

# GEDRAGSDOEBOEK

AAN DE SLAG MET GEDRAG IN 9 STAPPEN





## 1. Waarom dit werkboek over gedrag?

[Wat is gedrag?](#)

[Gedrag is complex](#)

[Voor wie is dit werkboek?](#)

[Opbouw](#)

## 2. **Gedrag**

Waarom gedragsinzichten?

De rationele mens?

Irrationeel? Verstandiger dan je denkt!

Vuistregels en gewoontes

Gewoontes

Vuistregels

Maak het gedrag concreet

**Stap 1.** Algemene beschrijving van het vraagstuk

**Stap 2.** Specificeren gedrag

**Stap 3.** Gewenst gedrag: alle denkbare alternatieven voor het ongewenste gedrag

## 3. **Behaviour Change Wheel**

Capaciteit, gelegenheid en motivatie

Lichamelijke capaciteit

Mentale capaciteit

Kennis en begrip

Aandacht

Weerstand tegen verandering

Wat doe je bij 'geen interesse' van je doelgroep?

Inertia: een praktijkvoorbeeld

Gelegenheid

Fysieke gelegenheid

Sociale gelegenheid

Injunctieve normen

Descriptieve normen

Motivatie (motivation)

Reflectieve motivatie

Onbewuste motivatie

Samenhang capaciteit, gelegenheid en motivatie

## 4. **Verder aan de slag: de gedragsvraag**

**Stap 4.** Gewenst gedrag: keuze uit de alternatieven voor het ongewenste gedrag

**Stap 5.** Specificeer het doel- of gewenste gedrag

**Stap 6.** Gedragsanalyse

**Stap 7.** Formuleer de gedragsvraag

## 5. **Interventiefuncties en gedragsveranderingstechnieken**

**Stap 8.** Selecteer een of meer interventiefuncties

**Stap 9.** Werk de gedragsveranderingstechnieken voor de gekozen interventiefuncties uit

## 6. **EAST & Nudging**

Nudges

EAST

## 7. **Tot slot**

Over ons

Contact

Lees- en kijktips

BIN NL

# 1. Waarom dit werkboek over gedrag?

Klimaatverandering, energietransitie en verduurzaming, sociale ongelijkheid, spookrijdende fietsers, de afwijzing van coronavaccinatie: voorbeelden van zaken waarmee we allemaal te maken hebben. In ons dagelijks leven en vaak ook in ons werk. Sommige van deze issues zijn groot en abstract, andere klein en concreet. Maar ze gaan allemaal over het gedrag van mensen.

Willen we bijvoorbeeld de opwarming van de aarde beperken, dan zullen we ons gedrag zo moeten veranderen dat de uitstoot van CO2 drastisch afneemt. Dus voortaan op de fiets naar je werk, zonnepanelen plaatsen, je woning isoleren en minder vlees eten. Zo komen de grote maatschappelijke vraagstukken uiteindelijk neer op concreet gedrag. Wil je de vraagstukken oplossen, dan zul je gedrag moeten veranderen. Maar hoe doe je dat? Dit boek helpt je op weg.

## Wat is gedrag?

Gedrag is wat mensen doen. Gedrag is wat je kunt zien: je kunt het filmen of er een foto van maken. Wat mensen denken, vinden of van plan zijn te doen, is geen gedrag. Dit verschil is belangrijk, want mensen doen lang niet altijd wat ze goed vinden om te doen of van plan zijn. We zijn ons ervan bewust dat we meer zouden moeten bewegen maar blijven toch op de bank hangen. Of we nemen ons voor toch echt meer te gaan sparen, maar regelen de maandelijkse overschrijving niet.

## Gedrag is complex

Gedrag zelf is zichtbaar maar waar gedrag vandaan komt, kun je niet zien. Wat zich afspeelt in ons hoofd is ingewikkelder dan we denken. Vaak vertrouwen we erop dat we met rationele argumenten het gedrag van anderen kunnen veranderen. We gaan ervan uit dat na een goede uitleg van de voor- en nadelen, mensen bewust de juiste keuze wel zullen maken. Kennis en informatie zijn zeker belangrijk, maar ze zijn zelden genoeg om gedrag te veranderen. Ons gedrag komt namelijk voort uit een ingewikkeld samenspel van factoren, waarin onbewuste drijfveren en motieven de hoofdrol spelen. Irrationeel, ingewikkeld en onbewust, maar niet willekeurig! Het samenspel kent namelijk zijn eigen, her-

kenbare patronen. Met gedragskennis kun je van deze patronen gebruik maken om het gewenste gedrag te stimuleren. Het helpt je oplossingen te bedenken die wél werken.

## Voor wie is dit werkboek?

Dit werkboek is bedoeld voor iedereen die zich realiseert dat gedrag en gedragsverandering belangrijk zijn in zijn of haar werk. Dit werkboek leert je 'gedrag' centraal te stellen, de juiste vragen te stellen en gedragskennis te gebruiken om tot oplossingen te komen. Je kan meteen aan de slag: dit boekje bevat oefeningen en werkbladen die je direct kan toepassen in de praktijk. Het helpt je om de uitdagingen in je werk vanuit een gedragsperspectief te benaderen en zo tot nieuwe inzichten en oplossingen te komen. Je bent dan nog geen gedragsexpert. Gedrag is immers complex en daarom niet eenvoudig te veranderen. Er zijn geen trucjes voor, maar dit (werk)boek geeft je wel de handvatten waarmee je gedragsvraagstukken kan aanpakken.

## Opbouw

We nemen je in dit boek mee aan de hand van het Behaviour Change Wheel (BCW). Dit is een veel gebruikt gedragsmodel, waarmee wij goede ervaringen hebben. Daarnaast zullen we het alom aanwezige begrip 'nudge' en het EAST-model introduceren en deze verbinden met het BCW. Het BCW gebruiken we om van probleem naar oplossingen te komen. We besluiten met nudges en EAST omdat deze vuistregels voor oplossingen bieden. Omdat we hier en daar voorbeelden geven uit het EAST-model, alvast dit ter introductie. EAST stelt dat je gedrag kunt stimuleren door dat gedrag gemakkelijk, aantrekkelijk en sociaal te maken en door te kiezen voor het goede moment of goede volgorde. Ofwel: Easy, Attractive, Social en Timely (EAST).

Blanco werkbladen zijn toegevoegd als bijlage, zodat je de stappen vaker kan toepassen voor meerdere vraagstukken.

We wensen je veel doe- en leesplezier!

## 1. Waarom dit werkboek over gedrag?

Wat is gedrag?  
Gedrag is complex  
Voor wie is dit werkboek?  
Opbouw

## 2. Gedrag

Waarom gedragsinzichten?  
De rationele mens?  
Irrationeel? Verstandiger dan je denkt!  
Vuistregels en gewoontes  
Gewoontes  
Vuistregels  
Maak het gedrag concreet

- Stap 1.** Algemene beschrijving van het vraagstuk
- Stap 2.** Specificeren gedrag
- Stap 3.** Gewenst gedrag: alle denkbare alternatieven voor het ongewenste gedrag

## 3. Behaviour Change Wheel

Capaciteit, gelegenheid en motivatie  
Lichamelijke capaciteit  
Mentale capaciteit  
Kennis en begrip  
Aandacht  
Weerstanden tegen verandering  
Wat doe je bij 'geen interesse' van je doelgroep?  
Inertia: een praktijkvoorbeeld  
Gelegenheid  
Fysieke gelegenheid  
Sociale gelegenheid  
Injunctieve normen  
Descriptieve normen  
Motivatie (motivation)  
Reflectieve motivatie  
Onbewuste motivatie  
Samenhang capaciteit, gelegenheid en motivatie

## 4. Verder aan de slag: de gedragsvraag

- Stap 4.** Gewenst gedrag: keuze uit de alternatieven voor het ongewenste gedrag
- Stap 5.** Specificeer het doel- of gewenste gedrag
- Stap 6.** Gedragsanalyse
- Stap 7.** Formuleer de gedragsvraag

## 5. Interventiefuncties en gedragsveranderingstechnieken

- Stap 8.** Selecteer een of meer interventiefuncties
- Stap 9.** Werk de gedragsveranderingstechnieken voor de gekozen interventiefuncties uit

## 6. EAST & Nudging

Nudges  
EAST

## 7. Tot slot

Over ons  
Contact  
Lees- en kijktips  
BIN NL

# 2. Gedrag

Wanneer we een vraagstuk benaderen als een gedragsvraag, gaan we kijken naar wat mensen doen. Of juist niet doen. Begin daarom altijd eerst met de vragen: wat wil je dat mensen doen (het gewenste gedrag)? Wat doen ze nu niet of anders dan je zou willen (het ongewenste gedrag)?

Gedrag is concreet: je kan er een foto of filmpje van maken. De begrippen 'gezond' en 'duurzaam', roepen waarschijnlijk wel beelden op maar wat precies duurzaam of gezond gedrag inhoudt, is niet vanzelf duidelijk. Hoe ziet dat gedrag er dan uit? Wat doet iemand die zich duurzaam gedraagt?

## Oefening 1

### Welk gedrag hoort bij de begrippen 'gezond' en 'duurzaam'?

Schrijf je antwoorden op.

Wat doet iemand die ongezond leeft?

Welk gedrag hoort bij een gezonde levensstijl?

Wat doet iemand die zich duurzaam gedraagt?

Wat hoort bij niet-milieubewust gedrag?

Klaar? Kijk eens naar je antwoorden. Is het zo concreet dat je er een foto van kunt maken? Zo niet, probeer het dan specifieker te maken. Verander bijvoorbeeld 'voldoende lichaamsbeweging' in 'iedere dag een uur flink doorlopen'; 'op de fiets naar de sportschool', enzovoort (je kunt een abstract begrip op allerlei manieren uitwerken!)

Je zult merken dat bij grote thema's verschillende gedragingen horen. Wil je gedrag veranderen, dan moet je een keuze maken. 'Duurzaam' gedrag dat je zou kunnen stimuleren, is bijvoorbeeld aanbrengen van warmte-isolatie in de kruipruimte en op zolder. Of maar een keer per week vlees eten. 'Gezond' gedrag zou zijn: per dag 300 gram groenten eten, die je op de fiets hebt gehaald. Maak het grote thema zo klein en concreet.

Het gewenste gedrag is niet per se het uitblijven van ongewenst gedrag. Zo is gezond eten niet hetzelfde als niet snoepen. We willen ook dat iemand wel fruit en groenten eet. Als je het zo concreet hebt gemaakt, heb je het doel voor de gedragsverandering. Met de concretisering van je doel gaan we vanaf oefening 5 verder.



## 1. Waarom dit werkboek over gedrag?

Wat is gedrag?  
Gedrag is complex  
Voor wie is dit werkboek?  
Opbouw

## 2. Gedrag

Waarom gedragsinzichten?  
De rationele mens?  
Irrationeel? Verstandiger dan je denkt!  
Vuistregels en gewoontes  
Gewoontes  
Vuistregels  
Maak het gedrag concreet

- Stap 1.** Algemene beschrijving van het vraagstuk
- Stap 2.** Specificeren gedrag
- Stap 3.** Gewenst gedrag: alle denkbare alternatieven voor het ongewenste gedrag

## 3. Behaviour Change Wheel

Capaciteit, gelegenheid en motivatie  
Lichamelijke capaciteit  
Mentale capaciteit  
Kennis en begrip  
Aandacht  
Weerstanden tegen verandering  
Wat doe je bij 'geen interesse' van je doelgroep?  
Inertia: een praktijkvoorbeeld  
Gelegenheid  
Fysieke gelegenheid  
Sociale gelegenheid  
Injunctieve normen  
Descriptieve normen  
Motivatie (motivation)  
Reflectieve motivatie  
Onbewuste motivatie  
Samenhang capaciteit, gelegenheid en motivatie

## 4. Verder aan de slag: de gedragsvraag

- Stap 4.** Gewenst gedrag: keuze uit de alternatieven voor het ongewenste gedrag
- Stap 5.** Specificeer het doel- of gewenste gedrag
- Stap 6.** Gedragsanalyse
- Stap 7.** Formuleer de gedragsvraag

## 5. Interventiefuncties en gedragsveranderingstechnieken

- Stap 8.** Selecteer een of meer interventiefuncties
- Stap 9.** Werk de gedragsveranderingstechnieken voor de gekozen interventiefuncties uit

## 6. EAST & Nudging

Nudges  
EAST

## 7. Tot slot

Over ons  
Contact  
Lees- en kijktips  
BIN NL

## Waarom gedragsinzichten?

Voor we verder gaan, willen we je vragen kort na te denken over de volgende kwestie.

### Oefening 2

Je bent beleidsmaker bij een lokale overheid. Je wilt dat jongeren in jouw gemeente bij het uitgaan minder alcohol drinken. Hoe pak je dit aan?

Misschien kwam informeren van de jongeren in je op, bijvoorbeeld door het ophangen van posters, voorlichting op school of door een radiospotje op een zender

waar jongeren veel naar luisteren. Aan zo'n oplossing wordt namelijk vaak gedacht. Wanneer we het gedrag van anderen willen veranderen, proberen we dit vaak te doen met rationele argumenten. We gaan ervan uit dat mensen bewuste keuzes maken, de argumenten begrijpen en hun gedrag zullen aanpassen: "Drinken is niet goed voor me, dus ik stop na twee glazen. Hoeveel mijn maten ook drinken!"

Maar zo werkt het in de praktijk niet. Je hebt het goed uitgelegd, vriendelijk gevraagd en je doelgroep lijkt overtuigd, en toch gebeurt het niet. Je kunt het natuurlijk gewoon nog eens uitleggen, maar of dat helpt...? Het ligt niet aan kennis. Iets anders weerhoudt hen ervan het gewenste gedrag te laten zien.

Wanneer je wilt dat het gedrag van de doelgroep werkelijk verandert, is het belangrijk inzicht in dat gedrag te krijgen. Als mensen niet met argumenten alleen tot ander gedrag te brengen zijn, waarmee dan wel? Inzichten uit de gedragswetenschappen als psychologie en de gedragseconomie kunnen je hierbij helpen.





## 1. Waarom dit werkboek over gedrag?

Wat is gedrag?  
Gedrag is complex  
Voor wie is dit werkboek?  
Opbouw

## 2. Gedrag

Waarom gedragsinzichten?  
De rationele mens?  
Irrationeel? Verstandiger dan je denkt!  
Vuistregels en gewoontes  
Gewoontes  
Vuistregels  
Maak het gedrag concreet

- Stap 1.** Algemene beschrijving van het vraagstuk
- Stap 2.** Specificeren gedrag
- Stap 3.** Gewenst gedrag: alle denkbare alternatieven voor het ongewenste gedrag

## 3. Behaviour Change Wheel

Capaciteit, gelegenheid en motivatie  
Lichamelijke capaciteit  
Mentale capaciteit  
Kennis en begrip  
Aandacht  
Weerstanden tegen verandering  
Wat doe je bij 'geen interesse' van je doelgroep?  
Inertia: een praktijkvoorbeeld  
Gelegenheid  
Fysieke gelegenheid  
Sociale gelegenheid  
Injunctieve normen  
Descriptieve normen  
Motivatie (motivation)  
Reflectieve motivatie  
Onbewuste motivatie  
Samenhang capaciteit, gelegenheid en motivatie

## 4. Verder aan de slag: de gedragsvraag

- Stap 4.** Gewenst gedrag: keuze uit de alternatieven voor het ongewenste gedrag
- Stap 5.** Specificeer het doel- of gewenste gedrag
- Stap 6.** Gedragsanalyse
- Stap 7.** Formuleer de gedragsvraag

## 5. Interventiefuncties en gedragsveranderingstechnieken

- Stap 8.** Selecteer een of meer interventiefuncties
- Stap 9.** Werk de gedragsveranderingstechnieken voor de gekozen interventiefuncties uit

## 6. EAST & Nudging

Nudges  
EAST

## 7. Tot slot

Over ons  
Contact  
Lees- en kijktips  
BIN NL

## De rationele mens?

We zien andere mensen en onszelf -vooral onszelf- als rationele wezens. Als rationeel wezen denk je na over je beslissingen en maak je weloverwogen keuzes: je wikt en weegt en kiest ieder jaar de gunstigste zorgverzekering; besluit maar één glas wijn te drinken omdat méér niet goed voor je is, en pluist verkiezingsprogramma's en ingrediëntenlijsten helemaal uit voordat je je stem bepaalt of je muesli kiest.

“Hm, ben ik dit wel?” dacht je misschien toen je dit las. Want de zorgverzekering laat je vanzelf doorlopen, ingrediëntenlijsten en partijprogramma's laat je maar zitten want ze zijn lang, saai en zeggen je eigenlijk niet zoveel, en ach, nog een glas kan vast geen kwaad. Wees gerust, je bent niet de enige: heel wat

onderzoeken laten zien dat mensen lang niet altijd rationeel zijn. Een voorbeeld van zulke algemene irrationaliteit:

Stel: Je krijgt € 0,20 korting op een beker koffie als je een eigen beker meeneemt. Zou jij dat dan doen? Onderzoek laat zien dat het de meeste mensen weinig uitmaakt: de kans is groot dat we er de volgende keer toch weer geen beker bij ons hebben. Maar als we € 0,20 extra moeten betalen voor een wegwerpbecher, nemen we wél vaker een eigen beker mee. Per saldo is er geen verschil, maar we gedragen ons alsof de prijzen in beide situaties níet precies hetzelfde zijn. Waarom reageren we toch zo anders?





## 1. Waarom dit werkboek over gedrag?

Wat is gedrag?  
Gedrag is complex  
Voor wie is dit werkboek?  
Opbouw

## 2. Gedrag

Waarom gedragsinzichten?  
De rationele mens?  
Irrationeel? Verstandiger dan je denkt!

Vuistregels en gewoontes  
Gewoontes  
Vuistregels  
Maak het gedrag concreet

- Stap 1.** Algemene beschrijving van het vraagstuk
- Stap 2.** Specificeren gedrag
- Stap 3.** Gewenst gedrag: alle denkbare alternatieven voor het ongewenste gedrag

## 3. Behaviour Change Wheel

Capaciteit, gelegenheid en motivatie  
Lichamelijke capaciteit  
Mentale capaciteit  
Kennis en begrip  
Aandacht  
Weerstanden tegen verandering  
Wat doe je bij 'geen interesse' van je doelgroep?  
Inertia: een praktijkvoorbeeld  
Gelegenheid  
Fysieke gelegenheid  
Sociale gelegenheid  
Injunctieve normen  
Descriptieve normen  
Motivatie (motivation)  
Reflectieve motivatie  
Onbewuste motivatie  
Samenhang capaciteit, gelegenheid en motivatie

## 4. Verder aan de slag: de gedragsvraag

- Stap 4.** Gewenst gedrag: keuze uit de alternatieven voor het ongewenste gedrag
- Stap 5.** Specificeer het doel- of gewenste gedrag
- Stap 6.** Gedragsanalyse
- Stap 7.** Formuleer de gedragsvraag

## 5. Interventiefuncties en gedragsveranderingstechnieken

- Stap 8.** Selecteer een of meer interventiefuncties
- Stap 9.** Werk de gedragsveranderingstechnieken voor de gekozen interventiefuncties uit

## 6. EAST & Nudging

Nudges  
EAST

## 7. Tot slot

Over ons  
Contact  
Lees- en kijktips  
BIN NL

Dit komt omdat verlies (20 cent extra betalen) ons meer raakt dan winst (20 cent korting). We betreuren verlies meer dan we blij zijn met winst. Daarom vermijden we 20 cent extra te betalen en nemen we een beker mee, terwijl de korting ons te weinig motiveert om dat te doen. Deze neiging of vuistregel heet verliesaversie of loss aversion (vaak zul je de Engelse term tegenkomen). Het is een van de vele vuistregels die kunnen leiden tot irrationeel gedrag. Tegelijk zorgen deze vuistregels voor de voorspelbare patronen in dit gedrag!

