



**JE
ROMMEL
OPRUIMEN,
DA'S HEEL
NORMAAL!**

BEDANKT VOOR DE MEDEWERKING!



Het is hier net als thuis...

Voor ALLE medewerkers geldt:

**Heb je gegeten van een bord met
bestek, graag zelf even afwassen
en terug zetten in de kast!**

Dank!

Een opgeruimd huis



- **Samenwerking zorgt sneller voor een goed opgeruimd huis.**
- Wie wat moet doen in huis is echter niet helemaal helder.
- Tussen de bewoners in het huis bestaan verschillende opvatting over 'schoon' en 'opgeruimd'.
 - Zowel qua definitie als urgentie.
- Het is eigenlijk nog maar kort dat van sommige personen ook een bijdrage in de huishouding gevraagd wordt.
- Wat je er allemaal voor moet doen, staat volgens sommige bewoners niet in verhouding tot wat het oplevert.





Communicatie en Gedragsverandering

De psychologie van beïnvloeden begrijpen en gebruiken

Reint Jan Renes





LECTORAAT CROSSMEDIALE COMMUNICATIE in het PUBLIEKE DOMEIN

A Conversation



GESPREK



David Plouffe

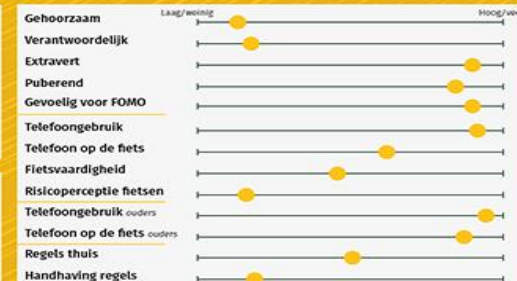


Diverse projecten



Dit ben ik: Nikki
 Leeftijd: 12 jaar
 Woonplaats: Utrecht (stad)
 Gezinssituatie: broer (14), zus (16)
 Niveau middelbare school: VMO
 Zo lang fiets ik straks naar school: 15 minuten
 Type internet op telefoon: Pre-paid en 3g

Nikki is een echte puber. Ze wil 'er graag bij horen' en is erg beïnvloedbaar. Ze zoekt grenzen op. Regels worden standaard in twijfel getrokken.



Nikki over haar telefoon:

"Alle apps waar mijn vriendinnen ook op zitten, vind ik leuk. Instagram en Snapchat bijvoorbeeld, dan kan je zien wat je vriendinnen doen en elkaar iets sturen. Ik gebruik die apps wel vaak. Thuis zijn er wel regels, maar mijn ouders houden zich daar zelf niet eens aan, mijn moeder gebruikt haar telefoon ook de hele dag. Ze zitten gelukkig niet op Instagram en Snapchat."

Nikki over telefoongebruik op de fiets:

"Als ik met vriendinnen fiets, luisteren we samen vaak



"Als ik mijn telefoon niet meer heb zou ik hem wel een beetje missen. Dat je eigenlijk niet meer online bent met WhatsApp en dat je hele belangrijke dingen kan missen die je niet weet."

"Als je blijft opletten op de fiets, is het niet gevaarlijk om je telefoon te gebruiken."

Muziek

Nikki



Jeugd kenniscentrum sport



1 uur per dag matig of zwaar intensief bewegen



3x per week bot- en spierversterkende activiteiten



Voorkom veel zitten

Volwassenen en ouderen



Minimaal 150 minuten per week matig of zwaar intensief bewegen, verspreid over meerdere dagen



2 keer per week bot- en spierversterkende activiteiten. Voor ouderen in combinatie met balansoefeningen



Voorkom veel zitten



newmeanings



MOORGEN
Innovatiestudio



TOUCHPOINTS!

Persuasief ontwerpen voor duurzaam en gezond gedrag

NorthernLight

sparckl^o
dive in life



U CREATE
CENTRE OF EXPERTISE
CREATIEVE INDUSTRIE

PUBLAB

Lectoraat Crossmediale Communicatie
in het Publieke Domein www.publab.hu.nl



vrije Universiteit
amsterdam

ideate

service | design | innovation

TU/e

LECTORAAT CODESIGN
CODESIGN.HU.NL

info.nl connecting the dots

panton
medische innovaties

HOGESCHOOL
UTRECHT

W2L
welldesign.com



TU Delft

Technische Universiteit Delft

To Remind You
Challenge, Change, Secure

wattcher
a beautiful way to save energy

mediaLABamsterdam

DUURWERK
communicatie en vormgeving

DESIGN
INNOVATION
GROUP

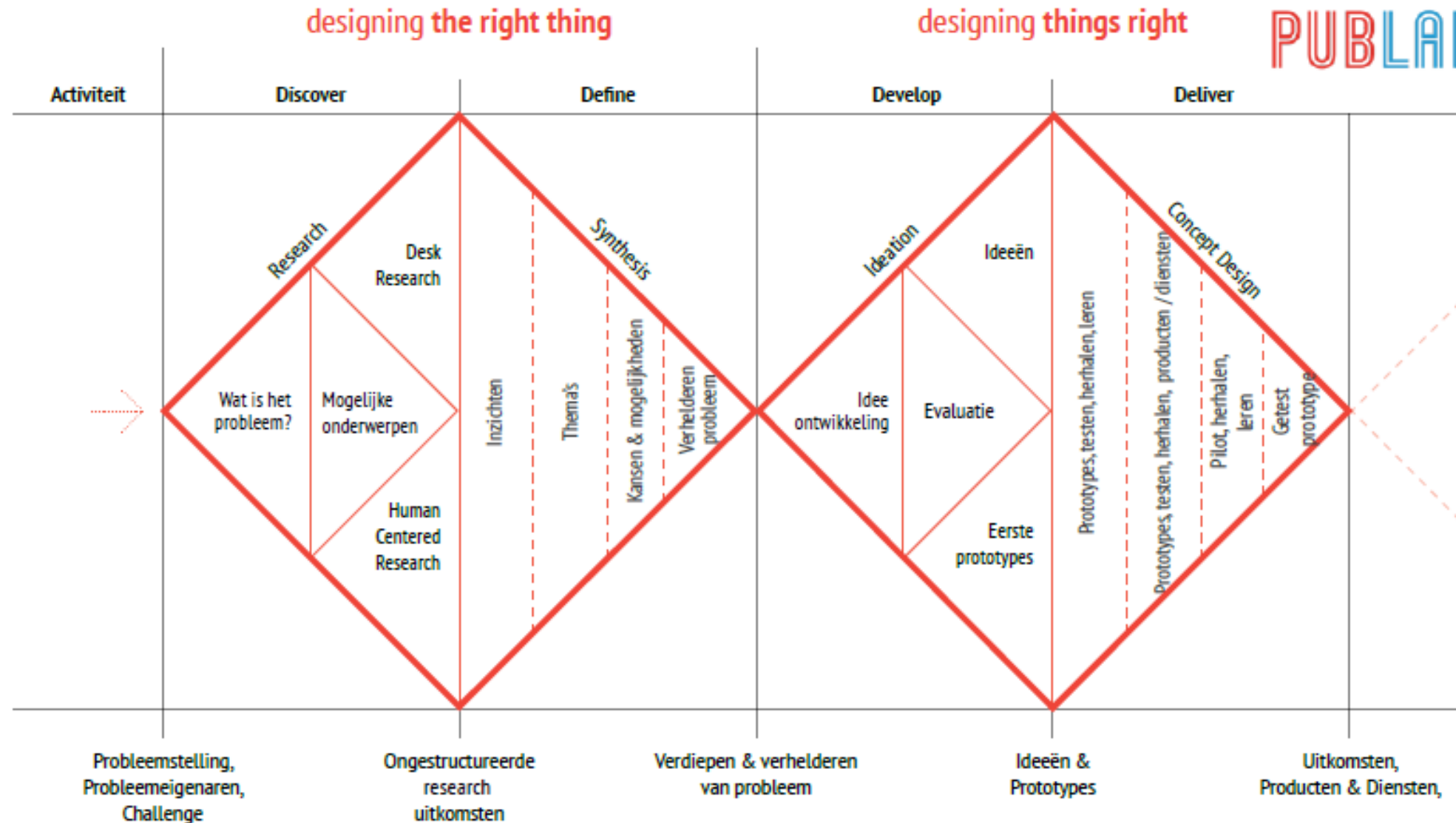
TOUCHPOINTS!

Persuasief ontwerpen voor duurzaam en gezond gedrag

DOUBLE DIAMOND ONTWERP PROCES

DESIGN
INNOVATION
GROUP

PUBLAB



please
do not touch
this artwork





In veel gezinnen komt 's avonds de wijn op tafel. Dat blijkt niet goed voor hart en vaten, ook niet 'een beetje'. © Marcel van den Bergh/de Volkskrant

Gezond drinken bestaat tóch niet: ook dat ene glaasje per dag kunt u beter laten staan

Nieuwe internationale overzichtsstudie: ook risico's bij matig alcoholgebruik

▪ Counter arguing

- ('Ah joh, één glas kan geen kwaad')

▪ Attitude bolstering

- ('Ach man, ik drink al jaren iedere dag een glaasje, nergens last van')

▪ Social validation

- ('Mijn moeder dronk ook iedere dag een glaasje, is 90 geworden ...')

▪ Assertions of confidence

- ('Al dat gezeur over wat we wel en niet mogen, het doet me niks')

▪ Selective exposure

- ('Ik las vorig jaar nog een artikel dat 1 glas juist gezond is!')

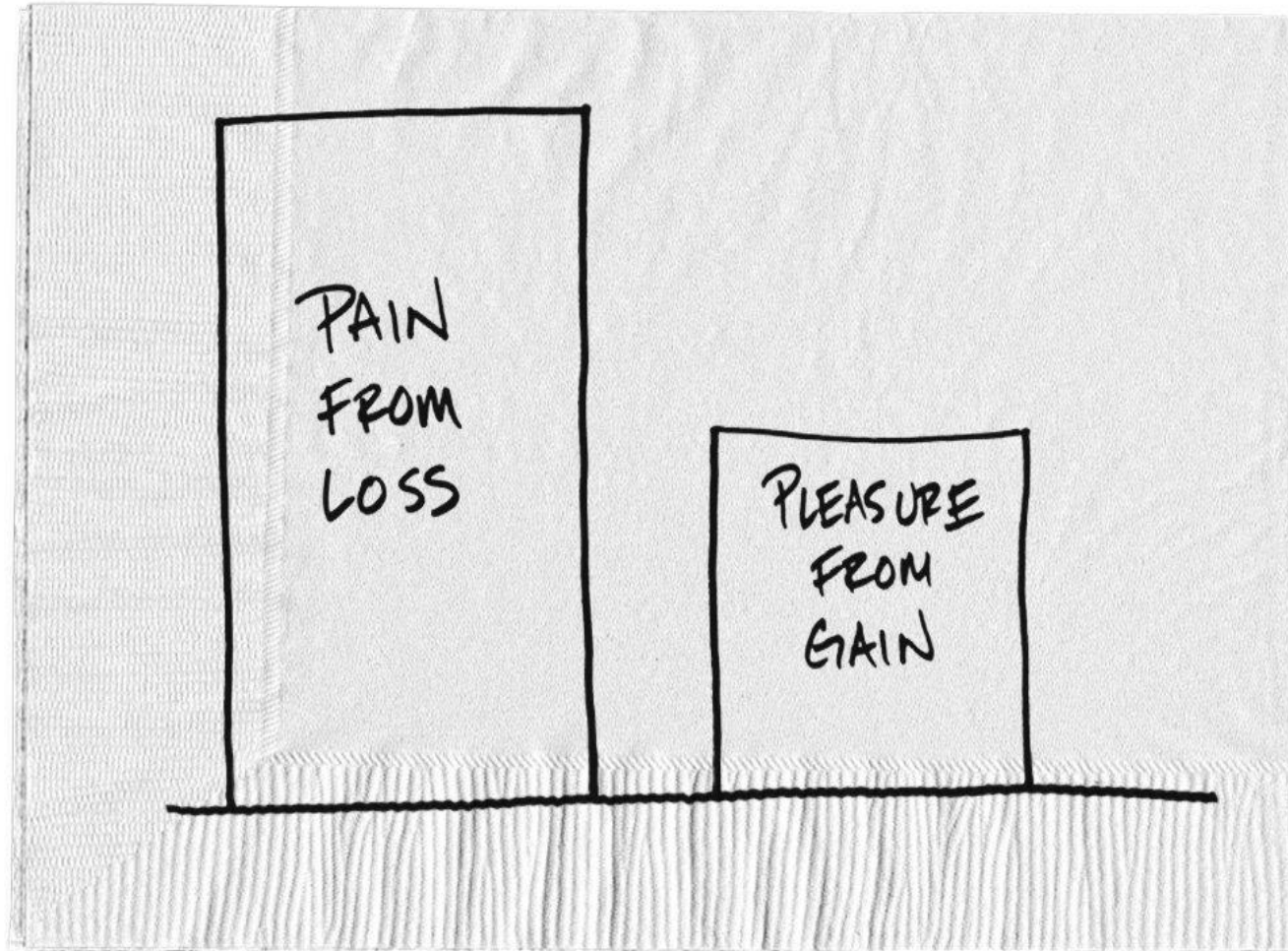
▪ Negative affect

- ('Rot toch op met je gezeur, straks mogen we helemaal niks meer')

▪ Source derogation

- ('Die wetenschappers bedenken ieder jaar iets nieuws')

Loss aversion, Status Quo bias, etc. (Thaler, 2018)



- Mensen zijn verknocht aan wat ze al hebben (en doen)
- Winst is fijn, maar verlies is 2x zoveel pijn.





De conclusie dat het dagelijkse wijntje bij het eten het leven aanzienlijk bekort, is te kort door de bocht. © Marcel van den Bergh

Bij nader inzien blijkt dat je van een glas alcohol per dag niet aantoonbaar korter leeft

Nog één keer over dat ene glaasje alcohol

ARTIKEL Eén glas alcohol per dag bekort je leven aanzienlijk, berichtten media (waaronder de Volkskrant) vorige week. Nadere bestudering van de onderzoeksresultaten leert dat dat te kort door de bocht is.

