



De zomerschoonmaak: Talentenplein editie

***Informatie & binding. Adviesrapport om
meubelbijplaatsing door bewoners van SSH
Talentenplein te voorkomen.***



***Britt Spinhoven
S1133298 COMM6B***

The background of the cover features a light green illustration of a greenhouse. Inside, several people are engaged in gardening activities: one person is watering a plant, another is holding a potted plant, and others are standing near tables. The overall scene is bright and airy, with large windows and various types of plants.

DE ZOMERSCHOONMAAK: TALENTENPLEIN EDITIE

***Informatie & binding. Adviesrapport om
meubelbijplaatsing door bewoners van SSH
Talentenplein te voorkomen.***

Britt Spinhoven

S1133298

COMM6B

Afstudeeropdracht Communicatie

Hogeschool Windesheim

Begeleiding vanuit lectoraat NiCE: Liesbeth Rijdsdijk

Begeleiding vanuit Windesheim: Sophie van den Hoven van

Genderen

Zwolle, 12 juli 2023

Voorwoord

Dit adviesrapport is geschreven voor de gedreven mensen van het lectoraat Netwerken in een Circulaire Economie (NiCE), SSH Student Housing Zwolle, gemeente Zwolle en Regionaal Orgaan Verwijdering Afvalstoffen (ROVA). Allereerst wil ik jullie allemaal bedanken voor de openheid tijdens het onderzoek en voor de betrokkenheid die jullie hebben getoond om dit advies tot stand te laten komen. Jullie zijn ontzettend betrokken bij jullie werk en daar heb ik veel respect voor. Dit bleef mij motiveren tijdens mijn hele onderzoeksperiode. Arjan Schakelaar, jij zal vaak in dit advies worden genoemd. Niet omdat ik je veel te adviseren heb, maar omdat jij met hart en ziel bij SSH werkt en een geweldig aanspreekpunt bent voor zowel bewoners als voor mij. Bedankt voor je tijd, moeite en begrip.

Ik hoop dat iedereen die dit leest, zich bewust is van de beperkingen, maar ook de krachten van dit onderzoek. Talentenplein is een specifieke locatie met specifieke oplossingen. Toch zijn er lessen te leren voor zowel woonbeheerders, als gemeenten en afvalbeheerders.

Tot slot wil ik zeggen dat het samen oplossen van problemen altijd mijn persoonlijke voorkeur heeft over beboeten en straffen. Ik geloof dat mensen groeien van positieve bekrachtiging en dat het achterhalen van oorzaken noodzakelijk is voor het effectief oplossen van problemen.

Britt Spinhoven, 5 juni 2023

Managementsamenvatting

Netwerken in een Circulaire Economie (NiCE) is een lectoraat dat bestaat uit lectoren en een kenniskring waarin docenten en externe experts samenwerken, en samen met bedrijven, overheden en maatschappelijke organisaties praktijkgericht onderzoek uitvoeren. Een partij uit deze kenniskring is gemeente Zwolle. Gemeente Zwolle vroeg aan NiCE of zij konden meedenken bij een probleem met afval. Het gaat om bijplaatsing van afval en meubels op Talentenplein in Zwolle. Deze bijplaatsing wordt waarschijnlijk veroorzaakt door bewoners van SSH Student Housing, dat gevestigd zit op Talentenplein. Afstudeerder Britt Spinhoven ging met de gemeente en SSH in gesprek en kwam tot de volgende onderzoeksvraag: Wat zijn de gedragsredenen van studenten van het SSH-wooncomplex op Talentenplein in Zwolle aan de hand van The Theory of Planned Behavior model waardoor zij meubels naast de afvalcontainers in plaats van duurzaam afdanken, en hoe kan communicatie hier verandering in brengen?

SSH heeft aangegeven zich verantwoordelijk te voelen voor de veroorzakers van bijplaatsing en gaf daarom aan mee te willen werken aan het onderzoek. SSH heeft als bedrijfsdoelen om bewoners zich altijd veilig te laten voelen, hen privacy te geven, maar ook om regelmatig met hen in contact te komen om te laten zien dat SSH betrokken is bij hun bewoners. Deze doelen zijn meegenomen tijdens het uitvoeren van het onderzoek en het schrijven van het advies.

In het onderzoek is gebruik gemaakt van de Theory of Planned Behavior model van Ajzen 2005 (Sansom, z.d.). Dit model omschrijft factoren die leiden tot intentie en gedrag, en wordt in dit onderzoek verwerkt via enquêtes (N= 151) en diepte-interviews (N=7) met bewoners. De Trap van Quirke (1994) geeft antwoord op de vraag voor welk doel van communiceren je welk communicatiemiddel het beste kunt gebruiken (Managementmodellensite.nl, z.d.). Met de Trap van Quirke is er gekeken in welke mate bewoners behoefte hebben aan interactie en of er verbinding is onder bewoners. Ook heeft er een diepte-interview met Arjan Schakelaar, beheerder SSH, plaatsgevonden om kwaliteit van de uitkomsten te garanderen. De communicatie touchpoints tussen SSH en bewoners zijn in kaart gebracht om ervoor te zorgen dat de juiste communicatiemiddelen op de juiste momenten met de juiste informatie bij bewoners kan komen.

Uit het onderzoek blijkt dat de houding van bewoners niet zozeer het probleem is waardoor ze bijplaatsen, maar de subjectieve norm en de waargenomen gedragscontrole zijn het probleem. De subjectieve norm is dat bijplaatsing normaal is op Talentenplein. De meeste bewoners accepteren het en/of doen het zelf ook. Waargenomen gedragscontrole speelt een rol omdat bewoners denken op een bepaalde manier van hun meubels af te komen, maar daar vervolgens niet de juiste middelen voor te hebben. Ook informatie is een probleem: bewoners weten niets van alternatieven voor meubels afdanken.

De belangrijkste conclusie is dat bewoners bekend moeten worden met het probleem en dat de subjectieve norm veranderd moet worden naar 'bijplaatsing is niet geaccepteerd'. Bewoners zijn niet op de hoogte van alternatieven voor meubelafdeling. Verbinding onder bewoners is er niet genoeg om sociale controle te hebben, bewoners voelen zich niet meer verbonden met SSH na een woonduur van ongeveer een jaar.

De hoofdonderwerpen uit het advies zijn: probleem duidelijk maken, alternatieven aanbieden en binding behouden. Het advies is opgebouwd uit twee delen: deel A en deel B. Deel A is voor de huidige bewoners en kan direct worden uitgevoerd. In dit deel ligt de focus op het duidelijk maken van het probleem zodat de subjectieve norm wordt dat bijplaatsing niet acceptabel is. In deel B richt het advies zich tot de nieuwe generatie bewoners. Bij hen is er een nieuwe start voor SSH om te voorkomen dat deze bewoners bijplaatsen. In dit deel ligt de prioriteit bij het

ontwikkelen van een informatiepakket die zowel via mail als via de post aan nieuwe bewoners kan worden gegeven. Ook wordt er een uitstroom pakket genoemd voor bewoners die gaan verhuizen, daarbij geldt hetzelfde als het informatiepakket voor nieuwe bewoners. Het doel is om te informeren en te laten zien dat SSH betrokken is en de bewoners wil helpen.

In deel B is een andere prioriteit het opzetten van een startevenement voor nieuwe bewoners. Bewoners zien elkaar en maken mogelijk nieuwe vrienden, wat tegelijk sociale controle creëert. Om deze nieuwe binding te behouden, staat in deel B ook dat een evenement iedere 3 tot 5 maanden herhaald moet worden. Bewoners waarvan vrienden en kennissen zijn verhuisd, kunnen op deze manier nieuwe vrienden en kennissen opdoen. Om alle stappen uit te voeren is SSH €4.147 kwijt aan mensuren, materialen, ontwerpen en papier. In dit budget zit ook de vergoeding voor werkuren vanuit de gemeente en ROVA om bij te dragen aan het start-evenement. De meeste kosten zullen eenmalig zijn om informatiepakketten op te stellen en het evenement voor het eerst te realiseren. In de toekomst, bij herhaling, hoeft het wiel niet opnieuw te worden uitgevonden.

Inhoudsopgave

Inleiding.....	8
Bedrijfsverkenning.....	9
Het lectoraat Netwerken in een Circulaire Economie	9
Het lectoraat en stakeholder Gemeente Zwolle.....	9
Stakeholderanalyse.....	11
Probleemanalyse	12
Communicatieanalyse huidige situatie.....	15
Uitvoering dataverzameling	17
Operationalisatieschema.....	18
Resultaten onderzoek.....	19
Wat voor houding hebben studenten tegenover het wegdoen van meubels?.....	19
Welke manier van meubels afdanken zien studenten van SSH bij andere studenten en wat is hun perceptie daarbij?	20
Voelen de studenten sociale controle tijdens het zoeken van de juiste bestemming voor hun meubels wanneer zij verhuizen uit het wooncomplex van SSH?	21
Weten de studenten wat de alternatieven van bijplaatsing van hun meubels zijn, en hoe ze hier gebruik van kunnen maken?	21
Voelen de studenten binding met hun SSH-gebouw en/of de andere bewoners?.....	22
Welke communicatieve touchpoints vinden er plaats tussen verhuurder SSH en hun studentehuurlers?	22
Samenvatting conclusie	23
Antwoord op de onderzoeksvraag	24
Gewenste situatie.....	25
Doelstellingen.....	25
Draagvlak	26
Voor het onderzoek begon	26
Tijdens en na het onderzoek	26
Strategie	27
Strategie deel A: Campagne huidige bewoners betrekken	27
Strategie deel B: Campagne nieuwe generatie	29
Middelen, planning, budget	32
Literatuurlijst	35
Bijlagen	37
Bijlage A: vooronderzoek.....	37
Bijlage B: Voorbeeld mail huidige bewoners.....	44

Begrippenlijst

Afdanken

Niet meer willen gebruiken. Buiten gebruik stellen. Wegdoen. (Encyclo.nl, z.d.)

Milieustraat

Een milieupark is een locatie waar burgers hun huishoudelijk grofvuil gescheiden kunnen inleveren. In Nederland en België zijn er milieuparken in iedere gemeente. Ze zijn niet bedoeld voor bedrijfsafval en industrieel afval. Andere benamingen zijn milieustraat, containerpark, recyclagepark, afvalbrengstation, afvalverzamelstation, stortbordes, milieustation, afvalstraat en ecowerf. (Wikipedia, 2023)

Bijplaatsing/bijplaatsen

Verkeerd aangeboden afval, dat op of in de directe nabijheid van een (ondergrondse) container voor huishoudelijk afval staat (Gemeente Utrecht, 2021).

Meubelbijplaatsing

Verkeerd aangeboden meubels, dat op of in de directe nabijheid van een (ondergrondse) container voor huishoudelijk afval staat.

Inleiding

Dit adviesrapport komt voort uit het onderzoek 'Alles meer door minder bijplaatsing'. In Zwolle is er een probleem met afval; mensen plaatsen veel spullen naast containers. Dit wordt bijplaatsing genoemd, en is een groot probleem in verschillende wijken. Dit advies richt zich specifiek op het probleem met bijplaatsing op Talentenplein in Zwolle. Op dit plein zijn verschillende instanties gevestigd, waaronder SSH Student Housing die hier 550 studio's voor studenten verhuurd. Deze studenten worden door de gevestigde instanties, gemeente Zwolle en door SSH aangewezen als de hoofdveroorzakers van dit probleem.

De adviesvraag is: Hoe kan communicatie bijdragen aan verandering van intentie van studenten van het SSH-wooncomplex in Zwolle om meubels duurzaam af te danken in plaats van deze naast de vuilcontainers te zetten?

Dit adviesrapport is opgebouwd met een bedrijfsverkenning, een probleemanalyse en de huidige communicatie van SSH. Vervolgens worden de resultaten van het onderzoek besproken en het advies gekoppeld aan een strategie. De strategie bestaat uit twee delen. Deel A is voor de kortetermijndoelstellingen en deel B voor de langetermijndoelstellingen.

Bedrijfsverkenning

In dit hoofdstuk wordt de organisatie voor wie dit onderzoek wordt uitgevoerd, geïntroduceerd. Normaal gesproken gebeurt dit aan de hand van een interne en externe bedrijfsanalyse. In dit adviesrapport is dat echter niet het geval, omdat de organisatie vanuit waar dit onderzoek wordt uitgevoerd niet de uitvoerder van het uiteindelijke advies zal zijn.

Het onderzoek wordt uitgevoerd door en met het lectoraat Netwerken in een Circulaire Economie (NiCE) met diverse stakeholders die samenwerken met en belang hebben aan het NiCE. In dit hoofdstuk wordt daarom eerst het NiCE geïntroduceerd, waarnaar ze gekoppeld worden aan verschillende stakeholders.

Het lectoraat Netwerken in een Circulaire Economie

Windesheim Zwolle heeft verschillende lectoraten. Het lectoraat NiCE is een van die lectoraten. Een lectoraat bestaat uit lectoren en een kenniskring waarin docenten en externe experts samenwerken, en samen met bedrijven, overheden en maatschappelijke organisaties praktijkgericht onderzoek uitvoeren. In dit geval naar transitie naar een circulaire economie. NiCE onderscheidt vier onderzoekslijnen: (1) meervoudige waardecreatie; (2) anders samenwerken en organiseren; (3) spelregels (wet- en regelgeving) en (4) gedrag en circulaire economie. Een voorbeeld van een onderzoeksproject is het project "Van lineaire ontwerpketens naar circulaire ontwerpteam" waarin drie bouwontwerpteam die een circulair gebouw ontwerpen en gaan bouwen worden gevolgd en onderzocht. Het onderzoek richt zich op de samenstelling en samenwerking van en binnen het team, de informatiebehoefte en de rol van MKBs bij een circulair bouwproject.

Organisatie met sterk netwerk

De missie en visie van het NiCE, staan omschreven in bijlage A. In deze missie en visie spreekt NiCE onder anderen over hun bijdrage aan het versnellen naar een circulaire economie. Dit willen ze op verschillende manieren doen, bijvoorbeeld door praktijk- en leerervaringen te generaliseren en uit te wisselen. Ook spreekt het NiCE in hun missie en visie vaak over samenwerken en het stimuleren van samenwerkingen. Dit is een van hun belangrijkste doelstellingen die vaak naar voren komt tijdens lectoraat bijeenkomsten die iedere maand plaatsvinden. Om die reden zet het NiCE zich in binnen verschillende netwerken in regio Zwolle. Deze netwerken zetten ze in voor hun onderzoeken vanuit het lectoraat, maar ook om andere bedrijven en organisaties te helpen met duurzaam innoveren of de juiste informatie te verschaffen.

