

Leefbaarheidsinterventies onder de loep

**Deelrapport 3
Nudging**

Jochum Deuten & Maarten Kwakernaak

Eindrapportage - juli 2025



1	Vooraf	1
2	Nudging: vier typologieën	3
3	Cases: nudging in drie wooncomplexen	7
4	Inzet nudging	10
4.1	Vorbereiding	10
4.2	Inrichting interventies.....	11
4.3	Algemene ingrediënten bij de inrichting	12
5	Hoe verder?	13
5.1	Wanneer passend?	13
5.2	Potentiële effecten	14
5.3	Voorstel effectonderzoek.....	15
5.4	Renderend?	16
6	Referenties	17



1 Vooraf

Op de corporatiebegroting is het de kleinste post: leefbaarheid. Tegelijkertijd kan het voor huurders een groot verschil maken. Zeker in deze tijden nu de leefbaarheid in veel buurten en wijken onder druk staat:

- door stedelijk en rijksbeleid concentreren bepaalde kwetsbare doelgroepen zich in buurten, en dat brengt regelmatig overlast met zich mee in het dagelijks leven;
- keuzes vanuit de onderhoudsbegroting of onzekerheid over herstructurering worden zichtbaar in de staat van het onderhoud van complexen en dit draagt negatief bij aan de leefbaarheid;
- het ontwerp van een complex of buurt blijkt in de praktijk soms niet zo goed uit te vallen en dat moet (blijvend) gecompenseerd worden met beheer en toezicht.

Daarom staat investeren in leefbaarheid weer volop in de belangstelling. Zo ook bij Staedion. Investeren in leefbaarheid wil ze graag zo effectief mogelijk doen. Daarom neemt ze drie verschillende leefbaarheidsinterventies onder de loep:

- buurtmoestuinen,
- nudging en
- een intensieve aanpak bij complex de Struyck.

De eerste interventie betreft een echte investering: er wordt extra kwaliteit toegevoegd om de leefbaarheid te verbeteren. De tweede en derde interventie zijn in zekere zin restaurerend. Ze herstellen kwaliteit; in vastgoedtermen: achterstallig onderhoud moet worden ingehaald om weer aan bepaalde normen te voldoen.

De volgende vragen staan centraal:

- Wat is de waarde van deze inzet?
- Hoe werkt dat precies?
- Waar moeten we als woningcorporatie aan denken, wat is van belang?

Deze deelrapportage gaat over **nudging** in complexen waar overlast is door slecht 'woongedrag' van bewoners. Afval wordt gedumpt in gangen of plekken waar het niet hoort. De deur wordt onvoldoende dicht gehouden, waardoor ongewenste gasten voor overlast zorgen. Problematiek waardoor bewoners niet meer prettig wonen en waardoor Staedion ook extra kosten moet maken, bijvoorbeeld voor meer schoonmaak, reparaties en toezicht. In enkele complexen is in de periode 2021 – 2023 geprobeerd om met 'nudging' daar een verandering in aan te brengen.

2 Nudging: vier typologieën

Een ‘nudge’ is een interventie die het handelen van mensen beïnvloedt op een bedoelde, voorspelbare manier, zonder dat het andere keuzes of gedrag verbiedt en zonder dat er financieel gewin te behalen is. Met andere woorden: het is een duwtje in de rug zodat mensen zich ‘beter’ gedragen, zonder dat ze er financieel beter of slechter van worden of ertoe verplicht worden (Thaler & Sustein, 2008; Sustein, 2015). Er is een brede diversiteit aan instrumenten onder de noemer ‘nudging’. In de literatuur zijn er grofweg twee variabelen te vinden die nudging-interventies onderscheiden (zie o.a. Lindhout & Reniers, 2017; Hansen & Jespersen, 2013):

- Variabele 1: **transparant** versus **ondoorzichtig**: aan de ene kant van het spectrum staan nudges waarin het voor bewoners transparant is wat de intentie is: de bewoner is zich bewust waarom een partij (zoals een verhuurder) het gedrag wil beïnvloeden. Aan de andere kant staan vormen van nudging waarbij het voor de bewoner niet transparant is wat de intentie is van de partij die het gedrag wil beïnvloeden. Of het zelfs onduidelijk is dát een partij het gedrag wil beïnvloeden.

- Variabele 2: gericht op **rationele keuzes** versus op **gedrag/automatisme**: bepaalde typen nudges stimuleren mensen om rationele keuzes te maken op basis van de boodschap die wordt overgebracht. Aan de andere kant staan nudges die gericht zijn op het uitlokken van ander (gewenst) gedrag; automatismen.

Zo zijn er grofweg vier categorieën waarin gestuurd kan worden op gedrag via nudging. In het hiernavolgende schema (pagina 4) geven we hiervan een aantal voorbeelden.

Maar welke typen nudges werken dan het best? Welke zouden het meest effectief kunnen zijn om de leefbaarheid te verbeteren? Dat is helaas niet eenduidig vast te stellen. De effectiviteit van nudges is sterk afhankelijk van de context en de beoogde doelgroep. Wel lijken de meer transparante Type A en Type C-nudges meer geaccepteerd te worden door bewoners. Transparantie over de bedoeling en het nut dragen bij aan acceptatie van bewoners, blijkt uit eerdere studies (Gold et al., 2000).

	Transparant	Ondoorzichtig
Gericht op bewust maken van keuzes	<p>Type A Transparant bewegen tot het maken van rationele keuzes. Mensen worden openlijk 'genudged' om bepaalde keuzes te overwegen en het is duidelijk wat van hen verwacht wordt.</p> <p><i>Voorbeelden</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Stickers in de bus met 'wilt u zitten, ik kan staan'? - Posters die mensen verwijzen naar het gebruik van afvalbakken. 	<p>Type B Manipulatie van keuzes. Bewoners worden niet direct aangesproken, maar worden beïnvloed door (indirecte) communicatie, waardoor ze mogelijk andere keuzes maken.</p> <p><i>Voorbeelden</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Woordgebruik aanpassen om een keuze aantrekkelijker te maken en voor ongewenste keuzes ontmoedigend taalgebruik te hanteren. - Posters ophangen met gezichten van de schoonmakers die afval moeten opruimen, wanneer bewoners dat zelf niet doen, zonder directe boodschap.
Gericht op gedrag / automatisme	<p>Type C Transparante invloed ('technische manipulatie') van gedrag. Bewoners merken dat bepaald gedrag gewenst is en handelen hiernaar, maar ervaren de gedragsverandering niet als een afweging.</p> <p><i>Voorbeelden</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Kosten van maandelijkse schoonmaak publiceren in de hal van een flat. 	<p>Type D Manipulatie van gedrag. Bewoners zijn er zich niet van bewust dat men gedrag wil aanpassen en maakt ook geen bewuste keuze in gedragsverandering.</p> <p><i>Voorbeelden</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Van actief aanmelden naar actief afmelden voor orgaandonatie. - Looproute afsluiten, zodat men langs een afvalbak moet lopen om van de hal naar de lift te komen.

Bron: Hansen & Jespersen, 2013, vrij vertaald, voorbeelden toegevoegd door auteurs.

2.1 Nudging rondom leefbaarheid

Nudging wordt op vele thema's toegepast. Ook in het verbeteren van leefbaarheid zijn de afgelopen jaren diverse nudging-interventies ingezet. In dit hoofdstuk lichten we drie studies uit waarin een vorm van nudging rondom leefbaarheid is onderzocht

Een studie van de TU Eindhoven (De Kort et al, 2008) onder ruim 1700 passanten in de buitenruimte in Eindhoven wees uit dat bepaalde, expliciete vormen van nudging rondom het weggooiën van afval zeer effectief kunnen zijn. Het ging hier om Type A-nudging (transparant en gericht op bewuste keuzes). Gerichte boodschappen aan de bewoner over wat wenselijke keuzes zijn rond het weggooiën van afval hadden daarin het grootste effect. Met name sociaal voorschrijvende boodschappen ("zo moet dat hier!") en persoonlijk gerichte boodschappen ("laat jij je afval slingeren?") waren effectief in dit experiment en leidden op de korte termijn tot een afname van zwerfafval van 50 procent. Een voorbeeld van type B-nudging werd ook toegepast, door spiegels te plaatsen boven afvalbakken (met de bedoeling: kijk in de spiegel voor je je afval op de grond gooit), maar bleek niet effectief.

Onderzoekers van de Erasmus Universiteit Rotterdam voerde een vergelijkende studie uit in drie Rotterdamse buurten waar veel overlast was rond illegaal geplaatst afval (Dawies, 2022).

In een van de drie buurten vonden gesprekken plaats met bewoners over afval, gecombineerd met stickers rondom de afvalcontainers, met een oproep om en een uitleg hoe afval in de container te gooien. Ook zijn stickers aangeboden met de tekst "ik houd onze straat schoon" aan inwoners zelf, om bijvoorbeeld op hun voordeur te plakken. Ook dit is een voorbeeld van Type A-nudging, waarin de intenties transparant zijn en het bewuste keuzegedrag van bewoners wordt beïnvloed. In een andere buurt werden alleen gesprekken gevoerd aan de deur om mensen te informeren over hoe en waarom zij afval op de juiste manier kunnen weggooiën. In een derde buurt werd geen interventie gepleegd, als controlegroep. Uit dit onderzoek bleek dat de buurt waar een vorm van nudging is toegepast (met stickers) er sterkere en vooral snellere afname te zien was.

