



Ministerie van Infrastructuur  
en Waterstaat

# Toolbox Flusskreuzfahrten



# Toolkit Flusskreuzfahrten

*So tragen Sie als Reederei zur Lösung des Plastikproblems in Flüssen bei.*

Diese Anleitung gibt Tipps für Interventionen, die Sie auf Ihrer Flusskreuzfahrt anwenden können. Mit den Verhaltensmaßnahmen beeinflussen Sie das Verhalten der Passagiere in Bezug auf die Verwendung von feuchtem Toilettenpapier und dessen Entsorgung. Sie möchten mitmachen? Scannen Sie den QR-Code und laden Sie das Toolkit Flusskreuzfahrten herunter!

Feuchtes Toilettenpapier ist ein beliebtes Produkt: einfach und hygienisch in der Anwendung. Aber es verursacht auch Probleme, da feuchte Tücher oft Plastikfasern enthalten. Nach Gebrauch gelangen viele Tücher in die Umwelt und stellen eine Gefahr für Flora und Fauna dar.

Das Problem liegt oft bei der Entsorgung: Die Tücher werden nicht in den Mülleimer geworfen, sondern die Toilette hinuntergespült. Dort können sie Störungen im Abwassersystem verursachen. Aber nicht alle Probleme sind sofort sichtbar. Die Plastikfasern im feuchten Toilettenpapier zerfallen und gelangen als Mikroplastik in die Umwelt. Diese Probleme treten sowohl an Land als auch auf dem Wasser auf, zum Beispiel während Flusskreuzfahrten.

Das falsche Entsorgen von feuchtem Toilettenpapier erfordert sowohl politische Anpassungen als auch Verbraucheraufklärung. Auch als Reederei können Sie dazu beitragen, die Zufuhr von feuchtem Toilettenpapier in Flüsse zu reduzieren: Wenden Sie diese Toolbox an und helfen Sie mit!



Scannen Sie den QR-Code, um die Toolbox herunterzuladen, oder besuchen Sie [www.schoudersonderschoon.nl/toolboxen](http://www.schoudersonderschoon.nl/toolboxen)



Der Kapitän, das Aushängeschild des Kreuzfahrtschiffs, erklärt in seiner Begrüßungsrede, warum es wichtig ist, feuchtes Toilettenpapier in den Mülleimer zu werfen und nicht die Toilette hinunterzuspülen.



Laden Sie alle eincheckenden Passagiere ein, ein Versprechen zu unterzeichnen. Damit versprechen sie, ihr feuchtes Toilettenpapier in den Mülleimer zu werfen.



Nach Abgabe des unterzeichneten Versprechens an der Rezeption erhalten die Passagiere einen bedruckten Kartenhalter zur Aufbewahrung ihrer Zimmerkarte.



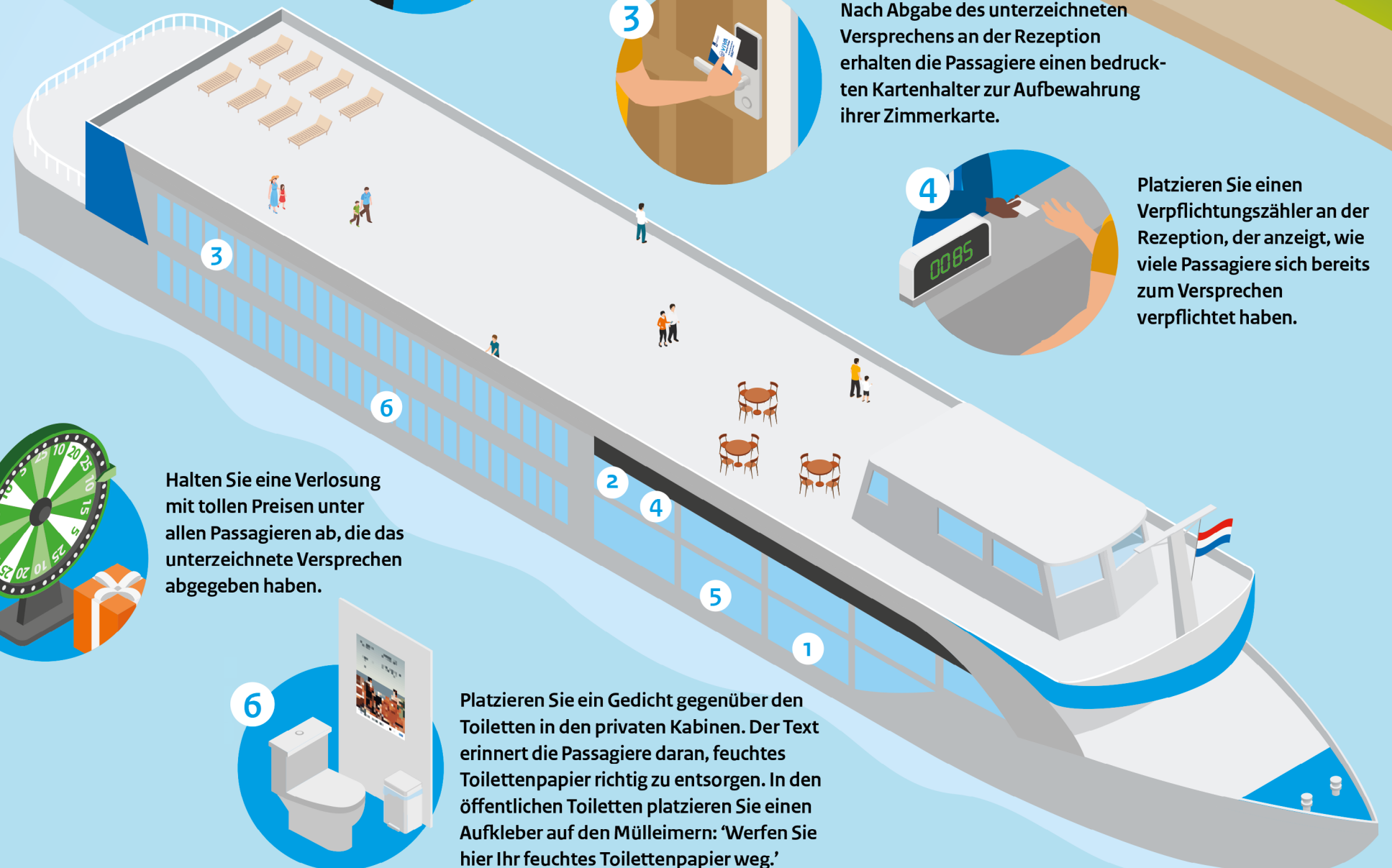
Platzieren Sie einen Verpflichtungszähler an der Rezeption, der anzeigt, wie viele Passagiere sich bereits zum Versprechen verpflichtet haben.



