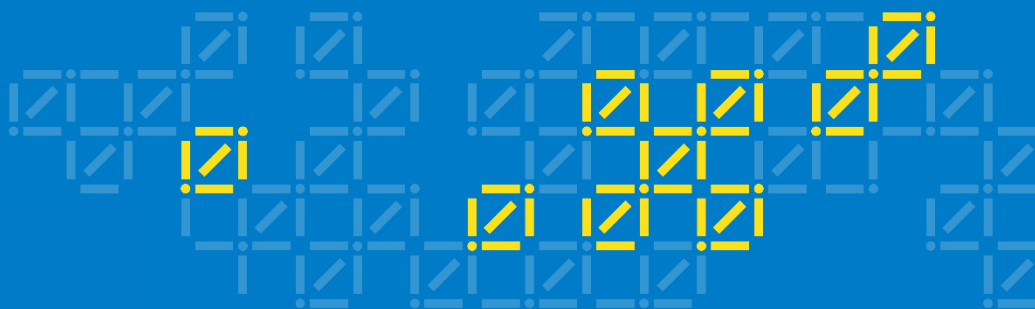
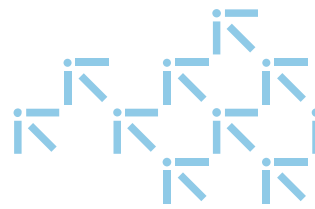


Effectief inzetten van gedrag in toezicht en handhaving

Dag van het gedrag
12 november 2024



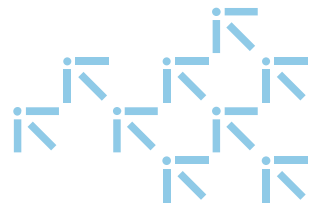


Hoe maak je toezicht en handhaving effectiever door de inzet van gedragsinzichten?

Het perspectief van burgers en bedrijven is van cruciaal belang in verschillende fases van ons werk. In vlot tempo namen zeven organisaties op de Dag van het Gedrag 2024 je mee in verschillende initiatieven, tools, projecten en onderzoeken die toezicht en handhaving effectiever maken en daarmee naleving bevorderen. Je hoorde onder andere iets over een doenlijkeheidsanalyse, gedragsonderzoek en oorzaak analyses, en effectieve interventies en communicatie. In dit boekje vind je nog meer interessante projecten die deze organisaties doen op het gebied van gedrag!

Vragen? Neem dan contact met ons op!

Veel leesplezier!



ACM

14 gedragsdeskundigen (gedrag@acm.nl)

De Autoriteit Consument en Markt (ACM) maakt zich sterk voor goedwerkende markten door zich bezig te houden met consumentenbescherming, eerlijke concurrentie en het reguleren van sectoren met grote spelers (telecom, vervoer, post en energie). Sinds 2014 zijn gedragsdeskundigen in dienst die o.a. projectteams adviseren over passende interventies, onderzoek, schade en/of communicatie, en ook zelf onderzoek doen naar consumentengedrag en nalevingsgedrag van bedrijven. Aan de hand van advies en onderzoek maken we handhaving en toezicht efficiënter en effectiever.

Nalevingsonderzoeken

De afgelopen 10 jaar zijn er diverse nalevingsonderzoeken uitgevoerd onder verschillende doelgroepen over verschillende soorten wetgeving. We hebben gemeten in hoeverre factoren als kennis, normen en kosten-batenafwegingen invloed hebben op nalevingsgedrag en intentie tot naleving. Sociale factoren en kennis hebben over het algemeen de grootste invloed op nalevingsgedrag. Ook zien we dat organisatiecultuur een grote invloed heeft op nalevingsgedrag in de praktijk. Op basis van deze inzichten adviseren we projectteams, bijvoorbeeld over wat effectieve instrumenten zouden zijn om te interveniëren of wat we kunnen doen om regelovertredingen te voorkomen.

Snelle interventies

We ondersteunen directies bij het uitvoeren van 'snelle interventies'; meerdere interventies in relatief korte tijd. Door middel van advies- en waarschuwingsbrieven en gesprekken kunnen bedrijven gewezen worden op de regels en krijgen ze de kans om hun gedrag aan te passen indien nodig. We proberen ze zoveel mogelijk handvatten te geven zodat bedrijven zelf hun gedrag kunnen controleren en kunnen verbeteren. Op verschillende manieren evalueren we de effectiviteit van deze interventies op nalevingsgedrag. Door gebruik te maken van meer 'informele' interventies kunnen we in korte tijd nalevingsgedrag van bedrijven verhogen. Tegelijkertijd leren we meer over

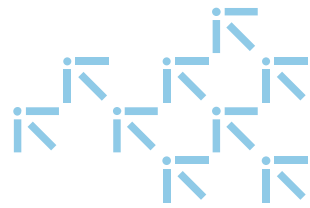
de effectiviteit van verschillende instrumenten in verschillende situaties. Wat werkt wanneer?

