

ESSAY



# GEDRAG STUREN IN CRISISTIJD

Gedragwetenschappelijke inzichten kunnen van nut zijn in de gemeentelijke praktijk gedurende de coronacrisis. In Rotterdam wordt daar waar het kan mee gewerkt. Inge Merkelbach, Lieve van den Boogaard en Mariska Zegveld-Steur\* geven enige concrete handelingsperspectieven voor in de grootstedelijke omgeving. 'Maak gedrag Easy, Attractive, Social en Timely.'

worden opgestart om corona te bestrijden, lopende zaken komen 'on hold' te staan, gezondheid en preventie nemen een centrale rol in. De coronamaatregelen brengen zo voor vrijwel iedereen nieuwe uitdagingen met zich mee. De gemeente Rotterdam heeft ruime ervaring met toepassen van gedragsinzichten door de overheid. Onder de noemers Behavioural Insights Group Rotterdam en Healthy'R werken beleidsadviseurs en onderzoekers van de gemeente samen met gedragsexperts van de Erasmus Universiteit. Die gemeentelijke samenwerking is uniek in Nederland. Wel zijn ook bij diverse ministeries gedragsteams opgericht. Zij zijn verbonden door het Behavioural Insights Network NL (BIN NL). Het belang van gedragskennis bij het opstellen en uitvoeren van effectief beleid blijkt ook uit positieve ervaringen met dergelijke samenwerkingen in onder andere Groot-Brittannië, Singapore en Australië.

Maar ook wanneer maatregelen begrepen worden, blijkt gedragsverandering lastig. Daniel Kahneman geeft in zijn boek *Thinking, fast and slow* een model voor de werking van ons brein. Hij onderscheidt hierbij twee systemen waarmee we beslissingen nemen: systeem één stuurt onze snelle, intuïtieve beslissingen, terwijl systeem twee betrokken is bij het maken van rationele, goed doordachte besluiten. Beide systemen werken voort uit systeem één. Dat is ook nodig, omdat we anders veel te lang zouden doen over het maken van simpele, alledaagse keuzes. Systeem één is snel omdat het gebruik maakt van vuistregels. Deze zijn echter gevoelig voor systematische denkfouten: zo zijn mensen over het algemeen geneigd om wat op dit moment gebeurt belangrijker te vinden dan gebeurtenissen in de toekomst. Het is bijvoorbeeld moeilijk om nu af te zien van een wandeling in de zon, ten behoeve van grotere gezondheidseffecten van dat gedrag later. Het gebruik van vuistregels wordt getriggerd door bepaalde *omgevingen*, zoals bijvoorbeeld de zon die ons naar buiten trekt. Kennis van de invloed van deze cues op ons gedrag kan worden ingezet om aanpassingen in de omgeving te ontwikkelen die gewenst gedrag stimuleren (nudging). Nudges zijn kleine omgevingsveranderingen die een duwtje in de richting van het gewenste gedrag geven. Ze maken vaak gebruik van vuistregels en gedragsautomatismen. BIG'R en Healthy'R ontwerpen nudges onder andere met gebruik van het zogeheten EAST-model dat is ontwikkeld door het gedragsteam in het Verenigde Koninkrijk. Met dit model wordt beschreven dat ge-

**ANDERHALVE METER**  
In een grootstedelijke context, zoals in Rotterdam, werpen zich extra moeilijkheden op door de nieuwe maatregelen: over het algemeen wonen mensen in de stad kleiner, wat binnen blijven extra lastig en onpragtig maakt. Ook is anderhalve meter afstand houden moeilijker in een dichtbevolkt gebied. Daarnaast is het voor de overheid belangrijk rekening te houden met diverse doelgroepen in het communiceren van de maatregelen. Voor mensen met een andere moedertaal dan Nederlands of voor laaggeletterden kan (geschreven) taal bijvoorbeeld een barrière zijn waardoor maatregelen niet begrepen worden. Om menselijk gedrag te veranderen is allereerst heldere communicatie nodig.

De coronacrisis heeft grote invloed op het dagelijks leven van alle Nederlanders. De overheid heeft in korte tijd verregaande maatregelen geïntroduceerd, waardoor vrijwel iedereen zijn of haar gedrag aan moet passen: vaker handen wassen, anderhalve meter afstand houden, en voor velen van ons vanuit huis werken. Voorkomen van verspreiding van het virus is van levensbelang zolang er geen medicatie is. Gedrag van de bevolking is juist nu cruciaal. Voor veel overheidsmedewerkers is niet alleen de werkomgeving tijdelijk veranderd, de maatregelen hebben ook invloed op de inhoud van het werk: nieuwe initiatieven