Halten Sie eine Verlosung mit tollen Preisen unter allen Passagieren ab, die das unterzeichnete Versprechen abgegeben haben.



Platzieren Sie ein Gedicht gegenüber den Toiletten in den privaten Kabinen. Der Text erinnert die Passagiere daran, feuchtes Toilettenpapier richtig zu entsorgen. In den öffentlichen Toiletten platzieren Sie einen Aufkleber auf den Mülleimern: 'Werfen Sie hier Ihr feuchtes Toilettenpapier weg.'





# Inhaltsverzeichnis

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Einführung                            | 5  |
| 1. Vorteile der Teilnahme             | 6  |
| 2. Warum eine Verhaltensintervention? | 7  |
| 3. Die Interventionen                 | 8  |
| 4. Kosten der Maßnahmen und Arbeiten  | 19 |

# Einführung

## Die Verhaltensbeeinflussung von Passagieren an Bord von Flusskreuzfahrtschiffen in Bezug auf die Entsorgung von feuchtem Toilettenpapier ist wichtiger, als Sie denken!

Die Verhaltensbeeinflussung von Passagieren an Bord von Flusskreuzfahrtschiffen in Bezug auf die Entsorgung von feuchtem Toilettenpapier ist wichtiger, als Sie denken!

Flüsse sind eine wichtige Zufahrtsroute für Plastikmüll ins Meer. Aber auch in den Flüssen selbst entstehen dadurch Probleme: Zahlreiche Untersuchungen haben die Anwesenheit und Auswirkungen von Plastik in Flüssen nachgewiesen. Plastikmüll stellt eine Erstickungsgefahr für Tiere dar, und das Verschlucken erhöht zudem das Risiko von Krankheiten und vorzeitigem Tod. Einmal in Mikroplastik zerfallen, kann Plastik über den Magen-Darm-Trakt hinaus in Tiere eindringen und von Pflanzen aufgenommen werden. So hat es negative Auswirkungen auf die Süßwasserbiodiversität und die Ökosystemdienstleistungen des Flusses.

In wirtschaftlicher Hinsicht hat Plastikmüll in Flüssen hohe (gesellschaftliche) Kosten zur Folge. Neben der genannten Verschmutzung und Umweltschäden müssen die Verwalter häufiger und intensiver aufräumen, um die Wasserstraßen sicher und befahrbar zu halten. Das kostet viel Geld und Zeit. Für die Schifffahrt entstehen zudem gefährliche Situationen, wenn sich Müll in der Schiffsschraube verfängt.

Das Programm "Plastikfreie Flüsse" des Ministeriums für Infrastruktur und Wasserwirtschaft konzentriert sich auf die Überwachung und Bekämpfung verschiedener Plastikquellen in und um Flüsse. Unsere Überwachung und zusätzliche Untersuchungen zeigen, dass feuchtes Toilettenpapier eine große Quelle von (Mikro-)Plastik in Flüssen ist. Feuchtes Toilettenpapier enthält oft Fasern mit Mikroplastik, selbst wenn die Verpackung angibt, dass das Produkt spülbar ist. Diese Mikroplastikpartikel gelangen auf verschiedene Weise ins Wasser.

Eine der Quellen für feuchtes Toilettenpapier im Fluss sind Flusskreuzfahrtschiffe. Untersuchungen zeigen, dass Passagiere an Bord dieser Schiffe regelmäßig feuchtes Toilettenpapier die Toilette hinunterspülen, anstatt es in einen Mülleimer zu werfen. Über Abwasser oder ungeplante Einleitungen können diese Produkte dann ins Wasser gelangen und dort für unbeabsichtigte Mikroplastikverschmutzung sorgen. Bevor das feuchte Toilettenpapier das Wasser erreicht, verursacht es oft schon Probleme im Abwassersystem an Bord von Flusskreuzfahrtschiffen, zur Frustration der Passagiere und des Technikers an Bord.

