

Webinar: Sturen op (on)bewust veilig verkeersgedrag

Vrijdag 16 april 2021, ZOOM

Astrid Homan opent de webinar. Uit de poll blijkt dat het grootste deel van de aanwezigen werkzaam is bij de overheid, dit is geen verrassende uitkomst, want de tool die wordt besproken is gericht op wegbeheerders.

Programma

Het programma begint met een korte uitleg hoe de quickscan tot stand gekomen is. Daarna krijgen de samenwerkingspartners ANDC en Dijksterhuis & van Baaren (D&B) het woord. Zij zullen uitleggen wat de quickscan inhoudt en twee voorbeeld cases tonen. De personen waarvoor de quickscans zijn uitgevoerd delen hun ervaringen. Daarna gaan de sprekers in gesprek met de deelnemers.

Verkeersveiligheid

Het verkeer en het aantal ongevallen is afgenomen vanwege corona. Helaas leidde dit niet tot minder dodelijke slachtoffers. In 2020 zijn er 610 dodelijke slachtoffers gevallen. Dit cijfer onderstreept nogmaals de noodzaak om te blijven investeren in het werkveld.

We zoeken daarbij naar wat we nog meer kunnen doen ten opzichte van wat we al doen.

Investeren in verkeersveiligheid gebeurt langs drie sporen:

- Engineering: Het is een combinatie van infrastructuur en technologie.
- Enforcement: Er moet een pakkans zijn als stok achter de deur.
- Education: ROV Zuid-Holland staat voor gedragsbeïnvloeding en dat wordt vaak gezien als educatie en voorlichting. Dit is niet het enige onderdeel waar gedragsbeïnvloeding kan plaatsvinden.

Kansen worden gezien om naast de investeringen en de aanpassingen die er al zijn vanuit de principes van Duurzaam Veilig ook te kijken naar communicatie met de weg.

De quickscan gedag is een instrument om die mogelijkheden in beeld te brengen. De quickscan is ontwikkeld in samenwerking met de gedragsbureaus ANDC en D&B en vorig jaar heeft ook al een aantal sessies plaatsgevonden. Er staat nu een mooi aanbod om met iedereen te delen.

Quickscan

Jette van Bergen is gedragsontwerper bij ANDC, een creatief gedragsbureau gevestigd in Nijmegen. ANDC ontwerpt en ontwikkelt creatieve en praktische gedragsinterventies voor maatschappelijke vraagstukken op basis van wetenschappelijke inzichten vanuit de gedragspsychologie. ANDC werkt veel samen met D&B. Stef Bos is gedragspsycholoog bij D&B, ook gevestigd in Nijmegen. Hij is gespecialiseerd op het thema verkeersveiligheid. D&B is opgericht door twee hoogleraren met als doel wetenschappelijke kennis in de praktijk toe te passen om zo maatschappelijke impact te maken. Het is geen commercieel bedrijf en doet alleen opdrachten die maatschappelijk nut hebben. D&B heeft ook een academie waar professionals worden opgeleid tot gedragsexperts.

Verkeersveiligheid & Gedrag

Menselijk gedrag is een terrein waarmee veel impact gemaakt kan worden op het gebied van verkeersveiligheid. 95% van verkeersongevallen worden veroorzaakt door menselijk gedrag.

Voor effectieve, succesvolle en langdurige gedragsveranderingen is het essentieel de oorsprong van het menselijk gedrag te onderzoeken voordat er interventies worden gedaan.

Systemen waardoor gedrag ontstaat

- **Bewuste systeem:** Gedrag in het bewuste systeem kan reflectief ontstaan. Mensen gebruiken dit alleen wanneer zij er de cognitieve capaciteit voor hebben, er tijd voor hebben en er sprake is van persoonlijk belang. Dit systeem kost veel energie. Het bewuste systeem kan maar één ding tegelijk en focust zich op de factor die de aandacht het sterkst pakt. Het bewuste systeem is het topje van de ijsberg. Onder de zeespiegel bevindt zich nog een systeem.
- **Onbewuste systeem:** Het onbewuste systeem stuurt vooral aan op gewoontegedrag. Het is associatief, beloningsgericht en instinctief. Het onbewuste systeem kan heel veel dingen tegelijk. Bijna al het menselijk gedrag komt tot stand door het onbewuste systeem. Rijden in een auto is gedrag dat past bij het onbewuste systeem.

