

# Zichtbaar reinigen en beleving

Het verwijderen van zwerfaval door straatreinigers vindt op dit moment vaak plaats op momenten dat er weinig burgers op straat zijn (bijvoorbeeld in de vroege ochtend).

Onderzoek toont echter aan dat juist het zien van straatreinigers in actie een positief effect heeft op burgers. Mensen blijken minder geneigd rommel op straat te gooien, houden zich meer aan andere regels en zijn zelfs vriendelijker naar hun medemens als er zichtbaar wordt gereinigd. Met het oog op de tevredenheid van burgers is een belangrijke en tot dusver onbeantwoorde vraag: welk effect heeft zichtbaar reinigen op de beleving van zwerfaval in de openbare ruimte? Beleven mensen de openbare ruimte als schoner of juist als meer vervuild wanneer zichtbaar in plaats van niet-zichtbaar wordt gereinigd? Deze vraag werd in het huidige onderzoek aan de hand van een micro experiment in de gemeente Utrecht beantwoord. De studie laat zien dat zichtbaar reinigen een positief effect heeft op de beleving, ook zijn mensen positiever over de inzet van de gemeente (in het aanpakken van zwerfaval) wanneer er zichtbaar wordt gereinigd.

## Reinigen en het positieve effect op gedrag

Het reinigen van de openbare ruimte dringt niet alleen de hoeveelheid zwerfaval terug het is ook van grote invloed op het gedrag van mensen. Zo gooit 32% van de mensen met afval in handen, dit stuk afval op straat als er in die omgeving veel zwerfaval ligt. In een schone omgeving is dit maar 14% (Cialdini et al., 1991). Een schone omgeving geeft namelijk het signaal af: "Niemand gooit hier afval op de grond". Een vervuilde omgeving geeft het tegenovergestelde signaal af: "iedereen gooit afval op de grond". Mensen worden hier sterk

door beïnvloed aangezien ze het gedrag van anderen vaak als uitgangspunt voor hun eigen gedrag nemen. De mate waarin de aandacht op het “afval” gedrag van anderen wordt gevestigd versterkt dit effect. Zo gooit 54% van de mensen het stuk afval op de grond in een omgeving met zwerfaval wanneer de hoeveelheid zwerfaval in de omgeving onder de aandacht wordt gebracht (versus 32% wanneer er geen aandacht op wordt gevestigd). In een schone omgeving vermindert het aantal mensen van 14% naar 6% als de afwezigheid van zwerfaval onder de aandacht wordt gebracht.

Een schone omgeving maakt niet alleen dat mensen minder geneigd zijn afval op straat te gooien, het versterkt eveneens de invloed van andere normen en regels op gedrag. Zo daalde in een veldexperiment (Keizer, et al., 2008) het percentage mensen dat een envelop waar duidelijk geld in zat van 25% naar 13% door het verwijderen van het zwerfaval rondom de brievenbus. De aanwezigheid van zwerfaval maakt mensen ook minder hulpvaardig en vriendelijk naar anderen (Keizer et al., in voorbereiding). Het verwijderen van zwerfaval op straat maakt dus dat mensen minder geneigd zijn om afval op straat te gooien (en andere normen te overtreden). Naast dit positieve effect van reinigen in het algemeen blijkt het zichtbaar reinigen een extra positief effect te hebben op het gedrag van burgers.

#### Zichtbaar reinigen en het positieve effect op gedrag

Het percentage mensen dat een stuk afval op straat gooit neemt sterk af als zij iemand zwerfaval zien opruimen (Cialdini et al., 1991). Gooit onder normale omstandigheden 38% een stuk afval op straat dit is nog maar 4-7% wanneer iemand staat schoon te maken in die omgeving (Fig. 1).

