



Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Nieuw beleid begint bij gedrag

*Gedragsinzichten bieden meer
beleidskansen dan er nu worden benut*

Anniek Boeijinga, SZW

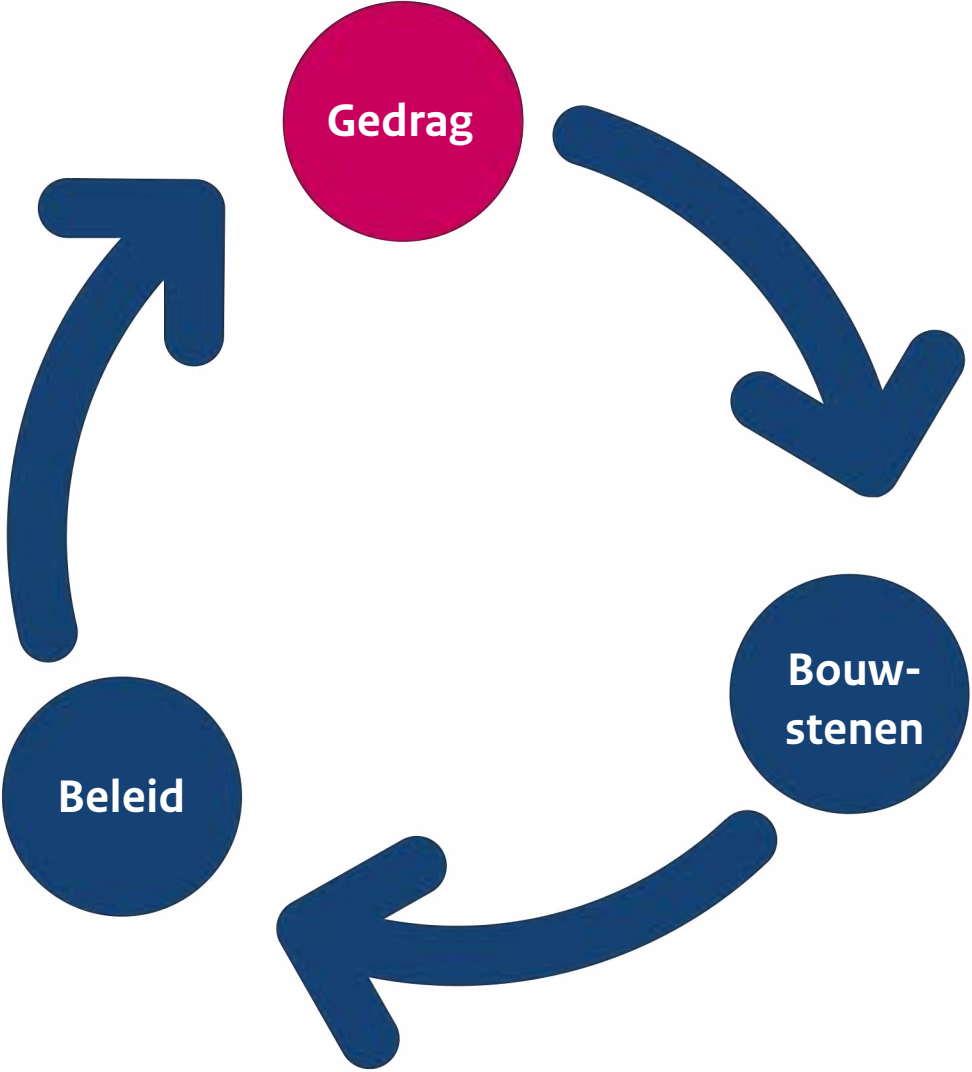
Suzanne Pietersma, Belastingdienst

Kaj Bots, D&B

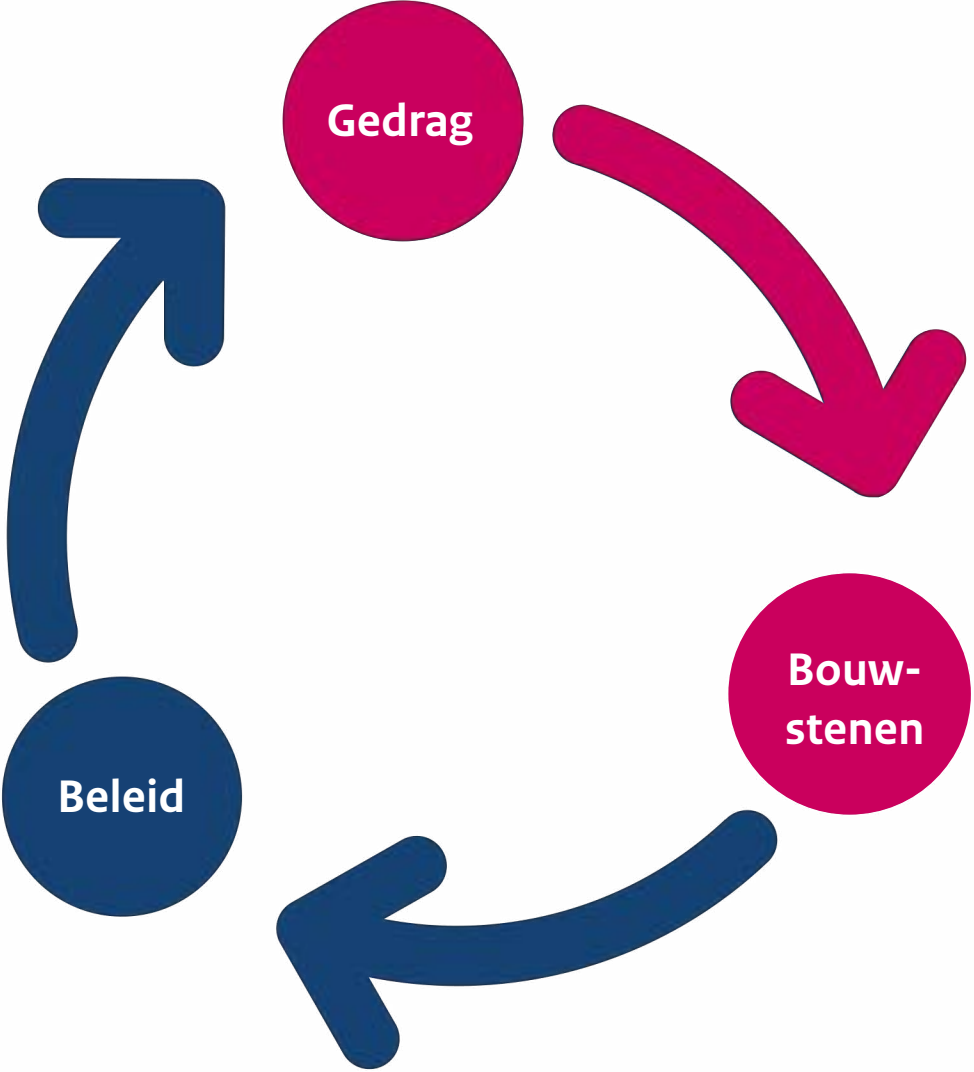




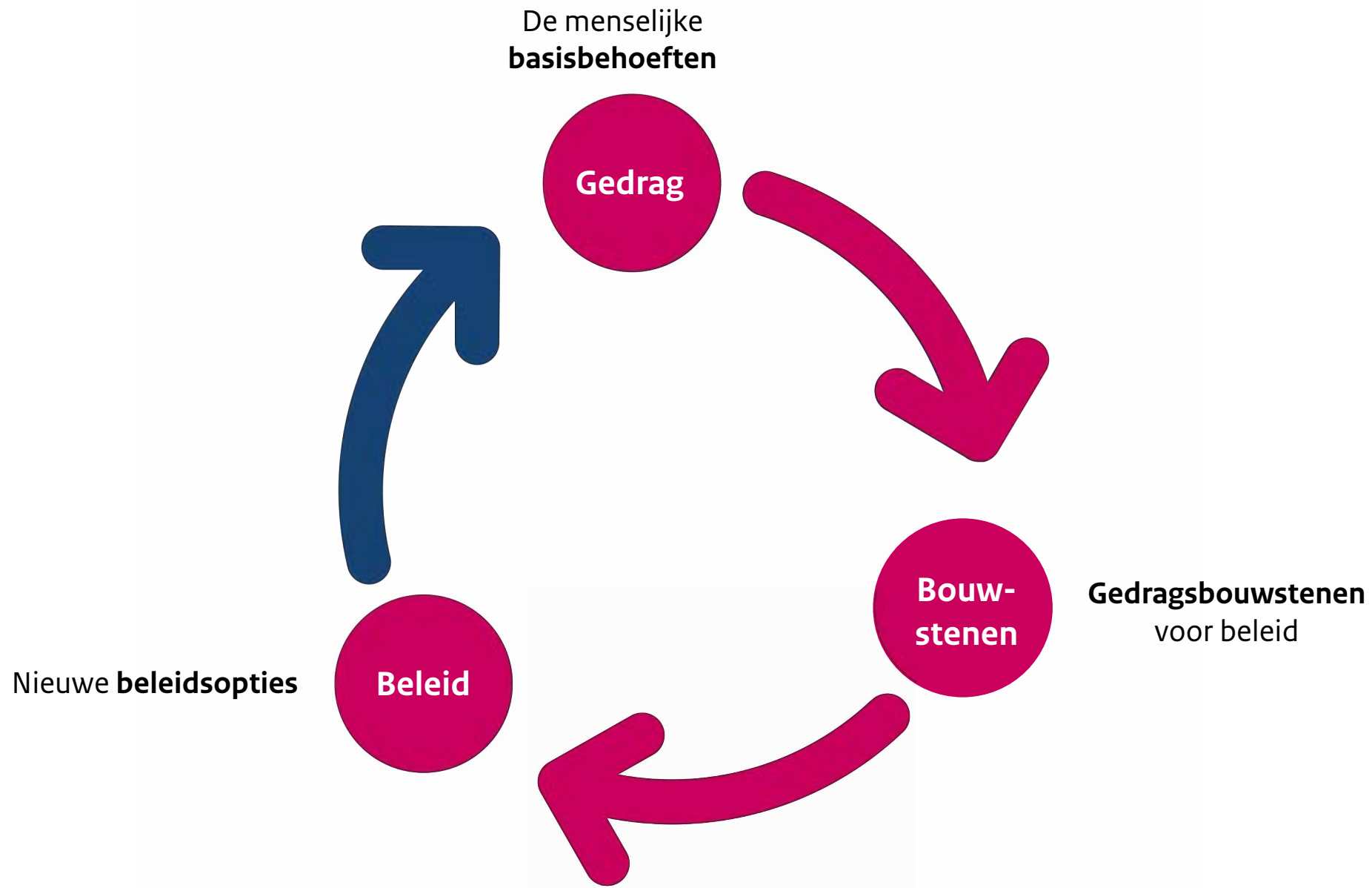
De menselijke
basisbehoeften

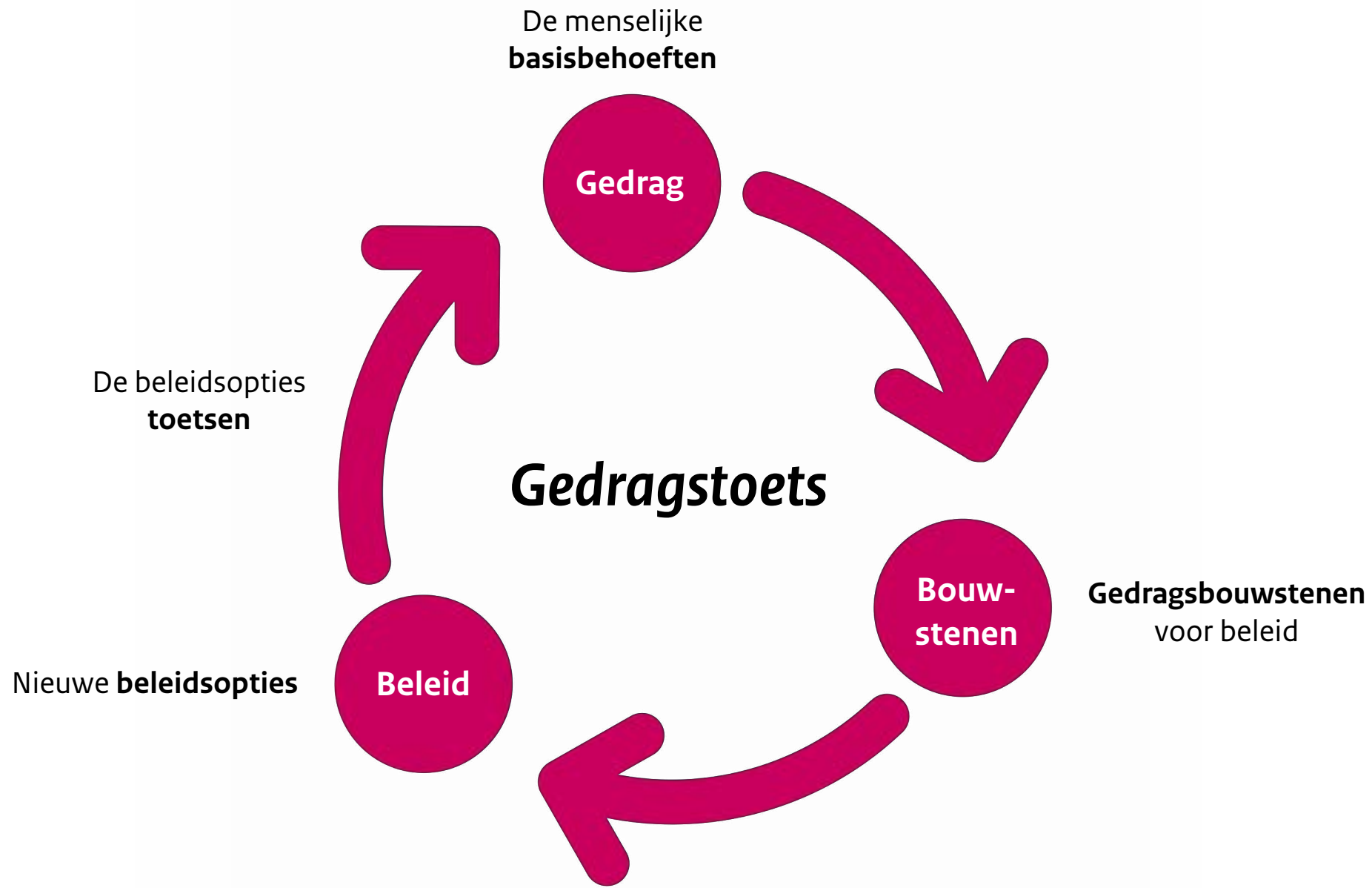


De menselijke
basisbehoeften



Gedragsbouwstenen
voor beleid







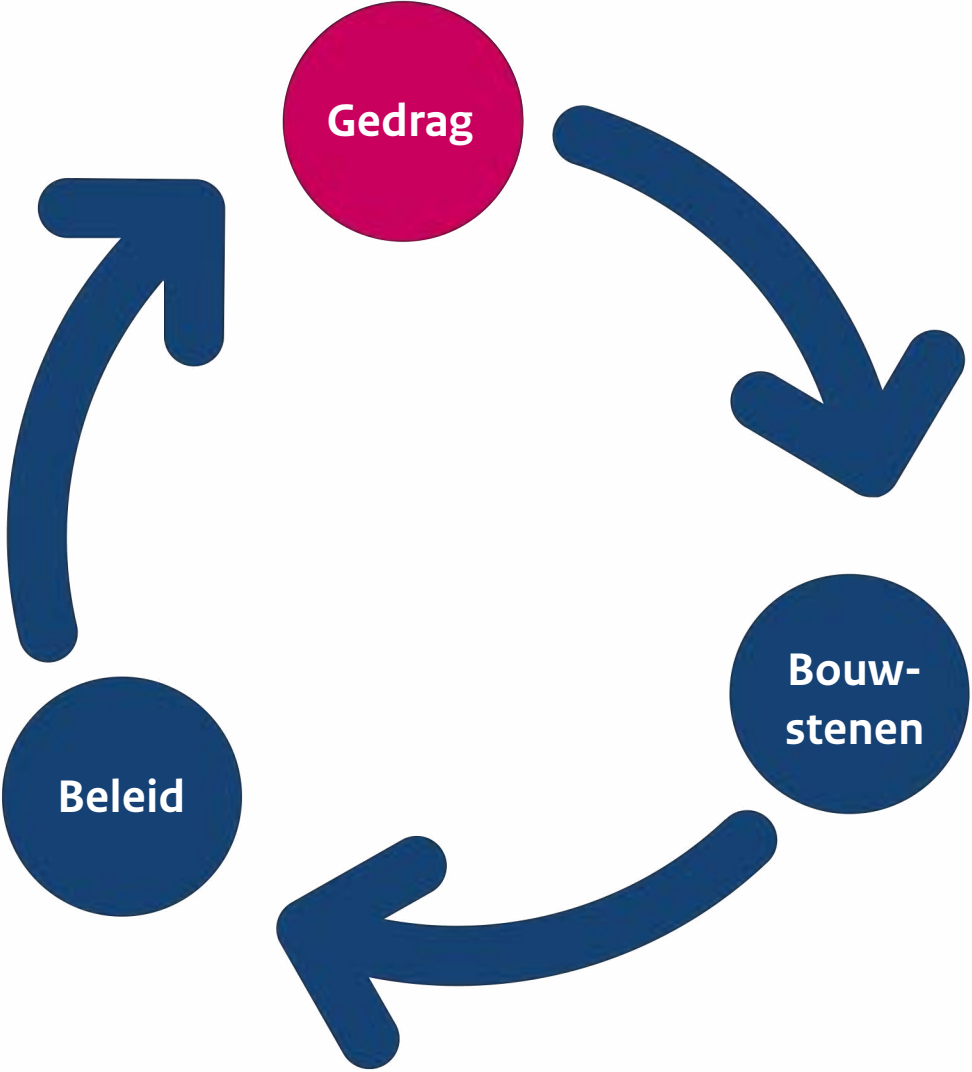
1

Basisbehoeften

De basis van gedrag



De menselijke
basisbehoeften





Gedrag

- > Hoe beweeg je mensen van





Gedrag





Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

*Je krijgt mensen alleen in beweging,
als je weet wat hen beweegt*



Universele basisbehoeften



Autonomie



Zekerheid



Competentie



Energiebehoud



Verbinding



Universele basisbehoeften

 **Autonomie**

→ Aversie (*fight*)

 **Zekerheid**

→ Scepticisme (*flight*)

 **Energiebehoud**

→ Inertie (*freeze*)



