

Reducering van peuken op de grond door middel van gedragsbeïnvloeding

Bachelor Thesis
Toegepaste Psychologie

Angela de Boer

367223

In opdracht van Linda van Rij

Gemeente Rotterdam

Juni 2023

Reducering van peuken op de grond door middel van gedragsbeïnvloeding

Bachelor Thesis Toegepaste Psychologie

Auteur: Angela de Boer
Studentnummer: 397223
School: Hanzehogeschool Groningen
Opleiding: Toegepaste Psychologie
Opdrachtgever: Gemeente Rotterdam
Contactpersoon: Linda van Rij
Afstudeerbegeleider: Laura Smids
Datum: Juni 2023
Plaats: Rotterdam

Voorwoord

Voor u ligt de scriptie die is geschreven in opdracht van Linda van Rij namens de gemeente Rotterdam. Deze scriptie is geschreven in het kader van de afstudeeropdracht van de opleiding Toegepaste Psychologie, aan de Hanzehogeschool te Groningen.

In mijn twee stages voorafgaand aan dit afstudeertraject, heb ik met veel plezier meegewerkt aan verschillende projecten bij de gemeente Súdwest Fryslân. Het was bij deze gemeente dat ik er achter kwam dat een functie als gedragsadviseur bij een overheidsinstelling mij erg aanspreekt. Ik haal veel energie uit het meedenken en verbeteren van gemeentelijke processen op het gebied van gedragsbeïnvloeding. Via LinkedIn kwam ik er vervolgens achter dat de gemeente Rotterdam een team van gedragsadviseurs heeft die meedenken in allerlei maatschappelijke vraagstukken. Zo werd een nieuwe ambitie geboren. Nadat ik mijn stages succesvol had afgerond, heb ik de stap gemaakt te verhuizen naar Rotterdam om hier mijn afstudeeropdracht te doen en mijn ambities waar te maken.

Gertrude Slag was de persoon die mij in het zadel hielp bij de gemeente Rotterdam. Toen ik haar via LinkedIn benaderde als stagiaire, maakte zij meteen een gaatje in haar agenda om mij de kneepjes van het gedragsadviseur-vak mee te geven. Later heeft zij mij ook geholpen om een afstudeeropdracht te vinden bij de gemeente Rotterdam, en daar ben ik haar heel dankbaar voor.

Ik wil Linda van Rij bedanken voor het aanbieden van deze mogelijkheid om onderzoek te doen naar de peuken op Kleinpolderplein. Ze heeft tijdens mijn scriptie regelmatig gevraagd of ik nog op mijn plek was. Ook tijdens haar zwangerschapsverlof heeft ze ervoor gezorgd dat alles goed werd overgedragen aan haar waarnemster, zodat mijn scriptie hier geen nadelen van ondervond.

De verhuizing van een klein stadje in Friesland naar een grote stad als Rotterdam was een ware cultuurschok voor mij, maar ik voelde me meteen welkom bij de gemeente Rotterdam en het gedragsteam. Ik wil hen daarom allen bedanken voor het meedenken tijdens mijn onderzoek. In het bijzonder wil ik Anna Schäfer bedanken voor de tijd die zij heeft vrijgemaakt voor mij om met mij mee te denken in dit proces. Ik kon altijd naar haar toe komen met vragen en ze wist altijd een manier te vinden om mij nieuwe handvaten te bieden. Mede dankzij haar feedback heb ik deze scriptie kunnen schrijven.

Ook wil ik Laura Smids bedanken. Ik kon haar altijd bellen, appen of mailen wanneer ik knelpunten ondervond, en dat heeft ervoor gezorgd dat ik deze scriptie veelal zorgeloos kon schrijven. Bedankt voor alle feedback en keren dat we hebben kunnen sparren via de telefoon. Tevens dank dat je mij de mogelijkheid gaf om de begeleidingsmomenten op afstand te doen, zodat ik niet iedere keer hoefde af te reizen naar Groningen.

Tot slot wil ik alle medewerkers van de gemeente Rotterdam bedanken die mee hebben gewerkt aan de interviews en hun mening hebben gegeven over dit onderwerp tijdens informele gesprekken. Zonder hun deelname had dit onderzoek niet kunnen plaatsvinden.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Angela de Boer

Rotterdam, juni 2023

Samenvatting

Er liggen veel peuken op de grond op het terrein van Kleinpolderplein, een uitvoeringslocatie van de gemeente Rotterdam. Naast dat dit heel storend is voor zowel rokende- als niet rokende medewerkers, beïnvloedt dit ook het milieu negatief. Daarnaast komt een deel van de peuken in het Schiekanaal terecht, dat direct aan de zijkant van Kleinpolderplein grenst. Het Schiekanaal is met één sluis verbonden aan de maas, wat uitmondt in de Noordzee. Hierdoor komen veel van de giftige stoffen in de Noordzee terecht.

In dit afstudeeronderzoek is onderzocht met welke reden de medewerkers van de gemeentelijke Rotterdamse uitvoeringslocatie Kleinpolderplein hun peuk op de grond gooien. Het concrete doel van deze opdracht is het ontwikkelen van een interventie die het aantal peuken op het terrein van kleinpolderplein reduceert.

Voor het onderzoek is de Design Thinking methode gebruikt. Deze onderzoeksmethode gebruikt zes stappen om van een onderzoeksvraag naar een interventie te komen. In de empathize en define fase worden de gegevens verzameld aan de hand van een tiental interviews met medewerkers van Kleinpolderplein. Deze gegevens worden verwerkt via een thematische analyse. Vervolgens volgt in de ideate fase een brainstorm waar mogelijke interventies uitrollen. In de prototype fase wordt een prototype ontwikkeld die in de testfase wordt getest. Tot slot volgt de implement fase waarin het verbeterde prototype wordt geïmplementeerd als interventie (Dekker, 2020).

Uit de interviews blijkt dat er een aantal factoren zijn die het ongewenste gedrag (een peuk op de grond gooien) veroorzaken. De meest genoemde factor is het gebrek aan faciliteiten op het terrein. Sinds de nieuwe wetgeving rondom roken zijn alle rookplekken en asbakken verplicht weggehaald, waardoor er geen alternatief meer is om de peuk in te doen. Een andere factor is een gebrek aan duidelijke regels rondom roken. Ook blijkt de sociale norm een grote factor voor het ongewenste gedrag.

Uit het onderzoek blijkt dat de medewerkers niet moedwillig het terrein willen vervuilen, maar kiezen voor de makkelijkste weg om hun peuk kwijt te raken. Wanneer er meer faciliteiten komen voor de peuk, is de kans groot dat deze veel gebruikt wordt. Daarom worden er drie nieuwe rooklocaties gecreëerd. Daarnaast zal ook een verschuiving van de sociale norm bijdragen aan het stimuleren van het gewenste gedrag. Dit wordt gedaan door nudge-stickers te plaatsen op de nieuwe asbakken, met stimulerende slogans en afbeeldingen. Deze zijn eerst getest op populariteit bij de medewerkers, waarna de meest gekozen sticker is ontwikkeld.

De conclusie is dat er meer rookfaciliteiten op het terrein van Kleinpolderplein nodig zijn, met voldoende asbakken om de peuk in te deponeren. Medewerkers kunnen extra worden gestimuleerd door in te spelen op de sociale norm en ook door rolmodellen zoals teamleiders het goede voorbeeld te laten geven.

Door een gebrek aan tijd was het niet mogelijk om de volledige interventie te implementeren. Daarom heeft de onderzoeker ervoor gekozen om na het onderzoek, tijdens de zomermaanden, een arbeidsplaats aan te nemen bij de gemeente Rotterdam. Zo is het voor haar mogelijk om de interventie volledig te implementeren in een groter tijdsbestek.

Abstract

There are many butts on the ground on the grounds of Kleinpolderplein, a performance location of the municipality of Rotterdam. Besides the fact that this is very disturbing for both smoking and non-smoking employees, it also negatively affects the environment. In addition, some of the butts end up in the Schie Canal, which borders directly on the side of Kleinpolderplein. The Schie Canal is connected to the Maas with one lock, which flows into the North Sea. As a result, many of the toxic substances end up in the North Sea.

This thesis investigates why employees at the municipal Rotterdam execution site Kleinpolderplein throw their cigarette butts on the ground. This assignment's specific purpose is to create an intervention that minimizes the quantity of butts on the Kleinpolderplein site.

For the research, the Design Method was used. From a research topic to an intervention, this research technique takes six phases. During the empathize and define phase, data is gathered through 10 interviews with Kleinpolderplein employees. A thematic analysis is performed on these data. Following that, in the ideate phase, there is a brainstorming session where potential interventions are written down. A prototype is created in the prototype phase and tested in the test phase. Finally, the enhance prototype is applied as an intervention during the implement phase (Dekker, 2020).

The interviews reveal that a variety of circumstances contribute to the unwanted behavior (throwing a butt on the ground). The absence of on-site amenities is the most mentioned reason. Because of the new smoking regulations, all smoking locations and ashtrays have been eliminated, therefore there is no longer an alternative to put the butt in. Another cause is a lack of defined smoking regulations. The social norm appears to be a significant role in the unwanted behavior.

According to the findings, the personnel do not want to pollute the site and instead choose the quickest way to get rid of their butt. When there are more facilities for the butt, it is likely that it will be utilized frequently. As a result, four more smoking facilities are being built. Furthermore, a shift in social norms will help to stimulate the desired behavior. This is accomplished by attaching nudge stickers with stimulating words and images on the new ashtrays. The most popular sticker was produced after they were evaluated for employee popularity.

The conclusion is that more smoking facilities, including ashtrays, are required on the Kleinpolderplein location. Employees may be encouraged further by reacting to societal norms and having role models such as team leaders set a positive example.

The whole intervention could not be implemented due to a shortage of time. That is why, following the investigation, the researcher elected to work for the municipality of Rotterdam during the summer months. This enables her to carry out the intervention completely.

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Samenvatting.....	4
Abstract	5
Inhoudsopgave	6
1. Inleiding.....	8
1.1 Betrokken partijen en locaties	8
1.1.1 Kleinpolderplein	8
1.1.2 Schone en circulaire stad	9
1.1.3 Gedragsteam	9
1.2 Probleembeschrijving	9
1.2.1 Betere werkomgeving door minder peuken op het terrein	10
1.2.2 Relevantie.....	10
1.2.3 Doelstelling.....	10
1.2.4 Leeswijzer.....	11
2. Methode.....	12
2.1 De Design Thinking methode	12
2.1.1 Empathize.....	12
2.1.2 Define.....	13
2.1.3 Ideate	13
2.1.4 Prototype.....	13
2.1.5 Test.....	13
2.1.6 Implement.....	13
2.2 Ethische verantwoording.....	13
2.3 Thematische analyse	14
3. De resultaten	15
3.1 Resultaten empathize en define	15
3.1.1 Factoren voor het ongewenste gedrag.....	15
3.1.2 Factoren voor het gewenste gedrag.....	17
3.2 Resultaten ideate	18
3.3 Resultaten test en prototype	19
3.3.1 Theory of planned behaviour.....	19
3.3.1 Stickers als nudge	20
4. Conclusie	23

4.1	Meer faciliteiten	23
4.2	Duidelijke regels	23
4.3	Inspelen op de sociale norm	24
4.4	Gebruik stickers als nudge	24
5.	Aanbeveling	26
5.1	Maak gebruik van nieuwe bebording en bestickering	26
5.3	Competitie element toevoegen	26
5.4	Stickers laten ontwikkelen	26
6.	Discussie	27
	Bibliografie	28
	Bijlage 1: Interviewschema	31
	Bijlage 2: Resultaten thematische analyse	38
	Algemene gegevens	40
	Voorkeur rookplek	41
	Rookgedrag	42
	Peukengedrag	42
	De regels rondom roken op het terrein	43
	Kennis over peuken in de natuur	44
	Aanbevelingen en ideeën	45
	Overzicht resultaten	45
	Factoren voor ongewenst gedrag	45
	Factoren voor gewenst gedrag vanuit de respondenten	46
	Bijlage 3: Brainstorm	47
	Bijlage 4: Vragenlijst test stickers	49
	Bijlage 5: Zorgvuldigheidsmaatregelen	51

1. Inleiding

Ongeveer driekwart van alle gerookte sigaretten belandt in de natuur, dit zijn 4.5 biljoen peuken per jaar wereldwijd (Croes, 2021). Uit een onderzoek van de OVAM blijkt dat 41% van het zwerfvuil in Vlaanderen bestaat uit sigarettenpeuken (Dr. Valentijn Bilsen, 2021).

Deze peuken bevatten naast plasticdeeltjes die nooit verteren, ook giftige stoffen. Deze stoffen komen via de grond in het grondwater terecht, wat uiteindelijk weer in drinkwater terechtkomt. Daarnaast belanden ook veel peuken in het water. Eén sigarettenpeuk vervuult gemiddeld 1000 liter water, wat het één van de grootste oorzaken maakt voor de dood van zeedieren (Croes, 2022).

Het water aan de zijkant van Kleinpolderplein is via één sluis verbonden met de nieuwe maas, die uitmondt in de zee. Het vervuilde water komt dus uiteindelijk in de zee terecht, waardoor nog meer zeedieren worden getroffen door de giftige stoffen. Daarnaast is het ook een stuk lastiger om de peuken uit open water te halen, doordat deze zich door de stroming gemakkelijk verspreiden over een groter oppervlak (Devrieze, 2016).

