CONFERENTIE 2017
MENSELIJKE EENVOUD

Hoe helpen we klanten hun weg te vinden in de complexe wereld van zorg?

Mark Bovens

9 oktober 2017

Weten is nog geen doen

Een realistisch perspectief
op redzaamheid



CAK CONFERENTIE 2017
MENSELIJKE EENVOUD

Hoe helpen we klanten hun weg te vinden in de complexe wereld van zorg?



Hoe helpen we klanten hun weg te vinden in de complexe wereld van zorg?

Gedragswetenschap en beleid









Gedragswetenschap en redzaamheid

Informatie verzamelen en wegen

Denkvermogen

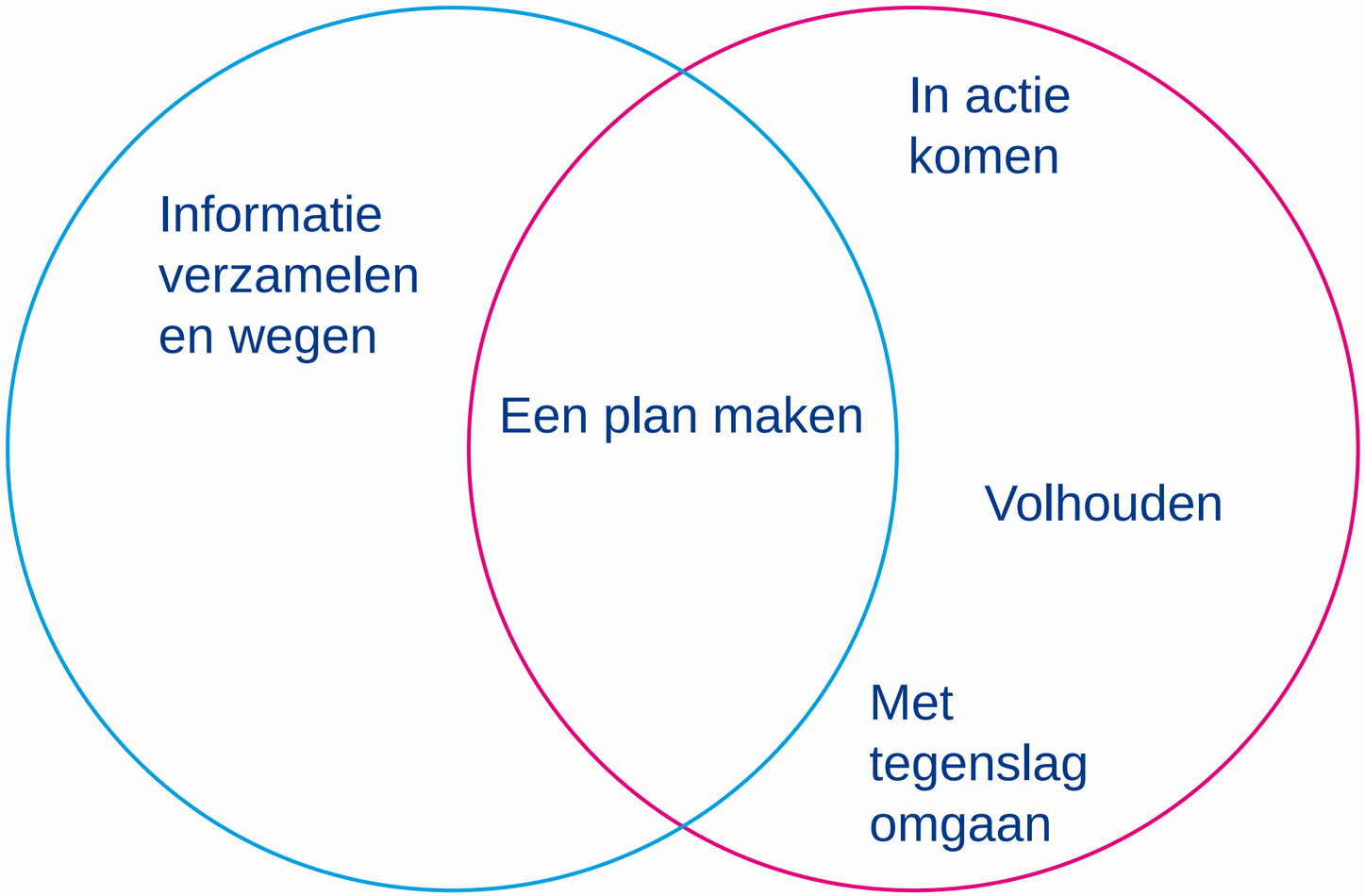
Hoe helpen we klanten hun weg te vinden in de complexe wereld van zorg?