Het lectoraat en stakeholder gemeente Zwolle

Via het netwerk van WaardeRing kwam NiCE in contact met gemeente Zwolle. Gemeente Zwolle kampt met afvalproblematiek in verschillende wijken in Zwolle en vroeg via WaardeRing om hulp. Onderzoeker van dit onderzoek, B. Spinhoven, begon op dat moment met afstuderen en heeft interesse in deze problematiek. Liesbeth Rijdsdijk begeleidt haar vanuit het lectoraat NiCE. Het NiCE wil graag meer informatie over gedrag wanneer het aankomt op duurzame beslissingen maken. Om deze is het NiCE medegeïnteresseerd in deze onderzoekslijn.

Gemeente Zwolle

Gemeente Zwolle is een gemeente in de provincie Overijssel die in 2022 huis was van 130.668 Zwollenaren. Er wonen 61.437 huishoudens in de gemeente die verdeeld wonen over 16 wijken en 78 buurten. (AlleCijfers.nl, 2023)

Binnen gemeente Zwolle zijn er 26 verschillende afdelingen (Gemeente Zwolle, z.d.). Eén van deze afdelingen is de afdeling Leefomgeving en Mobiliteit (LM). Deze afdeling houdt zich onder anderen bezig met klimaatadaptatie, afvalbeheer en milieuplanologie (Gemeente Zwolle, z.d.). Isa Bruijnen, medewerker beleidsuitvoering Afval/Grondstoffen & Circulaire Economie, houdt

zich binnen deze afdeling bezig met de afvalproblematiek van gemeente Zwolle. Tijdens de voorverkenning van B. Spinhoven bij gemeente Zwolle, vertelde Isa Bruijnen over een probleem met Bijplaatsing. Bijplaatsing vindt plaats wanneer er afval of grofvuil naast een container wordt geplaatst. In een later overleg (overleg 2, bijlage D) vertelt ROVA, de afvalverwerker van Zwolle, hier ook hinder van ondervindt. De ROVA heeft een ophaalplicht wanneer het gaat om bijplaatsing, en moet bij iedere melding het afval/grofvuil ophalen. Zij willen graag, net als gemeente Zwolle, de hulp van het NiCE voor het oplossen van dit probleem. Voor dit onderzoek willen zowel de gemeente als de ROVA zich focussen op het probleemgebied van Talentenplein vlak bij Zwolle centrum.

Omdat ROVA zich voornamelijk bezighoudt met het ophalen en afvoeren van het afval, hebben ze gevraagd of de gemeente deze problematiek wil coördineren tussen de verschillende partijen. Dit onderzoek wordt daardoor voornamelijk gevoerd vanuit de gemeente in combinatie met het kennisnetwerk volgens de stakeholderanalyse in tabel 1.

De grootste problematiek wordt voornamelijk veroorzaakt door de bewoners (studerende jongeren of pas afgestudeerde jongeren) van het SSH-complex (bijlage A: Vooronderzoek).

SSH Student Housing

SSH Student Housing (SSH) is een van de woningcorporaties die woning verzorgt op Talentenplein Zwolle. SSH heeft in acht Nederlandse steden woningen voor jongeren en studenten, en huisvest meer dan 19.000 jongeren (SSH Student Housing [SSH], z.d.). In Zwolle wonen ongeveer 550 studenten in de SSH-complexen. Je mag tot een jaar na je studie in het complex blijven wonen. In de tekst wordt vaak verwezen naar de bewoners als 'studenten' of als 'bewoners'. SSH Student Housing heeft een aantal communicatie- en organisatiedoelen:

1. Meer het veld in, gezichten laten zien bij bewoners.
2. Studenten veiligheid garanderen. Studenten moeten een veilig huis hebben.
3. Jaarlijks huurders initiatief. Ieder jaar reclame maken via de mail dat bewoners hun initiatieven voor het wooncomplex door mogen geven. (krijgen we niet veel binnen)
4. NK tegelwippen, studenten krijgen €75,00 om tegels uit hun voortuin te vervangen door planten.

Talentenplein

Talentenplein is een stuk woongebied vlak bij het centrum van gemeente Zwolle (Gemeente Zwolle, z.d.).

“In de nieuwste toren van studentencomplex Talentenplein in het centrum van Zwolle zijn woningcorporatie deltaWonen, RIBW Overijssel en woningcorporatie SSH gestart met een inclusieve woonvorm: een van de verdiepingen is bestemd voor gemengd wonen van vijf 'gewone' studenten en 10 kwetsbare jongeren (18-23 jaar). Deze jongeren met een lichte begeleidingsvraag kunnen hierdoor in een zo normaal mogelijk leefomgeving – samen met hun medebewoners – de laatste stap naar zelfstandigheid maken” (123Flexwonen.nl, z.d.).

Op het Talentenplein staan nu vier torens met in totaal 467 studio's die huis bieden aan ongeveer 550 studenten. Een deel van deze studenten komt uit het buitenland en studeert slechts voor een jaar in Nederland. Ze beginnen in augustus, slapen met twee studenten in een studio. Volgens SSH kopen die studenten vaak allemaal nieuwe meubels die ze daarna bijplaatsen voordat ze terug gaan naar hun land van afkomst.

De torens zijn gebouwd door deltaWonen, maar worden onderhouden en verhuurd door SSH. Naast studenten wonen er ook cliënten van Tactus Verslavingszorg en cliënten van het Leger des Heils (123Flexwonen.nl, z.d.).

Stakeholderanalyse

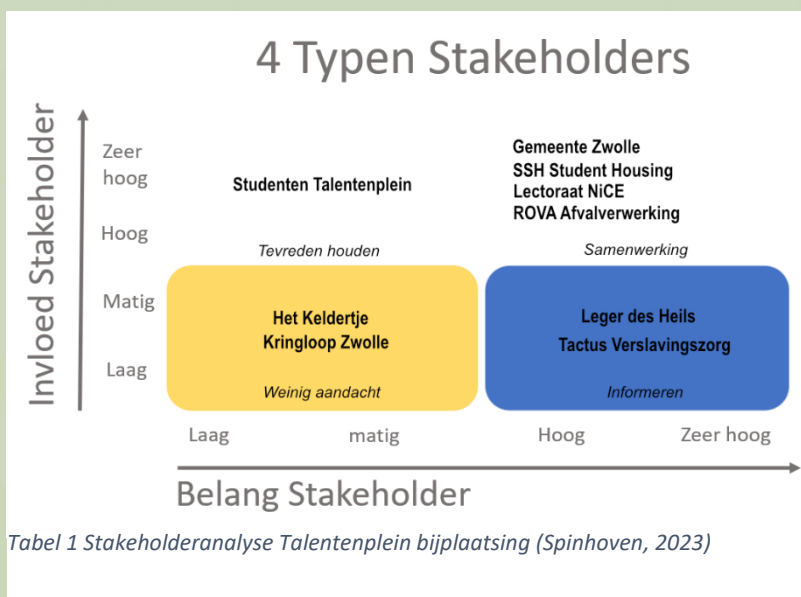
Omdat de samenwerkingen binnen dit onderzoek soms complex kunnen zijn, heeft B. Spinhoven de stakeholders uitgewerkt in de vorm van een Stakeholderanalyse (Tabel 1) voor dit onderzoek.

Stakeholders met een hoge invloed maar weinig persoonlijk belang, zijn de studenten van Talentenplein. De verwachting is dat de meeste studenten geen ergernis hebben aan de bijplaatsing in hun milieustraat en dat de studenten het niet veel uitmaakt of hier verandering in komt. Mogelijk hebben ze hier wel een hoger belang bij, dat hoopt de onderzoeker uit dit onderzoek te halen.

Gemeente Zwolle, SSH, het NiCE en ROVA hebben allemaal een hoog belang en een hoge invloed op dit onderzoek. Een hoog belang door de kennis die wordt opgedaan, maar ook belang om de afvalproblematiek te zien verdwijnen. Ook is hun invloed hoog omdat ze het netwerk hebben en toestemming moeten/kunnen verlenen voor informatievoorziening vanuit de bewoners. Daarnaast vindt het onderzoek zich af op het terrein van Talentenplein wat officieel een privéterrein is.

Het Keldertje en Kringloop Zwolle zijn afnemers van meubels die ofwel een ophaalbeleid hebben, of dicht bij de woningen te vinden zijn. Het Keldertje heeft geen officiële website, maar zit gevestigd op het terrein van Talentenplein. Hier kunnen studenten meubels brengen en/of ophalen. Ze hebben zelf niet veel belang bij het veranderen van deze situatie omdat ze geen voor- of nadeel ervan ondervinden. Hun zaak loopt ondanks deze problematiek. Daarnaast hebben ze weinig invloed op dit onderzoek.

Leger des Heils en Tactus Verslavingszorg zijn beide andere woningcorporaties op Talentenplein die hinder ondervinden van de bijplaatsing en hier graag een probleem voor willen vinden. Tijdens de verkenningsgesprekken bij de gemeente met deze beide partijen, bleek dat ze weinig invloed hebben op zowel de problematiek als op dit onderzoek. Zoals in de probleemanalyse verder naar voren zal laten komen, zijn deze instanties geen veroorzaker van dit probleem. Dit komt door de kleine omvang van bewonersgroepen en sociale controle. Hun belang is dus echter wel hoog omdat ze zelf bij willen dragen aan het schoonhouden van Talentenplein. Om deze reden worden deze partijen verder niet bij het onderzoek betrokken.



Probleemanalyse

In de probleemanalyse wordt dieper ingegaan op het probleem dat speelt op Talentenplein. De huidige situatie wordt geanalyseerd aan de hand van de 5 W en 1 H methode van Rudyard Kipling (Lean 6 Sigma, 2023) figuur 2. Daarna wordt er een voorbeeld geschetst van hoe het er op dit moment aan toe gaat met grofvuil en wat de gewenste situatie is voor grofvuil. Met de antwoorden op de vragen vormt er een initiële vraag vanuit de organisatie die gebaseerd is op het probleem. In bijlage A staat de bedrijfsverkenning die voorafgaand aan dit onderzoek is opgesteld.

The 5 W and 1 H of Kaizen

Who?	What?	Where?
1. Who does it?	1. What to do?	1. Where to do it?
2. Who is doing it?	2. What is being done?	2. Where is it done?
3. Who should be doing it?	3. What should be done?	3. Where should it be done?
4. Who else can do it?	4. What else can be done?	4. Where else can it be done?
5. Who else should do it?	5. What else should be done?	5. Where else should it be done?
6. Who is doing 3-Mus?	6. What 3-Mus are being done?	6. Where are 3-Mus being done?
When?	Why?	How?
1. When to do it?	1. Why does he do it?	1. How to do it?
2. When is it done?	2. Why do it?	2. How is it done?
3. When should it be done?	3. Why do it there?	3. How should it be done?
4. What other time can it be done?	4. Why do it then?	4. Can this method be used in other areas?
5. What other time should it be done?	5. Why do it that way?	5. Is there any other way to do it?
6. Are there any time 3-Mus?	6. Are there 3-Mus in the way of thinking?	6. Are there any 3-Mus in the method?

Figuur 2 5 W en 1 H methode van Rudyard Kipling (Lean 6 Sigma, 2023)

Introductie afvalproblematiek Zwolle

Diezerpoort is een wijk in Zwolle waar veel problematiek heerst door bijplaatsing van afval. In Diezerpoort wonen veel verschillende groepen burgers, met verschillende demografische factoren. Voor dit onderzoek wordt er ingezoomd op een buurt genaamd Talentenplein, in de wijk Diezerpoort.

Op Talentenplein wonen mensen vanuit drie verschillende wooncorporaties: Leger des Heils, Tactus Verslavingszorg en SSH Student Housing. Talentenplein heeft een eigen milieustraat waar alle wooninstanties gebruik van maken. Hier wordt echter veel gedaan aan bijplaatsing. Bijplaatsen is het deponeren van afval of grofvuil naast een afvalcontainer in plaats van in de afvalcontainer.

Wat is het probleem?

Op Talentenplein Zwolle ervaren verschillende burgers er overlast door bijplaatsingen van afval en grofvuil. Dit afval komt, zo blijkt uit de voorverkenning van dit onderzoek, van de studenten van het SSH-woningcomplex. Volgens Arjan Schakelaar, locatiemanager van SSH Talentenplein, verwerkt ongeveer 80% van de studenten hun afval op de juiste manier. 20% doet dit om onbekende redenen niet. Oplossingen die de gemeente heeft geprobeerd:

- Containers omdraaien zodat mensen meer in het zicht staan bij het weggooien
- Containers verplaatsen naar meer publieke plekken
- Flyeren en posters ophangen in het SSH complex
- Actie met stoepkrijt opgezet door de afdeling communicatie
- Beboeten van studenten (had de meeste impact)

Containers verplaatsen, omdraaien en beboeten van studenten zijn directe acties om gedrag te veranderen. Flyeren/posters en de actie met stoepkrijt zijn meer gericht op kennis vergaren en inzicht krijgen op de huidige afvalsituatie (Van den Horn, 2022).

SSH voelt zich verantwoordelijk over de studenten uit hun complex, maar weet zelf niet goed hoe dit probleem opgelost kan worden. In samenwerking met de gemeente zijn er al oplossingen geprobeerd, maar SSH overlegt binnen de organisatie ook regelmatig hoe ze dit probleem kunnen verhelpen (bijlage B: voorverkenning gemeente Zwolle). SSH staat open voor suggesties en wil graag aan dit onderzoek meewerken. De uiteindelijke resultaten van dit onderzoek willen zij graag overwegen voor implementatie, in de hoop dat de ROVA minder belast wordt en de andere wooncorporaties op Talentenplein geen overlast meer ervaren.

Tijdens overleg 1 uit het vooronderzoek (bijlage A) vroeg de onderzoeker hoe groot dit probleem precies is. Hierop liet Maurice Timmerman (medewerker ROVA) een inventarisatieprogramma zien waarin alle meldingen worden opgeslagen. In een aantal wijken van Zwolle waren veel meldingen te zien, maar Talentenplein viel de onderzoeker direct op.

Maurice: 'Bijna iedere melding heeft ook een foto. Op deze foto zie je bijvoorbeeld een bank, op deze foto een stoel. De meeste meubels worden allemaal op dezelfde plek naast de milieustraat gezet, alsof dit de vaste ophaalplek is'. B. Spinhoven vroeg of ze hadden overwogen om deze "vaste plek" vol te zetten met bijvoorbeeld planten, zodat dit geen mogelijkheid meer is. Hierop zei Maurice: 'We hebben met stoepkrijt neergezet dat ze voor grofvuil de ROVA moeten bellen met een telefoonnummer erbij. Vervolgens werden hier gewoon weer meubels opgezet'.

