

MET OOG VOOR MENSELIJK GEDRAG

OVERZICHT VAN RELEVANTE INZICHTEN UIT DE GEDRAGSLITERATUUR IN HET KADER VAN DE HERZIENING VAN DE PARTICIPATIEWET

**KLANT
AUTEUR(S)**

**KENMERK
DATUM
VERSIE**

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW)
Harnold van der Vegte, Wessel Blom, Michiel Blom, Larissa
Jongenelen, Sanne van der Laan
MB/sb/003840
5 juli 2024
3.0

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Doel	3
1.2	Opzet	3
1.3	Werkwijze	5
2	Relevante inzichten uit de gedragswetenschappen	6
2.1	Competenties	6
2.2	Omstandigheden	13
2.3	Motivatie	18
3	Geraadpleegde literatuur	25
4	Geraadpleegde gedragsexperts	30

1 Inleiding

Het doel van de Participatiewet is om mensen met een arbeidsbeperking meer te laten participeren in de samenleving en een minimaal inkomen te garanderen als zij zelfstandig niet voldoende inkomen kunnen krijgen. Om deze doelen te realiseren, dienen het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en alle partijen die verder een rol spelen bij de uitvoering van de Participatiewet - waaronder gemeenten, werkgevers en sociaal ontwikkelbedrijven - rekening te houden met menselijk gedrag. Preciezer geformuleerd: hoe mensen, in het bijzonder zij die onder de Participatiewet vallen, zich gedragen, wat hierop van invloed is, wat redelijkerwijs van hen kan worden verwacht en wat hen mogelijk belemmert of stimuleert om tot bepaald gedrag te komen. Meer kennis van inzichten uit de gedragswetenschappen draagt bij aan beter beleid en een uitvoeringspraktijk die effectiever mensen kan ondersteunen.

1.1 Doel

In de huidige Participatiewet staat een specifiek mensbeeld centraal, namelijk dat van de rationele burger, die keuzes maakt in diens eigen belang, die betaald werk wil oppakken en zelfstandig wil voorzien in zijn of haar inkomsten, dit ook kan als de juiste ondersteuning maar wordt geboden en tot naleving van verplichtingen kan worden aangezet met sancties. Echter, de praktijk wijst uit dat deze veronderstellingen niet overeenkomen met hoe mensen zich werkelijk gedragen. Daarom heeft het ministerie van SZW behoefte aan een overzicht van de meest recente inzichten uit de gedragswetenschappen om te komen tot een herziene Participatiewet, gestaafd op realistische aannames over hoe mensen zich gedragen en wat redelijkerwijs van hen kan worden verwacht.

1.2 Opzet

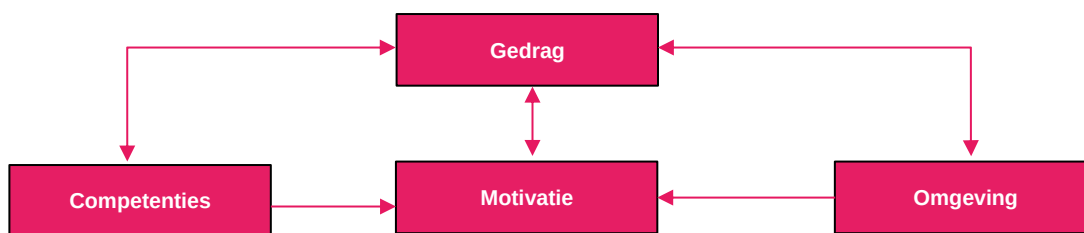
In dit document bieden we een overzicht van relevante inzichten uit de gedragswetenschappen die relevant zijn in het licht van de herziening van de Participatiewet. Deze inzichten bieden handvatten voor een herijking van de beleidstheorie die onderliggend is aan de Participatiewet. Om zicht te krijgen op de meest belangrijke aspecten die invloed hebben op menselijk gedrag, maken we gebruik van het wetenschappelijk onderbouwde COM-B model. Dit model zegt niet welke specifieke wijzigingen in de Participatiewet van invloed kunnen zijn op het gedrag van mensen, maar biedt eerder een raamwerk om inzichten uit de gedragswetenschappen te ordenen. Dit model voorkomt dat we belangrijke gedragsbepalende factoren over het hoofd zien. In wat volgt geven we een korte toelichting van het COM-B model, uit welke onderdelen dit model is opgebouwd en welke beperkingen dit model heeft.

1.2.1 COM-B model

We gebruiken het COM-B model om de veelheid en diversiteit aan inzichten uit de gedragswetenschappen te ordenen. In 2011 ontwikkelden Susan Michie, Maartje van Stralen en Robert West dit model om te beschrijven welke factoren van invloed zijn op het gedrag van mensen. Het model onderscheidt drie factoren die bij elk gedrag een rol spelen: capaciteit ('capacity'), omstandigheden ('opportunity') en motivatie ('motivation').

Binnen het COM-B model worden **competenties** gedefinieerd als de fysieke en psychologische competenties van iemand om gedrag uit te kunnen voeren, zoals kennis, vaardigheden en attitudes. Maar competenties alleen zijn onvoldoende om tot bepaald gedrag te komen. Iemand moet ook bepaald gedrag willen uitoefenen. Iemands **motivatie** is dus ook van belang, een gedragsbepalende factor dat binnen het COM-B model wordt omschreven als alle bewuste en onbewuste drijfveren die ervoor zorgen dat iemand gedrag toont of nastreeft. Daarnaast moet de omgeving zich ook lenen en de gelegenheid bieden om tot bepaald gedrag over te gaan. De **omstandigheden** waarin iemand zich bevindt, zijn dus ook bepalend voor gedrag, waarbij het zowel kan gaan over de fysieke als sociale omgeving.

Deze drie factoren staan voortdurend in interactie met elkaar en bepalen gezamenlijk of iemand bepaald gedrag wel of niet uitvoert. Figuur 1 toont een schematische weergave van het COM-B model en maakt inzichtelijk dat gedrag een samenspel is van deze drie gedragsbepalende factoren.



Figuur 1. Het COM-B model

1.2.2 Beperkingen van het COM-B model

Het COM-B model biedt een behulpzaam kader om inzichten uit de gedragswetenschappen te ordenen en overzicht te krijgen in de verschillende aspecten die van invloed zijn op menselijk gedrag. Maar zoals elk model heeft het COM-B model ook beperkingen. Hiermee dient het ministerie van SZW rekening te houden wanneer zij inzichten uit dit rapport, geordend naar het COM-B model, gebruikt om te komen tot realistische veronderstellingen over het gedrag van mensen onder de Participatiewet. We benoemen de belangrijkste drie beperkingen van het COM-B model.

Geen one size fits all

De ene person is de ander niet. Niet van iedereen kan hetzelfde gedrag worden verwacht. Denk alleen al aan de verschillen tussen jonggehandicapten en ouderen met een IOAW-uitkering. Wat voor de ene groep mensen een eenvoudige handeling is, is dat voor de andere groep niet. En ondersteuning dat voor de ene groep effectief kan zijn, is dat voor een andere groep niet. Daarbij komt dat mensen zich niet altijd en overal op dezelfde manier gedragen. Allerlei factoren, zoals iemands persoonlijke situatie en sociale omgeving, spelen hierin een rol. Het overzicht met relevante gedragsinzichten dat hierop volgt, biedt enkel een overkoepelend beeld van wat over het algemeen van invloed is op het gedrag van mensen, gemiddeld genomen. Indien bekend, wordt specifiek ingegaan op de invloed op het gedrag van mensen onder de Participatiewet, waarbij we soms een uitsplitsing maken in verschillende groepen als hier informatie over beschikbaar is.

Vereenvoudiging van de werkelijkheid

Ieder model is een versimpelde weergave van de werkelijkheid. Met dit overzicht pretenderen we niet volledig te zijn in de factoren die van invloed zijn op het gedrag van mensen. De complexiteit van menselijk gedrag is namelijk niet in één model te vangen en volgt geen algemeen geldende wetmatigheden. Wel kan het ministerie van SZW het overzicht gebruiken om menselijk gedrag beter te duiden en gepaste maatregelen te treffen die een grotere kans van slagen hebben om het gewenste effect te hebben. Het overzicht biedt in die zin voldoende aangrijppunten om in beleidsvorming en de uitvoeringspraktijk rekening te houden met de verschillende factoren die van invloed zijn op het gedrag van mensen. Maar er is simpelweg geen garantie dat een wijziging in beleid of de uitvoeringspraktijk het gewenste effect heeft. Want, zoals de bekende Engelse uitdrukking luidt: *the proof of the pudding is in the eating*.

Duurzame gedragsverandering is lastig en soms onmogelijk

Menselijk gedrag verandert niet van de een op de andere dag. Mensen vallen vaak terug op oud gedrag en blijken niet in staat om bepaald gedrag vast te houden en te bestendigen. Hier zijn allerlei redenen voor. Soms vergeten mensen het gewoon, ontstaat sociale druk om iets anders te doen of gebeurt er iets waardoor prioriteiten verschuiven. Ook kan bepaald gedrag niet van iedereen verwacht worden, gezien hun persoonlijke situatie. Dit geldt ook voor mensen onder de Participatiewet. Volgens het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) is het een verkeerde aanname geweest om te verwachten dat veel mensen die onder de Participatiewet vallen ook daadwerkelijk kunnen en willen werken (SCP, 2019). Bijvoorbeeld omdat hun gezondheid dit niet toelaat of ze geen werkgever vinden die een aangepaste werkplek voor hen kan en wil inrichten. Hoeveel het ministerie van SZW dan ook rekening houdt met relevante gedragsinzichten, het blijft lastig en soms onmogelijk om een duurzame gedragsverandering te realiseren.

1.3 Werkwijze

De inzichten in dit document komen voort uit een analyse van onderzoeken van onder andere het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP), de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR), het Centraal Planbureau (CPB), het Behavioural Insights Netwerk Nederland (BIN NL), Movisie, het Verwey-Jonker Instituut, Hogeschool van Amsterdam (HvA) en de Hogeschool Utrecht (HU). Aanvullend zijn primaire wetenschappelijke bronnen geraadpleegd en is een bredere scan uitgevoerd om aanvullende inzichten te vergaren over gedragbepalende factoren die minder ter sprake kwamen in de eerdergenoemde rapporten, maar volgens het COM-B model wel een belangrijke rol spelen. In hoofdstuk 3 wordt een overzicht gegeven van de geraadpleegde bronnen en in hoofdstuk 4 een overzicht van geïnterviewde gedragsexperts.

Per gedragbepalende factor - competenties, omstandigheden en motivatie – geven we aan welke implicaties deze gedraginsichten kunnen hebben op strategisch, tactisch en operationeel niveau in het kader van de herziening van de Participatiewet. Het strategisch niveau refereert daarbij naar het beleidsniveau van het ministerie. Met andere woorden: Waar dient het ministerie rekening mee te houden bij de herziening van de Participatiewet, gezien de gedraginsichten die daarvoor zijn beschreven? Met het tactisch niveau refereren we naar het beleidsniveau van gemeenten. Daarbij staat de vraag centraal: Wat vragen de gedraginsichten van gemeenten in lokale beleids- en uitvoeringskeuzes? Tot slot benoemen we de implicaties van deze gedraginsichten op operationeel niveau. Oftewel: waar moeten uitvoerders rekening mee houden bij de ondersteuning van mensen onder de Participatiewet als ze de eerder beschreven inzichten uit de gedragswetenschappen ter harte willen nemen?

Dit document is nadrukkelijk bedoeld als beknopte weergave van relevante gedraginsichten. Het is onvermijdelijk dat veel nuances en details buiten beschouwing zijn gelaten om de beknoptheid te waarborgen. Hoewel we met dit document niet pretenderen volledig te zijn, biedt het wel voldoende houvast om met inachtneming van recente inzichten uit de gedragswetenschappen de Participatiewet te herzien op een wijze die meer recht doet en aansluit bij wat werkt en kan worden verwacht van mensen.

2 Relevante inzichten uit de gedragswetenschappen

Menselijk gedrag wordt door een complex samenspel van verschillende factoren bepaald. In dit hoofdstuk lichten we toe hoe drie factoren - te weten: competenties, omstandigheden en motivatie - menselijk gedrag beïnvloeden, in het bijzonder het gedrag van mensen die onder de Participatiewet vallen. We verduidelijken per gedragsbepalende factor wat we hier precies onder verstaan en hoe dit van invloed is. Daarbij maken we een relevante opsplitsing in facetten die per factor een prominente rol spelen in ons gedrag en benoemen we welke aanknopingspunten dit biedt voor het ministerie van SZW voor de herziening van de Participatiewet. We sluiten iedere toelichting van een gedragsbepalende factor af met een opsomming van enkele belangrijke implicaties die de inzichten uit de gedragswetenschappen kunnen hebben op verschillende niveaus: strategisch (landelijk beleid), tactisch (gemeentelijk beleid) en operationeel (uitvoering). Hierbij maken we de dus direct de vertaalslag naar de beleids- en uitvoeringspraktijk.

<u>2.1 Competenties</u>	<u>2.2. Omstandigheden</u>	<u>2.3. Omstandigheden</u>
<u>2.1.1. Lichamelijke capaciteit</u>	<u>2.2.1. Fysieke omstandigheden</u>	<u>2.3.1. Waarden en normen</u>
<u>2.1.2. Geheugen</u>	<u>2.2.2. Sociale omstandigheden</u>	<u>2.3.2. Zelfbeeld en zelfwaardering</u>
<u>2.1.4. Perceptie</u>	<u>2.2.3. Economische omstandigheden</u>	<u>2.3.3. Automatische reacties en gewoontes</u>
<u>2.1.5. Aandacht</u>	<u>2.2.4. Institutionele omstandigheden</u>	<u>2.3.4. Emoties en affecties</u>
<u>2.1.6. Zelfregulering</u>	<u>2.2.5. Technologische omstandigheden</u>	<u>2.3.5. Beloningen en straffen</u>
<u>2.1.7. Besluitvorming</u>		

Figuur 1. Overzicht van gedragsbepalende factoren (doorklikbaar)

2.1 Competenties

Een competentie is het lichamelijke of mentale vermogen om bepaalde taken met de juiste kennis, vaardigheden en attitude succesvol te verrichten. Of mensen bepaald gedrag vertonen, wordt bepaald door de mate waarin mensen in staat zijn om deze taken uit te voeren. Als dit vermogen ontbreekt, onder druk staat of niet kan worden ingezet, dan is de kans aanwezig dat mensen bepaald gedrag niet vertonen. We onderscheiden zes soorten capaciteiten die menselijk gedrag beïnvloeden: *lichamelijke capaciteit*, *geheugen*, *perceptie*, *aandacht*, *zelfregulering* en *besluitvorming*.

