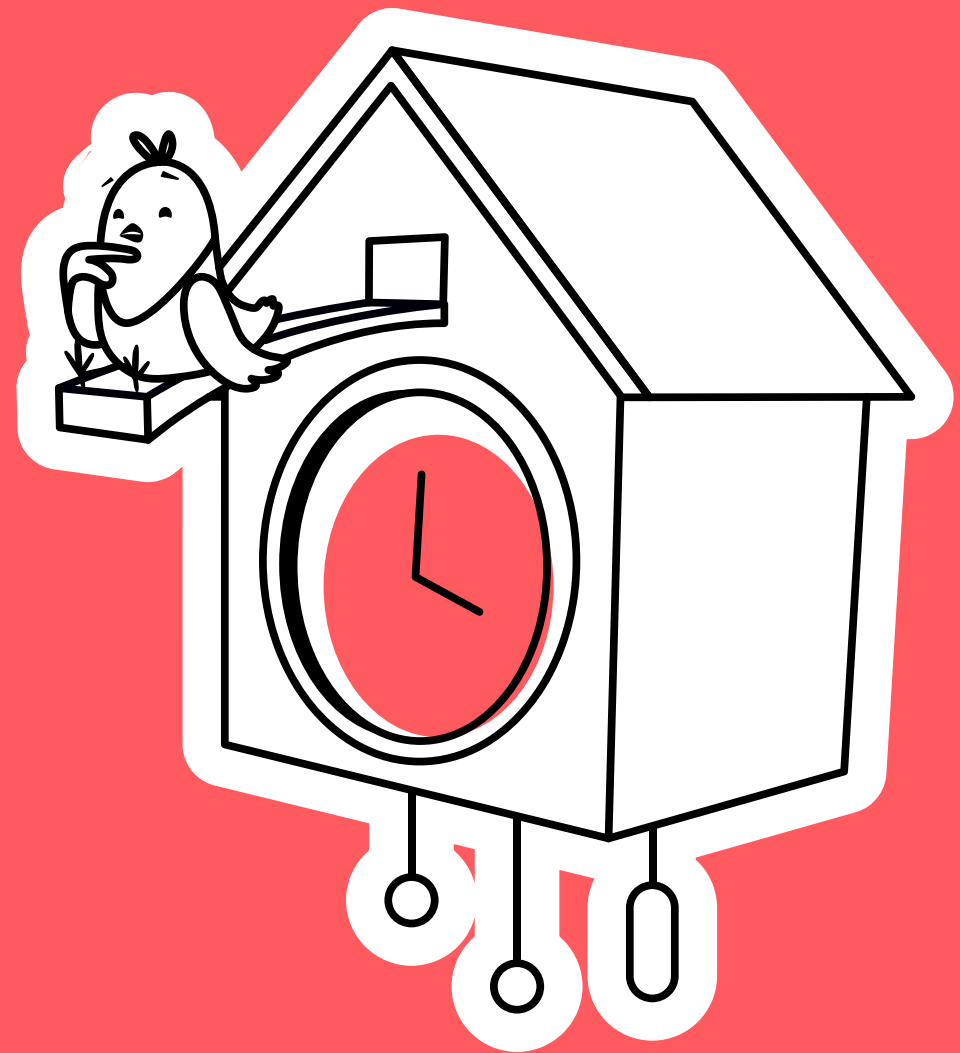


# Behavioural Insight Sprint

*Een grondig gedragsonderzoek van je doelgroep waarin alle (onbewuste) krachten die hun keuzes en gedrag beïnvloeden naar boven worden gehaald.*

**SUE** Behavioural Design



# Behavioural Insight Sprint

*Krijg inzicht in de keuzepsychologie van je doelgroep, ontdek waarom ze bepaalde beslissingen wel of niet nemen en leer hoe je hun gedrag in de gewenste richting kunt sturen.*