Uit het vooronderzoek kwam ook naar voren dat veel van de oplossingen gericht waren op het voorkomen van bijplaatsing van afvalzakken en niet zozeer voor bijplaatsing van meubels. Toen B. Spinhoven dit vroeg tijdens ditzelfde overleg, antwoordde Maurice en Dorothe Zomer (wijkagente die ook bij het gesprek aanwezig was) dat dit probleem zowel voor meubels geldt als voor overig afval. Daarbij zeiden ze dat er bijna iedere dag meubels bij de milieustraat worden gezet en deze, net als de rest van het bijgeplaatste afval, opgehaald moeten worden door ROVA. Omdat het in beide gevallen om afdanking van goederen gaat, verwacht zowel ROVA als gemeente Zwolle als onderzoeker B. Spinhoven dat wanneer je een van deze problemen weet op te lossen, je de ander ook aanpakt.

Wie zijn er betrokken bij dit probleem?

Alle bewoners die op het terrein van Talentenplein wonen hebben in zekere mate beïnvloeding op dit probleem. Talentenplein heeft bewoners vanuit de volgende wooninstanties: Tactus Verslavingszorg, Leger des Heils en SSH Student Housing. (Bijlage A: voorverkenning gemeente Zwolle en overleg 2)

Tactus Verslavingszorg heeft het initiatief om zwerfafval in de omgeving op te ruimen. Dit doen zij samen met hun cliënten. Daarnaast willen de bewoners van Tactus graag de milieustraat op Talentenplein schoonhouden, maar dit wordt ontmoedigd door de gemeente en de beheerders van het SSH-woningcomplex omdat dit de studenten mogelijk aanmoedigt om afval neer te blijven gooien en meubels bij het grofvuil te zetten.

Leger des Heils heeft ongeveer 10 bewoners die last hebben van het afval op Talentenplein. De bewoners gebruiken zelf ook de milieustraat op het terrein, maar hebben volgens de beheerder geen bijdrage aan het probleem.

Het SSH-woningcomplex biedt huis aan 550 studenten. Deze studenten moeten allemaal hun afval inleveren bij de milieustraat op het terrein van Talentenplein en grofvuil special op laten halen door ROVA of een afspraak maken met Kringloop Zwolle. Zowel SSH als gemeente Zwolle erkennen dat ze de bewoners van Tactus en Leger des Heils geen afval hebben zien bijplaatsen, maar erkennen wel de studenten van de SSH-wooncomplexen drager zijn van het afvalprobleem. SSH zelf geeft aan zich bewust te zijn van het probleem dat veroorzaakt wordt door hun bewoners, maar heeft moeite dit probleem onder controle te krijgen.

ROVA heeft geen aandeel in het veroorzaken van het probleem, maar is wel verplicht erop te handelen. Afvalverwerkingsbedrijf ROVA moet bij meldingen van overlast het afval ophalen om extra bijzetting en overlast te voorkomen.

Gemeente Zwolle heeft de bemiddelingsrol op zich genomen tussen ROVA, SSH en de handhavers die boetes uitdelen bij bijplaatsing. Ook wil de gemeente voorzien in middelen en daden waar dit mogelijk is en gepast, door gesprekken met diverse partijen aan te gaan. Het Keldertje en Kringloop Zwolle zijn twee partijen die het meest voor de hand liggen als alternatief voor bijplaatsing of ROVA. Deze partijen zijn verder onderbouwd bij de Stakeholderanalyse van tabel 1.

Waar speelt het probleem zich af?

Op het Talentenplein in Zwolle, provincie Overijssel. Dit plein ligt aan de Burgemeester Roelenweg vlak naast de binnenstad. Talentenplein omvat een postcode: 8021 EZ.

Talentenplein is niet de enige plek in Zwolle waar grofvuil en bijzetting voor overlast zorgt, ook

in andere delen van Zwolle levert dit problemen op. Iedere wijk heeft andere geografische en demografische factoren. Voor iedere wijk probeert gemeente Zwolle een gepaste oplossing te vinden. Wanneer er een oplossing wordt gevonden voor Talentenplein, wordt ook gekeken in welke mate deze toepasbaar is in andere wijken binnen de gemeente Zwolle.

Wanneer/sinds wanneer speelt dit probleem zich af?

Volgens Isa van gemeente Zwolle is dit probleem een probleem van alle tijden. De monitoring van het probleem is echter pas in 2020 begonnen. Deze monitoring wordt bijgehouden door de ROVA en geeft meldingen en soms ook foto's weer die zowel door de ROVA als door omwonende zijn gemaakt.

Het probleem lijkt zich iedere dag van de week voor te doen, op ieder tijdstip. ROVA komt standaard twee keer per week naar Talentenplein om afval op te ruimen. Vaak wordt er binnen deze ophaalmomenten bijzetting gemeld. De ROVA heeft een contract met de gemeente waarin staat dat ze verplicht zijn om bij meldingen over afval diezelfde dag nog langs te gaan om het op te halen. Zonder deze problematiek zou zowel het (bijna) dagelijks ophalen, als de extra ingevoerde twee keer per week extra langskomen, niet nodig zijn en zou de ROVA alleen periodiek de containers moeten legen. Ook Kringloop Zwolle heeft de afspraak met gemeente Zwolle dat ze meubels gratis op moeten halen wanneer deze aan bepaalde eisen voldoen (Stichting Kringloop Zwolle, z.d.).

Waarom speelt dit probleem zich af?

Waarom het probleem zich afspeelt, is niet onderzocht. Gemeente Zwolle en de medewerkers van SSH Student Housing hebben verschillende aannames over mogelijke oorzaak van het probleem:

- Luiheid van studenten
- Het kost €1,70 per zak weggegooid afval terwijl bijplaatsing gratis is en het wordt toch door de ROVA opgehaald (ingevoerd 1 januari 2023)
- Andere studenten doen aan bijplaatsing, wat vergemakkelijkt dat nieuwe studenten dit ook gaan doen
- Studenten hebben geen auto met kar tot hun beschikking om zelf meubels weg te brengen
- Studenten weten niet dat je de ROVA eenmaal per jaar gratis een kar vol spullen mee kan laten nemen en dat de Kringloop een ophaalplicht heeft voor meubels

Kennis, houding en gedrag. Die drie factoren vielen onderzoeker B. Spinhoven op.

Het is niet bekend welke kennis studenten al bezitten over het verwerken van afval. Krijgen zij informatie vanuit het SSH of vanuit de gemeente? Weten de studenten wat ze met hun oude meubels kunnen doen of moeten zij dit zelf uitzoeken? Deze vragen zullen aan de studenten worden gesteld.

Hoe kan het probleem mogelijk worden opgelost?

De onderzoeker is niet overtuigd van de mogelijke oorzaken die de gemeente Zwolle en SSH noemen. Hoewel de aannames een mogelijke (maar nog onbekende) rol spelen in dit onderzoek, vermoedt de onderzoeker dat de oorzaak een combinatie kan zijn door verschillende factoren tussen kennis, houding en gedrag. Voor een mogelijke oplossing moeten daarom eerst deze factoren bij de doelgroep onderzocht worden. Mocht er een kennis probleem zijn bij de bewoners, kan dit hoogstwaarschijnlijk opgelost worden met communicatie. Wanneer het een houding of gedragsprobleem is, zal afhankelijk van het probleem gekeken moeten worden welke rol communicatie kan spelen in het oplossen van dit probleem. De onderzoeker verwacht met een advies te komen over informatievoorziening naar de bewoners over het afval en daarbij een advies hoe het SSH door middel van de R-ladder kan voorkomen dat afval wordt bijgeplaatst.

Communicatieanalyse huidige situatie

Om de huidige stand van zaken wat betreft communicatie in kaart te brengen, is er een inventarisatie gemaakt. Dit is gedaan door data uit diepte-interviews te combineren. Ook is de gewenste communicatie vanuit de SSH-bewoners uitgewerkt.

Communicatie van SSH naar bewoners

Volgens het diepte-interview met Arjan Schakelaar was het voor COVID-19 normaal dat informatie voor nieuwe bewoners werd verstrekt bij de voorinspectie van hun nieuwe woning. Tijdens deze voorinspectie werd de woning gecontroleerd, liet Arjan (of een andere collega) Talentenplein zien en werd de werking van de milieustraat uitgelegd. Iedere bewoner heeft een ROVA-pas, deze regelden wij voor hen. Sinds 2020 gebeurt dit bijna niet meer op deze manier.

Overdrachten van woningen gaan nu buiten SSH om en worden geregeld via de website. Bewoners geven in het diepte-interview aan dat zij geen informatie hebben gekregen over afvalverwerking op Talentenplein toen zij hier net kwamen wonen. In het laatste jaar is er veel veranderd, aldus de bewoners in de diepte-interviews. Zo zijn er nieuwe containers bijgekomen voor GFT en PMD, hier is geen informatie over gegeven. Sinds 2023 is er een nieuw systeem van Diftar, vanuit SSH is hier ook geen informatie over gegeven volgens de bewoners.

Tijdens dit onderzoek en het schrijven van het advies, is er rekening gehouden met het feit dat Talentenplein slechts één van de vele locaties van SSH Zwolle is. Op Talentenplein wonen 550 van de in totaal 1200 studenten van SSH Zwolle. Arjan regelt samen met twee collega's de processen rond deze studenten. Daarbij krijgen ze telefonische hulp van Team Robin, een callcenter waar bewoners heen kunnen bellen bij problemen of reparaties. SSH heeft als bedrijfsdoel om in de komende jaren meer het veld in te gaan en studenten, net als voor corona, te ontmoeten. Dit zal een positieve verandering geven in de informatievoorziening van de bewoner. Toch kan dit nog beter, door bijvoorbeeld mondeling verspreide informatie ook via post of e-mail te delen.

Communicatie van bewoners naar SSH

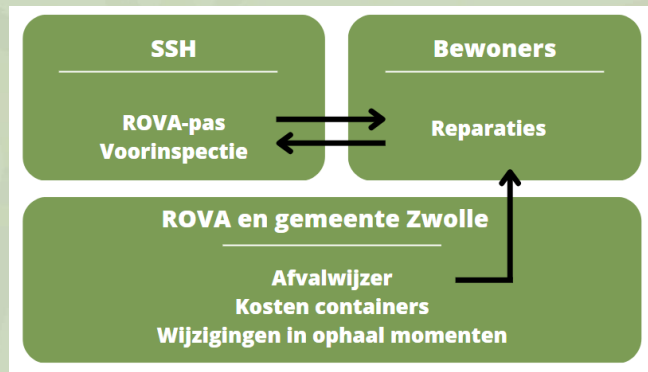
Uit de interviews met bewoners, blijkt dat SSH goed bereikbaar is voor bewoners. Bewoners kunnen rechtstreeks bellen naar Arjan, Whatsappen naar Arjan of via e-mail contact zoeken met SSH. Arjan Schakelaar voegt hieraan toe dat er een centraal telefoonnummer is voor acute problemen en reparaties, dit heet team Robin en is bereikbaar voor alle studenten. Dus ook voor Windesheim Honours College studenten (WHC-studenten).

Een WHC-student gaf in diepte-interviews aan dat de doorverwijzing vanuit team Robin niet altijd soepel verloopt. Dit bevestigt Arjan. Arjan Schakelaar: *'We hebben een eigen meldkamer voor reparaties (niet specifiek van SSH) die zorgt dat het probleem naar de juiste plek wordt doorgestuurd. Bijvoorbeeld loodgieter, timmerman. Buitenlandse telefoonnummers zijn niet goed door te sturen, dan worden ze waarschijnlijk niet altijd terug te bellen.'*

ROVA en gemeente Zwolle

Bewoners geven in de diepte-interviews aan dat ROVA en gemeente Zwolle ook communiceren naar hen. De verdeling van wie welke informatie voorziet, blijft verdeeld vanuit de bewoners. Volgens de meeste bewoners heeft de ROVA SSH voorzien van posters waar opstaat hoe afval verwerkt moet worden. Ook stuurt ROVA ieder jaar een afvalkalender met nieuwe ophaaldata voor de containers. Een bewoner gaf aan dat de gemeente de kosten voor afval communiceert en ROVA de scheidingswijzer en afvalstoffenheffingen.

In figuur 3 worden de communicatielijnen visueel weergegeven.



Figuur 3 Communicatieanalyse SSH Talentenplein

Uitvoering dataverzameling

Tijdens de verkenningsfase van dit onderzoek had Gemeente Zwolle een duidelijk probleem: bijplaatsing naast containers. Onderzoeker B. Spinhoven kreeg de vraag of ze specifiek wilde kijken hoe de gemeente bijplaatsing op Talentenplein in Zwolle kan voorkomen. Hierbij was hun initiële vraag: hoe zorgt gemeente Zwolle dat studenten van SSH stoppen met het bijplaatsen van afval in de milieustraat?

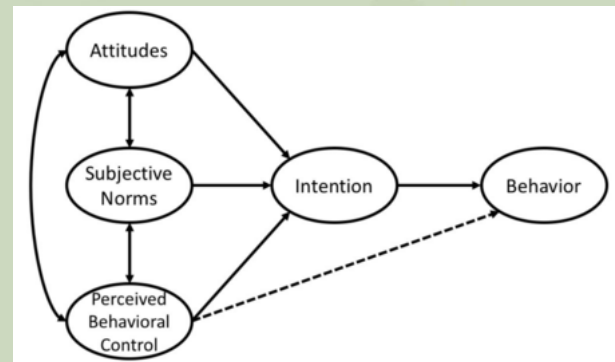
De oorzaak van het probleem is nog niet bekend, mogelijk ligt de oplossing bij SSH Student Housing. Uit verkenningsgesprekken met de gemeente, SSH Student Housing, Tactus en Leger des Heils kwam naar voren dat het probleem mogelijk bij de studenten vandaan komt. Bij deze instanties lag het vermoeden dat de studenten lui zijn en het probleem niet te voorkomen is. B. Spinhoven denkt ook dat de prijs van het afleveren van grofvuil mee kan spelen en/of het logistieke gebrek. Na het vaststellen van de oorzaak, kan er een gepast communicatieadvies worden geschreven.

De adviesvraag:

Hoe kan communicatie bijdragen aan verandering van intentie van studenten van het SSH-wooncomplex in Zwolle om meubels duurzaam af te danken in plaats van deze naast de vuilcontainers te zetten?

De onderzoeksvraag:

Wat zijn de gedragsredenen van studenten van het SSH-wooncomplex op Talentenplein in Zwolle aan de hand van The Theory of Planned Behavior model (figuur 5) waardoor zij meubels naast de afvalcontainers in plaats van duurzaam afdanken, en hoe kan communicatie hier verandering in brengen?



Figuur 4 The Theory of Planned Behavior model adapted from Ajzen 2005 (Sansom, z.d.)

Deelvragen:

Deelvraag 4,5 zijn onderbouwende vragen om achter de intentie van studenten te komen. Het heeft te maken met informatievoorziening en individuele aard als achterliggende factoren op het gedrag. Deelvraag 5 is een vraag los van het model. Dit is een vraag gekoppeld aan communicatie mogelijkheden.