Factoren die gedrag beïnvloeden

- **Motieven:** Motieven zijn factoren die mensen motiveren een bepaald gedrag te vertonen. In een mobiliteitsmetafoor is dit het gaspedaal in de auto. Sociale normen zijn een sterk motief. Dit is het werkelijke gedrag van mensen of het gedrag dat andere mensen wensen. Mensen kopiëren automatisch gedrag van anderen. Een voorbeeld in Rotterdam laat zien dat een bord met: 'Rotterdamers stoppen voor rood, wachten op groen' mensen motiveert. Gedragsverandering is maatwerk. Sociale normen werken goed op drukke plekken, maar averechts op rustige plekken.
- **Weerstand:** Weerstand zijn factoren die mensen ervan weerhouden een bepaald gedrag te vertonen. Dit kun je zien als de handrem. Als mensen zich beroofd voelen van vrijheid zetten zij hun hakken in het zand. De vrijheidsberoving wordt gekoppeld aan de boodschapper. De boodschap door verschillende boodschappers laten brengen kan interventie effectief maken. In Rotterdam is een oud profvoetballer gebruikt om een boodschap te brengen. Dit kan weerstand wegnemen.
- **Omgevingsfactoren:** Omgevingsfactoren zijn subtiele invloeden in de omgeving die het gedrag onbewust sturen, bijvoorbeeld markeringen op de weg. Bij Centraal Station Rotterdam ligt een breed zebrapad. Er is een trechter gemaakt met lijnen en voetstapjes op het zebrapad zodat mensen niet over de volle breedte oversteken maar in een smallere trechter. Dit experiment werkte goed.

Voor succesvolle gedragsverandering is het belangrijk niet alleen op motieven te focussen maar ook op weerstanden en omgevingsfactoren.

Take-home messages

1. Zet in op onbewuste processen in de verkeersveiligheid en laat de bewuste factoren wat meer los.
2. Zet niet enkel in op motieven, maar kijk ook naar de weerstanden en omgevingsfactoren.
3. Gedragsverandering is maatwerk. Tijdens een quickscan kunnen gemeenten gedragsvraagstukken voorleggen en bespreken welke op maat gemaakte gedragsinterventies ingezet kunnen worden.

Quickscan verkeersveiligheid

De quickscan is een sessie van twee uur waarin gedragspsychologen van ANDC en D&B en het ROV Zuid-Holland samen met de vertegenwoordigers van een project, het betreffende vraagstuk bekijken. De quickscan begint met een doelanalyse waarin de volgende vragen worden beantwoord:

- Wat is het doel van het verandertraject?
- Waarom willen we dit doel bereiken?
- Welk gedrag willen we dat de doelgroep gaat vertonen?
- Wie moet zijn of haar gedrag veranderen?
- Waar willen we ons doel bereiken?
- Wanneer willen we ons doel bereiken?

Vervolgens vindt er een landschapsanalyse plaats om het gedrag te begrijpen. Hierin worden de motieven, weertanden en omgevingsfactoren bekeken die binnen het vraagstuk een rol spelen. Op basis hiervan wordt gekeken welke technieken gebruikt kunnen worden en welke interventies kansrijk zijn.

Het concept

Voorafgaand aan de quickscan krijgen de deelnemers een vragenlijst opgestuurd over het vraagstuk. In de sessie wordt gezamenlijk bekeken wat de doelanalyse en de landschapsanalyse betekenen voor deze situatie. Aan de hand van deze input wordt er gebrainstormd over verschillende interventies. Naderhand ontvangt iedereen een samenvatting van de sessie met het overzicht van de analyse en een aanbod voor eventueel vervolgstappen.