Uit hetzelfde onderzoek blijkt dat vooral celluloseacetaat, een plastic dat verwerkt is in de filters, schadelijk is voor het milieu. Deze filters doen er tientallen jaren over om te ontbinden. Dit duurt niet alleen lang, ook komen er tijdens dat proces allerlei chemicaliën vrij die worden opgenomen in de voedselketen. In ongeveer 70% van de zeevogels en 30% van de zeeschildpadden (Green, Boots, & Starkey, 2019) vinden de onderzoekers resten van de chemicaliën terug.

Het water aan de zijkant van Kleinpolderplein is het Schiekanaal. Deze is met één sluis verbonden met de Nieuwe Maas. Deze mondt direct uit in de Noordzee. De peuken die in het Schiekanaal belanden, komen dus uiteindelijk in de Noordzee terecht. Aan de waterkant staan regelmatig medewerkers te roken, die hun peuk vervolgens in het water gooien. Zo belanden giftige stoffen dus direct in het water.

1.1 Betrokken partijen en locaties

Door de grote omvang van de gemeente Rotterdam, zijn er verschillende partijen betrokken bij deze scriptie. Dit komt doordat de gemeente Rotterdam vaak cluster overstijgend werkt. Dit houdt in dat collega's van verschillende clusters en afdelingen samenwerken aan een enkel project. De geïnterviewde medewerkers van de gemeente Rotterdam geven aan dat de meeste projecten vragen om een interdisciplinaire aanpak, doordat het raakvlakken heeft met verschillende clusters. Dit geldt ook voor deze scriptie.

1.1.1 Kleinpolderplein

De gemeente Rotterdam is een grote gemeente met ongeveer 650.000 inwoners. Daarnaast werkt er veel personeel bij de gemeente, ongeveer 10.000 personeelsleden in totaal. Het is belangrijk dat een grote stad als Rotterdam leefbaar blijft, en het schoonhouden van de stad speelt hier een rol in. Hieronder vallen het opruimen van zwerfafval, het recyclen van plastic en het verwijderen van plastic uit het water (Gemeente Rotterdam, 2023).

Kleinpolderplein is één van de uitvoeringslocaties van de gemeente Rotterdam. Het is een groot terrein van 7.000 m² (Kadaster, 2023). Op het terrein staan in totaal vijf gebouwen die dienen als kantoorpanden en werkruimtes voor reiniging. Ook zijn er verschillende parkeerplaatsen op het terrein voor onder andere dienstwagens van de beveiliging en reiniging. Op deze locatie werken ongeveer 3.000 medewerkers, van mensen in de uitvoering tot managers.

1.1.2 Schone en circulaire stad

Omdat de gemeente Rotterdam zo groot is, zijn er verschillende clusters waar weer verschillende teams onder vallen. Kleinpolderplein valt als locatie onder het cluster Stadsbeheer. Hieronder vallen weer drie afdelingen: Schone en circulaire stad, Openbare werken en Toezicht en handhaving (Gemeente Rotterdam, 2023). Zij houden zich onder andere bezig met het schoonhouden van de stad, maar ook het onderhouden van parken en het handhaven op straat.

1.1.3 Gedragsteam

Naast het cluster Stadsbeheer, is ook het gedragsteam nauw betrokken bij deze scriptie. Dit is een team van zes gedragsadviseurs met allemaal een (sociaal) psychologische achtergrond. Het gedragsteam werkt samen met alle clusters, om bepaalde vraagstukken vanuit de gedragsvisie aan te vliegen. Zo denken zij mee over vraagstukken vanuit hun expertise, geven ze trainingen, schrijven ze adviesrapporten en ontwikkelen ze gedragsinterventies.

Anna Schäfer is de gedragsadviseur die met name betrokken is bij de scriptie. Zij is al een aantal jaar werkzaam in deze rol bij de gemeente in het cluster Stadsbeheer en heeft ervaring in soortgelijke vraagstukken.

1.2 Probleembeschrijving

De opdrachtgever, Linda van Rij, is werkzaam als senior projectleider bij Marien zwerfafval. Dit hoort bij het cluster Stadsbeheer en haar vaste werklocatie is daarom Kleinpolderplein. Het viel haar op dat er veel peuken op het terrein liggen en ze heeft het gedragsteam vervolgens gevraagd dit vraagstuk op te pakken. Anna Schäfer heeft dit vraagstuk doorgespeeld naar de onderzoeker zodat deze opgepakt kon worden als scriptieonderwerp.

Kleinpolderplein is een uitvoeringslocatie waar met name de reiniging en inzameling gevestigd zit. Dit zijn de medewerkers die de stad schoon en leefbaar houden. Taken die hierbij horen zijn bijvoorbeeld het schoonvegen van de straten en het legen van de containers. Ook komen hier dagelijks externe partijen en andere bezoekers op locatie. Wanneer de uitvoeringslocatie zelf veel peuken op het terrein heeft liggen geeft dit geen professionele indruk, vinden de geïnterviewde medewerkers (bijlage 2).

Uit onderzoek van de National bureau of economic research (2013) blijkt dat de eerste indruk bepalend is voor hoe mensen zich bij een bepaald persoon of bedrijf voelen. Deze indruk maken mensen in enkele seconden, waarna deze moeilijk bij te stellen is naar een tegengesteld gevoel. Dit laat zien dat de eerste indruk van bezoekers van Kleinpolderplein bepalend is voor hoe zij over deze locatie denken.

Daarnaast is Kleinpolderplein een locatie van de organisatie Gemeente Rotterdam. Uit hetzelfde onderzoek blijkt dat een bepaalde indruk door kan vloeien naar andere, bijbehorende concepten. In dit geval kan een slechte indruk over Kleinpolderplein dus doorvloeien naar een slechte indruk over de hele organisatie gemeente Rotterdam. Een factor die daar in mee speelt is de opvatting die iemand heeft over een bepaald onderwerp. Heeft een bezoeker de opvatting dat de natuur schoon moet blijven, dan is de kans groot dat hij een negatief gevoel krijgt bij een locatie waar peuken op de grond liggen (Ajzen I. , 2005, p. 40).

1.2.1 Betere werkomgeving door minder peuken op het terrein

De peuken op het terrein zijn het gevolg van mensen die op deze plek roken en vervolgens hun peuk op de grond deponeren. Uit een onderzoek van de TU Delft blijkt roken op het terrein van een werkplek bijdraagt aan een verslechterde werkomgeving (2021). Dit wordt met name zo ervaren door niet-rokers, maar ook rokende werknemers blijken de werkomgeving een minder positieve score te geven wanneer er op het terrein gerookt wordt.

Dit komt met name doordat medewerkers last ervaren van de rook, omdat mensen op doorlooplocaties roken of rook door ramen het kantoorpand binnendringt. Daarnaast wordt ook de aanwezigheid van peuken op de grond genoemd als factor voor een werkomgeving die door werknemers als onprettig wordt ervaren (Voordt, 2021).

1.2.2 Relevantie

Peuken die op de grond en in putten terechtkomen laten tijdens het ontbindingsproces chemicaliën vrij in het grondwater. Dit komt enerzijds in kleine mate terecht in het drinkwater, en anderzijds beïnvloedt het de groei van verschillende planten en grassen (Green, Boots, & Starkey, 2019). Ook blijken verschillende chemicaliën terecht te komen in de voedselketen van verschillende zee- en landdieren.

Naast de milieu impact, hebben de peuken op de uitvoeringslocatie ook invloed op het sociale aspect binnen de organisatie. Zo blijkt uit gesprekken met verschillende teamleiders dat er incidenten plaatsvinden tijdens het aanspreken op het ongewenste gedrag. De teamleiders geven aan dat ze merken dat medewerkers het confronterend vinden wanneer ze worden aangesproken op het ongewenste gedrag. Zo maakten de teamleiders situaties mee waarin de medewerkers ontwijkend reageerden of juist de confrontatie opzochten door er tegenin te gaan.

Wanneer twee groepen binnen een organisatie een ander standpunt aannemen in een gevoelige kwestie, zorgt dit voor een lage sociale cohesie. Een lage sociale cohesie veroorzaakt in veel gevallen een minder prettige werksfeer, wat uiteindelijk ook de werkprestaties van de medewerkers negatief beïnvloedt (Luttikhuis, 2008).

Uit de interviews blijkt dat de peuken een negatief effect hebben op de medewerkers. Zo vinden zij de peuken niet passen bij de Schone stad. Ook geven de respondenten die hun peuk niet op de grond geven aan dat zij het niet wenselijk vinden dat collega's dit wel doen.

1.2.3 Doelstelling

Het concrete doel van deze opdracht is als volgt: *Het ontwikkelen van een interventie die het aantal peuken op het terrein van Kleinpolderplein reduceert.*

De hypothese is dat het aantal peuken na implementatie van de interventie met 20% zal reduceren. Dit percentage is gebaseerd op een eerdere interventie die is gedaan op de Lijnbaan in Rotterdam, waarbij inwoners door middel van drie interventies werden gestimuleerd om hun peuk in een bak te deponeren (Nederland Schoon, 2015). Hier was de doelgroep inwoners van de gemeente Rotterdam. Er is gekozen voor dit onderzoek als referentiekader omdat deze doelgroep en interventie het dichtst bij dit onderzoek staan.

De doelgroep betreft alle personeelsleden van Kleinpolderplein die wel eens een sigaret of shag roken op het terrein van Kleinpolderplein. Bezoekers van de locatie worden hierin gezien als externe variabelen, doordat deze niet uit de gewogen peuken worden gefilterd. Dit vergroot de validiteit van het onderzoek.

Het doel is om binnen twee weken na de implementatie van de interventie een reductie van 20% te zien in het aantal peuken, door het gewicht ervan te vergelijken met de eerste meting. Deze verandering heeft tijd nodig, en twee weken is de minimale tijd voor een nudge om aan te slaan bij een individu of groep (Universiteit Utrecht, 2019, p. 4).

1.2.4 Leeswijzer

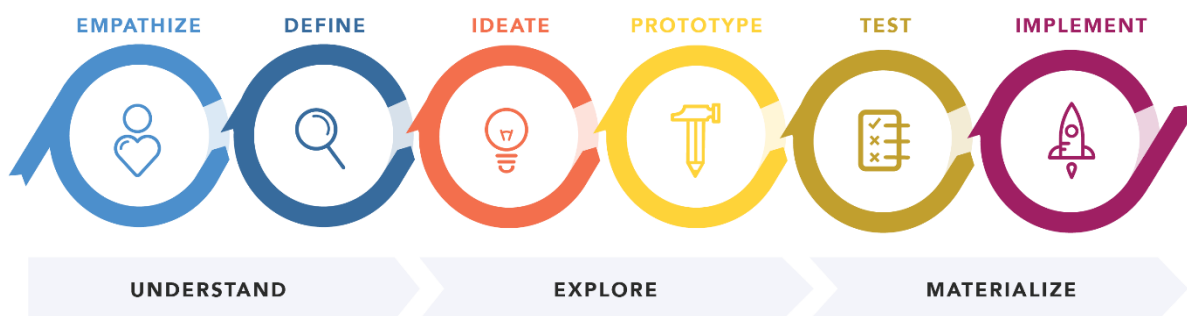
Dit onderzoek is in zes hoofdstukken hoofdstukken opgebouwd, waarbij in ieder hoofdstuk de volgende fase van het onderzoek wordt beschreven. In hoofdstuk twee staat de methode van dit onderzoek beschreven. Hierin wordt ook de Design Thinking methode verder uitgelegd. In het derde hoofdstuk staan de resultaten van de interviews beschreven en weergegeven in modellen. Dit wordt gedaan aan de hand van de theory of planned behaviour van Ajzen (1991). In hoofdstuk vier volgen de conclusies die uit de resultaten van hoofdstuk vier worden getrokken. In hoofdstuk vijf volgen de aanbevelingen die, door gebrek aan tijd, niet meegenomen kunnen worden in de interventie implementatie tijdens dit onderzoek. Tot slot wordt in het zesde hoofdstuk de discussie gevoerd over kritiepunten tijdens het proces van dit onderzoek.

2. Methode

In dit hoofdstuk wordt de methode van dit onderzoek verder toegelicht. Voor dit onderzoek is de Design Thinking methode gebruikt. Deze wordt in dit hoofdstuk besproken.

2.1 De Design Thinking methode

Design Thinking is een methode die een onderzoeker handvaten biedt om op een creatieve en praktische manier een vraagstuk uit te diepen. De methode doet dit aan de hand van verschillende fases, die de onderzoeker stap voor stap doorloopt (Dekker, 2020, p. 17).



Figuur 1 Design Methode (Gibbons, 2016)

2.1.1 Empathize

De eerste fase van de Design Thinking methode is de empathize fase. Hier gaat de onderzoeker zich in de doelgroep verdiepen, om zo het vertoonde gedrag beter te begrijpen. Hierin is het van belang dat de onderzoeker zich niet laat leiden door eigen opvattingen en aannames, maar uitgaat van de doelgroep (Gibbons, 2016).

De groep respondenten bestaat uit tien medewerkers die allemaal werkzaam zijn op de locatie Kleinpolderplein. Alle respondenten roken sigaretten of shag en roken ook tijdens de pauzes van hun dienst op het terrein. Er is gekozen voor tien respondenten omdat er na dit aantal een theoretische saturatie optrad (Schoonenboom, 2014). Er werd geen nieuwe informatie meer verkregen tijdens de interviews. Daarom is er besloten om te werken met de verkregen informatie en geen nieuwe interviews meer te houden.