1. Wat voor houding hebben studenten tegenover het wegdoen van meubels?
2. Welke manier van meubels afdanken zien studenten van SSH bij andere studenten en wat is hun perceptie daarbij?
3. Voelen de studenten sociale controle tijdens het zoeken van de juiste bestemming voor hun meubels wanneer zij verhuizen uit het wooncomplex van SSH?
4. Weten de studenten wat de alternatieven van bijplaatsing van hun meubels zijn, en hoe ze hier gebruik van kunnen maken?
5. Voelen de studenten binding met hun SSH-gebouw en/of de andere bewoners?
6. Welke communicatieve touchpoints vinden er plaats tussen verhuurder SSH en hun studentenhuurders?

Onderzoeksdoel

Het doel van dit onderzoek is om erachter te komen waarom bewoners van SSH Talentenplein aan bijplaatsing doen en hoe het gedrag van bewoners veranderd kan worden tot het gewenste gedrag door middel van communicatie.

Operationalisatieschema

Deelvraag	Theorie	Indicator	Data verzamelingsmethode	Onderzoeksmethode
Wat voor houding hebben studenten tegenover het wegdoen van meubels?	The Theory of Planned Behavior en STUDYANDEXAM	-The Theory of Planned Behavior gedragsfactoren	Kwalitatief en kwantitatief	Vragenlijst en diepte-interview
Welke manier van meubels afdanken zien studenten van SSH bij andere studenten en wat is hun perceptie daarbij?	The Theory of Planned Behavior en alternatieven uit het vooronderzoek	-Alternatieven uit vooronderzoek -Samenvatting van Sansom (z.d.)	Kwalitatief	Diepte-interview
Voelen de studenten sociale controle tijdens het zoeken van de juiste bestemming voor hun meubels wanneer zij verhuizen uit het wooncomplex van SSH?	The Theory of Planned Behavior	-Theories of Planned Behavior gedragsfactoren	Kwalitatief	Vragenlijst en diepte-interview
Weten de studenten wat de alternatieven van bijplaatsing van hun meubels zijn, en hoe ze hier gebruik van kunnen maken?	Alternatieven uit vooronderzoek, interview ROVA en Duurzame gedragsverandering in 6 stappen	-Theories of Planned Behavior gedragsfactoren	Kwalitatief en kwantitatief	Vragenlijst en diepte-interview
Voelen de studenten binding met hun SSH-gebouw en/of de andere bewoners?	Trap van Quirke	-Mate van betrokkenheid	Kwalitatief	Diepte-interview
Welke communicatieve touchpoints vinden er plaats tussen verhuurder SSH en hun studentenhuurders?	Trap van Quirke, Duurzame gedragsverandering in 6 stappen, Kennis, Houding, Gedrag via medium	Betrokkenheid, kennisbehoefte, medium	Kwalitatief	Vragenlijst en diepte-interview

Resultaten onderzoek

In dit hoofdstuk worden de resultaten uit het onderzoeksrapport besproken. Per deelvraag wordt een korte herhaling gegeven van de belangrijkste en meest opvallende data, waarnaar er een conclusie wordt genoemd per deelvraag. Bij deelvraag 1 worden eerst de resultaten van de zeven factoren van een houding besproken, daarna een conclusie van alle factoren bij elkaar. Tot slot staat er een samenvatting van alle losse conclusies bij elkaar.

Wat voor houding hebben studenten tegenover het wegdoen van meubels?

Gedrag (attitudes)

Directe persoonlijke ervaring:

Ervaring met meubels aanschaffen. Uit de enquête onder 151 bewoners blijkt dat meer dan de helft van de bewoners (67,5%) heeft meubels deels tweedehands aangeschaft, of deels nieuw gekocht (66,2%). De meeste bewoners hebben een gemixte inboedel van zowel nieuwe als tweedehands meubels. WHC-studenten krijgen hun meubels in bruikleen vanuit SSH Student Housing.

In het diepte-interview met zeven bewoners werd ook hen gevraagd welke ervaring zij hebben met het aanschaffen van meubels. Alle studenten hebben een gemixte inboedel van zowel nieuwe als tweedehands meubels.

Ervaring met het afdanken van meubels. 89,4% van de bewoners neemt een deel of alle meubels mee naar hun volgende woning. 15,2% van diezelfde bewoners gaf aan te hebben geïnvesteerd in goede meubels, zodat deze lang meegaan. 25,8% geeft aan te overwegen om meubels op Talentenplein achter te laten, maar dit antwoord is alleen gekozen in combinatie met andere antwoorden. De motivatie om bij te plaatsen op Talentenplein is niet volledig te achterhalen, wel viel het de onderzoeker op dat studenten vaak niet doorhebben dat bijplaatsing niet gewenst is. Studenten kiezen voor bijplaatsing op Talentenplein onder andere om hun meubel een tweede leven te geven.

In het diepte-interview werd ook gevraagd naar de ervaring in het afschaffen van meubels. De meeste bewoners hebben hier nog weinig ervaring mee. Ervaring speelt echter geen rol in de invloed van mogelijk bijplaatsen op Talentenplein, dit overwegen zowel onervaren als ervaren meubelafdankeurs. Wel valt het op dat de bewoners met minder ervaring ook andere opties overwegen zoals het naar de ROVA brengen en verkopen.

Toen aan de bewoners werd gevraagd of zij bijplaatsing van meubels acceptabel vinden op Talentenplein, antwoordde bijna de helft (47,7%) 'Ja'. Bijna een op de drie bewoners (31,8%) vindt het niet acceptabel.

Familie/opvoeding:

In het diepte-interview werden bewoners gevraagd of hun ouders of hun opvoeding een rol speelt in hoe zij zelf meubels aanschaffen en afdanken. Ouders en opvoeding blijken een grote invloed te hebben op het gedrag van de bewoners. Zij doen bijna allemaal voor een deel of zelfs helemaal hetzelfde met meubels als hun ouders. Duurzaam gemotiveerde ouders hebben duurzaam gemotiveerde kinderen en visa versa. Bij de aanschaf is de invloed wel meer zichtbaar dan bij de afdanking.

Omgeving en cultuur:

Omdat iedere bewoner van SSH Talentenplein op hetzelfde plein woont, heeft de onderzoeker ingezoomd op de omgeving en cultuur waar de bewoners vandaan komen. Of een bewoner uit de stad komt, een dorp of iets er tussenin, blijkt geen invloed te hebben op andere gedragsfactoren.

Kennissen en vrienden:

Uit het diepte-interview bleek dat bewoners vaak niet zeker weten waar vrienden hun meubels vandaan halen. Marktplaats was echter het meest gekozen antwoord voor zowel aanschaf als afdanking door 6 van de 7 bewoners.

In de enquête (N=151) werd gevraagd of de bewoners andere studenten wel eens meubels hebben zien bijplaatsen op Talentenplein. 53% gaf aan van wel, de rest gaf aan dat ze dit niet hadden gezien. Bewoners die het hebben zien gebeuren, overwegen zelf eerder bij te plaats dan bewoners die het niet hebben zien gebeuren.

Associaties:

Welke associaties bewoners hebben met bijplaatsing? Dit is onderzocht door te kijken of mensen die bijplaatsing acceptabel vinden, er geen overlast van ervaren, en door te kijken of mensen die bijplaatsing niet accepteren, bijplaatsing als overlast ervaren. (N=151) Het grootste deel van de studenten vindt bijplaatsing acceptabel, waarvan minder dan 1 op de 5 studenten toch overlast ervaart. 48 bewoners vinden het niet acceptabel, waarvan 33 bewoners er ook daadwerkelijk last van hebben. Deze resultaten komen overeen met de resultaten uit de diepte-interviews. Daarin kwamen soortgelijke antwoorden naar voren.

Economische status:

Financiën lijken een rol te spelen in de aanschaf en afdanking van meubels, maar wel in combinatie met andere factoren. Bij aanschaf speelt geld vooral een rol in combinatie met een onzekere woontoeekomst. Bij afdanking speelt geld een rol in combinatie met logistieke problemen.

Conclusie deelvraag:

Bewoners hebben vaak een gemixte inboedel van nieuwe en tweedehands meubels, die zij met allerlei verschillende motivaties hebben samengesteld. Van de bewoners die doen aan bijplaatsing, lijkt het grootste deel dit te doen met positieve intentie naar andere bewoners (een tweede leven geven bijvoorbeeld) en niet uit luiheid. Economische status heeft in enige mate invloed, maar obstakels tot goed afdanken van meubels lijken vooral uit logistieke hoek te komen.

Welke manier van meubels afdanken zien studenten van SSH bij andere studenten en wat is hun perceptie daarbij?

Subjectieve normen (subjective norms). Zoals al eerder in 10.1.1. benoemd werd, hebben meer dan de helft van de bewoners andere bewoners zien bijplaatsen op Talentenplein. Bewoners die het acceptabel vinden, ervaren minder vaak overlast door bijplaatsing dan bewoners die het niet acceptabel vinden.

Deze vraag uit het onderdeel Waargenomen gedragscontrole gaat over de individuele perceptie op het gedrag van anderen. Bewoners uit het diepte-interview vinden het normaal dat meubels die nog in goede staat verkeren, worden doorverkocht of naar de kringloopwinkel gaan.

Meubels die in minder goede staat verkeren, worden weggegeven of naar de stort gebracht. De stortplek bij Talentenplein werd als een van de plekken gezien waar dit mogelijk is. Vrienden en kennissen doen dit volgens hen ook, twee studenten gaven aan dat er binnen hun vriendengroep ook enige mate sociale controle aanwezig is.

Conclusie deelvraag:

Bewoners zien verschillende opties van meubels afdanken om hun heen. Marktplaats, de kringloop en ROVA zijn veelgenoemde opties. Deze opties lijken voor iedereen acceptabel en 'normaal'. Bijplaatsing wordt niet door iedere bewoner geaccepteerd, omdat sommige bewoners overlast ervaren en het er niet netjes uit vinden zien. Bewoners die het wel

accepteren en zelf ook bijplaatsen, zeggen dit te doen (vaak) met goede intentie. Een deel van de bewoners maakt het niet uit dat er bijgeplaatst wordt.

Voelen de studenten sociale controle tijdens het zoeken van de juiste bestemming voor hun meubels wanneer zij verhuizen uit het wooncomplex van SSH?

Waargenomen gedragscontrole (perceived behavioral control).

Vanuit de diepte-interviews komt naar voren dat een deel van de bewoners sociale druk voelt vanuit hun omgeving (extern) en een deel vanuit zichzelf (intern). Deze druk komt door de zichtbaarheid van de containers op Talentenplein, vanuit vrienden/kennissen of vanuit het eigen gevoel van goed gedrag. Bewoners die sociale druk voelen stoppen echter niet altijd met bijplaatsen, ook niet als de druk vanuit zichzelf komt.

In de enquête werd gevraagd of bewoners sociale druk voelen tijdens het afval weggooien of meubels bijplaatsen op Talentenplein. Het grootste deel van de bewoners (40%) antwoordde 'Ja', 34% antwoordde 'Nee', en de overige bewoners voelen het soms. 62% van de bewoners geeft aan nooit overwogen te hebben om meubels bij te plaatsen.

Conclusie deelvraag:

Studenten voelen vaak externe of interne druk om afval en meubels goed te verwerken. Deze druk weerhoudt de meeste van hen om meubels bij te plaatsen. Ongeveer 1 op de 5 bewoners die sociale controle voelt, overweegt alsnog om in de toekomst bij te plaatsen. Sociale druk speelt dus een rol in de afdanking van meubels, maar niet voor iedere student.

Weten de studenten wat de alternatieven van bijplaatsing van hun meubels zijn, en hoe ze hier gebruik van kunnen maken?

Waargenomen gedragscontrole (perceived behavioral control).

Uit de enquête (N=151) blijkt dat bewoners verschillende opties kennen om meubels te laten, zodat deze niet als bijplaatsing eindigen. Er werd aan bewoners gevraagd bij welke duurzame winkels zij nog meer ooit zijn geweest. 90 bewoners gaven aan bij enkele van de bedrijven en winkels te zijn geweest. 34 bewoners waren nog nooit bij een van de winkels geweest. Van de bewoners die bij een duurzame winkel zijn geweest, heeft vaak meer dan de helft ooit een aankoop gedaan in diezelfde winkel.

In het diepte-interview werden zeven bewoners gevraagd of zij obstakels ervaren waardoor zij meubels afdanken zoals ze doen. Alle bewoners gaven aan dat transport een groot obstakel en probleem was. Het obstakel dat daarna het meest werd genoemd, is kennis. Drie van de zeven bewoners kent geen andere mogelijkheden voor afdanken.

Een motivatie waardoor bewoners meubels afdanken zoals ze doen, is het niet willen lastigvallen van andere mensen (3 maal genoemd).

Conclusie deelvraag:

Kennis over alternatieven voor bijplaatsing zijn volgens het diepte-interview niet veel bekend. Transport en kennis zijn obstakels voor beter meubelafanking. Er zijn wel veel bewoners die ooit (bewust of onbewust) naar duurzame winkels zijn geweest. Dit geeft echter geen indicatie over of zij alternatieven voor meubelbijplaatsing kennen.

Voelen de studenten binding met hun SSH-gebouw en/of de andere bewoners?

Ambitie en interactie.

Tijdens het diepte-interview sprak de onderzoeker met bewoners die verschillende woningduren hebben bij SSH Talentenplein. Studenten die er korter woonden leken meer interesse te hebben in het maken van nieuwe vrienden, en zich meer betrokken te voelen bij hun omgeving. Studenten die langer dan een paar jaar op Talentenplein wonen, geven aan vroeger verbinding te hebben gevoeld, maar nu niet meer.

Conclusie deelvraag:

Er lijkt een verband te zijn tussen de lengte van woonduur en de verbinding die wordt gevoeld onder studenten. In het begin van de woonduur lijken studenten meer open te staan voor het leren kennen van bewoners, het afspreken en het uitwisselen van informatie. Naarmate bewoners langer bij SSH wonen, verhuizen bekenden van hen weg en maken ze niet snel nieuwe vrienden. Daarnaast lijken bewoners met een korte woonduur graag mee te doen aan activiteiten, terwijl bewoners die er al langer wonen hier minder interesse in hebben.

Welke communicatieve touchpoints vinden er plaats tussen verhuurder SSH en hun studentenhuurders?

Bewoners uit het diepte-interview vertellen dat zij weinig tot geen informatie hebben ontvangen vanuit SSH Student Housing over afvalverwerking, het probleem met bijplaatsing of andere informatie die te maken heeft met bijplaatsing en het voorkomen ervan. Bewoners zijn niet eenduidig over wie hen voorziet van de afvalstoffenheffing en wijzigingen in het ophalen van huishoudelijk afval, maar de meest bewoners geven aan dat dit vanuit de ROVA komt. Bewoners die al eerder bij een ander SSH pand hebben gewoond, of die al een aantal jaar op Talentenplein wonen, lijken wat meer kennis te bezitten over dit onderwerp. Grote verschillen zijn echter niet aangetoond.

