

# Behavioural Ideation Sprint

*Een versneld creatief proces waarin gebruik wordt gemaakt van gedragswetenschap om tot geteste oplossingen te komen die voorspelbaar gedrag en keuzes beïnvloeden.*

 Behavioural Design



# Behavioural Ideation Sprint

*Krijg mensen naar gewenst gedrag door gedragswetenschap te gebruiken in het ontwikkelen van je strategie of ideeën.*

## Wat is een Behavioural Ideation Sprint?

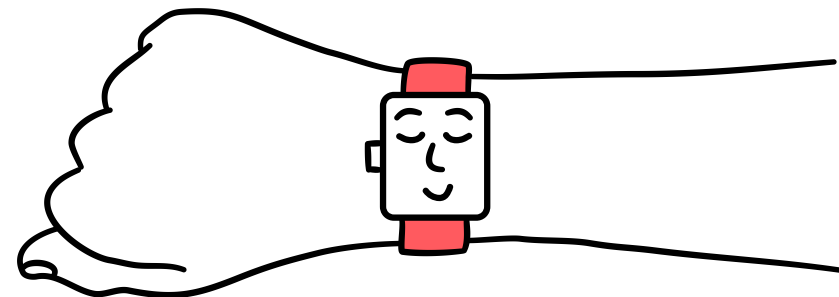
Een SUE | Behavioural Ideation Sprint is een versnel creatief proces om strategieën of oplossingen te ontwikkelen (of te optimaliseren) die **voorspelbaar keuzes en gedrag zullen beïnvloeden**. Dit doen we door bewezen principes uit de gedragswetenschap te combineren met creativiteit.

## Wat is het doel van een Behavioural Ideation Sprint?

Het doel van de sprint is om strategieën of oplossingen te ontwikkelen die gewenst gedrag uitlokken en tijdens het creatieve proces al te leren of deze de gewenste impact hebben. Door de oplossingen al vroeg in het proces in prototypes te vertalen en deze te testen bij je daadwerkelijke doelgroep, leren we snel hoe de ideeën moeten worden geoptimaliseerd en welke oplossingen het meest effectief zijn om je doelgroep van huidig naar gewenst gedrag te krijgen.

## Wat maakt een Behavioural Ideation Sprint zo waardevol?

We voegen de *missende* laag van gedragswetenschap toe aan je conceptontwikkeling. Zo ontwikkelen niet zomaar creatieve ideeën, maar komen we tot oplossingen die keuzes en gedrag zullen beïnvloeden. Omdat we tijdens de conceptontwikkeling de ideeën al snel testen bij vijf van je echte gebruikers, leren we of de oplossingen die we hebben ontwikkeld inderdaad het gewenste effect zullen hebben op perceptie, keuzes of gedrag. Dit geeft je veel meer controle over de impact van je strategie of ideeën.





*“De aanpak was verfrissend en opwindend. En dat geldt ook voor de resultaten.*”

De methode, de samenwerking en niet in de laatste plaats de lol en de energie van het SUE team was een verrassend succes voor me. Het is opwindend dat zelfs na 30 jaar werkervaring je nog kunt leren op een andere manier naar mensen te kijken.