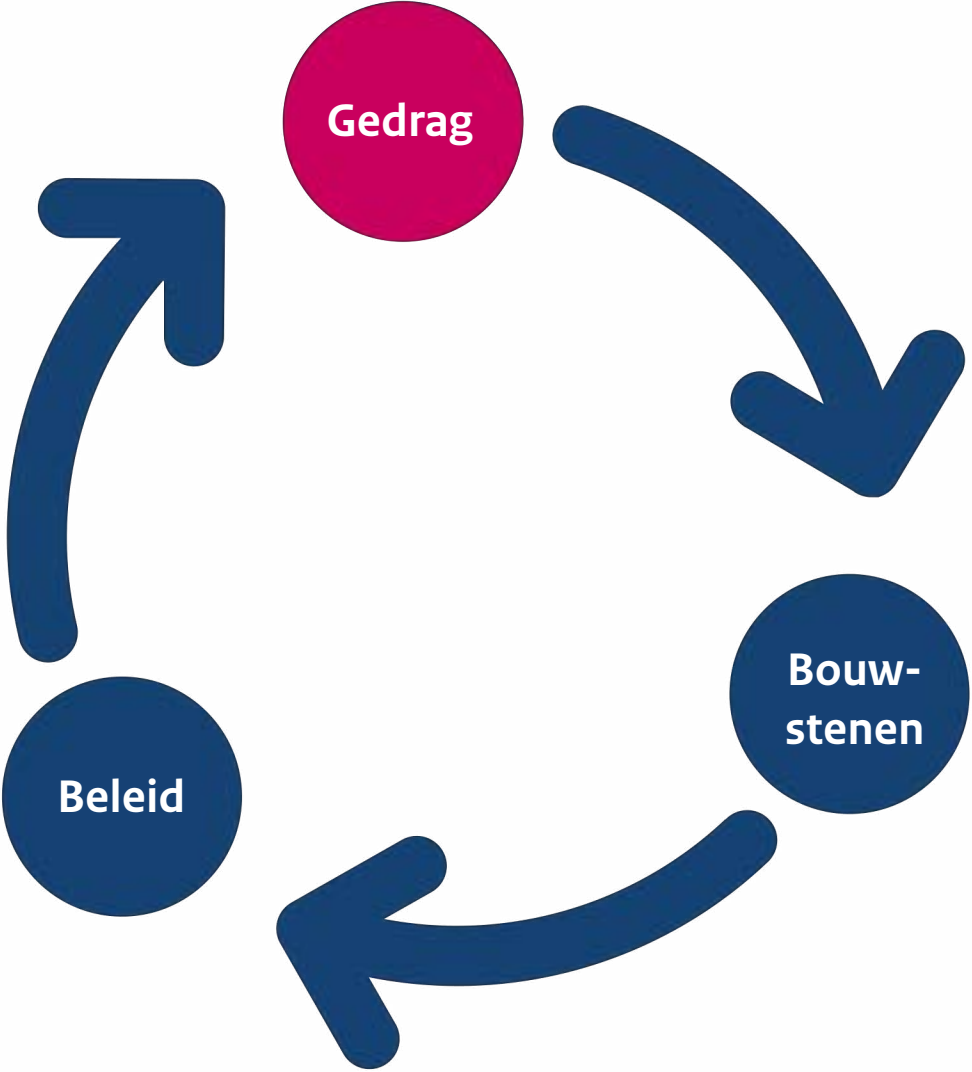
2

Gedragsbouwstenen

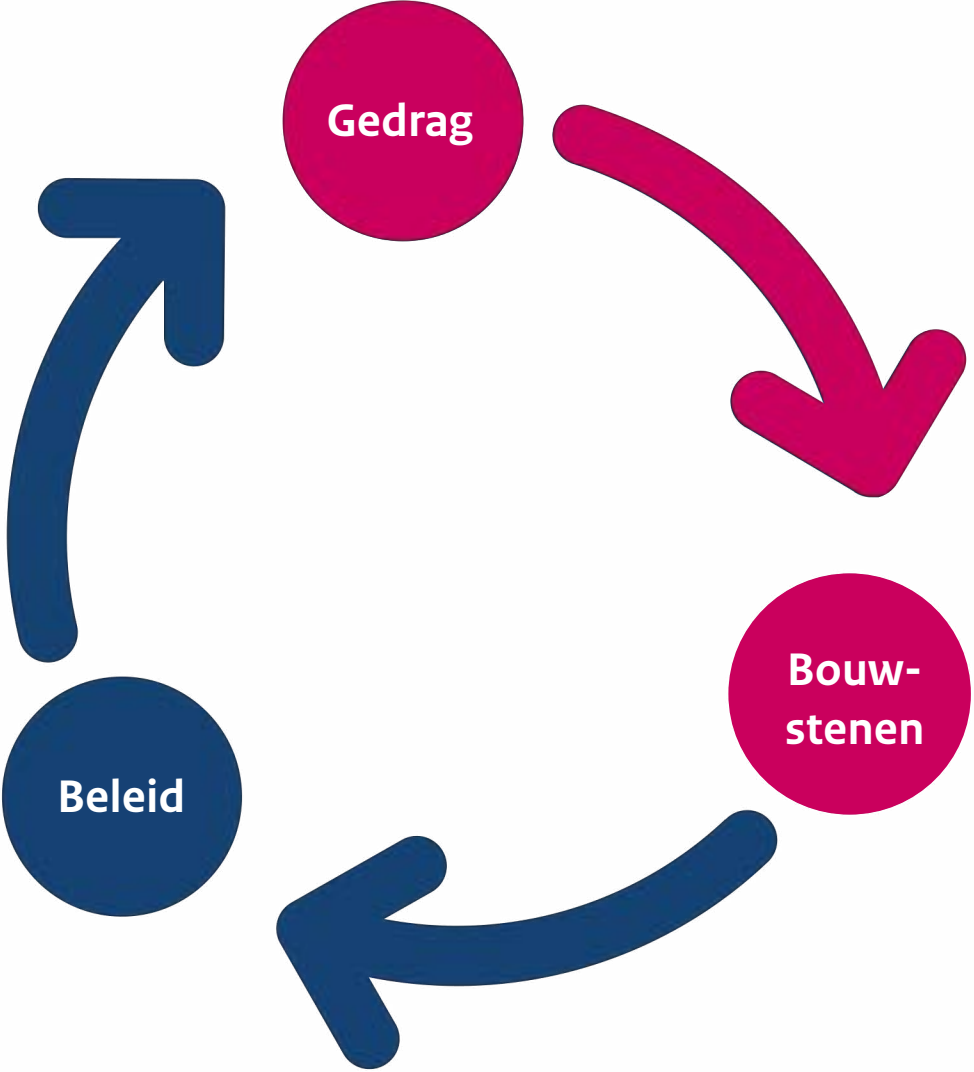
Van basisbehoeften naar 4 specifieke gedragsbouwstenen



De menselijke
basisbehoeften



De menselijke
basisbehoeften



Gedragsbouwstenen
voor beleid



IBO Vereenvoudiging Sociale Zekerheid

Moeilijk makkelijker maken





Schaarste mindset

Mentale belastbaarheid van mensen staat onder druk - dit geldt voor iedereen die gebruik maakt van het sociale zekerheidsstelsel, **ongeacht financiële positie of cognitieve vermogens**





