

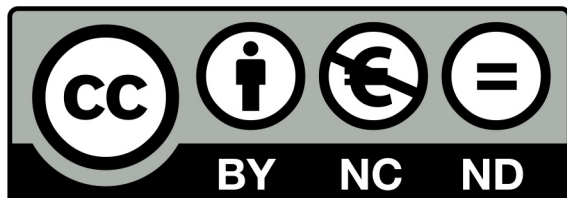
PSYCHOLOGISCH GEDRAGSONDERZOEK

Rapport van kwalitatief onderzoek

Experts

Licentie

Dit rapport is beschikbaar onder licentie CC BY-NC-ND 4.0 — Gunning - Niet commercieel - Geen afgeleide werken 4.0 Internationaal.



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

Dit betekent dat:

Je vrij bent om:

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

Onder de volgende voorwaarden:

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

Aanbevolen citaat: **Egérie Research. (2020). Psychologisch gedragsonderzoek: rapport van kwalitatief onderzoek, luik experts.**

Table des matières

1.	Methodologische benadering	3
Resultaten		5
1.	Voorafgaande opmerkingen	6
2.	Het begrip openbare ruimte	28
3.	Definitie van de verschillende soorten afvalproblematiek	32
4.	Beschikbare hulpmiddelen en aanleidingen voor deugdzaam gedrag	48
5.	Net Brussel: perceptie en imago	60
6.	Geformuleerde aanbevelingen	63



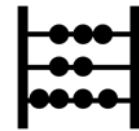
Methodologische benadering – modaliteiten voor ontmoetingen

INDIVIDUEEL INTERVIEW



Interview van 1

u



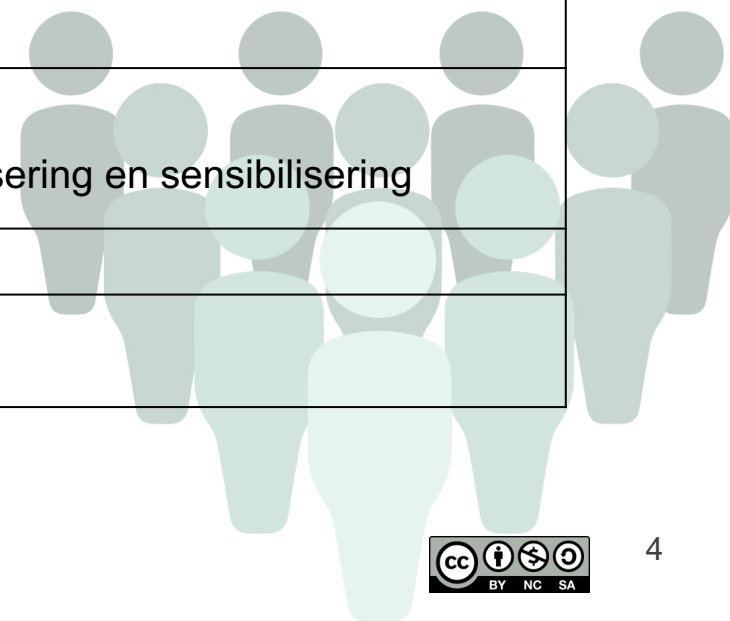
N = 12

Online via platforms
(ZOOM en/of TEAMS)



Ontmoet panel

Functie en organisatie
Directeur Onderzoek en Verbalisering, Net Brussel
Operationeel ingenieur-reiniging Net Brussel
Communicatiedirecteur/woordvoerder Net Brussel
Sustainability advisor Comeos
Hoofdingenieur Net Brussel
Verantwoordelijke dienst relaties met overheidsdiensten Net Brussel
Vereniging van de steden voor netheid in de stad Net Brussel
Schepen: Groene ruimten, openbare netheid, nul afval, welzijn van dieren Stad Brussel
Gemeente Anderlecht: Verantwoordelijke onderhoudsdienst Schepen bevoegd voor onderhoud van openbare ruimte Verantwoordelijke voor verbalisering en sensibilisering
Coördinatie van netheidsplan gemeente Etterbeek
BISA: verantwoordelijke cel evaluatie van het openbare beleid (Perspective Brussels)





Resultaten





1

Voorafgaande
opmerkingen



Een vergelijkbaar discours bij de verschillende gesproken expertprofielen op een reeks punten

- **De noodzaak om het probleem van zwerfvuil te bekijken vanuit een territoriaal perspectief, zonder vooroordelen**
“Wanneer we controleren of het afval in Ukkel wordt gesorteerd, is dat soms asociaal dan in Molenbeek”
- **Met als gevolg een reeks vaststellingen:**
 - Het feit dat sociale onzekerheid toeneemt en sommige bevolkingsgroepen in de ‘overlevingsmodus’ leven en openbare netheid hen zeker niet wakker houdt
 - het duidelijke verband voor allen tussen opvoeding of het gebrek eraan, die respect voor netheid bepaalt: *“Ik denk dat het logischer is om de ouders via de kinderen op te voeden”*
 - betrokkenheid van de burgers is gebaseerd op specifieke informatie over de wijk
 - een psychosociale context kan een houding bepalen (viciëuze cirkel/virtueuze cirkel), terwijl de opstelling van een profiel van een standaardvervuiler niet mogelijk is *“Dit is veeleer een overgangsgedebied waar mensen twee, drie weken, een maand komen en daarna weer vertrekken ... en wanneer ze weggaan, nemen ze de meubels niet mee”*
 - Er is een sterke link tussen de affectie voor een wijk en de naleving van de regels
- schoonheid trekt schoonheid aan
- sensibilisering gaat hand in hand met repressie, waardoor beide aanpakken doeltreffend zijn
- het verloop van expats of slachtoffers van huisjesmelkers leidt tot een aanzienlijke hoeveelheid achtergelaten voorwerpen op de openbare weg, waarbij geen rekening wordt gehouden met de planning van de vuilnisophaling
- vuil trekt vuil aan *“Er zijn niet alleen sluitstorten, maar ook uitpuilende vuilnisbakken, doordat de verantwoordelijke beheerder het vuil niet is komen ophalen”*
- mensen die boos zijn op de overheid en zich dan maar ‘wreken’ in de openbare ruimte



De experts die we hebben ontmoet: verschillende stromingen, verschillende standpunten, maar wel vergelijkbare vaststellingen

De achteruitgang van de openbare ruimte doet een dubbelzinnige relatie ontstaan waarin genegenheid en respect op gespannen voet staan met woede en frustratie, → een vorm van fatalisme en een gebrek aan een duidelijke visie op wat wordt gedaan en wat werkt op het hele grondgebied

De openbare ruimte, de netheid ervan en de kwaliteit van het leven dat er wordt geleid, met als gemeenschappelijke uitdaging voor iedereen:

Een zeer divers landschap: de 19 gemeenten vertonen grote verschillen, zowel op het vlak van de openbare ruimte als op het vlak van het beheer ervan => een situatie die het moeilijk maakt om de situatie voor heel Brussel vast te stellen

Een erfenis van zeer complexe regels, voorschriften en praktijken en het gevoel dat Brussel alles nog ingewikkelder maakt met zijn verschillende instellingen

Mogelijke oplossingen

Net Brussel is onlangs nieuw leven ingeblazen, maar slaagt er niet echt in om die verandering aan de buitenwereld duidelijk te maken

De sensibilisering en de omzetting van de regels in de praktijk door het grote publiek +++



Profielen van de experts die we hebben ontmoet



VERANTWOORDELIJKE DIENST RELATIES MET OVERHEIDSDIENSTEN (NET BRUSSEL): Werken aan de onderlinge afstemming van de praktijken binnen de 19 gemeenten rond de thema's openbare netheid en het streven om een gemeenschappelijke woordenschat rond de thema's te creëren.