Gedragswetenschap en redzaamheid



‘Doenvermogen’

Gedragswetenschap en redzaamheid



Denkvermogen **‘Doenvermogen’**

CONFERENTIE 2017
MENSELIJKE EENVOUD

Hoe helpen we klanten hun weg te vinden in de complexe wereld van zorg?

Marshmallows en beleid



Determinanten van doenvermogen

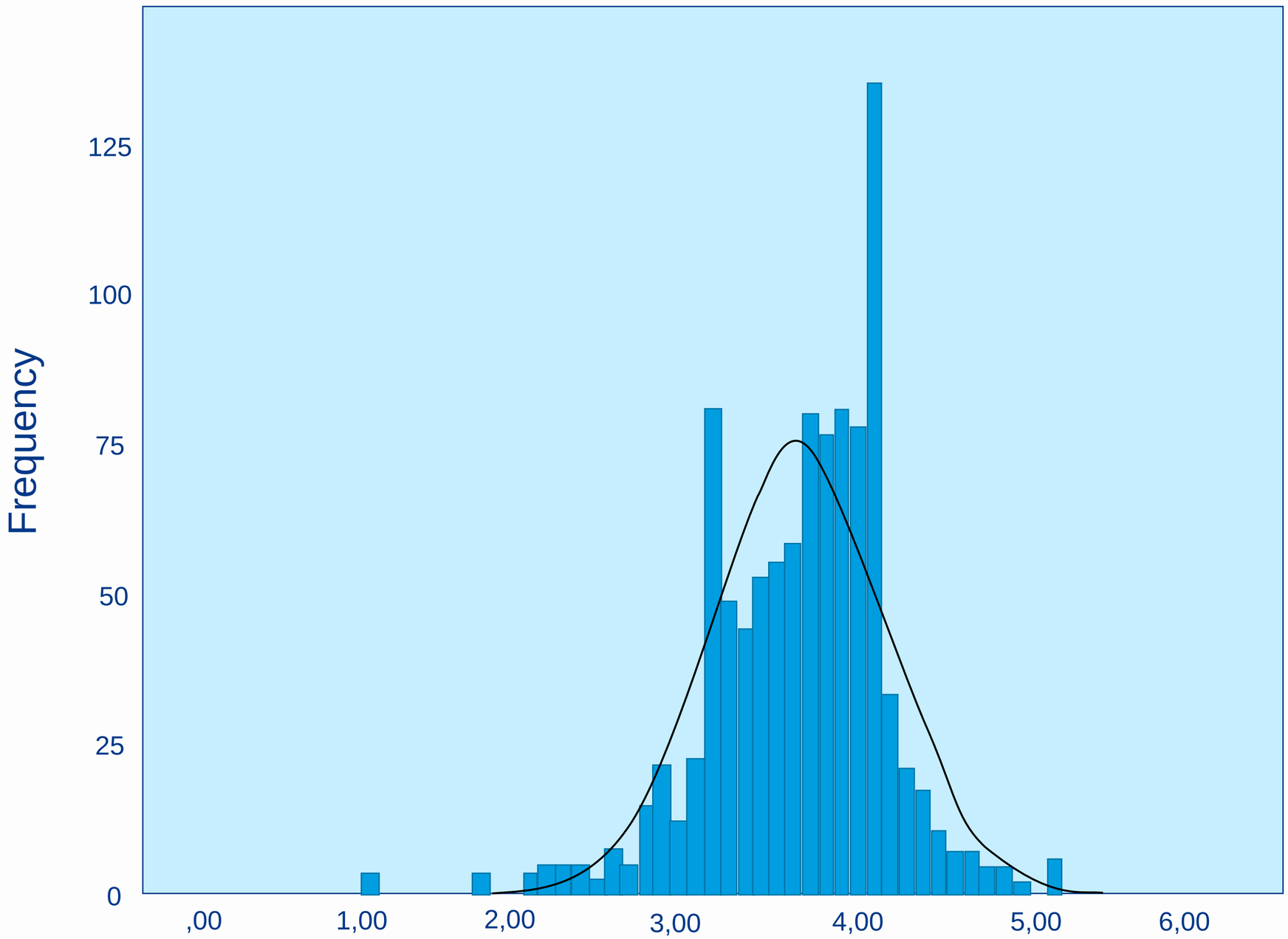
Zelfcontrole

Temperament
- approach
- avoidance

Overtuiging
- optimisme
- pessimisme

Persoonskenmerken

Verdeling van doenvermogen



Mean = 3,52
Std. Dev. = ,512
N = 1.014,0

WRR Survey onder 1000 Nederlanders 18>, najaar 2015

Samenhang met denkvermogen/ opleiding beperkt

	Weinig vermogen N = 187	Middengroep N = 654	Veel vermogen N = 173
Score UPCC	2,76	3,55	4,20
Gemiddelde leeftijd	47	49	48
Geslacht (%)			
Man	49	48	53
Vrouw	51	52	47
Opleidingsniveau (%)			
Laag	40	22	16
Midden	36	44	38
Hoog	24	34	46
Totaal	100	100	100

