

## Gedragbeïnvloeding op beleidsniveau

### Korte introductie

Ik wil dit position paper beginnen met kort uit te leggen vanuit welke expertise ik aan deze ronde tafel deelneem. Tijdens mijn Nibud-tijd en in mijn proefschrift<sup>1</sup> heb ik veel aandacht besteed aan hoe je gezond financieel gedrag kunt bevorderen, en aan wat financiële schaarste of stress met gedrag doet. Ook in mijn huidige werkzaamheden bij het Brightlands Institute for Smart Society (BISS) van de Universiteit Maastricht, houd ik me voornamelijk bezig met armoede, schulden en financieel gedrag. Vanuit deze invalshoek heb ik dit position paper geschreven en ga ik graag met jullie in gesprek.

### I-frame en s-frame: leiden individuele interventies af van systeemveranderingen?

Specifiek wil ik het hebben over hoe inzichten uit de gedragswetenschappen vaak worden ingezet en hoe ernaar gekeken wordt. In mijn proefschrift<sup>1</sup> – en in alle andere projecten die ik rondom deze thematiek heb uitgevoerd – kijken we namelijk bijna altijd naar hoe we gedrag kunnen beïnvloeden binnen de bestaande systemen. Onder het mom van ‘We hebben nou eenmaal de kaders waarbinnen we moeten werken, dus laten we binnen de bestaande systemen kijken wat we met gedragsinzichten kunnen doen’. Altijd met het idee dat we mensen zo goed mogelijk probeerden te helpen binnen de mogelijkheden die we hadden. In de afgelopen maanden ben ik me echter gaan afvragen of dit wel klopt: helpen we op deze manier mensen echt verder, of helpen we juist mee om bestaande systemen – die verbeterd zouden moeten worden – in stand te houden?

De directe reden voor deze overpeinzingen, is een keynote presentatie van George Loewenstein – een belangrijke wetenschapper binnen de psychologie en economie – tijdens het Maastricht Behavioral Economics Policy Symposium (juni 2022), die sprak over de i-frame en s-frame<sup>2</sup>. Als hij over het over het i-frame had, dan bedoelde hij dat er een focus is op het gedrag en de gedachten van het individu, terwijl er bij de s-frame een focus is op het systeem van beleid, regels, normen en instanties. Zijn boodschap was dat we met de enorme populariteit van onder andere nudging, veel te veel bezig zijn met het creëren van i-frame interventies, terwijl de effectiviteit van s-frame interventies veel groter is. En dat i-frame interventies ervoor zorgen dat er minder noodzaak wordt gezien voor s-frame interventies.

Die laatste boodschap, die is enorm belangrijk. Voor mij voelde die zelfs als een kleine stomp in de maag, aangezien ik de afgelopen jaren voornamelijk bezig ben geweest met gedragsinterventies die geen veranderingen aanbrachten aan de bestaande systemen, maar die binnen de systemen het gedrag van individuen konden beïnvloeden. I-frame dus. De interventies die we creëerden hadden een (kleine) invloed op financieel gedrag: studenten pasten bijvoorbeeld 13,5% vaker hun lening aan na de brieven die we stuurden<sup>3</sup>. Zinnige interventie, zou je zeggen. Maar deze interventies waren nodig, omdat (wat ons betreft) onderdelen van de aanvraag van de studielening verbeterd konden worden. Dit probeerden we op te lossen met het sturen van een brief of e-mail, hoewel ‘het systeem’ niet goed in elkaar zat. Als deze individuele interventies ervoor gezorgd hebben dat systeemaanpassingen – die waarschijnlijk vele malen effectiever waren geweest – niet zijn doorgevoerd, dan zijn we natuurlijk alleen maar verder van huis.

<sup>1</sup> Van der Werf (2020) Improving sound financial decision-making | [www.kcpeg.nl/publicaties/improving-sound-financial-decision-making](http://www.kcpeg.nl/publicaties/improving-sound-financial-decision-making)

<sup>2</sup> Chater & Loewenstein (in press) | [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=4046264](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4046264)

<sup>3</sup> Van der Werf, Van Dijk, Schonewille, Van der Steeg, & Van Dillen (2022) | [https://www.kcpeg.nl/content/files/no-1\\_van\\_der\\_werf\\_et\\_al\\_2022\\_encouraging\\_recalibration\\_of\\_student\\_loans\\_in\\_the\\_netherlands.pdf](https://www.kcpeg.nl/content/files/no-1_van_der_werf_et_al_2022_encouraging_recalibration_of_student_loans_in_the_netherlands.pdf)

