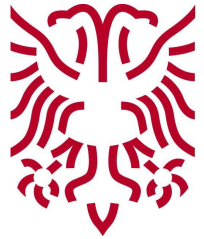


Succesverhaal. Meer mensen naar de stembus



Originele campagne

Nieuwe campagne



Nijmegen

X



U N R A V E L

Unravel Research

Onderzoek

Meet wat je klant echt vindt met neuromarketing-methoden als Eye Tracking en EEG.



Unravel Academy

Training

Ontdek de laatste neuromarketing-inzichten over jouw vakgebied.



Unravel Behavior

Advies

Advies over gedragsbeïnvloeding in marketing en maatschappij.



Unravel Research

Onderzoek

Meet wat je klant echt vindt met neuromarketing-methoden als Eye Tracking en EEG.



Unravel Academy

Training

Ontdek de laatste neuromarketing-inzichten over jouw vakgebied.



Unravel Behavior

Advies

Advies over gedragsbeïnvloeding in marketing en maatschappij.



Advies Gedragsbeïnvloeding
Welke psychologische technieken zijn effectief om menselijk gedrag te sturen?

Succesverhaal. Minder waterverspilling

Vraagstuk. Per dag wordt er in Nederland gemiddeld voor meer dan 5,3 miljoen koppen thee wel water gekookt, maar *niet* gedronken. Best zonde, vind je niet? We bedachten daarom een [nudge](#) - een klein zetje om gewenst gedrag te stimuleren - waardoor er bewuster met de hoeveelheid water in de koker omgegaan werd.

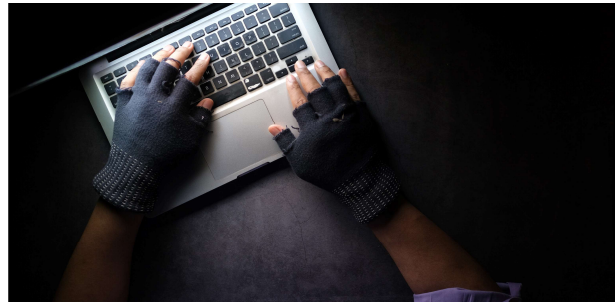


De effectieve nudge



Experiment opstelling

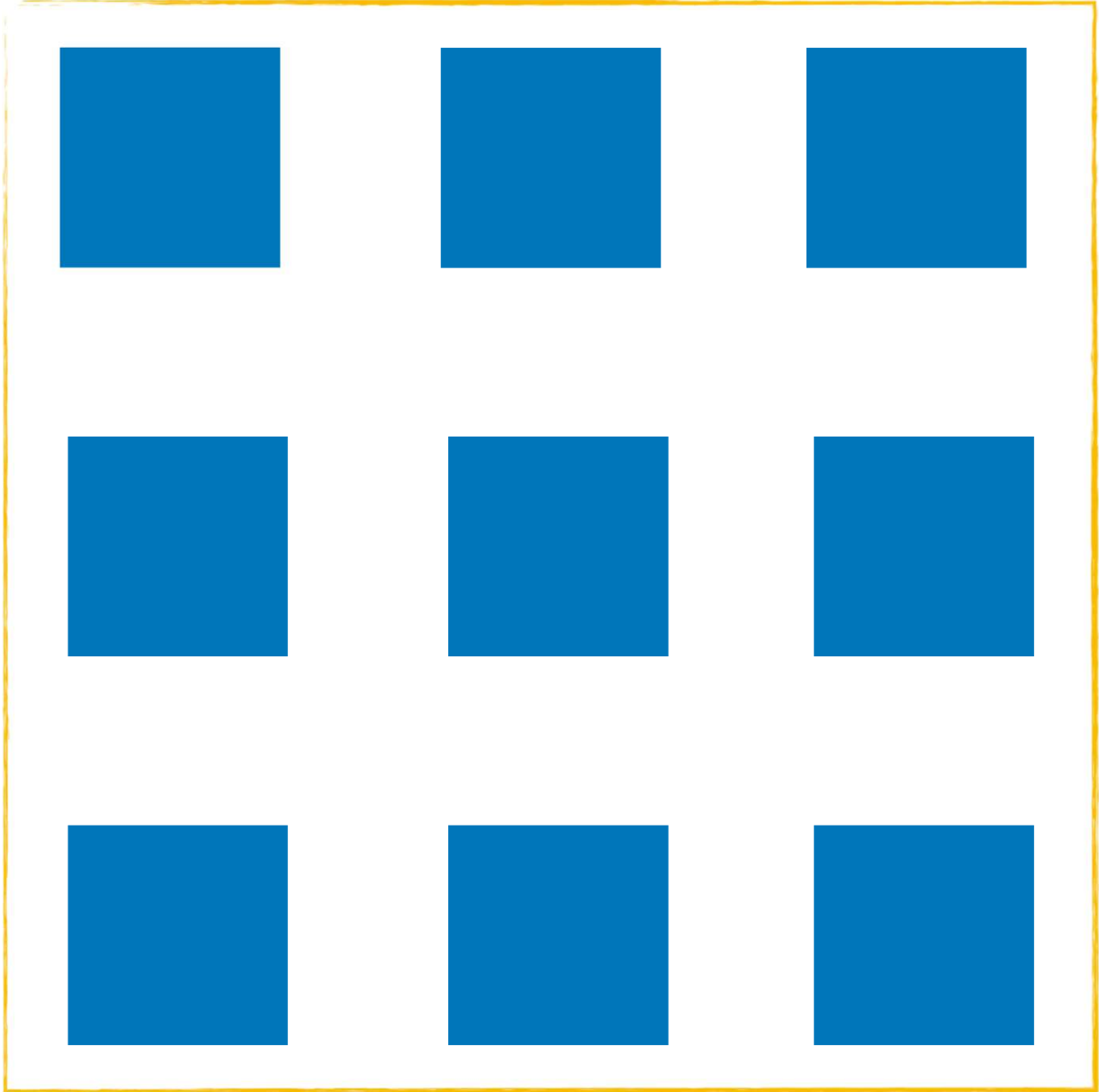
Gedragsbeïnvloeding voor veel soorten problemen

