

# Kracht van de persoonlijke aanpak

Bekeken vanuit de gedragswetenschap

Welke elementen in het persoonlijk betrekken van bewoners hebben het meeste effect op het nemen van duurzame maatregelen? En hoe kunnen deze elementen vertalen naar meer opschaalbare interventies?

Samen met een groep ervaringsdeskundigen en gedragsexperts voert gedragsbureau Duwtje in 2021 drie pilots uit bij proeftuinen. De resultaten hiervan zijn naar verwachting in het eerste kwartaal van 2022 bekend.

De komende jaren gaan steeds meer woningen van het aardgas af. De uitdaging die daarbij ligt is het effectief benaderen van burgers. Je kunt als gemeente nog zo'n mooie brochure maken of bijeenkomst organiseren, maar bouw je daarmee aan een relatie met inwoners om duurzaamheid scenario's voor hun wijken goed af te stemmen? Hoe kunnen we de gedragsfactoren aanwijzen die de persoonlijke aanpak zo succesvol maken en deze benutten in gedragsinterventies?



## Doelgroep van het project

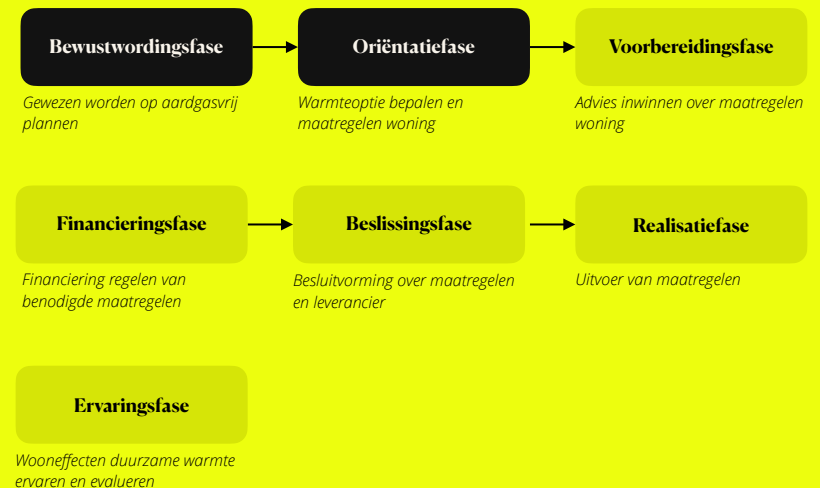
- Particuliere eigenaar van een koopwoning
- Woonachtig in wijken met koopwoningen of gespikkelde wijken
- Kunnen verduurzamingsmaatregelen betalen (direct of op termijn)

In opdracht van **Rijksdienst voor Ondernemend Nederland**.



De fasen die een bewoner doorloopt om over te gaan op een maatregel ten behoeve van aardgasvrij wonen. In het huidige onderzoek is gefocust op de eerste twee stappen omdat deze het meest kansrijk zijn voor een gedragsinterventie.

## Klantreis



# Gedragsinzichten

Aan de hand van het Duwtje knoppenmodel is geanalyseerd welke **gedragsfactoren** belangrijk zijn in het stimuleren van bewoners om actie te ondernemen richting het aardgasvrij maken van hun woning. Daarnaast is ingezoomd op de **succesfactoren van de persoonlijke aanpak**. Het Duwtje gedragsmodel geeft inzicht in hoe gedrag tot stand komt en aan welke knoppen je kunt draaien om een stap dichterbij het doel te komen.

Bewustwordingsfase

- Gebrek aan de juiste kennis heeft negatief effect op overtuiging van bewoners
- Aardgasvrij als concept is abstract



- Complexe informatie is niet altijd goed te vinden
- Men ervaart een gebrek aan tijd om dingen goed uit te zoeken
- Onduidelijkheid over kosten en praktische zaken geeft verwarring. Een duidelijk aanbod helpt in de meeste gevallen.
- Voor sommigen komt de timing niet goed uit en helpt aansluiten bij natuurlijke aanleidingen voor verandering

- Urgentie ontbreekt vaak waardoor er snel scepsis ten aanzien van noodzaak en het moment ontstaat
- Gevoel van 'moeten' kan bewoners afschrikken
- Gebalanceerde, geloofwaardige en eenvoudige informatie helpt bewoners zelf een goede afweging te maken, de gemeente is niet altijd de juiste afzender waardoor vertrouwen soms ontbreekt
- De timing is niet altijd voor iedereen gunstig



- Over de technische oplossing heerst vaak scepsis
- Mensen ervaren veel gedoe m.b.t. het uitzoeken van informatie, maar ook de praktische zaken die bij de overstap komen kijken
- Vertraging in het project zorgt voor bekoeling van enthousiasme
- De term proeftuin wordt niet altijd gewaardeerd
- Welwillende mensen stellen (te) vaak iets uit
- Men ervaart vaak te weinig keuzevrijheid