Arjan Schakelaar, beheerder van SSH Student Housing Zwolle, geeft aan dat nieuwe bewoners normaal gesproken een voorinspectie krijgen met een kennismakingsgesprek en een rondje over het terrein. Tijdens die ronde wordt belangrijke informatie over afvalverwerking gegeven en kunnen nieuwe bewoners vragen stellen aan SSH. Dit is echter de laatste jaren niet gebeurd door de hervorming van het werken na COVID-19.

Bewoners geven aan voornamelijk behoefte te hebben aan informatie over wat ze met hun meubels kunnen toen wanneer ze het afdanken en oplossingen voor de logistieke gebreken.

Conclusie deelvraag:

SSH schiet op dit moment tekort in informatievoorziening aan bewoners van SSH Talentenplein. Dit heeft te maken met de aangepaste werkwijze sinds COVID-19 en het plotseling opstappen van een collega. Bewoners geven aan niet voldoende kennis te bezitten over de alternatieven van meubelbijplaatsing. SSH geeft ook aan dat het een bedrijfsdoel van hen is om weer meer in contact te komen met bewoners.

Een deel van de bewoners geeft aan om open te staan voor meer verbinding met andere bewoners en Talentenplein. SSH wil zich in de komende jaren weer meer aan de bewoner laten zien en interactie vergroten.

Samenvatting conclusie

Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat subjectieve normen en gedragscontrole een rol spelen in de aanleiding tot bijplaatsing. Een tekort aan informatie zorgt voor de subjectieve norm waarin een deel van de bewoners denken dat bijplaatsing een normale manier is van meubels afdanken. Transport is de voornaamste reden waarom bewoners zich geneigd voelen alternatieven dicht bij huis te zoeken, aldus gedragscontrole.

De houding van bewoners van SSH Talentenplein tegenover bijplaatsing, is dat de meeste bewoners niet aan bijplaatsing doen. Bewoners nemen voor een deel het gedrag van familie, vrienden en omgeving en die doen vaak niet aan bijplaatsing. Enkele bewoners die dit wel doen, hebben er verschillende redenen voor: tijdsdruk, transport, kosten, gemak of omdat ze meubels een tweede leven willen geven. Meubels die bijgeplaatst worden op Talentenplein eindigen niet altijd bij de ROVA.

De meeste bewoners vinden bijplaatsing geen 'normale' manier om van meubels af te komen, maar accepteren deze manier van afdanking wel. Ze voelen soms sociale controle vanuit andere bewoners om spullen goed af te danken, maar vooral druk vanuit hunzelf om het goed te doen. Studenten die bijplaatsen geven aan niet te weten dat bijplaatsing een probleem is voor SSH of voor andere bewoners. Informatievoorziening is te schaars.

Bewoners ervaren transport als een obstakel waardoor ze niet het gedrag kunnen uitvoeren wat ze eigenlijk willen uitvoeren. Ook tijdsdruk is een reden waarom de intentie van bepaald gedrag, niet tot uiting komt. De intentie om niemand lastig te vallen, wordt soms aan de kant gezet vanwege tijdsdruk. Bewoners geven aan druk te zijn met hun studie en daardoor niet de tijd te nemen om Marktplaatsafspraken te maken of de ruimte te hebben om meubels op te slaan tot iemand ze kan komen halen.

Er zijn zoveel verschillende bewoners met individuele keuzes en beweegredenen, dat er bij de meeste deelvragen geen duidelijke patronen in gedrag te zien zijn. Gelijkenissen zitten er vooral in wanneer het gaat om communicatiebehoefte van bewoners en de verbinding die ze voelen met hun omgeving, daarin zijn gelijkenissen en verbanden te vinden. Niet alle studio's kijken uit op de milieustraat van Talentenplein, en spullen die zijn bijgeplaatst worden vaak diezelfde dag nog opgehaald door de ROVA. Bewoners geven aan geen mail of post te hebben ontvangen vanuit het SSH dat dit probleem aankaart of alternatieven biedt.

Arjan Schakelaar van SSH Student Housing, beheerder van SSH Talentenplein, geeft aan sinds COVID-19 niet genoeg personeel te hebben gehad en ook niet altijd de sociale mogelijkheden vanuit de overheid om in gesprek te gaan met bewoners. De organisatie zit normaal dicht op de bewoner, maar kon dit sinds 2020 niet goed naleven.

Antwoord op de onderzoeksvraag

Wat zijn de gedragsredenen van studenten van het SSH-wooncomplex op Talentenplein in Zwolle aan de hand van The Theory of Planned Behavior model (figuur 5) waardoor zij meubels naast de afvalcontainers in plaats van duurzaam afdanken, en hoe kan communicatie hier verandering in brengen?

Houding geeft geen doorslaggevend resultaat om het probleem te zijn dat bijplaatsing veroorzaakt. In de zeven factoren van gedrag is er geen verband te vinden tussen bewoners met een luie of dwarse bewoner. De subjectieve normen vallen wel op. 'Normaal' is voor bewoners verschillend en op te delen in twee groepen. De groep die bijplaatsen normaal vinden en de groep die bijplaatsing niet normaal vinden. De groep die het wel normaal vindt, is overheersend. Veruit de meeste bewoners geven aan geen slechte intenties te hebben waardoor ze bijplaatsen. Uit de enquêtevragen en uit enkele interviews bleek dat bewoners zich niet bewust zijn van het probleem. Waargenomen gedragscontrole speelt ook een rol bij het gedrag van bewoners in de vorm van obstakels. Bewoners beleven obstakels waardoor ze gedrag dat zij uit willen vertonen, niet uit kunnen voeren. Bewoners die wel aan bijplaatsing doen, geven aan dit te doen vanwege gebrek aan transport en logistieke opties op Talentenplein, maar ook vanwege tijdsdruk die ontstaat omdat bewoners druk zijn met hun studie.

Bewoners zijn niet voldoende op de hoogte dat bijplaatsing een probleem is op Talentenplein, alternatieven voor bijplaatsing zijn onvoldoende bekend en bewoners zien transport als een obstakel om op een nette manier van hun meubels af te komen.

Communicatie kan hier verandering in brengen en dit probleem helemaal, of gedeeltelijk, oplossen. De communicatie touchpoints tussen SSH en nieuwe bewoners en bewoners die binnenkort gaan verhuizen, kunnen beter worden ingezet, bijvoorbeeld als informatievoorziening. Denk hierbij aan informatiepakketten voor nieuwe bewoners en uitstroompakketten met informatie voor bewoners die gaan verhuizen. Een bedrijfsdoelstelling van SSH is dat ze meer naar de bewoner willen gaan om de verbinding tussen hen en de bewoner te verbeteren. Deze pakketten kunnen informatie van SSH ondersteunen door via de mail opgestuurd te worden of in afgedrukte versie te bieden. Ook is het van belang dat SSH het probleem van bijplaatsing duidelijk met bewoners communiceert. Een deel van de bewoners weet niet wat ze fout doen. Door de communicatiebehoefte van de bewoners in kaart te brengen met de Trap van Quirke (Quirke, 1994) en het Kennis, Houding, Gedrag via medium model (Smals, 2013), heeft de onderzoeker bepaald dat posters met visuele aspecten een goed middel kunnen zijn. Deze trekken de aandacht van de bewoners en zijn informatief. Ook moet de binding die bewoners voelen tijdens het begin van hun woonperiode, kunnen worden gewaarborgd. Zorg door een evenement voor een goede start van de woonperiode en zorg dat mensen elkaar kunnen ontmoeten. Herhaal dit iedere 3 tot 5 maanden om binding te behouden en verbindingen te leggen.

Het Diftar-systeem heeft de situatie voor SSH wat betreft bijplaatsing erger gemaakt. Zowel Arjan Schakelaar als de onderzoeker denken dat door Talentenplein uit te zonderen van dit systeem, dit de bijplaatsing zal verminderen op korte termijn. Dit idee is door Arjan al eens voorgelegd aan de gemeente, die weigert om verschillende redenen toestemming te geven voor de uitzondering. Er zijn mogelijk wel andere manieren waarop de gemeente Zwolle SSH kan assisteren, deze worden in het advies verder uitgelegd.

Gewenste situatie

De gewenste situatie voor zowel SSH Student Housing als organisatie, als voor de bewoners van SSH Talentenplein, bevat betere communicatie, meer verbinding onder bewoners en duidelijke alternatieven voor bijplaatsing. In dit hoofdstuk wordt de gewenste situatie besproken aan de hand van doelstellingen vanuit SSH en communicatiebehoeftes van bewoners.

Doelstellingen

Arjan Schakelaar gaf in het diepte-interview aan dat SSH Student Housing Zwolle een aantal organisatiedoelen heeft:

1. Meer het veld in, gezichten laten zien bij bewoners.
2. Studenten veiligheid garanderen. Studenten moeten een veilig huis hebben.
3. Jaarlijks huurdersinitiatief. Ieder jaar reclame maken via de mail dat bewoners hun initiatieven voor het wooncomplex door mogen geven. (krijgen we niet veel binnen)
4. NK tegelwippen, studenten krijgen €75,00 om tegels uit hun voortuin te vervangen door planten.

De veiligheid en privacy van studenten staat voor SSH voorop. Toen de onderzoeker aan Arjan vroeg of medewerkers en reparateurs zonder toestemming de kamer van een student in mogen, zei hij: 'Nee. En dat moet ik ook niet zien gebeuren.' Het jaarlijkse huurdersinitiatief en NK tegelwippen zijn bedoeld om bewoners te betrekken bij hun leefomgeving en bij SSH als organisatie. Meer het veld in, is een doel die gaat om samenwerking met de bewoners. Dit is het hoofddoel waar dit advies op gaat focussen. Daarbij horen doelstellingen voor de korte en doelstellingen voor de lange termijn.

Doelstellingen korte termijn: bijplaatsing verminderen en bewoners voorzien van informatie (sluit aan bij de doelstelling van SSH om meer het veld in te gaan). SSH Student Housing gaat bijplaatsing verminderen door bewoners te voorzien van de juiste informatie rondom afval en bijplaatsing. De resultaten van deze doelstellingen moeten op korte termijn te merken zijn in de mindering van bijplaatsing en de interacties tussen bewoners en de organisatie. Voorkomen van bijplaatsing is op de korte termijn niet realistisch, omdat bewoners die al enkele jaren op Talentenplein wonen de tijd moeten krijgen om te wennen aan de nieuwe informatie en aanpak.

Doelstellingen lange termijn: bijplaatsing voorkomen, bewoners zich betrokken laten voelen, problemen worden vaker door bewoners zelf opgelost of samen met SSH en SSH voorziet de bewoners structureel van voldoende (relevante) informatie. SSH heeft als bedrijfsdoelstelling om meer hun gezicht te laten zien bij de bewoner. Dit is een van de manieren waarop informatie kan worden overgedragen aan nieuwe bewoners. Om deze informatievoorziening te vergroten, moet de informatie herhaald worden via een automatische mail. In deze mail staat de informatie over afval en bijplaatsing nogmaals uitgelegd, de bewoner kan hier later op terugvallen. Op de lange termijn zullen de nieuwe bewoners (die informatie op de nieuwe manier ontvangen), voor lange tijd op Talentenplein wonen en ontstaat er een soort nieuwe generatie bewoners. Deze generatie bewoners weet hoe afval werkt, zal zich meer betrokken voelen tot de leefomgeving door nieuwe (extra) bewonersinitiatieven. Problemen worden intern bij een verdieping of gebouw opgelost en bijplaatsing wordt voorkomen.

Draagvlak

Zowel voor als na de onderzoeksfase is de onderzoeker in gesprek gegaan met Arjan Schakelaar om draagvlak te creëren en te behouden. In dit hoofdstuk worden de resultaten van deze gesprekken opgesomd en de genomen actie aan de hand van deze gesprekken uitgelegd.

Voor het onderzoek begon

Tijdens het vooronderzoek bij gemeente Zwolle, sprak de onderzoeker in groepsverband met Arjan van SSH, gemeente Zwolle, Tactus en Leger Des Heils. Tijdens dit gesprek werd de veroorzakende groep mensen aangewezen en besproken wat er gedaan kon worden om dit probleem te voorkomen in de toekomst. Arjan vertelde tijdens dit gesprek dat hij zich bewust is van de gevolgen die zijn bewoners hebben op SSH Talentenplein. Hij zei dat hij mee wilde werken aan een onderzoek en dat hij de verantwoordelijkheid voelde om er iets aan te doen.

De onderzoeker speelde hier op in door samen te werken met SSH om enquêtes te verspreiden en bewoners te bereiken. Ook liet ze de vragen voor de enquête goedkeuren om geen foute informatie te verspreiden aan de bewoners.

Tijdens en na het onderzoek

Tijdens het onderzoek, maar na het verzamelen van de data, is de onderzoeker opnieuw met Arjan in gesprek gegaan om de betrouwbaarheid van de respondentengroep te meten. Tijdens dit gesprek, heeft de onderzoeker de meest opvallende resultaten gedeeld en de grootste verschillen tussen de woorden van Arjan en die van de bewoners besproken. De onderzoeker twijfelde aan de informatie die zij had verkregen in het vooronderzoek, en wilde kijken waar de grootste verschillen vandaan kwamen.

De grootste verschillen hadden te maken met informatievoorziening aan nieuwe bewoners en de onduidelijkheid over het dogen van bijplaatsing. Arjan had in de voorgesprekken een aantal standpunten:

- bijplaatsing is niet gedoogd en kan worden beboet
- bewoners krijgen informatie wanneer zij op Talentenplein komen wonen

Door corona bleek de informatievoorziening naar bewoners echter niet op het normale peil te liggen, waardoor het probleem van bijplaatsing niet voor iedere bewoner bekend is. Dit vertelde Arjan tijdens het diepte-interview was deel uitmaakt van het onderzoek. Tijdens dit interview deelde de onderzoeker een aantal bevindingen die uit het onderzoek naar voren waren gekomen. Arjan erkende de punten en vertelde welke oplossingen hij en de organisatie al hadden ondernomen om deze problemen op te lossen. Er beleven een aantal problemen zonder oplossingen over, deze heeft de bezoeker behandeld in het advies; opgezet aan de hand van de behoefte van SSH en de middelen die tot hun beschikking staan.

Vanuit de omgeving

Ook vanuit de gemeente Zwolle is er urgentie om dit probleem op te lossen. Gemeente Zwolle betaalt de ROVA om overlast in Zwolle op te ruimen, en dus ook overlast op Talentenplein. De meeste gemaakte kosten van de ROVA worden uiteindelijk via belastingen door de burgers betaald, maar gemeente Zwolle betaalt ook mee. Minder afvalstromen, duurzamer afdanken en minder ROVA brengt voor gemeente Zwolle ook minder problemen.