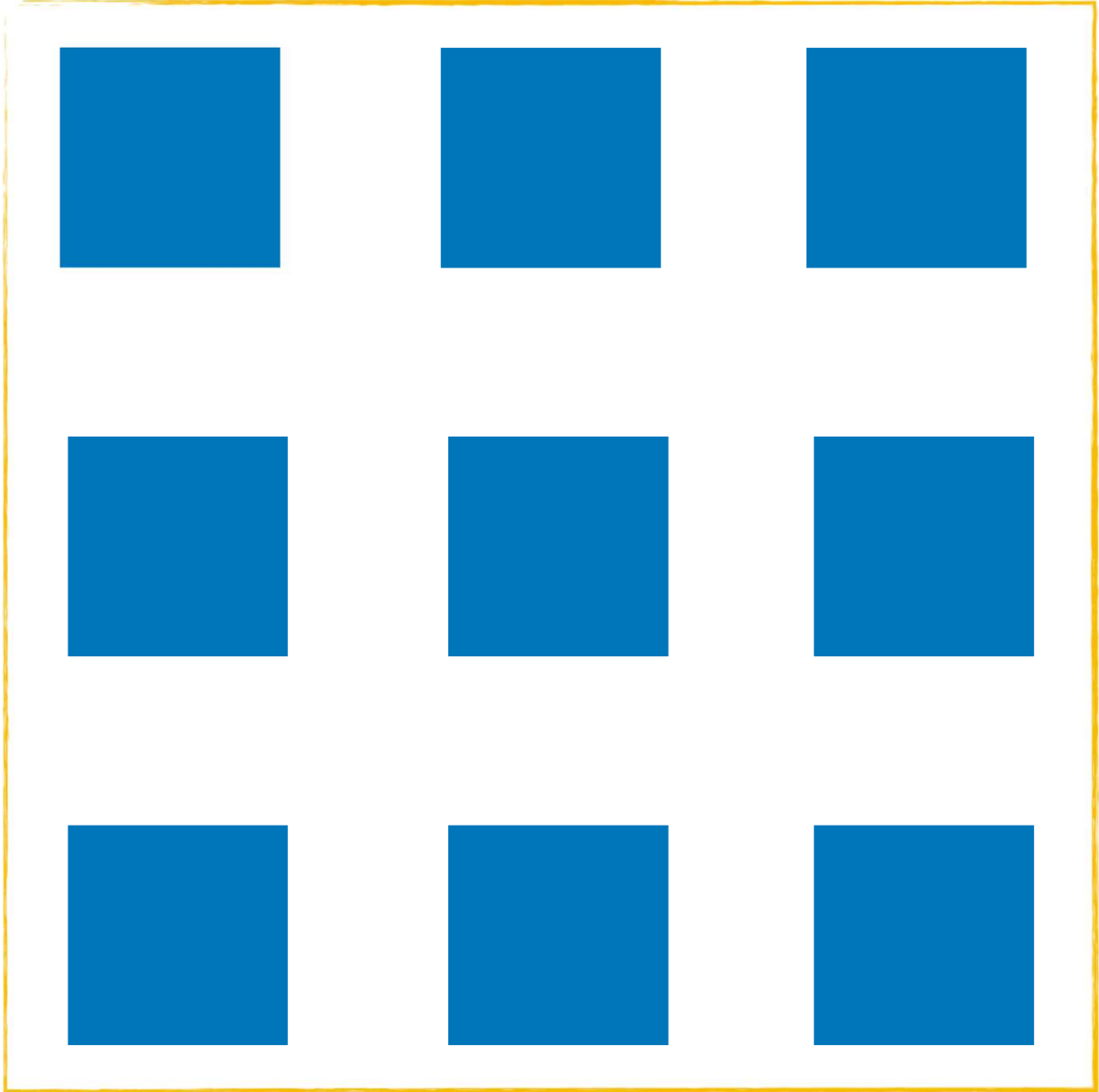


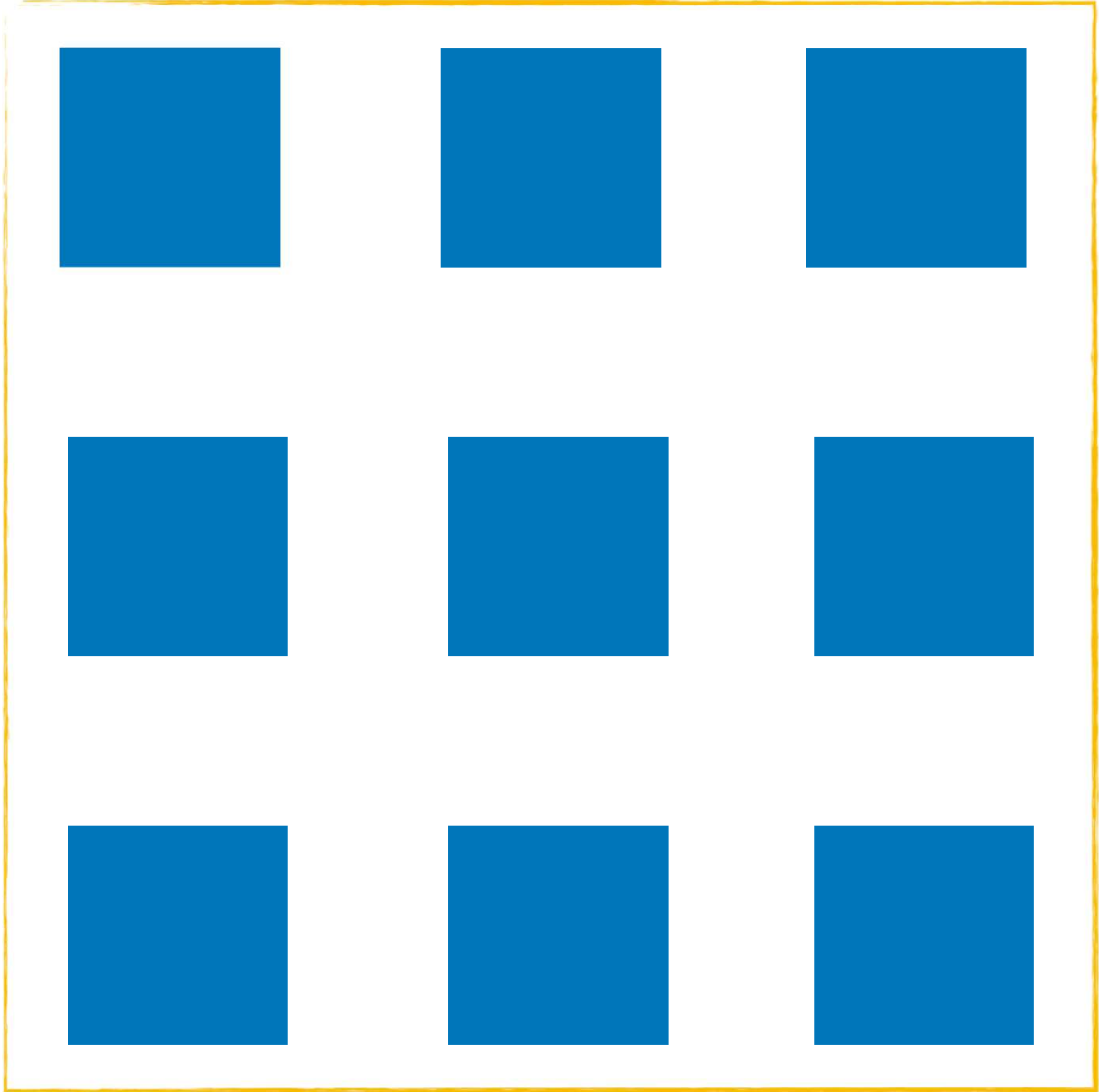
Het grootste probleem met veel interventies



► Het verkeerde gereedschap







Welke groep vond het leuker?



