

INTERVIEWS | 1 MAART 2020

DUURZAAM! MAAR HOE DAN?

Auteur: Drs. Nicole Engel-de Groot RA - Sander Diks CIA

Beeld: Adobe Stock - Victor Garcia

Leestijd: 6 min



Wil je als consument duurzamer leven, dan is niet altijd duidelijk hoe je dat kunt doen. Milieu Centraal helpt de consument hierbij. Puk van Meegeren, programmamanager Energie in huis en Mobiliteit, over hoe Milieu Centraal dit aanpakt.

Boven de Fietsersbond, hartje Utrecht, huist Milieu Centraal. Als we lichtelijk hijgend per trap de bovenste etage bereikt hebben, lezen we: 'burn calorie not energy'. Milieu Centraal kiest duidelijk voor 'walk the talk' en ook wij zijn overtuigd. Eenmaal weer op adem gekomen, gaan we met Puk van Meegeren in gesprek.

Wat doet Milieu Centraal?

"Wij zijn een gids voor mensen om duurzame keuzen te maken. We geven slimme adviezen en praktische tips en helpen met handige online tools om duurzamere keuzen te maken. We doen dit door onderwerpen te agenderen, mensen te

AUDIT

MAGAZINE

inspireren om in actie te komen, en we helpen met oriënteren door inzicht te geven in de verschillende mogelijkheden en kosten. Dit leidt uiteindelijk tot een advies dat het best past bij iemands specifieke situatie. Hierbij zijn we onafhankelijk en betrouwbaar omdat ons advies geen commerciële insteek kent. Het advies van Milieu Centraal is niet gelinkt aan een verkoopproces. Als je bij ons bijvoorbeeld een isolatiecheck invult, leidt dat niet tot een prijsopgave voor isolatiemaatregelen.

Milieu Centraal probeert consumenten te stimuleren om duurzamer gedrag te gaan vertonen en we proberen daarbij weg te blijven bij het 'opgestoken vingertje'. Liever proberen we de voordelen naar voren te brengen en de barrières voor de consument te slechten. Als onderwerpen omstreken zijn omdat de wetenschap geen duidelijkheid geeft over het (niet-)duurzame karakter, denk bijvoorbeeld aan de bio-massaketels en pelletkachels, dan beperken we ons tot het duiden van de discussie en het in kaart brengen van de voor-en nadelen. We nemen dan geen standpunt in."



Puk van Meegeren, Milieu Centraal

Zijn jullie een overheidsorganisatie?

"We zijn een onafhankelijke stichting opgericht in 1997 op initiatief van het toenmalige ministerie van VROM. Er was in die tijd veel discussie tussen het bedrijfsleven en de milieubeweging en er was veel tegenstrijdige informatie.

Organisaties hadden hun eigen deskundigen die verschillende aannamen hanteerden, waardoor het voor de consument heel lastig werd om tussen de bomen door het bos nog te zien. Hier moest Milieu Centraal als onafhankelijke organisatie duidelijkheid in scheppen.

We worden voor ongeveer 80% gefinancierd door drie ministeries: Economische Zaken en Klimaat, Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, en Infrastructuur en Waterstaat. Deze financiering is voor het uitvoeren van onze primaire taak: het brede publiek van informatie voorzien over duurzaamheid. Daarnaast voeren we projecten uit, bijvoorbeeld het communiceren over asbestverwijdering, waarvoor we projectfinanciering ontvangen.

We zijn in totaal met dertig mensen: onderzoekers, communicatie-experts en ondersteuning. We werken projectmatig in teams waarbij onderzoekers en communicatie-experts samen optrekken. Dit is ook logisch, omdat we niet 'onderzoeken om het onderzoeken', maar om uiteindelijk de consument van goed advies te kunnen voorzien."

Hoe komen jullie tot de onderwerpen die jullie oppakken?

“Onderwerpen komen vanuit zowel de traditionele media als social media, vanuit concrete vragen van consumenten of bijvoorbeeld vanuit een consumentenmonitor over elektrisch rijden van de ANWB. Een onderwerp is voor ons interessant als blijkt dat er duurzaamheidswinst te boeken is en er barrières zijn voor de consument om tot duurzamer gedrag te komen. Tegelijkertijd letten we op beleidsrelevantie. Dus als de politiek inzet op elektrisch rijden, dan is het voor ons relevant om uit te zoeken wat de barrières zijn voor de consument om elektrisch te gaan rijden. Consumenten vragen zich bijvoorbeeld af hoe milieubelastend de accu's uit elektrische auto's zijn en of de elektriciteit die wordt gebruikt wel echt groene elektriciteit is. Maar er komen ook concrete verzoeken vanuit de overheid. Zo heeft het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat ons gevraagd om handvatten voor consumenten aan te reiken ten aanzien van het verwijderen van asbest van daken.”

“Mensen denken al snel dat ze het goed geregeld hebben, maar vaak is er nog veel te winnen om het wooncomfort te laten stijgen en de energiekosten te laten dalen”

Hoe borgen jullie de kwaliteit van jullie adviezen?

