

BUKO. INFRASUPPORT



Hyper personalisatie voor een optimale hinderbeleving: van toekomstvisie naar de praktijk.



PROGRAMMA.

DE SPREKERS



Martin van Beurden
BUKO Bereikbaar

**GEDRAGSAANPAK
ST ANNA STRAAT NIJMEGEN**

HET GEDRAGSONDERZOEK.

WAT KWAM UIT HET GEDRAGSONDERZOEK NAAR VOREN? (1/2)



Waarom wilden we een gedragsonderzoek?

Fietsers moeten tijdelijk omfietsen. Ze moeten dus wat anders doen dan wat **hun gewoonte** is. Wij vinden het als mensen niet zo leuk om iets anders te doen dan wat **we gewend zijn**. Dat is heel normaal als mens. We laten soms ook een **vorm van weerstand** zien. In dit geval door bijvoorbeeld **tegen de richting in of op de rijbaan** te fietsen. Dat gaan we tegen met fysieke en digitale maatregelen. Maar eerst een gedragsonderzoek om te kiezen welke maatregelen we inzetten en hoe wij de fietsers informeren.

HET GEDRAGSONDERZOEK.

WAT KWAM UIT HET GEDRAGSONDERZOEK NAAR VOREN? (2/2)



Waarom fietsen mensen niet om?

Het gedragsonderzoek liet zien dat er een paar redenen zijn waarom mensen niet omfietsen:

- ✓ Ze zien dat andere mensen ook niet omfietsen
- ✓ Ze denken dat de kans klein is dat zij een ongeluk veroorzaken
- ✓ Ze hebben haast en denken dat de omleiding veel langer duurt
- ✓ Ze willen uit gewoonte zoveel mogelijk de normale route fietsen

DE MAATREGELEN.

WELKE MAATREGELEN ZETTEN WE IN? *



* conceptfoto ter illustratie.



De 'normale' verkeersmaatregelen die we standaard inzetten op projecten. Deze worden verzorgd door onze collega's van de regiovestiging in Elst.



Vooraankondiging met de tijdsduur, alternatieve routes en wat afgesloten is. Dit wordt visueel ondersteund zodat fietsers wennen aan de tijdelijke situatie voordat deze plaatsvindt.



Fysieke maatregel (afzethek) om het spookfietsen lastig te maken en de inzet van een bord als 'startpunt' voor de tijdelijke snelle omleiding.

DE MAATREGELEN.

WELKE MAATREGELEN ZETTEN WE IN? *



* conceptfoto's ter illustratie.



Als we aan iets beginnen, maken we dat graag af. Dat motiveert ons en geeft een prettig gevoel. Deze voortgangsborden laten dit speels terugkomen met een spelelement: *'je bent bijna bij de finish.'*



We houden ons eerder aan de regels als iemand ons ziet, zelfs via een foto (watching eyes effect). En deze man zelf **bestaat niet**. Een app (AI) maakte zijn gezicht en ChatGPT hielp tekstueel mee.



Dit bord is alleen zichtbaar voor spookfietsers. Een kind zien verhoogt ons gevoel voor verantwoordelijkheid. Ook dit kind **bestaat niet**. Hij is volledig door **Artificial Intelligence gemaakt(!)**

DE MAATREGELEN.

WELKE MAATREGELEN ZETTEN WE IN?



We huurden een 3d-straatartiest in om een 3d-afzethek te schilderen. Als spookfietsers lijkt de weg afgehekt. Vanuit de normale richting zie je een onduidelijk figuur waar je prima overheen kan fietsen.



We maken het einde van de afzethek leuk (peak-end-rule) door te schilderen als een finish. We moedigen mensen aan om vaker om te fietsen: 'zien we je morgen weer?' Met dank aan DVM.



Vanuit de andere kant van de boog zie je de bloem van de Nijmeegse Vierdaagse.