2.1.1 Lichamelijke capaciteit

Niet iedereen is lichamelijk in staat om bepaalde handelingen te verrichten die voor anderen geen enkel probleem zijn. Zo zijn er mensen die moeilijk ter been zijn of minder goed kunnen horen of zien, wat hen kan belemmeren in hun dagelijks leven. Doordat de omgeving vaak onvoldoende rekening houdt met de beperkte lichamelijke capaciteit van mensen, kunnen zij moeite hebben om onder meer te werken, studeren, zelfstandig dingen te doen of een sociaal leven op te bouwen. Voor iemand met een visuele beperking kan een online formulier bijvoorbeeld moeilijk in te vullen zijn, als

niet wordt voldaan aan WCAG-richtlijnen¹. Een loket kan slecht toegankelijk zijn voor rolstoelgebruikers, als er bijvoorbeeld geen lift of hellingbaan is. Mensen met beperkte lichamelijke capaciteit kunnen ook moeite hebben om werk te vinden, bijvoorbeeld omdat werkgevers niet willen investeren in benodigde wijzigingen aan de werkplek of de juiste begeleiding willen en kunnen bieden.

Ruim de helft van de mensen die in 2019 onder de Participatiewet vielen, ervaart lichamelijke beperkingen om aan het werk te komen of te blijven (Van Echtelt et al., 2022). Mensen met een lichamelijke beperking ervaren praktische belemmeringen, zoals gebouwen die niet fysiek toegankelijk zijn of werkplekken die niet zijn ingericht zodat zij hun werk gemakkelijker kunnen uitvoeren (Knapen et al., 2023). Ook ervaren zij sociale belemmeringen, zoals vooroordelen van andere mensen, de manier waarop zij behandeld worden en de (financiële) middelen en begeleiding die aan hen worden geboden (Knapen et al., 2023). Verder zijn mensen met een lichamelijke beperking vaak erg afhankelijk van anderen of van hulpmiddelen om hun leven (zoveel mogelijk) te kunnen leiden zoals zij willen. Uit onderzoek komt naar voren dat vrijwel iedereen met een lichamelijke beperking die geen werk heeft maar wel graag betaald werk wil doen, daarvoor ondersteuning of maatregelen nodig heeft (Knapen et al., 2023). Voorbeelden hiervan zijn: flexibele werktijden, de mogelijkheid om thuis of dichtbij huis te werken, hulp in vervoer, een afgestemd takenpakket of een aangepaste werkplek. Mensen met een lichamelijke beperking die geen werk (meer) willen doen, willen dit vaak niet vanwege hun gezondheid of beperking (Knapen et al., 2023).

Aanknopingspunten

- Zorg voor online en offline toegankelijkheid van ondersteuning voor mensen met verschillende lichamelijke beperkingen, zoals motorische, visuele, auditieve beperkingen;
- Geef uitvoerders meer mogelijkheden om inzicht te krijgen in de lichamelijke beperkingen van mensen, bijvoorbeeld bevindingen van een bedrijfsarts of arbeidsdeskundige (Van Echtelt et al, 2022);
- Maak deeltijdwerk lonend omdat het voor mensen met een lichamelijke (maar ook cognitieve) beperking vaak niet haalbaar is om voltijds te werken en om langdurig en volledig uit te stromen uit de uitkering (Van Echtelt et al, 2022);
- Zorg ervoor dat er voldoende (financiële) prikkels zijn bij gemeenten om mensen met lichamelijke beperkingen te ondersteunen, zoals subsidies en prestatie (Van Echtelt et al, 2022);
- Betrek ervaringsdeskundigen vroegtijdig bij de ontwikkeling van beleid dat mensen met een lichamelijke beperking raakt, en niet pas bij het toetsen van beleidsvoorstellen (CRM, 2020);
- Maak het mogelijk dat mensen zich stapsgewijs kunnen ontwikkelen, door bijvoorbeeld het aantal werkuren geleidelijk op te bouwen om te voorkomen dat iemand overbelast raakt (Lub, 2019);
- Creëer maatwerktrajecten om participatie onder mensen met een lichamelijke beperking te bevorderen, bijvoorbeeld door individuele begeleiding, gerichte scholing en werkplekaanpassingen (Knapen et al, 2023).

2.1.2 Geheugen

Naast lichamelijke capaciteiten hebben ook cognitieve capaciteiten invloed op het gedrag van mensen. Belangrijk hierbij is ons vermogen om informatie te onthouden en te herinneren als dat nodig is. Ons geheugen kan echter overbelast raken als we te veel (complexe) informatie actief moet onthouden, te veel stappen moeten verwerken of als we afgeleid raken door geluiden uit de omgeving of onze eigen gedachten. Indien het werkgeheugen wordt overbelast (*information overload*), kost het veel energie om informatie te verwerken en wordt informatie vaak 'verkeerd' gefilterd: we onthouden de verkeerde informatie en maken verkeerde aannames, waardoor we suboptimale besluiten of fouten maken (IBO, 2023; Bawden & Robinson, 2009). In het ergste geval worden we zo overladen met informatie, dat we niet meer weten wat we moeten doen, en ook geen actie meer ondernemen (*decision paralysis*) (Schreidah et al, 2023). De gevolgen van een overbelast werkgeheugen verschillen uiteraard per persoon. Immers: mensen verschillen in hun vermogen om

¹ Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). Dit is een verzameling richtlijnen voor de toegankelijkheid van web content, gericht op mensen met een beperking.

informatie op te slaan en kan dit vermogen veranderen gedurende ons leven, als gevolg van ouderdom of stressvolle gebeurtenissen.

Recent onderzoek toont aan dat armoede en onzekerheid - iets wat speelt bij veel mensen die onder de Participatiewet vallen - invloed heeft op het geheugen van mensen (Christensen et al, 2020). Mensen in armoede zijn constant bezig met vragen als 'Hoe moet ik de rekeningen betalen?' en 'Waar moet ik van rondkomen?'. Deze vragen nemen hun werkgeheugen zeggend in beslag, waardoor ze minder ruimte hebben voor andere cognitieve functies, waaronder langetermijnplanning en probleemoplossing. Dit kan bijvoorbeeld invloed hebben op de mate waarin mensen in staat zijn om zich bij te scholen voor een andere baan, een sociaal netwerk te onderhouden of actief te zoeken naar betaald werk (Groot et al, 2019). Mensen in armoede zijn ook vaak minder in staat om te blijven denken aan een voorgenomen actie in de toekomst en deze ook daadwerkelijk uit te voeren (*prospectief geheugen*) (Van der Laan et al., 2021). Om mensen hiermee te helpen, zijn allerlei hulpmiddelen ontwikkeld, zoals automatische incasso. Maar omdat er vaak te weinig geld op hun rekening staat en ze zelf vervolgens actief de keuze moeten maken om een rekening te betalen, komt deze taak weer terug in het actieve werkgeheugen (Van der Laan et al, 2017).

Aanknopingspunten

- Voorkom information overload door na te denken over de hoeveelheid informatie die wordt gedeeld met mensen en de timing daarvan (Daminger et al, 2015);
- Bied mensen instrumenten die hen helpen om informatie gemakkelijk te onthouden. Bijvoorbeeld door het maken van een overzichtelijke beslisboom, een uitlegvideo of een infographic;
- Implementeer herinneringen, notificaties of checklists om mensen te helpen zich bewust te blijven van belangrijke deadlines of handelingen die ze moeten uitvoeren (Van der Laan et al, 2017);
- Ontwerp procedures zodanig dat taken in sequentiële stappen kunnen worden uitgevoerd waarbij multitasking wordt voorkomen, hetgeen het werkgeheugen kan overbelasten;
- Benut momenten waarop de belastbaarheid van het geheugen van mensen het grootst is. Bijvoorbeeld door informatie aan te bieden op het moment dat zij net inkomen hebben ontvangen;
- Geef mensen, indien nodig, meer tijd om aan verplichtingen te voldoen als hun werkgeheugen tijdelijk overbelast is door andere belangrijke taken die zij moeten verrichten (Daminger et al, 2015);
- Maak het mogelijk om bepaalde procedures voor mensen onder de Participatiewet te automatiseren, zodat ze deze handelingen niet zelf hoeven te doen en dit actief moeten onthouden (Daminger et al, 2015);
- Kijk naar mogelijkheden om de timing van inkomsten- en uitgavenstromen te synchroniseren, zodat mensen bijvoorbeeld hun bijstandsuitkering op tijd ontvangen om zo hun maandelijkse vaste lasten te betalen (Daminger et al, 2015).

2.1.3 Perceptie

Perceptie is de wijze waarop we de wereld en de mensen om ons heen zien, interpreteren en van betekenis voorzien. De wijze waarop we de werkelijkheid percipiëren, vormt de basis van ons gedrag, al kan deze perceptie behoorlijk afwijken van de wijze hoe anderen de werkelijkheid bezien. Omdat het lastig en tijdrovend is om de werkelijkheid telkens weer te beoordelen en te interpreteren, maken we onbewust gebruik van allerlei mentale beslisregels. Zo zijn we geneigd om ons in onze waarneming te beperken tot bepaalde stimuli die passen in ons referentiekader (*selectieve perceptie*) (Kruglanski, 1989) en zijn we geneigd om op basis van één enkel kenmerk een positieve indruk te hebben van iemand (*halo-effect*) of juist een negatieve indruk (*horn-effect*) (Cialdini, 2001). Ook filteren we informatie zodanig dat we onaangename situaties zo veel mogelijk mijden. Deze *cognitieve dissonantie* treedt bijvoorbeeld op als nieuwe informatie een spanning of inconsequentie laat zien tussen onze eigen opvattingen en ons eigen gedrag. We zullen bijgevolg proberen de ontstane dissonantie te reduceren of elimineren, door onze houding aan te passen, ontkenning of door de inconsequentie te trivialisieren (Cooper, 2019).

Ook bij mensen die onder de Participatiewet vallen, speelt de perceptie een rol in welk gedrag zij laten zien. Onderzoek van Kerr (1983) toont aan dat perceptie van invloed is op de mate waarin mensen inkomensregelingen aanvragen. Kerr toont aan dat iemand pas tot een aanvraag komt, als deze persoon zichzelf ziet als iemand die behoeftig is, mogelijk het recht heeft op ondersteuning en van mening is dat deze ondersteuning de nood kan verlichten (Kerr, 1983). Verder is enige kennis over het bestaan van de regeling een noodzakelijke voorwaarde. Als aan deze voorwaarden is voldaan, komt iemand pas tot een afweging van de gevolgen van de aanvraag (Kerr, 1983). En ook daar speelt perceptie een grote rol, zoals de gepercipieerde impact van de bijbehorende procedures (zoals het aanleveren van bewijslast), de mogelijkheid dat familie en vrienden de gevraagde ondersteuning goed- of afkeuren, en de gevolgen als deze hulp niet wordt aangevraagd en verkregen. Maar ook de gepercipieerde stabiliteit van de huidige financiële omstandigheden (Van Oorschot 1994) en de gepercipieerde aard van de ondersteuning (als gift, recht of ruil) (Kampen, 2020). Kampen (2020) concludeert bijvoorbeeld dat de toegenomen voorwaardelijkheid van de Participatiewet ertoe heeft geleid dat mensen de bijstand steeds meer zijn gaan zien als ruil in plaats van een recht. Hoewel dit ruilperspectief ertoe leidt dat mensen zich onderdeel voelen van een wederkerige relatie met rechten en plichten, veroorzaakt dit ook stigmatisering, jaloezie en wrok tussen bijstandsgerechtigden (Kampen, 2020).

Aanknopingspunten

- Gebruik een positieve framing door bijvoorbeeld de voordelen van het gewenste gedrag te benadrukken of het voorkomen van de negatieve gevolgen van het ongewenste gedrag (CASI, 2020);
- Attendeer mensen op de voorzieningen en wanneer zij hiervoor in aanmerking komen en wat zij mislopen als zij geen gebruikmaken van deze voorzieningen (BIN NL, 2019);
- Geef concreet aan wat er van mensen wordt verwacht en welke directe voordelen zij zullen ervaren als zij aan de verwachting voldoen;
- Zorg ervoor dat mensen weten welke ondersteuning mogelijk is, wanneer zij hiervoor in aanmerking komen en welke gevolgen die voor hen kan hebben;
- Mensen wijzen op het verschil tussen hun houding (over hoe zij graag willen zijn) en hun gedrag om hen zo te motiveren om ander gedrag te tonen (CASI, 2020);
- Draag de bijstand uit als een verworvenheid waar men met opgeheven hoofd gebruik van kan maken als dat nodig is om de stap naar ondersteuning te vergemakkelijken en te voorkomen dat ze geen gebruikmaken van de ondersteuning terwijl ze dit wel goed kunnen gebruiken (Kampen, 2020);
- Moedig aan en waardeer vrijwilligerswerk en mantelzorg zonder dit verplicht te stellen als tegenprestatie, zodat mensen geen negatieve associaties ontwikkelen voor deze vormen van participatie associatie (Kampen, 2020)

2.1.4 Aandacht

Aandacht is ons vermogen om ons mentaal te richten op bepaalde objecten, taken of gedachten, waardoor deze voorrang krijgen op andere zaken. Dit vermogen stelt ons in staat om relevante informatie te selecteren, te verwerken en hier vervolgens op te reageren. Maar waar we onze aandacht op vestigen, is vaak zeer selectief. We zijn vaak genooddaakt te focussen op een zeer beperkt aantal zaken (*attentional bias*) en daarmee (deels onbewust) andere (mogelijk relevante) zaken buiten beschouwing te laten (*inattentional blindness*) (Simons, 2000). Grotendeels komt dit doordat we niet altijd de tijd hebben en het cognitieve vermogen ontberen om ons overal tegelijkertijd op te kunnen concentreren. Maar ook is onze aandacht selectief omdat we de neiging hebben te focussen op informatie die onze bestaande overtuigingen bevestigen of in lijn liggen met onze verwachtingen en ervaringen uit het verleden (*confirmation bias*) (Nickerson, 1998). Ook merken we negatieve gebeurtenissen en informatie gemakkelijker op dan positieve (*negativity bias*) (Amabile, 1983) en vestigen we sneller onze aandacht op emotioneel betekenisvolle informatie (*emotional bias*) dan neutrale (Pool et al, 2016).

