



INFRAMAATREGELLEN EN GEDRAGSVERANDERING IN DE MIX

Inframaatregelen versterken door in te zetten op de juiste gedragsmechanismen

In november bracht de ANWB alweer positieve cijfers over de files in Nederland naar buiten: ten opzichte van de gemiddelde filezwaarte in oktober was afgelopen oktober een daling zichtbaar van 40 procent, vooral tijdens de avondspits. Toch zijn er dagelijks nog steeds veel filemeldingen en ervaart de gemiddelde automobilist alsnog verkeershinder. Door in te zetten op de juiste gedragsmechanismen komen er wellicht nieuwe, goedkopere en flexibelere oplossingen voor handen en wordt het effect van infrastructurele maatregelen versterkt. Oftewel: een mix van 'harde' en 'zachte' maatregelen als oplossing voor het overvolle Nederlandse wegennet.



Binnen de bebouwde kom zijn al tal van voorbeelden te noemen die steden bereikbaar en leefbaar houden door gedragsbeïnvloeding. Fietsers die op de wachttijdvoorspeller zien hoe lang ze moeten wachten, rijden bijvoorbeeld minder vaak door rood, mits die tijd binnen acceptabele grenzen ligt. Maar een bord met een vrolijke smiley op ooghoogte die ons met de boodschap 'wacht op groen' toelacht, werkt misschien nog wel beter. Op een plein in Amsterdam

lichten, naar gelang het aanbod aan zwervende fietsen, 'parkeervakken' op. 'Spontaan' parkeren we met zijn allen onze fietsen netjes naast elkaar (het project Fietszwermen) en in de Bilt ging de snelheid met 10 procent omlaag en de alertheid voor zijwegen omhoog door een hinkelpad op de rijweg te tekenen. De nieuwste wetenschappelijke inzichten wijzen ons blijkbaar de weg: de weggebruiker handelt vaak weinig rationeel, maar wel degelijk voorspelbaar en dus beïnvloedbaar.

Gedragsaanpak cruciale aanvulling op bestaand beleid

Vanuit zijn achtergrond is verkeerspsycholoog Gerard Tertoolen van XTNT er voorstander van dat beleidsmakers gedrag en psychologie 'beter benutten' om de files aan te pakken en verkeersveiligheid te vergroten. Technische en infrastructurele maatregelen kunnen daarmee veel aan waarde winnen. "Verkeersmanagement is bijvoorbeeld vaak het effectief inzetten van techniek. En techniek heeft pas effect als het begrepen en op de juiste manier gebruikt wordt. Dat vereist gedragskennis. Mobiliteitsmanagement is bijna altijd sturen op gedrag. De verkeerspsycholoog is geen groot voorstander van meer infrastructuur aanleggen: "Asfalt blijven smeren is niet de oplossing, want meer aanbod betekent ook dat er meer wordt gereden, met uiteindelijk weer een toename van de files. En als de automobilititeit werkelijk structureel zou afnemen, liggen er straks steeds meer ongebruikte wegen in Nederland." Hij stelt dat goed beleid voeren, allereerst realistische doelstellingen formuleren betekent. "Dat je de files op korte termijn oplost is een illusie, maar je kunt het wel beter beheersbaar maken. Gelukkig wordt er vanuit het programma Beter Benutten dan ook ruimschoots op gedrag ingezet." Globaal maakt Tertoolen binnen mobiliteitsmanagement onderscheid in drie terreinen, die ieder om een andere aanpak vragen: human factors, waarbij het vooral gaat om hoe je de doorstroming op de weg verbetert, verkeersveiligheid en mobiliteitsmanagement, waarbij wordt aangestuurd op het maken van andere keuzes in vaak ingesleten vervoerspatronen. Zijn er voorbeelden te noemen waar mobiliteitsmanagement daadwerkelijk een positieve verandering teweeg heeft gebracht?

[tekst] AGNES JOOSTEMA

**Tientallen jaren
infrastructureel denken
buig je niet zomaar om**



Kun je inframaatregelen versterken door gedragsbeïnvloeding? Discussier mee op www.verkeerinbeeld.nl/inkedin!