AANBEVOLEN ARTIKELEN

[Evolutie maakt van duikersvolk steeds meer 'aquamensen' met vergrote milt](#)

19 april 2018

[Drank, drugs en royalty: misschien had Wilhelmina gewoon een kwaaië dronk](#)

Hoe zorgen we er voor dat mensen gewoon doen wat 'goed' is?





Excuus Giel Beelen: grap over Sylvana was 'smakeloos'

3FM-dj Giel Beelen heeft spijt van wat hij vrijdagochtend zei over Sylvana Simons, waarmee hij "inhaakte" op de 'aap'-opmerking van Johan Derksen een paar dagen eerder.

✎ Peter Zantingh ⌚ 31 oktober 2016



Doelgedrag

“Mensen zijn supergemotiveerd als het om hun gezondheid gaat”

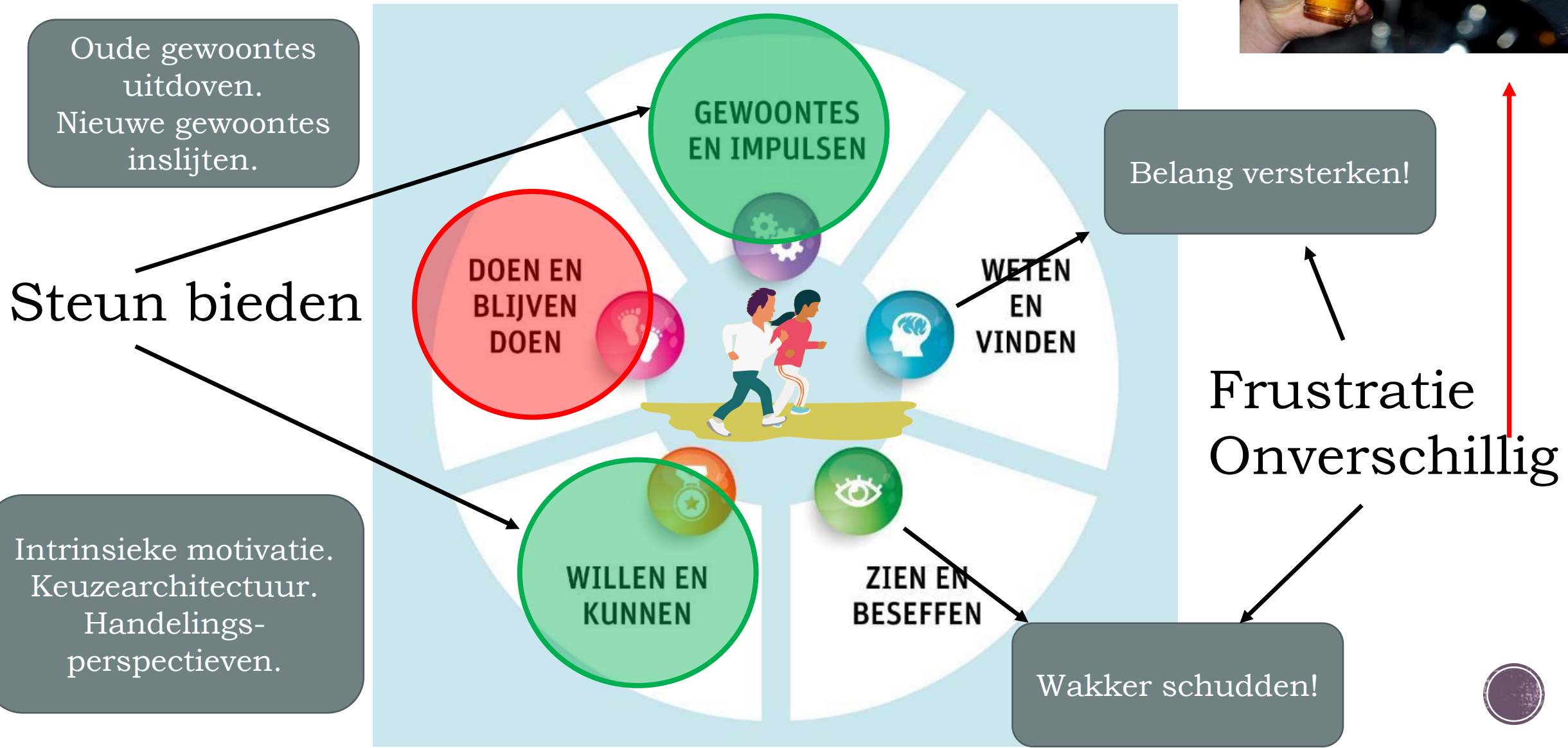




Waarom doen mensen niet gewoon wat 'goed' is?



Waarom doen we het niet gewoo



Beperkt rationeel



Zelfs als je het zelf ziet en beseft (en ook echt wil) ...



Het beseef



‘Selfdeception’

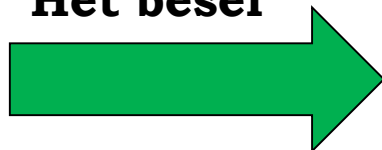
Willen



We plannen



Het beseef



VANDAAG NOG EVEN NIET!





optimisme

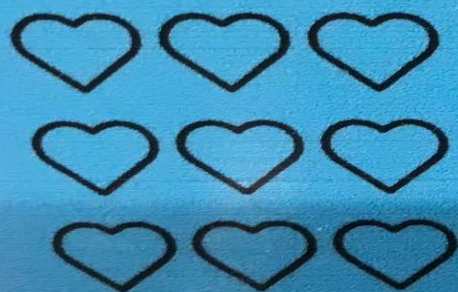
Onrealistisch

tomorrow

noun

A mystical land where 99% of all human productivity, motivation, and achievement is stored.





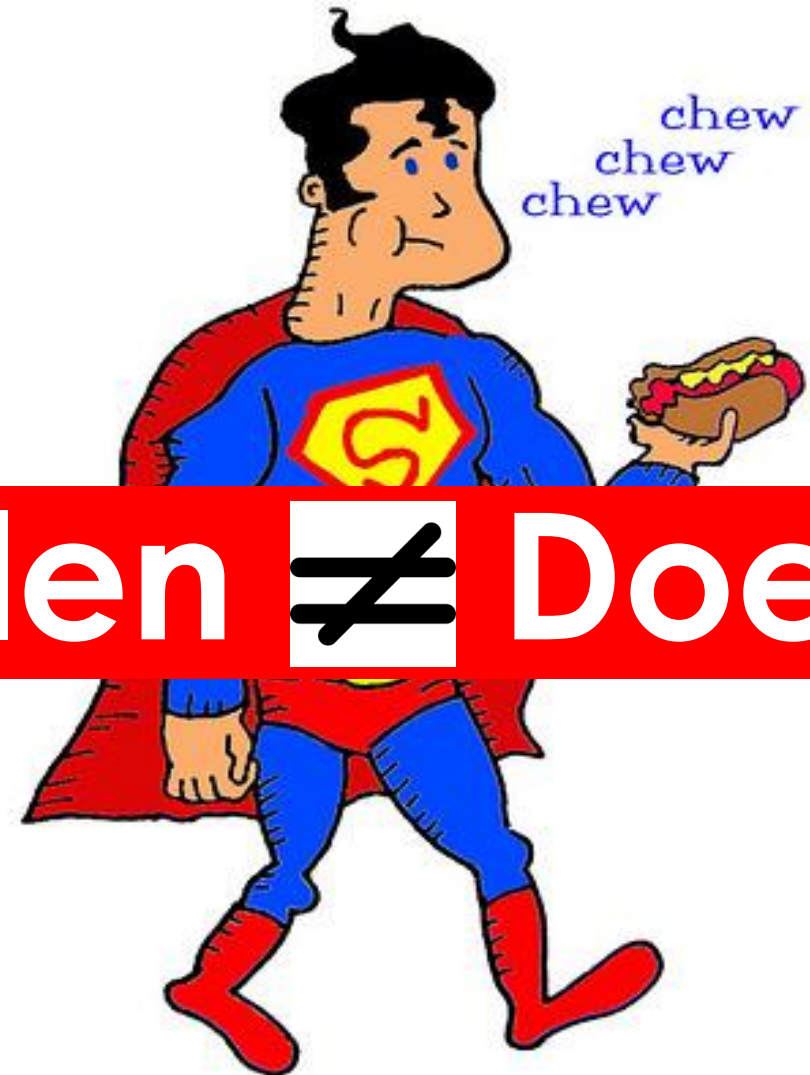
**Eat
Better**
TOMORROW

H
C

0
3-3-201
C
12



Weten $\neq$ Willen $\neq$ Doen



Maatschappelijk vraagstuk



WHY
ME?

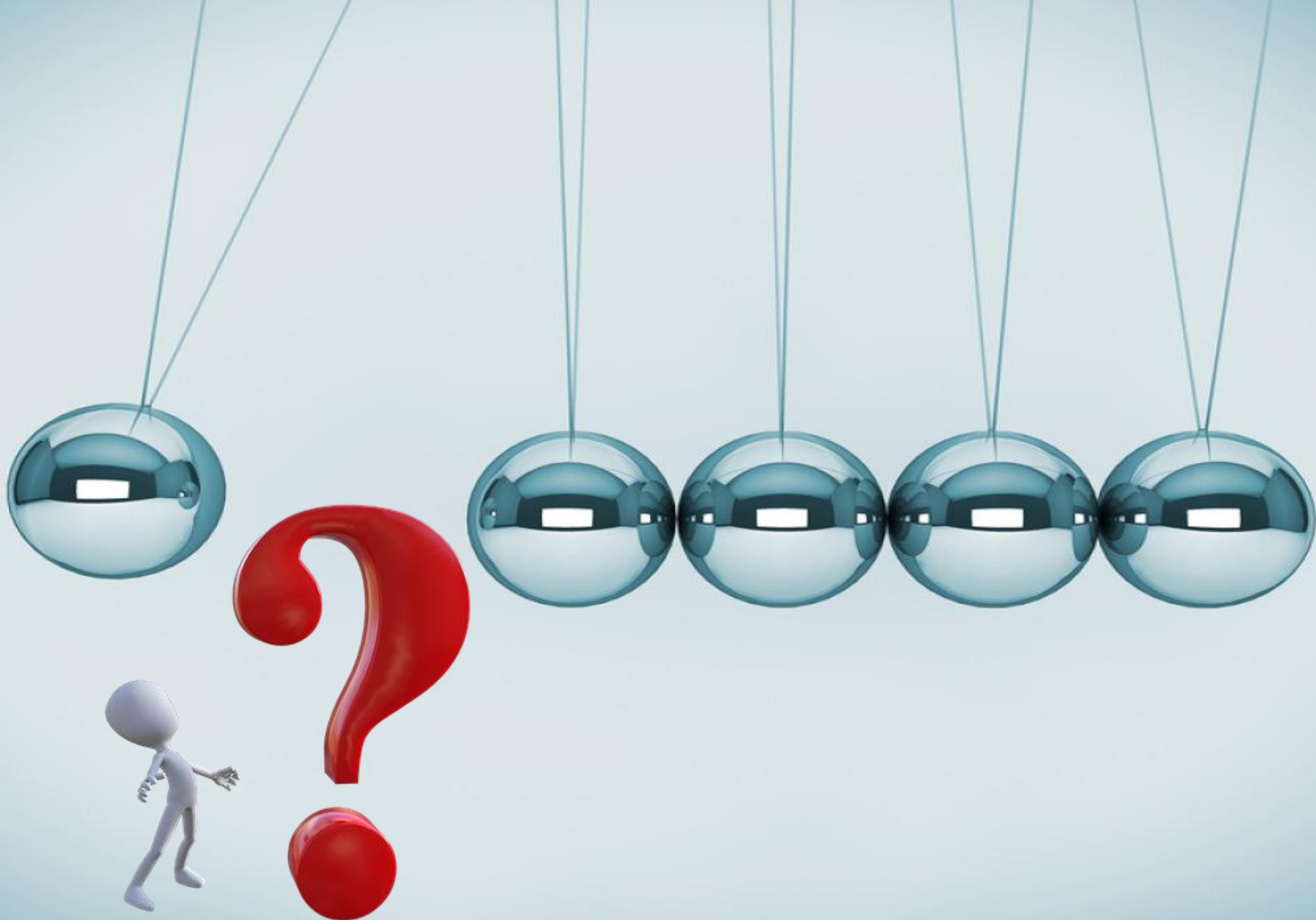
can I make a
difference?

Gebrek aan urgentie en relevantie. Andere prioriteiten.
Geringe (detail) kennis. Andere norm/idee over wat nodig
is. Sceptsis. Onverschillig. **Weerstand.**



Gedoe, Ongemakkelijk. Onzeker.
‘Andere dingen te doen’. Laag
handelingsperspectief. **Geringe
motivatie.**

Overschatten eigen vaardigheden.
Al best tevreden over eigen kennis
en prestatie. Anderen doen het
ook (niet). **Waarom ik?**





Zeppo
@zeppoos

Ik nam de trap tót ik dit bordje zag.
Tien calorieën?! Dat is nog geen
dropje! @ReintJanRenes



14-03-18 09:11



2



Zeppo
@zeppoos

Maar 45 keer is wél een reep
chocolade!

14-03-18 09:12

1 vind ik leuk

Boze buurtbewoners gluren naar afvaldumpers Marnixplein

zondag 10 september 2017 | 21:25



Deel 



Wie op het Marnixplein afval wil dumpen, wordt vanaf afgelopen week begluurd door buurtbewoners op een muurschildering. Met deze actie hoopt de gemeente de afvaloverlast op het Marnixplein tegen te gaan.