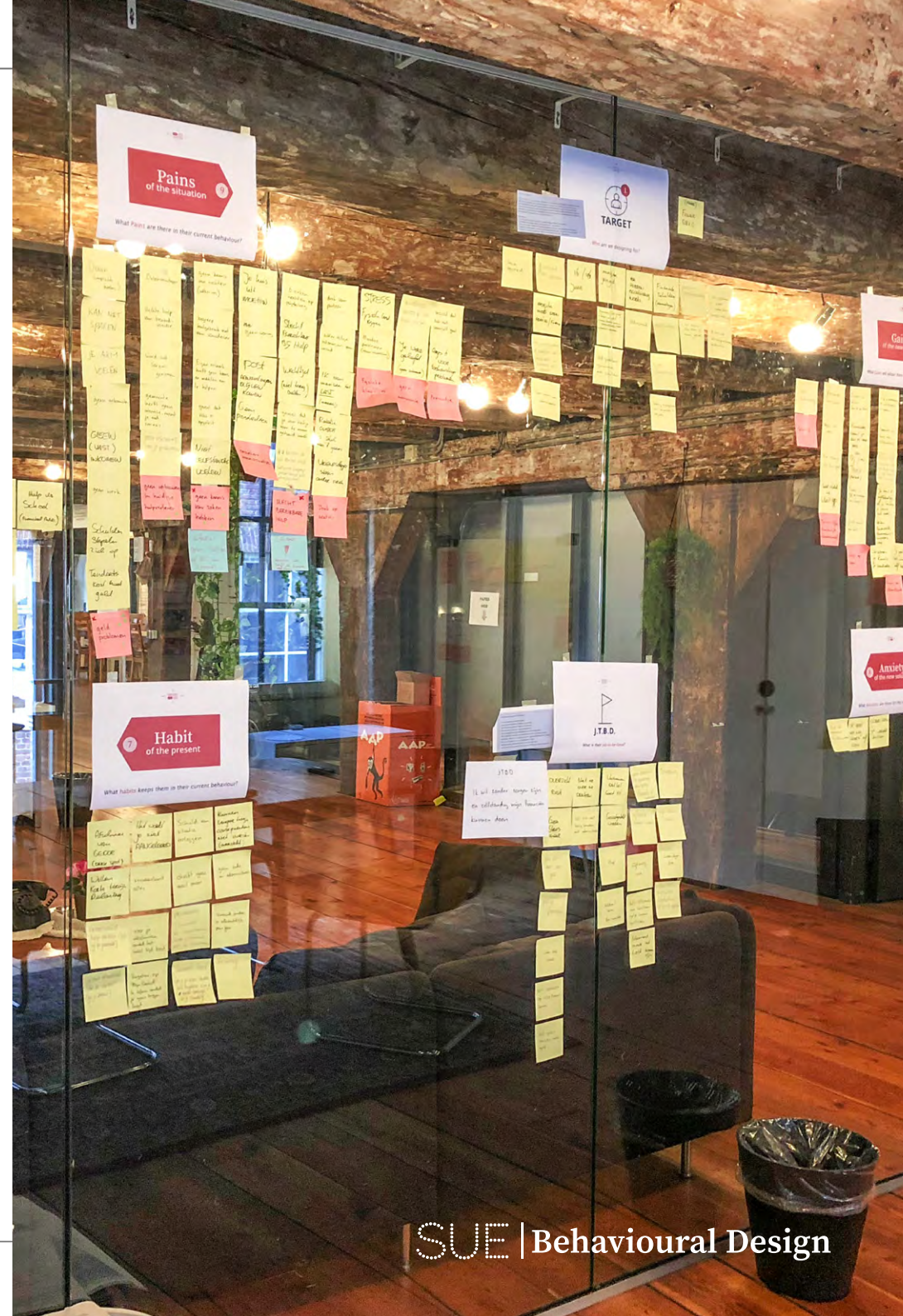
## Wat is de uitkomst van een Behavioural Ideation Sprint?

De sprint geeft je **gevalideerde oplossingen die keuzes en gedrag van je doelgroep zullen beïnvloeden doordat ze zijn ontwikkeld met behulp van gedragswetenschap**. Bijvoorbeeld nieuwe waardeproposities, een geoptimaliseerde campagne of website, een (geoptimaliseerd) product of service, een verbeterde klantreis, een donatiemodel, een prijsstrategie, een fysieke ruimte, etc. We testen de concepten bij je echte doelgroep. Naast de concepten en de testresultaten, organiseren we een implementatie-workshop waarin we je helpen concrete actiepunten op een rij te zetten om de ideeën tot leven te brengen.



