

“Een afvalbak communiceert niet vanzelf”

Hoe motiveer je burgers hun afval te scheiden? Een doordacht ontworpen afvalbak kan wellicht helpen. Herkenbaarheid en eenduidigheid zijn voor gebruikers het allerbelangrijkst, stelt Leendert Duivenvoorden van Mijksenaar wayfinding experts. De gemeentelijke wildgroei aan inzamelsystemen in allerlei soorten, kleuren en maten bevordert afvalscheiding juist niet. Meer standaardisatie is nodig. “De kern is de gebruiker goed te informeren.”



Leendert Duivenvoorden bij de nieuwe afvalbakken op Rotterdam centraal station.

Rotterdam CS lijkt dé plek voor een afvalscheidingsproef. In de hal van het station zijn alle bekende ketens voor de snelle trek te vinden. Koffie, frisdrank, snacks, pizza's, pasta, ga zo maar door. Het is er allemaal verkrijgbaar. Met allemaal een overdaad aan bekers, bakjes, zakjes en ander verpakkingsmateriaal. De afvalstroom die dat oplevert, wordt moeizaam gescheiden. Twaalf procent om precies te zijn, is het scheidingsresultaat. Niet bepaald in lijn met de landelijke ambitie van 75 procent in 2020. Reden voor de Rijksoverheid in juni 2015 een Green Deal met Prorail en NS te sluiten. De twaalfduizend ton afval uit treinen en stations moet terug naar negenduizend ton, en daarvan moet driekwart apart worden ingezameld. En zo werd Rotterdam CS samen met zes andere stations aangewezen als proefproject met nieuwe afvalbakken. Een rijk ge-

vulde proeftuin, want de proefbakken zijn niet te missen. Een beetje atleet zou er een hordeloop aan kunnen wagen, want op sommige plekken is de afstand tussen de bakken teruggebracht tot amper een meter. Ook de gebruikte kleuren en symbolen op de stalen bakken vallen op. Het deel voor restafval is – inderdaad – grijs, dat voor papier frisblauw. Het grootste deel van het afval op stations bestaat uit papier, dus daar valt de meeste winst te behalen. Maar dan wel 'schoon en droog papier' zoals de bestickering op de afvalbak vermeldt, want anders is het onbruikbaar voor recycling.

Psychologie

Achter de ontwerpen op de nieuwe afvalbakken schuilt Mijksenaar wayfinding experts, dat de symbolen en instructies op de bak ontwikkelde en over het kleur-

gebruik adviseerde. Mijksenaar is een begrip in wegwijzerland. Het bureau van oprichter Paul Mijksenaar maakte de bewegwijzering op Schiphol, op 's lands spoorwegstations en op de metrostations in Amsterdam en Rotterdam. Het bureau geniet internationale faam met vergelijkbare projecten. De opdracht voor de proef op de stations leek simpel: motiveer reizigers om hun afval te scheiden. Denk dan niet dat je er al bent met een prachtig ontworpen design-afvalcontainer, die naadloos past in het straatbeeld, legt Leendert Duivenvoorden uit achter een verse cappuccino in een van de stationsgelegenheden op Rotterdam CS. "Het aanbrenge van structuur in informatie is een vak", vertelt de specialist in visuele informatie. "Niet de schoonheid van een ontwerp, maar de functie is doorslaggevend: gaat de gebruiker door de afvalbak doen wat we willen, namelijk zijn afval op de juiste manier scheiden. Het is de bedoeling dat de pictogrammen en de tekst op de afvalbak de gebruiker sturen. Voor negentig procent draait het om de psychologie achter de communicatie. Een afvalbak communiceert niet vanzelf."