- Specifieke kenmerken:
 - Samenwerken met de 19 gemeenten die subsidies hebben ontvangen om de uitvoering van de doelstellingen van het netheidsplan op te volgen. En de steun en de participatie van de verschillende belanghebbenden, zoals bedrijven, bewoners en verenigingen, op elkaar afstemmen.
 - De afgelopen 20 jaar is de kwestie netheid zowel voor de burger als voor de politieke wereld tot een gevoelig thema uitgegroeid; het is dan ook belangrijk om dezelfde woordenschat te gebruiken en op de nieuwe wederzijdse eisen te antwoorden □“iedereen hanteert zijn eigen interpretatie, maar stelt - ook uit eigenbelang - diagnoses over de oorzaak van het probleem en groeit het besef dat men iedereen moet meekrijgen om komaf te maken met het probleem

PROFIELEN VAN DE EXPERTS DIE WE HEBBEN ONTMOET



GEMEENTE ANDERLECHT: Verantwoordelijke voor de onderhoudsdienst, schepen bevoegd voor onderhoud van openbare ruimte, verantwoordelijke voor verbalisering en sensibilisering: het beheer van een zeer uiteenlopend grondgebied met variabele problemen op het vlak van de openbare netheid afhankelijk van de manier waarop die diversiteit wordt uitgedrukt

Specifieke kenmerken:

- Ze werken met z'n drieën samen en denken na over manieren om netheid centraler te plaatsen stroomopwaarts en stroomafwaarts in een zeer diverse gemeente, met zeer verschillende sociale en economische realiteiten: "er is een verschil tussen een huiseigenaar en een huurder in Kuregem; als er geen directe affiniteit is met de wijk, besteden mensen minder aandacht aan netheid", "qua affiliatie zijn er wijken die dorpen zijn, tuinwijken en wonen sommige families er al generaties lang"
- Zij voeren een 'middle management' in om de problematiek van een te zware administratie en de moeilijkheden om schoonmaakteams en bewoners met elkaar in contact te brengen, op te lossen



PROFIELEN VAN DE EXPERTS DIE WE HEBBEN ONTMOET



HOOFDINGENIEURS - INFRASTRUCTUREN VAN NET BRUSSEL: Een team dat verantwoordelijk is voor de verschillende vormen van afvalinzameling en dat nadenkt over gezamenlijke acties met de verschillende actieve betrokken partijen: beheer van het menselijk kapitaal en samenwerking in het teken van de openbare netheid, met het gevoel geïdentificeerd te worden als verantwoordelijke voor wat er in de Brusselse straten gebeurt.

Specifieke kenmerken:

- Een team van een tiental ingenieurs die instaan voor het operationele beheer van de ophaalactiviteit (alle zakken), de reiniging en de specifieke ophaling (grote volumes, sluikstorten, beheer van glasbollen, grofvuil thuis, chemisch, elektrisch en elektronisch afval) alsook de recyparken. Ze zijn ook verantwoordelijk voor het management van de medewerkers en het sociale overleg met de vakbonden.
- Onze contactpersonen zijn verantwoordelijk voor specifieke inzamelingen, maar hebben ook een samenwerking ontwikkeld met leden die actief zijn op het vlak van de circulaire en sociale economie.
- Ze zien voor zichzelf een centrale rol in het projectmanagement: “Het is een gevarieerde baan, die aanzienlijk afwijkt van het imago van overheidsdiensten en het is zeven dagen per week aan de gang”.
- Een van de belangrijkste doelstellingen bestaat erin om een evenwicht te vinden tussen het management van de medewerkers en het behalen van institutionele doelstellingen “Hier hebben we de kans om te evolueren, om mensen vooruitzichten te bieden als managers, om ze een bron van emancipatie te geven”.



PROFIELEN VAN DE EXPERTS DIE WE HEBBEN ONTMOET



DIRECTEUR ONDERZOEK EN VERBALISERING (NET BRUSSEL): Een holistische aanpak met een verbaliseringscomponent en een ondersteuningscomponent voor de burger. Identificatie van een probleem in verband met pendelaars uit Vlaanderen.

Specifieke kenmerken:

- Holistisch werk op het terrein om vervuilers die de wet overtreden te bestraffen, vanuit verschillende invalshoeken, waaronder vaststellingen, pv's, waarschuwingen en preventief sociaal werk: "Op het vlak van communicatie heb ik mijn repressieve kit, ook al zit er een educatief aspect aan".
- De dienst, die uitgegroeid is tot een mengvorm van bestuur en politie (vorderingsbevoegdheid), telt 25 agenten op het terrein, 6 stafleden en 6 secretariaatsmedewerkers die 3.000 pv's per jaar uitschrijven.
- Er is duidelijk een gebrek aan middelen en personeel
- Hij benadrukt dat de boodschap tweeledig moet zijn = "we zijn er voor uw afval... we staan tot uw dienst, maar als u problemen maakt, zijn we er ook".

Specifieke kenmerken voor Brussel:

- Handel in elektronische stukken naar Antwerpen
- Pendelaars die afval achterlaten
- Heel wat afval is afkomstig van Vlaanderen (duurdere zakken)



PROFIELEN VAN DE EXPERTS DIE WE HEBBEN ONTMOET



OPERATIONEEL INGENIEUR-REINIGING (NET BRUSSEL): Activiteit gericht op netheid, met het gevoel dat men het slecht functioneren van Brussel moet ondergaan, evenals de erfenis van politieke keuzes en werkwijzen die bij bepaalde personeelsprofielen blijven bestaan.

Specifieke kenmerken:

- De activiteit is gericht op openbare netheid = vegen van voetpaden en reinigen van vuilnisbakken, sluikestorten in de operationele wijze van verwijderen.
- Bij klachten verloopt het sorteren moeilijk; de medewerkers krijgen dan ook een opleiding
- De activiteit omvat ook een HR-component met als doel de samenwerking tussen de verschillende diensten te vergemakkelijken, ook met de gemeentelijke diensten.
- Net Brussel is geëvolueerd omdat "het vroeger een verticaal DNA was, nu werkt het een beetje beter, behalve met de oudgedienden".
- Hij wijst erop dat het gewestelijk beleid doeltreffend werk soms in de weg staat (visies op te korte termijn met vaste opdrachten), ook al verandert er wel het een en ander: "we betalen nog steeds de prijs voor het beleid van dit kabinet x; we drinken de beker leeg" "het Brusselse systeem is disfunctioneel en maakt efficiënt werken moeilijk".
- Hij benadrukt ook dat we de verantwoordelijkheid van de burgers niet mogen onderschatten: "Zij moeten de zaken aan de basis regelen en we moeten hen niet beschouwen als 'porseleinen' mensen die niet tegen vuiligheid in hun huis kunnen".



PROFIELEN VAN DE EXPERTS DIE WE HEBBEN ONTMOET



DIRECTEUR COMMUNICATIE (NET BRUSSEL), de verantwoordelijke voor alle communicatie naar het grote publiek toe, met een focus op sorteren en ophalen van afval, terwijl er ook een uitdaging is op het vlak van de sensibilisering voor sluikstorten. Een echte complexiteit in de aanpak, aangezien het feit alleen al dat er wordt gecommuniceerd, betekent dat het Brussels Hoofdstedelijk Gewest de verantwoordelijke partij is ten opzichte van het grote publiek.

Specifieke kenmerken:

- Beheert zowel de communicatie naar het grote publiek (campagnes/folders/website "we zijn er trots op" enz.) als de samenwerking met de interne communicatiedienst.
- Meer communicatie over afvalsortering en -inzameling dan over sluikstorten, waarvoor we soms een beroep doen op mensen uit de verschillende Brusselse gemeenschappen, "maar het is niet perfect".
- Communicatie die vanaf het begin moeilijk verloopt, want "onze naam is geen troef, omdat het verwijst naar een doel dat we niet kunnen bereiken", en de verantwoordelijkheid hiervoor zou zichtbaarder gedeeld moeten worden met andere operatoren.
- Er werd intussen een nieuwe naam voorgesteld aan het kabinet, maar er wordt gewacht op een reactie; "de oude moet wel weg omdat hij rampzalig is".
- Het werk wordt nog bemoeilijkt door verschillende moeilijkheden of vormen van weerstand:
 1. Het aantal betrokkenen in Brussel en de afwezigheid van een raad van bestuur (directe afhankelijkheid van politieke macht) belemmeren het langetermijnoptreden van het overheidsbedrijf.
 2. Een logistiek bedrijf dat bestaat uit ingenieurs met weinig interesse in de behoeften van het doelpubliek (geen marketing) en weinig interesse in zijn personeel, onverschilligheid en een groot gebrek aan erkenning, motivatie en waardering van zijn personeel: "Zoiets zit niet in onze genen" tot Demotivering van het personeel



PROFIELEN VAN DE EXPERTS DIE WE HEBBEN ONTMOET



SUSTAINABILITY ADVISOR-COMEOS (BELGISCHE SECTORFEDERATIE VOOR DE HANDEL EN DIENSTVERLENING)

Specifieke kenmerken:

- Sustainability Adviser = houdt rekening met alle milieukwesties, inclusief uitgebreide producentenverantwoordelijkheid voor verpakking en afval.
- Duurzaamheid staat, meer dan 10 jaar geleden, centraal in alle dossiers; de verwachtingen van de samenleving zijn dan ook bijzonder hooggespannen (“we kunnen het ons niet veroorloven om niet aan de verwachtingen van de burgers te voldoen”) en de uitdagingen zijn complex, want “in de gewesten is het een dossier dat drie keer met drie verschillende wetgevingen moet worden beheerd ...”
- Het lobbyaspect is belangrijk: wetteksten met de kabinetten bespreken en erover onderhandelen
- “Er is sprake van een gedeelde verantwoordelijkheid voor zwerfvuil tussen producenten en vervuilers”.
- “We vragen om met de overheid te kunnen samenwerken”.