## Wanneer een Behavioural Ideation Sprint doen?

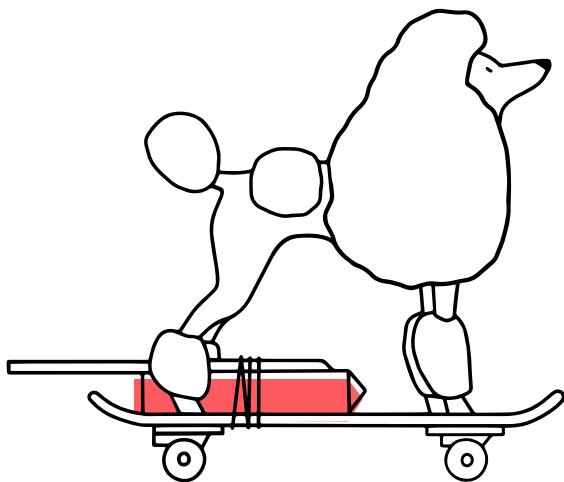
Je hebt al duidelijke inzichten in het (onbewuste) gedrag van je doelgroep, maar deze moeten worden vertaald naar concrete ideeën die de beslissingen het gedrag van je doelgroep zullen beïnvloeden. **Je hebt daarnaast bewijs nodig dat je gebruikers, klanten, burgers of werknemers daadwerkelijk je product, service of beleid zullen omarmen en niet alleen zeggen dat ze dat zullen doen**. Je wil meer grip op de impact van je projecten en bent gefascineerd om gedragswetenschap toe te voegen aan je aanpak. Als dit het geval is dan is de Behavioural Ideation Sprint perfect voor je.





## Hoe werkt een Behavioural Design Sprint?

Het is een versneld creatief proces. Een Behavioural Design lead neemt jou en je team mee door een **systematisch sprintproces waarin we van conceptontwikkeling naar prototyping gaan door gebruik van onze Behavioural Design Method®**. Dit is een innovatiemethode ontwikkeld door SUE waarin we het process van design thinking en de Google sprint hebben versterkt met gedragswetenschap. Het is design thinking op steroïdes.



“Ik merk dat ik steeds weer refereer naar de sprint. Het proces is bijna een beetje spiritueel.

*Het is zo constructief. Het is verbazend hoe je steeds op elkaar voortbouwt.”*

- ✓ waardeproposities ontwikkelen
- ✓ campagnes ontwikkelen of optimaliseren
- ✓ nieuwe producten of services ontwikkelen
- ✓ consumer journeys optimaliseren
- ✓ klantervaringen verbeteren
- ✓ prijsstrategie uitdenken
- ✓ donatiemodellen ontwikkelen
- ✓ merkpositionering
- ✓ teamhabits installeren
- ✓ fysieke ruimtes ontwerpen
- ✓ contactstrategie opzetten
- ✓ HR strategie ontwikkelen
- ✓ website verbeteren



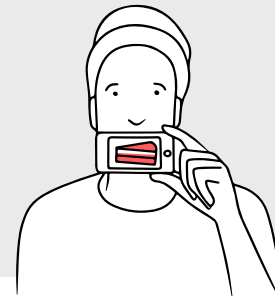
## Wat zijn gedragsuitdagingen die je kunt oplossen in een sprint?

### Klantgedrag



Als je wilt ontdekken hoe je de beslissingen en het gedrag van je klanten kunt beïnvloeden (om te kopen, terug te komen, aan te bevelen, doneren, etc.) of wilt weten hoe je meer waarde in je klantervaring of klantreis kunt toevoegen.

### Werknemergedrag



Als je je werknemers wilt laten floreren door hen te helpen meer creatief, wendbaar, klantgericht te worden of een cultuur te installeren waarin ze gemotiveerd blijven om aan boord te blijven. Of als je juist het beste talent wilt aantrekken.