Communicatie via eigen social media

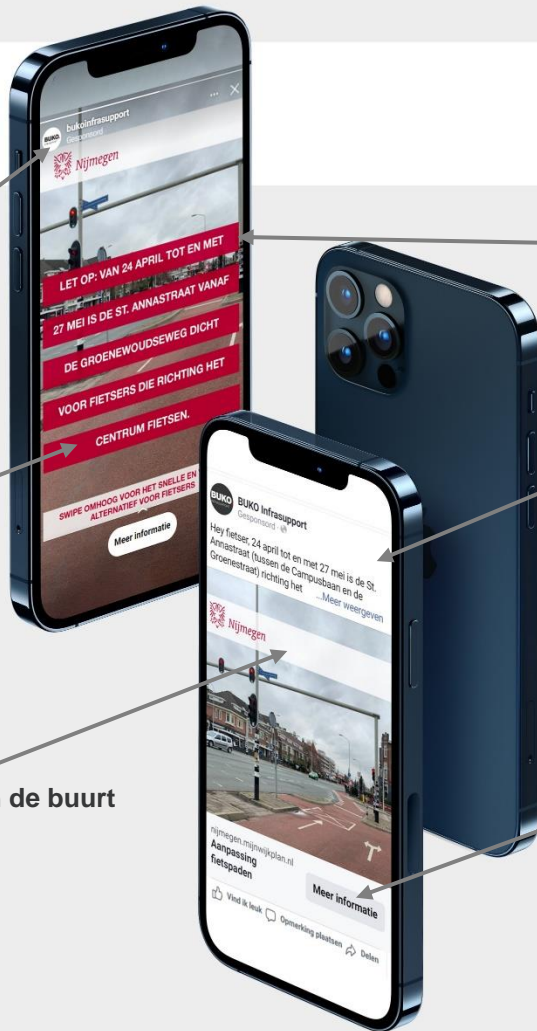
Verschillende tekstversies: voor fietsers, bewoners en een algemene

Foto van een herkenbare locatie in de buurt

Huisstijl van gemeente Nijmegen

Korte tekst op B1-niveau Nederlands

'Call-to-action' naar eigen website



ONDERBREKINGEN VANUIT BUKO

Wauw! Een omleiding die niet halfweg ergens stopt.

ikhaatnicknames | 07-05-2023 | 16:57 | 2 | 34

Geinig hoe de Gemeente Nijmegen van een klein ongemak iets positiefs maakt. 🙌👍👏



THE BEST S

GEMEENTE
FIETSERS

Als verkeerstechnisch tekenaar die dit soort omleidingen strak volgens de eisen van de gemeente moet maken, geeft dit een grote glimlach op het gezicht. Positief stimuleren +1

EnZoLegUtDus | 08-05-2023 | 01:50 | 22

TOPREAGUURSEL

Kijk, zo pak je de positieve aandacht van mensen voor een negatieve gebeurtenis! Mooi staaltje werk van de gemeente.

Torque | 07-05-2023 | 14:58 | 2 | 1553

Heeft iemand deze route al toegevoegd op Strava en er met de brommer een kansloze en onmogelijke tijd op neergezet?

lievhebbert | 07-05-2023 | 14:58 | 4 | 196

Zijn er echt losers die dit doen? tsss

gefaptekaas | 07-05-2023 | 15:41 | 70



Hier ben ik vanmiddag nog rechtdoor gefietst. +1 voor de moeitel!

23kokosnoot | 07-05-2023 | 18:41 | 1 | 47

Komt wel erg dichtbij zo

parterretrap | 07-05-2023 | 19:50 | 29

Daarnaast dat bij het volgen van deze bordjes het 'finish' bord ook gebruikt is wanneer de onderbreking klaar is. Mooi gedaan door Nijmegen.

MrTropics | 07-05-2023 | 17:17 | 90

toch mooi +1

| 07-05-2023 | 15:03 | 44

Leuk gedaan! Maakt het leven toch weer net even leuker!

