



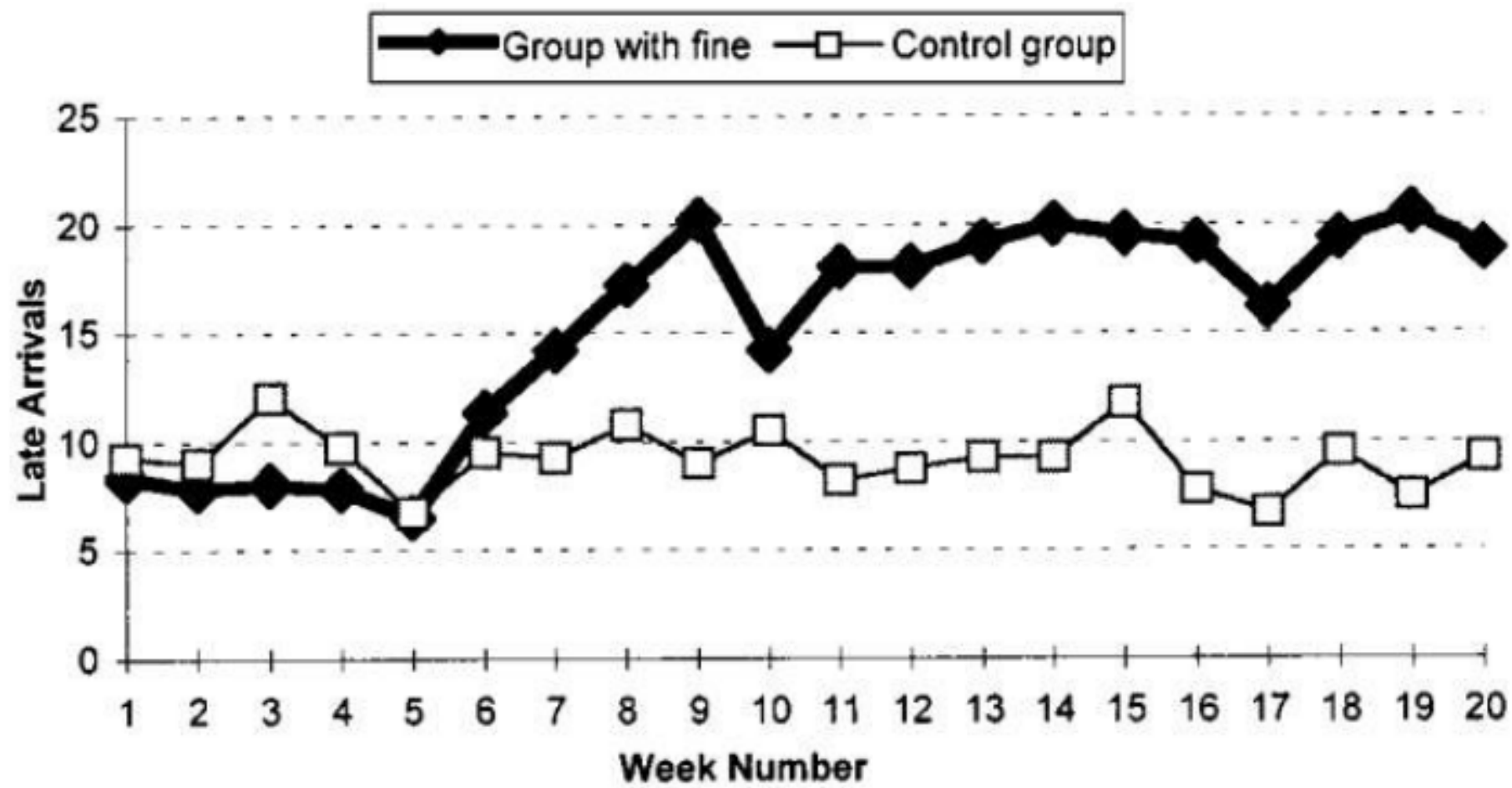
# Omgevingsdienst NL Kennisnetwerk Gedrag

Van inzicht tot impact – gedragsinzichten toepassen in milieutoezicht en handhaving

Wat gebeurt er met een boete:

