



bin\_ni

# Gedragkennis in de praktijk

tools & letter trials








Babs Westenbergh & Kaj Bots



# 7 tools voor gedragkennis





Beleidsontwikkeling en -uitvoering		Gebuikt voor	Opbrengst	Werkvorm	Meer weten?
 1	<b>DOE-MEE tool</b> Doorgronden, Ontwerpen, Experimenteren, Monitoren En Evalueren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gedragsanalyse</li> <li>• Ontwikkelen interventies</li> <li>• Evalueren interventies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderbouwd en effectief beleid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Workshops</li> <li>• Werkblad</li> <li>• Brochure</li> </ul>	Ministerie van Infrastructuur en Milieu <i>Jessica Vuijk:</i> <a href="mailto:Jessica.Vuijk@minem.nl">Jessica.Vuijk@minem.nl</a>
 2	<b>GedragsToets</b> Serious game voor gedragsanalyse bij beleidsontwikkeling	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gedragsanalyse,</li> <li>• Ontwikkelen interventies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gedragsanalyse en beleidsinterventies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spel</li> <li>• Gestructureerde discussie</li> <li>• Kaarten</li> <li>• App</li> </ul>	Behavioural Insights Netwerk Nederland (BIN NL) <i>Thomas Dirkmaat:</i> <a href="mailto:t.dirkmaat@minez.nl">t.dirkmaat@minez.nl</a>
 3	<b>Behaviour Change Wheel</b> Brits instrument waarmee RVO interventies ontwerpt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gedragsanalyse</li> <li>• Ontwikkelen interventies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Advies over interventies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkbladen</li> <li>• Workshops</li> </ul>	Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) <i>Anna Vogel:</i> <a href="mailto:anna.vogel@rvo.nl">anna.vogel@rvo.nl</a>
<b>Communicatie</b>					
 4	<b>CASI</b> Communicatie Activatie Strategie Instrument	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gedragsanalyse</li> <li>• Ontwikkelen interventies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strategisch advies</li> <li>• Bouwstenen voor communicatieplan en briefing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gespreksmodel</li> <li>• Werkboek</li> <li>• Werkbladen</li> <li>• Interventiekaarten</li> <li>• Presentatie</li> </ul>	Ministerie van Algemene Zaken/Dienst Publiek en Communicatie (DPC) <i>Nick van Gaalen:</i> <a href="mailto:n.vangaalen@minaz.nl">n.vangaalen@minaz.nl</a>
<b>Toezicht</b>					
 5	<b>Wegwijzer gedrag</b> Stappenplan van de Autoriteit Consument & Markt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gedragsanalyse</li> <li>• Ontwikkelen interventies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interventieplan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stappenplan</li> <li>• Wegwijzer achtergrondinformatie</li> <li>• Discussie</li> </ul>	Autoriteit Consument en Markt (ACM) <i>Ruth Gonschorrek:</i> <a href="mailto:gedrag@acm.nl">gedrag@acm.nl</a>
 6	<b>InterventieKompas</b> Gedragsanalyse voor toezicht en handhaving	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gedragsanalyse</li> <li>• Ontwikkelen interventies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectieve interventies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitale tool</li> <li>• Gespreksmodel</li> </ul>	Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) <i>Miriam Adriaanse:</i> <a href="mailto:miriam.adriaanse@hetccv.nl">miriam.adriaanse@hetccv.nl</a>
 7	<b>Interventietoolbox</b> Hulpmiddel van SZW bij toezichtsprogramma's	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gedragsanalyse</li> <li>• Ontwikkelen interventies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Advies over interventies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Website</li> <li>• Keuzewijzers</li> <li>• Groepssessies</li> </ul>	Inspectie SZW <i>Muriel Smink:</i> <a href="mailto:interventietoolbox@inspectieszw.nl">interventietoolbox@inspectieszw.nl</a>



# De afzonderlijke tools

- > DOE MEE
- > Gedragtoets
- > Behaviour Change Wheel
- > CASI
- > Wegwijzer Gedrag
- > InterventieKompas
- > InterventieToolbox
- > Zeer breed inzetbaar, flexibel
- > Sterke gedragsanalyse (spel, online)
- > Analytisch sterk model
- > Gebruiksvriendelijk, praktisch
- > Theoretische documentatie sterk
- > Breed, interactief, online
- > Inbedding in organisatie, compleet



# Hoe verder?

- › Interessant voor jouw organisatie?  
Neem contact op met de toeleigenaren!
- › Willen jullie de werkgroep iets meegeven?
- › Zijn er nog vragen?