Samenhang met denkvermogen/ opleiding beperkt

	Weinig vermogen N = 187	Middengroep N = 654	Veel vermogen N = 173
Score UPCC	2,76	3,55	4,20
Gemiddelde leeftijd	47	49	48
Geslacht (%)			
Man	49	48	53
Vrouw	51	52	47
Opleidingsniveau (%)			
Laag	40	22	16
Midden	36	44	38
Hoog	24	34	46
Totaal	100	100	100

Invloed van stress en belasting

Mentale vermogens worden aangetast door:

- Acute stress
- Mentale vermoeidheid
- Armoede en schaarste
- Verdriet en eenzaamheid



Kan je doenvermogen trainen?

- Vooral aanleg
- Bescheiden effecten trainen
- Vraagt om duurzame investering
- Meeste effect:
  - specifieke vaardigheden
  - combinatie van denk- en doenvermogen

Centrale aanbeveling rapport

Een *realistisch* beeld van de burger:

- Weten leidt niet altijd tot doen
- Doenvermogen is begrensd
- Neemt af door stress of mentale belasting
- Komt in de beste kringen voor

Betekenis voor wetgeving en beleid

Rationalistisch perspectief	Realistisch perspectief
Assumpties over gedrag • weten leidt tot doen • zelfcontrole is onbeperkt Inrichting beleid • burger moet de wet kennen • meer keuze is altijd beter • sturen via informatie en financiële prikkels Uitvoering beleid • afstandelijk, zakelijk • geen contact voorafgaand aan sancties • alleen hulp bij evidente overmacht	Assumpties over gedrag • weten is nog geen doen • zelfcontrole is begrensd Inrichting beleid • burger moet de wet ook ‘kunnen’ • verleiding en stress verminderen • sturing via keuzearchitectuur Uitvoering beleid • persoonlijk, proportioneel • wel contact voorafgaand aan sancties • meer differentiëren: niet willen/niet kunnen

Voorbereiding van beleid

‘Doenvermogentoets’ bij nieuw beleid

- ‘kan’ de burger de wet ook?