- A. Minder ouders te laat
- B. Meer ouders te laat
- C. Blijft hetzelfde





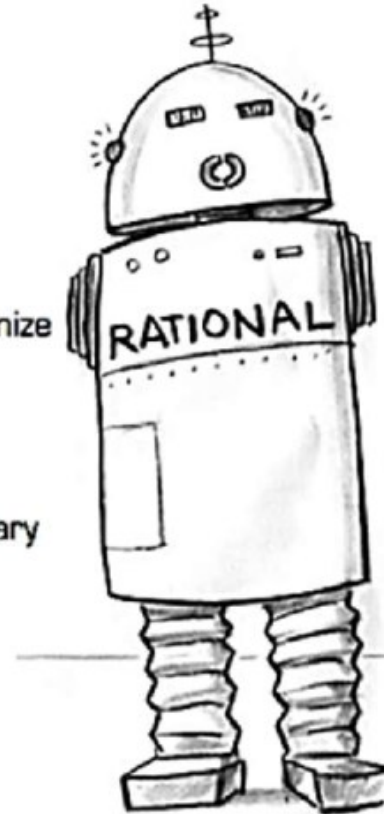




*Plunkert*

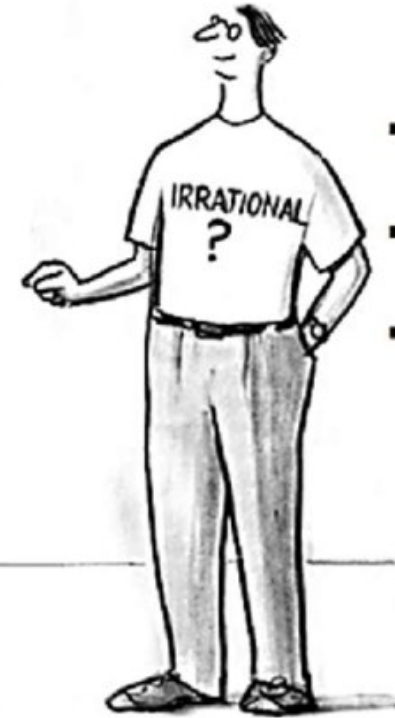
## ECONS

- Well-defined preferences
- Decisions maximize all alternatives
- Makes rational actions
- Pursues monetary gain



## HUMANS

- Preferences less defined
- Easiest path is often the choice
- Vulnerable to guilt, fairness, social comparison, desire for luxury





Kernteam



Schil



Omgevingsdienst  
**De Vallei**



**Omgevingsdienst**  
TWENTE



Omgevingsdienst Zuid-Holland Zuid



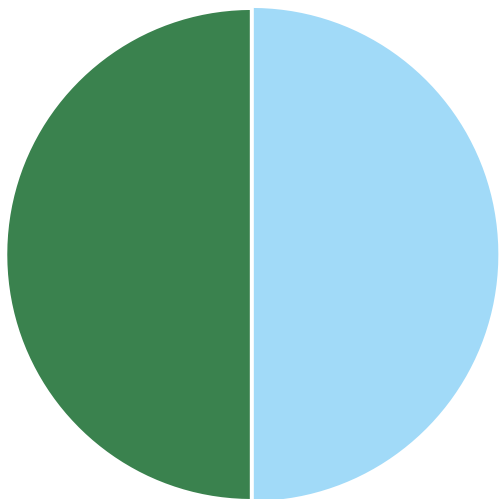
**ODMH**

Omgevingsdienst Midden-Holland





# Casus stookinstallatie keuring



**De helft van de  
geregistreerde installaties  
in Nederland is niet tijdig  
of volledig gekeurd**

\* SCIOS schat zelfs dat dit aantal in werkelijkheid twee keer zo hoog ligt.

Belangrijk voor de veiligheid en energiezuinigheid van de installatie

# Doelgedrag

Bedrijven met een  
stookinstallatie van 100kW –  
1 MW laten de SCIOS-keuringen  
**tijdig én volledig** uitvoeren





# Gedragsonderzoek

Welke factoren hebben invloed op het gedrag?

Doelgroep pilot: scholen



## Praktische drempels

- Minder prioriteit
- Moeite om info en partij te vinden
- Niet in begroting

## Sociale omgeving niet ondersteunend

- Onderhoudspartijen informeren onvoldoende
- Installateurs vergeten keuring door te voeren

## Motivatie ontbreekt

- Lage waargenomen pakkans en boeterisico
- Kosten-baten afweging

## Onvoldoende kennis

- Onduidelijke regelgeving
- Onjuiste veronderstelling: keurig in onderhoudscontract

## Weerstand

- Sceptis over nut



# Interventiestrategieën



**Doelgericht kennis  
overdragen**



**Gewenst gedrag  
behapbaar maken**



**Inspelen op timing  
(en dus urgentie)**

Laat u uw  
stookinstallatie  
naast onderhoud  
**elke 4 jaar** keuren?



**Check**

**Plan**

**Remind**

Omgevingsdienst NL



Meer weten over  
de achterliggende  
wetgeving?  
Scan de QR code!

### Wat is een stookinstallatie?

Een stookinstallatie is eigenlijk een grote cv-ketel. De meeste mensen hebben hiervoor een onderhoudscontract. Maar wat vaak niet bekend is, is dat naast periodiek onderhoud het wettelijk verplicht is om de stookinstallatie elke 4 jaar te laten keuren. De milieudienst van uw gemeente controleert dit steekproefsgewijs.

Deze keuring noemen we de SCIOS-keuring (of inspectie) en moet worden uitgevoerd door een onafhankelijk SCIOS-gecertificeerd bedrijf. Deze controleert of de stookinstallatie veilig en energiezuinig werkt. Zo wordt luchtverontreiniging zoals koolstofdioxidevergiftiging en CO<sub>2</sub>-uitstoot, explosiegevaar en energieverspilling voorkomen. U kunt de SCIOS-keuring vergelijken met de APK-keuring van een auto en het periodiek onderhoud met een grote of kleine beurt.

**Heeft uw stookinstallatie  
op dit moment een geldige  
keuring?**

**Doe de check!**





Beste lezer,

Binnenkort, op **[datum]**, verloopt de SCIOS-keuring van uw stookinstallatie. Een stookinstallatie is eigenlijk een grote cyketel. Tijdens de periodieke SCIOS-keuring wordt gecontroleerd of de stookinstallatie veilig en energiezuinig werkt. Zo worden de risico's op luchtverontreiniging (bijvoorbeeld koolstofmonoxidevergiftiging en CO<sub>2</sub>-uitstoot), explosiegevaar en energieverspilling verminderd.

