

Webinar: Gedragsverandering door apps

Hoe krijg je medewerkers zo ver dat ze meewerken aan jouw doelen? Wat is het verschil tussen belonen, straffen en informeren? Zijn daarvoor apps in te zetten? Zeker! Want die belonen en dat werkt uitstekend. Sommige apps geven wel 200 beloningen per minuut. Geef medewerkers sowieso aandacht. Vaak worden ze in een organisatie genegeerd. En dan dooft het goede gedrag uit. Het gedrag van managers wordt door medewerkers vaak gekopieerd: het goede gedrag maar ook het gedrag dat je eigenlijk niet wilt zien! Lees meer over dit webinar, over het ABC gedragsanalyse model en over de valkuilen bij gedragsverandering.

Bert van Rijssen heet alle deelnemers van harte welkom bij dit webinar. “Een bijzonder welkom aan onze gastspreker van vandaag Marius Rietdijk. Hij heeft een proefschrift geschreven over “De invloed van beloning en straf op werkprestaties”. Hij vertelt er over en geeft inzicht hoe werkgevers deze instrumenten kunnen inzetten bij verandering van mobiliteitsbeleid. Het veranderen van gedrag bij nieuw mobiliteitsbeleid kost vaak veel tijd, geld en energie, zo wordt gedacht. Maar dat hoeft niet. Bekend is dat belonen en gamification leuke en vooral nuttige instrumenten zijn bij aanpassing van gedrag. In dit webinar gaan we daar verder op in. Doel van vanmiddag is om elkaar te inspireren en kennis te delen om zo zelf aan de slag te gaan met apps en gamification.

Belonen is een krachtige aanjager van gedrag

Marius Rietdijk is Europees pionier op het gebied van gedragsveranderingsmanagement. Hij werkt aan de VU in Amsterdam, Centrum van gedragsverandering.

Hoe stuur je gedragsverandering? Waarom werkt belonen? Wat is het verschil tussen belonen, straffen en informeren? Wat is de meest effectieve manier om medewerkers mee te krijgen? Rietdijk: “Wat je merkt is dat mensen vanaf dat ze klein zijn spelletjes al heel leuk vinden en vooral als ze er iets mee kunnen winnen: een badge, een duim omhoog etc.” Bij de inzet van gedragsveranderingsapps en gamification kan je via de beloningen structurele gedragsverandering op gang brengen. Denk aan de Ommetje-app en Strava dat veel gebruikt wordt door fanatieke fietsers. Positief gedrag wordt daarbij gestimuleerd. Bij spelletjes zie je vaak dat de gebruiker heel veel beloningen krijgt: wel 200 beloningen per minuut. Dat is dus een krachtige aanjager van het gedrag. Beloningen leiden het vaakst tot gedragsverandering. Je ziet dat er steeds meer wordt ingezet op nudging. Daarbij zorg je er bijvoorbeeld voor dat er niet meer hard wordt gereden door het anders inrichten van de weg. Dat leidt echter niet tot structurele gedragsverandering.

Het ABC gedragsanalyse model

Wil je tot gedragsverandering komen dan geldt:

- De A staat voor antecedenten, voor informeren
- De B voor behavior/gedrag
- De C staat voor consequenties.

Als je kijkt naar computerspelletjes dan weet je direct dat het belonen van gedrag, dus het inzetten op consequenties, de meest effectieve vorm van gedragsverandering is. Nu zie je vaak dat als medewerkers niet functioneren er steeds strakkere regels worden gesteld maar je kan die medewerkers ook belonen als zij wel het goede gedrag vertonen. Dat werkt veel beter.

Voorbeeld: je zit in de auto en ziet overal langs de weg borden staan met daarop de maximum snelheid van 100 km/h. Dat is de A van Antecedenten en dus van informeren. Vaak leidt dit niet tot het gewenste gedrag. Want je beloningen zijn dat je sneller thuis bent als je harder rijdt of dat je je een Max Verstappen voelt. Zet je er een flitspaal neer, dan zie je al dat het gewenste gedrag veel beter wordt nageleefd. De consequentie is namelijk een boete. Het is een straf en die werkt alleen op korte termijn. Is de flitspaal weg dan is het gewenste gedrag ook weg.

