

# EEN GEDRAGSGERICHTE BENADERING VAN ARMOEDE

Van beleid naar uitvoering



CREATING TOMORROW

Oktober 2017

Jorien van der Laan, MSc.  
Dr. Marjoka van Doorn  
Winke Goede, MSc.  
Dr. Roeland van Geuns

# EEN GEDRAGSGERICHTE BENADERING VAN ARMOEDE

Van beleid naar uitvoering

## AUTEUR

Jorien van der Laan, MSc.  
Dr. Marjoka van Doorn  
Winke Goede, MSc.  
Dr. Roeland van Geuns

## AFDELING

Lectoraat Armoede Interventies, Amsterdams Kenniscentrum voor  
Maatschappelijke Innovatie

## DATUM

1 oktober 2017

## VERSIE

1.0

## **EEN GEDRAGSGERICHTE BENADERING VAN ARMOEDE**

Lectoraat Armoede Interventies, Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie –  
versie 1.0

© 2017, Hogeschool van Amsterdam

**Copyright © 2017 Hogeschool van Amsterdam**

Overname van informatie uit deze beschrijving is toegestaan onder voorwaarde van de bronvermelding.

**EEN GEDRAGSGERICHTE BENADERING VAN ARMOEDE**

Lectoraat Armoede Interventies, Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie –  
versie 1.0

© 2017, Hogeschool van Amsterdam

3 van 43

# Voorwoord

In dit rapport wordt verslag gedaan van een onderzoek naar bewezen effectieve interventies ter ondersteuning van mensen in langdurige armoede. Aanleiding voor dit rapport was een opdracht van Gemeente Almere en Den Haag, zij wilden weten hoe beleid en de praktijk in de gemeente mensen in langdurige armoede beter kunnen ondersteunen door inzichten uit de gedragsleer in te zetten. Wij hopen dat dit literatuuroverzicht ook anderen kan helpen bij een meer gedragsgerichte aanpak van armoede bestrijding.

Een belangrijke bron voor deze inventarisatie is het beleidsstuk *Poverty Interrupted: Applying Behavioral Science to the Context of Chronic Scarcity* (Damingier, Hayes, Barrows & Wright, 2015). Het Whitepaper heeft een heldere vertaalslag gemaakt van wetenschappelijke beschrijvingen van schaarste naar dagelijkse problemen van mensen in armoede en biedt aanknopingspunten voor betere ondersteuning voor deze mensen. Wij zijn onze collega's van Ideas42 dankbaar voor dit belangrijke overzicht en hopen dat ook anderen hier hun voordeel mee zullen doen.

Dit onderzoek is uitgevoerd door medewerkers van het Lectoraat Armoede Interventies van de Hogeschool van Amsterdam.

Amsterdam, oktober 2017,  
Mede namens het onderzoeksteam,  
Roeland van Geuns

# Samenvatting

In Nederland leeft bijna 10% van de bevolking in armoede (CBS, 2015). 3% van de Nederlanders heeft chronisch, dat wil zeggen minstens 4 jaar achter elkaar, niet voldoende geld om in het dagelijks levensonderhoud te voorzien (CBS, 2015). Armoede wil zeggen dat iemand onvoldoende geld heeft om basisbehoeften als voeding, een goede woning en kleding te betalen (SCP, 2015). Ook met een minimuminkomen hebben mensen vaak nog onvoldoende geld om volwaardig 'mee te kunnen doen' in de maatschappij, en zijn ze afhankelijk van aanvullende voorzieningen om bijvoorbeeld kinderen te laten sporten. Het aantal minderjarige kinderen dat opgroeit in een situatie van langdurige armoede, is de laatste jaren opnieuw gestegen (CBS, 2015).

De Hogeschool van Amsterdam maakte in opdracht van de gemeenten Almere en Den Haag een overzicht van bewezen effectieve interventies ter ondersteuning van mensen in langdurige armoede. Dat overzicht ligt nu voor u.

## Effecten van armoede op gedrag

Armoede wordt vaak gezien als een gevolg van persoonlijk falen, maar wordt volgens de theorie van schaarste gezien als een situatie van chronische schaarste van financiële middelen die het moeilijk maakt om de armoede te ontkomen (Mullainathan & Shafir, 2013). Mensen in armoede moeten vaak lastige keuzes maken over hun schaarse geld én tijd, bijvoorbeeld het besteden van tijd aan het doen van aanvragen of afspraken voor bijstand of het besteden van deze kostbare tijd aan het zoeken naar werk. Schaarste legt een grotere druk op zowel de tijd als de cognitieve belasting die nodig zijn voor allerlei dagelijkse taken (Shah, Mullainathan & Shafir, 2012; Daminger, Hayes, Barrows & Wright, 2015; Babcock, 2012; 2014). (Langdurige) armoede is een context waarin mensen financiële schaarste ervaren, waardoor ze minder bandbreedte over houden en executieve functies (plannen, overzicht houden, beslisprocessen en het bijsturen van eigen emoties en gedrag) minder goed werken. Dit leidt vervolgens weer tot een grotere neiging tot denkfouten, minder gevoel van grip en controle, een lager zelfbeeld en verhoogde stress. Zo raken mensen in schaarste ingesloten in de vicieuze cirkel van oorzaken en gevolgen van armoede: het probleemoplossend vermogen om uit die cirkel te komen is beperkt door schaarste en stress, waardoor beslissingen en gedrag negatief worden beïnvloed (Babcock, 2016; Daminger, Hayes, Barrows & Wright, 2015; Haushofer & Fehr, 2014).

## Effecten van armoede: Implicaties voor interventies

Ondersteuning aan huishoudens die net rond kunnen komen zou nog effectiever kunnen zijn als ze meer rekening houden met de menselijke psychologie en gedrag. Onderzoek laat zien dat een kleine verandering in hoe informatie worden overgebracht, de volgorde waarin iets wordt gepresenteerd of het aantal stappen dat we moeten doorlopen om een taak uit te voeren, veruit de meeste invloed hebben op ons gedrag. De *situatie* heeft dus veel meer invloed op ons gedrag dan onze eigen bewuste en rationele afwegingen en inschattingen. Dat is ook de reden dat voorlichting of het aanbieden van informatie (zoals een anti-rook campagne waarin de gevaren van roken worden benadrukt) maar weinig invloed heeft op ons gedrag. We *weten* het wel, maar tussen *willen* en *doen* zit een wereld van verschil. Een gedragsgerichte benadering gaat ervan uit dat mensen het juiste doen (stoppen met roken, gezond eten of gezond financieel gedrag vertonen) als de juiste keuze zo makkelijk mogelijk wordt gemaakt. Dit heeft directe consequenties voor de manier waarop dienstverlening aan mensen in armoede optimaal wordt ingericht en georganiseerd.

## EEN GEDRAGSGERICHTE BENADERING VAN ARMOEDE

Zeker in een situatie van armoede, waarin de executieve functies worden beperkt door schaarste, is het van belang om gebruik te maken van een gedragsgerichte benadering om gedragsverandering te realiseren. Op drie manieren kan gemeentelijke dienst- en hulpverlening armoede *en* de nadelige gevolgen van armoede terugdringen:

- door na te gaan of en op welke manier de gemeente zelf, onbedoeld, extra kosten oplegt aan mensen in armoede en hoe die kosten verminderd kunnen worden. Bijvoorbeeld door communicatie te versimpelen, bureaucratische en complexe procedures te verminderen, drempels tot voorziening te verlagen en samenhang tussen verschillende organisaties en diensten te benutten.
- door een buffer te creëren in tijd, geld, aandacht en andere belangrijke middelen, zodat er meer ruimte voor flexibiliteit ontstaat. Wanneer mensen een (financiële-) buffer hebben, zullen zij zich waarschijnlijk minder zorgen maken bij kleine tegenslagen of onverwachte kosten, dit zorgt weer voor meer bandbreedte.
- door dienstverlening zo in te richten dat burgers snel en goed geholpen worden, gericht op het opbouwen en versterken van het zelfvertrouwen en de zelfredzaamheid en het bekrachtigen van een positief gevoel van eigenwaarde (ontleend aan: Daminger, Hayes, Barrows & Wright, 2015).

### **Armoede interventies in praktijk: van beleid naar uitvoering**

Evidence-based werken op basis van state-of-the art inzichten uit de gedragsleer in combinatie met een zorgvuldige analyse van de context en gedegen implementatie is de sleutel tot optimalisering van armoedebeleid en de uitvoering daarvan. Dit rapport heeft een overzicht geboden van inzichten uit de literatuur: gebruik maken van de beschikbare kennis van psychologische processen kan dienst- en hulpverlening voor de bestrijding van armoede versterken.

Zaken als het verbeteren van de samenwerking met maatschappelijke partners, informatie-uitwisseling en automatisering, versnellen van het proces van schuldhulpverlening, vereisen een niet-aflatende inzet op meerdere niveaus. Zowel beleidsaanpassingen, politieke beslissingen en de beschikbaarheid van middelen (tijd, geld, menskracht) spelen hier een rol. Eenvoudige en snelle oplossingen zijn niet voorhanden. Tegelijkertijd kunnen andere interventies die de gedragsleer aandraagt - zoals een meer coachende en ondersteunende gespreksvoering, het vereenvoudigen van de informatievoorziening, het terugdringen van de eisen en voorwaarden die gesteld worden aan een cliënt, het aanbieden van hulp op 1 plek, het sturen van herinnerings-sms-jes, het meer persoonlijk maken van brieven en websites, het vereenvoudigen van formulieren - met relatief weinig kosten en inspanning gerealiseerd worden. Zulke interventies hebben zich zeer doeltreffend getoond in onderzoek. Het monitoren en meten van de effectiviteit van zulke interventies blijft een punt van aandacht: elke verandering in de hulp- en dienstverlening bewijst zijn nut pas echt in de concrete context waarin het toegepast wordt. Zorgvuldig ontwerpen en implementeren van interventies blijft van belang, bij voorkeur aangevuld met effectiviteitsmetingen. De aanbevelingen in dit rapport dragen bij aan het verder ontwerpen en implementeren van interventies.

Armoede is een langdurig, chronisch en onuitroeibaar probleem, dat vraagt om langdurige en niet-aflatende inspanningen in het sociaal domein. Prioritering en evidence-based keuzes in beleid en uitvoering, maken die inspanningen doelgerichter en op termijn hopelijk doeltreffender.

# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord .....</b>	<b>4</b>
<b>1. Inleiding.....</b>	<b>9</b>
1.1 Doelstelling en vraagstelling .....	9
1.2 Onderzoeksaanpak .....	10
1.3 Leeswijzer .....	11
<b>2. Effecten van armoede op gedrag .....</b>	<b>12</b>
2.1 Armoede als een situatie van chronische schaarste.....	12
2.2 Effecten van een belaste bandbreedte .....	12
2.3 Een vicieuze cirkel: armoede, locus of control, zelfbeeld en stress.....	14
<b>3. Implicaties voor interventies.....</b>	<b>15</b>
3.1 Armoede: een kwestie van persoonlijk falen of universeel menselijk gedrag? .....	15
3.2 Een gedragsgerichte benadering .....	16
3.2.1 Beperk de kosten van armoede .....	16
3.2.2 Creëer een buffer: financiële reserves en cognitieve speelruimte .....	17
3.2.3 Empower .....	18
<b>3.3 Nudges .....</b>	<b>18</b>
3.4 MAST .....	19
<b>4. Een overzicht van interventies .....</b>	<b>20</b>
4.1 Beperk de kosten van armoede .....	21
4.2 Creëer een buffer .....	22
4.3 Empower .....	23
<b>5. Van beleid naar uitvoering .....</b>	<b>25</b>
5.1 Conclusie.....	26
<b>Literatuurlijst .....</b>	<b>27</b>
<b>Bijlage A: Overzicht van interventies.....</b>	<b>31</b>





# 1. Inleiding

De gemeenten Almere en Den Haag huisvesten veel burgers die leven van een laag inkomen en schulden hebben. Deels betreft dit bijstandsgerechtigden, maar deels gaat het ook om zogenaamde werkende armen en mensen met een AOW-pensioen. Mensen die een uitkering ontvangen zijn vaak niet in staat zelfstandig werk te vinden, hoewel de Participatiewet dat wel van hun eist. Mensen die wel werken maar een (zeer) laag inkomen hebben, hebben vaak te maken met (regelmatig) wisselende werkgevers en onzekere en fluctuerende inkomsten. De gemeenten willen beter en effectiever invulling geven aan hun taken ter bevordering van participatie en het ondersteunen van mensen met een (zeer) laag, onzeker en wisselend inkomen. Daarom hebben zij de Hogeschool van Amsterdam gevraagd mee te zoeken naar mogelijkheden voor effectievere ondersteuning van mensen in langdurige armoede. Op die manier kan een structurele bijdrage geleverd worden aan het terugdringen van armoede en de effecten daarvan.

Mensen die van een laag inkomen leven ervaren (financiële) schaarste, zeker als zij ook schulden hebben. Schaarste creëert een korte termijn focus gericht op het oplossen van die schaarste, maar vermindert daardoor ook de bandbreedte van het denken. Dit heeft negatieve gevolgen op het vermogen om aandacht op te brengen, om goede beslissingen te nemen, om op langere termijn plannen te maken, om vast te houden aan die plannen en om verleidingen te weerstaan. Arbeidsparticipatie en/of het verwerven van een (hoger) inkomen kan op langere termijn tot vermindering van de schaarste leiden. De daarvoor benodigde inspanningen leveren echter op korte termijn geen oplossing voor de schaarste op, integendeel: veelal doen deze inspanningen juist een extra beroep op de bandbreedte. Er is in een situatie van schaarste dus beperkte bandbreedte en (psychische) ruimte voor het zoeken naar werk. Interventies die bandbreedte vrijmaken creëren weer ruimte voor zaken als het zoeken naar werk. Gek genoeg vragen veel programma's gericht op armoedebestrijding juist veel van deelnemers, variërend van uitgebreide trainingen met voorbereidende werkzaamheden tot voorwaarden ten aanzien van het aanleveren van allerlei informatie om het recht op voorzieningen te kunnen vast stellen.

De gedragsleer laat zien dat interventies in de (sociale) omgeving menselijk gedrag beïnvloeden. Interventies op basis van de gedragsleer hebben vaak een onbewust effect en belasten de bandbreedte van het denken minimaal. Het Behavioral Insights Teams (BIT) in Londen en MDRC in New York laten aan de hand van succesvolle experimenten zien dat inzichten uit de gedragsleer ingezet kunnen worden om de negatieve gevolgen van schaarste op te vangen en/of te compenseren. Hoewel inmiddels ook op andere plekken geëxperimenteerd wordt met dergelijke interventies, komt het overgrote deel van de voorbeelden op dit moment nog wel uit het Verenigd Koninkrijk en de Verenigde Staten. Deze interventies zijn niet zonder meer universeel toepasbaar, omdat zij interacteren met en mede afhankelijk zijn van de omgeving waarin zij geïmplementeerd worden.