**AFKEER VAN VERLIES**

**TOEPASSING**  
Benadruk wat bepaald gedrag mensen kost in plaats van wat het hen oplevert.

**VOORBEELD**  
Om iemand aan te moedigen zijn huis te isoleren kun je beter benadrukken dat hij nu voor de mussen stookt (verlies), dan zeggen dat hij na isolatie lagere stookkosten heeft (winst).

**13 INZICHT EASY**

**VERLIES WEEGT ZWAARDER DAN WINST.**

De vuistregels zoals verliesaversie passen we niet bewust toe. Ze sturen ons gedrag onbewust. Zulke vuistregels spelen een belangrijke rol, want zo'n 90 tot 95% van ons gedrag is onbewust. En dat is maar goed ook, want ons brein kan maar een fractie bewust verwerken van alle informatie die we op een dag binnen krijgen. Als we over alles zouden moeten nadenken, zouden we veel te veel tijd nodig hebben en niets gedaan krijgen!

## Irrationeel? Verstandiger dan je denkt!

Irrationeel heeft een negatieve connotatie, alsof niet bewust handelen altijd verkeerd uitpakt: "Had er eerst over nagedacht, dan had je zoiets doms niet gedaan!"

Maar automatisch handelen is niet alleen onvermijdelijk, het pakt ook meestal *goed genoeg* uit. En zolang dat zo is, kunnen we met een gerust hart ons beperkte denkvermogen besteden aan kwesties die wel om onze bewuste aandacht vragen, zoals het doen van belastingaangifte, of het koken van een ingewikkeld nieuw recept.

Bewust nadenken over grote levensvragen is daarnaast niet altijd nuttig. Die vragen zijn te ingewikkeld voor rationele afwegingen. Er spelen te veel factoren mee, en veel informatie is onbekend. Vraag je je af of je toe bent aan kinderen, of je dit of dat huis wil kopen, van baan wilt veranderen, dan zul je veel vragen niet kunnen beantwoorden. Hoe zullen de huizenprijzen zich bijvoorbeeld ontwikkelen? Of het is onmogelijk alles te beredeneren: Zul je je erin thuis voelen? Wat betekent het om kinderen te hebben? Hoe voelt het om ouder van een kind te zijn? Het is in zo'n situatie geen slecht idee er nog een nachtje over te slapen, en op je gevoel te vertrouwen. Meer hierover in [\*Het slimme onbewuste van Ap Dijksterhuis\*](#)

## 1. Waarom dit werkboek over gedrag?

Wat is gedrag?  
Gedrag is complex  
Voor wie is dit werkboek?  
Opbouw

## 2. Gedrag

Waarom gedragsinzichten?  
De rationele mens?  
Irrationeel? Verstandiger dan je denkt!  
Vuistregels en gewoontes

Gewoontes  
Vuistregels  
Maak het gedrag concreet

- Stap 1.** Algemene beschrijving van het vraagstuk
- Stap 2.** Specificeren gedrag
- Stap 3.** Gewenst gedrag: alle denkbare alternatieven voor het ongewenste gedrag

## 3. Behaviour Change Wheel

Capaciteit, gelegenheid en motivatie  
Lichamelijke capaciteit  
Mentale capaciteit  
Kennis en begrip  
Aandacht  
Weerstanden tegen verandering  
Wat doe je bij 'geen interesse' van je doelgroep?  
Inertia: een praktijkvoorbeeld

Gelegenheid  
Fysieke gelegenheid  
Sociale gelegenheid  
Injunctieve normen  
Descriptieve normen  
Motivatie (motivation)  
Reflectieve motivatie  
Onbewuste motivatie  
Samenhang capaciteit, gelegenheid en motivatie

## 4. Verder aan de slag: de gedragsvraag

- Stap 4.** Gewenst gedrag: keuze uit de alternatieven voor het ongewenste gedrag
- Stap 5.** Specificeer het doel- of gewenste gedrag
- Stap 6.** Gedragsanalyse
- Stap 7.** Formuleer de gedragsvraag

## 5. Interventiefuncties en gedragsveranderingstechnieken

- Stap 8.** Selecteer een of meer interventiefuncties
- Stap 9.** Werk de gedragsveranderingstechnieken voor de gekozen interventiefuncties uit

## 6. EAST & Nudging

Nudges  
EAST

## 7. Tot slot

Over ons  
Contact  
Lees- en kijktips  
BIN NL

# Vuistregels en gewoontes

## Gewoontes

Wanneer we iets vaker doen slijten gewoontes in. De eerste paar keer denk je na over de route die je naar je werk neemt, maar na een paar keer gaat het eigenlijk vanzelf. Misschien valt je soms opeens op "he, ik ben er al bijna". Je hebt niet bewust op het verkeer gelet maar intussen nagedacht over wat je aan moet trekken naar dat feestje vanavond. Toch heb je onderweg geen ongelukken gemaakt. Je automatische piloot nam het over en heeft je veilig naar werk gebracht.

Evenmin had je er waarschijnlijk thuis bij stilgestaan of je met de fiets of met de auto zou gaan. Ongemerkt 'koos' je uit gewoonte de fiets of de auto. Gewoontes spelen een grote rol in ons leven. Wil je weten wat iemand gaat doen, vraag dan niet wat ze van plan zijn te doen maar kijk naar zijn of haar gewoontes. Die voorspellen gedrag beter dan voornemens.

## Oefening 3

Wat is een niet zo goede gewoonte van jou? Wat doe je vaak zonder erbij na te denken, terwijl je wel anders zou willen?

Als je deze gewoonte zou willen veranderen, hoe zou je dit dan aanpakken?

De verandering van gewoontes is niet makkelijk maar het helpt als je weet hoe gewoontes werken. Gewoontes zijn vaak sterk verbonden met situaties. Verandert de situatie, dan heb je niet veel meer aan oude gewoontes en ga je op zoek naar gedrag dat past bij de veranderde omstandigheden. Als gedragsveranderaars kun je dit moment waarop gedrag niet vastligt, gebruiken om gedrag te beïnvloeden. We komen hier later op terug.

## Vuistregels

Een vuistregel is een soort olifantenpaadje in je hoofd. Vuistregels zorgen ervoor dat je ook in een onzekere situatie snel kunt beslissen. Meestal werken vuistregels goed (anders waren het immers geen vuistregels geworden) maar niet altijd, zoals we zagen in het voorbeeld van de koffiebekers. Verliesaversie is een voorbeeld van een vuistregel. Een andere vuistregel is 'doen wat de anderen doen'. Deze geeft houvast als je niet goed weet welk gedrag van je verwacht wordt. Je imiteert dan het gedrag van de anderen, want als 'iedereen' het doet, zal het wel goed zijn. En vaak is dat ook zo (en anders valt je verkeerde gedrag in ieder geval niet op).

**RANGORDE**

**TOEPASSING**

Laat mensen weten hoe hun prestatie zich verhoudt tot die van anderen.

**VOORBEELD**

Huisartsen schrijven minder antibiotica voor als zij erop worden gewezen dat zij tot de 20% huisartsen behoren die de meeste antibiotica voorschrijven.

**21 INZICHT SOCIAL**

**WE VERGELIJKEN ONZE PRESTATIES MET DIE VAN ANDEREN, VOORAL ALS DIE OP ONS LIJKEN.**

## 1. Waarom dit werkboek over gedrag?

Wat is gedrag?  
Gedrag is complex  
Voor wie is dit werkboek?  
Opbouw

## 2. Gedrag

Waarom gedragsinzichten?  
De rationele mens?  
Irrationeel? Verstandiger dan je denkt!  
Vuistregels en gewoontes  
Gewoontes  
Vuistregels  
Maak het gedrag concreet

**Stap 1.** Algemene beschrijving van het vraagstuk

**Stap 2.** Specificeren gedrag

**Stap 3.** Gewenst gedrag: alle denkbare alternatieven voor het ongewenste gedrag

## 3. Behaviour Change Wheel

Capaciteit, gelegenheid en motivatie  
Lichamelijke capaciteit  
Mentale capaciteit  
Kennis en begrip  
Aandacht  
Weerstand tegen verandering  
Wat doe je bij 'geen interesse' van je doelgroep?  
Inertia: een praktijkvoorbeeld  
Gelegenheid  
Fysieke gelegenheid  
Sociale gelegenheid  
Injunctieve normen  
Descriptieve normen  
Motivatie (motivation)  
Reflectieve motivatie  
Onbewuste motivatie  
Samenhang capaciteit, gelegenheid en motivatie

## 4. Verder aan de slag: de gedragsvraag

**Stap 4.** Gewenst gedrag: keuze uit de alternatieven voor het ongewenste gedrag

**Stap 5.** Specificeer het doel- of gewenste gedrag

**Stap 6.** Gedragsanalyse

**Stap 7.** Formuleer de gedragsvraag

## 5. Interventiefuncties en gedragsveranderingstechnieken

**Stap 8.** Selecteer een of meer interventiefuncties

**Stap 9.** Werk de gedragsveranderingstechnieken voor de gekozen interventiefuncties uit

## 6. EAST & Nudging

Nudges  
EAST

## 7. Tot slot

Over ons  
Contact  
Lees- en kijktips  
BIN NL

Maar helaas, ook 'normaal' maar ongewenst gedrag wordt geïmiteerd! Waar al rommel ligt, gooi je gemakkelijk zelf iets op de grond. "Blijkbaar hoort dat hier zo", denkt je brein onbewust. En zo lokken de goedbedoelde bewustwordingscampagnes, die benadrukken dat zoveel mensen rommel maken, juist meer troep uit!

De presentbias is een ander voorbeeld van een vuistregel: het heden vinden we onbewust een stuk belangrijker dan de toekomst. Vervelende dingen stellen we daarom uit en leuke dingen doen we het liefst vandaag.

Deze vuistregel maakt het moeilijk dingen te doen die nu moeite kosten en pas later iets opleveren. Denk aan meer sporten: dat kost je nu tijd en energie en pas later merk je dat je fitter wordt. Voeg hierbij de neiging verlies (tijd, energie) uit de weg te gaan en je begrijpt hoe moeilijk het is gezonder te leven. Gelukkig kunnen we dit inzicht ook gebruiken om het gedrag te stimuleren! Bijvoorbeeld door beloningen naar het heden te verplaatsen (complimenten in een app), en kosten juist uit te stellen (nu inschrijven voor de loopgroep, maar later betalen en beginnen met de trainingen).

**PRESENT BIAS**

**TOEPASSING**

Moedig het gewenste gedrag aan door de kosten te verplaatsen naar de toekomst.

**VOORBEELD**

Een verzoek om de periodieke gift aan een goed doel te verhogen, is effectiever als de verhoging niet meteen maar over twee maanden ingaat. Geef nu al een 'goed gevoel' terwijl pas later betaald hoeft te worden.

**30 INZICHT TIMELY**

**WE WILLEN LIEVER VANDAAG DAN MORGEN GENIETEN. BETALEN DOEN WE LIEVER MORGEN DAN VANDAAG.**

Er zijn nog veel meer van zulke vuistregels. Te veel om op te noemen. Voor nu is het vooral van belang dat duidelijk is dat ze, samen met gewoontes zorgen voor patronen en dus voorspelbaarheid van ons meestal irrationele gedrag.

## Oefening 4

### Vuistregels en jouw gewoontes

Spelen (deze) vuistregels een rol in de minder goede gewoonte die je wel zou willen veranderen?

Spelen (deze) vuistregels een rol in jouw gekozen voorbeeldgedrag. Zie het antwoord dat je eerder gegeven hebt, [hier](#).



## 1. Waarom dit werkboek over gedrag?

Wat is gedrag?  
Gedrag is complex  
Voor wie is dit werkboek?  
Opbouw

## 2. Gedrag

Waarom gedragsinzichten?  
De rationele mens?  
Irrationeel? Verstandiger dan je denkt!  
Vuistregels en gewoontes  
Gewoontes  
Vuistregels  
Maak het gedrag concreet

**Stap 1.** Algemene beschrijving van het vraagstuk

**Stap 2.** Specificeren gedrag

**Stap 3.** Gewenst gedrag: alle denkbare alternatieven voor het ongewenste gedrag

## 3. Behaviour Change Wheel

Capaciteit, gelegenheid en motivatie  
Lichamelijke capaciteit  
Mentale capaciteit  
Kennis en begrip  
Aandacht  
Weerstanden tegen verandering  
Wat doe je bij 'geen interesse' van je doelgroep?  
Inertia: een praktijkvoorbeeld  
Gelegenheid  
Fysieke gelegenheid  
Sociale gelegenheid  
Injunctieve normen  
Descriptieve normen  
Motivatie (motivation)  
Reflectieve motivatie  
Onbewuste motivatie  
Samenhang capaciteit, gelegenheid en motivatie

## 4. Verder aan de slag: de gedragsvraag

**Stap 4.** Gewenst gedrag: keuze uit de alternatieven voor het ongewenste gedrag

**Stap 5.** Specificeer het doel- of gewenste gedrag

**Stap 6.** Gedragsanalyse

**Stap 7.** Formuleer de gedragsvraag

## 5. Interventiefuncties en gedragsveranderingstechnieken

**Stap 8.** Selecteer een of meer interventiefuncties

**Stap 9.** Werk de gedragsveranderingstechnieken voor de gekozen interventiefuncties uit

## 6. EAST & Nudging

Nudges  
EAST

## 7. Tot slot

Over ons  
Contact  
Lees- en kijktips  
BIN NL

## Gedragsbeïnvloeding: aan de slag!

Nu we weten dat gedrag lang niet altijd rationeel is, maar wel voorspelbaar, kunnen we gaan nadenken over het veranderen van gedrag. We zullen de theorie van gedragsbeïnvloeding toelichten aan de hand van een praktijkvoorbeeld. We werken dit uit aan de hand van een stappenplan. Een stappenplan dat jij uiteindelijk kan gaan gebruiken voor jouw vraagstukken. Zoals gezegd, is het belangrijk om het gedrag eerst zo concreet mogelijk te maken. Daarmee beginnen we dan ook.

## Oefening 5

### Stap 1. Algemene beschrijving van het vraagstuk

#### Vraagstuk

Wat is het probleem?

Waarom is het een urgent probleem?

Voor wie is het een probleem?

1. Wie heeft er last van?
2. Wie wil het veranderen?

#### Duurzame en gezonde mobiliteit

Autoverkeer is een groot probleem. Files, geluidsoverlast, luchtvervuiling, CO<sub>2</sub>-uitstoot, beslag op schaarse ruimte, onveiligheid. Ook schaadt het de automobilisten zélf, want voor hun gezondheid zouden ze beter de auto kunnen laten staan.

Gezondheid en klimaat zijn beide actuele en belangrijke vraagstukken. Autorijden draagt in belangrijke mate bij aan de vergroting van de problemen.

1. Alle mensen die wonen in de stad en iedereen die zich hierin verplaatst.
2. Stadsbestuur

## Maak het gedrag concreet

De eerste stap is de algemene beschrijving van het probleem (Oefening 5, Stap 1). Bij oefening 3 heb je een voorbeeld gegeven van een gewoonte van jezelf die je wel zou willen veranderen. Misschien heb je het concreet opgeschreven (ik vergeet vaak na het ontbijt mijn tanden te poetsen) of algemeen (ik doe minder aan lichaamsbeweging dan ik zou willen). Hoe dan ook: het gedrag hoort bij een algemener vraagstuk (hoe kan ik gezonder leven?). Vaak zijn vraagstukken die je op je werk of ergens anders tegenkomt op zo'n algemene manier beschreven. Die vraagstukken gaan daarnaast niet over jezelf maar over een groep of over meerdere groepen mensen. In deze paragraaf leggen we je uit hoe je van een algemeen vraagstuk een gedragsvraag maakt. We hebben als voorbeeld de stimulering van duurzame en gezonde mobiliteit uitgewerkt in de tweede kolom. Je kunt zelf oefenen met je eigen gedragsvoorbeeld in de derde kolom. Denk aan je eigen slechte gewoonte bijvoorbeeld of een vraagstuk uit je werk.

#### Eigen gedrag/vraagstuk eigen werk



## 1. Waarom dit werkboek over gedrag?

Wat is gedrag?  
Gedrag is complex  
Voor wie is dit werkboek?  
Opbouw

## 2. Gedrag

Waarom gedragsinzichten?  
De rationele mens?  
Irrationeel? Verstandiger dan je denkt!  
Vuistregels en gewoontes  
Gewoontes  
Vuistregels  
Maak het gedrag concreet

**Stap 1.** Algemene beschrijving van het vraagstuk

**Stap 2.** Specificeren gedrag

**Stap 3.** Gewenst gedrag: alle denkbare alternatieven voor het ongewenste gedrag

## 3. Behaviour Change Wheel

Capaciteit, gelegenheid en motivatie  
Lichamelijke capaciteit  
Mentale capaciteit  
Kennis en begrip  
Aandacht  
Weerstand tegen verandering  
Wat doe je bij 'geen interesse' van je doelgroep?  
Inertia: een praktijkvoorbeeld  
Gelegenheid  
Fysieke gelegenheid  
Sociale gelegenheid  
Injunctieve normen  
Descriptieve normen  
Motivatie (motivation)  
Reflectieve motivatie  
Onbewuste motivatie  
Samenhang capaciteit, gelegenheid en motivatie

## 4. Verder aan de slag: de gedragsvraag

**Stap 4.** Gewenst gedrag: keuze uit de alternatieven voor het ongewenste gedrag

**Stap 5.** Specificeer het doel- of gewenste gedrag

**Stap 6.** Gedragsanalyse

**Stap 7.** Formuleer de gedragsvraag

## 5. Interventiefuncties en gedragsveranderingstechnieken

**Stap 8.** Selecteer een of meer interventiefuncties

**Stap 9.** Werk de gedragsveranderingstechnieken voor de gekozen interventiefuncties uit

## 6. EAST & Nudging

Nudges  
EAST

## 7. Tot slot

Over ons  
Contact  
Lees- en kijktips  
BIN NL

De volgende stap is de beschrijving van het algemene vraagstuk als een gedragsvraagstuk. Er is een probleem maar welk gedrag vormt het probleem? Je zult merken dat dit niet eenvoudig is. Je moet de algemene vraag gaan afpe-len totdat je concreet gedrag kunt benoemen.