COFFEE CLUB

Prices:

Coffee (with or without milk): 50p

Tea (with or without milk): 30p

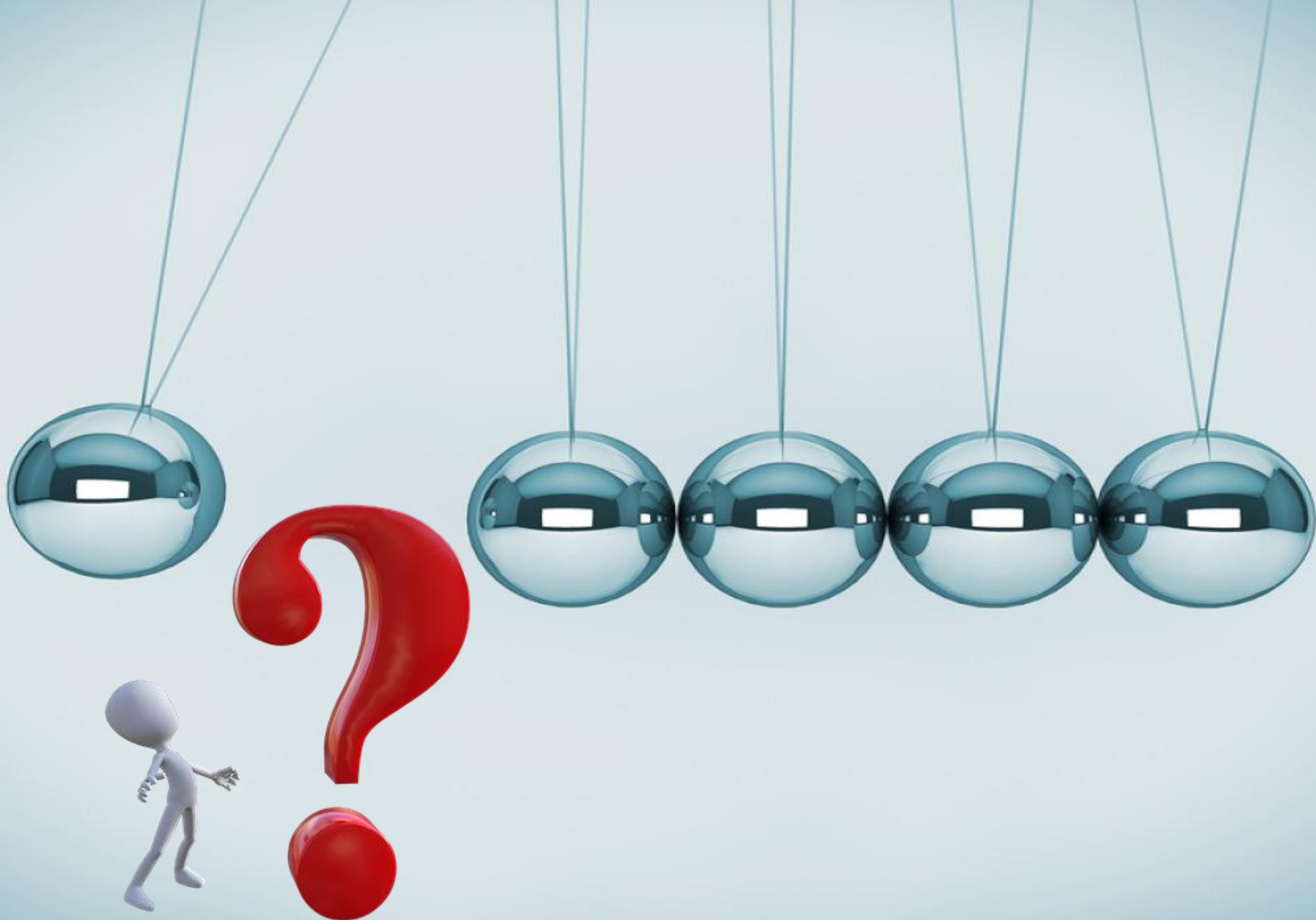
Milk only (in your own coffee or tea): 10p

Full cup of milk: 30p

Please put your money in the blue tin.

Thanks, Melissa.

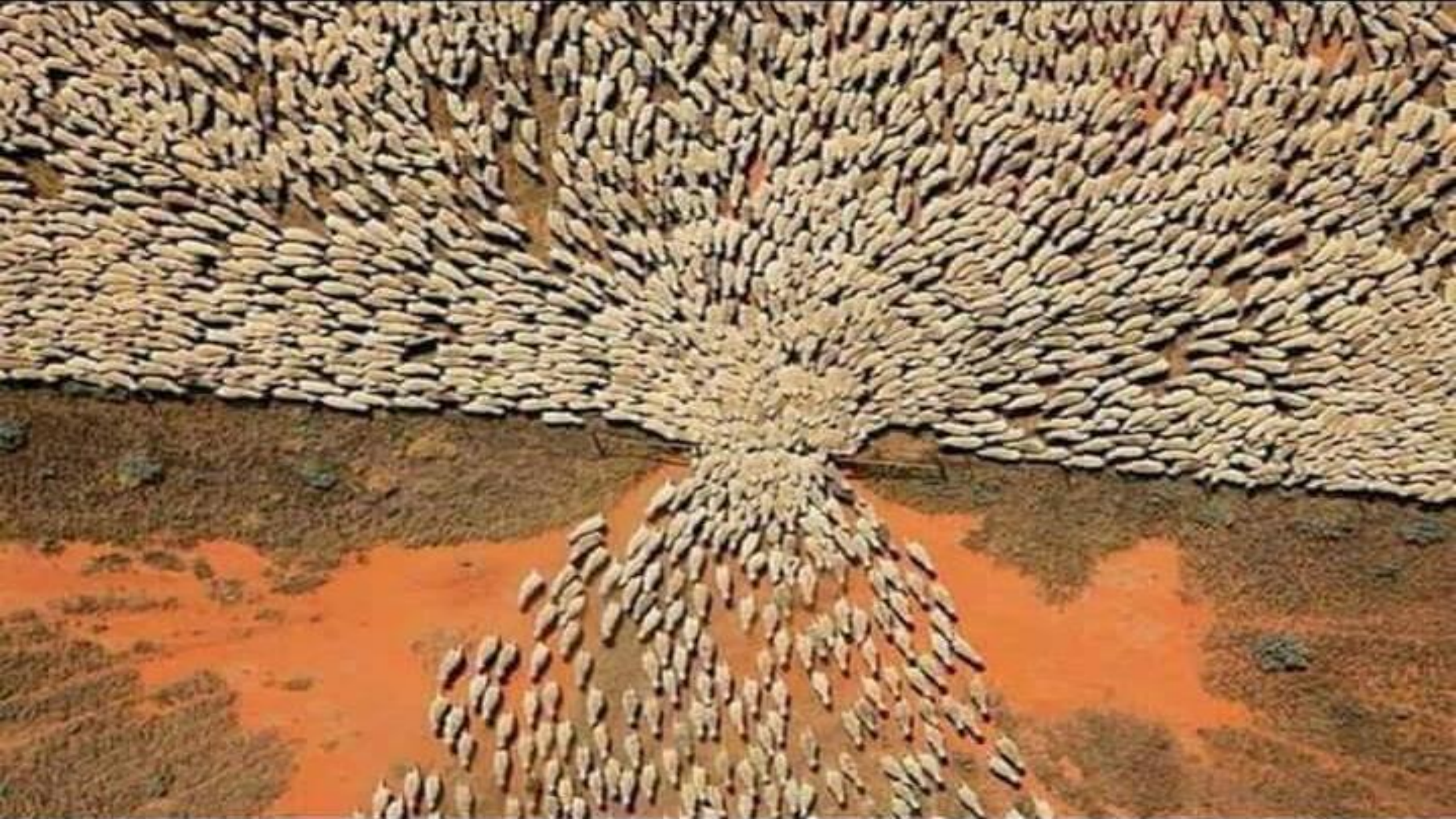




Cue-sensitivity

Contextual, Informational &
Conformational







FIRST OUT



THEN IN

Station 40
Amsterdam Central
De roodbruine stroomlijnen

contante betaling aan kassa



betaling met kredietkaart



betaling met munten

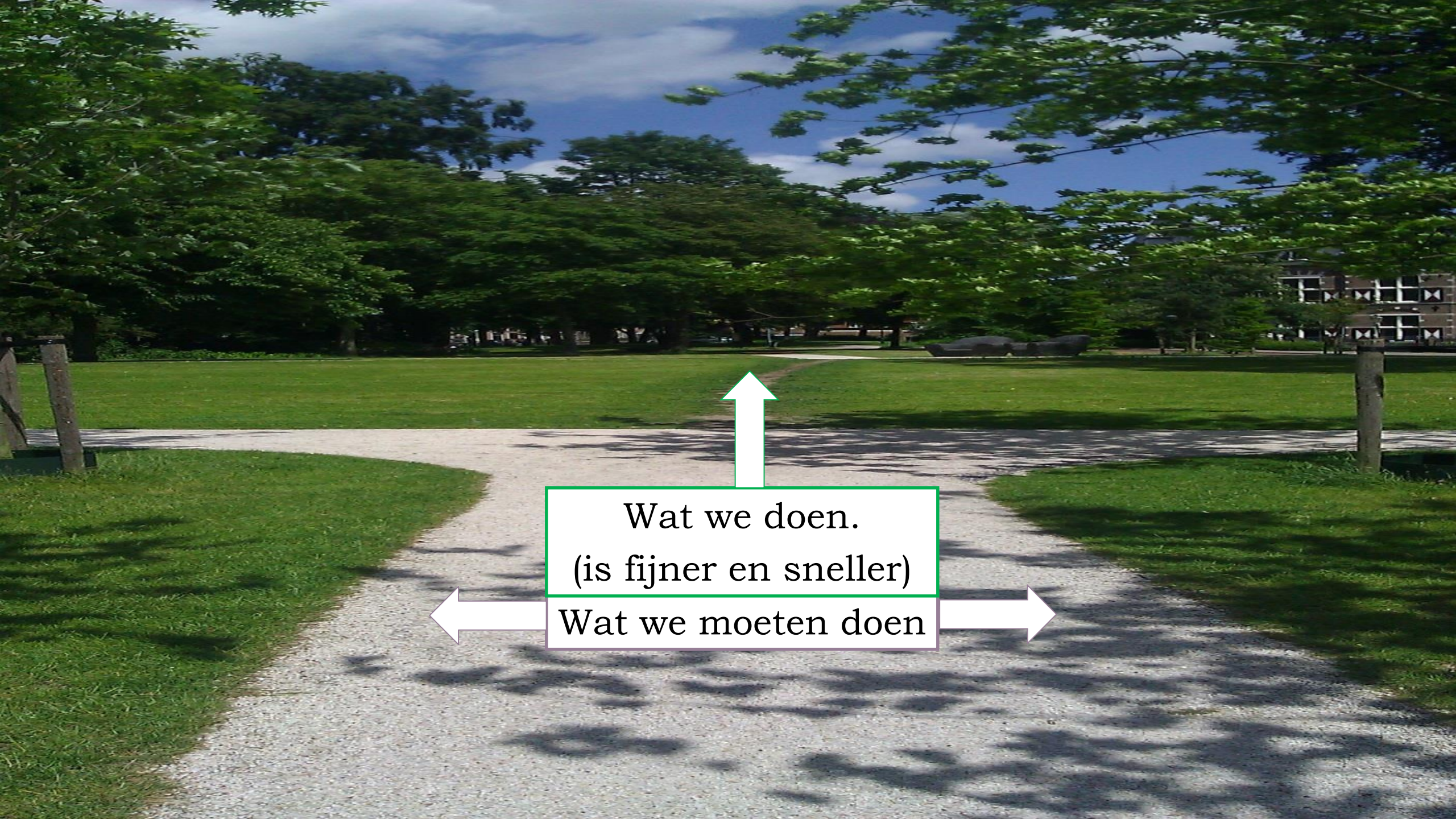


betaling met liber-T badge



**Beperkt rationeel
Is niet per se dom**





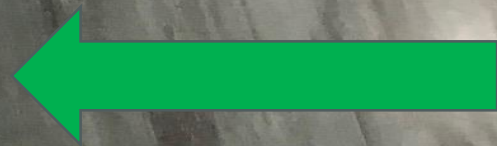
Wat we doen.
(is fijner en sneller)
Wat we moeten doen



PLEASE DO NOT GO
BEYOND THIS POINT
INTERDICTION DE DÉPASSER
CE PANNEAU
BITTE AB HIER NICHT
MEHR WEITERGEHEN

**Beperkt rationeel
Soms wel een beetje dom**





Grote ruime trap

Systeem 1 en 2

Twee systemen (in ons brein) van
denken en besluitvorming.

DANIEL KAHNEMAN





System 2

System 1

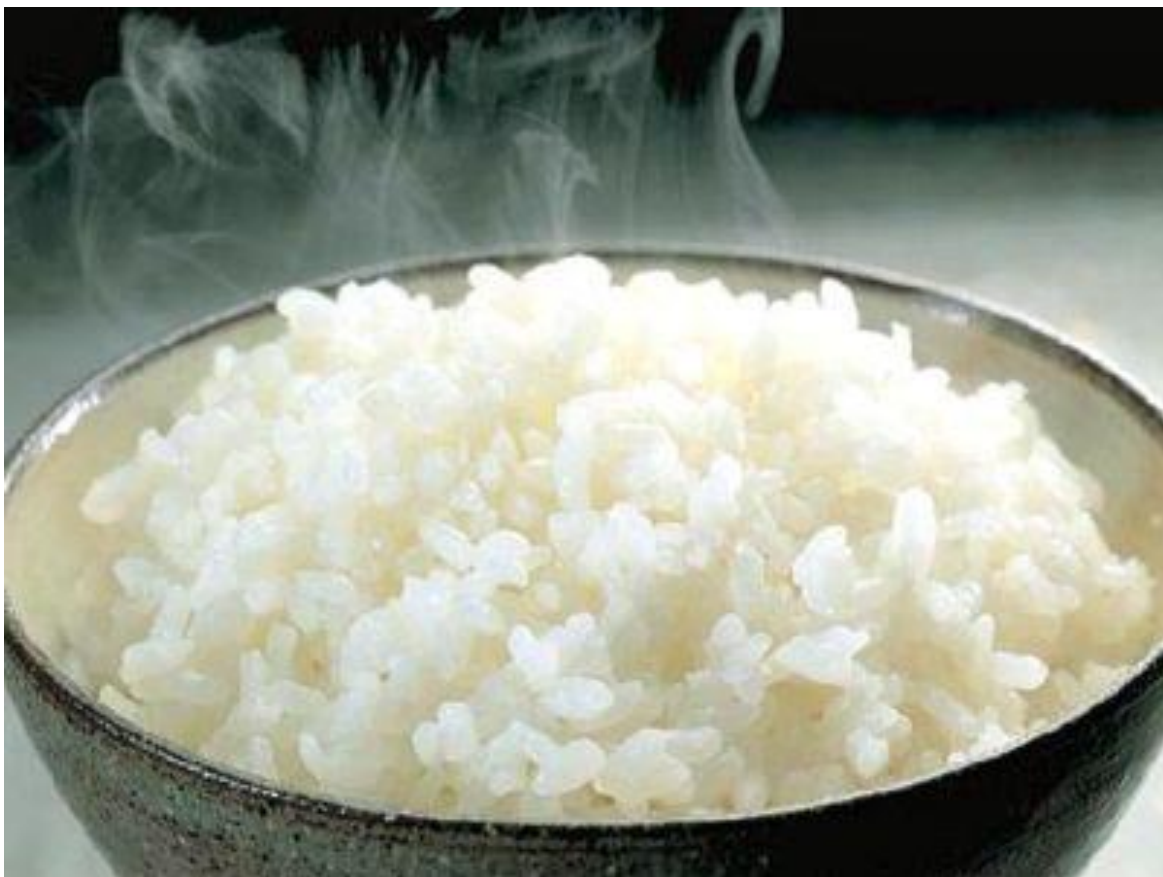


System 1

System 2

CONGRATULATIONS

You have just saved 0,4 seconds.

