



**DRAAIBOEK**

**AANPAK**

**HANDHAVINGS-  
COMMUNICATIE**

# CONTEXT

Mooimakers communiceert steeds optimistisch en vertrekt vanuit de oplossing in plaats van het probleem (of de gevolgen, in dit geval boetes, daarvan).

**We begrijpen dat steden en gemeentes zich echter genoodzaakt voelen om toch handhavingsgericht te communiceren in bepaalde probleemzones.**

We willen hen helpen om die communicatie zowel efficiënt als consistent uit te voeren. Daarom bundelen we onze opgedane kennis en bieden we volgende richtlijnen aan.

**A – De omgeving**

**B – De oproep tot sociaal wenselijk gedrag**

**C – De gevolgen van onwenselijk gedrag**

*Handhaving is het sluitstuk van de zwerfvuilaanpak.*



# A

## HET BELANG VAN EEN PROPERE OMGEVING EN DE JUISTE INFRASTRUCTUUR

Communicatie die een bepaalde norm (= gewenst gedrag) in de kijker zet, dreigt een averechts effect op te roepen wanneer die zich bevindt in een omgeving die sporen van het omgekeerd gedrag vertoont.

Roepen we op om het proper te houden (door een verbod, of door andere vormen) terwijl de **omgeving** duidelijk niet proper gehouden wordt, dan is de burger eerder geneigd om het ook zelf niet proper te houden.

### Baat het niet, schaadt het wel:

→ Negatieve invloed op omgeving

### Aanpak van de pijler omgeving:

→ Omgeving



### Toepassingen op hoe je op de omgeving kan werken voor verschillende doelplaatsen:

→ Afvalverzamelpunt

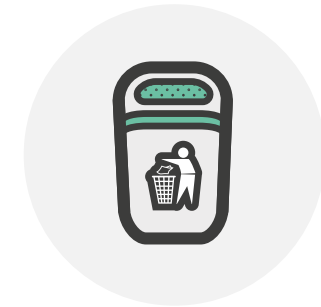
→ Parking

→ Snoeproute

# A

## HET BELANG VAN EEN PROPERE OMGEVING EN DE JUISTE INFRASTRUCTUUR

In eerste instantie willen we dus inzetten op een propere omgeving alvorens we inzetten op communicatie die oproept om het proper te houden. Daarnaast zetten we in op de nodige **infrastructuur** die bijdraagt tot de openbare netheid



### Toepassingen op hoe je op de infrastructuur kan werken voor verschillende doelplaatsen:

- [Parking](#)
- [Snoeproute](#)
- [Afvalverzamelpunt](#)
- [Minder zwerfvuil dankzij een goede infrastructuur langs gewestwegen](#)

### Werken op infrastructuur doen we aan de hand van verschillende aanbevelingen:

- [Vuilnisbakkenplan - slimme aanpak van vuilnisbakken](#)
- [Ideale vuilnisbak](#)
- [Praktijkvoorbeeld Mechelen](#)

### Onderzoek rond zichtbaar vegen:

- [Onderzoek: Zichtbaar reinigen en beleving](#)

# B

## HOE

## OPROEPEN

## TOT SOCIAAL

## WENSELIJK

## GEDRAG?

Twee basisprincipes:

### 1. WAAROM > WAT?

Verklaren waarom bepaald gedrag gevraagd wordt is efficiënter dan zomaar dat gedrag te vragen.

**Wetenschappelijke basis:**

- Aronson's (1999) research on self-persuasion
- Bem's (1967) theory on self-perception

**Voorbeelden van vrijwilligers die deze plaats proper houden:**

- Wij houden het hier proper, jij toch ook?
- Flatwachters zorgen voor daling sluikestort
- Betrek de (doel)groep
- Bijplaatsingen afval bij glascontainers

**Deze plaats is belangrijk voor iemand:**

- Elke plek is voor iemand belangrijk
- Buitengewone plekjes in Antwerpen

### 2. SPECIFIEK > GENERIEK

Wanneer we bepaald gedrag verwachten, zijn we beter specifiek dan generiek in het duidelijk maken van die verwachtingen\*:

**Zet specifiek afval in de kijker:**

- Afval dat niet als afval gepercipieerd wordt (bv. peuken of kauwgum)
- Afval dat door bepaalde handelingen veroorzaakt wordt (bv. waaivuul)

**Zet specifiek afvalgedrag in de kijker:**

- Achteloosheid
- In lastige omstandigheden (slecht weer, volle vuilnisbakken)
- Wanneer niemand kijkt



\* Bron: Tempera: Een gedragseffectenmeting van een afvalcampagne op snelwegparkings, november 2016

# C

DE GEVOLGEN

VAN SLECHT

GEDRAG

COMMUNICEREN

Neem in je communicatie het gevoel van zwerfvuilgedrag mee. Dit doe je door het gevoel van de pakkans mee te nemen of door in te spelen op een mogelijke boete.

## Gevoel van pakkans

- **Risico om aangesproken te worden** als driver

Specifieke drivers bij jongeren\*:

- Voorbeeldfunctie
- Associatie plastic soep - afval is gevaarlijk voor dieren in de zee
- Zwerfvuil op grond: gevaar voor bv. vogels, koeien in de wei
- Groepsdruk
- Sociale norm/waargenomen norm

## Boete

- **Risico op sanctie** als driver



\* Bron: NoviMores: NoviMores: Gedragsonderzoek: Zwerfafval aanpak voor jongeren, februari 2021

# tone of voice

Niet alleen wat we zeggen, ook hoe we het zeggen is van belang.