### Burgergedrag

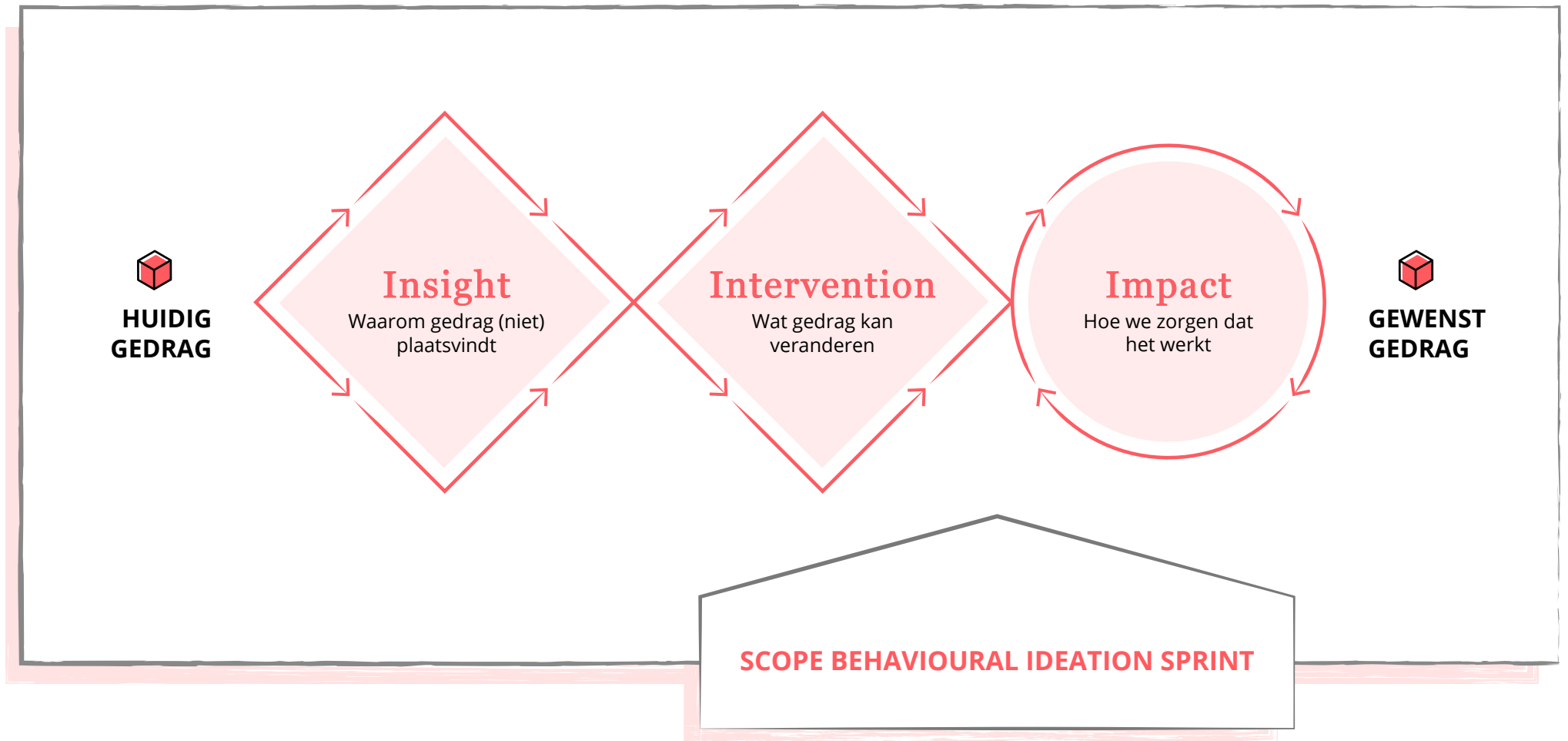


Als je het gedrag van burgers wilt beïnvloeden zodat je zeker weet dat ze meewerken aan beleid of maatschappelijk gewenst gedrag gaan vertonen, zoals recyclen, duurzaam wonen, gezond leven, voor hun kinderen zorgen, niet in schulden raken, etc.