**Plan een inspectie in van uw stookinstallatie**

Vraag één of meerdere offertes aan bij SCIOS-gecertificeerde inspectie- en onderhoudsbedrijven. U kunt deze bedrijven gemakkelijk vinden via <https://ww.scios.nl/relatie/>

Let op! Uw keuring is pas compleet wanneer al deze onderdelen zijn opgenomen in de offerte:

- Keuring stookinstallatie
- Keuring brandstoftoevoerleiding
- Uitvoering emissiemeting

In sommige gevallen is een emissiemeting niet nodig, dit zal het SCIOS bedrijf dan zelf aangeven

**Vergeet niet dat de inspectie elke vier jaar opnieuw moet worden uitgevoerd**

Hieronder drie tips die u helpen herinneren aan de periodieke inspectie:



Plan de volgende inspectie alvast in



Zet een reminder in uw agenda



Integreer de inspectie in uw bedrijfsvoering

Met vriendelijke groet,  
[omgevingsdienst]



# Nieuwe interventie

- Herinnerings-interventie
- E-mail
- Meermaals herinneren ipv één bericht
- Aansluiten op meer doelgroepen
- Informeren: sommige bedrijven doen enkel onderhoud, en dan voldoe je niet
- Handvat geven: status van keuring zelf controleren via SCIOS

## Hoe zorg ik dat mijn stookinstallatie op tijd gekeurd is?

Bekijk de stappen hiernaast!



Meer weten over de achterliggende wetgeving?

[Klik hier](#)

### Wat is een stookinstallatie?

Een stookinstallatie is een grote cv-ketel. De meeste bedrijven hebben hiervoor een onderhoudscontract afgesloten. U bent wettelijk verplicht om de stookinstallatie te onderhouden en te laten keuren. De omgevingsdienst controleert dit steekproefsgewijs.

### De SCIOS-keuring

De keuring die u voor uw stookinstallatie moet laten uitvoeren, noemen we de SCIOS-keuring. Deze keuring moet worden uitgevoerd door een onafhankelijk en SCIOS-gecertificeerd bedrijf. Dit inspectiebedrijf controleert of de stookinstallatie veilig en energiezuinig werkt. Op deze manier voorkomt u luchtverontreiniging zoals koolstofdioxidevergiftiging, CO<sub>2</sub>-uitstoot, explosiegevaar en energieverstopping. Sommige inspectiebedrijven voeren enkel onderhoud uit maar doen geen keuring. In dat geval voldoet u niet aan de wettelijke verplichting.

1

### Plan een keuring van uw stookinstallatie

Vraag één of meerdere offertes aan bij SCIOS-gecertificeerde inspectiebedrijven. [Hier](#) vindt u een overzicht van deze bedrijven.

**Let op!** Uw keuring is pas compleet als de volgende onderdelen in de offerte zijn opgenomen:

- Keuring stookinstallatie
  - Keuring brandstoftoevoerleiding
  - Uitvoering emissiemeting
- In sommige gevallen is een emissiemeting niet nodig; de onderhoudspartij geeft dit zelf aan.

Plan

2

### Zorg ervoor dat de keuring eens in de vier jaar wordt gedaan

Gebruik deze drie tips om de keuring altijd op tijd te plannen:



Plan de volgende keuring alvast in



Zet de keuring in uw agenda



Voeg dit toe aan uw onderhoudsplanning

Herhaal

3

### Check of de keuring is doorgegeven

In het SCIOS-portaal kunt u zien of de keuring goed aan ons is doorgegeven. Is dit niet het geval? Neem contact op met uw inspectiebedrijf om dit in orde te maken.

Check

**Let op:** bewaar geen (brandbare) goederen in een stookruimte. Dat is niet veilig. De stookruimte mag alleen worden gebruikt voor apparatuur die nodig is voor het functioneren van het gebouw.

**Goed om te weten:** is uw stookinstallatie niet tijdig en volledig gekeurd? Dit kan invloed hebben op wat de verzekeraar uitkeert in geval van eventuele schade.

# Hoe zorg ik dat mijn stookinstallatie op tijd gekeurd is?

Bekijk de stappen hiernaast!



Meer weten over de achterliggende wetgeving?

[Klik hier](#)

## Wat is een stookinstallatie?

Een stookinstallatie is een grote cv-ketel. De meeste bedrijven hebben hiervoor een onderhoudscontract afgesloten. U bent wettelijk verplicht om de stookinstallatie te onderhouden en te laten keuren. De omgevingsdienst controleert hierop.

## De SCIOS-keuring

De keuring die u voor uw stookinstallatie moet laten uitvoeren, noemen we de SCIOS-keuring. Deze keuring moet worden uitgevoerd door een onafhankelijk en SCIOS-gecertificeerd bedrijf. Dit inspectiebedrijf controleert of de stookinstallatie veilig en energiezuinig werkt. Op deze manier voorkomt u energieverstopping en luchtverontreiniging zoals koolstofmonoxide-vergiftiging, CO<sub>2</sub>-uitstoot en explosiegevaar. Sommige bedrijven voeren enkel onderhoud uit maar doen geen keuring. In dat geval voldoet u niet aan de wettelijke verplichting.

1

## Plan een keuring van uw stookinstallatie

Vraag één of meerdere offertes aan bij SCIOS-gecertificeerde inspectiebedrijven. [Hier](#) vindt u een overzicht van deze bedrijven.