## 1.1 Doelstelling en vraagstelling

Doel van het project was gemeentelijke beleids- en uitvoeringspraktijk handvatten te bieden voor het op basis van de gedragsleer ontwikkelen van interventies die ingrijpen op negatieve effecten van gevolgen van (langdurige) armoede. Daarmee hadden we voor ogen om de effectiviteit van schuldhulpverlening, gebruik van aanvullende inkomensvoorzieningen en arbeidsparticipatie (indirect) te bevorderen.

Dit leidt tot de volgende centrale onderzoeksvraag: Hoe kunnen werkzame bestanddelen uit veelbelovende, onderzochte en bewezen effectieve interventies uit het buitenland gebaseerd op de meest actuele inzichten uit de gedragsleer en de psychologie van de schaarste op het terrein van bestrijding van (langdurige) armoede worden vertaald naar (handvatten voor) concrete interventies voor schuldhulpverlening en armoedebeleid?

Deze vraag wordt vertaald naar een aantal concrete deel onderzoeksvragen:

1. Wat zijn de negatieve gevolgen van (langdurige) armoede op het gedrag van mensen?
2. Welke interventies zijn er in het buitenland onderzocht op het terrein van (langdurige) armoedebestrijding, die zich richten op het verminderen van effecten van financiële schaarste en gebaseerd zijn op inzichten uit de gedragsleer?
3. Hoe laten (werkzame bestanddelen van) deze interventies zich vertalen naar trajecten/ diensten/ voorzieningen op het gebied van schuldhulpverlening en armoedebestrijding in de gemeentelijke beleids- en uitvoeringspraktijk?

## 1.2 Onderzoeksaanpak

We hebben dit onderzocht door:

1. te inventariseren wat bewezen effectieve interventies zijn. Op basis van een literatuurstudie en het raadplegen van experts in het buitenland stellen wij hiervan een overzicht op.
2. te verkennen hoe deze interventies zich laten vertalen naar de gemeentelijke beleids- en uitvoeringspraktijk.
3. Daarnaast hebben we samen met de gemeenten Almere en Den Haag verkend hoe deze interventies zich laten vertalen naar de gemeentelijke beleids- en uitvoeringspraktijk. De resultaten van deze verkenning is door de gemeenten gebruikt om hun praktijk verder te ontwikkelen.

Bij de inventarisatie is gebruik gemaakt van de volgende zoekcriteria:

- Deelnemers; studies uit Westerse landen met deelnemers in (langdurige) armoede die ouder zijn dan 18 jaar;
- Interventies; trainingen (bijv. taallessen, weerbaarheidstraining, mindfulness training), service programma's (bijv. kinderopvang, transsport voorziening, spaarprogramma's) en aanbod van materiele middelen (bijv. geld, fiets of huis), inrichting van deze programma's is expliciet gebaseerd op de gedragsleer of de theorie van schaarste. Wanneer schaarste of gedragsleer niet expliciet genoemd worden kunnen interventies geïncludeerd worden wanneer zij gebaseerd zijn op de theorie van schaarste en de negatieve consequenties van een financieel te kort proberen te verminderen, extra speelruimte bieden (bijv. tijd, geld, aandacht) of mensen in armoede empoweren of nudges gebruiken. Georganiseerd door overheden of NGO's die zich bezig houden met schuldhulpverlening, armoedevoorzieningen en/of re-integratie.
- Uitkomsten; gezond financieel gedrag (bv sparen, belastingteruggave of inkomensvoorzieningen aanvragen), psychologische bandbreedte vergroten en/of arbeidsmarktorientatie (werk zoeken, werk vinden, werk behouden).
- Studie design; effect studies in de breedste zin: RCTs; Quasi experimentele studies (non-randomised controlled studies, before and after studies, interrupted time series); Observatiele studies (cohort studies, case-control studies, case series).
- Inclusie criteria; doelgroep in armoede; gebruikt een interventie, gericht op het veranderen van gedrag of het verminderen van de effecten van schaarste (al dan niet met gebruik van nudges); uitkomstmaten hebben betrekking op gezond financieel gedrag/psychologische

bandbreedte/arbeidsmarktoriëntatie (werk zoeken, werk vinden, werk behouden); Engelstalige en Nederlandstalige studies; alle publicaties, ongeacht publicatiestatus.

### 1.3 Leeswijzer

Dit rapport beschrijft achtereenvolgens: In **hoofdstuk 1** de effecten van armoede op het functioneren van mensen als conceptueel kader voor het verbeteren van de dienstverlening aan mensen in armoede; In **hoofdstuk 2** hoe inzichten uit de gedragsleer helpen bij het effectiever maken van de dienstverlening aan mensen die leven in armoede<sup>1</sup>; In **hoofdstuk 3** een overzicht van getoetste interventies, gebaseerd op inzichten uit de gedragsleer; In **hoofdstuk 4** conclusies en aanbevelingen voor succesvolle implementatie en toetsing van interventies in de beleid- en uitvoeringspraktijk.

---

<sup>1</sup> Bron voor deze inventarisatie is het beleidsstuk *Poverty Interrupted: Applying Behavioral Science to the Context of Chronic Scarcity* (Damingier, Hayes, Barrows & Wright, 2015). Het Whitepaper heeft een heldere vertaalslag gemaakt van wetenschappelijke beschrijvingen van schaarste naar dagelijkse problemen van mensen in armoede en aanknopingspunten voor betere ondersteuning voor deze mensen. Daarom zijn, met toestemming van Ideas42, in hoofdstuk 2 een aantal passages overgenomen uit dit Whitepaper. Wanneer dit het geval is, is dit aangegeven.

## 2. Effecten van armoede op gedrag

Dit hoofdstuk beschrijft de negatieve effecten van armoede op het financiële gedrag van burgers. Hierbij wordt geput uit de gedragsleer, dat betekent dat de invloed van omgevingsfactoren op het gedrag centraal staat. Bovendien gaan we ervan uit dat financieel gedrag niet (altijd) rationeel is en vaak beïnvloed wordt door factoren waar burgers zichzelf niet van bewust zijn. Andere perspectieven, zoals de persoonlijkheidsleer of een sociologische bandering, vallen niet binnen de reikwijdte van dit rapport en zullen hier niet aan bod zullen komen.

### 2.1 Armoede als een situatie van chronische schaarste

Armoede wordt vaak gezien als een gevolg van persoonlijk falen, maar wordt volgens de theorie van schaarste gezien als een situatie van chronische schaarste van financiële middelen die het moeilijk maakt om de armoede te ontkomen (Mullainathan & Shafir, 2013). Mensen in armoede moeten vaak lastige keuzes maken over hun schaarse geld én tijd, bijvoorbeeld het besteden van tijd aan het doen van aanvragen of afspraken voor bijstand of het besteden van deze kostbare tijd aan het zoeken naar werk. Het betalen van rekeningen gaat voor mensen met meer financiële ruimte veelal automatisch en vraagt relatief weinig tijd en aandacht, voor mensen in schaarste kan dit vaak niet automatisch. Door beperkte middelen zullen bewuste afwegingen gemaakt moeten worden wanneer welke rekeningen betaald moeten worden. Mogelijke onverwachte tegenslagen zullen ook harder aankomen bij mensen in schaarste aangezien zij zich daar minder goed op kunnen voorbereiden. Het besef dat er dus eigenlijk geen ruimte is om fouten te maken legt grote druk op elke keuze die gemaakt moet worden. Kortom, schaarste legt een grotere druk op zowel de tijd als de cognitieve belasting die nodig zijn voor allerlei dagelijkse taken (Shah, Mullainathan & Shafir, 2012; Daminger, Hayes, Barrows & Wright, 2015; Babcock, 2012; 2014).

#### Bandbreedte en executieve functies

Mensen hebben in hun hersenen maar een beperkte bandbreedte om informatie te kunnen verwerken. In armoede, wanneer mensen veel schaarste ervaren, wordt de bandbreedte zwaar belast. Dit komt doordat mensen die schaarste ervaren naast alle dagelijkse besommeringen extra na moeten denken over hun financiële keuzes (welke rekening moet het eerst worden betaald? Welke rekeningen kunnen wachten?). Voor het verwerken van informatie uit onze omgeving zijn de *executieve functies* van onze hersenen belangrijk, dit is een verzamelnaam voor processen die een belangrijke rol spelen bij plannen, overzicht houden, beslisprocessen en het bijsturen van eigen emoties en gedrag (zelfcontrole). Onze hersenen kunnen maar een beperkte hoeveelheid informatie verwerken en de executieve functies die nodig zijn voor het maken van beslissingen en het controleren en bijsturen van impulsen hebben ook een beperkte belasting. Wanneer de bandbreedte van onze hersenen overbelast wordt, functioneren de executieve functies minder goed (Babcock, 2016; Daminger, Hayes, Barrows & Wright, 2015). Bij mensen in armoede wordt dus relatief veel van de bandbreedte in beslag genomen door zorgen, stress en lastige afwegingen. Hierdoor blijft er weinig bandbreedte over en dat heeft invloed op de executieve functies.

### 2.2 Effecten van een belaste bandbreedte

De effecten van de belaste bandbreedte op onze executieve functies zien we terug bij een aantal zogenaamde 'denkfouten' (cognitive biases) die mensen geneigd zijn te maken. Een denkfout is een fout in ons redeneren die kan leiden tot systematische afwijkingen van rationele keuzes, beoordelingen en gedrag. Alle mensen zijn gevoelig voor deze denkfouten die onder bepaalde omstandigheden de kop

#### EEN GEDRAGSGERICHTE BENADERING VAN ARMOEDE

op kunnen steken (Kahneman, 2011). Bij mensen in armoede wordt relatief veel van de bandbreedte in beslag genomen door zorgen, stress en lastige afwegingen waardoor minder ruimte over is voor probleemoplossing op de langere termijn. Hierdoor hebben mensen in armoede vaker last van een zwak prospectief geheugen, een te sterk korte termijnfocus en gaan zij zich extra risico vermijdend gedragen. Bovendien zijn de consequenties van de fouten voor hen vaak extra groot.

Het herinneren van taken vergt 'prospectief geheugen', een vermogen om te blijven denken aan een voorgenomen actie in de toekomst en die dan uit te voeren. Het onthouden van alle taken die we nog moeten uitvoeren vraagt een behoorlijke belasting van de bandbreedte, waardoor dit voor mensen in armoede extra lastig is. Bovendien vraagt prospectief geheugen om goede timing, er moet op het juiste moment aan die taken gedacht worden, dat blijkt vaak moeilijk voor mensen. Om mensen hiermee te helpen zijn er allerlei hulpmiddelen ontwikkeld, zoals automatische incasso voor terugkerende rekeningen. Echter, het gebruiken van automatische incasso is voor mensen in armoede lastiger, omdat er vaak onvoldoende geld op de rekening staat en mensen dus zelf actieve keuzes moeten maken welke rekening ze zullen betalen. Het betalen van rekeningen wordt daardoor een terugkerende taak voor het actieve werkgeheugen terwijl dat voor mensen met genoeg saldo automatisch gaat (Damingier, Hayes, Barrows & Wright, 2015).

Mensen hebben de neiging om kosten en beloningen op de korte termijn zwaarder te laten wegen dan de mogelijk grotere beloningen of kosten op de lange termijn. Deze neiging zorgt ervoor dat mensen bij beloningen eerder korte-termijn oplossingen kiezen dan de mogelijk grotere beloning van lange-termijn oplossingen op waarde te schatten. Zo sluiten mensen in armoede vaker leningen met hoge rentepercentages af. Op de korte termijn helpt dit om de rekeningen te betalen, maar op de lange termijn levert het alleen maar meer kosten op. Omgekeerd worden kosten op de korte termijn zwaarder gewogen dan kosten op de lange termijn. Mensen in armoede blijven daardoor het betalen van de achterstallige huur voor zich uit schuiven tot er een huisuitzetting dreigt. De kosten zijn inmiddels vele malen groter dan de initiële huur. Deze voorkeur voor korte termijn oplossingen geldt voor alle mensen, maar mensen met meer financiële reserves kunnen negatieve gevolgen van 'denkfouten' of miscalculaties makkelijker (financieel, maar ook psychologisch) opvangen en compenseren. Kleine obstakels als moeilijke aanmeldprocedures kunnen bovendien de korte termijn-focus activeren en leiden tot uitstel of afstel. Deze kleine obstakels vormen een 'gedoe-factor', die refereert naar de mate waarin iemand obstakels ervaart in tijd of moeite om een taak te kunnen uitvoeren. Juist voor mensen in armoede, met minder cognitieve bandbreedte (meer stress), worden deze obstakels al snel onoverkomelijke hobbels (Shah, Mullainathan & Shafir, 2012; Damingier, Hayes, Barrows & Wright, 2015).

Gerelateerd aan de korte termijn-focus speelt ook risicomijding een rol voor mensen in een situatie van armoede. Mensen hebben over het algemeen de neiging om verlies van iets wat ze al hebben zwaarder te laten wegen dan het verkrijgen van iets nieuws. Zeker wanneer er weinig financiële buffer is, kunnen de effecten van verlies groot zijn. Ter illustratie: wanneer mensen een schuldregeling hebben mogen er geen nieuwe schulden ontstaan. De effecten van een nieuwe schuld zijn dus groot, de neiging tot risico vermijding dus ook. Hierdoor kan het dus voor mensen met een schuldregeling en een bijstandsuitkering aantrekkelijker zijn om de uitkering te behouden dan te starten met een betaalde baan. Mensen gaan niet werken omdat ze bang zijn dat werk snel weer te verliezen en dan weer een uitkering moeten aanvragen. Ze weten hoe lang dat kan duren. Hoewel het nemen van sommige risico's dus kan helpen op de lange termijn, zorgt het gebrek aan een buffer dat de weging van de mogelijke gevolgen op korte termijn zwaarder tellen (Damingier, Hayes, Barrows & Wright, 2015).