Stress heeft een grote invloed op ons vermogen om onze aandacht vast te houden. En juist mensen met geldtekort, wat relatief vaak geldt voor mensen onder de Participatiewet, hebben veel stress. Op korte termijn leidt stress ertoe dat we alerter worden en sneller en beter kunnen nadenken, waardoor we minder vergissingen maken (Mullainathan et al. 2013). Urgente kwesties eisen immers alle aandacht op. Maar deze verscherpte aandacht heeft een prijs, zeker wanneer stress een langdurig karakter krijgt, wat vaak het geval is bij bijstandsgerechtigden. Chronische stress leidt tot tunnelvisie: een eenzijdige concentratie op urgente problemen zorgt ervoor dat andere (misschien wel belangrijkere) (langetermijn)doelstellingen en overwegingen verwaarloosd, onderschat of verdrongen worden, ongeacht de negatieve gevolgen hiervan voor de persoon in kwestie (Mullainathan et al, 2013). Mensen onder chronische stress zijn bovendien minder goed in staat om relevante informatie op te pikken en hun aandacht erbij te houden (Mani et al., 2015; Liu et al., 2020). Ook versterkt stress onze gerichtheid op negatieve gebeurtenissen en informatie, wat ertoe kan leiden dat mensen belanden in een negatieve spiraal (Braund et al., 2019).

Aanknopingspunten

- Presenteer informatie op een boeiende manier om de aandacht van mensen vast te houden. Door bijvoorbeeld gebruik te maken van storytelling, anekdotes, voorbeelden en casestudy's.
- Herhaal belangrijke informatie via verschillende communicatiekanalen en op verschillende momenten om ervoor te zorgen dat de informatie bekijft;
- Zet in op preventie van chronische stress bij mensen die onder de Participatiewet vallen, zodat ze hun aandacht kunnen vestigen op hun langetermijnplanning (Hosper et al, 2021);
- Benadruk belangrijke informatie door gebruik te maken van visuele elementen (zoals intuïtieve kleurcodering, vetgedrukte teksten en opvallende iconen) en deze te plaatsen op strategische plekken (zoals bovenaan een webpagina of aan het begin van een document) (Adamkovič en Martončík, 2017);
- Herhaal belangrijke informatie via verschillende communicatiekanalen en op verschillende momenten om ervoor te zorgen dat de informatie bekijft;
- Zorg dat uitvoerders voldoende kennis en kunde hebben zodat ze om kunnen gaan met mensen met chronische stress, en hun neiging om meer aandacht te geven aan negatieve en emotionele zaken (Hosper et al, 2021).

2.1.5 Zelfregulering

Het vermogen van mensen tot zelfregulering beïnvloedt de mate waarin bepaald gedrag wordt getoond. Zelfregulering refereert naar de mate waarin we in staat zijn ons te beheersen, gedachten en emoties te reguleren en de discipline hebben om een doel dat we stellen ook te verwezenlijken (Klaveren et al, 2023). Het kost ons energie om onszelf te reguleren, en als er een te groot beroep op wordt gedaan, kan dit vermogen tijdelijk uitgeput raken (*ego depletion*) (Vohs et al. 2005). Het vermogen tot zelfregulering verschilt tussen mensen, maar is ook niet iets statisch, aangezien het sterk wordt beïnvloed door de omgeving. De eisen, vragen en prikkels vanuit de omgeving en de kansen, steun en mogelijkheden die worden geboden, bepalen iemands zelfregulering. Zo wordt er in een drukke omgeving een groter beroep gedaan op zelfregulering om bepaalde invloeden te onderdrukken en vast te houden aan de eigen doelen (WRR, 2017). Conflicterende, dubbelzinnige of inconsistente normen kunnen eveneens van invloed zijn op zelfregulering (Baumeister & Vohs, 2007). Als duidelijke normen ontbreken, leidt dit vaak tot gebrek aan motivatie en richting om bepaald gedrag te tonen.

Bij mensen in armoede - wat geregeld het geval is bij mensen in de Participatiewet - is het vermogen tot zelfregulering vaak verstoord of gebrekkig (Spears, 2011). Financiële keuzes gaan bij hen veelal gepaard met lastige afwegingen, omdat hun inkomen vaak niet toereikend is om alle urgente en belangrijke uitgaven te dekken, laat staan om te sparen en te investeren in de toekomst. Ook heeft een verkeerde keuze voor hen grotere gevolgen dan voor iemand met voldoende inkomen. Het kost veel energie om deze keuzes telkens te maken en kan op termijn hun vermogen tot zelfregulering verstoren, waardoor ze uitstelgedrag vertonen of toch bepaalde verleidingen niet kunnen weerstaan (Vohs et al., 2008). Dit vermogen wordt verder onder druk gezet en (tijdelijk) verminderd in stressvolle omstandigheden (schulden of onzekere woonsituatie) of ingrijpende gebeurtenissen (zoals een echtscheiding of ontslag van werk).

Veel van hen zijn dan ook niet bij machte om op eigen kracht hun situatie te verbeteren, omdat juist hun tijdelijk verstoord vermogen tot zelfregulering hun in de weg staat om weer grip op hun bestaan te krijgen. Het is dan ook te betwijfelen of zelfredzaamheid kan worden verwacht van deze groep (WRR, 2017). Wel kan zelfredzaamheid enigszins worden verbeterd door maatwerk te leveren in de ondersteuning van mensen, zoals blijkt uit het bijstandsexperiment in de gemeente Groningen, al leidt dit niet per se tot meer uitstroom naar werk (Edzes et al., 2020).

Aanknopingspunten

- Maak duidelijke afspraken over de grenzen waarbinnen mensen zelf verantwoordelijkheid hebben en initiatief kunnen nemen (Stavenuiter et al, 2021);
- Verminder verleidingen voor mensen zodat men niet voortdurend een beroep hoeft te doen op hun vermogen tot zelfregulering (WRR, 2017);
- Vergroot het gevoel van kunnen van mensen door hen aan te moedigen, te complimenteren, te herinneren aan successen of door voorbeeldgedrag te tonen (CASI, 2020);
- Voorkom conflicterende, dubbelzinnige of inconsistente normen, eisen of verplichtingen waar mensen mee geconfronteerd kunnen worden vanuit verschillende hulporganisaties;
- Lever maatwerk in de begeleiding van mensen onder de Participatiewet, met een combinatie van ontzorgen en activeren (Inspectie SZW, 2020);
- Versterk de redzaamheid van mensen door aanvullende ondersteuning, coaching en training van vaardigheden (Inspectie SZW, 2020);
- Wees terughoudend met keuzevrijheid voor essentiële voorzieningen omdat dit van mensen met een beperkte zelfregulering nog altijd veel kan vragen (WRR, 2017);
- Leg de nadruk op wat mensen wél kunnen door gebruik te maken van formuleringen als 'je mag, je kunt' in plaats van 'je moet' (Stavenuiter et al, 2021);
- Vergemakkelijk taken en deel complexe taken op in behapbare stappen en formuleer zo concreet mogelijk wat je van iemand verwacht en hoe weinig moeite iets kost, om zo uitstelgedrag te voorkomen (BIN NL, 2019).

2.1.6 Besluitvorming

Onze besluitvorming heeft invloed op ons gedrag. Om besluiten te nemen, gebruiken we allerlei beslisregels die ons helpen om snel keuzes te maken. Deze heuristieken kunnen zeer behulpzaam zijn, maar leiden ook vaak tot een inaccurate inschatting en daarmee gedrag dat niet optimaal is (Kahneman, 2011). Zo hebben we de neiging om de waarschijnlijkheid van gebeurtenissen te overschatten op basis van hoe makkelijk wij voorbeelden van die gebeurtenissen kunnen bedenken (*availability heuristic*) (Kahneman, 2011). Ook hebben we de neiging om te vertrouwen op de eerste informatie die we ontvangen bij het nemen van beslissingen (*anchoring effect*), geven we meer waarde aan het 'nu' dan de toekomst (*present bias*) en baseren we ons oordeel op basis waarin iets lijkt op iets soortgelijks dat we al kennen (*representativeness heuristic*). Ook verkiezen we de huidige situatie en blijven we liever bij onze oorspronkelijke keuze (*status quo bias*) en laten we liever een actie na dan dat we een actie ondernemen (*omission bias*) (Kahneman, 2011; Fobé et al., 2018). Ook stelt de *prospect theory* van Kahneman en Tversky (1979) dat mensen verliezen vaak zwaarder wegen dan winsten (*loss aversion*) en onzekerheden liever uit de weg gaan (*risk aversion*). Deze heuristieken tonen dat we niet altijd volledig rationeel keuzes en beslissingen maken als we geconfronteerd worden met onzekerheden.

Ook mensen onder de Participatiewet maken gebruik van heuristieken. Mensen met lagere inkomens hebben over het algemeen meer een kortetermijnperspectief (Agarwal, Tripathi & Srivastava, 1983), waardoor zij vaak beslissingen nemen gericht op onmiddellijke behoeften en minder op langetermijndoelen. Daarnaast mijden mensen met lagere inkomens vaak risico's in het nemen van beslissingen, ook als het beter is om wel wat risico te nemen. Deze risicomijdende houding wordt ingegeven door hun beperkte liquiditeit en doordat hun leven vaak al risicovoller is (Guiso, et al, 2008). Een belangrijke uitzondering op dit risicomijdend gedrag, is wanneer het *house-money effect* optreedt (Thaler & Johnson, 1990). Wanneer individuen een onverwachte financiële meevaller - zoals een belastingteruggave - ontvangen, beschouwen zij dit geld als 'winst' en geven zij dit geld op korte termijn uit.

Onderzoek toonde bijvoorbeeld aan dat huishoudens gemiddeld gezien 40% van de ontvangen energietoeslag snel uitgaven en veelal contant opnamen (Reeken-van Wee et al, 2023). Ook speelt verliesaversie een rol bij mensen onder de Participatiewet. Een nabetaling wordt vaak gezien als een 'winst' en een terugvordering als 'boete', waarbij een euro terugbetalen zwaarder weegt dan een euro krijgen (IBO, 2019).

Aanknopingspunten:

- Denk na over de informatie die je als eerste aanbiedt aan mensen, aangezien de gegeven informatie functioneert als anker waar mensen nieuwe informatie tegen afzetten (CASI, 2020);
- Concretiseer risico's door bijvoorbeeld gebruik te maken van analogieën, illustraties, grafieken en frequenties in plaats van percentages en kansen. Dit maakt risico's voorstelbaar en inzichtelijk, vooral als mensen nog niet eerder met de risico's te maken hebben gehad (CASI, 2020);
- Geef mensen een garantie of verzekering zodat ze er enigszins zeker van kunnen zijn dat de kans klein is dat ze (veel) achteruit gaan als ze bepaalde stappen maken (Van der Laan et al, 2017). Zelfs op het oog kleine kosten kunnen een grote invloed hebben op de mate waarin iemand overgaat tot bepaald gedrag (status quo bias);
- Voorkom dat mensen achteraf te maken krijgen met onverwachte terugvorderingen en nabetalingen zodat duidelijk is waar ze aan toe zijn en zij beter in staat zijn om hun financiële huishouden te organiseren;
- Minimaliseer onzekerheden in de communicatie en ondersteuning aan mensen die onder de Participatiewet vallen, gezien de menselijke neiging om onzekerheden te mijden (risk aversion);
- Haal mogelijke beloningen die voortkomen uit toekomstig gedrag naar het heden om het effect van de present bias te benutten. Door bijvoorbeeld complimenten te geven of kleine financiële beloningen of straffen te geven (*micro-incentives*) (Van der Laan et al, 2017).

Implicaties voor herziening Participatiewet - Competenties

Strategisch niveau:

- Maak het eenvoudig en (financieel) mogelijk voor gemeenten om mensen stapsgewijs te laten ontwikkelen naar een passende participatievorm;
- Tracht garanties in te bouwen in de wet- en regelgeving zodat mensen meer zekerheid hebben dat ze kunnen terugvallen op bepaalde (inkomens)ondersteuning als ze stappen willen ondernemen in hun participatie;
- Voorkom onverwachte terugvorderingen en nabetalingen omdat mensen daar psychologisch minder makkelijk mee omgaan en ze mogelijk leiden tot suboptimale besluitvorming;
- Houd rekening met mensen die langdurig of voor altijd niet over de lichamelijke en cognitieve competenties beschikken om (zonder ondersteuning) te participeren in de samenleving;
- Creëer mogelijkheden voor gemeenten om voldoende maatwerk te kunnen leveren aan mensen met een lichamelijke en cognitieve beperking;
- Verken de mogelijkheden om informatie over de lichamelijke en cognitieve beperkingen - bij toestemming van de persoon die wordt ondersteund - te ontsluiten voor uitvoerders, zodat ze hier rekening mee kunnen houden in hun houding, opstelling en ondersteuning.

