



# PSYCHOLOGISCH GEDRAGSONDERZOEK

## Metrostations

### Afval na consumptie

#### Ingrepen



# Licentie

Dit verslag is beschikbaar onder licentie CC BY-NC-ND 4.0 – Naamsvermelding - Niet commercieel - Geen afgeleide werken 4.0 Internationaal.



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

Dit betekent dat:

## Het u vrij staat:

- **Te delen** – het werk kopiëren, verspreiden en doorgeven via elk medium of bestandsformaat.

## Onder de volgende voorwaarden:

- **Naamsvermelding** – U moet de maker van het werk vermelden, een link naar de licentie plaatsen en aangeven of het werk veranderd is. U moet deze informatie op redelijke wijze vermelden, maar niet zodanig dat de indruk wordt gewekt dat de licentiegever instemt met uw werk of uw gebruik van het werk.
- **Niet commercieel** – U mag het werk niet geheel of gedeeltelijk gebruiken voor commerciële doeleinden.
- **Geen afgeleide werken** – Als u het werk hebt geremixt, veranderd of op het werk hebt voortgebouwd, mag u het veranderde werk niet verspreiden of ter beschikking stellen.
- **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 vermelding: [Behaven & Égérie Research. \(2021\). Psychologisch gedragsonderzoek. Metrostations. Afval na consumptie. Ingrepen.](#)



# Over dit document

In het kader van het psychosociale onderzoek naar openbare netheid in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn meerdere combinaties van plaatsen en prioritair afval geïdentificeerd.

Voor elk van deze combinaties is een workshop gehouden om samen met de belanghebbenden de ingrepen te definiëren en te beoordelen die de beste kans maken om netheidsgedrag aan te moedigen of slordige gedragingen tegen te houden.

Dit document vat de workshop samen die ging over **afval na consumptie in de metrostations**.

(Er zijn een aantal aanvullende en gedetailleerde documenten waarnaar op het einde van dit document wordt verwezen.)



# Situatie ter plaatse



© Égérie Research.



