

Avenue Paul Pastur 361
6032 Charleroi ■ België
Tel.: +32 71 299 120
Fax: +32 71 299 112
comase@comase.com
www.comase.com



'CITIZEN WASTE':

Studie betreffende het inzicht in en het verbeteren van de Brusselse prestaties inzake het sorteren van afval door de gezinnen

Samenvatting – Proefprojecten in verticale woonzones

Maart 2023



1	Inleiding.....	3
1.1	Context	3
1.2	'Verticale' huisvesting – de uitdaging in Brussel	3
1.3	De kern van Citizen Waste: werken aan het gedrag	4
1.4	Aanpak voor de selectie van de proefprojecten	4
1.5	Een voornamelijk verkennende en collaboratieve aanpak	5
1.6	De vier gekozen voorzieningen	5
2	Uitvoering van de proefprojecten en resultaten	7
2.1	Voorsorteersysteem.....	7
2.1.1	Beschrijving van de voorziening	7
2.1.2	Aanbevelingen	8
2.2	Diagnose van afvalruimtes	9
2.2.1	Beschrijving van de voorziening	9
2.2.2	Aanbevelingen	9
2.3	Sorteerambassadeurs.....	13
2.3.1	Beschrijving van de voorziening	13
2.3.2	Aanbevelingen	14
2.4	Communicatie	16
2.4.1	Beschrijving van de voorziening	16
2.4.2	Aanbevelingen	16
2.4.3	Voortzetting van de werken rond Citizen Waste	18

Overzicht van de illustraties

Afbeelding 1: Voorsorteersysteem gebruikt in het kader van de proefprojecten van Citizen Waste	7
Afbeelding 2: Stickers met de sorteerinstructies gebaseerd op de vouwfolder van NB	7

1 INLEIDING

1.1 Context

Het actieonderzoek Citizen Waste, dat wordt uitgevoerd door een projectteam bestaande uit het bedrijf COMASE en het CEESE-ULB¹, heeft de volgende doelstellingen, en doet daarvoor een beroep op de belangrijkste belanghebbenden van het beleid voor het beheer van huishoudelijk afval²:

- de prestaties van de selectieve inzameling van huishoudelijk afval in Brussel begrijpen;
- de prestatievariabelen identificeren waarop actie moet worden ondernomen;
- de mogelijkheden voor verbetering identificeren;
- acties aanbevelen om de prestaties te verbeteren;
- de uitvoering van de aanbevolen acties ondersteunen.

Dit document bevat de belangrijkste resultaten van het werkprogramma Citizen Waste dat in 2022 en begin 2023 werd uitgevoerd. Dat werkprogramma bestond uit de organisatie van proefprojecten met als doel het verbeteren van de sorteerprestaties en de afvalvermindering door de Brusselse gezinnen in verticale woonzones.

De werkzaamheden rond Citizen Waste die werden uitgevoerd in 2022 en begin 2023 vormen de voortzetting van de werkzaamheden en het [verslag van 2021](#). Eerst wordt een steekproef van Brusselse gezinnen geraadpleegd over de moeilijkheden die ze ondervinden bij het sorteren en beheren van afval. Vervolgens is het de bedoeling om oplossingen te testen en te analyseren om het sorteren en beheren van afval in verticale woonzones te bevorderen.

1.2 'Verticale' huisvesting – de uitdaging in Brussel

Het begrip verticale of collectieve woonzones heeft geen duidelijke definitie. In het Citizen Waste-project hebben wij ervoor gekozen om **woningen die gelegen zijn in gebouwen met ten minste twee woongelegenheden te beschouwen als 'verticale/collectieve woonzones'**. Dit type woningen komt veel voor in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, want volgens de Census 2011 **bevindt bijna 83% van de Brusselse woningen zich in dergelijke gebouwen**³.

Bovendien is er volgens de literatuur een correlatie tussen de slechte prestaties op het vlak van sortering van huishoudelijk afval en het aantal grote appartementsgebouwen (high-rise buildings) in het bestudeerde gebied.⁴ De redenen voor deze geringe sorteerprestaties zijn onder meer **plaatsgebrek** (kleine woningen, geen balkon of terras), de mogelijkheid voor gezinnen van wie het gebouw is uitgerust met **containers voor tussensortering** om snel afval uit de woning te verwijderen

¹ Centre d'Etudes Economiques et Sociales de l'Environnement – ULB

² Specifiek voor het actieonderzoek Citizen Waste werd een collaboratieve werkgroep opgericht. Die bestaat uit de volgende instellingen: Kabinet van Minister Alain Maron, Leefmilieu Brussel, het Agentschap Net Brussel, Recupel, Fost Plus, Bebat, BISA, BRAL en ACR+.

³ https://census2011.fgov.be/data/fresult/buildingsoneplace_nl.html

⁴ CBS, 2012. 'Household waste per municipality per resident 2012' & 'Key figures districts and neighbourhoods'



zonder zich er verder zorgen over te moeten maken⁵, of ten slotte het **feit dat de infrastructuur en de inzameling niet zijn aangepast aan de behoeften van de bewoners van appartementsgebouwen**.⁶

1.3 De kern van Citizen Waste: werken aan het gedrag

Het belangrijkste doel van het Citizen Waste-project is gedragsveranderingen teweeg te brengen. De literatuur onderscheidt drie hoofdcomponenten die de sorteerprijken van gezinnen beïnvloeden⁷:

1. werken aan de **capaciteiten**: het kennisniveau verhogen, de vaardigheden versterken die nodig zijn om te sorteren, maar ook de perceptie van de mensen over hun eigen kennis en vaardigheden verbeteren. Dat laatste punt is essentieel omdat een individu met een slechte perceptie van zijn capaciteiten en vaardigheden geneigd zal zijn om het gedrag niet over te nemen, zelfs als het correct is.
2. werken aan de **persoonlijke motivatie** (het is cruciaal dat afvalsortering wordt gezien als eenvoudig, gemakkelijk, comfortabel en zelfs leuk) **en sociale motivatie** (met name via regelmatige feedback over de sorteerprijsten in een gebouw, een wijk of het gewest).
3. werken aan de **opportuniteiten (context, infrastructuur enz.)**, rekening houdend met het standpunt van de gebruiker (perceptie van de opportuniteit door de gebruiker⁸).

