes

Gebrek aan kennis over de gevolgen voor gezondheid en milieu

Onvoldoende kennis over de gezondheidsrisico's van uitwerpselen in groene ruimten en op plaatsen waar kinderen komen

Ontkenning van verantwoordelijkheid

Sommige baasjes hebben de neiging om afstand te nemen van wat hun huisdier doet en ontkennen zo de verantwoordelijkheid voor het opruimen van de uitwerpselen.

Hondenpoep: Interventies

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

Plaats: #1

Score 82

Socialisatie

Aantonen dat de meerderheid van hondenbezitters de uitwerpselen van hun huisdier oprapen en een minderheid niet

Hoe?

- Positieve berichten communiceren om mensen eraan te herinneren dat de meeste baasjes de uitwerpselen van huisdieren opruimen of denken dat opruimen normaal is, om het excuus van sommige baasjes tegen te gaan dat "het altijd de hond van iemand anders is« ,
- Humoristische acties organiseren zoals verborgen camera's om baasjes te feliciteren die uitwerpselen oprapen en de inhoud delen op sociale media,
- Wandelingen met kinderen organiseren om te wijzen op slecht gedrag en mensen zich ongemakkelijk te laten voelen, vervolgens de reacties filmen en op sociale media plaatsen,
- De impact van uitwerpselen op anderen zichtbaar maken met affiches die laten zien welke impact uitwerpselen hebben op de gebruikers van openbare ruimten: mensen in rolstoelen, kinderen, onderhoudsmedewerkers, tuiniers, enz.
- Inspelen op de gehechtheid van baasjes aan hun honden en hen informeren over het slechte beeld dat mensen van honden kunnen hebben als ze zich slecht gedragen.

Waar?

- De boodschap kan worden gecommuniceerd in de wijken via affiches of campagnes op sociale media, of door directe interactie in de openbare ruimte.

Hondenpoep: Interventies

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

Plaats: #2

Score: 72

Vereenvoudiging

Terbeschikkingstelling van zakken en draagbare dispensers naast groene ruimten geschikt voor honden

Hoe?

- Groene ruimten voor honden inrichten, met de juiste uitrusting (zie het voorbeeld van de gemeente Woluwe).
- Draagbare dispensers met zakkenvullingen aan de baasjes verstrekken: 2 navullingen op vraag van de burgers en op vertoon van het vaccinatieboekje van het dier.
- De draagbare dispenser is nog steeds veel goedkoper dan de traditionele dispenser
- Geschat op €20.000 per jaar voor een zakjesdispenser in een hondenhoekje, vergeleken met €5.000 per jaar voor draagbare dispensers.
- De baasjes responsabiliseren voor de aanschafkosten van de dispenser en extra vullingen
- Borden plaatsen om baasjes te herinneren aan hun verplichtingen en het risico op boetes in groene ruimtes
- Communiceren over de dispensers via gemeentelijke communicatiekanalen en in parken

Wie?

- Ervoor zorgen dat gemeentepersoneel de baasjes kan interpellieren om hen het alternatief van draagbare dispenser voor te stellen

Hondenpoep: Interventies

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

Plaats: #3

Score: 65%.

Overtuiging

Herinneren aan het risico van boetes bij het niet-opruimen van hondenpoep op belangrijke plaatsen, en indien nodig boetes uitschrijven

Hoe?

- Regelmatige verbaliseringscampagnes organiseren, verrassingsoperaties met verwittigingen en boetes
- Het bedrag van de boetes bekendmaken in het plaatselijke blad of krant
- De dialoog aangaan met de burgers en hen vragen naar hun kennis van de regels voor en na de uitrol van de verbaliseringsoperaties om de impact van deze maatregelen te beoordelen.
- Problematische recidivisten in bepaalde buurten identificeren en individueel contact met hen opnemen,
- Een alternatieve sanctie voorstellen, door de dader van het gebrek aan burgerzin te vragen om zijn ervaring te vertellen op een van de communicatiekanalen van de gemeente.
- De getuigenissen van mensen verspreiden die zijn beboet: "Had ik het maar geweten!"

Wie?

- Deze berichten verspreiden via andere hondenbezitters, kinderen, andere burgers of zelfs via een foto van een hond.
- Tijdens verbaliseringscampagnes ervoor zorgen dat een vaststellend personeelslid wordt begeleid door een beëdigd personeelslid (politie of een andere) en de mogelijkheid geven aan het personeelslid om zijn eigen hond mee te nemen voor dergelijke operaties (goed gedrag op de voorgrond stellen, gespreken van hondeneigenaar tot hondeneigenaar en een groter gevoel van veiligheid voor de personeelsleden).

Wanneer?

- Verbaliseringsoperaties moeten worden georganiseerd op belangrijke tijdstippen, zoals vroeg in de ochtend en aan het einde van de dag (18.00 - 20.00 uur).
- In de wachtzaal bij de dierenarts een gerichte communicatie ophangen die herinnert aan de risico's en het bedrag van de boetes.