**Let op!** Uw keuring is pas compleet als de volgende onderdelen in de offerte zijn opgenomen:

- Keuring stookinstallatie
- Keuring brandstoftoevoerleiding
- Uitvoering emissiemeting

In sommige gevallen is een emissiemeting niet nodig; de onderhoudspartij geeft dit zelf aan.

2

## Zorg ervoor dat de keuring eens in de vier jaar wordt gedaan

Gebruik deze drie tips om de keuring altijd op tijd te plannen:



Plan de volgende keuring alvast in



Zet de keuring in uw agenda



Voeg dit toe aan uw onderhoudsplanning

3

## Check of de keuring is doorgegeven

In het SCIOS-portaal kunt u zien of de keuring goed aan ons is doorgegeven. Is dit niet het geval? Neem contact op met uw inspectiebedrijf om dit in orde te maken.

**Let op:** bewaar geen (brandbare) goederen in een stookruimte. Dat is niet veilig. De stookruimte mag alleen worden gebruikt voor apparatuur die nodig is voor het functioneren van het gebouw.

**Goed om te weten:** is uw stookinstallatie niet tijdig en volledig gekeurd? Dit kan invloed hebben op wat de verzekeraar uitkeert in geval van eventuele schade.

Plan

Herhaal

Check



# Samenvatting

- Interventie speelt in op gebrek aan kennis, urgentie, handvaten en waargenomen risico's
- Speelt in op verschillende motivaties
- Meermaals herinneren omdat dit activeert
- Vereist tijdsinvestering, maar eenmaal ingeregeld gemakkelijke inzet voor preventief toezicht (→ tijdsbesparing als gevolg)