Case 1: Hoeksche Waard – Buurtschap Zinkweg

Vorig jaar is voor deze locatie een quickscan gedaan. De gemiddelde snelheid ligt boven de geldende norm van 30 km per uur. Dit kan leiden tot gevaarlijke situaties op plekken met lintbebouwing zonder trottoir. De weg wordt niet alleen gebruikt door de bewoners. Er rijden ook landbouwvoertuigen over deze weg, snelheidsbeperkende maatregelen zijn beperkt. Ook is er sluipverkeer.

Er zit een voetbalclub aan de weg. Zowel leden als supporters rijden over deze weg. Deze doelgroep heeft weinig binding met het buurtschap.

Doelanalyse

Er werd geanalyseerd wat het doel van de opdrachtgever in deze situatie is en welke doelgedragingen hierbij aansluiten. Er werd ook rekening gehouden met haalbaarheid en impact. Het probleem is dat automobilisten te snel rijden en weinig binding ervaren met het gebied. Dit zorgt voor irritatie en onveilige verkeerssituaties. Het gewenste gedrag is dat automobilisten zich aan de snelheid houden zodat zij adequaat kunnen reageren.

Landschapsanalyse

Er is concreet gekeken welke motieven, weerstanden en omgevingsfactoren een rol spelen en hoe het probleemgedrag gestuurd kan worden naar gedrag dat wenselijk is. Kinderen zijn niet goed zichtbaar tijdens het spelen door heggen en auto's. De risicoperceptie bij de automobilist is hierdoor laag. Zelfoverschatting speelt ook een rol. Dit is een hechte gemeenschap. De coulance richting de omwonenden ontbreekt. De voetbalsupporters hebben weinig binding met het gebied. Dit zijn allemaal kansen om automobilisten te motiveren het juiste gedrag te vertonen. Een weerstand kan zijn dat de doelgroep bestaat uit jonge bestuurders. Dit is een snelle sluiproute, mensen die deze route gebruiken zijn gehaast. Een omgevingsfactor is dat er geen drempels zijn omdat er groot verkeer voor landbouw plaatsvindt. Een andere omgevingsfactor is de uitstraling van de weg. Als de uitstraling minder netjes is kan dit ervaren worden als een schending van de normen. Andere normen, bijvoorbeeld de snelheidsnorm, worden dan ook sneller overschreden. Eén deelnemer vraagt waar de input voor motieven en weerstanden bij de doelgroep praktisch

opgehaald wordt.

Vaak is deze informatie beschikbaar bij de opdrachtgever. Als dit niet het geval is gaan de psychologen zelf het veld in en wordt gekeken hoe de informatie kan worden vergaard. Automobilisten zijn moeilijk te bereiken. Dan kan er gekozen worden voor plekken waar automobilisten al moeten stoppen.

Aanknooppunten voor gedragsinterventie

Het opwekken van onbewuste associaties is een kansrijke strategie. Onbewuste associaties hebben weinig verwerkingstijd nodig. Mensen moeten herinnerd worden aan de snelheidsnorm en moeten het gevoel krijgen dat ze te gast zijn in de buurt. Grote gronduitingen kunnen associaties opwekken van overstekende mensen of spelende kinderen. In Brabant leidde dit tot een snelheidsreductie van 10 km per uur, zelfs na het verwijderen van de grondtekens. Het gaat om woon-werkverkeer dat vaak dezelfde route rijdt. Mensen raken eraan gewend en gaan op langere termijn het gewenste gedrag vanzelf vertonen.

Doordat er weinig bewoners zichtbaar zijn op de Zinkweg, is de risicoperceptie laag. Borden in de heg met afbeeldingen van kinderen kunnen mensen op een positieve manier herinneren aan de aanwezigheid van kinderen en de daarvoor geldende maximale snelheid. Om de voetballers te bereiken is er een gronduiting ontworpen 'denk aan je cooling down' bij de uitrit van het sportterrein. Er zijn daarnaast zuilen bedacht met 'welkom in onze buurt' om het gevoel te vergroten van een woonbuurt. Hiermee wordt ook mogelijke weerstand tegen de boodschap weggenomen. De boodschap komt van de buurtbewoners, niet van de gemeente of politie.