Type of Activation	Type of Norm			
	Social Injunctive	Social Descriptive	Personal	Control
Explicit				
Implicit				

Nudging-interventies rondom afval in Eindhoven. Bron: De Kort et al. (2008)

Ook binnen de Erasmus Universiteit zelf is een dergelijk experiment uitgevoerd met nudging door middel van banners en posters. Het zwerfafval in het betreffende gebouw nam in de eerste periode met meer dan 60 procent af¹.

Ook rondom geluidsoverlast worden nudging-interventies ingezet. Uit een studie over nudgingmaatregelen rondom het tegengaan van geluidsoverlast in Leuven (Cuypers et al., 2021), blijkt opnieuw dat nudgingmaatregelen met een duidelijke, transparante boodschap en bedoeling meer geaccepteerd worden door inwoners dan minder transparante maatregelen zoals het verlagen van lichtintensiteit in de straat (een Type C-nudge) en het plaatsen van afbeeldingen van personen (zonder expliciete boodschap; een Type B-nudge). In een van de straten waar projecties werden gedaan met duidelijke boodschappen over geluidsoverlast (een 'Type A'-nudge) daalde het lawaai (in decibel) met ruim 30%.²

Uit deze studies komt een beeld naar voren dat nudging-interventies effectief kunnen zijn in het verbeteren van

leefbaarheid. Voorzichtig kan gezegd worden dat Type A-nudging, waar men transparant is over de bedoeling en het bewuste keuzegedrag wordt beïnvloed, het meest effectief lijkt.

¹ <https://www.eur.nl/nieuws/pilot-met-nudging-resulteert-63-minder-zwerfafval-langeveld-building>

² <https://tabularasa.nl/werk/nachtelijke-stiltezone>

3 Cases: nudging in drie wooncomplexen

Nudging is door Staedion op drie plekken voorgesteld. De ervaringen van de interventies rondom nudging waren wisselend. In dit hoofdstuk beschrijven we de aanleiding: wat was er aan de hand in deze complexen op het gebied van leefbaarheid? Het gaat om de volgende complexen:

In het Oude Centrum:

- o Lutherse Burgwal; complex met reguliere bewoners (85 woningen)
- o Zuidwal; complex met oudere bewoners (60 woningen)

In Morgenstond:

- o Complex Fluitenbergstraat/Dalerveenstraat (45 woningen).

In een ander complex in het Oude Centrum (Bierstraat, met studenten) is nudging uiteindelijk niet toegepast, omdat het niet passend was in de begroting.

Interne projectaanvraag
Lutherse Burgwal



Rapport bureau complexen
Oude Centrum



Interne presentatie
Oude Centrum



Rapport bureau complexen
Morgenstond



Interne presentatie casus
Dalerveenstraat (Morgenstond)



De betrokken documenten

Voor deze verkenning:

- o werden de onderliggende documenten geanalyseerd: plannen & interne evaluaties en presentaties;
- o vond een werksessie plaats met de twee betrokken medewerkers.

De directe aanleiding voor nudging lag bij de toepassing in drie concrete vormen van overlast:

- o slecht gebruik van de gezamenlijke deur;
- o afval dat verkeerd aangeboden wordt of bijgeplaatst wordt;
- o geluidsoverlast.

Deze aanleiding kwam naar voren uit signalen van bewoners, maar zijn ook zichtbaar in de systemen van Staedion. Zo was de zogenaamde BIK-score ondermaats en was de mutatiegraad hoger dan bij vergelijkbare complexen.

Deze drie vormen van overlast hebben net een andere achtergrond en uitwerking. Maar ze zorgen (samen, in interactie) wel voor een ongewenste dynamiek in een woongebouw. Door de overlast ervaren bewoners minder woonplezier en hebben ze minder gevoel van eigenaarschap. Dat maakt dat ze bewoners het ook lastig vinden om elkaar aan te spreken of net een stapje extra te zetten in het netjes houden van het complex. En dat maakt dat het woongedrag van bewoners in een complex in een neerwaartse spiraal terechtkomt en ingrijpen vroeg of laat nodig is. Op de volgende pagina staat deze dynamiek verder uitgewerkt.

Voor Staedion vertaalt deze dynamiek zich in extra kosten, rond:

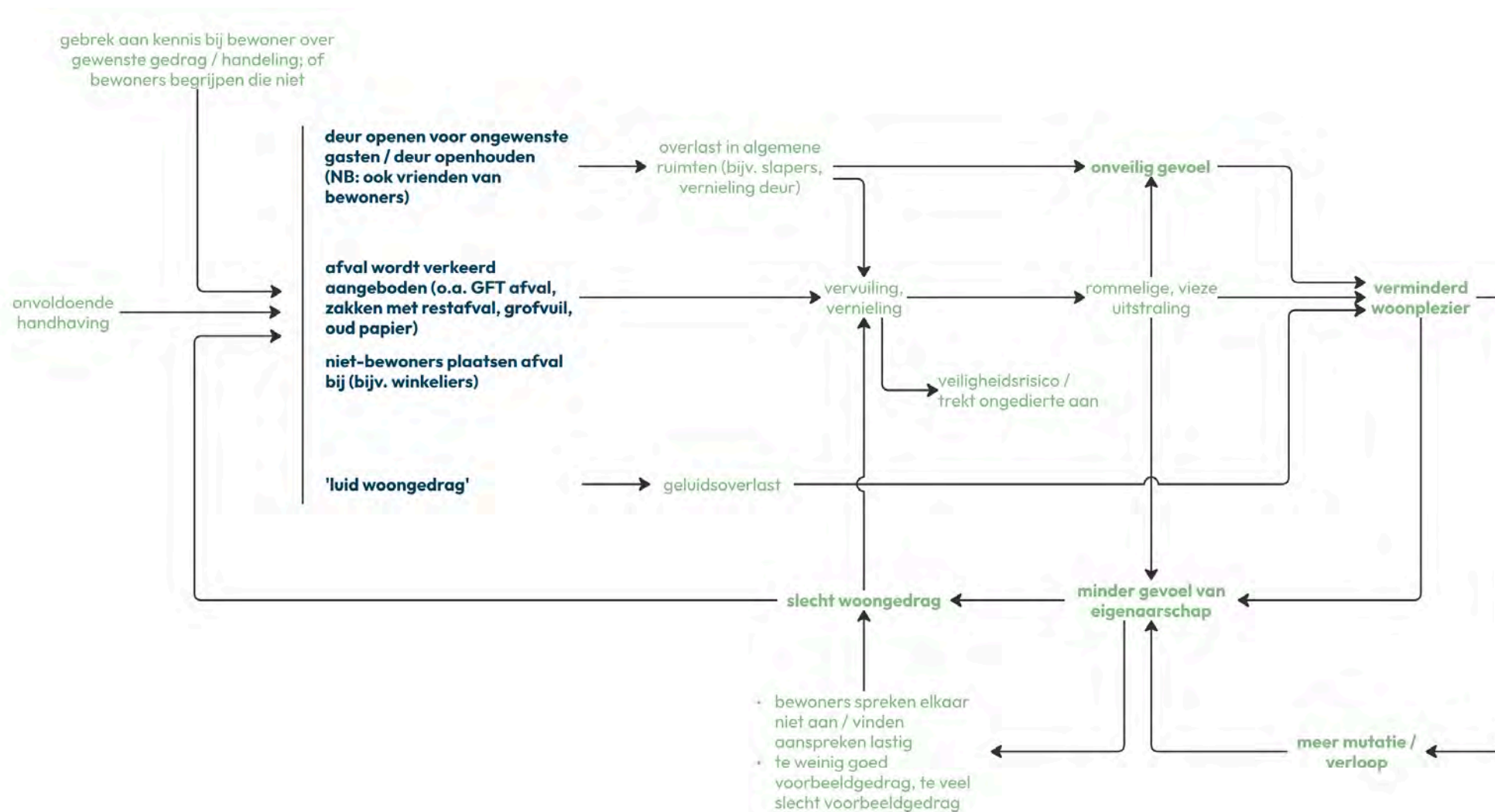
- afvalafvoer (“we betalen tegenwoordig al 9 ton per jaar voor grofvuil”);
- schoonmaak van algemene ruimtes;
- reparatiewerkzaamheden;
- de inzet van professionals;
- mogelijk: extra mutatie en mutatiekosten/leegstandkosten.

Voorbeeld: aanleiding Lutherse Burgwal

“Het complex is twee jaar geleden aangepakt en het staat er netter bij dan daarvoor, maar het valt ons op dat de vervuiling steeds meer zichtbaar begint te worden. Denk aan de containerruimte, de lift en ter hoogte van de voordeur. Bij de brandtrappen hangen personen (het is niet duidelijk of deze personen uit het wooncomplex komen of daarbuiten). We willen voorkomen dat het wooncomplex achteruitgaat en daarom heeft de complexbeheerder zijn rondes geïntensiveerd naar dagelijks.”



Analyse van het ontstaan van 'overlast' in een wooncomplex



4 Inzet nudging

Voor de toepassingen van nudging binnen Staedion is door een gespecialiseerd bureau een onderzoek gedaan naar de situatie in de betreffende complexen en zijn voorstellen gedaan. Op basis van deze voorstellen en gesprekken met betrokkenen vonden we een aantal zaken die van belang zijn in de voorbereiding (4.1) en inrichting (4.2) van nudging-interventies.