BINNENLANDSBESTUUR - VOTUM 16 | 2020



wenst gedrag makkelijker wordt vertoond wanneer de (sociale of fysieke) omgeving het Easy (gemakkelijk), Attractive (aanstekelijk), Social (sociaal), en Timely (op tijd) maakt. Voorbeelden van elk van deze termen zijn het instellen van een optie als standaardoptie (gemakkelijk), zoals bij het donorgeregistreer; het gebruik van felgekleurde vuilnisbakken zorgt dat er minder afval op straat wordt gegooid (aanstekelijk); het stellen van een sociale norm, zoals met het statement '80 procent van de mensen in dit hotel hergebruikt de handdoek', zorgt ervoor dat mensen dat voorbeeld volgen (sociaal); en het aanspreken op gedrag op het moment dat mensen daadwerkelijk een keuze maken (op tijd), door bijvoorbeeld een boodschap af te spelen over het belang van gezond eten in de supermarkt.

**VUILCONTAINERS**  
Door gedrag in dat licht te zien, kunnen we makkelijker het hoofd bieden aan gedragsuitdagingen die de huidige coronacrisis met zich meebrengt. Ter illustratie duiden we hier drie gedragsvraagstukken uit de praktijk van de gemeente Rotterdam en hoe dat vanuit *behavioural insights* kan worden begrepen. Het eerste voorbeeld betreft de manier waarop we de stad schoon proberen te houden door het voorkomen van naaftsplaatsten nu meer mensen thuis zijn en huisafval toeneemt. Rotterdammers bieden meer huisvuil aan. De afvalcontainers zijn zo'n 10 procent sneller vol dan gewoonlijk en worden vaker geleegd. Afval past niet altijd in de container en moet dan naar de volgende container worden gebracht. Wat kun je als gemeente nu doen om het aantal naaftsplaatsten – afval dat naast de container wordt geplaatst – te verkleinen? Het eerste, gemakkelijke handelingsperspectief is om een vervangende gedragsoptie aan te

'Afvalcontainers zijn zo'n 10 procent sneller vol dan gewoonlijk'

FOTO: DAVIDA - UNPLUGGED/SHUTTERSTOCK



**MARISKA ZEGVELD**  
PROJECTMANAGER  
BIO/GEMEENTE  
ROTTERDAM



**LIEVE VAN DEN  
BOOGAARD**  
PROJECTLEIDER  
HEALTHY/GEMEENTE  
ROTTERDAM



**INGE MERKELBACH**  
POSTDOCTORALE  
KEREPASMAS IN VER-  
SISTEIT BETROKKEN BIJ  
BIO/EN HEALTHY/G

Binnenlandse Bestuur - Vrijdag 16 | 2020

## ‘Vaste zitplaatsen op banken kun je ‘onbruikbaar’ maken’

lopen ze te dicht langs elkaar. Wat kunnen we doen om te zorgen dat anderhalve meter afstand wordt bewaard?

Als eerste uit de categorie gemakkelijk-markeer bij de entree met tape op de vloer welke kant voor binnenkomen en welke voor vertrekken is, gebruik pijlen die richting aangeven en houdt de stromen ver genoeg van elkaar. Bezoekers hoeven niet zelf te bedenken hoe ze voldoende afstand kunnen houden en hoeven minder rekening te houden met onvoorspelbaar gedrag van anderen. En laat de toegangsdeur open staan, zodat bezoekers niet in de verleidings komen de deur voor elkaar open te houden. Als de zitgelegenheden dicht op elkaar staan, kan een deel van de stoelen worden verwijderd. Vaste zitplaatsen op banken kunnen ‘onbruikbaar’ worden gemaakt door er een kruis of teken op te plaatsen. Ten tweede, uit de categorie aantrekkelijk, moet je ervoor zorgen dat de aanwijzingen op de vloer opvallen door bijvoorbeeld tape met een felle of contrasterende kleur te gebruiken. Een maak posters en instructies aantrekkelijk door het gebruik van kleuren en foto's.

Een sociaal handelingsperspectief is om gastheren en gastvrouwen besjes te laten dragen met de tekst: 'Wij houden afstand, samen zorgen we voor elkaar.' De tekst doet een beroep op de sociale norm en gemeenschapszin. Beschrijven dat de gemeente extra schoonmaakt en de halies vaker ontsmet, helpt ook. Zo kan een beroep op wederkerigheid worden gedaan, wanneer afstand houden van burgers wordt gevraagd. Benaadruk ook dat de meeste bezoekers het gewenste gedrag vertonen. Verder kan de sociale norm duidelijk worden gemaakt met teksten als 'Houd anderhalve meter afstand van elkaar. De meeste mensen weten hoe belangrijk dit is.'