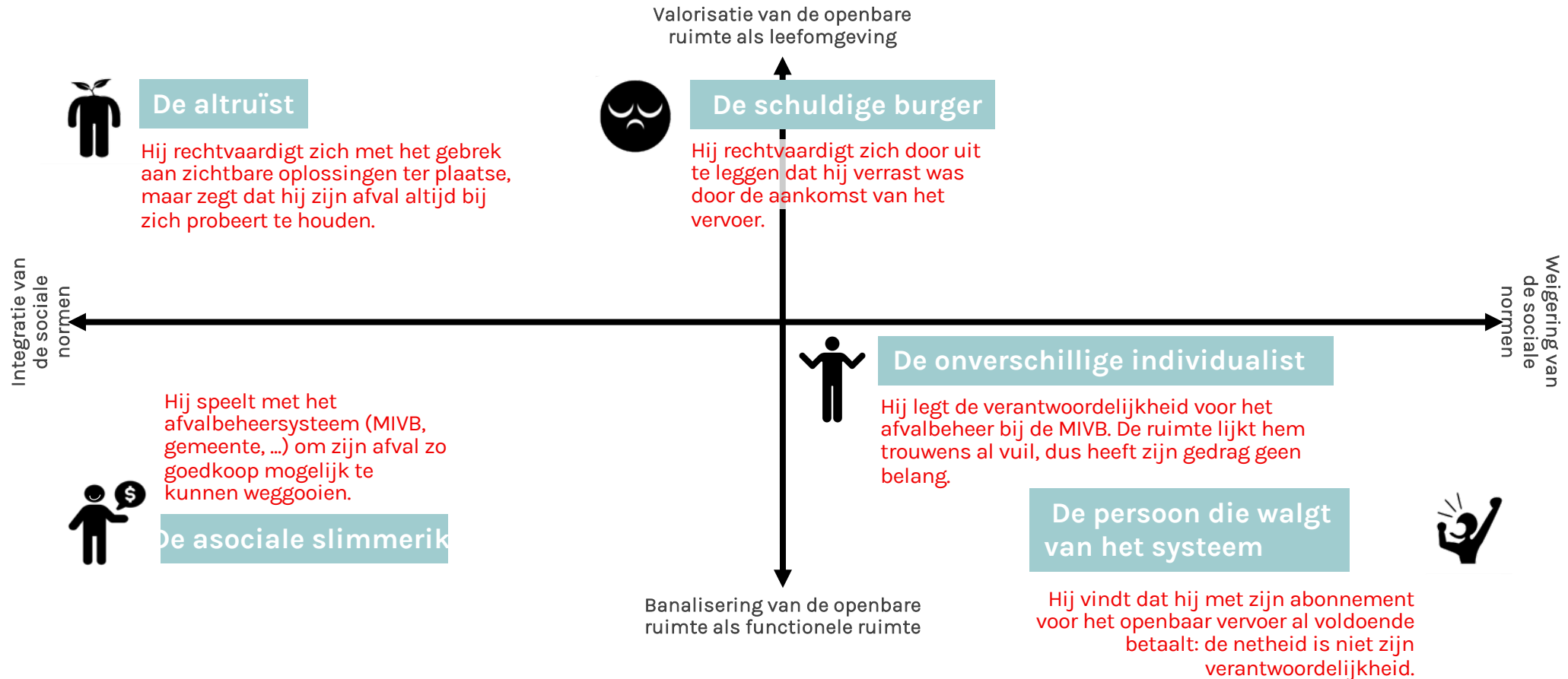
# Gewenst gedrag

Deze workshop ging over de definitie van gedragsingrepen waarmee het onderstaande gewenste gedrag **in metrostations** kan worden aangemoedigd:

- Soort afval: **afval na consumptie**
- Doelgroep: **elke reiziger**
- Gewenst gedrag: **afval in een vuilnisbak gooien**

# Vervuilersprofielen

Voor deze combinatie zijn verschillende **vervuilersprofielen** bepaald:



# Geïdentificeerde hindernissen

En de volgende **hindernissen** zijn bepaald, die goed weggooigedrag verhinderen:

Hindernissen met betrekking tot CAPACITEIT	Hindernissen met betrekking tot OPPORTUNITEIT	Hindernissen met betrekking tot MOTIVATIE
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gebrek aan inzicht in de impact van gebrek aan netheid</li><li>• Taalkundig of intellectueel onvermogen om de informatie te begrijpen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gebrek aan netheid</li><li>• Vuilnisbakken die ontbreken, slecht geplaatst zijn, in slechte staat zijn of overvol zijn</li><li>• Plaats die anonimiteit en een gevoel van straffeloosheid biedt</li><li>• Beschrijvende norm die het gebrek aan netheid toestaat</li><li>• Aanwezigheid van reinigingspersoneel</li><li>• Onmiddellijke aanwezigheid van gelijken (voor jongeren)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Niet graag het vuile afval bij zich houden</li><li>• Geen interesse in de geldende regels</li><li>• Gebrek aan zin voor persoonlijke verantwoordelijkheid</li><li>• Afstand tot de werknemers van de openbare netheid</li><li>• Drang om ze op het moment zelf weg te gooien wegens gebrek aan tijd of oplossing</li><li>• Gebrek aan netheid als gewoontegedrag</li></ul>

# Workshop met de belanghebbenden

Om deze hindernissen weg te werken, zijn eerst **gedragsingrepen** geselecteerd. Die werden vervolgens samen met de experts van de belanghebbenden\* van de openbare netheid in het gewest gedefinieerd en beoordeeld :



Mise en avant des conséquences (locales)	
Intervention	Les gens ne considèrent pas forcément la situation dans son ensemble lorsqu'ils prennent une décision
Considération	Comment les aider à prendre conscience des conséquences de leurs actes, qu'elles soient liées à l'environnement, à la dimension sociale ou sur le personnel de propreté ?
Comment l'appliquer dans notre contexte ?	

© Behaven.

\* Net Brussel, Leefmilieu Brussel, de gemeenten, VSSN, Shopera, Be WaPP, MIVB, City TOOLS, IBSA en het kabinet van Maron.