Certified



Behaven
Corporation



Sigarettenpeuken: barrières

De volgende barrières zijn geïdentificeerd voor sigarettenpeuken:

Contextuele barrières

Gebrek aan aangename ruimte voor rokers

Rokers voelen zich uitgesloten van de openbare ruimte omdat er geen uitnodigende en comfortabele ruimten voor hen zijn.

Gebrek aan asbakken op belangrijke locaties

Gebrek aan afvalbakken of ongeschikte afvalbakken in de openbare ruimte, vooral rond haltes van het openbaar vervoer en in de buurt van restaurantuitgangen - de meeste rokers zoeken een plek om hun sigarettenpeuken weg te gooien voordat ze ze op de grond gooien.

Sociale barrières

Bereidheid om deel uit te maken van de oplossing

Rokers willen meer gehoord worden en zelfs betrokkenheid bij de implementatie van oplossingen voor het beheer van sigarettenpeuken in openbare ruimtes.

Gevoel van sigmatisering van rokers

Sommige rokers voelen zich gestigmatiseerd door de anderen, alleen omdat ze roken

Slecht gedrag als groepsnorm

Het verminderen van de sociale druk die rokers voelen als ze in een groep zijn, waardoor ze zich minder schuldig voelen over het weggooien van hun sigarettenpeuken op de grond

Individuele barrières

Niet kennen van de gevolgen voor het milieu

Sigarettenpeuken worden vaak beschouwd als klein afval dat onschadelijk is en als natuurlijk afval door de samenstelling ervan en sommige rokers zijn zich er niet van bewust dat op de grond gegooid sigarettenpeuken in de oceanen kunnen terecht komen en deze kan vervuilen.

Gebrek aan kennis over de recyclagemogelijkheden

Gebrek aan kennis over recyclageopties moedigt de rokers niet aan om hun sigarettenpeuken op de juiste manier weg te gooien

Automatisme

Een peuk op de grond gooien maakt deel uit van een reflex, een onbewuste handeling van rokers die zich vaak zo snel mogelijk van hun peuken willen ontdoen vanwege de geur en het algemene ongemak.

Sigarettenpeuken: Interventies

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

Plaats: #1

Score 77

Overtuiging

Informerend over de milieu-impact van een sigarettenpeuk en zijn weg tot aan de zee

Hoe?

- Tagcampagne op de grond 'Hier begint de zee, gooi je sigarettenpeuken niet weg' geplaatst in de buurt van rioolputten, afvoeren en goten
- Stemkastjes gebruiken met vragen over de gevolgen van sigarettenpeuken. Bijvoorbeeld: "Hoeveel liter water kan één sigarettenpeuk vervuilen? De berichten regelmatig veranderen en actualiseren
- Sleutellocaties identificeren, zoals regenwaterafvoeren bij voetgangersoversteekplaatsen, bushaltes of in de buurt van scholen.
- Een communicatiecampagne op scholen voorzien, via lessen burgerschap en natuurwetenschappen, om uit te leggen waar de sigarettenpeuken terechtkomen door te laten zien welke weg sigarettenpeuken afleggen in de oceaan en wat hun invloed is op de biodiversiteit. Kinderen kunnen dan hun ouders beïnvloeden,

Wanneer?

- Gebruikmaken van de wachttijden bij openbaar-vervoerhaltes om spots of affiches te tonen die de tocht beschrijven van een weggegooide sigarettenpeuk op de grond of in een rioolputje tot naar de zee.

Sigarettenpeuken: Interventies

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

Plaats: #1

Score: 75

Overtuiging

**Informereren over de mogelijke
recyclage van opgeraapte
peuken en gemakkelijker recycleren**

Hoe?

- Draagbare asbakken uitdelen om mensen bewust te maken van de vervuiling die sigarettenpeuken veroorzaken en om eerste contacten te leggen
- Aantrekkelijke asbakken en inzamelpunten plaatsen om peuken in te zamelen op plaatsen waar gerookt wordt (bijv. bushaltes), vergezeld van een communicatie over de recyclage ervan (bijv. plastic dat tot meubilair kan worden verwerkt, wol uit peuken wordt gerecycleerd voor de isolatie van jassen). Mogelijkheid van een partnerschap met een bedrijf dat peuken recycleert en omzet in isolatiemateriaal of stadsmeubilair (bijv. <https://wecircular.be> of <https://me-go.fr>).
- Deze inzamelpunten kunnen ook een systeem voor het reinigen van de zakasbakken bevatten.
- Informatiekubussen plaatsen die kunnen worden verplaatst afhankelijk van de situatie op het terrein om informatie te geven over het valorsatie van sigarettenpeuken.
- Installatie van nieuw stadsmeubilair gemaakt van gerecycleerde sigarettenpeuken, waardoor een aangename, schone openbare ruimte ontstaat die zelfs kan worden gebruikt om rokers te bedanken voor hun goede gedrag.
- Bedankberichten voorzien voor het goede gebaar om het gevoel van tevredenheid en trots van de gebruikers te vergroten.