## Oefening 6

### Stap 2. Specificeren gedrag

	Gedrag casus 'Duurzame en gezonde mobiliteit'	Gedrag bij 'Eigen gedrag/vraagstuk eigen werk'
Ongewenste gedrag	Autorijden Gaat om woon-werkverkeer; kinderen met de auto brengen en halen; naar winkels of andere voorzieningen gaan met de auto; touren en cruisen met de auto. Het betreft autoritten over korte en langere afstanden.	
Wie doet of doen het?	Wijdverbreid gedrag; iedereen met een rijbewijs.	
Wie is er verder bij betrokken?	Werkgevers (reiskostenvergoeding, leaseauto, parkeerruimte); projectontwikkelaars en ontwerpers (inrichting fysieke omgeving); wetgever; autolobby.	
Waar, wanneer en hoe vaak gebeurt het?	Vooral in de grote steden is het een permanent probleem.	



## 1. Waarom dit werkboek over gedrag?

- Wat is gedrag?
- Gedrag is complex
- Voor wie is dit werkboek?
- Opbouw

## 2. Gedrag

- Waarom gedragsinzichten?
- De rationele mens?
- Irrationeel? Verstandiger dan je denkt!
- Vuistregels en gewoontes
  - Gewoontes
  - Vuistregels
  - Maak het gedrag concreet

- Stap 1.** Algemene beschrijving van het vraagstuk
- Stap 2.** Specificeren gedrag
- Stap 3.** Gewenst gedrag: alle denkbare alternatieven voor het ongewenste gedrag

## 3. Behaviour Change Wheel

- Capaciteit, gelegenheid en motivatie
  - Lichamelijke capaciteit
  - Mentale capaciteit
    - Kennis en begrip
    - Aandacht
    - Weerstand tegen verandering
    - Wat doe je bij 'geen interesse' van je doelgroep?
    - Inertia: een praktijkvoorbeeld
- Gelegenheid
  - Fysieke gelegenheid
  - Sociale gelegenheid
    - Injunctieve normen
    - Descriptieve normen
- Motivatie (motivation)
  - Reflectieve motivatie
  - Onbewuste motivatie
- Samenhang capaciteit, gelegenheid en motivatie

## 4. Verder aan de slag: de gedragsvraag

- Stap 4.** Gewenst gedrag: keuze uit de alternatieven voor het ongewenste gedrag
- Stap 5.** Specificeer het doel- of gewenste gedrag
- Stap 6.** Gedragsanalyse
- Stap 7.** Formuleer de gedragsvraag

## 5. Interventiefuncties en gedragsveranderingstechnieken

- Stap 8.** Selecteer een of meer interventiefuncties
- Stap 9.** Werk de gedragsveranderingstechnieken voor de gekozen interventiefuncties uit

## 6. EAST & Nudging

- Nudges
- EAST

## 7. Tot slot

- Over ons
- Contact
- Lees- en kijktips
- BIN NL

Je hebt nu ongewenst gedrag beschreven. Maar je ziet in het voorbeeld dat het nog steeds over allerlei soorten autogebruik gaat, over verschillende afstanden. Het ongewenste gedrag is nog heel breed. Om het ongewenste gedrag preciezer te bepalen heb je meer informatie nodig.

Of je gedrag ongewenst kunt noemen, hangt ook af van de alternatieven voor het gedrag: is het gewenste gedrag wel een reële optie? Lopen en fietsen zijn alternatieven voor autorijden maar je kunt niet verwachten dat iemand 20 kilometer te voet naar zijn werk gaat.

De volgende stappen bestaan uit het bedenken van een lijst van al het mogelijk gewenst gedrag en vervolgens het kiezen van het gewenste gedrag dat je werkelijk wilt gaan stimuleren.

## Oefening 7

### Stap 3. Gewenst gedrag: alle denkbare alternatieven voor het ongewenste gedrag

	Casus 'Duurzame en gezonde mobiliteit'	'Eigen gedrag/vraagstuk eigen werk'
Probleem	Vermindering autoverkeer. We beperken ons tot de manieren van vervoer. Mogelijkheden om het vervoer zelf te beperken zoals bij thuiswerken en thuisbezorgen laten we hier buiten beschouwing, om het voorbeeld niet al te ingewikkeld te maken. In het echt zou je hier wel naar kunnen kijken.	
Opties voor alternatief gedrag	Lopen Fietsen Openbaar vervoer Elektrisch rijden	



## 1. Waarom dit werkboek over gedrag?

Wat is gedrag?  
Gedrag is complex  
Voor wie is dit werkboek?  
Opbouw

## 2. Gedrag

Waarom gedragsinzichten?  
De rationele mens?  
Irrationeel? Verstandiger dan je denkt!  
Vuistregels en gewoontes  
Gewoontes  
Vuistregels  
Maak het gedrag concreet

**Stap 1.** Algemene beschrijving van het vraagstuk

**Stap 2.** Specificeren gedrag

**Stap 3.** Gewenst gedrag: alle denkbare alternatieven voor het ongewenste gedrag

## 3. Behaviour Change Wheel

Capaciteit, gelegenheid en motivatie  
Lichamelijke capaciteit  
Mentale capaciteit  
Kennis en begrip  
Aandacht  
Weerstanden tegen verandering  
Wat doe je bij 'geen interesse' van je doelgroep?  
Inertia: een praktijkvoorbeeld  
Gelegenheid  
Fysieke gelegenheid  
Sociale gelegenheid  
Injunctieve normen  
Descriptieve normen  
Motivatie (motivation)  
Reflectieve motivatie  
Onbewuste motivatie  
Samenhang capaciteit, gelegenheid en motivatie

## 4. Verder aan de slag: de gedragsvraag

**Stap 4.** Gewenst gedrag: keuze uit de alternatieven voor het ongewenste gedrag

**Stap 5.** Specificeer het doel- of gewenste gedrag

**Stap 6.** Gedragsanalyse

**Stap 7.** Formuleer de gedragsvraag

## 5. Interventiefuncties en gedragsveranderingstechnieken

**Stap 8.** Selecteer een of meer interventiefuncties

**Stap 9.** Werk de gedragsveranderingstechnieken voor de gekozen interventiefuncties uit

## 6. EAST & Nudging

Nudges  
EAST

## 7. Tot slot

Over ons  
Contact  
Lees- en kijktips  
BIN NL



Nadat je alle mogelijke opties voor het gewenste gedrag hebt bedacht, selecteer je er één. Je kunt namelijk niet meteen alles in één keer, op één manier veranderen. Het Behaviour Change Wheel helpt je deze selectie te maken. Je gaat na hoe capaciteit, gelegenheid en motivatie de verschillende opties belemmeren of bevorderen. Welk gedrag biedt na deze analyse de beste kans op verandering?

Alvast een voorbeeld om duidelijk te maken wat we bedoelen. Fietsen is een mogelijk alternatief voor autorijden. Wanneer stimuleren we fietsen als gewenst gedrag? Je wilt dan eerst weten welke afstand niet te groot is om te fietsen; hoe het zit met fietspaden; of de omgeving aantrekkelijk is en welke gewoontes de mogelijke doelgroepen hebben. Uit je onderzoek blijkt dat de fietspaden oké zijn, de omgeving acceptabel en dat een half uur fietsen de grens is, maar dat veel forensen de gewoonte hebben om ook voor een korte afstand toch de auto te nemen terwijl ze zeggen best te willen fietsen. Gewenst gedrag zou dan kunnen zijn: fietsen naar het werk als de afstand tussen werk en huis niet groter is dan 10 tot 15 kilometer.

We kwamen tot deze conclusie aan de hand van het Behavioural Change Wheel. Het is daarom de hoogste tijd om het wiel te bespreken.



### 1. Waarom dit werkboek over gedrag?

- Wat is gedrag?
- Gedrag is complex
- Voor wie is dit werkboek?
- Opbouw

### 2. Gedrag

- Waarom gedragsinzichten?
- De rationele mens?
- Irrationeel? Verstandiger dan je denkt!
- Vuistregels en gewoontes
  - Gewoontes
  - Vuistregels
- Maak het gedrag concreet

- Stap 1.** Algemene beschrijving van het vraagstuk
- Stap 2.** Specificeren gedrag
- Stap 3.** Gewenst gedrag: alle denkbare alternatieven voor het ongewenste gedrag

### 3. Behaviour Change Wheel

- Capaciteit, gelegenheid en motivatie
  - Lichamelijke capaciteit
  - Mentale capaciteit
    - Kennis en begrip
    - Aandacht
    - Weerstand tegen verandering
    - Wat doe je bij 'geen interesse' van je doelgroep?
    - Inertia: een praktijkvoorbeeld
- Gelegenheid
  - Fysieke gelegenheid
  - Sociale gelegenheid
    - Injunctieve normen
    - Descriptieve normen
- Motivatie (motivation)
  - Reflectieve motivatie
  - Onbewuste motivatie
- Samenhang capaciteit, gelegenheid en motivatie

### 4. Verder aan de slag: de gedragsvraag

- Stap 4.** Gewenst gedrag: keuze uit de alternatieven voor het ongewenste gedrag
- Stap 5.** Specificeer het doel- of gewenste gedrag
- Stap 6.** Gedragsanalyse
- Stap 7.** Formuleer de gedragsvraag

### 5. Interventiefuncties en gedragsveranderingstechnieken

- Stap 8.** Selecteer een of meer interventiefuncties
- Stap 9.** Werk de gedragsveranderingstechnieken voor de gekozen interventiefuncties uit

### 6. EAST & Nudging

- Nudges
- EAST

### 7. Tot slot

- Over ons
- Contact
- Lees- en kijktips
- BIN NL

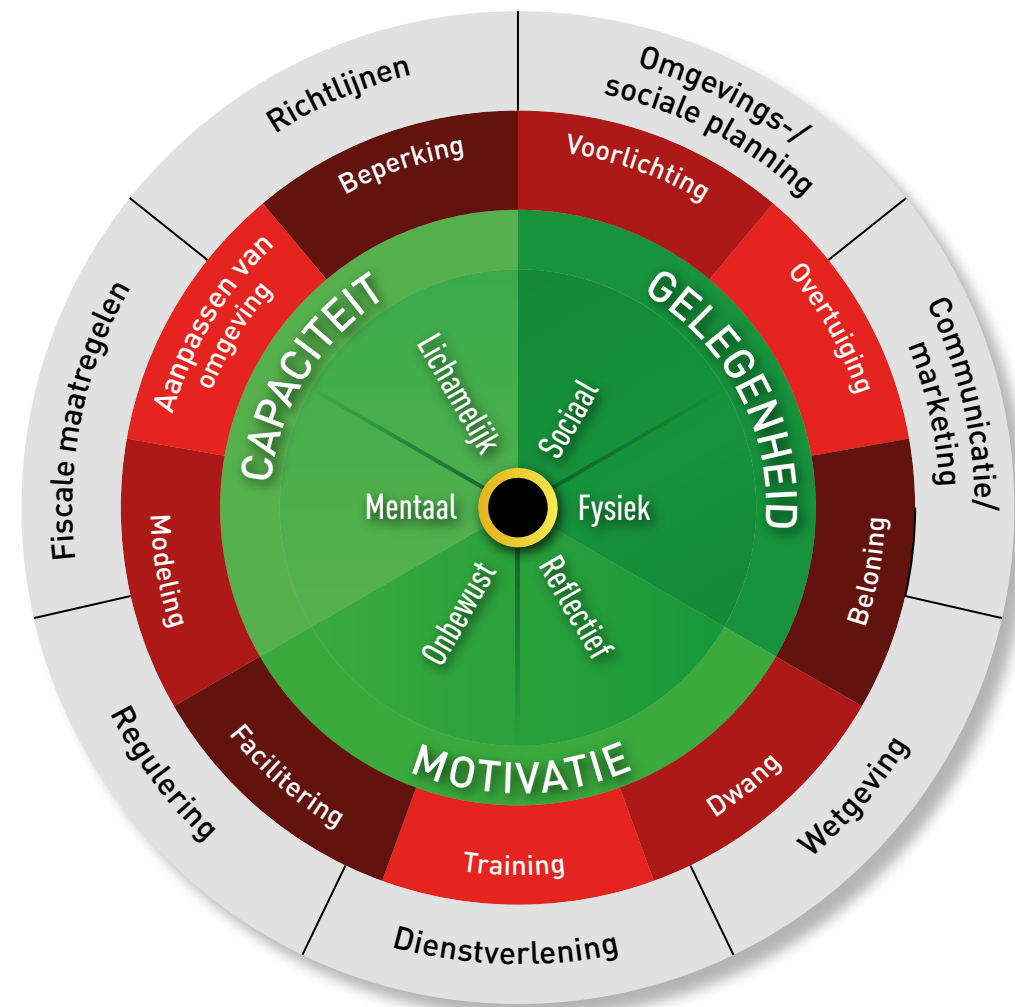
## 3. Behaviour Change Wheel

Het Behaviour Change Wheel is een model dat je helpt gedrag te analyseren en te veranderen. Het wiel werkt van binnen naar buiten: in de kern (groene centrum) vind je de drie onderdelen die gedrag bepalen: gelegenheid, capaciteit en motivatie. Naar buiten toe worden de cirkels concreter: in de rode cirkel staan de interventiefuncties (soorten oplossingen); in de grijze cirkel de toe te passen technieken (hoe de oplossingen eruit kunnen zien). Van binnen naar buiten zijn allerlei combinaties mogelijk (je kunt de cirkels los van elkaar draaien).

Je begint bij de bron(nen) van gedrag, die in het groene centrum staan: capaciteit, gelegenheid, motivatie. Bij het onderzoeken van gedrag zoek je het antwoord op drie vragen:

1. Heeft de doelgroep de mentale en de lichamelijke capaciteiten voor het gewenste gedrag? Het betreft eigenschappen van de doelgroep zélf. Dit is een vraag naar kennis, begrip, aandacht, doorzettings- en uithoudingsvermogen en lichamelijke vermogens van de doelgroep.
2. Belemmert of stimuleert de sociale en fysieke omgeving het gewenste gedrag? Dit is een vraag naar de omstandigheden waarin de doelgroep het gedrag vertoont. Denk bij sociale omgeving aan het gedrag van de mensen in de omgeving van de doelgroep: welk gedrag wordt normaal gevonden, welk wordt goed- of juist afgekeurd? Fysieke omgeving gaat over de ruimte waarin het gedrag zich afspeelt: een stad, een supermarkt, thuis, enzovoort.
3. Is de doelgroep gemotiveerd om het gewenste gedrag te vertonen? Dit is een vraag naar bewuste, reflectieve, motieven als wil, voorkeuren en voor-nemens en de onbewuste drijfveren als gewoontes van de doelgroep.

Je kunt op diverse manieren antwoorden op deze vragen vinden. Denk aan gedragsobservaties; literatuur-, veld- of laboratoriumonderzoek, experimenten, interviews, gesprekken, focusgroepen, of het raadplegen van (gedrags) experts. We gaan hier verder niet in op de manieren om kennis te vergaren en onderzoek en experimenten op te zetten en uit te voeren. Een gespecialiseerd werk kan je verder helpen, zoals *Applying Social Psychology, from Problems to Solutions*, Abraham P. Buunk en Mark van Vugt, 2013.



Michie S, Atkins L, West R. (2014)  
 The Behaviour Change Wheel: A Guide to Designing Interventions.  
 London: Silverback Publishing.  
[www.behaviourchangewheel.com](http://www.behaviourchangewheel.com).



## 1. Waarom dit werkboek over gedrag?

Wat is gedrag?  
Gedrag is complex  
Voor wie is dit werkboek?  
Opbouw

## 2. Gedrag

Waarom gedragsinzichten?  
De rationele mens?  
Irrationeel? Verstandiger dan je denkt!  
Vuistregels en gewoontes  
Gewoontes  
Vuistregels  
Maak het gedrag concreet

- Stap 1.** Algemene beschrijving van het vraagstuk
- Stap 2.** Specificeren gedrag
- Stap 3.** Gewenst gedrag: alle denkbare alternatieven voor het ongewenste gedrag

## 3. Behaviour Change Wheel

Capaciteit, gelegenheid en motivatie  
[Lichamelijke capaciteit](#)  
[Mentale capaciteit](#)  
[Kennissen en begrip](#)  
[Aandacht](#)  
Weerstand tegen verandering  
Wat doe je bij 'geen interesse' van je doelgroep?  
Inertia: een praktijkvoorbeeld  
Gelegenheid  
Fysieke gelegenheid  
Sociale gelegenheid  
Injunctieve normen  
Descriptieve normen  
Motivatie (motivation)  
Reflectieve motivatie  
Onbewuste motivatie  
Samenhang capaciteit, gelegenheid en motivatie

## 4. Verder aan de slag: de gedragsvraag

- Stap 4.** Gewenst gedrag: keuze uit de alternatieven voor het ongewenste gedrag
- Stap 5.** Specificeer het doel- of gewenste gedrag
- Stap 6.** Gedragsanalyse
- Stap 7.** Formuleer de gedragsvraag

## 5. Interventiefuncties en gedragsveranderingstechnieken

- Stap 8.** Selecteer een of meer interventiefuncties
- Stap 9.** Werk de gedragsveranderingstechnieken voor de gekozen interventiefuncties uit

## 6. EAST & Nudging

Nudges  
EAST

## 7. Tot slot

Over ons  
Contact  
Lees- en kijktips  
BIN NL

# Capaciteit, gelegenheid en motivatie

## Capaciteit

Capaciteit gaat over de doelgroep zélf. Welke capaciteiten of vaardigheden heeft de doelgroep? Wat kunnen ze, wat weten ze en hoeveel begrijpen ze? We onderscheiden lichamelijke en mentale capaciteiten.