“Alleen asfalt blijven smeren is niet de oplossing”

Dit is volgens de verkeerspsycholoog niet zo eenvoudig omdat projecten vaak onvoldoende worden geëvalueerd. Tertoolen: “Wat feitelijk de werkzame bestanddelen van uitgevoerde projecten zijn geweest, kan veel beter worden onderzocht. Beleidsmensen zijn vaak onvoldoende gefocust op de lange termijn; een project is een project en daarna weer iets nieuws, is vaak de insteek. Maar het feit dat gedrag binnen grote organisaties als Rijkswaterstaat en binnen ambitieuze programma’s als Beter Benutten stevig op de agenda staat, is zonder meer een positieve ontwikkeling.”

Filecijfers tweeledig interpreteren

Volgens Tertoolen zijn de dalende filecijfers tweeledig te interpreteren. “Wie veel op de weg zit kan het gevoel hebben dat die afname er helemaal niet is. De individuele automobilist heeft niet veel aan de gemiddelde cijfers als hij op het traject dat hij dagelijks rijdt telkens weer achter in de rij mag aansluiten. Kortom: de beleving van de automobilist strookt vaak niet met hetgeen wordt voorgespiegeld. Daarnaast is het wel de-

gelijk zo dat de totale filelengte afneemt: de crisis heeft hier zeker invloed op. Door hogere werkloosheid zitten minder mensen tijdens de spitsuren op de weg, en zijn mensen eerder geneigd naar alternatieven te kijken om geld te besparen. Maar rustigere wegen (bijvoorbeeld de verbrede A2), trekken ook meer aan, met als gevolg weer meer kans op congestie. Voor overheden is het goed aandacht te geven aan de successen die behaald worden om files te verminderen, maar zorg er wel voor dat het in overeenstemming is met de beleving van de automobilist.”

Kijk en denk vanuit de gebruiker

Tertoolen vindt dat er op beleidsniveau duidelijkere keuzes gemaakt mogen worden. Er wordt teveel geprobeerd van verschillende walletjes te eten, hetgeen de eigen effectiviteit ondermijnt. “Aan de ene kant wil de overheid middels meer asfalt en het inzetten van dynamisch verkeersmanagement de doorstroming verbeteren, anderzijds willen ze mensen middels mobiliteitsmanagement andere keuzes laten maken: dat staat enigszins op gespannen voet. Als je met de auto

ongestoord kunt doorrijden, ontbreekt voor velen de noodzaak om het eens anders te proberen.”