Specifieke kenmerken voor Brussel:

- Met de federaties FEVIA en DETIQUE, binnen Fostplus, is 17 miljoen uitgetrokken voor de oprichting van BeWapp in Wallonië en Mooie makers in Vlaanderen; in Brussel heeft men met de kwestie Net Brussel niet kunnen oprichten, “maar het budget is verdeeld tussen Net Brussel en Leefmilieu Brussel”.
- “Met dit kabinet van minister Maron is er een heel ander niveau van doeltreffendheid, een totaal andere dynamiek, waarbij de twee materies zijn samengebracht”.



PROFIELEN VAN DE EXPERTS DIE WE HEBBEN ONTMOET



DIENST GEGEVENS EN PLANNING AFVAL: een vrij jonge dienst die afval door een innoverend prisma bekijkt: 'zero waste' als levensethiek en kringloopwinkels als antwoord op bestaande gebruiken bij de bevolking: een informatiewerk ter ondersteuning van een mentaliteitsverandering tegenover de enorme diversiteit van de wijken en de bevolkingsgroepen van Brussel.

Specifieke kenmerken:

- Invoering van het afvalplan dat in 2018 werd goedgekeurd en waarvan de doelstelling voor 5 jaar erin bestaat om de afvalproductie te verminderen en recyclage te bevorderen "plastic is niet meer zo fantastic", "zero waste is a way of life".
- Samen met het kabinet Maron werden meerdere projecten opgestart om de burgers aan te moedigen om artikelen in bulk te kopen en voorwerpen te repareren, en om samen te werken met winkels en bedrijven om hen aan te moedigen technieken voor afvalvermindering toe te passen.
- Actieonderzoeksproject 'citizen waste' om inzicht te krijgen in de hindernissen waarmee burgers worden geconfronteerd bij het sorteren van afval en om standaardprofielen per wijk op te stellen.

Specifieke kenmerken voor Brussel:

"Net Brussel zal met andere oplossingen moeten komen dan recyparken en nadenken over de oprichting van een kringloopwinkel".

"Onze grootste prioriteit bestaat erin om burgers beter te informeren via de gemeenten; we moeten veel verder gaan indien we alle wijken, alle Brusselaars willen helpen".



PROFIELEN VAN DE EXPERTS DIE WE HEBBEN ONTMOET



BURGERS/ZERO WASTE-PROJECT (LEEFMILIEU BRUSSEL) dat werkt aan veranderingen in gedrag, levensstijl en consumptie, door sensibilisering en collectieve burgerprojecten (bv. via de ‘zero waste challenge’), een educatieve aanpak op lange termijn die pedagogie en aanwezigheid op het terrein vereist. De uitdagingen in Brussel bestaan erin om de reikwijdte die ‘zero waste’ genereert, te verbreden voor een grotere visie in regionale budgetten om te werken aan een grotere synergie “om de vaardigheden te bundelen”.

Specifieke kenmerken:

“De mensen zijn van goede wil, maar de ‘zero waste’-doelstelling is niet duidelijk”

“We moeten ook ophouden om mensen als kleuters te behandelen, zoals we tijdens de Covid-crisis hebben gedaan”

“We moeten kunnen werken aan diversiteit, samen met de mensen op het terrein”

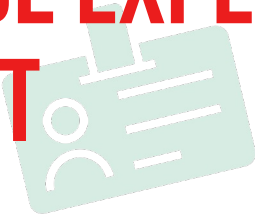
Een hele reeks instrumenten gebruiken die met alle spelers in het sociale leven moeten worden geïmplementeerd.

Specifieke kenmerken voor Brussel:

- Geen ‘one-shots’ meer die in de werkmethoden moeten worden geïntegreerd
- Wijzen op “de moeilijkheden om mensen te bereiken die zich niet bewust zijn van de inzet”
- Samenwerken met de gemeenten +++
- Onderzoek organiseren over de praktijken van de bevolking
- Samenwerken met sociologen en etnologen om onder meer de verenigingen op het terrein
- beter te bereiken



PROFIELEN VAN DE EXPERTS DIE WE HEBBEN ONTMOET



VERANTWOORDELIJKE VOOR DE COÖRDINATIE VAN HET NETHEIDSPAN VAN ETTERBEEK: Werk dat in 2015 werd opgestart met een grondige reflectie vooraf: identificatie van de netheidsproblemen, invoering van preventieve en proactieve maatregelen (een folder in 10 talen) en repressieve maatregelen: boetes voor asociaal gedrag op het vlak van netheid.

Specifieke kenmerken:

Verzekert/begeleidt/voert in/volgt op/evalueert de:

- Preventieve maatregelen = informatie/sensibilisering/participatieve acties/proactiviteit tot 'de uitgave van een folder in 10 talen'
- Reactieve maatregelen = infrastructuur voor ophaling en reinigingsdiensten fixmystreet-app (meldingen)
- Repressieve maatregelen = sancties voor asociaal gedrag op het vlak van de netheid
- Wordt georganiseerd met een partnerschap met meerdere actoren, waaronder Net Brussel
- In 2014 toetreding als eerste Belgische gemeente tot de AVPU (Franse vereniging van steden voor netheid in de stad)
- Invoering van een IOP-rooster (indicatoren objectifs de propreté - objectieve netheidsindicatoren), waarvan de gegevens elk kwartaal worden geanalyseerd, "maar helaas daarvoor niet meer de gelegenheid gehad sinds 2018"

In 2015 ingevoerd ten gevolge van:

- Identificatie van problemen op het vlak van netheid
- Versterking van de financiële middelen en het personeel



PROFIELEN VAN DE EXPERTS DIE WE HEBBEN ONTMOET



FRANSE CONSULTANT DIE MET DE STEDEN EN GEMEENTEN SAMENWERKT: invoering van een netheidsbarometer van de steden met een identificatie van de goede praktijken en verzameling van positieve ervaringen in de openbare ruimte

Specifieke kenmerken:

- Gegevens over netheid in steden om de drie maanden consolideren
- Goede praktijken identificeren en verspreiden/positieve ervaringen verzamelen "De openbare ruimte zal worden verdedigd door de gebruikers".
- Creatie van labels/trofeeën
- Indeling van zwerfvuil in verschillende categorieën

Specifieke kenmerken voor Brussel:

"Er is werk aan de winkel, ik heb niet alle gegevens, maar de gegevens die ik heb, zijn niet goed".

Geïdentificeerde oorzaken:

- 1/ "Het is te wijten aan het systeem om huishoudelijk afval in zakken te verzamelen. Er zijn regels die niet worden nageleefd, waardoor er voortdurend overal zakken liggen".
- 2/ "Het grote aantal operatoren... plus de transportmedewerkers en een gebrek aan coördinatie ... Brussel maakt de zaken ingewikkelder".
- 3/ Multiculturalisme: "We moeten op een andere manier optreden dan moraliseren en schuldgevoelens aanwakkeren... de relatie tot openbare ruimte en netheid is niet voor iedereen dezelfde".
- 4/ Sluikstorten is "een Brussels probleem doordat de ophaling beheerd wordt door een intercommunale: zij schuiven vaak de verantwoordelijkheid door, dus laten we iets doen om het storten van afval te promoten, via het internet, de containerparken enz.
- 5/ "Net Brussel doet zijn werk zo goed als het kan, de gemeenten doen hun werk zo goed als ze kunnen, als ze erin slagen naar elkaar te luisteren en met elkaar om te gaan, gaat het goed".



PROFIELEN VAN DE EXPERTS DIE WE HEBBEN ONTMOET



CEL EVALUATIE OPENBAAR BELEID BISA (BRUSSELS INSTITUUT VOOR STATISTIEK EN ANALYSE): cel voor de evaluatie van het overheidsbeleid die een transversale kijk heeft op de uiteenlopende realiteiten in Brussel; benadrukt de moeilijkheid om de impact van overheidsinformatie te evalueren omdat die op zeer uiteenlopende wijze wordt verspreid.

