



13|11|19

---

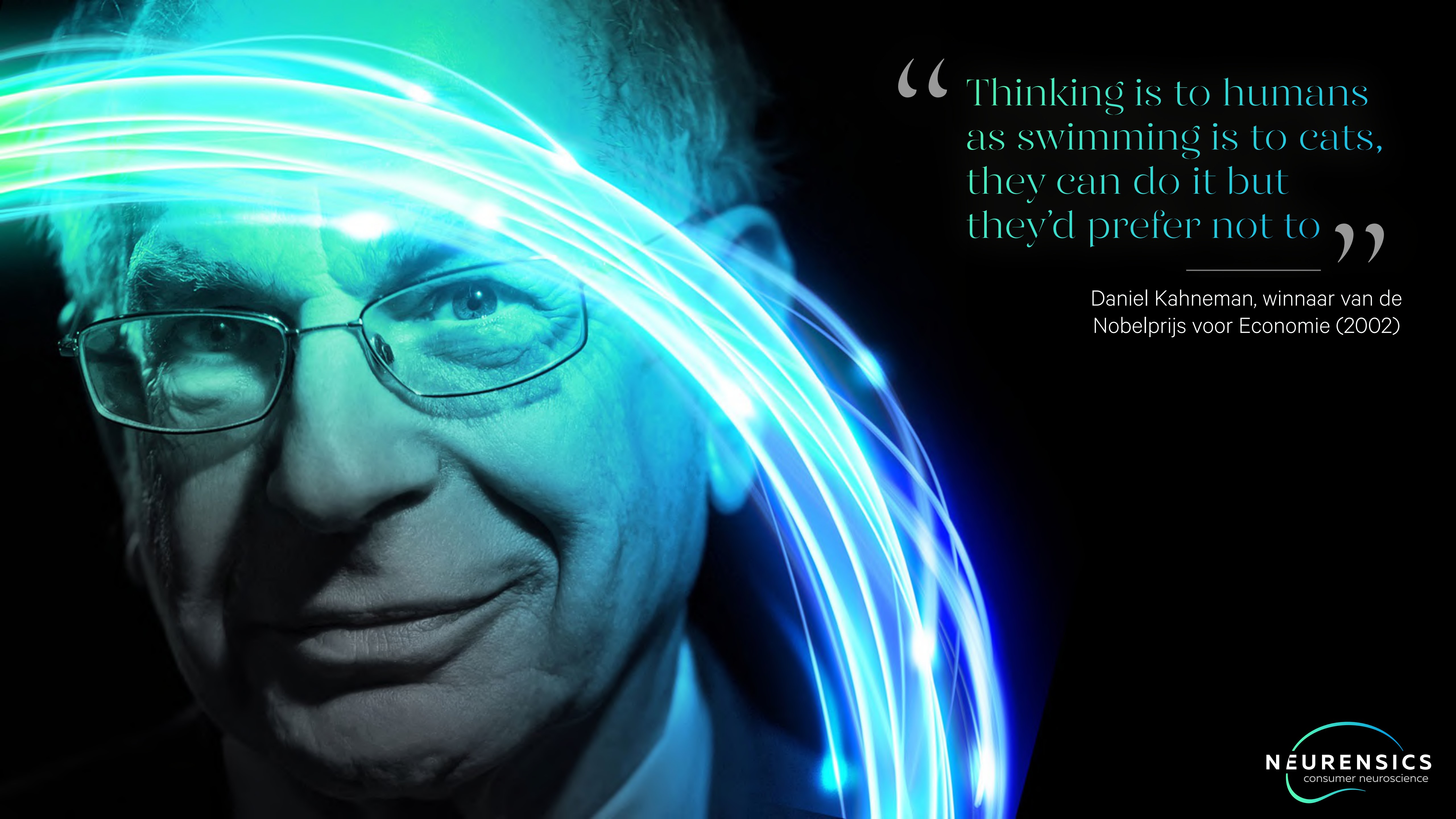
Nudging & gedragsverandering:  
Hoe breng je de burger in  
beweging?

---

[walter@neurensics.com](mailto:walter@neurensics.com)

Waarom  
neuromarketing?



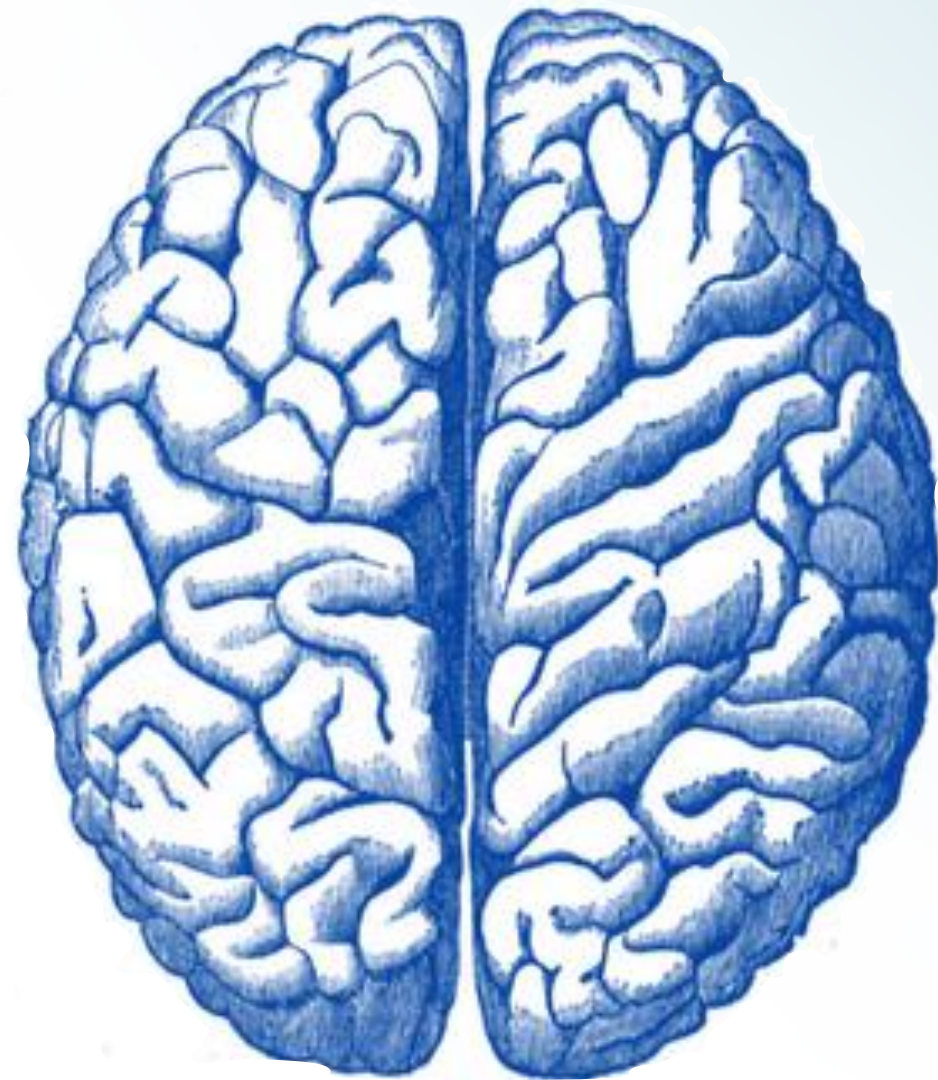


“ Thinking is to humans  
as swimming is to cats,  
they can do it but  
they'd prefer not to ”

Daniel Kahneman, winnaar van de  
Nobelprijs voor Economie (2002)

