Gedragsbeïnvloeding en mobiliteitsoplossingen

Een goede combi?

Tim Burggraaf, 7 april 2022

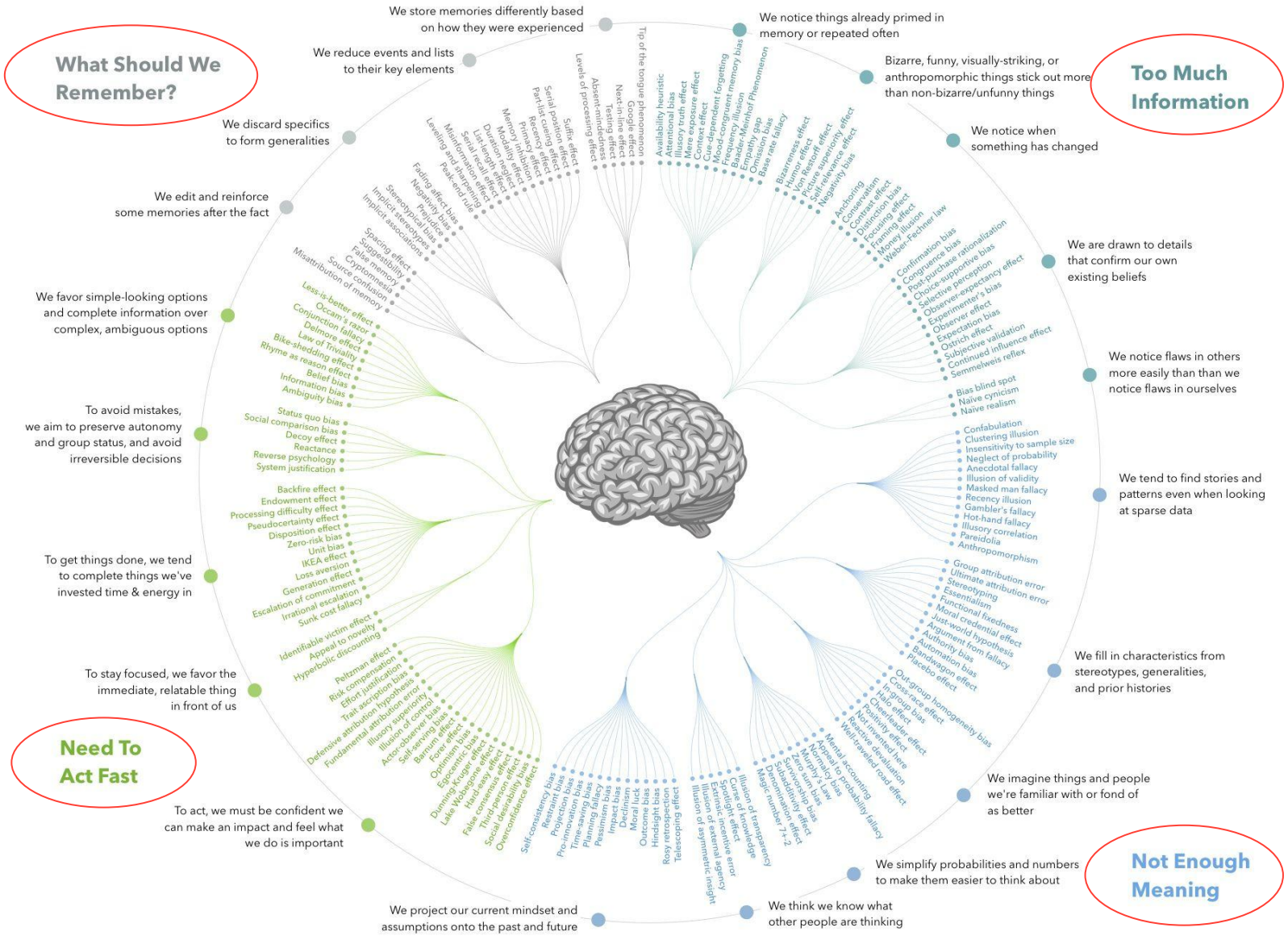
Building a better working world

Impactvolle keuzeruimte neemt toe ...