Tactisch niveau:

- Zorg ervoor dat mensen eenduidig, begrijpelijk en adequaat worden geïnformeerd over de rechten, verplichtingen en mogelijkheden die zij hebben binnen de Participatiewet;
- Bied mensen de nodige concrete handvatten om stappen te zetten naar (betaald) werk of aan regels te voldoen in het kader van de Participatiewet, aangezien kennis over wat zij kunnen/moeten/mogen doen zich niet altijd vertaalt naar concrete handelingen;
- Verken mogelijkheden om (administratieve) handelingen voor bijstandsgerechtigden te verminderen, trajecten op te knippen in behapbare stappen en hen daarbij te ontzorgen; en probeer daarbij mensen te ontzorgen;

- Minimaliseer onzekerheid in de communicatie en ondersteuning aan mensen en zorg dat de risico's die mensen lopen bij ondersteuning helder en concreet zijn;
- Verken mogelijkheden om de timing van de ondersteuning aan te sluiten op de persoonlijke situatie van mensen, door soms meer tijd te geven om aan verplichtingen te voldoen en inkomsten- en uitgavenstromen beter op elkaar af te stemmen;
- Verminder het aantal handelingen dat mensen moeten onthouden en uitvoeren door procedures zoveel mogelijk te versimpelen en te automatiseren.

Operationeel niveau:

- Houd in de communicatie rekening met de hoeveelheid, vorm en timing van informatie die je deelt met mensen, zodat ze niet worden overbelast maar wel de informatie hebben die op dat moment relevant is;
- Zorg dat uitvoerders voldoende inzicht hebben in de (on)mogelijkheden van de bijstandsgerechtigden op de arbeidsmarkt;
- Begeleid mensen stapsgewijs in hun ontwikkeling naar (betaald) werk om te voorkomen dat mensen overbelast raken;
- Zorg dat mensen een gevoel van eigen regie hebben, waarbij ze zelf verantwoordelijkheden hebben en initiatief kunnen nemen passend bij hun situatie en doelstellingen;
- Zorg dat uitvoerders kennis en vaardigheden hebben om rekening te houden met de invloed van stress en onzekerheden op de cognitieve vermogens van mensen;
- Ontzorg mensen door herinneringen te sturen, complexe taken over te nemen of hen daarin te begeleiden en door belangrijke informatie te herhalen.

2.2 Omstandigheden

De omstandigheden waarin mensen verkeren of waarin hen wordt gevraagd bepaald gedrag te tonen, moeten hen wel in de gelegenheid stellen om bepaald gedrag uit te oefenen. De fysieke of sociale omgeving kan bepaald gedrag juist stimuleren of belemmeren, en is daarmee een bepalende factor in menselijk gedrag. Ook iemands economische situatie kan bepaald gedrag in de weg staan, net als de complexiteit van regelgeving waaraan iemand moet voldoen of de toegankelijkheid van ondersteuning. We onderscheiden vijf soorten omstandigheden die van invloed zijn op menselijk gedrag: *fysieke, sociale, economische, institutionele en technologische omstandigheden*.

2.2.1 Fysieke omstandigheden

Menselijk gedrag vindt 'ergens' plaats en de inrichting en vormgeving van de fysieke omgeving heeft invloed op menselijk gedrag. De fysieke omgeving kan bijvoorbeeld signalen afgeven (*cue power*) die automatisch verbonden worden met bepaalde ideeën over de mensen waar bepaald gedrag van wordt verwacht en over welke gedrag (on)gepast is in de omgeving, wat bijgevolg het gedrag van mensen beïnvloedt (WRR, 2009). Bijvoorbeeld: als een bijstandsgerechtigde een afspraak heeft met een jobcoach in een oud gebouw en lang moet wachten op een oncomfortabele stoel, kan dit worden opgevat als desinteresse, wat de houding ten opzichte van de jobcoach en de bereidheid om te participeren kan beïnvloeden. Ook kan de fysieke omgeving zo ingericht worden dat menselijk gedrag op een subtiele wijze wordt 'geduwd' (*nudging*) in een richting waarvan is besloten (bijvoorbeeld door de overheid) dat dit het 'verstandigst' is voor de persoon in kwestie, zonder dat er keuzeopties worden uitgesloten (Thaler et al, 2009). Zulke vormen van 'nudging' kunnen plaatsvinden in de fysieke omgeving, maar ook in de institutionele (zie paragraaf 2.2.4) en technologische omgeving (zie paragraaf 2.2.5)

Fysieke omstandigheden beïnvloeden ook mensen die onder de Participatiewet vallen. Eerder noemden we al dat deze groep mensen vaak langdurig stress ervaart. Om een constructief gesprek met mensen onder stress te hebben en hen op gepaste wijze te ondersteunen, is het daarom nodig een stress-sensitieve omgeving te creëren. Wachtruimtes waar interactie wordt uitgenodigd en afleiding wordt aangeboden (bijvoorbeeld door zachte muziek af te spelen) verminderen aantoonbaar stress voor mensen (Tonnon, 2022).

Ook fris ingerichte en goed opgeruimde ruimtes met een huiselijke uitstraling verminderen stress, net als voldoende ruime spreekruimtes waardoor privacy wordt geboden voor emotionele en persoonlijke gesprekken (Tonnon, 2022). Maar niet alleen de inrichting van gebouwen kan bijstandsgerechtigden stimuleren tot bepaald gedrag, ook de bereikbaarheid van hulpplekken én werkplekken spelen hierin een belangrijke rol. Als bijstandsgerechtigden geen hulp of werk kunnen vinden in hun buurt, is dit een obstakel om de stap te zetten naar (betaald) werk. Het vraagt echter nog aanvullend onderzoek om de effecten van verschillende fysieke omstandigheden op het gedrag van bijstandsgerechtigden beter te duiden.

Aanknopingspunten:

- Zorg ervoor dat de locatie waar mensen hulp kunnen krijgen (bijvoorbeeld bij een aanvraagprocedure) dicht bij hun woonplek is en makkelijk te bereiken is met meerdere vervoersmiddelen (Fobé et al., 2018)
- Creëer een uitnodigende en stress-sensitieve omgeving op de locaties waar bijstandsgerechtigden geholpen kunnen worden of bepaald gedrag moeten tonen (Tonnon, 2022; Pharos, 2021);
- Bied bijstandsgerechtigden de mogelijkheid om reisafstanden te overbruggen om de kans op (betaald) werk te vergroten, bijvoorbeeld door bekostiging reiskosten of vrijstelling reiskostenvergoeding.

2.2.2 Sociale omstandigheden

Wat andere mensen doen en wat zij goed of verkeerd gedrag vinden, beïnvloedt iemands eigen handelen, vooral in nieuwe, onzekere en onduidelijke situaties. Mensen baseren zich hierbij op gedeelde meningen en voorschriften over wat (on)gewenst gedrag is (*injunctieve normen*) en door het gedrag van anderen te observeren en hieruit af te leiden wat (on)gewenst gedrag is (*descriptieve normen*) (Cialdini, et al, 1991). Deze normen ontstaan en veranderen constant doordat mensen met elkaar praten en elkaar observeren. De mate waarin normen van invloed zijn op gedrag wordt mede bepaald door de mate waarin deze normen opvallen en kenbaar zijn (*saillantie*) of worden gemaakt. Hoe meer aandacht er is voor een norm, hoe groter de invloed op het gedrag van mensen. Mensen worden ook beïnvloed in hun gedrag door de (voor)oordelen en stereotyperingen die er over hen bestaan in hun sociale omgeving (Harnacke et al, 2023). Stigmatisering, waarbij een bepaalde groep op basis van bepaalde kenmerken negatief wordt gelabeld en veroordeeld, kan leiden tot gevoelens van machteloosheid, waardeloosheid en inferioriteit.

Sociale omstandigheden beïnvloeden ook hoe mensen onder de Participatiewet zich gedragen. Heersende normen beïnvloeden de mate waarin mensen bereid zijn om te werken (of anderszins te participeren), hoe zij naar werk kijken en de mate waarin bepaalde regels, verplichtingen en voorschriften worden nageleefd. Zo zijn mensen, in het bijzonder als zij een beperking hebben, eerder geneigd om te werken als zij steun en aanmoediging krijgen van hun informele netwerk en als daarin een positieve houding ten aanzien van werk bestaat (Lub, 2019). Ook heeft stigmatisering, bijvoorbeeld als gevolg van vernederende ervaringen in het contact met de gemeente of werkgevers, grote invloed op mensen in een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt (Kampen, 2021). Het kan bijvoorbeeld zijn dat mensen minder snel gebruikmaken van regelingen of ondersteuning, omdat zij niet geassocieerd willen worden met de groep die gestigmatiseerd wordt (Janssens et al, 2017). Ook blijkt uit onderzoek dat stigmatisering mensen zonder werk belemmert om werk te vinden (Harnacke, et al, 2023).

Aanknopingspunten:

- Communiceer over descriptieve normen door aan te geven dat gewenst gedrag vaak vertoond wordt door mensen in de omgeving van de doelgroep en/of mensen die voor de doelgroep belangrijk zijn. Hiermee verhoog je de saillantie van bepaalde gewenste groepsidentiteiten (CASI, 2020);
- Communiceer over injunctieve normen door aan te geven wat het gewenste gedrag is binnen de doelgroep en koppel dit aan sociale goedkeuring aan dit gedrag. Doe dit overigens niet als de descriptieve norm tegengesteld is. En formuleer het als suggestie en niet dwingend, aangezien dit anders weerstand kan oproepen (CASI, 2020);

- Vermijd stigmatiserende taal in bijvoorbeeld aanvraagformulieren (De la Rosa, et al., 2021). Bijvoorbeeld door niet te spreken van 'u hebt recht op' maar van 'u kunt hulp krijgen', waarbij de nadruk ligt op eigenaarschap van de burger om ondersteuning te vragen;
- Zet mensen in die aanzien hebben onder de mensen die onder de Participatiewet vallen, zoals opinieleiders, rolmodellen en ervaringsdeskundigen. Deze personen kunnen als boodschapper dienen van een bepaalde gewenste sociale norm. Ga hierbij wel goed na of deze persoon wel écht tot dezelfde groep behoort als de doelgroep, vooral in relatie tot de gewenste gedragsverandering (CASI, 2020).

2.2.3 Economische omstandigheden

De economische situatie waarin iemand zich bevindt, beïnvloedt zijn of haar gedrag. Eerder noemden we al de invloed van armoede en onzekerheid op ons geheugen, aandacht en besluitvorming. Maar de economische situatie bepaalt ook op een directere manier hoe we ons gedragen, door de inperking van het handelingsrepertoire van mensen. Mensen met beperkte (financiële) hulpmiddelen hebben niet altijd de mogelijkheid om stappen te zetten naar werk, al willen ze dit wel en zijn ze hier ook toe in staat. Hun keuzemogelijkheden zijn beperkt, bijvoorbeeld om zich om te scholen of door te netwerken om zo hun kansen op de arbeidsmarkt te verbeteren (Briels et al, 2011). Hierdoor zijn ze gedwongen om besluiten te maken die niet altijd ten goede komen aan hun welzijn en kansen op de lange termijn. En dat niet alleen, ook de bredere economische situatie beïnvloedt menselijk gedrag. Een economische crisis kan leiden tot een lagere kans op werk, minder werkzekerheid en hoge werkdruk, wat invloed heeft op de baankansen voor mensen, zeker als zij een afstand hebben tot de arbeidsmarkt. Deze economische omstandigheden hebben dus op velerlei vlakken invloed op het gedrag van mensen.

Mensen die onder de Participatiewet vallen, hebben beperkte (financiële) middelen, leven vaak in armoede, hebben vaker schulden dan andere mensen, en zijn afhankelijk van verschillende regelingen om in hun levensonderhoud te voorzien (CBS, 2023). De Nederlandse arbeidsmarkt kenmerkt zich door relatief veel flexibele en tijdelijke contracten. Hierdoor komen bijstandsgerechtigden vaker in aanmerking voor onzekere en kortdurende arbeidscontracten, wat ertoe leidt dat zij regelmatig opnieuw op de bijstand moeten terugvallen. Daarnaast hebben zij vaak te maken met een onzekere woonsituatie, mede door het tekort aan sociale huurwoningen en onzekerheid over het kunnen betalen van hun vaste lasten. Deze combinatie van feitelijke en gevoelsmatige onzekerheden rondom inkomen, werk en huisvesting heeft een aanzienlijke invloed op hun gedrag (WRR, 2023; Stavenuiter et al, 2021). Wanneer deze onzekerheden niet gepaard gaan met reële mogelijkheden om meer zekerheid te verkrijgen, leidt dit tot stress, gezondheidsproblemen en maatschappelijk onbehagen (WRR, 2023). Bovendien zorgt de onzekerheid in werk en inkomen ervoor dat mensen op andere manieren minder participeren in de maatschappij (CBS, 2019).

Aanknopingspunten:

- Stabiliseer situaties door onzekerheden rondom inkomen weg te nemen, bijvoorbeeld door schulden af te lossen en inkomensstabiliteit te verzekeren;
- Stimuleer werkgevers om mensen vanuit de bijstand aan te nemen, het liefst door langdurige en stabiele arbeidscontracten aan te bieden (OCTAS, 2024);
- Houd ermee rekening dat mensen, ondanks dat ze willen en in staat zijn om te werken, toch niet passend werk kunnen vinden als gevolg van de economische omstandigheden. Bijvoorbeeld door de mogelijkheid te bieden om minder tijdsdruk op te leggen om werk te vinden (Dorenbos et al, 2020);
- Stabiliseer situaties door onzekerheid rondom de woonsituatie weg te nemen, bijvoorbeeld door het makkelijker te maken om woningen te delen en te vinden of een woningcontract af te sluiten (WRR, 2023).