# Systeem 1 vs. Systeem 2 (Kahneman)

## Systeem 2



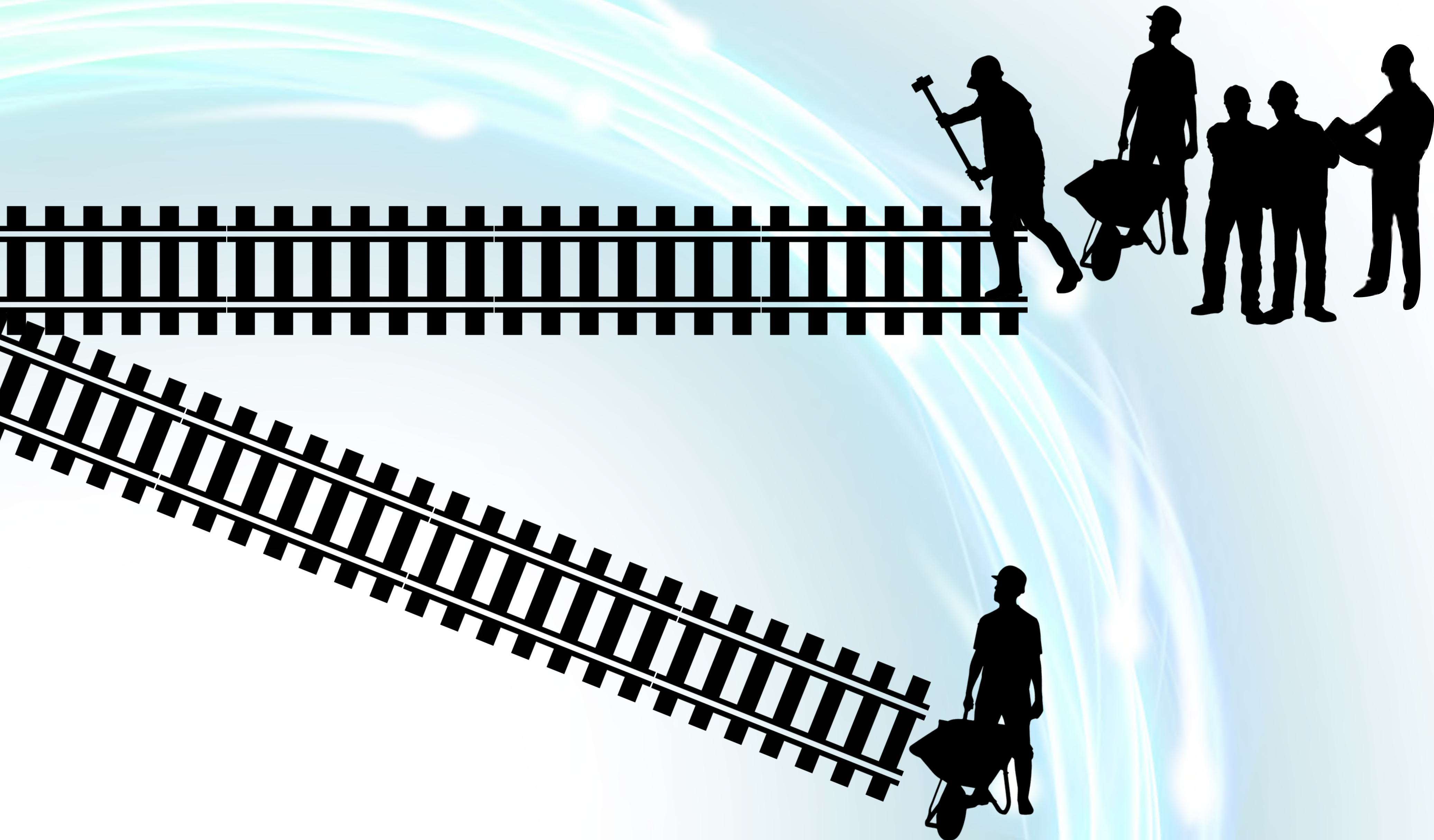
Langzaam  
Moeizaam  
Logisch redeneren  
Bewust

## Systeem 1



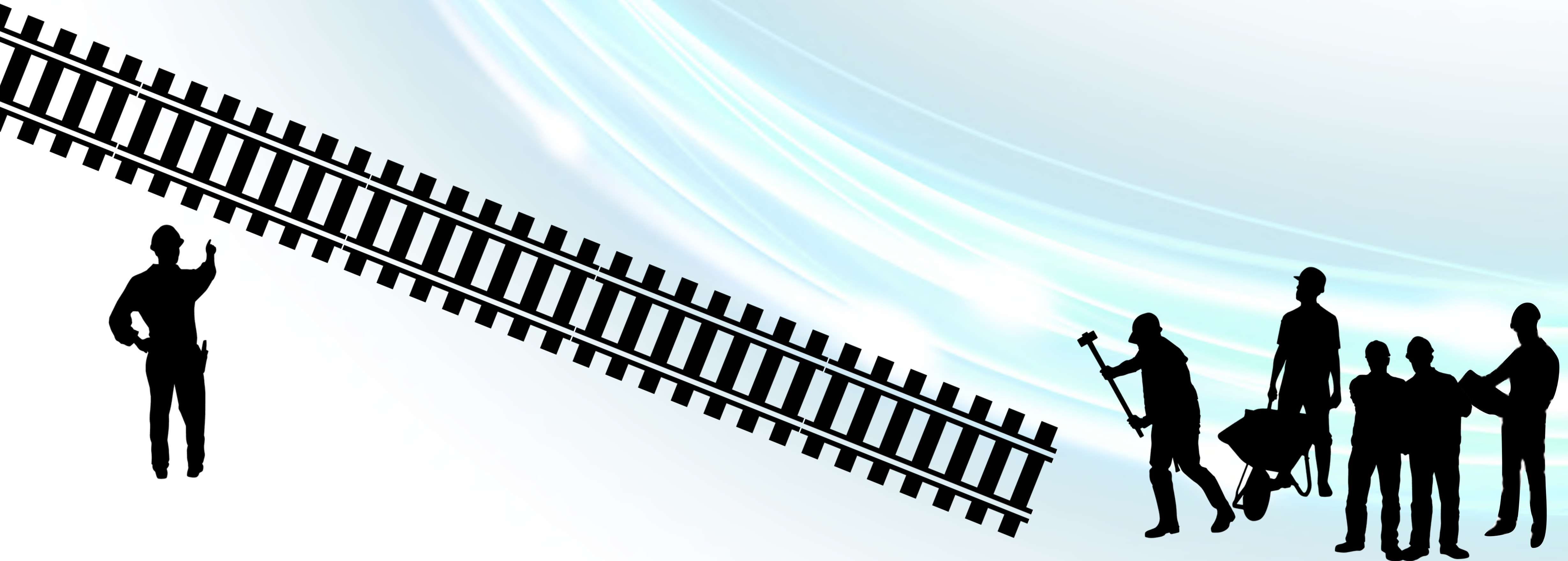
Automatisch  
Associatief  
Emotioneel  
Intuitief

# Het spoorweg dilemma: gebruik je de wissel?



---

Het spoorweg dilemma: duw je de man het spoor op?

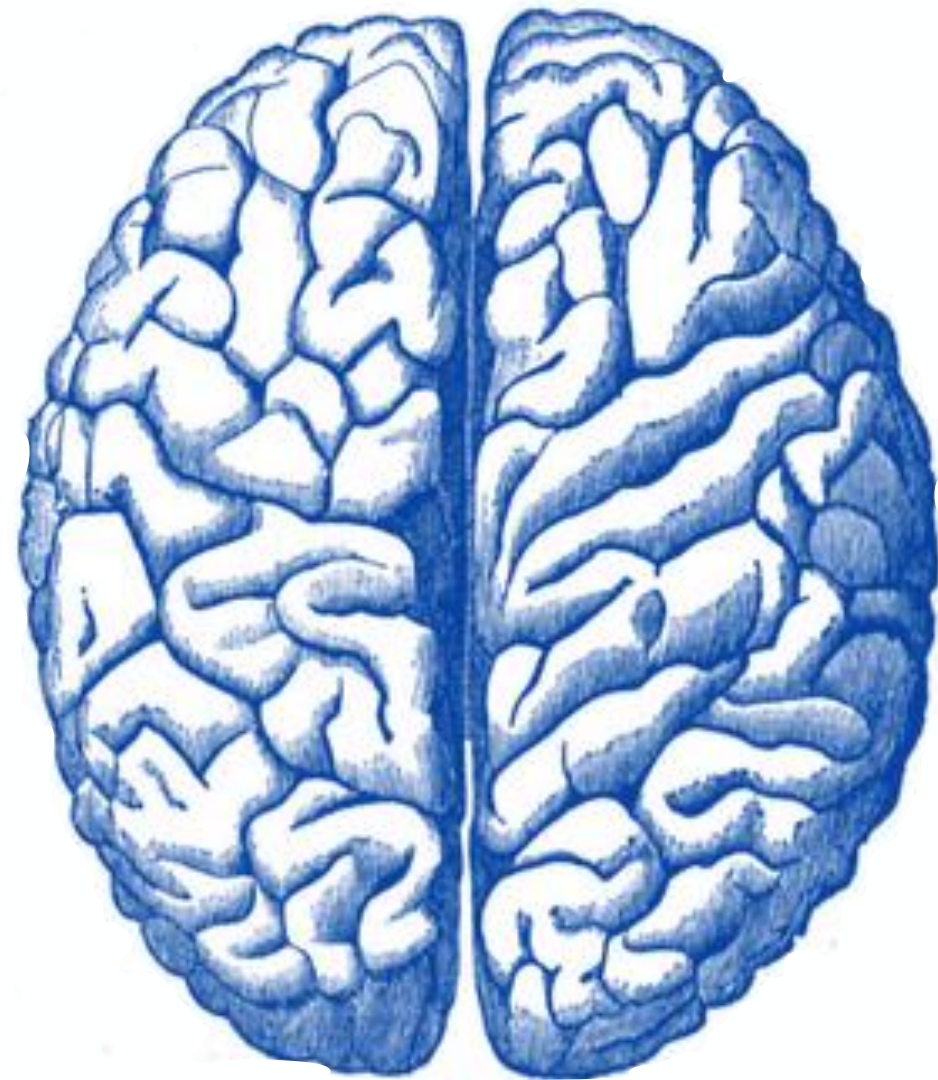




Hoe overtuig je mensen en  
verander je hun gedrag?