LeeftInHetNu | 07-05-2023 | 15:03 | 31

HET BELEVINGSONDERZOEK.

DE ONLINE EN OFFLINE RESULTATEN



De maatregelen zorgden voor de volgende resultaten:

- ✓ Onze berichten zijn **ruim 3.050.000(!) keer voorbijgekomen** op Facebook en Instagram
- ✓ We bereikten meer dan **161.000 verschillende personen**
- ✓ 94% gaf aan **niet te spookfietsen**
- ✓ **Gemiddeld een 8** voor de ingezette maatregelen

HET BELEVINGSONDERZOEK.

OPEN FEEDBACK



Creatieve oplossingen om mensen om te laten gaan met de omleiding!

Fijn dat er **zoveel communicatie** was!

Prima aangekondigd. En **duidelijke communicatie** tijdens werkzaamheden

Jullie zijn **top!** Zo fijn dat alles zo **duidelijk** was aangegeven.

Super gedaan!! Echt **gedragsbeïnvloeding**. Volgende keer zou ik bijv bij het tegen de richting in fietsen de gevolgen zetten van het gedrag, bijv: als je tegen de richting in fietst heb je zo veel kans op een ongeluk, hinder etc...

Het was niet duidelijk wanneer/of de **bushalte (weer) bereikbaar** was, hierover heb ik **geen communicatie** gezien

Heel **leuk** om een **creatieve draai** te geven aan de communicatie borden ipv **de saaie normale borden**

Het was erg **creatief** gecommuniceerd!

Super leuk hoe de omrijroute werd aangegeven. Met een soort sprint en hoe ver je was op je reis. **Leuk gedaan! Had motivatie.**

leuke manier van communicatie om mensen **aan te moedigen** de omleidingsroute te nemen

Communicatie is een **stap in de goede richting!** **Leuke initiatief** vooral met de bij borden met **huilend kind** en **3d hek** op de weg.

Ik vond het erg **fijn dat via insta gecommuniceerd** werd dat (op het eind vd werkzaamheden) de weg helemaal dicht was. Hierdoor kwam ik **niet voor verrassingen** te staan en kon ik meteen **vanaf het begin al een andere route** pakken. Nog **nooit eerder meegemaakt, dus erg fijne ervaring.**

De **verkeersregelaars** weten niet hoe je beste kunt fietsen, geef hun wat **meer uitleg**. Ik vond de hele afsluiting **veel te lang duren** en vaak was het 's middags weer anders dan 's morgens. Erg **onduidelijk**.

De **finishlijn was heel leuk!** Ik was een beetje verrast over het **grote aantal moeite** en reclames voor de relatief kleine omweg, maar **ik stel het op prijs.**

Er is **veel heldere communicatie geweest** en de omleiding was gewoon het snelste alternatief voor fietsers/voetgangers. De verschillende communicatietechnieken om mensen op de hoogte te stellen of de **omleiding te laten nemen waren top**, al werkten sommigen niet zo goed (de **3d afbeelding werkt vanuit 1 specifieke hoek**, maar mensen kwamen 70% van de tijd uit een andere hoek erlangs bijvoorbeeld).

Houdt communicatie binnen de verkeersregels, **verzin niet allerlei leuke en interessant bedoelde zaken!!** Verkeer is verkeer en al lastig genoeg.

Tip: **betere communicatie voor omwonende**. Vooral vanuit de **verkeersregelaars**. Ik ben **vaak aangehouden** omdat ik naar mijn huis moest. Begrijpelijk, maar dat was vaak niet erg vriendelijk.

← RING N211
A4 A12

[Blank sign]

← Lozerlaan →

DE CASUS LOZERLAAN.

OVER HET PROJECT



✓ Projectkenmerken

- ✓ Vakantieperiode
- ✓ Meertaligheid
- ✓ Wisselende weersomstandigheden (strandbezoekers o.a.)