4.1 Voorbereiding

De ervaringen tot nu toe laten zien dat nudging de nodige voorbereiding vereist ('proces kost veel tijd', 'wel intensief geweest'). Hieronder sommen we de activiteiten op die werden genoemd voor het voorbereiden van nudging-interventies:

- 1) Ophalen **beeld overlast** (uit systemen, in gesprek met bewoners)
- 2) **Ontwerpproces** doorlopen (met experts, medewerkers Staedion én bewoners)
- 3) **Basis op orde** brengen in het complex, wat kan bestaan uit:
 - schilderen
 - aanbrengen makkelijk schoon te maken materialen schoonmaken algemene ruimtes door schoonmaakbedrijf (en ook echt fris laten aanvoelen/ruiken)
 - sloten onderhouden
 - oude stickers en graffiti verwijderen
 - informatieflyers vernieuwen
 - afvalbakken op strategische plekken plaatsen + legen
 - nette manier van fietsparkeren faciliteren (bijv. parkeervakken op de grond.
- 4) **ondersteunende inzet wijkbeheerder**
 - spreekt bewoners aan
 - elke dag controleren
 - Staedion zichtbaar maken / aanwezig laten zijn



4.2 Inrichting interventies

De inrichting van nudging-interventies kan vele vormen aannemen (zie ook H2). In de voorstellen die aan Staedion zijn gedaan halen zijn een aantal mogelijkheden geschetst.

1) **Eigenaarschap** algemene ruimtes stimuleren door:

- o eigenaam complex kiezen, in overleg met bewoners (werking: draagt bij aan groepsvorming)
- o bewoners laten uitspreken over en committeren op gewenst gedrag, bijv. naam complex, boodschap, leefregels
- o helder communiceren, met een welkomstbord, mat bij ingang, lichtprojectie (met bewegingssensor), pictogrammen stickers op trap of bij deurklink (werking: herinnering aan gewenst gedrag of aan gewenste route, of om eigendomssituatie te verduidelijken voor buitenstaanders (ondersteund met eigenaam complex)), opfleuren ruimtes & voorzien van attributen (kunstwerk, picknicktafel)

2) **Handelingsperspectief** bieden:

- o concreet gedrag voorstellen, op een logische plek, bijv. sticker bij deurknoppen
- o route aangeven, bijv. richting containers (incl. looptijd in seconden)
- o sociale norm communiceren (bijv. trapsticker)

3) **Plek-specifieke interventies** inzetten:

- o buitenruimte met muurschilderingen van 'groen' (trigger voor schoner gedrag)
- o toegangsdeur laten sluiten: aaneengesloten sticker half over deur + beeld sticker dat past bij gewenst gedrag
- o vuil-/containerruimtes voorzien van muurschildering (bewoners willen beeld niet onderbreken door bijplaatsing)
- o Stickers in de lift (ruimte minder anoniem maken)
- o overige mogelijke plekken: gangen, ontmoetingsruimtes, fietsenstalling



4.3 Algemene ingrediënten bij de inrichting

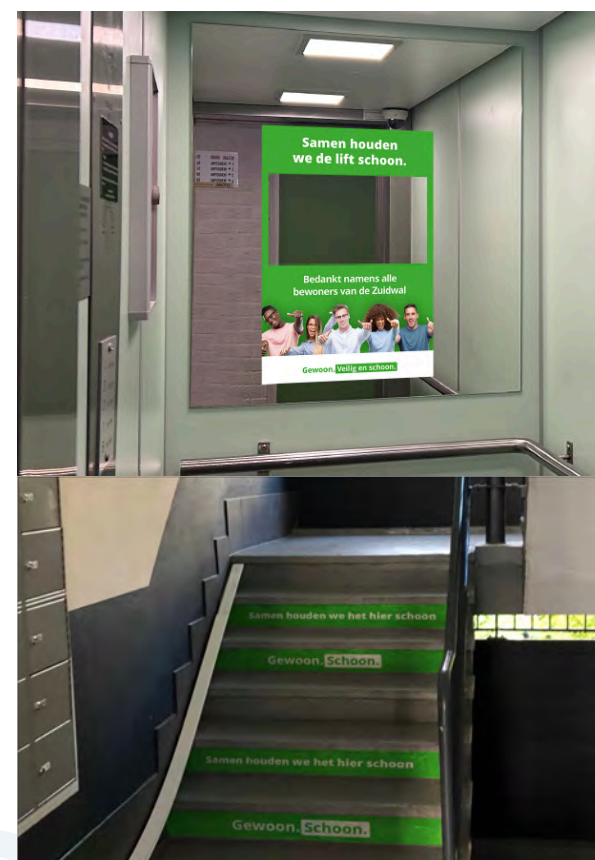
In de voorstellen zien we een aantal algemene ingrediënten voor de voorbereiding en inrichting van de nudging-interventies terugkomen in de stukken:

1. uitvoering en ontwerp in overleg met bewoners (ook in expliciteren gedeelde sociale norm, die passend is bij complex en huurdersgroep)
2. opvallende stijl van communiceren gebruiken, los van huisstijl (om op te vallen), frisse kleur, met beelden
3. (zeer) beperkte boodschap communiceren
4. visueel communiceren, op plek waar het relevant is
5. foto's: bij voorkeur met eigen, echte bewoners van het complex
6. zorg voor herhaling
7. minder: verbodsregels; wel: positieve doelgedragingen communiceren

Tot slot moet rekening gehouden worden met de **kenmerken** van het complex:

- er is al bestaand gevoel van eigenaarschap ('complex ook als privéruimte zien')
- er is een bepaalde mate van sociale cohesie
- kenmerken van de bewonerspopulatie zijn van belang in keuze en implementatie van nudging interventies.
(*'iedere doelgroep heeft zijn eigen weerstanden en*

motieven'). Studenten en senioren vragen bijvoorbeeld om een heel andere benadering. Nudging-interventies kunnen bovendien anders ontvangen worden bij groepen met verschillende culturele achtergronden. En men moet rekening houden met de draagkracht/ draaglast: kunnen mensen met bepaalde zorgbehoefte bijvoorbeeld wel voldoen aan het 'gewenste' gedrag dat met de nudging-interventie wordt beoogd?



5 Hoe verder?

5.1 Wanneer passend?

In één toepassing bleek de inzet van nudging tot weerstand te leiden. In de ogen van bewoners werd de overlast door slechts enkele bewoners veroorzaakt. Waarom worden alle bewoners aangesproken, wanneer de oorzaak bij enkelen ligt? Dit riep reacties op in de sfeer van:

- “Heeft Staedion niets beters te doen?”
- “Waarom zoveel geld over de balk smijten. Je kan toch beter de huur verlagen.”
- “Denken jullie dat wij kleuters zijn?”
- “Pak de overlastgevers aan en kom mij niet lastigvallen.”
- Ondanks de stickers komen toch ongewenste gasten binnen.
- De aangebrachte stickers waren ook weer snel verdwenen.

Uiteindelijk bracht de weerstand van deze bewoners wel een beweging op gang. Met onder meer dossiervorming zijn de overlastgevers uiteindelijk aangepakt en is de leefbaarheidssituatie uiteindelijk verbeterd.

Een factor die hier zeker meespeelt, is dat het betrokken bureau bij deze toepassing niet of nauwelijks in contact was met bewoners, zo gaf de betrokken Staedion-medewerker aan. De opdracht voor nudging werd als het ware ‘uitgerold’. Er werden bijvoorbeeld geen gesprekken gevoerd met de bewoners, waardoor het onderliggende probleem pas later aan het licht kwam.

Met deze ervaring en andere inzichten is onderstaand **afwegingskader** op te stellen:

Nudging waarschijnlijk (nog) niet inzetten...	Nudging mogelijk wel inzetten...
de overlast is te herleiden tot een of enkele bewoners	er zijn geen aanwijsbare veroorzakende bewoners
het beheer is tot nu toe niet optimaal geweest (bijv. door ziekte of door wisseling van personeel)	regulier complexbeheer is op orde geweest, maar heeft tot nu toe onvoldoende effect gehad
er is weinig kans dat bewoners betrokken kunnen worden	de inschatting is dat bewoners betrokken kunnen worden
intensiever beheer is niet mogelijk (door gebrek aan menskracht of budget)	intensiever beheer is voor een langere periode mogelijk

5.2 Potentiële effecten

Nudging biedt perspectief; zoals in hoofdstuk 2 al aan de orde kwam. Daarom kan het voor Staedion waardevol zijn daar meer over te weten te komen. Bestaand onderzoek en toepassingen tot nu toe hebben al veel geleerd over wat nodig is en over wat de goede omstandigheden zijn. Maar precieze informatie om het effect te bepalen bij de nudging-interventies van Staedion was niet voorhanden. Toch bestaan er (aannemelijke) vermoedens welke effecten bereikt kunnen worden.

In de documenten die wij bestudeerden voor deze verkenning, werden nudging-interventies voorgesteld in combinatie met intensief beheer. Het intensieve beheer begint met het op orde brengen van de basis (reparaties, onderhoud) en vervolgens structureel bijhouden (snel repareren, schoonhouden) en handhaving. Dat helpt bij het aanpakken van de oorzaak, maar heeft vooral een repressief karakter. Nudging grijpt ook aan op de oorzaak, maar kan dat doen op een positieve manier, met meer draagvlak en eigenaarschap van bewoners. De potentiële effecten zijn daarmee sterk verbonden met intensief beheer: het zal vooral een manier zijn om intensief beheer sneller en waarschijnlijk duurzamer resultaat te laten geven, doordat er draagvlak en eigenaarschap is onder bewoners voor het aanpakken en voorkomen van overlast.