Vind mij vandaag bij de stand of tussen de bedrijven door

Of mail me:

[bm.westenberg@belastingdienst.nl](mailto:bm.westenberg@belastingdienst.nl)



# Gedrags- technieken voor brieven en e-mails







# 1 Doelgedrag: wat is het gewenste gedrag

- › Wat is het probleemgedrag?
- › Wie vertoont het gedrag?
- › Wat is het gewenste gedrag?
- › Wat is de hoofdboodschap van de brief/e-mail?





## 2 Gedragsanalyse: welke gedragsfactoren spelen een rol?

- › Trekt de boodschap voldoende aandacht?
- › Is de boodschap motiverend om in actie te komen?
- › Wekt de tekst geen weerstand op?
- › Is de lay-out duidelijk en is de toon goed?



# 3 Interventie: welke gedragstechnieken ga je inzetten?



*Aandacht*



*Motivatie*



*Uitstelgedrag*



*Weerstand*



*Lay-out en toon*



# Aandacht

- › Maak de boodschap:
  - relevant;
  - persoonlijk;
  - en eenvoudig
  
- › Laat de brief/e-mail opvallen





## Gemeente Amsterdam

Terugvordering en Verhaal  
Jan van Galenstraat 323-329  
1056 CH Amsterdam

Onderwerp Bel 020 252 6000, dan regelen we het

Beste Amsterdammer,

U heeft van de gemeente Amsterdam méér uitkering gekregen dan de bedoeling is. We willen met u overleggen hoe u de gemeente terug gaat betalen. **We kunnen u daar bij helpen.**



Nederlandse Voedsel- en  
Warenautoriteit  
*Ministerie van Economische Zaken*

PostNL  
Port Payé  
Pays-Bas

NVWA gaat handhaven op koper in varkensvoer  
**WEET U WAT U VOERT?**



# Motivatie

- › Kies de juiste formulering
- › Laat zien dat je moeite doet
- › Gebruik sociale normen
- › Geef feedback
- › Pas op met belonen en straffen





*Als een verandering in de woonsituatie niet of te laat aan ons wordt doorgegeven, kan iemand te veel AOW ontvangen. Dat leidt tot terugbetaling van te veel ontvangen AOW en een boete*



*Als een verandering in de woonsituatie op tijd aan ons wordt doorgegeven, betalen wij altijd het juiste AOW-bedrag. Dat is voor onze klanten een geruststellend idee*



Belastingdienst

*Misschien staat uw hoofd er niet helemaal naar,  
maar **we willen u graag helpen** om paar zaken uit  
te zoeken en te regelen. Dat scheelt gedoe achteraf.  
**Daarom hebben we een persoonlijke checklist  
voor u gemaakt.***





*In de periode tussen 12 maart en 15 april heeft u 4 sollicitatieactiviteiten aan ons doorgegeven. Prima gedaan!*



## Uitstelgedrag

- › Maak het doelgedrag simpel
- › Gebruik stappenplannen
- › Vermeld tijd subtaken
- › Neem barrières weg
- › Geef specifieke instructies
- › Verhoog urgentie





## ***Wat moet u doen?***

- 1. Bekijk de prijzen waarmee u adverteert op uw website en ...;*
- 2. Bekijk uw voorwaarden en ...;*
- 3. Stuur ACM uiterlijk (datum) screenprints van uw website waarop de prijzen zijn vermeld, en een kopie van de Algemene Voorwaarden van (bedrijf) ...*



Dienst Uitvoering Onderwijs  
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en  
Wetenschap



2-4 min

### STAP 1

Ga naar [duo.nl](https://duo.nl), klik op 'Inloggen Mijn DUO' en log in met DigiD

### STAP 2

Ga naar 'Mijn schulden' en klik op 'Betalen'

### STAP 3

Klik op 'Betalen met iDeal' en betaal via uw bank zoals u gewend bent

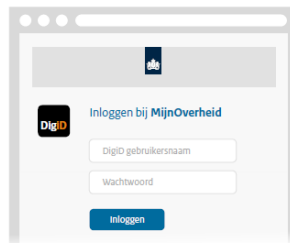
### STAP 4

Blijf ingelogd en volg de laatste stappen op de achterkant van deze brief om een nieuwe betalingsachterstand te voorkomen



## Activeer in 4 stappen uw Berichtenbox op MijnOverheid

### Stap 1 Inloggen



Ga naar mijn.overheid.nl.



Klik op 'Activeren'.



Vul uw DigiD in.  
Geen DigiD? Vraag die dan aan op digid.nl/aanvragen



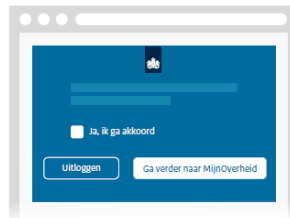
Klik op 'Inloggen'.



Zet een vinkje bij 'Ja, ik ga akkoord'.