# Concrete ingrepen (1/3)

Wat heeft geleid tot onderstaande **concrete ingrepen** op basis van het **Behaven-model**:

COMMUNICATIE	
In de buurt van het station	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aanwijzingen over het goede gedrag op de winkelramen, aan de toonbank of op de eventueel aanwezige schermen</li><li>• Herinnering van de regels over 'take away'-verpakkingen</li><li>• Een bericht op het ticket toevoegen: <i>"Verboden op de grond te gooien"</i></li></ul>
Over de gevolgen van slecht gedrag	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afbeelding van een hoop vuilnis in het station en de kostprijs om die op te ruimen (uren/personen, bedrag)</li></ul>
Over de sociale norm	<ul style="list-style-type: none"><li>• Positieve berichten afficheren van het type <i>"Doe mee met X andere personen die het goede gedrag vertonen"</i> (dit cijfert stijgt naarmate de dagen vorderen)</li><li>• Herhaald audiobericht: <i>"Dit metrostation is het properste, laten we onze inspanningen verderzetten!"</i></li></ul>
Over het risico op een boete	<ul style="list-style-type: none"><li>• Spraakberichten van de conducteur om te herinneren aan de regels en mogelijkheden tot boete</li></ul>

# Concrete ingrepen (2/3)

Wat heeft geleid tot onderstaande **concrete ingrepen** op basis van het **Behaven-model**:

## SIGNALISATIE

### Bij de vuilnisbakken/sorteereilanden

- Vlaggen plaatsen ter hoogte van de sorteereilanden
- Een spiegel vóór een vuilnisbak plaatsen met het bericht: *"Je bent de held van de dag"*
- Applaus of muziek wanneer iemand afval in de goede vuilnisbak gooit
- Hashtags op de grond plaatsen (#mijnmetrostation, QR-code met elke dag verschillende berichten om te herinneren aan de netheidsregels)

## INFRASTRUCTUUR

### Vuilnisbakken toevoegen/aanpassen

- Vuilnisbakken toevoegen in de metrostellen
- Gebruik van op afstand bediende mobiele vuilnisbakken met spraakbericht
- De mensen de mogelijkheid bieden om een bericht achter te laten wanneer een vuilnisbak vol is

### Ingrep van het personeel

- Medewerkers plaatsen op problematische plaatsen, met een rechtstreeks contact met de mensen waarbij de taal afhankelijk van het gewest wordt aangepast
- Aanstelling van een ombudsman die de naleving van de regels controleert
- Een verantwoordelijke in de transportteams aanstellen voor de sensibilisering zodat hij herkenbaar is voor de reizigers

# Concrete ingrepen (3/3)

Wat heeft geleid tot onderstaande **concrete ingrepen** op basis van het **Behaven-model**:

DIENSTVERLENING	
Vervoersdiensten	<ul style="list-style-type: none"><li>Elektronische kaarten bevorderen om het gebruik van papieren tickets te beperken</li></ul>
STIMULERING	
Financiële stimulans	<ul style="list-style-type: none"><li>Een 'retourpremie' voorzien door machines te plaatsen die tickets aanbieden in ruil voor geretourneerd afval</li></ul>

# Meer informatie

Dit zijn de te raadplegen documenten, in deze volgorde:

## Projectaanpak

Een one-pager die het voor dit project gevolgde proces visueel weergeeft en uitlegt

## Overzicht van de wetenschappelijke literatuur

Een verslag met de inzichten volgens de drie dimensies van het gebruikte wetenschappelijke model

## Kwalitatief en etnografisch onderzoek

Veldanalyse dankzij bezoeken ter plaatse, om mindmaps te maken die het gebrek aan netheid in de stad per zone en per sociaal en ook deugzaam gedrag voorstellen

## Gesprekken met experts in netheid

Een twintigtal gesprekken van één uur voeren met verschillende profielen, namelijk werknemers van Net Brussel, gemeenten en organisaties die op het grondgebied samenwerken

## Geïntegreerd overzicht van de hindernissen en facilitators

Een samenvattend overzicht van de hindernissen en facilitators volgens de drie dimensies van het wetenschappelijke model

## Prioritering van plaatsen en afval

Een indeling en kwalificatie van de diverse plaatsen en soorten afval

## Verslagen van workshops

Dit document, dat voor de overeenstemmende combinatie plaats-afval de concrete ingrepen voorstelt die bepaald zijn in samenwerking met de experts van de belanghebbenden

Geïnteresseerd? Neem contact op met Sara Dodemont:

[sara.dodemont@arp-gan.be](mailto:sara.dodemont@arp-gan.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  
Mede-oprichter en algemeen directeur  
0476 01 01 05  
[fred@behaven.com](mailto:fred@behaven.com)  
[www.behaven.com](http://www.behaven.com)

## 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  
Mede-oprichter, sociologe  
[jliberman@egerie-research.be](mailto:jliberman@egerie-research.be)  
0495 25 85 80  
<https://www.egerie-research.be>