2.2.4 Institutionele omstandigheden

Met institutionele omstandigheden wordt verwezen naar de inrichting en het functioneren van overheidsorganisaties. Denk daarbij aan wet- en regelgeving (zoals over normen, uitzonderingen en verplichtingen), voorzieningen (zoals voor inkomens- en re-integratieondersteuning), samenwerking tussen organisaties en overheidsdienstverlening (zoals de loketfunctie, onderlinge gegevensdeling en werkprotocollen). Als deze institutionele omstandigheden als ingewikkeld worden ervaren, is de kans groot dat mensen afhaken, eerder fouten maken en minder (effectief) gebruikmaken van ondersteuningsmogelijkheden (Blumkin et al, 2018). Denk bijvoorbeeld aan de vele, soms gestapelde regelingen waar iemand voor in aanmerking kan komen, de vele voorwaarden die hieraan verbonden zijn die per voorziening kunnen verschillen, een onvoorspelbare en ondoorzichtige verrekening van inkomsten bij gebruik van deze regelingen, en een uitvoering die verspreid is over meerdere instanties (IBO, 2023). Eenvoudige dienstverlening kan juist bepaald gedrag stimuleren, bijvoorbeeld door 'frictiekosten' weg te nemen, de gewenste optie als standaard in te stellen (*default optie*) en afwijkende keuzes die nadelig zijn voor gebruikers moeilijker te maken (*opt-out*) (Thaler et al, 2009).

De wijze waarop de Participatiewet is ingericht en hoe gemeenten hier uitvoering aan (kunnen) geven, heeft op vele manieren invloed op het gedrag van mensen. De institutionele omstandigheden kunnen het makkelijker of moeilijker maken om mensen stabiliteit van inkomen en ondersteuning naar een passende werkplek te bieden. Zo bestaan er grote verschillen in de uitvoeringspraktijk, bijvoorbeeld in de mate dat instrumenten worden ingezet (zoals de no-riskpolis en loonkostensubsidie), hoe de samenwerking met werkgevers en binnen de regio verloopt (zoals met het Werkgeversservicepunt en Leerwerkloket) en de mate waarin gemeenten bepaalde doelgroepen in beeld hebben en hen proactief ondersteunen (Cuelenaere et al, 2019). Al zijn mensen nog zo gemotiveerd en in staat om te werken, dan nog kunnen de institutionele omstandigheden in de weg zitten om tijdig iemand te ondersteunen naar een passende werkplek. Uit de evaluatie van de Participatiewet door het SCP blijkt bijvoorbeeld dat de geboden ondersteuning vanuit gemeenten door bijstandsgerechtigden niet altijd is ervaren als behulpzaam bij het zoeken naar werk (Van Echtelt et al, 2019). Ook is de samenwerking tussen klantmanagers en werkgevers sterk bepalend voor het bereiken van een match tussen een bijstandsgerechtigde en werkgever (Van Echtelt et al, 2019). De invloed van deze institutionele omstandigheden op het gedrag van bijstandsgerechtigden dient niet te worden onderschat.

Aanknopingspunten

- Zorg dat uitvoerders van de Participatiewet ondersteuningsvormen (kunnen) aanbieden die passen bij de behoeftes, wensen en omstandigheden van bijstandsgerechtigden;
- Verminder complexiteit van de dienstverlening, bijvoorbeeld door het bundelen van aanvraagprocessen of het aanvraagformulier al grotendeels op voorhand in te vullen (Finn et al., 2014; Currie, 2006);
- Zorg dat keuzemogelijkheden zo zijn ingericht zodat de meest gewenste keuzemogelijkheid vanuit het perspectief van de persoon zelf als default-optie is ingesteld;
- Verminder het aantal handelingen dat iemand moet verrichten. Bijvoorbeeld door een retourenvelop en de benodigde formulieren mee te sturen bij een verzoek tot informatiedeling. Of door een iDeal-knop toe te voegen aan betalingsverzoeken om het makkelijker te maken om betalingen te verrichten (BIN NL, 2019);
- Zorg dat de voorwaarden aanwezig zijn voor een doeltreffende samenwerking tussen verschillende partijen zodat zij bijstandsgerechtigden de ondersteuning kunnen bieden dat nodig is.

2.2.5 Technologische omstandigheden

Technologieën beïnvloeden hoe we communiceren, werken, leren en ons dagelijks leven leiden. Denk aan het internet, *smartphones*, *apps* en *artificial intelligence* (AI). Dit kan enerzijds mensen onder de Participatiewet stimuleren om bepaald gedrag te vertonen. Zo kan de inzet van technologie overheidsdiensten efficiënter en eenvoudiger maken, bijvoorbeeld doordat bepaalde informatie makkelijk beschikbaar is, een aanvraag eenvoudiger te doen is of de drempel tot hulp wordt verlaagd (Gamble et al, 2015). Ook biedt technologie mogelijkheden om dienstverlening te personaliseren en zo beter aan te sluiten bij de wensen en behoeftes van mensen, bijvoorbeeld door *microtargeting*, *gamification* en *predictive analytics* (Zijlstra et al, 2023).

Uit verschillende onderzoeken komt ook naar voren dat sommige nieuwe technologieën (zoals *machine learning*, *serious gaming* en *robotica*) kansrijk zijn om de arbeidsmarktparticipatie te verbeteren van mensen met beperkingen (Syurina et al, 2018; SEOR & Technopolis, 2017). Wel onder de voorwaarden dat deze technologieën mensen niet behandelen als machines of hen laten gedragen als machines, verdere stigmatisering niet in de hand werken en het contact met een begeleider niet vervangen wordt maar juist mogelijk gemaakt en verbeterd (Syurina et al, 2018).

De technologische omstandigheden kunnen anderzijds ook mensen belemmeren om bepaald gedrag te tonen, wat in het bijzonder geldt voor mensen onder de Participatiewet. Overheidsdiensten zijn steeds verder gedigitaliseerd, maar niet iedereen heeft voldoende digitale kennis, vaardigheden én middelen om gebruik te maken van deze dienstverlening (*digital inequity*), hetgeen in de praktijk juist bij kwetsbare mensen op de arbeidsmarkt niet het geval is (Hirsch Ballin et al, 2021; Baay et al, 2015; Lan Fang et al, 2019). Deze digitale uitsluiting versterkt bovendien sociale uitsluiting, doordat mensen hierdoor minder mogelijkheden krijgen om zich te ontwikkelen (Marien et al, 2022). Ook kan technologie leiden tot wisselende percepties van sociale normen, zoals beschreven in paragraaf 2.2.2. Zo kunnen gebruikers op social media door algoritmes content te zien krijgen die aansluit op hun interesses, terwijl andere relevante meningen en argumenten niet worden getoond of zelfs actief worden bestreden (*echo chambers*) (Nguyen, 2020). Dit kan bij mensen het beeld oproepen dat bepaalde normen breder worden gedragen dan ze daadwerkelijk zijn. De overheid dient dus ook bewust te zijn van de technologische omstandigheden waarin mensen in de Participatiewet zich bevinden of waarin ze bepaald gedrag behoren te bepalen.

Aanknopingspunten

- Verbeter de digitale vaardigheden van mensen onder de Participatiewet zodat ze volwaardig gebruik kunnen maken van de ondersteuningsmogelijkheden (Schell-Kiehl et al, 2023);
- Kijk naar mogelijkheden om technologie in te zetten om de arbeidsmarktparticipatie te vergroten voor mensen met een beperking (Syurina et al, 2018; SEOR & Technopolis, 2017);
- Wees bewust van de normen en verhalen die de ronde gaan op online platforms en die invloed hebben op de wijze waarop bepaalde groepen mensen aan kunnen kijken tegen participatie en naleving;
- Wees bewust dat niet iedereen de kennis, vaardigheden en middelen hebben om online informatie te vinden en in contact te komen en staan met overheden;
- Sluit waar mogelijk en nodig aan op de online interactiewijze van bepaalde groepen. Door bijvoorbeeld Whatsapp te gebruiken voor de begeleiding van jongeren;
- Zet verschillende communicatiemiddelen in om filterbubbels en echo chambers te doorbreken en de kans op confirmation bias te verminderen.

Implicaties voor herziening Participatiewet - Omstandigheden

Strategisch niveau:

- Richt wet- en regelgeving zo in zodat gemeenten in staat zijn om onzekerheden in inkomen, werk en woonsituatie zo veel mogelijk weg te nemen, zodat een goede basis ontstaat om te participeren;
- Stimuleer verschillende partijen die een rol kunnen hebben bij de ondersteuning van bijstandsgerechtigden (zoals werkgevers, UWV, WSP's, gemeenten, etc.) om effectief samen te werken zodat mensen worden geholpen naar een gepaste en gewenste vorm van participatie;
- Voorkom dat mensen (en de gemeenten die hen dienen te ondersteunen) niet worden afgestraft als mensen geen (betaald) werk vinden als de economische omstandigheden dit bemoeilijken;
- Tracht complexiteit in de institutionele omstandigheden te verminderen, door bijvoorbeeld normen en bepalingen binnen de Participatiewet waar mogelijk en wenselijk te stroomlijnen met andere wet- en regelgeving (Wmo/Jeugd/Wajong/etc.).

Tactisch niveau:

- Zet in op een goede bereikbaarheid van hulpplekken én werkplekken en het vergroten van de mobiliteit van mensen die onder de Participatiewet vallen;
- Kijk naar mogelijkheden om technologie in te zetten om arbeidsmarktparticipatie te vergroten voor mensen met een beperking;
- Wees bewust van de heersende normen onder groepen bijstandsgerechtigden en speel hierop in, bijvoorbeeld door bepaalde gewenste gedragsnormen te benadrukken of meer onder de aandacht te brengen.

Operationeel niveau:

- Zorg dat gemeenten in staat zijn om een veilige, uitnodigende en stress-sensitieve omgeving in te richten zodat bijstandsgerechtigden open kunnen praten over hun situatie, behoeftes en wensen en zij worden uitgenodigd om stappen te zetten naar vormen van participatie;
- Vermijd stigmatiserend taalgebruik in de communicatie richting bijstandsgerechtigden, zowel online, op papier als in gesprekken met deze mensen.

2.3 Motivatie

Motivaties zijn bewuste of onbewuste drijfveren die ervoor zorgen dat iemand bepaald gedrag toont of nastreeft. Als iemand gemotiveerd is, betekent dit dat deze persoon een bepaalde handeling wil verrichten en dit verkiest boven een andere handeling. Om inzicht te krijgen in waarom mensen wel of niet bepaald gedrag vertonen, is het nodig om te weten hoe zij ergens over denken, wat ze goed en belangrijk vinden, en welke onbewuste drijfveren hierin een rol spelen. We onderscheiden vijf soorten drijfveren die menselijk gedrag beïnvloeden: *waarden en normen, zelfbeeld en zelfwaardering, automatische reacties en gewoontes, emoties en affecties, en beloningen en straffen*.

2.3.1 Waarden en normen

Waarden en normen geven richting in ons leven en bepalen hoe we ons (willen) gedragen (Henslin, 2018). Waarden vertegenwoordigen diepere overtuigingen die bepalen wat we belangrijk en nastrevenswaardig vinden, en waarom we doen wat we doen (WRR, 2003). Belangrijke waarden voor mensen zijn bijvoorbeeld rechtvaardigheid, integriteit, vrijheid, zekerheid, autonomie, solidariteit, verbondenheid, respect en vertrouwen. Wanneer we ergens waarde aan hechten, zijn we vaak intrinsiek gemotiveerd om te handelen zodat deze waarden tot uitdrukking komen in de acties van onszelf en anderen. Als mensen hiertoe niet in staat zijn of worden behandeld of aangezet tot gedrag dat indruist tegen hun waarden, leidt dit tot boosheid, frustratie en weerstand. Ook onze normen bepalen hoe we ons willen gedragen. Normen zijn vaak een afgeleide van waarden, en verwijzen naar de regels en standaarden die bepalen wat we als sociaal aanvaardbaar gedrag en wenselijk beschouwen (WRR, 2003). Omdat we in paragraaf 2.2.2. al de invloed van normen hebben besproken - al ging het hier meer over sociale normen, die niet per se geïnternaliseerd hoeven te zijn - richten we ons in deze paragraaf vooral op hoe de waarden van mensen gedrag kunnen beïnvloeden.

Volgens de zelfbeschikkingstheorie van Ryan et al (2018) hebben mensen drie basisbehoeftes. We willen invloed kunnen uitoefenen op onze omgeving (*autonomie*), herkend en erkend worden in ons kunnen (*competentie*) en gehoord, gewaardeerd en gerespecteerd worden door anderen (*verbondenheid*). De bevrediging van deze basisbehoeftes is noodzakelijk om optimaal te functioneren en te ontwikkelen als mens. Ryan et al (2018) constateren echter dat extrinsieke motivatie intrinsieke motivatie kan verdringen (*crowding-out effect*). Zo kunnen sancties, opgelegde deadlines, strenge voorschriften en zelfs goedbedoelde beloningen en hulpmiddelen demotiverend werken voor intrinsiek gemotiveerde mensen, omdat hun gevoel van autonomie in het geding komt (Frey et al, 2001).

Uit onderzoek komen echter wisselende resultaten over de mate waarin meer eigen regie voor mensen in de bijstand bevorderlijk is voor re-integratie, bijvoorbeeld door hen meer keuzevrijheid te bieden in ondersteuning en hen te ontheffen van de arbeids- en re-integratieplicht. Uit een bijstandsexperiment in de gemeente Utrecht blijkt dat meer eigen regie bevorderlijk is voor re-integratie, maar deze conclusie komt niet uit bijstandsexperimenten in de gemeente Groningen en Wageningen (Verlaet et al., 2020; Edzes et al, 2020; Muffels et al, 2020).