# De SUE | Behavioural Design Method<sup>©</sup>

*In de sprint werken we met een bewezen methode waarin we het proces van design thinking hebben versterkt met de baanbrekende inzichten uit de gedragswetenschap.*



## Welke organisaties hebben een sprint bij SUE gedaan?

We hebben wereldwijd sprints gedaan om complexe beïnvloedingsvraagstukken op te lossen voor merken, organisaties, overheden, NGOs en politici om bijvoorbeeld klanten te winnen, kiezers over te halen, doneren te stimuleren, goed burgerschap te stimuleren, verandering te omarmen en betere habits te ontwikkelen. Zo hebben we voor en achter de schermen gewerkt voor o.a. UNHCR (VN Vluchtelingen hulp), Heineken, Oxfam, verschillende Nederlandse overheidsinstanties zoals gemeentes, Sony Music, Rabobank, ABN AMRO, Randstad, Talpa Radio, VVD, Acerta, ANWB, Amnesty International, a.s.r, Centraal Beheer, Campina, CZ, eBay, ING, Humanitas, SNS, KBC, Stichting Aap, SportCity, Rijkswaterstaat, Rotterdam The Hague Airport, Koninklijke Horeca Nederland, Ikea, De Volksbank, Roche en de Vlaamse socialistiche partij (Vooruit).



✓ **Klanttevredenheid:** klanten scoren ons gemiddeld een **9,2**.



## Waar vindt de Behavioural Insight Sprint plaats?

Er zijn verschillende mogelijkheden. We kunnen virtueel samen sprinten. In dat geval werken we samen in MS Teams en Mural (beide applicaties vereisen geen download en we geven een uitgebreide instructie vooraf). We hebben ook een volledig ingerichte sprintruimte in ons kantoor in Amsterdam. Als je besluit op onze locatie te sprinten, wordt je team volledig in de watten gelegd. We zorgen voor lunch, snacks en drankjes, allemaal vers huisgemaakt door onze eigen chef. Eten boordevol gezonde ingrediënten en een flinke dosis liefde. Mocht iemand een allergie hebben dan zorgen we uiteraard voor een aangepaste catering. We kunnen ook sprinten op jullie eigen locatie. In dat geval zorgen we dat jullie een lijstje krijgen van benodigdheden die aanwezig moeten zijn. Welke locatie jullie het beste past, daar passen wij ons op aan.