Groep A



Groep B

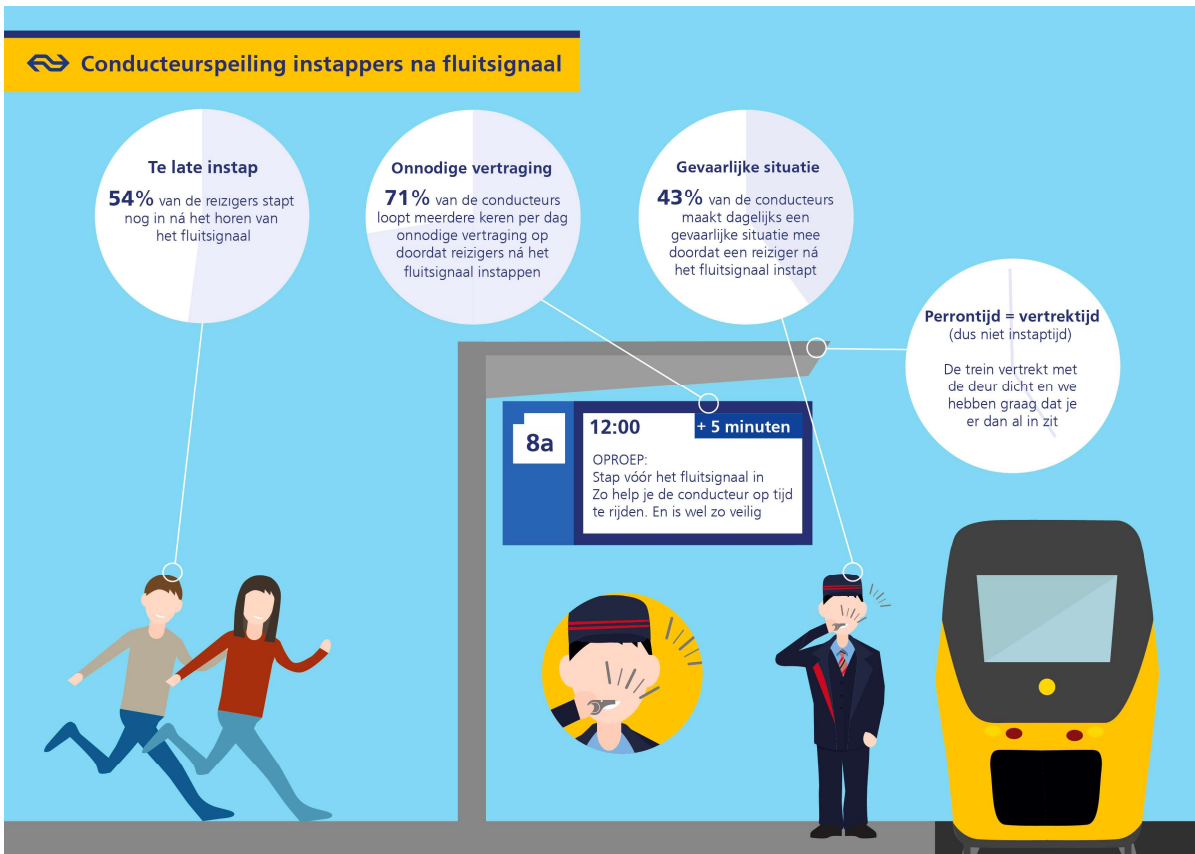
A group of people are seated around a table in a meeting room, engaged in a discussion. The scene is dimly lit, with a dark red wall in the background. A white text box is overlaid on the center of the image, containing a quote by Mark Twain. The quote reads: "You can't reason someone out of something he wasn't reasoned into." followed by "– Mark Twain".

“You can’t reason someone out of something he wasn’t reasoned into.”
– Mark Twain

Alcoholgebruik onder jongeren



Help fase. LET OP: schakel een gedragsexpert in



"30.000 Nederlanders kijken kinderporno, jij ook? "



Backfire effecten gedragsverandering



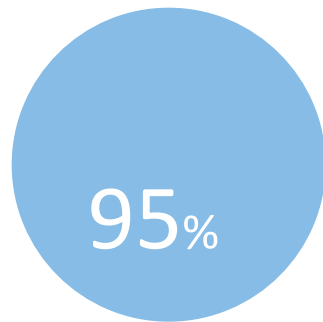
Effectieve beïnvloeding. Het PATHS model



Systeme theorie

SYSTEEM 1

Automatisch & emotioneel

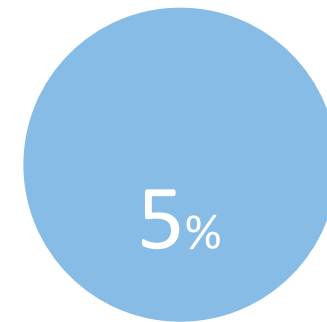


Onbewust
Snel
Associatief



SYSTEEM 2

Doordacht & rationeel



Bewust
Traag
Doordacht



Ter illustratie een voorbeeld van zo'n driver model. Eén van de doelstellingen van dit consult was het stimuleren van duurzaam gedrag door het gebruik van wegwerpbekers te verminderen.

Driver Analyse. Totaaloverzicht

++

Wat activeert gewenst gedrag?

- Gevoel van autonomie
- Beschikbaarheid gezonde opties
- Positieve bekrachtiging
- Goede voorbeeld
- Gemak
- Social proof
- Aantrekkingskracht gezonde opties
- Zelfbeeld



Maken gezonde
keuze

Gewenst Gedrag

--

Wat blokkeert gewenst gedrag?

- Gewoontegedrag
- Gebrek aan kennis gezonde opties
- Negatieve attitude teamgenoten naar gezonde keuze
- Hoge kosten gezond eten
- Geur snacks

++

Wat activeert ongewenst gedrag?

- Gewoontegedrag
- Andere mensen zien die het ongewenste gedrag vertonen
- Alcoholgebruik
- Self-licencing
- Gezelligheid

Ongezonde keuze

Ongewenst gedrag

--

Wat blokkeert ongewenst gedrag?

- Loss aversion
- Afkeuring
- Wachtijd snacks
- Sociale afkeuring
- Verbod
- Gewoontes doorbreken en vervangen

Driver Analyse. Totaaloverzicht

++

Wat activeert gewenst gedrag?