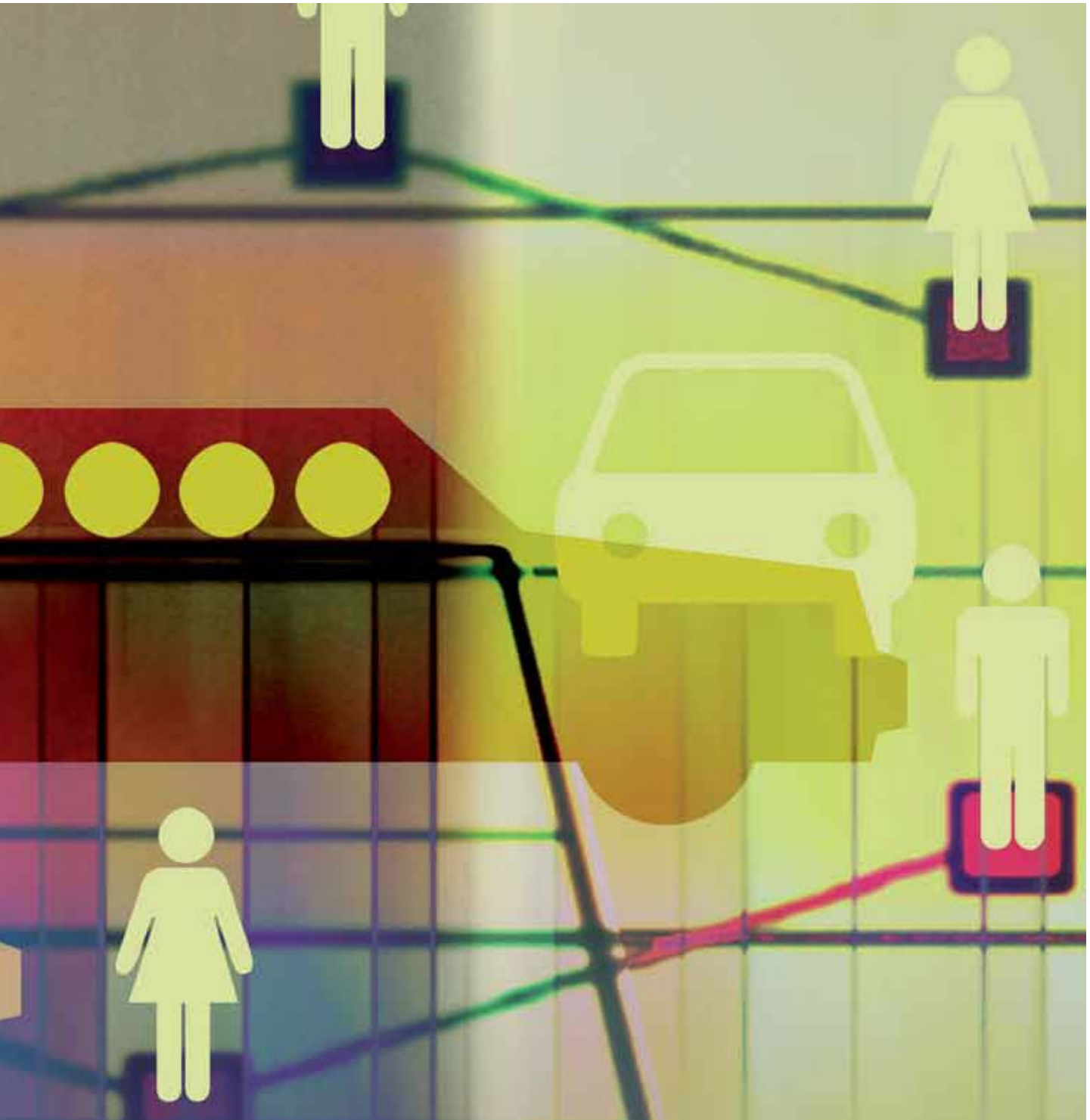
Wat houdt het kijken naar mobiliteitsvraagstukken vanuit gedrag concreet in? Tertoolen: “Kijken en denken vanuit verschillende gebruikers. Wat beweegt hen, wat zijn hun motieven? Waar zitten de voornaamste weerstanden? Hoe kun je gewenst gedrag bekrachtigen? Deels is het dus inzetten op bewuste gedragsverandering. Daarnaast komt veel gedrag (verandering) voort uit onbewuste prikkels. Maar bewust gebruik maken van onbewuste prikkels heeft wel iets stiekems, iets manipulerends. Er rusten dan ook wel een aantal morele bezwaren op. In de commercie is ‘bewust onbewust manipuleren’ in Nederland zelfs verboden.” Goede - en ‘legale’ - voorbeelden van inzetten op onbewuste gedragsverandering zijn het aanbrenge van ‘Nijntjeborden’ of gekleurde paaltjes langs de weg bij scholen. “Je geeft niet direct de boodschap af langzamer te rijden, maar doordat de toepassingen worden geassocieerd met kinderen, rijden mensen automatisch langzamer. In Engeland zijn, bij het naderen van een gevaarlijk kruispunt bomen dicht op elkaar geplaatst om de illusie te wekken dat je sneller rijdt: men neemt automatisch gas terug. Kanttekening is wel dat mensen die de andere kant op rijden weer sneller gaan rijden omdat het effect daar omgekeerd werkt.” Tertoolen hanteert momenteel een methodiek waar in negen stappen maatregelen verrijkt worden vanuit de gedragswetenschappen. Daarin spelen motieven, feedback, weerstanden en competenties een cruciale rol. Ook past hij twaalf ‘weapons of influence’ (verleidingsprincipes) in de dagelijkse praktijk toe (gebaseerd op onder andere Robert Cialdini en Daniël Kahneman).

Gedragsatelier buigt kennisachterstand om
Volgens Goudappel Coffeng en Dijksterhuis & Van Baaren kan het ‘gedragsatelier’, een workshop waar in een gemeentelijke afdeling Verkeer & Ruimte in een dagdeel de weg van gedragsbeïnvloeding in kan slaan, een stap in de goede richting zijn. De adviesbureaus zien op straat nog dagelijks de uitwassen van de traditionele valkuil: ‘als iedereen nu zich eens zou gedragen zoals achter de infrastructurele tekentafel is bedacht, dan hoeft verkeer en ruimte stukken minder te



