

Bijlage 3: Opzet stimulering- en beloningsysteem



ARNHEM BUURTBONUS

mobiele applicatie die de voordelen van diftar en belonen combineert voor Arnhemse bewoners en wijken



INHOUD

1. Achtergrond
2. Gedragstheorie
3. Gedragsbeïnvloeding in de praktijk
4. Idee voor beloningsprogramma
5. Buurtbonus
6. Belofte voor bewoners
7. Belofte voor gemeente
8. Rol voor bewoners
9. Beproeven in pilot
10. Planning

1. ACHTERGROND

Arnhem is voornemens om in 2018 tariefdifferentiatie (diftar) te introduceren in de gemeente. Diftar moet de preventie en bronscheiding van huishoudelijk afval verder stimuleren.

Daarnaast is de wens om de bewoners te belonen voor goed scheidingsgedrag en hun betrokken deelname in de wijk. Hiermee biedt Arnhem de mogelijkheid om een deel van de diftarkosten terug te verdienen.

Het idee is om hiervoor een stimulerings- en beloningssysteem te ontwikkelen.

Vraagstelling

De vraag is hoe het stimulerings- en beloningsprogramma:

- Arnhemse bewoners kan ondersteunen om het afval goed te scheiden,
- Mensen met een minimum inkomen -een deel van- hun afvalstoffenheffing kan helpen terugverdienen,
- aansluit op de werkwijze “Van wijken weten”; de wijkteams worden nauw bij de praktische invulling van het beloningssysteem betrokken.

In de hoofdstukken 2 en 3 wordt ingegaan op gedragstheorie en worden de voordelen van concrete beloning en sociale verbondenheid beschreven. In de hoofdstukken 4, 5, 6 en 7 wordt het beloningssysteem uitgewerkt en de voordelen beschreven die dit biedt voor de bewoners en de gemeente (belofte). In hoofdstuk 8 wordt ingegaan hoe bewoners een deel van het diftartarief kunnen terugverdienen. Hoofdstuk 9 behandelt een pilotproject voor Presikhaaf/Malburgen en hoofdstuk 10 de planning van invoering.

2. GEDRAGSTHEORIE

Arnhem wil haar inwoners stimuleren om het afval te scheiden in nuttige fracties. Menselijk gedrag is hierbij bepalend: waarom doet iemand wel of niet goed mee? Gedragstheorie maakt hierbij vaak onderscheid in drie beïnvloedingsmechanismen: motivatie, capaciteit en gelegenheid

Inventarisatie van de meest effectieve gedragsbeïnvloedingsmechanismen m.b.t. afval scheiden

Motivatie	Capaciteit	Gelegenheid
Cognitieve desonantie (activeren waarden en normen)	Kennis over afvalstromen	Prompts, reminders
Sociale normen	Kennis van inzamelsysteem en inzamelmoment	Afstand tot inleverplek gescheiden afval en restafval
Doelen stellen		Ophaalsysteem en frequentie
Nuttig voelen		Opslagruimte
Belonen en betalen		Makkelijk maken
Handelingsperspectief bieden		

Bron : Effectieve beïnvloeding van afvalscheiding, Rijkswaterstaat VANG, mei 2016

Hieronder worden de drie beïnvloedingsmechanismen kort behandeld:

- **Gelegenheid:** de containervoorzieningen moeten goed op orde zijn. Inwoners moeten vaak en dichtbij de gelegenheid hebben om het afval aan te bieden. Zorg voor wijkcontainers op de juiste plekken.
- **Capaciteit:** De inwoners moeten goed op de hoogte zijn van het waarom, wanneer, wat, waar en hoe van het nieuwe afvalstelsel.
- **Motivatie:** daarnaast moet de motivatie van de inwoners om mee te werken aan het nieuwe afvalstelsel worden verhoogd. Dit is een combinatie van intrinsieke motivatoren (mensen doen het vanuit zichzelf) en extrinsieke motivatoren (mensen worden meegenomen door actoren in hun omgeving of worden gemotiveerd door betaling/beloning).