- Algemeen
  - Zorgverzekeringen en aanvullende pakketten
  - Energieleveranciers
  - Subway

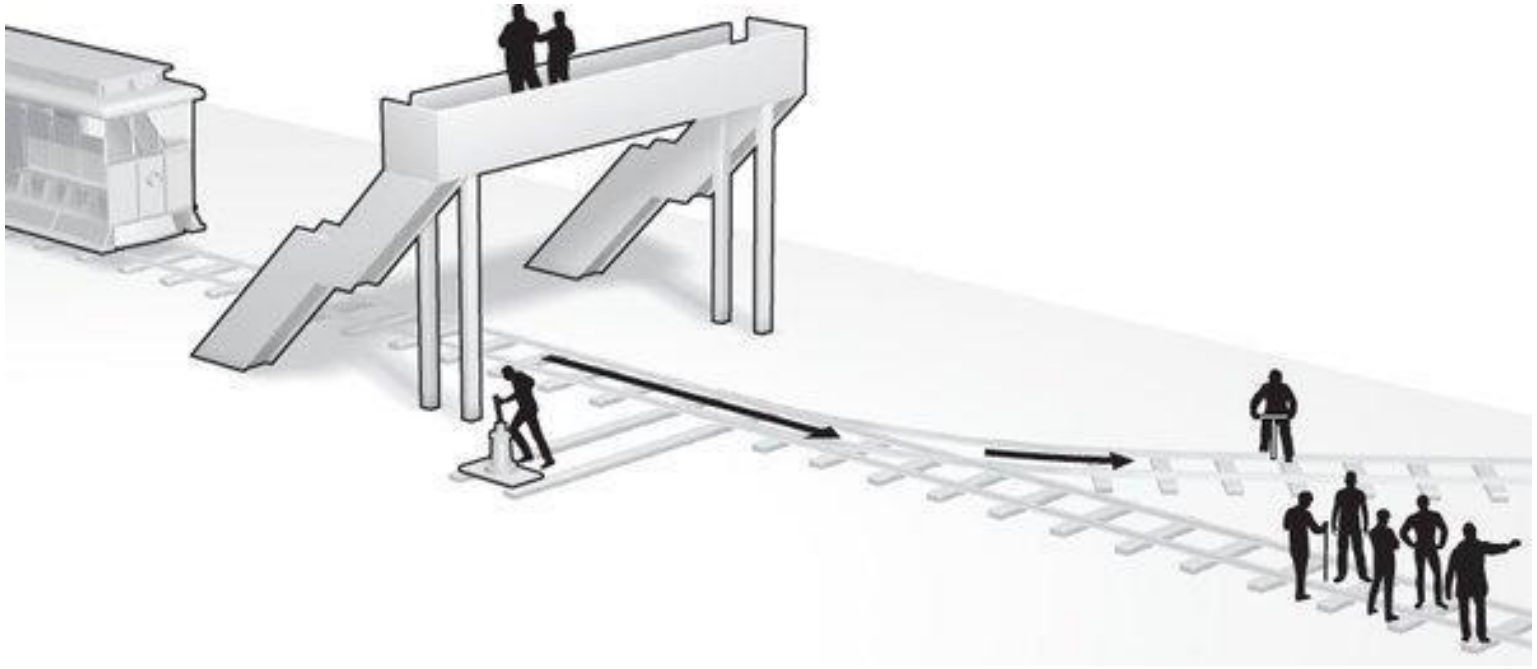
- Maar ook binnen arbeidsvoorwaarden
  - Aan-/verkoop van verlof (zowel soort als aantal)
  - Uitruil vakantiegeld/dertiende maand vs vast salaris
  - Hoogte van de inleg of de beleggingsopties voor pensioenpremies
  - Vitaliteitsbudgetten
  - Mobiliteitsbudgetten

… alleen beslist u heel weinig echt zelf



Bron: John Manoogian III (JMr)