De enquêtes, focusgroepen en inhoudelijke interviews met de gezinnen die werden uitgevoerd in de eerste fase van het Citizen Waste-project werden gebruikt om deze drie rubrieken in te vullen, rekening houdend met de specifieke context van Brussel en de onderverdelingen op basis van wijken, type woonzone en type huishouden.

De VANG-studie gaat uit van de werkhypothese dat **het gedrag van de gezinnen (op het vlak van afvalsortering) zal verbeteren als elk van de drie rubrieken – als voorlopers van het sorteergedrag – voldoende gunstige elementen bevat**. Zwakke punten in een van de rubrieken kunnen gedeeltelijk worden gecompenseerd door een groter aantal sterke punten in één of beide andere rubrieken. Toch is in elk van de drie rubrieken tegelijk een 'minimumbasis' van gunstige elementen vereist om het sorteergedrag te kunnen aannemen.⁹

1.4 Aanpak voor de selectie van de proefprojecten

In het kader van deze tweede fase van het Citizen Waste-project werd beslist om vier voorzieningen te testen die het sorteren door de gezinnen kunnen verbeteren. Voor de keuze van deze vier voorzieningen werd een trechterprocedure in vier stappen toegepast: 1- een benchmark van oplossingen die elders worden toegepast (met name gebaseerd op het werk van ACR+)¹⁰ en een overzicht van de beste praktijken die tijdens de vorige fase van het project werden geïdentificeerd; 2-

⁵ Design Innovation Group, 2015. Vuilnis in de flat. Inzichten in gedrag afvalscheiding in hoogbouw – Fase 1.

⁶ Ordóñez I. et al., 2015. Waste sorting in apartments: integrating the perspective of the user. Journal of Cleaner Production 106 (2015) 669e679

⁷ Zie met name VANG, 2020:17-18.

⁸ Bijvoorbeeld: de sorteerinfrastructuur kan bestaan, maar als de mensen niet weten dat ze bestaat, is het resultaat hetzelfde als wanneer de sorteerinfrastructuur niet zou bestaan.

⁹ VANG, 2020:19.

¹⁰ Associations des Cités et Régions pour le Recyclage et la gestion durable des ressources (ACR+)(2020). Vergelijkende analyse van de stedelijke afvalbeheerpraktijken voor toepassing in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest – eerste deel. Brussel: Bruxelles Environnement / Leefmilieu Brussel.

https://document.environnement.brussels/opac_css/elecfile/RAP_2020_BenchmarkACR.pdf



selectie van een reeks voorzieningen op basis van hun potentiële impact op de sorteergewoonten en de afvalvermindering (op welke gedragshefbomen elk systeem inwerkt) en hun geschiktheid voor verticale woonzones in het BHG; 3- haalbaarheidsanalyse om rekening te houden met de budgettaire beperkingen en de tijdsdruk van het project; 4- selectie van (gediversifieerde) proeflocaties waar de geselecteerde voorzieningen zullen worden getest.

1.5 Een voornamelijk verkennende en collaboratieve aanpak

De proefprojectfase was relatief kort (een jaar) en omvatte een relatief beperkt aantal proeflocaties. Ze kon dan ook niet als voldoende representatief worden beschouwd voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (BHG). De proeflocaties werden gekozen op basis van gebouwen die mogelijk 'problematisch' zijn op het vlak van gedrag inzake afvalbeheer en -sortering door de gezinnen: verticale woonzone (drie verschillende groottes¹¹), beperkte woonoppervlakte ten opzichte van de samenstelling van het gezin, dichtbevolkte wijk, hoog percentage huurgezinnen, diversiteit in afkomst, levensloop en talen, gering aantal dat een wagen bezit, weinig of geen private groene ruimten. Niet alle gekozen locaties voldoen aan alle criteria, maar elk van de locaties komt er wel zo dicht mogelijk bij in de buurt.

Om de diversiteit van de projecten te vergroten en de deskundigheid van bepaalde spelers in het bijzonder te benutten, werd het project opgezet in samenwerking met verschillende lokale spelers, waarbij zoveel mogelijk werd geprobeerd om 'geïsoleerde' initiatieven te coördineren en te integreren in een samenhangende totaalaanpak. De spelers die betrokken waren bij deze testfase waren dan ook gevarieerd: sommige spelers hadden een transversale rol, terwijl andere betrokken waren bij een specifiek te testen voorziening:

- Leefmilieu Brussel (LB): opdrachtgever van de Citizen Waste-studie, terbeschikkingstelling aan het project van verschillende communicatietools, mobilisatie van het initiatief 'Vooruit met de Wijk' (via Zero Waste Belgium) op het vlak van opleiding en bestelling van een studie bij Behaven (studiebureau gespecialiseerd in gedragsanalyse) om de bestaande communicatietools te analyseren;
- Net Brussel (NB): levering van communicatiemateriaal, levering van sorteermateriaal voor de woningen, deelname van het departement animatie/opleiding;
- De Openbare Vastgoedmaatschappijen (OVM) en de Sociale Verhuurkantoren (SVK): werving van gebouwen en gezinnen om de voorzieningen te testen;
- De Brusselse gezinnen: gezinnen die de vier voorzieningen testen.

1.6 De vier gekozen voorzieningen

In dit document gaan we niet dieper in op de details van het selectieproces. Deze worden duidelijk toegelicht in het tweede hoofdstuk van het volledige verslag. De vier voorzieningen die uiteindelijk werden geselecteerd, zijn:

1. **compact voorsorteersysteem voor meerdere fracties** dat ter beschikking moet worden gesteld van de gezinnen in hun woning – impact op de capaciteiten, de persoonlijke motivatie en de opportuniteiten;

¹¹ Kleine gebouwen met 2 tot 3 woningen, 'middelgrote' gebouwen met 10 tot 30 woningen en grote gehelen met meer dan 50 woningen.



2. **diagnose van afvalruimtes** om de mogelijke obstakels voor sorteren of goede praktijken te identificeren – basis om de persoonlijke motivatie en de opportuniteiten te verbeteren;
3. **opleiding van sorteerambassadeurs** in de gebouwen om gemakkelijker essentiële informatie en kennis over het sorteren van huishoudelijk afval te verstrekken aan de bewoners – impact op de capaciteiten en de persoonlijke motivatie;
4. **communicatie** – impact op de capaciteiten en de persoonlijke motivatie.