Van universeel naar specifiek



Zekerheid



(Handelings)vrijheid



Begrijpelijkheid



Handelingen



Vier specifieke gedragbouwstenen



Zekerheid



(Handelings)vrijheid



Begrijpelijkheid



Handelingen

Schaarste mindset



Raadpleeg bestaande onderzoeken en ervaringen



Betrek de doelgroep bij de ontwikkeling van nieuw beleid



Test onderdelen van het nieuwe beleid bij de doelgroep

Drie generieke gedragsbouwstenen



Vier specifieke gedragsbouwstenen



Zekerheid



(Handelings)vrijheid



Begrijpelijkheid

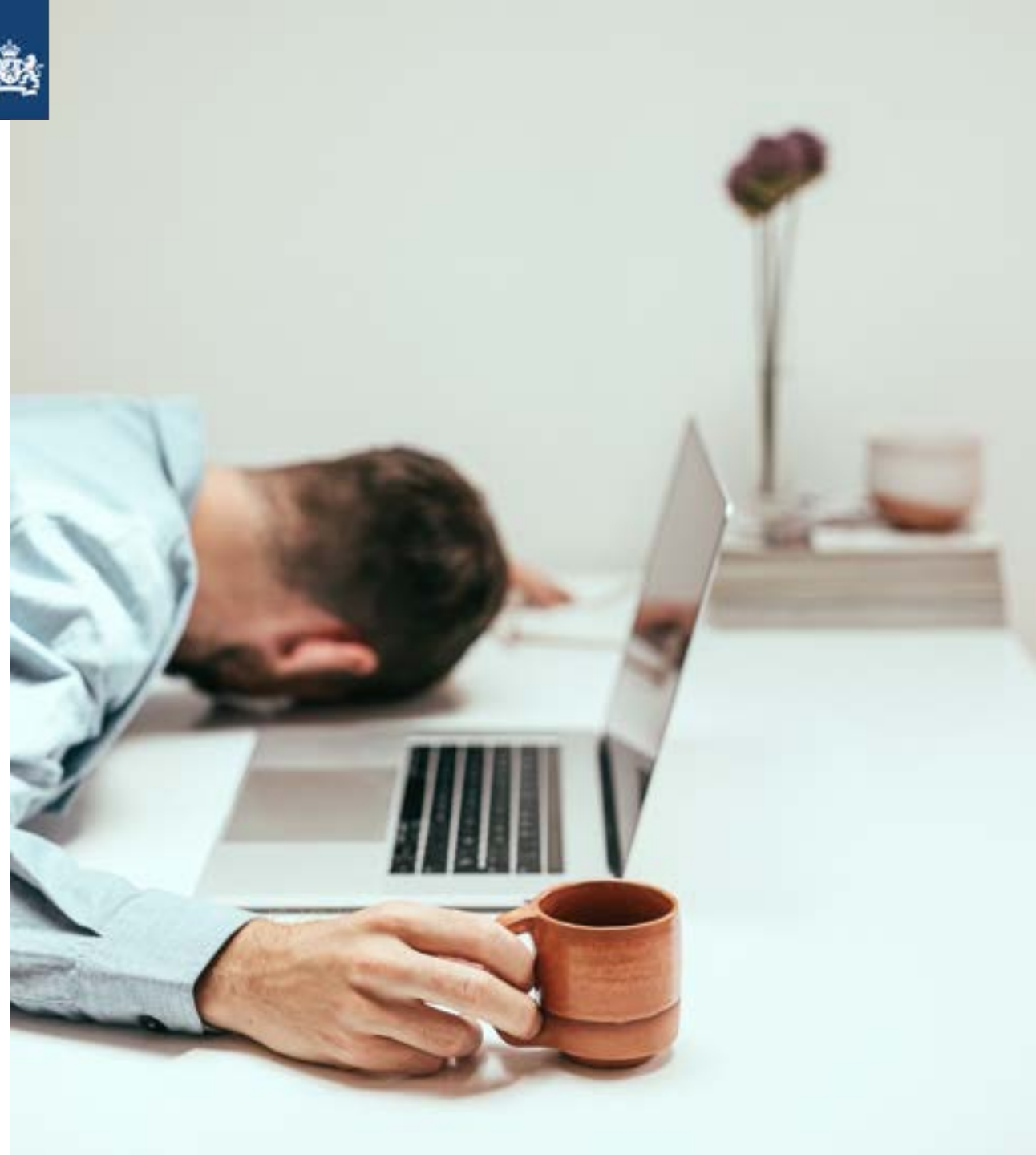


Handelingen



Begrijpelijkheid

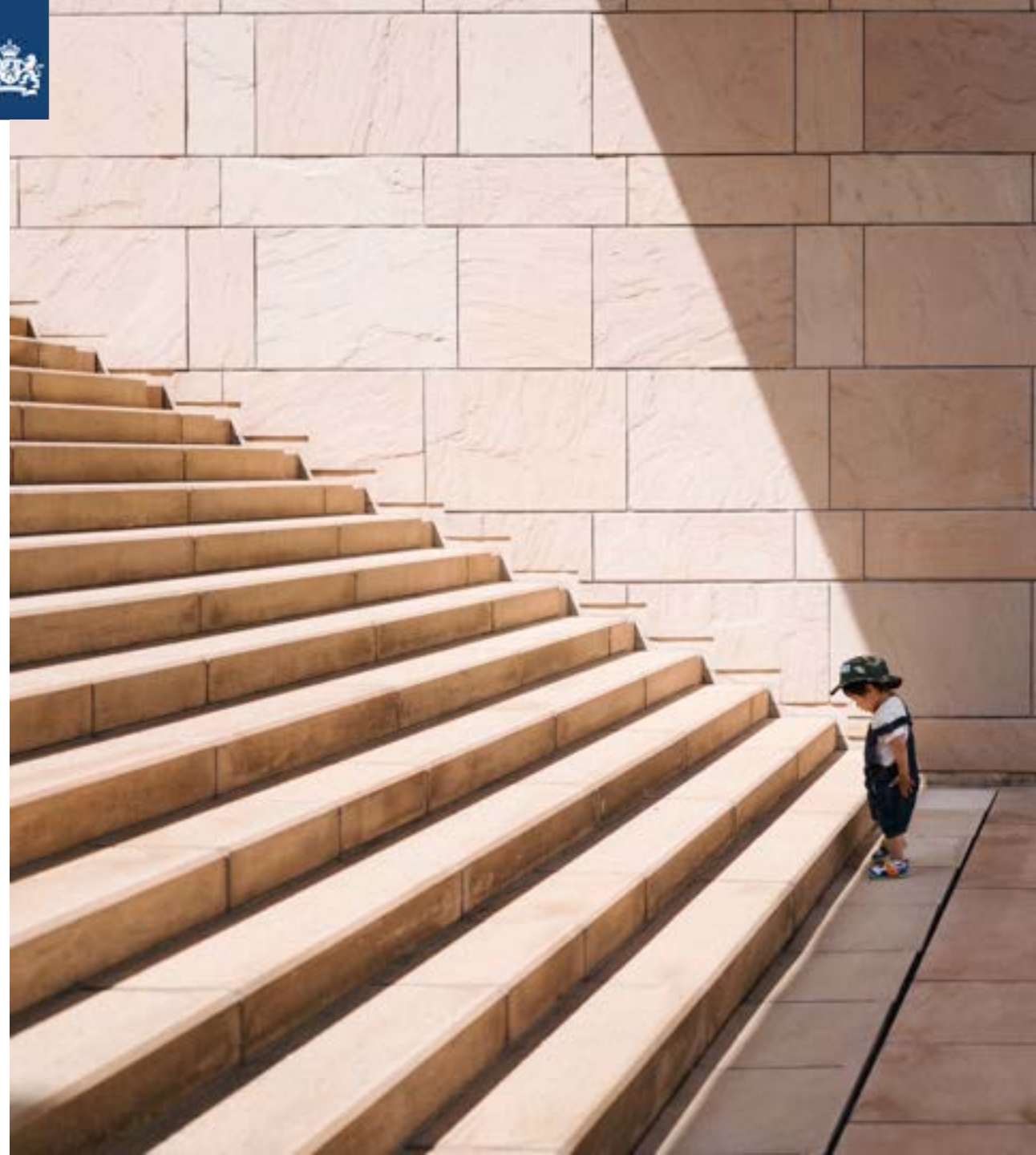
- > Maak begrijpelijke wet- en regelgeving
- > Vermijd uitzonderingen, bijzondere bepalingen, afhankelijkheden met andere regelingen en veel veranderingen
- > Hanteer consistente en herkenbare begrippen en voorwaarden





Handelingen

- > Maak gegevensuitwisseling mogelijk binnen en tussen (uitvoerings)organisaties
- > Zorg ervoor dat organisaties proactief mensen mogen benaderen voor ondersteuning
- > Juist wanneer hun doenvermogen laag is of onder druk staat





Zekerheid

- > Zorg ervoor dat mensen fouten kunnen corrigeren en dat dit minder grote (en onomkeerbare) consequenties heeft
- > Zorg ervoor dat mensen niet tussen wal en schip kunnen vallen
- > Zorg voor voorspelbare uitkomsten en vermijd onbedoelde effecten van een regeling



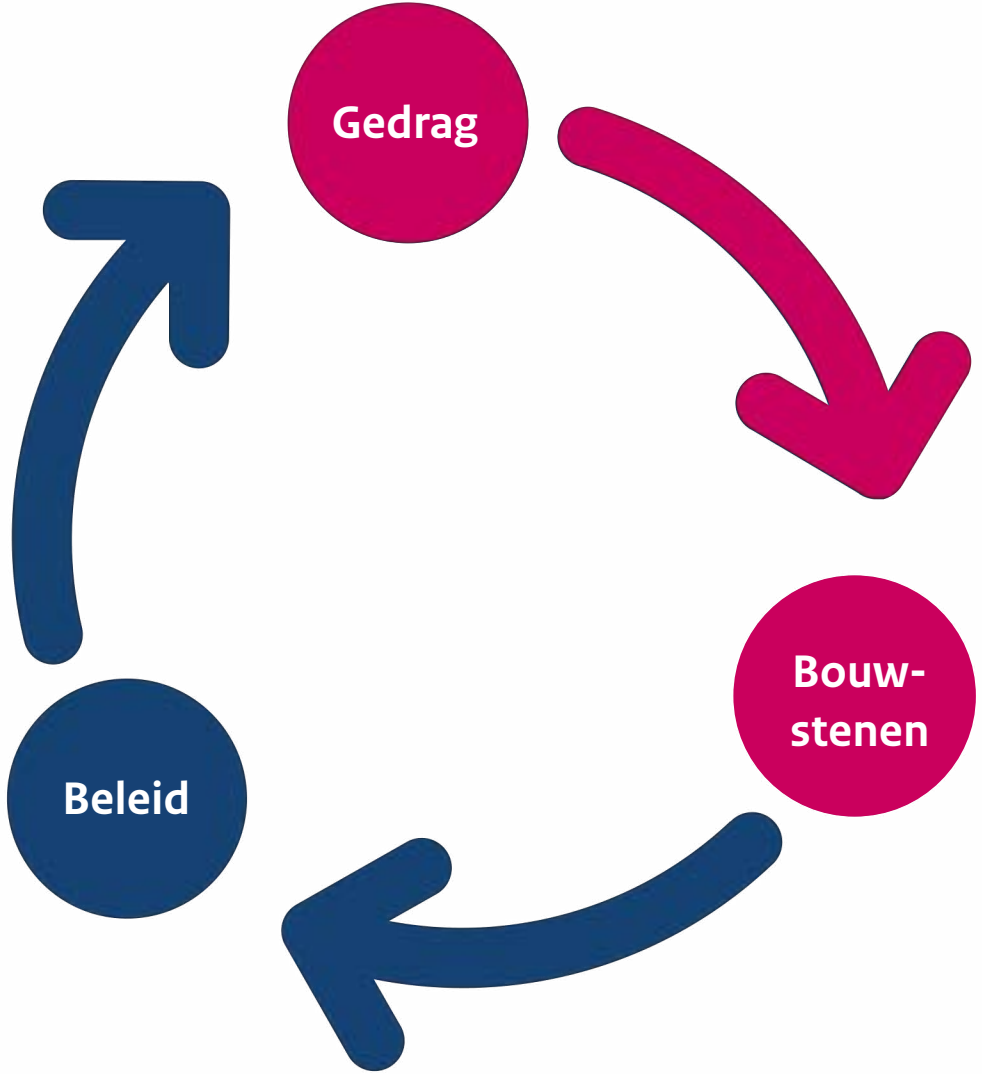


↑↑ (Handelings)vrijheid

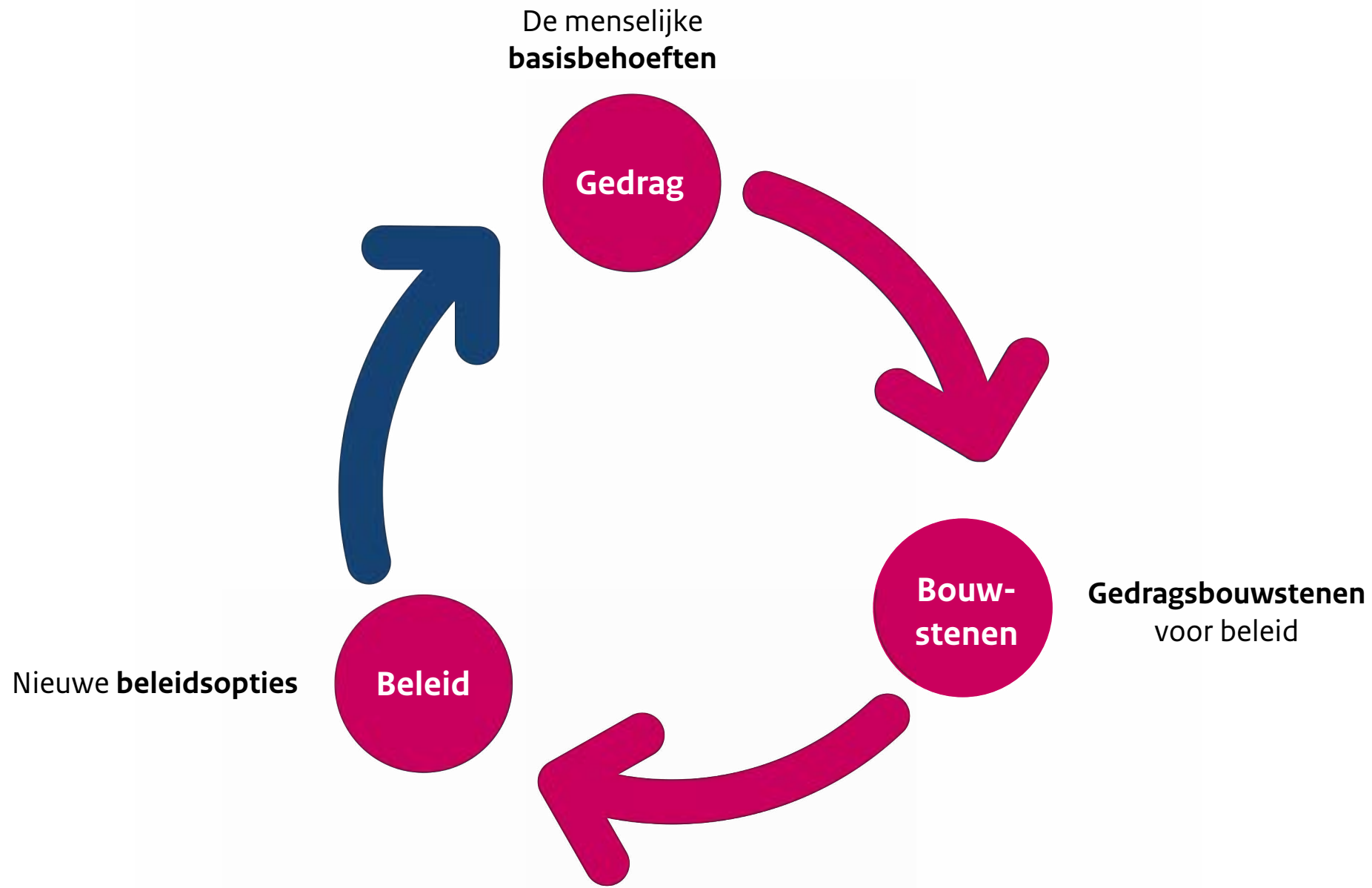
- > Maak wet- en regelgeving die een duidelijke bedoeling kent en zet deze centraal
- > Vermijd daarbij veel gedetailleerde regels over hóe de uitvoering de doelen moet behalen