Waar?

- Gebruikmaken van de wachttijden bij openbaar-vervoerhaltes om een communicatie te verspreiden die gekoppeld is aan een inzamelsysteem voor peuken - bv.: acties in samenwerking met de MIVB voor een communicatiestrategie: affiches, audio, spots in metrostations, enz.

Sigarettenpeuken: Interventies

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

Plaats: #3

Score: 64

Vereenvoudiging

**Rookruimtes inrichten
in de buurt van strategische locaties
en ze praktisch en zichtbaar maken**

Hoe?

- Speciale rookzones creëren rond plaatsen waar roken verboden is, ze aangeven bijvoorbeeld met stickers of grondmarkeringen en ze uitnodigend maken door beschutting te bieden bij regen en bankjes.
- Er gecustomizede stadasbakken, dispensers van verschillende modellen zakasbakken en bakken beschikbaar stellen voor het verzamelen van sigarettenpeuken, zodat zakasbakken indien nodig geleegd kunnen worden.
- Het gevoel van blij de plek te horen vergroten 'dit is jouw ruimte'.
- De rokers bedanken voor hun goede gedrag met boodschappen of foto's op vuilnisbakken en asbakken,
- Deze plaatsen regelmatig reinigen,
- Als er niet genoeg ruimte is, een grondmarkering aanbrengen er de goede uitrusting in opnemen,

Waar?

- De zones speciaal voor rokers zouden kunnen zijn: voor winkelcentra of in de buurt van haltes van het openbaar vervoer.

Sluikstorten: barrières

De volgende barrières voor sluikstorten zijn geïdentificeerd:

Contextuele barrières

Gebrek aan lokale inzamelmogelijkheden

Gebrek aan oplossingen en diensten voor het aan huis ophalen van grofvuil of van mobiele inrichtingen

Moeilijke toegang tot de Recypark

Moeilijkheden om grofvuil naar de Recypark te brengen. Deze zijn vaak ver weg en moeilijk bereikbaar zonder voertuig of als je minder mobiel bent.

Prijzen voor diensten in de Recypark

De verwerkingskosten berekend op basis van het gewicht zijn extra financiële kosten boven op het vervoer van het grofvuil.

Sociale barrières

Relationele moeilijkheden met het Recypark-personeel

De negatieve houding van sommige Recypark-personeelsleden (vaak tegenover vrouwen) is een rem voor de toegang tot deze diensten.

Gebrek aan aandacht voor de inspanningen van burgers

Gevoelens van afbreuk doen aan of ontkenning van inspanningen wanneer de wachttijd in het Recypark lang is en mensen gevraagd wordt om op een later tijdstip terug te komen.

Individuele barrières

Idee van een goede daad te doen

Individueen rechtvaardigen hun daad door te geloven dat wat ze achterlaten wel plezier zal doen aan iemand in nood.

Gebrek aan kennis over donatiemogelijkheden

Gebrek aan kennis over de verschillende opties voor het beheer van grofvuil (bijv. donaties aan gespecialiseerde verenigingen)

Gebrek aan gehechtheid aan de buurt en de openbare ruimte

Gebrek aan gehechtheid aan de plaats of de buurt zorgt ervoor dat de burgers zich niet verantwoordelijk voelen voor het onderhoud ervan. Maar hoe meer mensen zich een plek eigenmaken, hoe gemotiveerder ze zijn om ze proper te houden net zoals bij hun thuis.

Sluikstorten: Interventies

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

Plaats: #1

Score: 81

Socialisatie

Het gevoel van gehechtheid en gemeenschap verhogen om de burgers te responsabiliseren voor netheid

Hoe?

- Een evaluatiesysteem voor het door netheidswerkers opgeruimde afval (aantal zakken, gewicht) om de meest problematische buurten te rangschikken.
- Borden plaatsen met de boodschap 'jouw straat is de vuilste straat in de gemeente' en een dreiging om de opruiming van sluikstorten op te schorten (met succes getest in Watermaal-Bosvoorde) - om een groepsinspanning aan te moedigen,
- Het hele gebouw op de hoogte brengen van een collectieve boete voor zwerfvuil (met succes getest in Watermaal-Bosvoorde) - het vaststellend personeelslid laat een bericht achter in het gebouw en stuurt een briefje naar de syndicus die de belasting over de huren verdeelt, en deze collectieve boete stimuleert burens om met elkaar te communiceren en elkaar te motiveren om hun afval te beheren,
- Frequente ontmoetingen organiseren met en tussen bewoners van verschillende generaties en doorgeven van boodschappen over goede praktijken door referentiepersonen: burens, buurtcomité ouders, enz:

Wie?

- Net Brussel en de gemeenten

Sluikstorten: Interventies

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

Plaats: #2

Score: 69

Informatie

De netheidsregels van Brussel communiceren alsook het risico op boetes aan toeristen, nieuwkomers en studenten

Hoe?