### 2.3 Een vicieuze cirkel: armoede, locus of control, zelfbeeld en stress

Het zelfbeeld en de verwachtingen die mensen over zichzelf hebben, wordt vaak negatief beïnvloed door armoede. Mensen in armoede ervaren weinig controle over hun leven door het steeds moeten reageren op directe problemen en geen ruimte ervaren voor het vooruit denken en plannen, daarnaast zijn ze vaak ook afhankelijk van overheidsinstanties waarbij ze weinig/geen invloed hebben op hoe processen of afspraken verlopen. Dit leidt tot een gevoel dat de controle over hun leven niet in eigen handen ligt, in de psychologie aangeduid met externe *locus of control*. Gevolg is een gevoel dat eigen acties weinig uithalen. Hierdoor ontstaat een passiviteit ten opzichte van het behalen van doelen, mensen zijn minder snel geneigd om actie te ondernemen en zich daar vol voor in te zetten (Daminger, Hayes, Barrows & Wright, 2015; Babcock, 2014).

Armoede kan ook een negatief effect hebben op het zelfbeeld van mensen, doordat zij afhankelijk zijn van instellingen en hulpverleners en zoals gezegd weinig eigen controle ervaren. Daarnaast hebben we gezien dat mensen in armoede door schaarste-effecten soms geneigd zijn onverstandige keuzes te maken. Dit kan leiden tot frustratie en onbegrip bij hulpverleners. Bovendien hebben mensen de neiging om bij anderen gedrag te verklaren uit persoonlijke eigenschappen, terwijl eigen gedrag wordt toegeschreven aan situationele factoren. Zo wordt iemand die te laat komt al snel bestempeld als een *laat komer*, terwijl dezelfde situatie voor onszelf eerder verklaard wordt door files, kinderen die niet mee willen werken of gewoon pech (Daminger, Hayes, Barrows & Wright, 2015). Dit kan er toe leiden dat hulpverleners hun klanten gaan zien als onverstandige personen in plaats van mensen die door een situatie onverstandig handelen. De verwachtingen die voortvloeien uit dit beeld van klanten heeft vervolgens op hoe de hulpverlener reageert op de klant. Onderzoek laat bijvoorbeeld zien dat we onbewust geneigd zijn meer positieve feedback, ondersteuning en aandacht en geduld te geven aan mensen van wie we hoge verwachtingen hebben. Deze reacties hebben effecten op het zelfvertrouwen en daaruit voortvloeiend handelen van klanten (Harris, 1991). Door de situatie van schaarste wordt dus het zelfvertrouwen aangetast, dat juist zo belangrijk is om doelen te stellen en hier naar te handelen, zodat er wat aan de armoede gedaan kan worden (Corrigan, Larson, & Ruesch, 2009).

Effecten van schaarste worden bovendien verergerd doordat de schaarste (in zowel tijd als geld) stress oplevert. Het voortdurende afwegen van belangen en bewuste keuzes moeten maken omdat er nou eenmaal geen geld is om *alles* te doen, belast de cognitieve bandbreedte. Langdurige stress heeft allerlei negatieve effecten op zowel de mentale als de fysieke gezondheid. Door ervaren stress, onzekerheid en zorgen worden emotionele signalen in de hersenen naar de executieve functies gestuurd waaronder het werkgeheugen. Deze emotionele reacties op stress hebben een negatief effect op alle executieve functies (beslissingen nemen, risico's en kansen inschatten of overzicht over taken houden). Stress is hiermee een extra factor die druk op de bandbreedte uitoefent (Babcock, 2016; Haushofer & Fehr, 2014). (Langdurige) armoede is dus een context waarin mensen financiële schaarste ervaren, waardoor ze minder bandbreedte over houden en executieve functies (plannen, overzicht houden, beslisprocessen en het bijsturen van eigen emoties en gedrag) minder goed werken. Dit leidt vervolgens weer tot een grotere neiging tot beslis-fouten, minder gevoel van grip en controle, een lager zelfbeeld en verhoogde stress. Zo raken mensen in schaarste ingesloten in de vicieuze cirkel van oorzaken en gevolgen van armoede: het probleemoplossend vermogen om uit die cirkel te komen is beperkt door schaarste en stress, waardoor beslissingen en gedrag negatief worden beïnvloed.

## 3. Implicaties voor interventies

In hoofdstuk 1 zijn de negatieve gevolgen van (langdurige) armoede op het gedrag van mensen besproken. Hieruit zijn een aantal lessen te trekken die van belang zijn om de effectiviteit van specifieke interventies te begrijpen en voorspellen. In dit hoofdstuk vestigen we de aandacht op de implicaties van de schaarse theorie voor het ontwerpen van effectief armoedebeleid en doeltreffende uitvoering.

### 3.1 Armoede: een kwestie van persoonlijk falen of universeel menselijk gedrag?

In veel traditionele armoede bestrijdingsprogramma's wordt armoede gezien als een onvermogen om in basisbehoeften te voorzien of een tekort aan financieel kapitaal of menselijk kapitaal (opleidingsniveau, vaardigheden en ervaring). Het merendeel van deze initiatieven bieden een vorm van kapitaal aan: materiële ondersteuning, of training of opleiding om het menselijk kapitaal te vergroten. Deze ondersteuning is essentieel voor huishoudens die net rond kunnen komen, maar zou nog effectiever kunnen zijn als ze meer rekening houden met de menselijke psychologie en gedrag.

Programma's gericht op training of opleiding, maar ook programma's die mensen met diensten of goederen ondersteunen, onderschatten vaak het effect van context op menselijk gedrag. Zo wordt vaak onterecht verondersteld dat:

- onze voorkeuren en behoeften redelijk consistent zijn;
- informatie en bewust nadenken ons gedrag sturen;
- rationele financiële afwegingen het belangrijkste zijn om in actie te komen.

Echter, onderzoek laat zien dat een kleine verandering in hoe informatie worden overgebracht, de volgorde waarin iets wordt gepresenteerd of het aantal stappen dat we moeten doorlopen om een taak uit te voeren, veruit de meeste invloed hebben op ons gedrag. De *situatie* heeft dus veel meer invloed

#### **Gooi jij een flyer op straat?**

Aan het eind van een lange werkdag kom je bij je auto en je vindt een flyer onder de ruitenwisser. Gooi je die dan in de prullenbak of op straat? We zijn veel meer geneigd om de flyer op de grond te gooien als we zien dat anderen dat ook hebben gedaan. Echter, als we zien dat niemand anders dat heeft gedaan, zijn we vier keer minder geneigd dit te doen. Dit zegt minder over onze voorkeur voor troep maken dan voor onze ontvankelijkheid voor subtiele hints in de omgeving.

op ons gedrag dan onze eigen bewuste en rationele afwegingen en inschattingen (zie kader).

Dat is ook de reden dat voorlichting of het aanbieden van informatie (zoals een anti-rook campagne waarin de gevaren van roken worden benadrukt) maar weinig invloed heeft op ons gedrag. We *weten* het wel, maar tussen *willen* en *doen* zit een wereld van verschil. Bewustzijn is weliswaar belangrijk om tot goede voornemens te komen, maar meestal niet genoeg om iets ook vol te houden. De omgeving verleidt ons vaak tot het verkeerde gedrag, en onze rationele afwegingen helpen maar weinig om ons ervan af te houden. Gedragsbeïnvloeding door het *anders inrichten van de omgeving* is veel effectiever dan het voorlichten en informeren van mensen over wat ze 'eigenlijk zouden moeten doen'. Een

#### **EEN GEDRAGSGERICHTE BENADERING VAN ARMOEDE**

gedragsgerichte benadering gaat ervan uit dat mensen het juiste doen (stoppen met roken, gezond eten of gezond financieel gedrag vertonen) als de juiste keuze zo makkelijk mogelijk wordt gemaakt. Dit heeft directe consequenties voor de manier waarop dienstverlening aan mensen in armoede optimaal wordt ingericht en georganiseerd.

Om goede voornemens vol te houden zijn executieve functies zijn van groot belang, zij helpen ons bijvoorbeeld om impulsief gedrag te controleren, doorzettingsvermogen te tonen en te leren van ervaringen (Babcock, 2016). In het vorige hoofdstuk hebben we echter gezien dat armoede een negatieve impact heeft op die executieve functies. Dit betekent dus dat zeker in een situatie van armoede, waarin de executieve functies worden beperkt door schaarste, het van belang is om gebruik te maken van een gedragsgerichte benadering om gedragsverandering te realiseren. Rekening houden met de invloed van omgevingsfactoren is dus in alle gevallen effectief, maar cruciaal voor mensen die in armoede en dus met de effecten van chronische schaarste leven.

### 3.2 Een gedragsgerichte benadering<sup>2</sup>

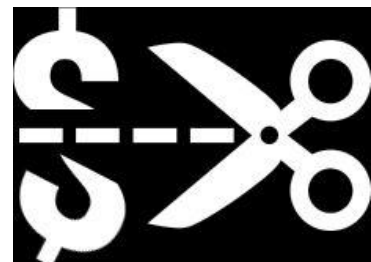
Een gedragsgerichte aanpak betekent dat je begint met het uitgangspunt dat de context essentieel is om gedrag van mensen te beïnvloeden, belangrijker dan iemands motivatie of rationele afwegingen; dat bewustzijn geen actie garandeert (*willen* is niet *vanzelf doen*); en dat zowel financiële als niet-financiële kosten en baten (fysieke of psychologische hindernissen, zoals de 'gedoe-factor') invloed hebben op beslissingen en gedrag. Het betekent minder focus op hoe mensen zich *zouden moeten gedragen*, hoe we *verwachten dat ze zich gedragen* en welke *intenties* zij hebben, maar meer op hoe ze zich *daadwerkelijk gedragen*. Het gedrag en de beslissingen van mensen met lage inkomens is een symptoom van schaarste, in plaats van dat het iets zegt over de motivatie, vaardigheden of het karakter van mensen die leven in armoede. Ingrijpen in armoedeproblemen vraagt om een gedragsgerichte benadering van armoede.

Een gedragsgerichte aanpak van armoede kan mensen helpen beter om te gaan met een situatie van financiële schaarste en mogelijk ook om hier uit te komen. Daarvoor is het belangrijk om in te zetten op drie doelen:

1. Beperk de kosten van armoede;
2. Creëer een buffer;
3. Empower.

#### 3.2.1 Beperk de kosten van armoede

Zoals we in hoofdstuk 1 hebben gezien, is armoede een duur verschijnsel, zowel wat betreft geld als cognitieve belasting. Een belangrijke eerste stap is om na te gaan of en op welke manier de gemeente zelf, onbedoeld, extra kosten oplegt aan mensen in armoede en hoe die kosten verminderd kunnen worden. Daarvoor kunnen de volgende versimpeling strategieën worden ingezet:



- Maak alle communicatie zo helder en eenvoudig mogelijk. Laat overbodige informatie weg, en geef beknopt en overzichtelijk de benodigde informatie. Dit geldt voor brieven, e-mailcontact, maar ook voor informatie op websites. Taalgebruik, mondeling en schriftelijk, dient zo concreet en eenvoudig mogelijk te zijn. Vraag feedback

<sup>2</sup> Deze paragraaf (*Beperk de kosten van armoede tot en met Empowerment*) is ontleend aan: Daminger, A., Hayes, J., Barrows, A., & Wright, J. (2015). *Poverty interrupted: Applying behavioral science to the context of chronic scarcity*. Ideas42.



aan gebruikers. Is de benodigde informatie zo helder, eenduidig en eenvoudig te vinden als de aanbieder denkt?

- Verminder waar mogelijk bureaucratie en complexe procedures. Verminder en vermijd papierwerk. Biedt persoonlijke assistentie bij het invullen van papieren. Vermijd vragen naar documenten of persoonsgegevens als dit niet nodig is of als gegevens al bekend zijn.
- Verlaag drempels, verhoog toegankelijkheid. Zijn locaties gemakkelijk te bereiken en dichtbij huis? Voorkom reistijd en/of bied onkostenvergoeding voor transport. Zijn openingstijden flexibel? Kan iemand ook buiten werktijd terecht? En, is het nodig dat iemand langskomt, of kan iets ook telefonisch of per mail afgehandeld worden?
- Stel minder voorwaarden. Haal onnodige voorwaarden uit de procedures. Zorg ervoor dat mensen eenvoudig kunnen nagaan of ze in aanmerking komen. Als je weet dat mensen in aanmerking komen op basis van bestaande gegevens, vraag dan niet opnieuw om bewijsstukken. Verlaag de 'bewijslast'.
- Creëer en benut samenhang. Zorg ervoor dat verschillende organisaties en diensten hun aanbod en informatie stroomlijnen zodat de klant in een keer terecht kan voor meerdere diensten, hulp en ondersteuning, volgens het one-stop-shopping principe.

### 3.2.2 Creëer een buffer: financiële reserves en cognitieve speelruimte

Zoek naar manieren om een buffer te creëren in tijd, geld, aandacht en andere belangrijke middelen, zodat er meer ruimte voor flexibiliteit ontstaat. Wanneer mensen een (financiële-) buffer hebben, zullen zij zich waarschijnlijk minder zorgen maken bij kleine tegenslagen of onverwachte kosten, dit zorgt weer voor meer bandbreedte.



- 1) Biedt waar mogelijk financiële hulp. Help bij het opbouwen van reserves. Als het lukt om urgente rekeningen te voldoen en niet rood te staan, geeft dat niet alleen financiële ruimte maar ook cognitieve ruimte.
- 2) Geef tijd, als geld geven niet mogelijk is. Tijd is voor mensen die in armoede leven net zo'n schaars goed als geld. Geld geeft aan mensen die in welvaart leven de mogelijkheid taken uit te besteden, zoals huishoudelijke hulp of kinderopvang. Bovendien vragen veel regelingen om een tegenprestatie, zoals verplichte deelname aan een training. Maar ook het aanbieden van kinderopvang of vervoer kan tijd opleveren die besteed kan worden aan de lange termijn aanpak van armoede.
- 3) Denk na over de timing van en voorwaarden die gesteld worden aan voorzieningen. Bieden ze genoeg bandbreedte? Bijvoorbeeld, kinderopvang wordt pas vergoed als een studie of werk is gevonden. Maar het zorgen voor jonge kinderen gaat niet goed samen met het zoeken van werk of kiezen van de juiste opleiding. Voorzieningen langer aanbieden of met minder stringente (inkomens)voorwaarden, verruimt de bandbreedte en voorkomt terugval in armoede als een voorziening te laat begint of te vroeg stopt.
- 4) Creëer een vangnet. Geef meerdere kansen. Verhoog de tolerantie voor het maken van fouten. Als het niet (tijdig) voldoen aan gestelde voorwaarden bestraft wordt bevordert dit risicomijdend en hulpvermijdend gedrag. Om dit te voorkomen is er een mind-set van vertrouwen nodig, waarin 'fouten' worden toegeschreven aan de situatie van schaarste, niet aan iemands persoonlijkheid, of een gebrek aan motivatie.