2 UITVOERING VAN DE PROEFPROJECTEN EN RESULTATEN

2.1 Voorsorteersysteem

2.1.1 Beschrijving van de voorziening

2.1.1.1 Selectie van de voorsorteermodules

NB selecteerde en kocht een dertigtal voorsorteermodules die werden uitgedeeld aan de deelnemende gezinnen. Elke module bestaat uit drie bakken van 25 liter die elk 24 x 40 x 33,7 cm groot zijn.

Afbeelding 1: Voorsorteersysteem gebruikt in het kader van de proefprojecten van Citizen Waste



2.1.1.2 Gebruik van de bestaande communicatiemiddelen

We gebruikten bestaand informatiemateriaal over sorteren (van de gemeenten, Net Brussel of Leefmilieu Brussel) tijdens de sessie waarbij de voorzieningen aan de geselecteerde gezinnen werden overhandigd. Daarnaast werd een reeks van acht stickers met de sorteerinstructies voor de verschillende fracties gemaakt op basis van de vouwfolder van NB en uitgedeeld aan de deelnemende gezinnen. Vervolgens konden ze de instructies kiezen die het best pasten bij het gebruik van de drie minicontainers.

Afbeelding 2: Stickers met de sorteerinstructies gebaseerd op de vouwfolder van NB



2.1.2 Aanbevelingen

2.1.2.1 Uitgebreide verdeling

De eerste resultaten wijzen erop dat **het systeem zoals het nu werd verdeeld, weinig geschikt lijkt voor de gebouwen waarin de gezinnen hun afvalzakken meteen op straat zetten** (de bakken zijn niet groot genoeg voor de officiële zakken van NB van 50-60 liter voor P+MD of papier/karton). Het systeem is beter geschikt voor gebouwen met een afvalruimte of speciale containers in de buurt.

Gezien de moeilijkheden die zich voordoen bij de verdeling, **lijkt het ons niet verstandig om een systematische verdeling** voor alle gezinnen in een gebouw te overwegen. Sommige gezinnen zullen het systeem te klein vinden, andere zullen al soortgelijke oplossingen hebben toegepast en nog andere zullen niet naar de verdeling komen bij gebrek aan interesse. De tussenkomst van een **schakelfiguur** (OVM, SVK of private beheerder) is een aanzienlijke troef in het verdelingsproces. Hun bemiddelende rol maakt het gemakkelijker om informatie te verzamelen, de verdeling dienovereenkomstig aan te passen en de verdeling te structureren.

We raden dan ook aan om de systemen breder te verdelen dan bepaald in het proefproject, op basis van de volgende criteria:

1. zich richten op gebouwen met een afvalruimte of met een vrijwillig inzamelpunt in de buurt;
2. zich richten op zeer kleine woningen waar sorteren complex is door het plaatsgebrek;
3. ervoor zorgen dat het in de gekozen gebouwen mogelijk is om frequent afval uit de woning te verwijderen (toegankelijkheid van de containers en bereidheid van de gezinnen om er regelmatig naartoe te gaan om de bakken te legen gezien hun relatief beperkte capaciteit);
4. bereidwillige gezinnen selecteren met een positieve houding ten opzichte van deze voorgestelde oplossing om ervoor te zorgen dat ze ook effectief wordt gebruikt;
5. erover waken dat er geen buitenkanseffect wordt gecreëerd door er zeker van te zijn dat de gezinnen niet al over een gepaste oplossing beschikken.

2.1.2.2 One size fits not all

Er zou een moduleerbare oplossing moeten worden voorzien, of er moeten op zijn minst twee maten van bakken worden voorgesteld. Voor de gezinnen die de sorteerkzakken op straat moeten zetten, is het belangrijk dat de voorsorteerbakken aangepast zijn aan de afmetingen van de officiële zakken, zowel wat het volume¹² als de opening¹³ betreft.

2.1.2.3 Gemakkelijk transport

Voor gezinnen die over een ruimte met gemeenschappelijke containers beschikken, zou een handgreep nuttig zijn. Zo kunnen zij de inhoud van de bak voor P+MD of papier/karton rechtstreeks in de container gieten. Voor voedingsafval zou een kleine, makkelijk draagbare bak handig zijn. Niet alleen om naar de wijkcompost te gaan, maar ook om de oranje zak op straat te zetten of in de gemeenschappelijke container te deponeren (de oranje zak die in dit geval verplicht is, garandeert niet dat er eventuele 'sappen' lekken tijdens het traject).

¹² Het is voor de meeste gezinnen ondenkbaar om slechts een halfgevolde zak op straat te zetten. Er is echter maar één volume van zak voor P+MD of papier/karton van ongeveer 50 of 60 liter.

¹³ De witte zak van 30 liter past moeilijk in de bak omdat de opening te breed is.

2.1.2.4 Herinnering aan de sorteerinstructies

Eén op de twee gezinnen gebruikte de stickers met de sorteerinstructies voor de betrokken fractie. We zien voornamelijk interesse van gezinnen met kinderen, die het leuk vinden om de instructies op de sticker te checken voor ze iets weggooien in de voorsorteerbakken.

De stickers zouden idealiter van **betere kwaliteit moeten zijn, vooral wat de resolutie/kwaliteit van bepaalde afbeeldingen betreft**, en ze zouden vooral **aangepast moeten zijn qua grootte** aan de beschikbare vlakke ruimte op het deksel van de voorsorteerbak (op de 'korrelige' zijden kleeft de sticker niet goed).

De kleur van het flexibele deel van het deksel van de bakken zou ook mogen overeenstemmen met die van de gesorteerde fractie.

2.2 Diagnose van afvalruimtes

2.2.1 Beschrijving van de voorziening

Afvalruimtes in appartementsgebouwen zijn vaak weinig aangenaam en niet zo praktisch. Het feit dat deze ruimte niet echt van de bewoners is, geeft sorteren een negatieve bijklank en leidt vaak tot sluikstorten.

De voorziening in dit proefproject bestaat uit **een diagnose van de verschillende afvalruimtes waarbij problemen of een slechte werking werden gesignaleerd**. De ruimte wordt bezocht samen met een beheerder van de site, een lid van de raad van beheer of een bewoner.