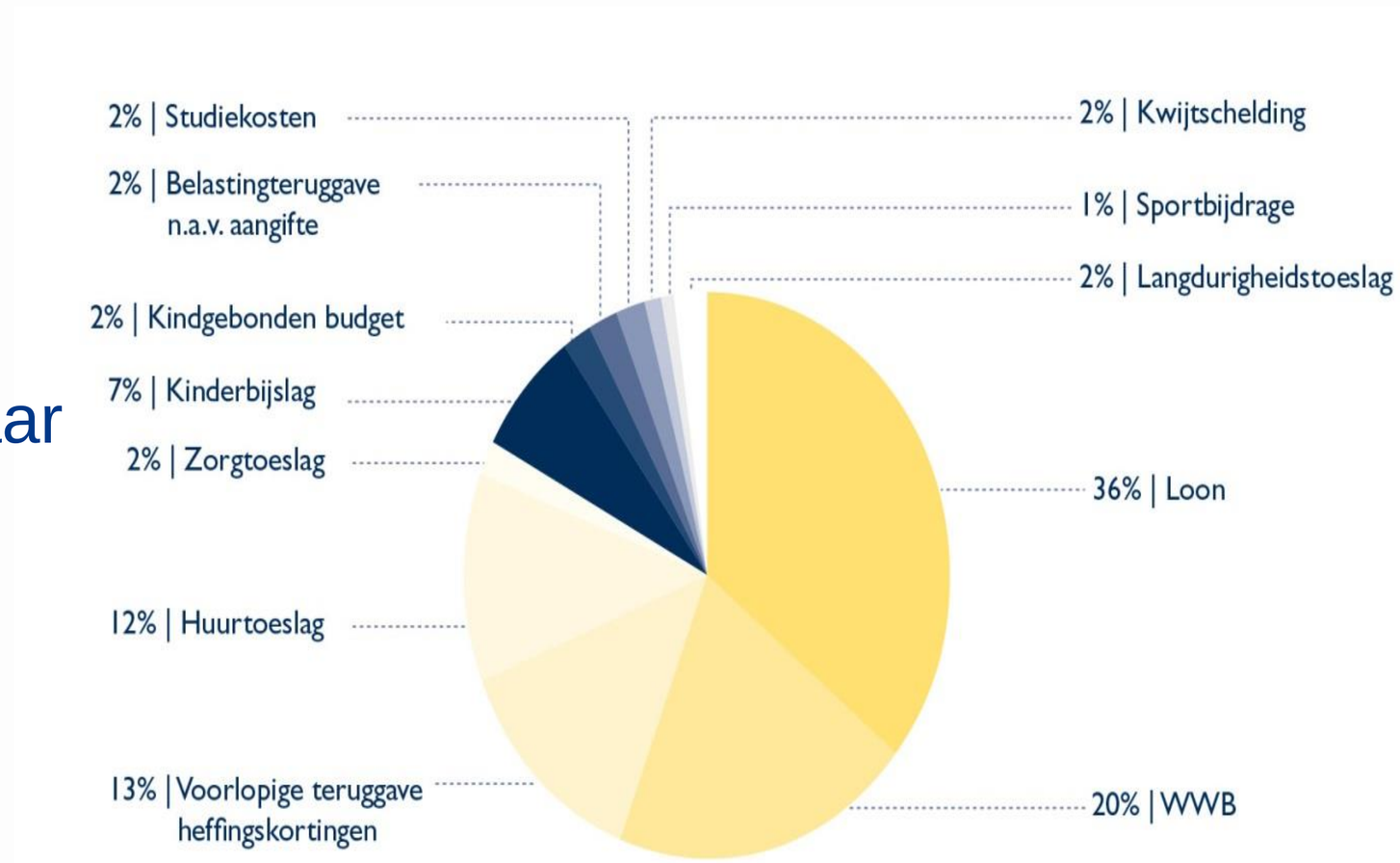
Mentale belasting reduceren

- rond *life-event*s (baanverlies, echtscheiding, etc.)
- via pilots/experimenten

Hoe helpen we klanten hun weg te vinden in de complexe wereld van zorg?

Alleenstaande ouder, deeltijdbaan, 2 kinderen:

- 12 inkomstenelementen
- 18 verschillende formulieren
- 80 betalingsmomenten per jaar



Inhoud van beleid

Meer dan informatie alleen

Pas de keuzearchitectuur aan:

- simpele labels
- aanvinken van standaardopties
- opt-outstelsels

‘Wie niets doet zit goed’

Uitvoering van beleid

Een menselijk gezicht van de overheid

- Mentale belasting reduceren
- Kleine fouten, ook kleine gevolgen
- Passend contact: vroegtijdig en persoonlijk

Voorbeeld: WAM art. 30

- Snorfiets niet afmelden voor de verzekering: € 330 boete
- Na 8 weken automatische verhoging: € 495 boete
- Verhoging met 100%: € 990 boete

Loonbeslag

Gijzeling

CZ doet het anders



CZ doet het anders

- vroeg contact bij betalingsachterstand
- persoonlijk: wat is er aan de hand?

Effecten:

- halvering oninbare premies
- betere naleving betalingsregelingen
- 90 procent van de achterstanden wordt ingehaald

Hoe helpen we klanten hun weg te vinden in de complexe wereld van zorg?

Belastingdienst: experiment toeslagen

Let op!

Wij hebben met uw gegevens een schatting gemaakt van uw inkomen. Uiteindelijk kan uw inkomen net iets hoger of lager zijn. U moet dan toeslag terugbetalen, of u krijgt een nabetaling. Wilt u het risico op terugbetalen verkleinen? Dan kunt u de schatting van uw inkomen verhogen met 1.000 euro.

☐ Ja, ik wil de schatting van mijn inkomen verhogen met 1.000 euro.

Figuur 15

Let op!

Voor huurtoeslag geldt een inkomensgrens. Uw geschatte inkomen ligt rond die grens. Wij willen u hier graag over adviseren. Bel met ons.

Figuur 16

Belastingdienst: experiment toeslagen

Resultaten:

- 72% controleert en verbetert
- klanttevredenheid hoger
- 31% minder klantcontacten
- lagere uitvoeringskosten

Sociaal contract overheid en burger

Een realistischer perspectief kan bijdragen aan:

- de redzaamheid van burgers
- de schatkist
- de legitimiteit van overheid en beleid