Klik op 'Ga verder naar MijnOverheid'.





Gemeente  Enschede

### ***Voorkom extra kosten***

*Wij gaan ervan uit dat u de betaling niet met opzet gemist heeft. Als u niet voor (datum) aanstaande betaalt of contact opneemt, **zien wij dat echter als een bewuste keuze**. De kosten hiervoor zijn ...*



# Weerstand

- › Erken weerstand
- › Gebruik *self persuasion*
- › Maak het verzoek klein
- › Bied keuze/keuzevrijheid
- › Implementatie-intentie
- › Geef garanties
- › Verstoor inertia





Belastingdienst

***Wij begrijpen dat aangifte doen tijd en moeite kost. Maar tegenwoordig kost het minder tijd dan u denkt. We hebben dit jaar meer gegevens dan ooit al voor u ingevuld. Grote kans dus dat u alleen nog hoeft te controleren of alles klopt.***





Ministerie van Infrastructuur  
en Waterstaat

*Na zo'n probeerweek zeggen deelnemers dat het fietsen op een e-bike fijn vinden, 'het geeft me energie', 'ik ben lekker snel op m'n werk', 'ik kom zo na een werkdag lekker tot rust'. **Wat vind jij fijn aan het fietsen op een e-bike?***



Autoriteit  
Consument & Markt



*Hiervoor wil ik je vragen een korte vragenlijst (van  
maar 1 pagina) in te vullen. **De vragenlijst  
invullen is vrijwillig, voel je niet verplicht.***



Dienst Uitvoering Onderwijs  
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en  
Wetenschap

*Heeft u nu geen tijd om de stappen te doorlopen?  
**Prik dan een moment in uw agenda voor later  
vandaag of morgen.***



# Lay-out en toon

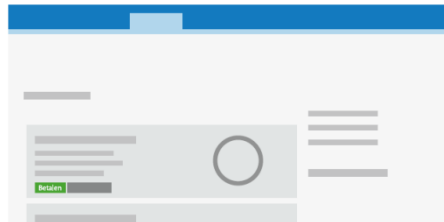
- > Vergroot visuele saillantie
  - Kopjes
  - Kaders
  - Afbeeldingen
  - Kleur
- > Stem de toon af op de doelgroep



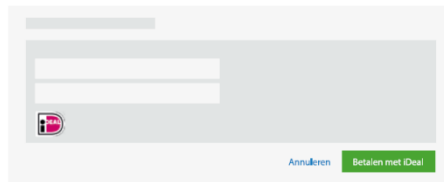


Dienst Uitvoering Onderwijs  
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en  
Wetenschap

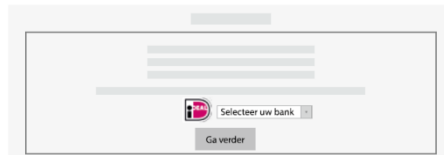
### Klik op 'Betalen' en op 'Betalen met iDeal'



Klik op 'Betalen'



Klik op 'Betalen met iDeal'



Kies uw bank, log in en betaal via uw bank zoals u gewend bent



Het is geregeld!



Centraal Justitieel Incassobureau  
Ministerie van Veiligheid en Justitie

## verkeersboete

beschikking

**△ Omschrijving overtreding**  
Overschrijding van de maximum  
snelheid binnen de bebouwde kom  
(feitcode VA005)

**📅 Wanneer**  
6 februari 2017 om 16:25 uur  
(Vastgesteld door opsporingsinstantie  
Administratieve fetsverwerking CJIB,  
zaaknummer 1234)

**📍 Waar**  
Gemeente Apeldoorn  
(Beebergen, Berg en Dalweg - kruising  
Zonnegloren)

**🚗 Kenteken**  
01-XXX-X  
(Dit kenteken staat op uw naam of u  
was op dat moment de huurder van het  
voertuig)

**🚦 Gemeten snelheid**  
58 km/u, 55 km/u na correctie  
(De toegestane snelheid was 50 km/u)

Door u te betalen  
**€ 42,00**

Dit bedrag is inclusief € 9,00  
administratiekosten.

Betaal vóór  
23 november 2018

op rekeningnummer  
NL56 INGB 0705 0051 00

op naam van  
CJIB

met betalingskenmerk  
0000 0000 0000 0000

### U kunt het bedrag op twee manieren betalen:

- > Ga naar [cjb.nl](http://cjb.nl), log in met  
DigiD en betaal via iDEAL, of
- > maak het bedrag over.  
Controleer goed of u alles juist  
hebt ingevuld.

Als u niet op tijd betaalt,  
wordt de boete hoger.

