

## *‘Breng een positieve boodschap, beloon goed gedrag’*

**Hoe stimuleer je gewenst (parkeer)gedrag? Wat draagt handhaving met een scanauto bij in gedragsverandering? En hoe kan deelmobiliteit een écht alternatief zijn voor eigen autobezit? Deze en andere onderwerpen kwamen 20 april voorbij tijdens een netwerkbijeenkomst van CROW. En ja, het moet gezegd: ook de locatie was inspirerend. Want dat bleek de 21<sup>e</sup> verdieping van het Stads kantoor in Utrecht, waar je een fenomenaal uitzicht hebt op het grootste OV-knooppunt van Nederland. Benieuwd wat er die ochtend is besproken? Lees hieronder een verslag.**

Aanleiding voor de bijeenkomst was de presentatie van het nieuwe CROW-magazine *Parkeren en gedrag*. Een uitgave met achtergrondverhalen, columns, actuele cijfers én interviews met onder anderen wethouder Anne Mulder van de gemeente Den Haag, verkeerspsycholoog Gerard Tertoolen en wetenschapper Giuliano Mingardo.

Het eerste exemplaar werd die ochtend overhandigd aan de verkeerswethouder van de gemeente Utrecht; Lot van Hooijdonk. Zij kreeg het blad uit handen van CROW-kenniswerker Ronald van der Weerd. De keuze voor Van Hooijdonk is uiteraard niet toevallig. Nadat zij in 2014 namens haar partij GroenLinks wethouder werd, wist zij Utrecht als fietsstad op de kaart te zetten. Niet alleen vanwege de opening van de grootste fietsenstalling ter wereld (met 12.500 plekken), maar ook dankzij vele verbeteringen aan fietspaden. Tijd om achterover te leunen is er niet; momenteel heeft zij de handen vol aan het plan om in de héle stad betaald parkeren in te voeren. Een voornemen dat veel discussie oplevert, maar ook laat zien hoe belangrijk het is om te werken aan alternatieven voor de ‘eigen auto’. Zoals deelmobiliteit, maar zeker ook goed openbaar vervoer.

### ***Twee professoren***

De bijeenkomst begon overigens met een hartelijk welkom door dagvoorzitter Frans Bekhuis, projectmanager bij CROW. Die kondigde daarna de *keynote speaker* aan; gedragspsycholoog Nina Crox van het bureau D&B uit Nijmegen. Dat bureau is gespecialiseerd in gedragsverandering en werd in 2007 opgezet door Ap Dijksterhuis en Rick van Baaren; twee professoren die zijn verbonden aan de Radboud Universiteit. Zij vonden het belangrijk om ‘vanuit de uni’ meer kennis en inzichten te delen met de markt. Immers; wie beter begrijpt waardoor we ons gedrag laten leiden of beïnvloeden, kan ook sturen in gewenst gedrag, vertelde Crox. Hoe roep je inwoners bijvoorbeeld op meer zorg te dragen voor een schone buurt? Op welke manier vraag je aandacht voor veiligheid van hulpverleners? Hoe stimuleer je dat meer mensen een parkeerkaartje kopen?

### ***Boze smileys***

In het verhaal van Crox veel aandacht voor campagnes uit de afgelopen jaren die wel of juist niet bleken te werken. Om dat te kunnen verklaren, gaf zij uitleg over hoe ons brein reageert op die verschillende boodschappen. Een simpele test met de zaal liet al zien hoe we geneigd zijn eerder negatieve signalen op te pakken. Crox liet een afbeelding zien met tientallen boze smileys en ergens daartussenin   n lachende. De vraag was eenvoudig: hoe snel zie je de lachende smiley? (antwoord: na ongeveer 30 seconden). En omgekeerd: hoe snel vind je de boze smiley tussen de lachende? (na ongeveer 10 seconden). Alert zijn op gevaar en op negatieve elementen is te linken aan ons oerbrein, legde Crox uit. De eerste mensen ontwikkelden die sensitiviteit om onveilige situaties bijtijds te herkennen.