Schadeonderbouwingen

Naast de ondersteuning van kortlopende interventies, adviseren wij ook op langlopende zaken. Dit doen wij onder andere door het opstellen van (adviezen voor) schadeonderbouwingen. In deze adviezen geven wij antwoord op vragen als 'op welke manier wordt het gedrag van consumenten beïnvloed?' en 'wat betekent dit voor het (economisch) gedrag van deze consumenten?'. Zo hebben wij bijvoorbeeld advies gegeven in een zaak tegen Fortnite. Op basis van bestaande literatuur hebben we beargumenteerd waarom het gebruik van schaarste claims, in de vorm van onder andere aftelklokjes in een game, schadelijk kan zijn voor (jonge) consumenten.

Effectieve communicatie

Een belangrijk instrument om in te zetten is communicatie. Op deze manier laat je zien wat je als toezichhouder hebt gedaan en wil je ook andere bedrijven bewegen zich aan de regels te houden. Dit laatste hoop je zeker te bereiken als je een lang onderzoek hebt doorlopen en een boete hebt opgelegd. Maar hoe worden nieuwsberichten van de ACM ontvangen? Schrikken deze berichten mogelijke overtreders af? Loet van Stekelenburg (gedragsdeskundige ACM) laat met zijn proefschrift zien dat boeteberichten vooral invloed hebben op kennis en normen over wat gewenst is en wat niet, en dat dit de kans op naleving vergroot. We hopen in de toekomst meer onderzoek te doen naar de effecten van onze communicatie om zo de effectiviteit (en daarmee naleving) te vergroten.



OCW & DUO

Marc van der Steeg (marc.vandersteeg@minocw.nl) en Nico Bloem (nico.bloem@duo.nl)

OCW en DUO hebben de afgelopen jaren projectmatig samengewerkt om gedragsinzichten in te zetten op een aantal specifieke casussen gelieerd aan handhaving op het terrein van studiefinanciering. Vaak had dit tot expliciet doel om te voorkomen dat studenten of oud-studenten (onnodig) in de problemen komen. De projecten kenmerken zich over het algemeen door een combinatie van gedragsanalyse, ontwerp van interventies door inzet van op de gedragsanalyse aansluitende gedragstechnieken, het zorgvuldig testen van de ontworpen interventies in de praktijk met behulp van randomized controlled trials, en het onderzoeken van de effectiviteit. Waar mogelijk zijn en worden bewezen effectief bevonden interventies opgeschaald.

Voorkomen boetes bij aflossen studieschuld

Twee jaar na het einde van hun studie moeten degenen met een studieschuld beginnen met aflossen. Een fors deel, bijna de helft in 2017, loopt meteen tegen een betalingsachterstand aan. DUO heeft geëxperimenteerd met een extra betalingsherinnering per brief en email gericht op startende aflossers met een achterstand in de betaling van hun studieschuld. Deze herinnering leidde tot meer en tijdiger betalingen van zowel de achterstallige termijn als van de twee termijnen daarna. De interventie leidde tot gemiddeld een vijfde minder overdrachten naar het CJIB. Automatische incasso werd ook eerder en vaker ingesteld: na één maand 25% versus 13% en na negen maanden 42% versus 36%.

Voorkomen betalingsachterstanden MBO lesgeld

In studiejaar 2017-2018 heeft bijna een op de vijf mbo-studenten hun lesgeld niet op tijd betaald. Dit ging om 40 duizend studenten. Ondanks meerdere betalingsherinneringen wordt 7% geconfronteerd met een incassobureau. DUO wil die betalingsachterstanden en vorderingen van het incassobureau voorkomen. Een gedragsmail én -brief naar studenten met concrete opties voor betalingsregelingen of betaling in 1 keer leidde tot een ruime

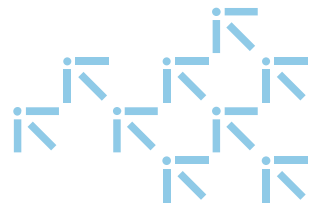
vervijfvoudiging van het aantal studenten dat hun lesgeldbetaling alsnog regelt.