Specifieke kenmerken:

- Voert evaluaties uit op vraag van het gewest of op een proactieve manier:
- Over de sensibiliserings- en sanctiecampagnes op het vlak van netheid in de openbare ruimte
- Over de gerichte acties: manden/asbakken in de stad/sluikstorten
- Voert kwantitatieve luiken in met verschillende doelgroepen

Specifieke kenmerken voor Brussel:

Verschillen op gemeentelijk niveau: budgetten/problemen/met zeer/te uiteenlopende plannen

- Percepties van problemen die verschillen van gemeente tot gemeente: "we komen alle drie uit Brussel en we zeggen: het hangt ervan af waar je woont".
- Bestaan van verschillende belasting- en boeteregelingen
- Moeilijkheid om de impact te beoordelen van de informatie die aan het publiek wordt verstrekt: "niemand wordt verondersteld onwetend te zijn over de wet, maar... het hangt ervan af hoe de informatie wordt verspreid... en anderen gokken erop dat ze niet zullen worden betrappt".



Voor de juridische experts

- Een grote verscheidenheid aan situaties, met een totaal gebrek aan uniformiteit in de geldende wetgeving
- Omslachtige administratieve procedures die leiden tot vertragingen waardoor boetes nietig zijn of nooit worden toegepast
- Het specifieke karakter van Brussel, met een grote verscheidenheid aan mensen die op zeer verschillende manieren 'samen leven'
- Een echt verlangen om dingen goed te doen in de eigen achtertuin
- Zeer weinig uitwisseling van goede praktijken
- Zeer repressieve aanpak om resultaten te bereiken (voor sommigen)
- Weinig aandacht voor de macht van de burger

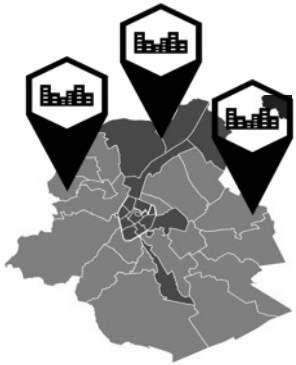
- Een verlangen naar meer synergie tussen de verschillende spelers
- De wettelijke kaders bestaan vandaag, maar de Brusselse realiteit maakt het echt ingewikkeld voor burgers
- Vandaag wordt het - door het afnemende engagement van individuele personen om openbare ruimten samen met anderen te beheren - noodzakelijk om een kader te bieden voor de missie van medewerkers op het terrein, met een combinatie van het inzetten van de ordehandhavers EN bewustmakingswerk in de wijken.



Voor de juridische experts

- Een eerste vaststelling over de omslachting van de procedures en de verschillen tussen de geldende regels.
- De wens om anders te werk te gaan, met meer synergie en reactievermogen: vandaag bestaat het wettelijke kader zonder de middelen om het operationeel toe te passen.
- In sommige delen van de gemeente worden aangrenzende gebieden wetteloze zones.

De mening van de experts - Binnen de gemeenten



Een probleem dat zowel de psychologie als de sociologie raakt, met enorme verschillen binnen de gemeenten: een probleem dat nauw verbonden is met een samenlevingsmodel waarin we met elkaar moeten omgaan.

Binnen die samenleving **zal afvalbeheer worden gezien als een teken van de gezondheidstoestand van de maatschappij die het produceert:** burgers hebben weinig zicht op de opdrachten en de verplichtingen van overheidsinstanties.

Een reeks convergenties rond het idee dat er een verandering is opgetreden in de beleving en perceptie van de openbare ruimte, die een asociale plaats is geworden: een situatie die nog verergerd wordt in wijken met een hoog verloop.

Te grote verschillen in de regels binnen het Brussels gewest.

De noodzaak om een budget te beheren dat een evenwicht vindt tussen sensibilisering en criminaliteitsbestrijding (vaak gericht op verschillende doelgroepen).

Voor de deskundigen op het terrein

- Een profiel van geëngageerde professionals die hun praktijk als een missie zien.
- Ze worden regelmatig geconfronteerd met de ontwikkeling van gewoonten op het vlak van zowel zwerfvuil als sluikstorten. Sommigen hebben een lijst opgesteld van 'black spots' met betrekking tot sluikstorten.
- Op basis van hun ervaring benadrukken ze dat de mentaliteit slechts traag verandert en dat ook de invoering van deugdzame processen traag verloopt (gemiddeld 10 jaar).
- Voor hen is het consumptiemodel sterker dan de kennis van de wet: een botsing tussen een consumptiemodel gebaseerd op verlangen en de realiteit van burgerschap gebaseerd op verplichting. Die situatie wordt nog verergerd door de Brusselse realiteit, waar gezinnen zonder eigen auto echte problemen ondervinden om zich te ontdoen van grof huisvuil.
- Hun opdracht: de stad van haar afval ontdoen en de ophaling zo efficiënt mogelijk organiseren.
- Een echte eis om de stappen die ze samen met de burgers zetten, het nodige gewicht te kunnen geven: samenwerking met politie en bemiddelaars.
- Een echt fundamenteel probleem rond opvoeding en informatie binnen een multiculturele realiteit.



Voor de deskundigen op het terrein

- Men is het unaniem eens dat het niet de goede kant uitgaat met de openbare ruimte, met als gevolg dat de situatie op het hele grondgebied van Brussel verslechtert.
- Ze hebben het gevoel dat het moeilijk is om de burger op te roepen, die binnen hetzelfde individu wordt gemaskeerd door de consument.
- De sterkste vraag draait rond de notie van gewicht en geloofwaardigheid in verband met hun status en de stappen die ze zetten, waarbij het gevoel sterk leeft dat de teams op het terrein onzichtbaar zijn.
- Vraag naar meer samenwerking in een wijkgerichte aanpak.
- Vraag naar harmonisatie van beleid dat op de verschillende niveaus werd ingevoerd.



De mening van de experts van COMEOS/FOST+

- Het gevoel dat Net Brussel wordt geconfronteerd met een grote verscheidenheid aan situaties, met een **totaal gebrek aan uniformiteit in de geldende wetgeving**.
- De regels worden op te veel verschillende manieren toegepast, waardoor **mensen door de mazen van het net glippen**.
- Vraag op een gelijkwaardige oplossing als BeWapp-equivalent voor centralisatie en verschillende belanghebbenden.
- Echte verandering met minister Maron, met wie we theoretische dimensies kunnen aanpakken om op basis daarvan praktische oplossingen uit te werken.
- Overkoepelend verzoek om een nieuw beleid voor het toewijzen van vergunningen aan bedrijven met opslagcapaciteit, zodat ze het voetpad niet als reserve gebruiken.



- **Wens voor meer synergie** tussen de verschillende spelers (zonder echter een nieuwe dynamiek met de merken te willen).
- Een voorbeeld nemen aan wat in Wallonië wordt gedaan, met BeWapp als inspiratiebron.



2

Begrip openbare ruimte

Het begrip openbare ruimte

- Inzicht in afvalbeheer betekent ook dat men de link begrijpt tussen ‘**intiem**’ en ‘**extiem**’.
- Het verband begrijpen tussen **ruimten met een grote betrokkenheid** en **ruimten die een gebrek aan betrokkenheid uitlokken**, wat leidt tot een ontkenning van elke betrokkenheid of verantwoordelijkheid voor het beheer van de openbare ruimte.
- Iedereen wordt verondersteld te weten hoe zich te gedragen.
- **MAAR met een wettelijk kader dat VRAAG en ‘ontmenselijkt’ is geworden**
 - verdwijning van de buurtpolitie
 - uitbreiding van de professionele dimensie > menselijke dimensie (bv. straatvegers)

→ Een openbare ruimte die haar functie bepaalt en erdoor wordt bepaald, ten nadele van een collectief leven waarbij iedereen betrokken is.



Situatieprofielen: visie op de openbare ruimte van de verschillende gemeenten

- In sommige gemeenten wordt een overheidsbeleid ingevoerd dat een expliciete boodschap uitdraagt over het nemen van verantwoordelijkheid voor de openbare ruimte.
- Dit is een situatie die aanspoort om de ruimte waarin opnieuw wordt geïnvesteerd, mede te beheren.

- ➔ Hoe kunnen we de openbare ruimte weer een **PERSOONLIJKE** betekenis geven, zodat we van de status van 'wegwerpconsument' overgaan naar die van verantwoordelijke burger, en uiteindelijk een burger die aandachtiger, respectvoller en comfortabeler is?
- ➔ Hoe kunnen beste praktijken worden gedeeld en verspreid via een benadering per gemeente en per wijk?



Hoe zouden risicoprofielen eruit kunnen zien?