- Nieuwkomers verwelkomen en informeren creëert inclusie en helpt hen het juiste gedrag aan te nemen
- Een kit van openbare netheid maken voor nieuwkomers in elke gemeente om informatie te geven over de sorteer- en ophaalregels en mogelijke sancties.
- Demonstratiesessies over het gebruik van de netheidskit met gebruikers plannen,
- De kit van openbare netheid verdelen wanneer nieuwkomers zich inschrijven bij de gemeente op het ogenblik van hun verhuis (contacten leggen met gemeentediensten om een bijgewerkte lijst te krijgen).

Waar?

- Bezoeken aan huizen om de beschikbare middelen voor te stellen (bv. vuilnisbakken, lokalen en Recypark), indien nodig vergezeld van een tolk, en affichering van deze middelen in de buurt in verschillende talen (FR, NL, EN, AR, enz.).
- Voor toeristen, via toeristische diensten en de documenten die zij verstrekken
- Via affiches in verschillende talen in stations en luchthavens

Wie?

- Net Brussel en de gemeenten

Sluikstorten: Interventies

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

Plaats: #3

Score 69

Overtuiging

Aanzeten om een tweede leven te geven aan grofvuil door ze te schenken en reparaties

Hoe?

- Mensen informeren over de mogelijkheid om te schenken aan liefdadigheidsorganisaties
- Nieuwe partnerschappen opzetten tussen de Recypark en liefdadigheidsorganisaties
- Een jaarlijkse weggeefdag organiseren als aanvulling op lokale kringloopcentra waar spullen doordeweeks of in het weekend kunnen worden afgegeven.
- Een virtueel online weggeefhoekje opzetten (catalogus en locatie van weg te geven items, bijv. <https://www.geev.com/fr>)
- Inzamelingen met behulp van mobiele containers om de taak gemakkelijker te maken
- Occasionele mobiele Recypark-campagnes organiseren in de gemeenten, waarbij de datum en locatie worden aangekondigd in lokale kranten.

Wanneer?

- Informatie over hoe aan een liefdadigheidsorganisatie kan worden geschonken wanneer een afspraak wordt gemaakt voor de ophaaldienst aan huis aangeboden door Net Brussel.

Wie?

- Hiervoor moeten de ophalingen worden samengebracht tussen Net Brussel en de verenigingen of het openbare centrum voor sociale actie, om de voorwerpen te recupereren en tegen een lage prijs door te verkopen.

Aanbevelingen voor uitvoering en evaluatie

Uitvoering: aanbevelingen

Doelgedrag #1

Het is één ding om de juiste oplossingen te hebben, het is iets anders om ze op de juiste manier te ontwikkelen en uit te rollen. Voor dit gedrag, is het eerste type maatregel van **organisatorische aard**, zoals :

- Kalender van de communicatiecampagnes
- Register met de actoren van openbare netheid
- Platform(s) voor uitwisselingen tussen gemeenten
- De overeenkomst en gids ter ondersteuning van de samenwerking

Een tweede type maatregel **hangt af van de kwaliteit van de aangeboden inhoud**:

- Gids met beste praktijken voor de gemeenten
- Register van ideeën en middelen

Voor dit laatste type maatregelen is het belangrijk informatie te verstrekken over de middelen die nodig zijn om ze uit te voeren. Maar dit is niet genoeg, en er moet ook worden gezorgd voor de precieze begeleiding die nodig is voor :

1. **De gedragsmechanismen** die aan de basis liggen van de beschreven activiteiten.
2. **De regels voor uitvoering en implementatie** die moeten worden nageleefd om het juiste gedrag op de juiste manier te sturen: of het nu gaat om taal, visuals, formaat, enz. en het vermogen om partners zoals een creatief bureau in dit proces te begeleiden.

Doelgedrag #2

De meeste interventies voor dit doelgedrag #2 liggen op het gebied van overtuigen, informeren en socialiseren. Het is daarom waarschijnlijk dat ze zullen worden ontwikkeld in de vorm van communicatie en begeleiding.

Bijgevolg hangt hun succes af van:

1. **De juiste gedragsmechanismen integreren** in de creatieve keuzes (boodschappen, visuals) en media (kanalen, formats) die worden gemaakt.
2. **Het vermogen om partners** (bijv. een creatief bureau) in dit proces **te begeleiden en te ondersteunen**, om ervoor te zorgen dat het werk dat tot nu toe is gedaan niet verwatert wanneer het wordt geïmplementeerd.

Behaven raadt daarom aan om uitvoeringsbriefingdocumenten te schrijven voor de interventies die daadwerkelijk voor implementatie worden geselecteerd.