# Wat is de beste manier om het gedrag van mensen te veranderen?

## Systeem 2



Langzaam

Moeizaam

Logisch redeneren

Bewust

1.

Klimaatverandering is een *zeer ernstig probleem* waar we iets aan moeten doen!

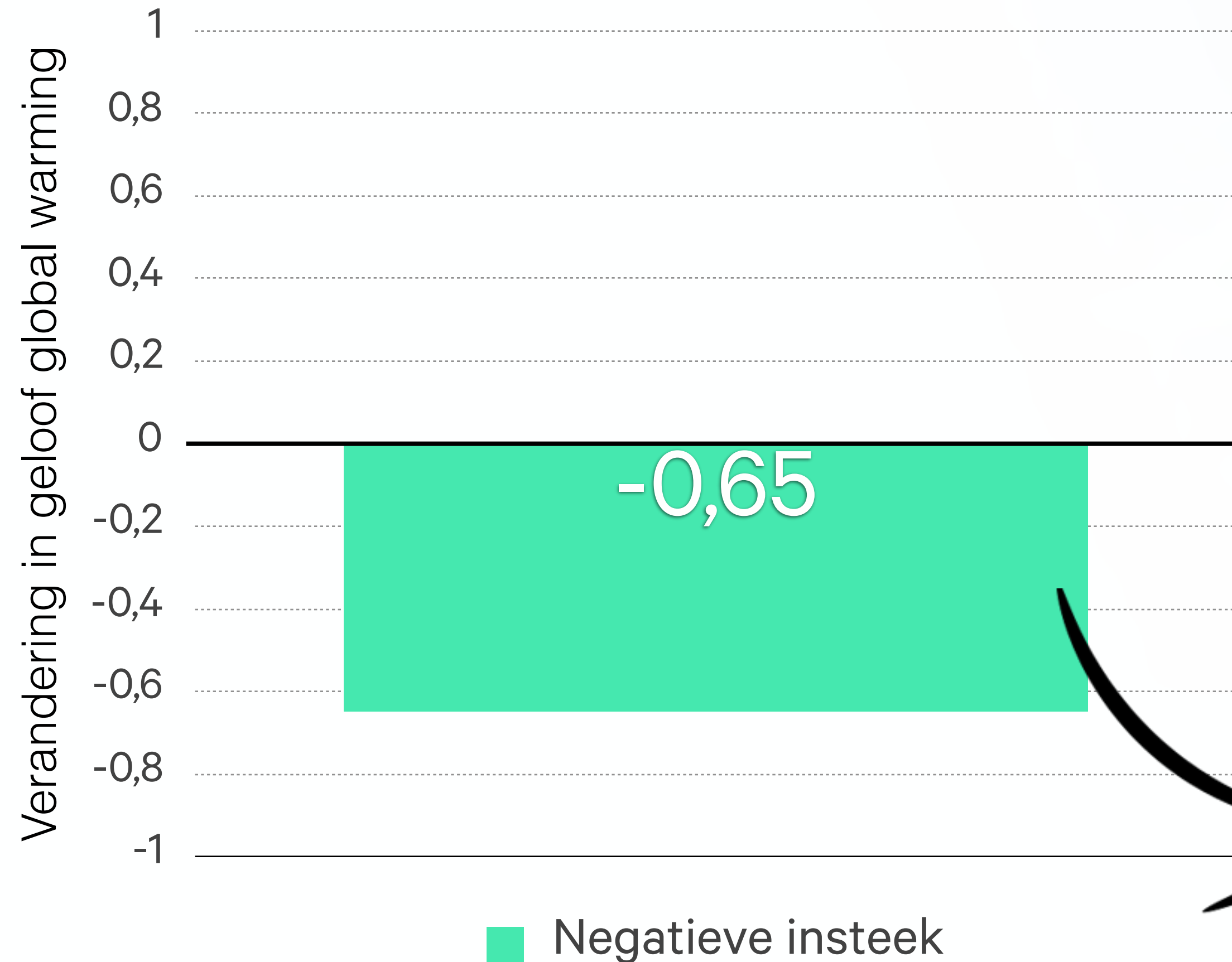
2.

We moeten *allemaal ons gedrag aanpassen*: zuiniger, bewuster en duurzamer leven!



# Het werkt niet om mensen te vertellen hoe groot & ernstig het probleem is

Feinberg & Willer (2011)



Klimaatverandering is een *zeer ernstig probleem* waar we iets aan moeten doen!

Deze mensen waren significant *minder* geneigd om hun CO2 voetafdruk te verlagen

# Het werkt niet om mensen te vertellen wat ze moeten doen

Frederik de Grote (1774)

Jullie moeten allemaal  
aardappelen verbouwen, anders  
snij ik jullie neuzen en oren eraf!



# En toch is het Frederik gelukt om de aardappel populair te maken

Frederik de Grote (1774)



Ok, jullie hoeven de  
aardappel niet te verbouwen

Sterker nog, niemand mag  
dat doen, het is verboden!

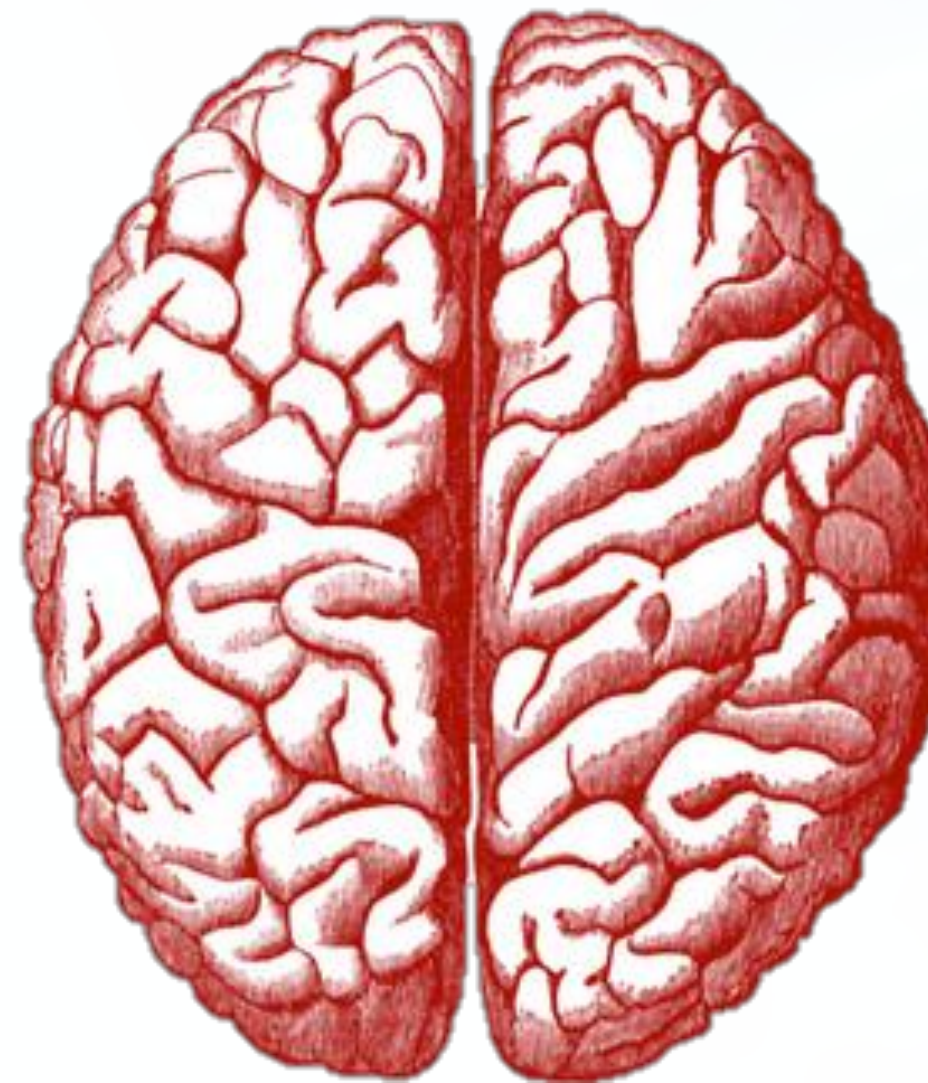
Behalve voor mij, en de  
koninklijke familie..