### Lichamelijke capaciteit

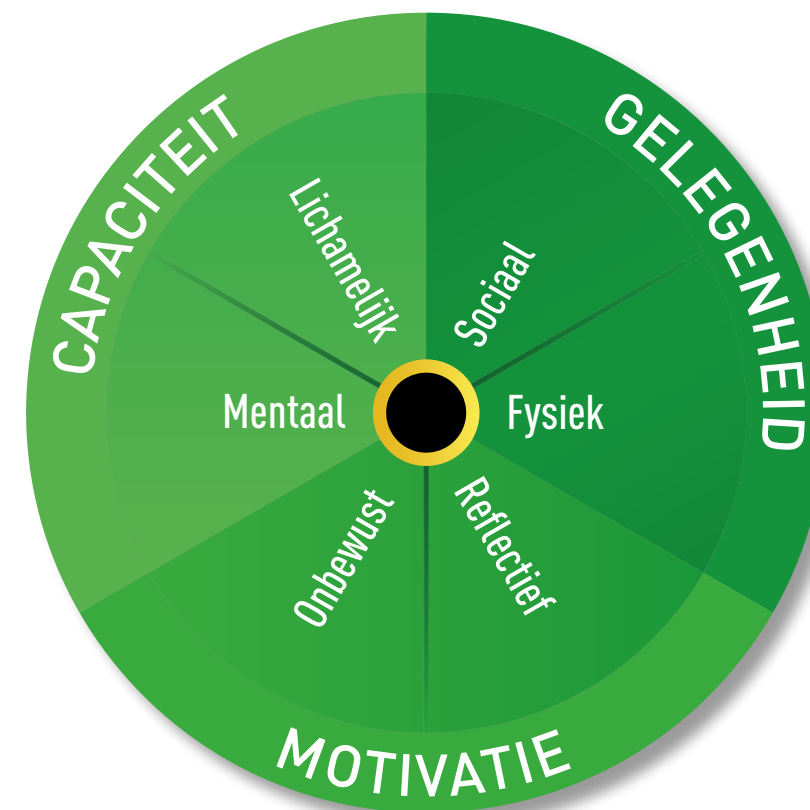
Hierbij draait het om de vraag: Is de doelgroep lichamelijk in staat tot het gewenste gedrag? Komt het ongewenste gedrag voort uit een lichamelijke beperking? Staat deze het gewenste gedrag in de weg? Zelden is dit de belangrijkste reden van het probleem, maar toch is het goed erbij stil te staan. Zo zou het bijvoorbeeld voor hun gezondheid goed zijn als ouderen meer zouden fietsen. Maar wil je dit stimuleren, dan moeten ze wel kunnen fietsen (niet iedereen heeft dit geleerd) of, wanneer ze elektrisch fietsen, zo'n zware fiets onder controle kunnen houden (ouderen vallen of vliegen er vaker mee uit de bocht dan jongeren).

### Mentale capaciteit

Onder mentale capaciteit verstaan we kennis, begrip, aandacht, doorzettingsvermogen en geloof in eigen kunnen (self efficacy). Op de eerste drie gaan we dieper in.

### Kennis en begrip

Omdat we er onbewust vanuit gaan dat we het tegen rationele mensen hebben, proberen we vaak in te spelen op kennis en begrip. Tegenover ieder probleem staat al snel een bewustwordingscampagne, een brief met uitleg, een folder of een informatieve website. Maar deze zijn alleen effectief wanneer de doelgroep behoefte heeft aan informatie om een keuze te bepalen, of daar tenminste voor open staat. Bedenk ook dat feitelijke informatie en argumenten niet helemaal rationeel verwerkt worden. Informatie kan voorshands worden verworpen, bijvoorbeeld als de brief de verkeerde toon heeft, de folder lelijk oogt of de bron van de informatie gewantwoord of afgewezen wordt (zie 'scepticisme' in het tekstblok op de volgende pagina).



### Aandacht

Aandacht is er niet vanzelf. Dat vergeten we gemakkelijk. We veronderstellen dat het onderwerp van ons dagelijks werk ook de doelgroep de hele dag bezighoudt. Maar zelden is dat zo.

In het dagelijks leven van de doelgroep vraagt van alles en nog wat om aandacht en kan onmogelijk alles aandacht krijgen. Onbewust worden prioriteiten gesteld en de niet dringende zaken uitgesteld of gelaten voor wat ze zijn.

## 1. Waarom dit werkboek over gedrag?

Wat is gedrag?  
Gedrag is complex  
Voor wie is dit werkboek?  
Opbouw

## 2. Gedrag

Waarom gedragsinzichten?  
De rationele mens?  
Irrationeel? Verstandiger dan je denkt!  
Vuistregels en gewoontes  
Gewoontes  
Vuistregels  
Maak het gedrag concreet

- Stap 1.** Algemene beschrijving van het vraagstuk
- Stap 2.** Specificeren gedrag
- Stap 3.** Gewenst gedrag: alle denkbare alternatieven voor het ongewenste gedrag

## 3. Behaviour Change Wheel

Capaciteit, gelegenheid en motivatie  
Lichamelijke capaciteit  
Mentale capaciteit  
Kennis en begrip  
Aandacht  
[Weerstanden tegen verandering](#)  
Wat doe je bij 'geen interesse' van je doelgroep?  
Inertia: een praktijkvoorbeeld  
Gelegenheid  
Fysieke gelegenheid  
Sociale gelegenheid  
Injunctieve normen  
Descriptieve normen  
Motivatie (motivation)  
Reflectieve motivatie  
Onbewuste motivatie  
Samenhang capaciteit, gelegenheid en motivatie

## 4. Verder aan de slag: de gedragsvraag

- Stap 4.** Gewenst gedrag: keuze uit de alternatieven voor het ongewenste gedrag
- Stap 5.** Specificeer het doel- of gewenste gedrag
- Stap 6.** Gedragsanalyse
- Stap 7.** Formuleer de gedragsvraag

## 5. Interventiefuncties en gedragsveranderingstechnieken

- Stap 8.** Selecteer een of meer interventiefuncties
- Stap 9.** Werk de gedragsveranderingstechnieken voor de gekozen interventiefuncties uit

## 6. EAST & Nudging

Nudges  
EAST

## 7. Tot slot

Over ons  
Contact  
Lees- en kijktips  
BIN NL

Stress in het dagelijks leven (door bijvoorbeeld armoede, ziekte, werkloosheid, relatieproblemen) vernauwt de aandacht tot de zaken die hier en nu urgent zijn. Om aandacht voor andere dingen te hebben, ontbreekt de 'ruimte in je hoofd/mentale ruimte'. Dit maakt het bijvoorbeeld moeilijker te plannen voor de toekomst, of nu dingen te doen die later een positief effect hebben, zoals sparen of gezond eten. Ook tast stress het geloof aan om zelf iets te kunnen veranderen aan de situatie. Overleven is al moeilijk genoeg. Schaarste kan enorme effecten hebben op ons mentaal welzijn maar ook op onze besluiten en gedragingen. Lees meer over de effecten van schaarste (van geld, tijd, aandacht) in [Scarcity \(Schaarste\)](#), [Sendhil Mullainathan](#) en [Eldar Shafir](#).

Veel gedrag is gewoontegedrag, dat geen aandacht vraagt. Maar zodra de situatie verandert waarin de gewoonte een plaats heeft, werkt de gewoonte niet meer en moet nieuw gedrag bepaald worden. Van zo'n moment kun je gebruikmaken om gedrag te beïnvloeden. Wil je woonwerkverkeer op de fiets stimuleren, maak dan bijvoorbeeld gebruik van het moment van verhuizing of verandering van baan. Iemand heeft op zo'n moment wel aandacht voor woon-werkverkeer en staat open voor beïnvloeding omdat deze relevant is. Dit komt later nog terug in de uitwerking van onze casus.

## Weerstanden tegen verandering

Wanneer je gedrag wilt beïnvloeden zul je weerstand ondervinden. Weerstand uit zich in passief of actief verzet. We onderscheiden drie weerstanden:

**Reactance:** wanneer iemand zich met jou bemoeit, ervaar je dit al snel als aanval op je autonomie. Je maakt zelf wel uit wat je doet en je keert je daarom tegen de beïnvloeding. Deze weerstand noemen we reactance. Deze weerstand staat los van de inhoud of de boodschapper van de verandering. Zelfs al is je doelgroep het inhoudelijk eens, toch ontstaat reactance. Reactance richt zich namelijk tegen de beïnvloeding zélf.

**Inertia:** de doelgroep is niet geïnteresseerd en de gedragsbeïnvloeding gaat onopgemerkt aan hen voorbij. Er gebeurt niets. We kunnen het ons als boodschapper maar moeilijk voorstellen, maar de doelgroep heeft geen aandacht voor wat wij zo belangrijk vinden en denkt 'het zal wel.' Zie 'aandacht'.

**Scepticisme** is gericht op de inhoud van de gedragsverandering en heeft twee gezichten: 1) de doelgroep is niet overtuigd en wil er meer van weten. Er leven zorgen en onbeantwoorde vragen. Denk aan mensen die zich niet tegen Corona lieten vaccineren omdat ze over bijwerkingen hadden gehoord en wilden weten hoe het hiermee werkelijk zat. Op deze twijfel kun je ingaan met duidelijke en overtuigende informatie. 2) de doelgroep gelooft de boodschapper niet en wijst daarom de verandering af. Ze verwerpt de Corona-vaccinatie omdat zij overtuigd is van de kwade bedoelingen van de overheid, wetenschap, 'Big Pharma'. Tegen deze vorm van scepticisme helpen argumenten niet. Hier is herstel van vertrouwen belangrijk. Of een boodschapper die wel wordt vertrouwd. Wie de overheid wantrouwt, laat zich door de huisarts misschien wel tot vaccinatie overhalen.

Met deze weerstanden heb je altijd te maken. Het is belangrijk ze te herkennen en het juiste onderscheid te maken. Gelukkig zijn er technieken hoe je ermee kunt omgaan. Meer over weerstanden en de manieren hoe je ermee kunt omgaan vind je in [Resistance and Persuasion, edited by Eric S. Knowles and Jay A. Linn](#).



## 1. Waarom dit werkboek over gedrag?

Wat is gedrag?  
Gedrag is complex  
Voor wie is dit werkboek?  
Opbouw

## 2. Gedrag

Waarom gedragsinzichten?  
De rationele mens?  
Irrationeel? Verstandiger dan je denkt!  
Vuistregels en gewoontes  
Gewoontes  
Vuistregels  
Maak het gedrag concreet

- Stap 1.** Algemene beschrijving van het vraagstuk
- Stap 2.** Specificeren gedrag
- Stap 3.** Gewenst gedrag: alle denkbare alternatieven voor het ongewenste gedrag

## 3. Behaviour Change Wheel

Capaciteit, gelegenheid en motivatie  
Lichamelijke capaciteit  
Mentale capaciteit  
Kennis en begrip  
Aandacht  
Weerstanden tegen verandering  
Wat doe je bij 'geen interesse' van je doelgroep?  
Inertia: een praktijkvoorbeeld  
Gelegenheid  
Fysieke gelegenheid  
Sociale gelegenheid  
Injunctieve normen  
Descriptieve normen  
Motivatie (motivation)  
Reflectieve motivatie  
Onbewuste motivatie  
Samenhang capaciteit, gelegenheid en motivatie

## 4. Verder aan de slag: de gedragsvraag

- Stap 4.** Gewenst gedrag: keuze uit de alternatieven voor het ongewenste gedrag
- Stap 5.** Specificeer het doel- of gewenste gedrag
- Stap 6.** Gedragsanalyse
- Stap 7.** Formuleer de gedragsvraag

## 5. Interventiefuncties en gedragsveranderingstechnieken

- Stap 8.** Selecteer een of meer interventiefuncties
- Stap 9.** Werk de gedragsveranderingstechnieken voor de gekozen interventiefuncties uit

## 6. EAST & Nudging

Nudges  
EAST

## 7. Tot slot

Over ons  
Contact  
Lees- en kijktips  
BIN NL

### Wat doe je bij 'geen interesse' van je doelgroep?

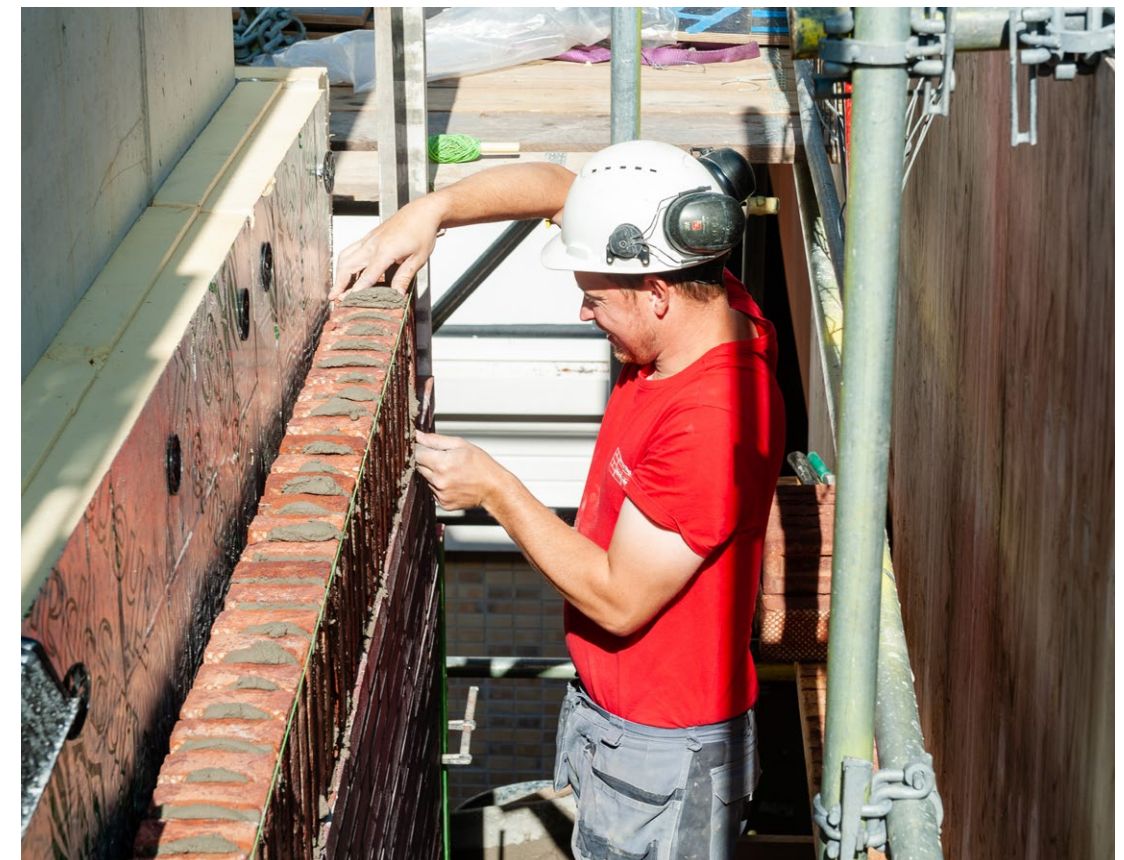
Wanneer je de aandacht van de doelgroep niet hebt, zul je inertia tegenkomen: je doelgroep is simpelweg niet geïnteresseerd. Als je dan probeert in te spelen op bewuste motieven gaat je poging tot gedragsverandering aan je doelgroep voorbij. Er zijn verschillende manieren hoe om te gaan met inertia. We laten er in het praktijkvoorbeeld twee zien: maak gebruik van het moment en reframing.

### Inertia: een praktijkvoorbeeld

Inspecteurs van Bouw- en Woningtoezicht van de Gemeente Rotterdam wilden woningeigenaren stimuleren hun woning te isoleren. Ze rekenden de huiseigenaren voor hoeveel ze daarmee op termijn zouden besparen. De investering nu betaalde zich later dubbel en dwars terug. De eigenaren hoorden het aan en stemden in. Maar deden vervolgens niets aan woningisolatie. Dit ja zeggen en nee doen, wijst op inertia: tegen de berekening konden de eigenaren weinig inbrengen maar de winst was niet voldoende om ook werkelijk aandacht te besteden aan woningisolatie. Hoe kan dit? Ze moesten nu investeren om er later iets voor terug te krijgen. Eerder hadden we het al over de present bias en loss aversion. Deze speelden ook hier een rol: de behoorlijke financiële winst in de toekomst woog gevoelsmatig niet op tegen het verlies (de investering) nu. Het algemene gevoel was: goed idee, die woningisolatie, maar nu even niet. Er zijn allerlei technieken om inertie te doorbreken. Bij woningisolatie was dit een warmtescan van de woning die het perspectief omdraaide (reframing): zo'n scan (een foto) liet zien hoeveel warmte nu (present) verloren (loss) ging. Je stookte voor de vogeltjes, dat zag je meteen! Woningisolatie gaat zo niet meer om winst in de toekomst maar om verlies in het heden. Waar de voorrekening geen effect had, overtuigde de scan wel!

## Oefening 8

Welke rol speelt inertia in de verandering van jouw minder goede gewoonte? Of in een vraagstuk waarmee je te maken hebt?





## 1. Waarom dit werkboek over gedrag?

Wat is gedrag?  
Gedrag is complex  
Voor wie is dit werkboek?  
Opbouw

## 2. Gedrag

Waarom gedragsinzichten?  
De rationele mens?  
Irrationeel? Verstandiger dan je denkt!  
Vuistregels en gewoontes  
Gewoontes  
Vuistregels  
Maak het gedrag concreet

**Stap 1.** Algemene beschrijving van het vraagstuk

**Stap 2.** Specificeren gedrag

**Stap 3.** Gewenst gedrag: alle denkbare alternatieven voor het ongewenste gedrag

## 3. Behaviour Change Wheel

Capaciteit, gelegenheid en motivatie  
Lichamelijke capaciteit  
Mentale capaciteit  
Kennis en begrip  
Aandacht  
Weerstand tegen verandering  
Wat doe je bij 'geen interesse' van je doelgroep?  
Inertia: een praktijkvoorbeeld

### Gelegenheid

Fysieke gelegenheid

Sociale gelegenheid

Injunctieve normen

Descriptieve normen

Motivatie (motivation)

Reflectieve motivatie

Onbewuste motivatie

Samenhang capaciteit, gelegenheid en motivatie

## 4. Verder aan de slag: de gedragsvraag

**Stap 4.** Gewenst gedrag: keuze uit de alternatieven voor het ongewenste gedrag

**Stap 5.** Specificeer het doel- of gewenste gedrag

**Stap 6.** Gedragsanalyse

**Stap 7.** Formuleer de gedragsvraag

## 5. Interventiefuncties en gedragsveranderingstechnieken

**Stap 8.** Selecteer een of meer interventiefuncties

**Stap 9.** Werk de gedragsveranderingstechnieken voor de gekozen interventiefuncties uit

## 6. EAST & Nudging

Nudges  
EAST

## 7. Tot slot

Over ons  
Contact  
Lees- en kijktips  
BIN NL



## Gelegenheid

Bij gelegenheid gaat het om de invloed van de omgeving op het gedrag van doelgroep. Deze kan bepaald gedrag stimuleren of belemmeren.

### Fysieke gelegenheid

De fysieke omgeving heeft invloed op het gedrag. Zo kan de inrichting van een supermarkt kan het kopen van groenten óf snoep stimuleren. Wat ligt er aantrekkelijk uitgestald? Zijn de roze koeken in de aanbieding of de groene kool? Of denk aan de manier waarop een stad is gebouwd en ingericht. Deze kan fietsen moeilijk of juist gemakkelijk en prettig maken. Goede fietspaden en een groene omgeving stimuleren fietsen. Maar een stad waarin de auto in alle opzichten voorrang krijgt, lokt niet uit om vaker op de fiets te gaan. En een hal van een kantoorgebouw waarin de liften opvallen en je moet zoeken naar het trappenhuis, lokt niet uit om voor je gezondheid een paar verdiepingen te gaan lopen.