Om zich goed in te leven in de doelgroep, heeft de onderzoeker gekozen voor het houden van semigestructureerde diepte-interviews door middel van een vragenlijst (bijlage 1). Hiervoor is gekozen omdat de medewerkers zo zelf de reden kunnen vertellen voor het deponeren van een peuk op de grond. Daarnaast kan ook worden uitgevraagd wat de medewerkers stimuleert om de peuk wel in een bak te doen. De respondenten zijn geworven door middel van een mail. De onderzoeker heeft eerst een mail gestuurd naar verschillende teamleiders. Deze adressen zijn verkregen via de opdrachtgever, Linda van Rij. De teamleiders hebben het doorgestuurd naar de teams. Zo konden medewerkers anoniem bepalen of ze zich vrijwillig opgeven.

Het interview kan door sommige medewerkers als confronterend worden ervaren, waardoor zij niet eerlijk of helemaal niet antwoorden (Cramwinckel, van den Bos, van Dijk, & Bruin, 2013). Zo kan cognitieve dissonantie optreden of een gevoel van schaamte ontstaan bij de medewerkers.

Daarnaast is er de kans dat medewerkers zich na een confronterend gesprek niet prettig voelen. Om

dit te voorkomen is ervoor gekozen om alleen medewerkers te interviewen die zich hier vrijwillig voor hebben opgegeven.

2.1.2 Define

In de define fase worden alle resultaten uit de empathize fase verwerkt tot een resultaat (Gibbons, 2016). Zo wordt een duidelijk beeld gecreëerd van het probleem. In dit geval zijn dat de hoofdredenen voor het ongewenste gedrag: het deponeren van een peuk op de grond.

De resultaten worden geanalyseerd door middel van een thematische analyse. Voor de analyse wordt het stappenplan van Verhoeven aangehouden, dat bestaat uit zes stappen: verkennen, coderen, thematiseren, reviseren en verfijnen, vaststellen en structureren, en presenteren (2020, p. 5).

2.1.3 Ideate

De ideate fase wordt ook wel gezien als de brainstormfase. Tijdens dit proces bedenkt de onderzoeker zoveel mogelijk oplossingen voor het probleem dat is geconstateerd tijdens de define fase (Gibbons, 2016).

Tijdens de brainstormfase worden eerst de resultaten van het interview voorgelegd aan de collega's van het gedragsteam. Vervolgens worden alle mogelijke interventiemethoden genoteerd. In deze fase wordt ook rekening gehouden met de beschikbare tijd die er is voor de interventie.

2.1.4 Prototype

De vierde fase van de Design Thinking methode is de prototypefase (Gibbons, 2016). Na het brainstormen wordt de beste interventie gekozen. De gekozen interventie wordt besproken met het gedragsteam en eventuele aanpassingen worden gedaan.

2.1.5 Test

In deze fase vindt de pilot plaats. Het prototype is in de vorige fase bijgesteld en klaar voor implementatie. Het prototype wordt getest bij de rokende medewerkers van Kleinpolderplein. Naderhand worden deze resultaten meegenomen in de laatste bijschaving van de interventie.

2.1.6 Implement

De laatste fase is de implementatie fase. De interventie wordt geïmplementeerd op de locatie. Nadat de interventie twee weken is uitgerold, wordt een nameting gedaan (Gibbons, 2016). Op basis van deze resultaten wordt beoordeeld of de interventie voldoet aan de eisen, of dat deze nog moet worden bijgesteld. Wanneer de interventie het gewenste resultaat heeft behaald, wordt deze volledig geïmplementeerd. Mocht er niet voldoende tijd zijn om de interventie volledig te implementeren tijdens het onderzoek, dan worden de overige interventie methoden als aanbeveling geadviseerd.

2.2 Ethische verantwoording

Voor dit onderzoek zijn tien medewerkers geïnterviewd. Om hun anonimiteit te waarborgen zijn er geen namen of andere gegevens opgeslagen die naar de respondenten zouden kunnen leiden. Dit is met de respondenten gecommuniceerd. Wel zijn voor de onderzoeker de namen en email gegevens bekend, zodat de resultaten van het onderzoek naderhand met de respondenten gedeeld kunnen worden. De respondenten zijn hiervan op de hoogte en hebben toestemming gegeven. Deze gegevens zijn enkel bekend bij de onderzoeker. Ook is met de teamleiders en opdrachtgever niet gedeeld welke werknemers zich uiteindelijk hebben aangemeld voor dit onderzoek.

Doordat verschillende respondenten aangaven het niet prettig te vinden dat het gesprek wordt opgenomen, is er voor gekozen alle gesprekken niet op te nemen om de betrouwbaarheid te waarborgen (Nel, 2018).

De respondenten konden zich vrijwillig aanmelden en waren voorafgaand aan het interview op de hoogte van het onderwerp.

Daarnaast is een ethische verantwoording ingevuld (bijlage 5) die alle gemaakte ethische keuzes rondom de interviews nader verklaard.

2.3 Thematische analyse

Voor het interpreteren van de gegevens die zijn verkregen door middel van diepte-interviews, wordt de thematische analyse (TA) gebruikt. TA is een methode om ruwe data te coderen, om zo de abstracte gegevens van een interview te identificeren (Braun & Clarke, 2006, p. 77).

Allereerst worden alle gegevens verzameld. Tijdens de interviews wordt een uitgeprinte vragenlijst gebruikt. Na de interviews worden de vragenlijsten verwerkt door alle aantekeningen te verzamelen en te coderen. Dit wordt gedaan door de aantekeningen meerdere keren door te lezen en de antwoorden van de respondenten te coderen in verschillende categorieën (Charmaz, 2003, p. 63). Zo werden antwoorden als 'ik rook samen met collega's' en 'ik ga roken wanneer andere collega's dat ook doen' gecodeerd als 'sociaal contact'.

Tijdens het coderen gebruikt de onderzoeker kleuren: roze voor faciliteiten, groen voor onduidelijke regels en geel voor sociaal contact. De onderzoeker onderstreept in de aantekeningen telkens de antwoorden in de bijbehorende kleur. Zo ontstaat een duidelijk beeld van de factoren die meespelen bij het ongewenste gedrag.

Wanneer alle antwoorden zijn gecodeerd, worden deze overzichtelijk in een document genoteerd. Dit document (bijlage 2) geeft een overzicht van de gegeven antwoorden in een percentage.

Tijdens de interviews heeft de onderzoeker respondenten gevraagd of het gesprek mocht worden opgenomen. Omdat verschillende respondenten dit liever niet hadden, is er voor gekozen alle interviews af te nemen door zorgvuldig aantekeningen te maken en niemand op te nemen. De reden hiervoor is dat respondenten het een gevoelig onderwerp vinden en bang zijn dat collega's hun mening niet respecteren. Ook wanneer de onderzoeker aangeeft dat de opnames niet worden gedeeld.

Wanneer een deel van de interviews wel wordt opgenomen en een ander deel niet, kan de betrouwbaarheid van de resultaten in gevaar komen. Door alle interviews op dezelfde manier te verwerken wordt de betrouwbaarheid gewaarborgd (Nel, 2018, p. 165).

3. De resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek beschreven. Dit wordt gedaan aan de hand van de verschillende fasen van het Design Thinking model.

3.1 Resultaten empathize en define

De stappen empathize en define staan hieronder beschreven. Dit zijn de resultaten die voortvloeien uit de tien diepte-interviews die zijn afgenomen bij de medewerkers van Kleinpolderplein. In de interviews is gevraagd naar verschillende factoren die meespelen in het ongewenste gedrag, namelijk het op de grond gooien van een peuk. Bijlage 1 toont de vragenlijst die is gebruikt voor het interview, bijlage 2 laat de uitgewerkte resultaten zien aan de hand van een thematische analyse.

Ter voorbereiding van de interviews koos de onderzoeker thema's die werden uitgevraagd in de vragenlijst. Deze thema's zijn:

- Voorkeur voor een rookplek;
- Het rookgedrag;
- Het peukengedrag (ongewenste gedrag);
- Kennis van regels rondom roken op het terrein van Kleinpolderplein;
- Kennis van gevolgen van peuken in de natuur;
- Ideeën vanuit de respondenten voor het stimuleren van gewenst gedrag.

Deze thema's zijn uitgevraagd aan de hand van een aantal vragen per thema. Deze vragen zijn zo opgesteld dat er altijd ruimte is voor de onderzoeker om door te vragen naar de beweegredenen of ideeën van de respondenten. Er is gekozen voor een semigestructureerde vorm waarbij vooral open vragen worden gesteld.

3.1.1 Factoren voor het ongewenste gedrag

Het overzicht hieronder brengt de verschillende factoren in kaart die veel genoemd werden tijdens de interviews. Het ongewenste gedrag is het gooien van een peuk op de grond. Uit de interviews blijkt dat hier 3 factoren in meespelen: weinig faciliteiten, onduidelijke regels rondom rookbeleid en de sociale norm.



Figuur 2 Overzicht factoren voor ongewenst gedrag

Weinig faciliteiten

De meest genoemde factor voor het ongewenste gedrag is het ontbreken van faciliteiten op het terrein (bijlage 2). Alle respondenten gaven aan dat meer faciliteiten voor het weggooien van de peuk hen zou stimuleren om de peuk in een asbak te doen. Uit de interviews met de respondenten blijkt dat de meeste respondenten hun peuk wel weg willen gooien, maar in een situatie van geen alternatief toch kiezen voor de eenvoudigste weg: de peuk op de grond of in de put.

Daarnaast besluiten sommige werknemers zelf een alternatief te creëren voor hun peuken. Zo staat op het terrein van Kleinpolderplein een asbak die daar is neergezet door een groep medewerkers zonder toestemming van de organisatie.

Onduidelijke regels

Een andere veelgenoemde factor is de onduidelijkheid van de regels rondom het rookbeleid. Sinds 1 januari 2022 is de wetgeving rondom het rookbeleid van organisaties landelijk aangepast (Rijksoverheid, 2022). Het is nu verboden om het roken actief te faciliteren op het terrein van een organisatie. Na de ingang van deze nieuwe wet zijn daarom alle rookplekken op het terrein van Kleinpolderplein verwijderd.

Toch is er een gedoogde rookplek overgebleven waar medewerkers wel mogen roken. Deze zit aan de waterkant, achter gebouw A. Echter blijkt uit de interviews dat maar weinig medewerkers op de hoogte zijn van deze gedoogde rookplek. De medewerkers die hier wel van op de hoogte zijn, geven aan dat de plek niet praktisch gelegen is en voor de meeste medewerkers te ver van de werkplek afzit.

Daarnaast zijn er op verschillende plaatsen op het terrein nog afvalbakken met een asbak aan de zijkant te vinden. Deze werden toegestaan vóór de nieuwe wet, maar zijn sinds 1 januari 2022 officieel verboden. Medewerkers geven aan dat dit tot verwarring leidt.

Ook het aanspreken van medewerkers gebeurt niet consistent. Enkele teamleiders geven tijdens het interview aan hun medewerkers wel aan te spreken op ongewenst gedrag, maar het overgrote deel niet. Ook verschillende medewerkers geven aan dat er geen duidelijkheid is over wat wel en niet mag. Zo zegt een respondent: 'Tegen mij wordt gezegd dat ik niet mag roken bij de ingang en dan kom ik een dag later op het werk en dan staat er een teamleider van een ander team daar wel te roken'. Daarnaast blijkt dat sommige teamleiders hun medewerkers helemaal verbieden om op het terrein te roken, terwijl een andere teamleider aangeeft: 'ik zeg tegen mijn jongens: het mag eigenlijk niet, dus doe het ergens uit het zicht waar niemand er last van heeft'.

Sociale factor

De meerderheid van de geïnterviewde medewerkers geeft aan zijn peuk regelmatig op de grond of in een put te gooien. Daarnaast geven zij aan dat collega's dit met grote regelmaat ook doen. Hieruit blijkt dat de sociale norm op het terrein van Kleinpolderplein stelt dat het 'normaal' is om de peuk op de grond te gooien (Ajzen I., 2005).



Figuur 3 Eigen geplaatste asbak



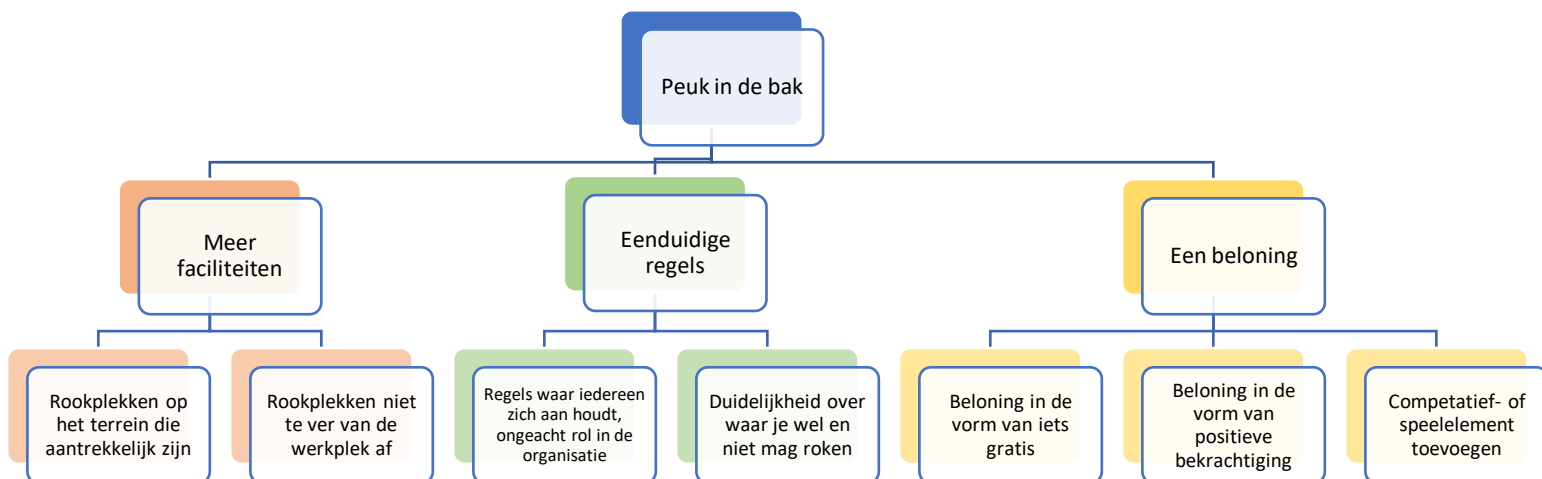
Figuur 4 Afvalbak met asbak aan de zijkant

In het rapport *menselijke beslisser over de psychologie van keuze en gedrag* (Tiemeijer & Thomas, 2009) staat dat de fysieke omgeving voor een groot deel de sociale norm bepaald. Het gaat hierbij over de descriptieve norm. Dit is de norm die ontstaat vanuit wat de groep 'normaal vindt'. In dit geval is dat het op de grond gooien van de peuk. Deze norm ontstaat door verschillende factoren, bijvoorbeeld dat het merendeel van de medewerkers dit gedrag vertoont en dat de omgeving laat zien dat er veel peuken op de grond worden gegooid.