Zeker voor mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt blijft intensieve begeleiding nodig. Dit betekent niet dat bijstandsgerechtigden geen waarde hechten aan autonomie, maar dat meer autonomie er niet direct toe leidt bij bijstandsgerechtigden dat zij stappen (kunnen) zetten naar werk. Maar ook: meer ruimte geven aan eigen regie leidt niet tot een verslechtering van de uitstroom in vergelijking met een situatie waarin bijstandsgerechtigden wel aan re-integratieverplichtingen moeten voldoen (Sanders et al, 2020). Wel tonen de bijstandsexperimenten aan dat ontheffing van re-integratieverplichtingen zonder mogelijkheid tot begeleiding juist negatieve effecten heeft op het welzijn van mensen, omdat ze juist behoefte hebben aan contact, hulp en informatie (Boer et al, 2020). Juist een intensivering van begeleiding, in het bijzonder als het gericht is op het versterken van zelfregie, leidt tot meer arbeidsparticipatie, welzijn en/of zelfredzaamheid (Boer et al, 2020).

Aanknopingspunten:

- Versterk het gevoel van autonomie, door duidelijke afspraken en grenzen aan te geven waarbinnen mensen zelf verantwoordelijkheid hebben en initiatief kunnen nemen (Stavenuiter et al, 2021)
- Geef mensen meer bewegingsvrijheid, maar combineer dat altijd met begeleiding, zodat men stap voor stap succeservaringen op kan bouwen (IBO, 2023);
- Bied maatwerk in het bieden van eigen regie, aangezien alleen een ontheffing van re-integratieverplichtingen weinig effect heeft op de kans om uit te stromen (Sanders et al, 2020);
- Bied bepaalde gedragsalternatieven aan als keuze en niet als controlemiddelen om zo de intrinsieke motivatie van mensen te versterken;
- Geef mogelijkheden aan uitvoerders om bijstandsgerechtigden intensief te begeleiden om hen zo beter te leren kennen en beter in te kunnen spelen op wensen, behoeftes en mogelijkheden (Sanders et al, 2020; Dorenbos et al, 2020);
- Bied mogelijkheden voor mensen die waarde hechten aan parttimewerk of vrijwilligerswerk als een manier om een bijdrage te leveren aan de samenwerking (Dorenbos et al, 2020).

2.3.2 Zelfbeeld en zelfwaardering

Hoe iemand over zichzelf denkt, heeft invloed op zijn of haar gedrag. Als we spreken over iemands zelfbeeld, dan gaat dit over de wijze waarop iemand zichzelf percipieert en evalueert, gebaseerd op wat diegene heeft meegemaakt en wat anderen over hem of haar zeggen (Baumeister, 1999). Zelfwaardering gaat over de mate dat je tevreden bent over je zelfbeeld. Mensen met een negatief zelfbeeld zijn vaak onzeker, gevoelig voor kritiek en vergelijken zich voortdurend met anderen, terwijl mensen met een positief zelfbeeld geloven in hun eigen kunnen, bijvoorbeeld om een bepaald doel te bereiken en met obstakels om te gaan (Rosenberg, 1965). Wanneer gedrag in lijn ligt met ons zelfbeeld, zijn we eerder intrinsiek gemotiveerd (CASI, 2020). Maar als gedrag niet past bij ons zelfbeeld of zelfs een positief zelfbeeld bedreigt, is de kans klein dat we het gewenste of verwachte gedrag vertonen (CASI, 2020).

Onderzoek onder bijstandsgerechtigden wijst uit dat deze groep vaak een negatief zelfbeeld heeft. Bij mensen die niet of minder werken en een beroep moeten doen op de bijstand, kan dit voelen als persoonlijk falen in een samenleving waarin werk belangrijk wordt bevonden en sterk verbonden is met iemands sociale identiteit en status (Elshout, 2016; Henry & Lucca, 2003). Ook ervaren veel bijstandsgerechtigden dat zij, doordat zij niet werken, buiten de maatschappij staan, wat kan leiden tot een negatief zelfbeeld. Uit verschillende onderzoeken blijkt dat mensen met een negatief zelfbeeld de neiging hebben zich sociaal terug te trekken (Leary & MacDonald, 2003), een verhoogde angst voor afwijzing hebben (Hewitt & Flett, 1991) en minder assertief gedrag vertonen (Baumeister et al, 1988). Een negatief zelfbeeld onder mensen kan ertoe leiden dat zij afzien van het solliciteren naar werk (Place et al., 2014) en minder gemotiveerd zijn om (betaald) werk te vinden en te behouden (Marwaha & Johnson, 2005).

Eerder noemden we ook de invloed van stigmatisering op het gedrag van bijstandsgerechtigden. Bij stigmatisering wordt iemand negatief gelabeld of veroordeeld, en dit beeld kan worden geïnternaliseerd waardoor iemand zichzelf negatief gaat bezien en waarderen (*zelfstigma*) (Bartsch et al, 2021). Dit kan ertoe leiden dat bijstandsgerechtigden geen poging meer willen ondernemen om werk te vinden (*why-try effect*) (Brouwers, 2016). Werkzoekenden met beperkte lichamelijke of mentale capaciteiten, hebben soms de verwachting dat zij niet geselecteerd zullen worden of dat zij na selectie niet geaccepteerd of gediscrimineerd zullen worden (*geanticipeerd stigma*). Door mislukte pogingen om werk te vinden en te behouden, kunnen mensen op een gegeven moment aan zichzelf gaan twifelen en wordt het verleidelijk om het bestaande stigma over 'mensen zoals jij' te internaliseren (Bartsch et al, 2021)

Aanknopingspunten

- Verbeter het zelfbeeld van mensen door positieve en gerichte feedback te geven, uitdagende én haalbare taken te geven met kans op slagen en vraag en luister naar hun mening (Stavenuiter et al, 2021);
- Bied inkomensondersteuning aan bijstandsgerechtigden die voldoende is om fatsoenlijk te kunnen leven in plaats van een minimale uitkering waaruit wantrouwen spreekt (Kampen, 2021);
- Temper activerende beleidstaal en bejegening vanuit de overheid aangezien dit appelleert aan bestaande stigma's rondom bijstandsgerechtigden als 'lui' en 'profiteurs' en vertrekt vanuit de foutieve veronderstelling dat iedereen in staat is om te participeren en er voor iedereen voldoende mogelijkheden zijn om te participeren (Kampen, 2021);
- Vermijd negatieve associaties met mensen die gebruik maken van ondersteuning in inkomen of naar werk door de overheid (Baumberg, 2016);
- Voorkom stigmatisering door voorzichtig te zijn in het gebruik van termen als 'arm', 'afhankelijk' en 'kwetsbaar'
- Versterk vaardigheden en het geloof in eigen kunnen zodat mensen beter in staat zijn om hun situatie te verbeteren (Hosper et al, 2021).

2.3.3 Automatische reacties en gewoontes

Over het merendeel van ons gedrag denken we niet (meer) bewust na. Vaak is dit gedrag dermate ingesleten dat het automatisch wordt getriggerd en uitgevoerd in een situatie waar hetzelfde gedrag eerder is uitgevoerd. Deze gewoontes zijn noodzakelijk voor ons dagelijks functioneren, aangezien dit ons in staat stelt om zonder veel inspanning efficiënt te handelen zodat we onze aandacht ergens anders op kunnen vestigen (WRR, 2009). Maar gewoontes zijn ook uitermate moeilijk om te veranderen. Gewoontes kunnen onbewust geactiveerd worden door de fysieke en sociale omgeving waarin we ons bevinden en kan zo gedragsverandering in de weg staan (*context cues*) (Stawarz et al, 2020). Gewoontes kunnen ongewenst gedrag in stand houden, zelfs wanneer de intentie bestaat om ander gedrag te vertonen en gedragsverandering voordelen met zich meebrengt (*intention-behavior gap*) (Sheeran, 2002). Het is daarom onvoldoende om alleen de intenties van mensen te veranderen, bijvoorbeeld via voorlichting en onderwijs. Ook moeten aantrekkelijke gedragsalternatieven voorhanden zijn en deze als zodanig worden waargenomen om gewoontegedrag te kunnen doorbreken.

Gewoontegedrag is ook bepalend voor mensen die onder de Participatiewet vallen. Gewoontes kunnen er bijvoorbeeld voor zorgen dat mensen minder oplettend bepaalde handelingen uitvoeren, waardoor ze kleine wijzigingen over het hoofd zien als ze aanvraagformulieren controleren (WRR, 2009). Uit onderzoek blijkt ook dat mensen met stress – wat vaak geldt voor mensen met geldtekort – meer gewoontegedrag en minder doelgericht gedrag vertonen en minder goed over verschillende gedragsalternatieven nadenken (Plantinga et al., 2018; WRR, 2009). Ook speelt gewoontegedrag een rol bij mensen die worden geconfronteerd met een inkomsterugval. Dit vraagt over het algemeen een verandering van gedrag, omdat iemand gewend is aan een bepaalde levensstijl en uitgavenpatroon (Madern, 2015). Deze ingesleten gewoontes kunnen mensen in de weg staan om snel uit de bijstand te komen, waardoor het wenselijk kan zijn om hen te ondersteunen in de gewenste gedragsverandering (Madern, 2015). Mensen die voor langere tijd in de bijstand zitten, kunnen ook ontwend raken aan de werkroutine. Om te voorkomen dat mensen gewoontes aanleren die hun participatiemogelijkheden verslechteren, zijn daarom vroegtijdige interventies nodig (Madern, 2015).

Aanknopingspunten

- Stimuleer mensen, bijvoorbeeld middels coaching, om intenties te vormen ten gunste van het gewenste gedrag en te bepalen wat er veranderd moet worden in de omgeving zodat associaties ontstaan tussen de omgeving en het gewenste gedrag (WRR, 2009);
- Maak gebruik van momenten dat mensen nieuwe afwegingen maken (bijvoorbeeld als hun woonsituatie wijzigt of ze een stap zetten naar meer/minder participeren) in hun gedrag om hen aan te spreken op hun gewoontes en te wijzen op gedragsalternatieven (WRR, 2009);
- Maak mensen bewust van ongewenste gewoontes (of het afwegingsproces en de keuzecontext) en bied hun handvatten om tot nieuwe gewoontes te komen (Madern, 2015; WRR; 2009). Implementatie-intenties, waarbij wordt gespecificeerd op welke wijze nieuw gedrag uitgevoerd dienen te worden, kunnen hierbij helpen;
- Maak gebruik van gewoontegedrag om gewenst gedrag te activeren, bijvoorbeeld door mensen op het juiste moment te herinneren aan het gewenste gedrag (prompts) of een eenvoudige voorziening te treffen die mensen zelf in hun omgeving kunnen aanbrengen om gewenste gedrag te activeren (WRR, 2009);
- Bied vroegtijdig gepaste ondersteuning aan mensen die recentelijk in de bijstand zitten om te voorkomen dat mogelijk gewoontegedrag hun participatiekansen op termijn verslechtert;
- Maak gewenste gedragsalternatieven (financieel) aantrekkelijker en faciliteer dit voor de lange termijn, zodat het mogelijk wordt om nieuwe gewoontes aan te leren (WRR, 2009);
- Wees ervan bewust dat mensen bepaalde repetitieve en routinematige handelingen (zoals het doorgeven van bepaalde informatie) op de 'automatische piloot' kunnen doen, waardoor het raadzaam is om duidelijk aan te geven wanneer een handeling net iets anders moet worden verricht.

2.3.4 Emoties en affecties

Naast gewoontegedrag, beïnvloeden ook emoties en affecties ons gedrag zonder we dat bewust doorhebben. Onze emoties en affecties kunnen er niet alleen voor zorgen dat we meer of minder aandacht hebben voor bepaalde informatie, maar ook hoe we risico's inschatten, besluiten nemen en tot bepaald gedrag komen (WRR, 2011). Onderzoek toont aan dat mensen zich meer laten leiden door hun emoties om tot bepaald gedrag te komen dan door een rationele afweging (*affect heuristic*) (Pin, 2009). Als bepaalde emoties - zoals schuld, schaamte, teleurstelling, spijt en trots - worden ervaren of worden verwacht (*geanticiperde emoties*), kunnen deze aanzetten tot bepaald gedrag of dit juist belemmeren, aangezien mensen zich graag goed willen voelen, positieve emoties nastreven en negatieve emoties proberen te vermijden (Onwezen et al, 2013). Geanticiperde emoties spelen dus een belangrijke rol in ons gedrag en besluitvorming. Wel zijn mensen niet altijd in staat om hun emotionele reacties in te schatten (*affectief voorspellen*). Mensen overschatten vaak hun emotionele reacties op toekomstige situaties en verwachten dat deze intenser zijn en langer duren dan ze in werkelijkheid zullen zijn (*impact bias*) (Wilson & Gilbert, 2013).

Emoties beïnvloeden ook het gedrag van mensen die onder de Participatiewet vallen, in het bijzonder emoties als schaamte en teleurstelling. Mensen in armoede schamen zich vaak voor hun financiële situatie (Walker et al, 2013). Zij hebben vaak het gevoel dat zij worden gezien als minderwaardig, lui en incapabel, waardoor zij contact met anderen (waaronder ook hulpverleners) vermijden, zeker als zij het gevoel hebben dat zij hun situatie niet kunnen veranderen (Harnacke et al, 2023). Schaamte kan ertoe leiden dat iemand geen bijstandsuitkering aanvraagt, omdat dit als stigmatiserend wordt ervaren (Inspectie SZW, 2018). Of dat ze moeite hebben om hulp te vragen en transparant te zijn over hun (financiële) situatie (Van Werkhoven, 2023). Verder blijkt uit onderzoek dat geanticiperde teleurstellingen het gedrag van bijstandsgerechtigden beïnvloedt. Voor mensen waarbij het meermaals niet is gelukt om werk te vinden (omdat ze bijvoorbeeld afgewezen zijn na een sollicitatiegesprek of een werkgever bij nader inzien toch de werkplek niet wilde aanpassen), kan dit ertoe leiden dat mensen minder gemotiveerd zijn om actief op zoek te gaan naar werk, omdat ze wederom een teleurstelling vrezen (Carver & Scheier, 1990).