Evaluatie: aanbevelingen

Het identificeren van barrières en bijbehorende gedragsoplossingen, hoe rigoureuus ook, is op zichzelf geen garantie voor de efficiëntie van de interventies als ze eenmaal zijn uitgerold. **De evaluatiefase maakt het mogelijk om de impact van de interventie te kwantificeren door middel van een piloottest.**

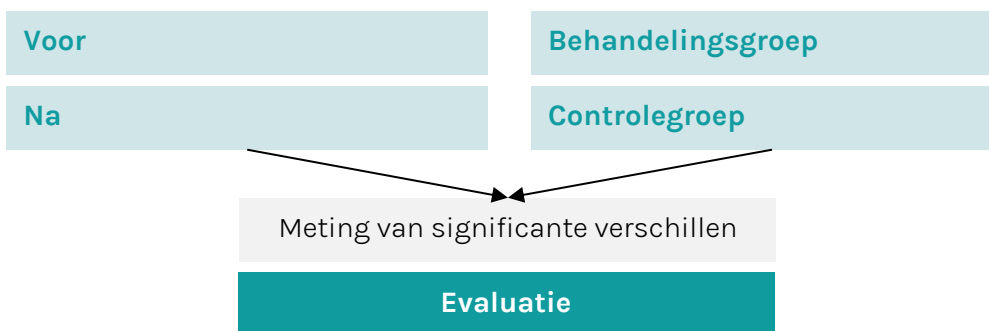
Om een piloottest uit te voeren, is het mogelijk om de randomised controlled trial methode (RCT) toe te passen, die bestaat uit het vormen van twee groepen die representatief zijn voor de doelpopulatie op basis van een steekproef: de eerste groep, bekend als de 'behandelgroep', wordt blootgesteld aan de interventie, terwijl de tweede groep geen verandering te zien krijgt en de referentiegroep vormt, genoemd de 'controlegroep'.

Hoe te werk gaan?

1. Een interventie kiezen om te testen
2. Gedragsprestatie-indicatoren bepalen, d.w.z. kwantificeerbare metingen van het waargenomen gedrag (afhankelijke variabele) en de geteste interventie (onafhankelijke variabele).
3. De design van de piloot uitdenken door de doelpopulatie, het geografische testgebied, enz. te definiëren.
4. De test uitvoeren: in deze fase wordt het effect van de interventie vastgesteld. Er kunnen 2 methodes gebruikt worden, afhankelijk van het type interventie dat getest moet worden en de beperkingen op het terrein (tijd, beschikbare budgetten):
 5. De resultaten analyseren: d.w.z. de metingen van de controle- en behandelingsgroepen met behulp van statistische tests vergelijken. Het verschil vertegenwoordigt dan de mate van efficiëntie van de geteste oplossing.

Vergelijking binnen de groep

Vergelijking tussen groepen



Beste uitrolpraktijken

Zoals het gezegd luidt: strategie is niets zonder uitvoering. En een goede interventie is niets zonder een goede uitrol. Om Be WaPP en de Waalse gemeenten te helpen bij het succesvol implementeren van hun interventies, delen we hieronder een voorbeeld van een goede implementatiepraktijk - een voorbeeld dat een standaard lijkt te worden aangezien we het in verschillende landen hebben waargenomen.

Dit voorbeeld, bekend als een "consortium", is gebaseerd op een samenwerking tussen een centrale entiteit (bv. Be WaPP) en een of meer lokale entiteiten (bv. gemeenten). Dit mechanisme is ontwikkeld in een context waarin lokale overheden onder toenemende budgettaire druk staan en tegelijkertijd hun dienstverlening aan de bevolking moeten blijven verbeteren. **Het is daarom een mechanisme om de kosten te optimaliseren, te bundelen en te verminderen.**

Hoe het werkt

Zo werkt het:

- Over een bepaald onderwerp stelt de centrale entiteit voor dat geïnteresseerde gemeenten een consortium vormen
- Het consortium bestaat uit een vertegenwoordiger van de centrale entiteit en elk van de betrokken gemeenten.
- Dit consortium werkt aan de ontwikkeling van een 'kant-en-klare' oplossing: een of meer gedragsinterventies die volledig zijn ontwikkeld en op het terrein zijn getest.
- Deze worden vervolgens beschikbaar gesteld aan geïnteresseerde gemeenten.

Voorbeeld

Een van de voorbeelden betreft zwerfvuil en een consortium tussen Keep Britain Tidy (hier de centrale entiteit) en Newham Borough Council (hier de lokale entiteit). De twee organisaties werkten samen om een groep van 5 interventies te ontwikkelen en grondig in de praktijk te testen. Deze werden vervolgens beschikbaar gesteld aan andere geïnteresseerde gemeenten, die een eindproduct ontvingen (inclusief gedetailleerde resultaten en creatieve materialen) zodat ze de bijbehorende kosten niet opnieuw hoefden te maken.

Voordelen

De voordelen van deze aanpak zijn legio:

Voor de gemeenten: in plaats van een theoretische oplossing of richtlijnen die voor interpretatie vatbaar zijn, ontvangen de betrokken gemeenten een eindproduct dat ze niet noodzakelijkerwijs op hun eigen niveau kunnen ontwikkelen.

Voor de centrale entiteit: op centraal niveau zorgt betrokkenheid tot aan de terreintest ervoor dat de lessen worden geëscaleerd, andere projecten er voordeel uit halen en niet verloren raken.