- Gevoel van autonomie
- Beschikbaarheid gezonde opties
- Positieve bekrachtiging
- Goede voorbeeld
- Gemak
- Social proof
- Aantrekkingskracht gezonde opties
- Zelfbeeld



Maken gezonde
keuze

Gewenst Gedrag

--

Wat blokkeert gewenst gedrag?

- Gewoontegedrag
- Gebrek aan kennis gezonde opties
- Negatieve attitude teamgenoten naar gezonde keuze
- Hoge kosten gezond eten
- Geur snacks

++

Wat activeert ongewenst gedrag?

- Gewoontegedrag
- Andere mensen zien die het ongewenste gedrag vertonen
- Alcoholgebruik
- Self-licencing
- Gezelligheid

Ongezonde keuze

Ongewenst gedrag

--

Wat blokkeert ongewenst gedrag?

- Loss aversion
- Afkeuring
- Wachtijd snacks
- Sociale afkeuring
- Verbod
- Gewoontes doorbreken en vervangen

Nudging in het Clubhuis

2.6 Zet in op loss aversion



Voorbeeld: inzetten op loss aversion

Nudging in het Clubhuis

2.7 Voeg contrast toe bij gezonde opties



Voorbeeld: contrast toevoegen om gezonde opties aantrekkelijker te maken

Verkeer & Omgeving



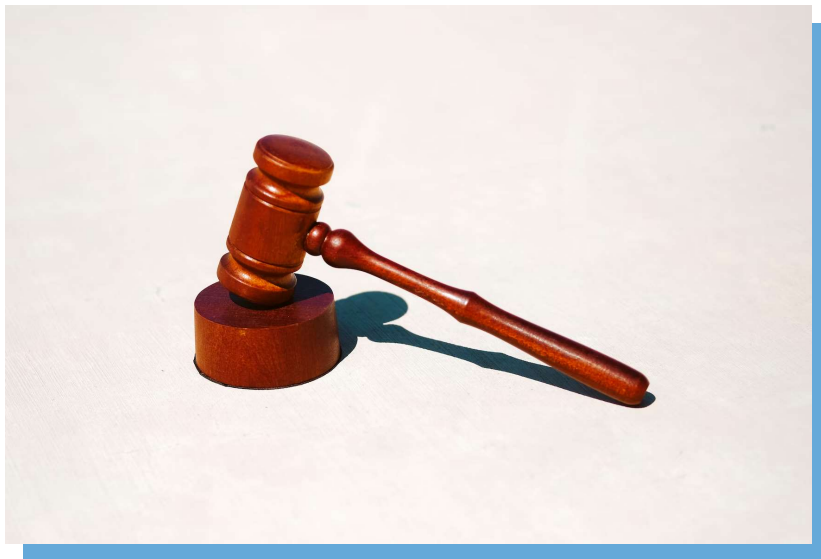
Dunn, E. W., Gilbert, D. T., & Wilson, T. D. (2011). If money doesn't make you happy, then you probably aren't spending it right. *Journal of Consumer Psychology*, 21(2), 115-125.

Gedrag in het verkeer

- ▶ We negeren rode kruizen en creëren zo gevaarlijke situaties voor wegwerkers -> mogelijke oorzaken?
- ▶ Op een verlaten weg rijd je, normaliter, op de automatische piloot. Bijrijders zijn vaak stil bij moeilijke rijacties.
- ▶ +/- 40% van de Nederlanders overschat zijn rijvaardigheid (Mynttinen et al., 2009; De Craen et al., 2007)

Stiekem beboeten naar aandacht

Straf vs. Hulp



“Bestuurders die een ... rijden, vinden wij het gevaarlijkst op de weg.”

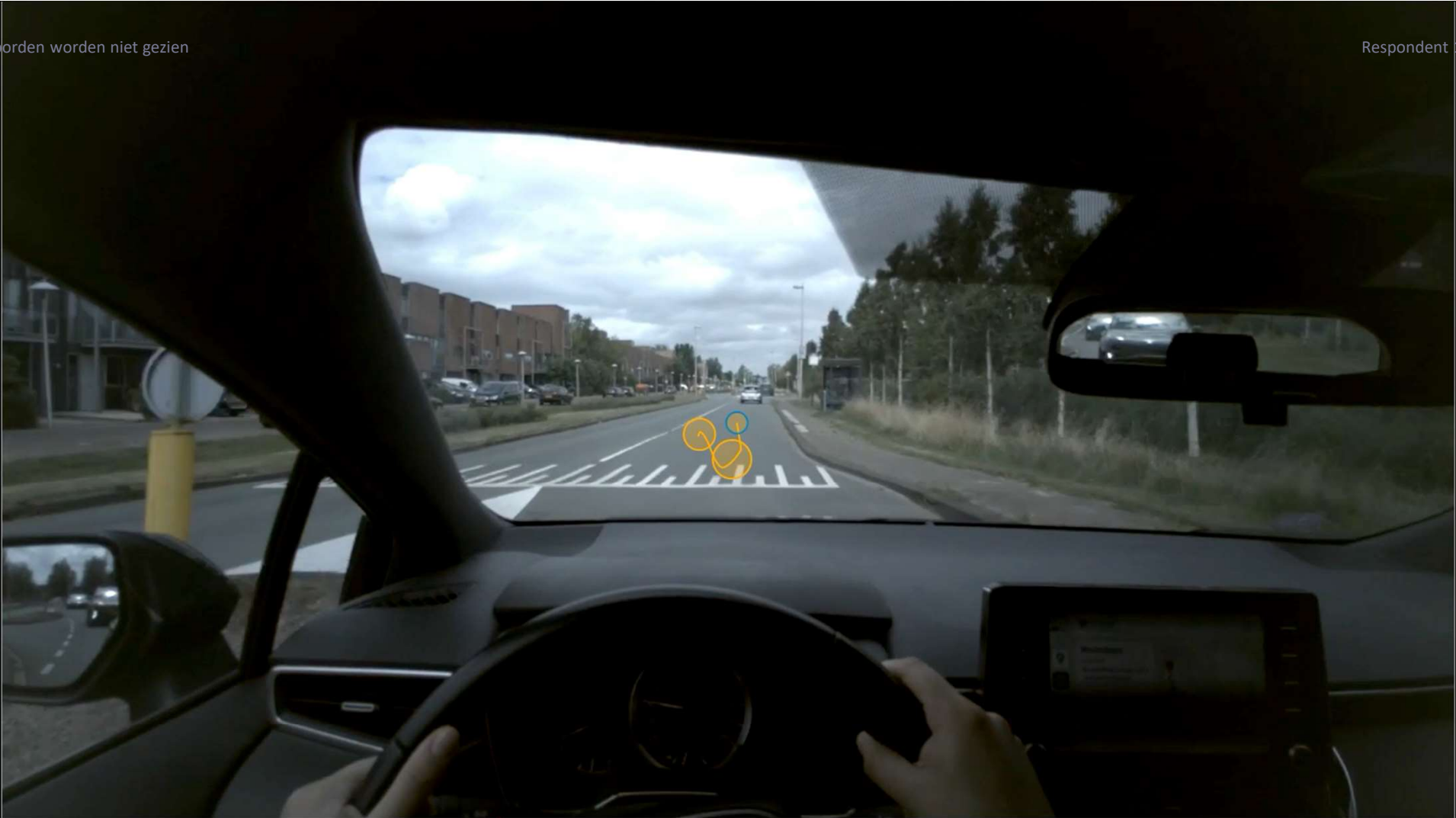
“Bestuurders die een BMW rijden, vinden wij het gevaarlijkst op de weg.”