Scherp op netto-effecten

Bij toekomstig onderzoek naar effecten moet goed zicht worden gehouden op het toewijzen van effecten aan nudging-interventies. Intensiever beheer is natuurlijk ook mogelijk zónder nudging en zal op zichzelf ook effect hebben. Om de precieze plek te vinden in de gereedschapskist van leefbaarheidsinterventies, is het goed om dan twee situaties te onderscheiden:

1. intensiever beheer;
2. intensiever beheer + nudging.

Bekeken vanuit de bril van effectiviteit is het zaak om nudging te zien als een extra op de keuze voor intensief beheer. Nog verder inzoomend kan bij het bepalen van de effecten van nudging ook het zogenaamde [Hawthorne-effect](#) meespelen: alleen al het feit dat bewoners betrokken worden bij het inrichten van nudging kan een effect hebben op de leefbaarheidssituatie in een complex. Dit naast het effect van de nudging-maatregelen zelf, rond de lift, de entree, de afvalplek etc. Ook de bekende [broken-windowstheorie](#) kan meespelen bij het optreden van effecten: in een schone, hele omgeving - door de inzet van intensief beheer - gedragen bewoners zich sowieso netter; ook zonder nudging (zie bijv. Keizer et al., 2009).

5.3 Voorstel effectonderzoek

Meer kennis en ervaring is nodig om effecten van nudging-interventies te bepalen. Dat kan verzameld worden door een experimentele setting te creëren. Nudging leent zich daar goed voor. Dat zou er als volgt kunnen uitzien:

- er worden enkele complexen gevonden waar nudging waardevol kan zijn (zie schema links; nudging mogelijk wel inzetten)
 - minimaal 2 complexen
 - liever 4 of 5 verschillende complexen, waardoor er meer zicht ontstaat op de uitwerking met verschillende bewonersgroepen en verschillende soorten vastgoed;
- er volgt een **goede nulmeting**, op het moment dat er nog geen communicatie met bewoners heeft plaatsgevonden
 - wat zijn de kosten voor afvalverwerking?
 - wat zijn de kosten voor reparatie?
 - wat zijn de mutatiecijfers en -kosten?
 - wat is de huidige beheersinzet (in werkelijkheid)
 - hoe is de woontevredenheid (bij álle bewoners; met verdiepend onderzoek naast het reguliere, periodieke huurdersonderzoek)
 - inzicht in aantal bewoners van een bijzondere doelgroep

- nudging wordt goed **voorbereid en ingericht**; in ieder geval met betrokkenheid van de bewoners
- er vinden **twee nametingen** plaats: een na drie tot zes maanden en een na een jaar. Hiermee ontstaat zicht op de duurzaamheid van het effect
- er vinden experimenten plaats met **verschillende soorten nudging**. Daarbij heeft het de voorkeur te kiezen voor vormen van nudging met hoge mate van transparantie (type A en type C), aangezien er ook de wens is om bewoners actief te betrekken bij de nudging-interventies én deze interventies effectiever lijken.

Ter verdieping kunnen nog de volgende elementen worden toegevoegd:

- het vinden van enkele referentiecomplexen: in dezelfde, of soortgelijke omgeving, met ook leefbaarheidsproblemen, maar waar géén nudging wordt ingezet;
- de ervaring van bewoners met nudging kan verdiept worden met aanvullende interviews en/of een groepsgesprek.



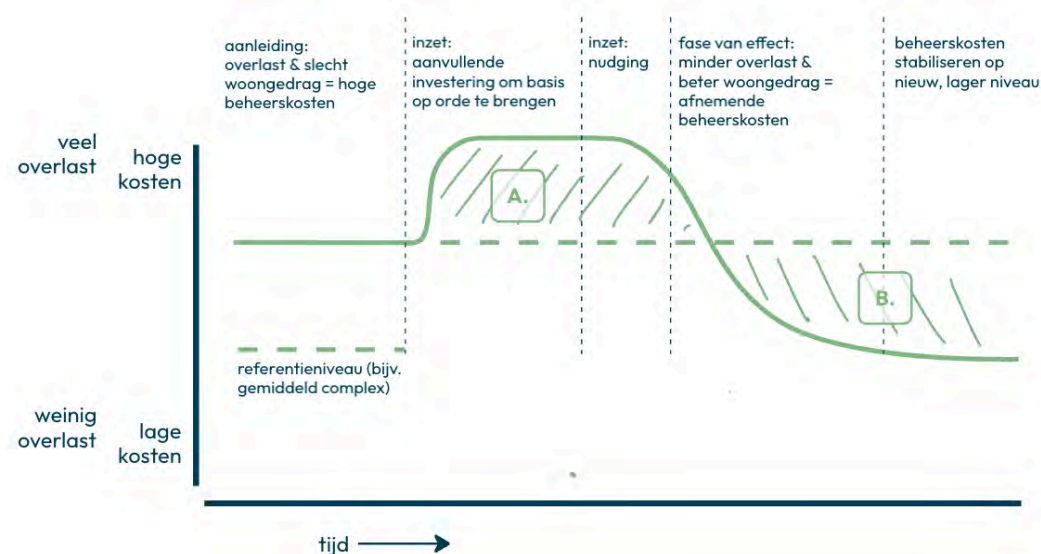
5.4 Renderend?

Zoals zo vaak bij leefbaarheidsinterventies geldt ook voor nudging: de kost gaat voor de baat uit. Met de beschreven metingen en ondersteunend inzicht in kosten kan daar meer zicht op gegeven worden.

Maar het precieze effect van een interventie kan pas scherp bepaald worden wanneer er ook duidelijkheid is over het 'nulalternatief': wat doet Staedion, als er geen nudging wordt ingezet? En dat is in zekere zin een 'wezensvraag': wat vinden we een goede, voldoende leefbaarheidssituatie in dit wooncomplex?

Is het reëel dat zonder aanvullende inzet (bijvoorbeeld door schaarste in personeel of budget) de huidige situatie van overlast blijft bestaan? Dan zijn investeringen en opbrengsten daartegen af te zetten, zoals hiernaast schematisch verbeeld:

- o A. nudging vraagt een extra investering; in de genoemde projecten gaat het om een bedrag tussen de € 10.000 en € 20.000 per complex (exclusief interne inzet);
- o B. wat de opbrengst is; in woonplezier van bewoners, maar ook in de besparing van kosten ten opzichte van de uitgangssituatie.



Schematische verbeelding mogelijke 'kosten en baten' nudging

Maar misschien wordt de inzet/ingreep gezien als het oplossen van achterstallig beheer en is de inzet 'restaurerend'? En had het complex eigenlijk niet onder het gemiddelde mogen zakken en moet er sowieso ingegrepen worden? Dan komt de rendementsvraag in een ander licht te staan: hoe kunnen we zo effectief en efficiënt mogelijk de achterstand inhalen? Een mogelijk nulalternatief voor nudging wordt dan bijvoorbeeld 'intensiveren regulier beheer'. En daarmee worden (meer)kosten en (meer)opbrengsten van nudging ook een andere.

6 Referenties

Cuypers, R., Raymakers, P. & Migchelbrink, K. (2015). *Nudging en nachtlawaai: Determinanten van stedelijk nachtlawaai en acceptatie van nudgingmaatregelen*. Rotterdam: Erasmus Universiteit.

Dawies, M. (2022). Committing to Keep Clean: Nudging Complements Standard Policy Measure To Reduce Illegal Urban Garbage Disposal in a Neighborhood With High Levels of Social Cohesion. In: *Improving Public Policy Using Behavioural Understanding, doctoral thesis*. Rotterdam, Erasmus Universiteit. p.63-76.

Hansen, P.G. & Jespersen, A. M. (2015). Nudge and the Manipulation of Choice. A Framework for the Responsible Use of Nudge Approach to Behaviour Change in Public Policy. *European Journal of Risk Regulation*, 2013 (1), p.3-28

Keizer, K., Lindenberg, S. & Steg, L. (2008). The spreading of disorder. *Science*, 322 (5908): 1681-1685.

Kort, Y. A. W. de, McCalley, L. T., & Midden, C. J. H. (2008). Persuasive trash cans: Activation of littering norms by design. *Environment and Behavior*, 40(6), 870-891.

Sunstein, C.R. (2015). Nudging and Choice Architecture: Ethical Considerations. *Yale Journal on Regulation*.

Thaler, R.H. & Sunstein, C.R. (2008). *Nudge: Improving decisions about health, wealth, and happiness*. New Haven: Yale University Press



Colofon

Leefbaarheidsinterventies onder de loep
Deelrapport 3: Nudging

Opdrachtgever(s)

Staedion

Auteurs

Jochum Deuten
Maarten Kwakernaak

Uitgave

Bureau Onderzoek | juli 2025

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij Bureau Onderzoek B.V. Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan en wordt gewaardeerd, mits daarbij de bron wordt vermeld.