In het volgende hoofdstuk gaan we hier dieper op in.

3. GEDRAGSBEÏNVLOEDING IN DE PRAKTIJK

Er zijn meerdere studies gedaan naar gedragsbeïnvloeding en het effect van het belonen van afvalscheiding. De volgende belangrijke leerpunten zijn meegenomen in het ontwikkelen van het beloningssysteem voor Arnhem.

- Systemen met een concrete financiële beloning en lage aanbieddrempel hebben een lange levensduur. Meest bekende voorbeeld is het statiegeldsysteem op flessen (kleine beloning, hoog brenggemak). Een ander succesvol project is “Schoon belonen”, waarbij scholen en sportverenigingen een concrete beloning krijgen voor grote zakken met PMD, die ze op inzameldagen voor de deur kunnen aanbieden.
- Individuele financiële beloningen (extrinsieke motivator) werken vooral bij mensen die nog niet gemotiveerd zijn. Het kan een opstart zijn om te gaan deelnemen. Voor het bereiken van langdurige gedragsverandering is het belangrijk om intrinsieke motivatoren aan het beloningssysteem toe te voegen.
- Sociaal psychologische processen zijn het meest effectief voor milieuvriendelijk gedrag. Stel en activeer de juiste overtuigingen en sociale norm, zorg dat mensen voelen dat ze een nuttige bijdrage leveren, geef gemak, help mensen in het stellen van doelen en bepalen van de juiste handelingen.
- Intrinsieke motivatie (willen) houdt gewenste gedrag in stand. Intrinsieke motivatie wordt verhoogd (1) als kan worden bijgedragen aan een groter geheel (sociale verbondenheid) of (2) het ontwikkelen van jezelf (meesterschap) en (3) autonomie.

Voor het beloningssysteem voor Arnhem worden de voordelen van een concrete beloning gecombineerd met sociale verbondenheid. Het idee is om een brede basis van buurtinitiatieven te initiëren, waarbij de bewoner zich betrokken voelt. De bewoner draagt een stukje van zijn beloning af aan het initiatief. Het initiatief beloont vervolgens de bewoner (korting op een product, uitnodiging voor opening, etc).

4. IDEE VOOR BELONINGSPROGRAMMA

Het idee is om bewoners een stimulerings- en beloningsprogramma aan te bieden, de Buurtbonus app (werktitel). Dit is een mobiele website die de bewoners informeert over afvalscheiding en recycling en de diftar-resultaten en behaalde bonuspunten zichtbaar maakt.

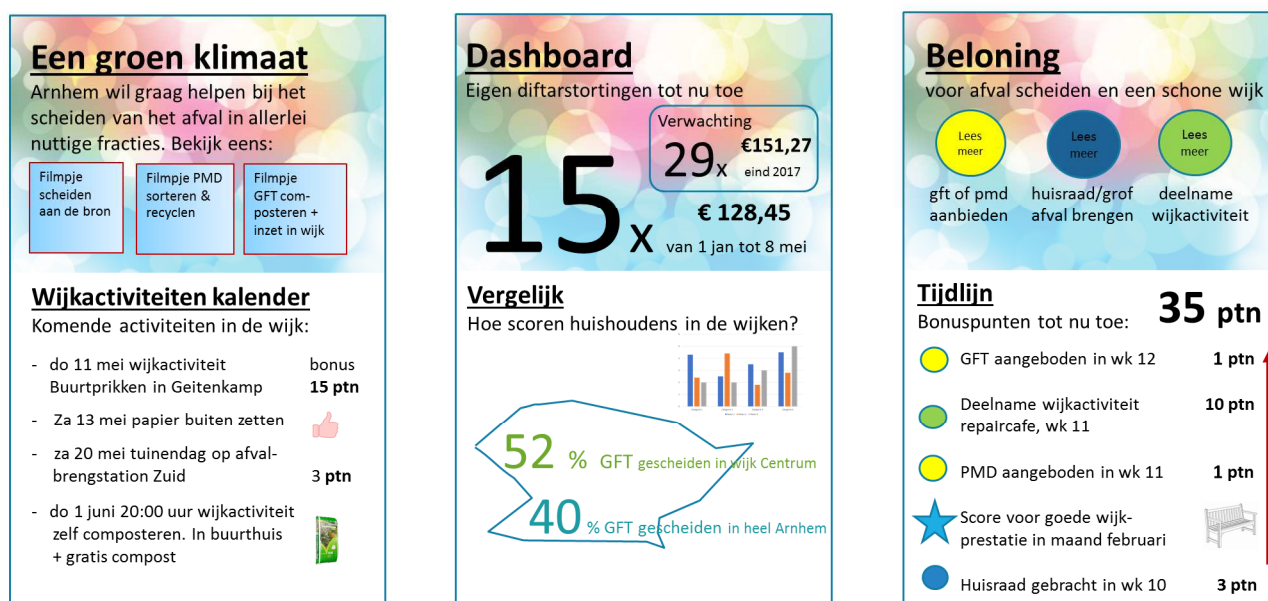
Bewoners kunnen bonuspunten verzamelen door:

1. Goed gescheiden afval
2. Deelname aan wijkactiviteiten (zwerfafval opruimen, repaircafe, afval wegbrengen voor anderen, groen in de wijk, etc.)
3. Huisraad en gescheiden grof afval te brengen naar een tijdelijk brengpunt in de buurt, het afvalbrengstation of kringloopbedrijf

De bonuspunten hebben een concrete waarde (voorstel: € 0,10) en zijn besteedbaar op verschillende manieren:

1. voor buurtinitiatieven en verenigingsactiviteiten. Er is een lijst met initiatieven in de buurt, de bewoner kan (een deel van) zijn bonuspunten hieraan besteden. Bijvoorbeeld een jeugdtoernooi bij de voetbalclub, of een bankje bij de moskee, of een kleine ondernemer die gerecyclede tassen wil maken. De projecten worden vooraf getoetst op hun bijdrage aan de leefomgeving en liefst ook met een tegenaanbod aan degenen die erin investeren.
2. aan een product of dienst, beschikbaar gesteld door een lokale ondernemer. Ondernemers kunnen zelf producten met een aantrekkelijk aanbod inbrengen, deze worden eerst getoetst en vervolgens zichtbaar gemaakt aan (een buurt met) bewoners.
3. minima kunnen het bedrag laten storten op hun eigen rekening, als tegemoetkoming in hun afvalstoffenheffing.

5. BUURT Bonus



Het programma met de applicatie kent drie belangrijke onderdelen:

1. Informeren - hoe en waar kunnen bewoners hun gescheiden fracties aanbieden (kaartje met wijkcontainers), uitleg over recycling, afvalkalender met extra wijkactiviteiten (en mogelijkheid om je hiervoor aan te melden) en hoeveel bonus je hiermee kunt verzamelen (of een pluim voor goed gedrag).
2. Dashboard - deelnemers krijgen inzicht in hun resultaten: zowel op gebied van restafval (aantal diftarstortingen, afvalstoffenheffing tot nu toe en verwachting eind van het jaar) als de gescheiden fracties (hoe doe jij het, hoe doet de buurt het, en andere buurten, en de stad)
3. Belonen - deelnemers zien hun totaalscore en er is een tijdslijn waarop te zien is wat ze iedere week allemaal gedaan hebben. Er is uitleg over het bonussysteem en waaraan je de bonuspunten kunt besteden (webshop met buurtinitiatieven en producten).

Er staat nu veel informatie in de bovenstaande plaatjes om het concept kort uit te leggen: dit zal verspreid worden over meerdere pagina's om mensen stap-voor-stap mee te nemen in het verhaal.