Op de volgende pagina een schema van deze benadering met de Behaven-methodologie.

Beste uitrolpraktijken

Hoe Behaven de consortiumbenadering kan ondersteunen

Stappen

Betrokkenheid

Analyse

- Een analyse van de gedragsbarrières op basis van een review van de wetenschappelijke literatuur, aangevuld met een studie van de bevolking van de betrokken gemeenten

De scope van dit project

Oplossing

- Interventies gebaseerd op wetenschap en samen met vertegenwoordigers van belanghebbenden gedefinieerd en geëvalueerd om tot robuuste en aanvaardbare oplossingen te komen

Uitvoering

Het consortium definieert :

- Testlocaties en populatie
- De aspecten van de interventie(s) die getest moeten worden, om te begrijpen hoe ze werken (of niet werken)
- Evaluatiemethodologie voor alle gemeenten in het consortium om directe vergelijking mogelijk te maken

De implementering volgens de consortium-benadering

Evaluatie

Na de terreintesten zal het consortium een rapport opstellen van de analyse tot de evaluatie, inclusief:

- Specifieke resultaten
- De lessen die we kunnen trekken
- Punten die kunnen worden toegepast op andere projecten
- Inzicht in de interactie tussen een interventie, een context en een bevolking

Bijlage

Behaven-artikel gepubliceerd in de gids AVPU 2022

LES SCIENCES COMPORTEMENTALES AU SERVICE DU TRI ET DE LA PROPRETÉ PUBLIQUE

BEHAVEN

Fred Dorsimont
Co-founder & Managing Director
de Behaven

Encourager les bons comportements de propreté et de tri est difficile.

Tout d'abord, parce que cela n'intéresse pas les gens. Certes, tout le monde veut vivre dans un lieu propre. Et la majorité des gens ont de bonnes intentions lorsqu'il s'agit de trier ou jeter leurs déchets. Mais personne ne se lève le matin en se réjouissant à cette idée.

Pour certains, c'est même le moindre de leurs soucis. En effet, les individus en situations difficiles, par exemple suite à des soucis personnels ou financiers, ont moins de bande passante mentale pour s'intéresser à des questions telles que le tri ou la

propreté publique. Ce phénomène peut expliquer pourquoi certaines populations peuvent être moins réceptives à l'encouragement des bons gestes.

Les limites de la sensibilisation

Face à ce manque d'intérêt, une des solutions par défaut reste encore trop souvent la campagne de sensibilisation. Une solution qui se base sur l'idée que c'est le manque de connaissances qui empêche les gens d'agir correctement. Selon cette théorie, informer amènerait naturellement les gens à adopter les bons gestes : « Ah, si seulement les gens savaient, alors ils feraient les bons choix ! »

Malheureusement, la sensibilisation n'est pas suffisante pour changer les comportements. En effet, la science montre que même lorsque les gens ont de bonnes intentions, celles-ci ne se traduisent pas forcément en comportements. Un phénomène appelé écart « intention-comportement », et qui s'explique par le fait que bien d'autres facteurs influencent les comportements, à savoir :

- le lieu et les outils à disposition : par exemple, même si une personne est généralement propre, l'absence de poubelles peut l'inciter à jeter son déchet au sol ;
- l'environnement social : par exemple, si une personne voit que la majorité des gens laissent leurs déchets au sol, elle va être influencée dans ce sens ;
- les freins psychologiques : par exemple, penser que les mégots, parce qu'ils sont de petite taille, ne sont pas vraiment des déchets ;
- les comportements habituels, qui sont plus difficiles à changer : par exemple, avoir pris l'automatisme de jeter son trognon de pomme par la fenêtre de la voiture.

Se reposer sur de la sensibilisation et l'usage des médias de masse peut aider à rappeler une règle existante ou en faire connaître une nouvelle. Mais ces outils ne sont pas suffisants pour surmonter les barrières évoquées ci-dessus. Il nous faut faire appel à d'autres outils, et c'est là que les sciences comportementales peuvent nous aider.

Vers une vue plus complète

Les sciences comportementales permettent d'analyser et d'influencer nos actions et décisions individuelles. Elles consistent à comprendre comment les gens se comportent réellement, prennent des décisions et réagissent à des programmes tels que ceux touchant au tri ou à la propreté publique. Plus précisément, elles permettent de définir des solutions qui sont holistiques, scientifiques et actionnables. À savoir des solutions qui considèrent toutes les formes d'influence d'un comportement, qui se reposent sur des preuves scientifiques et qui permettent de passer de l'analyse

à la mise en place avec la même rigueur.

Idéalement, les sciences comportementales sont à utiliser sur le long terme, afin d'accompagner la population dans l'instauration de nouvelles habitudes (à noter que la science estime qu'instaurer de nouvelles habitudes prendrait environ trois mois). Parmi ces comportements habituels, on trouve le tri et la gestion des déchets à la maison ou la propreté dans l'espace public (par exemple, les habitudes liées aux mégots de cigarettes). Intégrées à une approche long-terme, les sciences comportementales peuvent proposer différents outils et méthodes permettant notamment :

- de rompre avec certains comportements habituels : en intervenant au bon moment, grâce à la « fenêtre d'opportunité » ;
- d'instaurer de nouvelles habitudes : par exemple, lors de la mise en place de nouvelles règles de tri.