### 3.2.3 Empower

Uit steeds meer onderzoek blijkt dat leven in armoede invloed heeft op het zelfvertrouwen en verwachtingen van de toekomst (zie ook hoofdstuk 1). Onbedoeld kan armoedebeleid negatieve zelfbeelden versterken of benadrukken, de klant wordt immers afhankelijk van hulp en diensten, en verliest (deels) de regie over het eigen leven. De klant centraal stellen, waar mogelijk keuzes geven, en zeggenschap geven over het soort hulp dat gewenst is, helpt bij het aangaan van gelijkwaardiger relaties, die het zelfvertrouwen versterken in plaats van ondermijnen.



### 3.3 Nudges

Op basis van de gedragsleer hebben we gepleit voor diensten die optimaal zijn ingericht voor een situatie van schaarste (aan geld, tijd en cognitieve bandbreedte). Daarvoor is het belangrijk dat er wordt gewerkt aan het beperken van de kosten van armoede; het creëren van een buffer en empowerment. De gedragsleer biedt ons ook een aantal instrumenten om dit voor elkaar te krijgen. Hoewel deze instrumenten niet voldoende zijn is het wel belangrijk om ze te benoemen. Gezamenlijk worden die instrumenten 'nudges' genoemd, naar het kleine duwtje dat een olifantenmoeder aan haar jong geeft om het beweging te krijgen. Deze kleine manipulaties in de omgeving van mensen beïnvloeden het gedrag van mensen op een onbewuste manier waardoor zij geen extra last vormen voor de bandbreedte van mensen in armoede (Thaler & Sunstein, 2008).



Op basis van een literatuurstudie heeft het Amerikaanse onderzoeks- en adviesteam BIAS ('Behavioral Interventions to Advance Self-Sufficiency') de volgende interventies geïdentificeerd die allemaal onder de definitie van een 'nudge' vallen (Richburg-Hayes Anzelone et al., 2014, p.3 - 4). Deze nudges kunnen ingezet worden om de kosten van armoede (en dan vooral de kosten aan cognitieve belasting en keuzestress) te drukken:

- a. Bij gebruik van **reminders** (herinneringen) wordt informatie aangeboden met als doel dat het vanzelf wordt opgemerkt en de kans vergroot dat deelnemers doen wat ze zich hebben voorgenomen.
- b. **Sociale invloed** kan gebruikt worden om direct of indirect gewenst gedrag te stimuleren, bijvoorbeeld door mensen te laten zien wat anderen in hun situatie doen.
- c. Doorlopend informatie of **feedback** aan mensen geven over hun gedrag is een manier waardoor die informatie makkelijk beschikbaar wordt, en de mogelijkheid biedt dat gedrag te evalueren en aan te passen.
- d. Een **stimulatie-factor** kan gedrag makkelijker maken (zoals formulieren waarop de reeds bekende gegevens al ingevuld zijn), een **gedoe-factor** maakt gedrag moeilijker (zoals beperkte openingstijden).
- e. **Micro-incentives** zijn kleine financiële beloningen (of straffen) die worden gebruikt om gedrag te belonen of ontmoedigen.
- f. **Identiteitscues** benadrukken de verbinding tussen een persoon en een (positieve) sociale identiteit. Doel van het gebruiken van identiteits-cues is gedrag te beïnvloeden door een aspect van iemands identiteit te benadrukken dat in de lijn van het gewenste gedrag ligt. Bijvoorbeeld: voor jonge ouders is het belangrijk het huishoudboekje kloppend te houden.

- g. **Sociaal bewijs** is beschrijvende, kloppende informatie over hoe anderen zich gedragen in een soortgelijke situatie. Bijvoorbeeld: 20% van uw burens bespaarde afgelopen jaar op hun energieverbruik.
- h. **Fysieke omgevingscues** zijn kenmerken uit de omgeving die intuïtief of onbewust besluitvorming beïnvloeden. Bijvoorbeeld, hoe overzichtelijker een gemeentelijke website is, hoe eerder mensen een aanvraag tot inkomensondersteuning doen.
- i. **Ankeren** is het doelbewust selecteren van een referentiepunt om alternatieve opties uit de omgeving minder aantrekkelijk te maken. Bijvoorbeeld, automatische incasso bovenaan een keuzemenu zetten, daarna pas het zelf overmaken als optie geven.
- j. **Standaard opties** zorgen ervoor dat de gewenste uitkomst de standaard uitkomst is, zonder dat er actie ondernomen hoeft worden. Bijvoorbeeld, orgaandonatie is vanzelfsprekend, tenzij je aangeeft dat je dat niet wil.
- k. Interventies gebaseerd op '**loss aversion**' benadrukken het verlies dat een actie zal veroorzaken, in plaats van de winst te beschrijven. Bijvoorbeeld: geld lenen kost geld
- l. In interventies die een **gemaakte afspraak** benadrukken, beloven deelnemers om bepaald gedrag te vertonen dat nodig is om een specifiek doel te bereiken. Dit verhoogt de commitment.

### 3.4 MAST

Naast deze instrumenten zijn er door het Britse Behavioural Insights Team vier vuistregels opgesteld voor het ontwerpen van interventies (Service et al., 2014), de **MAST vuistregels**:

1. Maak het zo makkelijk mogelijk. Zorg voor vereenvoudiging van procedures en regels, houd brieven en websites simpel, geef en vraag zo weinig mogelijk informatie die niet nodig is of op een andere manier verkregen kan worden, verwijst niet door of zorg voor een warme overdracht, handel zoveel mogelijk direct af;
2. Maak het gewenste gedrag aantrekkelijk. Zorg voor leesbare en uitnodigende brieven, eenvoudig navigeerbare websites, bied informatie aan als pictogram of afbeelding, werk met (kleine) beloningen en stel concrete, haalbare doelen;
3. Maak het sociaal. Zorg voor een prettige en persoonlijke bejegening. Toon belangstelling en begrip voor de klant. Sluit aan bij de belevingswereld en de capaciteiten van de klant. Geef op de persoon afgestemde informatie, en houd rekening met beperkingen van de klant. Laat merken dat een klant recht heeft op hulp en niet de enige is die hulp vraagt. Neem zorgen en schaamte weg;
4. Maak het tijdgebonden. Speel met je aanbod in op het moment dat de klant ervoor open staat, de urgentie ervaart en er tijd voor heeft.

## 4. Een overzicht van interventies

In dit hoofdstuk presenteren we een overzicht van interventies, die gebaseerd zijn op gedragswetenschappelijke kennis en principes van gedragsbeïnvloeding. De interventies die hier geselecteerd zijn richten zich veelal op het verhogen van deelname aan programma's of het vergroten van het gebruik van voorzieningen die armoede terugdringen. Dit doen zij vaak door aanpassingen in de *omgeving*: de vormgeving van voorlichtingsmateriaal, brieven, e-mails, mondeling en/of sms-contact, informatie op websites, maar ook in de voorwaarden die gesteld worden aan klanten om deel te nemen aan of in aanmerking te komen voor een voorziening of hulpprogramma.

Relatief kleine aanpassingen in een bestaand werkproces of procedure kunnen aanzienlijke gevolgen hebben voor deelname aan een traject of het gebruik van een inkomensvoorziening. De vaak lage kosten en relatief kleine moeite die het implementeren van zulke interventies kost, maakt ze aantrekkelijk voor de uitvoeringspraktijk. Deze interventies kunnen gezien worden als aanvulling op eventuele beleidsaanpassingen, bijvoorbeeld in het aanbod van diensten of programma's, gericht op het (makkelijker of effectiever) beschikbaar maken van geld en tijd. De verschillende benaderingen, aanpassingen in het dienstverlenende proces, en aanpassingen in het beleid van armoedebestrijding, kunnen elkaar juist versterken. Dat gebeurt ook in veel van de hieronder beschreven praktijkprogramma's; juist die integrale aanpak lijkt veelbelovend in het langdurig en constructief terugdringen van armoede.

### Bronnen

Kennis over de interventies die hieronder zijn geïnventariseerd komt uit twee verschillende bronnen: gedragswetenschappelijk onderzoek en praktijkverslagen van hulpprogramma's (van veelal Amerikaanse organisaties die zich bezighouden met armoedebestrijding). Het voordeel van gedragswetenschappelijke bronnen is dat ze systematische effectmeting bieden. We kunnen dus goed zien *wat* er precies werkt, de *mate* waarin het verschil maakt en bij *wie* het wel of niet goed werkt. Werkzame interventies uit experimenteel onderzoek zijn echter niet altijd getest op de relevante doelgroep, of niet gedaan in het kader van armoedebestrijding (maar bijvoorbeeld op het gebied van gezondheid). Generalisatie naar andere beleidsterreinen is dus niet vanzelfsprekend.

Het voordeel van praktijkverslagen is dat interventies worden beschreven in een relevante context, in het kader van armoedebestrijding bij relevante doelgroepen, en dat ze deel uitmaken van bestaande en beproefde (practice-based) programma's, zoals Mobility Mentoring van de Amerikaanse organisatie Empath. Nadeel is dat er weinig tot geen systematische effectmetingen beschikbaar zijn, waardoor niet is na te gaan *of* een interventie werkt, in welke *mate*, en welk *bestanddeel* van een interventie effectief is (evidence-based). Buitenlandse hulpprogramma's leveren maar in zeer beperkte mate de systematische effectmetingen die nodig zijn op ze op waarde te kunnen schatten. Niettemin nemen we ze op in hiernavolgend overzicht, omdat de aanpak wel informatief is vanwege de principes van gedragsbeïnvloeding die we beschreven in hoofdstuk 2 en 3.

### Een inventarisatie van interventies

We hebben 19 interventies gevonden, in studies uit het buitenland op het terrein van armoedebestrijding, die zich richten op het verminderen van de effecten van schaarste, en die gebaseerd zijn op inzichten uit de gedragsleer. In de inleiding van dit rapport staat een verantwoording van de zoekwijze. Een overzicht van alle interventies en de werkzame bestanddelen is te vinden in bijlage A. Hieronder vatten we ze samen.

### EEN GEDRAGSGERICHTE BENADERING VAN ARMOEDE

## 4.1 Beperk de kosten van armoede

Het grootste deel van de interventies zet in op het **verminderen van de kosten** van armoede (financieel, maar ook qua cognitieve belasting en/of belasting van iemands tijd). De meeste interventies bestaan uit het verminderen en vereenvoudigen van de informatievoorziening aan klanten, met als doel het gewenste gedrag makkelijker te maken. Veel van de besproken interventies maken gebruik van ‘**nudges**’, soms in combinatie met een uitgebreider pakket van voorzieningen. Deze veelal simpele en relatief goedkope interventies tonen bescheiden maar betekenisvolle resultaten.

Een voorbeeld is een interventie met belastingteruggave in de Verenigde Staten (Bhargava & Manoli, 2015). Doel was het verhogen van het aantal aanvragen tot belastingteruggave. 35.000 Amerikaanse rechthebbenden kregen van de belastingdienst een brief waarin ze informatie kregen over het recht op belastingteruggave. Er werd geëxperimenteerd met verschillende versies van de informatiebrief. Alle rechthebbenden kregen een brochure, een invulformulier en een antwoordenvolp. Interventies richtten zich op de frequentie waarmee de informatie werd geboden (nogmaals een herinnering sturen); het (sterk) vereenvoudigen van de informatiebrochure (minder informatie, visueel aantrekkelijk weergegeven, meer plaatjes, minder tekst) en het verhogen van de relevantie van de informatie (‘dit is voor mensen in uw situatie, u heeft er recht op’). Ook werd getracht het gevoel van stigma weg te nemen (door te benadrukken dat mensen er recht op hebben, en dat het geen ‘gunst’ is voor arme mensen). Daarnaast werd vermeld hoe lang het duurde het formulier in te vullen (maximaal 10 of maximaal 60 minuten). Uit de evaluatie van het experiment bleek dat vaker herinneringen sturen effectief was, evenals een vereenvoudiging van de informatiebrochure. Het minimaliseren van informatie, en juist het benadrukken van de relevantie voor de doelgroep, vergrootte het aantal aanvragen. Wegnemen van stigma, en de benodigde invultijd variëren, had geen effect. Ook tolerantie voor misstappen (‘u krijgt geen boete als u onterecht een aanvraag doet’) had geen effect op het aantal aanvragen voor belastingteruggave. Juist de vereenvoudigde manier waarop informatie werd aangeboden, bleek cruciaal (Bijlage A, interventie 2).

Er wordt binnen deze groep interventies ook gebruik gemaakt van andere strategieën om de kosten van armoede terug te dringen:

- het terugdringen van bureaucratische en complexe **procedures**;
- het praktisch **verlagen van (psychologische) drempels** en het verhogen van **toegankelijkheid** van voorzieningen (bijvoorbeeld door aanpassing van openingstijden of meer locaties in de wijk);
- verminderen of versoepelen van **voorwaarden en regels**;
- het creëren en benutten van **samenwerking tussen organisaties** en diensten door **informatie uit te wisselen** en **hulp samen te brengen op 1 plaats**;
- gebruik maken van **automatisering** om de benodigde informatie uit diverse systemen, **uitwisseling van informatie** tussen organisaties.

In het volgende voorbeeld komen een aantal van deze strategieën bij elkaar, waarbij het doel was om het aantal aanvragen voor een studietoelage te verhogen (Bettinger, Terry Long, Oreopoulos, Sanbonmatsu, 2009). De interventie werd uitgevoerd onder mensen die een Amerikaans wijkcentrum bezochten om hulp te krijgen bij het aanvragen van belastingteruggave. Deze groep heeft qua inkomen recht op een studietoelage voor kinderen tussen de 15 en 30 jaar (informatie-uitwisseling). Er werd hulp geboden bij het aanvragen van een studietoelage, op het moment dat een klant al binnen was voor andere hulp (tijdigheid, toegankelijkheid, bundelen van diensten). Directe *assistentie* bieden werd vergeleken met het uitsluitend *informeren* over recht op studiefinanciering (drempels verlagen,

### EEN GEDRAGSGERICHTE BENADERING VAN ARMOEDE

procedures vereenvoudigen). Bovendien werden de gegevens van de klant meteen uit de belastingaangifte overgenomen, wat de 'gedoe-factor' voor klanten verlaagde (automatisering). Als de aanvraag mee naar huis werd gegeven, omdat er nog aanvullende informatie nodig was, werd de klant nagebeld door de dienst, om het indienen van de aanvraag te voltooien (verlagen psychologische drempels). Wat bleek? Het uitsluitend geven van *informatie* over recht op studiefinanciering hielp niet om het aantal aanvragen te verhogen. Door *assistentie* bij het doen van de aanvraag, werd er wel vaker gebruik gemaakt van de regeling. Er werden niet alleen meer aanvragen gedaan, en meer studietoelagen toegekend, maar ook het aantal studerende kinderen ging omhoog en die studerende kinderen maakten vaker een studie af. Het bieden van op 1 plaats gebundelde dienstverlening, het overnemen van bekende gegevens uit een andere administratie, en hulp bieden tot de aanvraag voltooid is (inclusief nabellen) bleek dus zeer effectief, ook op langere termijn, voor zowel ouders als kinderen met een laag inkomen (zie bijlage A, interventie 1).