De menselijke
basisbehoeften



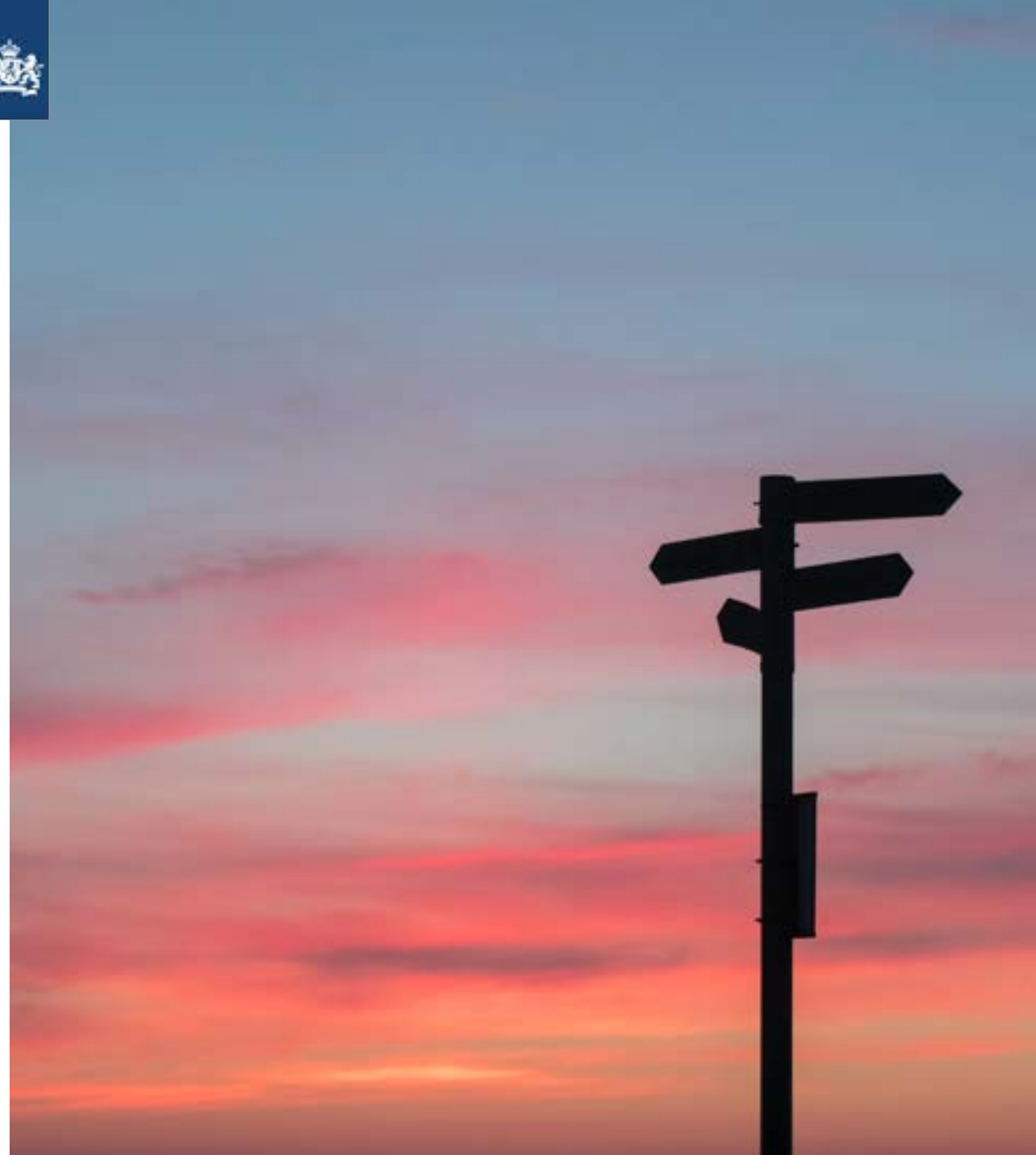
Gedragsbouwstenen
voor beleid





Nieuwe beleidsopties

- > Bouwstenen vertaalt naar praktische voorbeelden
- > Zonder dat het praktijkvoorbeelden zijn
 - Geen oplossingen in de uitvoering ('duidelijke website' etc.)
- > IBO gaat over beleid
- > Echt wat anders dan uitvoeringsvraagstukken