Gedrag in het verkeer

- ▶ >50% gebruikt de telefoon tijdens het rijden: 2,5x meer kans op een ongeluk (Veilig Verkeer Nederland)
- ▶ Automatische: eerst rechts en dan links kijken bij het oversteken in het Verenigd Koninkrijk
- ▶ Frequentie-illusie: na het aanschaffen van een auto zie je dezelfde opeens overal rijden

Verkeersborden worden niet gezien

Respondent 1000289



SIGNALS

MARKERS

RESPONDENT ANNOTATIONS

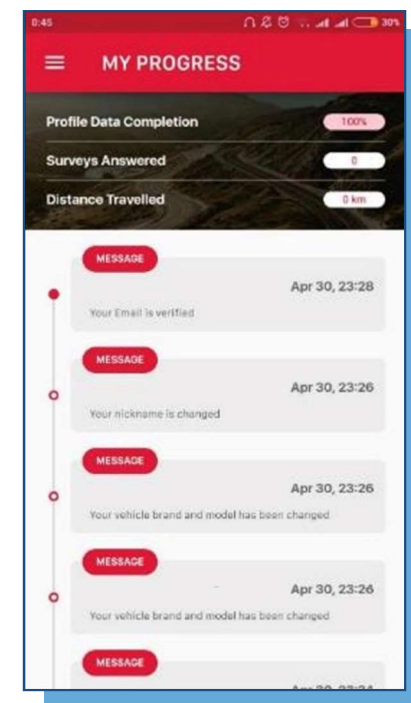
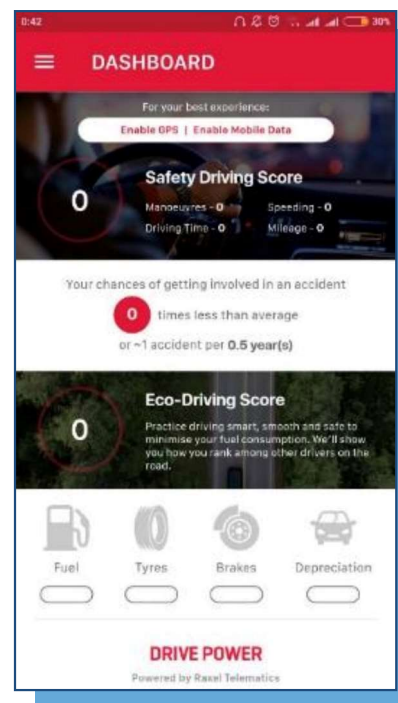
05:00 10:00 15:00 20:00 25:00 30:00 35:00 40:00 45:00 50:00 55:00 01:00

REPLAY Respondent: ren Stimulus: Tobii Glasses 3_Recording

UNRAVEL 00:22:00:267

Veilig rijden? Maak er een spelletje van!

- DrivePower berekent score van elke autotrip op veiligheid en duurzaamheid
- **Personal Best Nudge:**
"Dit is je hoogste score tot nu toe"
- **Personal Average Nudge:**
"10% beter dan je gemiddelde"



Snelheid verminderen

Strepen dichtter bij elkaar

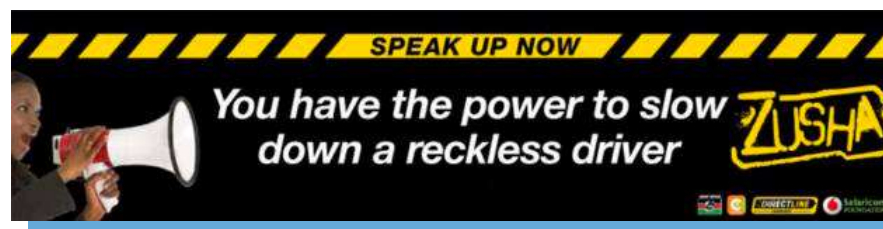


Lindhout, P., and G. Reniers. 2017. What about nudges in the process industry? Exploring a new safety management tool. *Journal of Loss Prevention in the Process Industries* 50: 156–243.

Nudging toegepast

Buschauffeur van het padje?

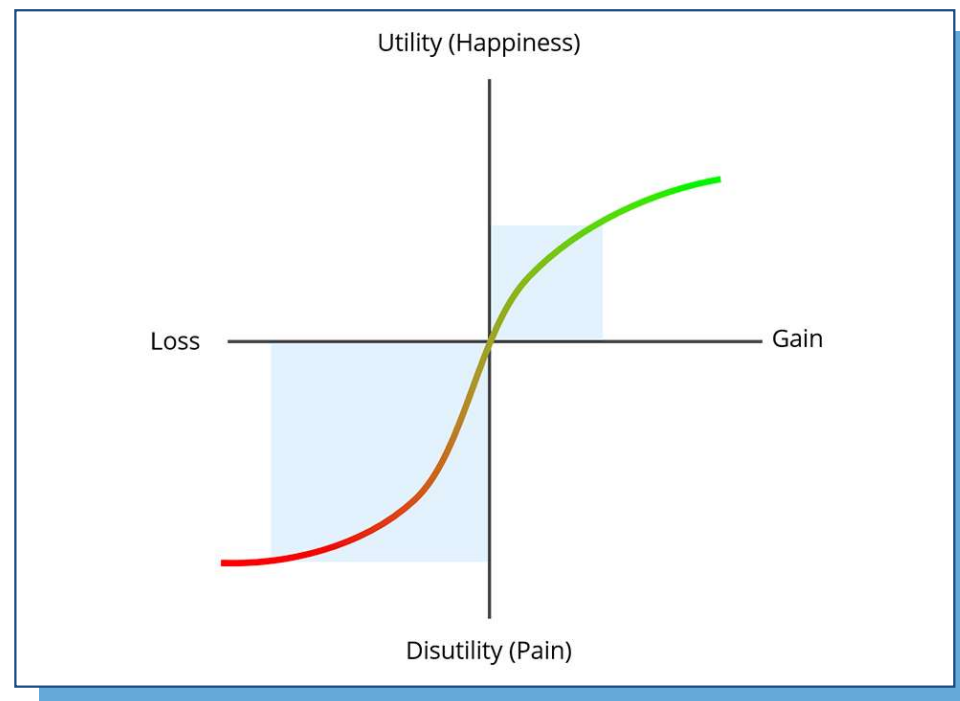
- Veldonderzoek in Kenia
- 12.000 voertuigen getest



Habyarimana, J., & Jack, W. (2015). Results of a large-scale randomized behavior change intervention on road safety in Kenya. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 112(34), E4661-E4670.