Ook Tactus verslavingszorg en Leger Des Heils ervaren overlast door de bijplaatsing. Deze partijen geven aan bij te willen dragen aan de oplossingen waar dit mogelijk is. Ook voor hen is dit een urgent probleem.

Strategie

In dit hoofdstuk krijgt het communicatieadvies vorm. Aan de hand van de doelstellingen, worden communicatiemodellen en strategieën aan elkaar gekoppeld. Voor deze strategie wordt gebruik gemaakt van het Duurzame gedragsverandering in 6 stappen model van Van den Horn (2022) uit figuur 5.



Figuur 5 Duurzame gedragsverandering in 6 stappen (Van)

Strategie deel A: Campagne huidige bewoners betrekken

De huidige bewoners die op SSH Talentenplein wonen zijn zich niet allemaal bewust van het probleem dat speelt met bijplaatsing. De intentie van de bewoners is vaak goed, transport is een obstakel wanneer het komt tot meubels afdanken, en bewoners zijn niet op de hoogte van alternatieven die gratis zijn en geen transport nodig hebben.

Stap 1. Probleem zichtbaar maken en alternatieven noemen

Doelgroep: bewoners die langer dan een jaar bij SSH Talentenplein wonen.

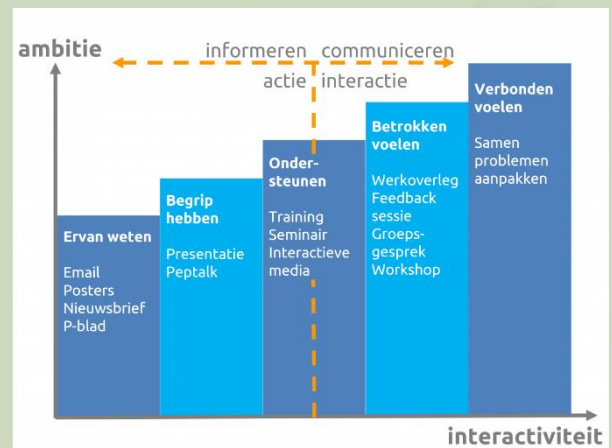
Doel: probleem duidelijk maken.

Gedragsverandering stap: bewustwording en kennis vergaren.

De eerste stap voor het oplossen van een probleem, is het probleem benoemen (Trimbos instituut, z.d.). In het bericht waar het probleem wordt aangeduid aan bewoners, moeten de volgende componenten staan:

- Wat is het probleem?
- Wat kan jij (bewoner) doen?
- Wat doen wij vanuit het SSH?
- Stuur je vragen en ideeën naar ons!

Wanneer de bewoners op de Trap van Quirke (1994) uit figuur 6 worden geplaatst, staan zij verdeeld over verschillende treden. Voor dit onderdeel van de strategie is het voldoende om bewoners op hun huidige trede te laten staan. Met het duidelijk maken van het probleem is het de bedoeling dat bewoners ‘Ervan weten’ en ‘Begrip hebben’ voor het probleem en de nieuwe informatievoorziening. De Trap van Quirke geeft aan dat e-mails, posters en nieuwsbrieven een goed middel zijn om dit te verspreiden. Volgens het model Kennis, Houding, Gedrag via medium (Smals, 2013) van figuur 7, is het verspreiden van kennis het beste in de vorm van korte tekst met beeld, via bijvoorbeeld mail.



Figuur 6 Trap van Quirke (Quirke, 1994)

Bewoners uit de enquête (N=151) geven aan voorkeur te hebben voor contact via e-mail (66%) of via de website (50%). Uit het vooronderzoek kwam naar voren dat SSH in de toekomst een app wil gaan gebruiken voor bewoners. Dit zou een uitstekend platform zijn om het probleem over te delen. Tot die app er is, is het van belang om bewoners via e-mail (en mogelijk via de website) te vertellen over het probleem met bijplaatsing.

Welk medium bij kennis/ houding/ gedrag?

Kennis	Houding	Gedrag
– Media met korte tekst en/ of beeld : mail, advertentie, folder, etc.	– Media met lange tekst en/ of beeld : boek, film, etc. – Media met muziek, geur etc. – Media die een ervaring teweeg brengen: <i>evenement, attractiepark, rituelen, etc.</i>	– Bijna onmogelijk om alleen met media gedrag te veranderen. Voor gedragsverandering is ook belonen en straffen nodig.

Figuur 7 Kennis, Houding, Gedrag via medium (Smals 2013)

Er wordt een mail geschreven vanuit SSH naar de bewoners met een visuele aantrekkingszucht zodat de huidige bewoners op de hoogte worden gebracht van het probleem, de oplossing en

relevante alternatieven. Een voorbeeld van hoe deze mail eruit kan komen te zien, staat in bijlage B: voorbeeld mail huidige bewoners.

In de mail staat een poster met de verwijzing dat bewoners op de website kunnen kijken voor mogelijkheden voor meubelafdeling, en dat bewoners hun mail in de gaten moeten houden voor meer informatie. In de mail vraagt SSH Student Housing naar onduidelijkheden en vragen die bewoners hebben over het afval. Deze vragen zullen na een aantal weken worden besproken in een Q&A (question and answer). Om deze campagne voor iedereen inclusief te maken, worden alle communicatiemiddelen in het Nederlands verspreid en in het Engels. Er wonen 80 WHC-studenten op Talentenplein die ook bij deze campagne betrokken moeten worden.

Stap 2. Herhalen en bevestigen

Doelgroep: alle huidige bewoners.

Doel: onduidelijkheden wegnemen, laten zien dat SSH er voor de bewoner is.

Gedragsverandering stap: inzicht, intentie en actie.

Deze stap vindt twee weken na stap 1 plaats en beantwoordt de vragen die bewoners hebben ingestuurd. Dit kan via een doorverwijzing naar de website, maar dit vergt extra klikken voor de bewoners en kan hen ontmoedigen. De beste verspreiding zal zijn via de mail met een duidelijk format in de juiste huisstijl. In figuur 8 staat een mogelijk format voor de Q&A. Deze is gemaakt in dezelfde stijl als de poster bij stap 1, en de poster die is gebruikt voor de verspreiding van de enquêtes.

Wanneer SSH de mails van bewoners ontvangt, kunnen zij sommige vragen meteen beantwoorden. Vragen die langer duren om te beantwoorden zijn waarschijnlijk vragen waarvan SSH ook niet direct weten hoe het opgelost kan worden. Deze vragen zijn goed voor de Q&A, net als vragen die vaker worden gesteld.

Niet alle bewoners met vragen zullen de moeite nemen om ze te stellen via de mail. De Q&A ontvangen zal voor hen laagdrempelig zijn en weinig moeite kosten om te lezen.

Stap 3. Evalueren

Doelgroep: alle huidige bewoners.

Doel: laten zien dat SSH betrokken is bij de bewoner, dat ze zich bezig houden met het probleem en om bewoners te stimuleren wanneer het beter gaat.

Gedragsverandering stap: intentie, actie en herhaling.

Twee weken na stap 2 (een maand na stap 1) zal worden geëvalueerd of deze campagne werkt. Uit het onderzoek kwam naar voren dat informatievoorziening een grote rol speelt in zowel het probleem, als de oplossing. In deze campagne wordt het probleem duidelijk gecommuniceerd via het door bewoners opgegeven platform, op een bewezen communicatieve manier. De verwachting is daarom dat de bijplaatsing in zekere mate af zal nemen. Om deze afname te versterken, is Strategie deel B van belang.



Figuur 8 Q&A voorbeeld

Strategie deel B: Campagne nieuwe generatie

Nu de huidige bewoners op de hoogte zijn van het probleem en de alternatieven, is het de bedoeling om de nieuwe generatie bewoners direct op de hoogte te brengen. De methoden die in deel B worden genoemd, zijn niet alleen voor bijplaatsing toepasbaar maar ook voor andere (toekomstige) problemen.

Campagne voor de nieuwe generatie bewoners begint bij de eerste interactie/communicatie met de nieuwe bewoner. Arjan Schakelaar geeft aan meer interactie te willen met nieuwe bewoners net als voor COVID-19. Deze campagne kan daarom zowel via mail worden verspreid als via de app of via uitgeprint in een mapje om uit te delen tijdens de voorinspectie.

Stap 1. Informatiepakket nieuwe bewoners

Doelgroep: nieuwe bewoners die nog niet of nog maar net op Talentenplein wonen.

Doel: voorzien van alle relevante informatie op een overzichtelijke manier.

Gedragsverandering stap: bewustwording, kennis vergaren, inzicht en intentie.

Wanneer bewoners op Talentenplein komen wonen, vindt er normaliter een voorinspectie plaats waarbij Arjan of een andere medewerker van SSH de woning inspecteert, en uitleg geeft over hoe processen op Talentenplein werken. Deze interactie is sinds corona (grotendeels) uitgevallen en er is geen middel voor in de plaats gekomen. Hoewel SSH de interacties weer wil oppakken, is het goed om een back-up middel te hebben voor wanneer dit om welke reden dan ook niet mogelijk is. Ook wordt er een tekstueel middel ontwikkeld om deze mee te kunnen geven bij de voorinspectie, of te delen via de mail, website of app. Hier kunnen bewoners op terugvallen wanneer ze bepaalde informatie zoeken.

De informatie die dit pakket bevat (aan te vullen door SSH zelf):

- Welkom brief met belangrijke telefoonnummers, websites en procedures
- Poster uit Campagne deel A
- Poster waar je meubels en afval kan laten
- Plattegrond Talentenplein met containers, 't Keldertje, fietsenstallingen en kantoor SSH
- ROVA afval scheidingswijzer
- Gemeente Zwolle duurzame bedrijven/reparatie/upcycling

Stap 2. Binding tussen studenten en met SSH creëren

Doelgroep: nieuwe bewoners SSH Talentenplein (optioneel ook huidige bewoners).

Doel: binding creëren onder nieuwe bewoners en tussen nieuwe bewoners met SSH personeel.

Gedragsverandering stap: actie.

Verbinding is belangrijk om bewoners te betrekken bij problemen op Talentenplein. Verbinding zorgt voor ambitie en meer interactie onder bewoners. Wanneer bewoners zich betrokken voelen bij hun omgeving, trekken ze zich meer aan van problemen die er spelen, zo bleek uit de diepte-interviews van het onderzoek. Ook werd het in de resultaten duidelijk dat bewoners die recent op Talentenplein zijn komen wonen vaak meer behoefte hebben aan binding dan bewoners die er al enige tijd wonen. Daarom is de start van de woonperiode de beste tijd om actie te ondernemen voor deze binding.

Volgens Vrije Universiteit Amsterdam (VU) (2023) is het studentenwelzijn sinds corona gekelderde. Dit komt doordat studenten lange tijd niet meer fysiek met elkaar konden afspreken. Ook Arjan Schakelaar gaf in het interview aan dat studenten minder sociaal zijn geworden. 'Voor corona waren vaak veel voordeuren open wanneer je over een etage liep. Dan groette je elkaar en maakte sneller een praatje. Tegenwoordig is dat veel minder' aldus Arjan Schakelaar.

Volgens de VU (2023) zijn er vier tips om optimale binding onder studenten te bereiken. Organiseer een soort introductieweek, maak relevante groepen, werk actief in groepen en gebruik ICT-systemen om binding te optimaliseren. De laatste drie tips zijn voor relevantie wanneer de eerste tip wordt uitgevoerd. Dit artikel van de VU is geschreven voor scholen, maar kan ook voor SSH van toepassing zijn. Het doel is namelijk hetzelfde.

Om binding te creëren is het advies dan ook om een evenement te organiseren voor de nieuwe bewoners van SSH, wanneer de drukste verhuisperiode net achter de rug is. In augustus komen de meeste bewoners bij SSH wonen, de geschikte datum ligt dan in september na de start van het nieuwe schooljaar en na de bruisweken.

Tijdens het onderzoek, heeft de onderzoeker onder bewoners uit het diepte-interview (N=6) gevraagd of zij het interessant hadden gevonden om een evenement te hebben bij de start van hun nieuwe schooljaar (tijdens het eerste jaar dat ze op Talentenplein kwamen wonen). Alle bewoners zouden dit interessant en leuk vinden, hoewel niet iedere bewoner er speciaal tijd voor zou vrij houden.

Het evenement

De invulling voor dit evenement is geheel vrij, maar een aantal componenten worden geadviseerd.

- Organiseer het op een tijdstip waarop normaal veel beweging is op Talentenplein. Bijvoorbeeld rond 4 uur in de middag. Zo heb je veel 'toevallig' verkeer.
- Laat het evenement niet langer dan een paar uur duren. De onderzoeker spreekt uit ervaring en vertelt dat studenten geen behoefte hebben aan een hele middag activiteiten volgen.
- Maak het laagdrempelig, maar bied de mogelijkheid voor bewoners om er meer moeite in te steken. Bijvoorbeeld een borrel met mogelijkheid tot eigen drank en snacks.
- Laat de medewerkers van SSH, ROVA en gemeente Zwolle aanwezig zijn indien dit mogelijk is.
- Organiseer luchtige en laagdrempelige (optionele) activiteiten, bijvoorbeeld een pubquiz. Laat mensen zelf kleine groepen maken en betrek ook personeel vanuit ROVA en de gemeente bij deze groepen. Stel vragen over Zwolle, Talentenplein en verwerk er stiekem wat informatieve problemen in. Zorg voor een mooie prijs voor het winnende team.
- Maak reclame voor het evenement lang maar ook kort van tevoren.

Het evenement zal het eerste jaar vooral een proef zijn om van te leren en mogelijke aanpassingen door te voeren voor het volgende jaar. Zo kan je het eerste jaar alle bewoners uitnodigen, maar de nadruk leggen op nieuwe bewoners. Op die manier heeft iedere bewoner de kans op een mooi evenement om elkaar te leren kennen. Dit creëert ook direct sociale controle omdat studenten elkaar herkennen wanneer ze over Talentenplein lopen. SSH kan ervoor kiezen om het evenement zelf te organiseren, kan bewoners vragen om het voor een kleine vergoeding te doen of kan samenwerken met hogescholen (bijvoorbeeld voor mensen van de opleiding/minor eventmanagement).

Stap 3. Binding tussen studenten en met SSH garanderen

Doelgroep: nieuwe en huidige bewoners SSH Talentenplein.

Doel: binding en betrokkenheid behouden onder bewoners en tussen bewoners en SSH behouden en stimuleren.

Gedragsverandering stap: intentie, actie en herhalen.