# En toch is het Frederik gelukt om de aardappel populair te maken

Frederik de Grote (1774)



## Systeem 1



Automatisch

Associatief

Emotioneel

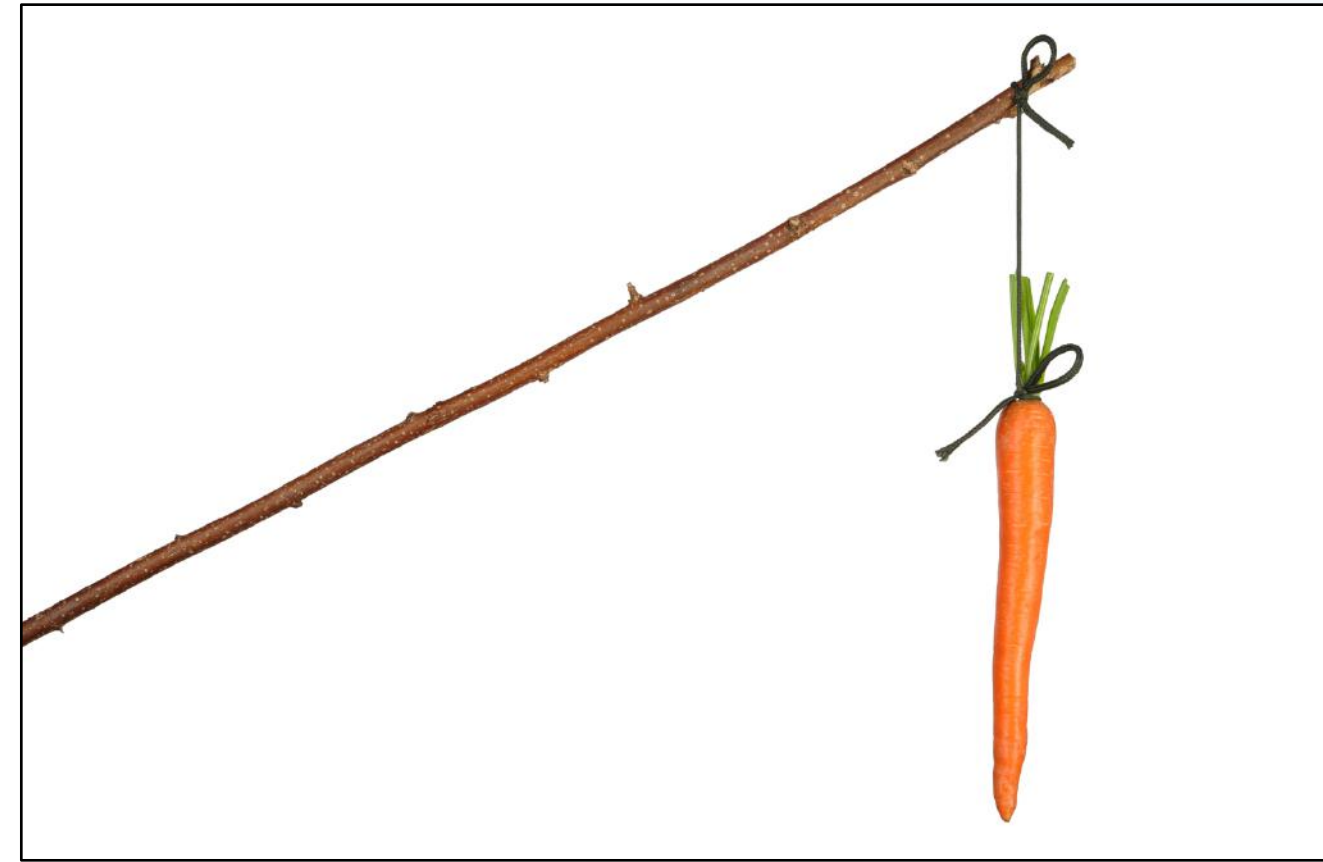
Intuïtief

# Hoe activeer je gedrag door gebruik te maken van Systeem 1?

## 1. Trigger



## 2. Motivatie



## 3. Gemak



Hoe krijg je mensen  
automatisch in beweging?

NO.

1

Activeer de juiste triggers

# Een kleine trigger brengt mensen op ideeën

Schiphol, Aad Kieboom (begin jaren '90)

-80%!

46% minder  
afval op  
straat



# De timing van het communiceren van info is cruciaal

Dallas, Liu & Ubel (2018)



510 kcal



16,3% minder  
calorieën besteld

---

# Welke pay-off werkt het beste om mensen gezonder/duurzamer te laten eten?

Professor Berger & Fitzsimons (2008)

- 1) Live the healthy way, eat 5 fruits and veggies a day
- 2) Each and every dining-hall tray needs 5 fruits and veggies a day

---

# Welke pay-off werkt het beste?

Professor Berger & Fitzsimons (2008)

- 1) Live the healthy way, eat 5 fruits and veggies a day
- 2) Each and every dining-hall tray needs 5 fruits and veggies a day

Studenten vonden de eerste pay off 2x leuker dan de tweede pay off.

Daarnaast dachten ze dat de eerste pay off significant meer effect op hun gedrag zou hebben.

---

# Welke pay-off werkt het beste?

Professor Berger & Fitzsimons (2008)

- 1) Live the healthy way, eat 5 fruits and veggies a day
- 2) Each and every dining-hall tray needs 5 fruits and veggies a day

De eerste pay off had echter **geen** effect.

De tweede pay off wél: er werd **25% meer** groente en fruit gegeten.

---

# Door een omgevingstrigger te gebruiken stijgt de verkoop van groente & fruit

Professor Berger & Fitzsimons (2008)



# Om energieverbruik te verminderen, moet je het zichtbaar maken

Thompson (2007)



40% minder  
verbruik tijdens  
piekuren



NO.

2

---

Veel triggers worden  
genegeerd of afgewezen;  
wat motiveert ons?