Valkuilen bij gedragsverandering

1. Er wordt teveel ingezet op voorlichten en informeren. Probeer de juiste consequenties te benadrukken. Bied ander gedrag aan dat mensen ook kunnen uitvoeren. Maar leg daarbij de lat niet te hoog. Je moet het juiste gedrag wel kunnen uitvoeren. Het is goed als je de lat langzaam aan hoger legt zodat je iedere keer kleine haalbare stapjes kan zetten.

2. Er zijn vier soorten consequenties.

Belonen, dan heb je maximale gedragsverandering.

Dwang, dat veroorzaakt een minimale gedragsverandering.

Straffen, dan wordt het gedrag onderdrukt. Geeft minder structurele gedragsverandering.

Hierdoor dooft het gedrag uit.

We hebben de neiging teveel de nadruk te leggen op straffen en negeren. Dus op iets afdwingen. Dat zie je vooral in bedrijven. Veel medewerkers worden genegeerd. Zij zijn eigenlijk niet zichtbaar. Bedenk dat de cultuur in een organisatie ook het gedrag weergeeft. Vaak wordt er in een organisatie te vaak indirect over gedrag gesproken. Maak het gedrag dat je wilt zien juist bespreekbaar, wees duidelijk.

3. Er wordt op een verkeerde manier beloond. Dan ligt er teveel nadruk op geld of op materiële zaken. Veel slimmer is het om aandacht en complimenten te geven. Dan worden resultaten vaak wel behaald. Denk ook aan het verschil in beloning op de korte termijn en de lange termijn. De afschrikwekkende afbeeldingen op een pakje sigaretten geven aan wat er op lange termijn met je kan gebeuren als je blijft roken maar ze zijn zo beangstigend dat mensen bang worden. Die angst zorgt er voor dat ze op de korte termijn juist blijven roken, omdat die positieve prikkel meer effect heeft en die angst wegdrukt. Denk ook aan Pavlov. Eerst al het gedrag belonen en dan steeds meer finetunen door in stapjes doelen te stellen die behaald kunnen worden. En het gedrag wat daar naar toe leidt belonen. Als je gedrag wilt veranderen in een organisatie, doe je eerst een nulmeting. Is er bijvoorbeeld veel herrie door muziek op de werkvloer, dan wil je dat medewerkers oordopjes gaan gebruiken. Als je op de werkvloer rondloopt, zie je dat slechts 30% van de medewerkers ze gebruikt. Dan stel je een gezamenlijk doel met een beloning: als volgende week 40% de oordopjes gebruikt komt er op vrijdag een haringkar. De week erna stel je het doel hoger. Als 50% ze gebruikt, dan...

Vraag van een deelnemer: Zijn probeeracties effectief bij de inzet van deelauto's?

Als je wilt dat medewerkers meer gebruikmaken van deelauto's, ga je eerst met elkaar de voor- en nadelen daarvan bespreken. Dan gaat het om informatie. Als je daarna het gratis mag uitproberen zal dat zeker helpen.

Vraag van een deelnemer: vanuit de gemeente wil je dat vervoerders emissieloos de stad inrijden. Maar als overheid kan je niet belonen met bijvoorbeeld geld. Wat kan je wel doen?

Het is bizar maar als je er een loterij van maakt dus dat er een kans is om iets te winnen dan vertonen mensen vaak wel het goede gedrag. Je zou dus steekproefsgewijs kunnen belonen. Dat hoeft niet alleen met geld te zijn. Dat helpt ook tegen het uitdoven van het goede gedrag.

Vraag van een deelnemer: Je ziet vaak in een straat rode of groen smileys als je te hard rijdt of juist de goede snelheid aanhoudt. Helpt dat ook als beloning?

Wanneer je dat op een paar plekken ziet zal dat helpen. Zie je het overal, dan raak je verzadigd.

Vraag van een deelnemer: Hoe belangrijk is voorbeeldgedrag van de manager?

Juist mensen die graag carrière willen maken zullen naar het gedrag van de manager kijken. Liegt hij dan denken ze dat dat dé manier is om hoger op te komen. Het gedrag van de manager zal geïmiteerd worden. Dus zowel het goede maar ook het ongewenste gedrag! Als alle medewerkers op afstand moeten parkeren behalve de manager geeft dat het beeld dat dat parkeren op afstand ook echt vervelend is.

Vraag van een deelnemer: Is het onmogelijk maken van ongewenst gedrag effectiever dan belonen?

Soms kan dat heel goed werken. Denk aan de hekjes bij de metro waar je zonder ov-pas niet langs komt. Maar haal je het hekje weg dan is het gewenste gedrag ook verdwenen.