Ties van Ederen – beleidsmedewerker verkeer, gemeente Hoeksche Waard

Deze case was uitdagend. De quickscan heeft veel opgeleverd. Het is een eyeopener geweest op het gebied van verkeersmaatregelen. De boodschap kan op een positieve manier gebracht worden. Mensen moeten verbondenheid krijgen met de straat waar ze doorheen rijden. De quickscan is een waardevolle extra voor het project.

Er komt een vraag over de doorlooptijd en de kosten van het project. De quickscan wordt nu als een pilot vanuit het ROV Zuid-Holland aangeboden, daaraan zijn geen kosten verbonden. Er zijn voor 2021 10 quickscans ingekocht. De quickscan kost €850 euro.

De kosten van de interventies hangen af van de situatie en locatie. Vooraf kunnen er richtlijnen of speciale wensen aangegeven worden.

Case 2: Provincie Zuid-Holland - Fietspad F370

Als introductie wordt een video getoond. De F370 is een fietspad dat langs de kust loopt. Mensen lopen over het fietspad, maar er zijn ook recreatieve fietsers en wielrenners. Er ontstaan ook gevaarlijke situaties bij oversteekplaatsen doordat fietsers niet altijd stoppen. Het is niet duidelijk wie er voorrang heeft. Voetgangers letten ook niet altijd goed op. Deze case is complexer. De uitdaging is om bij de doelanalyse concreet te krijgen welke gedragingen de gemeente graag ziet. Dit is concreet gemaakt in vier doelgedragingen. De snelle fietsers van de F370 naar een ander fietspad verplaatsen, de F1. Voetgangers zij aan zij laten lopen, niet breeduit. De fietsers moeten de voetgangers voor laten gaan bij de kruisvlakken en de voetgangers moeten goed opletten bij het oversteken.

Landschapsanalyse lopen op fietspad

De motieven van de voetgangers zijn duidelijk. De voetgangers willen de snelste route, zij mogen op het fietspad lopen, zij zijn hieraan gewend en zij zijn zich niet bewust van de

overlast die zij veroorzaken. Hier liggen kansen. Vaak willen mensen het gewenste gedrag wel vertonen maar moet het hun makkelijk gemaakt worden. Door het zand lopen is zwaar, verharding is gewenst. Dit is zorgt voor weerstand. Er is geen verhard fietspad en de situatie is erg druk. Druk is een signaal dat sociale normen goed kunnen werken.

Doelanalyse kruisvlakken

Er zijn bepaalde oversteekpunten die gevaarlijke situaties opleveren. Het is belangrijk om voetgangers voorrang te geven. Fietsers gaan hierdoor zachter fietsen. Dit maakt de situatie veiliger. Het doel is dat mensen rekening met elkaar houden. De juiste interventies moeten gekoppeld worden aan de juiste doelgroepen.

Landschapsanalyse kruisvlakken

Wielrenners ervaren dat het fietspad van hen is. Eerder hadden de fietsers zelf voorrang. Dit gevoel zal nog aanwezig zijn. Als voetgangers assertiever worden zijn fietsers gemotiveerder om te remmen. Weerstanden zijn dat fietsers niet willen stoppen en dat het hen irriteert dat voetgangers niet opletten. Een omgevingsfactor is dat het geen officiële oversteekplaat is.

Interventievoorstellen

Een kansrijke techniek is het aanspreken van de doelgroep op hun identiteit, het verminderen van weerstand, het opwekken van associaties en het creëren van een hoge herkenbaarheid. Dit project zit in de ontwerpfasen. De snelle fietsers kunnen het beste over de F1 fietsen. De wielrenners worden aangesproken op hun identiteit met borden, zuilen en gronduitingen. Ook voetgangers en fietsers bij de oversteekplaatsen kunnen aangesproken worden met borden (wat verder voor de oversteekplaats dan op de foto). Een combinatie van verschillende interventies kan actief zijn. Iedereen is welkom en mag gebruik maken van het fietspad, maar moet wel rekening met elkaar houden. Ook dit beeld zou verder voor het kruispunt moeten staan dan in de presentatie afgebeeld. Een bliksemschicht duidt aan wat weggebruikers kunnen verwachten.