Deelrapport nudging

Wat helpt, wat helpt niet?

versie: Juli 2025
auteur: Jochum Deuten & Maarten Kwakernaak

1	Vooraf	1
2	Nudging: vier typologieën	3
3	Cases: nudging in drie wooncomplexen	7
4	Inzet nudging	10
4.1	Vorbereiding	10
4.2	Inrichting interventies	11
4.3	Algemene ingrediënten bij de inrichting.....	12
5	Hoe verder?	13
5.1	Wanneer passend?	13
5.2	Potentiële effecten.....	14
5.3	Voorstel effectonderzoek	15
5.4	Renderend?.....	16
6	Referenties	17



1 Vooraf

Op de corporatiebegroting is het de kleinste post: leefbaarheid. Tegelijkertijd kan het voor huurders een groot verschil maken. Zeker in deze tijden nu de leefbaarheid in veel buurten en wijken onder druk staat:

- door stedelijk en rijksbeleid concentreren bepaalde kwetsbare doelgroepen zich in buurten, en dat brengt regelmatig overlast met zich mee in het dagelijks leven;
- keuzes vanuit de onderhoudsbegroting of onzekerheid over herstructurering worden zichtbaar in de staat van het onderhoud van complexen en dit draagt negatief bij aan de leefbaarheid;
- het ontwerp van een complex of buurt blijkt in de praktijk soms niet zo goed uit te vallen en dat moet (blijvend) gecompenseerd worden met beheer en toezicht.

Daarom staat investeren in leefbaarheid weer volop in de belangstelling. Zo ook bij Staedion. Investeren in leefbaarheid wil ze graag zo effectief mogelijk doen. Daarom neemt ze drie verschillende leefbaarheidsinterventies onder de loep:

- buurtmoestuinen,
- nudging en
- een intensieve aanpak bij complex de Struyck.

De eerste interventie betreft een echte investering: er wordt extra kwaliteit toegevoegd om de leefbaarheid te verbeteren. De tweede en derde interventie zijn in zekere zin restaurerend. Ze herstellen kwaliteit; in vastgoedtermen: achterstallig onderhoud moet worden ingehaald om weer aan bepaalde normen te voldoen.

De volgende vragen staan centraal:

- Wat is de waarde van deze inzet?
- Hoe werkt dat precies?
- Waar moeten we als woningcorporatie aan denken, wat is van belang?

Deze deelrapportage gaat over nudging in complexen waar overlast is door slecht 'woongedrag' van bewoners. Afval wordt gedumpt in gangen of plekken waar het niet hoort. De deur wordt onvoldoende dicht gehouden, waardoor ongewenste gasten voor overlast zorgen. Problematiek waardoor bewoners niet meer prettig wonen en waardoor Staedion ook extra kosten moet maken, bijvoorbeeld voor meer schoonmaak, reparaties en toezicht. In enkele complexen is in de periode 2021 – 2023 geprobeerd om met 'nudging' daar een verandering in aan te brengen.

2 Nudging: vier typologieën

Een ‘nudge’ is een interventie die het handelen van mensen beïnvloedt op een bedoelde, voorspelbare manier, zonder dat het andere keuzes of gedrag verbiedt en zonder dat er financieel gewin te behalen is. Met andere woorden: het is een duwtje in de rug zodat mensen zich ‘beter’ gedragen, zonder dat ze er financieel beter of slechter van worden of ertoe verplicht worden (Thaler & Sustein, 2008; Sustein, 2015). Er is een brede diversiteit aan instrumenten onder de noemer ‘nudging’. In de literatuur zijn er grofweg twee variabelen te vinden die nudging-interventies onderscheiden (zie o.a. Lindhout & Reniers, 2017; Hansen & Jespersen, 2013):

- Variabele 1: transparant versus ondoorzichtig: aan de ene kant van het spectrum staan nudges waarin het voor bewoners transparant is wat de intentie is: de bewoner is zich bewust waarom een partij (zoals een verhuurder) het gedrag wil beïnvloeden. Aan de andere kant staan vormen van nudging waarbij het voor de bewoner niet transparant is wat de intentie is van de partij die het gedrag wil beïnvloeden. Of het zelfs onduidelijk is dát een partij het gedrag wil beïnvloeden.

- Variabele 2: gericht op rationele keuzes versus op gedrag/automatisme: bepaalde typen nudges stimuleren mensen om rationele keuzes te maken op basis van de boodschap die wordt overgebracht. Aan de andere kant staan nudges die gericht zijn op het uitlokken van ander (gewenst) gedrag; automatismen.

Zo zijn er grofweg vier categorieën waarin gestuurd kan worden op gedrag via nudging. In het hiernavolgende schema (pagina 4) geven we hiervan een aantal voorbeelden.

Maar welke typen nudges werken dan het best? Welke zouden het meest effectief kunnen zijn om de leefbaarheid te verbeteren? Dat is helaas niet eenduidig vast te stellen. De effectiviteit van nudges is sterk afhankelijk van de context en de beoogde doelgroep. Wel lijken de meer transparante Type A en Type C-nudges meer geaccepteerd te worden door bewoners. Transparantie over de bedoeling en het nut dragen bij aan acceptatie van bewoners, blijkt uit eerdere studies (Gold et al., 2000).

	Transparant	Ondoorzichtig
Gericht op bewust maken van keuzes	<p>Type A Transparant bewegen tot het maken van rationele keuzes. Mensen worden openlijk ‘genudged’ om bepaalde keuzes te overwegen en het is duidelijk wat van hen verwacht wordt.</p> <p><i>Voorbeelden</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Stickers in de bus met ‘wilt u zitten, ik kan staan’? - Posters die mensen verwijzen naar het gebruik van afvalbakken. 	<p>Type B Manipulatie van keuzes. Bewoners worden niet direct aangesproken, maar worden beïnvloed door (indirecte) communicatie, waardoor ze mogelijk andere keuzes maken.</p> <p><i>Voorbeelden</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Woordgebruik aanpassen om een keuze aantrekkelijker te maken en voor ongewenste keuzes ontmoedigend taalgebruik te hanteren. - Posters ophangen met gezichten van de schoonmakers die afval moeten opruimen, wanneer bewoners dat zelf niet doen, zonder directe boodschap.
Gericht op gedrag / automatisme	<p>Type C Transparante invloed (‘technische manipulatie’) van gedrag. Bewoners merken dat bepaald gedrag gewenst is en handelen hiernaar, maar ervaren de gedragsverandering niet als een afweging.</p> <p><i>Voorbeelden</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Kosten van maandelijkse schoonmaak publiceren in de hal van een flat. 	<p>Type D Manipulatie van gedrag. Bewoners zijn er zich niet van bewust dat men gedrag wil aanpassen en maakt ook geen bewuste keuze in gedragsverandering.</p> <p><i>Voorbeelden</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Van actief aanmelden naar actief afmelden voor orgaandonatie. - Looproute afsluiten, zodat men langs een afvalbak moet lopen om van de hal naar de lift te komen.

Bron: Hansen & Jespersen, 2013, vrij vertaald, voorbeelden toegevoegd door auteurs.

2.1 Nudging rondom leefbaarheid

Nudging wordt op vele thema's toegepast. Ook in het verbeteren van leefbaarheid zijn de afgelopen jaren diverse nudging-interventies ingezet. In dit hoofdstuk lichten we drie studies uit waarin een vorm van nudging rondom leefbaarheid is onderzocht

Een studie van de TU Eindhoven (De Kort et al, 2008) onder ruim 1700 passanten in de buitenruimte in Eindhoven wees uit dat bepaalde, expliciete vormen van nudging rondom het weggooiën van afval zeer effectief kunnen zijn. Het ging hier om Type A-nudging (transparant en gericht op bewuste keuzes). Gerichte boodschappen aan de bewoner over wat wenselijke keuzes zijn rond het weggooiën van afval hadden daarin het grootste effect. Met name sociaal voorschrijvende boodschappen ("zo moet dat hier!") en persoonlijk gerichte boodschappen ("laat jij je afval slingeren?") waren effectief in dit experiment en leidden op de korte termijn tot een afname van zwerfafval van 50 procent. Een voorbeeld van type B-nudging werd ook toegepast, door spiegels te plaatsen boven afvalbakken (met de bedoeling: kijk in de spiegel voor je je afval op de grond gooit), maar bleek niet effectief.

Onderzoekers van de Erasmus Universiteit Rotterdam voerden een vergelijkende studie uit in drie Rotterdamse buurten waar veel overlast was rond illegaal geplaatst afval (Dawies, 2022).

In een van de drie buurten vonden gesprekken plaats met bewoners over afval, gecombineerd met stickers rondom de afvalcontainers, met een oproep om en een uitleg hoe afval in de container te gooien. Ook zijn stickers aangeboden met de tekst 'ik houd onze straat schoon' aan inwoners zelf, om bijvoorbeeld op hun voordeur te plakken. Ook dit is een voorbeeld van Type A-nudging, waarin de intenties transparant zijn en het bewuste keuzegedrag van bewoners wordt beïnvloed. In een andere buurt werden alleen gesprekken gevoerd aan de deur om mensen te informeren over hoe en waarom zij afval op de juiste manier kunnen weggooiën. In een derde buurt werd geen interventie gepleegd, als controlegroep. Uit dit onderzoek bleek dat de buurt waar een vorm van nudging is toegepast (met stickers) er sterkere en vooral snellere afname te zien was.