## Wat is een Behavioural Insight Sprint?

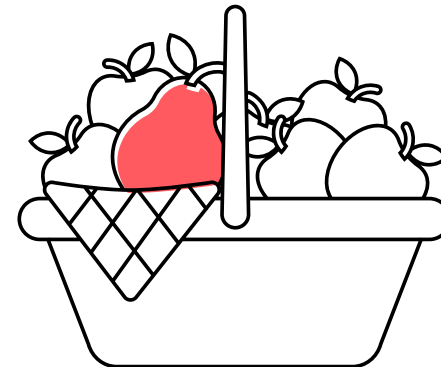
Een versnelde, maar systematische aanpak om een diepgaande **gedragsanalyse van je doelgroep te maken met behulp van gedragswetenschap**. Traditioneel onderzoek geeft je inzicht in je doelgroep; een gedragsanalyse geeft je inzicht in de mens achter je doelgroep. Waarom doen ze dingen wel of niet? Waarom maken ze keuzes en waarom? Het helpt je ontdekken waarom je doelgroep doet wat ze doet en het zal kansen naar boven halen om de beslissingen en het gedrag van je doelgroep voorspelbaar te beïnvloeden.

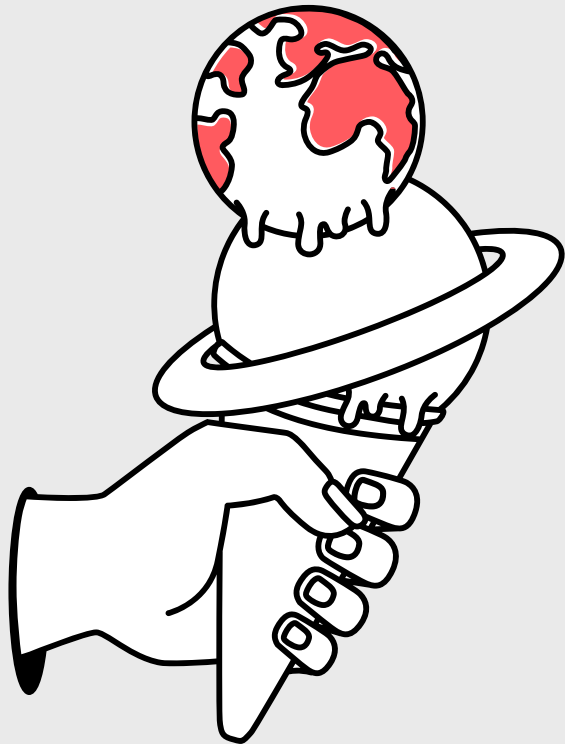
## Wat is het doel van een Behavioural Insight Sprint?

Het doel van de sprint is om de **verborgen psychologische krachten naar boven te halen die de beslissingen en het gedrag van je doelgroep beïnvloeden**. We leggen het beslissingsproces van je doelgroep bloot dat voornamelijk onbewust en irrationeel is. Wat zijn de verhalen die mensen zichzelf vertellen om hun gedrag of inertie goed te praten? Welke vooroordelen, angsten, blokkades, overtuigingen, ambities of beperkingen weerhouden je doelgroep om het gewenste gedrag te laten zien? Wat maakt hen onzeker als het op het gewenste gedrag aankomt? Of wat kan het juist stimuleren? Wat zijn dieperliggende motivaties om te willen veranderen? Kortom, we halen alle psychologische barrières naar boven die het beslissingsproces kunnen beïnvloeden, zodat je inzicht krijgt hoe je je aanbod kunt optimaliseren of nieuwe succesvolle proposities, producten of beleid kunt ontwikkelen.

## Wat maakt een Behavioural Insight Sprint zo waardevol?

De toegevoegde waarde van deze aanpak is dat we je/je team helpen om **outside-in te denken**. De belangrijkste succesfactor om gedragsverandering te laten slagen, is om echt aan het eind te beginnen: bij je doelgroep. Inzicht in welke onbewuste mentale krachten een bepalende rol spelen om je doelgroep van huidig naar gewenst gedrag te krijgen, geeft je veel meer controle over of mensen je aanbod zullen omarmen. Dit kan je product zijn, maar ook je service, beleid, platform, een organisatieverandering, positionering, etc. Als team worden jullie nauw betrokken in de analyse. Op deze manier kunnen we jullie ervaring en expertise meenemen en leren jullie tegelijkertijd hoe je gedragswetenschap kunt toepassen in je onderzoek.