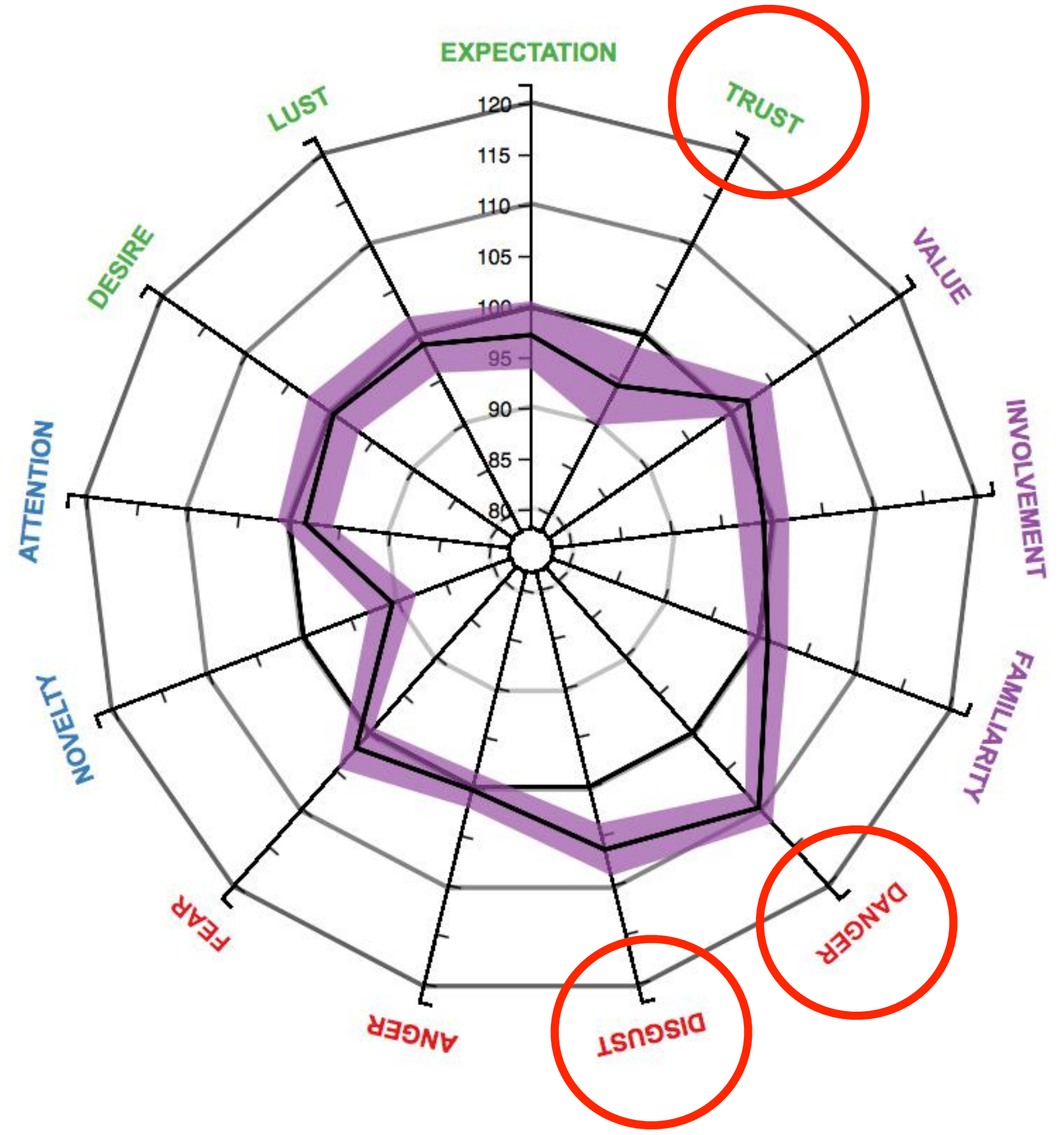


# #1: Sociale acceptatie vs. Sociale afwijzing





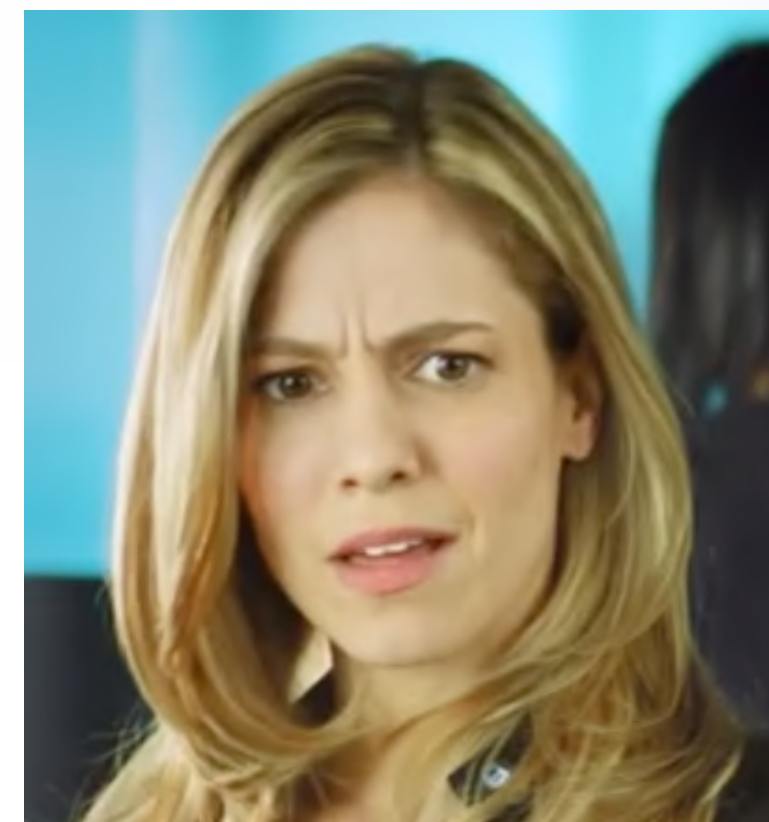
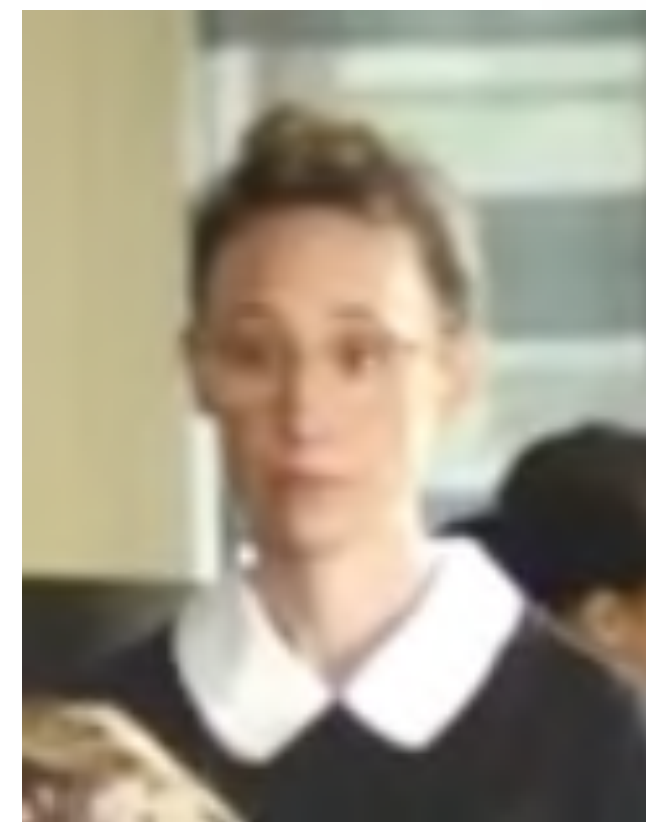
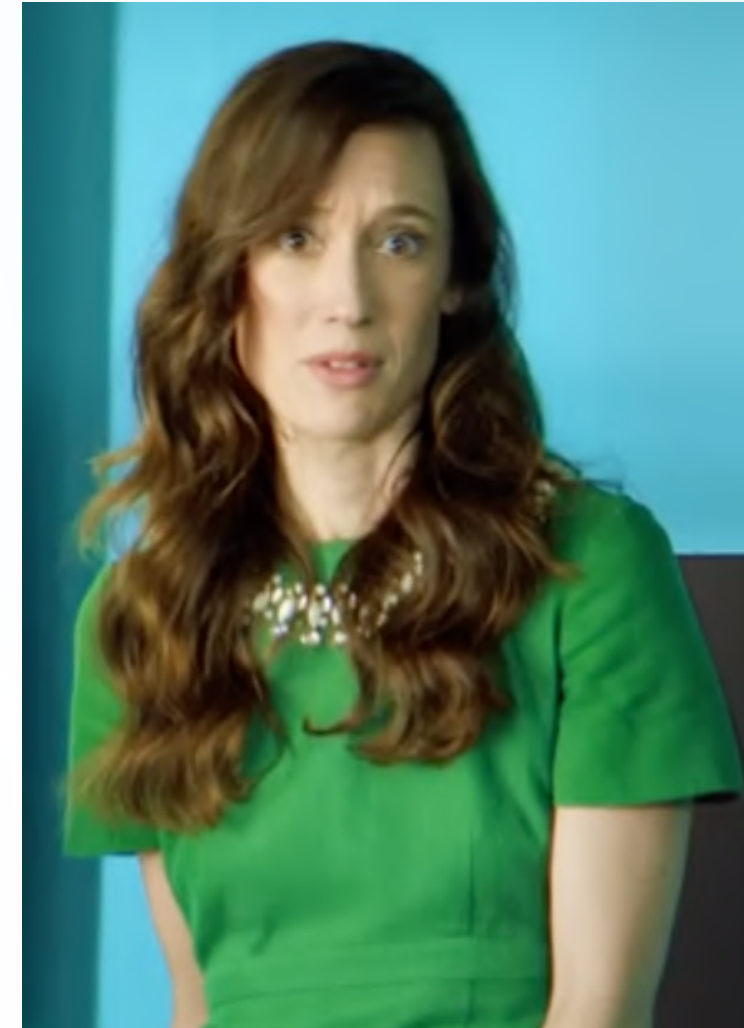
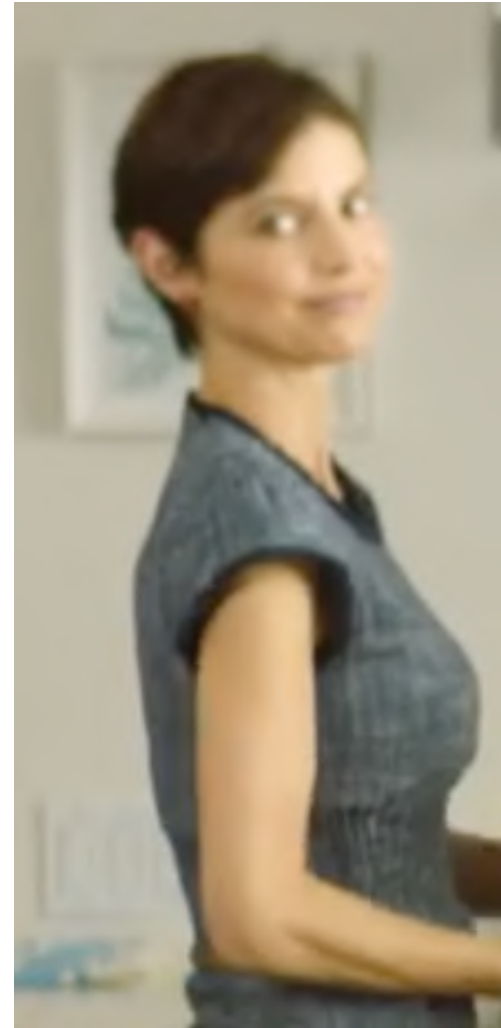
# De Blokker commercial scoort vooral te hoog op negatieve emoties: afkeer