6. BELOFTE VOOR BEWONERS

- Waarde van afval: door de buurtbonus bied je opbrengsten voor waardevolle grondstoffen. De bewoners leren de waarde van afval kennen, de gemeente kan specifieke stromen extra aandacht geven (“deze week tuinafval dubbele punten”).
- Belonen: de bonuspunten kan de bewoner inzetten voor projecten in de buurt of voor verenigingen. Positief voor jezelf, voor de buurt en voor een beter klimaat.
- Eenvoudig: de app en het ondersteunende programma heeft als wens om eenvoudig uitleg te geven over afvalscheiding en actuele informatie (kalender) te geven over activiteiten in de buurt. Aandachtspunt is dat het geschikt moet zijn voor het overgrote deel van de Arnhemse huishoudens. Dus ook voor mensen met een niet-Nederlandse achtergrond, ouderen (digibeten), lager opgeleiden, laag-geletterden. Hier zal de rol van de afvalcoach en een “begeleide versie” (nader uit te werken) ook helpen.
- Gemak: de app maakt afval scheiden inzichtelijk. Alle informatie is bij de hand. Een bewoner ziet waar hij op staat met zijn diftartarief, ziet op de afvalkalender wanneer en waar hij zijn afval kan aanbieden, kan zijn gescheiden afval gemakkelijk aanmelden, ziet waaraan hij zijn bonuspunten kan besteden, en hij kan zelfs een nieuw buurtinitiatief aanmelden.

7. BELOFTE VOOR GEMEENTE

- Nieuwe doelgroepen meekrijgen in afvalscheiding. Met name voor hoogbouw zien we de kans dat mensen eerder bereid zijn te lopen naar de wijkcontainer voor PMD, GFT of papier, als ze hier ook voor beloond worden.
- Besparen op restafvalkosten door verschuiving richting nuttige fracties. De gemeente kan de waarde van sommige fracties nog explicieter kenbaar maken door -tijdelijk- extra bonus te geven.
- Betere kwaliteit en kwantiteit van de gescheiden afvalstromen (minder afkeur). Recyclingbedrijven zullen strengere eisen stellen.
- Verwachting is minder bijplaatsingen en minder dumping. Dit zal beoordeeld moeten worden in de uit te voeren pilot.
- De applicatie maakt het mogelijk om op een eenvoudige manier te communiceren met specifieke buurten en groepen. De App is voor iedere wijk afzonderlijk in te richten, met eigen activiteiten, eigen afvalkalender, eigen contactpersonen en afvalcoaches.
- De bewoners kunnen zelf met buurtinitiatieven komen of hun (sport)vereniging aanmelden. Dit zorgt dat meer mensen ervan horen en het initiatief ondersteunen. Daarmee krijgt afval scheiden extra aandacht en wordt dit thema niet alleen door de gemeente maar ook door de inwoners gepromoot.
- Inzicht in de scheidingsresultaten van de wijken/buurten en aan de hand daarvan bijsturen m.b.t. communicatie, inzameling, beloning.

Belangrijke spin-off:

- Verbeteren participatie/sociale cohesie in de wijken (meer samenwerking, goede sociale projecten). Het bonuspunten systeem draagt bij aan het verzamelen van wensen en initiatieven van inwoners/verenigingen/buurten en aan het realiseren van deze initiatieven en verbeteringen in de stad.
- Lokale ondernemers betrekken in het project (o.g.v. recycling, bonusproducten, bonusuitjes die je kunt winnen, etc.) en zo de lokale economie stimuleren.

8. ROL VOOR BEWONERS

Door het beloningssysteem kunnen bewoners een deel van hun afvalstoffenheffing terugverdienen. Voor gezinnen met een minimum inkomen en gedeeltelijke vrijstelling (€ 30 vastrecht en 12 gratis stortingen) kan dit tot nul worden gereduceerd als ze goed hun afval scheiden en nog maar weinig restafval over houden.