De experimenten die gedaan zijn met het beperken van de cognitieve belasting (oftewel de immateriële kosten van armoede), blijken over het algemeen zeer effectief, terwijl deze interventies in verhouding goedkoop zijn.

## 4.2 Creëer een buffer

Een aantal interventies richten zich op het **creëren van een buffer**, bijvoorbeeld door spaarplannen, belastingteruggave of reserveren van een deel van het loon voor specifieke doeleinden. Het is de vraag of hierdoor daadwerkelijk wordt bijgedragen aan het creëren van een buffer, de investering moet immers vaak uit de huishoudens zelf komen. Op een enkele 'cash transfer' (financiële ondersteuning) interventie na, wordt er geen directe financiële hulp geboden waarmee de effecten van schaarste het meest verlicht kunnen worden. Dit terwijl zulke interventies wel cognitieve bandbreedte vrijmaken waardoor een klant zich kan bezighouden met langere termijn doelen, zoals het zoeken van werk of op orde krijgen van het huishoudboekje.

Een voorbeeld van een interventie waarin deelnemers wel meer financiële speelruimte kregen was het Family Rewards programma (Miller Miller, Verma, Dechausay, Yang, Rudd, Rodriguez & Honig, 2016). Doel van het programma was om armoede op lange termijn te verminderen voor huishoudens in twee Amerikaanse steden. In dit project werd positief gedrag financieel beloond (door een voorwaardelijk toeslagen programma). Gedrag van gezinnen dat gericht was op het verbeteren van de gezondheid, het volgen van onderwijs door de kinderen en het zoeken van werk door ouders werd beloond. Over de looptijd van 3 jaar werd er gemiddeld 13.500 dollar aan de deelnemende gezinnen uitgegeven, ongeveer de helft daarvan ging naar de beloningen voor deelnemende huishoudens, de andere helft ging naar de betaling van dienstverleners die de huishoudens adviseerden en de beloningen uitbetaalden. Het programma verhoogde het inkomen en verminderde de armoede tijdens de deelname aan het programma en leidde tot verbeteringen in de kwaliteit van leven en het welzijn van de ouders. Gezondheidseffecten waren een toename in preventieve tandartsbezoeken en een verbetering van de ervaren gezondheid, zeker voor de huishoudens met een slechtere gezondheid bij de start van het programma. Uit een kosten-baten analyse bleek overigens dat het programma de overheid meer geld kostte dan opleverde (bijlage A, interventie 10). Niettemin waren de effecten van het rechtstreeks financieel belonen van gewenst gedrag, groot.

Interventies gebaseerd op het bieden van *geld* kunnen aangevuld worden door het bieden van *tijd*.

Bijvoorbeeld:

1. Het **niet verplicht stellen van een tegenprestatie** (aanwezigheid, verplichte deelname aan een training of het aanleveren van bewijsstukken);
2. Het bieden van **ruimere marges**, bijvoorbeeld niet hoeven aanleveren van bewijsstukken, hulp bij het invullen van formulieren, automatiseren van informatie delen e.d.;
3. Het **aanbieden van kinderopvang**, vervoer, of praktische hulp bij dagelijkse taken.

Zo liet het Jobs-Plus programma (Greenberg, De La Rosa Aceves, Quiroz-Becerra, Greenberg & Oppenheim, 2015) zien dat door bewoners van sociale woningbouwcomplexen in hun eigen buurt ondersteuning te bieden, de experimentele groep gedurende een periode van 7 jaar 16% meer inkomen had dan de controlegroep. Het aanbieden van concrete hulp en begeleiding in de eigen sociale omgeving, als gemeenschaps-aanpak, bleek buitengewoon effectief (bijlage A, interventie 13).

Er is nog weinig geëxperimenteerd met het **creëren van een vangnet of buffer**. Door de **tolerantie voor het maken van fouten** te verhogen zou een steviger vangnet geboden kunnen worden dat rekening houdt met risicomijdend gedrag van mensen in armoede. Dit vraagt om een **mind-set van vertrouwen**, waarin 'fouten' worden toegeschreven aan de situatie van schaarste, niet aan iemands persoonlijkheid, of een gebrek aan betrokkenheid of motivatie. Het veranderen naar een mind-set van vertrouwen in plaats van handelen op basis van controle, dwang en straf, vergt een aanpassing in het mensbeeld, maar ook **aanpassingen in de protocollen, voorwaarden en regels** van armoedebeleid en -uitvoering. Dit is in sommige gevallen ook de reden dat interventies weinig effect hadden; het vereenvoudigen van een informatiebrief, zonder een aanpassing in (veeleisend, ingewikkeld of tegenstrijdig) beleid, heeft niet altijd zin.

### 4.3 Empower

Slechts één interventie zet in op **empowerment**, ofwel het verhogen van de zelfredzaamheid en het zelfvertrouwen, en het verbeteren van de cognitieve functies als onderdeel daarvan. Het Mobility Mentoring programma (Ashley, 2016; Babcock, 2012, 2014) is een goed voorbeeld van een programma dat uitgaat van empowerment. Het programma onderscheidt vijf deelgebieden waarin verbetering moet optreden: huisvesting, gezondheid, opleiding, financiën, werk. Mobility mentoring gaat ervan uit dat alleen het gelijktijdig en integraal aanpakken van deze vijf probleemgebieden tot duurzame verbetering leidt (bijlage A, interventie 7). De doelgroep bestaat uit alleenstaande moeders en gezinnen met (jonge) kinderen in langdurige armoede, er is vaak sprake van multi-problematiek. Door middel van *coaching en intensieve begeleiding* bevorderen medewerkers van Crittenton Women's Union/Empath het probleemoplossend vermogen van ouders/gezinnen in financiële nood. Verbeteren van '*executieve functies*' staat centraal: plannen, organiseren, leren, overzicht houden, geheugen, prioriteren, concrete doelen stellen en naleven. Om vooruit te komen over de brug moeten voor elk deelgebied concrete en haalbare doelen worden bepaald en behaald. De medewerker richt zich in elk contact met de klant op vooruitgang in deze doelstellingen.

De beschikbare evaluaties laten zien dat de kracht van het programma ligt in de integrale aanpak van de vijf deelgebieden en de intensieve begeleiding van gezinnen. Het model 'de brug naar zelfredzaamheid' vormt een goed instrument om problemen te identificeren, in kaart te brengen waar aan gewerkt moet worden en doelstellingen te concretiseren. Dit helpt zowel de professionals die werken met het model als de huishoudens die het gebruiken om doelen te stellen en halen. De beperking van Mobility Mentoring ligt in de hoge kosten (gezien de lage case-load van de medewerkers)

#### EEN GEDRAGSGERICHTE BENADERING VAN ARMOEDE

en de tijd die nodig is om deze aanpak van armoede te introduceren (investeren in training en supervisie van de professionals).

Uit de aanpak Mobility Mentoring kunnen een aantal lessen geleerd worden: de integrale aanpak van multi-problematiek; het bundelen van de dienstverlening bij 1 organisatie op 1 plek; werken met vaste case-manager die gedurende langere tijd als mentor en coach voor 1 klant optreden; het werken aan zelfredzaamheid door kleine concrete en haalbare doelen te stellen; het ondersteunen en bevorderen van de cognitieve functies van klanten; werken aan zelfvertrouwen en zelfredzaamheid; bestaande werkprocessen effectiever maken.

Hoewel het programma uitgaat van empowerment van cliënten, is het duidelijk dat een samenspel van factoren in deze methode de effectiviteit bepaalt. Door een gebrek aan effectmetingen, is overigens niet inzichtelijk *wat* de methode effectief maakt, en in welke mate gezinnen op langere termijn vooruitgang boeken. Het overnemen van onderdelen van de aanpak kan zinvol zijn, maar vraagt dus om relevante effectmetingen.



## 5. Van beleid naar uitvoering

Om een koppeling te kunnen maken tussen de hiervoor beschreven gedragsgerichte benaderingen en de praktische uitvoering van armoedebeleid in de gemeenten is een nadere verkenning van knelpunten in de huidige uitvoeringspraktijk van belang.

Gemeentelijke dienst- en hulpverlening kan armoede *en* de nadelige gevolgen van armoede terugdringen door het slim inrichten van de dienstverlening aan mensen in armoede. Dit is veelal bepalender voor het bevorderen van gewenst gedrag dan het trachten de *kennis of motivatie* van burgers te beïnvloeden. Dit is het centrale inzicht uit de gedragsleer waarop alle in dit rapport besproken interventies gebaseerd zijn. Om succesvolle implementatie van die interventies zoveel mogelijk te bevorderen, willen wij tenslotte stilstaan bij een aantal voorwaarden die van belang zijn bij implementatie (zie ook Datta, S., & Mullainathan, S., 2014).

1. Zorg voor een **goede, concrete en specifieke diagnose** van het probleem. Om implementatie en toetsing van effecten van interventies mogelijk te maken, zullen gemeenten moeten beslissen aan welk knelpunt (eerst) gewerkt gaat worden, door wie, en op welke manier. Om een interventie te ontwerpen die doeltreffend is, is het zaak zo concreet en specifiek mogelijk te formuleren wat het probleem *precies* is. Om de aard en grootte van een probleem goed in te schatten en dus ook de gewenste verbetering te kunnen kwantificeren, is registratie een nuttige eerste stap, zoals ook door beide gemeenten is opgemerkt.
2. Door **professionals en klanten te betrekken bij het diagnosticeren van knelpunten** in de uitvoering, wordt de kans vergroot dat ze verantwoordelijkheid nemen bij het uitvoeren en profiteren van een veranderde werkwijze. Net als bij hun klanten, ontbreekt het professionals niet aan de *motivatie* om het werk goed te doen, maar vaak schort het aan de *randvoorwaarden* om effectief werken mogelijk te maken. Ook hier geldt: richt de omgeving zo in dat je je werk zo makkelijk en goed mogelijk kunt doen. De omgeving van professionals geldt vaak de beleidsmatige ondersteuning van hun werk.
3. Het is belangrijk om het **juiste probleem aan te pakken met het juiste middel**. Vaak hebben organisaties een voorkeur voor een bepaalde aanpak. Zo blijkt dat de overheid zich vaak richt op het geven van informatie en voorlichting, terwijl gebrek aan kennis niet het probleem is. Het verlagen van psychologische drempels die klanten ervaren in het contact met de overheid en hulpverleners is doorgaans effectiever is dan het (overmatig) voorlichten van en/of eisen stellen aan klanten.
4. **Neem de tijd voor zorgvuldige implementatie**. Als er bepaald is welke interventie getest gaat worden, zorg dan voor een inwerkperiode voor de mensen die ermee werken. Informeer de betrokken professionals, creëer draagvlak, schep de randvoorwaarden die nodig zijn voor medewerkers om ermee aan de slag te gaan, of dit nu registratie is, een veranderde aanpak of een vereenvoudigde procedure. Ook voor medewerkers of professionele hulpverleners geldt dat hun tijd schaars is en de werkdruk hoog. Maak voldoende mensen, tijd en geld vrij om het implementeren van interventies te begeleiden.
5. **Test, evalueer, stel bij en test opnieuw**. In plaats van een grootscheepse verandering in de werkwijze, is het raadzaam te beginnen met een kleine groep goed voorbereide en gemotiveerde medewerkers die een onderdeel van hun werk anders gaan doen. Gebruik de bevindingen uit de pilot en de reacties van klanten om de interventie bij te stellen. Pas na bewezen effectiviteit wordt de interventie verder uitgerold. Dit spaart kosten, kinderziekten en menskracht, en vergoot de legitimiteit van benodigde beleidswijzigingen en/of financiering.

Door knelpunten in de uitvoeringspraktijk te combineren met wat we uit de onderzoeksliteratuur weten over doeltreffende interventies, kunnen gemeenten bepalen welke interventies ze in praktijk willen brengen, die de kans vergroten dat armoede doeltreffend wordt bestreden.

## 5.1 Conclusie

Evidence-based werken op basis van state-of-the art inzichten uit de gedragsleer in combinatie met een zorgvuldige analyse van de context en gedegen implementatie is de sleutel tot optimalisering van armoedebeleid en de uitvoering daarvan. Dit rapport heeft een overzicht geboden van inzichten uit de literatuur: gebruik maken van de beschikbare kennis van psychologische processen kan dienst- en hulpverlening voor de bestrijding van armoede versterken.

Zaken als het verbeteren van de samenwerking met maatschappelijke partners, informatie-uitwisseling en automatisering, versnellen van het proces van schuldhulpverlening, vereisen een niet-aflatende inzet op meerdere niveaus. Zowel beleidsaanpassingen, politieke beslissingen en de beschikbaarheid van middelen (tijd, geld, menskracht) spelen hier een rol. Eenvoudige en snelle oplossingen zijn niet voorhanden. Tegelijkertijd kunnen andere interventies die de gedragsleer aandraagt - zoals een meer coachende en ondersteunende gespreksvoering, het vereenvoudigen van de informatievoorziening, het terugdringen van de eisen en voorwaarden die gesteld worden aan een cliënt, het aanbieden van hulp op 1 plek, het sturen van herinnerings-sms-jes, het meer persoonlijk maken van brieven en websites, het vereenvoudigen van formulieren - met relatief weinig kosten en inspanning gerealiseerd worden. Zulke interventies hebben zich zeer doeltreffend getoond in onderzoek. Het monitoren en meten van de effectiviteit van zulke interventies blijft een punt van aandacht: elke verandering in de hulp- en dienstverlening bewijst zijn nut pas echt in de concrete context waarin het toegepast wordt. Zorgvuldig ontwerpen en implementeren van interventies blijft van belang, bij voorkeur aangevuld met effectiviteitsmetingen. De aanbevelingen in dit rapport dragen bij aan het verder ontwerpen en implementeren van interventies.

Armoede is een langdurig, chronisch en onuitroeibaar probleem, dat vraagt om langdurige en niet-aflatende inspanningen in het sociaal domein. Prioritering en evidence-based keuzes in beleid en uitvoering, maken die inspanningen doelgerichter en op termijn hopelijk doeltreffender.