kosten’. Lotte van den Munckhof van Goudappel: “Juist aan die tekentafel gaat het vaak mis. Daar staat toch vaak de plattegrond, begroting of vormgeving centraal. Hoeveel tijd besteden we aan de belevingswereld van de individuele weggebruiker? En gaat het dan verder dan gezond verstand? En hoe vaak moet er niet achteraf gecorrigeerd worden, omdat het in de praktijk toch net anders blijkt uit te pakken? Het adopteren van ‘gedragsbeïnvloeding’ gaat niet vanzelf. Als je altijd met een hamer hebt gewerkt, lijkt immers alles op een spijker. Daarom zochten we een manier om deze gegroeide kennisachterstand snel, laagdrempelig en duurzaam om te buigen. Dat werd het ‘gedragsatelier’.” Het eerste deel van de workshop bestaat uit het bijbrengen van basisconcepten: inertie, reactance, Cialdini, alpha, omega et cetera. Lotte: “Uiteraard komt Cialdini aan bod. Deze Alpha-principes richten zich op doelbewust verleiden. In ons vak zijn Omega-principes ook cruciaal: die elimineren weerstand.” De theorie wordt gebracht door psychologen middels praktijkvoorbeelden uit de verkeerskundige praktijk. Het tweede deel van de workshop is juist toepassingsgericht. Daarbij wordt een concreet probleem van de deelnemende organisatie centraal gesteld.

Splint: “We zijn uitgepraat over inframaatregelen, dus we staan open voor gedragsbeïnvloeding”



Inframaatregelen en gedragsverandering in de mix

Simpele maatregelen zijn vaak al genoeg

Bij de gemeente Eindhoven, die de primeur had met het gedragsatelier, was dat het sluipverkeer door de stad: hoe krijg je mensen 'de ring op'? De deelnemers werden uitgedaagd vanuit de weggebruiker te redeneren en de oplossing in de zojuist geleerde gedragsbeïnvloedingsconcepten te vinden. Er kwamen leuke oplossingsrichtingen op tafel en het gedachtegoed sloeg aan. Jacques Splint van de gemeente Eindhoven: "Maatregelen die mensen dwingen langzamer te rijden zor-

gen voor steeds meer obstakels op de weg. De 20 procent van de mensen die te hard rijdt wordt afgeremd, maar de rest die zich wel netjes aan de regels houdt ondervindt er alleen maar hinder van. Deze negatieve inslag wilden we ombuigen naar iets positiefs: voor ons de reden om mee te doen aan het gedragsatelier. Het was een echte eyeopener die ons tot een andere manier van denken dwong. Vaak zijn simpele maatregelen, zoals het plaatsen van een foto met overstekende kinderen bij een school, al genoeg om notoire

hardrijders langzamer te laten rijden. Bovendien denken wij dat als je mensen meer vrijheid en verantwoordelijkheid geeft, ze zich hier ook naar gaan gedragen.” De komende tijd gaat de gemeente Eindhoven nadenken over gedrag gerelateerde maatregelen om het sluisverkeer in het centrum aan te pakken. Splint: “We hebben de capaciteit al verminderd en alleen als je de Ring gebruikt profiteer je van een groene golf, maar die spelen niet in op het psychologische aspect en zijn in de praktijk onvoldoende gebleken om het verkeer uit het centrum te halen. Inframaatregelen helpen wel, maar raken soms uitgewerkt. Vanaf nu gaan we verkeerspsycholoog Lotte meer inzetten om de mogelijkheden te onderzoeken. Om de effecten goed te kunnen evalueren zullen we inzetten op gedegen voor- en na onderzoek. Het wordt een hele uitdaging, maar we zijn vastberaden om met gedragsverandering als tool aan de slag te gaan.” Inmiddels zijn ook Utrecht en Deventer met het atelier aan de slag gegaan.



Cialdini principes van beïnvloeding

De Amerikaanse psycholoog Robert Cialdini lijkt toonaangevend op het gebied van beïnvloeding. Volgens hem zijn er 6 basisprincipes die sterk bepalen hoe wij als mensen reageren. Door hier op in te spelen, kun je gedrag beïnvloeden. Veel marketingtechnieken zijn hier op gebaseerd, maar kunnen blijkbaar ook bijdragen aan een beter wegennet. De principes op een rij:

1. Wederkerigheid: ‘Ik doe iets voor jou, dan doe jij iets voor mij’
2. Commitment en consistentie: ‘Wie A zegt, moet ook B zeggen’
3. Sociale bewijskracht: ‘Als iedereen het doet, zal het wel goed zijn’
4. Sympathie: ‘Omdat ik je aardig vind’
5. Autoriteit: ‘Als een expert het zegt, dan zal het wel zo zijn’
6. Schaarste: ‘Als er weinig van is, dan moet ik het hebben’