## **Gedraginzichten meenemen in beleid**

Een actueel voorbeeld waarvoor een systeembenadering is gekozen, is de energiesubsidie die gemeenten aan kunnen bieden aan huishoudens die boven de armoedegrens zitten, zodat zij ook tegemoetkoming ontvangen voor hun energiekosten. Er had ook voor gekozen kunnen worden om voor deze mensen een app te ontwikkelen om burgers meer inzicht in hun energieverbruik of financiën te kunnen geven – duidelijk een i-frame interventie.

Hierbij wil ik echter wel benadrukken dat dit soort beleid effectiever wordt op het moment dat gedraginzichten worden meegenomen in de ontwikkeling en implementatie. De manier waarop informatie of keuzes worden gepresenteerd, heeft namelijk grote invloed op ons gedrag<sup>4</sup>. Het aanvragen van inkomensondersteunende voorzieningen is voor burgers vaak geen gemakkelijk proces, waar (te) veel tijd in gaat zitten. Idealiter ligt het initiatief hiervoor niet bij de burger, maar bij de uitkerende instanties. Maar als het initiatief wel bij de burger ligt, dan moet er in ieder geval voor gezorgd worden dat zo weinig mogelijk drempels worden opgeworpen om het daadwerkelijk aan te vragen<sup>5</sup>. Denk daarbij niet alleen aan het aanvraagproces zelf – wat meestal in een digitale omgeving zal zijn – maar ook aan de manier en momenten waarop de communicatie plaatsvindt. En kijk ook over de grenzen van regelingen heen. In het geval van toeslagen is er bijvoorbeeld een veelheid aan regelingen met allemaal verschillende criteria, waarbij zelfs verschillende inkomensbegrippen worden gebruikt en die verschillende momenten van uitbetalen hebben.

## **Makkelijk maken vergt begrip van de doelgroep**

Iets makkelijk maken klinkt vaak heel simpel, maar het vergt goede inleving in de doelgroep. Daarvoor moet het uitgangspunt de persoonlijke situatie en behoeftes zijn van degenen waar het beleid voor wordt gemaakt. Dingen die voor ontwikkelaars van het beleid geen of kleine drempels lijken, kunnen aanzienlijke drempels zijn voor degenen die ervan gebruik horen te maken. Aisa Amagir – programmaleider van het Kenniscentrum Ongelijkheid – vatte interviews die ze had gehouden met mensen in armoede samen met de volgende quote<sup>6</sup>: ‘Je moet hoog opgeleid zijn om arm te zijn, om je weg in alle processen, procedures en instanties te kunnen vinden.’ Dit geeft aan dat er op dit moment nog veel werk aan de winkel is. Daarbij is het belangrijk om de invloed van financiële schaarste en stress op denk- en doenvermogen niet te onderschatten. Een nijpende financiële situatie vraagt veel aandacht en zorgt ervoor dat minder cognitieve capaciteit beschikbaar is om met andere dingen bezig te zijn. Mensen die financiële stress ervaren worden zo in beslag genomen door hun financiële situatie dat bijvoorbeeld het concentratie- en planvermogen afneemt, en informatie gerelateerd aan financiën vaker vermeden wordt.<sup>7</sup>

## **Nut van i-frame interventies**

Mijn punt is overigens niet dat i-frame interventies onzinnig zijn. Ook uit mijn eigen onderzoek blijkt immers dat ze toegevoegde waarde hebben. Maar laten we ze vooral inzetten als complementair aan s-frame interventies. Ze mogen nooit een vervanging worden voor systeemveranderingen die nodig zijn. Anders blijven we pleisters plakken op een veel te grote wond.

---

<sup>4</sup> o.a. Thaler & Sunstein (2008); Tversky & Kahneman (1979)

<sup>5</sup> Behavioural Insights Netwerk Nederland (2022) |

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2022/02/25/bin-nl-gedragadviezen>

<sup>6</sup> Dit interview is onderdeel van het onderzoeksprogramma rondom bestaanszekerheid in Amsterdam ‘[Een onzeker bestaan in de stad](#)’

<sup>7</sup> Mullainathan & Shafir (2014); Van Dijk, Van der Werf, & Van Dillen (2022); Hilbert, Noordewier & Van Dijk (2022)