# Literatuurlijst

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50 (2), 179–211.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (2005). The influence of attitudes on behavior. In Albarracín, D.; Johnson, B.T.; Zanna M.P. (Eds.), *The handbook of attitudes*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Ashley, N. (Empath) (2016). *Disrupting Poverty in early childhood settings. Blending Mobility Mentoring® into Early Head Start Home Visiting*. Presentation at the Disrupting the Poverty Cycle Conference, October 6-7, Boston.
- Azurdia, G., & Freedman, S. R. (2016). *Encouraging nonretirement savings at tax time: Final impact findings from the SaveUSA evaluation*. New York: MDRC.
- Babcock, E. D. (2012). *Mobility Mentoring*. Boston, MA: Crittenton Women's Union (tegenwoordig Empath). Opgehaald via: <https://www.empathways.org/>
- Babcock, E. D. (2014). *Using brain science to design new pathways out of poverty*. Boston, MA: Crittenton Women's Union. Opgehaald van <https://www.empathways.org/our-work/research/publications>
- Bertrand, M., Mullainathan, S., & Shafir, E. (2004). A Behavioral Economics View of Poverty. *American Economic Review*, 94(1), 419-423.
- Baird, P., Cullinan, D., Landers, P., & Reardon, L. (2016). *Nudges for child support: Applying behavioral insights to increase collections* (OPRE Report 2016-01). Washington, DC: Office of Planning, Research and Evaluation, Administration for Children and Families, U.S. Department of Health and Human Services.
- Baird, P., Reardon, L., Cullinan, D., McDermott, D., & Landers, P. (2015). *Reminders to pay: Using behavioral economics to increase child support payments* (OPRE Report 2015-20). Washington, DC: Office of Planning, Research and Evaluation, Administration for Children and Families, U.S. Department of Health and Human Services.
- Beatty, T. K., Blow, L., Crossley, T. F., & O'Dea, C. (2011). *Cash by any other name? Evidence on labelling from the UK winter fuel payment* (IFS Working Paper W11/10). London: Institute for Fiscal Studies.
- Bertrand, M., & Morse, A. (2011). Information disclosure, cognitive biases, and payday borrowing. *The Journal of Finance*, 66(6), 1865-1893.
- Bertrand, M., Mullainathan, S. and Shafir, E. (2006). Behavioral Economics and Marketing in Aid of Decision Making Among the Poor. *Journal of Public Policy and Marketing*, 25, 8-23.

- Bettinger, E. P., Long, B. T., Oreopoulos, P., & Sanbonmatsu, L. (2012). The role of application assistance and information in college decisions: Results from the H&R Block FAFSA experiment. *The Quarterly Journal of Economics*, 127(3), 1205-1242.
- Bhargava, S., & Manoli, D. (2015). Psychological frictions and the incomplete take-up of social benefits: Evidence from an IRS field experiment. *The American Economic Review*, 105, 3489-3529.
- Cadena, X., Schoar, A., Cristea, A., & Delgado-Medrano, H. M. (2011). *Fighting procrastination in the workplace: An experiment* (No. working paper 16944). National Bureau of Economic Research, Cambridge, MA.
- CBS (2015) *Armoede en sociale uitsluiting 2015*. Centraal Bureau voor de Statistiek, Den Haag.
- Corrigan, P. W., Larson, J. E., & Ruesch, N. (2009). Self-stigma and the “why try” effect: impact on life goals and evidence-based practices. *World Psychiatry*, 8(2), 75-81.
- Daminger, A., Hayes, J., Barrows, A., & Wright, J. (2015). *Poverty interrupted: Applying behavioral science to the context of chronic scarcity*. Ideas42, New York, Boston, Washington DC.
- Datta, S., & Mullainathan, S. (2014) Behavioral Design: A New Approach to Developmental Policy. *The Review of Income and Wealth* 60(1), 7-35.
- Dechausay, N., Anzelone, C., & Reardon, L. (2015). *The power of prompts. Using behavioral insights to encourage people to participate* (OPRE Report 2015-75). Washington, DC: Office of Planning, Research and Evaluation, Administration for Children and Families, U.S. Department of Health and Human Services.
- Farrell, M., Anzelone, C., Cullinan, D., & Wille, J. (2014). *Taking the first step: Using behavioral economics to help incarcerated parents apply for child Support order modification* (OPRE Report 2014-37). Washington, DC: Office of Planning, Research and Evaluation, Administration for Children and Families, U.S. Department of Health and Human Services.
- Farrell, M., Smith, J., Reardon, L., & Obara, E. (2016). *Framing the message: Using behavioral economics to engage TANF recipients* (OPRE Report 2016-02). Washington, DC: Office of Planning, Research and Evaluation, Administration for Children and Families, U.S. Department of Health and Human Services.
- Franken, M., van Houten, M., Lammersen, G., Mateman, H., & Verweij, S. (2016). *Werk en inkomen: kennis en interventies geordend*. Utrecht: Movisie.
- Greenberg, D. M., Aceves, A., Quiroz-Becerra, V., Greenberg, D. H., & Oppenheim, A. (2015). *The second generation of Jobs-Plus programs: Implementation lessons from San Antonio and the Bronx*. New York: MDRC.
- Harris, M. (1991). Controversy and cumulation: Meta-analysis and research on interpersonal expectancy effects. *PSPB*, 17. 317-319.


- Haushofer, J., & Fehr, E. (2014). On the psychology of poverty. *The Science of Inequality*, 344, 862-867.
- Jessoe, K., & Rapson, D. (2012). *Knowledge is (less) power: Experimental evidence from residential energy use* (NBER working paper no. 18344). Cambridge, MA: National Bureau of Economic Research.
- Kahneman, D. (2011). *Thinking, fast and slow*. New York: Farrar, Straus and Giroux.
- Kahneman, D., & Tversky, A. (1984). Choices, values, and frames. *American psychologist*, 39(4), 341-350.
- Karlan, D., McConnell, M., Mullainathan, S., & Zinman, J. (2016). Getting to the top of mind: How reminders increase saving. *Management Science*. Verschenen als: NBER Working Paper No. 16205. <http://dx.doi.org/10.1287/mnsc.2015.2296>
- Maarse, H., & Istamto, T. (2008). *De invloed van beslissystemen op de beschikbaarheid van donororganen: een internationale vergelijking*. (Rapport 14-03-2008). Maastricht: Universiteit Maastricht.
- Madrian, B. C., & Shea, D. F. (2000). The power of suggestion: Inertia in 401 (k) participation and savings behavior. *The Quarterly Journal of Economics*, 116, 1149-1187.
- Mayer, A., Cullinan, D., Calmeyer, E., & Patterson, K. (2015). *Engaging providers and clients: Using behavioral economics to increase on-time child care subsidy renewals* (OPRE Report 2015-73). Washington, DC: Office of Planning, Research and Evaluation, Administration for Children and Families, US Department of Health and Human Services.
- Milkman, K.L., Beshears, J., Choi, J.J., Laibson, D., & Madrian B.C. (2008). *Using Implementation Intentions Prompts to Enhance Influenza Vaccination Rates*. NBER Working Paper No. 17183. PNAS, 108(26), 10415–10420.
- Milkman, K. L., Beshears, J., Choi, J. J., Laibson, D., & Madrian, B. C. (2011). Using implementation intentions prompts to enhance influenza vaccination rates. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 108(26), 10415-10420
- Miller, C., Miller, R., Verma, N., Dechausay, N., Yang, E., Rudd, T., ... & Honig, S. (2016). *Effects of a modified conditional cash transfer program in two American cities: Findings from Family Rewards 2.0*. New York: MDRC.
- Miller, W. R., & Rollnick, S. (2005). Motiverende gespreksvoering. *Een methode om mensen voor te bereiden op verandering*. Ouderkerk aan den IJssel: Ekklesia.
- Movisie (2016) Diverse evaluaties van programma's gericht op werk en inkomen in Nederland. Zie website: <https://www.movisie.nl/publicaties/onderzoeksrapporten-werk-inkomen>

- Mullainathan, S., & Shafir, E. (2013). *Scarcity: Why Having Too Little Means So Much*. NY: Time Books, Henry Holt and Company LLC.
- Oettingen, G., & Gollwitzer, P.M. (2010). Strategies of setting and implementing goals. Mental contrasting and implementation intentions. Chapter 7: 114-135. In: J.P. Maddux & J.P. Tangney (Eds). *Social Psychological Foundations of Clinical Psychology*. NY: The Guilford Press.
- Richburg-Hayes, L., Anzelone, C., Dechausay, N., Datta, S., Fiorillo, A., Potok, L., ... & Balz, J. (2014). *Behavioral economics and social policy: Designing innovative solutions for programs supported by the Administration for Children and Families* (OPRE Report 2014-16a). Washington, DC: Office of Planning, Research and Evaluation, Administration for Children and Families, US Department of Health and Human Services.
- Sanders, M., & Kirkman, E. (2014). *I've booked you a place. Good luck: a field experiment applying behavioural science to improve attendance at high-impact recruitment events*. Working paper no. 14/334 The Centre for Market and Public Organisation CMPO, University of Bristol.
- Schultz, P. W., Nolan, J. M., Cialdini, R. B., Goldstein, N. J., & Griskevicius, V. (2007). The constructive, destructive, and reconstructive power of social norms. *Psychological Science*, 18(5), 429-434.
- SCP (2016) *Armoede in kaart*. Sociaal en Cultureel Planbureau, Den Haag. Digitale publicatie: [https://www.scp.nl/Publicaties/Alle\\_publicaties/Publicaties\\_2016/Armoede\\_in\\_kaart\\_2016](https://www.scp.nl/Publicaties/Alle_publicaties/Publicaties_2016/Armoede_in_kaart_2016)
- Owain Service, Michael Hallsworth, David Halpern, Felicity Algate, Rory Gallagher, Sam Nguyen, Simon Ruda, Michael Sanders *with* Marcos Pelenur, Alex Gyani, Hugo Harper, Joanne
- Reinhard & Elspeth Kirkman (2014). *EAST. Four simple ways to apply behavioural insights*. The Behavioural Insights Team, London.
- Shah, A.K., Mullainathan, S., & Shafir, E. (2012). The consequences of having too little. *Science*, 338, 682-685.
- Thaler, R. H., & Benartzi, S. (2004). Save more tomorrow™: Using behavioral economics to increase employee saving. *Journal of Political Economy*, 112(S1), S164-S187.
- Thaler, R.H., & Sunstein, C.R. (2008). *Nudge: Improving decisions about health, wealth, and happiness*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Vohs, K.D. (2013). The poors poor mental power. *Science*, 341, 969-970.

## Bijlage A: Overzicht van interventies

<b>1.</b>	<b>Assistentie bij het aanvragen van inkomensvoorzieningen</b>
<b>Doel</b>	Het verhogen van het aantal aanvragen voor een studietoelage
<b>Doelgroep</b>	Werkenden met laag en wisselend inkomen in de VS. De interventie werd gedaan onder mensen die een Amerikaans wijkcentrum bezochten om hulp te krijgen bij het aanvragen van belastingteruggave. Deze groep heeft qua inkomen vaak recht op een studietoelage voor kinderen tussen de 15 en 30 jaar.
<b>Hoe</b>	Hulp bieden bij het aanvragen van een studietoelage, terwijl de klant al binnen is voor andere hulp. Directe assistentie bieden in plaats van uitsluitend informeren over de mogelijkheid van studiefinanciering. Bovendien werden de gegevens van de klant meteen uit de belastingaangifte overgenomen, wat de 'gedoe-factor' voor klanten verlaagde. Als de aanvraag mee naar huis werd gegeven, omdat er nog aanvullende informatie nodig was, werd de klant na gebeld door de dienst, om het indienen van de aanvraag te voltooien.
<b>Resultaat</b>	Het geven van informatie over de studietoelage op zichzelf was niet voldoende was om de aanvragen voor een studietoelage te verhogen. Als er echter werd aangeboden ter plekke een aanvraag in te dienen, waarbij de baliemedewerker de aanvraag invulde in het bijzijn van de klant, werd er vaker gebruik gemaakt van de regeling. Er werden niet alleen meer aanvragen gedaan, en meer toelagen toegekend: het aantal studerende kinderen ging ook omhoog en die studerende kinderen maakten vaker een studie af.
<b>Conclusie</b>	Het bieden van op 1 plaats gebundelde dienstverlening, het overnemen van bekende gegevens uit een andere administratie, in plaats van de klant te vragen meer informatie aan te leveren, en hulp bieden tot de aanvraag voltooid is (inclusief nabellen) bleek zeer effectief, ook op langere termijn, voor zowel ouders als kinderen met laag inkomen.
<b>Labels</b>	 
<b>Auteurs</b>	Bettinger, Terry Long, Oreopoulos, Sanbonmatsu (2009)

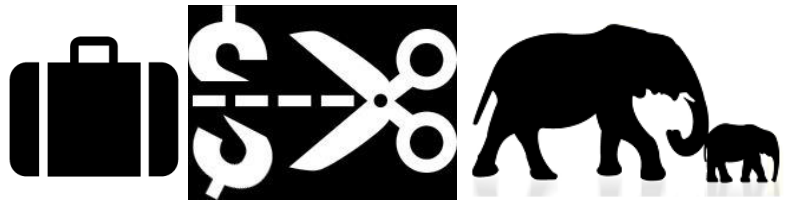
<b>2.</b>	<b>Herinneringen sturen en het vereenvoudigen/weglaten van informatie</b>
<b>Doel</b>	Het verhogen van het aantal aanvragen tot belastingteruggave
<b>Doelgroep</b>	35.000 Amerikaanse rechthebbenden kregen van de belastingdienst een brief waarin ze informatie kregen over recht op belastingteruggave.