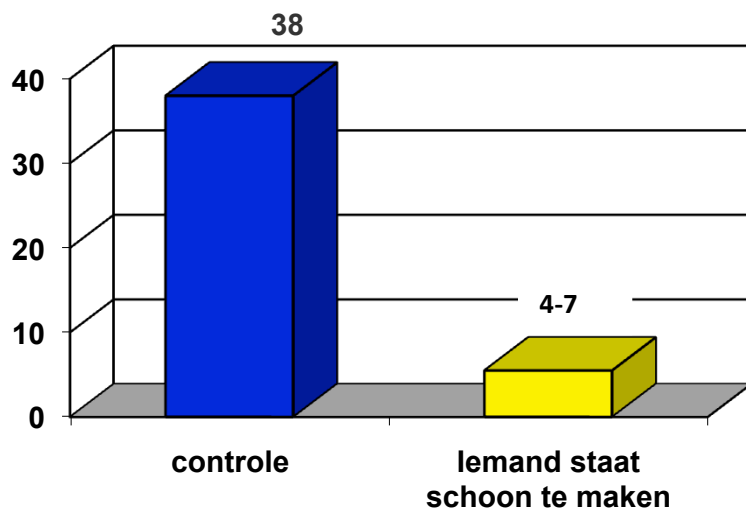


Fig 1: Het percentage mensen dat een gekregen flyer op de grond gooit daalde in een omgeving van 38% naar 4-7% als zij iemand in die omgeving zwerfvuil zagen opruimen (zichtbaar reinigen).

Dit positieve effect treedt zowel op in een relatief schone omgeving als in een omgeving vol zwerfval. Zelfs bij elkaar geveegd zwerfval kan al een dergelijk positief effect hebben wanneer daar de aandacht op wordt gericht. Het zichtbaarder maken van reinigen heeft dus een positieve invloed op het "afval"gedrag van mensen. Hoe beïnvloedt zichtbaar reinigen echter de beleving van zwerfval? Ervaren mensen een omgeving als schoner als het reinigen zichtbaarder wordt gemaakt? Deze vraag dient nog beantwoord te worden.

### Het huidige onderzoek

Om na te gaan of het zichtbaar maken van de reiniging een positief effect heeft op de beleving is een micro-experiment uitgevoerd in Utrecht. De onderzoeksdeelnemers waren voetgangers die vanuit de Twijnstraat een zijstraat inliepen. Aan de hand van een vragenlijst is nagegaan hoe veel zwerfval mensen vonden liggen in de Twijnstraat, waar ze zojuist doorheen waren gelopen. Naast deze beleving (beleving Nu) werd eveneens gevraagd

hoeveel zwerfvuil zij doorgaans in de Twijnstraat vinden liggen en of zij tevreden zijn over de inzet van de gemeente in de aanpak van zwerfval. Twee condities werden gecreëerd: een experimentele “zichtbaar reinigen” conditie waarin een straatreiniger actief was in (het door de onderzoeksdeelnemers bezochte gedeelte van) de Twijnstraat en een controle conditie waarin deze straatreiniger niet aanwezig was. Op dit verschil na waren de condities gelijk (hoeveelheid zwerfafval/ weer/ etc.)

### De resultaten

De resultaten bevestigen de hypothese dat de aanwezigheid van een reiniger de beleving positief beïnvloed (zie Fig. 2). Onderzoeksdeelnemers in de controle conditie (N=116) gaven de Twijnstraat op een schaal van 1 ( helemaal geen zwerfval aanwezig ) tot 5 ( heel erg veel zwerfval aanwezig) gemiddeld een 2.91. Onderzoeksdeelnemers in de conditie waar zichtbaar werd gereinigd gaven de zelfde straat gemiddeld een 2.54. Een significant verschil ( $p=.002$ , eenzijdig). Opvallend is dat het merendeel van de mensen in de conditie met de reiniger aangeeft de reiniger niet gezien te hebben (74%). De aanwezigheid van de reiniger lijkt onbewust een positief effect te hebben op de beleving. Dit idee wordt verder ondersteunt als we in de analyse alleen de mensen meenemen die aangeven geen reiniger te hebben gezien. Als we dan de beleving in beide condities met elkaar vergelijken levert dit nog steeds een significant verschil op. Mensen (die aangaven geen reiniger gezien te hebben) geven in de controle conditie de twijnstraat gemiddeld een 2.82 versus een 2.55 in de reiniger conditie ( $P=0.003$  eenzijdig).