Type of Activation	Type of Norm			
	Social Injunctive	Social Descriptive	Personal	Control
Explicit				
Implicit				

Nudging-interventies rondom afval in Eindhoven. Bron: De Kort et al. (2008)

Ook binnen de Erasmus Universiteit zelf is een dergelijk experiment uitgevoerd met nudging door middel van banners en posters. Het zwerfafval in het betreffende gebouw nam in de eerste periode met meer dan 60 procent af¹.

Ook rondom geluidsoverlast worden nudging-interventies ingezet. Uit een studie over nudgingmaatregelen rondom het tegengaan van geluidsoverlast in Leuven (Cuypers et al., 2021), blijkt opnieuw dat nudgingmaatregelen met een duidelijke, transparante boodschap en bedoeling meer geaccepteerd worden door inwoners dan minder transparante maatregelen zoals het verlagen van lichtintensiteit in de straat (een Type C-nudge) en het plaatsen van afbeeldingen van personen (zonder expliciete boodschap; een Type B-nudge). In een van de straten waar projecties werden gedaan met duidelijke boodschappen over geluidsoverlast (een 'Type A'-nudge) daalde het lawaai (in decibel) met ruim 30%.²

Uit deze studies komt een beeld naar voren dat nudging-interventies effectief kunnen zijn in het verbeteren van

leefbaarheid. Voorzichtig kan gezegd worden dat Type A-nudging, waar men transparant is over de bedoeling en het bewuste keuzegedrag wordt beïnvloed, het meest effectief lijkt.

¹ <https://www.eur.nl/nieuws/pilot-met-nudging-resulteert-63-minder-zwerfafval-langeveld-building>

² <https://tabularasa.nl/werk/nachtelijke-stiltezone>

3 Cases: nudging in drie wooncomplexen

Nudging is door Staedion op drie plekken voorgesteld. De ervaringen van de interventies rondom nudging waren wisselend. In dit hoofdstuk beschrijven we de aanleiding: wat was er aan de hand in deze complexen op het gebied van leefbaarheid? Het gaat om de volgende complexen:

In het Oude Centrum:

- Lutherse Burgwal; complex met reguliere bewoners (85 woningen)
- Zuidwal; complex met oudere bewoners (60 woningen)

In Morgenstond:

- Complex Fluitenbergstraat/Dalerveenstraat (45 woningen).

In een ander complex in het Oude Centrum (Bierstraat, met studenten) is nudging uiteindelijk niet toegepast, omdat het niet passend was in de begroting.

Interne projectaanvraag
Lutherse Burgwal



Rapport bureau complexen
Oude Centrum



Interne presentatie
Oude Centrum



Rapport bureau complexen
Morgenstond



Interne presentatie casus
Dalerveenstraat (Morgenstond)



De betrokken documenten

Voor deze verkenning:

- werden de onderliggende documenten geanalyseerd: plannen & interne evaluaties en presentaties;
- vond een werksessie plaats met de twee betrokken medewerkers.

De directe aanleiding voor nudging lag bij de toepassing in drie concrete vormen van overlast:

- slecht gebruik van de gezamenlijke deur;
- afval dat verkeerd aangeboden wordt of bijgeplaatst wordt;
- geluidsoverlast.

Deze aanleiding kwam naar voren uit signalen van bewoners, maar zijn ook zichtbaar in de systemen van Staedion. Zo was de zogenaamde BIK-score ondermaats en was de mutatiegraad hoger dan bij vergelijkbare complexen.

Deze drie vormen van overlast hebben net een andere achtergrond en uitwerking. Maar ze zorgen (samen, in interactie) wel voor een ongewenste dynamiek in een woongebouw. Door de overlast ervaren bewoners minder woonplezier en hebben ze minder gevoel van eigenaarschap. Dat maakt dat ze bewoners het ook lastig vinden om elkaar aan te spreken of net een stapje extra te zetten in het netjes houden van het complex. En dat maakt dat het woongedrag van bewoners in een complex in een neerwaartse spiraal terechtkomt en ingrijpen vroeg of laat nodig is. Op de volgende pagina staat deze dynamiek verder uitgewerkt.

Voor Staedion vertaalt deze dynamiek zich in extra kosten, rond:

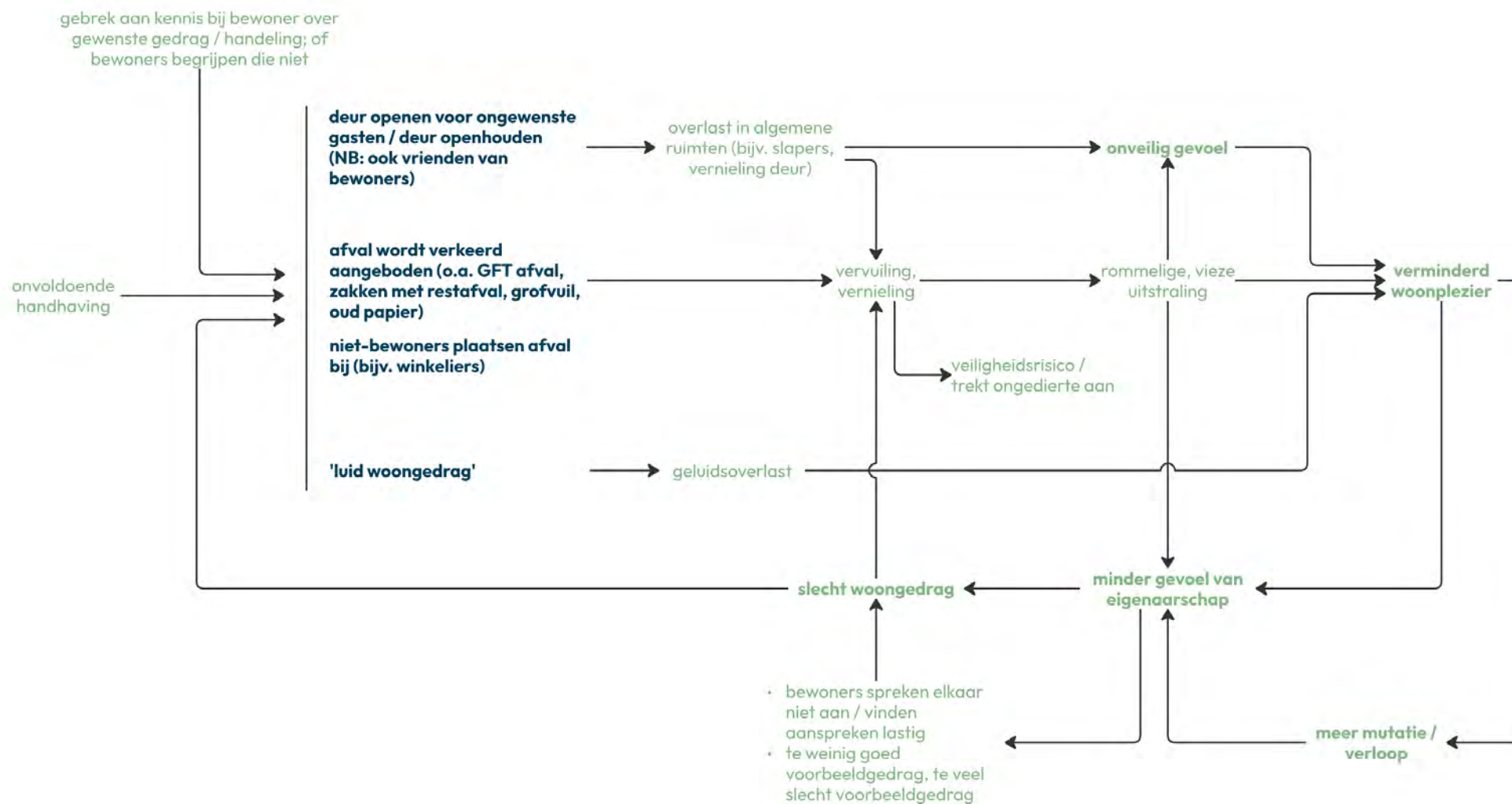
- afvalafvoer (“we betalen tegenwoordig al 9 ton per jaar voor grofvuil”);
- schoonmaak van algemene ruimtes;
- reparatiewerkzaamheden;
- de inzet van professionals;
- mogelijk: extra mutatie en mutatiekosten/leegstandkosten.

Voorbeeld: aanleiding Lutherse Burgwal

“Het complex is twee jaar geleden aangepakt en het staat er netter bij dan daarvoor, maar het valt ons op dat de vervuiling steeds meer zichtbaar begint te worden. Denk aan de containerruimte, de lift en ter hoogte van de voordeur. Bij de brandtrappen hangen personen (het is niet duidelijk of deze personen uit het wooncomplex komen of daarbuiten). We willen voorkomen dat het wooncomplex achteruitgaat en daarom heeft de complexbeheerder zijn rondes geïntensiveerd naar dagelijks.”



Analyse van het ontstaan van 'overlast' in een wooncomplex



4 Inzet nudging

Voor de toepassingen van nudging binnen Staedion is door een gespecialiseerd bureau een onderzoek gedaan naar de situatie in de betreffende complexen en zijn voorstellen gedaan. Op basis van deze voorstellen en gesprekken met betrokkenen vonden we een aantal zaken die van belang zijn in de voorbereiding (4.1) en inrichting (4.2) van nudging-interventies.