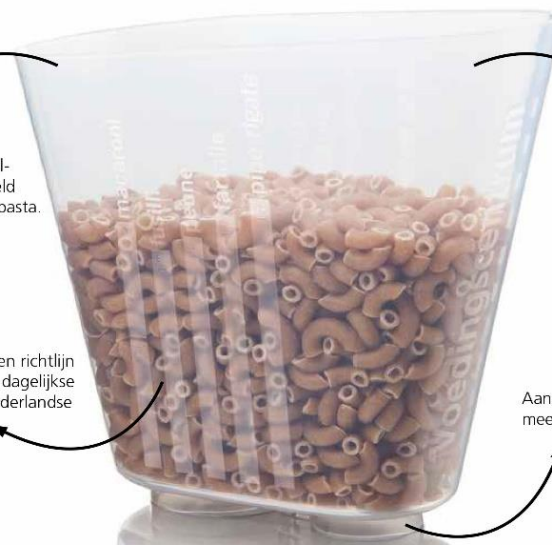


Eetmaatje

voor de juiste porties pasta en rijst

Op het Eetmaatje staan de hoeveelheden in **portie per persoon** vermeld voor verschillende soorten rijst en pasta. Vul het Eetmaatje tot je het juiste aantal porties hebt bereikt.

De **portiemaat** voor 1 persoon is een richtlijn en is gebaseerd op de aanbevolen dagelijkse hoeveelheid voor de volwassen Nederlandse vrouw.



Het Eetmaatje is **geschikt voor**: rijst, risotto, couscous, macaroni, fusilli, penne, farfalle, pipe rigate en water.

Aan de onderzijde zitten ook nog handige meetringen voor **porties spaghetti**.

www.voedingscentrum.nl/minderverspillen

eerlijk over eten
Voedingscentrum

Willen



Doen



Injunctive & descriptive norm

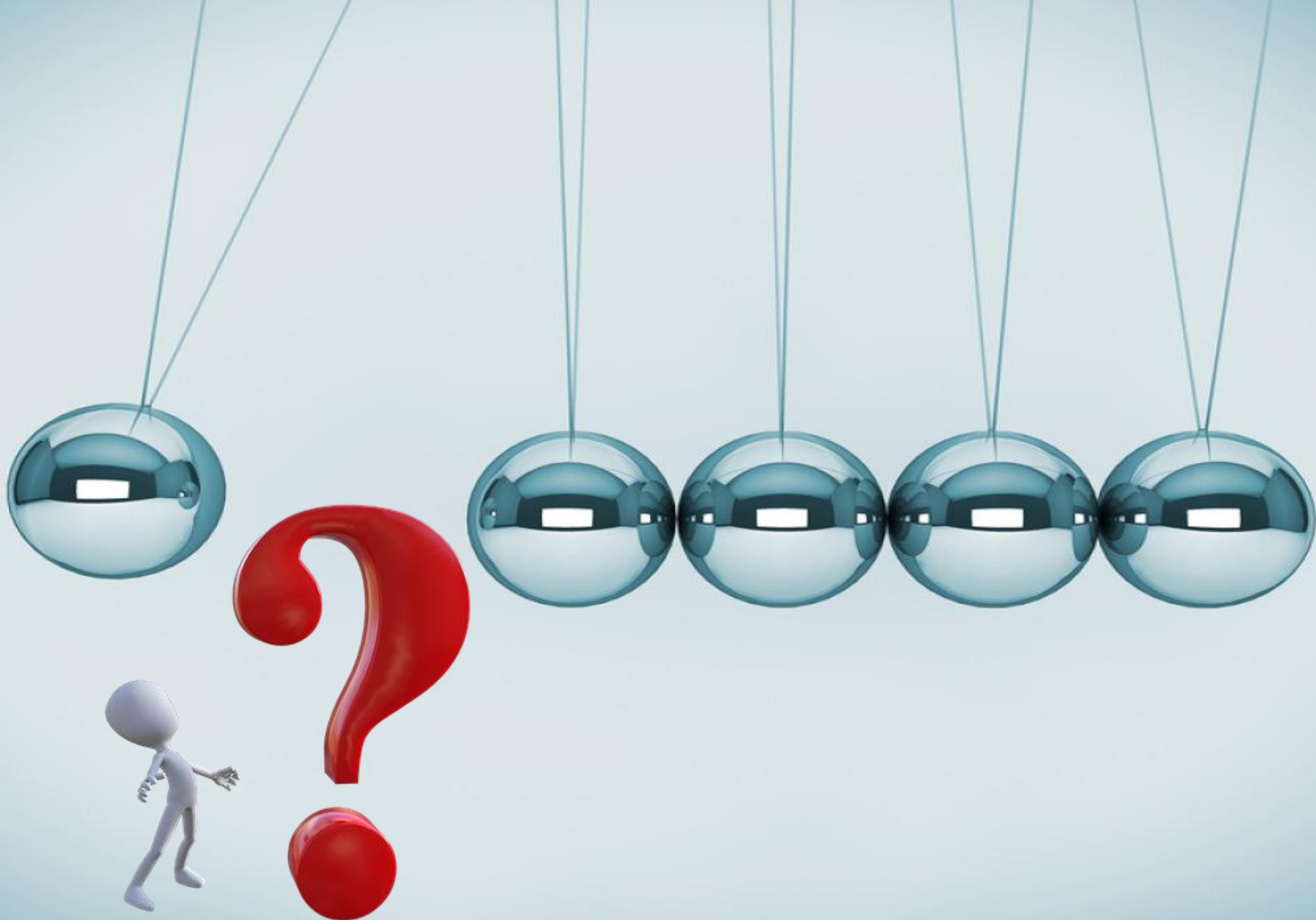


System 2
Do the 'proper' thing

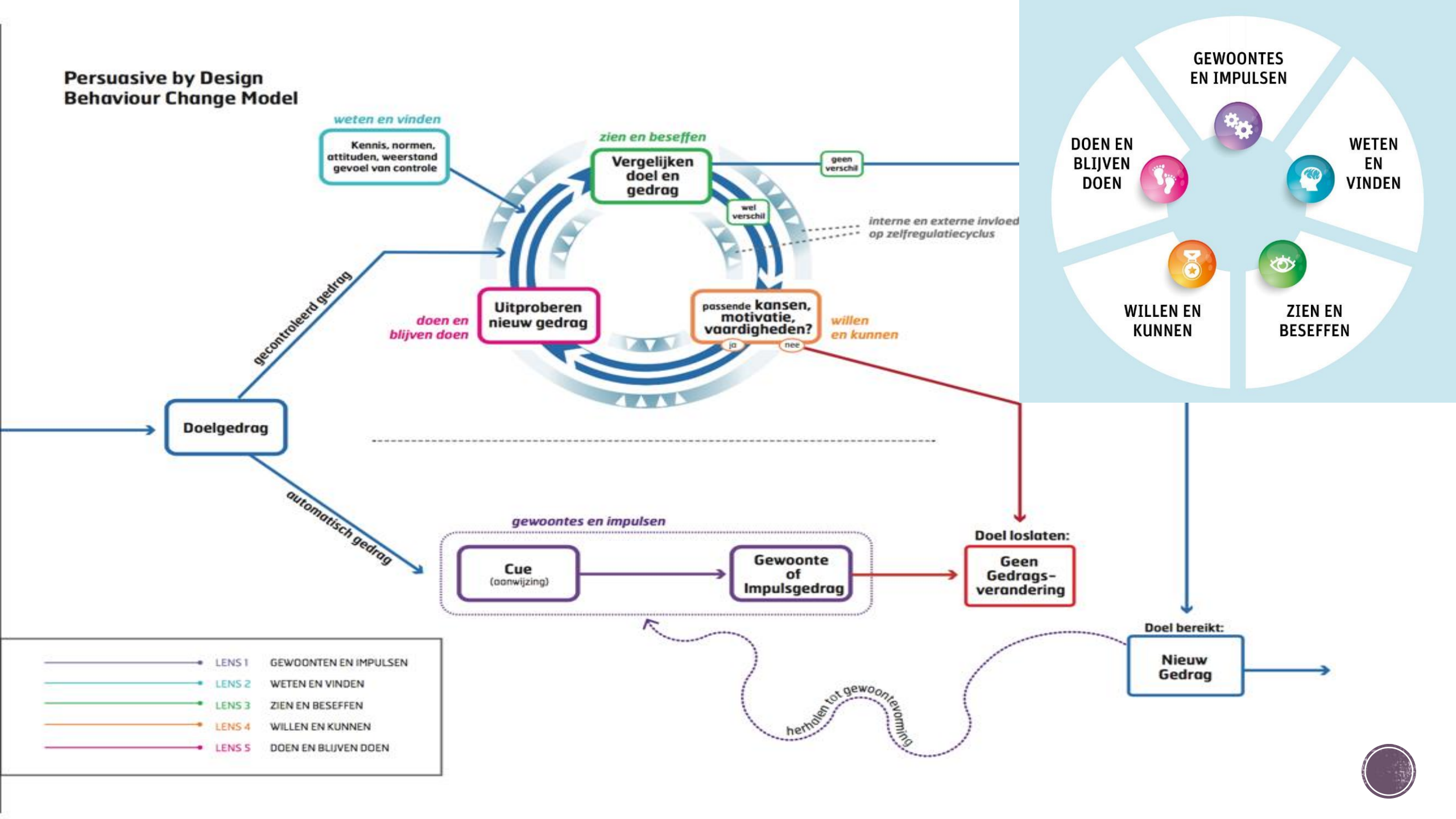


System 1
What feels good.

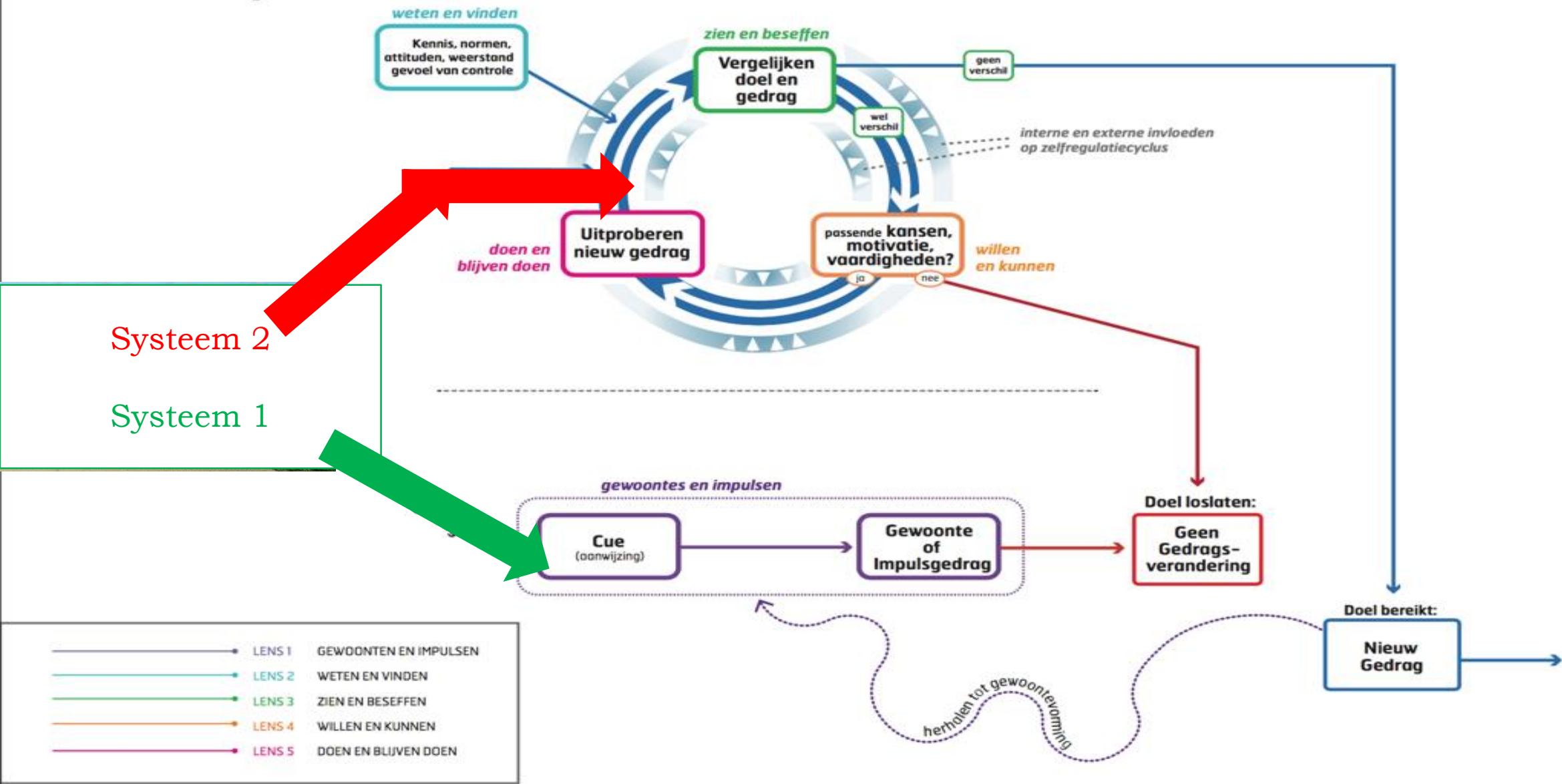




Persuasive by Design
Behaviour Change Model



Persuasive by Design
Behaviour Change Model



1. Accijnsverhoging (+++); Beperken beschikbaarheid van de verkoop (+++); Verhogen leeftijdsgrenzen in combinatie met strikte handhaving (+++); Random verkeerscontroles (+++); Screening in combinatie met kortdurende interventies (+++)

WILLEN EN KUNNEN

2. Beperken van de reclame (++)

3. Schenktrainingen (+)

4. Warning labels (0/+)

5. Voorlichting en educatie (0)

GEWOONTES EN IMPULSEN

WETEN EN VINDEN

Bron: Anderson & Baumberg (2006). *Alcohol in Europe*



Vanaf nu:

**fluiten =
niet meer in stappen**



Hoe zorg jij dat je de trein haalt?