## 1. Proces & werkboek gedragsprojecten

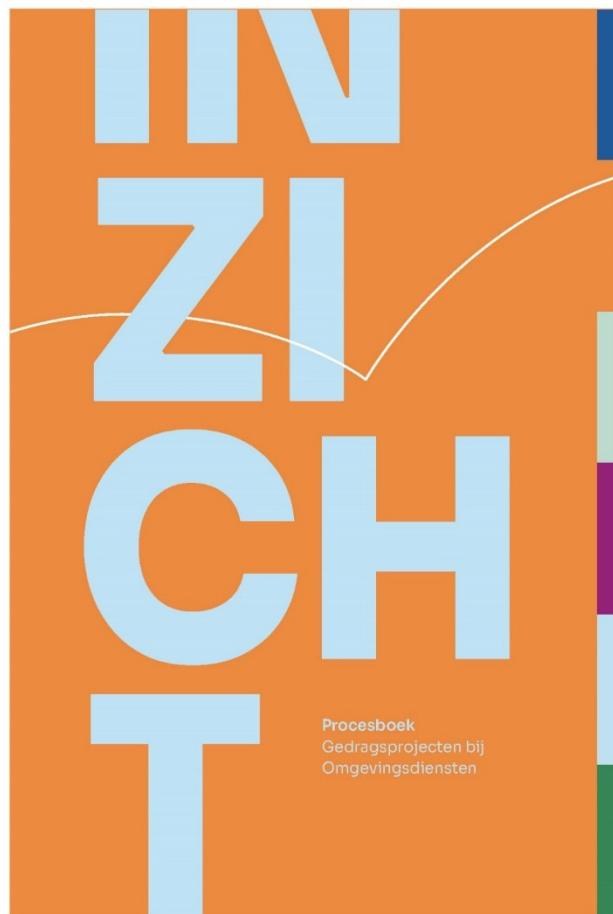


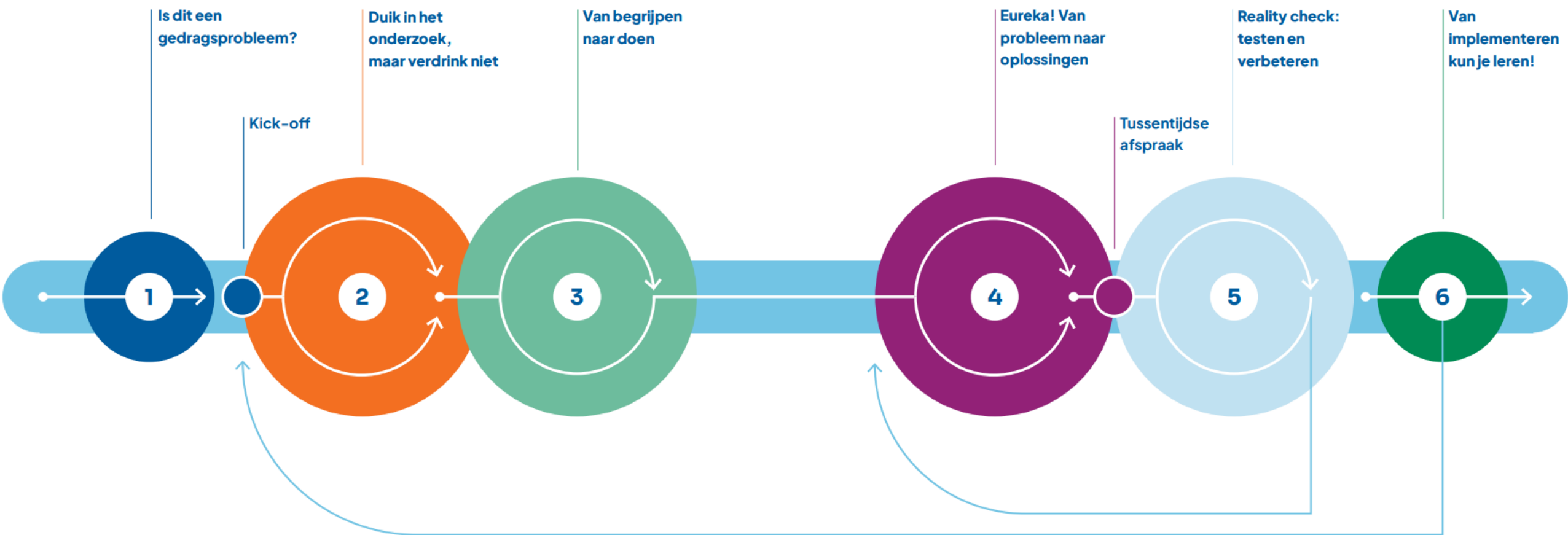
## 2. Wegwijzer gedragsverandering



## 3. Handreiking effectief schrijven

# 3 Handige gedrag tools





## Fase 2

# Duik in het onderzoek, maar verdrink niet



## Tijd



32 uur

## Deelnemers



2 teamleden



6 - 12 geïnterviewden

fase 2

## 2.4 Interviews

### Doel

Het doel van interviews met de doelgroep is om diepgaand inzicht te verkrijgen in een specifieke context of onderwerp. Een interview is een gesprek met de doelgroep waarin je vragen stelt om informatie, meningen of ervaringen te verzamelen over jouw gekozen onderwerp.

### Stel interviewvragen op

Bij het opstellen van de vragenlijst voor het interview is het belangrijk om rekening te houden met een maximale tijdsduur van één uur. Begin met algemene vragen over iemands leven, gewoonten en waarden, voordat je specifiekere wordt over het onderwerp. Bij ondernemers is het bijvoorbeeld nuttig om te starten met vragen over hun bedrijf (wat doet het bedrijf, hoe is de ondernemer in deze rol terechtgekomen, enzovoort).

Op deze manier bouw je vertrouwen op en creëer je een sfeer waarin een open gesprek kan plaatsvinden.

Het BEAST-model kan een eenvoudige en toegankelijke leidraad zijn voor het formuleren van vragen (zie volgende pagina). Door vragen te stellen in elke categorie van het model, leg je een solide basis om het huidige gedrag te begrijpen.

Vraag naar gedrag uit het verleden, niet naar intenties voor de toekomst. Stel specifieke vragen zoals: 'Wanneer was de laatste keer dat je een melding hebt gedaan?', in plaats van algemeenheden zoals: 'Doe je weleens een melding?'.



### TIP VOOR HET INPLANNEN VAN INTERVIEWS

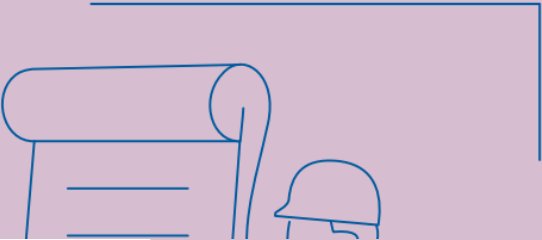
*Het is belangrijk om interviews tijdig te plannen, dus begin ruim van tevoren met het benaderen van de personen die je wilt spreken.*



Fase 4

# Eureka!

## Van probleem naar oplossingen



Tijd



4 uur

Deelnemers



2 teamleden

### 4.3 Concepten

Doel

Het doel van dit onderdeel is om je ideeën voor gedragsinterventies verder uit te werken, zodat je ze helder kunt communiceren en testen met de doelgroep. Door de meest kansrijke ideeën verder uit te werken en na te denken over de details en mogelijke drempels, kom je tot gedragsinterventies die realistischer zijn.

**Maak drie concepten**

Een uitgewerkt idee voor een gedragsinterventie noemen we een concept. Door drie concepten te ontwikkelen, onderzoek je diverse benaderingen (zie **Impact 4.3 – Werkblad 1**). Elk concept kan verschillende aspecten van het probleem aanpakken, waardoor een breed scala aan mogelijkheden wordt verkend. Het biedt ook de kans voor vergelijking en evaluatie, omdat je tussen de concepten kunt kiezen, sterke punten kunt identificeren en deze eventueel kunt combineren.

**Check de concepten met BEAST**

Je kunt het BEAST-model op de volgende pagina bekijken om te controleren of de concepten belangrijke onderdelen bevatten die kunnen bijdragen aan het gebruik van het concept door de doelgroep. Het is niet noodzakelijk dat je concept alle elementen bevat, zolang het maar goed aansluit bij je kennis van de doelgroep (oftewel: de elementen die relevant blijken te zijn).

### BEAST gebruiken om het gewenste gedrag te stimuleren

In dit procesboek hanteren we het BEAST-model om gedrag te analyseren. BEAST staat voor: biedt handelingsperspectief, eenvoudig, aantrekkelijk, sociaal en tijdig.

**B**

**Biedt handelingsperspectief:**

Het is belangrijk dat de doelgroep handvatten krijgt om het gewenste gedrag uit te voeren. Formuleer je boodschap en de te nemen stappen duidelijk, zodat de doelgroep weet wat er van hen verwacht wordt.

Je kunt het ongewenste gedrag ook minder aantrekkelijk maken. Hoe aansprekend de vormgeving van de interventie is (bijvoorbeeld mooi of opvallend), kan ook invloed hebben op het gedrag.