Voorbeeld 1: Keuzerationaliteit



Bron: P. Foot – Trolley probleem

Voorbeeld 2: Illusion of control

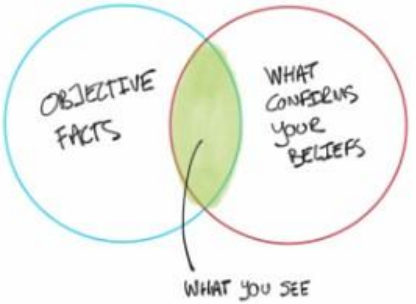
Bron: Plous, Scott (1993), The Psychology of Judgment and Decision Making

Voorbeeld 3:

Wat ligt zuidelijker:
New York of Madrid?

En hoe zeker weet u dat (1-10)?

Voorbeeld 3: overconfidence bias



Hoe herkent u de bias:

- (Geloof in eigen overtuigingen) > (Objectieve juistheid van die overtuiging)
- Eigenlijk cherry-picking van objectieve informatie
- Correlatie met mate van geloof in eigen juistheid (Pallier et al 2002)
- Voorbeelden: stemmingsuitslag bonden pensioenakkoord, Brexit poll.

Drie verschijningsvormen:

1. Zelfoverschatting (Overestimation): bovenmatige zekerheid over eigen kunnen
2. Overprecision: bovenmatige zekerheid dat iemand de waarheid kent (Hoffrage, 2004)
3. Overplacement: beoordeling van “SELF” tov “OTHER” (Moore& Healy, 2008)

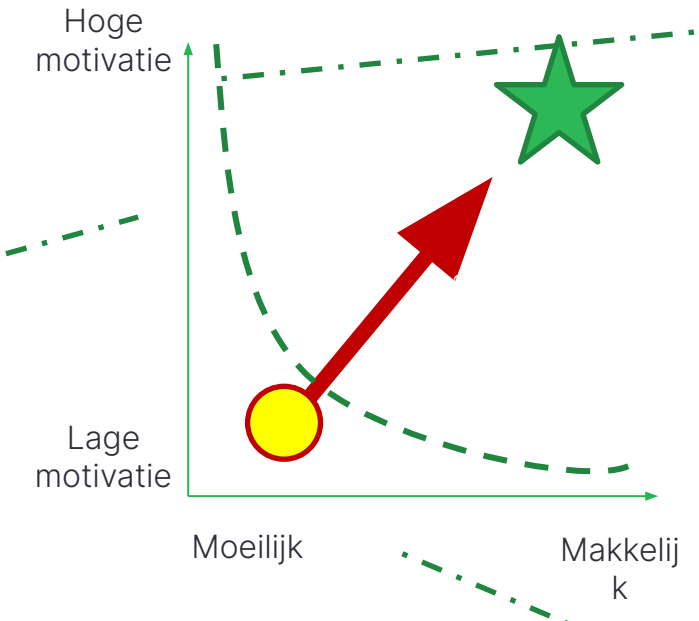
“

Sorry,
u neemt geen rationele besluiten!

Gedragsverandering: motivatie, ability en triggering

Signaal
Vonk
Helpen

Genot / pijn
Hoop / angst
Acceptatie / afwijzing



Tijd / Geld
Inspanning (fysiek/mentaal)
Sociale context
Non-routine

Bron: Fogg (2012)