Verandering van de fysieke omgeving is een manier om gewenst gedrag te stimuleren. Soms is het gemakkelijk, zoals de inrichting van een supermarkt. Maar van een autostad maak je niet meteen een fietsstad. De aanpassing van de infrastructuur van een stad gaat niet meteen en is kostbaar.

### Sociale gelegenheid

Wat andere mensen doen en wat zij goed of verkeerd gedrag vinden, heeft invloed op ons gedrag. Als 'iedereen' het doet, zal het wel goed zijn. Ook staan we niet graag alleen en schikken we ons dan maar. Zo geven andere mensen je de gelegenheid tot bepaald gedrag. Zij doen dit op twee manieren (net zoals jij ook invloed hebt op anderen):

### Injunctieve normen

Injunctieve normen zijn de uitgesproken normen. Wetten, regels en richtlijnen maar ook wat je vrienden of collega's goed of verkeerd gedrag vinden. Vinden ze de opwarming van de aarde een hoax of hebben ze last van vliegschaamte? Is minder drinken bij de vrijmibo prima of ongezellig? Wat jouw omgeving vindt, of wat jij denkt dat ze vinden, beïnvloedt jouw gedrag.



## 1. Waarom dit werkboek over gedrag?

Wat is gedrag?  
Gedrag is complex  
Voor wie is dit werkboek?  
Opbouw

## 2. Gedrag

Waarom gedragsinzichten?  
De rationele mens?  
Irrationeel? Verstandiger dan je denkt!  
Vuistregels en gewoontes  
Gewoontes  
Vuistregels  
Maak het gedrag concreet

- Stap 1.** Algemene beschrijving van het vraagstuk
- Stap 2.** Specificeren gedrag
- Stap 3.** Gewenst gedrag: alle denkbare alternatieven voor het ongewenste gedrag

## 3. Behaviour Change Wheel

Capaciteit, gelegenheid en motivatie  
Lichamelijke capaciteit  
Mentale capaciteit  
Kennis en begrip  
Aandacht  
Weerstand tegen verandering  
Wat doe je bij 'geen interesse' van je doelgroep?  
Inertia: een praktijkvoorbeeld  
Gelegenheid  
Fysieke gelegenheid  
Sociale gelegenheid  
Injunctieve normen  
Descriptieve normen  
Motivatie (motivation)  
Reflectieve motivatie  
Onbewuste motivatie  
Samenhang [capaciteit, gelegenheid en motivatie](#)

## 4. Verder aan de slag: de gedragsvraag

- Stap 4.** Gewenst gedrag: keuze uit de alternatieven voor het ongewenste gedrag
- Stap 5.** Specificeer het doel- of gewenste gedrag
- Stap 6.** Gedragsanalyse
- Stap 7.** Formuleer de gedragsvraag

## 5. Interventiefuncties en gedragsveranderingstechnieken

- Stap 8.** Selecteer een of meer interventiefuncties
- Stap 9.** Werk de gedragsveranderingstechnieken voor de gekozen interventiefuncties uit

## 6. EAST & Nudging

Nudges  
EAST

## 7. Tot slot

Over ons  
Contact  
Lees- en kijktips  
BIN NL

## Descriptieve normen

Descriptieve normen leid je af uit het gedrag van anderen. Je ziet wat anderen doen en neemt hieraan een voorbeeld. Gaan je vrienden, familieleden, of influencers die jij serieus neemt, op de fiets in plaats van met de auto, dan ga jij waarschijnlijk ook vaker op de fiets. Maar fietst bijna niemand, dan voel je de sociale druk om het ook niet te doen. Je moet dan goed gemotiveerd zijn -of gewoon dwars- om daar tegenin te gaan en toch op de fiets te stappen.

We nemen onbewust zowel gewenst als ongewenst gedrag over. Denk aan het voorbeeld over afval, dat we gaven bij de vuistregel 'doen wat anderen doen'. Benadruk daarom niet dat er een probleem is omdat zoveel mensen het ongewenste gedrag vertonen. Door het verkeerde gedrag als voorbeeld te geven (de descriptieve norm), stimuleer je dit ongewild, zelfs als je meteen duidelijk maakt dat het gedrag ongewenst is (de injunctieve norm). De descriptieve norm geeft dan toch de doorslag! Laat daarom zien dat de meeste mensen het wél goed doen -of dat steeds meer mensen dat doen.

Net als injunctieve normen maken descriptieve normen het ene gedrag gemakkelijk en ander gedrag moeilijk. Wil je gedrag beïnvloeden, kijk niet alleen naar de regels maar ook naar sociale normen die gelden in je doelgroep. Onderken deze, want je kunt niet verwachten dat leden van je doelgroep zich hieraan gemakkelijk kunnen of willen onttrekken.

## Motivatie

Motivatie gaat over de drijfveren van ons gedrag. Bij motivatie horen de bewuste redenen voor gedrag en de onbewuste drijfveren als gewoonten en vuistregels. Wil je het gedrag van je doelgroep veranderen, ga dan na hoe ze ergens over denken, wat ze goed en belangrijk vinden en welke onbewuste drijfveren een rol spelen.

### Reflectieve motivatie

We hebben redenen om iets wel of niet te doen. We hebben overtuigingen en een wil, en kunnen daarnaar handelen. We bewegen meer omdat we gezond willen blijven, of we laten de auto staan vanuit milieuoverwegingen. We wegen voor- en nadelen van verschillende soorten gedrag tegen elkaar af, nemen een besluit en doen wat we besloten hebben. We kunnen rationeel handelen. Zo kan reflectieve of bewuste motivatie zeker bijdragen tot gedrag -het is niet voor niets een van de zes onderdelen van het gedragswiel- maar moet niet overschat worden. Het is immers ook maar een van de zes onderdelen.

### Onbewuste motivatie

Onze onbewuste motieven of drijfveren zijn veel invloedrijker dan vaak gedacht. Het belang van vuistregels en gewoontes hebben we al eerder benadrukt. Dit zijn de onbewuste drijfveren van ons gedrag. Als voorbeelden van vuistregels hebben we de present bias en loss aversion al genoemd. Ook de emoties die we ergens bij voelen zijn onderdeel van onbewuste motivatie.

## Samenhang capaciteit, gelegenheid en motivatie

Het Behaviour Change Wheel is een model dat je helpt gedrag te analyseren en te veranderen. Maar het is niet de werkelijkheid. Zo kom je de begrippen capaciteit, gelegenheid en motivatie in de werkelijkheid niet tegen als 'dingen' en hangen ze met elkaar samen. Wanneer bijvoorbeeld de omgeving (gelegenheid) het gewenste gedrag gemakkelijk maakt, heeft iemand minder capaciteit nodig voor dat gedrag. En werkt de sociale omgeving gedrag in de hand, dan zie je dat terug in onbewuste motieven.



## 1. Waarom dit werkboek over gedrag?

Wat is gedrag?  
Gedrag is complex  
Voor wie is dit werkboek?  
Opbouw

## 2. Gedrag

Waarom gedragsinzichten?  
De rationele mens?  
Irrationeel? Verstandiger dan je denkt!  
Vuistregels en gewoontes  
Gewoontes  
Vuistregels  
Maak het gedrag concreet

- Stap 1.** Algemene beschrijving van het vraagstuk
- Stap 2.** Specificeren gedrag
- Stap 3.** Gewenst gedrag: alle denkbare alternatieven voor het ongewenste gedrag

## 3. Behaviour Change Wheel

Capaciteit, gelegenheid en motivatie  
Lichamelijke capaciteit  
Mentale capaciteit  
Kennis en begrip  
Aandacht  
Weerstanden tegen verandering  
Wat doe je bij 'geen interesse' van je doelgroep?  
Inertia: een praktijkvoorbeeld  
Gelegenheid  
Fysieke gelegenheid  
Sociale gelegenheid  
Injunctieve normen  
Descriptieve normen  
Motivatie (motivation)  
Reflectieve motivatie  
Onbewuste motivatie  
Samenhang capaciteit, gelegenheid en motivatie

## 4. Verder aan de slag: de gedragsvraag

- Stap 4.** Gewenst gedrag: keuze uit de alternatieven voor het ongewenste gedrag
- Stap 5.** Specificeer het doel- of gewenste gedrag
- Stap 6.** Gedragsanalyse
- Stap 7.** Formuleer de gedragsvraag

## 5. Interventiefuncties en gedragsveranderingstechnieken

- Stap 8.** Selecteer een of meer interventiefuncties
- Stap 9.** Werk de gedragsveranderingstechnieken voor de gekozen interventiefuncties uit

## 6. EAST & Nudging

Nudges  
EAST

## 7. Tot slot

Over ons  
Contact  
Lees- en kijktips  
BIN NL

# 4. Verder aan de slag: de gedragsvraag

We hebben de groene kern van het Behaviour Change Wheel uitgelegd. In de volgende stap pas je kennis over capaciteit, gelegenheid en motivatie toe om te bepalen welk gedrag je wilt veranderen.

In de tabel op de volgende pagina vind je een voorbeeld. Lees deze tabel door en vul daarna de tabel daaronder in aan de hand van je eigen vraagstuk





## 1. Waarom dit werkboek over gedrag?

Wat is gedrag?  
Gedrag is complex  
Voor wie is dit werkboek?  
Opbouw

## 2. Gedrag

Waarom gedragsinzichten?  
De rationele mens?  
Irrationeel? Verstandiger dan je denkt!  
Vuistregels en gewoontes  
Gewoontes  
Vuistregels  
Maak het gedrag concreet

**Stap 1.** Algemene beschrijving van het vraagstuk

**Stap 2.** Specificeren gedrag

**Stap 3.** Gewenst gedrag: alle denkbare alternatieven voor het ongewenste gedrag

## 3. Behaviour Change Wheel

Capaciteit, gelegenheid en motivatie  
Lichamelijke capaciteit  
Mentale capaciteit  
Kennis en begrip  
Aandacht  
Weerstand tegen verandering  
Wat doe je bij 'geen interesse' van je doelgroep?  
Inertia: een praktijkvoorbeeld  
Gelegenheid  
Fysieke gelegenheid  
Sociale gelegenheid  
Injunctieve normen  
Descriptieve normen  
Motivatie (motivation)  
Reflectieve motivatie  
Onbewuste motivatie  
Samenhang capaciteit, gelegenheid en motivatie

## 4. Verder aan de slag: de gedragsvraag

**Stap 4.** Gewenst gedrag: keuze uit de alternatieven voor het ongewenste gedrag

**Stap 5.** Specificeer het doel- of gewenste gedrag

**Stap 6.** Gedragsanalyse

**Stap 7.** Formuleer de gedragsvraag

## 5. Interventiefuncties en gedragsveranderingstechnieken

**Stap 8.** Selecteer een of meer interventiefuncties

**Stap 9.** Werk de gedragsveranderingstechnieken voor de gekozen interventiefuncties uit

## 6. EAST & Nudging

Nudges  
EAST

## 7. Tot slot

Over ons  
Contact  
Lees- en kijktips  
BIN NL

## Oefening 9

### Stap 4. Gewenst gedrag: keuze uit de alternatieven voor het ongewenste gedrag

Alternatieven voor autorijden	Impact van de gedragsverandering op de oplossing van het vraagstuk	Veranderbaarheid van het gedrag. Gebruik hiervoor de categorieën 'gelegenheid', 'capaciteit' en 'motivatie'	Invloed op verwant gedrag. Welk gedrag verandert méé?	Meetbaarheid van het effect
Lopen	Redelijk veelbelovend. Meer lopen draagt bij aan gezondheid en minder drukte op de weg. Maar afstanden zijn vaak te groot om te kunnen lopen (zie veranderbaarheid).	+ Capaciteit: de meeste mensen kunnen lopen. Lopen is laagdrempelig en makkelijk. - Gelegenheid: lopen is te langzaam voor afstanden van meer dan twee kilometer. - Motivatie: autogebruik is gewoonte.	Positieve ervaring van actief gedrag kan meer actief gedrag uitlokken. Bijvoorbeeld niet alleen lopen naar het werk maar ook naar andere bestemmingen.	<ul style="list-style-type: none"><li>Aantal voetgangers op straat. Loopbewegingen worden gemeten in de stad via sensoren, e.d.</li><li>Aantal auto's, lengte files; luchtverontreiniging; CO2-uitstoot.</li><li>Gezondheidseffect lastig te meten; lange termijneffect?</li></ul>
Fietsen	Veelbelovend. Meer fietsen draagt bij aan gezondheid en vermindert autoverkeer. Fiets is een alternatief voor zeker de helft van de autoritten (zie veranderbaarheid).	+ Capaciteit: de meeste mensen kunnen fietsen. + Gelegenheid: De meeste mensen hebben een fiets en de helft van de autoritten is minder dan 8 kilometer. De fiets is dan een goed alternatief, want net zo snel als de auto. - Motivatie: autogebruik is gewoonte.	Positieve ervaring van actief gedrag kan meer actief gedrag uitlokken. Bijvoorbeeld niet alleen fietsen naar het werk maar ook naar andere bestemmingen.	<ul style="list-style-type: none"><li>Aantal fietsers tijdens de spits kan worden geteld.</li><li>Aantal auto's, lengte files; luchtverontreiniging; CO2-uitstoot.</li><li>Gezondheidseffect lastig te meten; lange termijneffect?</li></ul>
Openbaar vervoer	Weinig veelbelovend. Vermindert drukte en uitstoot schadelijke stoffen maar zitten in een bus/trein/tram is niet gezonder dan zitten in een auto. Impact beperkt.	Niet uitgewerkt omdat impact te beperkt is.	n.v.t.	n.v.t.
Elektrisch rijden	Weinig veelbelovend. Vermindering uitstoot schadelijke stoffen tijdens gebruik. Uitstoot door productie onverminderd hoog. Gezondheid: zie OV. Beperkte impact.	Niet uitgewerkt omdat impact te beperkt is.	n.v.t.	n.v.t.
Welk gedrag heb je gekozen? Waarom?	Fietsen over een afstand tot 8 kilometer. Fietsen over deze afstand is haalbaar want te doen binnen een half uur, wat voor de meesten het maximum is, en zou grote impact hebben omdat de helft van de autoritten binnen deze afstand is. Het draagt zo bij aan belangrijke verlaging van de overlast door auto's en vergroting van de gezondheid van degenen die minder autorijden.			



## 1. Waarom dit werkboek over gedrag?

- Wat is gedrag?
- Gedrag is complex
- Voor wie is dit werkboek?
- Opbouw

## 2. Gedrag

- Waarom gedragsinzichten?
- De rationele mens?
- Irrationeel? Verstandiger dan je denkt!
- Vuistregels en gewoontes
  - Gewoontes
  - Vuistregels
  - Maak het gedrag concreet

**Stap 1.** Algemene beschrijving van het vraagstuk

**Stap 2.** Specificeren gedrag

**Stap 3.** Gewenst gedrag: alle denkbare alternatieven voor het ongewenste gedrag

## 3. Behaviour Change Wheel

- Capaciteit, gelegenheid en motivatie
  - Lichamelijke capaciteit
  - Mentale capaciteit
    - Kennis en begrip
    - Aandacht
    - Weerstanden tegen verandering
    - Wat doe je bij 'geen interesse' van je doelgroep?
    - Inertia: een praktijkvoorbeeld
- Gelegenheid
  - Fysieke gelegenheid
  - Sociale gelegenheid
    - Injunctieve normen
    - Descriptieve normen
- Motivatie (motivation)
  - Reflectieve motivatie
  - Onbewuste motivatie
- Samenhang capaciteit, gelegenheid en motivatie

## 4. Verder aan de slag: de gedragsvraag

**Stap 4.** Gewenst gedrag: keuze uit de alternatieven voor het ongewenste gedrag

**Stap 5.** Specificeer het doel- of gewenste gedrag

**Stap 6.** Gedragsanalyse

**Stap 7.** Formuleer de gedragsvraag

## 5. Interventiefuncties en gedragsveranderingstechnieken

**Stap 8.** Selecteer een of meer interventiefuncties

**Stap 9.** Werk de gedragsveranderingstechnieken voor de gekozen interventiefuncties uit

## 6. EAST & Nudging

- Nudges
- EAST

## 7. Tot slot

- Over ons
- Contact
- Lees- en kijktips
- BIN NL

## Oefening 9 eigen casus

### Stap 4. Gewenst gedrag: keuze uit de alternatieven voor het ongewenste gedrag, *eigen gedrag of casus*

Alternatieven	Impact van de gedragsverandering op de oplossing van het vraagstuk	Veranderbaarheid van het gedrag. Gebruik hiervoor de categorieën 'gelegenheid', 'capaciteit' en 'motivatie'	Invloed op verwant gedrag. Welk gedrag verandert méé?	Meetbaarheid van het effect
Welk gedrag heb je gekozen? Waarom?				



## 1. Waarom dit werkboek over gedrag?

Wat is gedrag?  
Gedrag is complex  
Voor wie is dit werkboek?  
Opbouw

## 2. Gedrag

Waarom gedragsinzichten?  
De rationele mens?  
Irrationeel? Verstandiger dan je denkt!  
Vuistregels en gewoontes  
Gewoontes  
Vuistregels  
Maak het gedrag concreet

- Stap 1.** Algemene beschrijving van het vraagstuk
- Stap 2.** Specificeren gedrag
- Stap 3.** Gewenst gedrag: alle denkbare alternatieven voor het ongewenste gedrag

## 3. Behaviour Change Wheel

Capaciteit, gelegenheid en motivatie  
Lichamelijke capaciteit  
Mentale capaciteit  
Kennis en begrip  
Aandacht  
Weerstand tegen verandering  
Wat doe je bij 'geen interesse' van je doelgroep?  
Inertia: een praktijkvoorbeeld  
Gelegenheid  
Fysieke gelegenheid  
Sociale gelegenheid  
Injunctieve normen  
Descriptieve normen  
Motivatie (motivation)  
Reflectieve motivatie  
Onbewuste motivatie  
Samenhang capaciteit, gelegenheid en motivatie

## 4. Verder aan de slag: de gedragsvraag

- Stap 4.** Gewenst gedrag: keuze uit de alternatieven voor het ongewenste gedrag
- Stap 5.** Specificeer het doel- of gewenste gedrag
- Stap 6.** Gedragsanalyse
- Stap 7.** Formuleer de gedragsvraag

## 5. Interventiefuncties en gedragsveranderingstechnieken

- Stap 8.** Selecteer een of meer interventiefuncties
- Stap 9.** Werk de gedragsveranderingstechnieken voor de gekozen interventiefuncties uit

## 6. EAST & Nudging

Nudges  
EAST

## 7. Tot slot

Over ons  
Contact  
Lees- en kijktips  
BIN NL

In ons voorbeeld kozen we uiteindelijk voor fietsen over een afstand tot 8 kilometer. Dit is al redelijk specifiek, maar om het gedrag te kunnen stimuleren kun je het beter nog concreter maken. Gaat het om woon-werkverkeer, de boodschappen, kinderen brengen en halen, om plezierritjes? Het is belangrijk om een onderscheid te maken omdat capaciteit, gelegenheid en motivatie voor bijvoorbeeld woon-werkverkeer anders zullen zijn dan voor plezierritjes.