Diederik Braat – Projectleider provincie Zuid-Holland

Het doel is om de fietspaden in de duinen veiliger te maken. Gemeente Den Haag en gemeente Westland werken hier samen aan met de provincie. Het gedrag van mensen is moeilijk te veranderen met technische maatregelen. Diederik Braat is blij dat de quickscan ingezet is. Het is de bedoeling dat de uitvoering voor de zomer plaatsvindt. Het effect wordt gemonitord. Zowel provincie als gemeente verwachten hier veel van.

Vragen

- Is het niet verwarrend dat de voetgangers haaiantanden zien maar voorrang moeten geven? De gebruikte foto is de huidige situatie. Hier gaat verkeerskundig wat gebeuren. Het is de bedoeling dat er een zebapad komt.
- Zijn er ook aanwijzingen voor de voetgangers bedacht? Het is de bedoeling dat zij niet meer breeduit lopen. Er moet een besef gecreëerd worden. Dit zal concreet gecommuniceerd worden.
- Ga je ook borden plaatsen voor mensen die het strand opkomen? Voorafgaand bezoekt het team de locatie. Zodra er meer concrete interventies zijn wordt de locatie opnieuw bezocht om te kijken welke interventies op welke plek het meest kansrijk zijn. Waar de boodschap precies komt wordt in de volgende fase duidelijk.

- Zijn de bewoners ook bij het project betrokken (Hoekse Waard)? De gemeente is bezig met de herinrichting van het buurtschap. In dat traject worden ook bewoners en andere stakeholders betrokken door middel van bewonersavonden.
- Is er ervaring met de quickscan op 80 en 60 km wegen? Er is een quickscan uitgevoerd bij een weg die binnenkomt bij Hendrik Ido Ambacht. Dit is een weg die de bebouwde kom inkomt, en die naar een 50 km gebied gaat. Er is nog geen quickscan uitgevoerd op een 80 km weg. Het is maatwerk en vooraf is lastig aan te geven of iets wel of niet werkt. Per situatie of vraagstuk kan er gekeken worden wat goede aanknopingspunten zijn en welke interventies gebruikt kunnen worden om het doelgedrag te bereiken. Bij hogere snelheden luisteren de interventies nauwer en moet afleiding voorkomen worden.
- Bij Centraal Station Amsterdam lopen er allerlei stromen van fietsers en voetgangers door elkaar. Dit is shared space. Hebben jullie daar al ervaring mee? Stef geeft aan dat het wenselijk is duidelijk te zijn in het gewenste gedrag. Laissez-faire kan werken als mensen op de locatie veel aandacht hebben voor elkaar. Geen aandacht is vaak oorzaak voor een ongeval. In Nijmegen is er een rotonde waarbij mensen die de rotonde opkomen voorrang hebben. In deze situatie werkt dat goed omdat mensen veel aandacht hebben. Als mensen minder aandacht hebben op de locatie is het beter concreet met adviezen te komen wat het gewenste gedrag is.
- Is er een overzicht van geslaagde interventies? Dit is een wens in uitvoering. Er zijn nu op een aantal locaties interventies geweest. Niet overal is het effect gemeten. Het ROV Zuid-Holland brengt graag met ANDC en D&B in kaart welke maatregelen welke effecten hebben en zal deze informatie delen.
- Er wordt gevraagd naar een interventie voor wielrenners. Het ROV Zuid-Holland heeft ANDC gevraagd om op basis van een eerdere succesvolle interventie een stappenplan voor overlast van wielrenners op te stellen. Ook dit stappenplan zal worden gedeeld.
- Is er al iets bekend over de werkingsduur? Borden vallen na verloop van tijd niet meer op. Mensen kunnen door borden nieuw gedrag aanleren dat zij blijven vertonen, ook als de borden niet meer opvallen. Herinneringen slaan aan op het onbewuste gedrag. In de meeste experimenten is zichtbaar dat interventies op korte termijn vaak ook op lange termijn goed werken. Het blijft maatwerk. Als pilot worden deze quickscan aangeboden om ervaring op te doen. ROV-ZH werkt graag mee aan monitoring van de effecten.

Alle deelnemers worden bedankt voor hun deelname en de oproep wordt gedaan om bij interesse in de quickscan contact op te nemen met het ROV Zuid-Holland.