De bevindingen werden bestudeerd om de belangrijkste terugkerende thema's te identificeren, en vervolgens werden mogelijke oplossingen voorgesteld, met name op basis van de literatuur. Tot slot hebben we een reeks aanbevelingen gedaan, niet alleen voor de beheerders of eigenaars, maar ook voor andere betrokken actoren (zoals de administraties).

Het doel van deze voorziening is **impact te hebben op het afvalbeheer- en sorteergedrag van de Brusselse gezinnen door de tijdelijke opslaginfrastructuur in hun gebouw en de werking ervan zo veel mogelijk te verbeteren**.

2.2.1.1 Analyse- en diagnoserooster

Voorafgaand aan de bezoeken werd een diagnoserooster opgesteld om ervoor te zorgen dat de vaststellingen samenhangend en volledig zouden zijn. Het rooster is opgenomen in de bijlagen bij het volledige verslag.

Het bestaat uit verschillende analyseniveaus, van de aanwezige containers tot het beheer van de ruimte en de interacties tussen de verschillende betrokken partijen (bewoners, schoonmaakploeg, eventuele conciërge, de dienst van NB enz.).

2.2.2 Aanbevelingen

2.2.2.1 Werken aan het sorteergedrag in de afvalruimte

2.2.2.1.1 Bewustmaken en informeren

Een deel van de gezinnen begrijpt de sorteerinstructies nog steeds niet goed, vooral in appartementsgebouwen waar regelmatig andere bewoners komen wonen, soms mensen die nieuw



zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De boodschappen blijven herhalen is dan ook cruciaal en de afvalruimte is een ideale plek om mensen te mobiliseren, met name via:

- opvolging en een betere communicatie tussen de bewoners, schoonmaakdiensten, de gebouwbeheerder/sorteerambassadeur en NB moeten worden aangemoedigd om ervoor te zorgen dat de algemene instructies op de containers up-to-date en leesbaar zijn;
- in de gebouwen kunnen posters worden opgehangen met belangrijke preventieboodschappen of om veelvoorkomende sorteerfouten tegen te gaan die worden vastgesteld door het schoonmaakteam, de ambassadeur of de bewoners;
- snelle communicatie via posters, WhatsApp of Facebook over de kostprijs van slecht sorteren en het niet-ophalen van de containers door NB of het verwijderen van sluikstort;
- intensievere communicatie over de verwijdering van grofvuil, voornamelijk tijdens de soldenperiodes, of het aanmoedigen van de bewoners om samen de ophaling van grotere volumes aan te vragen.

Tot slot is ook bewustmaking in gebouwen met gemengd gebruik (bijvoorbeeld woningen en handelszaken) belangrijk, zowel voor de bewoners als voor de professionelen die in het gebouw werken, zodat iedereen begrijpt welk systeem moet worden gevolgd en welke verplichtingen iedereen heeft op het vlak van afvalsortering. Het huishoudelijk reglement van het gebouw, dat aan alle nieuwe gebruikers wordt overgemaakt, is een manier om deze informatie te verspreiden, maar moet indien nodig worden bijgewerkt.

2.2.2.1.2 Versterking van de sociale controle in de afvalruimtes

Slecht sorteren en sluikstorten zijn duidelijker aanwezig in ruimten zonder sociale controle, zoals vaak het geval is voor afvalruimtes.

- een eerste maatregel die kan worden overwogen is om de toegang tot de afvalruimtes te beperken tot de bewoners van het gebouw met behulp van een eenvoudig systeem (bv. de sleutel of badge die wordt gebruikt om toegang te krijgen tot het gebouw wordt ook gebruikt om de afvalruimte te openen);
- voor buitenlocaties kan een herinrichting van de ruimte het moeilijker maken om afval illegaal te dumpen zonder gezien te worden (kritieke zones mogen niet ver uit het zicht liggen en zullen dus niet aan sociale controles ontsnappen; spookzones moeten vermeden worden; vrijwillige inzamelpunten mogen niet omringd zijn door hagen, schermen of muurtjes die te hoog zijn en sociale controle verhinderen; er moet een gesloten hek of poortje worden voorzien enz.);
Opmerking: bewoners hebben vaak de neiging om de afvalopslagplaatsen te verbergen, terwijl sociale controle een belangrijk element lijkt te zijn om sluikstorten tegen te gaan. Het idee is dus om deze ruimtes niet langer te verbergen, maar ze aanvaardbaar te maken en indien mogelijk ook aangenaam qua uitzicht en geur (bv.: lage struiken om de ruimte te verfriaaien, nette ruimte enz.);
- de plaatsing van camera's lijkt daarentegen slechts een beperkte impact te hebben op het vlak van sociale controle, vooral op lange termijn.

2.2.2.1.3 Strijd tegen het gevoel van straffeloosheid

Om de strijd aan te binden tegen het gevoel van straffeloosheid dat sorteerders ontmoedigt, is het belangrijk om aan te tonen dat de beheerder een procedure heeft opgezet om de overtreder op te sporen en hem/haar te laten opdraaien voor de extra kosten die gepaard gaan met slecht sorteren of sluikstorten. Dat vereist met name een betere communicatie met de schoonmaakdienst, de ambassadeur of de bewoners, zodat er snel kan worden gereageerd (bijvoorbeeld door een bericht op

te hangen of te verzenden via e-mail/sociale netwerken van het gebouw), het sluikestorten zichtbaar wordt gemaakt (bijvoorbeeld door het te verplaatsen naar de ingang waar iedereen het ziet) enz.

Toegangscontrole is hier ook essentieel om te voorkomen dat de bewoners van het gebouw moeten opdraaien voor buitenstaanders die hun afval in het gebouw komen deponeren.

2.2.2.1.4 Toegankelijkheid van de containers

Afvalruimtes zijn vaak krap en bevatten zo veel mogelijk containers om te vermijden dat bewoners hun afval op de grond moeten zetten als de containers vol zijn. De containers en hun openingen moeten echter gemakkelijk bereikbaar zijn voor alle bewoners (ook kinderen, PBM's, bejaarden enz.).