- Een verklarende filter voor opportunistische profielen (pendelaars, vaklieden uit het oosten)
 - Een verklarende filter voor profielen met een gebrek aan zelfbeeld en acculturatie
 - Een verklarende filter voor nieuwkomers, die geen duidelijk beeld hebben van het aan te nemen gedrag (maar die wel echt gemotiveerd zijn om zich te integreren)
 - Een verklarende filter voor tijdelijke gebruikers die zich niets aantrekken van de gevolgen van hun handelingen
- Ruime motivatieregisters met min of meer beperkte actiemogelijkheden
- Niet dezelfde boodschap voor iedereen en de nood aan verschillende kanalen

→ We zijn getuige van fenomenen die de geldende regels kortsluiten: wanneer de maatschappij individuen mishandelt, kiest het individu ervoor om te reageren door van de regels af te wijken of ze te overtreden.





3

Definitie van de
verschillende
soorten
afvalproblematiek in
hun ogen



Definitie van de verschillende soorten afvalproblematiek **in hun ogen**



Sluikstorten

- **Een polarisatie tussen de keuze om bij volle bewustzijn te deponeren voor sommigen en onwetendheid of kennis van de wet voor anderen.**

De geïdentificeerde soorten problemen zijn:

- grote volumes (organisaties/beroepen in de bouwsector/ ...)
- afzonderlijke voorwerpen/vuilniszakken/glas
- achtergelaten spullen na een verhuizing (in de dichtstbijzijnde anonieme hoek)
- Plaatsen waar dit soort afval terecht komt
 - braakliggende terreinen, opritten of vóór gebouwen
 - in de nabijheid van glasbollen/recyclagecontainers
 - langs blinde muren/bouwplaatsen/parkeerplaatsen langs snelwegen ...



Zwerfvuil

- **Sluikstorten neemt voortdurend toe, waarbij de meningen verdeeld zijn over de vraag of zichtbare afvalbakken de oplossing voor het probleem zijn (blikjes/sigarettenpeuken/papier/zakdoeken/maskers/plastic ...)**
 - op de openbare weg
 - in de openbare ruimte
 - in de parken
 - ...



Welke scenario's werken het ontstaan van stortplaatsen in de hand?

Welke scenario's werken het ontstaan van stortplaatsen in de hand?

Behalve dat ze geen 'standaardbevolking' wilden aanwijzen, beschreven de professionals die we ontmoetten, herhaaldelijk omstandigheden die het ontstaan van problemen in de hand werken.

Gentrificatie en de trek naar sociale woningen en/of gettowijken

Zo worden soms beleidsmaatregelen getroffen voor wijkvernieuwing, die als gevolg hebben dat de huurprijzen de hoogte inschieten en de vroegere bewoners zich verplicht zien om te verhuizen naar achtergestelde wijken waar de netheid van de omgeving van bij het begin niet werd gerespecteerd.

→ Scenario's waarin we, in plaats van een sociale mix te creëren (wat een positieve stap voorwaarts is dankzij goed gedrag), een bevolkingsprofiel dat verzwakt is door onveiligheid isoleren en versterken.

Locaties en woonprofielen die gewoonten bepalen op het vlak van openbare netheid

Zo is in het hart van bepaalde geografische gebieden de houding ten opzichte van respect voor het milieu historisch verbonden met de economische activiteit en de levenskwaliteit die daarmee gepaard gaat: deugdzaam praktijken in de ene wijk contrasteren met afwijkende praktijken in een andere.

Zo zien we dat er grote verschillen zijn tussen:

- het noordelijke en het zuidelijke gedeelte van de stad
- de kanaalzone
- de grote lanen in het centrum
- de industriezones aan de grens van de rand



Welke scenario's werken het ontstaan van stortplaatsen in de hand?

Een lange geschiedenis van slechte levenskwaliteit

- In sommige wijken waar de bewoners al één of twee generaties wonen, met een slechte levenskwaliteit, vervallen gebouwen en weinig groene ruimten, zijn ze minder geneigd om de regels van selectieve sortering en afvalbeheer na te leven.
- Het gebrek aan affiniteit met de plek/het feit dat ze er niet voor gekozen hebben om er te wonen, leidt tot een vergelijking van het type "lage waardering voor de plek = lage waardering voor zichzelf".
- In een ander deel van de stad geven andere wijken dan weer de voorkeur aan het behoud van hun leefomgeving en zijn ze minder 'tolerant' tegenover vervuiling in al haar vormen (klachten van de politie/verbale opmerkingen ...).
- Dit bevestigt dat sociale controle - of veeleer de afwezigheid ervan - de norm aan het worden is.

Een plek waar al lang niet meer wordt in geïnvesteerd

- Een doorgangplaats waar de auto het belangrijkste vervoermiddel is en waar de openbare ruimte niet gedefinieerd is, zijn de facto asociaal: industrieterreinen, buurten aan de rand van een ander gewest (Vlaanderen) ...



A person's hand is shown holding a clear plastic bottle. The background is a blurred green landscape, suggesting an outdoor setting. A red rectangular box is overlaid on the image, containing white text.

Wie zijn de vervuilers en wat zijn hun beweegredenen?

Wie zijn de vervuilers - welke beweegredenen?

In de lijst van de motiveringen die de geïnterviewde professionals geven, vinden we

Motivering gekoppeld aan luiheid	Ontkenning van de handeling zelf	Per ongeluk verliezen van spullen
Openingstijden van de containerparken Onmogelijkheid om er te geraken (geen voertuig)	Budget Zakken voor pendelaars uit Vlaanderen/kleine ondernemers/ ...	

- We zijn getuige van fenomenen die de geldende regels kortsluiten: wanneer de maatschappij individuen mishandelt, kiest het individu ervoor om te reageren door van de regels af te wijken of ze te overtreden.
- Het aantal gevallen van afwijkend gedrag neemt explosief toe, dat gemeengoed is geworden sinds het begin van de Covid-crisis, zowel op het vlak van zwerfvuil (meeneemconsumptie, samenkomsten, maskers ...) als op het vlak van sluikestorten, dat nu bijna niet meer illegaal is.
- **Geen typische profielen of delen van de stad die worden gestigmatiseerd door het discours van de experts op het vlak van de netheid**



Wie zijn de vervuilers - enkele mogelijke risicoprofielen?

- Achtergestelde bevolkingsgroepen (allochtonen EN autochtonen) zijn bevolkingsgroepen waar mensen regelmatig geen idee hebben wat ze met "levende wezens" moeten doen, hoe ze kinderen moeten kleden als het koud is, als het warm is, enz. Zij hebben geen benul van afvalverwerking.
- De experts wijzen in dat verband op verschillen in het gedrag: eigenaars van woningen letten meer op netheid dan huurders.



"In Brussel is het een explosie, met wijken die vuilnisbelten zijn geworden en waar in openbare ruimten mensen gewoon moeten leren leven met hopen vuilnis".

"Verandering houdt mensen tegen, net als het financiële aspect en het gebrek aan erkenning voor de inspanningen van degenen die ze wel leveren."



Wie zijn de vervuilers - enkele mogelijke risicoprofielen?

- Kleine aannemers (mensen uit het oosten...) die renovatiewerken uitvoeren in het zwart en die een lange weg afleggen om de troep uit de vrachtwagens te legen.
- Mensen die werken uitvoeren, maar zich geen container kunnen veroorloven.
- Mensen die geen voertuig hebben om naar het containerpark te gaan.
- Achtergestelde personen: weinig/geen opvoeding/zonder schroom/analfabeten/daklozen ... → profielen zonder enig gevoel van eigenwaarde
- Nieuwkomers gaan niet goed om met informatie (taal) en komen niet uit landen waar netheid tegenover afval belangrijk is (maar! ze proberen te integreren en hun waardigheid → te behouden, dus de didactische inspanningen leveren wel resultaten op)



Zwerfvuil



Zwerfvuil

Permanente paradoxen:

“We zouden het vuil eigenlijk even moeten laten liggen om te tonen welke gevolgen zwerfvuil met zich brengt en om duidelijk te maken dat dit vuil niet zomaar verdwijnt”

01

Mensen stellen steeds hogere eisen op het vlak van netheid, maar die stemmen niet overeen met de gezamenlijke inspanningen.

02

Hoe meer vuilnisbakken of glasbollen worden geplaatst, des te meer viezigheid zich in de onmiddellijke omgeving ophoopt.

03

Een totaal gebrek aan respect voor het personeel dat het vuil en het afval op het terrein inzamelt.





De situatie is veranderd sinds **Covid en** de lockdowns:

- bekers verspreid op de grond op plaatsen waar mensen niet kunnen blijven (pleinen, in de buurt van winkels, afhaalrestaurants ...);
- er werden meer plastic verpakkingen geproduceerd om te voldoen aan de eisen van de consument op het vlak van de bescherming van de gezondheid;
- er liggen overal maskers op de grond;
- mensen staan onder druk: een sterker gevoel van “het kan me niet schelen”;
- afhaalrestaurants zorgen voor meer allerlei soorten afval op de weg en buitenshuis;
- fastfoodrestaurants zouden een zekere verantwoordelijkheid moeten nemen voor het afval dat door hun verpakkingen wordt veroorzaakt.