De aanwezigheid van de reiniger maakte eveneens dat mensen positiever waren over de hoeveelheid zwerfafval die normaal in de Twijnstraat ligt. In de controle conditie (N=100)

gaven de onderzoeksdeelnemers de straat een 2.97 in de reiniger conditie (N=118) een 2.64 (P=0.006 eenzijdig).

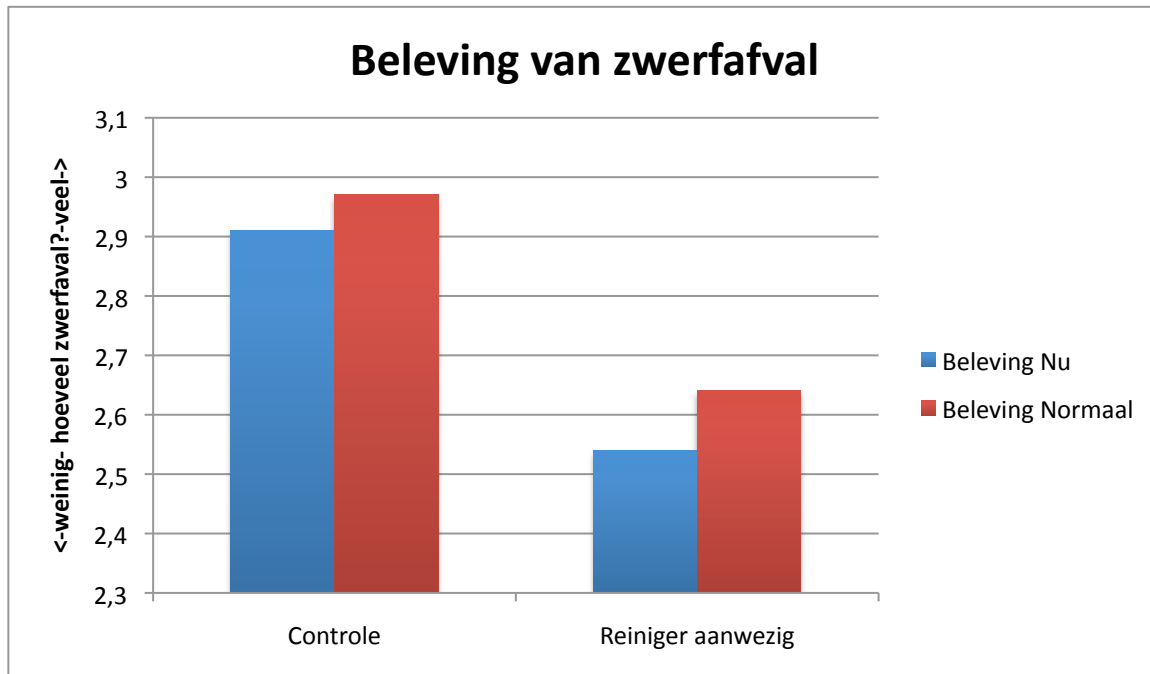


Fig. 2: Beleving van zwerfafval. Hoeveel zwerfafval vond u dat er in de Twijnstraat lag?(Beleving Nu), Hoeveel zwerfafval vind u dat er normaal in de Twijnstraat ligt? (Beleving Normaal). De beleving zwerfafval (Hoeveel zwerfafval?) werd uitgedrukt op een schaal van 1-Helemaal geen zwerfafval tot 5-Heel erg veel zwerfafval.

De aanwezigheid van de reiniger had eveneens een positief effect op het oordeel van de onderzoeksdeelnemers over de inzet van de gemeente (Fig. 3): In de controle conditie vond 61% van de onderzoeksdeelnemers dat de gemeente genoeg doet om het zwerfafval aan te pakken. In de conditie met de reiniger was dit 73% ( $\chi^2(1, 201) = 3.416, p=.033$ ; eenzijdig).