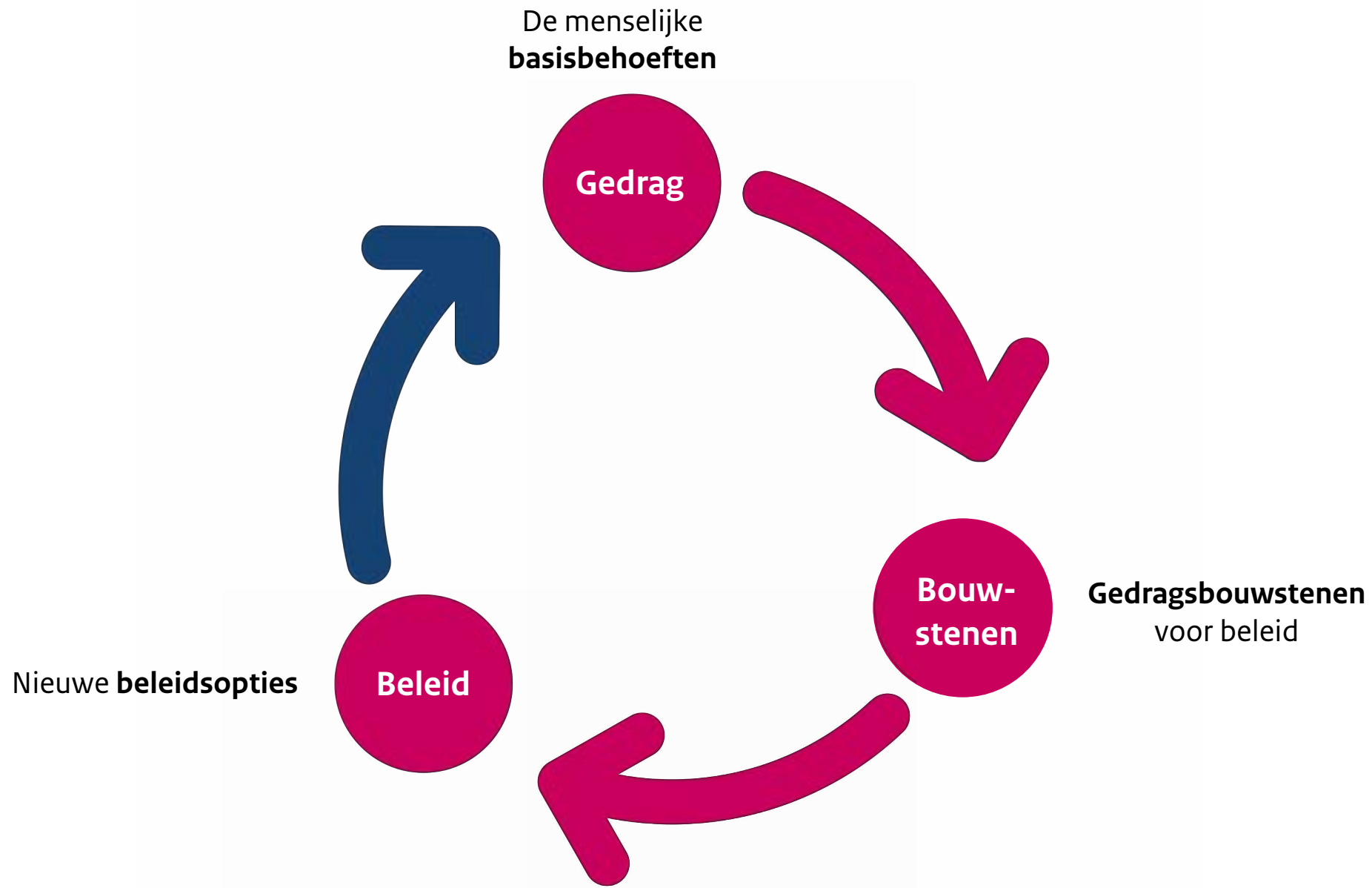


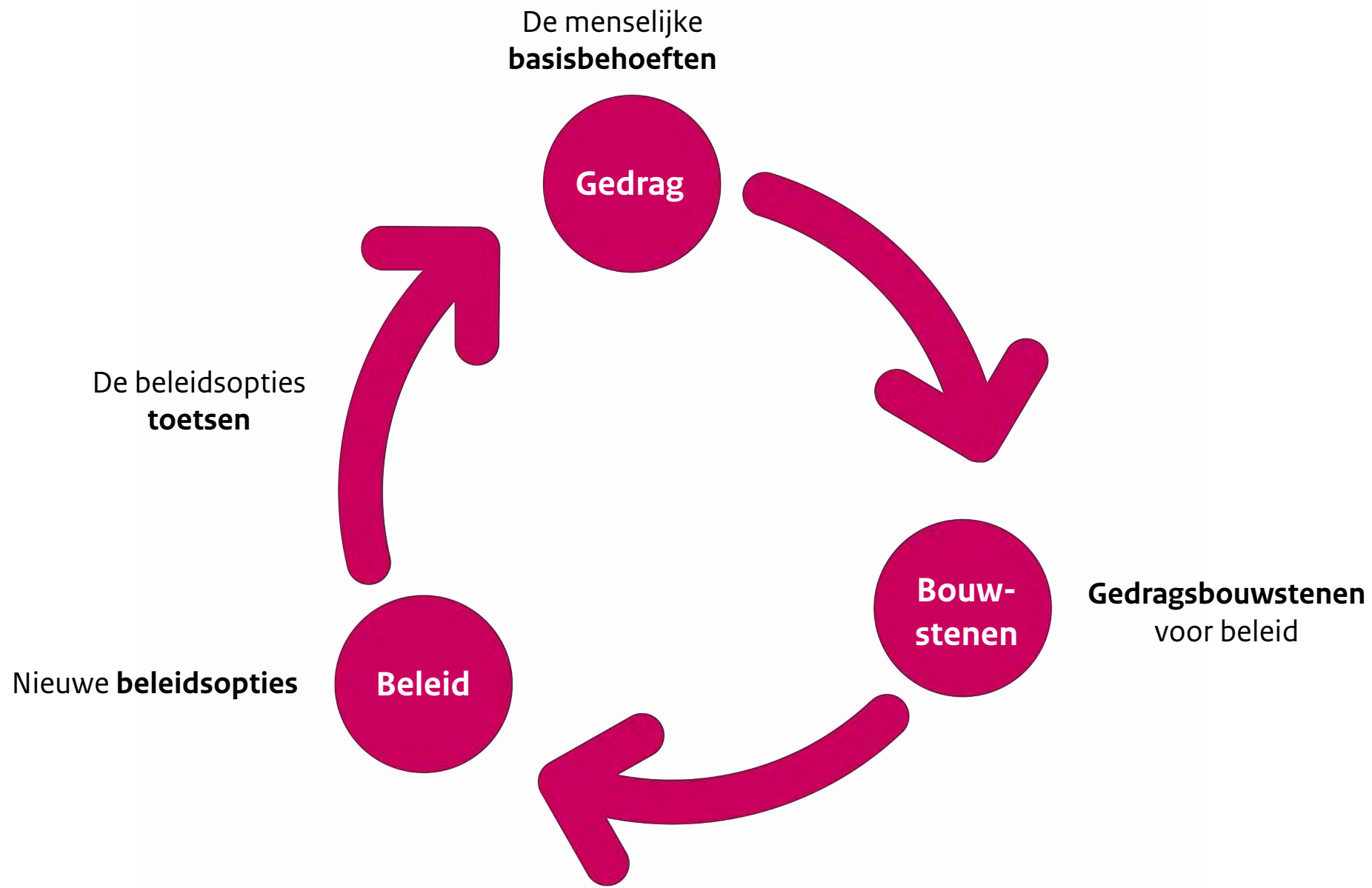
3

Beleidsopties

Het toetsen van nieuwe beleidsopties









QuickScan





25 beleidsopties gescand

2 beleidsopties getoetst

Gedragstoets



QuickScan op alle beleidsopties

- > Groep gedragsexperts heeft alle beleidsoptie beoordeeld op:
 -  Begrijpelijkheid
 -  Handelingen
 -  Zekerheid
 -  (Handelings)vrijheid

- > Dilemma's:
 - **Doenlijkheid** versus **financiële schaarste**
 - **Losse regeling** versus **systeem**



QuickScan op alle beleidsopties

- > Per beleidsoptie een paragraaf over de eventuele vereenvoudiging
- > Inclusief een inschatting vanuit het burgerperspectief
- > Aan de hand van de *gedragsscan*

Uitkomst gedragsscan vereenvoudiging vanuit burgerperspectief	
Informatie	Kleine verbetering
Handelingen	Kleine verbetering
Onzekerheid	Verbetering
Handelingsvrijheid	Geen verbetering



“Gedragstoets”

Hoe pakt het uit voor de burger?

“Doenlijkheidsscan”



Burger- en gedragperspectief betrekken bij beleidsvorming. Hoe doe je dat?

Je bent bezig met de ontwikkeling van nieuw beleid en je wilt waarschijnlijk het volgende weten:

- **Wat zijn de gedragseffecten van het nieuwe beleid?**
- **Hoe sluit het beleid het beste aan bij de burgers voor wie het is bestemd?**

Dit document helpt je op weg en beantwoordt je vragen. Begin bij de eerste stap en kijk daarna welke informatie je nog meer nodig hebt. Het is niet altijd nodig om alle stappen te doorlopen. Zo is de derde stap vooral geschikt als het nieuwe beleid al wat verder is uitgewerkt.

Stap 1: Raadpleeg bestaande onderzoeken en ervaringen

Stap 2: Betrek de doelgroep bij de ontwikkeling van nieuw beleid

Stap 3: Test onderdelen van het nieuwe beleid bij de doelgroep



Tip: schakel de hulp in van een van de gedragsexperts van jouw departement. Klik HIER of scan de QR-code om ze te vinden.

Stap 1: Raadpleeg bestaande onderzoeken en ervaringen



► Raadpleeg relevante beleidsstukken en beleidsonderzoeken

De eerste stap is om informatie over de doelgroep op te zoeken. Gelukkig wordt er al veel onderzoek gedaan en is er al veel bekend. In je zoektocht naar informatie kun je gebruikmaken van onderstaande bronnen:



► Ga op zoek naar relevante gedragsonderzoeken

Tip: check de kennisbank van BIN NL en raadpleeg een van de gedragsexperts van jouw departement



► Ga op zoek naar (gedrags)wetenschappelijke literatuur

Tip: zoek naar relevante onderwerpen via Google Scholar en raadpleeg een van de gedragsexperts van jouw departement



► Ga in gesprek met professionals uit de uitvoering of anderen die de doelgroep goed kennen

Tip: denk aan consultants, sociale partners, gemeenten, schuldhulpverleners etc.



► Ga in gesprek met experts op het thema

Tip: denk aan onderzoekers en hoogleraren van universiteiten, lectoraten en aan onderzoeksbureaus



► Breng de doelgroep/subgroepen in kaart door middel van data-analyses

Tip: betrek data-analisten van jouw departement of de betreffende uitvoeringsinstantie erbij

Stap 2: Betrek de doelgroep bij de ontwikkeling van nieuw beleid



► Interview de doelgroep

Tip: gebruik bijvoorbeeld diepte-interviews om diepgaand inzicht in de doelgroep en de praktijk van alledag te verkrijgen



► Ga in gesprek met de doelgroep door middel van een focusgroep



► Breng de (contouren van de) klantreis van het nieuwe beleid in kaart

Tip: leg de gehele nieuwe klantreis of de belangrijkste elementen van de klantreis ook voor aan de doelgroep tijdens interviews of focusgroepen



► Zet een vragenlijst uit onder de doelgroep

Tip: gebruik deze methodiek vooral als je inzicht wilt krijgen in de gehele populatie

Stap 3: Test onderdelen van het nieuwe beleid bij de doelgroep



► Laat de doelgroep het nieuwe beleid ervaren met behulp van scenario's

Tip: gebruik een scenariostudie vooral als je het beleid nog niet helemaal hebt uitgewerkt en je verschillende varianten wilt testen



► Pre-testen: leg onderdelen van het nieuwe beleid in conceptvorm voor aan de doelgroep

Tip: denk hier bijvoorbeeld aan belangrijke onderdelen van het beleid, zoals hoe een nieuw aanvraagproces of een andere manier van toezicht wordt ervaren



► (Online) simulatie: laat de doelgroep verschillende stappen van het beleid doorlopen

Tip: bouw bijvoorbeeld een online omgeving na en kijk hoe de doelgroep deze ervaart



► Voer een gedragsexperiment uit waarbij je het nieuwe beleid vergelijkt met de huidige situatie

Tip: is het nieuwe beleid al grotendeels uitgewerkt? Gebruik dan een gedragsexperiment om de daadwerkelijke gedragseffecten in kaart te brengen

Hoe verder?

Je hebt de eerste stappen gezet. Je hebt nu meer inzicht in de gevolgen van het nieuwe beleid. Beantwoord nu de volgende vragen:

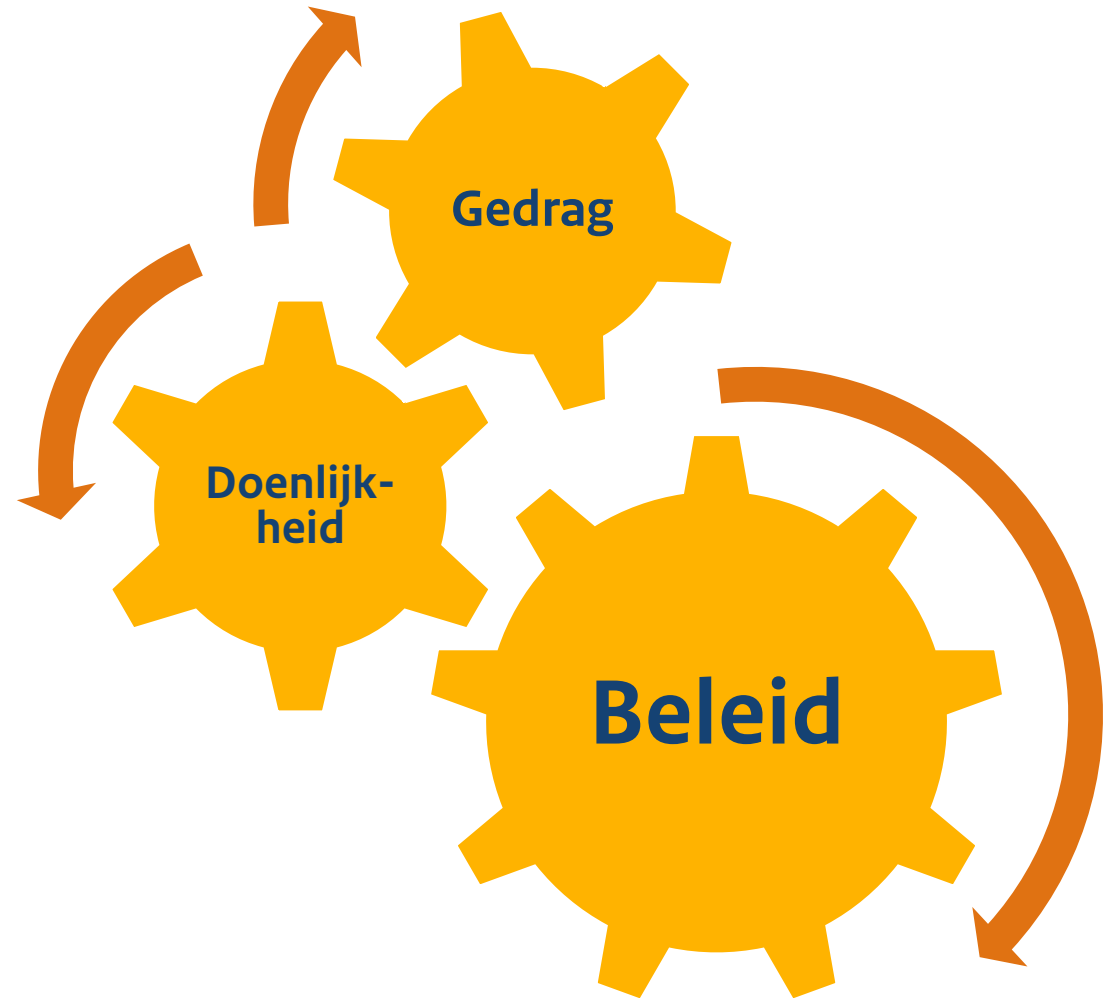
- **In hoeverre sluiten de verwachte effecten aan op het beoogde doel van het nieuwe beleid?**
- **In hoeverre past het nieuwe beleid bij de doelgroep voor wie het bestemd is?**