*“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 Insight Sprint?

De uitkomst van de sprint is een diepgaande gedragsanalyse van je doelgroep waarbij we gebruik maken van de laatste inzichten uit de gedragswetenschap. We duiken in de hoofden van je doelgroep en halen de psychologische krachten naar boven die gewenst gedrag tegenhouden, maar ontdekken tegelijkertijd kansen voor gedragsverandering. Deze analyse wordt niet in een rapport gestopt, maar je krijgt een **SUE | Behavioural Design Canvas**® met in het hart een **SUE | Influence Framework**® dat in een oogopslag laat zien hoe je het gedrag en de beslissingen van je doelgroep kunt beïnvloeden. Het SUE | Influence Framework® toont je hoe je doelgroep onbewust beslissingen neemt, wat hen tegenhoudt om gedrag te vertonen en waarom. Dit maakt gedragsanalyse een heel waardevolle aanvulling op (bestaand) onderzoek.



## Wanneer een Behavioural Insight Sprint doen?

Wil je je bestaande onderzoek versterken met gedragswetenschap, maar dit op een slimme manier doen? Moet je klantgericht worden, maar weet je niet hoe je echt in de hoofden van klanten kruipt? Wil je de krachten naar boven halen die gewenst gedrag in de weg staan? Wil je meer grip op de impact van je projecten en ben je gefascineerd om gedragswetenschap te injecteren in je huidige onderzoek? Dan is een Behavioural Insight Sprint perfect voor je.





**WAT ZIJN PAINS?**

Bekijk het **huidige gedrag** (het gedrag dat je wilt veranderen). Is er iets dat iemand irriteert, frustrereert of wat iemand echt lastig vindt in dit huidige gedrag dat er toe kan leiden dat iemand bereid is naar het gewenste gedrag te bewegen als dat deze pijnpunten kan oplossen?  
**NEGATIEVE KANTEN VAN HET HUIDIGE GEDRAG.**



**WIE** (welke irrationele mensen) proberen we te beïnvloeden?

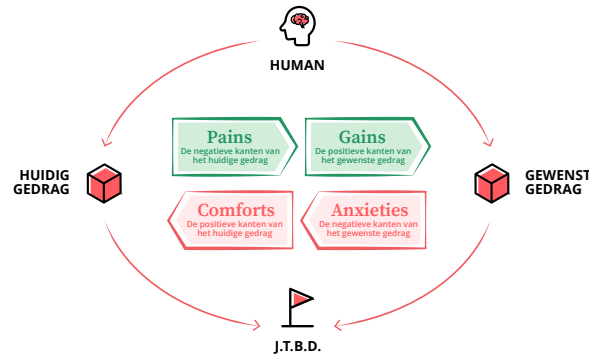


**WAT ZIJN GAINS?**

Dit zijn de positieve effecten die iemand gaat voelen of ervaren als ze het **gewenste gedrag** vertonen. Iets dat van zoveel waarde voor iemand is dat ze bereid zijn om de switch naar het gewenste (nieuwe) gedrag te maken.  
**POSITIEVE KANTEN VAN HET GEWENSTE GEDRAG.**



Wat is hun **HUIDIGE GEDRAG** en van welk **AANBOD** maken ze nu gebruik?



© All rights reserved SUE | Behavioural Design BV



Wat willen we dat mensen doen? Wat is het **GEWENSTE GEDRAG**?



**WAT ZIJN COMFORTS?**

Dit zijn alle voordelen van het **huidige gedrag**. Het is wat vertrouwd of comfortabel voelt. Dit kunnen ook gewoontes zijn, maar o.a. ook dingen die gewoon zo altijd gaan of waar je nu op wordt beoordeeld. Vaak is de gedachte van het switchen naar nieuw gedrag alleen al zo oncomfortabel dat iemand liever een sub-optimale situatie accepteert dan verandert.  
**POSITIEVE KANTEN VAN HET HUIDIGE GEDRAG.**



Wat is de **JOB-TO-BE-DONE** (werkwoord + doel) dat iemand probeert te bereiken met zijn/haar gedrag?