Aanknopingspunten

- Draag als overheid uit dat een bijstandsuitkering een verworvenheid is waar mensen recht op hebben en waar ze zich niet voor hoeven te schamen (Kampen, 2021);
- Zorg dat bijstandsgerechtigden geholpen worden door een vast contactpersoon om te voorkomen dat een emotioneel verhaal herhaaldelijk moet worden verteld (Movisie, 2022);
- Wees realistisch en erken de moeilijkheden die bijstandsgerechtigden ondervinden om te participeren, zoals discriminatie, tijdelijke en nulurencontracten, onder- of overgekwalficeerd zijn en concurrentie (Arts, 2018);
- Geef professionals voldoende tijd en ruimte om naar bijstandsgerechtigden te luisteren, onbevooroordeeld te zijn, uit te gaan van vertrouwen en emoties serieus te nemen (Movisie, 2022);
- Wees bewust dat bepaald taalgebruik emoties op kan roepen, bijvoorbeeld door dreigend te zeggen “Als u dit niet doet, dan kan dit gebeuren” (Movisie, 2022);
- Zorg dat mensen hun waardigheid kunnen behouden ondanks dat ze gebruik (moeten) maken van een bijstandsuitkering. Wees coulanter met een verplichting om te solliciteren, een tegenprestatie te bieden of iedere uitgave te verantwoorden;
- Probeer negatieve emoties als schaamte en teleurstelling te reguleren door positieve aspecten van een situatie te belichten, door bijvoorbeeld de focus te leggen op iemands kwaliteiten of de mogelijkheden die ervaringen hebben om hiervan te leren.

2.3.5 Beloningen en straffen

Mensen kunnen gemotiveerd worden om bepaald gedrag te vertonen door beloningen en straffen. Dit zijn beide vormen van extrinsieke motivatie. Beloningen en straffen kunnen op korte termijn effectief zijn, maar op lange termijn pakken ze doorgaans averechts uit, onder meer doordat gedrag afhankelijk wordt van externe prikkels (Sansone & Harackiewicz, 2000). Ook zijn straffen vaak effectiever dan beloningen, omdat mensen liever straffen vermijden dan beloningen krijgen (*verliesaversie*), al zijn hier ook weer uitzonderingen op (Kubaneck, 2015). Verder blijkt uit onderzoek dat beloningen en straffen effectiever worden als mensen een directe en duidelijke relatie ervaren tussen de externe prikkel en hun gedrag (doordat er bijvoorbeeld weinig tijd tussen beiden zit) en als er enige variatie is in deze prikkel (wanneer een financiële tegemoetkoming bijvoorbeeld wordt gecombineerd met waardering) (Van Der Pligt et al, 2007). Hoe hoger of intenser de beloning of straf, hoe effectiever. Maar hier zit een bovengrens aan wanneer de effectiviteit van de beloning of straf afvlakt, mede als gevolg van neveneffecten, zoals vermijdings-, imitatie- en escalatiegedrag (Van Der Pligt et al, 2007). Gedrag dat is aangeleerd met beloningen beklijft bovendien beter dan gedrag dat is afgeleerd met een straf. Als de straf eenmaal wegvalt, pakken mensen vaak het ongewenste gedrag weer op, zeker als er geen aanvaardbaar alternatief is om anders te gedragen (Van Der Pligt et al, 2007).

Meerdere (maar niet alle) studies tonen aan dat sancties, in de vorm van een tijdelijke verlaging van de uitkering, ertoe bijdragen dat mensen eerder uitstromen naar werk (Van den Berg, 2009; SEOR, 2006). Mensen gaan actiever zoeken naar werk en accepteren eerder een baan, zo is de redenering. Wel kan dit ertoe leiden dat mensen werk van lagere kwaliteit accepteren, met een lager loon en minder zekerheid, wat op termijn het welbevinden, gezondheid en de loopbaan met de persoon niet altijd ten goede komt (SCP, 2019). Ook blijkt uit onderzoek dat (met name financiële) sancties de onderlinge vertrouwensrelatie tussen overheid en bijstandsgerechtigde schaadt (Verlaet et al., 2021). Dit kan de bereidheid aantasten om het gewenste gedrag te vertonen doordat mensen de straf soms als onrechtvaardig kunnen ervaren (BIN NL, 2019). Verder zijn bepaalde groepen, zoals alleenstaanden en samenwonende moeders met jonge kinderen, veel gevoeliger voor financiële prikkels dan alleenstaanden en samenwonende mannen (CBP, 2014). Kortom: de effectiviteit van sancties is afhankelijk van de situatie van de bijstandsgerechtigde. Wel wijzen onderzoekers op de dreigende werking van sancties. Zonder dat sancties feitelijk opgelegd hoeven te worden, kan het effect van sancties zich al voordoen (Verlaet et al., 2021). Sancties werken dus niet alleen reactief, maar ook preventief: bijstandsgerechtigden zullen actiever zoeken om een sanctie te voorkomen (Van Echtelt et al, 2012).

Hoewel veel onderzoek is verricht naar de effecten van sancties op het gedrag van bijstandsgerechtigden, is er ook steeds meer aandacht voor de effecten van beloningen. Meest in het oog springend zijn de bijstandsexperimenten in de gemeente Groningen, Utrecht en Wageningen. Deze studies onderzochten de effecten van een bijverdienregeling, waarbij bijstandsgerechtigden extra geld kunnen verdienen naast hun bijstandsuitkering doordat hun inkomsten uit werk niet worden ingehouden op hun bijstandsuitkering. Uit deze studies komt naar voren dat een bijverdienregeling mensen aanzet tot het vinden en behouden van een baan (Edzes et al., 2021). De verschillen tussen de referentie- en controlegroep in deze experimenten zijn echter niet significant, dus voorzichtigheid is geboden bij de interpretatie van deze effecten.

Aanknopingspunten

- Wees terughoudend met sancties aangezien de effectiviteit ervan afhankelijk is van de persoonlijke situatie van uitkeringsgerechtigden, langetermijneffecten ongewenst kunnen zijn en gewenst gedrag dan snel sterk afhankelijk wordt van sanctiëring;
- Waarschuwingen lijken effectiever te zijn om bijstandsgerechtigden te stimuleren om werk te vinden en te behouden dan sancties (Verlaet et al., 2021);
- Stop niet helemaal met sanctiëring gezien het dreigende karakter ervan en de effectiviteit in specifieke situaties. Wel vraagt dit om maatwerk in de toepassing van sanctiëring (Verlaet et al., 2021);
- Maak gewenst gedrag (financieel) lonend door bijvoorbeeld mensen de mogelijkheid te bieden om extra inkomsten te verwerven zonder verlies in inkomstenstabiliteit;
- Stuur gedrag bij voorkeur met beloningen, omdat hierdoor gedrag beter beklift en hierdoor meer een wederkerige relatie ontstaat (Verlaet et al., 2021);
- Kies eerder voor niet-financiële beloningen omdat dit de eigen motivatie intact houden en dit mogelijk zelfs versterken (BIN NL, 2019);
- Kijk naar slimme combinaties van beloningen en straffen, zoals instrumentele beloningen (geld, privileges en prijzen) en sociale beloningen (complimenten, positieve labeling en waardering) (Verlaet et al., 2021).

Implicaties voor herziening Participatiewet - Motivatie

Strategisch niveau:

- Geef gemeenten de ruimte om op een proportionele wijze om te gaan met fouten die iemand maakt (zoals in het naleven van verplichtingen) zonder direct over te gaan op sanctiëring;
- Bied gemeenten de mogelijkheid om in de ondersteuning aan mensen aan te sluiten of in te spelen op hun intrinsieke motivatie;
- Behoud mogelijkheden tot sanctiëring gezien het dreigende karakter ervan, maar voorkom dat gemeenten te snel overgaan op sanctiëring aangezien dit in veel gevallen op de lange termijn niet het gewenste effect heeft;
- Bied inkomensondersteuning aan die voldoende is om fatsoenlijk te kunnen leven zodat onder mensen geen negatief zelfbeeld ontstaat of dit tenminste niet wordt versterkt;
- Bied gemeente voldoende middelen, tijd en ruimte om bijstandsgerechtigden op een passende wijze te stimuleren en te begeleiden.

Tactisch niveau:

- Bied mensen voldoende mogelijkheden om zelf meer invloed uit te oefenen op hun eigen persoonlijke situatie en dus over de wijze waarop zij willen participeren;
- Wees realistisch en erken de (emotionele) moeilijkheden waar mensen mee te maken hebben en pas daar de geboden ondersteuning op aan;
- Zorg ervoor dat uitvoerders voldoende kennis, vaardigheden en ruimte hebben om naar mensen te luisteren, onbevooroordeeld te zijn, uit te gaan van vertrouwen, hen te motiveren en emoties serieus te nemen;

-
- Vermijd negatieve associaties, onnodige stigmatisering en uitsluitend activerende beleidstaal in de communicatie en houding ten opzichte van bijstandsgerechtigden;
 - Zet ervaringsdeskundigen of andere voorbeeldfiguren die iets vergelijkbaars hebben meegemaakt, weten wat ze doormaken en hen kunnen motiveren;
 - Zorg dat bijstandsgerechtigden worden geholpen door een vaste contactpersoon om te voorkomen dat ze een emotioneel verhaal herhaaldelijk aan verschillende personen moeten vertellen.

Operationeel niveau:

- Maak duidelijke afspraken met mensen over de kaders waarbinnen zij zelf verantwoordelijkheid hebben en initiatief kunnen nemen;
- Geef mensen positieve feedback en benadruk de positieve identiteit van mensen om hun zelfbeeld te verbeteren;
- Creëer commitment bij mensen door hen zelf regie te geven over de stappen die zij willen zetten. Leg afspraken bij voorkeur schriftelijk vast;
- Bied vroegtijdig gepaste ondersteuning aan mensen die recentelijk in te bijstand zitten om te voorkomen dat mogelijk gewoontegedrag hun participatiekansen op termijn verslechtert.

3 Geraadpleegde literatuur

- Adamkovič, M., & Martončík, M. (2017). [A review of consequences of poverty on economic decision-making: A hypothesized model of a cognitive mechanism](#). *Frontiers in Psychology*, 8, Article 1784
- Agarwal, A., Tripathi, K.K., & Srivastava, M. (1983). [Social roots and psychological implications of time perspective](#). *International Journal of Psychology*, 18, 367–380
- Amabile, T.M. (1983) [Brilliant but cruel: Perceptions of negative evaluators](#). *Journal of Experimental Social Psychology*, 19(2), 146-156
- Arts, J. (2018) [Vooraf niet opgeven! Mensen in de bijstand krijgen wrede hoop](#), Sociale Vraagstukken
- Baay, P., Buisman, M. & Houtkoop, W. (2015). [Laaggeletterden: achterblijvers in de digitale wereld. Vaardigheden van burgers en aanpassingen door overheden](#). ECBO
- Bartsch, M., Drijvers, A., Kemp, S. van der, Oomkens, R. & Rossetti, S. (2021) [Re-integratie bij psychische aandoeningen](#). Panteia.
- Baumberg, B. [The stigma of claiming benefits: a quantitative study](#). *Journal of Social Policy*. 2016;45(2):181-199. doi:10.1017/S0047279415000525
- Baumeister, R. F., & Vohs, K. D. (2007). [Self-regulation, ego depletion, and motivation](#). *Social and Personality Psychology Compass*, 1(1), 115–128.
- Baumeister, R. F. (1999). [The Self in Social Psychology](#). In D. T. Gilbert, S. T. Fiske, & G. Lindzey (Eds.), *The Handbook of Social Psychology* (Vol. 1, pp. 680–740). McGraw-Hill.
- Baumeister, R. F., & Scher, S. J. (1988). [Self-Defeating Behavior Patterns Among Normal Individuals: Review and Analysis of Common Self-Destructive Tendencies](#). *Psychological Bulletin*, 104(1), 3–22.
- Bawden, D. & Robinson, L. (2009). The dark side of information: overload, anxiety and other paradoxes and pathologies. *Journal of Information Science*, 35(2), 180-191.
- Berg, G.J. van den, Van der Klaauw, B. & Van Ours, J.C. (2004) Punitive Sanctions and the Transition Rate from Welfare to Work. *Journal of Labor Economics*. Vol. 22, No. 1 (January 2004), pp. 211-241 (31 pages). The University of Chicago Press
- BIN NL (2019). [Gedragstechnieken voor brieven en e-mails](#). Dienst Publiek van Communicatie
- Blumkin, T., Kosonen, T., & Kotakorpi, K. (2018). [Complexity and benefit take-up](#). *Proceedings. Annual Conference on Taxation and Minutes of the Annual Meeting of the National Tax Association*, 111(1), 1-17.
- Boer, H.W., Bolhaar, J. Jongen, E. & Zulkarnain, A. (2020) [Evaluatie experimenten Participatiewet](#). CPB
- Braund, T.A., Palmer, D.M., Tilman, G., Hanna, H. & Gordon, E. (2019) [Increased chronic stress predicts greater emotional negativity bias and poorer social skills but not cognitive functioning in healthy adults](#). *Anxiety Stress Coping*. 32(4):399-411.
- Briels, B. & Ploegmakers, M. (2011) ["Van armoede word je ziek"](#). Frontliniepanel over armoede en sociale uitsluiting. Movisie
- Brouwers, E. (2016). [Stigma op psychische problemen is een barrière voor arbeidsparticipatie](#). *TBV–Tijdschrift voor Bedrijfs- en Verzekeringsgeneeskunde*, 24, 155-157.
- Carver, C.S. and Scheier, M.F. (1990) [Principles of self-regulation: Action and emotion](#). In: E. T. Higgins and R. M. Sorrentino, Eds., *Handbook of Motivation and Cognition: Foundations of Social Behavior*, The Guilford Press, New York, 3-52.
- CASI (2020) [Handleiding Communicatie Activatie Strategie Instrument](#). Dienst Publiek en Communicatie
- CBS (2019) [Dynamiek op de Nederlandse Arbeidsmarkt. De focus op zekerheid](#)
- CBS (2023) [Armoede en sociale uitsluiting](#)
- Christensen, J., L. Aaroe, M. Baekgaard, P. Herd, D.P. Moynihan (2020): [Human capital and administrative burdens. The role of cognitive resources in citizen-state interactions](#). *Public Admin Rev.*; 80(1):127-36.
- Cialdini, R.B., Kallgren, C.A. en Reno, R.R. (1991) [A focus theory of normative conduct: A theoretical refinement and re-evaluation of the role of norms in human behavior](#), *Advances in Experimental Social Psychology* 24: 201-234
- Cialdini, R.B. (2001) *Influence: Science and Practice*. Bostom: Allyn & Bacon.

