



Wouter Stapel

**Door keuzegedrag gaat vaak meer verloren dan we met technische oplossingen kunnen winnen. De 'menselijke factor' is steeds belangrijker geworden in de watersector.**

## Waterketen - Mensenwerk

Vroeger lag het primaat meer dan nu bij de ingenieur. Veel problemen vroegen om een technische oplossing en de ingenieur kon daar een goede afweging voor maken. In de huidige samenleving zijn de keuzes en beslisprocessen veel complexer geworden en het aantal actoren is toegenomen. Gedragskeuzes van professionals, bestuurders en de burger zijn bepalend voor wat wij in de watersector kunnen bereiken en tegen welke kosten. En dat leidt niet automatisch tot een maatschappelijk optimum.

Redenen genoeg dus om ons wat meer in ons gedrag te verdiepen. Ter illustratie enkele voorbeelden die velen van ons in de dagelijkse praktijk tegenkomen:

### **Particulier hemelwater**

De burger kan een belangrijke rol spelen bij het beperken van de hoeveelheid hemelwater die naar de zuivering wordt gepompt. Als die niet wil meewerken kan minder worden afgekoppeld. En we willen natuurlijk geen situaties waarbij het afkoppelen van hemelwater op particulier terrein tot bodemvervuiling leidt. Hoe nodig je de burger uit tot gewenst gedrag? En wat moet je als overheid vooral niet doen?

### **Samenwerken en eigenbelang**

We hebben heel wat stappen gezet op het gebied van samenwerken in de afvalwaterketen. Studies zijn uitgevoerd en akkoorden zijn ondertekend. Er is winst behaald. Volgens mij liggen we echter nog niet op schema om de besparingsdoelen uit het Bestuursakkoord Water te realiseren. Daarvoor zijn grotere stappen nodig. Wat remt ons en onze bestuurders om die stappen te zetten en hoe kunnen we elkaar daarbij helpen?

### **Akkoord ↔ Dagelijkse praktijk**

Over doelen voor de lange termijn kunnen we het vaak wel eens worden. Het bereiken van die doelen gaat echter via heel veel kleine keuzes die we dagelijks maken.

Er is een spanningsveld tussen wat we op lange termijn willen bereiken en waar we ons op korte termijn toe gevoelen. Hoe voorkom je dat een afvalwaterakkoord een papieren tijger wordt? Hoe kunnen we triggers inbouwen die korte termijn keuzes de juiste kant op laten werken?

### **Van inspanning naar resultaat**

We maken met z'n allen nu de transitie van 'inspanningsdenken' naar 'resultaatdenken'. Niet meer bouwen op basis van normen en sommen, maar keuzes maken op basis van doelen en argumenten. Dat is nogal een omslag. Welke sociale normen en mechanismen verleiden ons om terug te vallen in oude gewoonten? Hoe kunnen we een context creëren die uitnodigt om die transitie aan te gaan?

### **Ieder z'n vak**

Vanuit onze onderbuik hebben we over elk voorbeeld onze ideeën. We zijn allemaal psychologen van de koude grond. Soms is de onderbuik echter geen goede raadgever. Het kan daarom geen kwaad om bij mensen die er voor doorgeleerd hebben te rade te gaan. Ik doel dan op mensen die vanuit de gedragswetenschap onderliggende mechanismen bloot kunnen leggen, kunnen waarschuwen voor ongewenste effecten en reacties en die handelingsperspectief kunnen bieden.

Ik nodig u graag uit om op 12 april deel te nemen aan een cursus van de stichting PAO waarin de praktijk van ons werkveld en gedragskennis bij elkaar worden gebracht.

### **Geen panacee**

We moeten niet de illusie hebben dat we met wat inzichten uit de gedragswetenschap een ideale waterketenwereld kunnen creëren. Ik denk echter wel dat die inzichten ons kunnen helpen om effectiever te zijn. Dan verdient verdieping in die inzichten zich heel snel terug! ■