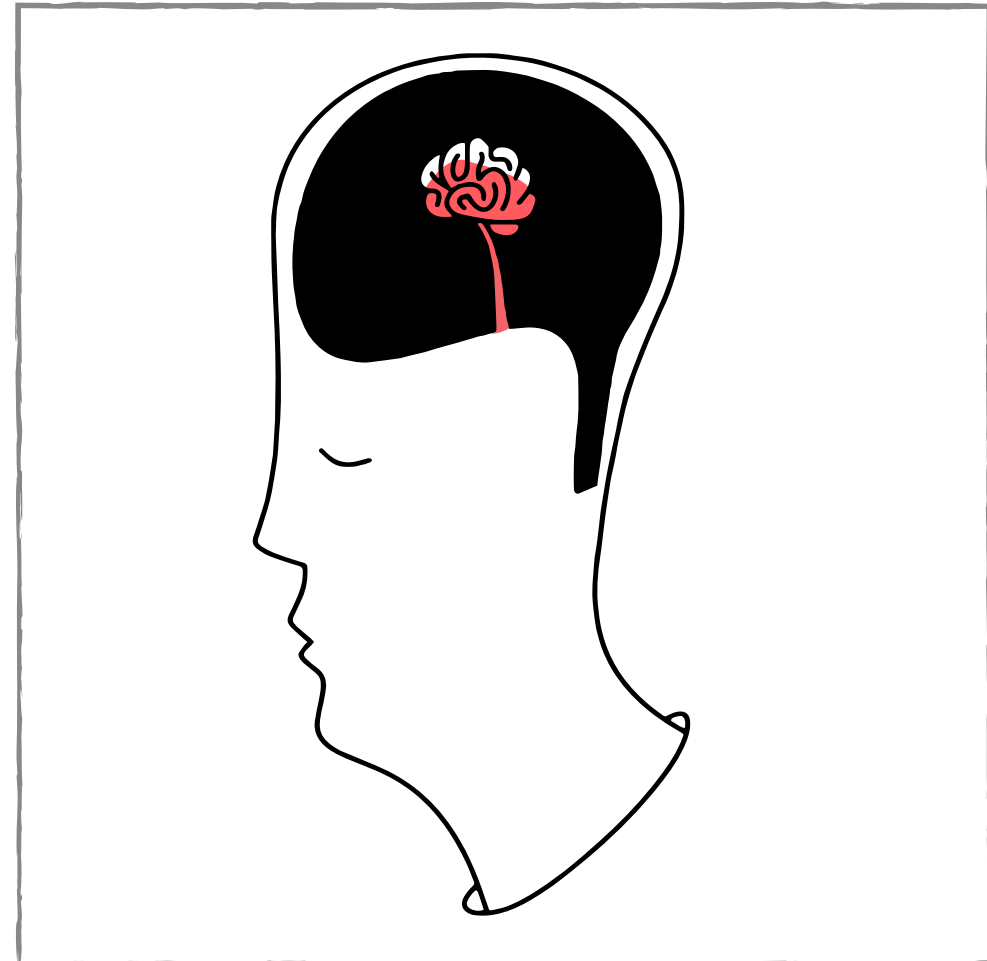


# De opzet van een SUE | Behavioural Ideation Sprint

## Wat is de timing, hoeveel tijd kost het en wat is de opzet?

We zijn ervan overtuigd dat we samen tot de beste antwoorden kunnen komen. Het is van onschatbare waarde om jullie kennis en ervaring in de sprint te integreren. Daarom willen we in de sprint onze krachten bundelen en samen met jullie een kernteam vormen. Daar zouden vanuit jullie maximaal 4 mensen in zitten die een team gaan vormen met twee van onze Behavioural Design Leads. Dit vraagt wel wat tijd van jullie kant, maar tegelijkertijd leert dit kernteam wel tijdens de sprint uit eerste hand hoe ze gedragswetenschap voor zich kunnen laten werken. Leren door te doen.

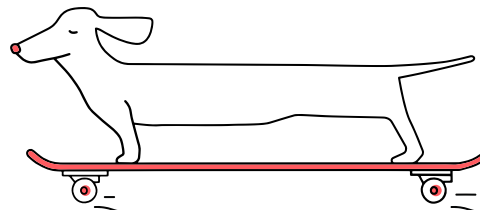
Het kernteam vanuit jullie moet aanwezig zijn op de dagen/tijden die in het groen zijn aangegeven. Voorwaarde is dat degenen die van jullie kant in het sprintteam zitten beslissingsbevoegdheid hebben. Tijdens de eindpresentatie kunnen jullie andere stakeholders uitnodigen. Tijdens de kick-off nemen we jullie helemaal mee door onderstaande aanpak en kunnen we jullie aanwezigheid checken. We werken met een vast sprintbedrag—geen onverwachte kosten.