Om binding onder bewoners en met SSH te behouden, is het van belang om interactie te behouden. Dit kan op verschillende manieren die SSH samen met studenten of zonder de studenten kan bepalen. Een aantal voorbeelden:

- Een kerstborrel of nieuwjaarsborrel
- Een (basketbal)wedstrijd op het sportveld
- Een zomer BBQ
- EK- of WK-voetbalwedstrijden kijken

Arjan gaf in het diepte-interview aan dat er al verschillende evenementen zijn georganiseerd waar weinig animo voor was. Door cross-media te gebruiken, bijvoorbeeld de Talentenplein Facebookgroep, de website, Instagram en e-mail, vergroot je het bereik en laat SSH zien dat ze de intentie hebben om iets goeds te organiseren. Iedere bewoner is uniek en heeft andere motivaties en obstakels om wel of niet deel te nemen aan deze evenementen. Door deze evenementen laagdrempelig te maken (geen entree, neem je eigen snacks/drinken mee, gangbaar tijdstip, gangbare locatie, geen verwachtingen van bewoners), bestaat de kans dat bepaalde evenementen toch mensen trekken. Dit zal een trail and error proces zijn waar de bewoner bij betrokken moet worden en waarbij SSH een aantal keren zal moeten blijven proberen.

De basketbalwedstrijd is een voorbeeld van een laagdrempelig evenement dat niet veel hoeft te kosten en toch veel mensen kan trekken. Als je basketbal leuk vindt, doe je mee met de wedstrijd zelf. Vind je basketbal niet leuk? Dan kan je altijd komen kijken vanuit je woning, je overbuur hun woning of vanaf het veld op Talentenplein. Door bewoners te betrekken bij het organiseren, heb je alvast was publiek. Uit verschillende onderzoeken is gebleken dat wanneer mensen andere mensen iets zien doen, de kans groter is dat zij het zelf ook doen.

Stap 4. Uitstrooppakket

Doelgroep: bewoners die gaan verhuizen binnen twee maanden.

Doel: bewoners informeren hoe zij hun woning netjes kunnen opleveren en afval en meubels goed af kunnen danken.

Gedragsverandering stap: bewustwording, kennis vergaren en inzicht.

Wanneer een bewoner zich uitschrijft bij hun SSH-studio, komen zij op dit moment in een (bijna compleet) automatisch proces waarbij afspreken worden gemaakt voor bezichtigingen etc. De eindinspectie vindt plaats, maar bewoners gaven in het onderzoek aan geen informatie te ontvangen over wat ze met hun inboedel kunnen doen. Door gebruik te maken van een uitstrooppakket bied je bewoners de informatie die nodig is om een woning netjes achter te laten, zonder meubels bij te hoeven plaatsen. Dit pakket kan SSH mailen, via de post of tijdens de eindinspectie van de woning aan de bewoner geven.

Het informatiepakket kan allerlei soorten informatie bevatten. De informatie hoeft niet alleen betrekking te hebben tot afval. Een aantal voorbeelden van informatie:

- Poster uit Strategie deel A stap 1
- Uitleg dat studenten tijdig moeten bedenken wat zij met hun meubels/inboedel willen doen. Duidelijk maken dat ze bij vragen contact op kunnen nemen met SSH.
- Hoe het werkt wanneer nieuwe bewoners oude meubels over willen nemen. (Kan ook via de website van SSH)

Bij drukke verhuisperiodes kan SSH overwegen een container neer te laten zetten door ROVA en dit te communiceren met bewoners via de mail.

Middelen, planning, budget

In dit onderdeel worden de middelen, de planning en het budget voor de strategie omschreven. De planning begint bij week 1, dit staat voor de week waarin het advies wordt geïmplementeerd. Het budget geldt voor het uitvoeren voor de eerste keer. Wanneer informatie bij elkaar is gevonden en informatiepakketten compleet zijn, zal het in het **vervolg veel minder tijd kosten**. Dit geldt ook voor het organiseren van de evenementen. Onder dit schema gaat dit onderdeel verder.

Deel A	Middelen	Planning	Budget
Stap 1	<ul style="list-style-type: none"> • Overzicht alternatieven bijplaatsing • Poster probleemuitleg uit bijlage B. • Poster kosten afval 	Week 1: versturen mail met posters naar bewoners in het Nederlands en Engels. Oproepen om vragen over afvalverwerking te stellen.	Mensuren: 15 Kosten middelen: Ontwerp uitbesteden ongeveer €100,00 Drukwerk: €1,00 per poster, (1 per gebouw=) €4,00
Stap 2	<ul style="list-style-type: none"> • Aanvullende informatie (bijvoorbeeld websites of instanties) 	Week 2: beantwoorden binnenkomende vragen van bewoners. Week 3: versturen mail met Q&A en verwijzing naar relevante websites.	Mensuren: 10 Kosten middelen: €0,00
Stap 3	<ul style="list-style-type: none"> • Infographic met cijfers en verbetering (optioneel) 	Week 4: communiceren stand van zaken via mail. Posters ophangen op prikboarden die in week 1 zijn verspreid via de mail.	Mensuren: 5 Kosten middelen: €1,00 per poster, (1 per gebouw=) €4,00
Deel B			
Stap 1	<ul style="list-style-type: none"> • Welkom brief met belangrijke informatie • Posters uit Campagne A • Verwijzing naar website of app voor de Q&A en andere informatie • Plattegrond Talentenplein • ROVA scheidingswijzer • Gemeente Zwolle brief met duurzame ideeën 	Tweede week van het nieuwe schooljaar (augustus of september): op bezoek gaan bij nieuwe studenten tijdens de voorinspectie om het informatiepakket af te leveren of versturen via e-mail of allebei.	Mensuren: 30-40 Kosten middelen: printen per informatiepakket €5,00
Stap 2	<ul style="list-style-type: none"> • Statafels • Partytent • Kartonnen bekertjes • Plastic schalen • Pubquiz voorbereiding • Klein podium • Stoelen (kan bewoner ook meenemen) • Microfoon • Muziekboxen (set-up) • Mensen van gemeente en ROVA 	De week voor het schooljaar begint: uitnodiging evenement versturen via mail, sociale media en posters. Twee weken na de start, een paar dagen voor het evenement zelf: herhaling uitnodiging. Evenement zelf: maximaal een paar uur voor het evenement zelf, tijdige voorbereiding en opruiming achteraf.	Mensuren: SSH personeel: 40-60 ROVA en gemeente: 4 Kosten middelen: huren benodigdheden €250,00 ongeveer. Bekertjes en schalen €20,00

Stap 3	<ul style="list-style-type: none"> • Statafels • Ruimte huren, party tent met heaters of ruimte huren • Kartonnen bekens • Snacks en drinken • Plastic schalen • Stoelen (kan bewoner ook meenemen) • Microfoon • Muziekboxen (set-up) • Eventueel een spelletje bedenken en voorbereiden 	<p>Rond kerst/oud en nieuw/zomer of een dergelijke datum voor het evenement: laagdrempelig maar zichtbaar evenement organiseren.</p> <p>Week voor het evenement: reclame maken via mail, posters en sociale media.</p>	<p>Mensuren: 20 Kosten middelen: €100,00-€200,00</p>
Stap 4	<ul style="list-style-type: none"> • Poster uit Campagne A over afval opties en kosten • Uitleg (poster) over meubels doorgeven aan volgende bewoner • Informatie mail met het bericht dat bewoners tijdig naar een bestemming voor meubels moeten zoeken 	<p>Wanneer de bewoner de huur opzegt: informatiepakket langsbrengen tijdens eindinspectie of mailen of via de post sturen.</p>	<p>Mensuren: 30-40 Kosten middelen: printen per informatiepakket €5,00</p>

Kosten en baten analyse

Zie volgende pagina.

Prijzen

- Per A4-papier: €0,10 (easyrepro.nl, 2019)
- Bedrukken met Inkjet (tekst met grafieken in kleur): €0,35 (Bespaaroprinten, z.d.)
- Uurloon Service Coördinator Woonbeheer op basis van 36 uur: €23,66 (nationale vacaturebank, 2023)
- Uurloon CAO gemeente €2.184 per maand, €14,00 per uur (joinuz, 2023)

Stap	Kosten	Baten
A stap 1	Mensuren: €354,9 Materiaal: €100,00 Printen (optioneel): €4,00 Totaal: €458,90	Om aan oplossingen te kunnen denken, moet eerst het probleem duidelijk zijn. Dit geldt niet alleen voor ons, maar ook voor de bewoners.
A stap 2	Mensuren: €236,60 Materiaal: / Printen (optioneel): / Totaal: €236,60	Het beantwoorden van vragen en het betrekken van bewoners levert interactie op en een verantwoordelijkheidsbeeld vanuit SSH naar studenten. SSH laat zien dat ze om bewoners geven en betrokken zijn.
A stap 3	Mensuren: €118,30 Materiaal: / Printen (optioneel): €4,00 Totaal: €122,30	Door te evalueren en reflecteren behoud je de betrokkenheid uit de vorige stap.
B stap 1	Mensuren: €709,80 Materiaal: / Printen (optioneel): €5,00 per pakket (printen niet meegerekend) Totaal: €709,80	De meeste kosten is eenmalig (geldt voor alle stappen in deze tabel), creëer de juiste informatie die bewoners moeten hebben. De kosten en opties moeten ooit aan nieuwe mensen worden uitgelegd, dit is de taak van SSH, bewoners nemen dit de rest van hun leven mee (niet letterlijk) en passen het op andere plekken toe.
B stap 2	Mensuren: €1058,40 Materiaal: €270,00 Printen (optioneel): €4,00 Totaal: €1332,40	Dit is de duurste stap, maar ook de belangrijkste. Bewoners zullen zich welkom en thuis voelen op Talentenplein. Vriendschappen opdoen die mogelijk hun hele leven bijblijven. Iedereen is in zekere mate sociaal en niemand wil helemaal alleen zijn.
B stap 3	Mensuren: €473,20 Materiaal: €100,00 Printen (optioneel): €4,00 Totaal: €577,20	Met deze vervolgstap hebben ook huidige studenten de kans om op eigen terrein mensen te leren kennen. Feesten van kennissen en vrienden zijn vaak besloten, die van SSH is voor alle bewoners. Verbind en behoud.
B stap 4	Mensuren: €709,80 Materiaal: / Printen (optioneel): €5,00 per pakket (printen niet meegerekend) Totaal: €709,80	Dit uitstroompakket is net als het instroompakket cruciaal voor bewoners. Vertel de spelregels en bied hulp aan. Zelfs als ze hier geen gebruik van maken, gaat het erom dat bewoners weten dat SSH er voor hen is. Ook in de laatste stappen.

Uiteindelijke kosten wanneer alles wordt uitgevoerd: (ongeveer) €4.147

Prioriteit

De hoogste prioriteit van deze strategie, liggen bij A stap 1, B stap 1, B stap 2 en B stap 4. In de volgorde zoals hij hier staat. Probleem duidelijk maken, informatie bieden, verbinding creëren en bijplaatsing voorkomen.

Literatuurlijst

AlleCijfers.nl. (2023). *Gemeente Zwolle in cijfers en grafieken*. Geraadpleegd op 27 maart 2023 via <https://allecijfers.nl/gemeente/zwolle/>

Bespaar op printen. (z.d.). *Printkosten per pagina*. Geraadpleegd 11 juli 2023 via <https://bespaaropprinten.nl/printkosten-per-pagina/>

Encyclo.nl. (z.d.). *Afdanken Definities*. Geraadpleegd op 28 juni 2023 via <https://www.encyclo.nl/begrip/afdanken>

Easy repro. (2019). *Papier*. Geraadpleegd op 11 juli 2023 via <https://www.easyrepro.nl/online/papier/>

Gemeente Utrecht (2021, juni). Raadsbrief Voortgang Aanpak Hotspots - Bijplaatsing. PDF geraadpleegd op 6 april 2023 via <https://utrecht.bestuurlijkeinformatie.nl>

Gemeente Zwolle. (z.d.). *Organogram*. Geraadpleegd op 30 maart 2023 via <https://www.zwolle.nl/organogram>

Harry Smals. (2013, december). *Domino van Communicatie Effecten*. Communicatie KC. Geraadpleegd op 3 mei 2023 via <https://communicatiekc.com/2013/12/31/domino-van-communicatie-effecten/>

Joinuz. (6 april 2023). *Salarisschalen Gemeenten 2023 - Wat is of wordt jouw salaris?* Geraadpleegd op 11 juli 2023 via <https://www.joinuz.nl/blog/salarisschalen-gemeenten-2023#:~:text=Minimumsalaris%20van%20%E2%82%AC14%20per,Dit%20minimumloon%20wordt%20niet%20ge%C3%A4ndexeerd.>

Lean 6 Sigma. (2023, 10 maart). *5W1H vraag methode volgens Kipling*. Geraadpleegd op 21 maart 2023 via <https://www.lean-6-sigma.nl/5w1h-volgens-kipling/>

Nationale vacaturebank. (2023, 26 mei). *Service Coördinator Woonbeheer*. Geraadpleegd op 11 juli 2023 via https://www.nationalevacaturebank.nl/vacature/cb19e890-5954-5cd5-9344-5a3f58f30582/service-coordinator-woonbeheer?utm_campaign=google_jobs_apply&utm_source=google_jobs_apply&utm_medium=organic&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F

Quirke, B. (1994). *Communicating for change*. Managementmodellensite.nl. Geraadpleegd op 25 april via <https://managementmodellensite.nl/trap-van-quirke/>

Sansom, R. (z.d.). *Theory of Planned Behavior*. The Accelerating Systemic Change Network. Geraadpleegd op 18 april 2023 via https://ascnhighered.org/ASCN/change_theories/collection/planned_behavior.html#:~:text=The%20Theory%20of%20Planned%20Behavior%20assumes%20that%20individuals%20act%20rationally,for%20the%20decision%20making%20process.

SSH Student Housing. (z.d.). *Affordable living. What more do you need?* Geraadpleegd op 4 april 2023 via <https://www.sshxl.nl/en>

Stichting Kringloop Zwolle. (z.d.). *Onze services*. Geraadpleegd op 6 maart 2023 via <https://www.kringloopzwolle.nl/services>

STUDYANDEXAM. (z.d.). *Attitude formation*. Geraadpleegd op 18 maart 2023 via <https://www.studyandexam.com/attitude-formation-pn.html>

Trimbos instituut. (z.d.). *Problemen oplossen doe je zo*. Mentaal vitaal. Geraadpleegd op 3 juni 2023 via <https://www.mentaalvitaal.nl/oefenen/problemen-oplossen-doe-je-zo>

Van den Horn, F. (2022, 6 februari). *In kleine stappen naar een duurzame gedragsverandering*. Geraadpleegd op 27 maart via <https://www.hashtagsam.nl/2022/02/06/in-kleine-stappen-naar-een-duurzame-gedragsverandering/>

Vrije Universiteit Amsterdam. (15 mei 2023). *Hoe creëer je optimale binding onder studenten?* Geraadpleegd op 4 juni 2023 via <https://vu.nl/nl/medewerker/didactiek/hoe-creer-je-optimale-binding-onder-studenten>

Wikipedia. (2023, 1 april). *Milieupark*. Geraadpleegd op 6 april 2023 via <https://nl.wikipedia.org/wiki/Milieupark>

123Flexwonen. (z.d.). *Studentencomplex Talentenplein, Zwolle*. Geraadpleegd op 21 maart 2023 via <https://123flexwonen.nl/praktijkvoorbeelden/studentencomplex-talentenplein-zwolle/>

Bijlagen

Bijlage A: vooronderzoek

Missie NiCE

NiCE onderzoekt hoe het samen met het bedrijfsleven, overheden, maatschappelijke organisaties, onderwijs en andere kennisinstellingen de vereiste transitie naar een circulaire economie kan helpen versnellen. De kennis en inzichten die NiCE daarbij opdoet deelt het met de genoemde samenwerkingspartners om zodoende de circulaire impact te vergroten. Binnen het onderwijs werkt NiCE samen met studenten in uitdagende leeromgevingen, om in wisselwerking onderzoekend te leren over de transitie naar een circulaire economie.