"We leven in een belachelijk klein land, waar het door het versnipperde beleid moeilijk is om je te verplaatsen en om de wetten te begrijpen"

- **Er zijn te veel verschillen in de sensibiliseringsinspanningen van de lokale overheden, Net Brussel en Leefmilieu Brussel:**

- gefragmenteerde communicatie die niet coherent is: gericht op één aspect en niet op het geheel
- de burgers willen wel, maar begrijpen niet altijd de samenhang van de verspreide boodschappen

- **De verfraaiing van een wijk moet hand in hand gaan met preventie/bewustmaking: de emotionele band met de buurt bevorderen/opwaarderen**



"Als we hier een wijk inrichten, zorgen we ervoor dat die er mooi uitziet, maar we vergeten om er aandachtspunten voor de burgers in op te nemen ... opdat ze zich thuis zouden voelen en die ruimte ook schoon zouden houden".

Sluikstorten



Sluikstorten - **algemene vaststelling**

- **Evoluties in de praktijken en in de verstedelijking:**

- De bouw van nieuwe woningen waarbij vooraf niet echt wordt nagedacht over de organisatie van de afvalinzameling.
- Mensen willen meer stortplaatsen die gemakkelijk toegankelijk zijn, maar ... niet dicht bij huis (NIMBY-syndroom).
- Mensen die denken dat ze deelnemen aan de circulaire economie.
- Min of meer 1.000 klachten per jaar.
- Sommige praktijken zijn al 20 jaar verdwenen: clandestiene afvalverzamelcentra en clandestiene garages.
- Bewoners uit de aangrenzende gewesten, die hogere belastingtarieven hanteren en waar vuilnisbakken meer kosten, laten hun witte vuilnisbakken illegaal in Brussel achter.
- Ondernemingen in de bouwsector vlakbij de Zuidlaan dumpen hun afval illegaal.

- **Winkels** met onvoldoende opslagruimte of zonder 'glas'-contract stapelen zakken op, hetzij op de openbare weg (Brabantstraat ...), hetzij in de buurt van de glasbollen (560 inzamelpunten).

"Zelfs lokale overheden bouwen liever woningen dan recyclageparken, omdat mensen die niet in de buurt van hun huis willen."

"We hebben het niet over een groep, maar over een goed georganiseerde persoon die illegale afvalinzamelcentra runt".

"De Brabantstraat, vlakbij het station, vormt een groot probleem op het vlak van netheid... de bewoners weten niet hoe ze de ophaaldagen moeten respecteren".

- Er moet op worden toegezien dat alleen bedrijfsvergunningen worden toegekend aan aanvragers die over voldoende opslagruimte beschikken.
- Het glascontract met Net Brussel wordt niet duidelijk opgesteld tijdens de controlebezoeken (de verkoopsters zijn niet op de hoogte).
- Er zouden stickers moeten worden ontworpen die op de etalages moeten worden bevestigd.



Specifiek punt over containerparken

- De containerparken, de recyclagecentra en de mogelijkheid om één keer per jaar aan te vragen om 3 m³ afval op te halen, lijken eerder conceptueel dan praktisch.
- Geen echte praktijk en een reeks klachten over het containerpark in het bijzonder
 - geen duidelijk zicht op de openingsuren
 - openingsuren die niet afgestemd lijken op het leven van mensen met een job
 - een gebruiksrealiteit die moeilijk in de praktijk te brengen is: het bezit van een auto of het vinden van een beschikbare auto
 - zware en moeilijk te verplaatsen voorwerpen vervoeren

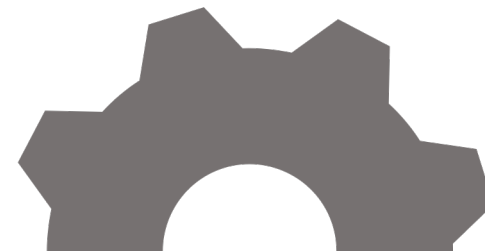
- Een moeizame relatie waarin inspanningen weinig gewaardeerd of zelfs ontkend worden (de ambtenaar die om 18.00 u stipt de deuren sluit terwijl je al 20 minuten in de rij staat voor het afvalophalingscentrum).
- De realiteit van de Brusselse bevolking, met veel mensen die geen auto hebben
- Scenario's die mensen verhinderen om het juiste te doen, wat in hun ogen fraudeurs kansen biedt en hen legitimeert



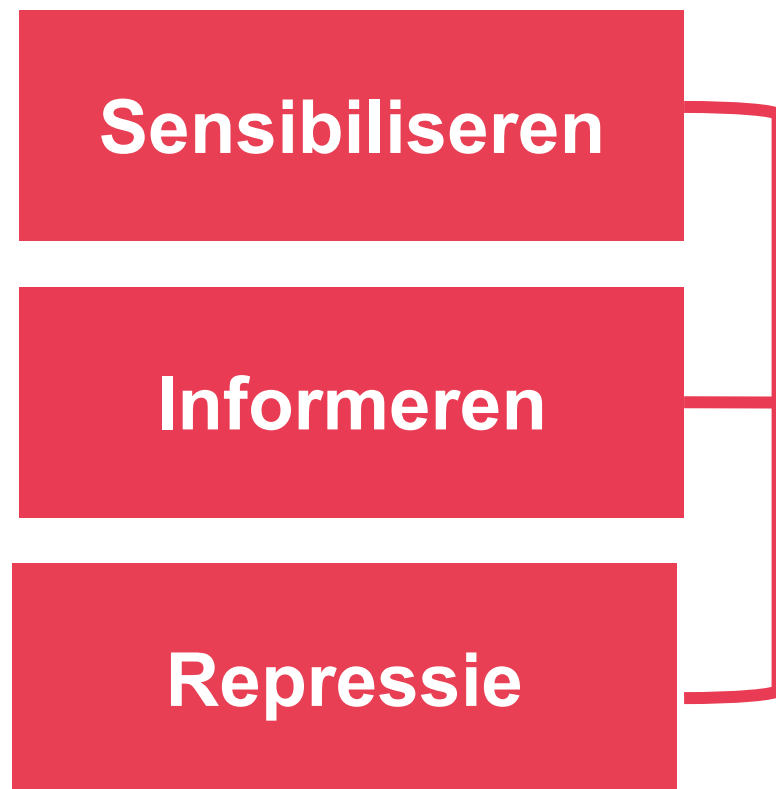


4

Beschikbare
hulpmiddelen en
aanleidingen
voor
deugdzaam
gedrag



Beschikbare hulpmiddelen



**Bijkomende hulpmiddelen
om samenhang te creëren in
een complexe context**



Beschikbare hulpmiddelen

- **Alle experts zijn het erover eens dat de netheidsproblematiek holistisch moet zijn, d.w.z. dat ze moet worden benaderd vanuit het standpunt van de wijk en de mensen die er wonen, maar ook vanuit het standpunt van de verschillende partners.**
- **19 gemeenten, Net Brussel, Leefmilieu Brussel, Fost Plus, Brussel Mobiliteit, een kabinet dat bevoegd is** in de betrokken materies: allemaal spelers die het tot voor kort moeilijk hadden om hun violen op elkaar af te stemmen.

Met als resultaat vandaag:

- politiek die zich op de korte termijn richt
- bestuur dat zich op de lange termijn richt met doelstellingen over 10 jaar, omdat er tastbare resultaten worden behaald
- praktische acties op het terrein is een echte uitdaging ten gevolge van de scheiding der machten en de overlapping van verantwoordelijkheden
- sinds kort vindt overleg plaats om samen te werken bij vergelijkbare operaties; het kabinet van minister Maron lijkt de praktijken en de initiatieven te willen harmoniseren, waar de partners gelukkig mee zijn

Opmerking:

Alle partners zijn het erover eens dat dit niet volstaat en dat de communicatie vanuit Net Brussel te zwak is om de klus alleen te klaren.





"Een gebrek aan zichtbaarheid van onze acties en onze samenwerking met de politie."

"Ik denk dat objectieve netheidsindicatoren in alle gemeenten moeten worden gebruikt om de netheid in het Brussels Gewest te verduidelijken en te objectiveren."

"Er moet een studie worden uitgevoerd om de impact van de sensibiliseringscampagnes te evalueren."

"Burgers zijn betrokken omdat ze hun steentje willen bijdragen om verandering teweeg te brengen, in overeenstemming met het beleid."

"Het is een mooie uitdaging om naar een levensfilosofie toe te werken."



