



Anjo Travaille

Waterbewustzijn

REGENPIJP LATEN AFKOPPELEN? DOE ALS WATER- SCHAP EEN GOED AANBOD

Hoe krijg je mensen zo ver dat ze wel hun regenpijp afkoppelen maar geen brood aan eenden voeren? In 2019 is op initiatief van de STOWA een Community of Practice Bewustzijn Waterkwaliteit van start gegaan. Volgens organisator Anjo Travaille kun je duurzaam gedrag uitlokken mits je de juiste prikkels geeft.

TEKST ERIC BURGERS | BEELD ISTOCKPHOTO

Travaille studeerde Milieukunde en werkte vervolgens voor verschillende adviesbureaus. Als manager vroeg hij zich af waarom mensen er wel of niet in slagen projecten tot een goed einde te brengen. “Als ik de vraag stelde aan mijn slimme collega’s kreeg ik vage antwoorden. Kennelijk zijn de redenen niet zo eenvoudig te benoemen, laat staan over te dragen.”

Zijn fascinatie voor het gedrag van mensen in relatie tot de fysieke leefomgeving bracht hem tot een studie cognitieve psychologie. In 2010 startte hij een eigen advies- en trainingspraktijk. “Ik adviseer over effectief beleid voor en een effectieve inrichting van de leefomgeving. Er is voldoende onderzoek gedaan naar de werking van de hersenen om te weten welke mechanismen bepalend zijn voor gedrag. Daaruit kun je herleiden in hoeverre je mensen kunt aansporen iets op een andere manier te doen. Hoewel duurzaam gedrag *an sich* geen prioriteit heeft in het brein, is het wel degelijk mogelijk prikkels te geven die bepaald gedrag uitlokken.” Zulke prikkels kunnen variëren van visuele impulsen tot signalen die tegemoetkomen aan de behoefte aan beloning. “Het begint met bedenken wie je wilt aanspreken en wat je wilt bereiken in relatie tot de fysieke ruimte. In al mijn projecten zijn doel, doelgroep en vooral doelgedrag de constanten.”

Waterbewust handelen

Voor de STOWA heeft Travaille een Community of Practice (CoP) Bewustzijn Waterkwaliteit opgetuigd. Zo'n CoP is een gemeenschap van professionals die ervaringen en kennis



delen. “Behalve medewerkers van waterschappen hebben onder meer rijksambtenaren en medewerkers van natuur- en milieuorganisaties zich aangesloten. Inmiddels is er een gemêleerde groep van zo’n zeventig waterkwaliteitsdeskundigen én communicatiedeskundigen.”

Vorig jaar zijn tijdens twee bijeenkomsten de thema’s ‘citizen science’ en ‘duurzame gedragsbeïnvloeding’ belicht. Een LinkedIn-pagina maakt onderling contact en uitwisseling van informatie mogelijk. “Verder hebben we onder de STOWA-paraplu een website gevuld met goede voorbeelden.” Meer nog dan de vraag hoe burgers, boeren en bedrijven tot het besef komen dat een goede waterkwaliteit belangrijk is, houdt de CoP zich bezig met de vraag hoe vervuילend gedrag kan worden omgebogen naar duurzaam gedrag.

Want waterbewustzijn zet niet automatisch aan tot waterbewust handelen, weet Travaille uit ervaring. “Hoewel algemeen wordt aangenomen dat denken leidt tot verstandige keuzes en handelingen, zijn er steeds meer aanwijzingen dat ons denken eerder een reflectie is van ons gedrag. Mijn benadering houdt in dat je in situaties die niet erg belangrijk zijn voor mensen ze door een interventie tot een handeling aanzet waarna het denkpatroon zich geleidelijk aanpast.” Structureel duurzaam gedrag volgt in dat geval niet zozeer op nieuwe inzichten als wel op nieuwe handelingen. “Ofwel, je kunt je informatievoorziening, campagne, beleid of ontwerp veel beter richten op doelgedrag dan op kennisoverdracht of het kweken van bewustzijn.”

Burgers beïnvloeden

De CoP heeft allereerst aandacht besteed aan beïnvloeding van burgers. Hoe krijg je voor elkaar dat mensen geen brood aan eenden voeren, zodat eutrofiëring afneemt? Hoe krijg je eigenaren van vaartuigen zo ver dat ze de romp beschermen met milieuvriendelijke antifouling? Welke prikkels brengen tuinbezitters ertoe hun tuin zo in te richten dat hemelwater in de bodem zakt en dus niet het riool overbelast?

Travaille haalt het in de CoP besproken voorbeeld aan van waterspeeltuinen waarvan de waterkwaliteit niet op orde is. “Een oorzaak hiervan zijn de bacteriën die met de luierinhoud van peuters in het water terecht komt. Ouders vormen dus de doelgroep, het doelgedrag houdt in dat ze hun kinderen alleen het water in laten gaan met een schone luier.”

Eerst wordt in kaart gebracht waarom het gewenste gedrag niet wordt vertoond en welke signalen bijdragen aan het gewenste gedrag. “Weten ouders niet wat er van ze wordt verwacht? Dan is bij de ingang misschien een duidelijk signaal nodig. Hebben ze onvoldoende luiers mee? Dan is het aanbieden van luiers een optie. Vragen ouders zich af of het gewenste gedrag echt nodig is? Dan is feedback over noodzaak en opvolging mogelijk een interessante interventie.”

Bergen brood

Als de bergen brood die in sommige wijken voor eenden worden achtergelaten afkomstig zijn van bepaalde bevolkingsgroepen of personen, dan is het zinvol ze persoonlijk te benaderen, suggereert Travaille. “Via een

‘Het klimaatprobleem is te groot en te abstract om mensen in beweging te brengen, het handelingsperspectief ontbreekt’

gemeenschappelijke instantie in die wijk of de plaatselijke bakkers kun je ze wellicht tot andere gedachten brengen. Bijvoorbeeld door ze te wijzen op de kwalijke gevolgen voor de eenden of op goede alternatieven die passen bij hun behoefte.”

Met folders, artikelen in de lokale krant of via websites de gevolgen van klimaatverandering aan burgers uitleggen haalt weinig uit. “Het klimaatprobleem is te groot en te abstract om mensen in beweging te brengen. Een helder handelingsperspectief ontbreekt. Wil je dat huiseigenaren hun regenpijp afkoppelen of hun tuin aanpassen, dan moet je ze als waterschap of gemeente gewoon een heel goed aanbod doen. Bijvoorbeeld als de straat toch al wordt opengebrouwen. Daar komt bij dat wanneer je contact legt en een voorstel doet, er sprake is van wederkerigheid. Dat heeft veel meer effect.”

De bedoeling is dat de CoP in de loop van 2020 zelfstandig gaat draaien, bijvoorbeeld onder de hoede van een aantal waterschappen. Een van de door de CoP ontwikkelde producten is een persoonlijke adviesdienst. “Een bij de CoP aangesloten deskundige schiet op verzoek een andere organisatie te hulp door live of online knowhow te delen.” Ook deze adviesdienst is gericht op het slim uitlokken van gewenst gedrag. “Medewerkers van een waterschap luisteren waarschijnlijk liever naar ervaren collega’s die even aanschuiven dan naar externen die moeten worden ingehuurd.” •