

## **Gedragwetenschap in het sociaal domein | Verslag bijeenkomst**

**Burgers worden steeds vaker geconfronteerd met keuze- en beslismomenten in hun contact met de overheid. Vanuit wetenschappelijke inzichten op het gebied van psychologie probeert de overheid mensen daarbij steeds vaker een duwtje in de goede richting te geven. Zodat ze bijvoorbeeld gezonder gaan leven, wél komen opdagen op een afspraak of hun schulden aan de gemeente terugbetalen.**

Dinsdag 27 juni 2017 vond de door het VNG Kenniscentrum Handhaving en Naleving (KCHN) georganiseerde bijeenkomst 'Gedragwetenschap in het Sociaal Domein' plaats bij Oudaen in Utrecht. Tijdens deze middag deelden een aantal gemeenten en overheidsinstanties hun ervaringen met het toepassen van deze inzichten.

### **Recente inzichten**

Kevin de Goede, gedragspsycholoog bij D&B, nam ons mee in de nieuwste inzichten vanuit de gedragspsychologische wetenschap. Kevin bestudeert het gedrag van groepen mensen. Deze inzichten maakt hij toepasbaar voor de praktijk. Door bijvoorbeeld kleine aanpassingen te doen in de manier van gesprekvoering met klanten kan al snel gedragsverandering plaatsvinden bij zowel de klant als de medewerker van de gemeente. We kunnen veel weerstand wegnemen door te zorgen dat de klant zich gehoord voelt en zijn emoties te herkennen.

### **UWV en gedragsbeïnvloeding**

Kaj Bots van het UWV nam ons mee in de ontwikkelingen die UWV doormaakt op het gebied van gedragsbeïnvloeding. UWV wil eerlijk gedrag stimuleren. Niet door verplichtingen op te leggen, maar door klanten positief te benaderen. Zo is UWV onder meer bezig met aanpassingen op de website en in formulieren om klanten te helpen informatie op tijd aan te leveren.

Na de inzichten en ervaringen vanuit de wetenschappelijk hoek, vertelden twee collega's vanuit de praktijk hoe zij inzichten uit de gedragspsychologie toepassen.

## **Behavioral Insights Rotterdam**

Emile Goijvaerts van de gemeente Rotterdam heeft de Behavioral Insights Group Rotterdam opgericht. Tussen het verstrekken van informatie aan de klant en het 'hard' handhaven zit veel meer. In Rotterdam kijken ze hoe dit, op basis van gedragswetenschappelijke inzichten, anders kan. Ook werken ze met verschillende domeinen binnen de gemeente samen.

## **Debiteuren in Enschede**

Kim Cooper van de gemeente Enschede vertelde over het project 'Nudging, Eigen Schuld, of niet.'. Dit project richtte zich op klanten die geen bijstand meer ontvingen, maar nog wel een schuld hadden openstaan bij de gemeente. Verscheidene nudges werden toegepast. Zo werden de brieven overzichtelijker en vriendelijker gemaakt.

## **Behoeften en aanpak**

Nadat Wilko Pelgrom, programmamanager van het KCHN, vertelde over het innovatie- en kennislabs gedragsbeïnvloeding, spraken de deelnemers over wat er nodig is om gedragswetenschap breder in te zetten binnen de gemeente:

- Expertise en inzichten kunnen breder gedeeld worden. Door het delen van good en bad practices kan versnelling ontstaan.
- Om aandacht voor dit onderwerp te creëren, moet er draagvlak bij de bestuurders ontstaan. Hier moeten we op inzetten.
- Naast gedragsverandering bij cliënten, is gedragsverandering bij klantmanagers minstens zo belangrijk.
- Werk in kleine stapjes. Creëer draagvlak, neem je collega's mee in je denken en doen en deel je successen.
- Landelijk zijn er inmiddels meerdere collega's met dit onderwerp aan de slag. Deze ambassadeurs willen we in kaart brengen om kennis te delen en ervaringen uit te wisselen, elkaar te inspireren en samen te kunnen optrekken.
- Hoe communiceert de overheid in zijn algemeenheid? In plaats van beleidsdenken willen we vanuit de klant denken. Dit vergt een andere manier van werken.
- Alle aanwezigen onderstrepen het belang van gedragsverandering, maar hoe pakken we nu door? Meestal gaat iedereen weer over tot de orde van

de dag.. Algemeen: zet kleine stapjes binnen je gemeente. Laat zien dat je succesjes boekt en deel deze met je collega's van diverse domeinen. Voorbeelden zoals in Rotterdam laten zien dat deze manier van werken zich gaat uitbetalen. Zoek naar punten in het coalitieakkoord van de gemeente die aansluiten bij jouw idee, project of initiatief. Ga aan de slag.

- Landelijk willen we meer verbinding leggen tussen gemeentelijke initiatieven, het GBI-project, de wetenschap en de VNG. Vandaag is hier weer een stap in gezet.
- Kennisontwikkeling moet gecoördineerd worden. Tussen gemeenten en tussen gemeenten en kennis- en ketenpartners.