Deshalb helfen wir Flusskreuzfahrt-Reedereien, das Spülen von feuchtem Toilettenpapier an Bord zu verhindern. Das Programm "Plastikfreie Flüsse" hat auf Basis eines Pilotprojekts diese Toolbox entwickelt: eine kosteneffektive Methode, um das Verhalten der Passagiere an Bord von Flusskreuzfahrtschiffen zu beeinflussen, damit sie ihr feuchtes Toilettenpapier richtig entsorgen.

Diese Toolbox ermöglicht es Ihnen, die erprobten Verhaltensmethoden auch an Bord Ihres Schiffes zu implementieren. Mit der Toolbox erhöhen Sie das Bewusstsein für das Mikroplastikproblem bei den Passagieren an Bord von Flusskreuzfahrtschiffen. Sie tragen auch dazu bei, Störungen im empfindlichen Abwassersystem zu reduzieren. Dies führt wiederum zu einem besseren Reiseerlebnis für die Passagiere und weniger Arbeit für die Techniker. Es ist auch wahrscheinlich, dass die Menschen ihr angepasstes Verhalten auch an anderen Orten fortsetzen werden. Eine echte Win-Win-Situation!

Mit den Designvorlagen auf [www.schoudersonderschoon.nl/toolboxen](http://www.schoudersonderschoon.nl/toolboxen) können Sie die Interventionen an den Stil Ihres Schiffes anpassen, sodass sie gut zur luxuriösen Ausstrahlung Ihrer Flusskreuzfahrt passen.

<sup>1</sup> <https://www.mdpi.com/2073-4441/14/12/1978>

# 1. Vorteile der Teilnahme

## Nachhaltigere Politik

Indem Sie eine klare Haltung gegen die falsche Entsorgung von feuchtem Toilettenpapier einnehmen, tragen Sie zur Verringerung des Plastikproblems in den Flüssen bei. So baut die Flusskreuzfahrtindustrie weiter an ihrer Nachhaltigkeitspolitik und ihrem Image. Dies passt gut zur luxuriösen Ausstrahlung von Flusskreuzfahrten.

## Bessere Customer Journey

Die Anwendung dieser Toolbox kann zu weniger Störungen oder Verstopfungen im Abwassersystem der Toiletten beitragen, da die Passagiere weniger feuchtes Toilettenpapier verwenden und die Toilette hinunterspülen. Weniger Störungen durch Verstopfungen bedeuten weniger Unannehmlichkeiten und eine angenehmere Reise.

## Spin-off-Effekt

Eine saubere Botschaft fordert die Menschen auf, zu einer sauberen Umgebung beizutragen. Untersuchungen zeigen, dass das Wiederholen der sauberen Botschaft zu einer höheren Bereitschaft führt, die Umgebung tatsächlich sauber zu halten. Wenn Sie diese Verhaltensmethodik auf Ihrer Kreuzfahrt anwenden, erhöhen Sie nicht nur die Wahrscheinlichkeit, dass die Passagiere das Zielverhalten an Bord Ihres Kreuzfahrtschiffes zeigen – jetzt und in Zukunft – sondern auch darüber hinaus. Ein echter Schneeballeffekt!

“Gäste begannen, nach diesem Projekt zu fragen, und wir bekamen positives Feedback. Was mir gefällt, ist die offene Diskussion zwischen den Gästen über Mikroplastik: „Kann ich der Industrie vertrauen, wenn auf einem Produkt 100% spülbar steht?“ Ich hatte das Gefühl, dass die Gäste durch dieses Projekt mehr Aufmerksamkeit für Plastikmüll haben.“

*Hotelmanager an Bord des Pilotschiffs*

## Kosteneffektive Maßnahme

Die Anwendung dieser Toolbox erfordert eine kleine Investition, hat aber eine große positive Wirkung! Auf die Umwelt und damit auch auf das Wohl von Mensch und Tier. In Kapitel 4 erfahren Sie mehr über die Kosten der Implementierung dieser Toolbox.

# 2. Warum eine Verhaltensintervention?

Es gibt viele Gründe, warum Menschen bestimmtes Verhalten zeigen. Mit einer Verhaltensintervention kann man gut auf die wichtigsten Ursachen des Verhaltens eingehen. Auch kann man so an der Motivation und Gelegenheit arbeiten, das gewünschte Verhalten auszuführen. Zudem sind Verhaltensinterventionen effektiv und effizient.

Um das Verhalten der Passagiere in Bezug auf die Verwendung und Entsorgung von feuchtem Toilettenpapier an Bord von Flusskreuzfahrtschiffen zu verstehen, haben wir eine umfassende Verhaltensstudie durchgeführt. Wir untersuchten Fragen wie: "Was sind die Hauptgründe, warum Passagiere ihr feuchtes Toilettenpapier in den Mülleimer werfen oder nicht?" Und: "Welche dieser Gründe sind gut veränderbar?"

Wir entwickelten Interventionen anhand von Literaturrecherchen und Interviews mit der Zielgruppe und der Besatzung. Die Interventionen zielen auf die Hauptgründe ab, warum Menschen feuchtes Toilettenpapier die Toilette hinunterspülen, anstatt es in den Mülleimer zu werfen. Wir haben diese Interventionen an Bord eines Kreuzfahrtschiffes getestet.

Die entwickelten Interventionen konzentrieren sich auf die psychologischen Faktoren, die das Zielverhalten beeinflussen. Durch die Anwendung dieser Toolbox arbeiten Sie an der Bedeutung, die Passagiere ihrem Verhalten in Bezug auf die Entsorgung von feuchtem Toilettenpapier beimessen, und an der Absicht, feuchtes Toilettenpapier richtig zu entsorgen. Bei der Gestaltung der Interventionen wurden mögliche hemmende Faktoren so weit wie möglich beseitigt, um einen möglichst starken Effekt zu erzielen.