2.2.2.1.5 Een faciliterende dienst voor gebouwbeheerders en sorteerambassadeurs

Gebouwbeheerders hebben vaak veel werk en soms niet de juiste competenties voor het beheer van de afvalruimte en de sorteercontainers. Een speciale afdeling (bijvoorbeeld binnen NB) zou hen duidelijke informatie kunnen geven, hen kunnen begeleiden of hen kunnen helpen bij hun beslissingen. Die facilitator zou met name de volgende informatie/diensten kunnen aanbieden:

- aantal containers per fractie en volume afhankelijk van de grootte van de afvalruimte en het aantal mensen op de locatie;
- advies over de inrichting van de afvalruimte (brandnormen, toegankelijkheid van de ruimte, toegankelijkheid van de containers enz.);
- terbeschikkingstelling van meertalige posters met belangrijke boodschappen over sorteren, over sorteerfouten die men moet vermijden of over slecht sorteren of het storten van grofvuil;
- de rol spelen van uniek aanspreekpunt dat de vraag kan doorgeven aan de bevoegde dienst (bijvoorbeeld bij een beschadigde container, onleesbare instructies, verandering van aantal of volume van bepaalde containers, aanvraag om opnieuw langs te komen als een slecht gesorteerde container werd geweigerd bij de ophaling enz.).

2.2.2.2 Sortering en beheer op het niveau van de locatie bevorderen

2.2.2.2.1 Betere communicatie tussen de actoren

Met een betere communicatie tussen de schoonmaakdiensten (bv.: specifieke clause in het contract) of bepaalde bewoners enerzijds en de beheerder van het gebouw of de sorteerambassadeur anderzijds, is het mogelijk om sneller te reageren bij slecht sorteren of sluikestorten (bv.: ad-hocposters in de afvalruimte, bericht aan de bewoners via e-mail of sociale netwerken van het gebouw).

2.2.2.2.2 Duidelijke rollen en verantwoordelijkheden

Naast de communicatie tussen de verschillende actoren is het essentieel om ieders rollen en verantwoordelijkheden duidelijk te definiëren en te verduidelijken, zodat er zo snel mogelijk beslissingen kunnen worden genomen of contacten kunnen worden gelegd in een bepaalde situatie (schade aan de container, onleesbare posters, storten van grofvuil, slecht sorteren enz.). Een overdracht van de bevoegdheid van de gebouwbeheerder (bv.: contact met NB) zou kunnen worden overwogen zodat de persoon die het dichtst bij de situatie staat het probleem meteen kan aanpakken.

Het huishoudelijk reglement zou bepaalde elementen kunnen bevatten (bv. uitleg over de verschillende afvalsortersystemen voor bewoners en professionelen in hetzelfde gebouw), evenals het contract met de dienst of de persoon die instaat voor de schoonmaak en het ophalen/terugbrengen van de containers.

2.2.2.2.3 Alternatieve oplossingen voor grofvuil

Naast betere informatie op de 'klassieke' kanalen (NB, gemeenten) over het verwijderen van grofvuil, moeten de volgende punten in overweging worden genomen:

- bewoners informeren over het bestaan van 'sociale ondernemingen' (zoals Spullenhulp) en hun voorwaarden;
- een ruimte in het gebouw vrijmaken voor de tijdelijke opslag van grofvuil (die regelmatig wordt leeggemaakt door een groepsaanvraag van de bewoners of door tussenkomst van een bedrijf, of eventueel een sociale onderneming);
- een rommelmarkt of ruilbeurs organiseren onder de bewoners van het gebouw/de locatie, waarbij grofvuil eventueel wordt weggebracht aan het einde van de dag.

In het algemeen moeten we ook de nieuwe Recyparks en hun toekomstige locaties bekijken in samenhang met het cartografische werk van de Citizen Waste-studie en de moeilijkheden die men op het terrein ondervindt.

2.2.2.2.4 Alternatieve oplossing voor piepschuim

Aangezien piepschuim regelmatig in grote hoeveelheden wordt aangetroffen bij het papier en karton, kan worden overwogen om piepschuim in aparte zakken in de gele containers te laten ophalen, zoals dat ook gebeurt voor professioneel afval. Via een gedecentraliseerd ophaalmechanisme zou dit de ongesorteerde hoeveelheden bij het papier en karton verminderen. Bovendien wordt zo ook het toegangsprobleem tot de Recyparks vermeden, omdat de gezinnen hun piepschuim rechtstreeks in de afvalruimtes kunnen sorteren.

2.2.2.2.5 Locaties met buitenruimte aanmoedigen om een composthoop aan te leggen

Bepaalde locaties zijn bijzonder geschikt voor de aanleg van een composthoop, vooral als er rond de locatie groene ruimten zijn die versnipperd materiaal kunnen aanleveren als aanvulling op het voedingsafval van de gezinnen. Ondersteuning bij de opstart is noodzakelijk en kan worden overwogen via de bestaande kanalen (bv.: wijkcontract, projectoproep 'Vooruit met de Wijk' enz.). Er is echter ook opvolging nodig (via een facilitator, een vereniging zoals WORMS of andere) om het voortbestaan van de aanpak, de kwaliteit van de composthoop en het gebruik van de rijpe compost ter plaatse of elders te garanderen.

2.2.2.3 Sortering en organisatie op het niveau van de ophaling bevorderen

2.2.2.3.1 Betere communicatie tussen de beheerders en de verschillende diensten van NB

Gebouwbeheerders moeten contact opnemen met verschillende diensten van NB, afhankelijk van de omstandigheden. In het ideale geval is er één specifiek aanspreekpunt dat vlot telefonisch bereikbaar is voor de gebouwen met sorteercontainers. Die persoon kan ook de specifieke aanvragen doorgeven aan de juiste diensten:

- vraag om de plaats of de dag van de ophaling te veranderen;
- vraag om opnieuw langs te komen om een slecht gesorteerde container op te halen;
- melding van een beschadigde container;
- officiële bevestiging van hybride ophalingsmethoden (een deel van de fracties wordt in zakken op straat opgehaald en het andere deel in collectieve sorteercontainers) met invoering van de adressen en betrokken fracties, hetzij via de ophaling van containers, hetzij via zakken op straat;
- Opmerking: in het geval van hybride ophaling van containers/zakken zou kunnen worden overwogen om voorrang te geven aan sorteercontainers, zodat het restafval in de zakken op straat moet. Die zijn meer zichtbaar, meer bindend en eventueel beter geschikt voor de invoering van



een financiële stimulans om te sorteren (bv.: prijsverhoging van de zakken voor restafval). Bovendien kunnen de burgers zich op die manier ontdoen van hun gesorteerde fracties en nemen ze hun volume restafval voor hun rekening;

- enz.