Voor een prettige reis is het snel en veilig vertrekken van de trein erg belangrijk. Wij werken daar elke dag aan, maar jouw hulp is minstens zo nodig. Zorg er dus voor dat je instapt voordat het fluitsignaal klinkt. Dat is het teken dat de deuren dichtgaan en je niet meer mag instappen. Zo kan de trein vertrekken volgens de vertrektijd op de borden.

Kijk voor meer informatie op ns.nl/fluiten

Deel jouw tip
#treinhalen
en maak kans op
een treinontbijt.



We hebben natuurlijke neigingen, gewoontes en impulsen

- Fluiten is rennen
- We doen wat anderen doen
- We willen graag aardig zijn

Maandag op station Utrecht Centraal: reizigers haasten zich om nog net hun trein te halen.

Reportage Fluiten = sluiten?

Weten & Vinden

Gewoontes & Impulsen

Treindeuren moeten van de NS onverbiddelijk dicht na het fluitje. Voor de veiligheid, tegen vertraging. Maar, zegt een conducteur: 'Het gaat toch tegen je gevoel in.'

Sluitingsprocedure treinen

Fluiten = (ook echt) sluiten!

Frictie!





Micro-moments of friction



FASTEN SEAT BELT

Nudging

Keuzearchitectuur: feedback,
default, en signaal.

THALER & SUNSTEIN





Artsen stappen op rokers af: 'Als je kanker krijgt, dan kun je me bellen'

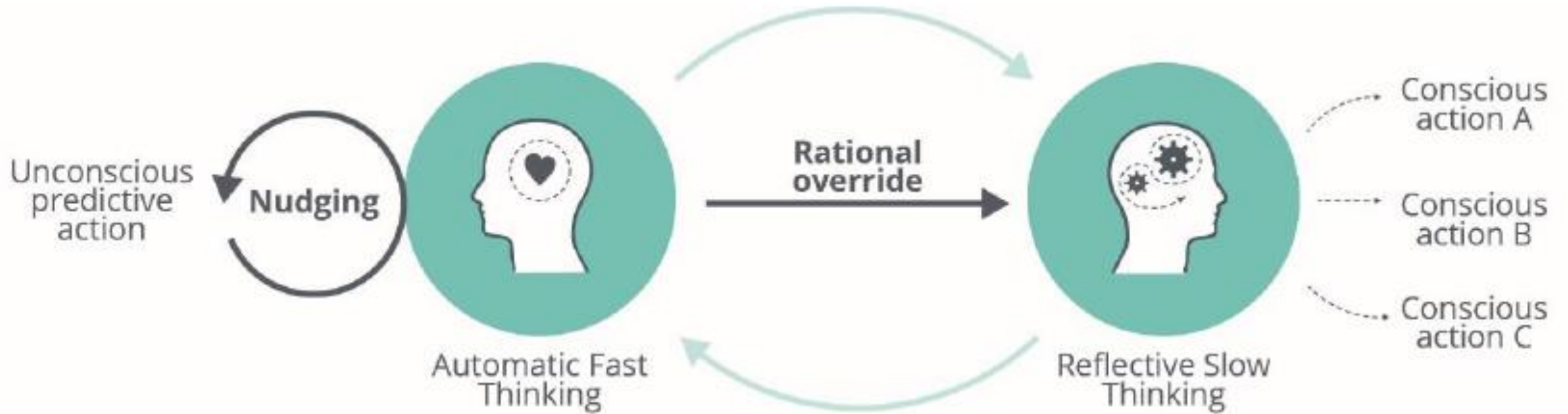
🕒 VANDAAG, 09:10 AANGEPAST OM 09:53 [BINNENLAND](#)

"Ik zie dat je rookt. Wellicht heb je ooit een dokter nodig in de toekomst. Dus als je ooit wil stoppen of kanker krijgt, dan kun je me bellen." Het is zomaar een van de confronterende boodschappen van artsen die jonge rokers aanspreken.

"Baarmoederhalskanker, schaamlipkanker."

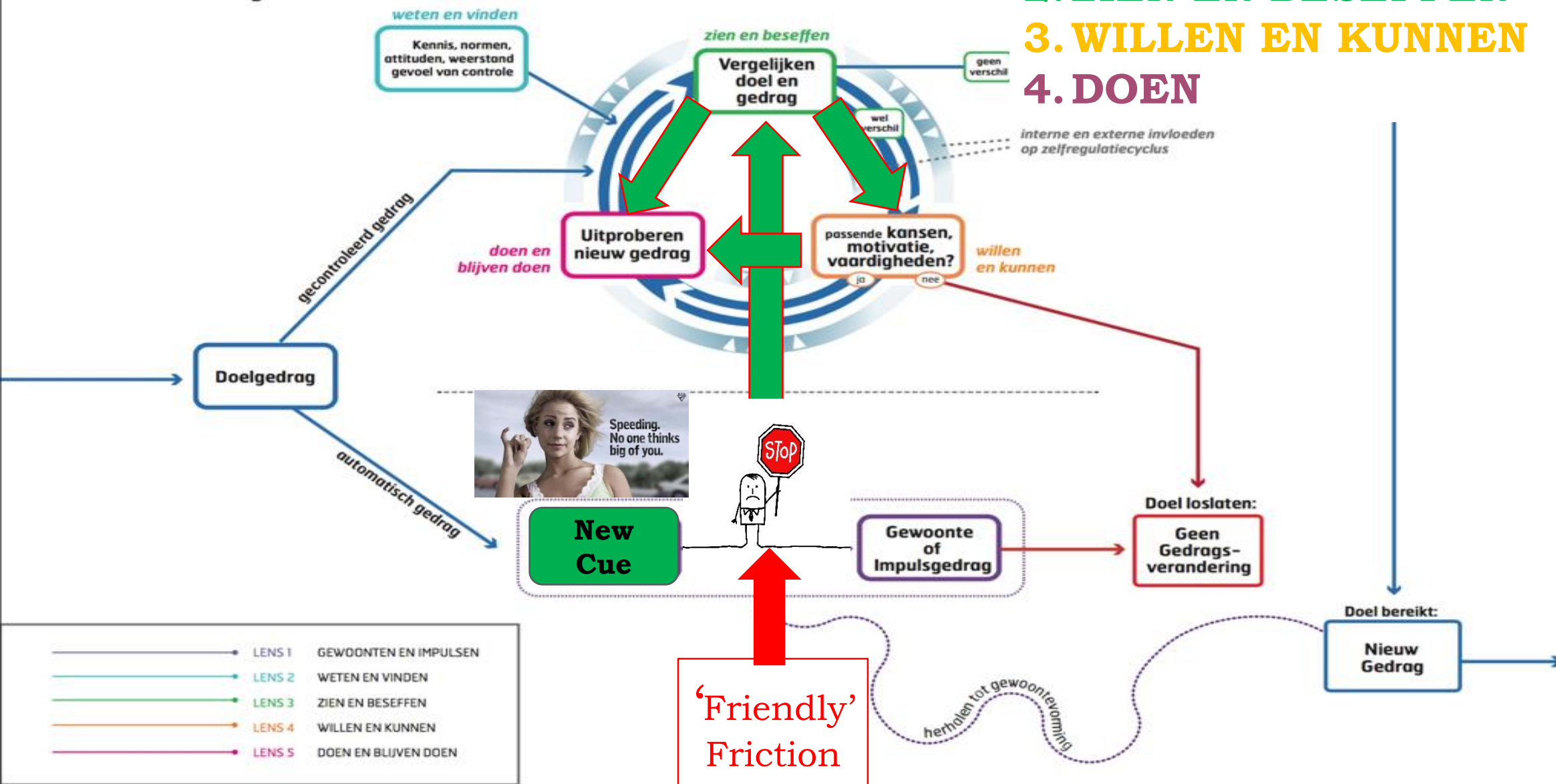
De campagnevideo draait vanaf vandaag in meerdere bioscopen door het hele land. Artsen die in hun witte jas over straat lopen om willekeurige rokers te confronteren. "We willen gewoon nóg meer laten zien hoe groot de schade is die roken met zich meebrengt", zegt kinderlongarts Noor Rijkers, die ook in het filmpje te zien is. "Wij zien dat natuurlijk dagelijks in onze spreekkamers."

Rational Override



Persuasive by Design
Behaviour Change Model

1. GEWOONTES EN IMPULSEN
2. ZIEN EN BESEFFEN
3. WILLEN EN KUNNEN
4. DOEN





ZIEN EN BESEFFEN

DOEN EN BLIJVEN DOEN



FRICTIE
Zet via 'zien en beseffen'
stelsel 2 aan.



Gevaar frictie?





Nudging

Keuzearchitectuur: feedback,
stimulant en default.