Voor de volgende stap werken we woon-werkverkeer uit als voorbeeld van precisering van het gewenste gedrag (vaak 'doelgedrag' genoemd) 'fietsen over een afstand tot 8 kilometer'. Andere doelgedragingen zouden 'boodschappen doen', kinderen brengen en halen', enzovoort kunnen zijn geweest. We werken het voorbeeld van woon-werkverkeer uit alsof we dit doen in opdracht van de gemeente Rotterdam.

## Oefening 10

### Stap 5. Specificeer het doel- of gewenste gedrag

#### Woon-werkverkeer tot 8 kilometer

**Wie** zou het gewenste gedrag moeten vertonen?

**Wat** zouden zij in hun gedrag moeten veranderen?

**Wanneer** moeten ze het doen?

**Waar** moeten ze het doen?

**Hoe** vaak moeten ze het doen?

**Met** wie moeten ze het doen?

#### Voorbeeld casus

Iedereen die woont en/of werkt in Rotterdam en daarvoor van zijn huis naar zijn werkplek reist over een afstand van hooguit 8 kilometer.

Niet meer met de auto maar de reis tussen huis en werk op de fiets afleggen.

Aan het begin en aan het einde van de werkdag.

Tussen huis en werkplek.

Iedere werkdag/tenminste 3 keer per week.

Eventueel met collega's of anderen die ongeveer dezelfde rit afleggen. Of met kinderen die ze naar school brengen of halen uit de opvang.

#### Je eigen casus

## 1. Waarom dit werkboek over gedrag?

Wat is gedrag?  
Gedrag is complex  
Voor wie is dit werkboek?  
Opbouw

## 2. Gedrag

Waarom gedragsinzichten?  
De rationele mens?  
Irrationeel? Verstandiger dan je denkt!  
Vuistregels en gewoontes  
Gewoontes  
Vuistregels  
Maak het gedrag concreet

**Stap 1.** Algemene beschrijving van het vraagstuk

**Stap 2.** Specificeren gedrag

**Stap 3.** Gewenst gedrag: alle denkbare alternatieven voor het ongewenste gedrag

## 3. Behaviour Change Wheel

Capaciteit, gelegenheid en motivatie  
Lichamelijke capaciteit  
Mentale capaciteit  
Kennis en begrip  
Aandacht  
Weerstanden tegen verandering  
Wat doe je bij 'geen interesse' van je doelgroep?  
Inertia: een praktijkvoorbeeld  
Gelegenheid  
Fysieke gelegenheid  
Sociale gelegenheid  
Injunctieve normen  
Descriptieve normen  
Motivatie (motivation)  
Reflectieve motivatie  
Onbewuste motivatie  
Samenhang capaciteit, gelegenheid en motivatie

## 4. Verder aan de slag: de gedragsvraag

**Stap 4.** Gewenst gedrag: keuze uit de alternatieven voor het ongewenste gedrag

**Stap 5.** Specificeer het doel- of gewenste gedrag

**Stap 6.** Gedragsanalyse

**Stap 7.** Formuleer de gedragsvraag

## 5. Interventiefuncties en gedragsveranderingstechnieken

**Stap 8.** Selecteer een of meer interventiefuncties

**Stap 9.** Werk de gedragsveranderingstechnieken voor de gekozen interventiefuncties uit

## 6. EAST & Nudging

Nudges  
EAST

## 7. Tot slot

Over ons  
Contact  
Lees- en kijktips  
BIN NL



Je zult in de praktijk merken dat je de stappen 4 – 7 soms moet herhalen om je doelgroep en je doelgedrag goed te bepalen. Uit de gedragsanalyse (stap 6) kan blijken dat je overwegingen bij stap 4 toch niet helemaal juist waren, of dat je doelgedrag bij stap 5 nog niet specifiek genoeg was.

Zo zou 'iedereen die woont en/of werkt in Rotterdam' best wel eens te breed kunnen zijn. Er zijn verschillende groepen Rotterdammers, voor wie de capaciteiten, motieven en gelegenheid uiteenlopen. De kunst is om te komen tot doelgedrag dat specifiek genoeg is om te kunnen veranderen maar niet zo specifiek dat de impact van de verandering te klein is. Omdat ieder mens verschillend is, kun je afpellen totdat je een individu overhoudt, maar veel impact zal de gedragsverandering dan niet hebben.

In stap 6 zullen we dit ontdekken, wanneer we aan de hand van het Behaviour Change Wheel nagaan welke aspecten van het gedrag aandacht nodig hebben. Hoe zit het met de capaciteiten, de gelegenheid en de motivatie van je doelgroep? Bij stap 6 (oefening 11) hebben we enkele conclusies van een literatuuronderzoek opgenomen. Op de volgende pagina zie je in de tabel stap 6 uitgewerkt voor het gekozen gedrag (naar werk fietsen) en de doelgroep (subgroep van Rotterdammers). Je kunt in de rechter kolommen je eigen vraagstuk uitwerken.



## 1. Waarom dit werkboek over gedrag?

Wat is gedrag?  
Gedrag is complex  
Voor wie is dit werkboek?  
Opbouw

## 2. Gedrag

Waarom gedragsinzichten?  
De rationele mens?  
Irrationeel? Verstandiger dan je denkt!  
Vuistregels en gewoontes  
Gewoontes  
Vuistregels  
Maak het gedrag concreet

- Stap 1.** Algemene beschrijving van het vraagstuk
- Stap 2.** Specificeren gedrag
- Stap 3.** Gewenst gedrag: alle denkbare alternatieven voor het ongewenste gedrag

## 3. Behaviour Change Wheel

Capaciteit, gelegenheid en motivatie  
Lichamelijke capaciteit  
Mentale capaciteit  
Kennis en begrip  
Aandacht  
Weerstanden tegen verandering  
Wat doe je bij 'geen interesse' van je doelgroep?  
Inertia: een praktijkvoorbeeld  
Gelegenheid  
Fysieke gelegenheid  
Sociale gelegenheid  
Injunctieve normen  
Descriptieve normen  
Motivatie (motivation)  
Reflectieve motivatie  
Onbewuste motivatie  
Samenhang capaciteit, gelegenheid en motivatie

## 4. Verder aan de slag: de gedragsvraag

- Stap 4.** Gewenst gedrag: keuze uit de alternatieven voor het ongewenste gedrag
- Stap 5.** Specificeer het doel- of gewenste gedrag
- Stap 6.** Gedragsanalyse
- Stap 7.** Formuleer de gedragsvraag

## 5. Interventiefuncties en gedragsveranderingstechnieken

- Stap 8.** Selecteer een of meer interventiefuncties
- Stap 9.** Werk de gedragsveranderingstechnieken voor de gekozen interventiefuncties uit

## 6. EAST & Nudging

Nudges  
EAST

## 7. Tot slot

Over ons  
Contact  
Lees- en kijktips  
BIN NL

## Oefening 11

### Stap 6. Gedragsanalyse

Doelgroep	Uitkomsten stimulering fietsen	Is verandering nodig? Welke verandering?
Lichamelijke capaciteit	<ul style="list-style-type: none"><li>Een derde van de bevolking heeft een lichamelijke beperking die fietsen bemoeilijkt.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Lichamelijke beperkingen: training. Kan gelden voor een deel van de doelgroep.</li><li>Mogelijk kan een deel van de mensen zonder fiets, niet fietsen: training.</li></ul>
Mentale capaciteit	<ul style="list-style-type: none"><li>Hoger opgeleiden weten meer over de problemen die ontstaan door te weinig bewegen of gebruik van een auto zoals slechtere gezondheid, vervuiling en klimaatproblemen.</li><li>Niet bekend is of en hoe goed mensen de mogelijkheden voor alternatieve vervoermiddelen kennen. Weet iemand die altijd de auto naar zijn werk neemt hoe lang hij/zij hierover zou fietsen, bijvoorbeeld?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Informeren van deel doelgroep.</li><li>Gaat om gewoontegedrag: informeer op het moment dat verandering relevant is.</li></ul>
Fysieke gelegenheid	<ul style="list-style-type: none"><li>Infrastructuur is meestal in orde. Meer fietspaden zullen nauwelijks bijdragen aan gedragsverandering.</li><li>Onaantrekkelijke omgeving ontmoedigt fietsen. Fietsers staan in de buitenlucht direct in contact met hun omgeving.</li><li>In Rotterdam heeft 75% van de bevolking boven 16 jaar een fiets en 56% een auto.</li><li>Hoe hoger de opleiding en het inkomen, hoe groter het bezit van zowel een fiets als een auto.</li><li>Van de niet-westerse allochtonen bezit 53% een fiets.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Vergroening omgeving.</li><li>Beperking autoverkeer in de buurt van fietsroutes.</li><li>Voor een deel van de doelgroep: toegankelijkheid tot een fiets.</li></ul>
Sociale gelegenheid	<ul style="list-style-type: none"><li>Fietsen is onder niet-westerse allochtonen minder algemeen gedrag (descriptieve norm).</li><li>Heeft gebruik van de fiets heeft sportief imago of toont een luxe auto maatschappelijk succes. Hangt van doelgroep af.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Nader onderzoek nodig om doelgroepen verder te bepalen.</li></ul>
Reflectieve motivatie	<ul style="list-style-type: none"><li>Woon-werkverkeer doe je niet voor je plezier. Een uur is het maximum maar hoe korter, hoe beter.</li><li>In Rotterdam zegt 31 % van de 'westerse' Rotterdammers niet van plan te zijn meer te fietsen, Van de niet-westerse allochtonen zegt 45% dat, terwijl deze groep toch al minder fietst.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Hoger opgeleiden kennen voordelen van het gewenste gedrag en zijn hierdoor te motiveren.</li><li>Nader onderzoek nodig om doelgroepen verder te bepalen.</li></ul>
Onbewuste motivatie	<ul style="list-style-type: none"><li>De keuze voor een vervoermiddel is vaak routine.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Gewoontegedrag doorbreken.</li></ul>

## 1. Waarom dit werkboek over gedrag?

Wat is gedrag?  
Gedrag is complex  
Voor wie is dit werkboek?  
Opbouw

## 2. Gedrag

Waarom gedragsinzichten?  
De rationele mens?  
Irrationeel? Verstandiger dan je denkt!  
Vuistregels en gewoontes  
Gewoontes  
Vuistregels  
Maak het gedrag concreet

- Stap 1.** Algemene beschrijving van het vraagstuk
- Stap 2.** Specificeren gedrag
- Stap 3.** Gewenst gedrag: alle denkbare alternatieven voor het ongewenste gedrag

## 3. Behaviour Change Wheel

Capaciteit, gelegenheid en motivatie  
Lichamelijke capaciteit  
Mentale capaciteit  
Kennis en begrip  
Aandacht  
Weerstanden tegen verandering  
Wat doe je bij 'geen interesse' van je doelgroep?  
Inertia: een praktijkvoorbeeld  
Gelegenheid  
Fysieke gelegenheid  
Sociale gelegenheid  
Injunctieve normen  
Descriptieve normen  
Motivatie (motivation)  
Reflectieve motivatie  
Onbewuste motivatie  
Samenhang capaciteit, gelegenheid en motivatie

## 4. Verder aan de slag: de gedragsvraag

- Stap 4.** Gewenst gedrag: keuze uit de alternatieven voor het ongewenste gedrag
- Stap 5.** Specificeer het doel- of gewenste gedrag
- Stap 6.** Gedragsanalyse
- Stap 7.** Formuleer de gedragsvraag

## 5. Interventiefuncties en gedragsveranderingstechnieken

- Stap 8.** Selecteer een of meer interventiefuncties
- Stap 9.** Werk de gedragsveranderingstechnieken voor de gekozen interventiefuncties uit

## 6. EAST & Nudging

Nudges  
EAST

## 7. Tot slot

Over ons  
Contact  
Lees- en kijktips  
BIN NL

## Oefening 11

### Stap 6. Gedragsanalyse eigen gedrag of casus

Doelgroep	Je eigen gedrag/casus.	Is verandering nodig? Welke verandering?
Lichamelijke capaciteit		
Mentale capaciteit		
Fysieke gelegenheid		
Sociale gelegenheid		
Reflectieve motivatie		
Onbewuste motivatie		



## 1. Waarom dit werkboek over gedrag?

- Wat is gedrag?
- Gedrag is complex
- Voor wie is dit werkboek?
- Opbouw

## 2. Gedrag

- Waarom gedragsinzichten?
- De rationele mens?
- Irrationeel? Verstandiger dan je denkt!
- Vuistregels en gewoontes
  - Gewoontes
  - Vuistregels
  - Maak het gedrag concreet

- Stap 1.** Algemene beschrijving van het vraagstuk
- Stap 2.** Specificeren gedrag
- Stap 3.** Gewenst gedrag: alle denkbare alternatieven voor het ongewenste gedrag

## 3. Behaviour Change Wheel

- Capaciteit, gelegenheid en motivatie
  - Lichamelijke capaciteit
  - Mentale capaciteit
    - Kennis en begrip
    - Aandacht
    - Weerstand tegen verandering
    - Wat doe je bij 'geen interesse' van je doelgroep?
    - Inertia: een praktijkvoorbeeld
- Gelegenheid
  - Fysieke gelegenheid
  - Sociale gelegenheid
    - Injunctieve normen
    - Descriptieve normen
- Motivatie (motivation)
  - Reflectieve motivatie
  - Onbewuste motivatie
- Samenhang capaciteit, gelegenheid en motivatie

## 4. Verder aan de slag: de gedragsvraag

- Stap 4.** Gewenst gedrag: keuze uit de alternatieven voor het ongewenste gedrag
- Stap 5.** Specificeer het doel- of gewenste gedrag
- Stap 6.** Gedragsanalyse
- Stap 7.** Formuleer de gedragsvraag

## 5. Interventiefuncties en gedragsveranderingstechnieken

- Stap 8.** Selecteer een of meer interventiefuncties
- Stap 9.** Werk de gedragsveranderingstechnieken voor de gekozen interventiefuncties uit

## 6. EAST & Nudging

- Nudges
- EAST

## 7. Tot slot

- Over ons
- Contact
- Lees- en kijktips
- BIN NL

Zelfs uit dit beknopte overzicht blijkt al dat de doelgroep 'woon-werkfietsers over 8 kilometer' divers is: inkomen, opleiding, herkomst en kennis maken verschil uit, waardoor de groep niet als geheel is te beïnvloeden. Je zult keuzes moeten maken. Kies je voor de groep die weinig fietst, er minder positief tegenover staat en de voordelen ervan minder goed kent of de groep bij wie het juist andersom ligt? Bij de eerste is de mogelijke winst het grootst maar is de gedragsverandering waarschijnlijk moeilijker.

Je kunt het ook anders benaderen en het moment van beïnvloeding als uitgangspunt nemen. Bijvoorbeeld de oplevering van een nieuwbouwwijk of woongebouw. Het is denkbaar dat de nieuwe bewoners enigszins homogeen zijn. Ook zijn ze bezig met hun woon-werkverkeer en staan ze vanwege hun verhuizing open voor allerlei verandering (zie 'aandacht'). De kans is dan kleiner dat je met inertia te maken zal hebben.

Zou je voor het moment van beïnvloeding als uitgangspunt kiezen, dan zou je deze gedragsvraag kunnen formuleren:

## Oefening 12

### Stap 7. Formuleer de gedragsvraag:

#### Hoe zorgen we ervoor dat [doelgroep] [waar] [wanneer, hoe vaak] [gewenst gedrag]?

Stimulering fietsen (voorbeeldcasus)

Hoe zorgen we ervoor dat de bewoners van de op te leveren wijk/gebouw/complex [...] dagelijks met de fiets in plaats van met de auto naar hun werk gaan, wanneer de afstand hooguit 8 kilometer is?

Voor jouw gedrag/jouw casus

## 1. Waarom dit werkboek over gedrag?

Wat is gedrag?  
Gedrag is complex  
Voor wie is dit werkboek?  
Opbouw

## 2. Gedrag

Waarom gedragsinzichten?  
De rationele mens?  
Irrationeel? Verstandiger dan je denkt!  
Vuistregels en gewoontes  
Gewoontes  
Vuistregels  
Maak het gedrag concreet

- Stap 1.** Algemene beschrijving van het vraagstuk
- Stap 2.** Specificeren gedrag
- Stap 3.** Gewenst gedrag: alle denkbare alternatieven voor het ongewenste gedrag

## 3. Behaviour Change Wheel

Capaciteit, gelegenheid en motivatie  
Lichamelijke capaciteit  
Mentale capaciteit  
Kennis en begrip  
Aandacht  
Weerstand tegen verandering  
Wat doe je bij 'geen interesse' van je doelgroep?  
Inertia: een praktijkvoorbeeld  
Gelegenheid  
Fysieke gelegenheid  
Sociale gelegenheid  
Injunctieve normen  
Descriptieve normen  
Motivatie (motivation)  
Reflectieve motivatie  
Onbewuste motivatie  
Samenhang capaciteit, gelegenheid en motivatie

## 4. Verder aan de slag: de gedragsvraag

- Stap 4.** Gewenst gedrag: keuze uit de alternatieven voor het ongewenste gedrag
- Stap 5.** Specificeer het doel- of gewenste gedrag
- Stap 6.** Gedragsanalyse
- Stap 7.** Formuleer de gedragsvraag

## 5. Interventiefuncties en gedragsveranderingstechnieken

- Stap 8.** Selecteer een of meer interventiefuncties
- Stap 9.** Werk de gedragsveranderingstechnieken voor de gekozen interventiefuncties uit

## 6. EAST & Nudging

Nudges  
EAST

## 7. Tot slot

Over ons  
Contact  
Lees- en kijktips  
BIN NL

## Interventiefuncties en gedragsveranderingstechnieken

Heb je je doelgroep en het gewenste gedrag bepaald en weet je waaraan je aandacht moet besteden om het gedrag te kunnen veranderen, dan ben je toe aan de toepassing van oplossingen!

Er is een aantal interventiefuncties die je zou kunnen toepassen. We hebben ze voor je opgesomd in de tabel hieronder. De volgende tabel laat zien voor welk element (capaciteit, gelegenheid en motivatie) welke functies van toepassing zijn.