- eg. een milkshake drinken om verveling te doden tijdens autorijden
- eg. een hond kopen om andere mensen te ontmoeten
- eg. een hotelkamer boeken om de wereld te ontdekken



**WAT ZIJN ANXIETIES?**

Dit gaat over het **gewenste gedrag**. Dit zijn alle tegenwerpingen die iemand heeft ten aanzien van het gewenste gedrag. Dit kunnen angsten zijn, onzekerheden, vooroordelen, excuses, barrières, eerdere negatieve ervaringen, gebrek aan vaardigheden, etcetera.  
**NEGATIEVE KANTEN VAN HET GEWENSTE GEDRAG.**



## Hoe werkt een Behavioural Design Sprint?

De sprint is een versneld proces waarin een senior Behavioural Design Lead de SUE | Behavioural Design Method® toepast om een gedragsanalyse van je doelgroep te maken. We interviewen hiervoor zes personen uit je doelgroep en passen een onderzoeksmethode toe waarmee we de onbewuste krachten naar boven kunnen halen die het gewenste gedrag van je doelgroep stimuleren of juist in de weg staan. Ook zullen we kansen voor positieve beïnvloeding kunnen aantonen. De onderzoeksmethode is gefundeerd in de gedragswetenschap, zowel qua vraagstelling en in de uitvoering van het onderzoek, zodat je niet zomaar inzichten krijgt, maar inzichten die keuzes en gedrag voorspelbaar kunnen sturen. We kunnen ook gedragsobservatie uitvoeren of een combinatie van gedragsinterviews en -observatie.



**“Vooraf had ik mijn twijfels over het Insight (gedragsanalyse) gedeelte. Nu wil ik nooit meer een project op een andere manier starten.**

*We ontdekten pijnlijk snel hoeveel assumpties we maken over de keuzes van onze doelgroep die simpelweg compleet verkeerd bleken te zijn.”*

- ✓ 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



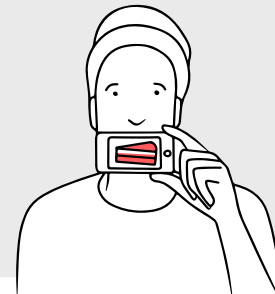
## Welk gedrag kunnen we onderzoeken?