Zo maak je verkeersovertredingen pijnlijk

- Optellend puntensysteem: start met 0, rijbewijs kwijt bij 10
- Aftellend (Italiaans) systeem: start met 10 punten, raak punten kwijt

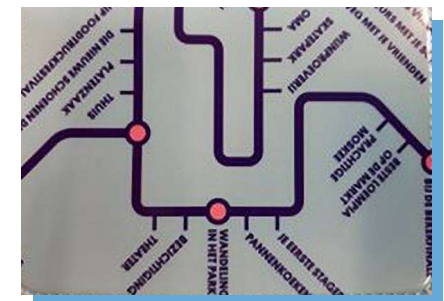


Sociale beïnvloeding richting het OV

- ▶ *De Labelling techniek*
 - ▶ Benadruk identiteit in communicatie: "Choosy Moms Choose Jif Peanut Butter"
- ▶ Test in Rotterdam onder 4000 reizigers
 - ▶ 18% meer gebruik van OV
 - ▶ Meer effect bij plaatsing op OV-kaart en communicatie in de bus?

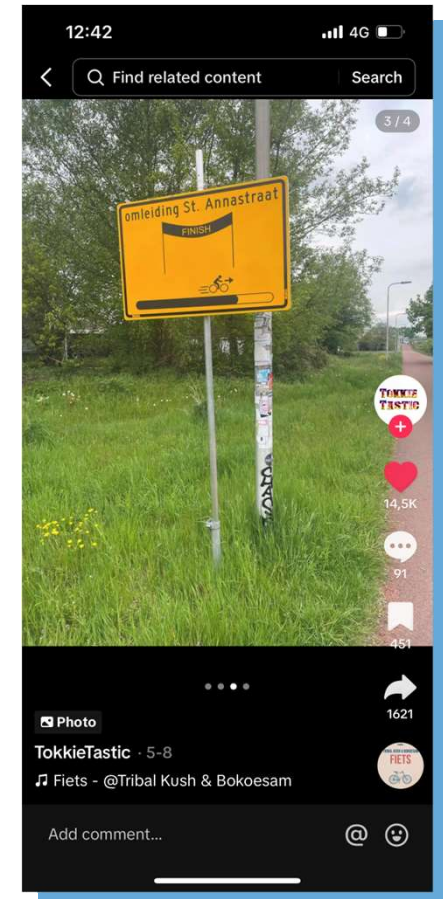
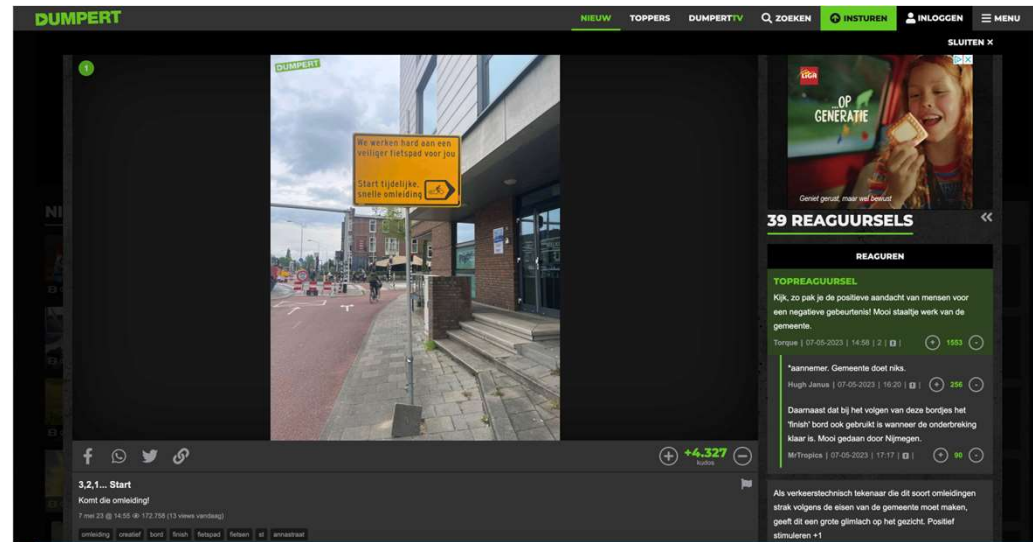


Experiment



Controlegroep

Zo gingen deze verkeersnudges viraal





Gedragswetenschappelijk Consult

Project Timeline



Stap 1

✓ 13-03-2023

BRIEFING

BUKO, de Gemeente Nijmegen en Van Gelder briefen Unravel Behavior over uitdaging en wensen.



Stap 2

✓ 22-03-2023

OBSERVATIE

Unravel analyseert omgeving en menselijk gedrag ter plekke. Ook nemen we interviews af.



Stap 3

✓ 24-03-2023

DRIVER MODEL

Unravel identificeert middels eigen onderzoek en literatuur belangrijkste drivers voor succesvolle interventie.



Stap 4

✓ 31-03-2023

INTERVENTIE

Unravel werkt bouwstenen van succesvolle interventie uit.



Stap 5

IMPLEMENTATIE

BUKO, de Gemeente Nijmegen en van Gelder implementeren advies.

Doelstelling

- Fietzers stimuleren de omleiding te volgen
- Zodat wegwerkers veilig kunnen werken
- Middelen: communicatie voorafgaand en tijdens wegwerkzaamheden ter plekke + geschreven communicatie voorafgaand aan wegwerkzaamheden



Nijmegen

Observaties

- Gedragsobservatie locatie
- 5 gedragsexperts
- Zelf fietsen
- 19 Interviews
 - Wat kan je wel en niet vragen?

BUKO.

 **van gelder**



Driver Analyse. Totaaloverzicht

++

Wat activeert gewenst gedrag?

- Duidelijke aanwijzingen
- Positieve bekrachtiging
- Verwachtingsmanagement
- Wederkerigheidsgevoel - dankbaarheid



De omleiding volgen

Gewenst Gedrag

--

Wat blokkeert gewenst gedrag?

- Haast
- Lage risicoperceptie
- Weerstand tegen verandering

++

Wat activeert ongewenst gedrag?

- Andere mensen zien die het ongewenste gedrag vertonen
- Optimisme bias
- Gewoontegedrag

De omleiding negeren en tegen het verkeer in fietsen

Ongewenst Gedrag

--

Wat blokkeert ongewenst gedrag?