Ook wordt door verschillende respondenten aangegeven dat het rookmoment een sociale gelegenheid is, waarbij ze graag met collega's van andere afdelingen praten.

3.1.2 Factoren voor het gewenste gedrag

Uit de interviewresultaten kwamen een drietal factoren naar voren die het ongewenste gedrag stimuleren. Vervolgens zijn deze factoren omgezet naar factoren voor het gewenste gedrag. Dit is opgehaald door de respondenten te vragen wat hen juist zou stimuleren om het gewenste gedrag te vertonen. Er kwamen in de resultaten verschillende factoren naar voren (bijlage 2).



Figuur 5 Overzicht stimulerende factoren vanuit respondenten

Meer faciliteiten

De respondenten geven allemaal aan dat meer faciliteiten voor hen een grote stimulans is om hun peuk in een asbak te doen in plaats van op de grond. Wanneer er meer asbakken op het terrein staan, zo geven de respondenten aan, zullen zij hun peuk ook in de asbak doen. Een respondent gaf zelf aan dat het gemakzucht is om de peuk in een put te doen. 'Dan is de peuk maar uit het zicht' zo stelt hij.

Eenduidige regels

Het merendeel van de respondenten geeft aan dat zij zich aan de regels houden wanneer deze duidelijk zijn. Een respondent geeft aan dat hij niet op de hoogte was van het feit dat hij niet bij een afvalbak met asbak mag roken. Wel geven meerdere respondenten aan het niet eens te zijn met de regels zoals ze nu zijn. Wanneer er meer faciliteiten komen om de peuk in te doen, zo zeggen meerdere respondenten, zouden zij zich ook aan de regels houden en alleen op deze rookplekken roken.

Een beloning

Bijna de helft van de respondenten geeft aan dat een beloning zou stimuleren om de peuk in een asbak te doen. Er bestaat wel verdeeldheid over de vorm van de beloning. Zo geven verschillende medewerkers aan dat een beloning van een gratis product heel goed zou stimuleren. Iets wat

meerdere keren genoemd werd was een gratis broodje uit de kantine. Daarnaast geeft een respondent aan dat een vorm van competitie of een spel ook goed zou werken.

3.2 Resultaten ideate

De ideate fase wordt ook wel de brainstorm fase genoemd, omdat er een brainstorm plaatsvindt waarin alle mogelijke ideeën voor een interventie worden opgehaald. De onderzoeker houdt samen met collega's van het gedragsteam een brainstorm. De onderzoeker presenteert hier vooraf alle resultaten vanuit de define fase, om vervolgens te gaan brainstormen over de inhoud van de interventie.

Tijdens de brainstorm (bijlage 4) lopen de onderzoeker en collega's door alle stappen heen van het behaviour change wheel (Michie, van Stralen, & West, 2011). Hierin wordt eerst het ongewenste gedrag beschreven, en daarna het gewenste gedrag heel specifiek uitgewerkt. Vervolgens wordt beschreven wat er binnen de organisatie moet veranderen om het doelgedrag te bereiken. Vervolgens worden er interventie ideeën beschreven op zowel psychologisch als beleidsmatig vlak. Tot slot wordt er gekeken naar de manier van implementeren. Zo ontstaan er een groep ideeën die samen tot een succesvolle interventie leiden.

De interventies die uiteindelijk worden aangenomen vanuit de brainstorm zijn als volgt:

Het creëren van minstens één extra rookplek op het terrein van Kleinpolderplein, met minstens twee asbakken;
Zichtbaar maken van de nieuwe rookplek door middel van plattegronden verspreid over het terrein;
Herkenbare punten gebruiken als ankerpunten op de plattegrond, om het zo visueel mogelijk te maken;
Rookplek herkenbaar maken door kleur geel toe te voegen, omdat deze kleur effect lijkt te hebben op positieve emoties, en het gevoel van 'een nieuwe start' stimuleren (Jacobs, 1974) ;
Stickers/borden/posters die positief bekrachtigen op de rookplek;
Belonen door middel van positieve bekrachtiging (bedankt sticker of pratende asbak) en competitie (stem asbak);
Bak aantrekkelijk maken door middel van een sticker of slogan;
Slogan en stem asbak laten kiezen door de medewerkers;
Verschillende stickers/borden ontwikkelen en deze testen op het terrein, om medewerkers een stem te geven en de beste te kiezen;
Alle asbakken regelmatig legen en de rookplekken goed onderhouden.

Tabel 1 Uitkomsten brainstorm

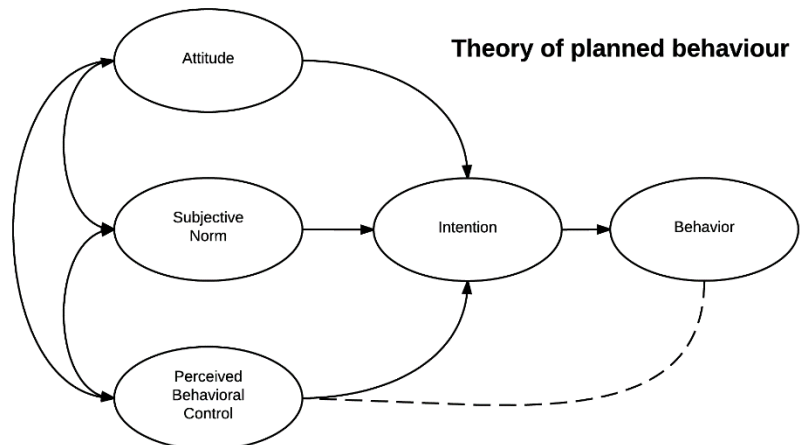
3.3 Resultaten test en prototype

In dit hoofdstuk wordt het prototype van de interventie aangetoond, dat zal worden getest op het Kleinpolderplein. Eerst zal de theorie achter dit prototype worden belicht.

3.3.1 Theory of planned behaviour

Voor het ontwikkelen van het eerste prototype van de interventie is de theory of planned behaviour van Ajzen gebruikt (Ajzen I. , 1991, p. 170).

Deze theorie stelt dat er drie factoren zijn die samen het gedrag voorspellen: de attitude tegenover het gewenste gedrag, de subjectieve (sociale) norm, en het gevoel van eigen kunnen tegenover het doelgedrag. Deze drie factoren samen maken de intentie voor gedrag, die het uiteindelijke gedrag voorspellen.



Figuur 6 Theory of planned behaviour (Ajzen I. , 1991)

De attitude

De attitude gaat over de gedachten en overtuigingen die iemand heeft tegenover een bepaald onderwerp of gedrag, bijvoorbeeld; 'ik vind het belangrijk om de regels te volgen'. De attitude zit in iemands diepste overtuiging. Deze komen veelal door opvoeding en de waarden en normen die voor iemand belangrijk zijn (Ajzen I. , 1991).

In het geval van het peukenbeleid is dit te zien aan hoe bewust iemand zich is van het feit dat ze een peuk op de grond gooien en wat hun opvatting daar over is. Vindt iemand het belangrijk om zich aan de regels te houden of om de natuur netjes te houden, dan zal hij sneller geneigd zijn om de peuk in de bak te doen.

De attitude is te beïnvloeden door kennis te geven over het onderwerp. Echter, uit de interviews (bijlage 2) blijkt dat de meeste respondenten wel weten dat er nadelige gevolgen zitten aan het op de grond gooien van een peuk. Daarom is het bewust voor gekozen niet verder in te zetten op het vergroten van de kennis.

Het vertoonde gedrag kan wel worden veranderd naar gedrag dat bij de attitude past, door de drempel voor het gewenste gedrag zo laag mogelijk te houden, bijvoorbeeld door met een visuele plattegrond te werken op plekken waar medewerkers eerst rookten.

3.3.2 De subjectieve norm

De subjectieve norm staat voor de sociale druk rondom een bepaalde gedraging. Dit geeft de norm aan die het overgrote deel van een groep hanteert. De meeste mensen willen bij een groep horen en vinden het vervelend wanneer ze erbuiten vallen (Ajzen I. , 1991). Daarom zijn mensen snel geneigd zich aan de groepsnorm te passen.

In het geval van het peukenbeleid zie je dit terug in de hoeveelheid peuken die op de grond ligt. Wanneer er zoveel peuken liggen, lijkt de norm te zijn dat de meeste mensen deze op de grond gooien. Wanneer nieuwe medewerkers zien dat hun collega's dit gedrag vertonen, zullen zij zich aanpassen aan de norm en het gedrag ook gaan vertonen (Ajzen I. , 2005).

De subjectieve norm wordt aangepast door de omgeving regelmatig schoon te maken. Er liggen dan weinig peuken op de grond, waardoor het ongewenste gedrag niet direct als de norm wordt gezien. Daarnaast zorgen nudges in de vorm van stickers en positieve bekrachtiging ervoor dat mensen gestimuleerd worden hun peuk in de asbak te doen. Dit laat het gewenste gedrag zien, waardoor andere medewerkers deze injunctieve norm gaan overnemen. Het is hierbij belangrijk dat de stickers worden geplaatst op de plek waar het gedrag plaatsvindt (Park & Smith, 2007).

Een injunctieve norm is de norm die iemand van nature heeft. Een voorbeeld hiervan is het idee dat een peuk niet op de grond hoort, maar in een bak. Wanneer meerdere mensen staan te roken op een plek waar peuken op de grond liggen en zij hier hun peuk bij gooien, ontstaat de descriptive norm: het is normaal om de peuk op de grond te gooien. Welke norm wint, is afhankelijk van wat voor een individu sterker is: zijn eigen overtuiging of de sociale norm van de omgeving. Door de omgeving zoveel mogelijk te beïnvloeden, is de kans dat de injunctieve norm wint groter.

De waargenomen gedragscontrole

De laatste factor gaat over in hoeverre iemand zichzelf in staat stelt het gewenste gedrag uit te voeren (Ajzen I. , 1991). Dit gaat bijvoorbeeld over een bepaalde vaardigheid die nodig is, maar ook om de gelegenheid.

In het geval van de peuken gaat het met name om de gelegenheid. Er moeten voldoende faciliteiten zijn voor de medewerkers om hun peuk in te doen. Deze factor heeft ook een directe uitwerking op het vertoonde gedrag. Wanneer iemand de vaardigheid niet bezit of er geen gelegenheid is om het gewenste gedrag te vertonen, is het niet mogelijk het gewenste gedrag te vertonen.

3.3.1 Stickers als nudge

De interventie zoals bij hoofdstuk 3.2 staan beschreven, kunnen niet allemaal worden uitgerold in de periode van het onderzoek. Daarom wordt ervoor gekozen om een kleine pilot te doen waarbij alleen de stickers als nudge worden getest. Alle andere delen van de interventie zullen later worden geïmplementeerd, maar voor dit onderzoek enkel als aanbeveling worden geadviseerd. Het prototype voor de test zal bestaan uit vier stickers.

De eerste sticker bestaat uit een aankondiging voor de nieuwe rookplekken en een visuele plattegrond die aangeeft waar de nieuwe rookplekken zich bevinden. De medewerkers van Kleinpolderplein bestaan voor een deel uit anderstaligen en laaggeletterden, zo blijkt uit een gesprek met de locatiemanager. Uit een onderzoek over medicijngebruik bij laaggeletterden blijkt dat visuele informatieverstrekking veel doeltreffender is dan korte tekstuele opdrachten (Oosterberg, 2012). Daarom is er gekozen voor een visuele plattegrond, met plaatjes voor de herkenbare punten, zoals de fietsenstalling en het terras.

Bij deze sticker is gekozen voor een pakkende eerste zin, die aansluit bij de doelgroep. Er is gekozen voor het woord 'effe' omdat dit informeel klinkt en daardoor beter aansluit bij de doelgroep. Door het woord 'natuurlijk' te gebruiken in de tweede zin, wordt de injunctieve norm benadrukt.

Deze sticker zal worden geplaatst op de afvalbakken waar nu nog een asbak aanzit, en op andere plekken waar nu veel medewerkers roken. Het roken is gewoontegedrag, wat betekent dat de medewerkers hier niet meer bewust over na denken. Wanneer de asbakken van de afvalbakken worden verwijderd, is de kans groot dat de medewerkers gewoon weer naar dezelfde plek gaan om



Figuur 7 Sticker met plattegrond

te roken (de Vries & van Vught, 1998). De medewerker zal waarschijnlijk merken dat de asbak weg is, en vervolgens de plattegrond zien. Zo wordt hij naar de nieuwe rookplek verwezen.