# SUE | Behavioural Ideation Sprint

fixed fee € 24.990

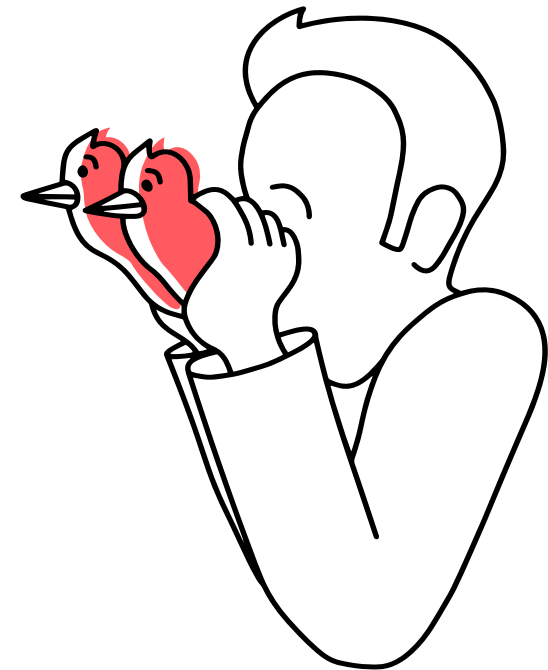
			SUE Team	Klantteam
<b>Stap 1</b> KICK OFF	Kick-Off + Vorbereiding	<ul style="list-style-type: none"> <li>We beginnen met een kick-off om samen de aanpak van de sprint te doorlopen, rollen te bepalen en de beschikbaarheid te bespreken. En wij bereiden de sprint voor.</li> </ul>	✓	Kick-off 3 uur
<b>Stap 2</b> IDEATION & PROTOTYPEN	Sprint - Ideation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dit is de stap waarin we oplossingen gaan ontwikkelen die keuzes en gedrag uitlokken. We gebruiken bewezen principes uit de gedragswetenschap om te zorgen dat we tot een breed scala van oplossingen komen. De Behavioural Design Lead neemt de tijd om je team deze principes uit te leggen, zodat zij ze ook kunnen toepassen.</li> </ul>	✓	09:30-16:00
	Sprint - van Ideation naar Prototypen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Waar we in de vorige stap probeerden zoveel mogelijk oplossingen te ontwikkelen is dit de dag waarop we keuzes gaan maken. Losse ideeën brengen we samen in complete interventies. Hierna kiezen we samen de meest kansrijke interventies om deze morgen in prototypes om te zetten.</li> </ul>	✓	09:30-16:00
	Sprint - maakdag	<ul style="list-style-type: none"> <li>We maken rapid prototypes waarmee we onze oplossingen kunnen testen bij jullie doelgroep (mock-ups, schetsen, eerste demo's, eerste teksten).</li> <li>En we maken een test- en analyseplan.</li> </ul>	✓	
<b>Stap 3</b> TESTEN	Sprint - Testdag	<ul style="list-style-type: none"> <li>We nodigen 5 nieuwe eindgebruikers uit om hen onze prototypes voor te leggen en te leren wat werkt en wat niet (en waarom).</li> </ul>	✓	08:30-17:00



			SUE Team	Klantteam
<b>Stap 4</b> <b>IMPLEMENTATIE</b>	Implementatie workshop	<ul style="list-style-type: none"> <li>Op de laatste dag van de sprint kun je je stakeholders uitnodigen. We presenteren de oplossingen en welke daarvan het meest succesvol bleken te zijn. We zetten dat in een overtuigende presentatie die zorgt dat oplossingen ook worden omgezet in concrete acties.</li> </ul>	✓	Workshop 10:00-13:00
	Implementatie check-up	<ul style="list-style-type: none"> <li>Na 2/3 weken plannen we een korte sessie om samen te zien wat de implementatie kan helpen. Zijn er nog vragen na de oplevering? Zijn er obstakels die wij kunnen helpen uit de weg te ruimen? Wat zijn kansen om intern succesvol uit te rollen? Ook horen we graag hoe de sprint is bevallen.</li> </ul>	✓	1 uur overleg

## Wat is allemaal inbegrepen?

- Een Behavioural Design Lead die de gehele sprint leidt en je team begeleidt en SUE experts aansluit.
- Sprint voorbereiding, kick-off meeting.
- Respondentselectie en respondentenvergoedingen voor de prototypetest.
- Gedragonderzoek onder 1 specifieke doelgroep met respondenten uit jullie doelgroep.
- Sprinten zoals omschreven in het overzicht.
- Begeleiding en coaching van jullie kernteam tijdens de sprint.
- Gevalideerde oplossingen gefundeerd in gedragswetenschap.
- Implementatie-workshop (vorbereiding en de workshop zelf).
- Als gesprint wordt op onze locatie: locatie, lunch, snacks, drankjes tijdens alle sprintdagen, tools, templates en sprintmaterialen.
- Alle tools, templates, implementatieplan.