- Frictie
- Verantwoordelijkheidsgevoel
- Sociale afkeuring
- Verbod

Driver Analyse. De interventies

++

Activatie gewenst gedrag

- 2.1 Kondig de omleiding vroegtijdig aan
- 2.2 Laat fietsers zien waarvoor ze de omleiding gaan nemen
- 2.4 Verduidelijk fietsroute via Bellevue
- 2.5 Benadruk voortgang omleiding
- 2.9 Beloon fietsers met bloemen
- 2.10 Positieve wegmarkeringen
- 2.11 Benadruk snelheid
- 2.12 Vier het begin van de omleiding
- 2.13 Marathon start
- 2.14 Vier het einde van de omleiding



De omleiding volgen

Gewenst Gedrag

De omleiding negeren en tegen het verkeer in fietsen

Ongewenst Gedrag

--

Blokkeren ongewenst gedrag?

- 2.3 Bemoeilijk toegankelijkheid van het fietspad fysiek
- 2.6 Toon alternatieve routes en voeg het "watching-eyes effect" toe
- 2.7 Maak gebruik van sociale afkeuring
- 2.8 Optische illusies





A2

A3

A1

Driver Analyse. Totaaloverzicht

++

Wat activeert gewenst gedrag?

- Duidelijke aanwijzingen
- Positieve bekrachtiging
- Verwachtingsmanagement
- Wederkerigheidsgevoel - dankbaarheid



De omleiding volgen

Gewenst Gedrag

--

Wat blokkeert gewenst gedrag?

- Haast
- Lage risicoperceptie
- Weerstand tegen verandering

++

Wat activeert ongewenst gedrag?

- Andere mensen zien die het ongewenste gedrag vertonen
- Optimisme bias
- Gewoontegedrag

De omleiding negeren en tegen het verkeer in fietsen

Ongewenst Gedrag

--

Wat blokkeert ongewenst gedrag?

- Frictie
- Verantwoordelijkheidsgevoel
- Sociale afkeuring
- Verbod

Advies

- Moeilijk maken
ongewenst gedrag
- Wederkerigheid
- Snelheid ++



Driver Analyse. Totaaloverzicht

++

Wat activeert gewenst gedrag?

- Duidelijke aanwijzingen
- Positieve bekrachtiging
- Verwachtingsmanagement
- Wederkerigheidsgevoel - dankbaarheid



De omleiding volgen

Gewenst Gedrag

--

Wat blokkeert gewenst gedrag?

- Haast
- Lage risicoperceptie
- Weerstand tegen verandering

++

Wat activeert ongewenst gedrag?

- Andere mensen zien die het ongewenste gedrag vertonen
- Optimisme bias
- Gewoontegedrag

De omleiding negeren en tegen het verkeer in fietsen

Ongewenst Gedrag

--

Wat blokkeert ongewenst gedrag?

- Frictie
- Verantwoordelijkheidsgevoel
- Sociale afkeuring
- Verbod

Advies

- Sociale afkeuring
- Verantwoordelijkheidsgevoel
- Zien dat andere mensen dit doen —> daarom pas ver op het pad



Advies

- > S
- > V
- O
- > Z
- d
- v



Stef Bosgoed (He/Him) • 2e

5 mnd ...

Ik geef Financials praktische tips over #Finance #PowerBI en ...

En helemaal geinig als je in de verkeerde richting fietst, aan de kant van Esso. Dan staat er een bord met een boos kind. Ik voelde me gister wel een beetje betrappt toen ik me niet aan het parcours hield. Top actie!

Interessant · 19 | Reageren · 5 reacties



Driver Analyse. Totaaloverzicht

++

Wat activeert gewenst gedrag?

- Duidelijke aanwijzingen
- Positieve bekrachtiging
- Verwachtingsmanagement
- Wederkerigheidsgevoel - dankbaarheid



De omleiding volgen

Gewenst Gedrag

--

Wat blokkeert gewenst gedrag?

- Haast
- Lage risicoperceptie
- Weerstand tegen verandering

++

Wat activeert ongewenst gedrag?

- Andere mensen zien die het ongewenste gedrag vertonen
- Optimisme bias
- Gewoontegedrag

De omleiding negeren en tegen het verkeer in fietsen

Ongewenst Gedrag

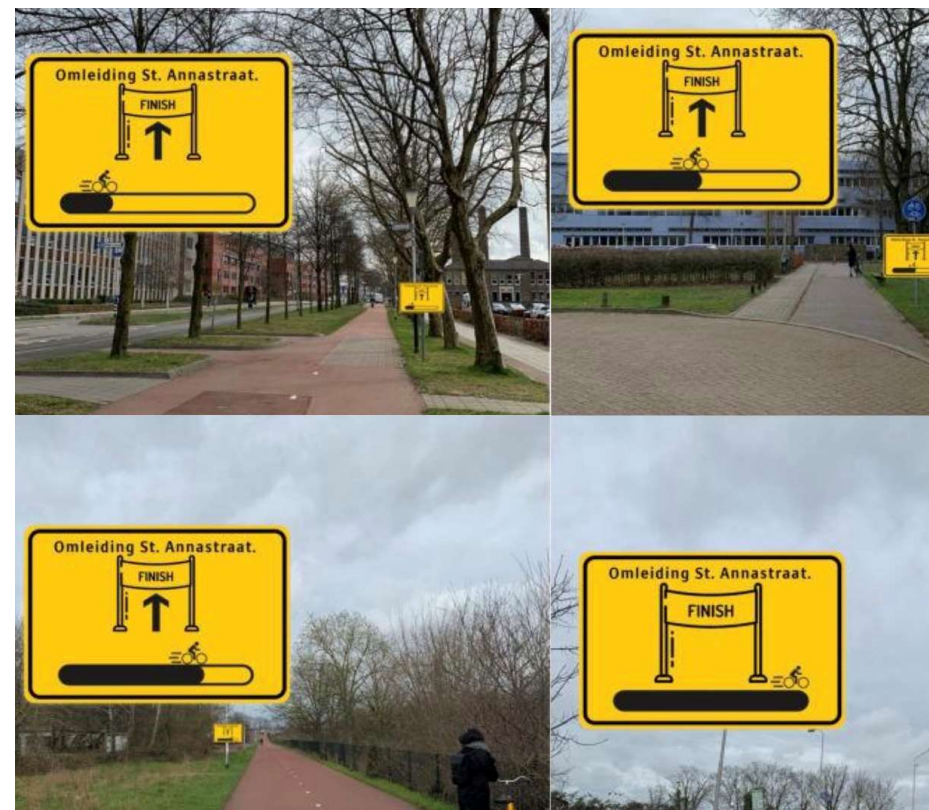
--

Wat blokkeert ongewenst gedrag?