Nutzen Sie auch diese Toolbox! Führen Sie (kosten-) effektive Maßnahmen durch und beeinflussen Sie die wichtigsten Ursachen des Verhaltens der Passagiere in Bezug auf die Entsorgung von feuchtem Toilettenpapier.



<sup>2</sup> Für weitere Informationen zu diesem Pilotprojekt, siehe den vollständigen Forschungsbericht auf unserer Website: <https://www.afvalcirculair.nl/zwerfafval-microplastics/kennisbibliotheek/rivier/gedragspilot-riviercruiseschepen-passagiers/>

### 3. Die Interventionen

Derzeit informieren die meisten Kreuzfahrtschiffe ihre Passagiere bereits über das empfindliche Abwassersystem an Bord ihres Schiffes. Auch die Bitte, unerwünschtes Material nicht die Toilette hinunterzuspülen, wird oft angesprochen. Durch die Anwendung von Erkenntnissen aus der Verhaltenspsychologie kann diese Botschaft effektiver vermittelt werden.

Wir stellen die verschiedenen Interventionen nachfolgend vor. Betrachten Sie diese als eine Möglichkeit, Ihren aktuellen Ansatz zur Information Ihrer Passagiere zu verstärken, sie an Ihre bestehende Politik zu diesem Thema anzupassen.

Bevor Sie die Maßnahmen aus dieser Toolbox umsetzen, ist es wichtig, die Grundlagen zu verstehen. Andernfalls ist es wie das Wischen mit offenem Wasserhahn. Wenden Sie daher zuerst die folgenden Prinzipien an, bevor Sie mit den Interventionen beginnen!

#### Grundlagen in Ordnung-Prinzipien

In einer Umgebung, in der die Grundlagen in Ordnung sind, haben die Interventionen die größten Erfolgchancen.

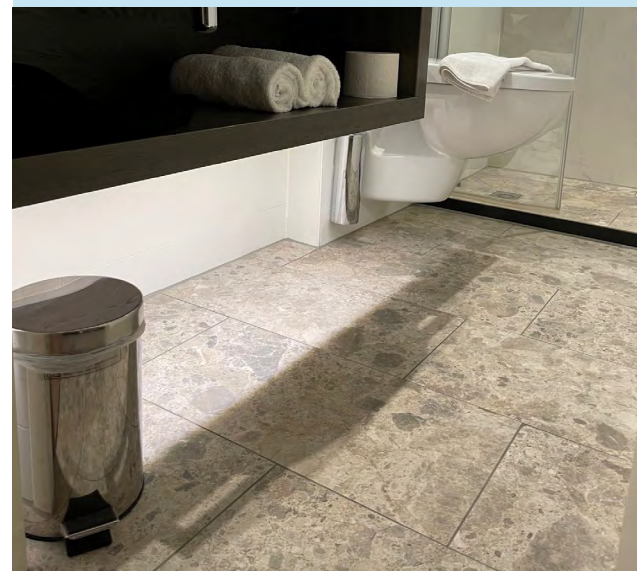
Befolgen Sie daher immer diese Regeln an Bord Ihres Schiffes:

- Feuchtes Toilettenpapier ist auf dem Schiff nicht verfügbar oder zumindest immer außer Sichtweite der Passagiere.
- In den Badezimmern werden undurchsichtige Müllbeutel anstelle von transparenten verwendet.
- Kommunizieren Sie über Verstopfungen im Abwassersystem an Bord? Dann bezeichnen Sie diese als Ausnahme und nicht als normale Situation.
- Mülleimer in den Badezimmern sind sichtbar platziert. Sie sind immer in Reichweite für diejenigen, die auf der Toilette sitzen. Idealerweise haben die Mülleimer ein Fußpedal, das natürlich auch in Reichweite ist (aus der Sitzposition).
- Mülleimer werden regelmäßig geleert, um unerwünschte Gerüche zu vermeiden.

#### Wie es nicht sein sollte: Mülleimer außerhalb der Reichweite

##### Erläuterung des Verhaltensexperten:

“Auf dem Kreuzfahrtschiff sahen wir vor der Einführung der Interventionen, dass die Mülleimer außerhalb der Reichweite des Toilettensitzes standen (siehe Abbildung) oder im Badezimmerschrank hingen. Sie waren dort also nicht direkt sichtbar. Das verringert die Wahrscheinlichkeit, dass sie benutzt werden. Wenn man auf der Toilette sitzt, ist der Mülleimer nämlich außerhalb der Reichweite und möglicherweise sogar unsichtbar. Das macht es schwierig, das feuchte Toilettenpapier in den Mülleimer zu werfen, wodurch es eher in die Toilette geworfen wird.”