Op tijd OV-studentenkaart stopzetten

In 2017 zette bijna 20% van de studenten hun studentenreisproduct (OV-kaart) te laat stop nadat ze hun studie hadden beëindigd. Het ging om ruim 50.000 studenten. DUO heeft twee gedragsexperimenten uitgevoerd om te voorkomen dat studenten boetes krijgen omdat ze hun studentenreisproduct te laat hebben stopgezet. De meest effectieve alternatieve e-mail en een last minute sms-reminder zorgden beide voor 20% meer tijdige stopzettingen.

Melden partner bij gebruik draagkrachtregeling

Uit steekproefonderzoek door DUO bleek dat niet alle debiteuren die gebruik maken van de draagkrachtregeling en een partner hebben, hun partner en partnerinkomen doorgeven. In dat geval kan DUO het partnerinkomen niet meetellen en lossen debiteuren in de meeste gevallen minder af dan dat ze zouden moeten doen. Een brief en een e-mail met meerdere gedragstechnieken zorgden voor 34 procentpunt meer debiteuren die hun partner doorgaven in vergelijking tot wie geen brief en e-mail kregen. Daardoor maakten substantieel minder debiteuren oneigenlijk gebruik van de regeling en gingen aangeschreven debiteuren gemiddeld 36 procent meer aflossen. De verwachte kans dat aan het eind van de aflosperiode studieschuld moet worden kwijtgescholden, neemt hierdoor flink af.



Belastingdienst

Linda Muusses (ld.muusses@belastingdienst.nl) en Dinda Maas (dj.maas@belastingdienst.nl)

Met handhaving (zowel dienstverlening, toezicht als opsporing) wil de Belastingdienst het gedrag van burgers en bedrijven zo beïnvloeden dat zij structureel, en zoveel mogelijk uit zichzelf, de regels (blijven) naleven op de lange termijn.

Dit doen we volgens onze handhavingsregie. Dit betekent dat de Belastingdienst op een systematische en gestructureerde manier kijkt naar burgers en bedrijven. Op basis van kennis over de oorzaken van hun gedrag maakt de dienst keuzes voor de inzet van een juiste mix aan handhavingsinstrumenten die recht doet aan het algemeen belang en het belang van burgers en bedrijven.

Vier vragen helpen om daadwerkelijk de regie te kunnen voeren: Hoe staat het met de naleving van belastingplichtigen? (identificatie en analyse). Hoe onderhoud ik de naleving en welke niet-naleving wil ik aanpakken? (kiezen). Hoe pak ik dat aan? (uitvoeren). Hoe weet ik of ik bezig ben de naleving te verbeteren of niet? (evaluatie en effectmeting).

Identificeren en analyseren- Onderzoek naar de naleving

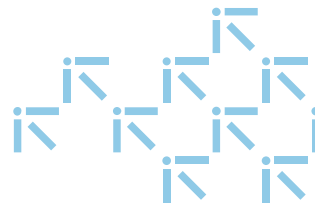
De Belastingdienst heeft een steekproefprogramma dat aselecte steekproeven uitvoert om een betrouwbaar beeld van de naleving te krijgen. Na identificatie van een nalevingstekort volgen gedragsanalyses naar de oorzaken van het probleem. Door middel van *mixed method* onderzoek worden de gedragsoorzaken gevonden en ingedeeld volgens het COM-B model. Door een steekproef en oorzaakanalyse werd bijvoorbeeld duidelijk dat er sprake was van niet-gebruik van aftrek zorgkosten (zgn. zelfbenadeling). Hieruit zijn verschillende interventieadviezen voortgekomen die handvatten bieden om onze processen en de dienstverlening te verbeteren. Zodat we het voor deze kwetsbare groep zo makkelijk mogelijk kunnen maken om gebruik te maken van hun recht.

Kiezen en uitvoeren – Kiezen vanuit weten.

Om tot –op kennis gebaseerde - keuzes te komen zorgen we dat de interventies (handhavingsinstrumenten) die we inzetten aansluiten op de oorzaken van gedrag. Hiertoe hebben we een handhavingsmodel ontwikkeld dat laat zien welke handhavingsinstrumenten geschikt zijn voor de gedragsfactoren die een rol spelen bij het nalevingsprobleem. Daarnaast ontwikkelen we per handhavingsinstrument een naslagwerk waarmee we helpen bepalen hoe en wanneer je zo'n instrument het effectiefste inzet (i.e. instrumenttheorie).