### 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

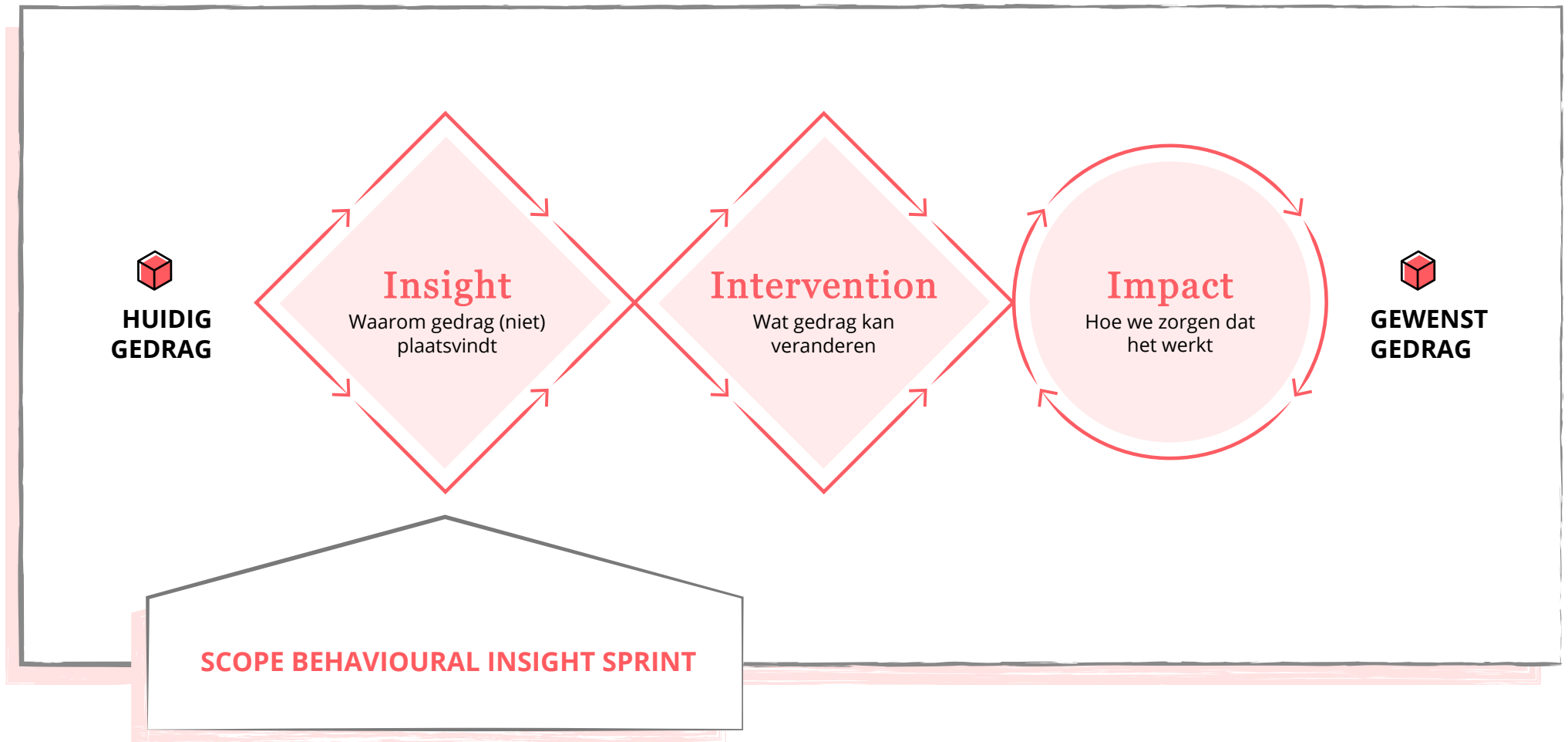


Als je het gedrag van burgers wilt beïnvloeden zodat je zeker weet dat ze meewerken aan beleid of maatschappelijk gewenst gedrag gaan vertonen, zoals recyclen, duurzaam wonen, gezond leven, voor hun kinderen zorgen, niet in schulden raken, etc.



# 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 socialistische 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.