Bedrag na 1e verhoging € 58,50  
Bedrag na 2e verhoging € 108,00

## Vragen?

### Meer informatie

Op [cjb.nl](http://cjb.nl) staat meer informatie over  
deze verkeersboete. Bent u geflitst?  
Dan kunt u de foto daar ook direct  
bekijken.

### Niet eens met de boete?

Meld dit dan uiterlijk op 01-10-2018 bij  
de officier van justitie door in beroep te  
gaan. Dat kan digitaal op [om.nl](http://om.nl)/  
verkeer. Daar staat hoe u dit kunt doen.  
Schrijft u liever? Stuur uw brief dan  
naar: Parket CJOM, Afdeling Mulder,  
Postbus 50.000, 3500 MI Utrecht.  
U krijgt van ons een brief met de  
beslissing van de officier van justitie.  
Tot die tijd hoeft u niets te betalen.

### Wilt u in delen betalen?

Op [cjb.nl](http://cjb.nl) kunt u zien of dat mag voor  
deze verkeersboete. Zo ja, dan kunt u  
daar direct regelen dat u in delen gaat  
betalen.

### Andere vragen?

Website [cjb.nl](http://cjb.nl)  
Telefoon 058-2342130



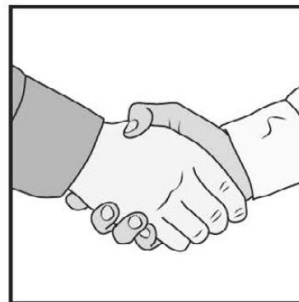
✘ Gemeente  
✘ Amsterdam  
✘



Bel ons. U krijgt iemand van ons team aan de lijn.



We praten met u over uw persoonlijke situatie.



We spreken met u af hoe u terug betaalt.



U houdt genoeg over voor boodschappen.



*Aandacht*



*Motivatie*



*Uitstelgedrag*



*Weerstand*



*Lay-out en toon*

# Zelf aan de slag!





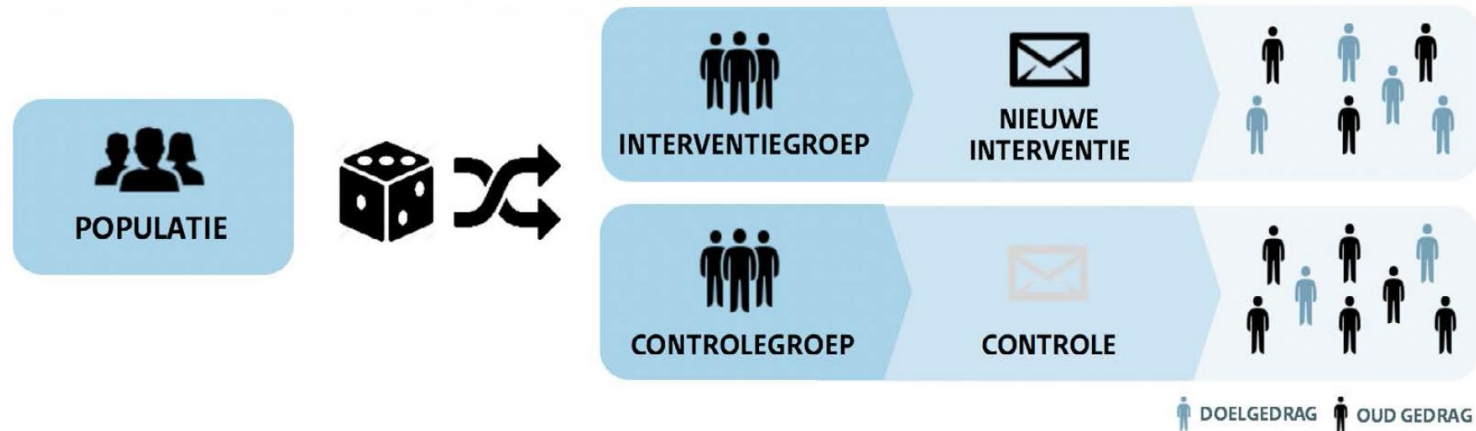
# 4 Testen: hoe test je je brief of e-mail op effectiviteit?

- › Effect moet toe te schrijven zijn aan de interventie
- › Heeft de brief/e-mail wel het gewenste effect?



# Stappenplan

1. Bepaal het gedrag en de uitkomst variabelen
2. Ontwerp een of meerdere e-mails/brieven
3. Bepaal de grootte van de steekproef
4. Verdeel de steekproef aselekt
5. Stuur de ontwikkelde brieven/e-mails
6. Meet de uitkomsten per groep





# Bedankt voor de aandacht!



[kaj.bots@uwv.nl](mailto:kaj.bots@uwv.nl)



[bm.westenberg@belastingdienst.nl](mailto:bm.westenberg@belastingdienst.nl)