De andere drie stickers zijn bedoeld als aansporing om de peuk in de asbak te doen. Er zijn drie stickers ontworpen die alle drie de boodschap op een andere manier weergeven. Uit de test zal blijken welke weergave de medewerkers het meest stimuleert.

De eerste sticker maakt gebruik van een slogan die vooral de injunctieve norm wordt aangesproken. Er is gekozen voor een directe manier van schrijven omdat dit, volgens verschillende collega's van de gemeente Rotterdam, bij de Rotterdamse cultuur hoort. De laatste zin 'ja toch, niet dan?' is ook een Rotterdamse uitspraak. Wanneer iemand zich identificeert met een slogan, voelt hij zich sneller aangesproken (Klijberg, 2011). Het visuele deel van de sticker laat een beweging zien die bij het gewenste gedrag hoort: een peuk in een bak gooien. Visuele framing stimuleert iemand onbewust om het aangegeven gedrag zelf uit te voeren (Maters, 2022).

De tweede sticker richt zich op de positieve bekrachtiging in combinatie met een oproep tot samenhang en trots. De bovenste slogan werkt als een positieve bekrachtiging (Meiresonne, Rietdijk, & Schaper, 2009, pp. 20-23). Uit de interviews blijkt dat het merendeel van de respondenten het niet vindt kloppen dat zij de openbare ruimte van Rotterdam schoonhouden en tegelijkertijd hun eigen terrein vervuilen met peuken. De onderste slogan speelt hier op in door de trots te benadrukken: wij houden Rotterdam schoon. Hier is gekozen voor een ander visueel, om te testen welk plaatje meer stimuleert: die van de specifieke handeling of die van het complete plaatje.

De derde sticker richt zich eveneens op de Rotterdamse uitspraak. De uitspraak: 'komen wij uit Rotterdam, ken je dat niet horen dan?!' wordt vaak geroepen door Feyenoord supporters. De onderste slogan spreekt de samenhang aan. Een hoge groepscohesie zorgt ervoor dat de sociale norm sneller verschuift naar gewenst gedrag wanneer enkele medewerkers het gedrag veranderen (Meiresonne, Rietdijk, & Schaper, 2009).

Alle stickers bevatten een gele achtergrond. Hier is voor gekozen omdat een gele kleur effect lijkt te hebben op positieve emoties en het gevoel van 'een nieuwe start' stimuleren (Jacobs, 1974). Ook is geel opvallend en heeft het geen andere associaties met borden die gebruikt worden in anti-rook campagnes.

Resultaten test stickers

De test vindt plaats op het terrein van Kleinpolderplein, rond de lunchpauze. De stickers worden opgehangen op een plek waar veel medewerkers rond dit tijdstip volgens de respondenten gaan roken. De onderzoeker heeft samen met een collega van het gedragsteam tientallen medewerkers

Je peuk in de asbak, da's toch heel normaal?



Ja toch, niet dan?

Figuur 8 Eerste sticker nudge

Hé, bedankt dat je ook aan de natuur denkt!



Ons eigen terrein net zo schoon als de rest van Rotterdam

Figuur 9 Tweede sticker nudge

**Werken wij voor Rotterdam?
Ken je dat niet zien dan?!**



Samen voor een schoon en veilig Rotterdam

Figuur 10 Derde sticker nudge

gevraagd welke sticker hen het meest aanspreekt en waar dit door komt. Dit deden zij aan de hand van een kort semigestructureerd interview (bijlage 5), die slechts enkele minuten in beslag nam. Hier is voor gekozen omdat voorspeld werd door de onderzoeker dat de medewerkers slechts kort de tijd hebben om een sigaret te roken en de vragen te beantwoorden.

Uit de ongestructureerde interviews blijkt dat vooral de twee stickers met Rotterdamse uitspraken de medewerkers aanspreekt. Verschillende respondenten geven aan dat dit komt doordat zij zichzelf herkennen in de uitspraken of zich identificeren als Feyenoord fan, en zich daarom in het bijzonder aangesproken voelen. De sticker met de positieve bekrachtiging wordt door geen enkele respondent aangewezen als stimulerend.

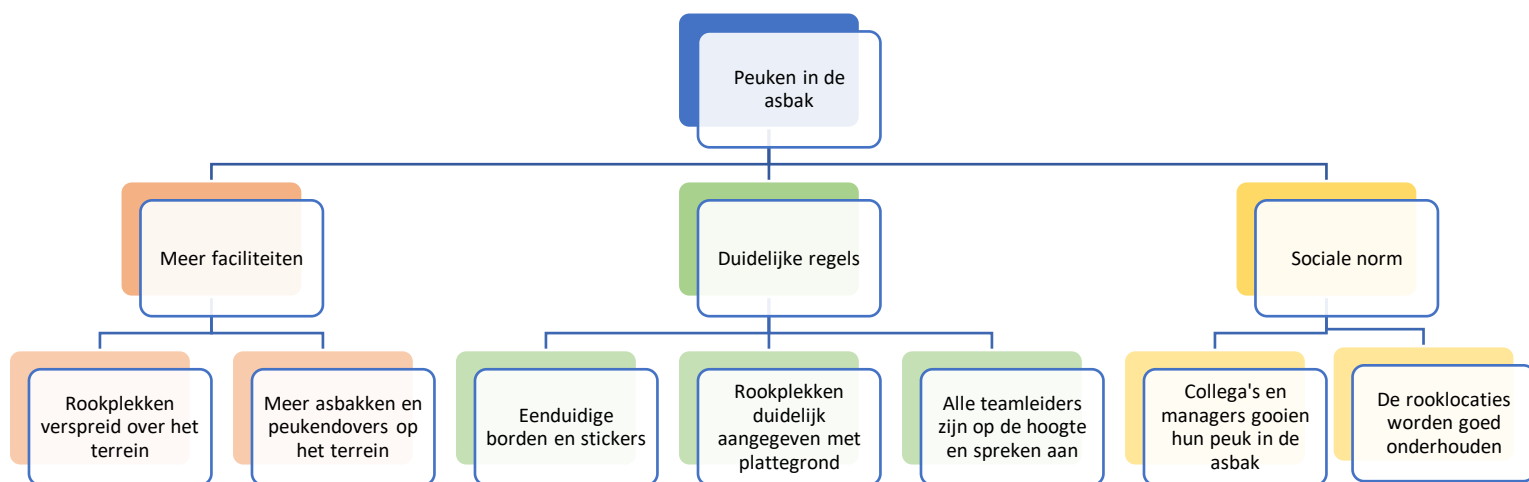
Het visueel met het volledige poppetje dat een peuk in een bak laat vallen wordt door de overgrote meerderheid van de respondenten bestempeld als stimulerend. Daarnaast geven verschillende respondenten aan dat ze zich nog meer aangesproken zullen voelen wanneer het poppetje kleding aanheeft van de gemeente of het logo op zijn borst draagt.

Een andere factor die veel wordt genoemd, is dat de bak nu nog niet op een asbak lijkt. Meerdere respondenten geven aan het duidelijker te vinden wanneer er daadwerkelijk een asbak wordt afgebeeld.

De plattegrond wordt door de meerderheid van de respondenten als duidelijk aangegeven. Deze sticker zal op de plekken worden geplakt waar nu veel medewerkers staan te roken: bij de hoofdingang, bij de kleedkamers, onder het terras en op de werkplekken bij de reiniging. Zo zien de medewerkers waar ze wel mogen roken en waar de dichtstbijzijnde rookfaciliteit zich bevindt.

4. Conclusie

In dit hoofdstuk worden alle resultaten naast elkaar gelegd en beschreven welke conclusie hieruit getrokken kan worden. Ook wordt het uiteindelijke ontwerp van de sticker weergegeven. In het overzicht hieronder staan de factoren die het gewenste gedrag stimuleren.



Figuur 11 conclusie peukenbeleid overzicht

4.1 Meer faciliteiten

Uit de interviews met de respondenten komt naar voren dat de voornaamste reden voor het ongewenste gedrag een gebrek aan faciliteiten is. Door nieuwe faciliteiten aan te bieden, is de kans dat het gewenste gedrag wordt gestimuleerd groot. Dit blijkt uit de interviews, waarin respondenten aangaven de peuk wel in een asbak te willen doen wanneer deze er staat. De respondenten geven ook aan hun peuk bij gebrek aan faciliteiten in een put te doen. Een antwoord dat vaak terug kwam is: 'dan is de peuk uit het zicht'.

De conclusie die hieruit getrokken kan worden is dat de medewerkers hun peuk het liefst uit het zicht hebben en bij gebrek aan een asbak kiezen voor de meest eenvoudige manier. Dit sluit aan op de theorie van Sander Hermsen, die in zijn boek 'draaiboek voor gedragsverandering' stelt dat gedragsverandering gestimuleerd wordt door laagdrempelige, gemakkelijke veranderingen (2016). Hierin zegt Hermsen dat mensen geneigd zijn te kiezen voor de meest eenvoudige oplossing die het minste inspanning vergt. Dat de medewerkers de peuk in een put gooien getuigt dus niet van onwil, maar juist van het vertonen van gewenst gedrag op een ongewenste manier. Daarnaast blijkt dit ook uit de alternatieve asbak die medewerkers zelf op het terrein hebben geplaatst. Medewerkers zoeken naar manieren om hun peuk ergens in te doen waarbij deze uit het zicht is, zonder dat dit hen veel moeite kost.

Uit de interviews blijkt dat ook de afstand van de rookfaciliteiten een rol speelt. Wanneer een medewerker ver moet lopen, kiest hij er liever voor om een sigaret te roken dicht bij de werkplek. Daarnaast is er maar beperkt de tijd om pauze te houden tijdens de dienst. Het is daarom van belang dat de nieuwe rookfaciliteiten verspreid zijn over het terrein. Hierbij dient wel rekening gehouden te worden met de nieuwe wetgeving (Rijksoverheid, 2022). Zo moeten de rookfaciliteiten tien meter van de gevel te liggen en niet te grenzen aan een looproute.

4.2 Duidelijke regels

Uit de interviews blijkt dat verschillende respondenten niet volledig of helemaal niet op de hoogte zijn van de regels rondom roken op het terrein. Zo blijkt een respondent niet op de hoogte van de gedoogde rookplek aan de waterkant. Onduidelijke regels vanuit de organisatie zorgen ervoor dat

medewerkers niet meer weten wat van hen verwacht wordt, en daardoor hun eigen regels implementeren in de bedrijfscultuur (Dijkstra, 2015). Hierdoor wordt het bijvoorbeeld als normaal gezien om te roken bij de hoofdingang, terwijl dit vanuit de organisatie verboden is.

Door de regels rondom het rookbeleid en nieuwe peukenbeleid duidelijk te verkondigen zullen medewerkers zich hier ook sneller aan houden. Mensen zijn houden van nature van duidelijkheid en structuur, mits gerechtvaardigd door argumenten (O'driscoll & Beehr, 1997). Wanneer de nieuwe regels worden onderbouwt met argumenten waar medewerkers zich in kunnen vinden, is de kans groter dat zij zich aan de regels houden. Daarnaast is het ook belangrijk dat meteen duidelijk is waar de rookplekken zich bevinden. Hierin werkt een visueel beter dan tekst, doordat een afbeelding beter in het geheugen wordt opgeslagen (Zelinsky & Bisley, 2015). Daarnaast zijn niet alle medewerkers van Kleinpolderplein de Nederlandse taal machtig, waardoor visueel de boodschap beter overbrengt dan tekst.

Tot slot is de rol van de teamleiders ook bepalend voor hoe goed de nieuwe regels worden opgevolgd. Uit de interviews blijkt dat verschillende respondenten het als oneerlijk beschouwen wanneer een teamleider of manager (iemand hoger in de hiërarchie van de organisatie) de regels wel overtreedt. Het is van groot belang dat alle medewerkers van de organisatie zich aan de regels houden, ongeacht de functie. Daarnaast is het ook de verantwoordelijkheid van de teamleiders om medewerkers aan te spreken op het overtreden van de regels, zo staat in het nieuwe rookbeleid. Wanneer de teamleiders de medewerkers attenderen op de nieuwe regels en hen naar de nieuwe rookfaciliteiten sturen, worden de nieuwe regels beter gecommuniceerd naar alle medewerkers.

4.3 Inspelen op de sociale norm

Door de sociale norm te veranderen in het gewenste gedrag, is de kans groot dat andere medewerkers ook het gewenste gedrag gaan vertonen (Ajzen I. , 2005). Deze verandering begint bij mensen met aanzien en rolmodellen, zoals de managers en teamleiders. Wanneer zij het goede voorbeeld geven, zijn andere medewerkers sneller geneigd het nieuwe gedrag over te nemen (Hinyard & Kreuter, 2007).

Ook de omgeving is een indicator voor de sociale norm. Door de rookfaciliteiten goed te onderhouden, door de asbakken regelmatig te legen en peuken op te ruimen, wordt het signaal afgegeven dat het normaal is om deze plek schoon te houden (Reno, Cialdini, & Kallgren, 1993).

4.4 Gebruik stickers als nudge

Door medewerkers op de rookfaciliteit aan te sporen hun peuk in de asbak te doen, is de kans groter dat zij dit ook daadwerkelijk het gewenste gedrag gaan vertonen (Hermsen & Renes, 2016). De gele nudge-stickers dienen om de aandacht van de rokers richting de asbak te brengen. Deze stickers maken de asbak niet alleen opvallend, ze tonen ook het gewenste gedrag aan door middel van een visueel en een tekst.

