

## **Interview met Marjolein Demmers: 'Denk niet voor mensen maar bekijk vraagstukken samen met hen'**

Bedenk verduurzamingsmaatregelen niet vanuit de theorie, maar vanuit de werkelijke praktijksituatie van mensen, meent Marjolein Demmers, Directeur Natuur & Milieu en lid van de Rli.

### **Relatie tussen Verbindend Verduurzamen en advies Doen en Laten**

'In Verbindend verduurzamen willen we uitvinden hoe we in onze Rli-adviezen de ervaringen en wensen van burgers beter kunnen meewegen. Onze adviezen hebben vaak gevolgen voor mensen in de praktijk. Maar hoe zien mensen zelf dat eigenlijk? Als we dat niet weten, schieten we mogelijk tekort als we willen dat verduurzaming verbindt, in plaats van mensen afschrikt.

In het advies Doen en Laten (2014) dat ging over effectief milieubeleid, was één van onze bevindingen dat beleidsmakers en adviseurs beleid te veel bedenken vanuit hun eigen wereldbeeld. Maar je zult moeten aansluiten bij verschillen in gewoonten, overtuigingen, kwaliteiten en leefomstandigheden van mensen. Algemene maatregelen werken dan onvoldoende. En benut de kracht van onmiddellijke feedback op gedrag. Denk aan een boodschap op fietspaden met een bedankje omdat je de fiets hebt gekozen, een 'groene golf' voor fietsers, een smiley die oplicht wanneer je de juiste snelheid rijdt. Of persoonlijke feedback vanuit de vuilophaaldienst over jouw bijdrage aan afvalscheiding. Mij is verder vooral bijgebleven dat twee factoren van grote invloed zijn op (duurzaam) gedrag: de angst iets te verliezen en erop achteruit te gaan (verliesaversie), en het automatisme waarmee je je gedrag afstemt op het 'normale' gedrag van jouw directe omgeving van burens, familie, vrienden en collega's (sociale norm).'

### **Persoonlijke ervaring**

Je hield in oktober vorig jaar een zogeheten Preek voor de Leek over verduurzaming aan kerkgangers in een kerk in Barneveld: wat viel je daarbij op? 'Er is in de geloofsgemeenschap een groeiende interesse in en begrip voor verduurzaming. Vanuit religie kun je heel goed de verbinding tot stand brengen met duurzaamheid, door te benadrukken hoe mooi en uniek de schepping is waarvan wij onderdeel zijn, en hoe belangrijk het is daar respectvol mee om te gaan. Er kwamen mooie verhalen los over wat mensen zelf al doen: een mevrouw onderhield een grote natuurlijke tuin waar de hele buurt van mocht meegenieten. Een meneer vertelde dat hij vanwege zijn ervaring met verduurzaming van woningen huisbezoeken aflegt om mensen te adviseren over aanpassingen aan hun woning. Advies op maat, aan de keukentafel. Het was bijzonder om te merken dat iedereen iets probeert te doen, en vooral kijkt wat er dicht bij huis mogelijk is. De jonge mensen waren vooral bezorgd of het nog wel goed zal komen.'

### **Duurzamer gedrag**

In beleidsontwikkeling en uitvoering moeten we veel meer de diepte in durven gaan door mensen te vragen hoe zij denken dat doelen kunnen worden gehaald. Ik denk dat we meer gebruik kunnen maken van de 'wisdom of the crowd', door mensen te betrekken bij een verduurzamingstraject vóórdat we met maatregelen komen. Wat vinden mensen en wat doen ze zelf al aan verduurzaming? Wat doen ze nog niet en wat hebben ze nodig om duurzamer te leven? Zo maak je duurzaamheid een veel natuurlijker onderdeel van het leven van mensen, en van een bredere agenda, waarin zaken als veiligheid, gezondheid, onderwijs, sociale cohesie en geldbesparing ook een rol spelen.

Wanneer de nadruk ligt op 'moeten' of 'iets niet meer mogen', en mensen niet overzien waarom, en hoe zij daar aan tegemoet kunnen komen, dan ontstaan er zorgen en onbegrip (verliesaversie). Daarentegen zijn mensen eerder bereid om mee te werken als zij het nut, de haalbaarheid en

mogelijkheden overzien en ook een voordeel ervaren. Minder vlees eten is goed voor het milieu én voor je gezondheid. Isolatie is comfortabel en goed voor je portemonnee. Zonnepanelen verdienen zichzelf terug. Gereedschap delen met buurtgenoten is leuk en bespaart geld. Is het erg als mensen uit eigenbelang aan de slag gaan met verduurzaming? Wat mij betreft niet.'