THALER & SUNSTEIN



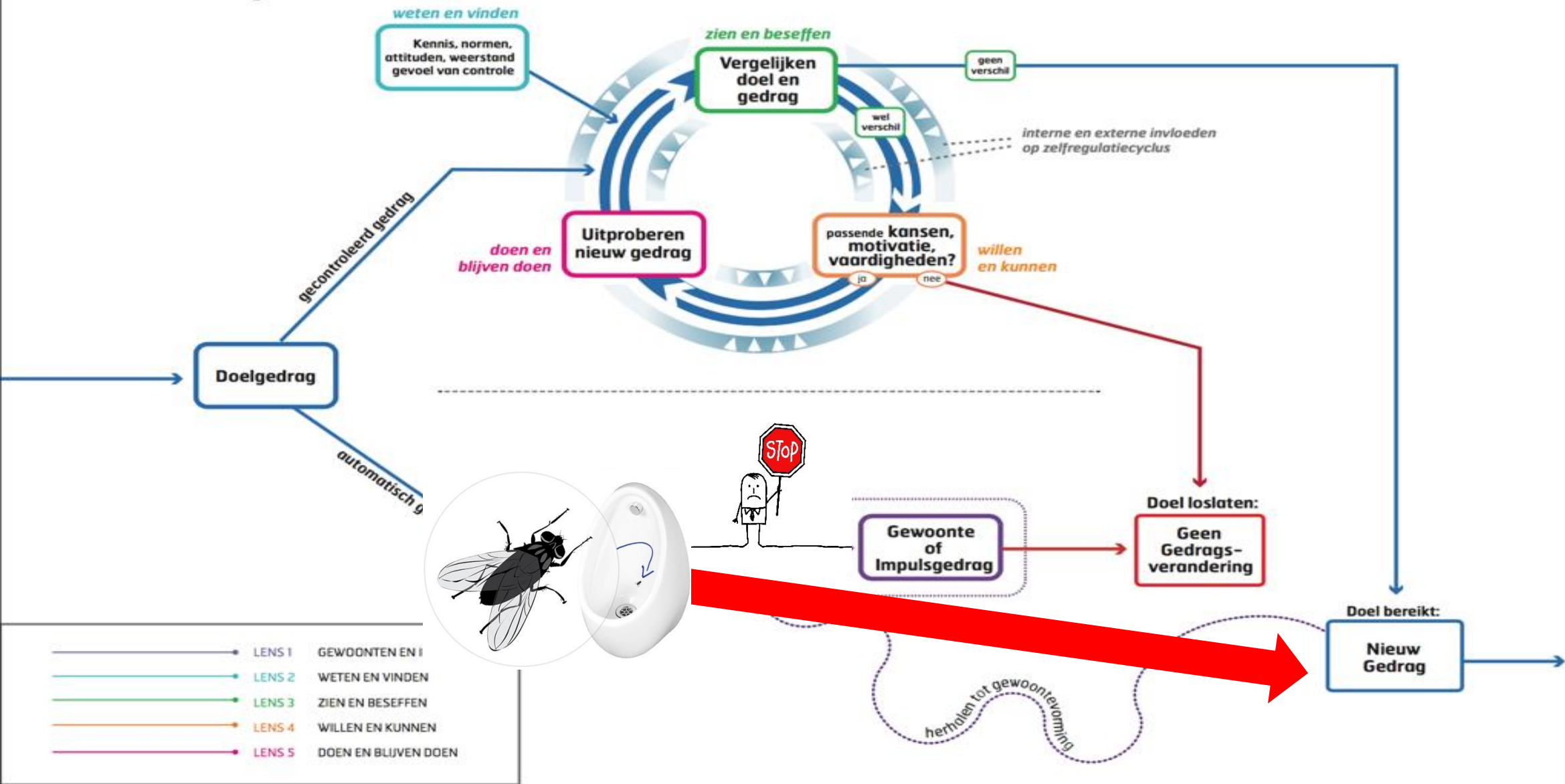
System 1. Nudge



Stimulant nudge



Persuasive by Design
Behaviour Change Model



Say my name

REUTERS

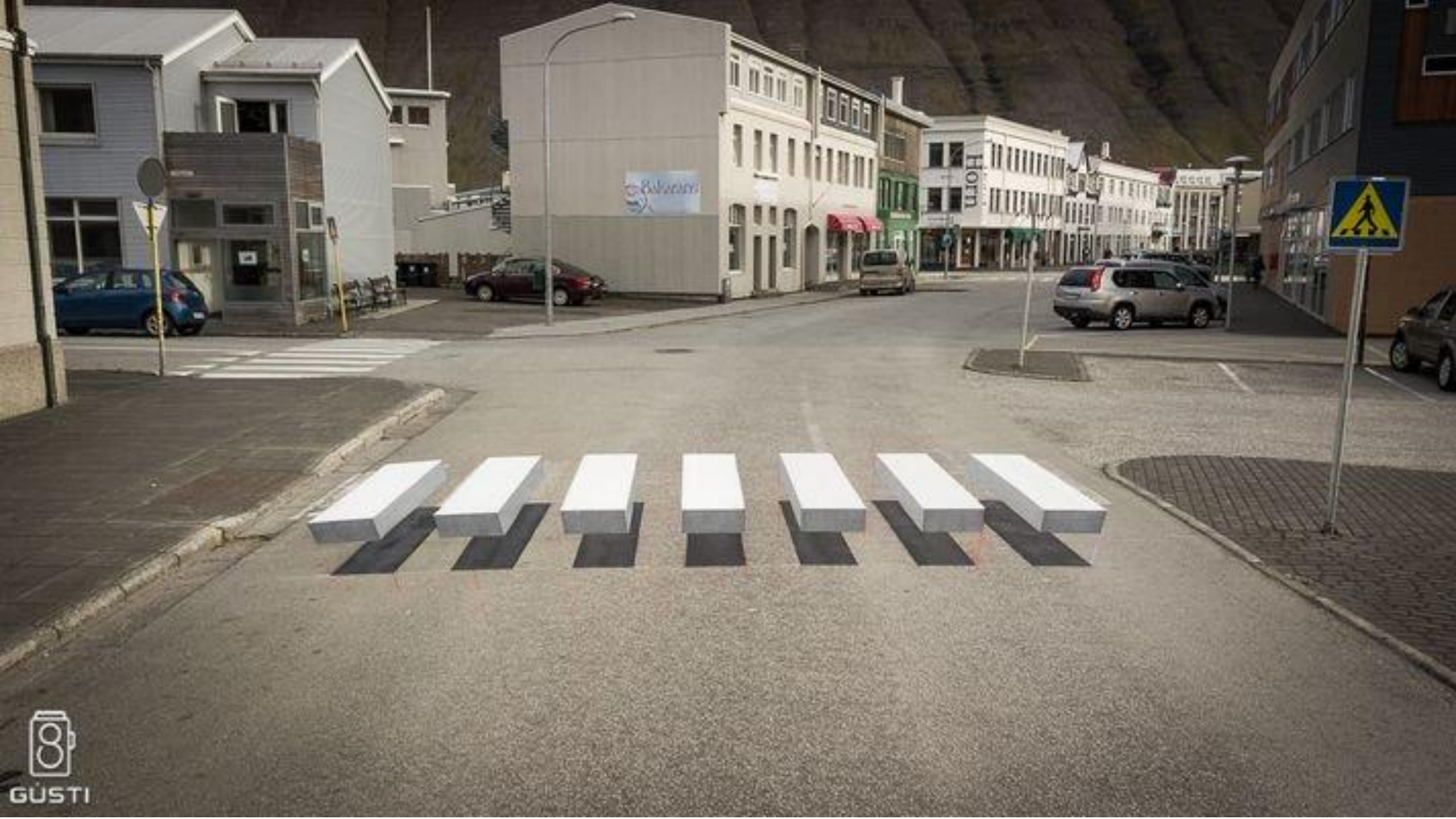
POLITICS | Thu May 18, 2017 | 7:30am EDT

Embroided in controversies, Trump seeks boost on foreign trip

“National Security Council officials have strategically included Trump’s name in ‘as many paragraphs as we can because he keeps reading if he’s mentioned...””

officials and his firing last week of FBI Director James Comey. Allegations that he previously asked Comey to end an investigation into his former national security adviser drew a new round of attacks on Tuesday.

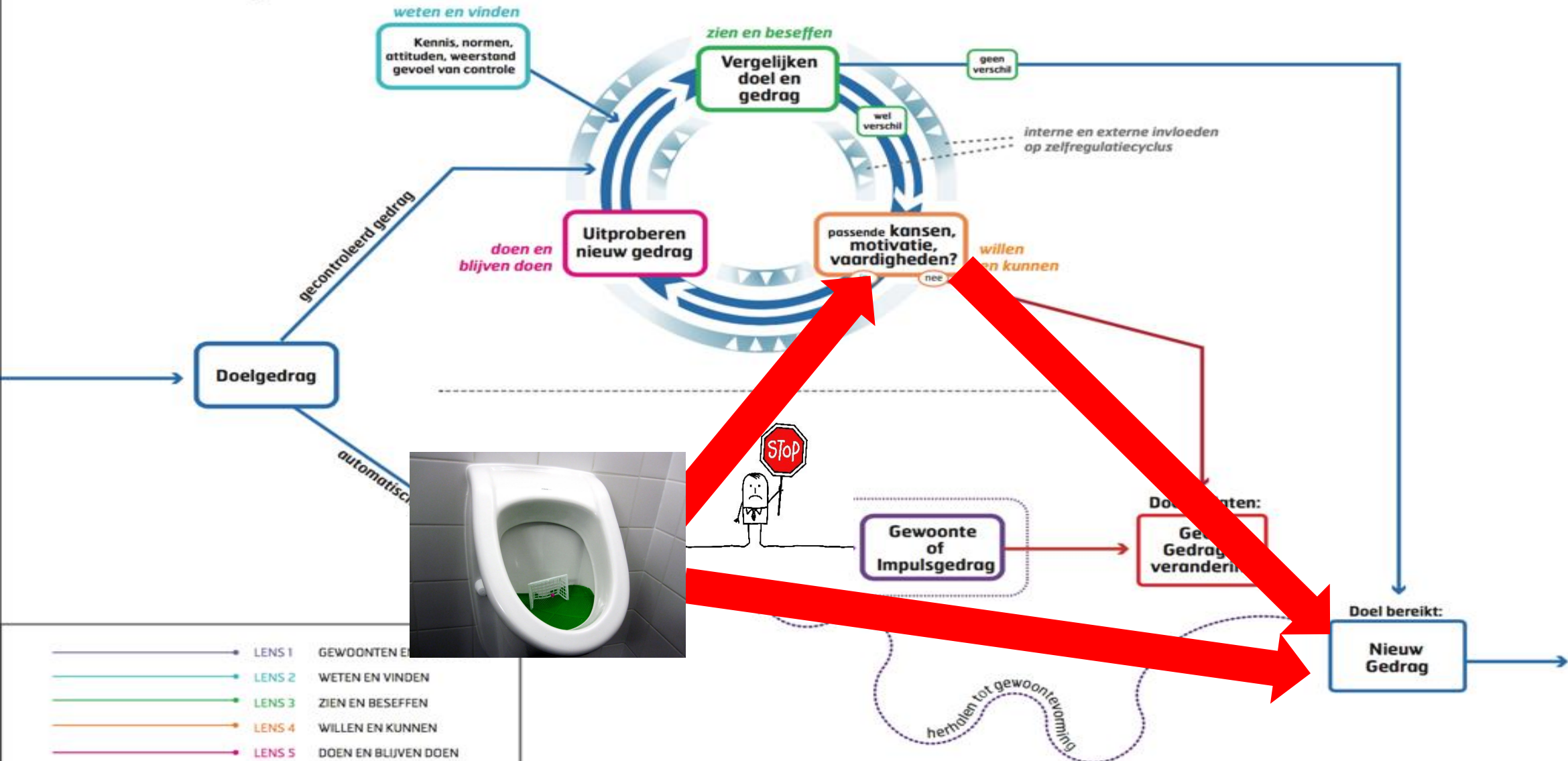
A Republican strategist close to the White House said Trump needed a strong trip to help put the past tumultuous 10 days behind him.



GUSTI



Persuasive by Design Behaviour Change Model





De afvalbank (Wouter Vastenouw)

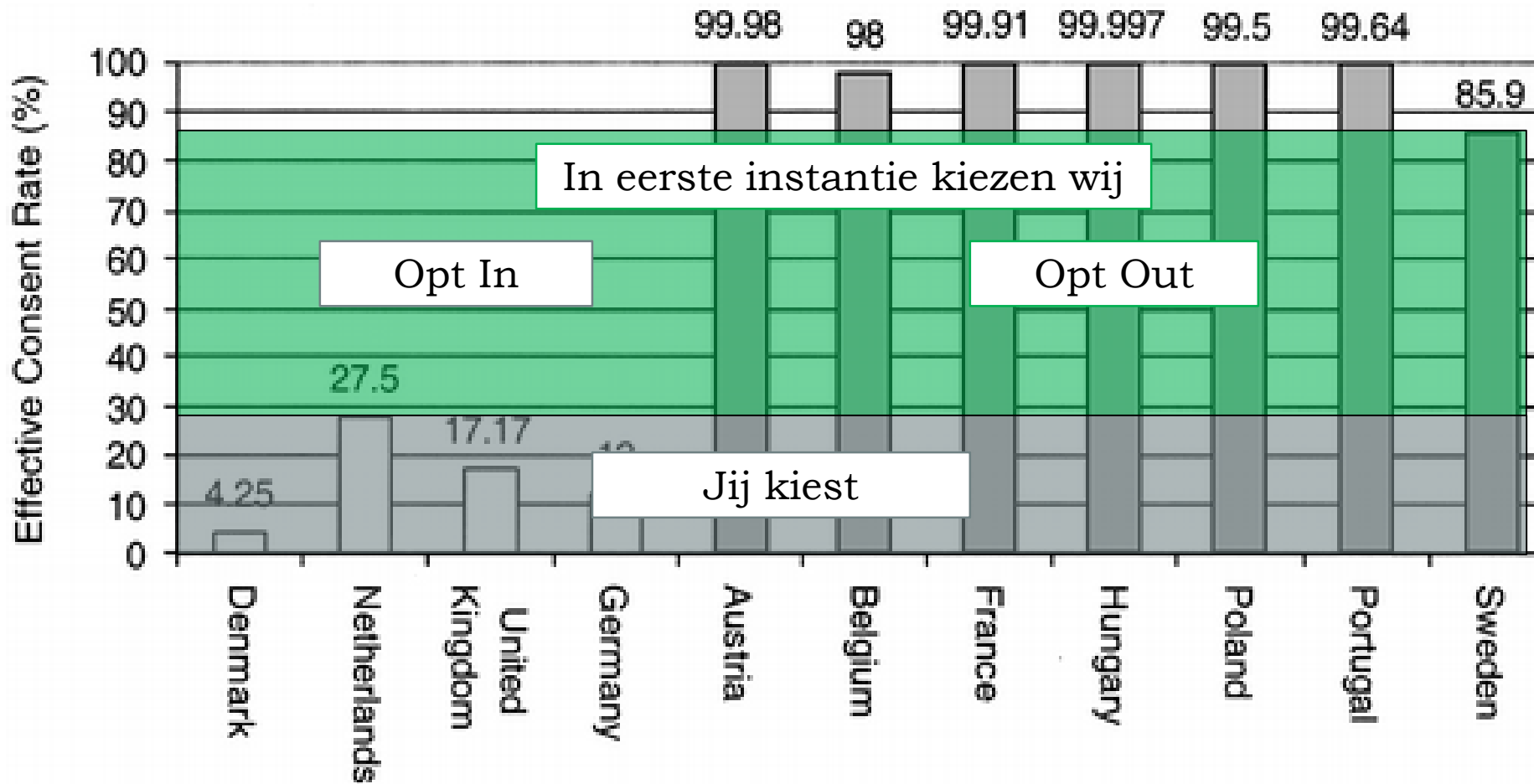
Nudging

Keuzearchitectuur: feedback,
stimulant en default.

THALER & SUNSTEIN



Het gewenste default

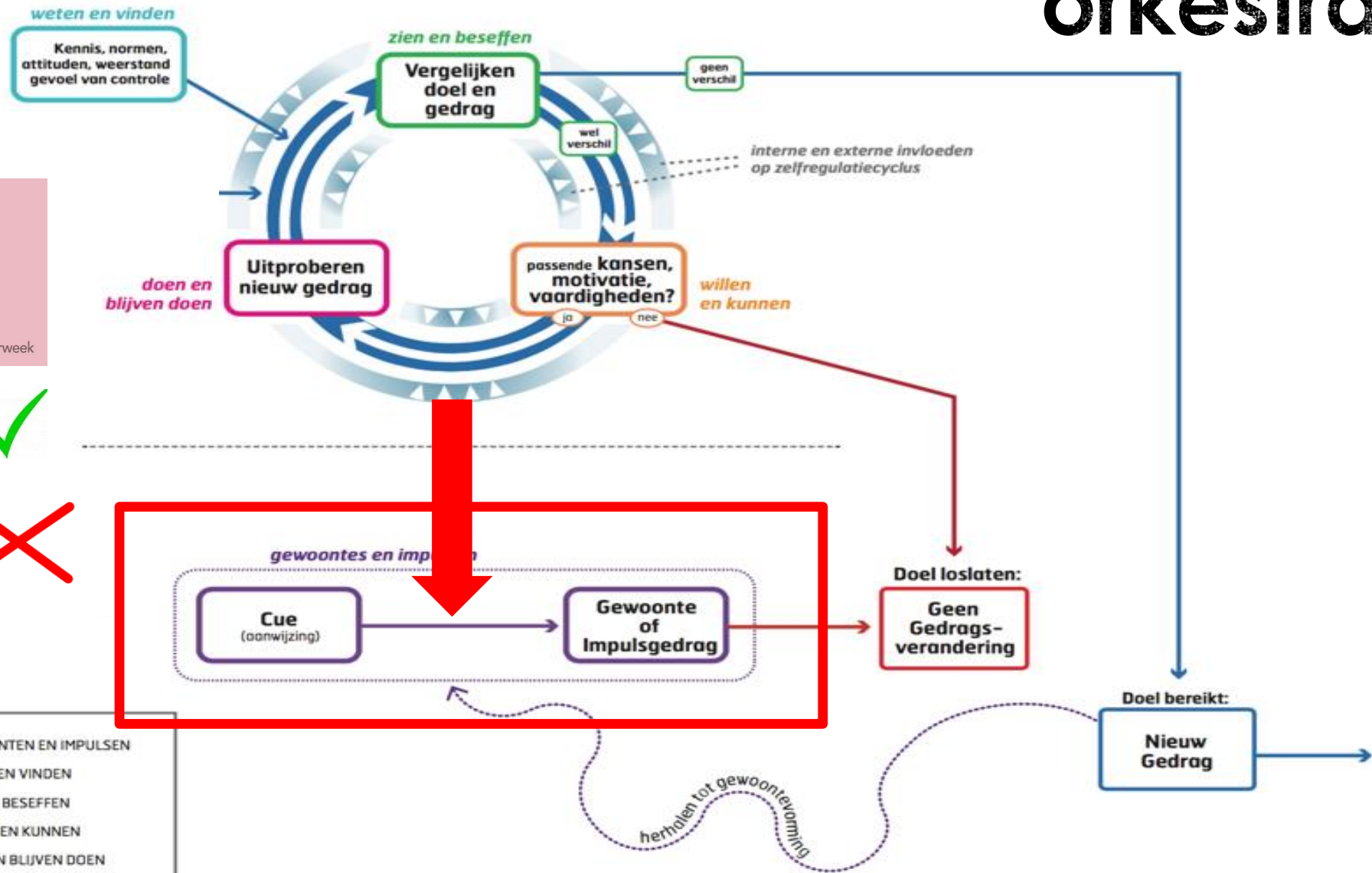


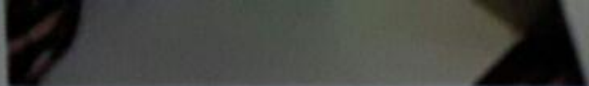
Gedragsarchitectuur en -orkestratie

Persuasive by Design
Behaviour Change Model

**Ik zeg Ja.
En jij?**

Leg je keuze vast op JaofNee.nl #donorweek





Verpleegkundige Miep Wassenaar van Happy Nurse bezoekt mevrouw Roos in Den Haag.