Daarom hanteren we enkele basisprincipes die in alle omstandigheden gelden. Daarnaast kan de stijl verschillen afhankelijk van de context.

## Basisprincipes (wat)

### Respectvol in plaats van stigmatiserend

We behandelen inwoners en bezoekers met het nodige respect en in het volle besef dat niemand perfect is. Zelfs wie zo goed als altijd op de juiste manier van zijn afval wil afmaken, maakt al eens een fout.

Zeg daarom niet wat iemand niet mag doen, maar eerder wat hij of zij wel kan doen om het probleem op te lossen.

#### Zeg dus niet:

*'Wees geen sluikstorter, gooi geen afval op de grond.'*

#### Maar zeg wel:

*'Hou je afval bij en gooi het in de vuilnisbak.'*

### Informerend in plaats van betuttelend

Geef mensen de informatie die hen beter doet begrijpen waarom we bepaalde acties van hen vragen. Met begrip komen we verder dan met dreigementen.

Ook hier probeer je oplossingen aan te bieden om je probleem aan te pakken, zonder te dreigen met negatieve gevolgen.

#### Zeg dus niet:

*'Gooi geen afval op de grond of je krijgt een boete.'*

#### Maar zeg wel:

*'Vermijd een boete door je afval in de vuilnisbak te gooien.'*

### Spreektaal in plaats van jargon

Sta stil bij je eigen taalgebruik. Merk je dat je woorden gebruikt die alleen je collega's begrijpen, ga dan op zoek naar woorden die voor iedereen te begrijpen zijn. Als maar een kleine groep mensen je boodschap begrijpt, mist je boodschap zijn volledige potentieel. Gebruik dus dezelfde taal die je thuis aan tafel zou gebruiken.

#### Zeg niet:

*'Gooi enkel afval van polyethyleen in deze vuilnisbak.'*

#### Maar zeg wel:

*'Gooi je petflesje bij het PMD.'*

# tone of voice

## Stijl (hoe)

Sta stil bij de context waarin je communiceert en de verwachtingen van de lezer.

### Context

Wanneer het in de omgeving de verkeerde kant dreigt op te gaan met de hoeveelheid zwerfvuil, moet dat niet genegeerd worden. In omgevingen waar het wel goed gaat, mag dat ook benadrukt worden.

Als de omgeving de vervuilde kant op gaat, mag je best iets zeggen als:

*'Dit park heeft hulp nodig. Hou het mee proper.'*

En als het goed gaat, neem dan de tijd om bijvoorbeeld voorbijgangers te bedanken:

*'Bedankt om het hier proper te houden!'*

*'Goed dat jij het hier proper houdt!'*

### Verwachtingen

Iemand die net een park binnenwandelt op zoek naar ontspanning, bevindt zich in een andere toestand dan iemand die een snelle koffiepauze neemt langs een snelwegparking.

Plaats je in de schoenen van je lezer eens je een boodschap hebt verzonnen. Heeft je lezer tijd, dan kan een langere boodschap gebruikt worden. Waar mensen je boodschap in één oogwenk moeten snappen, blijf je best kort en duidelijk.

In een rustig park kan je zeggen:

*'Laat ook de vogeltjes van het park genieten. Neem je afval mee.'*

Langs een drukke weg:

*'Geef je afval een lift.'*



# TONE OF VOICE

## Extra copytips

Om een boodschap helder over te brengen, gebruik je best een taal die geen twee keer gelezen moet worden om te begrijpen. Blijf daarbij consequent in je woordenschat en toon waarop je iemand aanspreekt.

## Spreektaal

Spreek mensen aan met 'je'. Dat is minder stijf en komt minder afstandelijk over. Ook archaïsche woorden kunnen je boodschap ouderwets en nodeloos complex maken. Vermijd dus woorden als: doch, desalniettemin, zulks en andere woorden die geen standaard spreektaal zijn.

## Gebruik activerende taal

Probeer bij het aanzetten tot actie, zoveel mogelijk in gebiedende wijs te spreken. Dit maakt het voor lezers urgenter om actie te ondernemen.

- 'Gooi je afval in de vuilnisbak.'
- 'Ruim je afval op.'
- 'Neem je afval mee naar huis.'

Boodschappen in vraagvorm, voelen vrijblijvender en zetten daardoor minder aan om actie te ondernemen. **Vermijd** boodschappen als deze zoveel mogelijk:

- 'Wil je het hier proper houden?'
- 'Zou je geen afval kunnen achterlaten?'

## Consequent taalgebruik

- Gebruik het correcte woord 'vuilnisbak' in plaats van 'vuilbak'.
- Praat over 'zwerfvuil' of 'sluikstort' als je afval bedoelt dat op de grond ligt. Gebruik 'afval' als je het gewoon over afval in het algemeen hebt.
- Blijf zoveel mogelijk bij dezelfde terminologie om verwarring te vermijden. Als je eerst communiceert met: 'hou het hier net', zeg dan de volgende keer niet: 'hou het hier schoon'.

Beide kunnen misschien dezelfde betekenis hebben maar zijn afhankelijk van de context. Schoon kan ook over hygiëne gaan in plaats van afval. Kies een woord dat het meest binnen jouw context past en blijf daar zoveel mogelijk trouw aan.