Uit de test op Kleinpolderplein blijkt dat vooral de slogans met Rotterdamse uitspraken de medewerkers aanspreekt. De nieuwe stickers maken daarom gebruik van de twee Rotterdamse slogans. De sticker met de positieve bekrachtiging werd door geen enkele respondent gekozen, dus deze wordt niet meegenomen in het eindproduct.



Figuur 12 Eindontwerp sticker 1

Het plaatje met het poppetje spreekt de respondenten het meest aan wanneer deze herkenbaar is als medewerker van Rotterdam. Daarom bevat de nieuwe sticker een poppetje met een veiligheidsjas. Hierdoor identificeren de medewerkers zich sneller met het poppetje die het gewenste gedrag vertoont (Michie & Abraham, 2008). De bak is veranderd in een asbak met peuk icoontje, waardoor deze nu herkenbaarder is.

De plattegrond is duidelijk volgens de respondenten, dus deze is onveranderd gebleven.



Figuur 13 Eindontwerp sticker 2

5. Aanbeveling

In dit hoofdstuk worden de aanbevelingen naar aanleiding van dit onderzoek beschreven. Voor het uitvoeren van dit onderzoek en het implementeren van de interventies voor het nieuwe rookbeleid heeft de onderzoeker 16 weken de tijd. Voor een gemeentelijke organisatie is dit te kort om alle uitkomsten te ontwikkelen en implementeren in een nieuw beleid. De aanbevelingen beschreven in dit hoofdstuk worden na afronding van dit onderzoek wel meegenomen in de verdere ontwikkeling van het nieuwe rook- en peukenbeleid. De onderzoeker blijft na afronding van dit onderzoek actief bij de organisatie om hier op toe te zien.

5.1 Maak gebruik van nieuwe bebording en bestickering

Uit een onderzoek van Olga Guilette van Diermen blijkt dat nieuw gedrag aanleren het best werkt wanneer iemand met een schone lei begint. Alle factoren voor oud gedrag worden weggenomen, om deze te vervangen voor factoren die het nieuwe gedrag stimuleren (2016). Door de oude bebording en bestickering te vervangen voor nieuwe borden en stickers die bij het nieuwe beleid horen, wordt als het ware een nieuw begin gecreëerd.

Daarnaast is het van belang dat de rookfaciliteiten een duidelijk, kenmerkend uiterlijk hebben waardoor deze opvallen op het terrein. De aanbeveling hiervoor is om naast de nudge-stickers op de asbakken ook de bankjes van een gele kleur te voorzien. Zo worden de gele bankjes geassocieerd met de rookfaciliteiten, terwijl andere bankjes (niet geel) op het terrein met niet-rookplekken worden geassocieerd, bijvoorbeeld in combinatie met een niet-rooksticker of bord.

5.3 Competitie element toevoegen

Uit de interviews bleek dat een competitie element de medewerkers stimuleert om het gewenste gedrag te vertonen. Dit is mogelijk door een normale asbak te vervangen door een stem-asbak.

Dit is een asbak waarbij de rokers door middel van hun peuk kunnen stemmen op een van de twee stellingen. Er zijn verschillende winkels die deze asbakken verkopen, waarbij de stellingen gemakkelijk veranderd kunnen worden.

5.4 Stickers laten ontwikkelen

De ontworpen stickers dienen nog verder te worden ontwikkeld door een extern bureau gespecialiseerd in het ontwerpen van stickers in de huisstijl van de gemeente. Hier dient nog budget voor vrijgemaakt te worden vanuit Stadsbeheer.



Figuur 14 Stemasbak, verkregen via <https://kw.be/nieuws>

6. Discussie

In dit laatste hoofdstuk wordt er met een kritische blik naar het verloop en de resultaten van dit onderzoek gekeken.

De eerste kritische noot valt te horen bij de verzameling van gegevens tijdens de interviews. Er is bewust gekozen om de interviews niet op te nemen omdat enkele respondenten aangaven zich hier niet prettig bij te voelen. Hier is voor gekozen omdat de onderzoeker van mening is dat het beter is om hier één lijn in te trekken. Dit is discutabel, omdat ook de mogelijkheid bestond om de respondenten die wel instemden wel op te nemen. In dit geval bestaat de kans dat de resultaten van de interviews zijn beïnvloed door verkeerde interpretaties van de onderzoeker. De onderzoeker heeft dit zo veel mogelijk geprobeerd te voorkomen door mee te schrijven tijdens het interview en door te vragen op de antwoorden die respondenten gaven. De respondenten gaven veel dezelfde antwoorden op de vragen, waardoor tijdens de thematische analyse gemakkelijk gecodeerd kon worden welke antwoorden vaak terugkomen. Dit zorgt ervoor dat het resultaat overzichtelijk is, waardoor er weinig ruimte ontstaat voor eigen aannames en interpretaties.

Het volgende discussiepunt is de tijdsinschatting die de onderzoeker vooraf heeft gedaan voor het ontwerpen van een interventie. Achteraf blijkt dat een deel van de interventie niet binnen de 16 weken van het onderzoek kunnen worden geïmplementeerd. De oorzaak hiervan is het gemeentelijk orgaan, waarbij nieuw beleid door veel verschillende betrokkenen moet worden besproken en beoordeeld. Nu heeft de onderzoeker er voor gekozen in de zomer na het onderzoek actief te blijven bij de gemeente Rotterdam, om zo alsnog de interventie volledig uit te voeren.

Doordat er geen na meting heeft kunnen plaatsvinden door tijdgebrek, is het nog onmogelijk om aan te tonen of de hypothese van een 20% reducering heeft plaatsgevonden. De peuken op het terrein zijn wel verzameld waardoor in de loop van de zomer 2023 een nameting gedaan wordt. De resultaten van de volledige interventie zullen na deze nameting alsnog uitwijzen of de 20% reducering van peuken is behaald.

Bibliografie

- Ajzen, I. (1991). *The theory of planned behavior*. Organizational Behavior and Human Decision Processes. doi:[https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Ajzen, I. (2005). *Attitudes, Personality and Behaviour*. Berkshire: McGraw-Hill Education.
- Atteberry, A., Loeb, S., & Wijckoff, J. (2013). *Do first impressions matter? Improvement in early career teacher*. Cambridge: National bureau of economic research.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). *Using thematic analysis in psychology*. Qualitative research in psychology. Retrieved 5 8, 2023
- Charmaz, K. (2003). *Grounded theory*. London: Qualitative Psychology: A practical guide to methods.
- Cramwinckel, F., van den Bos, K., van Dijk, E., & Bruin, A. (2013). *Gedeelde Waarden in Confrontaties met Morele Weigeraars*. Leiden: Universiteit Leiden.
- Croes, E. (2021). *Van peukentapijt tot plastic soep*. Nederland: Trimbos instituut. Retrieved april 3, 2023, from <https://www.trimbos.nl/actueel/blogs/van-peukentapijt-tot-plastic-soep/>
- Croes, E. (2022). *Sigaret brengt grote schade toe aan milieu*. Nederland: Trimbos instituut. Retrieved april 3, 2023, from <https://www.trimbos.nl/actueel/nieuws/sigaret-brengt-grote-schade-aan-milieu/>
- de Vries, p., & van Vught, c. (1998). *De verhouding tussen gewoontegedrag en gepland gedrag*. Tilburg: Tilburg University Press. Retrieved 04 26, 2023
- Dekker, T. d. (2020). *Design Thinking*. Groningen: Noordhoff Uitgevers BV.
- Devrieze, L. (2016). *Zwerfvuil en (micro)plastics*. Vlaanderen: ILVO.
- Dijkstra, P. (2015). *Communicatie als sleutel tot verandering*. Bijzijn XL. Retrieved 5 12, 2023
- Dr. Valentijn Bilsen, D. L. (2021). *Fractietelling zwerfvuil*. Vlaanderen: OVAM. Retrieved april 3, 2023, from <https://publicaties.vlaanderen.be/view-file/48602>
- Gemeente Rotterdam. (2023, April 3). *Onderzoek 010*. Retrieved 2023, from Gemeente Rotterdam: <https://onderzoek010.nl/dashboard/dashboard/bevolking>
- Gemeente Rotterdam. (2023). *Stadsbeheer*. Retrieved april 3, 2023, from Gemeente Rotterdam: <https://www.rotterdam.nl/stadsbeheer>
- Gibbons, S. (2016). *Design Thinking 101*. Fremont, USA: NN Group.
- Green, D., Boots, B., & Starkey, T. (2019). *Cigarette butts have adverse effects on initial growth of perennial ryegrass*. Ecotoxicology and Environmental Safety. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ecoenv.2019.109418>
- Guilette van Diermen, O. (2016). *Managing working behaviour towards new ways of working*. Den Haag: Journal of Corporate Real Estate.
- Hermesen, S., & Renes, R. (2016). *Draaiboek gedragsverandering*. Business contact. Retrieved 5 11, 2023

- Hinyard, L., & Kreuter, M. (2007). *Using Narrative Communication as a Tool for Health Behavior Change*. Sage journals. doi:<https://doi.org/10.1177/1090198106291963>
- Hubbard, R. (1993). *Shock Advertising: The Benetton Case*. Popular Culture Association in the South. Retrieved from <https://www.jstor.org/stable/23413769>
- Jacobs, K. (1974). *Effects of Four Psychological Primary Colors on GSR, Heart Rate and Respiration Rate*. Mississippi: University of Southern Mississippi. doi:<https://doi.org/10.2466/pms.1974.38.3.763>
- Kadaster. (2023). *Kadasterkaart Klein Polderplein*. Retrieved from Kadastralekaart: <https://kadastralekaart.com/adres/rotterdam-kleinpolderplein-5/0599200110027745>
- Klijberg, W. (2011). *Stimuleren van intrinsieke motieven voor positieve monstot-mondreclame*. Twente: University of Twente student thesis. Retrieved 5 9, 2023
- Luttikhuis, B. (2008). *Maken conflicten de organisatie wijzer?* Twente: University of Twente.
- Maters, L. H. (2022). *De invloed van visuele framing en persoonlijke betrokkenheid op intentie tot gedragsverandering*. Radboud university. Retrieved 5 9, 2023
- Meiresonne, A. A., Rietdijk, M. M., & Schaper, A. F. (2009). *Waarderen door complimenteren. Positieve bekrachtiging werkt*. Tijdschrift voor Management Development. Retrieved 5 10, 2023
- Michie, S., & Abraham, C. (2008). *A taxonomy of behavior change techniques used in interventions*. Health psychology. doi:<https://doi.org/10.1037/0278-6133.27.3.379>
- Michie, S., van Stralen, M., & West, R. (2011). *The behaviour change wheel: A new method for characterising and designing behaviour change interventions*. Implementation Science.
- Nederland Schoon. (2015). *Peukenpilot winkelgebied Lijnbaan Rotterdam*. Nederland Schoon. Retrieved from file:///C:/Users/angel/Downloads/Samenvatting%20Peukenpilot%20Lijnbaan%20def.pdf
- Nel, V. (2018). *Wat is onderzoek? Praktijkboek voor methoden en technieken* (Vol. 6). Amsterdam: Boom uitgevers. Retrieved 5 8, 2023
- O'driscoll, M. P., & Beehr, T. (1997). *Moderating Effects of Perceived Control and Need for Clarity on the Relationship Between Role Stressors and Employee Affective Reactions*. The journal of social psychology. doi:<https://doi.org/10.1080/00224540009600454>
- Oosterberg, E. (2012). *Visueel voorlichtingsmateriaal voor laaggeletterden*. Tijdschrift voor praktijkondersteuning. Retrieved 04 26, 2023
- Park, H., & Smith, S. (2007). *Distinctiveness and Influence of Subjective Norms, Personal Descriptive and Injunctive Norms, and Societal Descriptive and Injunctive Norms on Behavioral Intent: A Case of Two Behaviors Critical to Organ Donation*. Human Communication Research. doi:<https://doi.org/10.1111/j.1468-2958.2007.00296.x>
- Reno, R., Cialdini, R., & Kallgren, C. (1993). *The transsituational influence of social norms*. Journal of Personality and Social Psychology. doi:<https://doi.org/10.1037/0022-3514.64.1.104>
- Rijksoverheid. (2022). *Rijksoverheid/roken*. Retrieved 04 25, 2023, from Maatregelen overheid om roken te ontmoedigen: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/roken/roken->

ontmoedigen#:~:text=Sinds%201%20januari%202022%20zijn,waren%20rookruimtes%20eerder%20al%20verboden.&text=Sinds%201%20januari%202021%20zijn,het%20zicht%20gehaald%20bij%20verkooppunten.

Rijksoverheid. (2022). *Rotterdamse gedragscode bestuurders 2022*. Retrieved 4 17, 2023, from Lokaleregelgeving.overheid: <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR673376/1>

Schoonenboom, J. (2014). *Steekproeven voor generalisatie – een belangrijke stap, maar we zijn er nog niet*. Nederland: Kwalon. doi:<https://doi.org/10.5117/2014.019.001.014>

Tiemeijer, W., & Thomas, C. (2009). *De menselijke beslisser over de psychologie van keuze en gedrag*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

Universiteit Utrecht. (2019). *Nudging, makkelijke oplossingen voor moeilijke keuzes*. Utrecht: Universiteit Utrecht.

Verhoeven, N. (2020). *Thematische Analyse*. Boom.