Ja/ja-reclamesticker mag in Amsterdam

Dion Mebius
Amsterdam

Amsterdammers ontvangen na 1 januari alleen nog reclamedrukwerk als zij een ja/ja-reclamesticker op hun brievenbus plakken. Die sticker is nieuw. Bij iemand die geen sticker op zijn bus heeft, mag geen reclame-materiaal meer in de bus worden gedaan.

De gemeente mag deze maatregel doorzetten nu de rechter Amsterdam gelijk geeft in een door de folderbranche aangespannen rechtszaak.

De gemeente wil dat mensen expliciet aangeven dat zij reclamefolders willen ontvangen om de afvalberg te vermindere-

ren. Brancheorganisaties MailDB en KVGO sleepten Amsterdam in december 2016 voor de rechter om de ja/ja-sticker tegen te houden. 'Consumenten snappen er met alle stickers niks meer van, en wij, de verspreiders, worden in onze portemonnee geraakt', zei MailDB-voorzitter Stephan van den Eijnden toen.

Volgens de brancheorganisaties levert de maatregel niet zoveel milieuwinst (minder plastic- en papierverbruik) op als de gemeente beweert. Daarnaast zou Am-

sterdam het landelijke systeem van nee/nee- en nee/ja-stickers ondermijnen door een eigen sticker te lanceren.

De rechter stelde de folderaars woensdag in het ongelijk. De gemeente Amsterdam heeft de wettelijke bevoegdheid milieumaatregelen te nemen, luidt de uitspraak. De gewenste ja/ja-sticker valt binnen die bevoegdheid. Amsterdam heeft bovendien aannemelijk gemaakt dat de nieuwe sticker helpt bij het terugdringen van milieuvervuiling.

De rechter erkent dat de ja/ja-sticker nadelige financiële gevolgen voor ondernemers in de folderbranche heeft, maar noemt dit een ondernemersrisico.

Nudging => Keuzearchitectuur

1. Maak van dat wat je niet wil (ongezond, niet duurzame, niet veilig, etc.) een bewuste keuze.
2. Maak van dat wat je wel wil (gezond, duurzaam, veilig, etc.) de meest vanzelfsprekende, onbewuste optie.



Cognitief kreupel en 'gierig'



“Making (good) things easy” by making (bad) things difficult



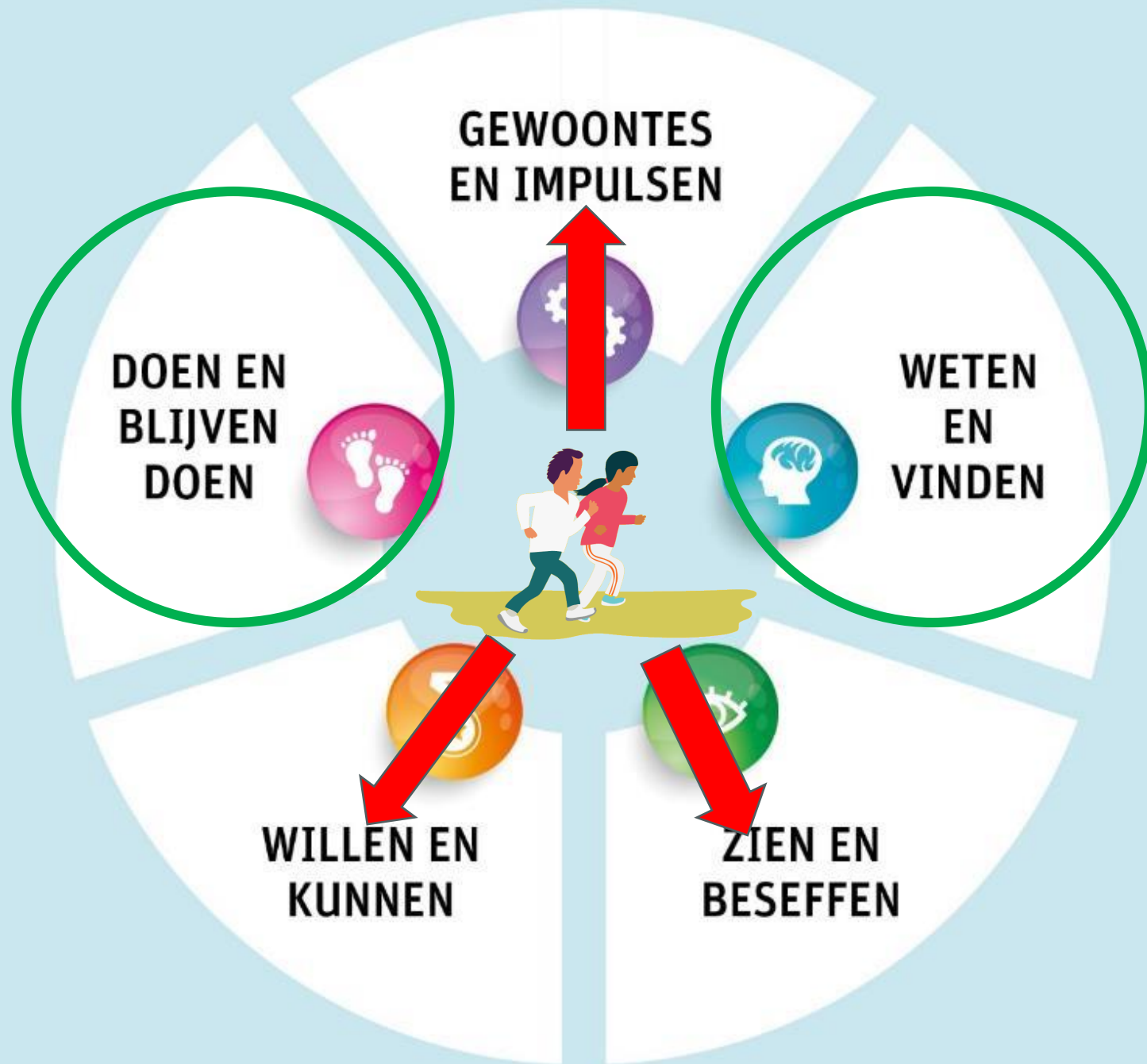
**Dertig minuten bewegen,
overal en elke dag.**



30  minuten bewegen
www.30minutenbewegen.nl

Gewoon doen!







Nadelen nudging?

- Effect draagt niet ver > nu en in deze context.
 - ‘One size fits all’ benadering > zie massamediale campagnes.
 - Het maakt ons lui en inactief.
- Nadenken en bewuste keuze stimuleren en/of injunctieve norm activeren?



Boosting?

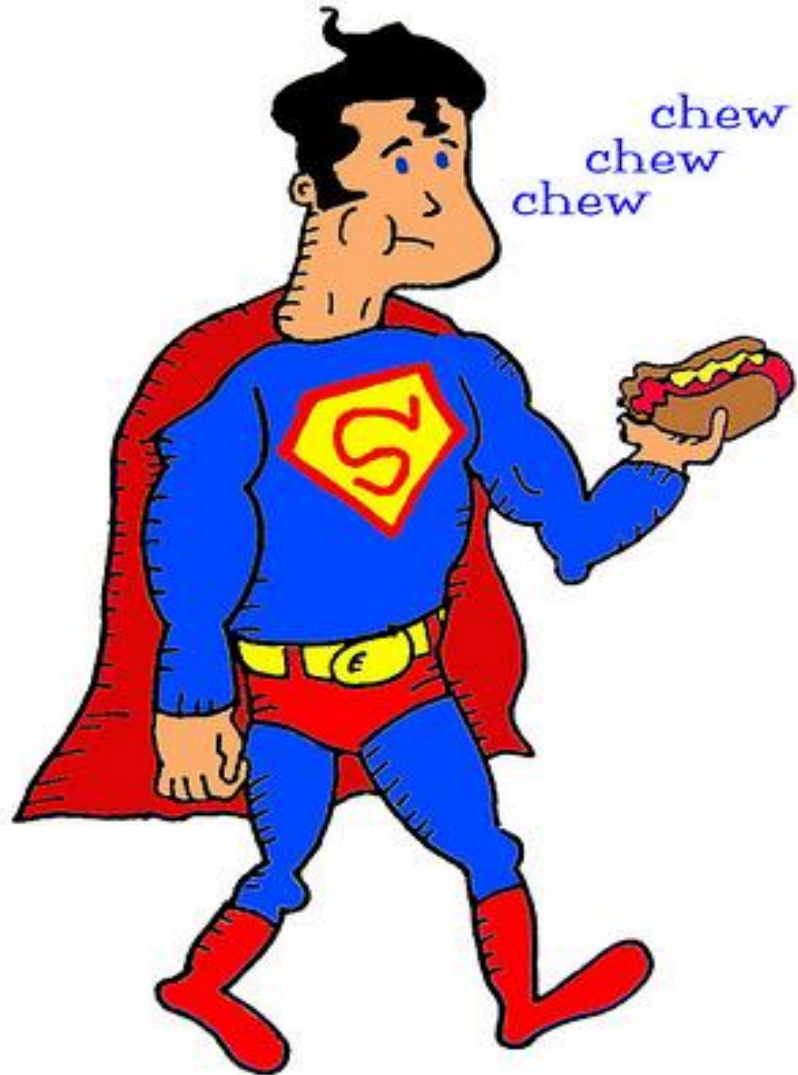


«Durch die Dominanz von Nudging rückt aus dem Blickfeld, dass es weitere empirisch belegte Alternativen gibt, mithilfe derer man die menschliche Entscheidungskompetenz verbessern kann.»

Ralph Hertwig

- Mensen intrinsiek krachtiger maken in hun keuze capaciteit

Cognitief kreupel en 'gierig'



Cognitief 'empowered'



Short term boosts (educative nudges)

ASDA
NEWCASTLE
0845 095 6363

BANANAS	£0.78
HADCK FSH	£1.99
FRESH MILK	£0.86
CHICKEN PTNS	£3.11
T MAT CHEDDAR	£2.43
CKN FILO PIE	£3.29
SLICED HAM	£2.99
LURPACK SPREAD	£1.59
EGGS	£0.89
CAD CHOC BREAK	£2.29
HERBAL T/BAGS	£1.69
SUB-TOTAL	£22.19
TOTAL TO PAY	£22.19

VISA DEBIT
*****8764
Contactless Visa PayWave

NUTRITIONAL DATA FOR THIS SHOP

CALS	SUGAR	FAT	SATFAT	SALT
MED	LOW	LOW	MED	MED

ASDA Open the ASDA App to learn more about healthy food choices

THANKS FOR SHOPPING AT ASDA

TESCO
STEVENAGE
0845 677 9642

BRBRN APPLES	£1.29
HADCK FSH	£1.99
FRESH MILK	£0.86
CHICKEN PTNS	£3.11
T MAT CHEDDAR	£2.43
CKN FILO PIE	£3.29
SLICED HAM	£2.99
LURPACK SPREAD	£1.59
EGGS	£0.89
CAD CHOC BREAK	£2.29
HERBAL T/BAGS	£1.69
FRESH CUE	£0.99
BREADSTICKS	£1.69
ORANGE JUICE	£1.69
PARSNIPS	£0.57
SPRNOODLE	£0.50
SUB-TOTAL	£25.52
TOTAL TO PAY	£25.52

VISA DEBIT
*****8764
Contactless Visa PayWave

NUTRITIONAL DATA FOR THIS SHOP

CALS	SUGAR	FAT	SATFAT	SALT
MED	LOW	LOW	MED	LOW

TESCO Open the Tesco App to learn more about healthy food choices

THANKS FOR SHOPPING AT TESCO

Sainsbury's
MILTON KEYNES
0845 736 9900

GRNNYSMTH APPLES	£0.99
HADCK FSH	£1.99
FRESH MILK	£0.86
CHICKEN PTNS	£3.11
T MAT CHEDDAR	£2.43
CKN FILO PIE	£3.29
SLICED HAM	£2.99
LURPACK SPREAD	£1.59
EGGS	£0.89
CAD CHOC BREAK	£2.29
HERBAL T/BAGS	£1.69
SUB-TOTAL	£19.42
TOTAL TO PAY	£19.42

VISA DEBIT
*****8764
Contactless Visa PayWave

NUTRITIONAL DATA FOR THIS SHOP

CALS	SUGAR	FAT	SATFAT	SALT
LOW	LOW	MED	MED	MED

Sainsbury's Open the Sainsbury's App to learn more about healthy food choices

THANKS FOR SHOPPING AT SAINSBURY'S





Grote knop 4 liter spoeling
Kleine knop 2 liter spoeling

 **GEBERIT**



Long-term boosts

SAVE MORE TOMORROW

It's Time to Build Good Saving Habits



'Saving boosts'

The Newly Launched Website, Future Self, Lets You Have Real-Time Conversation With Your Future Self!