**E**

**Eenvoudig:** Verwijder zoveel mogelijk obstakels die het gewenste gedrag belemmeren. Maak het zo makkelijk mogelijk, bijvoorbeeld door eenvoudige taal te gebruiken (BI), overbodige informatie weg te laten en slim gebruik te maken van de standaardoptie — de keuze die automatisch geldt, zoals automatisch donor zijn. Je kunt ook ongewenst gedrag moeilijker maken door juist extra stappen of drempels toe te voegen.

**A**

**Aantrekkelijk:** Maak het gewenste gedrag aantrekkelijker voor deelnemers dan het ongewenste gedrag. Dit kan bijvoorbeeld door kostenbesparing die voortkomt uit het nemen van maatregelen te benadrukken. Daarnaast kun je ook de focus leggen op het vermijden van boetes. Zo wegen de voordelen op tegen de nadelen.

**S**

**Sociaal:** Mensen volgen graag het gedrag van anderen. Je kunt hierop inspelen door te laten zien hoe andere het gewenste gedrag vertonen (descriptieve norm). Dit effect is nog sterker wanneer je mensen gebruikt die op de doelgroep lijken. Ook kun je inspelen op de reputatie en het rechtvaardigheidsgevoel van bedrijven.

**T**

**Tijdig:** Mensen zijn op bepaalde momenten ontvankelijker voor bepaald gedrag dan op andere. Stuur bijvoorbeeld geen brief aan scholen in de zomervakantie, omdat die makkelijk onderaan de stapel raakt. Bovendien worden zaken vaak vergeten in de hectiek van de dag en kunnen herinneringen hierbij helpen. Ook worden mensen vaak sterker gemotiveerd door voordelen op de korte termijn dan op de lange termijn.

### Concepten uitwerken

Titel

Maak een schets

Hoofddoel

Wat wil je bereiken met dit concept? Welk probleem moet het oplossen? Welk gedrag moet het stimuleren of in welke behoefte wil je voorzien?

Korte beschrijving van de werking

Wat moet het concept precies doen? Op wat voor manier?

**BEAST elementen in concept**

Welke elementen van het BEAST-model zijn verwerkt in je concept? Op welke manier?

B

E

A

S

T

## Fase 6

# Van implementeren kun je leren!



### Tijd



4 uur

### Deelnemers



2 teamleden

## 6.1 Plan voor pilot en effectmeting

### Doel

Om te bepalen of je interventie in de praktijk het gewenste effect heeft, voer je een pilot uit en monitor je de resultaten. Stel hiervoor een plan op waarin je beschrijft hoe je de effecten meet en evalueert. In deze fase werk je ook uit hoe je de praktische uitvoering van de pilot organiseert.

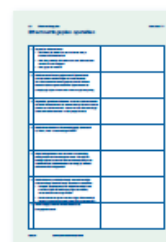
### Stel een effectmetingsplan op

In deze stap stel je een plan op voor het meten van de effectiviteit van je interventie (zie **Impact 6.1 – Werkblad 1**). Denk van tevoren goed na over wat je precies wilt meten. Wat laat zien dat je interventie effect heeft? En wanneer ben je tevreden?

Bijvoorbeeld: wil je het aantal overtredingen halveren? Dan moet je het aantal overtredingen vóór en na de interventie meten. Of is je doel om de tijd die toezicht-houders besteden aan nacontroles met 25% te verminderen?

Dan meet je hoeveel tijd collega's kwijt zijn mét en zonder de interventie. Bedenk daarna hoe je dit gaat meten. Kun je bestaande systemen gebruiken, zoals het zaakstelsel van je omgevingsdienst of een extern dataportaal (bijvoorbeeld het SCIOS-portaal)? Of moet je zelf iets nieuws opzetten, zoals een korte enquête of registratieformulier?

We adviseren om zowel kwantitatieve als kwalitatieve metingen te combineren in je effectmeting. Zo krijg je een volledig en betrouwbaar beeld van het effect van je interventie.



**6.1**  
**Effectmetingsplan**  
**opstellen**

**Werkblad 1**  
**in Impact**

**Ik vond het een erg fijn boek, zeker omdat gedrag nieuw is binnen onze organisatie en ik zelf ook net begonnen was. Het gaf me echt handvatten om bepaalde situaties aan te gaan.**





## 2. Wegwijzer gedragsverandering



Toezichtslab

**WEGWIJZER GEDRAGSVERANDERING INZETTEN BIJ TOEZICHT**

Versie: mei 2020



Klik op de inhoudsbalk om naar de verschillende onderwerpen te gaan. De donkere kleur geeft aan op welke pagina je bent.

## Werkwijze van het Toezichtslab: van analyse naar gewenst gedrag.

De werkwijze van het Toezichtslab is de basis voor deze wegwijzer. Hiernaast is deze weergegeven.

Je kunt via de inhoudsbalk door de wegwijzer klikken, maar de volgorde hiernaast volgen.

In de teksten staan links die verwijzen naar pagina's in dit document of naar gebruikte bronnen en voorbeelden.

De gebruikte digitale bronnen staan zoveel mogelijk in de tekst. Op de bronnenpagina staan aanvullende bronnen.



### 1. Analyse

Leer je doelgroep kennen en bepaal het gewenste gedrag.

- [Probleemanalyse](#)
- [Doelgroep en motivatie achterhalen](#)
- [De indicatoren voor gewenst gedrag vaststellen](#)



In de teksten staan links die direct verwijzen naar de relevante pagina.