2.2.2.3.2 Betere feedback op het terrein en proactiviteit

De ophaaldiensten zouden intern snel kunnen melden dat een container beschadigd of slecht gesorteerd is, of dat de sorteerinstructies onleesbaar of niet meer up-to-date zijn. Met deze feedback van op het terrein kan de situatie proactiever worden beheerd en kunnen vastgestelde problemen sneller worden aangepakt.

2.3 Sorteerambassadeurs

2.3.1 Beschrijving van de voorziening

Ter herinnering: de bedoeling van deze voorziening is sorteerambassadeurs aan te stellen binnen verticale woonzones om het afvalbeheer- en sorteergedrag van de gezinnen die er wonen positief te beïnvloeden. Sorteerambassadeurs communiceren rechtstreeks, d.w.z. dat ze in contact staan met de bewoners en zo interactie mogelijk maken. De ambassadeurs worden ondersteund met opleidingen en communicatiemateriaal. Ze worden tijdens en na de opleidingen opgevolgd om na te gaan of ze de rol van ambassadeur al dan niet correct opnemen. Het uiteindelijke doel is de nadruk te leggen op goede praktijken bij de toepassing van de voorziening, de moeilijkheden die worden ondervonden en de impact van deze ambassadeurs op de gezinnen.

2.3.1.1 *Beoogd publiek*

Deze voorziening is gericht op gebouwen met meerdere woningen en rekent op bewoners die gemotiveerd zijn om dingen in beweging te krijgen in hun gebouw, op bestaande ambassadeursprogramma's, met name in gebouwen die worden beheerd door OVM of SVK, of op de aanwezigheid van een conciërge.

2.3.1.2 *Rol van de ambassadeur*

De sorteerambassadeur is een tussenpersoon tussen de beheerders (in dit geval OVM en SVK), de administraties (NB en LB) en de sociale huurders. De ambassadeur kan vragen beantwoorden over sorteren en over wat moet gebeuren met de gesorteerde fracties, uitleggen waarom een bepaalde sorteerinstructie bestaat, informatie geven over de bestaande diensten en infrastructuur die beschikbaar zijn voor de gezinnen enz.

De ambassadeur zal in geen geval mensen bekeuren die 'slecht' sorteren: zijn rol is in de eerste plaats informeren en bewustmaken. Bij specifieke terugkerende problemen kan de ambassadeur een dienst van NB informeren die bevoegd is om een proces-verbaal op te maken als dat nodig zou zijn.

2.3.1.3 *Opleidingsmodules en opleiders*

Op basis van de feedback uit de eerste fase van Citizen Waste hebben we een eerste opleidingspakket uitgewerkt voor de sorteerambassadeurs:

1. Module over de basissorteerinstructies + vraag- en antwoordsessie;
2. Module over de vrijwillige inzamelpunten + vraag- en antwoordsessie;



3. Module over communicatie en over de manier waarop burens kunnen worden betrokken bij de sorteeraanpak.

Aanvankelijk hadden we aanbevolen dat elke module niet langer dan een uur mocht duren, gevolgd door een vraag- en antwoordsessie, en op de locatie zelf of in de onmiddellijke omgeving van de betreffende locatie moest worden gegeven. De modules moesten lichtjes worden gespreid in de tijd zodat men zich de leerstof geleidelijk eigen kon maken.

Met deze beschrijving was het mogelijk om partnerships aan te gaan met de dienst Opleiding/animatie van NB, die verantwoordelijk was voor de eerste twee modules, en met Zero Waste Belgium voor de derde module.

2.3.2 Aanbevelingen

2.3.2.1 Progressieve en gerichte opleidingen

Eén thema tegelijk

Het lijkt ons relevant om te focussen op de eerste twee opleidingsmodules over de basiskennis inzake afvalsortering. De derde module, die gaat over afvalvermindering en met suggesties om anderen (bewoners) bij de aanpak te betrekken, moet in een later stadium worden gegeven, wanneer de basisinstructies goed zijn aangeleerd. Gezien de moeilijkheden die er nu al zijn, lijkt het ons beter om de hoeveelheid informatie die wordt gegeven te beperken en eerder de nadruk te leggen op de basisinstructies, zelfs als dit betekent dat ze moeten worden herhaald om ervoor te zorgen dat de kennis goed wordt doorgegeven. Hoewel de eerste twee modules kunnen worden gegeven aan alle doelgroepen, zelfs de meest ervaren, vinden we het nodig om de doelgroep te analyseren en de inhoud van de derde module aan te passen.

Een boodschap afgestemd op de behoeften van de doelgroep

Het zou interessant kunnen zijn om twee versies van deze opleiding uit te werken.

Een versie voor de conciërges, het schoonmaakpersoneel en de bewoners die de rol van sorteerambedassadeur op zich willen nemen. Deze versie moet worden ingekort en zou slechts enkele voorbeelden mogen bevatten. Er zou ook een of ander concreet project moeten worden voorgesteld dat na de opleiding snel kan worden uitgevoerd.

De andere versie is bestemd voor de beheerders van OVM en SVK. In deze versie zouden op een bredere manier alle actiemiddelen worden besproken die aan de beheerders van de locaties kunnen worden voorgesteld. De beheerders zouden dan vervolgens de projecten kunnen selecteren die hen het meest geschikt lijken om in hun eigen context, in hun eigen gebouwen uit te voeren (bv.: de organisatie van een weggeefinitiatief tijdens een bewonersfeest waarbij ook NB en LB worden betrokken om bewoners bewust te maken van afvalsortering en preventie enerzijds, en voor het verwijderen van niet-geruilde objecten anderzijds).

2.3.2.2 Formaat en inhoud van de eerste opleidingen

2.3.2.2.1 Duur

Wat de inhoud van de eerste twee modules betreft, raden we in de eerste plaats aan dat ze niet langer dan een uur per sessie duren. Zo houden we de aandacht van het publiek vast en wordt het publiek niet belast met een overdaad aan informatie.