Environmental behavior boost



Minder uitgeven

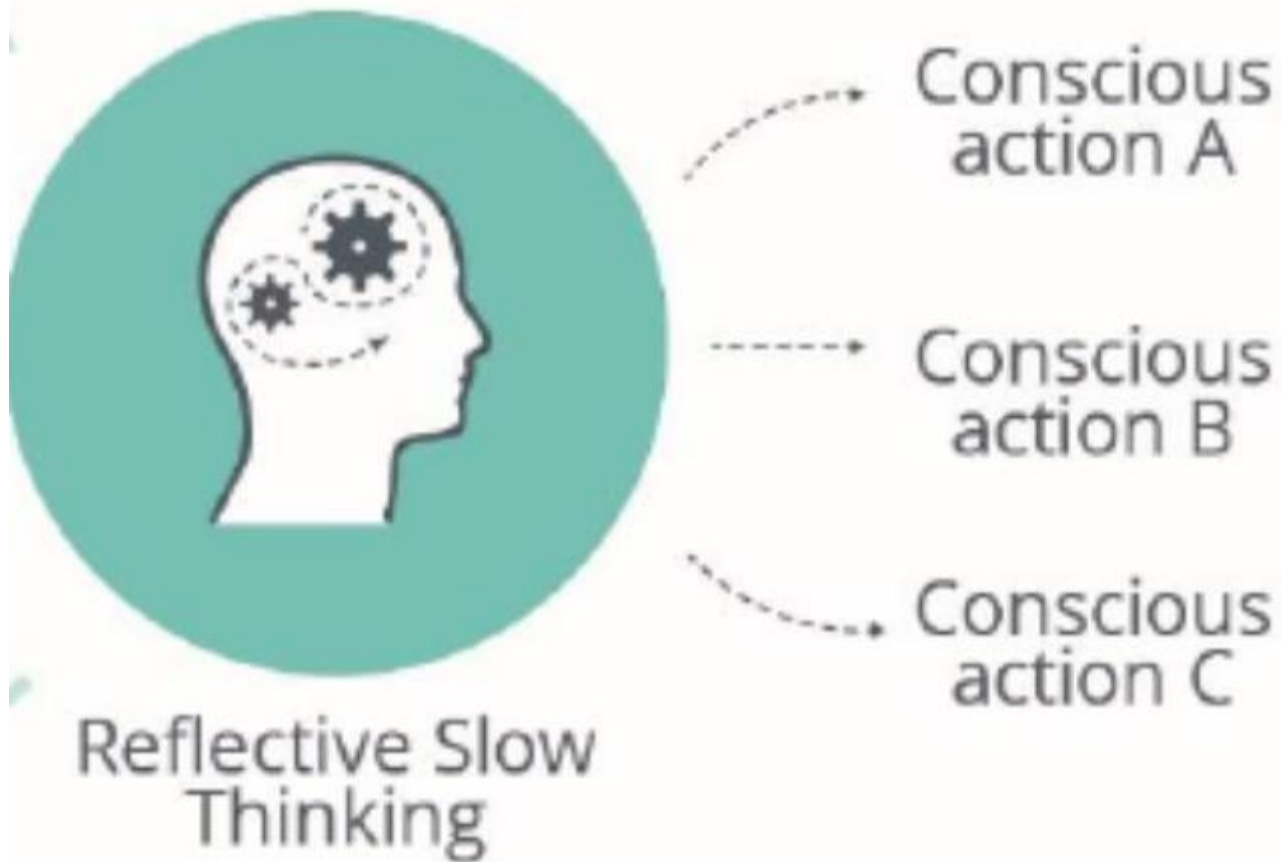


Standaard setje vuistregels:

- Heb ik het echt nodig?
- Kan ik het geld missen?
- Word ik er heel blij van?
- Ben ik er volgende week nog heel blij mee?
- Etc...

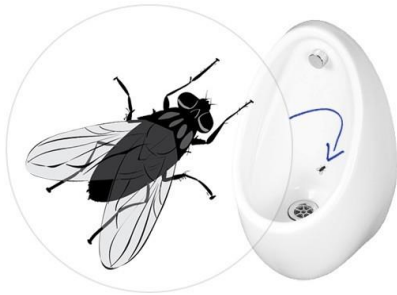


De kracht van frictie en boosting?

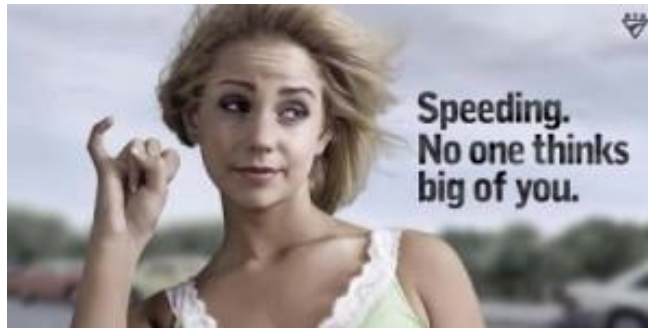


Kortom: gewenst gedrag activeren

Nudges

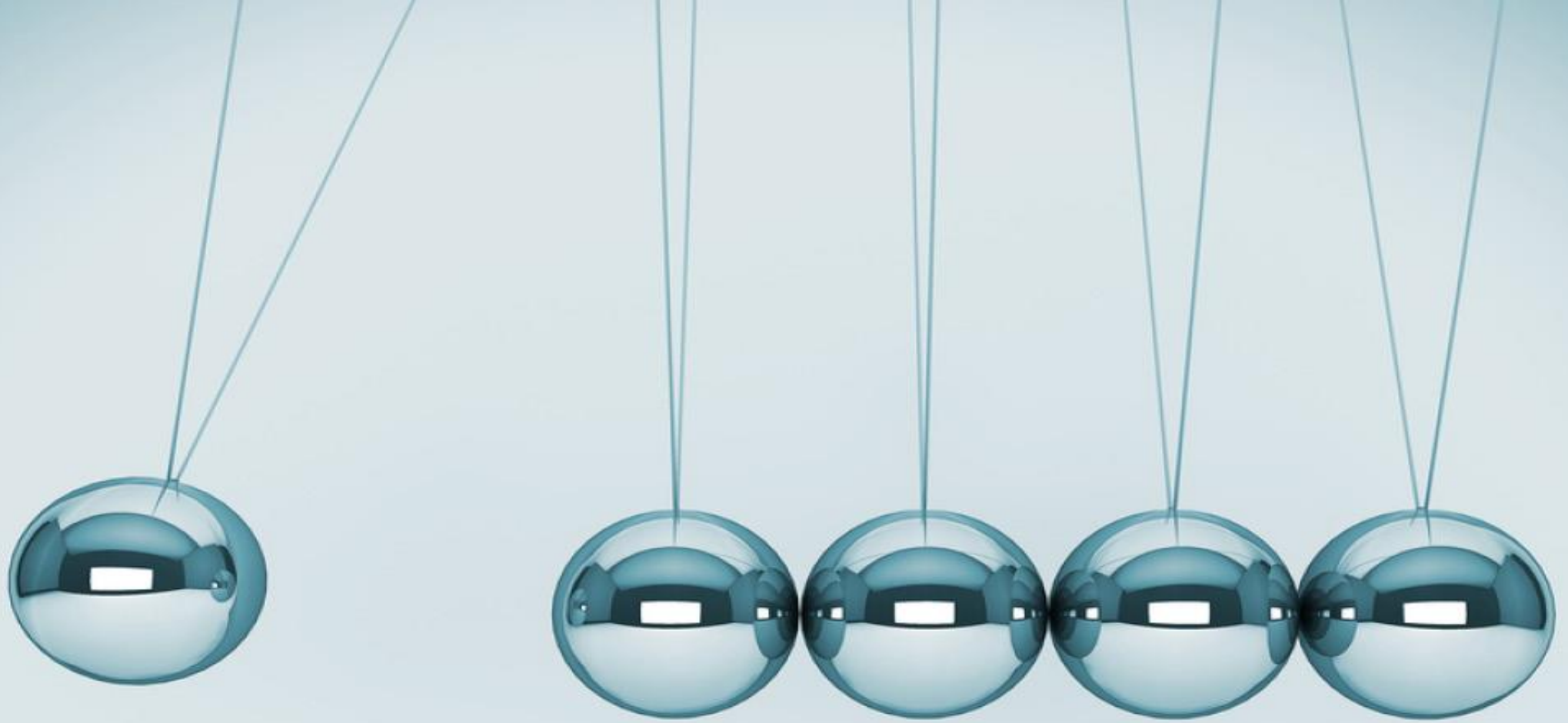


Fricties



Boosts





Voor compliance is het belangrijk verbinding te maken met systeem 1

Om vervolgens het gewenste gedrag te ondersteunen met elementen van systeem 2

'Debt shaming'

Chinese app toont mensen met schulden om je heen

28 januari 2019 • 09:54

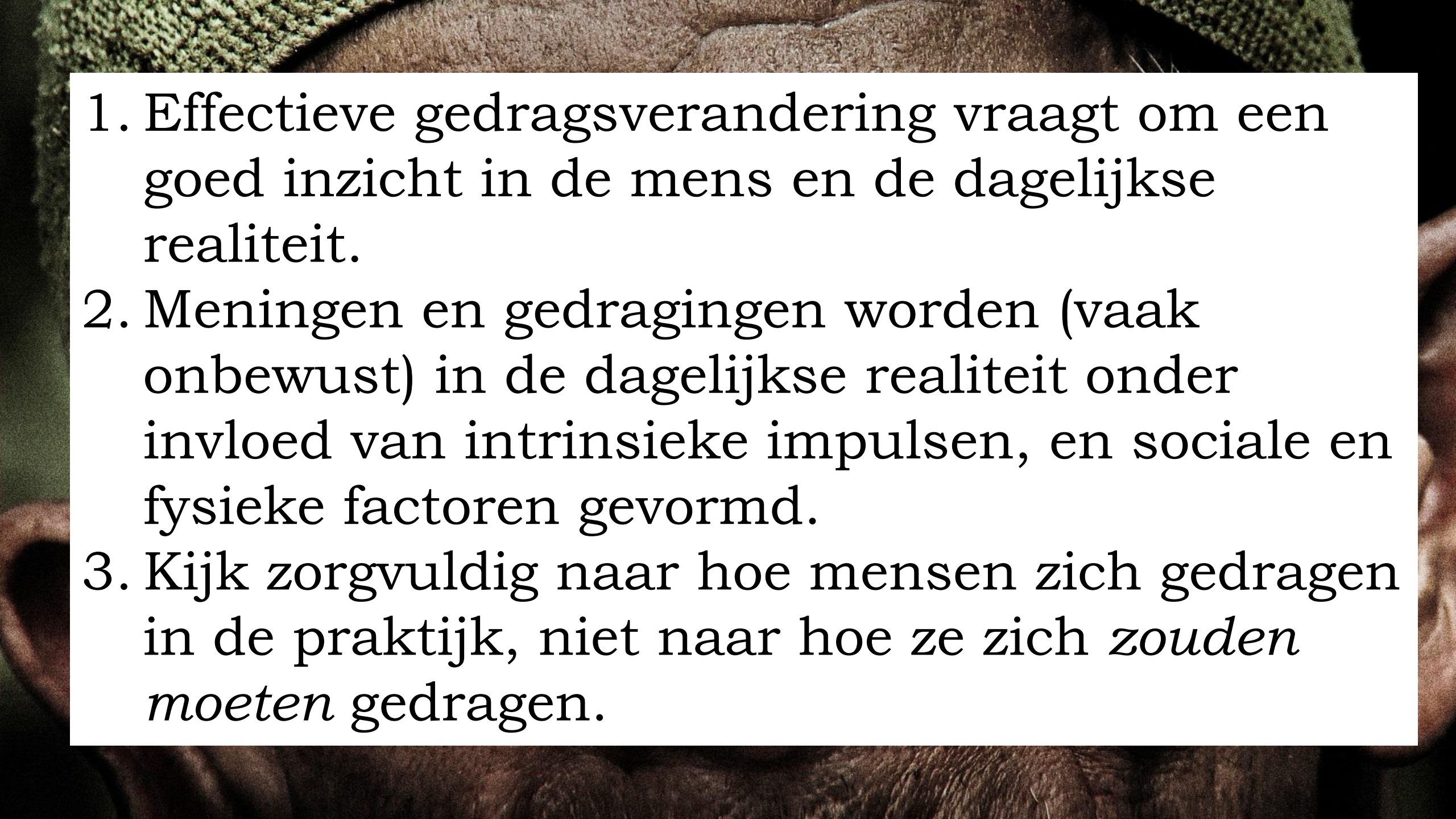
Een app van de Chinese overheid toont mensen met schulden in real-time op de kaart. Dit moet burgers ertoe aanzetten mensen van wie ze denken dat ze hun schulden zouden kunnen betalen aan te geven.

Chinezen die de app openen krijgen een radar te zien die binnen een straal van 500 meter scant naar mensen die hun schulden niet hebben afbetaald. De app is vrijgegeven door het Chinese Hooggerechtshof van Herbei in Noord-China en werkt via de populaire chat-app WeChat.

Gebruikers zien de naam van de schuldenaar, hun burgerservicenummer en de reden waarom ze op de lijst staan. De overheid stimuleert daarmee mensen om de schuldenaren via de app aan te geven als ze vermoeden dat ze wel in staat zijn om hun schuld af te lossen. Denk bijvoorbeeld aan een schuldenaar die gezien wordt in een duur restaurant.

De Chinese samenleving kijkt neer op mensen met schulden en zuinig leven staat dan ook hoog in het vaandel. Gemiddeld gezien hebben Chinese huishoudens minder schulden dan huishoudens in Westerse landen, alhoewel dat aan het veranderen is.



- 
1. Effectieve gedragsverandering vraagt om een goed inzicht in de mens en de dagelijkse realiteit.
 2. Meningen en gedragingen worden (vaak onbewust) in de dagelijkse realiteit onder invloed van intrinsieke impulsen, en sociale en fysieke factoren gevormd.
 3. Kijk zorgvuldig naar hoe mensen zich gedragen in de praktijk, niet naar hoe ze zich *zouden moeten* gedragen.



NEDERLANDS PLATFORM
VOOR **GEDRAGSONTWERP**