Evaluëren – effectiviteit op lange termijn.

Om te weten of we – door onze aanpak - naleving verbeteren evalueren we de verschillende instrumenten die de Belastingdienst inzet. Dit doen we door ons te richten op lange termijn naleving. Een instrument dat we recent op deze manier hebben bekeken zijn de brieven die de Belastingdienst naar belastingplichtigen stuurt nadat deze een aangifte hebben ingediend met daarin een mogelijk fout. Zo is voor de evaluatie van deze brieven niet alleen gekeken naar het directe effect op nalevingsgedrag maar ook naar hoe de brief ervaren wordt. De ervaring van belastingplichtigen is een belangrijke voorspeller voor een coöperatieve samenwerking met de Belastingdienst in de toekomst.



Dienst Toeslagen

Lili Chu (l.chu@minfin.nl) en Dana Schreur (dj.schreur@toeslagen.nl)

Dienst Toeslagen maakt vitale voorzieningen voor iedereen betaalbaar. Iedere dag opnieuw zorgen we dat mensen de toeslagen krijgen waar ze recht op hebben om de huur, zorgverzekering en zorg voor de kinderen te kunnen betalen. Vanuit gedragsperspectief kijken we hoe we het makkelijker voor mensen kunnen maken om toeslagen aan te vragen en te wijzigen. Via (gedrags)onderzoek brengen we in kaart wat de behoeftes zijn van bepaalde doelgroepen en de context van het (nalevings)gedrag. Onderzoek naar de motieven, weerstanden en drijfveren van burgers draagt bij aan het kennen van de oorzaken van naleving en niet-naleving. Op basis van die oorzaken en met aandacht voor het vermogen van burgers om regels na te leven (o.a. doenvermogen en doenlijkheid) kiezen we voor passende en effectieve handhavingsinzet.

Handhavingsstrategie

Kennis van gedrag en gedragswetenschappelijke inzichten stellen Dienst Toeslagen in staat om vooraf in te schatten welke handhavingsinstrumenten het meest effectief zijn voor de doelen die we willen bereiken voor een (deel)populatie van toeslaggerechtigden en/of gedupeerden. In de handhavingsstrategie en uitwerking daarvan, zetten we deze inzichten nadrukkelijker in. Dit doen we door:

1. De burgers als uitgangspunt te nemen.
2. De inzet van handhavingsinstrumenten af te stemmen op de bereidheid en het vermogen van burgers om de regels na te leven (doenlijkheid van wet- en regelgeving en doenvermogen van burgers).
3. Gebruik te maken van beschikbare wetenschappelijke kennis en periodiek onderzoek uit te laten voeren (om ook de nieuwste inzichten mee te nemen in de handhavingspraktijk).

Non-respons tegengaan

In een gedragsonderzoek achterhaalden we waarom sommige ouders niet reageren op een verzoek om informatie vanuit Dienst Toeslagen. Binnen het DT KOT-proces (waarin de definitieve kinderopvangtoeslag wordt bepaald) onderzochten we welke gedragsinterventies kansrijk zijn om de respons op

informatieverzoeken te verhogen. We toetsten verschillende interventies op effectiviteit. Helaas waren de interventies niet effectief.

Doenlijk(er) invorderen

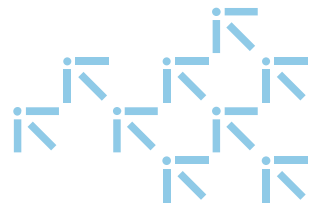
Dienst Toeslagen heeft meerdere onderzoeken gedaan naar de doenlijkheid van het invorderingsproces. Het eerste verkennende onderzoek heeft in kaart gebracht welke drempels burgers ervaren binnen het invorderingsproces. Het meest recente onderzoek heeft gekeken hoe Dienst Toeslagen de communicatie richting burgers beter (en doenlijker) kan inrichten. Met de eerste zelfstandige invorderingsstrategie voor Dienst Toeslagen bekijken we ook op wetgevingsniveau wat de effectiviteit is van bepaalde financiële prikkels voor de doelgroepen van Toeslagen.