4.1 Voorbereiding

De ervaringen tot nu toe laten zien dat nudging de nodige voorbereiding vereist ('proces kost veel tijd', 'wel intensief geweest'). Hieronder sommen we de activiteiten op die werden genoemd voor het voorbereiden van nudging-interventies:

- 1) **Ophalen beeld overlast** (uit systemen, in gesprek met bewoners)
- 2) **Ontwerpproces doorlopen** (met experts, medewerkers Staedion én bewoners)
- 3) **Basis op orde brengen in het complex**, wat kan bestaan uit:
 - schilderen
 - aanbrengen makkelijk schoon te maken materialen
schoonmaken algemene ruimtes door schoonmaakbedrijf (en ook echt fris laten aanvoelen/ruiken)
 - sloten onderhouden
 - oude stickers en graffiti verwijderen
 - informatieflyers vernieuwen
 - afvalbakken op strategische plekken plaatsen + legen
 - nette manier van fietsparkeren faciliteren (bijv. parkeervakken op de grond.
- 4) **ondersteunende inzet wijkbeheerder**
 - spreekt bewoners aan
 - elke dag controleren
 - Staedion zichtbaar maken / aanwezig laten zijn



4.2 Inrichting interventies

De inrichting van nudging-interventies kan vele vormen aannemen (zie ook H2). In de voorstellen die aan Staedion zijn gedaan, zijn een aantal mogelijkheden geschetst.

1) **Eigenaarschap algemene ruimtes stimuleren** door:

- eigennaam complex kiezen, in overleg met bewoners (werking: draagt bij aan groepsvorming)
- bewoners laten uitspreken over en committeren op gewenst gedrag, bijv. naam complex, boodschap, leefregels
- helder communiceren, met een welkomstbord, mat bij ingang, lichtprojectie (met bewegingssensor), pictogrammen stickers op trap of bij deurklink (werking: herinnering aan gewenst gedrag of aan gewenste route, of om eigendomssituatie te verduidelijken voor buitenstaanders (ondersteund met eigennaam complex)), opfleuren ruimtes & voorzien van attributen (kunstwerk, picknicktafel)

2) **Handelingsperspectief bieden:**

- concreet gedrag voorstellen, op een logische plek, bijv. sticker bij deurknoppen
- route aangeven, bijv. richting containers (incl. looptijd in seconden)
- sociale norm communiceren (bijv. trapsticker)

3) **Plek-specifieke interventies inzetten:**

- buitenruimte met muurschilderingen van 'groen' (trigger voor schoner gedrag)
- toegangsdeur laten sluiten: aaneengesloten sticker half over deur + beeld sticker dat past bij gewenst gedrag
- vuil-/containerruimtes voorzien van muurschildering (bewoners willen beeld niet onderbreken door bijplaatsing)
- stickers in de lift (ruimte minder anoniem maken)
- overige mogelijke plekken: gangen, ontmoetingsruimtes, fietsenstalling



4.3 Algemene ingrediënten bij de inrichting

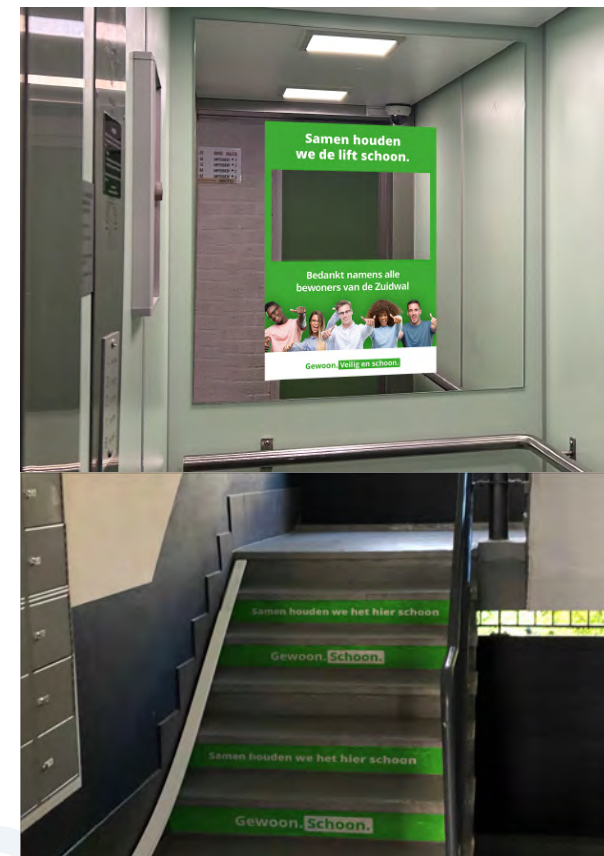
In de voorstellen zien we een aantal algemene ingrediënten voor de voorbereiding en inrichting van de nudging-interventies terugkomen in de stukken:

1. uitvoering en ontwerp in overleg met bewoners (ook in expliciteren gedeelde sociale norm, die passend is bij complex en huurdersgroep)
2. opvallende stijl van communiceren gebruiken, los van huisstijl (om op te vallen), frisse kleur, met beelden
3. (zeer) beperkte boodschap communiceren
4. visueel communiceren, op plek waar het relevant is
5. foto's: bij voorkeur met eigen, echte bewoners van het complex
6. zorg voor herhaling
7. minder: verbodsregels; wel: positieve doelgedragingen communiceren

Tot slot moet rekening gehouden worden met de karakteristieken van het complex:

- er is al bestaand gevoel van eigenaarschap ('complex ook als privéruimte zien')
- er is een bepaalde mate van sociale cohesie
- kenmerken van de bewonerspopulatie zijn van belang in keuze en implementatie van nudging interventies. *('iedere doelgroep heeft zijn eigen weerstanden en motieven').*

Studenten en senioren vragen bijvoorbeeld om een heel andere benadering. Nudging-interventies kunnen bovendien anders ontvangen worden bij groepen met verschillende culturele achtergronden. En men moet rekening houden met de draagkracht/ draaglast: kunnen mensen met bepaalde zorgbehoefte bijvoorbeeld wel voldoen aan het 'gewenste' gedrag dat met de nudging-interventie wordt beoogd?



5 Hoe verder?

5.1 Wanneer passend?

In één toepassing bleek de inzet van nudging tot weerstand te leiden. In de ogen van bewoners werd de overlast door slechts enkele bewoners veroorzaakt. Waarom worden alle bewoners aangesproken, wanneer de oorzaak bij enkelen ligt? Dit riep reacties op in de sfeer van:

- “Heeft Staedion niets beters te doen?”
- “Waarom zoveel geld over de balk smijten. Je kan toch beter de huur verlagen.”
- “Denken jullie dat wij kleuters zijn?”
- “Pak de overlastgevers aan en kom mij niet lastigvallen.”

Ondanks de stickers komen toch ongewenste gasten binnen. De aangebrachte stickers waren ook weer snel verdwenen.

Uiteindelijk bracht de weerstand van deze bewoners wel een beweging op gang. Met onder meer dossiervorming zijn de overlastgevers uiteindelijk aangepakt en is de leefbaarheidssituatie uiteindelijk verbeterd.

Een factor die hier zeker meespeelt, is dat het betrokken bureau bij deze toepassing niet of nauwelijks in contact was met bewoners, zo gaf de betrokken Staedion-medewerker

aan. De opdracht voor nudging werd als het ware ‘uitgerold’. Er werden bijvoorbeeld geen gesprekken gevoerd met de bewoners, waardoor het onderliggende probleem pas later aan het licht kwam.

Met deze ervaring en andere inzichten is onderstaand **afwegingskader** op te stellen:

Nudging waarschijnlijk (nog) niet inzetten...	Nudging mogelijk wel inzetten...
<ul style="list-style-type: none"> • de overlast is te herleiden tot een of enkele bewoners 	<ul style="list-style-type: none"> • er zijn geen aanwijsbare veroorzakende bewoners
<ul style="list-style-type: none"> • het beheer is tot nu toe niet optimaal geweest (bijv. door ziekte of door wisseling van personeel) 	<ul style="list-style-type: none"> • regulier complexbeheer is op orde geweest, maar heeft tot nu toe onvoldoende effect gehad
<ul style="list-style-type: none"> • er is weinig kans dat bewoners betrokken kunnen worden 	<ul style="list-style-type: none"> • de inschatting is dat bewoners betrokken kunnen worden
<ul style="list-style-type: none"> • intensiever beheer is niet mogelijk (door gebrek aan menskracht of budget) 	<ul style="list-style-type: none"> • intensiever beheer is voor een langere periode mogelijk

5.2 Potentiële effecten

Nudging biedt perspectief; zoals in hoofdstuk 2 al aan de orde kwam. Daarom kan het voor Staedion waardevol zijn daar meer over te weten te komen. Bestaand onderzoek en toepassingen tot nu toe hebben al veel geleerd over wat nodig is en over wat de goede omstandigheden zijn. Maar precieze informatie om het effect te bepalen bij de nudging-interventies van Staedion was niet voorhanden. Toch bestaan er (aannemelijke) vermoedens welke effecten bereikt kunnen worden.