● benchmark    ● Likability    ● TVC-Blokker-2016-SarahJessicaParker-30  
○ Effectivity    ○ Annoyance



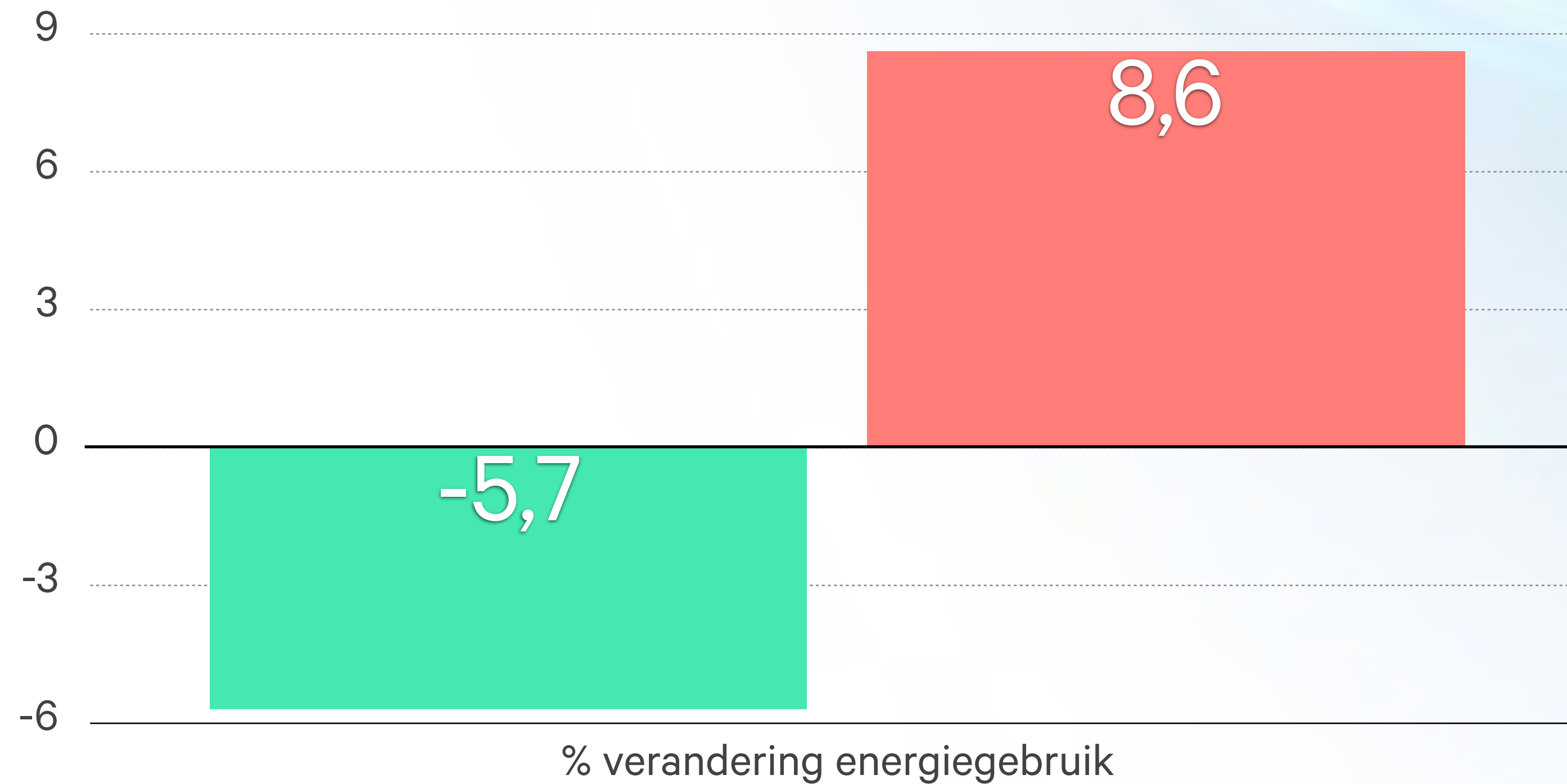
Sociale norm: onze sociale omgeving heeft een sterke invloed op ons gedrag



# Ook bij energiebesparing is de invloed van een sociale norm erg sterk

Schultz et al (2007)

Hoe zorg je ervoor dat mensen minder energie gaan gebruiken?



---

Gelukkig is er ook een hele simpele oplossing om goed gedrag te belonen

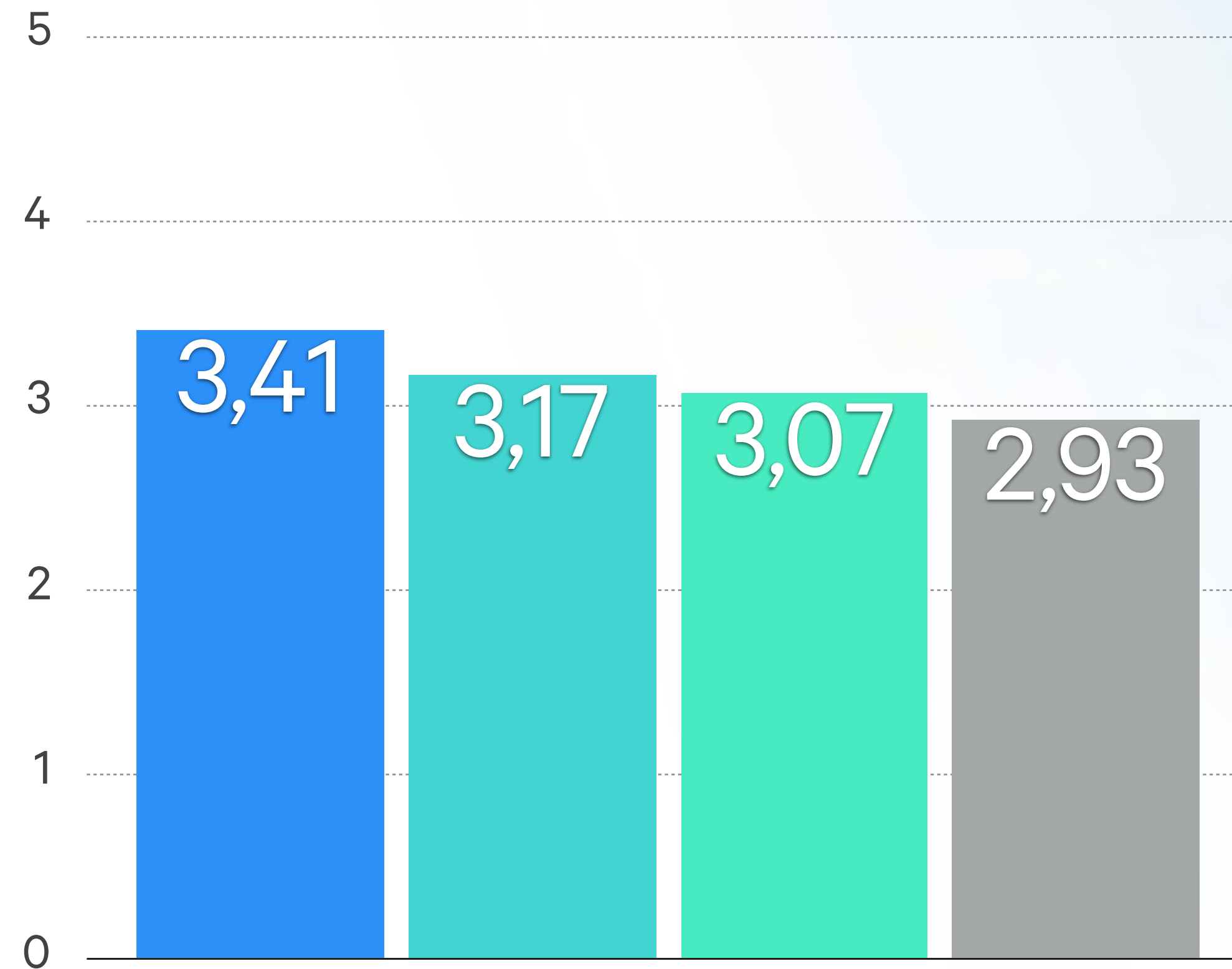
Schultz et al (2007)



# We denken dat het gedrag van anderen geen invloed op ons gedrag heeft

Nolan, Schultz, Cialdini, Goldstein & Griskevicius (2008)