<b>Hoe</b>	Er werd geëxperimenteerd met verschillende versies van de informatiebrief. Alle rechthebbenden kregen een brochure, een invulformulier en een antwoordenvolp. Interventies richtten zich op de frequentie van het aanbod (nogmaals een herinnering sturen); het (sterk) vereenvoudigen van de informatiebrochure (minder informatie, visueel aantrekkelijk weergegeven, meer plaatjes, minder tekst) en verhogen van de relevantie van het aanbod (dit is voor mensen in uw situatie, u heeft er recht op). Ook werd getracht het gevoel van stigma weg te nemen (door te benadrukken dat mensen er recht op hebben, en dat het geen tegemoetkoming is voor armen). Daarnaast werd vermeld hoe lang het duurde het formulier in te vullen (maximaal 10 of maximaal 60 minuten).
<b>Resultaat</b>	Vaker herinneringen sturen bleek effectief, evenals een vereenvoudiging van de informatiebrochure. Het minimaliseren van informatie, en juist benadrukken van relevantie voor de doelgroep, vergrootte het aantal aanvragen. Wegnemen van stigma, en invultijd variëren, had geen effect. Ook tolerantie voor misstappen (u krijgt geen boete als u onterecht een aanvraag doet) had geen effect op het aantal aanvragen voor belastingteruggave.
<b>Conclusie</b>	Juist de manier waarop informatie werd aangeboden, bleek cruciaal. Keep it simple is hier de belangrijkste boodschap.
<b>Labels</b>	
<b>Auteurs</b>	Bhargava and Manoli (2015)

<b>3.</b>	<b>Gedraggerichte 'reminders'</b>
<b>Doel</b>	Verhogen van deelname aan een informatiebijeenkomst over belastingteruggave plus tegemoetkoming in kosten voor mensen met lage inkomens
<b>Doelgroep</b>	Alleenstaande werkzoekenden/werkenden met lage en wisselende inkomens
<b>Hoe</b>	<p>Het BIAS-team voerde twee experimenten uit. In de eerste studie werden een brief en sms verstuurd om mensen uit te nodigen voor de bijeenkomst. De brief en sms werden neutraal vormgegeven, of ze werden 'gedraggericht' vormgegeven. De gedraggerichte boodschappen bestonden uit een planning suggestie (een suggestie te noteren wanneer de bijeenkomst precies is); en het tegengaan van verlies (loss aversion) in plaats van benadrukken van winst (let op, dit mag je niet mislopen!).</p> <p>In een tweede studie werd onderzocht of het verminderen van de 'gedoe factor' nog extra respons zou opleveren. In plaats van de informatiebijeenkomst werd aan een deel van de gegadigden een informatie telefoontje aangeboden. Een telefoontje vermindert stress in tijd, geld en cognitieve belasting ten opzichte van een bijeenkomst, zo was de gedachte.</p>

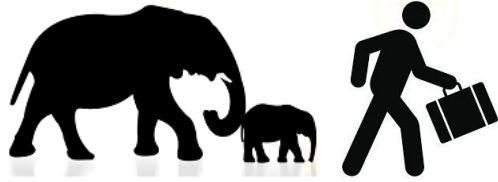


<b>Resultaat</b>	Het versturen van zowel een brief als een sms was effectiever dan alleen een brief. De 'gedragsgericht' vormgegeven brief en sms verhoogde de opkomst meer dan de brief zonder gedragsgerichte boodschappen. Uit de tweede studie bleek dat mensen wel <i>sneller</i> reageerden op het aanbod voor een telefoongesprek dan voor een bijeenkomst, maar uiteindelijk leverde een telefoontje niet meer reacties op dan de uitnodiging voor de bijeenkomst.
<b>Conclusie</b>	Herinneren helpt, gedragsgericht herinneren helpt nog beter. Het terugdringen van de 'gedoe-factor' had in deze studie geen effect. Belangrijk is nog dat de deel- en voltijd werkenden met lage inkomens in het algemeen vaker deelnemen aan de informatiebijeenkomst dan niet-werkenden. Een verklaring voor dit verschil werd niet gevonden.
<b>Labels</b>	
<b>Auteurs</b>	Dechausay, Anzelone & Reardon, 2015


<b>4.</b>	<b>De standaard voorkeur ('default setting') veranderen</b>
<b>Doel</b>	Het verhogen van deelname aan een pensioenspaarplan
<b>Doelgroep</b>	Werknemers van een Amerikaans verzekeringsbedrijf
<b>Hoe</b>	In plaats van de vraag of medewerkers mee willen doen aan een spaarplan, werd deelname voor nieuwe medewerkers automatisch. Ook werd het automatisch te sparen bedrag verlaagd (verandering van de default), om deelname laagdrempeliger te maken.
<b>Resultaat</b>	Meer werknemers namen deel aan het spaarplan, werknemers gingen vaker mee in de 'standaard' voorkeur van het spaarbedrag. Deelname ging ook onder groepen die voorheen minder deelnamen (zoals etnische minderheden en mensen met lage inkomens) aan het spaarplan omhoog.
<b>Conclusie</b>	Automatische deelname (vermindering van de gedoe-factor en keuzestress) verhoogt deelname. Mensen zijn geneigd mee te gaan in de keuze die het makkelijkst gemaakt wordt (default aanpassen).
<b>Labels</b>	
<b>Auteurs</b>	Madrian en Shea (2001)

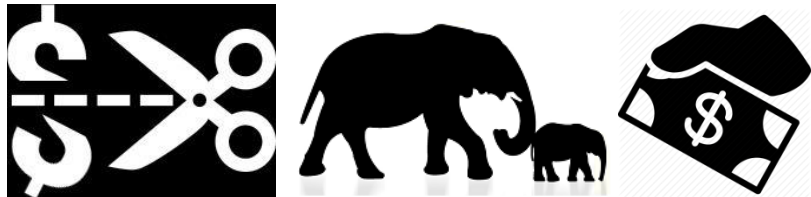
<b>5.</b>	<b>Het doel van sparen concretiseren</b>
<b>Doel</b>	Mensen motiveren om geld te storten op hun recent geopende spaarrekening
<b>Doelgroep</b>	Mensen die recent een spaarrekening hadden geopend
<b>Hoe</b>	Het versturen van een herinnering om geld te storten, waarin het doel van sparen geconcretiseerd werd
<b>Resultaat</b>	Het sturen van de herinnering op zich had geen effect op sparen. Als het doel van sparen concreet benoemd werd (om onverwachte uitgaven te bekostigen) bevorderde dat het sparen. Het geven van informatie over te verwachten rendementen (gain ipv loss aversion) verhoogde het sparen niet.
<b>Conclusie</b>	Uit dit experiment blijkt dat het concretiseren van de doelstelling helpt om spaargedrag te bevorderen
<b>Labels</b>	
<b>Auteurs</b>	Karlan, McConnell, Mullainathan, Zinman (2014)

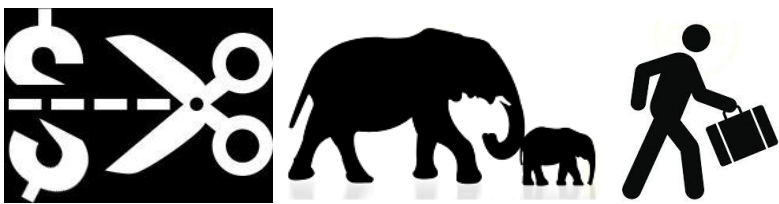
<b>6.</b>	<b>Persoonlijk maken, wederkerigheid benadrukken en de standaard voorkeur wijzigen</b>
<b>Doel</b>	Bevorderen van werkzoekend gedrag
<b>Doelgroep</b>	Werkzoekenden die ingeschreven stonden bij het arbeidsbureau
<b>Hoe</b>	De onderzoekers varieerden de manier waarop werkzoekenden informatie kregen over vacatures. Alle werkzoekenden kregen een sms waarin de vacatures werden genoemd, plus de naam van de contactpersoon bij wie informatie ingewonnen kon worden, op welk tijdstip en op welke locatie. In de interventiegroep werden de voornaam van de werkzoekende en de voornaam van de afzender toegevoegd, plus de tekst: "Ik heb een plekje voor je gereserveerd, veel succes!". Dit laatste zou de wederkerigheid van de relatie benadrukken, hoewel je ook kan zeggen dat het feit dat de standaard optie verandert (je gaat, tenzij je je afmeldt) effect heeft.
<b>Resultaat</b>	Het aanpassen van de sms-tekst (personaliseren en wederkerigheid benadrukken) bevorderde werkzoekend gedrag.
<b>Conclusie</b>	Het noemen van iemands naam en de eigen naam in een uitnodiging, heeft al een hogere opkomst tot gevolg.

<b>Labels</b>	
<b>Auteurs</b>	Sanders & Kirkman (2014)


<b>7.</b>	<b>Mobility Mentoring: een intensief gedragsgericht programma om economische zelfstandigheid te bevorderen</b>
<b>Doel</b>	Het terugdringen van armoede, gericht op het verbeteren van de aanpak van problemen op vijf deelgebieden: huisvesting, gezondheid, opleiding, financiën, werk.
<b>Doelgroep</b>	Voornamelijk alleenstaande moeders en gezinnen met (jonge) kinderen in langdurige armoede, multi-problematiek
<b>Hoe</b>	<p>Door middel van <i>coaching en intensieve begeleiding</i> bevorderen medewerkers van Crittenton Women's Union/Empath het probleemoplossend vermogen bij gezinnen in financiële nood. <i>Verbeteren van 'executieve functies'</i> staat centraal: plannen, organiseren, leren, overzicht houden, geheugen, prioriteren, concrete doelen stellen en naleven. Om vooruit te komen over de brug moeten voor elk deelgebied haalbare doelen worden bepaald. De medewerker richt zich in elk contact met de klant op vooruitgang in deze doelstellingen (oplossingsgericht ipv probleemgericht).</p> <p>Het model 'de brug naar zelfredzaamheid' identificeert vijf gebieden (pijlers) die essentiële stappen zijn om tot financiële onafhankelijkheid te komen. Deze vijf gebieden vormen de steunpilaren van de brug naar economische zelfstandigheid. Huishoudens met problemen in één van deze gebieden blijken een lage kans te hebben om deze onafhankelijkheid te behalen en deze te behouden. De pijlers zijn allen met elkaar verbonden, beperkingen in één ervan beïnvloedt het functioneren van de anderen.</p>
<b>Resultaat</b>	<p>De beschikbare evaluaties laten zien dat de kracht van de programma's ligt in de integrale aanpak van vijf deelgebieden en de intensieve en langdurige begeleiding door hulpverleners (met een lage case-load).</p> <p>Het model 'de brug naar zelfredzaamheid' vormt een goed instrument om problemen in kaart te brengen waar aan gewerkt moet worden en doelstellingen te concretiseren. Dit helpt zowel de professionals die werken met het model als de huishoudens die het gebruiken om doelen te stellen.</p> <p>De nadruk ligt sterk op het leren van probleemoplossend gedrag en de regie voeren over het halen van concrete doelstellingen. Hoewel de organisatie laat zien dat ze veel huishoudens bereikt en helpt, en dat vrouwen en hun gezinnen vooruitgang boeken op de 'brug naar zelfredzaamheid', is het moeilijk in te schatten wat de aanpak oplevert (kosten-baten analyses ontbreken) en ook niet welke bestanddelen van de aanpak precies effectief zijn. Juist de integrale aanpak lijkt effect te sorteren.</p>

<b>Conclusie</b>	De aanpak vergt intensieve begeleiding en coaching van gezinnen en doet dus een sterk beroep op de inzet van goed getrainde professionals, die leren werken met de brug naar zelfredzaamheid' en coaching technieken in huis hebben. Acceptatie van het model en bruikbaarheid wordt positief beoordeeld door professionals.
<b>Labels</b>	
<b>Auteurs</b>	Ashley, 2016; Babcock, 2012, 2014


<b>8.</b>	<b>Informatie aantrekkelijk aanbieden en vereenvoudigen, de sociale norm benadrukken en bekende gegevens niet opnieuw aan de klant vragen</b>
<b>Doel</b>	Het verhogen van aanvragen tot vrijstelling van de kinderbijdrage door gedetineerde ouders
<b>Doelgroep</b>	Gedetineerden, die tijdens gevangenschap een aanvraag kunnen doen om vrijgesteld te worden van de verplichte onderhoudskosten voor hun kind(eren), omdat ze tijdens hun detentie geen inkomen verwerven.
<b>Hoe</b>	De voorlichtingsbrief werd op blauw papier geprint, om aandacht te trekken; de tekst werd vereenvoudigd en ondersteund met grafische weergaven; een checklist/to-do-list werd bijgevoegd; en er werd sociale norm informatie gegeven, door te zeggen dat andere gedetineerde ouders succesvol een aanvraag hadden ingediend. Tot slot was veel van de gevraagde informatie al aanwezig, zodat een klant geen informatie hoefde te verzamelen over bijvoorbeeld Burgerservicenummers en arbeidsverleden. Er werd een herinnering verstuurd aan iedereen die niet binnen een gestelde termijn reageerde.
<b>Resultaat</b>	Het aantal aanvragen tot vrijstelling was in de experimentele groep 39%, dat is 11% hoger dan de controle groep (28%).
<b>Conclusie</b>	Een relatieve simpele en goedkope interventie leidt tot verhoogd gebruik van een inkomensvoorziening.
<b>Labels</b>	
<b>Auteurs</b>	Farrell, Anzelone, Cullinan & Wille (2014)

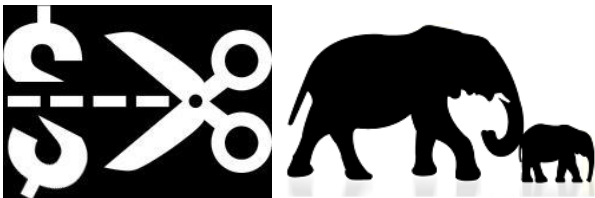
<b>9.</b>	<b>Framing: no-show terugdringen door aanpassing van de uitnodiging</b>
<b>Doel</b>	Mensen motiveren zich in te schrijven voor een (verplicht) re-integratie traject ('welfare-to-work plan')
<b>Doelgroep</b>	Alleenstaande ouders en gezinnen met jonge kinderen (onder de 6 jaar) die tijdelijk vrijgesteld waren van het zoeken naar werk, werden in 2013 opnieuw verplicht deel te nemen aan een re-integratie traject. Niet reageren op de oproep voor een afspraak leidt tot boetes voor de klant en belast de dienstverleners die te maken krijgen met no-shows en afspraken moeten verzetten.
<b>Hoe</b>	Een brief met daarin de oproep voor een afspraak met een medewerker ter bepaling van het re-integratie traject voor klant. In het experiment werd een aangepaste versie van de herinneringsbrief verstuurd. De interventie betrof het plakken van een post-it op de brief, met de naam van de case-manager (personaliseren), een vereenvoudigde brochure over het doel van de afspraak, en het benadrukken van het feit dat iemand iets te verliezen heeft als hij of zij niet reageert (loss aversion frame).
<b>Resultaat</b>	De effecten die gerapporteerd worden van de interventies zijn relatief klein. De herinneringsbrief maakte dat deelnemers iets eerder reageerden op de oproep. De uitnodiging formuleren als 'loss aversion' verkortte ook de reactietijd. Het benadrukken van het behalen van winst ('gain frame') had geen effect.
<b>Conclusie</b>	Het verplichte karakter van het re-integratie traject en de eisen die aan klanten gesteld worden, plus beboeting bij niet reageren, bleven ongewijzigd. De auteurs stellen dat daardoor de aangepaste vormgeving van de brief weinig effect had.
<b>Labels</b>	
<b>Auteurs</b>	Farrell, Smith, Reardon & Obara (2016)