In de documenten die wij bestudeerden voor deze verkenning, werden nudging-interventies voorgesteld in combinatie met intensief beheer. Het intensieve beheer begint met het op orde brengen van de basis (reparaties, onderhoud) en vervolgens structureel bijhouden (snel repareren, schoonhouden) en handhaving. Dat helpt bij het aanpakken van de oorzaak, maar heeft vooral een repressief karakter. Nudging grijpt ook aan op de oorzaak, maar kan dat doen op een positieve manier, met meer draagvlak en eigenaarschap van bewoners. De potentiële effecten zijn daarmee sterk verbonden met intensief beheer: het zal vooral een manier zijn om intensief beheer sneller en waarschijnlijk duurzamer resultaat te laten geven, doordat er draagvlak en eigenaarschap is onder bewoners voor het aanpakken en voorkomen van overlast.

Scherp op netto-effecten

Bij toekomstig onderzoek naar effecten moet goed zicht worden gehouden op het toewijzen van effecten aan nudging-interventies. Intensiever beheer is natuurlijk ook mogelijk zónder nudging en zal op zichzelf ook effect hebben. Om de precieze plek te vinden in de gereedschapskist van leefbaarheidsinterventies, is het goed om dan twee situaties te onderscheiden:

1. intensiever beheer;
2. intensiever beheer + nudging.

Bekeken vanuit de bril van effectiviteit is het zaak om nudging te zien als een extra op de keuze voor intensief beheer. Nog verder inzoomend kan bij het bepalen van de effecten van nudging ook het zogenaamde [Hawthorne-effect](#) meespelen: alleen al het feit dat bewoners betrokken worden bij het inrichten van nudging kan een effect hebben op de leefbaarheidssituatie in een complex. Dit naast het effect van de nudging-maatregelen zelf, rond de lift, de entree, de afvalplek etc. Ook de bekende [broken-windowstheorie](#) kan meespelen bij het optreden van effecten: in een schone, hele omgeving – door de inzet van intensief beheer – gedragen bewoners zich sowieso netter; ook zonder nudging (zie bijv. Keizer et al., 2009).

5.3 Voorstel effectonderzoek

Meer kennis en ervaring is nodig om effecten van nudging-interventies te bepalen. Dat kan verzameld worden door een experimentele setting te creëren. Nudging leent zich daar goed voor. Dat zou er als volgt kunnen uitzien:

- er worden enkele complexen gevonden waar nudging waardevol kan zijn (zie schema links; nudging mogelijk wel inzetten)
 - minimaal 2 complexen
 - liever 4 of 5 verschillende complexen, waardoor er meer zicht ontstaat op de uitwerking met verschillende bewonersgroepen en verschillende soorten vastgoed;
- er volgt een **goede nulmeting**, op het moment dat er nog geen communicatie met bewoners heeft plaatsgevonden
 - wat zijn de kosten voor afvalverwerking?
 - wat zijn de kosten voor reparatie?
 - wat zijn de mutatiecijfers en -kosten?
 - wat is de huidige beheerinzet (in werkelijkheid)
 - hoe is de woontevredenheid (bij alle bewoners; met verdiepend onderzoek naast het reguliere, periodieke huurdersonderzoek)
 - inzicht in aantal bewoners van een bijzondere doelgroep
- nudging wordt goed **voorbereid en ingericht**; in ieder geval met betrokkenheid van de bewoners

- er vinden **twee nametingen** plaats: een na drie tot zes maanden en een na een jaar. Hiermee ontstaat zicht op de duurzaamheid van het effect
- er vinden experimenten plaats met **verschillende soorten nudging**. Daarbij heeft het de voorkeur te kiezen voor vormen van nudging met hoge mate van transparantie (type A en type C), aangezien er ook de wens is om bewoners actief te betrekken bij de nudging-interventies én deze interventies effectiever lijken.

Ter verdieping kunnen nog de volgende elementen worden toegevoegd:

- het vinden van enkele referentiecomplexen: in dezelfde, of soortgelijke omgeving, met ook leefbaarheidsproblemen, maar waar géén nudging wordt ingezet;
- de ervaring van bewoners met nudging kan verdiept worden met aanvullende interviews en/of een groepsgesprek.



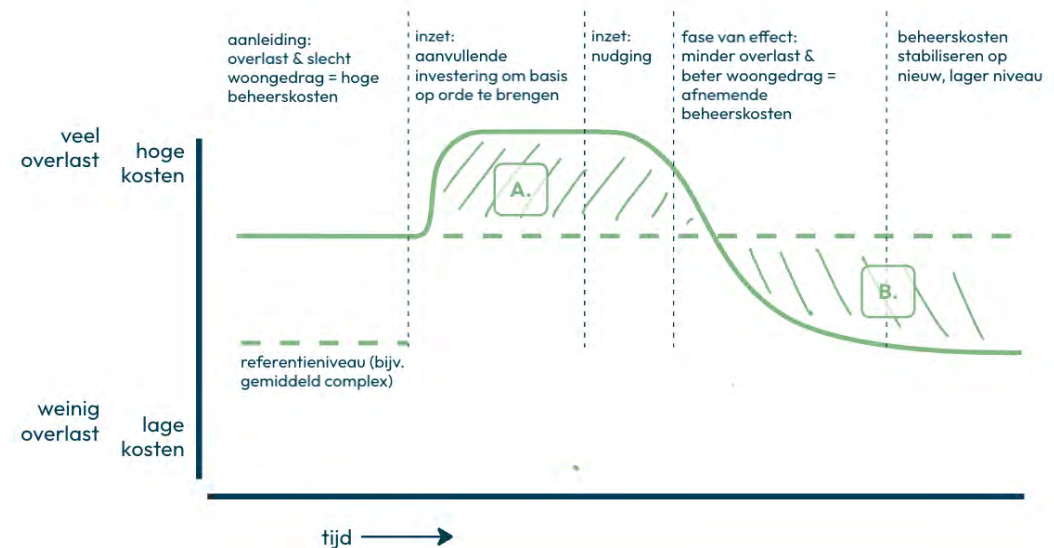
5.4 Renderend?

Zoals zo vaak bij leefbaarheidsinterventies geldt ook voor nudging: de kost gaat voor de baat uit. Met de beschreven metingen en ondersteunend inzicht in kosten kan daar meer zicht op gegeven worden.

Maar het precieze effect van een interventie kan pas scherp bepaald worden wanneer er ook duidelijkheid is over het 'nulalternatief': wat doet Staedion, als er geen nudging wordt ingezet? En dat is in zekere zin een 'wezensvraag': wat vinden we een goede, voldoende leefbaarheidssituatie in dit wooncomplex?

Is het reëel dat zonder aanvullende inzet (bijvoorbeeld door schaarste in personeel of budget) de huidige situatie van overlast blijft bestaan? Dan zijn investeringen en opbrengsten daartegen af te zetten, zoals hiernaast schematisch verbeeld:

- A. nudging vraagt een extra investering; in de genoemde projecten gaat het om een bedrag tussen de € 10.000 en € 20.000 per complex (exclusief interne inzet);
- B. wat de opbrengst is; in woonplezier van bewoners, maar ook in de besparing van kosten ten opzichte van de uitgangssituatie.



Schematische verbeelding mogelijke 'kosten en baten' nudging

Maar misschien wordt de inzet/ingreep gezien als het oplossen van achterstallig beheer en is de inzet 'restaurerend'? En had het complex eigenlijk niet onder het gemiddelde mogen zakken en moet er sowieso ingegrepen worden? Dan komt de rendementsvraag in een ander licht te staan: hoe kunnen we zo effectief en efficiënt mogelijk de achterstand inhalen? Een mogelijk nulalternatief voor nudging wordt dan bijvoorbeeld 'intensiveren regulier beheer'. En daarmee worden (meer)kosten en (meer)opbrengsten van nudging ook een andere.

6 Referenties

Cuypers, R., Raymakers, P. & Migchelbrink, K. (2015). *Nudging en nachtlawaai: Determinanten van stedelijk nachtlawaai en acceptatie van nudgingmaatregelen*. Rotterdam: Erasmus Universiteit.

Dawies, M. (2022). Committing to Keep Clean: Nudging Complements Standard Policy Measure To Reduce Illegal Urban Garbage Disposal in a Neighborhood With High Levels of Social Cohesion. In: *Improving Public Policy Using Behavioural Understanding, doctoral thesis*. Rotterdam, Erasmus Universiteit. p.63-76.

Hansen, P.G. & Jespersen, A. M. (2015). Nudge and the Manipulation of Choice. A Framework for the Responsible Use of Nudge Approach to Behaviour Change in Public Policy. *European Journal of Risk Regulation*, 2013 (1), p.3-28

Keizer, K., Lindenberg, S. & Steg, L. (2008). The spreading of disorder. *Science*, 322 (5908): 1681-1685.

Kort, Y. A. W. de, McCalley, L. T., & Midden, C. J. H. (2008). Persuasive trash cans: Activation of littering norms by design. *Environment and Behavior*, 40(6), 870-891.

Sunstein, C.R. (2015). Nudging and Choice Architecture: Ethical Considerations. *Yale Journal on Regulation*.

Thaler, R.H. & Sunstein, C.R. (2008). *Nudge: Improving decisions about health, wealth, and happiness*. New Haven: Yale University Press



Colofon

Leefbaarheidsinterventies onder de loep
Deelrapport 3: Nudging

Opdrachtgever(s)

Staedion

Auteurs

Jochum Deuten
Maarten Kwakernaak

Uitgave

Bureau Onderzoek | juli 2025

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij Bureau Onderzoek B.V. Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan en wordt gewaardeerd, mits daarbij de bron wordt vermeld.