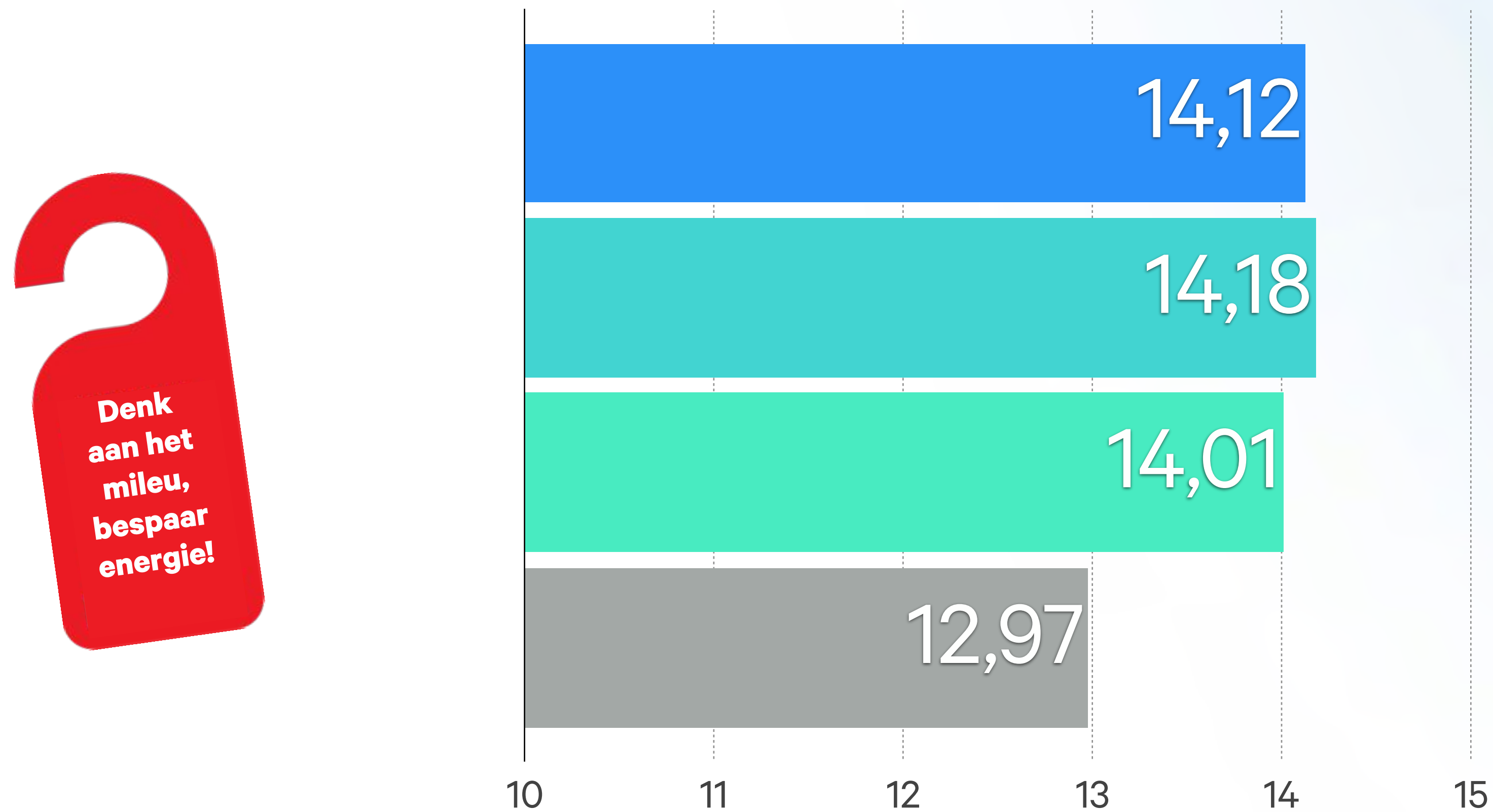
Waarom zou je energie gaan besparen?



# Wat anderen doen heeft de meeste impact op ons gedrag

Nolan, Schultz, Cialdini, Goldstein & Griskevicius (2008)

Energieverbruik in kWh







#2: Genot vs. Pijn

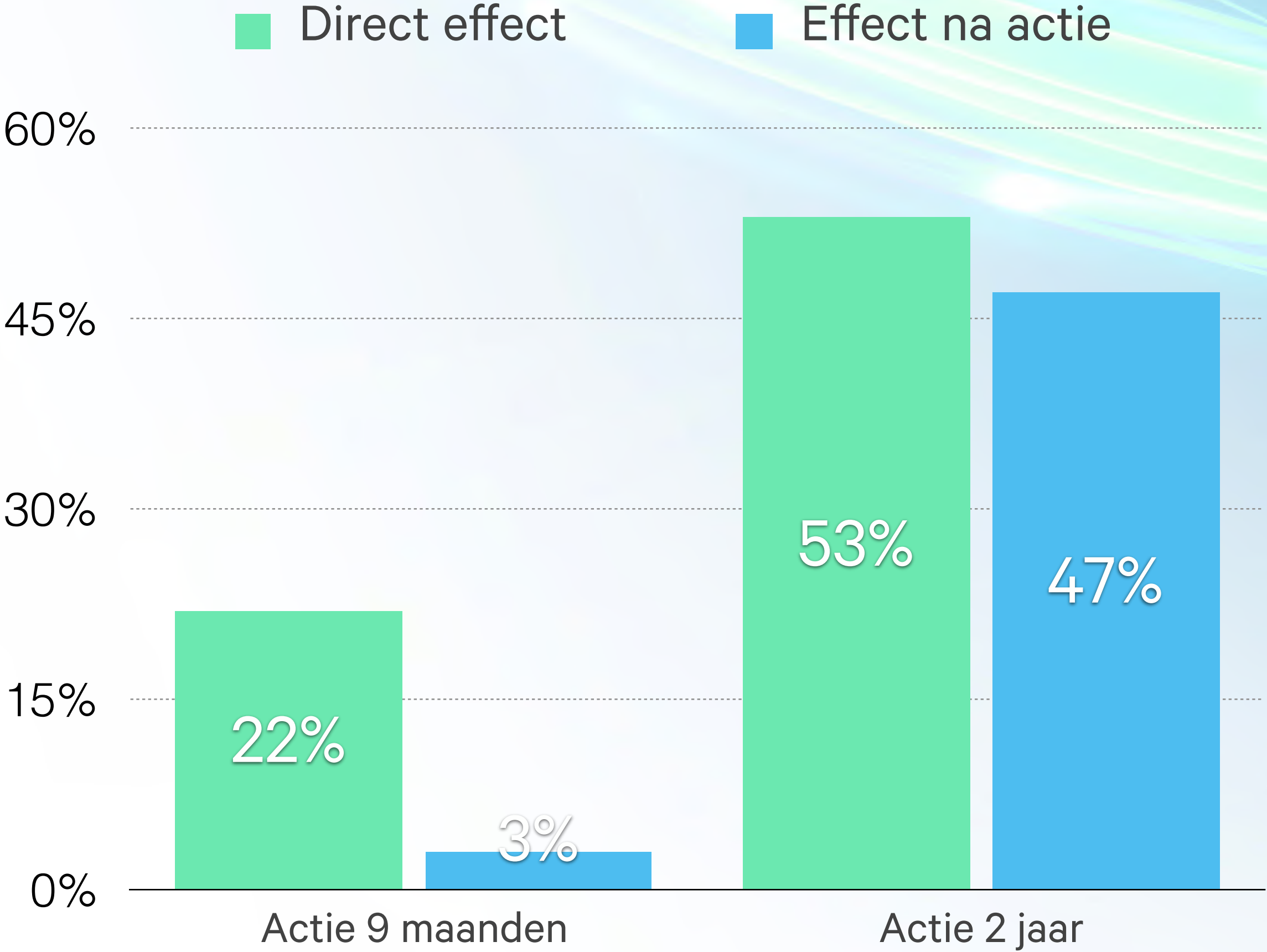
# Een simpele beloning kan al een sterk effect hebben op ons gedrag

Knockaert, Bakens, Ettema & Verhoef (2011)



# Een simpele beloning kan al een sterk effect hebben op ons gedrag

Knockaert, Bakens, Ettema & Verhoef (2011)