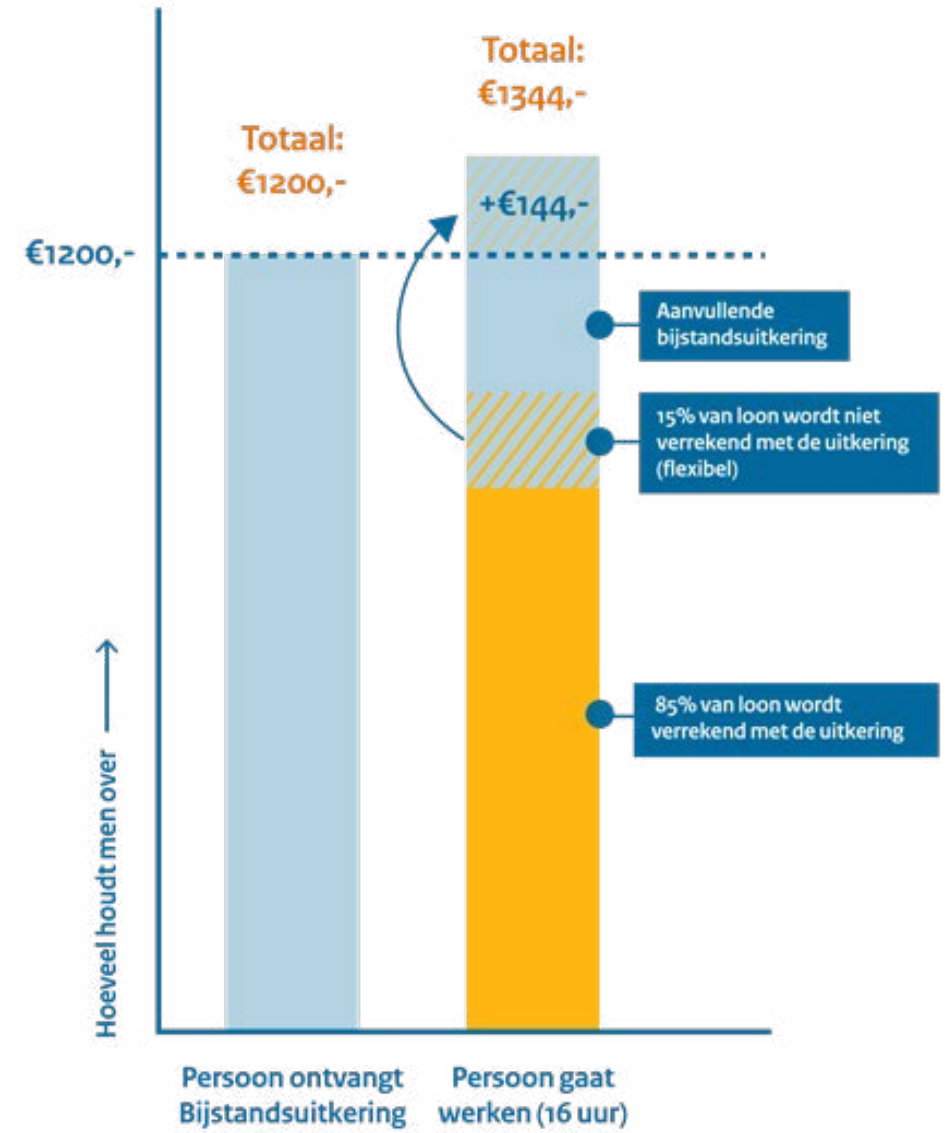
Tip: noteer in een aantal regels de antwoorden op de vragen hiernaast. Neem dit bijvoorbeeld op in de Memorie van Toelichting van het wetsvoorstel (als onderdeel van de kwaliteitseis 'doenvermogen') of in de uitvoeringtoets.

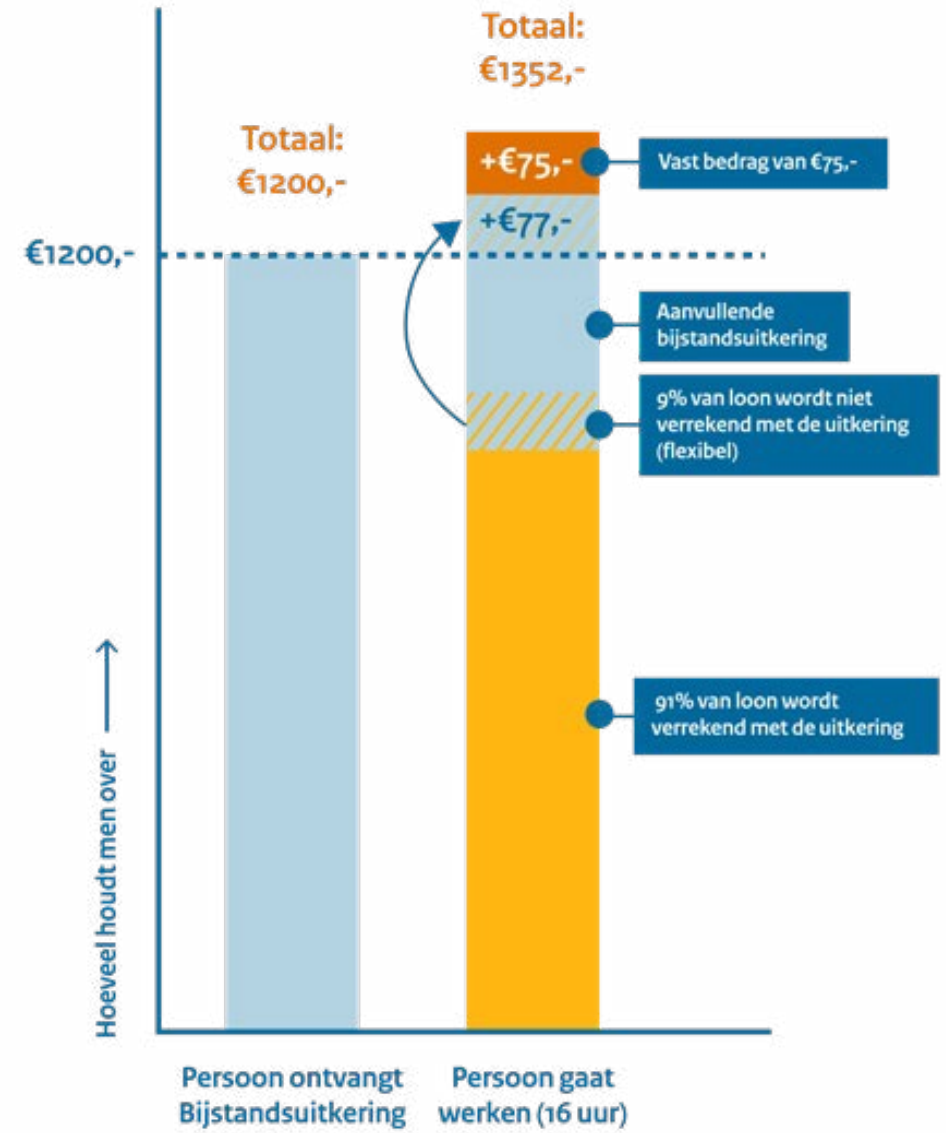


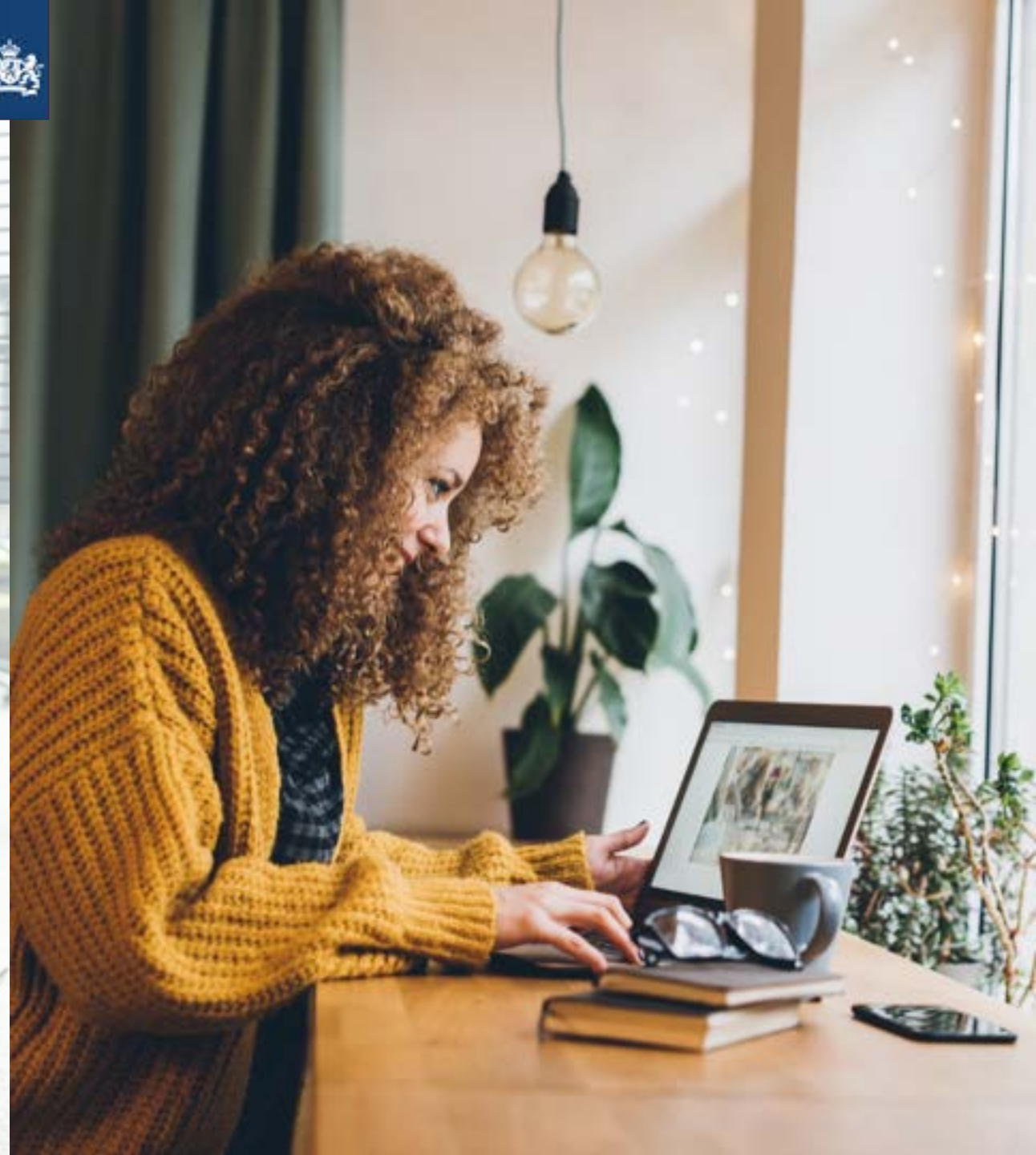
Waar begin je?

- > Bij het begrijpen van het beleid
 - Wat is het doel?
 - Om welke doelgroep gaat het?
 - Welke rol speelt gedrag?
 - Hoe zit het met de doenlijkheid?
 - Hoe wordt het eenvoudiger voor de burger?