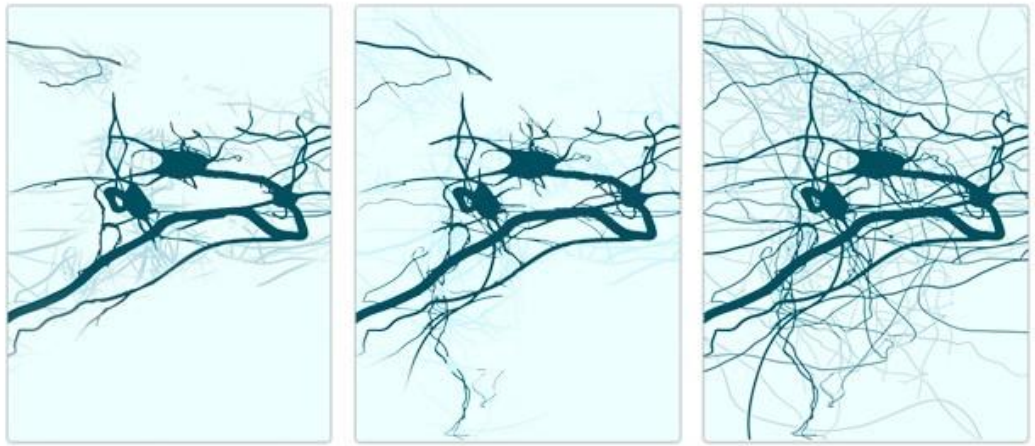
Soort motivatie is belangrijker dan hoeveelheid (size does not matter!)

	Niet zelf-bepaald					Zelf-bepaald
	Amotivatie	Extrinsieke motivatie				Intrinsieke motivatie
Regulering	Niet gereguleerd	Externe regulatie	Geïnjecteerde regulatie	Specifieke regulatie	Geïntegreerde regulatie	Intrinsieke regulatie
Bron van de motivatie	Extern, onpersoonlijk	Extern	Enigszins extern	Enigszins intern	Intern	Intern
Wat drijft de motivatie	Geen intentie Incompetentie Geen of weinig controle	Compliance Beloningen of straffen	Ego Goedkeuring van anderen	Waardering voor de taak Goedkeuring van doelstellingen	Congruentie Synthese met zelf	Interesse Inherente tevredenheid
Emotie	Angst om te falen, verzet en apathie	Spanning, ontevredenheid, beperkte betrokkenheid				Plezier, leuk, stimulerend

Bron: Deci, E. L. & Ryan, R. M. (2000)

Terugvallen op oud gedrag en neuroplasticiteit

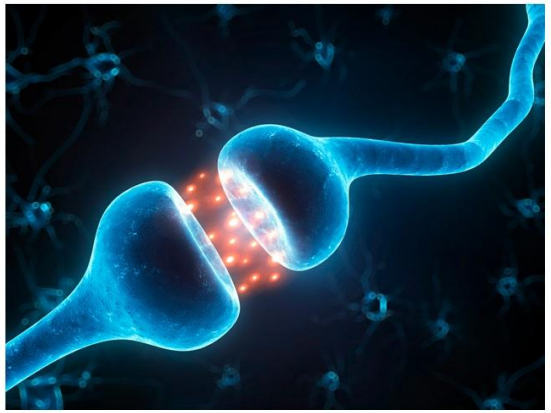
- Status Quo Bias !
- Neuroplasticiteit, of neurale plasticiteit, laat neuronen zowel anatomisch als functioneel regenereren, om nieuwe synaptische verbindingen te vormen
- Langdurige frequente stimulatie (6 weken+, Sitskoorn), leidt tot permanente verbindingen



Neurale netwerken **voor** training

Neurale netwerken **2 weken** na stimulatie

Neurale netwerken **2 maanden** na stimulatie



Bron:
https://www.cognifit.com/nl/brein-plasticiteit-en-cognitie

FOMO: sterke gedragsbeïnvloeder

FOMO: “een zelfovertuigende perceptie dat iemand anders een ervaring/beloning ontvangt, die degene zelf niet krijgt zonder te handelen.” (Przybylski et al, 2013)

“Volwassen Millennials (huidige leeftijd tussen 18-34) gaven aan bereid te zijn om ja te zeggen tegen nagenoeg alles, gedreven vanuit de angst om iets te missen.” (Thomsom, 2012)

FRAMING : vorm bepaalt uitkomst

Aanbieding!

Dit product werkt
8 van de 10 keer!

Koop nu!

Aanbieding!

Dit product doet het
maar
2 van de 10 keer niet!

Koop nu!