Beschikbare hulpmiddelen (vervolg)

Sensibiliseren

Informereren

- 'Zero waste'-campagnes
- Collectieve inzamelings- en schoonmaakcampagnes voor burgers
- Voorwerpenbibliotheken (leren hoe je dingen kunt recycleren)
- Gezamenlijke initiatieven met buurthuizen/medische centra/Rode Kruis/+Oxfam/les Petits Riens/kringloopwinkels → voor elke ton gerecycleerd afval wordt x euro toegekend
- Opzetten van gemeentelijke valven voor donaties/delen
- Sensibilisering voor soberder leven
- Specifieke informatie voor handelaars
- Werken aan het versterken van dankbaarheid: degenen die deugdzaam werken, feliciteren
- Informatie verstrekken in de voertalen van bepaalde culturele gemeenschappen
- Merk op dat er meer wordt gecommuniceerd over afvalsortering en -beheer dan over sluikestorten.
- Een algemene website (Net Brussel) met veel praktische informatie (de 5 containerparken/vuilnisophaling/...) + gratis telefoonnummer + apps
- Folders voor de mobiele containers die twee keer per jaar door de gemeente worden verspreid en door Net Brussel worden gedrukt.



Stimuli voor deugdzaam gedrag

Kinderen als voorschrijvers:

- We stellen vast dat na een opleiding op school kinderen, en zelfs jonge kinderen, thuis eisen van hun ouders dat ze zich onberispelijk gedragen en dat ze hun inspanningen belonen.
- Hetzelfde kan worden gezegd van de speelplaatsen van scholen: terwijl tieners sneller de regels overtreden, stelden schooldirecteuren na de opleiding vast dat er minder ‘verborgen’ rommel ligt.
- In dit opzicht stellen we vast dat kleuters ontvankelijker zijn voor training dan tieners.



“Pubers trekken zich nergens iets van aan; als ze samenkomen in een park, blijft daarna een grote hoop rommel achter.”

“Ze verstoppen dingen uit luiheid; snoeppapiertjes in spleten ...”



"In feite zijn ze wel consequent: dezelfde houding in hun slaapkamer als in de speeltuin of in het park".



Stimuli voor deugdzaam gedrag

Positieve overdracht door het 'reboundeffect'

- Tijdens trainingssessies geven leerkrachten die bewust zijn gemaakt van de kwestie, dit op hun beurt door aan hun leerlingen, die het op hun beurt weer doorgeven aan hun ouders.
- Vertegenwoordigers van de gemeenschap (bv. moslims) die ervoor kiezen om op te treden als woordvoerders van de geldende regels, worden opvoeders voor diezelfde gemeenschap (binnen het buurtleven).
- Buurtopvoeders die leven in de buurt brengen en mensen aanmoedigen om er samen te leven (echt bewustmakingswerk).



"Er zijn vrij hoopgevende signalen: het idee om te zeggen: ik doe mijn oude ladekast weg, als iemand hem wil ophalen, des te beter... laten we proberen de dingen anders te organiseren".



Stimuli voor deugdzaam gedrag

- **We zien verandering:** wanneer de glasbollen waren ingegraven, daalde de hoeveelheid vuilnis vóór Covid.
- Wanneer in winkelstraten vuilnisbakken met ingebouwde asbakken worden geplaatst, daalt ook het aantal sigarettenpeuken dat op de grond wordt gegooid.
- **De sensibiliseringscampagnes van de gemeenten, Net Brussel en Leefmilieu Brussel:**
 - ‘zero waste’-campagnes
 - collectieve inzamelings- en schoonmaakcampagnes voor burgers
 - voorwerpenbibliotheken (leren hoe je dingen kunt recyclen)
 - gezamenlijke initiatieven met buurthuizen/medische centra/Rode Kruis/+Oxfam/les Petits Riens/kringloopwinkels → voor elke ton gerecycleerd afval wordt x euro toegekend
 - opzetten van gemeentelijke valven voor donaties/delen
 - sensibilisering voor soberder leven
 - specifieke informatie voor handelaars
 - werken aan het versterken van dankbaarheid: degenen die deugdzaam werken, feliciteren
 - informatie verstrekken in de voertalen van bepaalde culturele gemeenschappen
- merk op dat er meer wordt gecommuniceerd over afvalsortering en -beheer dan over sluikstorten.
- een algemene website (Net Brussel) met veel praktische informatie (de 5 containerparken/vuilnisophaling/...) + gratis nummer + apps
- Folders voor de mobiele containers die twee keer per jaar door de gemeente worden verspreid en door Net Brussel worden gedrukt.
- fixstreet = app voor de burgers
- BBAT-fonds dat onder meer studies uitvoert
- Citizen waste
- Folders over het juiste gebruik van vuilnisbakken en sortering



Dit kan een echte aanzet vormen voor deugdzaam gedrag

IN 3 WOORDEN: OPVOEDING, INFORMATIE EN SENSIBILISERING:

- Kinderen (lager +++ en middelbaar) als initiatiefnemers van deugdzaam gedrag in het gezin
 - ➔ Herinvoering van sociale controle en een vorm van waardering gekoppeld aan het naleven van regels
 - ➔ Invoering van regels binnen het gezin (wanneer deze onbekend of onduidelijk zijn) bv. folders over het juiste gebruik van vuilnisbakken en sortering
- Tieners in een 'sequentieel verlangen' naar een andere wereld (met een echte dualiteit tussen het juiste doen en het markeren van het eigen territorium, wat eigen is aan deze levensfase).
- Rolmodellen binnen een gemeenschap om nieuwkomers te helpen om goede gewoonten aan te leren
- De invoering van nieuwe oplossingen door de overheid als een expliciet signaal van de wil om dingen te veranderen: diepgaand werken aan het buurtleven





"We hebben vrij weinig gecommuniceerd over openbare netheid omdat onze kernactiviteit afvalbeheer is."

"Mensen moeten weten dat we niet alleen infrastructuur nodig hebben, maar ook vuilnisbakken op de juiste plaatsen."

"Vandaag worden we niet geholpen door de media... vroeger waren er lijken binnen het agentschap... vanuit structureel oogpunt... maar de dingen zijn veranderd."

"Om te sensibiliseren, moet je met verschillende vaardigheden werken."

"Ook al zijn we erg trots op onze website, mensen zijn niet op zoek naar dit soort informatie."

"De preventiedienst is op de hoogte van de problemen en de eisen van de mensen en weet hoe ze met hen moet praten om de situatie te verbeteren."

"Dat is wat we proberen te doen: nadenken over of ik het nodig heb, of ik het niet nodig heb, kan ik het tweedehands kopen, kan ik het repareren, doorverkopen ...?"



*“We staan voor je klaar,
maar als je voor problemen
zorgt, zijn we er ook.”*

Repressie

- Controles - waarschuwingen - boetes:
 - Gebrek aan middelen en personeel (één agent per 50.000 inwoners/twee agenten per gemeente)
 - 12 pv's per dag
 - Samenwerking met het Parket
 - Gemengde dienstverlening bestuur/politie (vorderingsbevoegdheid)
 - Boetes zijn onlangs opgeschort om mensen te motiveren, maar er zijn ook plannen om een burgerdiploma in te voeren tijdens een 'clean up'-dag
 - Ultragevoelige nachtcamera's op 200 m
 - In de gemeenten worden, afhankelijk van de politieke keuzes, belastingen of boetes opgelegd
 - Handhaver BP en van de gemeente
-
- Positieve evolutie: grootschalige sluikstorten schijnen te verdwijnen, meer sociale controle dan in het verleden





"Er is de camerawet, die een heel duidelijk wettelijk kader biedt: het is niet de technologie die het probleem vormt, maar wel de manier waarop ze wordt gebruikt."

"Begin 2017 werd een eenheid 'netheidsboetes' opgericht om te zorgen voor consistentie in de operaties en flexibiliteit in de repressieve reacties die moeten worden gegeven."

"In onze gemeente geven we de voorkeur aan belastingen om administratieve rompslomp zoveel mogelijk te vermijden."

"Vandaag leggen we een boete op... het ideaal zou zijn om, net als bij administratieve sancties, een burgerdiploma in te voeren: deelnemen aan een 'clean up'-dag ..."