2.3.2.2.2 Kernboodschappen

Het lijkt ons belangrijk om enkele **slogans** te behouden die bij veel mensen zijn blijven hangen en gemakkelijk te onthouden zijn. Voorbeelden: *'Geen vet papier in de gele zak/bak', 'Voedingsglas is troebel', 'Restafval is een verspilling van grondstoffen omdat alles wordt verbrand', 'Slecht gesorteerd restafval is vervuilend en kost de gemeenschap veel geld om de dampen van de verbrandingsoven te zuiveren', 'Containers voor restafval zijn betalend, die voor gesorteerde fracties niet'.*

Het zou dan ook een goed idee zijn om enkele slogans te bedenken voor elke fractie en/of elke leefruimte (bv.: badkamerafval is vrij specifiek, vooral op het gebied van cosmetica) of elk gebruik (bv.: schoonmaakmiddelen). Een sorteerperscentage van 100% is niet de bedoeling, maar wel een maximaal sorteerperscentage en een maximale sorteerkwaliteit voor de belangrijkste fracties. Sommige slogans kunnen worden bedacht op basis van vaststellingen op het terrein. Denk bijvoorbeeld aan de regelmatige aanwezigheid van piepschuim bij het karton of de sterke toename van grofvuil tijdens de soldenperiodes.

Sommige **'schokkende' statistieken** die de deelnemers niet onberoerd hebben gelaten, kunnen ook worden behouden. Bijvoorbeeld: *"In Brussel wordt elke minuut een ton afval verbrand"*.

Tot slot moet de nadruk worden gelegd op het sorteren en het beheer van voedingsafval om de toepassing van de verplichte sortering voor deze fractie te ondersteunen.

2.3.2.2.3 Aanvullende tools

We stellen ook voor om twee elementen aan de opleiding toe te voegen. Een eerste element zijn **filmpjes** waarin wordt getoond wat met het afval gebeurt en hoe het wordt beheerd na de sortering (sorteer- en valorisatiecentra).

Een tweede element zijn **praktische workshops** over sorteren, eventueel met behulp van de voorsorteervoorzieningen van NB. De bedoeling is om de deelnemers de juiste sorteerreflexen aan te leren.

Ter ondersteuning van de opleiding lijkt het ons noodzakelijk om **één beknopt document op te stellen met een samenvatting van alle informatie die wordt gegeven tijdens de opleiding**. Dat document kan verwijzen naar andere informatiebronnen voor meer gedetailleerde informatie over een bepaald onderwerp (sortering van een bepaalde fractie, vrijwillige inzamelpunten in het gewest, speciaal afval enz.). Om de inhoud van dat document te optimaliseren, verwijzen we naar de analyse van Behaven, die als bijlage bij het volledige verslag werd gevoegd. Er bestaan al informatieve documenten, maar het zijn er te veel, ze zijn te specifiek en niet samenhangend. Het lijkt ons beter om deze in eerste instantie niet te verspreiden, om de deelnemers niet te overstelpen met een massa informatie. Deze documenten kunnen overigens in een latere fase worden gebruikt om in te spelen op meer specifieke vragen.

Er zijn tot slot ook enkele **goede praktijken** die zeker zinvol zijn om te delen met de ambassadeurs. Ze kunnen worden gedeeld tijdens ontmoetingen of opleidingen of via een website waarop ook de andere hulpmiddelen specifiek voor de ambassadeurs worden geplaatst (bv.: posters, filmpjes, bewustmakingsboodschappen enz.).

Verloop van de eerste opleidingen

Het lijkt ons tot slot interessant om voor voldoende afwisseling te zorgen tussen presentaties, besprekingen en interacties met de groep en filmpjes die tijdens de opleiding worden getoond. Zo houden we de aandacht van de deelnemers vast en houden we de sessie zo dynamisch mogelijk.

2.4 Communicatie

2.4.1 Beschrijving van de voorziening

Communicatie wordt niet alleen beschouwd als een transversaal element in de eerste drie hierboven beschreven voorzieningen, maar was ook het onderwerp van een specifieke studie. Die studie werd uitgevoerd in samenwerking met het studiebureau Behaven, dat gespecialiseerd is in gedragswetenschappen. De punten die in dit deel van het verslag aan bod komen, hebben enkel betrekking op de specifieke studie rond communicatie en de bestaande communicatietools van actoren zoals Net Brussel, Leefmilieu Brussel enz. Aan de hand van waarnemingen op het terrein konden we aanbevelingen formuleren over communicatie. Deze aanbevelingen stemmen gedeeltelijk overeen met de aanbevelingen van studiebureau Behaven als bijlage bij dit document.

We verzamelden de volgende documenten die door Behaven werden geanalyseerd:

- Leefmilieu Brussel, Zero Afval: Handleiding. Pedagogisch dossier niveau basisonderwijs en secundair onderwijs
- Leefmilieu Brussel, Praktische Gids: Composteren om mijn afval te verminderen
- Leefmilieu Brussel, Voedingsmiddelen, niet in de witte zak. 10 tips tegen verspilling en om te composteren in de stad en flyer 'zero afval 10 tips'
- Leefmilieu Brussel, Borden over Zero Afval
- Leefmilieu Brussel, Vergelijkende analyse van stedelijke afvalbeheerpraktijken voor toepassing in het Brussels Gewest
- Net Brussel, Fost Plus; Sorteermemo verschillende fracties, ronde flyers, flyer 'sorteren voedingsafval' en 'sorteren P+MD', informatie over glasbollen, Proxy Chimik, gewestelijke containerparken, Recypark en ophaalkalender
- Net Brussel, Fost Plus, Kit voor de perfecte sorteerder. Praktische gids voor een schoon en verantwoordelijk gebouw
- Net Brussel, Gebruiksaanwijzing sorteerzakken

2.4.2 Aanbevelingen

Op basis van de vaststellingen op het terrein die we in het vorige hoofdstuk hebben besproken en in overeenstemming met de aanbevelingen van de studie van Behaven, formuleren we de volgende aanbevelingen:

2.4.2.1 *Bestaand communicatiemateriaal herwerken om het eenvoudiger, leesbaarder en aantrekkelijker te maken*

2.4.2.1.1 De boodschappen zo eenvoudig mogelijk houden

Wij vinden het beter om te focussen op een deel van het sorteerproces en ervoor te zorgen dat de deelnemers dat zo goed mogelijk begrijpen. Deelnemers die een stap verder willen gaan, kunnen alle nodige tools om hun kennis te vergroten en hun sorteerprestaties te verbeteren, terugvinden via bijvoorbeeld de website van Net Brussel of Leefmilieu Brussel.