Daarnaast legde ze uit dat ons gedrag voor zo'n 5 procent wordt geleid door bewust handelen en voor zo'n 95 procent door onbewuste keuzes. Met andere woorden: campagnes die sturen op rationele keuzes kunnen al snel de plank misslaan. Want wat we doen heeft lang niet altijd te maken met wat we weten, willen en kunnen, aldus Crox. Vervolgens legde ze uit welke factoren van belang zijn bij het accepteren van een boodschap en hoe innerlijke weerstand die acceptatie in de weg kan zitten. Bijvoorbeeld de weerstand tegen verandering (inertia), maar ook scepticisme vanwege onduidelijkheid en onzekerheid. Dat laatste zag je in coronatijd onder meer ontstaan rondom de vaccinaties, legde Crox uit. Door de onduidelijkheid over de werking en de gevolgen haakte een grote groep al vrij snel af.

### ***Beloon goed gedrag***

Het was een mooie inleiding om uiteindelijk ook een aantal campagnes tegen het licht te houden. Even kort door de bocht: breng een positieve boodschap, beloon goed gedrag en spreek mensen aan in een specifieke rol. Bijvoorbeeld die van ouder en opvoeder. Of goedwillende burger. Negatieve campagnes ('Handen af van onze hulpverleners') geven ongewenst gedrag een podium en kunnen onbedoeld dat gedrag legitimeren, aldus Crox.

Na de koffiepauze volgden twee workshoprondes over de scanauto en deelmobiliteit. De bezoekers konden de sessies dankzij de opdeling in twee groepen na elkaar volgen. Peter Tinselboer van het adviesbureau Empaction vertelde namens de coöperatie SHPV over de toegevoegde waarde van de scanauto bij handhaving van parkeerbeleid. De SHPV biedt namens 110 aangesloten gemeenten een digitaal platform 'voor het ontsluiten en afhandelen van parkeer- en verblijfsrechten en heffingen'. Voor gemeenten met 4000 (of meer) betaalde en vergunde parkeervakken kan de scanauto een belangrijk hulpmiddel zijn, legde Tinselboer uit.

De scanauto is uitgevoerd met zo'n 20 camera's en wordt inmiddels in tientallen gemeenten inzet. Soms hebben buurgemeenten samen een auto gekocht, om kosten te drukken. De scanauto kan tijdens een rit binnen een uur de kentekens van zo'n 1500 geparkeerde auto's lezen en daarmee constateren of er wel of niet is betaald en of wellicht sprake is van een parkeervergunning, legde Tinselboer uit. Er wordt in samenspraak met het Nationaal Parkeer Register (NPR) nog wel gekeken naar controlemogelijkheden voor de Gehandicaptenparkeerkaart, omdat die doorgaans niet aan een voertuig, maar aan een gebruiker is gekoppeld.

### ***Opzichtige scanauto's***

Ondanks alle aandacht voor handhaving, lukt het in veel gemeenten nog niet om het aantal wanbetalers terug te dringen. Sterker nog: bij veel G20-gemeenten wordt in slechts de helft van de gevallen een kaartje gekocht bij het betaald parkeren, vertelt Tinselboer. Dat mensen de opzichtige scanauto zien rondrijden heeft echter een sterk preventieve werking, blijkt uit de resultaten. Bovendien biedt een scanauto de mogelijkheid om de controles flink op te voeren. Iets dat met alleen parkeercontroleurs of boa's lastiger is, zeker in deze tijden van personeelskrapte. Ook grote gemeenten hebben soms maar vijf handhavers in dienst, weet Tinselboer. Het loont dus de moeite om daarin te investeren. Niet alleen voor de gemeentekas, maar ook om de parkeerdruk eerlijker te verdelen, legde hij uit.