- Enthousiasme ontstaat vaak doordat mensen elkaar enthousiasmeren



- Ervaringen van gelijke anderen kunnen helpen maar ook belemmeren

- Men onderwaardeert de voordelen in de toekomst en richt zich vooral op de hoge kosten in het heden
- Waardestijging en duurzaam imago is voor sommigen een motivator
- Positieve framing werkt veelal beter dan verliesframing



- Vertraging in het project zorgt voor bekoeling van enthousiasme
- Het nemen van maatregelen kan de 'woonervaring' veranderen en dat weerhoudt sommigen om actie te ondernemen
- Positieve framing werkt veelal beter dan verliesframing

Oriëntatiefase



# Twee manieren om succesvolle *participatie* in te zetten

## 1 | Sociale beïnvloeding inzetten

- Gelijke anderen zijn betrouwbare bron van informatie

**Vertrouwen creëren** is een succesfactor van de persoonlijke aanpak. Van gelijke anderen neemt men sneller aan dat zij geen (commerciële) belangen hebben waardoor ze een **betrouwbare bron van informatie** zijn. Je hoeft niet langer zelf alles uit te zoeken of te begrijpen, maar kan deels meeliften op de informatie die gelijke anderen al hebben uitgezocht en je ervaart juist **zekerheid door de informatie op maat**. Dit vergroot de kans dat mensen toch die eerste stap zetten.

- Positief sociaal bewijs leidt uiteindelijk tot conformisme

Samen met de voorlopers vormen zij **sociale bewijskracht** voor de mensen die nog twifelen of er nog niet over nagedacht hebben. Met een intensieve persoonlijke aanpak kan de volgende groep te overtuigen zijn, maar kan dat niet slimmer? Effectiever is om het natuurlijke proces van **conformer** aan de massa zijn werking te laten doen. Wanneer de groep bewoners die mee wil doen stap voor stap groter wordt, wordt de druk op de kleine groep die dat nog niet doet steeds groter. We willen namelijk graag bij de groep horen.

## 2 | Kleine stappen & commitment voor bereiken en vasthouden

- Commitment als gedragstechniek

Wanneer we voor onszelf uitspreken wanneer we wát van plan zijn, zijn we eerder geneigd dat ook te doen. We willen ons graag houden aan beloftes die we hebben gemaakt en uitspraken die we hebben gedaan, om een goed beeld van onszelf te behouden. Het laten doen van een belofte, of mensen herinneren aan gedrag dat ze eerder vertoonden, kan er daardoor voor zorgen dat men eerder geneigd is om dit ook waar te maken.

- Het bereiken van mensen op het juiste moment is cruciaal

Een van de grootste uitdagingen van de proeftuinen blijkt het überhaupt bereiken van mensen. Voor sommigen komt actie bijvoorbeeld te vroeg, doordat de financiële middelen er op dát moment even niet zijn. Of er zijn mensen die **niet willen participeren** (in de geboden vormen) maar in de basis wel geïnteresseerd zijn.

Het lijkt er voor de proeftuinen dan op dat deze mensen niet bereikt worden. Mensen melden immers *niet* af voor een bijeenkomst, mailen *niet* dat ze niet mee willen doen aan een vragenlijst, maar **zwijgen** simpelweg. Ook wanneer iemand wel deelneemt maar vervolgens geen concrete maatregelen neemt, zijn proeftuinen deze bewoners voorlopig **kwijt**. Toch is het van groot belang dat mensen aangehaakt worden en instappen, dan wel participeren, op het moment dat zij daar ook **behoefte** aan hebben en het **past** bij hun persoonlijke situatie. Mensen die dus nu ogenschijnlijk niet bereikt worden, kunnen wel om commitment voor participatie of actie gevraagd worden op een **later moment**.

Vertrouwen in de wijkaanpak hangt voor een belangrijk deel af van hoe zorgvuldig de burger wordt betrokken in het proces. Een zorgvuldig proces wordt door burgers vaak belangrijker gevonden dan de uitkomst. De volgende voorwaarden zorgen voor een zorgvuldig proces en vergroten daarmee het vertrouwen dat bewoners hebben in de proeftuin en het succes daarvan.



### De voorwaarden voor succesvolle participatie op een rij

- ✓ Persoonlijk aanspreken zodat iemand als mens in plaats van nummer behandeld wordt.
- ✓ Er wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de praktische mogelijkheden van de bewoner bij het organiseren van activiteiten.
- ✓ Inbreng van bewoners (praktische informatie, meningen en belevingen) wordt gestimuleerd en expliciet gewaardeerd door bijvoorbeeld het geven van positieve feedback.
- ✓ Er wordt teruggekoppeld aan bewoners wat er met de inbreng wordt en/of is gedaan.
- ✓ Er wordt aan bewoners gecommuniceerd hoe het participatieproces eruit ziet. Wat wordt letterlijk verwacht dat men doet? Wat wordt ermee gedaan? En hoe wordt dit teruggekoppeld?
- ✓ Informatie is voor bewoners eenvoudig vindbaar.
- ✓ Er wordt gecommuniceerd aan bewoners hoe gemaakte keuzes tot stand zijn gekomen, bijvoorbeeld door aan te geven wat de doorslaggevende factoren waren van de keuze.