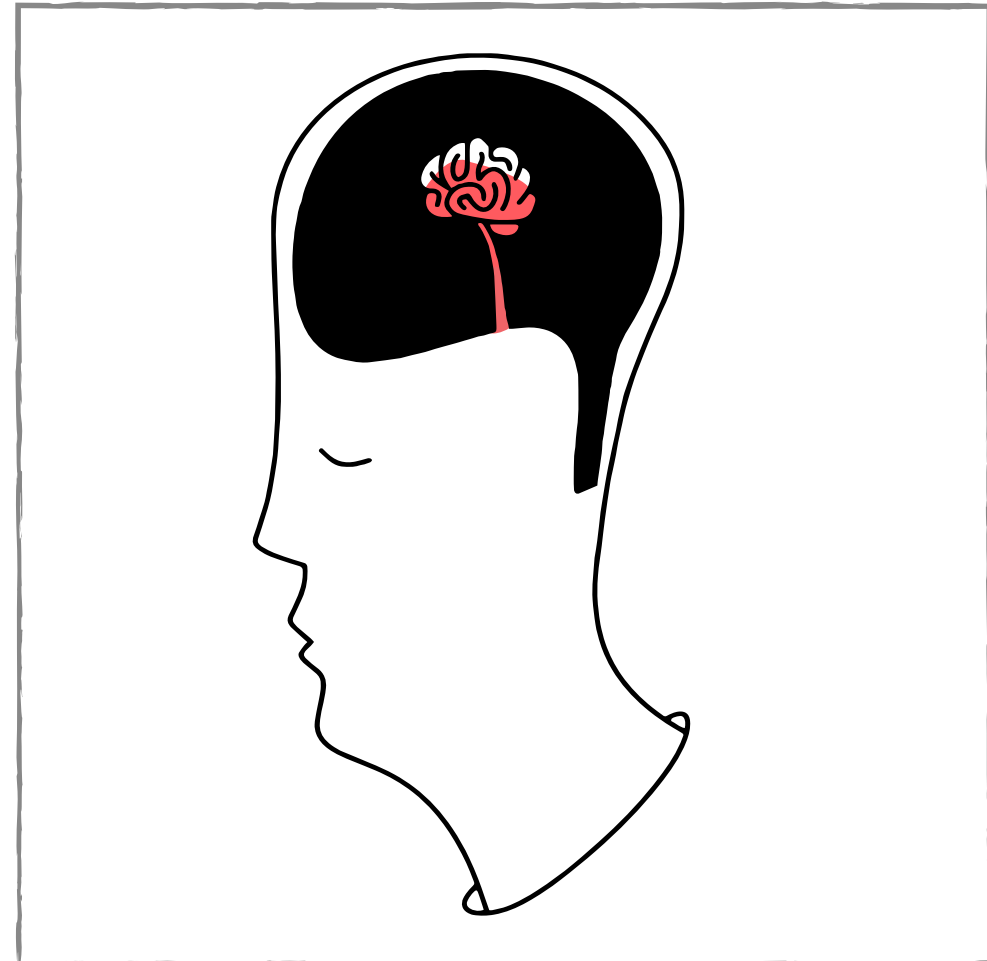


# De opzet van een SUE | Behavioural Insight Sprint

## 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 onze Behavioural Design Lead. 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 stappen/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 Design Sprint

vaste fee € 24.990

SUE Team

Klantteam

			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 en interviews voor.</li> </ul>	✓	Kick-off 3 uur
<b>Stap 2</b> INSIGHT	Gedragsonderzoek	<ul style="list-style-type: none"> <li>Samen bekijken we hoe we de meest kwalitatieve gedragsinzichten naar boven kunnen halen met welk soort gedragsonderzoek bij 1 specifieke doelgroep. We gaan standaard uit van 6 gedragsinterviews, maar kunnen er ook voor kiezen gedragsobservaties te doen of een combinatie van beiden.</li> </ul>	✓	2 dagen 08:30-17:30
<b>Stap 3</b> ANALYSE	Sprint - Analyse	<ul style="list-style-type: none"> <li>We analyseren de gedragsinzichten en plotten die op het <a href="#">SUE   Behavioural Canvas</a> met in het hart het <a href="#">Influence Framework</a>; hiermee krijg je inzicht in de gedragsblokkades &amp; gedragsboosters waarmee we rekening moeten houden om keuzes en gedrag te beïnvloeden.</li> </ul>	✓	Niet nodig
<b>Stap 4</b> IMPLEMENTATIE	Vorbereiding & Presentatie - Implementatie Workshop	<ul style="list-style-type: none"> <li>Op de laatste dag van de sprint kun je je stakeholders uitnodigen. Wij bereiden een workshop voor en presenteren de belangrijkste inzichten die kunnen helpen om voorspelbaar keuzes en gedrag te beïnvloeden. Jullie ontvangen een beïnvloedingsstrategie weergegeven in jullie eigen SUE   Behavioural Design Canvas.</li> </ul>	✓	Presentatie 10:00-13:00 op dag 8
	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.
- Gedragonderzoek onder 1 specifieke doelgroep met respondenten uit jullie doelgroep.
- De sprintstappen zoals omschreven in het overzicht.
- Begeleiding en coaching van jullie kernteam tijdens de sprint.
- Als gesprint wordt op onze locatie: locatie, lunch, snacks, drankjes tijdens alle sprintdagen, tools, templates en sprintmaterialen.
- Alle tools, templates, een Behavioural Design Canvas® op maat, met in het hart het Influence Framework®.



## 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.
- Het genoemde budget van € 24.990 is exclusief BTW. 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<sup>®</sup> 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**