## Wat is **NIET** inbegrepen?

Een **gedragsanalyse** van je doelgroep. Waarom doen ze de dingen die ze doen en waarom niet? Wat zijn barrières die gewenst gedrag tegenhouden of juist kunnen stimuleren? Wat zijn hun dieperliggende motivaties om gedrag te vertonen? Hoe maken ze beslissingen ten aanzien van jouw aanbod/plan? Wat houdt hen tegen voor je te kiezen of mee te werken? Wat zijn kansen voor beïnvloeding? Welke woorden kunnen hen overtuigen? Welke angsten, vooroordelen, twijfels, ambities, blokkades staan in de weg om hen het gewenste gedrag te laten vertonen?

Het is een inzicht in de **keuzepsychologie van je doelgroep**. Het haalt de onbewuste krachten naar boven die beslissingen en gedrag beïnvloeden. Wat houdt iemand tegen en wat kan iemand juist in beweging krijgen? Als je start met gedragsanalyse maak je je strategie of conceptontwikkeling '**outside-in**', je ontdekt de mens achter je doelgroep, wat je echt klantgericht of customer-centric maakt. Wil je toch gedragsanalyse integreren in je sprint? Bekijk dan eens onze **Behavioural Design Sprint** waarin gedragsanalyse aan het sprintproces is toegevoegd.



## Wat zijn de administratieve details van de sprint?

- De sprintdagen worden achtereenvolgend gepland om zoveel mogelijk snelheid en efficiëntie te realiseren, tenzij de SUE planning dit niet toestaat.
- Indien de sprint plaatsvindt bij SUE zijn de lunch, snacks, drankjes en de locatie tijdens alle dagen inbegrepen.
- Wil je liever sprinten op een eigen locatie dan moet daar door jullie worden gezorgd voor een beamer, flip-over, stiften, post-its, catering. Eventuele reis- en verblijfskosten zijn dan ook niet inbegrepen.
- De sprint-investering is € 24.990 exclusief BTW. Geen bijkomende kosten. We factureren 75% vooruit en 25% na afronding van de sprint.
- Je ontvangt eerst een digitaal budget ter akkoord, pas na akkoord starten we werkzaamheden en maken we kosten.
- De facturen volgen ook digitaal. Mocht je vragen hebben over de financiën dan helpt [mirelle@sueamsterdam.com](mailto:mirelle@sueamsterdam.com) je graag verder.
- Na akkoord gaat de klant een bindende overeenkomst aan met SUE | Behavioural Design B.V.





“SUE heeft me onmisbare inzichten in het gedrag van onze klanten gegeven. Ik neem deze ook mee in toekomstige projecten om meer efficiënt bereik te realiseren. **De sprint heeft een concreet product opgeleverd waarvan ik niet kan wachten dit tot leven te brengen.**”

- Jonathan Mortelmans. Stad Antwerpen.

## Wist je dat we ook een officieel opleidingsinstituut hebben: SUE | Behavioural Design Academy?

We zijn een unieke combinatie van een Behavioural Design Consultancy en een Behavioural Design Academy. Dit maakt dat we zeer sterk verankerd zijn in de praktijk. We zorgen dat de laatste inzichten uit de gedragswetenschap in onze sprints worden meegenomen en wat leren uit de praktijk van de sprints integreren we in onze trainingen. Dit zorgt ervoor dat wij voorop blijven lopen in de kennis, maar vooral ook praktische toepassing van gedragsontwerp. Onze Academy is wereldwijd erkend en geaccrediteerd en we heeft al meer dan **2.500 deelnemers** vanuit meer dan **45 landen** in de Behavioural Design Method® getraind.

BEKIJK DE ACADEMY





## Wat als ik nog vragen heb of een sprint wil boeken?

Als je een sprint wilt boeken of meer informatie wilt, kun je een email sturen naar [hello@suebehaviouraldesign.com](mailto:hello@suebehaviouraldesign.com) of bellen naar **+31 (20) 223 46 26**.

**NEEM CONTACT OP**



**HELLO@SUEBEHAVIOURALDESIGN.COM**



**'S-GRAVENHEKJE 1A, 1011 TG AMSTERDAM**



**+31(0)20-2234626**



**SUEBEHAVIOURALDESIGN.COM**