Niet-gebruik van toeslagen

Naast dat we werken aan het gemakkelijker maken voor toeslaggebruikers om hun toeslagen te regelen, hebben we ook veel aandacht voor burgers die we (nog) niet bereiken. 1 op de 10 huishoudens in Nederland laat toeslagen liggen en krijgt daardoor niet de toeslagen waar ze recht op hebben. Vanuit inzichten over de oorzaken en doelgroepen die spelen bij niet-gebruik hebben we een strategie ontwikkeld om toeslagaanvragen te stimuleren.

Meer weten over wat we doen?

Binnen Dienst Toeslagen werken diverse gedragsexperts aan het verbeteren van diverse processen van Dienst Toeslagen vanuit het burgerperspectief. We doen dit via advisering over gedragsvraagstukken, het (laten) uitvoeren van onderzoek, het toetsen van doenlijkheid van nieuwe wetgeving of verbetering van processen hierop en het delen van (gedrags)inzichten uit onderzoek. Meer weten? Mail ons gerust!



UWV Handhaving

Michiel Kuik, Janne Manschot en Menno Scholten (gedrag@uwv.nl)

UWV keert uitkeringen uit aan mensen die minder/geen werk hebben of minder kunnen werken door ziekte. Om het recht op, de hoogte van en de duur van de uitkering te kunnen bepalen, heeft UWV gegevens nodig die cliënten vaak zelf aan moeten aanleveren of updaten (informatieplicht). Hiernaast moeten cliënten zich aantoonbaar inzetten om een nieuwe baan te vinden of te revalideren (inspanningsplicht). Gedragsinzichten spelen voornamelijk een rol bij preventie van regelovertreding, door onderzoek naar oorzaken en motieven, maar ook bij het in kaart brengen van overtredingsgevoeligheid van processen. Maar we kijken ook naar de handavingsinterventies zelf, verwijtbaarheid en mogelijke interventies om de relatie tussen UWV en cliënten weer op de rails te krijgen ná een handavingsinterventie.

Doenlijkheidsanalyse/gedragsanalyse in fenomeenonderzoek

De informatieplicht klinkt simpel, maar regelovertreding heeft veel verschillende verschijningsvormen. Deze verschijningsvormen brengen handhaving in kaart zodat het risico op regelovertreding beheerst kan worden. Met een doenlijkheidsanalyse of gedragsanalyse kijkt het gedragsteam naar onze eigen processen en beantwoorden we de vraag: In hoeverre heeft UWV de cliënt ondersteund bij het naleven van de regel? Hiermee kunnen we gepaste preventieve maatregelen adviseren, maar ook een signaal over verwijtbaarheid meegeven aan handavingsdeskundigen.

Interviews met cliënten met een regelovertreding

Ondanks dat UWV-handhaving praktisch altijd cliënten spreekt voordat een beslissing wordt genomen, leent dit gesprek zich niet voor een grondig onderzoek naar oorzaken, motieven en ervaringen met UWV en handhaving. Hiervoor hebben we cliënten die een regelovertreding zijn begaan uitgenodigd om met een onderzoeksbureau de diepte in te gaan. We haalden hiermee waardevolle en aansprekende informatie op over struikelblokken in naleving, maar ook over hoe de gehele handavingsinterventie werd ervaren. Cliënten waren bovendien zeer te spreken over dit initiatief.

Programma 'toezicht op de bedoeling'

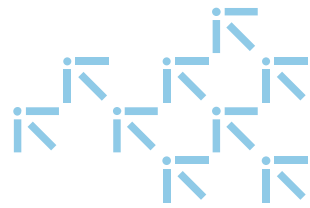
Er is lange tijd gestuurd vanuit de filosofie dat cliënten volledig verantwoordelijk zijn voor regelovertreding. Door nieuwe inzichten heeft een paradigmaverandering plaatsgevonden, waar meer begrip is ontstaan voor de feilbaarheid van het menselijk handelen. Een gepaste handhavings-houding die hierop aansluit is het handelen naar de geest van de wet met een gezond respect voor de feilbaarheid van de mens. Naast ondersteuning bij effectmetingen helpen we bij het opstellen van kaders en interventies om deze nieuwe houding vorm te geven.

Onderzoek relatieherstel tijdens en na handhaving

De functie van handhaving is niet om cliënten 'weg te duwen'. Tegelijk zet een handhavingsinterventie de relatie met cliënten vaak onder spanning. We willen onderzoeken in hoeverre we de relatie tussen UWV en cliënten kunnen verbeteren tijdens en nadat handhaving een regelovertreding vaststelt. Hiervoor focussen we voornamelijk op het gevoel van rechtvaardigheid. Hiermee zal in essentie de taak van handhaving iets uitgebreid worden.