Zie onderstaande tabel:

Diftar - afvalstoffenheffing	keer/jaar	€/ stort.	€/ jaar
vast tarief			-30
gratis stortingen p. jaar	12	0	0
extra stortingen p. jaar	0	-1,63	0
Totaal kosten per huishouden			-30
Beloningssysteem - opbrengsten	keer/jaar	€/ stort.	€/ jaar
GFT aanbieden	52	0,1	5,2
PMD aanbieden	52	0,1	5,2
Grof / huisraad brengen	6	0,3	1,8
Deelnemen aan wijkactiviteit	12	1,5	18
Totaal opbrengsten per huishouden			30,2

De verwachting is dat zo'n 1000 - 2000 huishoudens deze actieve rol zullen gaan spelen. Zij zullen ieder zo'n 30 euro terugverdienen. Hierbij is actieve deelname in wijkactiviteiten (12 x per jaar) van belang. Dit zou kunnen in de vorm van een maandelijks ambassadeurschap om andere bewoners te betrekken of door bijvoorbeeld een groep ouderen te helpen hun afval weg te brengen.

Het overgrote deel van de Arnhemse huishoudens (inschatting 20 - 25% van totaal; te onderzoeken in de pilot) zal zich beperken tot het aanbieden van GFT en PMD en een enkele keer deelnemen aan een wijkactiviteit of grof afval actie. Voor hen liggen de opbrengsten tussen de € 10 en € 12,50.

Deze laatste groep zal zo'n € 160.000 aan beloningen verdienen ten bate van de buurtinitiatieven. De 8 leefomgevingwijken kunnen dan jaarlijks ieder zo'n 20 buurtinitiatieven ondersteunen met een gemiddeld bedrag van € 1000 per initiatief. Een mooie bijdrage!

9. BEPROEVEN IN PILOT

Opzet

Ontwerp en ontwikkeling van Buurtbonus-applicatie met inwoners vanuit Presikhaaf / Malburgen. 1000 Huishoudens worden betrokken om effect beloningsprogramma op scheidingsresultaten te testen.

Locatie en doelgroep

Doelgroep: gemengd, verschillende achtergronden, leeftijden en opleidingsniveaus. Buurt met veel hoogbouw en enkele straten laagbouw. Voorkeur voor een buurt met een enthousiaste bewonerscommissie. Gezamenlijke ontwikkeling van 1 - 3 initiatieven waarvoor de huishoudens hun bonuspunten kunnen inzetten.

Karakteristieken

- Deelname op vrijwillige basis
- Brede communicatie bij introductie met inzet afvalcoaches, buurtcommissie, sociale teams
- Hulp bij installeren en gebruiken app
- Inventarisatie gebruik en effect (data uit app, gegevens Suez)
- Terugkoppeling en stimulering deelnemers met gerichte communicatie
- Verwacht gebruik buurtbonusapp door ca. 20% doelgroep, oplopend naar 25%
- Minima krijgen in app mogelijkheid om bonuspunten te verzilveren
- Evaluatie en ontwikkeling vervolgstappen

10. PLANNING

Voor de realisatie van de Buurtbonus (werktitel) zijn de volgende stappen nodig:

1. Ontwerp (rapid prototype ontwerpproces en toetsing bij doelgroep)
2. Ontwikkeling (volledig ontwerp en software development)
3. Pilotfase (uitrol in buurt met ca. 1 000 huishoudens)

Voor de exploitatie is uitgegaan van de volledige inzet van een medewerker van de gemeente die de organisatie van het beloningssysteem op zich neemt: buurtinitiatieven en wijkactiviteiten coördineren en contactpersoon voor vragen van bewoners. Voor technische vragen kan de coördinator doorverwijzen naar een 2^e lijnsupport helpdesk.

De ontwikkeltijd van de mobiele Applicatie ramen we op vijf maanden. Indien dit in september start, kan eind januari 2018 het pilotproject starten. De pilot heeft een doorlooptijd van een half jaar. Deze pilot duurt een half jaar.

Gedurende de pilot kunnen al verbeteringen in de applicatie en het programma worden doorgevoerd.

In de 2^e helft van 2018 kan begonnen worden met de uitrol van het beloningssysteem. Ons voorstel is om de uitrol buurt-voor-buurt te doen en te starten met buurten die aangeven graag aan de slag te gaan en al ideeën voor buurtinitiatieven hebben.

COLOFON

Uitwerking beloningssysteem



Aangeboden aan



Rapportage beloningssysteem Arnhem, 29 mei 2017