L'utilisation des sciences comportementales continue de s'accroître à travers le monde. Au Royaume-Uni, l'organisation Keep Britain Tidy a par

exemple mis en place un « Centre d'innovation sociale », dont le rôle est de « développer, piloter et implémenter de nouveaux moyens de prévenir les déchets et d'améliorer le cadre de vie » grâce à l'apport des sciences comportementales.

Et des solutions actionnables

Plus concrètement, les sciences comportementales peuvent être appliquées à différents aspects de la gestion des programmes de tri et de propreté publique, de la stratégie jusqu'à l'implémentation sur le terrain, notamment :

- comprendre les barrières sociales, personnelles ou contextuelles qui empêchent vos citoyens d'agir ;
- développer des stratégies faisant appel à une gamme plus large d'interventions ;
- ou encore optimiser vos efforts existants (communication, infrastructure, personnel de nettoyage...) en y intégrant les bonnes tactiques comportementales.

Par exemple, Behaven travaille maintenant depuis bientôt trois ans avec

la Région de Bruxelles-Capitale pour comprendre et influencer les comportements de tri et de propreté publique. Ce travail se traduit d'une part par des stratégies comportementales répondant à des besoins spécifiques (par exemple, le tri dans les habitations verticales) et d'autre part par un travail d'accompagnement pour améliorer les stratégies de campagnes de communication.

Correctement effectué, l'usage des sciences comportementales peut générer un impact substantiel en termes d'efficacité (ça marche ?) et d'efficience (à quel point ?). À titre d'exemple, le fameux autocollant en forme de mouche dans les urinoirs de l'aéroport d'Amsterdam a été un succès notamment parce qu'il a permis d'y réduire les frais de nettoyage de 20 %.

Un exemple qui montre le bénéfice de passer d'une approche communicationnelle (la communication en tant que fin en soi) à une approche comportementale (la communication en tant que moyen, au service du changement de comportement), notamment grâce au design comportemental.

Celui-ci vise à faciliter les comportements en tenant compte des objets, des espaces et des autres éléments matériels qui forment le contexte d'action de l'individu. Il permet d'identifier les besoins des usagers et de comprendre les contraintes matérielles qui empêchent le comportement afin de concevoir des solutions adaptées et de nouveaux usages. Sans quoi, un programme peut avoir des effets négatifs inattendus. Par exemple, en 2015, aux Etats Unis, une intervention supprimant l'eau en bouteille des distributeurs de boissons en vue de réduire les déchets plastiques a directement augmenté la consommation de boissons sucrées, engendrant de ce fait, un nombre similaire de bouteilles jetées qu'auparavant, en plus des effets néfastes dus à la consommation de sucre.

Pour conclure, les sciences comportementales offrent aux villes l'opportunité de rendre leurs programmes de tri et de propreté publique plus pertinents et impactants. Le tout à moindre risque, en se reposant sur le travail que la science a déjà fait pour elles.

Exemple n°1

PUTNEY PEDALS (Royaume-Uni)

Problème : Putney High Street est l'une des rues les plus encombrées de Londres, avec plus de 23.000 mouvements de véhicules/jour. Le conseil municipal a mis en place deux tranches horaires pour les déchets commerciaux. Cependant, le matin, la rue est tellement encombrée que les collecteurs n'arrivent pas à ramasser tous les déchets.

Et le soir, les commerces sortent souvent leurs déchets en dehors des heures.

Analyse : L'analyse identifie des barrières aussi bien pratiques que psychologiques. Elle révèle la nécessité de mettre en place une solution qui n'aggraverait pas la congestion existante, permet-



trait une certaine flexibilité dans les horaires de collecte et augmenterait l'accessibilité aux services de recyclage. Il fallait donc une solution de collecte sur-mesure, avec un point de regroupement pour entreposer les déchets avant la collecte en vrac.

Solution : « Putney Pedals », des vélo-cargos électriques (Fourniture de service) dédiés à la collecte dans Putney High Street (Personnalisation) et se faufilant dans le trafic pour collecter les déchets là et quand les camions peinent à y arriver. Le service est adapté aux horaires des commerçants et se déplace jusqu'à leur porte (Friction). Les déchets ainsi collectés sont amenés à un point de regroupement des déchets (Simplification), à savoir un conteneur métallique sécurisé où le camion passe ensuite récupérer les déchets.

Résultat : Grâce aux vélos-cargos, les commerçants trient 72 % de leurs déchets (contre 47 % auparavant) ce qui réduit de 290 le nombre de collectes par mois, et améliore la qualité de l'air et réduit les embouteillages. Le paysage urbain s'en trouve également amélioré puisque les commerces n'ont plus besoin de présenter leurs déchets sur la voie publique et n'ont pas à respecter les plages horaires. Les clients se font également livrer leurs sacs de recyclage et de déchets à vélo, ce qui élimine le besoin de véhicules de livraison réguliers.