Gedragsperspectief in advies en kennis

Naast concrete projecten zijn er vele adviesaanvragen voor het gedragsteam die vaak geen speciaal kopje krijgen. Van inbreng op de visie in het meerjarenplan handhaving, wetsvoorbereiding en uitvoerings-toetsen tot ondersteuning bij onderzoek, implementatie, feedbackrondes en meedenken. Het gedragsperspectief is vaker dan ooit een gewenste aanvulling en een ongezongen held van de taken van een gedragswetenschapper in de praktijk.



Het CCV

Mirjam Prinsen, Mick Claessens, Marit van Wijncoop en Sara Wester
(www.hetccv.nl/advies/aanbod-expertteam-gedrag)

Het gedragsteam van het CCV toetst de uitvoerbaarheid en handhaafbaarheid van beleid- en regelgeving, analyseert probleemgedrag en bevordert gewenst gedrag. Het adviseert op basis van doelgroep- en gedragsanalyse over interventiestrategieën. En helpt voorkomen – daar waar alternatieven mogelijk zijn - dat zaken in het strafrecht komen en de strafrechtketen onnodig overbelast wordt.

Het CCV ondersteunt instanties die toezien op naleving van wet- en regelgeving, zoals inspecties, (markt)toezichthouders, omgevingsdiensten, in de risicoanalyses en prioritering, doelgroep- en gedragsanalyses, naleefstrategie en uitvoering & evaluatie. We verspreiden kennis over waarom mensen doen wat ze doen (en niet altijd wat ze zouden moeten doen), en helpen vanuit een praktische instelling professionals in de rechtshandhaving om deze (gedrags)wetenschappelijke kennis zelfstandig toe te passen.

Expertessie met het InterventieKompas

Het gedragsteam onderzocht voor Arup (opdracht min. IenW/Financiën) de motieven voor naleving bij mogelijke invoering van rekeningrijden. Hiervoor deden we een expertessie met tien verschillende partijen (belanghebbenden). Met behulp van de online gedragstool Het InterventieKompas dachten we na over maatregelen die de naleving kunnen borgen en verder stimuleren, en maatregelen die overtredingsgedrag ontmoedigen.

Invoeringstoets doxing

Op 1 januari 2024 is doxing strafbaar gesteld. Doxing is het verzamelen en verspreiden van persoonsgegevens om iemand vrees aan te jagen, overlast te bezorgen of te hinderen in zijn (ambtelijke) functie. Het gedragsteam onderzocht bij verschillende partijen (OM, politie, slachtofferhulp) de werking en verbeterpunten in de uitvoering van deze wet.

Opleidingen gedrag en cultuur

In de **training gedragsbeïnvloeding** leer je met de interactieve online tool het InterventieKompas welke interventies passen bij jouw probleem. Het unieke aan het InterventieKompas is dat deze gedragstool specifiek rekening houdt met de rol van de toezichthouder en regelgever: www.interventiekompas.nl

Cultuuraspecten binnen een organisatie kunnen de naleving van wet- en regelgeving stimuleren of juist belemmeren. Met de **masterclass 'Cultuurgericht toezicht'** van het CCV verdiep je je in de cultuuraspecten die van invloed zijn op de naleving, leer je hoe je deze aspecten bij organisaties bespreekbaar maakt en welke interventies geschikt zijn.

Onderzoeksprogramma Handhaving en Gedrag

Dit onderzoeksprogramma bestaat al 18 jaar en stimuleert wetenschappelijke gedragskennis in de wereld van toezicht en handhaving. Het is een samenwerking van de volgende partijen: NVWA, de Nederlandse Arbeidsinspectie, IGJ, ILT, Belastingdienst en Het CCV. Kijk voor meer informatie op: www.handhavingengedrag.nl

ToeZine

ToeZine is hét online magazine voor professionals in toezicht en handhaving. Wekelijks verschijnen er artikelen over nieuwe ontwikkelingen en achtergronden in het vakgebied. Meld je aan om deze gratis te ontvangen: www.toezine.nl



Belastingdienst



Dienst Toeslagen
Ministerie van Financiën



Dienst Uitvoering
Onderwijs



Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap

Autoriteit
Consument & Markt



CCV centrum voor
criminaliteitspreventie en
veiligheid