### Stap 8. Selecteer een of meer interventiefuncties

Capaciteit, gelegenheid, motivatie	Interventiefuncties								
	Voorlichting, onderwijs	Overtuigen	Beloning	Verlies (straf of kosten)	Training	Beperking	Aanpassing omgeving	Modelling	In staat stellen (facilitering)
Lichamelijke capaciteit	✘	✘	✘	✘	✔	✘	✘	✘	✔
Mentale capaciteit	✔	✘	✘	✘	✔	✘	✘	✘	✔
Fysieke gelegenheid	✘	✘	✘	✘	✔	✔	✔	✘	✔
Sociale gelegenheid	✘	✘	✘	✘	✘	✔	✔	✔	✔
Onbewuste motivatie	✘	✔	✔	✔	✔	✘	✔	✔	✔
Reflectieve motivatie	✔	✔	✔	✔	✘	✘	✘	✘	✘

Dit schema helpt je de juiste richting te vinden voor je oplossing. Een paar voorbeelden om te laten zien hoe het werkt:

- Wanneer ouderen met hun elektrische fiets uit de bocht vliegen of vallen, gaat het om lichamelijke capaciteit. Daaraan doe je niets met een bewustwordingscampagne, want weten dat je voorzichtig moet zijn, is iets anders dan weten hoe je dat bent. Dan is 'training' de toepasselijke interventiefunctie;
- Loss aversion en present bias (onbewuste motivatie) zorgden ervoor dat de voorrekening van de winst door woningisolatie (reflectieve motivatie) maar weinig effect had. De interventie paste niet bij de belemmering. De warmtescan overtuigde wel omdat deze de vuistregels als stimulansen voor het gewenste gedrag gebruikt (overtuiging);
- Het Rotterdamse programma 'Grip en gezondheid' Grip en Gezondheid - Healthy'R Rotterdam (healthyr.nl) was gericht op stoppen met roken. De doelgroep bestond uit mensen die in hun dagelijks leven veel stress ondervonden door schulden, werkloosheid en gezondheidsproblemen. Zij wisten dat roken slecht was voor hun gezondheid maar hadden daar geen boodschap aan, want roken verlichtte juist even de stress. Voorlichting was dan ook niet een toepasselijke interventiefunctie. Het succesvolle programma bestond uit aanleren van vaardigheden om grip op de financiën te krijgen (mentale capaciteit - training); aanpak in een groep (sociale gelegenheid - modelling); yogaklassen (mentale capaciteit - facilitering) en beloning bij doen van 'gezonde' boodschappen (motivatie - beloning).



## 1. Waarom dit werkboek over gedrag?

Wat is gedrag?  
Gedrag is complex  
Voor wie is dit werkboek?  
Opbouw

## 2. Gedrag

Waarom gedragsinzichten?  
De rationele mens?  
Irrationeel? Verstandiger dan je denkt!  
Vuistregels en gewoontes  
Gewoontes  
Vuistregels  
Maak het gedrag concreet

- Stap 1.** Algemene beschrijving van het vraagstuk
- Stap 2.** Specificeren gedrag
- Stap 3.** Gewenst gedrag: alle denkbare alternatieven voor het ongewenste gedrag

## 3. Behaviour Change Wheel

Capaciteit, gelegenheid en motivatie  
Lichamelijke capaciteit  
Mentale capaciteit  
Kennis en begrip  
Aandacht  
Weerstanden tegen verandering  
Wat doe je bij 'geen interesse' van je doelgroep?  
Inertia: een praktijkvoorbeeld  
Gelegenheid  
Fysieke gelegenheid  
Sociale gelegenheid  
Injunctieve normen  
Descriptieve normen  
Motivatie (motivation)  
Reflectieve motivatie  
Onbewuste motivatie  
Samenhang capaciteit, gelegenheid en motivatie

## 4. Verder aan de slag: de gedragsvraag

- Stap 4.** Gewenst gedrag: keuze uit de alternatieven voor het ongewenste gedrag
- Stap 5.** Specificeer het doel- of gewenste gedrag
- Stap 6.** Gedragsanalyse
- Stap 7.** Formuleer de gedragsvraag

## 5. Interventiefuncties en gedragsveranderingstechnieken

- Stap 8.** Selecteer een of meer interventiefuncties
- Stap 9.** Werk de gedragsveranderingstechnieken voor de gekozen interventiefuncties uit

## 6. EAST & Nudging

Nudges  
EAST

## 7. Tot slot

Over ons  
Contact  
Lees- en kijktips  
BIN NL

Bij de interventiefuncties horen technieken, die vind je in het volgende overzicht. Een techniek is de manier waarop je de interventiefunctie verder kan uitwerken. Soms kies je één techniek, soms kun je ze combineren. Je hoeft (en kan) ze niet altijd allemaal te gebruiken.

Interventiefunctie	Gedragsveranderingstechnieken
Educatie	Informatie over gevolgen, feedback op (gevolgen van) gedrag, prompts en cues (aanwijzingen, prikkels, ezelbruggetjes, herinneringen), monitoren van eigen gedrag.
Overtuiging	Geloofwaardige bron of boodschapper, framing (gebruik van vuistregels), feedback op (gevolgen van) gedrag), informatie over gevolgen: sociaal, omgeving, gezondheid.
Beloning	Feedback op (gevolgen van) gedrag (compliment, prijs, verbetering), laten weten dat gedrag gevolgd wordt (en kans op beloning bestaat), monitoren van eigen gedrag (en zo zien dat het goed gaat).
Verlies/straf	Feedback op (gevolgen van) gedrag (straf, boete, etc.), laten weten dat gedrag gevolgd wordt (en kans op bestraffing bestaat), monitoren van eigen gedrag (en zo zien dat het niet goed gaat). Stel een deadline, geef een einddatum voor gebruik.
Training	Voordoen van het gewenste gedrag; instructie; oefenen en herhalen. Feedback op (gevolgen van) gedrag, monitoren van eigen gedrag.
Beperking	Wet- en regelgeving.



Aanpassing  
omgeving

Toevoegen objecten in de omgeving; herinrichting, verandering van de omgeving, prompts en cues (aanwijzingen, prikkels, ezelbruggetjes, herinneringen).

Modelling

Demonstratie van het gewenste gedrag.

Facilitering

Sociale steun (algemeen en praktisch), doelen stellen voor gedrag en uitkomst daarvan, toevoegen objecten in de omgeving, herinrichting, verandering van de omgeving, wegnemen van belemmeringen, planning van de handelingen, monitoren van eigen gedrag, heroverwegen gestelde doelen.

## 1. Waarom dit werkboek over gedrag?

Wat is gedrag?  
Gedrag is complex  
Voor wie is dit werkboek?  
Opbouw

## 2. Gedrag

Waarom gedragsinzichten?  
De rationele mens?  
Irrationeel? Verstandiger dan je denkt!  
Vuistregels en gewoontes  
Gewoontes  
Vuistregels  
Maak het gedrag concreet

**Stap 1.** Algemene beschrijving van het vraagstuk

**Stap 2.** Specificeren gedrag

**Stap 3.** Gewenst gedrag: alle denkbare alternatieven voor het ongewenste gedrag

## 3. Behaviour Change Wheel

Capaciteit, gelegenheid en motivatie  
Lichamelijke capaciteit  
Mentale capaciteit  
Kennis en begrip  
Aandacht  
Weerstanden tegen verandering  
Wat doe je bij 'geen interesse' van je doelgroep?  
Inertia: een praktijkvoorbeeld  
Gelegenheid  
Fysieke gelegenheid  
Sociale gelegenheid  
Injunctieve normen  
Descriptieve normen  
Motivatie (motivation)  
Reflectieve motivatie  
Onbewuste motivatie  
Samenhang capaciteit, gelegenheid en motivatie

## 4. Verder aan de slag: de gedragsvraag

**Stap 4.** Gewenst gedrag: keuze uit de alternatieven voor het ongewenste gedrag

**Stap 5.** Specificeer het doel- of gewenste gedrag

**Stap 6.** Gedragsanalyse

**Stap 7.** Formuleer de gedragsvraag

## 5. Interventiefuncties en gedragsveranderingstechnieken

**Stap 8.** Selecteer een of meer interventiefuncties

**Stap 9.** Werk de gedragsveranderingstechnieken voor de gekozen interventiefuncties uit

## 6. EAST & Nudging

Nudges  
EAST

## 7. Tot slot

Over ons  
Contact  
Lees- en kijktips  
BIN NL

## Oefening 13 voorbeeldcasus

### Stap 9. Werk de gedragsveranderingstechnieken voor de gekozen interventiefuncties uit

Stimulering fietsen      Hoe zorgen we ervoor dat de bewoners van de op te leveren wijk/gebouw/complex [...] dagelijks met de fiets in plaats van met de auto naar hun werk gaan, wanneer de afstand hooguit 8 kilometer is?

	Interventiefuncties	Gedragsveranderingstechnieken
Lichamelijke capaciteit	Training	Leer kinderen fietsen, wanneer ouders op weg naar hun werk kinderen naar school brengen. Instructie en oefenen op schoolplein of met ouders.
Mentale capaciteit	Voorlichting	Informeren over reistijd op, gezondheids- en milieuvoordelen van de fiets, vergeleken met auto. Maak gebruik van aandacht voor keuze vervoermiddel vanwege verhuizing.
Fysieke gelegenheid	Aanpassing omgeving	Fietspaden klaar bij oplevering woningen; 'groene' omgeving om fietsen aantrekkelijker te maken. Beperk mogelijkheden om dichtbij school kinderen af te zetten/op te halen.
Sociale gelegenheid	Modelling	Gebruik rolmodellen uit eigen groep, zeker als fietsen niet gewoon is; stel sociale norm dat de meeste werkers fietsen; de meeste kinderen met de fiets worden gebracht.
Onbewuste motivatie	Overtuigen	Maak gebruik van vuistregels: 'voet tussen de deur' en 'implementatie-intenties' (zie EAST-kaarten)
Reflectieve motivatie	Beloning	App die feedback geeft op gedrag en fietsen beloond met compliment; laat zien hoe je het doet t.o.v. anderen; waarmee je voor iets kunt sparen.



## 1. Waarom dit werkboek over gedrag?

Wat is gedrag?  
Gedrag is complex  
Voor wie is dit werkboek?  
Opbouw

## 2. Gedrag

Waarom gedragsinzichten?  
De rationele mens?  
Irrationeel? Verstandiger dan je denkt!  
Vuistregels en gewoontes  
Gewoontes  
Vuistregels  
Maak het gedrag concreet

**Stap 1.** Algemene beschrijving van het vraagstuk

**Stap 2.** Specificeren gedrag

**Stap 3.** Gewenst gedrag: alle denkbare alternatieven voor het ongewenste gedrag

## 3. Behaviour Change Wheel

Capaciteit, gelegenheid en motivatie  
Lichamelijke capaciteit  
Mentale capaciteit  
Kennis en begrip  
Aandacht  
Weerstanden tegen verandering  
Wat doe je bij 'geen interesse' van je doelgroep?  
Inertia: een praktijkvoorbeeld  
Gelegenheid  
Fysieke gelegenheid  
Sociale gelegenheid  
Injunctieve normen  
Descriptieve normen  
Motivatie (motivation)  
Reflectieve motivatie  
Onbewuste motivatie  
Samenhang capaciteit, gelegenheid en motivatie

## 4. Verder aan de slag: de gedragsvraag

**Stap 4.** Gewenst gedrag: keuze uit de alternatieven voor het ongewenste gedrag

**Stap 5.** Specificeer het doel- of gewenste gedrag

**Stap 6.** Gedragsanalyse

**Stap 7.** Formuleer de gedragsvraag

## 5. Interventiefuncties en gedragsveranderingstechnieken

**Stap 8.** Selecteer een of meer interventiefuncties

**Stap 9.** Werk de gedragsveranderingstechnieken voor de gekozen interventiefuncties uit

## 6. EAST & Nudging

Nudges  
EAST

## 7. Tot slot

Over ons  
Contact  
Lees- en kijktips  
BIN NL

## Oefening 13 eigen casus

Werk hieronder jouw eigen casus uit. Benoem je gekozen interventiefuncties en beschrijf de technieken die je gaat gebruiken. Dit is de laatste stap. Je hebt je oplossingen geformuleerd voor je gedragsvraagstuk. Gefeliciteerd!

### Stap 9. Werk de gedragsveranderingstechnieken voor de gekozen interventiefuncties uit (eigen casus)

Eigen casus	Hoe zorgen we ervoor dat [doelgroep] [waar] [wanneer, hoe vaak] [gewenst gedrag]?	
	Interventiefuncties	Gedragsveranderingstechnieken
Lichamelijke capaciteit		
Mentale capaciteit		
Fysieke gelegenheid		
Sociale gelegenheid		
Onbewuste motivatie		
Reflectieve motivatie		

## 1. Waarom dit werkboek over gedrag?

Wat is gedrag?  
Gedrag is complex  
Voor wie is dit werkboek?  
Opbouw

## 2. Gedrag

Waarom gedragsinzichten?  
De rationele mens?  
Irrationeel? Verstandiger dan je denkt!  
Vuistregels en gewoontes  
Gewoontes  
Vuistregels  
Maak het gedrag concreet

**Stap 1.** Algemene beschrijving van het vraagstuk

**Stap 2.** Specificeren gedrag

**Stap 3.** Gewenst gedrag: alle denkbare alternatieven voor het ongewenste gedrag

## 3. Behaviour Change Wheel

Capaciteit, gelegenheid en motivatie  
Lichamelijke capaciteit  
Mentale capaciteit  
Kennis en begrip  
Aandacht  
Weerstanden tegen verandering  
Wat doe je bij 'geen interesse' van je doelgroep?  
Inertia: een praktijkvoorbeeld  
Gelegenheid  
Fysieke gelegenheid  
Sociale gelegenheid  
Injunctieve normen  
Descriptieve normen  
Motivatie (motivation)  
Reflectieve motivatie  
Onbewuste motivatie  
Samenhang capaciteit, gelegenheid en motivatie

## 4. Verder aan de slag: de gedragsvraag

**Stap 4.** Gewenst gedrag: keuze uit de alternatieven voor het ongewenste gedrag

**Stap 5.** Specificeer het doel- of gewenste gedrag

**Stap 6.** Gedragsanalyse

**Stap 7.** Formuleer de gedragsvraag

## 5. Interventiefuncties en gedragsveranderingstechnieken

**Stap 8.** Selecteer een of meer interventiefuncties

**Stap 9.** Werk de gedragsveranderingstechnieken voor de gekozen interventiefuncties uit

## 6. EAST & Nudging:

Nudges  
EAST

## 7. Tot slot

Over ons  
Contact  
Lees- en kijktips  
BIN NL

# 6. EAST & Nudging

## Nudges

In 2008 verscheen 'Nudge' van Richard Thaler en Cass Sunstein. Met nudges zou gedrag met eenvoudige, kleine duwtjes in de goede richting kunnen worden gestuurd. 'Nudge' was zo'n succes dat nudging en gedragsbeïnvloeding nu vaak door elkaar heen gebruikt worden, alsof nudges dé manier zijn om gedrag te beïnvloeden. Maar dat zijn ze niet. Nudges kunnen effectief zijn maar zijn dat niet altijd.

Nudges zijn kleine aanpassingen van de omstandigheden waarin mensen hun gedrag bepalen. Nudges geven mensen een klein duwtje. Dat duwtje berust op de vuistregels die ons gedrag bepalen. Hiervan hebben we al een aantal voorbeelden gegeven -zonder ze nudges te noemen.

Een nudge kan ook een aanpassing van de fysieke gelegenheid zijn. Wanneer we onze maaltijd op een kleiner bord krijgen, eten we ongemerkt minder. Deze nudge (kleiner bord) maakt gebruik van een vuistregel (vol bord = voldoende eten).

Een bekende nudge is gebruikmaking van de standaardoptie. De standaardoptie is een van de meeste effectieve nudges. Verandering van orgaandonatie van 'nee, tenzij ik toestemming geef' naar 'ja, behalve als ik toestemming onthoud' vergroot het aantal potentiële donoren enorm. Maar wie echt niet wil, laat zich niet tot donor nudgen.

De consumptie van vegetarische voeding in een kantine kun je stimuleren door een vegetarische dagschotel aan te bieden. De dagschotel wordt opgevat als de standaard én maakt gebruik van de vuistregel dat iets schaars extra aantrekkelijk is: alleen vandaag, dus wil ik het!

Maar ook hier geldt: wie niet wil, laat zich niet nudgen. De hartstochtelijke vleeseter bestelt wat anders.

Een vaker genoemd bezwaar tegen nudges is dat de gedragsverandering niet duurzaam is: valt de prikkel (de nudge) weg, dan keert het oude gedrag weer terug. Dit komt omdat een nudge de bewuste motivatie niet verandert.





## 1. Waarom dit werkboek over gedrag?

- Wat is gedrag?
- Gedrag is complex
- Voor wie is dit werkboek?
- Opbouw

## 2. Gedrag

- Waarom gedragsinzichten?
- De rationele mens?
- Irrationeel? Verstandiger dan je denkt!
- Vuistregels en gewoontes
  - Gewoontes
  - Vuistregels
  - Maak het gedrag concreet

- Stap 1.** Algemene beschrijving van het vraagstuk
- Stap 2.** Specificeren gedrag
- Stap 3.** Gewenst gedrag: alle denkbare alternatieven voor het ongewenste gedrag

## 3. Behaviour Change Wheel

- Capaciteit, gelegenheid en motivatie
  - Lichamelijke capaciteit
  - Mentale capaciteit
    - Kennis en begrip
    - Aandacht
    - Weerstand tegen verandering
    - Wat doe je bij 'geen interesse' van je doelgroep?
    - Inertia: een praktijkvoorbeeld
- Gelegenheid
  - Fysieke gelegenheid
  - Sociale gelegenheid
    - Injunctieve normen
    - Descriptieve normen
- Motivatie (motivation)
  - Reflectieve motivatie
  - Onbewuste motivatie
- Samenhang capaciteit, gelegenheid en motivatie

## 4. Verder aan de slag: de gedragsvraag

- Stap 4.** Gewenst gedrag: keuze uit de alternatieven voor het ongewenste gedrag
- Stap 5.** Specificeer het doel- of gewenste gedrag
- Stap 6.** Gedragsanalyse
- Stap 7.** Formuleer de gedragsvraag

## 5. Interventiefuncties en gedragsveranderingstechnieken

- Stap 8.** Selecteer een of meer interventiefuncties
- Stap 9.** Werk de gedragsveranderingstechnieken voor de gekozen interventiefuncties uit

## 6. EAST & Nudging

- Nudges
- EAST

## 7. Tot slot

- Over ons
- Contact
- Lees- en kijktips
- BIN NL

## EAST

Het EAST-model is ontwikkeld door het BIT UK ([Behavioural Insights Team United Kingdom](#)). EAST bestaat uit vier vuistregels voor gedragsverandering: het gewenste gedrag kun je stimuleren door dat gedrag (of de interventie) easy, attractive, social, en timely te maken. De EAST-principes zijn uitgewerkt in een set kaarten met gedragsveranderingstechnieken of nudges. Een paar EAST-kaarten ben je al tegengekomen.