- Frictie
- Verantwoordelijkheidsgevoel
- Sociale afkeuring
- Verbod

Advies

- Verwachtingsmanagement
- Positieve bekrachtiging
- Duidelijke aanwijzingen



Advies



Driver Analyse. Totaaloverzicht

++

Wat activeert gewenst gedrag?

- Duidelijke aanwijzingen
- Positieve bekrachtiging
- Verwachtingsmanagement
- Wederkerigheidsgevoel - dankbaarheid



De omleiding volgen

Gewenst Gedrag

--

Wat blokkeert gewenst gedrag?

- Haast
- Lage risicoperceptie
- Weerstand tegen verandering

++

Wat activeert ongewenst gedrag?

- Andere mensen zien die het ongewenste gedrag vertonen
- Optimisme bias
- Gewoontegedrag

De omleiding negeren en tegen het verkeer in fietsen

Ongewenst Gedrag

--

Wat blokkeert ongewenst gedrag?

- Frictie
- Verantwoordelijkheidsgevoel
- Sociale afkeuring
- Verbod

Advies

- > Frictie
- > Verbod



Effectieve beïnvloeding. Het PATHS model





Wauw! Een omleiding die niet halfweg ergens stopt.

khaatnicknames | 07-05-2023 | 16:57 | 2 | + 34 -

Als verkeerstechnisch tekenaar die dit soort omleidingen strak volgens de eisen van de gemeente moet maken, geeft dit een grote glimlach op het gezicht. Positief stimuleren +1

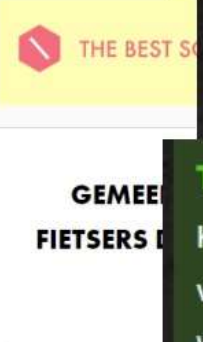
EnZoLegUtDus | 08-05-2023 | 01:50 | + 22 -

Heeft iemand deze route al toegevoegd op Strava en er met de brommer een kansloze en onmogelijke tijd op neergezet?

lievhebbert | 07-05-2023 | 14:58 | 4 | + 196 -

Zijn er echt losers die dit doen? tsss

gefaptekaas | 07-05-2023 | 15:41 | + 70 -



TOPREAGUURSEL

Kijk, zo pak je de positieve aandacht van mensen voor een negatieve gebeurtenis! Mooi staaltje werk van de gemeente.

Torque | 07-05-2023 | 14:58 | 2 | + 1553 -

Hier ben ik vanmiddag nog rechtdoor gefietst. +1 voor de moeite!

23kokosnoot | 07-05-2023 | 18:41 | 1 | + 47 -

Komt wel erg dichtbij zo

parterretrap | 07-05-2023 | 19:50 | + 29 -

Daarnaast dat bij het volgen van deze bordjes het 'finish' bord ook gebruikt is wanneer de onderbreking klaar is. Mooi gedaan door Nijmegen.

MrTropics | 07-05-2023 | 17:17 | + 90 -

toch mooi +1

| 07-05-2023 | 15:03 | + 44 -

Leuk gedaan! Maakt het leven toch weer net even leuker!

LeeftinHetNu | 07-05-2023 | 15:03 | + 31 -

HET BELEVINGSONDERZOEK.

OPEN FEEDBACK

Creatieve oplossingen om mensen om te laten gaan met de omleiding!



Fijn dat er **zoveel communicatie** was!

Prima aangekondigd. En **duidelijke communicatie** tijdens werkzaamheden

Jullie zijn **top!** Zo fijn dat alles zo **duidelijk** was aangegeven.

Super gedaan!! Echt **gedragsbeïnvloeding**. Volgende keer zou ik bijv bij het tegen de richting in fietsen de gevolgen zetten van het gedrag, bijv: als je tegen de richting in fietst heb je zo veel kans op een ongeluk, hinder etc...

Het was niet duidelijk wanneer/of de **bushalte (weer) bereikbaar** was, hierover heb ik **geen communicatie** gezien

Heel **leuk** om een **creatieve draai** te geven aan de communicatie borden ipv **de saaie normale borden**

Het was erg **creatief** gecommuniceerd!

Super leuk hoe de omrijroute werd aangegeven. Met een soort sprint en hoe ver je was op je reis. **Leuk gedaan! Had motivatie.**

leuke manier van communicatie om mensen **aan te moedigen** de omleidingsroute te nemen

De **verkeersregelaars** weten niet hoe je beste kunt fietsen, geef hun wat **meer uitleg**. Ik vond de hele afsluiting **veel te lang duren** en vaak was het 's middags weer anders dan 's morgens. Erg **onduidelijk**.

Communicatie is een **stap in de goede richting!** **Leuke initiatief** vooral met de bij borden met **huilend kind** en **3d hek** op de weg.

Ik vond het erg **fijn dat via insta gecommuniceerd** werd dat (op het eind vd werkzaamheden) de weg helemaal dicht was. Hierdoor kwam ik **niet voor verrassingen** te staan en kon ik meteen **vanaf het begin al een andere route** pakken. Nog **nooit eerder meegemaakt**, dus **erg fijne ervaring**.

De **finishlijn was heel leuk!** Ik was een beetje verrast over het **grote aantal moeite** en reclames voor de relatief kleine omweg, maar **ik stel het op prijs**.

Er is **veel heldere communicatie geweest** en de omleiding was gewoon het snelste alternatief voor fietsers/voetgangers. De verschillende communicatietechnieken om mensen op de hoogte te stellen of de **omleiding te laten nemen waren top**, al werkten sommigen niet zo goed (de **3d afbeelding werkt vanuit 1 specifieke hoek**, maar mensen kwamen 70% van de tijd uit een andere hoek erlangs bijvoorbeeld).

Tip: **betere communicatie voor omwonende**. Vooral vanuit de **verkeersregelaars**. Ik ben **vaak aangehouden** omdat ik naar mijn huis moest. Begrijpelijk, maar dat was vaak niet erg vriendelijk.

Houdt communicatie binnen de verkeersregels, **verzin niet allerlei leuke en interessant bedoelde zaken!!** Verkeer is verkeer en al lastig genoeg.



BUKO.



Resultaten spookfietsen

- 76% gaf aan nooit of zelden te spookfietsen
- 17% gaf aan wel eens te spookfietsen
- 7% gaf aan 'vaak' of 'altijd' te spookfietsen



BUKO.



Resultaten Opvolggedrag

- 90% gaf aan de omleiding te volgen
- 90% gaf aan dat anderen de omleiding volgden
- 20% gaf aan de regels (veel) meer op te volgen dan op andere projecten



BUKO.



Resultaten Hinder en gemak

- 37% ervaren (veel) minder hinder t.o.v. vergelijkbare projecten
- 19% Ervaren (veel) meer gemak bij het plannen van zijn rit t.o.v. vergelijkbare projecten



BUKO.