Exemple n°2

WE ARE PARK (Belgique)

Problème : Suite à la crise sanitaire, les parcs bruxellois n'avaient pas seulement vu leur fréquentation augmenter. Le flux de déchets avait malheureusement suivi la même trajectoire. Bruxelles Environnement souhaitait dès lors développer une campagne pour encourager les visiteurs à gérer correctement leurs déchets durant la période estivale.

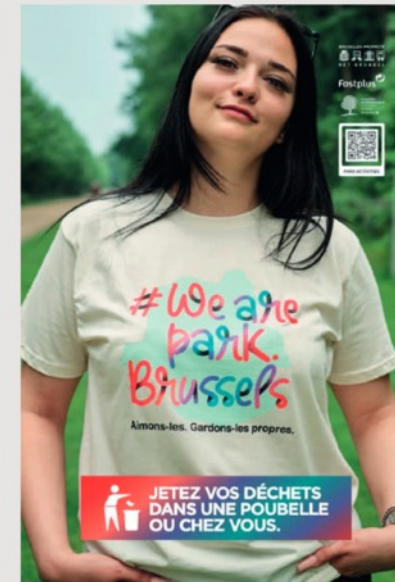
Analyse : L'analyse montre que 60 % des usagers des parcs sont des réguliers, ce qui crée une familiarité et un attachement avec l'endroit. Au niveau comportemental, aimer sa communauté et sa localité, c'est en prendre soin, notamment en jetant correctement ses déchets. Et après une longue période de confinement, les gens ressentent tous un grand

besoin d'appartenance et de connexion. Cette campagne est une occasion unique d'associer les comportements propres à la force de la communauté.

Solution : Behaven développe une stratégie comportementale qui vise à renforcer la propreté en tant que norme, d'une part en renforçant la perception que la plupart des gens (Norme sociale) mettent leurs déchets dans les poubelles correctement (Démonstration). Et d'autre part, le maintien de la propreté dans les parcs est un effort qui profite à tous (Conséquences sociales). De plus, la campagne communique des instructions précises et visuelles, pour éviter l'interprétation (Simplification). Au niveau de l'approche média, la

priorité est donnée à la communication à proximité et dans les parcs afin d'influencer le bon comportement là où il doit avoir lieu (Saillance) et en combinaison avec des panneaux indiquant les poubelles les plus proches (intervention contextuelle).

Résultat : Une campagne avec des résultats et un impact positifs. Le message de propreté dans les parcs a été correctement véhiculé, y compris dans sa dimension de responsabilité collective. Les améliorations qui sont constatées par les visiteurs, se vérifient dans la réalité par une réduction de 30 % des déchets.



Exemple n°3

DON'T MESS WITH TEXAS

(États-Unis)

Problème : En 1986, le Texas a un gros problème. Les déchets sont partout, malgré un budget de nettoyage de 25 millions \$/an et diverses initiatives telles que des panneaux indiquant « Veuillez ne pas jeter de débris » ou des campagnes jouant sur le sentiment de culpabilité. Des initiatives qui supposent que les gens se soucient de l'environnement. Mais est-ce le cas ?

Analyse : La phase d'analyse révèle que les contrevenants sont principalement des hommes, machos, 18-35 ans, et dont les intérêts sont le sport et la musique country. Surtout, l'un de leurs principaux traits psychologiques est qu'ils sont anti-autorité. Dès lors, les menacer d'amendes ou d'autres sanctions



risque de causer chez eux un désir d'enfreindre encore plus les règles.

Solution : Si faire appel à des valeurs environnementales ne fonctionne pas, sur quels autres éléments identitaires se reposer ? Associer le bon geste à la « Texanitude » bien sûr ! Car le public ciblé est fier d'être

texan. La campagne se développe autour de la notion que « Les Texans ne jettent pas de débris parce qu'ils aiment leur État ! » Elle donne lieu à une série d'itérations au fil du temps (Familiarité), qui partagent les mêmes caractéristiques : directes et machistes (Saillance) et faisant appel à des célébrités texanes (Effet du message), combinées à des rappels d'amende (Incitation) et à la facilitation du bon geste (Intervention contextuelle) le long des routes. Avec comme messages : « Les Texans ne jettent pas leurs déchets par terre » (Identité) et « Les Texans se soucient de savoir si les autres le font. » (Pression sociale)

Résultat : Un an après le démarrage du programme, le nombre de déchets sauvages avait diminué de près

de 30 %. En l'espace de 5 ans, les déchets visibles ont chuté de 72 % et un fonds d'urgence de 1 million de dollars, destiné à faire appliquer les lois sur les déchets sauvages par des mesures punitives, a été supprimé car inutile... 35 ans plus tard, le programme est toujours actif !

PLUS D'INFOS →

www.behaven.com
info@behaven.com

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

www.behaven.com

Certified



Behaven