5

Net Brussel: perceptie en imago



Net Brussel – perceptie en imago

- *“Net Brussel: een terminologie die bedoeld is om te mislukken: onze taak is vuil aanpakken: Vuil Brussel”*: wat dacht je van een nieuwe, meer geschikte naam?
- De historische bagage van een zware/oubollige/ouderwetse administratie:
 - een ondoorzichtige doos
 - slachtoffer van en afhankelijk van het gevoerde beleid
 - medewerkers, en vooral die op straat, worden niet voldoende gewaardeerd
 - de interne communicatie is zwak of zelfs onbestaand
 - een logistiek engineeringbedrijf met een gebrek aan empathie en erkenning van mensen, zowel intern als extern
 - Net Brussel wordt gezien als de enige afvalbeheerder
 - onvoldoende uitrusting van de containerparken in vergelijking met Wallonië
- Een nieuwe dynamiek en een reeks recente veranderingen die zich laten voelen in de samenwerking en de invoering van een toekomstvisie
- De komst van minister Maron en zijn twee bevoegdheden is een aangename verandering
- Geconfronteerd met de communicatie van verzoeken tot verandering op basis van het werk dat al werd verricht om te komen tot een communicatie die beter is aangepast aan de omstandigheden/mensen/wijken/context ...

“Een belofte die we niet kunnen waarmaken”

“De administratieve middelen worden beter”

“Het kabinet heeft een visie en een filosofie; de administratie begint er een te hebben”

“We boeten nog voor de gevolgen van het beleid van kabinet x”

“Er moet een culturele revolutie plaatsvinden”

“Een menselijk lichaam waar van alles omheen krioelt; soms gaat het goed, soms doet het pijn; alle onderdelen zijn belangrijk”.

“Ze zijn goed in rationaliteit, maar missen vaak ziel en erkenning”

“Communicatie die het werk niet alleen kan doen”



Net Brussel – verschillende soorten verwachtingen

- Iedereen gelooft in de toegevoegde waarde en de specificiteit van de missie van Net Brussel:
- Het bestaan van een gemeenschappelijke doelstelling binnen alle teams, afgezien van de vraag naar een betere samenwerking tussen de verschillende afdelingen: er zijn tekenen van een evolutie naar meer horizontaliteit.
- Doeltreffende actie/een schone missie in een ingewikkeld gebied.
- Net Brussel wordt gezien als verantwoordelijke voor alle aspecten van netheid, en wij worden gezien als verantwoordelijken.
- Echt discours over de kwaliteit en de prestaties van de sensibilisering: buurthuizen/ medische centra/ culturele centra/...
- Meer informatiecampagnes richten op de positieve acties van het grote publiek.
- Nauwer samenwerken met andere partners, zoals Leefmilieu Brussel, om gezamenlijke studies uit te voeren.
- Andere oplossingen dan recyparken voorstellen (zoals kringloopwinkels)
- De interne communicatie en HR verder verbeteren
- De ondoorzichtigheid van de administratie verminderen dankzij de efficiënte mensen die er werken
- Voorstellen dat NB zich meer interesseert voor particuliere en/of lokale initiatieven die werken, zodat ze kunnen worden gebundeld en herhaald.

“De wens van de minister voor verandering moet doorsijpelen”

“Management van medewerkers is een van de dingen waar we aan hebben moeten werken, mentaliteitsverandering ... We moeten verbonden blijven met dit veld,” zeggen “jullie hebben schoongemaakt, de mensen voelen zich goed in deze stad dankzij jullie”.

Het reservepark vrachtwagens uitbreiden omdat “we op een just-in-time basis werken”

“Er zijn zeer competente mensen met een goede dialoog ...”





6

Geformuleerde aanbevelingen

De juridische mening van de experts

- Een grote verscheidenheid aan situaties, met een **totaal gebrek aan uniformiteit in de geldende wetgeving: 19 verschillende geschiedenissen met 19 verschillende uitdrukkingen van de regels!**
- De regels worden op te veel verschillende manieren toegepast, waardoor **mensen door de mazen van het net glippen.**
- **Omslachtige administratieve procedures**



- **De wens naar meer synergie** tussen de verschillende actoren (tussen verschillende actoren en binnen Net Brussel).
- Vandaag bestaat het wettelijke kader zonder de middelen om het operationeel toe te passen
- **Vandaag wordt het - door het afnemende engagement van individuele personen om openbare ruimten samen met anderen te beheren - noodzakelijk om een kader te bieden voor de missie van medewerkers op het terrein, waarbij ook sancties mogelijk zijn.**

De mening van de experts op het terrein



Men is het unaniem eens dat het niet de goede kant uitgaat met de openbare ruimte, waarbij de Covid-crisis de verwaarlozing van de openbare ruimte nog heeft versneld.



Ze hebben het gevoel dat het moeilijk is om de burger op te roepen, die binnen hetzelfde individu wordt gemaskeerd door de consument. Ze hebben het gevoel dat de regels die het leven van de mensen bepalen, leiden tot wraakacties in de openbare ruimte.

De sterkste eis draait om respect voor het werk op het terrein, met het gevoel onzichtbaar te zijn en zonder beloning voor inspanningen en goed beheer.

Wie zijn de vervuilers - wat zijn hun beweegredenen: de mening van de experts die we hebben ontmoet: geen standaardprofiel maar verschillende situaties en motiveringen

In de lijst van de motiveringen die de geïnterviewde professionals geven, vinden we:



Motivering gekoppeld aan luiheid	Ontkenning van de handeling zelf	Per ongeluk verliezen van spullen
Openingstijden van de containerparken		Budget (in verband met vuilniszakken met de aankoop van zakken van Brussel voor de pendelaars)

→ We zijn getuige van fenomenen die de geldende regels kortsluiten: wanneer de maatschappij individuen mishandelt, kiest het individu ervoor om te reageren door van de regels af te wijken of ze te overtreden.



1.

- Delen van informatie tussen professionals mogelijk maken: Vraag om een 'platform' dat ideeën/suggesties en vragen uit het veld bundelt volgens de typologieën en biotopen van de gemeenten.
- Heel wat vragen om de tijdens de interviews verzamelde informatie te delen: om mislukkingen in perspectief te plaatsen, om te leren van goede praktijken die zijn geïmplementeerd en om praktijken doeltreffender te maken.

2

- Op een holistische manier nadenken over netheid en samenwerken om het buurtleven dynamischer te maken, want dit zorgt ervoor dat mensen moeite willen doen om afval te beheren.

3

- Niet denken in termen van probleembevolkingsgroepen, maar eerder van moeilijke situaties, minder populaire wijken en burgers met een slecht zelfbeeld.



4.

- Samenwerken met straathoekwerkers voor achtergestelde wijken (er wordt naar hen geluisterd en ze worden gerespecteerd). In flatgebouwen: de voordelen benadrukken van het zich organiseren/willen samenwerken, met als doel om het leven in de wijk te verbeteren.

5.

- Bij preventie: aandringen op de 'sociale controle' → we worden niet graag als vervuilers beschreven/dit kan de angst opwekken om gerapporteerd te worden: speel de sociale spiegelkaart door slecht gedrag te stigmatiseren om reflectie en de wens om te veranderen uit te lokken (om er niet uit te zien als...).

6.

- Wat de sancties betreft, zaken op korte termijn in de praktijk brengen met het oog op een afschrikkingseffect



7.

- Wat het hele grondgebied betreft:
 - De term ‘vervuiling’ (lawaai/visueel/milieu/chemisch/geur ...) op een correcte, ruime en gedetailleerde manier opnieuw definiëren, evenals de manier waarop de wet wordt toegepast (te veel verschillen ...).
 - Samenwerkingen tot stand brengen en aangeven wat de gezamenlijke werkzaamheden en doelstellingen zijn.
 - De pedagogische benadering uitbreiden via scholen, met verschillende boodschappen afhankelijk van de leeftijd van de kinderen: preventie op scholen zou niet later mogen beginnen dan het eerste jaar van de basisschool; het beste zou zijn om te beginnen in het derde jaar van de kleuterschool.

8.

- De pedagogische benadering uitbreiden via scholen, met verschillende boodschappen afhankelijk van de leeftijd van de kinderen: preventie op scholen zou niet later mogen beginnen dan het eerste jaar van de basisschool; het beste zou zijn om te beginnen in het derde jaar van de kleuterschool.

OVER ÉGÉRIE RESEARCH

Onze missie is het verzamelen van opinies, suggesties en standpunten van de consumenten en uw klanten. Zo kunnen we uw merkbeloftes activeren én ze in de juiste richting sturen: de consument is Egeria, uw muze!

CONTACT

Joelle Liberman
Medeoprichter, sociologe
jliberman@egerie-research.be
0495 25 85 80
<https://www.egerie-research.be>

OVER BEHAVEN

Behaven is een B Corp-gecertificeerde onderneming die oplossingen voor gedragswijziging ontwikkelt die de doeltreffendheid van uw programma's optimaliseren en aanmoedigen om actie te ondernemen.

CONTACT

Fred Dorsimont
Medeoprichter en algemeen directeur
0476 01 01 05
fred@behaven.com
www.behaven.com