### Easy:

maak het gewenste gedrag gemakkelijk.

**KLEINE STAPPEN**

**TOEPASSING**

Breek complexe doelen op in haalbare subdoelen en kleine stappen.

**VOORBEELD**

Werkzoekenden vinden eerder een baan als ze zich subdoelen stellen zoals 'schrijf een cv'.

4 INZICHT EASY

**COMPLEXE DOELN SCHRIKKEN AF ALS DE WEG ERNAARTOE ONOVERZICHTELIJK IS.**

### Attractive:

Trek de aandacht/  
maak het aantrekkelijk.

**FRAMING**

**TOEPASSING**

Stimuleer gewenst gedrag door dit voor de doelgroep op een positieve manier te verwoorden of te verbeelden.

**VOORBEELD**

Benadruk de kans op succes: patiënten kiezen eerder voor een therapie als deze wordt aangeboden met '70% kans op herstel' dan met '30% kans op geen effect'.

10 INZICHT ATTRACTIVE

**WE REAGEREN ANDERS OP DEZELFDE INFORMATIE ALS DIE ANDERS IS VERWOORD OF VERBEELD.**

### Social:

benadruk de sociale aspecten van het gedrag.

**BOODSCHAPPER**

**EFFECT**

**TOEPASSING**

Verhoog de effectiviteit van een bericht door het in naam van een vertrouwenwekkende afzender te sturen. Bijvoorbeeld een autoriteit.

**VOORBEELD**

Mensen schrijven zich vaker in voor het leger als zij een e-mail ontvangen namens een officier in plaats van een algemene afzender.

19 INZICHT SOCIAL

**HOE WE INFORMATIE OPVATTEN EN WAT WE DAARMEE DOEN, HANGT STERK AF VAN ONS BEELD VAN DE BOODSCHAPPER.**

### Timely:

kies het goede moment  
We hebben al een paar keer genoemd dat veranderingen in iemands leven een goed moment zijn om gewoontegedrag te veranderen. Dit is een voorbeeld van 'timely'. Maar timely is breder, zoals blijkt uit dit voorbeeld. Het gaat erom hoe je tijd, moment of volgorde kunt benutten.

**VOET TUSSEN DE DEUR**

**TOEPASSING**

Vraag eerst om iets kleins; als daarmee is ingestemd, doe dan het eigenlijke, grotere verzoek.

**VOORBEELD**

Mensen die gevraagd worden een petitie voor een goed doel te ondertekenen, zijn daarna vaker bereid geld te geven aan dat doel.

27 INZICHT TIMELY

**ALS WE AAN EEN KLEIN VERZOEK HEBBEN VOLDAAN, GAAN WE EERDER IN OP EEN SOORTGELIJK, GROTER VERZOEK.**



## 1. Waarom dit werkboek over gedrag?

Wat is gedrag?  
Gedrag is complex  
Voor wie is dit werkboek?  
Opbouw

## 2. Gedrag

Waarom gedragsinzichten?  
De rationele mens?  
Irrationeel? Verstandiger dan je denkt!  
Vuistregels en gewoontes  
Gewoontes  
Vuistregels  
Maak het gedrag concreet

- Stap 1.** Algemene beschrijving van het vraagstuk
- Stap 2.** Specificeren gedrag
- Stap 3.** Gewenst gedrag: alle denkbare alternatieven voor het ongewenste gedrag

## 3. Behaviour Change Wheel

Capaciteit, gelegenheid en motivatie  
Lichamelijke capaciteit  
Mentale capaciteit  
Kennis en begrip  
Aandacht  
Weerstanden tegen verandering  
Wat doe je bij 'geen interesse' van je doelgroep?  
Inertia: een praktijkvoorbeeld  
Gelegenheid  
Fysieke gelegenheid  
Sociale gelegenheid  
Injunctieve normen  
Descriptieve normen  
Motivatie (motivation)  
Reflectieve motivatie  
Onbewuste motivatie  
Samenhang capaciteit, gelegenheid en motivatie

## 4. Verder aan de slag: de gedragsvraag

- Stap 4.** Gewenst gedrag: keuze uit de alternatieven voor het ongewenste gedrag
- Stap 5.** Specificeer het doel- of gewenste gedrag
- Stap 6.** Gedragsanalyse
- Stap 7.** Formuleer de gedragsvraag

## 5. Interventiefuncties en gedragsveranderingstechnieken

- Stap 8.** Selecteer een of meer interventiefuncties
- Stap 9.** Werk de gedragsveranderingstechnieken voor de gekozen interventiefuncties uit

## 6. EAST & Nudging

Nudges  
EAST

## 7. Tot slot

Over ons  
Contact  
Lees- en kijktips  
BIN NL



## Tot slot

We zouden van dit boekje ook een heel boek kunnen maken. Er is nog zoveel meer te vertellen over dit interessante onderwerp. We hebben ons beperkt tot de hoofdlijnen en je handvatten gegeven om te beginnen. We hopen dat je dit ook echt gaat doen en dat dit boekje je daarbij helpt.

We hopen dat je vraagstukken sneller als gedragsvraagstukken herkent en dat je inzicht hebt gekregen in de diverse factoren die gedrag bepalen en in de manieren om gedrag te veranderen. Vooral hopen we dat je de inzichten in de praktijk kunt toepassen.

De toepassing van gedragsinzichten kan je helpen je vraagstuk op te lossen maar is geen tovermiddel. Het is altijd kansrijk om een vraagstuk vanuit 'gedrag' te benaderen, dit gedrag van alle kanten te bekijken en zo tot interventies te komen.

In je werk worden waarschijnlijk vaak oplossingen van je verwacht. De verleiding of druk is groot om die dan maar snel te geven. Wat we je hebben laten zien, is het belang om bij het begin te beginnen. Dus bij de analyse van het probleem als een gedragsvraagstuk. Pas daarna kun je een oplossing bedenken. We nodigen je uit om daarvoor de ruimte te nemen, een stap terug te doen en eerst het totale vraagstuk te bezien. Het Behaviour Change Wheel kan je hierbij helpen. We wensen je veel succes!



## 1. Waarom dit werkboek over gedrag?

Wat is gedrag?  
Gedrag is complex  
Voor wie is dit werkboek?  
Opbouw

## 2. Gedrag

Waarom gedragsinzichten?  
De rationele mens?  
Irrationeel? Verstandiger dan je denkt!  
Vuistregels en gewoontes  
Gewoontes  
Vuistregels  
Maak het gedrag concreet

- Stap 1.** Algemene beschrijving van het vraagstuk
- Stap 2.** Specificeren gedrag
- Stap 3.** Gewenst gedrag: alle denkbare alternatieven voor het ongewenste gedrag

## 3. Behaviour Change Wheel

Capaciteit, gelegenheid en motivatie  
Lichamelijke capaciteit  
Mentale capaciteit  
Kennis en begrip  
Aandacht  
Weerstand tegen verandering  
Wat doe je bij 'geen interesse' van je doelgroep?  
Inertia: een praktijkvoorbeeld  
Gelegenheid  
Fysieke gelegenheid  
Sociale gelegenheid  
Injunctieve normen  
Descriptieve normen  
Motivatie (motivation)  
Reflectieve motivatie  
Onbewuste motivatie  
Samenhang capaciteit, gelegenheid en motivatie

## 4. Verder aan de slag: de gedragsvraag

- Stap 4.** Gewenst gedrag: keuze uit de alternatieven voor het ongewenste gedrag
- Stap 5.** Specificeer het doel- of gewenste gedrag
- Stap 6.** Gedragsanalyse
- Stap 7.** Formuleer de gedragsvraag

## 5. Interventiefuncties en gedragsveranderingstechnieken

- Stap 8.** Selecteer een of meer interventiefuncties
- Stap 9.** Werk de gedragsveranderingstechnieken voor de gekozen interventiefuncties uit

## 6. EAST & Nudging

Nudges  
EAST

## 7. Tot slot

Over ons  
Contact  
Lees- en kijktips  
BIN NL

## Over ons

Lieve van den Boogaard is projectleider bij BEECKK Ruimtemakers. Bij BEECKK helpen wij overheden met het maken van de juiste keuzes in complexe ruimtelijke vraagstukken. Daarbij staat voor ons de mens centraal. Als projectleiders en adviseurs werken we aan (gezonde) gebiedsontwikkeling, Energietransitie en Omgevingswet. Gedrag speelt in elk van die opgaven een belangrijke rol, of het nu gaat om het stimuleren van fietsroutes, het anders werken onder de Omgevingswet of het opstellen van een wijkaanpak met concrete acties in de wijk.

Inge Merkelbach is postdoc-onderzoeker en gedragsdeskundige aan de Erasmus Universiteit Rotterdam en is managing director van BIG'R. BIG'R wil, samen met maatschappelijke partners, impact creëren door wetenschappelijke kennis optimaal te benutten in de praktijk. BIG'R biedt onderzoek, interventie-ontwikkeling en advies aan voor overheden, semi-overheden en het bedrijfsleven. BIG'R (bigrotterdam.nl)

Mark Kooijman werkt als gedragsadviseur bij de gemeente Rotterdam. Rotterdam was ooit de eerste gemeente in Nederland met een gedrags-team, waarin de gemeente samenwerkte met de Erasmus Universiteit. Bij de gemeente Rotterdam werken gedragsexperts op diverse gebieden. Werk je ook bij de gemeente Rotterdam of bij een andere gemeente of overheidsinstelling en wil je meer weten over gedragsverandering, zoek je advies of heb je interesse in een workshop, neem dan gerust contact op.



## Contact

We zijn altijd benieuwd naar je gedachtes, vragen en nieuwe samenwerkingen. We nodigen je dan ook uit om vooral aan de slag te gaan en je vragen of ideeën met ons te delen. Dat kan via:



✉ : [Lieve@beeckk.com](mailto:Lieve@beeckk.com)  
in : <https://www.linkedin.com/in/lieve-van-den-boogaard/>



✉ : [info@bigrotterdam.nl](mailto:info@bigrotterdam.nl)  
in : <https://www.linkedin.com/in/ingemerkelbach/>



✉ : [mf.kooijman@rotterdam.nl](mailto:mf.kooijman@rotterdam.nl)  
in : <https://www.linkedin.com/in/mark-kooijman-8b621354/>

## 1. Waarom dit werkboek over gedrag?

Wat is gedrag?

Gedrag is complex

Voor wie is dit werkboek?

Opbouw

## 2. Gedrag

Waarom gedragsinzichten?

De rationele mens?

Irrationeel? Verstandiger dan je denkt!

Vuistregels en gewoontes

Gewoontes

Vuistregels

Maak het gedrag concreet

**Stap 1.** Algemene beschrijving van het vraagstuk

**Stap 2.** Specificeren gedrag

**Stap 3.** Gewenst gedrag: alle denkbare alternatieven voor het ongewenste gedrag

## 3. Behaviour Change Wheel

Capaciteit, gelegenheid en motivatie

Lichamelijke capaciteit

Mentale capaciteit

Kennis en begrip

Aandacht

Weerstand tegen verandering

Wat doe je bij 'geen interesse' van je doelgroep?

Inertia: een praktijkvoorbeeld

Gelegenheid

Fysieke gelegenheid

Sociale gelegenheid

Injunctieve normen

Descriptieve normen

Motivatie (motivation)

Reflectieve motivatie

Onbewuste motivatie

Samenhang capaciteit, gelegenheid en motivatie

## 4. Verder aan de slag: de gedragsvraag

**Stap 4.** Gewenst gedrag: keuze uit de alternatieven voor het ongewenste gedrag

**Stap 5.** Specificeer het doel- of gewenste gedrag

**Stap 6.** Gedragsanalyse

**Stap 7.** Formuleer de gedragsvraag

## 5. Interventiefuncties en gedragsveranderingstechnieken

**Stap 8.** Selecteer een of meer interventiefuncties

**Stap 9.** Werk de gedragsveranderingstechnieken voor de gekozen interventiefuncties uit

## 6. EAST & Nudging

Nudges

EAST

## 7. Tot slot

Over ons

Contact

[Lees- en kijktips](#)

[BIN NL](#)

## Leestips

- **The Behaviour Change Wheel, a guide to designing interventions**, Susan Michie, Lou Atkins & Robert West. Als 'Gedragsveranderwiel' vertaald in het Nederlands.
- **Overheidscommunicatie, een gedragswetenschappelijke aanpak**, Bert Pol en Christine Swankhuisen. Een aanrader, ook voor wie niet als communicatieadviseur werkt. Biedt gedragswetenschappelijke inzichten en technieken voor gedragsbeïnvloeding die voor iedereen interessant zijn.
- **The Science of Social Influence, advances and future progress**. Edited by Anthony R. Pratkanis. Een verzameling artikelen waarvan vooral de eerste vier interessant zijn: over gedragsbeïnvloeding in het algemeen; een overzicht van beïnvloedingstactieken; een overzicht van weerstanden en technieken hoe hiermee om te gaan; en een artikel over cognitieve dissonantie.
- **Resistance and Persuasion** Edited by Eric S. Knowles and Jay A. Linn. Een verzameling artikelen over verleiding en weerstand.
- **Weten is nog geen doen, een realistisch perspectief op redzaamheid**. Een inmiddels roemrucht rapport van de WRR, over het belang om beleid en uitvoering te baseren op een reëel beeld van wat mensen kunnen en doen.
- **Applying Social Psychology, from Problems to Solutions**, Abraham P. Buunk en Mark van Vugt. Een handzaam boek over het opzetten en uitvoeren van een onderzoek.
- **Scarcity, the true cost of not having enough**, Sendhil Mullainathan en Eldar Shafir. Ook in het Nederlands: 'Schaarste, hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen'. Uit 2013 maar nu al een klassieker. Over 'ruimte in je hoofd' en aandacht. En zo over 'inertia'.
- **Het slimme onbewuste, denken met gevoel**, Ap Dijksterhuis. Een boek over bewustzijn en 'onbewustzijn'. Laat je nadenken en geeft inzichten in wat je dacht dat je al wist. Alles ligt toch een beetje anders...
- **Nudge, naar beslissingen over gezondheid, geluk en welvaart**, Richard Thaler & Cass Sunstein
- **Thinking, fast and slow**, Daniel Kahneman. Immens invloedrijk maar niet gemakkelijk.
- **Alchemy: The Dark Art and Curious Science of Creating Magic in Brands, Business, and Life, (Alchemie - De onweerstaanbare kracht van marketing)** Rory Sutherland. "Alchemy is both a book on human behaviour and a rallying cry to stand up against the spreadsheet mafia dominating most government and corporate policies today. ... Alchemy is full of examples of how human behaviour runs contrary to the laws of economics from Sutherland's work at Ogilvy.--Forbes."
- **Het bromvlieg-effect, alledaagse fenomenen die stiekem je gedrag sturen**, Eva van den Broek & Tim den Heijer.
- **Invloed, de geheimen van het overtuigen**, Robert M. Cialdini. Technieken om invloed op automatisch gedrag uit te oefenen. Toegankelijk, met verbluffende voorbeelden.
- **'BIT UK: EAST. Four simple ways to apply behavioural insights.'**

## Kijktips

Op Youtube en TED-talks zijn tal van interessante voordrachten te vinden. Zoek op de namen van de schrijvers die hierboven staan en je vindt van alles. Algoritmes sturen verder je zoekgedrag wel... Aanraders zijn in ieder geval Dan Ariely en Rory Sutherland. Kijk maar: [https://www.ted.com/talks/rory\\_sutherland\\_perspective\\_is\\_everything?language=nl](https://www.ted.com/talks/rory_sutherland_perspective_is_everything?language=nl)

## BIN NL

Het Behavioural Insights Network Nederland (BIN NL) is een samenwerkingsverband voor de toepassing van gedragskennis binnen de (rijks)overheid. BIN NL stimuleert en faciliteert kennisdeling, kennisopbouw en samenwerking op gedragsgebied. Ook speelt BIN NL een ondersteunende en aanjagende rol als het gaat om de toepassing van gedragskennis in beleid, uitvoering, toezicht en communicatie.



# **Bijlage: Lege tabellen**

**Stap 1. Algemene beschrijving van het vraagstuk**

**Vraagstuk**

**Wat is het probleem?**

**Waarom is het een urgent probleem?**

**Voor wie is het een probleem?**

**1. Wie heeft er last van?**

**2. Wie wil het veranderen?**



## Stap 2. Specificeren gedrag

**Vraagstuk**

**Ongewenste gedrag**

**Wie doet of doen het?**

**Wie is er verder bij betrokken?**

**Waar, wanneer en hoe vaak gebeurt het?**

Stap 3. Gewenst gedrag: alle denkbare alternatieven voor het ongewenste gedrag



**Stap 4. Gewenst gedrag: keuze uit de alternatieven voor het ongewenste gedrag,**

Alternatief gedrag	Impact van de gedragsverandering aan de oplossing van het vraagstuk.	Veranderbaarheid van het gedrag. Gebruik hiervoor de categorieën 'gelegenheid', 'capaciteit' en 'motivatie'.	Invloed op verwant gedrag.	Meetbaarheid van het effect.
		Capaciteit:  Gelegenheid:  Motivatie:		
		Capaciteit:  Gelegenheid:  Motivatie:		
		Capaciteit:  Gelegenheid:  Motivatie:		
Welk gedrag heb je gekozen?  Waarom?				

## Stap 5. Specificeer het doel- of gewenste gedrag

**Wie** zou het gewenste gedrag moeten vertonen?

**Wat** zouden zij in hun gedrag moeten veranderen?

**Wanneer** moeten ze het doen?

**Waar** moeten ze het doen?

**Hoe** vaak moeten ze het doen?

**Met** wie moeten ze het doen?



## Stap 6. Gedragsanalyse

	Uitkomsten gedragsanalyse: belemmeringen en stimulansen	Is verandering nodig? Welke verandering?
Lichamelijke capaciteit		
Mentale capaciteit		
Fysieke gelegenheid		
Sociale gelegenheid		
Bewuste motivatie		
Onbewuste motivatie		

Stap 7. Formuleer de gedragsvraag:

Hoe zorgen we ervoor dat [doelgroep] [waar] [wanneer, hoe vaak] [gewenst gedrag]?

Hoe zorgen we ervoor dat



Resultaat stappen 8 en 9: keuze van interventiefuncties en gedragsveranderingstechnieken

Hoe zorgen we ervoor dat [doelgroep] [waar] [wanneer, hoe vaak] [gewenst gedrag]?

	Interventiefuncties	Gedragsveranderingstechnieken
Lichamelijke capaciteit		
Mentale capaciteit		
Fysieke gelegenheid		
Sociale gelegenheid		
Onbewuste motivatie		
Bewuste motivatie		