Voordt, T. v. (2021). *Meerwaarde van gezonde werkomgevingen*. Delft: TU Delft. Retrieved april 4, 2023

Zelinsky, G. J., & Bisley, J. (2015). *The what, where, and why of priority maps and their interactions with visual working memory*. New York: Annals of the New York academy of science. doi:<https://doi.org/10.1111/nyas.12606>

Bijlage 1: Interviewschema

Geslacht:	Man ()	Vrouw ()
Leeftijd:	18-30 ()	
	31-45 ()	
	46-65 ()	
	65 + ()	
Functie:		
Dienst:	Nacht	()
	Dag	()
	Beide	()

Voorkeur voor een rookplek	
Waar staat u het liefst te roken?	
Wat maakt deze rookplek aantrekkelijk?	
Wat maakt een plek een fijne rookplek?	
Rookgedrag	
Hoe vaak rookt u gemiddeld tijdens de dienst (buitenruimte en terrein)	

Rookt u alleen of met collega's?	
----------------------------------	--

Peukengedrag	
Waar laat u de peuk na het roken?	
Met welke reden daar?	
Wat doen collega's met hun peuk?	
Wat doet u buiten werk om met uw peuk?	

Kennis van regels	
Bent u bekend met de regels rondom roken op het terrein?	
Wat vindt u van de regels?	
Hoe vindt u dat de regels worden opgevolgd?	
Waarom volgt u de regels wel/niet?	
Waarom volgen collega's de regels wel/niet?	

Kennis van gevolgen	
Is het u opgevallen dat er peuken op de grond liggen?	
Wat vindt u daar van?	
Zou u zelf mensen aanspreken?	
Wordt u wel eens aangesproken?	
Weet u waar een filter van een sigaret uit bestaat?	
Weet u wat er gebeurt wanneer een peuk op de grond terecht komt?	

Wat vind u van deze gevolgen?	
Als u deze gevolgen weet, zou u de peuk dan eerder in de afvalbak doen?	

Eigen input	
Wat zou voor u werken om ervoor te zorgen dat u de peuk in de bak gooit?	
Wat voor beloning zou u motiveren om dat te doen?	
Wat voor andere middelen zouden u motiveren?	

Wilt u nog iets kwijt?

Bijlage 2: Resultaten thematische analyse

In dit document staan alle resultaten van de vragenlijst verwerkt. De antwoorden zijn per vraag uitgewerkt. Tijdens de interviews heeft de onderzoeker een interviewschema gebruikt waarbij aantekeningen zijn gemaakt tijdens iedere vraagstelling.

Deze antwoorden worden in de thematische analyse onderverdeeld in codes. De bedoeling van het toekennen van deze codes is om wat er gezegd is tijdens de interviews abstract te maken.

De codes zijn weergegeven in een percentage. De 100% staat voor de 10 respondenten. Tijdens het interview werden door respondenten soms meerdere antwoorden gekozen. Hier werd doorgevraagd naar de voornaamste reden. Dit antwoord is gebruikt tijdens het coderen, om zo een eenduidige weergave te creëren in de dataverwerking.

Tijdens het coderen gebruikt de onderzoeker kleuren: roze voor faciliteiten, groen voor onduidelijke regels en geel voor sociaal contact. De onderzoeker onderstreept in de aantekeningen telkens de antwoorden in de bijbehorende kleur. Zo ontstaat een duidelijk beeld van de factoren die meespelen bij het ongewenste gedrag.

Bij sommige vragen staat aangegeven dat de respondenten meerdere antwoorden konden geven, welke zijn verwerkt in de analyse. In dit geval geeft het percentage aan hoeveel respondenten dit antwoord gaven als één van de mogelijkheden.

Inhoud

Algemene gegevens	40
Voorkeur rookplek	41
Rookgedrag.....	42
Peukengedrag.....	42
De regels rondom roken op het terrein	43
Kennis over peuken in de natuur	44
Aanbevelingen en ideeën	45
Overzicht resultaten	45
Factoren voor ongewenst gedrag	45
Factoren voor gewenst gedrag vanuit de respondenten	46

Algemene gegevens

Aantal respondenten

10	100%
----	------

Geslacht

Man	50%
Vrouw	50%

Leeftijd

18-30	10%
31-45	80%
46-64	10%

Functie

Teamleider	50%
Medewerker A/B	40%
Administratie	10%

Dienst

Dag	60%
Nacht	0%
Dag en nacht	40%

Voorkeur rookplek

Wat is uw favoriete rookplek?

Code	Antwoorden in %
Hoofdingang	40%
Kleedkamers	20%
Achterkant	20%
Werkplek	20%

Wat maakt deze plek aantrekkelijk?

Hoofdingang

Code	Antwoorden in %
Sociaal contact	80%
Dicht bij werkplek	20%

Wat maakt deze plek aantrekkelijk?

Kleedkamers

Code	Antwoorden in %
Sociaal contact	50%
Aantrekkelijke locatie (afdakje)	50%

Wat maakt deze plek aantrekkelijk?

Achterkant

Code	Antwoorden in %
Uit het zicht	50%
Aantrekkelijke locatie (afdakje)	50%

Wat maakt deze plek aantrekkelijk?

Werkplek

Code	Antwoorden in %
Gemakzucht	50%
Efficiënt	50%

Wat is voor u een fijne rookplek?

Meerdere antwoorden mogelijk per respondent

Code	Antwoorden in % van 100%
Overdekt	80%
Faciliteiten (asbak en bankje)	100%
Dicht bij werkplek	50%
Sociaal contact	40%

Rookgedrag

Hoeveel sigaretten rookt u gemiddeld tijdens een dienst?

Code	Antwoorden in %
1-5 sigaretten	10%
6-10 sigaretten	80%
11+ sigaretten	10%

Wat is de reden van het roken?

Code	Antwoorden in %
Sociaal contact (meegaan met collega's)	80%
Behoeftte aan nicotine	10%
Ontspannen	10%

Peukengedrag

Wat doet u met een peuk na het roken?

Code	Antwoorden in %
In een put	50%
Op de grond	20%
Afvalbak	30%

Met welke reden daar?

In een put

Code	Antwoorden in %
Uit het zicht	80%
Gemakzucht	20%

Met welke reden daar?

Op de grond

Code	Antwoorden in %
Gebrek aan faciliteiten	100%

Met welke reden daar?

Afvalbak

Code	Antwoorden in %
Bewust van gevolgen milieu	100%

Wat ziet u uw collega's doen met hun peuk?

Code	Antwoorden in %
Op de grond	40%
In een put	40%
In een afvalbak	20%

Spreekt u collega's aan op het op de grond gooien van een peuk?

Code	Antwoorden in %
Ja	30%
Nee	70%

Welke reacties krijgt u tijdens het aanspreken?

Code	Antwoorden in %
Begrip en gedragsverandering	20%
In verdediging schieten (conflict)	40%
Humor als verdediging	40%

De regels rondom roken op het terrein

Bent u bekend met de regels rondom roken op het terrein?

Code	Antwoorden in %
Bekend met alle regels	20%
Bekend met deel van de regels	70%
Niet bekend met de regels	10%

Wat vindt u van deze regels?

Code	Antwoorden in %
Mee oneens	40%
Eens met deel van de regels (geen overlast veroorzaken)	40%
Eens met de regels	20%

Hoe vindt u dat uw collega's de regels opvolgen?

Code	Antwoorden in %
Regels worden niet opgevolgd	100%

Kennis over peuken in de natuur

Is het u opgevallen dat er peuken op de grond liggen op het terrein?

Code	Antwoorden in %
Ja	100%

Wat vindt u van de peuken op de grond?

Code	Antwoorden in %
Gevolg door nieuwe regels (geen faciliteiten)	20%
Slecht voorbeeld (schone stad)	80%

Wat weet u over de gevolgen van een peuk op de grond?

Meerdere antwoorden mogelijk per respondent

Code	Antwoorden in % van 100%
Gevaarlijk voor dieren	100%
Slecht voor het milieu	80%
Filter lost heel langzaam op	100%
Schadelijk voor drinkwater	10%

Wat vindt u van deze gevolgen?

Code	Antwoorden in %
Zeer ernstig	80%
Minder erg voor ratten	20%

Nu u alle gevolgen weet, verandert dit ook uw kijk op wat u doet met een peuk?

Code	Antwoorden in %
Niet meer in put	30%
Vaker in afvalbak	60%
Geen verandering	10%

Denkt u dat als collega's deze gevolgen weten, zij ook anders met hun peuk omgaan?

Code	Antwoorden in %
Ja	20%
Nee	80%

Aanbevelingen en ideeën

Wat zou u stimuleren om de peuk in de bak te doen?

Meerdere antwoorden mogelijk per respondent

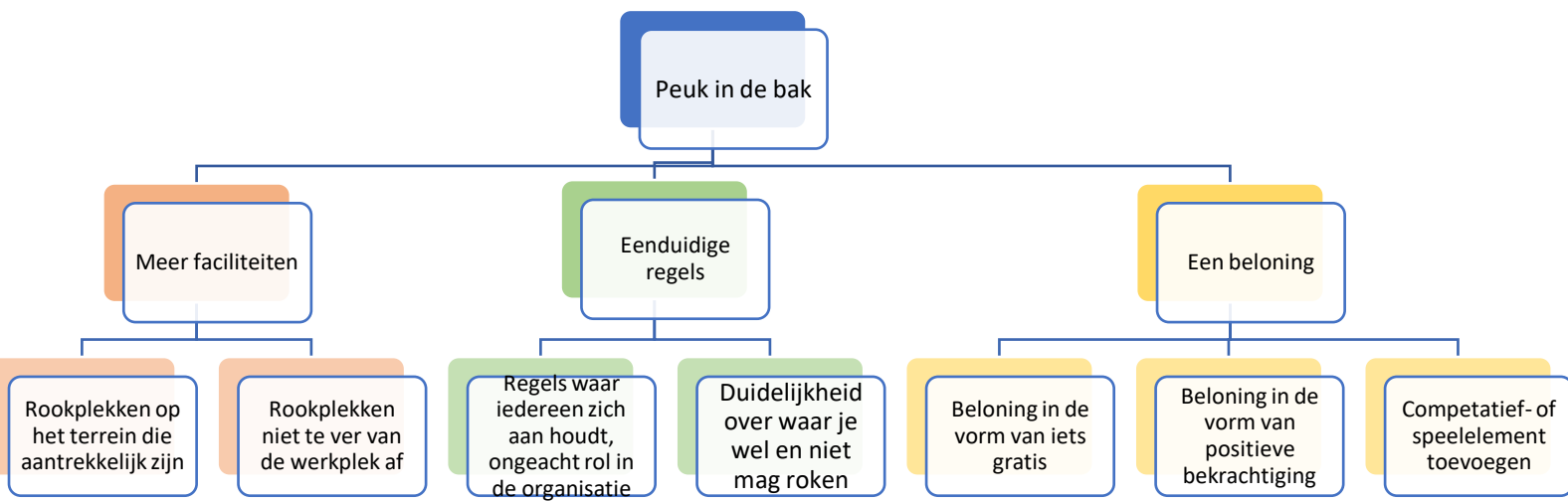
Code	Antwoorden in % van 100%
Beloning	60%
Shockeffect	40%
Positieve bekrachtiging	50%
Competitie	40%

Overzicht resultaten

Factoren voor ongewenst gedrag



Factoren voor gewenst gedrag vanuit de respondenten



Bijlage 3: Brainstorm

Behaviour change wheel

Stap 1: Beschrijf het probleem in gedragstermen (wat zie je?)

- Medewerkers roken op het terrein van Kleinpolderplein, op plekken waar dit niet is toegestaan
- Medewerkers gooien hun peuk na het roken op de grond, het gras, het water of in een put
- Medewerkers gooien hun peuk naast een asbak wanneer deze te vol zit

Stap 2: Beschrijf het gewenste gedrag

- Medewerkers roken op de aangewezen plekken
- Medewerkers gooien hun peuk in de asbak

Stap 3: Specificeer het gewenste gedrag (wat zie je?)