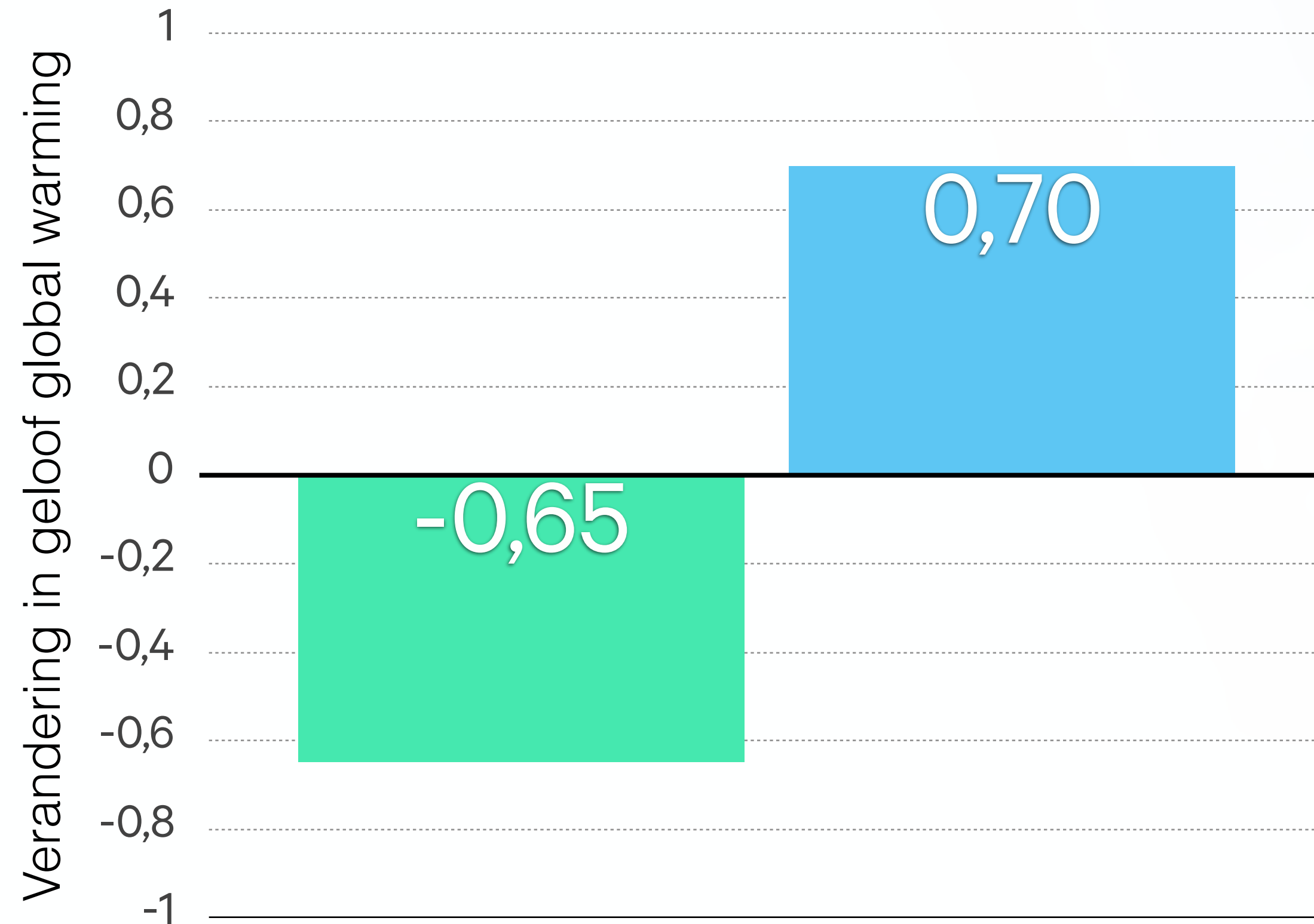




#3: Angst vs. Hoop

# Het werkt niet om mensen te vertellen hoe groot het probleem is

Feinberg & Willer (2011)



Klimaatverandering is een probleem, maar *gelukkig* kunnen we er iets aan doen!

Klimaatverandering is een zeer *ernstig probleem* waar we rekening mee moeten houden!

NO. 3

Gedrag moet  
makkelijk  
uitvoerbaar zijn



Gemak mag ook best wat kosten

Behavioural Insights Team (2015)

3x meer  
mensen doen  
dit, als hun  
zolder wordt  
opgeruimd



---

# Hoe makkelijker de verwerking, hoe eerder we het doen: processing fluency

Song & Schwarz (2008)

Een instructietekst voor het doen van lichamelijke oefeningen geschreven in Arial zorgde ervoor dat de lezers dachten dat de oefeningen gemiddeld 8,23 minuten duurden.

*Werd dezelfde instructietekst voor het doen van oefeningen geschreven in Brush, dan zorgde dit ervoor dat de lezers dachten dat de oefeningen gemiddeld 15,1 minuten duurden.*

Op eenzelfde manier was de inschatting van de bereidingstijd van een Sushi recept, geschreven in Arial, gemiddeld 22,71 minuten.

*Werd dezelfde tekst geschreven in Mistral, dan zorgde dit ervoor dat de lezers dachten dat het uitvoeren van het recept gemiddeld 36,15 minuten duurde.*



Ongewenst gedrag moet juist zo moeilijk mogelijk zijn

Gebruik van airconditioning kan worden verminderd door het automatisch te laten stoppen





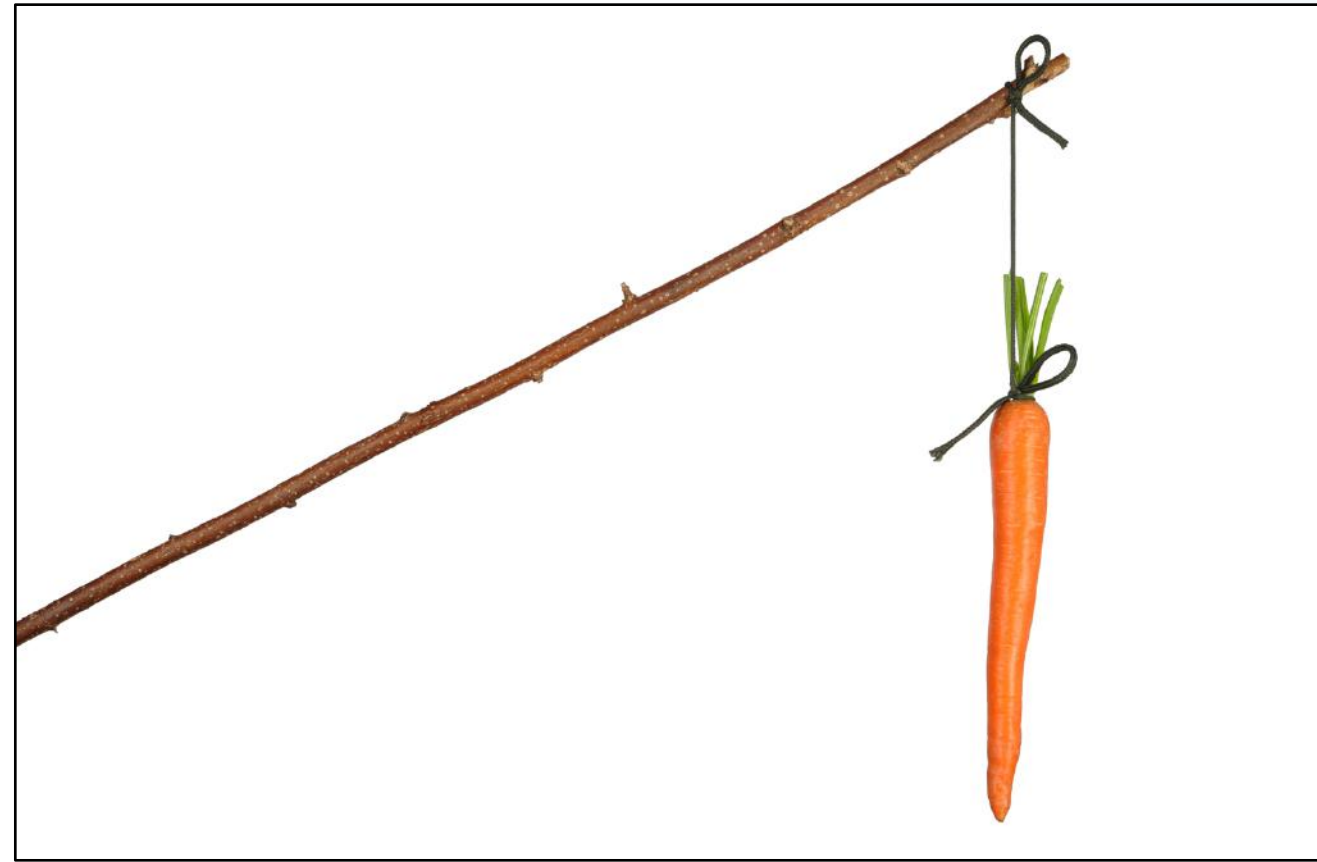
Conclusie: zorg ervoor dat het  
gewenste gedrag makkelijk  
uitvoerbaar is

# Hoe activeer je gedrag door gebruik te maken van Systeem 1?

## 1. Trigger



## 2. Motivatie



## 3. Gemak





**NEURENSICS**  
consumer neuroscience

CLOSER TO **THE TRUTH**