Gedagsverandering door een challenge

Shelley Bontje werkt bij Mobycon. Haar werkgever heeft de afgelopen maanden meegedaan met de Ommetje-app challenge van Bereikbaar Haaglanden en Rijnland. Hoe beviel dat? Bontje: "Door het spelelement werden de medewerkers fanatiek. Ze gingen uitzoeken hoe de app precies werkt en gingen met elkaar echt de competitie aan. Tegelijkertijd zijn we in de corona tijd het gesprek met elkaar aangegaan dat we meer moeten bewegen. Daarom hebben we nu 'weetings': meetings tijdens het wandelen. We gebruiken de app inmiddels niet meer maar het gedrag is wel gebleven."

Heel veel keuze in apps

Elske van de Fliert benadrukt dat er een heleboel apps zijn waar je uit kunt kiezen als je met medewerkers aan de slag wenst te gaan. "Kijk vooral welke het beste bij je past. Vraag jezelf de wat- en de waarom-vragen? Wat wil je bereiken en waarom? Begin bijvoorbeeld bij het vervoermiddel dat je wilt benadrukken. Is dat fietsen? Dan zoek je er een fiets app bij. Kom je er niet uit? Geen probleem. Neem contact met ons op dan helpen we je verder.

Vraag van een deelnemer: Hoe zit het met de AVG en met het verdienmodel van die apps?

De apps kosten geld als je ze wilt gebruiken: denk aan een bedrag per gebruiker en soms moet je ook een abonent per bedrijf afsluiten. Dat is prettig omdat het betekent dat de apps eigenaren niet hoeven te verdienen aan de data. Over de AVG hebben de app-producenten goed nagedacht want dat is vaak de eerste vraag die ze krijgen. Daarbij beseffen ze dat ze zichzelf totaal uit de markt prijzen als dat niet in orde is. De data die wordt verkregen is geanonimiseerd."

10 apps op een rij

App	De app is gericht op:	Gedragsverandering vindt plaats via:
Fynch Mobility	Het bijhouden of je reist of niet reist, bijvoorbeeld thuiswerkt.	Belonen, je spaart coins waarna je leuke spullen kan aanschaffen. Zit je als werkgever in de buurt van de A20, dan kun je nu met De Verkeersonderneming meedoen.
TimesUpp	Plannen van je reis waarbij ook deelvervoer is inbegrepen	Belonen
Dumoco	OV en fiets. Het is een betaalapp waar nu ook challenges aan zijn toegevoegd.	Belonen. Je spaart punten en kan zo leuke spullen kopen.
Mobility Mixx	Declareren en op een goed inzicht in je mobiliteitsbudget.	Het beperken van het mobiliteitsgedrag
Together	Samen reizen waardoor je punten kan sparen	Belonen
Flitsmeister	Helpt automobilisten zodat ze niet langer vast staan in de file en alerts ontvangen bij flitspalen.	Informereren
Govelo	Fietsen en het verkrijgen van inzicht in je ritten.	Belonen
RingRing	Fietsen. Saamhorigheid.	Belonen waarbij je punten spaart om bij lokale bedrijven spullen te kopen.
Love to Ride	Met elkaar fietsen (groepen).	Challenge/elkaar uitdagen. Convenantpartners van Bereikbaar Haaglanden en Rijnland kunnen deze app nu gratis uitproberen.
Ommetje-app	Wandelen en gezondheid	Het uitdagen van elkaar. Je krijgt punten als je wandelt.

Tot slot

Bert van Rijssen dankt alle sprekers voor hun inspirerende bijdragen. “We zijn erg benieuwd wat de deelnemers meenemen uit dit webinar. Deel dat met ons, dat stellen we bijzonder op prijs. Neem ook contact met ons op als we u kunnen helpen met thuiswerkscans, postcode analyses, probeeracties, enquêtes, meedenken over regelingen of ander maatwerk met betrekking tot het gebruik van apps om gedragsverandering te bewerkstelligen. Ook nieuwe onderwerpen voor webinars horen we graag.

Beloofde links

Optreden van Marius Rietdijk in Van Liempt Live: <https://www.youtube.com/watch?v=1LnEdPGaTJo>

Informatie congres over positieve gedragsverandering, 25 november 2021: <https://vu.nl/nl/agenda/2021/congres-positieve-gedragsverandering>