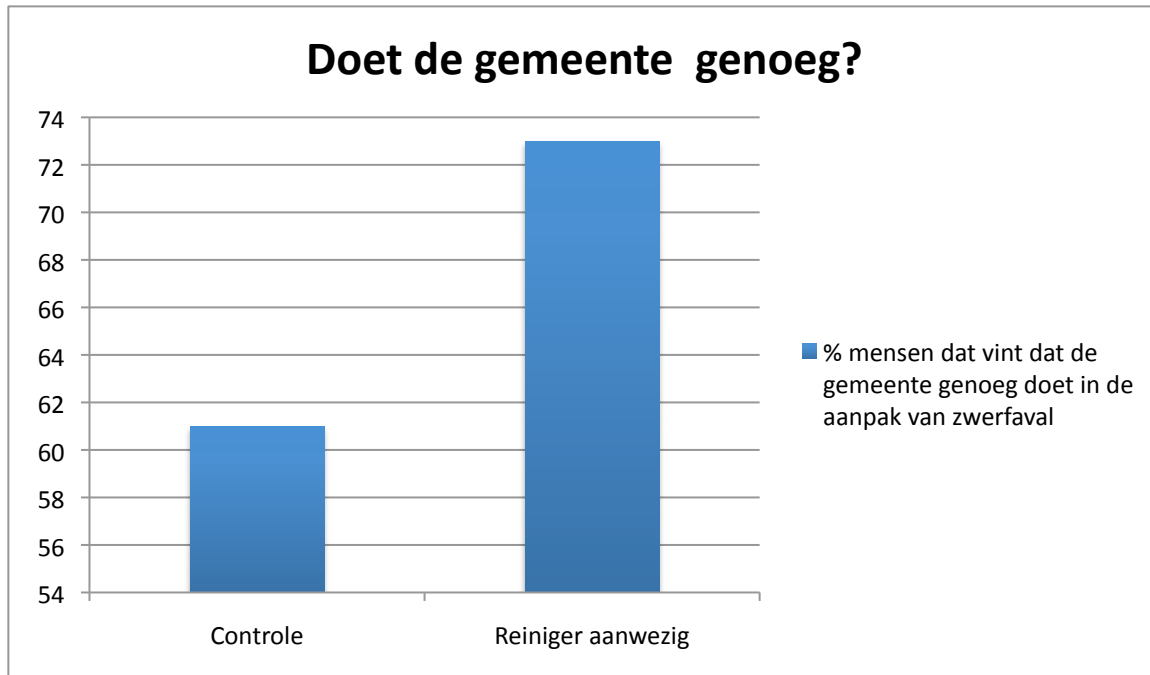


Fig. 3: Percentage mensen dat “Ja” antwoord op de vraag: “Vind u dat de gemeente genoeg doet om zwerfaval aan te pakken in de Twijnstraat?”

Er blijkt voorts geen verschil te zijn in de beleving van mannen en vrouwen ten aanzien van de hoeveelheid zwerfaval die er in de Twijnstraat lag of normaal ligt. Ook de leeftijd van de onderzoeksdeelnemers lijkt niet van invloed op het oordeel. Naast het gevonden effect van de aanwezigheid van de reiniger op de beleving valt voorts op dat mensen gemiddeld genomen erg positief zijn over de hoeveelheid zwerfaval op straat. In geen van de condities komt het gemiddelde boven de 3 uit. Met andere woorden, geen van de onderzoeksdeelnemers vindt dat er (normaal) veel zwerfaval ligt (in de Twijnstraat).

## Literatuur

Cialdini, R. B., Kallgren, C. A., & Reno, R. R. (1991). A focus theory of normative conduct: A theoretical refinement and reevaluation of the role of norms in human behaviour. In M. P. Zanna (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology* (Vol. 24, pp. 201-233). San Diego, CA: Academic Press.

Keizer, K., Lindenberg, S., Steg, L. (2008). The spreading of disorder, *Science*, 322, 1681-1685.