<b>10.</b>	<b>Belonen van gezond financieel gedrag</b>
<b>Doel</b>	Vermindering van armoede op de lange termijn.
<b>Doelgroep</b>	Huishoudens in armoede twee Amerikaanse steden
<b>Hoe</b>	Arme huishoudens ontvingen een toeslag als ze aan bepaalde voorwaarden voldeden die te maken hadden met gezondheidszorg voor de familie, onderwijs voor kinderen en werk voor de ouders. Over de looptijd van 3 jaar werd er gemiddeld 13.459 dollar aan de deelnemende gezinnen uitgegeven, ongeveer de helft daarvan ging naar beloningen voor deelnemers huishoudens, de andere helft ging naar de

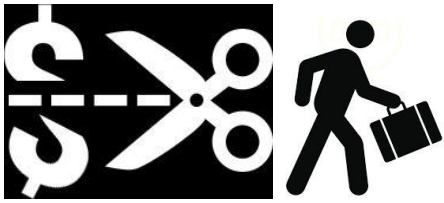
	betaling van dienstverleners die huishoudens adviseerden bij het verdienen van beloningen en deze beloningen uitbetaalden.
<b>Resultaat</b>	Het programma verhoogde het inkomen en verminderde de armoede tijdens het programma en leidde tot verbeteringen in kwaliteit van leven en het welzijn van de ouders in het programma. Gezondheidseffecten waren een toename in preventieve tandartsbezoeken en een indicatie dat ook de ervaren gezondheid verbeterde, zeker voor de huishoudens met een slechtere gezondheid bij de start van het programma. Uit een kosten baten analyse bleek dat het programma de overheid meer geld koste dan het opleverde.
<b>Conclusie</b>	Een voorwaardelijk toeslagen programma levert positieve effecten op voor deelnemende huishoudens, maar de kosten zijn relatief hoog door de kosten voor dienstverlening.
<b>Labels</b>	
<b>Auteurs</b>	Miller Miller, <u>Verma</u> , <u>Dechausay</u> , Yang, Rudd, Rodriguez & Honig (2016)

<b>11.</b>	<b>Sparen makkelijk maken, en belonen</b>
<b>Doel</b>	Huishoudens stimuleren om belastingteruggave opzij te zetten als spaargeld
<b>Doelgroep</b>	Laag- en middeninkomens huishoudens
<b>Hoe</b>	Deelnemers konden direct (een deel van) hun belastingteruggave apart zetten op een daarvoor aangemaakte spaarrekening. Deelnemers kunnen 200 tot 1000 dollar op de rekening zetten per jaar en op ieder moment kan het geld afgeschreven worden. Wanneer mensen het geld voor een heel jaar laten staan, wordt het bedrag verhoogd met 50%. In de daarop volgende jaren kunnen deelnemers weer belastingteruggave op de rekening bijschrijven en komen daarmee in aanmerking voor aanvullende bonus bedragen.
<b>Resultaat</b>	Ongeveer twee derde van de experimentele groep ontving in de looptijd van 3 jaar van het experiment tenminste eenmaal een bonus bedrag (wat wil zeggen dat zij een jaar lang geen geld opnamen). In vergelijking met de controle groep had de experimentele groep 30% meer spaargeld. Deze effecten bleven ook bestaan nadat er geen bonussen meer werden uitgereikt.

<b>Conclusie</b>	Het programma leverde extra financiële zekerheid op, doordat er meer geld beschikbaar was voor noodsituaties of onverwachte uitgaven. Het veranderde ook gewoontegedrag, want na afloop van het programma bleven beloofde spaarders meer sparen.
<b>Labels</b>	
<b>Auteurs</b>	Azurdia & Freedman (2016).

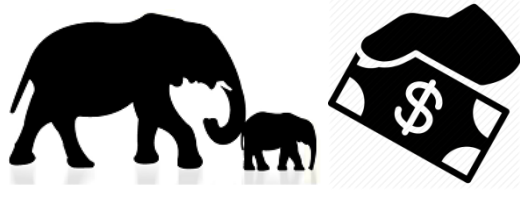
<b>12.</b>	<b>Herinnering sturen voor het betalen van alimentatie</b>
<b>Doel</b>	Verhogen van het aantal ouders dat alimentatie betaald en verhogen van het totaal betaalde bedrag
<b>Doelgroep</b>	Ouders die hun alimentatie niet automatisch van hun inkomen laten afschrijven
<b>Hoe</b>	Sms'jes en/of e-mail sturen aan ouders die geen herinneringen ontvingen voor het betalen van de alimentatie en het aanpassen van de herinneringsberichten door middel van inzichten uit de gedragsleer.
<b>Resultaat</b>	Na het versturen van de sms'jes en e-mails werd een kleine toename van 2.9% gevonden in het aantal ouders dat gedurende een periode van 4 maanden tenminste één keer alimentatie betaalde (van 48.5% naar 51.5%). Echter, er werden geen verschillen gevonden in het totale bedrag dat werd overgemaakt. Het aanpassen van de huidige herinneringsberichten met gedragsgerichte principes had geen effect.
<b>Conclusie</b>	Het aanbieden van een herinnering kan een positief effect hebben op het aantal overschrijvingen, maar lijkt het totale bedrag dat betaald wordt niet te beïnvloeden. De auteurs veronderstellen dat de ouders beperkte mogelijkheden hebben om te betalen, waardoor het bedrag niet veranderde.
<b>Labels</b>	
<b>Auteurs</b>	Baird, Reardon, Cullinan, McDermott & Landers (2015). Gerelateerd: Baird, Cullinan, Landers & Reardon (2016).

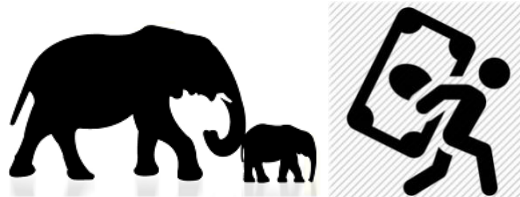
<b>13.</b>	<b>Hulp bieden dicht op de gemeenschap en het mobiliseren van sociale steun</b>
------------	---

<b>Doel</b>	Mensen in sociale woningbouw aan het werk te krijgen
<b>Doelgroep</b>	Bewoners van sociale woningbouw projecten
<b>Hoe</b>	Bewoners van sociale woningbouw complexen ontvingen ondersteuning ter plaatse door re-integratiediensten zoals ondersteuning bij het zoeken naar werk, opleiding en training. Daarnaast gold voor werkende bewoners een korting op de huur en bestond er een community steun-netwerk waarin burens informatie uitwisselden over werkgelegenheid en ondersteunende diensten.
<b>Resultaat</b>	Over een periode van zeven jaar had de experimentele groep 16% meer inkomen dan de controle groep.
<b>Conclusie</b>	Het aanbieden van ondersteuning bij re-integratie in de leefomgeving van mensen vermindert drempels en draagt bij aan succesvolle re-integratie. Ook het gebruik maken van peer-to-peer steun en informatie uitwisseling werkt.
<b>Labels</b>	
<b>Auteurs</b>	Greenberg, De La Rosa Aceves, Quiroz-Becerra, Greenberg & Oppenheim (2015).

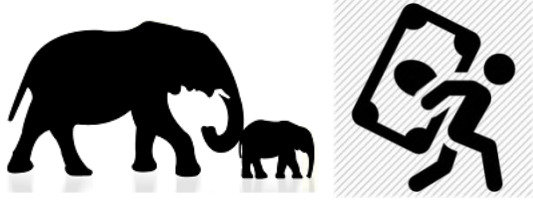
<b>14.</b>	<b>De organisatie of de klant aanspreken?</b>
<b>Doel</b>	Het aantal mensen dat op tijd zijn kinderopvangtoeslag vernieuwt, verhogen
<b>Doelgroep</b>	Ouders die opnieuw de kinderopvang toeslag moeten aanvragen
<b>Hoe</b>	Er werden drie interventies ingezet: (1) een interventie voor de kinderopvang: de opvang organisaties ontvingen informatie over de deadlines van hun klanten en werden aangespoord om hun klanten te helpen met de aanvraag, (2) een interventie gericht op klanten: zij ontvingen vroegtijdige en heldere informatie over het aanvraag proces en ontvingen vervolg berichten, (3) een combinatie interventie: waarbij zowel klanten als opvang organisaties herinneringen ontvingen.
<b>Resultaat</b>	De interventies voor de opvangvoorzieningen hielp klanten om opnieuw een aanvraag in te dienen. De klant-interventie had geen invloed op de aanvragen en de gecombineerde interventie had geen beter effect dan de aparte interventies
<b>Conclusie</b>	De bevindingen impliceren dat het vooral nut heeft om de dienstverlenende partijen te ondersteunen bij het halen van de deadline om toeslagen opnieuw aan te vragen.

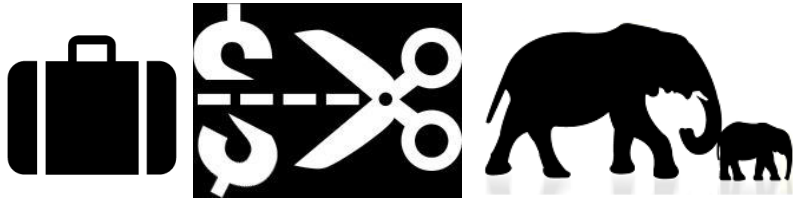


<b>Labels</b>	
<b>Auteurs</b>	Mayer, Cullinan, Calmeyer & Patterson (2015)

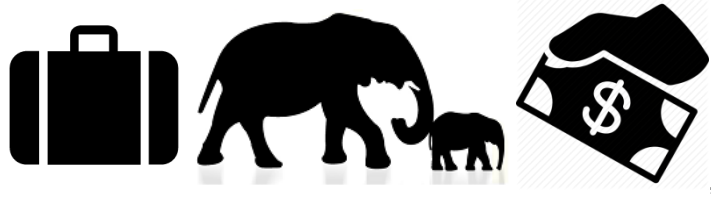
<b>15.</b>	<b>Sociale informatie geven, en feedback met smileys</b>
<b>Doel</b>	Verminderen van energie verbruik
<b>Doelgroep</b>	Alle klanten van een energie leverancier
<b>Hoe</b>	Klanten werden geïnformeerd over hun energieverbruik per maand en dat van zuinige burens en gemiddelde burens. Klanten krijgen een score met smileys: fantastisch / goed of ondergemiddeld energiezuinig, op basis van de vergelijking met burens.
<b>Resultaat</b>	Energie gebruik nam af met 2% <b>Conclusie:</b> Sociale informatie en feedback helpt om mensen bewust te maken van hun gedrag en dat te veranderen
<b>Labels</b>	
<b>Auteurs</b>	Schultz et al. (2007)

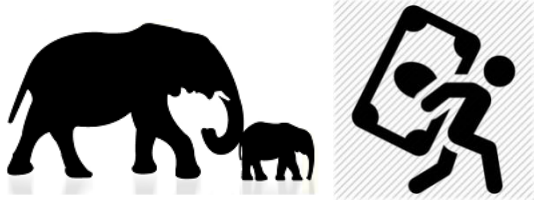
<b>16.</b>	<b>Feedback geven: over kosten of over eigen energiegebruik?</b>
<b>Doel</b>	Verminderen van energie verbruik
<b>Doelgroep</b>	Alle klanten van een energie leverancier
<b>Hoe</b>	In de eerste interventiegroep werden klanten alleen geïnformeerd over prijsstijgingen voor de energie die zij verbruikten, in de tweede interventiegroep ontvingen klanten ook regelmatig informatie over hun energieverbruik.
<b>Resultaat</b>	De groep die informatie over de prijzen ontving gebruikte 0 tot 7% minder energie en de groep die daarbij ook informatie kreeg over het eigen verbruik verbruikte 8 – 22% minder energie.

<b>Labels</b>	
<b>Auteurs</b>	Jessoe & Rapson (2012)

<b>17.</b>	<b>Automatisch geld apart zetten op spaarrekening</b>
<b>Doel</b>	Spaargedrag van werknemers vergroten
<b>Doelgroep</b>	Werknemers van een bedrijf
<b>Hoe</b>	Voor een deel van de medewerkers werd een deel van het inkomen apart gezet op een spaarrekening terwijl andere medewerkers zelf konden kiezen hoeveel geld zij apart wilden zetten.
<b>Resultaat</b>	Het gedeelte van het inkomen dat opzij werd gezet steeg van 3.5% tot 13.6% in de interventiegroep gedurende de 40 maanden van de interventie en steeg niet in de controle groep.
<b>Labels</b>	
<b>Auteurs</b>	Benartzi & Thaler (2004)

<b>18.</b>	<b>Bestemming van een toeslag benadrukken</b>
<b>Doel</b>	Bevorderen dat een toeslag voor de bestemming gebruikt wordt waar het voor bedoeld is
<b>Doelgroep</b>	Huishoudens met 60-plussers die een toeslag ontvangen in de maand november of december voor extra energie verbruik tijdens de winter maanden.
<b>Hoe</b>	De interventiegroep en de controle groep ontvingen evenveel toeslag, maar in de interventiegroep werd deze toeslag ‘winter energie toeslag’ genoemd en voor de controle groep had de toeslag een neutrale naam.
<b>Resultaat</b>	De controle groep gaf 3 van de 100 pond uit aan de energie, de interventiegroep 41 pond.

<b>Labels</b>	
<b>Auteurs</b>	Beatty et al. (2011)

<b>19.</b>	<b>Informatie geven over kosten</b>
<b>Doel</b>	Mensen bewust maken van de kosten van kortlopende leningen
<b>Doelgroep</b>	Klanten met kort lopende leningen
<b>Hoe</b>	Een keten van kredietverstrekkers werd verplicht informatie te verstrekken over de jaarlijkse kosten van de leningen bij afsluiting van een lening. Klanten kregen te zien hoeveel de lening zou kosten als zij deze terug zouden betalen binnen 2 weken, na 1 maand, na 2 maanden of na 3 maanden en wat de kosten zouden zijn bij gebruik van een creditcard in plaats van een lening.
<b>Resultaat</b>	In de 4 maanden na de interventie werd er 11% minder geleend <b>Conclusie:</b> Inzicht in concrete kosten vooraf, stimuleert mensen minder te lenen
<b>Labels</b>	
<b>Auteurs</b>	Bertrand & Morse (2011)

© Hogeschool van Amsterdam,  
Oktober 2017

AMSTERDAMS KENNISCENTRUM VOOR MAATSCHAPPELIJKE INNOVATIE  
Lectoraat Armoede Interventies  
Wibautstraat 5a  
Postbus 1025  
1000 BA Amsterdam  
[hva.nl/armoede](http://hva.nl/armoede)