Customer journey

Essentieel, stelt Duivenvoorden, is je te verplaatsen in de gebruiker. Voor de bewegwijzering op Schiphol voerde Mijksenaar uitgebreide studies uit naar het gezichtsveld, de zichtbaarheid, routing, beslispunten, verwijzingen, instructies, kleurcontrast, plattegronden en wat er verder zoal bij komt kijken om de reiziger zonder problemen door een luchthaven heen te loodsen. "We vragen ons constant af wat logisch is voor de gebruiker", zegt Duivenvoorden. "Afval was nieuw voor ons. We hebben ons verdiept in de fasen die de gebruiker doormaakt, van de aanschaf van een product tot het weggoien ervan. Bij elke stap hebben we bekeken welke middelen er nodig zijn voor de boodschap aan de gebruiker. We noemen dat de 'customer journey'. Dat doen we voor Schiphol en voor andere projecten, zoals deze. We hebben voor opvallende pictogrammen en tekst gekozen, die de gebruiker prikkelen zijn afval op de juiste wijze te scheiden." De tussenresultaten van de pilots op de stations zijn positief en tonen volgens Duivenvoorden aan dat de ontwerpen doen wat ze beogen. Voor vervolgpunten op andere stations zijn de ontwerpen inmiddels geoptimaliseerd. "De basis van het ontwerp zal echter niet ineens rigoureu veranderen."

PMD

Naast de afvalbakken op de stations ontwikkelde Mijksenaar ontwerpen voor een afvalscheidingsproef langs de snelweg bij Beilen op een verzorgingsplaats, waar automobilisten hun reis onderbreken om te tanken, wat te eten of voor een sanitaire stop. De ontwerpen waren bedoeld voor afvalcontainers in de kleuren grijs (restafval) en blauw (papier) maar ook in oranje voor

PMD. "Voor de gebruiker is het natuurlijk nieuw, als er opeens drie verschillende afvalcontainers staan", vertelt Duivenvoorden. "Als hij bijvoorbeeld later met de trein reist en hij komt op het station in Rotterdam, ziet hij maar twee afvalbakken staan. Gebruikers gaan intuïtief te werk. Als je met andere of extra te scheiden afvalstromen gaat werken, maak je het al lastiger." Ook voor de stationsproef in Zwolle moest Mijksenaar een ontwerp maken voor PMD-afval. "Ik had er geen flauw benul van dat dit slaat op plastic en metalen verpakkingen en drankkartons. Mijn collega's ook niet, en ik vermoed de gemiddelde gebruiker ook niet. Dat gebrek aan kennis heeft gevolgen voor het afvalscheidingsgedrag. De proef in Beilen toont aan dat zelfs de milieubewuste burgers niet haarfijn weten waar welk afval precies in thuishoort."

"Niet de schoonheid van het ontwerp, maar de functie van de afvalbak is doorslaggevend."

Duivenvoordens boodschap aan gemeenten is dan ook: verdiep je in de gebruiker. "Scheiden van afval is niet iets eenvoudigs. De gemeentelijke wildgroei aan afvalcontainers in verschillende kleuren en maten moeten we niet willen. Meer standaardisatie is nodig. Ik denk dat de Rijksoverheid daar met wetgeving ook een taak heeft." Mede op advies van Mijksenaar heeft Rijkswaterstaat inmiddels de richtlijn 'Herkenbare afvalscheiding buitenshuis' opgesteld over kleurgebruik en terminologie. "Dat is een goed begin." Realisme is op zijn plaats, vindt hij. De ervaringen met de gescheiden inzameling van kunststofafval en eerder batterijen leren dat er een lange doorlooptijd nodig is voor een systeem zijn vruchten begint af te werpen. "Je moet de communicatie over afvalscheiding al beginnen bij de verkooppunten van producten, denk weer aan PMD. Alleen zo weet de gebruiker waar hij later met zijn afgedankte product heen kan. Een afvalbak is maar een hulpmiddel. De kern is de gebruiker goed te informeren. Het is een mooie uitdaging dit gezamenlijk en op een zo goed mogelijke manier te doen. Alleen dan zijn de scheidingsdoelstellingen haalbaar."

Netwerkinfo

Mijksenaar wayfinding experts,
Leendert Duivenvoorden,
duivenvoorden@mijksenaar.com,
www.mijksenaar.com,
www.linkedin.com/leendertduivenvoorden

Tekst: Pieter van den Brand