“De onderbouwing van onze adviezen is voor ons heel belangrijk. De kwaliteit hebben wij geborgd door een aantal maatregelen. Allereerst hebben we een onafhankelijke wetenschappelijke raad van advies (WRA) geïnstalleerd, bestaande uit wetenschappers van verschillende organisaties. Als er nieuwe onderwerpen onderzocht zijn dan worden de uitkomsten voorgelegd aan de WRA. Zij beoordelen de gebruikte methode van onderzoek en we leggen eventuele dilemma's aan ze voor. De WRA adviseert Milieu Centraal vervolgens over methodische keuzen en afwegingen. Daarnaast onderzoeken we met een brede blik. Dat wil zeggen dat er breed gekeken wordt naar verschillende bronnen, waarbij we ons niet alleen beperken tot publicaties maar ook actief deskundigen in het veld raadplegen. De bronnen worden vooraf kritisch beoordeeld op hun betrouwbaarheid door bijvoorbeeld goed naar de opzet van het onderzoek te kijken. Soms zijn er al gedegen wetenschappelijke reviews gedaan waardoor de betrouwbaarheid van de bron is gewaarborgd.”

Vindt er nog meer kwaliteitsborging plaats?

Op het moment dat 80 tot 90% van het onderzoek is afgerond, vindt een maatschappelijke adviesronde plaats. Hierbij worden stakeholders, zoals wetenschappers, brancheverenigingen of milieuorganisaties, uitgenodigd om te reageren op het onderzoek. Reacties dienen door de stakeholders altijd met feiten onderbouwd te worden. Het kan zijn dat dit nieuwe gevalideerde inzichten oplevert op basis waarvan de conceptonderzoekuitkomsten bijgesteld worden. Ook is er bij elk onderzoek sprake van een vier-ogenprincipe waarbij een tweede onderzoeker fungeert als sparringpartner en klankbord voor de eerste onderzoeker. Ten slotte blijkt de kwaliteit van het onderzoek uit het rapport waarin de onderzoeksopzet, de bronnenlijst, geraadpleegde deskundigen en geraadpleegde maatschappelijke organisaties zijn opgenomen. Ook is inzichtelijk gemaakt hoe de conclusies vervolgens vertaald zijn naar consumentenadvies.”



Zijn de effecten van jullie werk te meten?

“Dit is heel lastig. Wat we wel doen is bijvoorbeeld vaststellen hoe vaak bepaalde onderwerpen op onze website worden geraadpleegd. Dit geeft een indicatie of de boodschap aanslaat. Wat we ook met enige regelmaat doen is vooraf vaststellen via ‘A/B-testing’ welke variant van een boodschap het best werkt. Op basis hiervan bepalen we dan onze strategie ten aanzien van bijvoorbeeld Facebookadvertenties. Maar of uiteindelijk werkelijk de boodschap van Milieu Centraal leidt tot gedragsverandering is natuurlijk moeilijk vast te stellen. Neem als voorbeeld voedselverspilling. Er is een monitor waar de ontwikkeling wordt bijgehouden. Maar het is niet vast te stellen welke afzonderlijke activiteiten – door de overheid, supermarkten, Milieu Centraal – in welke mate hebben bijgedragen aan een vermindering van voedselverspilling. Hoogstens kun je vaststellen dat het geheel aan initiatieven hieraan heeft bijgedragen. De ‘accountability’ van communicatie is al een oud thema. Het is in mijn optiek zinnig om vooraf duidelijk te maken waarom je kiest voor een bepaalde aanpak en om de kwaliteitsborging van je werk op orde te hebben. Hiermee tref je de waarborgen die het aannemelijk maken dat we effect sorteren met ons werk.”

Waar bent u het meest trots op?

“Dat we dagelijks 10.000 tot 15.000 bezoekers hebben op onze website. Hieruit blijkt dat het onderwerp duurzaamheid leeft en dat wij daar goed op in weten te spelen! Ook worden we dagelijks gebeld door journalisten. Dat geeft aan dat we relevant zijn en gezien worden als een onafhankelijke en betrouwbare bron van informatie. Het aantal views op onze website groeide de afgelopen vier jaar met jaarlijks 15 tot 20%. Maar ik ben er ook trots op dat we meegaan met de tijd. We zijn ooit begonnen met een telefonische helpdesk en het verspreiden van folders, maar zijn al heel snel online gegaan. Nu hebben we een aantrekkelijke en gewaardeerde website, gebruiken we volop social media en zetten we influencers als rolmodel in. We staan niet stil!”

“We onderzoeken niet ‘om het onderzoeken’ maar om uiteindelijk de consument van goed advies te kunnen voorzien”

Wat is uw duurzame tip voor onze lezers?

“Kijk eens goed naar het energieverbruik bij je thuis. Belangrijk startpunt van duurzaam wonen is goede isolatie. Mensen denken al heel snel dat ze dat goed geregeld hebben, maar vaak is er nog veel te winnen om het wooncomfort te laten stijgen en de energiekosten te laten dalen. De door Milieu Centraal ontwikkelde ‘isolatiecheck’ die je op onze website

vindt, helpt je om vast te stellen hoe goed je huis is geïsoleerd.”

Bent u een klimaatoptimist of klimaatpessimist?

“Je moet wel optimist zijn anders kom je niet in actie. Tegelijkertijd zijn de problemen zeer serieus. Het is nu of nooit om ons gedrag aan te passen en enorme schade in de toekomst te voorkomen. Ik geloof dat het kan en wil met optimisme de juiste dingen doen. En hoe meer mensen zeggen dat ze ervoor gaan, hoe makkelijker het ook voor de politiek en het bedrijfsleven is om dit te doen. Dus onderschat niet wat je zelf teweeg kunt brengen.” <<

Over

Puk van Meegeren studeerde communicatiewetenschap in Nijmegen. Hij promoveerde aan de Wageningen Universiteit op de rol van communicatie in het bevorderen van milieurelevant gedrag. Sinds 2001 werkt Van Meegeren bij Milieu Centraal.

Tags: Duurzaamheid

Bron url: <https://auditmagazine.nl/interviews/duurzaam-maar-hoe-dan/>