#### Wie es nicht sein sollte: Hinweis an der falschen Stelle

##### Erläuterung des Verhaltensexperten:

“Diese Nachricht informiert die Passagiere über die Entsorgung von Abfall. Ein Passagier mit Wissen über das gewünschte Verhalten wird dieses Verhalten eher ausführen. Bei dieser Nachricht sehen wir noch einige Verbesserungsmöglichkeiten:

- 1 Die Nachricht befindet sich am Spülknopf. Es ist wahrscheinlich, dass das feuchte Toilettenpapier dann bereits in der Toilette liegt. Das gewünschte Verhalten kann dann nicht mehr ausgeführt werden.
- 2 Nicht alle Passagiere wissen, dass feuchtes Toilettenpapier auch Abfall ist. Daher könnte es trotzdem in der Toilette landen.
- 3 Es ist effektiver zu kommunizieren, was jemand tun soll, als was jemand nicht tun soll. Zum Beispiel: „Bitte werfen Sie Abfall in den Mülleimer.“



#### Interventionen

Nun, da Sie wissen, wie Sie die Grundlagen in Ordnung bringen, ist es Zeit, die Verhaltensinterventionen einzuführen!

- 1 Das Versprechen (Pledge): Sie bitten alle eincheckenden Passagiere, ein Versprechen zu unterzeichnen, dass sie ihr feuchtes Toilettenpapier in den Mülleimer werfen werden. Mit einem Verpflichtungszähler halten Sie sichtbar fest, wie viele Passagiere das unterzeichnete Versprechen bereits abgegeben haben. Eine Verlosung unter den Teilnehmern erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass die Passagiere das Versprechen abgeben.
- 2 Die Kapitänsrede: Der Kapitän, als wichtigste sichtbare Autorität an Bord des Schiffes, erklärt in seiner Begrüßungsrede, warum es wichtig ist, feuchtes Toilettenpapier in den Mülleimer zu werfen und nicht die Toilette hinunterzuspülen.
- 3 Der Hinweis: Sie platzieren gegenüber den Toiletten in den privaten Kabinen eine Nachricht (Gedicht), die die Passagiere daran erinnert, das feuchte Toilettenpapier in den Mülleimer zu werfen, anstatt in die Toilette. Auch in den öffentlichen Toiletten platzieren Sie einen Aufkleber auf den Mülleimern mit der Erinnerung "Werfen Sie hier Ihr feuchtes Toilettenpapier weg." Beachten Sie: Ein Hinweis über dem Spülknopf der Toilette hat sich als nicht effektiv erwiesen.

Die Interventionen wirken am stärksten, wenn Sie sie alle gleichzeitig einführen. So verstärkt die eine Nachricht die andere. Haben Sie jemals jemanden getroffen, der Coca-Cola nicht kennt? Genau, die Kraft liegt in der Wiederholung!

Im Folgenden erklären wir, was die Maßnahmen genau beinhalten und warum sie laut Verhaltenspsychologie wirken. In den Anhängen finden Sie einen Link zu den Designvorlagen der Interventionen. Damit können Sie die Designs an den Stil Ihrer Organisation anpassen.

# Intervention 1: Das Versprechen (Pledge)

## Unterzeichnetes Versprechen + Kartenhalter

### Was?

Beim Einchecken an Bord des Kreuzfahrtschiffes erhalten die Passagiere eine Karte: das Versprechen. Darauf steht ein Versprechen bezüglich des Verhaltens bei der Entsorgung von feuchtem Toilettenpapier. Die Passagiere werden eingeladen, das Versprechen zu unterzeichnen und an der Rezeption abzugeben.

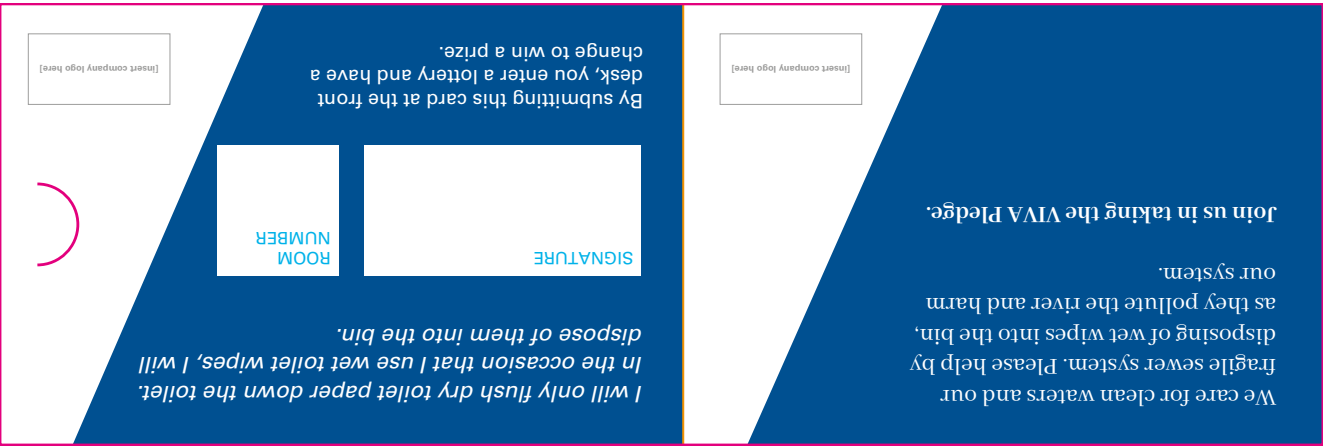
Nach Abgabe des unterzeichneten Versprechens an der Rezeption erhalten die Passagiere einen Kartenhalter. Darin können sie während der Kreuzfahrt ihre Zimmerkarte aufbewahren.