### 2. Beïnvloeding

Kies strategie en instrument om gedrag te beïnvloeden.

- Test of je interventie aan [B.E.A.S.T.](#) voldoet
- [Keuze strategie\(ën\)](#)
- [Keuze instrument\(en\)](#)



### 3. Effectmeting

Meet het effect van de interventie.



### 4. Evaluatie

Evalueer de bereikte verandering (effect) in gedrag en het proces.

*Afhankelijk van de uitkomst van de effectmeting en evaluatie starten we weer bij stap 1 en passen we onze aanpak aan.*



## Effectiviteit



|            |
|------------|
| Probleem   |
| Doelgroep  |
| Doelgedrag |

### Doelgroepanalyse

Een doelgroepanalyse bestaat uit het beantwoorden van twee vragen:

#### 1. Wie is je doelgroep?

- Gaat het om een branche of een deel van de branche?
- Zijn er subgroepen te onderscheiden? (bv. op basis van type, bedrijfsgrootte, cultuur, regio)
- Bij welke functie of rol in het bedrijf ontstaat het probleem vooral?
- Zijn er netwerken rondom de doelgroep die je kunnen helpen? (bv. brancheverenigingen)
- Bij welke bedrijven is het geen probleem?

#### 2. Waarom vertoont de doelgroep ongewenst gedrag?

Er zijn grofweg drie redenen waarom bedrijven ongewenst gedrag vertonen:



#### Tip

Heb je (te) weinig beschikbare informatie? Bespreek met data-analisten of zij andere bronnen kunnen gebruiken. Maar, denk ook aan observatie van de doelgroep of maak gebruik van een [inventariserende vragenlijst](#) om meer te weten te komen over de doelgroep.

| Niet weten                                                                                                                                                                                                                                                  | Niet kunnen                                                                                                                                                                                                         | Niet willen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrijven weten niet wat het gewenste gedrag is, of</li> <li>• Bedrijven weten niet hoe zij het gewenste gedrag kunnen vertonen.</li> </ul>                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werknemers missen de nodige vaardigheden.</li> <li>• Specifieke knelpunten ondermijnen naleefgedrag (bijvoorbeeld gebrek aan financiële en technische middelen)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Specifieke wetgeving wordt als overbodig of triviaal ervaren.</li> <li>• Twijfel legitimiteit wetgeving.</li> <li>• Bedrijven ervaren teveel aan wetgeving en/of te complexe wetgeving.</li> <li>• Bedrijven voelen zich onrechtvaardig behandeld.</li> <li>• Persoonlijk en/of economisch gewin weegt zwaarder.</li> <li>• Het beloningssysteem in de organisatie heeft perverse prikkels.</li> <li>• Bedrijven vergelijken zich met andere bedrijven die zich niet aan de regels houden.</li> </ul> |
| Strategieën Niet weten                                                                                                                                                                                                                                      | Strategieën Niet kunnen                                                                                                                                                                                             | Strategieën Niet willen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Kennis vergroten</a></li> <li>• <a href="#">Framing</a></li> <li>• <a href="#">Nudging</a></li> <li>• <a href="#">Verbeter organisatiecultuur</a></li> <li>• <a href="#">Zelfregulering</a></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Nudging</a></li> <li>• <a href="#">Frictie creëren</a></li> <li>• <a href="#">Kennis vergroten</a></li> <li>• <a href="#">Gamification</a></li> </ul>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Afschrikken</a></li> <li>• <a href="#">Belonen</a></li> <li>• <a href="#">Boodschappereffect</a></li> <li>• <a href="#">Framing</a></li> <li>• <a href="#">Frictie creëren</a></li> <li>• <a href="#">Rechtvaardigheid</a></li> <li>• <a href="#">Reputatie</a></li> <li>• <a href="#">Sociale identiteit</a></li> <li>• <a href="#">Sociale norm</a></li> <li>• <a href="#">Verbeter organisatiecultuur</a></li> <li>• <a href="#">Wederkerigheid</a></li> </ul>                         |





**Scan om naar de  
wegwijzer te gaan**



# 3. Handreiking effectief schrijven



## Handreiking

**Schrijf je lezer in  
beweging:  
Effectief schrijven met  
gedragsinzichten**

Omgevingsdienst Zuid-Holland Zuid



**DCMR** milieudienst  
Rijnmond

# 30 sec: wat staat hier?

[...]

Tenslotte wijzen wij u er op, dat het ingevolge de Algemene Plaatselijke Verordening zonder vergunning van ons college niet is toegestaan op uw woning met behulp van een opschrift, aankondiging of afbeelding in welke vorm dan ook, die vanaf de weg zichtbaar is, handelsreclame aan te brengen. Dit verbod geldt ook ten aanzien van opschriften en aankondigingen betrekking hebbend op het beroep, de dienst of het bedrijf dat in de woning wordt uitgeoefend mits deze opschriften en aankondigingen gezamenlijk geen grotere oppervlakte hebben dan 0.50 m<sup>2</sup> en geen van alle een grotere afmeting in een richting hebben dan 1.00 meter en mits aangebracht op of aan het onroerend goed.

Met vriendelijke groet,

# En nu wel duidelijk!

## **U mag een bord op uw woning aanbrengen**

Aan het plaatsen van het bord zijn drie voorwaarden verbonden:

1. Het bord gaat over uw bedrijf.
2. Het bord is niet langer of hoger dan een meter.
3. Het totale oppervlak van het bord is kleiner dan een halve vierkante meter.