- De rokende medewerkers van kpp verplaatsen zich naar de dichtstbijzijnde rookplek om te roken
- De medewerkers blijven op de rookplek staan, op gepaste afstand van de looproute
- Na het roken deponeren de medewerkers de peuk in de asbak
- Wanneer de asbak te vol is, nemen zij de peuk mee naar een andere asbak of afvalbak

Stap 4: Beschrijf wat er moet veranderen voor het gewenste gedrag

- Er moet minstens 1 rookplek komen voor rokende medewerkers op het terrein van kpp, met minstens 2 asbakken
- De rookplek moet op een niet-hinderende plek zitten, buiten de looproutes en 10 meter van de gevel
- Medewerkers moeten de rookplek kunnen vinden, ook wanneer deze niet in het zicht is
- De rookplek moet voldoende faciliteiten bieden om de peuk te kunnen deponeren
- De rookplek moet herkenbaar zijn
- Op de rookplek moeten nudges worden toegevoegd om medewerkers te stimuleren de peuk in de asbak te doen
- De asbakken dienen regelmatig geleegd te worden
- De nieuwe regels rondom dit beleid dienen duidelijk te worden gecommuniceerd naar zowel managers, teamleiders als medewerkers in de uitvoering, kortom: al het personeel
- Teamleiders dienen hun medewerkers aan te spreken wanneer zij toch op andere plekken roken

Stap 5: Beschrijf verschillende interventiefuncties

- Het creëren van minstens een extra rookplek op het terrein van kpp, met minstens twee asbakken
- Zichtbaar maken van de nieuwe rookplek door middel van plattegronden verspreid over het terrein
- Herkenbare punten gebruiken als ankerpunten op de plattegrond, om het zo visueel mogelijk te maken
- Rookplek herkenbaar maken door kleur geel toe te voegen
- Stickers/borden/posters die positief bekrachtigen op de rookplek
- Shockeffect creëren door verzamelde peuken tentoon te stellen in de hal
- Dit shockeffect tevens gebruiken als opening voor de nieuwe rookplek
- Belonen door middel van positieve bekrachtiging (bedankt sticker of pratende asbak) en competitie (stem asbak)
- Bak aantrekkelijk maken door middel van een sticker of slogan
- Slogan en stem asbak laten kiezen door de medewerkers
- Verschillende stickers/borden ontwikkelen en deze testen op het terrein, om medewerkers een stem te geven en de beste te kiezen
- De rookplekken onderhouden en asbakken regelmatig legen

Stap 6: beschrijf veranderingen in het beleid

- Gedoogbeleid creëren waardoor 1 of meerdere rookplekken toch mogelijk zijn ondanks de nieuwe wetgeving
- Hierover in gesprek gaan met de locatiemanager

Stap 7: Beschrijf gedragsverandering technieken

- Gebruik van theory of planned behaviour
- Gebruik van nudges om de sociale norm te verschuiven
- Gebruik van de kleur geel om de nieuwe rookplek aan te duiden
- Gebruik van positieve bekrachtiging om gewenste gedrag te belonen
- Gebruik van duidelijke, visuele communicatie om nieuwe rookplek aan te duiden
- Gebruik van shockeffect door peuken tentoon te stellen
- Gebruik van een opening om 'opnieuw' te beginnen met een nieuw beleid

Stap 8: Beschrijf de manier van implementeren

- Een opening om een nieuwe start aan te geven
- De nieuwe regels vertellen tijdens een overleg met alle teamleiders
- Teamleiders aansporen om team hiervan op de hoogte te brengen
- Gebruik maken van visuele communicatie in de vorm van een plattegrond

Bijlage 4: Vragenlijst test stickers

Waar denkt u dat de sticker over gaat?

Welke sticker spreekt u het meest aan?

Wat aan deze sticker spreekt u precies aan?

Wat vindt u van de slogan?

Wat vindt u van de afbeelding?

Wat vind u van de plattegrond?

Wat zou de sticker aantrekkelijker maken?

Bijlage 5: Zorgvuldigheidsmaatregelen

Zorgvuldigheidsmaatregelen onderzoek door studenten Toegepaste Psychologie

Project / vak / studieonderdeel:	Afstudeeronderzoek
Docent / coach:	Laura Smids
Onderwerp:	Wat doen medewerkers van gemeente Rotterdam locatie Kleinpolderplein met hun sigarettenpeuk?
Begin- en eindtijd van het onderzoek:	De gesprekken vonden plaats van 01-04-2023 tot 29-03-2023, op diverse dagen en tijdstippen
Beschrijving van het onderzoek (kort maar volledig):	Kleinpolderplein is een uitvoeringslocatie van de gemeenten Rotterdam. Hier werken ongeveer 4.000 medewerkers, van teamleiders en managers tot medewerkers reiniging en stadsonderhoud. Een groot deel van de medewerkers rookt, en er liggen veel peuken op verschillende plekken op het terrein. In het onderzoek wordt gekeken met welke reden de medewerkers hun peuk op de grond gooien, en wordt vervolgens een interventie ontwikkeld om het gewenste gedrag op te roepen (peuk in een bak doen).

Ondergetekende(n) verklaart (verklaren) zonder voorbehoud en naar waarheid bijgaand formulier te hebben ingevuld in verband met in het kader van de opleiding Toegepaste Psychologie uit te voeren onderzoek.

Naam van de student(en):	Handtekening:
Angela de Boer	

Datum: 01-04-2023

	Aankruisen indien van toepassing	Beantwoord onderstaande vragen als in de vorige kolom het vakje met → is aangekruist.	Kan hier redelijkerwijs toch nog schade uit ontstaan? (kruis het juiste vakje aan)	
	A	B	C	
1 Privacy / anonimiteit			Nee	Ja
1.1 Ken je de naam van proefpersonen? Heb je adresgegevens?	Nee ↙	Ja → X Wanneer worden de gegevens vernietigd en wie is daar verantwoordelijk voor? Als naam van proefpersoon of een bedrijf of dergelijke tóch wordt gepubliceerd, geven de betrokkenen daar dan expliciet toestemming voor? De namen van de respondenten blijven anoniem en staan nergens vermeld. Deze respondenten zijn niet te achterhalen door derden.	X	
1.2 Ken je het e-mailadres van de proefpersonen?	Nee ↙	Ja → X Hoe zorg je ervoor dat het adres uit je adressenlijst verdwijnt (sent items, contactpersonen, inbox, andere mappen enzovoort), o.a. met het oog op spam / verspreiding van virussen? (Verder als bij 1.1) De respondenten zijn medewerkers van dezelfde organisatie, waardoor hun email-adres in het systeem staat (intranet). Nadat het laatste mailcontact is geweest, vraag ik de respondenten of ik al het bewijs van contact moet verwijderen (mailtjes, naam uit adresboek). Na mijn scriptie wordt mijn werkaccount definitief verwijderd, en is ieder contact vernietigd. De privemail van deze medewerkers is in geen geval bekend.	X	
1.3 Beschik je over (andere) persoonlijke gegevens?	Nee ↙	Ja → X Zijn deze gegevens nodig? Waarom? (Verder als bij 1.1) Ik weet dat ze roken en welke functie ze hebben. Dit is nodig omdat het onderzoek zich richt op rokers en het interessant is om te kijken of medewerkers van andere functies ook anders met hun peuk omgaan.	X	
1.4 Komen proefpersonen op foto of op beeld- of geluidband te staan?	Nee ↙ X	Ja → X Zijn proefpersonen hiervan vooraf op de hoogte? Wie krijgen dit materiaal te zien / horen? Geven proefpersonen hier nadrukkelijk toestemming voor? (Verder als bij 1.1)		
1.5	Nee	Ja → Bestaat de mogelijkheid van rolverwarring?		

Wordt er gewerkt met bekenden van de onderzoekers?	X ↙		Zijn er problemen denkbaar op het gebied van privacy of bijvoorbeeld strijdigheid van belangen en de verhouding die kan ontstaan door een lastige testuitslag? Wat wordt er gedaan om deze problemen te voorkomen? Welke alternatieve oplossingen zijn overwogen en waarom zijn die niet toegepast?		
--	--------	--	---	--	--

2 Informatie en toestemming					
2.1 Wordt proefpersonen expliciet om toestemming gevraagd?	Ja ↙ X	Nee →	Waarom niet?		
2.2 Worden proefpersonen vooraf op de hoogte gebracht van het doel van het onderzoek / de interventie?	Ja X ↙	Nee →	Waarom niet? Worden proefpersonen achteraf op de hoogte gebracht?		
2.3 Wordt proefpersonen naar waarheid duidelijk gemaakt wie de opdrachtgever is / welke belangen de opdrachtgever heeft?	Ja X ↙	Nee →	Waarom niet? Worden proefpersonen achteraf op de hoogte gebracht?		
2.4 Kunnen proefpersonen deelname weigeren?	Ja ↙ X	Nee →	Waarom niet?		
2.5 Kunnen proefpersonen op elk moment stoppen / van verdere medewerking afzien?	Ja X ↙	Nee →	Waarom niet?		
2.6 Wordt het proefpersonen duidelijk gemaakt in welke rol je met ze werkt? (Bijvoorbeeld om van te leren, als medewerker voor een opdrachtgever)	Ja X ↙	Nee →	Waarom niet? Worden proefpersonen achteraf op de hoogte gebracht?		
2.7 Wordt proefpersonen de mogelijkheid geboden op de hoogte te worden gebracht van uitkomsten / resultaten?	Ja X ↙	Nee →	Waarom niet?		
2.8					

Wordt aan proefpersonen onjuiste informatie verstrekt over de opdrachtgever, het doel van het onderzoek of dergelijke.?	Nee X ↙	Ja →	Waarom? Worden proefpersonen achteraf op de hoogte gebracht?		
2.9 Zijn (sommige) proefpersonen minderjarig?	Nee ↙ X	Ja →	Is toestemming geregeld met ouders/verzorgers? Zo nee, waarom niet?		
2.10 Zijn (sommige) proefpersonen wilsonbekwaam?	Nee ↙ X	Ja →	Is toestemming geregeld met eventuele andere verantwoordelijken? Zo nee, waarom niet?		
2.11 Is er een protocol gemaakt waarin staat hoe en in welke bewoordingen proefpersonen over de punten 2.1 tot en met 2.8 op de hoogte worden gebracht?	Ja →		Voeg het protocol bij.		
		Nee → X	Waarom niet? Niet aan de orde		

3 Mogelijke schadelijke effecten					
3.1 Is er tijdens het onderzoek sprake van misleiding van proefpersonen?	Nee ↙ X	Ja →	Waarom is dit nodig? Wat is de aard van de misleiding? Wanneer en hoe worden proefpersonen op de hoogte gebracht (debriefing)?		
3.2 Kan de proefpersoon door deelname geestelijk, sociaal, fysiek of andere nadeel ondervinden? Denk hierbij <i>onder andere</i> aan bewustwording van iets onaangenaams, in verlegenheid, frustratie of stress worden gebracht, het	Nee	Ja → X	Welke nadelen zijn denkbaar? Wat wordt er gedaan om deze nadelen te voorkomen? Wat om de schade te beperken? Zijn proefpersonen hiervan vooraf op de hoogte? Wanneer bekend wordt dat medewerkers hierover hebben gesproken, kan het zo zijn dat naaste collega's daar een mening over vormen. Dit kan de respondenten sociaal negatief beïnvloeden.	X	

ongewenst bekend worden van uitkomsten enzovoort.	↙		Dit wordt voorkomen door de respondenten volledig in de anonimiteit te laten en hen zelf de keuze te geven of ze hun medewerking delen met collega's. Daarnaast zijn de respondenten vrijwillig gekomen na een oproep via hun teamleider. Vooraf aan het gesprek wordt elke respondent gevraagd of ze hierover eerlijk in gesprek willen gaan. Er is altijd de mogelijkheid niet alles te vertellen of dingen weg te laten. Ook kan cognitieve dissonantie optreden wanneer ze er achter komen welke negatieve effecten een peuk op de grond heeft op de natuur en milieu. Dit stimuleert echter wel het gewenste gedrag.		
3.3 Kunnen er groeperingen (denk ook aan kwetsbare groepen / minderheden) door deelname aan of bijvoorbeeld uitkomsten van onderzoek of publiciteit erover ervan nadeel ondervinden?	Nee X ↙	Ja →	Welke nadelen zijn denkbaar? Wat wordt er gedaan om deze nadelen te voorkomen? Wat om de schade te beperken? Zijn proefpersonen hiervan vooraf op de hoogte?		
3.4 Kunnen organisaties en dergelijke (bijvoorbeeld school of woningbouwcorporatie die er 'slecht' van afkomt) nadelen ondervinden van de uitkomsten van of publiciteit rond het onderzoek?	Nee X ↙	Ja →	Welke nadelen zijn denkbaar? Wat wordt er gedaan om deze nadelen te voorkomen? Wat om de schade te beperken? Zijn proefpersonen hiervan vooraf op de hoogte? Zijn betreffende organisaties hiervan op de hoogte?		
3.5 Kunnen er op basis van het onderzoek beslissingen worden genomen (door bijvoorbeeld opdrachtgever) die nadelig kunnen zijn voor bepaalde (groepen) mensen?	Nee ↙	Ja → X	Welke beslissingen kunnen voor wie nadelig zijn? Wat wordt er gedaan om deze nadelen te voorkomen? Wat om de schade te beperken? Zijn proefpersonen hiervan vooraf op de hoogte? Zijn andere betrokkenen hiervan op de hoogte? Er wordt strenger gehandhaafd op de plekken waar roken verboden is. De rokers die hier wel roken worden naar de bestemde plek gestuurd. Wanneer hier meermaals niet naar geluisterd wordt kunnen er sancties volgen. In de aanloop van deze interventie worden alle medewerkers hier goed en duidelijk op geattendeerd. Teamleiders wordt duidelijk verteld hoe zij medewerkers hierop aan moeten spreken. Er zal niet zomaar gehandhaafd worden. De respondenten weten dat er een nieuw peukbeleid wordt ontwikkeld, en dat dit voor hen ook een 'negatieve' uitkomst kan zijn.	X	

			Uiteindelijk is het doel een beleid te ontwikkelen dat voor iedereen voordelen heeft, zowel de rokers als niet-rokers.		
3.6 Kunnen uitkomsten / testuitslagen schokkend / naar zijn voor de betrokkene?	Nee ↙ X	Ja →	Worden er vooraf afspraken gemaakt over de bespreking van de uitkomsten / uitslagen? Is er de mogelijkheid van opvang, nazorg of doorverwijzing geregeld?		

4. Afweging voor- en nadelen					
Als er in het voorgaande zaken zijn waarmee proefpersonen of anderen te kort kan worden gedaan, staan daar wellicht voordelen van het onderzoek tegenover (verbetering van de situatie van mensen, onderwijs-/leerdoeleinden, verdiensten e.d.). Zijn er zulke voordelen?	Ja X	Nee →	Welke voordelen zijn dat? In hoeverre wegen de nadelen op tegen deze voordelen? De medewerkers worden gehoord en op basis van hun antwoorden wordt gekeken wat de organisatie kan doen om hen tegemoet te komen. Denk bijvoorbeeld aan extra rookplekken of het aantrekkelijker maken van asbakken. Het doel is om een advies te geven waar alle partijen voordeel uit halen.		