Gedragstoets

- A. Conceptbeleid uitwerken
- B. Schets huidig vs. nieuw beleid
- C. Burgerreis in kaart brengen
- D. In gesprek met burgers
- E. Conclusie over vereenvoudiging





A. Conceptbeleid

- > Eerste de 'juiste' beleidsopties kiezen om te toetsen
 - Een van de opties viel uiteindelijk af
- > Vragen, vragen en nog eens vragen





A. Conceptbeleid

- > Eerste de 'juiste' beleidsopties kiezen om te toetsen
 - Een van de opties viel uiteindelijk af
- > Vragen, vragen en nog eens vragen
- > Hoe gaat het beleid eruit zien?





B. Huidig vs. nieuw beleid

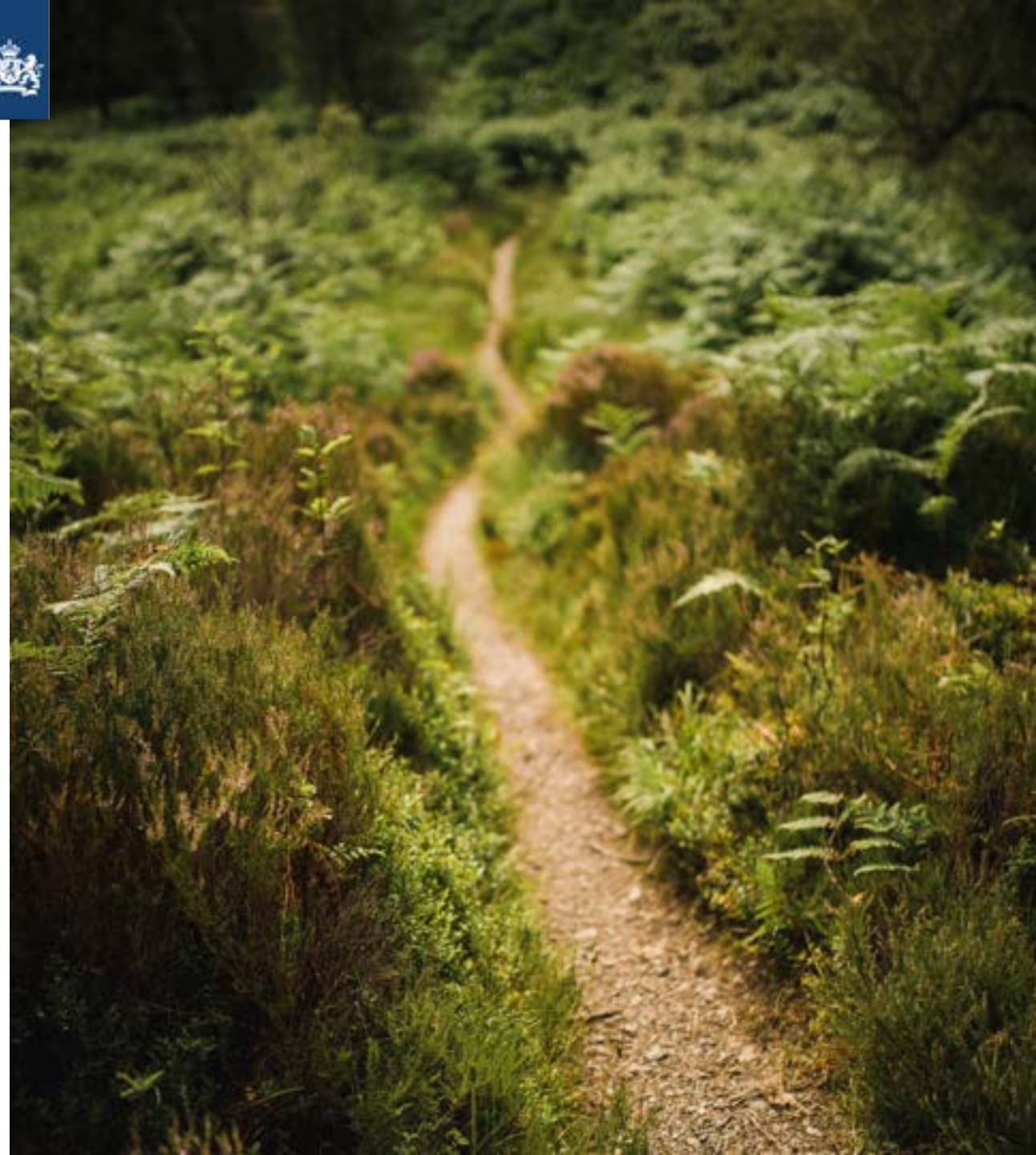
- > Wat zijn de belangrijkste verschillen?
- > Niet te veel op detailniveau
- > Het moet 'uitlegbaar' zijn aan de burger





C. Burgerreis

- > Vertalen naar de ‘hypothetische’ situatie van de burger
- > Hoe zou het beleid er in de praktijk uit kunnen zien?
 - Soms gebaseerd op de bestaande praktijk
 - Zoals het proces van de gemeente Apeldoorn





Je wilt een
bijstandsuitkering
aanvragen



Je checkt of je aan
alle voorwaarden
voldoet



Je logt in met DigiD
op de website van de
gemeente of op werk.nl

De huidige burgerreis



Je vult een aantal vragen
in over jouw situatie, zoals
inkomen vermogen en
woonsituatie



Je levert verschillende
documenten in bij de
gemeente



Je hoort van de
gemeente hoe je verder
begeleid wordt



Soms krijg je
een uitnodiging voor een
intakegesprek



Binnen 4 tot 8 weken
hoor je via een brief of
je de uitkering krijgt



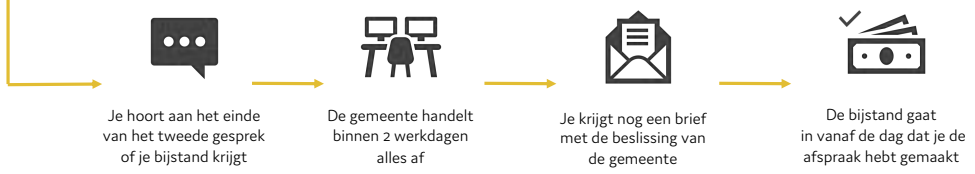
De bijstand gaat
in vanaf de dag van de
aanvraag



De huidige burgerreis



De nieuwe burgerreis





8 uur werken

Huidige situatie



16 uur werken

Huidige situatie



20 uur werken

Huidige situatie



Nieuwe situatie





D. In gesprek met burgers

- > Per beleidsoptie 9 burgers gesproken
- > Meegenomen in het huidige en het nieuwe beleid
- > Inzoomen op bepaalde (complexe) onderdelen
- > Interviewschema op basis van de vier gedragsbouwstenen





D. In gesprek met burgers

1. Stel je voor dat het voortaan zoals op de nieuwe onderste situatie geregeld is. Wat vind je daarvan?
Volgorde van doorvragen hieronder laten afhangen van eerste antwoord. Daar eerst bij aansluiten, en vervolgens andere aspecten bevragen.

Let verder ook op in hoeverre de 4 gedragsbouwblokken terugkomen in de antwoorden:

1. *Ingewikkelde informatie/regeling*
2. *Aantal en complexiteit handelingen*
3. *Zekerheid*
4. *Eigen regie/autonomie*

C. Aantal en complexiteit handelingen II

We gaan nu een aantal stappen uit het aanvraagproces wat beter bekijken, eerst voor situatie 1 en daarna voor situatie 2.

Situatie 1

Laat *afbeelding 1B* zien, de stappen van het daadwerkelijke aanvraagproces. Goed om even stil te staan bij de twee middelste stappen (vragen beantwoorden en documenten inleveren).

1. Wat vind je van deze stappen?

E. Gevoel van zekerheid I

Situatie 1:

1. Voor situatie 1: hoe zou je je voelen als je de hele aanvraag hebt doorlopen en bewijsstukken hebt ingeleverd?

2. Na deze aanvraag, hoeveel vertrouwen zou je hebben in een goede afloop?

3. Wat denk je dat er gebeurt als je sommige gegevens bent vergeten door te geven?



E. Conclusies

> Deelconclusie per gedragsbouwsteen:

 Begrijpelijkheid

 Handelingen

 Zekerheid + Participatie

 (Handelings)vrijheid

- Het is al lastig en het wordt niet makkelijker
- Niet complexer, want er komen geen extra handelingen bij
- Iets meer zekerheid, maar oneerlijk en minder motiverend
- Vast bedrag zorgt niet voor het gevoel meer keuzes te kunnen maken

> Houdt voldoende of onvoldoende rekening met de bouwsteen



E. Conclusies

> Extra inzichten

Vertrouwen

Het nieuwe beleid zorgt ervoor dat vrijwel alle respondenten zich vertrouwd voelen door de gemeente. Echter gaven enkele respondenten aan het gevoel te hebben dat dit beleid fraudegevoeliger kan zijn. Deze personen ervaren in het huidige beleid minder vertrouwen vanuit de gemeente, maar zij beoordelen het huidige proces wel als minder fout- en fraudegevoelig. De indruk kan ontstaan dat er in de nieuwe situatie vaker ten onrechte bijstand kan worden uitgekeerd. Dit idee kan mogelijk afbreuk doen aan het draagvlak voor het sociale zekerheidsstelsel. Goede communicatie over de inzet van toezicht en handhaving lijkt dan ook zinvol. Overigens is de wijze van toezicht en handhaving niet expliciet meegenomen in de toets.





E. Conclusies

- > Extra inzichten
- > Eindconclusie over de vereenvoudiging
 - Vereenvoudiging of niet?
 - Lastig te bepalen; wanneer is iets écht eenvoudiger?
 - Vooral input voor verdere ontwikkeling van het beleid

Eindconclusie

Het doel van de nieuwe beleidsoptie was met name om de mate van zekerheid te verbeteren. Uit het onderzoek blijkt het nieuwe beleid in dit opzicht een kleine verbetering te zijn.









Hoe zouden jullie dit aanpakken?

- > Hoe kan je nou nog beter beleidsopties toetsen in de ontwikkelfase van beleid?
- > Zijn er nog andere/betere manieren om in beleidsvoorbereidende fase gedragsinzichten mee te laten wegen?



Bedankt voor jullie aandacht

En bedenk: Wat kan **ik doen** om gedragsinzichten al bij de beleidsvoorbereiding een plek te geven?



Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Meer weten?



Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Anniek Boeijinga - aboeyjinga@minszw.nl



Belastingdienst

Suzanne Pietersma - s.pietersma@minfin.nl



Kaj Bots - kaj@gedragsverandering.nl