### Warum die Intervention laut Verhaltenspsychologie funktioniert

Mit dieser Intervention setzen Sie die Verhaltenstechnik des Commitments ein. Wenn sich Menschen zu etwas verpflichtet haben, ist es ihnen wichtig, sich entsprechend konsistent zu verhalten. Commitment wirkt am stärksten, wenn Menschen öffentlich ein Versprechen abgeben. Daher lassen Sie den Passagier sein unterzeichnetes Versprechen an der Rezeption abgeben und geben ihm einen sichtbaren Kartenhalter mit. Auch andere können sehen, dass der Passagier an dem Versprechen teilnimmt. Der Kartenhalter dient auch als Erinnerung für den Passagier selbst. Jedes Mal, wenn die Passagiere die Karte benutzen, um die private Kabine zu öffnen, werden sie an das Versprechen und das gewünschte Verhalten erinnert.



# Die Verpflichtungskarte und der Kartenhalter



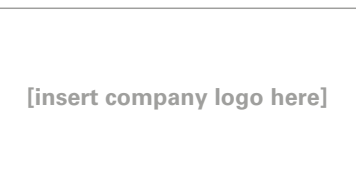
Verpflichtungskärtchen



Kartenhalter



# Anweisungen für das Rezeptionspersonal zur Verwendung des Versprechens und des Verpflichtungszählers



## Pledge Instructions

Dear reception,

Welcome to the Pledge. We want passengers to flush only dry toilet paper and dispose of wet wipes in the bin. This is better for the boat's sewer system and better for the river. You can help with this improvement! On this instruction, we will explain everything about the role of the reception staff in the Pledge.

### What do we ask of you?

The reception staff plays an important role in the Pledge. The step-by-step plan for the reception staff is as follows:

1. When a passenger checks in, provide one commitment-card per person (photo 1). Do not provide the commitment-sleeve yet; that comes in step 3.
2. When handing out the commitment-card, briefly explain that the boat is running a campaign regarding toilet paper and that they can participate in a small lottery by signing and returning the commitment-card. Tell them that it is okay to read, sign and return the card to the reception at a later moment.
3. Does a passenger return a signed commitment-card? Ask for their room key and slide it in the commitment-sleeve (photo 2). Return the room key including the commitment-sleeve back to the passenger.
4. Inform the passenger that they can win a 50-euro voucher for a future trip with our cruise. Tell them that the winner will be selected with a lottery at the end of the cruise, and the winner receives the voucher during check-out.
5. Instruct the passenger to personally press the button of the commitment-counter located on the reception desk (photo 3). The commitment-counter will now increase by one.
6. Thank the passenger for participating in the Pledge.
7. Keep all signed commitment-cards of every cruise together. Choose a moment towards the end of the cruise to randomly select a winner. Hand over the voucher of 50 euro to the winner during check-out.

# Intervention 1: Das Versprechen (die Zusage)

## Verpflichtungszähler + Lotterie

### Was?

Platzieren Sie einen Verpflichtungszähler an der Rezeption, der anzeigt, wie viele Passagiere sich bereits zum Versprechen verpflichtet haben.

Wenn Passagiere eine unterzeichnete Verpflichtungskarte an der Rezeption abgeben, dürfen sie auf den Knopf des Zählers drücken. Der Zähler erhöht sich bei jedem Druck um eine Zahl.

Unter allen Passagieren, die das unterzeichnete Versprechen abgegeben haben, veranstalten Sie eine Lotterie mit einem attraktiven Preis. Zum Beispiel einen Gutschein über 50 Euro für eine zukünftige Reise mit Ihrem Kreuzfahrtschiff.

**Tipp**

Setzen Sie den Zähler zu Beginn nicht auf 1, sondern höher. Dies erhöht die Motivation, an der Intervention teilzunehmen.

## Warum die Intervention laut Verhaltenspsychologie funktioniert

Der Verpflichtungszähler kommuniziert die positive deskriptive Norm: Es gibt bereits viele Passagiere, die das Versprechen abgegeben haben. Dies sendet ein Signal an die Passagiere: Dies ist die Norm auf dem Schiff und andere Passagiere an Bord der Kreuzfahrt unterstützen das Zielverhalten. Da Menschen dazu neigen, sich an Normen zu orientieren, motiviert dies, das Zielverhalten selbst auszuführen und beizubehalten. Die Lotterie mit dem Preis ermutigt die Passagiere, die ausgefüllten Verpflichtungskarten tatsächlich an der Rezeption abzugeben. Die Lotterie spricht den hedonistischen Wert der Zielgruppe an, die eine Kreuzfahrt genießt. Sie passt auch zur Motivation der Crew, den Passagieren ein angenehmes Erlebnis zu bieten.



## Der Verpflichtungszähler



## Intervention 2: Die Kapitänsrede

### Was?

Der Kapitän erklärt in seiner Begrüßungsrede, warum es wichtig ist, feuchtes Toilettenpapier in den Mülleimer zu werfen und nicht die Toilette hinunterzuspülen. Idealerweise erzählt er dies in Form einer Geschichte. Der Kapitän kann mit einem zustimmenden Slogan abschließen.

### Warum die Intervention laut Verhaltenspsychologie funktioniert

Menschen sind eher geneigt, eine Botschaft von einer Autorität oder einem Experten anzunehmen. Mit der Kapitänsrede nutzen Sie die Autorität des Kapitäns, um die Interventionsbotschaft weit zu verbreiten.