- Gebruik duidelijke en gemakkelijk herkenbare pictogrammen die alle doelgroepen begrijpen.



- Gebruik slogans die blijven hangen tijdens de opleidingen en op communicatiemateriaal. Slogans zijn korte zinnen die gemakkelijk te onthouden zijn en herinneren aan de sorteerinstructies. Voorbeeld: 'Geen nat papier' of 'Alle metalen en plastic verpakkingen in de blauwe zak' ...
- Verduidelijk de instructies voor elke fractie om verwarring te vermijden: wat mag er wel of niet in de fracties, hoe weggoien (moet er een officiële zak in de container?).
- Informeer over wat er met het afval gebeurt en over de valorisatie van de gesorteerde fracties om vooroordelen uit de weg te ruimen. Gebruik eventueel filmpjes om de verwerking visueel weer te geven.

2.4.2.1.2 Communicatiemateriaal bijwerken en het materiaal op de aanplakplaatsen vernieuwen

De sorteerinstructies op de containers en in de afvalruimtes systematisch vernieuwen, zodat ze de geldende regels bevatten en leesbaar zijn (als ze verouderd of beschadigd zijn).

2.4.2.1.3 Informatie verstrekken aan de bron van het sorteerproces

Aangezien afval aan de bron wordt gesorteerd, rechtstreeks in de woning, moeten er goede sorteerhulpmiddelen beschikbaar zijn om het sorteren van elk van de fracties te vergemakkelijken. De sorteermemo lijkt ons daarom een relevant en essentieel hulpmiddel dat op grote schaal moet worden verspreid.

2.4.2.1.4 De communicatie uniform maken

- Zorgen voor uniforme communicatie tussen de verschillende actoren die instaan voor de communicatie over afvalsortering en -beheer. Het gaat met name om Leefmilieu Brussel en Net Brussel, maar ook andere actoren waarmee wordt samengewerkt (gemeenten, vzw's ...).
- Gemeenschappelijke en uniforme communicatie uitwerken tussen het gewest en de gemeenten om aan preventie te doen en de strijd tegen sluikestorten en vuil aan te binden.
- Samenwerken met andere gewesten om de boodschappen voor het volledige nationale grondgebied te uniformiseren. Denk bijvoorbeeld aan de instructies over voedingsafval.

2.4.2.1.5 Focussen op de locaties met de meeste moeilijkheden en de communicatiestrategie aanpassen

Zoals gezegd, wordt er op heel wat bezochte locaties nauwelijks of zelfs niet gesorteerd. Op basis van die vaststelling vinden we het noodzakelijk om geleidelijk te werk te gaan door eerst over de basisprincipes van het sorteren te communiceren. Het lijkt ons niet realistisch om meteen de gewenste sorteerprestaties te verwachten door de bewoners en locatiebeheerders te overspoelen met informatie. Daarom raden we aan om in eerste instantie te streven naar minimale maar kwaliteitsvolle sortering, om te vermijden dat de gesorteerde fracties worden 'bevuild'. In een tweede fase, zodra de basisinstructies goed zijn aangeleerd, kan de aanpak verder worden uitgediept en kunnen de sorteerprestaties worden verhoogd.

2.4.2.1.6 Schakelfiguren (OVM, SVK, verenigingen, gemeenten en OCMW's, syndici ...) mobiliseren

- om via die schakelfiguren ook doelgroepen te bereiken die ver van de informatie af staan, eventueel door *welkomstpakketten* te verdelen voor nieuwkomers, maar ook
- om **de belangrijke boodschappen over te brengen, zoals veranderingen in de instructies** (P+MD of sortering van voedingsafval). Zo bouwt u niet alleen een relatie op, maar krijgt u ook de steun van deze personen en kunt u hun organisatie benutten om zo veel mogelijk inwoners te bereiken. Bijvoorbeeld: via sociaal assistenten voor de OVM of via syndici voor de mede-eigendommen.



2.4.2.1.7 Een facilitator verticale woonzones aanstellen, een centraal aanspreekpunt voor de beheerders van de locaties

Deze facilitator moet vragen kunnen beantwoorden over afvalsortering en -beheer, contacten onderhouden met de operationele afdeling van NB om nieuwe containers te bestellen of bestaande te vervangen, en advies kunnen geven over het aantal containers per fractie dat geïnstalleerd moet worden, afhankelijk van het aantal bewoners en de beschikbare ruimte. De facilitator moet flexibel en telefonisch bereikbaar zijn. Zo wordt een te zware administratieve last voor de locatiebeheerders vermeden.

2.4.2.1.8 Profiteren van de organisatie van evenementen om sorteerinstructies te verspreiden

Een specifieke opleiding rond afvalbeheer is niet erg aantrekkelijk. Om de opleiding ook uit te breiden naar de gezinnen, is het dus aan te raden om andere gelegenheden te benutten om instructies te geven over het sorteren van de verschillende fracties (wijkfeesten, buurtfeesten, samenkomsten georganiseerd door de beheerders van de locatie om te communiceren over andere thema's, evenementen zoals religieuze feesten enz.). Actoren die actief zijn in de sociale cohesie kunnen helpen om de bewustmaking en opleidingen te integreren in de feestelijke evenementen.

2.4.3 Voortzetting van de werken rond Citizen Waste

Als vervolg op de realisaties van 2022 zal het actieonderzoek Citizen Waste zijn werkzaamheden rond afvalbeheer en -sortering door de Brusselse gezinnen voortzetten.

We beginnen het jaar 2023 met de verspreiding van de vorige resultaten en begeleiding om OVM en SVK aan te trekken om deel te nemen aan de nieuwe opleidingsmodules van Leefmilieu Brussel.

Door de inwerkingtreding van de sorteerverplichting van voedingsafval in mei 2023 zal deze fractie bijzondere aandacht krijgen. Zo zullen we analyseren in welke mate voedingsafval wordt gesorteerd in verticale woonzones. Er zullen terreinbezoeken worden georganiseerd aan verschillende afvalruimtes van OVM, SVK en mede-eigendommen. Tot slot zullen we ook een enquête organiseren bij de Brusselaars om na te gaan hoe het gesteld is met hun kennis en gewoonten inzake het sorteren en het beheer van het voedingsafval dat ze produceren.