KEUZE: Kunnen kiezen is belangrijker dan de uitkomst

Ook wel genoemd het IKEA effect:

- Waardering van iets wat mensen zelf (gedeeltelijk) gedaan hebben, is hoger dan waardering van iets wat door anderen gedaan is.
- Zelfs als het eindresultaat slechter is dan wanneer anderen het gedaan hadden!

“

Sorry,
u neemt geen rationele besluiten.

Gelukkig,
We kunnen uw besluiten
eenvoudig beïnvloeden.

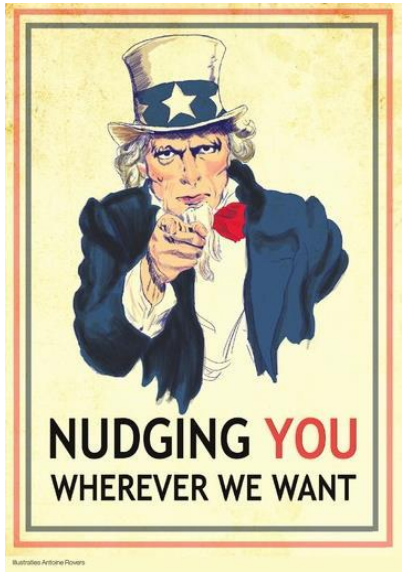
Hoe dan? Enkele voorbeelden in het kader van mobiliteit

Gewenst gedrag	Trigger	Nudge
Kostenbewustzijn	Mobiliteitsbudget ipv leasebudget	Uitbetaling resterend saldo (FOMO, HyDi, etc)
Meer / vaker fietsen	Kilometervergoeding Mobiliteitsbudget Purpose-fiets (korte afstanden) Persoonlijke triggering Gamification (evt met beloning)	0,23 ipv 0,19 cent (evt multiplier) Verhoging mobiliteitsbudget Charity, bijv donatie per gereden km Notificaties op persona-basis (“mensen zoals jij”, relevant) Regelmatige challenges (bijv. tussen units)
Minder reizen	Kilometervergoeding Eenmalige vergoeding	Verlaging maximum aantal te vergoede woon/werk km Verhuisvergoeding
Anders reizen	Gemak Mobiliteitsbudget	MAAS-oplossingen en plek-naar-plek aansluiting Nudge op OV/E-cars

Algemeen: denk eens aan inzet van **gamification** technieken (waaronder **Serious Gaming**)

Conclusies

- Menselijk gedrag wordt beïnvloed door biases, w.o.:
  - Overschatting van eigen capaciteiten
  - Het idee zelf een besluit te nemen, maar dat is niet zo
  - Meer waarde te hechten aan geld NU dan aan geld LATER
  - Hoge gevoeligheid voor het mislopen van iets
  - Meer waarde te verbinden aan wat iemand zelf heeft gemaakt (ipv een ander)



- Biases maken het ons makkelijker om te kiezen en zijn belangrijk voor hoeveel waarde we aan iets verbinden
  - We maken die beslissingen vooral op emotionele basis
  - En daarmee zijn dat niet altijd de beste keuzes
  - Maar we zijn er toch gelukkig mee, ook al had iemand anders het beter gedaan

EY | Building a better working world

EY exists to build a better working world, helping to create long-term value for clients, people and society and build trust in the capital markets.

Enabled by data and technology, diverse EY teams in over 150 countries provide trust through assurance and help clients grow, transform and operate.

Working across assurance, consulting, law, strategy, tax and transactions, EY teams ask better questions to find new answers for the complex issues facing our world today.

EY refers to the global organization, and may refer to one or more, of the member firms of Ernst & Young Global Limited, each of which is a separate legal entity. Ernst & Young Global Limited, a UK company limited by guarantee, does not provide services to clients. Information about how EY collects and uses personal data and a description of the rights individuals have under data protection legislation are available via ey.com/privacy. EY member firms do not practice law where prohibited by local laws. For more information about our organization, please visit ey.com.

© 2022 EYGM Limited.
All Rights Reserved.