Indem Sie den Kapitän bitten, Storytelling in seiner Kommunikation über die positive deskriptive Norm (das Wegwerfen von feuchtem Toilettenpapier in den Mülleimer statt in die Toilette) zu verwenden, regen Sie die Menschen dazu an, sich in die Geschichte hineinzuversetzen. Dadurch wird die Kommunikation über das Risiko des Hinunterspülens von feuchtem Toilettenpapier besser aufgenommen. Die Geschichte bleibt besser im Gedächtnis und die Norm wird eher angenommen.

Das Kommunizieren einer positiven deskriptiven Norm zeigt, welches Verhalten die Passagiere des Schiffes an den Tag legen. Menschen neigen dazu, sich an Normen zu orientieren. Auf diese Weise kann die Rede neue Passagiere motivieren, das Verhalten ebenfalls zu zeigen.

Der Slogan ist eine Möglichkeit, öffentliches Commitment für die neue Verhaltensregel zu erhalten. Wenn Menschen öffentliches Commitment zeigen, sind sie eher geneigt, das bewusste Verhalten auch auszuführen.

“Der Kapitän erklärte es sehr gut mit viel Dramatik: Das ganze System wird verstopfen und wir müssen dann 2 Toiletten mit 200 Menschen teilen.”

*Passagier an Bord des Pilotschiffs*





# Notizen für die Kapitänsrede

[insert company logo here]

## Pledge Script During the welcome speech

As the cruise authority you play a crucial role in persuading passengers to keep the boat and river clean. The welcome speech is a great opportunity to highlight the importance of using dry toilet paper or disposing of wet toilet wipes in the bin. Please mention the topics below during the speech to get the best result. Feel free to add your own flair to it.

- **Tell a (dramatic) story.** People like to listen to stories, and stories are better memorised. For example: *“we once had a cruise where the sewage system got blocked, and all 200 passengers and staff members had to share only two toilets”*.
- **Normalize dry toilet paper.** People are influenced by the actions of others. For example: *“all of our staff and passengers only use dry toilet paper or dispose of wet toilet wipes in the bin. This way we keep our sewer system and river clean”*.
- **Mention that the package might be wrong.** For example: *“the package of wet toilet wipes might say that the wipes are flushable, but that’s not true for this ship”*.
- **Refer to the Pledge.** Remind the passengers of the card they received at check-in, and ask if they want to sign this Pledge. For example: *“During your check-in you received a card of the Pledge, which is about your role in keeping our sewer system and river clean. Please make sure to read and sign this card and return it to the reception for participation in the lottery”*.

Please think about where in your speech you could implement these topics.

# Intervention 3: Das Gedicht

## Wat?

Platzieren Sie ein Poster mit einem Gedicht gegenüber den Toiletten in den privaten Kabinen. Der Text erinnert die Passagiere daran, feuchtes Toilettenpapier nicht die Toilette hinunterzuspülen. Passagiere sehen das Gedicht, wenn sie die Toiletten benutzen. Das Poster dient als Erinnerung: Es erinnert die Passagiere an das richtige Verhalten und durchbricht so Gewohnheitsverhalten.

## Warum diese Intervention laut Verhaltenspsychologie funktioniert

Wenn sich Menschen in Ihre Geschichte hineinversetzen, verändern sich ihre Emotionen, Einstellungen und Absichten (narrative Transportierung). Die Botschaft, die Sie vermitteln möchten, bleibt in Form einer Geschichte besser im Gedächtnis: "Feuchtes Toilettenpapier stellt ein Risiko dar. Es ist angenehm, sauber und normal, feuchtes Toilettenpapier in den Mülleimer zu werfen."

Mit dem Gedicht verwenden Sie außerdem die Technik des Framings. Sie präsentieren die Botschaft auf eine Weise, die von der Zielgruppe leichter akzeptiert wird. Das Wegwerfen von feuchtem Toilettenpapier in einen Mülleimer kann für Menschen unhygienisch und ungewohnt erscheinen. Dies rahmen wir im Gedicht als etwas Gewöhnliches, das für eine saubere und angenehme Zeit sorgt. Das gewünschte Verhalten wird im Gedicht bereits erwähnt, aber auch noch konkreter gemacht: sowohl mit einer Handlungsanweisung als auch einer visuellen Darstellung auf dem Poster.

## Letzte Tipps

Sie wissen nun, welche Verhaltensinterventionen Sie einführen können, um das Verhalten der Passagiere an Bord Ihres Kreuzfahrtschiffes zu steuern. Sie können die Interventionen an Ihren eigenen Stil anpassen. Laden Sie die Designvorlagen auf [www.schoudersonderschoon.nl/toolboxen](http://www.schoudersonderschoon.nl/toolboxen) herunter.

Ein paar letzte Tipps, um den Erfolg Ihrer Intervention zu steigern:

- Ernennen Sie einen Botschafter an Bord des Kreuzfahrtschiffes. Er oder sie ist für die Durchführung der Interventionen verantwortlich. Der Botschafter sollte vorzugsweise jemand mit Autorität an Bord sein, zum Beispiel der Leiter der Crew.
- Richten Sie Ihre Intervention auch an die Besatzung und deren Bereiche. So verhindern Sie, dass sie feuchtes Toilettenpapier hinunterspülen, was dennoch zu Störungen im Abwassersystem an Bord Ihres Kreuzfahrtschiffes führen könnte.



Das Poster mit Gedicht

Amidst these river's tranquil flow,  
A gentle reminder, so you know.  
Wet wipes belong in the  
waste bin's embrace  
Keep our fragile sewer  
clean, our cruise in grace.