En tot slot, als voorbeeld van een tijdig handelingsperspectief, kun je ervoor zorgen dat wie een afspraak maakt, dan direct leest of hoort dat het de bedoeling is om alleen te komen.

### EENZAAMHEID

Als derde en laatste praktijkvoorbeeld, geven we tips hoe je er als gemeente voor kan zorgen dat oudere inwoners hulp zoeken. Ouderen zijn een zeer kwetsbare groep tijdens de coronacrisis. Zij hebben vaak een zwakkere gezondheid maar worden door de quarantainemaatregelen ook beperkt in hun sociale contacten en zelfred-

zaamheid. Eenzaamheid is al een belangrijk thema en wordt dat door de crisis nog meer. Er zijn manieren om eenzaamheid tegen te gaan, zoals een gemeentelijk nummer dat kan worden gebeld wanneer er behoefte is aan een praatje of hulp. Hoe zorg je dat ouderen ook daadwerkelijk hulp of contact zoeken? Dat kan door het voor hen makkelijk te maken en ervoor te zorgen dat er één contactlijn met een makkelijk telefoonnummer is. In Rotterdam is dit 14010.

Maak duidelijk waarvoor precies kan worden gebeld. Ouderen zijn vaker minder digitaal vaardig, probeer ouderen daarom bovendien ook via de post – en met een gemakkelijk leesbare boodschap – te bereiken. Wat helpt is om mensen op een persoonlijke en positieve manier aan te spreken. In Rotterdam is door wijkpartners een kaartactie opgezet. Op de gepersonaliseerde kaart wordt gevraagd hoe het met iemand gaat en staat tevens het hulpnummer vermeld. Op die kaart kan een oproep worden benadrukt als 'Tips gezocht: Wat doe jij in quarantainetijd? Alleen samen helpen we elkaar de quarantaineperiode door.' Dat draagt bij aan het gevoel van betekenis te kunnen zijn, in plaats van hulpbehoefte. Als tijdig handelingsperspectief kun je ouderen herinneren aan de mogelijkheid hulp te zoeken op relevante momenten, bijvoorbeeld bij de supermarkt.

'Voor hulp bij boodschappen bel ...

alleen samen komen we de quarantaineperiode door'.

Het naleven van coronamaatregelen is noodzakelijk om de verspreiding van het coronavirus te kunnen controleren, kwetsbare groepen te beschermen en ervoor te zorgen dat zorgverleners en ziekenhuizen de druk aankunnen. De preventieve maatregelen raken ons allemaal. De genoemde vraagstukken zijn slechts enkele voorbeelden van waar we als samenleving voor staan. Omdat we weten dat zowel gedrag aanpassen als volhouden lastig kan zijn, is de inzet van gedragsinrichtingen, waarbij gedragssteams een rol kunnen spelen, essentieel. Zowel nu om de bevolking te stimuleren zich volgens de coronamaatregelen te gedragen, als ook bij de andere maatschappelijke opgaven waar we als samenleving voor blijven staan. Het EAST-model biedt hiervoor een onderbouwd handvat. ■

*'Aan het stay werken ook Mark Kwijman (vergezondlijger stadsontwikkeling BCR) en EUR-promovendus Made Devrie mee.*

bieden, door bijvoorbeeld te laten zien waar andere containers staan. Uit de categorie 'aantrekkelijk' kiezen we ervoor te zorgen dat borden met informatie over regels aantrekkelijk zijn en de aandacht trekken. Dat kan door bijvoorbeeld foto's of duidelijke tekeningen te gebruiken die gewenst gedrag laten zien. Een sociaal handelingsperspectief is te laten zien wie de mensen zijn die hard werken om de stad tijdens de crisis schoon te houden. Die boodschap is te versterken door foto's toe te voegen van medewerkers die in de wijk werkzaam zijn. Daarmee benadruk je de gemeenschapszin en dat samen zorgen voor de buurt de norm is. Dit werkt vooral in buurten met grote sociale cohesie. Uit de categorie 'tijdig' kiezen we ervoor met een routekaart op de container te laten zien waar de volgende afvalbak is te vinden en tegelijk nabij de container ook de regels te tonen wat betreft naaplaatsingen.

### GEMEENTELOKET

Een tweede Rotterdams praktijkvoorbeeld gaat over het 'corona-veilig' houden van publiekslocaties voor de mensen die langskomen en voor medewerkers. Het is belangrijk dat de bezoekers aan publiekslocaties, zoals het gemeenteloket, tenminste anderhalve meter afstand houden van elkaar en medewerkers. Iedereen doet zijn best, maar soms gaat het toch mis. Zo gaan bezoekers bij elkaar staan; lopen zij naast de medewerker mee naar de spreekkamer; en