✓ Hyperpersonalisatie

- ✓ Weersomstandigheden
- ✓ Buurniveau: iedere buurt een eigen bericht
- ✓ 4 social kanalen

✓ **Ieder uur acht nieuwe berichten o.b.v. weer, countdown en buurt**

DE CASUS LOZERLAAN.

Display ads



Google Ads

Voorbeeld van uw beeldadvertentie met de afmetingen 160 x 600



**Werkaamheden
Lozerlaan**



Dagje Uithof? Houd rekening met werkzaamheden aan de Lozerlaan



Voorbeeld van uw beeldadvertentie met de afmetingen 300 x 250



Werkaamheden Lozerlaan

Dagje Uithof? Houd rekening met werkzaamheden aan de Lozerlaan



Voorbeeld van uw tekstadvertentie met de afmetingen 300 x 250

**Werkaamheden
Lozerlaan**

Dagje Uithof? Houd rekening met werkzaamheden aan de Lozerlaan

Gemeente Den Haag

[Open](#)

Voorbeeld van uw native advertentie met de afmetingen 480 x 120



Tussen 3 september - 15 september vinden er werkzaamheden plaats aan...

Advertentie Gemeente Den Haag

[Openen](#)





Den Haag



Dagelijkse countdown



Tekst o.b.v. weersomstandigheden

Advies per buurt

**HYPERPERSONALISATIE
ZORGDE VOOR UNIEKE
BERICHTEN.**

**HYPERPERSONALISATIE
ZORGDE VOOR 7488(!) UNIEKE
BERICHTEN.**

HYPERPERSONALISATIE.

DE JUISTE BERICHTVERSIE PER PERSOON



**3 PROJECT-
FASES**



VOORFASE



FASE 1



NAFASE



**8 BERICHTEN
PER UUR**



**26 COUNT-
DOWNS**



**3 ADS
FORMATEN**



1:1



4:5



1,91:1



**4 PLAT-
FORMEN**



**7.488
COMBINATIES**

FYSIEK EN DIGITAAL GEINTEGREERD.

INTEGRALE OPLOSSING



DE RESULTATEN.

INZET OP DE LOZERLAAN



De maatregelen zorgden voor de volgende resultaten:

- ✓ Onze berichten zijn **ruim 1.850.000 keer voorbijgekomen** op Facebook en Instagram
- ✓ We bereikten meer dan **328.000 verschillende personen**
- ✓ **100%** tevredenheid over de communicatie binnen de targetgroep

- ✓ Kosten van € 0,83 Om het bericht 1000 keer te laten zien. Slechts 40-60% van de kosten t.o.v. vergelijkbare projecten zonder personalisatie in socials

LESSONS LEARNED.

DE BELANGRIJKSTE AANDACHTSPUNTEN



- Een **doelgroepanalyse** voor de juiste aansluiting van de maatregelen
- Bepaal de **hoofdboodschap** die je hebt. Welk gedrag wil je veranderen?
- Bepaal de **gebiedsafbakening, autoriteit** en in te zetten **kanalen**
- Gebruik **hyperpersonalisatie**: verwerk de (deel)locatie in de tekstversies en afbeeldingen
- Werk **discipline-overstijgend**: verkeerskundigen, communicatie, veiligheid, marketing
- **Fysieke en digitale maatregelen** versterken elkaar en zorgen voor extra verkeersreductie
- De digitale informatie moet **identiek** zijn aan de daadwerkelijke situatie.
- Hoge mate van **tevredenheid** (8-10) en **vermindering van klachten** (50-75%)

MEER WETEN.



Neem contact met ons op:

Martin van Beurden

Manager BUKO Bereikbaar

mbeurden@buko.nl

06 2940 0752

www.bukoinfrasupport.nl

BUKO Bereikbaar is onderdeel van BUKO Infrasupport