### ***Schone deelmobiliteit***

In de tweede workshop vertelde Klaas-Jan Gräfe van de Groene Metropoolregio Arnhem-Nijmegen over alle inzet in beide steden (en de 14 omliggende gemeenten) om schone deelmobiliteit beter onder de aandacht te brengen. Daarbij is onder meer gekeken naar het vergunningenbeleid (het

ontmoedigen van een tweede of derde parkeervergunning door hogere tarieven), maar ook naar eenduidige manier van communiceren over deelmobiliteit. Zo is in die regio gekozen voor eHubs waar bewoners eenvoudig kunnen overstappen op een deelfiets, deelscooter, deelauto of deelbakfiets. Met name die laatste blijkt enorm belangrijk als alternatief voor de auto, vertelde Gräfe. Zo wordt de bakfiets al veelvuldig ingezet voor het doen van boodschappen. Inwoners kunnen de fiets bij hen in de wijk lenen en ook daar weer terugbrengen. Comfort is daarbij cruciaal, merken ze in deze regio.

Gräfe schetste ook hoe uitgebreid de tijd is genomen om de campagne en de uitstraling van alle onderdelen beter af te stemmen op de gebruikers. Zo kwamen er grotere, kleurrijke borden met meer uitleg over de verschillende vormen van mobiliteit en is ook geleerd van 'fouten' in de communicatie richting bewoners. Als voorbeeld noemde Gräfe een nieuwbouwproject waarbij bewoners ten onrechte dachten dat er nog een parkeervergunning kon worden aangevraagd. Die informatie bleek verstrekt door de makelaar die onvoldoende op de hoogte was van het nieuwe parkeerbeleid.

### ***'Hub, elektrisch op pad'***

Ook in het verhaal van Gräfe viel op dat een positieve boodschap in een campagne voor 'het juiste gevoel' kan zorgen. Zo is een van de posters voorzien van de slogan 'Hub, elektrisch op pad' en legt de campagne ook goed uit wat het belang is van elektrisch deelvervoer: zo'n rit is immers dertig keer schoner dan met een auto op fossiele brandstof. Deze Gelderse regio wil graag aanhaken bij de nieuwe landelijke campagne voor deelmobiliteit - en daarmee ook in aanmerking komen voor Europese subsidie. Daarom zullen alle uitingen qua vormgeving nog wel weer wat wijzigen, vertelde Gräfe. Enigszins jammer, maar de winst van landelijke uniformiteit is ook wat waard, weet hij. Zoals er inmiddels ook apps in voorbereiding zijn die voor heel Nederland het lenen van deelmobiliteit mogelijk gaan maken. Zodat er niet per type vervoer een aparte app noodzakelijk is. Inderdaad: we zitten nog middenin deze transitie.

### ***Kennisnetwerkparkeren.nl***

Deelnemers aan de netwerkbijeenkomst keken na deze twee workshoprondes terug op een geslaagde netwerkbijeenkomst, bleek tijdens een korte wrap-up. Dagvoorzitter Bekhuis wees alle bezoekers ook op de CROW-website [Kennisnetwerkparkeren.nl](https://www.kennisnetwerkparkeren.nl), waarop veel publicaties zijn te vinden over parkeerbeleid en waar ook regelmatig updates verschijnen over nieuwe events als deze. CROW-collega Van der Weerd kondigde aan dat er dit jaar vanuit CROW regionale bijeenkomsten zullen volgen om 'heel gericht parkeerissues en input' op te halen vanuit de verschillende contreien in Nederland. Dat is namelijk ook een van de voornemens vanuit het Landelijk Actieprogramma Parkeren & Verblijven 2023, dat eind vorig jaar werd gepresenteerd. En alvast voor de agenda: 12 oktober 2023 is het Vexpan Nationaal Parkeercongres, met opnieuw veel informatie over dit boeiende vakgebied.