Dit kunt u nalezen in artikel 5 van de Algemene Plaatselijke Verordening op <website>.

## **Wilt u een groter bord op uw woning aanbrengen?**

Dan heeft u een vergunning nodig. Deze kunt u aanvragen bij @.

## **Heeft u nog vragen?**

Neemt u dan gerust contact met mij op. Mijn directe nummer is (078) 34 56 78.

Veel succes met uw praktijk!

Met vriendelijke groet,

# Wat is er nodig voor een goede mail/ brief?

1. Aandacht trekken met tekst
2. Omgaan met weerstand
3. Motiveren tot gewenst gedrag
4. Visuele aandacht & structuur



# Aandacht trekken met tekst

● Start brief: "Vanuit de Nederlandse overheid geldt de verplichting voor bedrijven en instellingen die jaarlijks meer dan 50.000 kWh elektriciteit of 25.000 m<sup>3</sup> aardgas verbruiken om energiebesparende maatregelen te treffen. Het gaat om energiebesparende maatregelen met een terugverdientijd van 5 jaar of minder. Bedrijven kunnen via de melding 'informatieplicht energiebesparing' van RVO aangeven welke maatregelen zij genomen hebben. **Uit de gegevens over het energieverbruik van uw bedrijf blijkt dat uw bedrijf onder de energiebesparingsplicht valt, maar op dit moment nog niet voldoet aan deze verplichting.**"

● Start brief: "**Uit de gegevens over het energieverbruik van uw bedrijf blijkt dat u onder de energiebesparingsplicht valt. Op dit moment voldoet uw bedrijf nog niet aan deze verplichting.** U bent wettelijk verplicht om aan de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) door te geven welke energiebesparende maatregelen u heeft genomen. Dien deze melding **zo snel mogelijk** in. Heeft u de melding al gedaan? Dan hoeft u geen verdere actie te ondernemen naar aanleiding van deze brief.

**Wat houdt de energiebesparingsplicht in?**  
[aanvullende informatie over energiebesparingsplicht]"

# Visuele aandacht en structuur

Beste lezer,

U ontvangt dit Milieu-Incidenten Pakket om u en uw medewerkers te helpen bij het melden van ongewone voorvallen, zoals een gaslekage of brand. Het gebeurt gelukkig niet vaak, maar áls het gebeurt, moet u dit melden bij de omgevingsdienst. Veel ondernemers uit de branche hebben vragen over wat en hoe te melden – dit pakket geeft u duidelijke hulp.

## Waarom is het melden van ongewone voorvallen belangrijk?

- Het is wettelijk verplicht om incidenten met mogelijke nadelige gevolgen voor de leefomgeving zo snel mogelijk te melden bij de omgevingsdienst (artikel 2.21 BAL).
- U kunt hiermee boetes, milieuschade en gedoe achteraf voorkomen.
- U zorgt hiermee voor een schone en veilige omgeving voor klanten en personeel.

## Wat kunt u nu doen om voorbereid te zijn op een milieu-incident?

Neem 5 minuten de tijd om dit pakket door te nemen en regel deze 3 stappen vandaag nog:



### 1. Lees het informatieboekje

Voor de manager of verantwoordelijke: wat moet u melden, hoe en waarom?



### 2. Hang de poster op een zichtbare plek voor medewerkers

Bijvoorbeeld achter de kassa of in de kantine. Zo weet iedereen wat te melden en doen.

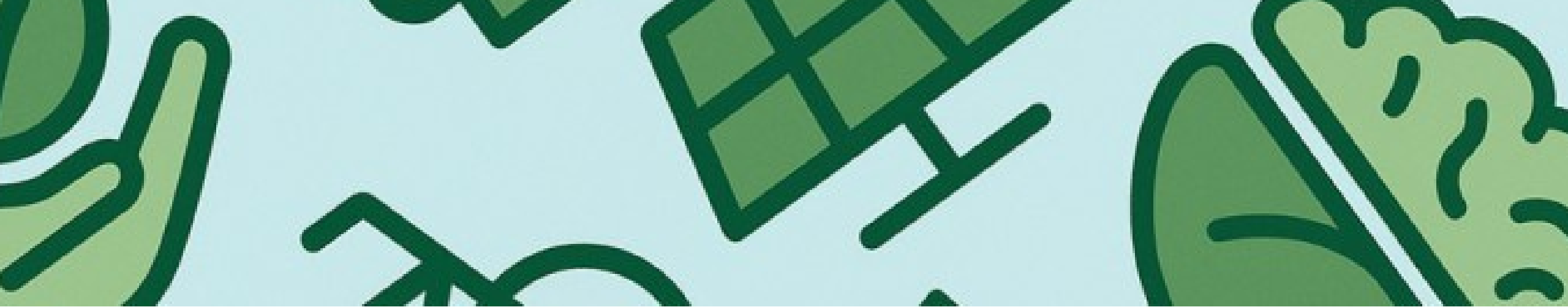


### 3. Plak de stickers met het meldnummer in het noodplan

Bijvoorbeeld in de noodklapper. Sla het nummer ook op in uw telefoon.

**Duidelijke tussenkoppelingen met een vraag**

**Visuele elementen: vinkjes en foto's van acties**



Contact: [tess.peters@dcmr.nl](mailto:tess.peters@dcmr.nl)

Mail voor procesboek en handreiking



Omgevingsdienst NL  
Kennisnetwerk Gedrag