Wet wipes too, with no disdain,  
In the bin, it's completely sane  
Because on river cruises  
we all agree  
We want our holiday  
problem-free.

An diesem wunderschönen Fluss  
erfreuen wir uns gern auch morgen,  
weswegen jeder wissen muss  
wie wir den Abfall hier entsorgen.

Feuchte Tücher schaden der See,  
verschmutzen Flüsse, verstopfen Röhren,  
weshalb sie auf keinen Fall ins WC  
sondern in den Restmüll gehören.  
So mach dir dies zur guten Sitte  
zum Schutze unserer Umwelt. Bitte!





Dispose of your wet wipes in the bin.  
Entsorgen Sie Ihre Feuchttücher im Mülleimer.

[Insert company logo here]

4. Kosten Maßnahmen und Arbeiten

In diesem Kapitel geben wir einen Überblick über die geschätzten Kosten für die Einführung der Interventionen an Bord eines Kreuzfahrtschiffes. Die Beträge basieren auf dem Pilotprojekt, das zur Entwicklung dieser Toolbox durchgeführt wurde.

Die Kosten bestehen aus zwei Teilen. Einerseits die Kosten für die physische Entwicklung der Interventionen. Andererseits die Kosten für das Projektmanagement. Die Kosten für das Projektmanagement haben wir in diesem Dokument nicht ausgearbeitet. Diese hängen von vielen Variablen ab, zudem treten Skaleneffekte auf, wenn die Intervention auf mehreren Schiffen gleichzeitig angewendet wird. Daher haben wir für das Projektmanagement nur die Arbeiten aufgeführt.

| Beispielbudget für Interventionen            |                                                                                                                                                                                             |         |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Interventie Geen schade                      | Spezifikation                                                                                                                                                                               | Kosten  |
| Pledge: Passhalter und Pledge-Kärtchen       | 1.000 Ausweis-Halter<br>* Größe 90x60 mm<br>* Material 30 g MC Silk (matt)<br>* Vollfarbdruck<br><br>Pledge-Karten:<br>* 1.750 Karten<br>* Größe 85x55 mm<br>* Material 400 g MC, 4/4 Druck | € 550   |
| Verpflichtungszähler                         | Materialkosten (Gehäuse, physische Taste, Powerbanks und Kleinteile)<br>92 Poster mit Gedicht                                                                                               | € 1.250 |
| Prompt (Poster mit Gedicht)                  | 92 posters met gedicht<br>* 92 Rahmen in A3-Format, 25 mm Rand, silber<br>* 92 Visuals im A3-Format, Material 250 g (extra stabil)                                                          | € 1.150 |
| Beispielbudget für Interventionen            |                                                                                                                                                                                             |         |
| Kapitänsrede                                 | -                                                                                                                                                                                           | -       |
| Gesamtverhaltens-interventionen (pro Schiff) |                                                                                                                                                                                             | € 2.950 |

Projektmanagement

Das Projektmanagement für die Umsetzung dieser Toolbox umfasst die Abstimmung mit und Schulung der Besatzung, die Anpassung der Designvorlagen für die Interventionen und die Ausführungsarbeiten zur Platzierung der Interventionen an Bord des Schiffes. Hier ist ein Überblick:

- Abstimmung und Schulung**

  - Abstimmung mit dem Management
  - Abstimmung mit der Schiffsbesatzung
  - Standortbesuch des Schiffes/Schulung der Besatzung
  - Kommunikation über das Projekt
- Anpassung der Designvorlagen**

  - Anpassung des Designs der Pledge: Kartenhalter und Karten
  - Hinzufügen des Logos auf dem Design des Zählers, Kartenhalters, Pledge-Karten, Gedicht
- Platzierung und Anbringung der Interventionen**

  - Komplette Koordination und Abstimmung mit Ausführung und Management
  - Ausgehend von der Platzierung durch zwei Personen: ein langer Ausführungstag für die Platzierung der Interventionen

## Impressum

Diese Toolbox wurde im Auftrag des Programms "Plastikfreie Flüsse" des niederländischen Ministeriums für Infrastruktur und Wasserwirtschaft entwickelt. Das Programm "Plastikfreie Flüsse" konzentriert sich auf die Überwachung und Bekämpfung verschiedener Plastikquellen in und um Flüsse. Auf diese Weise bleiben Flüsse und Ufer sauberer und es gelangt weniger Plastikmüll über die Flüsse ins Meer. Ziel der Toolbox Flusskreuzfahrten ist es, die Emission von Plastik, das von feuchtem Toilettenpapier an Bord der Kreuzfahrtschiffe stammt, zu reduzieren.

Utrecht, Oktober 2024.

**Redaktion & Schlussredaktion:** Marlou Buist (Rijkswaterstaat), Guido van den Ende (Rijkswaterstaat), Marianne Oosterbroek (Rijkswaterstaat), Joanneke Weijermars (Tappan).

**Bild:** ANDC, Dijksterhuis & Van Baaren (D&B), Tappan

**Kontakt:** [zwerfafval@rws.nl](mailto:zwerfafval@rws.nl)

Dieses Projekt wurde ermöglicht durch Imke Okkerman (Rijkswaterstaat), ANDC, Dijksterhuis & Van Baaren (D&B) en Viva/Scylla.

Diese Broschüre ist eine Veröffentlichung des:

**Ministerium für Infrastruktur und Wasserwirtschaft**  
Postfach 20901 | 2500 EX Den Haag | Die Niederlande  
T +31 70 456 00 00

Oktober 2024