Visie NiCE

We dragen met het bevorderen van een circulaire economie bij aan een wereld waarin alle levende wezens kunnen voortbestaan binnen de grenzen van de planeet. Een dergelijke economie creëert niet alleen financiële waarden, maar ook ecologische en sociale. (Rijsdijk, L. 2023)

Sustainable Development Goals (SDGs)

In 2015 heeft de UN (Verenigde Naties) een duurzame ontwikkelingsagenda opgesteld met wereldwijde doelstellingen voor duurzame ontwikkeling (United Nations. z.d.). Een van de belangrijkste SDGs is de poging om klimaatverandering tegen te gaan, door bijvoorbeeld broeikasgassen te minimaliseren. Maar met de snelgroeiende wereldpopulatie, heeft ook consumptiegedrag een grote impact op het milieu (V. Viikari, 2021).

NiCE werkt als lectoraat mee aan verschillende SDG's waaronder 4, 8, 11, 12 en 17. WaardeRing deelt deze doelstellingen met het NiCE en richt zich voornamelijk op SDG's 4, 10, 8 en 12.

Circulair Ambachtsnetwerk WaardeRing



<https://waarde-ring.nl/partners/>

Voorverkenning gemeente Zwolle

Gesprek Isa Buijnen 13 en 15 maart 2023

Grofvuil wordt verbrand wanneer het al buiten staat. Vaak is het te vies of nat om door Kringloop Zwolle opgehaald te worden. Onder grofvuil verstaan we alles wat te groot is voor de vuilniszak. Bijvoorbeeld matrassen, meubels maar ook fietsen en piepschuim. (gebruik gemaakt van website Milieu Centraal (z.d.))

Isa: 'We hebben vanuit de gemeente een afspraak met de kringloop waarin staat dat zij meubels van mensen binnen Zwolle op moeten halen, maar dit werkt niet altijd even soepel. De regels zijn soms vaag en ik heb zelf wel eens gehad dat ze mijn meubels niet mee wilde nemen omdat ik het meubel al had gedemonteerd.'

B. Spinhoven: 'hoe groot is de afvalproblematiek?'

Isa: 'Groot. Maar dit verschilt wel per wijk in Zwolle. Er zijn wijken waar we nooit problemen hebben, maar wijken met een milieustraat hebben nog wel eens overlast. We hebben ook de indruk dat, wanneer er eenmaal bijplaatsing is, meer mensen doen aan bijplaatsing.'

B. Spinhoven: 'wat wordt er zoal bijgeplaatst?'

Isa: 'Echt van alles. Maurice van de ROVA heeft wel foto's en een overzicht van de meldingen. Je kan het zo gek niet bedenken of het is wel eens voorbij gekomen.'

Aantekeningen tijdens gesprek

B: Hoe bereikt de gemeente de Zwolse doelgroep op dit moment?

I: Van alle tijden. Sinds eind 2020 data bij gaan houden melden alles nu (mag waarschijnlijk gedeeld worden). Bepaalde locaties containers verplaatst (meer in het zicht en dus meer sociale controle), actie met stoepkrijt opgezet door communicatie. Locaties waren extreem en werkte niet. Containers gedraaid (rug naar pand is nu gezicht naar pand), Posters en flyers bij Talentenplein met handleiding wat je met je grofvuil moet doen. Daarbij werd ook beboet daarna en dat werkte effectief.

Er zijn Best Practices uit verschillende gemeenten en buurten maar die zijn vaak gekoppeld aan een specifieke doelgroep. Wat werkt bij de ene wijk, werkt niet perse van een andere wijk. Probleem Talentenplein is vrij specifiek op de doelgroep van jongeren. Hoewel andere partijen er ook wonen, hebben waarschijnlijk studenten de grootste rol in de problematiek van bijplaatsing.

Talentenplein heeft een eigen ondergrondse containers. Deze zijn voor verschillende soorten afval zoals huishoudelijk afval en glas. Dit heet een milieustraat.

Overleggen 22 maart 2023

Overleg 1:

- Isa (gemeente Zwolle)
- Henrico (gemeente Zwolle)
- Rick (beleidsadviseur gemeente Zwolle)
- Maurice Timmerman (operationeel ROVA met gemeente Zwolle)
- Dorothe Zomer (wijkagent)
- Monique (gemeente Zwolle)

Overleg dat 1 keer per maand plaatsvindt om de huidige stand van zaken in dit project te bespreken.

Besproken onderwerpen:

- Er komen nieuwe palen voor PMD afval in bepaalde wijken van Zwolle
Nu waaien zakken voor PMD weg wanneer ze aan de weg worden gezet op de dag van inzamelen. Nieuwe palen hebben kunststof haken die dit voorkomen
- Aankomend overleg op 12 april:
Monique, Rick en Maurice gaan 12 april in gesprek met deltaWonen over afvalproblematiek in bepaalde wijken in Zwolle (niet alleen Talentenplein)
- Overleg 2 in de middag

Eerste punt gesprek:

Maurice vertelt over nieuwe haken die aan palen kunnen worden gemaakt om te voorkomen dat plastic afval op ophaaldagen los door de straat rollen.

De paal wordt even laten zien en enkele mensen vragen over de samenstelling en toepassing. Toepasbaarheid in andere wijken wordt besproken, net als de verdeling van de kosten voor deze palen. (niet van toepassing op dit onderzoek en daarom niet uitgetypt)

Tweede punt gesprek:

Ze gaan dan in gesprek met deltaWonen over hun rol en de mogelijkheden die zij hebben bij het zoeken naar oplossingen. Nog onbekend hoe het gesprek gaat lopen, vragen moeten nog opgesteld worden. Maurice en Henrico zullen dit gesprek voeren. Uitkomsten van het gesprek worden gedeeld met de Monique, Rick, Isa en Britt.

Derde punt gesprek:

Henrico: vanmiddag gaan we in gesprek met de verschillende organisaties gevestigd op Talentenplein. Leger des Heils heeft hiervoor een persoon (Anne), SSH Student Housing (Arjan en nog iemand) en Tactus Verslavingszorg (Sindy en Myranda).

Dit is de eerste keer dat we met al deze partijen om de tafel gaan dus we weten niet goed hoe dit gesprek zal gaan lopen. Waarschijnlijk praten over wie de veroorzakers zijn en welke rol de verschillende partijen zijn. Hopelijk een open gesprek zonder wijzen of confrontatie.

Met elkaar bespreken wat mogelijk de oplossingen zijn en bespreken over Britt haar onderzoek.

Overleg 2:

- Arjan (SSH)
- Sindy (Tactus)
- Myranda (Tactus)
- Anne (Leger des Heils)
- Henrico (gemeente Zwolle)
- Isa (gemeente Zwolle)
- Maurice (ROVA)

22.3.2023 Overleg afval Talentenplein

Aanwezig:

Henrico, Maurice, Cindy, Anne, Britt, Isa, Dani, Arjan

SSH

550 bewoners van SSH

Hoe werkt het als studenten uithuizen?

- Buitenlandse studenten wisselen 1x per jaar eind augustus – WHC studenten
 - Tenzij ze eerder stoppen met de studie
 - Delen samen 1 studio en dus 1 afvalpas
 - Bij de wissels controleren we of de afvalpassen aanwezig zijn en anders worden ze besteld.
- Oplevering met nieuwe studenten wordt wel mee gecommuniceerd over de regels over afval maar met de WHC studenten niet.
- SSH heeft cameratoezicht, ligt bij externe dus moeten dan de beelden opvragen
- SSH sleuteloverdracht gaat van bewoner naar bewoner en daar zit SSH op dit moment nu niet tussen
- Op andere locaties laat SSH het afvoeren door een schoonmaak bedrijf maar omdat hier zoveel verschillende partijen zijn (SSH, Tactus, Leger des Heils) kunnen ze het niet via de servicekosten doen omdat het niet waterdicht is dat het dumpen vanuit de bewoners van SSH komt.

Tactus

- Bewoners (cliënten) van Tactus storten hun eigen huishoudelijke afval op de ondergrondse containers
- Voor bedrijfsafval hebben ze een andere container die 2x per week aan de weg gezet wordt
- In het keldertje (een soort weggeefhoek) verzameld Tactus de spullen die hergebruikt kunnen worden
 - Hebben nu een social media (facebook) account en flyer in de omgeving
 - Studenten brengen ook echt spullen
 - 's ochtends pikken ze bruikbare spullen weg bij de ondergrondse containers
 - Als er overschot is dan haalt de kringloop spullen op

Leger des Heils

- 10 appartementen van Leger des Heils op Talentenplein
- Wonen daar gemiddeld 1 tot 2 jaar en dan is er een wisseling

- Bij de wisseling communiceren ze over het aanvragen van een afvalpas

Afvaldumpingen

- Is al jaren een probleem, niet heel anders nu met het nieuwe beleid
- Eerder mochten cliënten van Tactus het bijgeplaatste afval weggooien maar daarover is gezegd dat dat niet meer mocht → is frustrerend voor de cliënten van Tactus want eerst konden ze het mooi schoon houden en nu kan dat niet meer (demotiverend).
- Je ziet de bijplaatsingen alleen naast de ondergrondse container niet op andere plekken op het terrein
- Het waait overal naartoe → o.a. stadsgracht in
- Henrico en Maurice vertellen voorbeeldsituatie van koelkast
- Huidige afspraak met ROVA is dat ze 2x per week rijden om grofvuil op te halen

Toekomst

- Het hele terrein van talentenplein gaat veranderd worden. Ziet er nu uit als een bouwval en straks zal het er netter uitzien en dan ook minder vervuiling aantrekken.
- SSH heeft goede lijntjes met de andere WOCOS en wil misschien ook wel bij zo'n gesprek zoals 12 april aanwezig zijn → Het gesprek van 12 april is voor de gemeente meer kennismaking met de andere WOCO's, in de toekomst goed om alle partijen met elkaar om tafel te zetten.
- In ontwikkeling bij SSH zijn hoesjes met keycord voor ROVA pas
 - Maurice kan keycords leveren aan SSH
 - Extra idee om te communiceren is een sticker met informatie op het hoesje plakken

Wat is er afgelopen jaar geprobeerd

- Meer toezicht van boa's
- Bij SSH Posters en flyers in combinatie met toezicht (boetes uitdelen)
 - Toen waren ze met 4 man personeel nu minder personeel beschikbaar

Onderzoek van Britt

Britt gaat voor haar afstudeeropdracht kijken hoe we op deze locatie bewoners meer in beweging kunnen krijgen door circulair met hun spullen om te gaan. Met de focus op het aanschaffen en afdanken van meubels.

Britt is communicatie studente dus zal voornamelijk focussen op communicatieve interventies wat bij deze doelgroep (weinig binding, veel wisseling) waarschijnlijk ook het beste werkt.

Ideeën:

Wat werkt/kan waarschijnlijk niet:

- Cliënten van Tactus willen wel karton ontvangen en dat die het in kleine stukjes gaan scheuren en weggooien → is faciliteren van verkeerd gedrag en waarom zouden studenten wel die paar meter verder lopen...
- Cliënten die het ophalen als service → servicekosten → kan niet met de doelgroep van Tactus

Wat gaan we aankomende tijd doen:

- Henrico wil aankomende maanden meer gaan schouwen
- Wanneer uithuizing aangemeld wordt in de automatische reply wat over het afval melden
 - o Dani gaat dit intern aan Robin vragen
- Posters even weghalen zodat de attentiewaarde straks weer hoger is (?).

Welke ideeën kunnen we nog verder uitwerken:

- Afgesproken dat Tactus deze containers mag 'adopteren' en wat er naast ligt en past weggooien
 - o Als er een adres tussen zit doorsturen naar SSH dan kunnen die een boete geven
 - o Als dit op 1 pas gedaan wordt (of meerdere specifieke passen; let op dat we niet overlap hebben met het storten van zwerfafval) dan kan Maurice in kaart brengen wat de kosten zijn
- Cameratoezicht meer inzetten
- Meer binding creëren tijdens momenten van wisseling (augustus/september)
 - o Jaarlijks opschoondag
 - o Gezamenlijke moestuin
 - o Vergroenen
- Voorzitter van woonbestuur betrekken → heeft contact met de andere studenten
- Bedrijfsafval (laatste optie als al het andere niet werkt; kan beleidsmatig ook niet zomaar)
- Bij aanmelding nieuwe woning informeren over plekken waar ze hun meubels kunnen krijgen

Mogelijkheden:

- Ophalen kringloop (voorbeeld koelkast)

BIJPLAATSING

Wat is het en hoe lossen we het samen op?



Spullen naast de containers zetten noemen we bijplaatsing. Het is niet netjes, er komt ongedierte op af en het is geen fijn uitzicht voor bewoners.



Wat kan jij doen?

Gooi je afval in de daarvoor bestemde containers

Breng meubels naar de juiste instantie (zie [SSH.nl/meubels](https://www.ssh.nl/meubels)) of maak een afspraak met de ROVA en laat ze de eerste keer gratis ophalen.



Wat doen wij?

Wij beantwoorden al jouw vragen graag en zorgen samen met jou dat Talentenplein schoon blijft. Houd je mail in de gaten!





KOSTEN AFVAL/ MEUBELS AFDANKEN



Weet wat het kost en hoe het werkt

Afval per zak

€1,79

Kar grofvuil door ROVA (op afspraak)

Eerste keer 1m³ gratis
Daarna €40,00 per m³

Gratis opties voor op laten halen

- Stichting Kringloop Zwolle (op afspraak)
- Kringloop Het Goed (op afspraak)

Voorwaarden van toepassing

Gratis alternatieven

- 😊 Naar de kringloop brengen, Zwolle heeft er genoeg!
- 😊 Verkopen via bijvoorbeeld Marktplaats of Facebook Marketplace
- 😊 Weggeven via de Facebook Weggeefhoek
- 😊 Naar 't Keldertje brengen op Talentenplein
- 😊 Kapot en vies? Breng het naar de ROVA. Eerste 500kg is gratis met je ROVA-pas!