-
- College voor de Rechten van de Mens (CRM) (2020) [Participatie van mensen met een beperking bij de totstandkoming van wetgeving en beleid: Jaarlijkse rapportage over de naleving van het VN-verdrag handicap in Nederland 2020](#)
- Cooper, J. (2019) [Cognitive Dissonance: Where We've Been and Where We're Going](#). International Review of Social Psychology, 32(1): 7, 1–11.
- Cuelenaere, B. & Leenen, J. (2019) [Ervaringen gemeenten met Participatiewet](#). CentERdata
- Currie, J. (2006). [The take-up of social benefits](#). In A. Auerbach, D. Card, & J. Quigley (Eds.) Public policy and the income distribution, (pp. 80–148). Russell Sage Foundation.
- Daminger, A. & Hayes, J., Barrows, A. & Wright, J. (2015) [Poverty interrupted: Applying Behavioral Science to the Context of Chronic Scarcity](#). Ideas42
- Dorenbos, R. & Heensker, J. (2020) [Bijstandsgerechtigden op zoek naar werk. Welke factoren zijn doorslaggevend en wat betekent dit voor de gemeentelijke dienstverlening?](#) Platform31.
- Echtelt, Patricia van en Maurice Guiaux (2012). [Verzorgd uit de bijstand. De rol van gedrag, uiterlijk en taal bij de re-integratie van bijstandsontvangers](#). Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau
- Echtelt, Patricia van, m.m.v. Evelien Eggink, Stella Hof en Klarita Sadiraj (2022). [Kennisnotitie Chronisch zieken in de bijstand](#). Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Echtelt, Patricia van, Klarita Sadiraj, Stella Hof, Sander Muns, Kasia Karpinska, Djurre Das en Maroesjka Versantvoort, m.m.v. Lisa Putman (2019). [Eindevaluatie van de Participatiewet](#). Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau
- Edzes, A., Rijnks, R., Kloosterman, K. & Venhorst, V. (2020) [Bijstand op Maat](#). Rijksuniversiteit Groningen
- Edzes, A., Muffels, R. J. A., Zulkarnain, A., Jongen, E., Sanders, M. W. J. L., Verlaet, T. L., Betkó, J., De Boer, H.-W., Bolhaar, J., Gramberg, P., Groot, L., Rosenkranz, S., Rijnks, R., Spierings, N., & Venhorst, V. (2021). [Perspectieven voor interventies in de bijstand: Experimenten Participatiewet](#). Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken, 37(3), 327-356.
- Elshout, J. (2016) [Roep om respect: Ervaringen van werklozen in een meritocratiserende samenleving](#). Amsterdam: Stichting de Driehoek
- Fobé, E., Vandoninck, J., & Brans, M. (2018). [The value added of behavioral insights for policy instrument mixes to reduce non-take-up of health and social policies: a systematic literature review](#). KU Leuven
- Finn, D., & Goodship, J. (2014). [Take-up of benefits and poverty: an evidence and policy review](#). JRF/CESI Report
- Frey, B.S. and Jegen, R. (2001), [Motivation Crowding Theory](#). Journal of Economic Surveys, 15: 589-611. <https://doi.org/10.1111/1467-6419.00150>
- Gamble, N., Boyle, C. & Morris, Z. A. (2015). [Ethical practice in telepsychology](#). Australian Psychologist, 50(4), 292-298
- Groot, L., Muffels, R. J., & Verlaet, T. (2019). [Welfare states' social investment strategies and the emergence of Dutch experiments on a minimum income guarantee](#). Social Policy & Society 18:2, 277–287, Cambridge University Press
- Guiso, L., & Paiella, M. (2008). [Risk aversion, wealth, and background risk](#). Journal of the European Economic Association, 6(6), 1109–1150. doi:10.1162/Jeea.2008.6.6.110
- Harnacke, C., Fitzpatrick, H., Felten, H. & Schaijk, R. van (2023) [Verkenning Stigma en bestaanszekerheid](#). Movisie
- Henry, A.D. & Lucca A.M. (2004). [Facilitators and barriers to employment: The perspectives of people with psychiatric disabilities and employment service providers](#). Work: A Journal of Prevention, Assessment and Rehabilitation, 22(3): 169-182
- Henslin, J. M. (2018). Essentials of Sociology: A Down-to-Earth Approach. Pearson.
- Hewitt, P. L., & Flett, G. L. (1991). [Perfectionism in the self and social contexts: Conceptualization, assessment, and association with psychopathology](#). Journal of Personality and Social Psychology, 60(3), 456–470.
- Hirsch Ballin, E.M.H., Jaspers, A.P.C.M., Knottnerus, J.A. & Vink, H. (2019) [De toekomst van de sociale zekerheid: de menselijke maat in een solidaire samenleving](#). Boom Juridisch.
- IBO (2019) [Toeslagen](#). Ministerie van Financiën
- IBO (2023) [Moeilijk makkelijker maken: IBO Vereenvoudiging Sociale Zekerheid](#). Rijksoverheid
- Inspectie SZW (2020) [Op weg naar financiële redzaamheid. Rode draden inspectieonderzoeken schuldhulpverlening en aandachtspunten vervolgonderzoek](#)
- Inspectie SZW (2018) [Hobbels op weg naar inkomensondersteuning. Toegang en uitvoering inkomensondersteunende voorzieningen](#).
- Janssens, J. & Mechelen, N. van (2017) ["Who is to Blame? An Overview of the Factors Contributing to the Non-Take-Up of Social Rights"](#), Working Papers 1708, Herman Deleeck Centre for Social Policy, University of Antwerp.
- Kahneman, D. (2011). Thinking, fast and slow. Farrar, Straus and Giroux.

-
- Kahneman, D., & Tversky, A. (1979). [Prospect Theory: An Analysis of Choice Under Risk](#). *Econometrica*, 47(2), 263-291.
- Kampen, T., Sebrechts, M. Knijn, T. & Tonkend, E. (2020) [Streng maar onrechtvaardig: De bijstand gewogen](#). Uitgeverij van Gennip
- Kampen, T. (2021) [Participatielezing 2021: De mens centraal in de bijstand](#). Movisie
- Klaveren, S. van, Sterrenberg, L., m.m.v. Alphen, S. van, Gadellaa, M. & Lorkeers, L.J. [Gedragbewust beleid in het sociaal domein](#). Platform31
- Kerr, S. (1983). Making ends meet. An investigation into the non-claiming of Supplementary Pensions. London: Bedford Square Press.
- Knapen, J., Bottenheft, E., Zonneveld, E., Aussems, C. & Boeije, H. (2023) [Nivel Participatiemonitor 2010-2020: Deelname aan de samenleving van mensen met een beperking](#). Nivel
- Kruglanski, A. W. (1989). [The Psychology of Being "Right": The Problem of Accuracy in Social Perception and Cognition](#). *Psychological Bulletin*, 106 (3), 395-409.
- Kubaneck J, Snyder L.H., Abrams R.A. (2015) [Reward and punishment act as distinct factors in guiding behavior](#). *Cognition*. 2015 Jun;139:154-67.
- Laan, J. van der, Verheem, E., Lucas, P. & Geuns, R. van (2021) [Van Overleven naar Leven](#). Lectoraat Armoede Interventies. Hogeschool van Amsterdam.
- Laan, J. van der, Doorn, M. van, Goede, W. & Geuns, R. van (2017) [Een gedragsgerichte benadering van armoede. Van beleid naar uitvoering](#). Lectoraal Armoede Interventies. Hogeschool van Amsterdam
- Lan Fang, M., Canham, S.L., Battersby, L., Sixsmith, J., Wada, M., Sixsmith, A. (2019) [Exploring Privilege in the Digital Divide: Implications for Theory, Policy, and Practice](#), *The Gerontologist*, 59(1), 1-15.
- Leary, M.R. & MacDonald, G. (2003) [Individual Differences in Trait Self-Esteem: A Theoretical Integration](#). In: Leary, M. and Tangney, J., Eds., *Handbook of Self and Identity*, Guildford Publications, New York, 401-418.
- Liu, Q., Yong, L., Leng, X., Han, J. Xia, F (2020). [Impact of Chronic Stress on Attention Control: Evidence from Behavioral and Event-Related Potential Analyses](#). *Neuroscience Bulliten*. 2020 Nov; 36(11): 1395–1410.
- Lub, V. (2019) [Wat werkt bij arbeidsactivering van personen met psychische problematiek of een verstandelijke beperking?](#). Movisie.
- Madern, T. (2015) [Handreiking: 'Bevorderen van gezond financieel gedrag'. Praktische uitwerking van het proefschrift 'Op weg naar een schuldenvrij leven](#). NIBUD
- Mani A., Mullainathan S., Shafir E., Zhao J. (2013). [Poverty impedes cognitive function](#). *Science* 341, 976–980.
- Marien, I., Baelden, D., Bens, J., Schurmans, D. Audenhove, L. van, Smukste, K. Pierson, J. Lemal, M. & Goubin, E. (2022) [Van digitale naar maatschappelijke participatie: opportuniteiten en uitdagingen](#). De sociale staat van Vlaanderen.
- Marwaha, S. & Johnson, S. (2005). [Views and experiences of employment among people with Psychosis: a qualitative descriptive study](#). *International Journal of Social Psychiatry*, 51:302-316
- Movisie (2022) [Infographic. Emoties bij Armoede](#).
- Mullainathan, S., & Shafir, E. (2013). *Scarcity: why having too little means so much*. First edition. New York, Times Books.
- Muffles, R. & Blom-Stam, K. (2020) [Vertrouwensexperiment Wageningen: werkt het en waarom wel of niet?](#) Tilburg University.
- Nguyen C.T. (2020) [Echo chambers and epistemic bubbles](#). *Episteme*, 17(2):141-161.
- Nickerson, R. S. (1998). [Confirmation bias: A ubiquitous phenomenon in many guises](#). *Review of General Psychology*, 2(2), 175–220.
- OCTAS (2024) [Toekomst van het arbeidsongeschiktheidsstelsel. Meer aandacht, vertrouwen en zekerheid](#).
- Onwezen, M. C., & Antonides, G. (2013). [Emoties en het activeren van milieuvriendelijke persoonlijke en sociale normen](#). *ESB Economisch Statistische Berichten*, 98(4672S), 32-36.
- Oorschot, W. van (1994). *Take it or leave it. A study of non-take-up of social security benefits*. Tilburg: University Press
- Pin, R.R 2009, ['Perceptions of nutrigenomics: Affect, Cognition and Behavioral intention'](#), Doctor of Philosophy, University of Twente, Enschede.
- Place, C., Hulsbosch, L. & Michon, H., (2014). [Factsheet panel Psychisch Gezien. Werk, eenzaamheid en stigma](#). Utrecht: Trimbos-instituut.

- Plantinga, A., Zeelenberg, M. & Breugelmans, S.M. (2018) [De effecten van armoede op voelen, denken en doen](#).
- Pligt, J. van der, Koomen, M. & Harreveld, F. van (2007) [Bestrafen, belonen en beïnvloeden. Een gedragswetenschappelijk perspectief op handhaving](#). Boom Juridische uitgevers.
- Pool, E., Brosch, T., Delplanque, S. & Sander, D. (2016) [Attentional bias for positive emotional stimuli: A meta-analytic investigation](#). Psychol Bulletin, 142(1):79-106.
- Reeken- van Wee, J., Philippen, S., van Huisseling, A., Bokeloh, P., van de Kerke, J. [Energietoeslag vindt vlot zijn weg naar bestedingen](#). ESB, (108(4824), 386 – 388
- Rosa, W. de la & Sharma, E. (2021) [Psychological ownership interventions increase interest in claiming government benefits](#). Proceedings of the National Academy of Sciences, 118(35)
- Rosenberg, M. (1965). Society and the Adolescent Self-Image. Princeton University Press.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2018). [Self-Determination Theory: Basic Psychological Needs in Motivation, Development, and Wellness: Basic Psychological Needs in Motivation, Development, and Wellness](#). Guilford Publications.
- Sanders, M. W. J. L., Betko, J., Blom-Stam, K., Edzes, A., Gramberg, P. J., Groot, L., Kloosterman, K., Kruijk, M. D., Muffels, R. J. A., Rosenkranz, S., Rijnks, R., Spierings, C. H. B. M., Swart, J. J. W. D., Venhorst, V., & Verlaet, T. L. (2020). [Experimenten Participatiewet: Weten wat werkt voor wie](#). Hogeschool van Amsterdam
- Sansone, C., & Harackiewicz, J. M. (Eds.). (2000). [Intrinsic and extrinsic motivation: The search for optimal motivation and performance](#). Academic Press.
- Schell-Kiehl, I. & Nieuwboer, C. (2023). [Sociaal werk kan niet zonder digitale technologie](#). Sociale vraagstukken
- Schreidah, C.M., Fahmy, L.M. Lapolla, B.A. & Geskin, L.J. (2023) [Decision Paralysis: Recognition and Patient-Centered Discourse](#). Dermatology and Therapy, 13(5): 1211-1217
- SEOR (2006) [Effectiviteit van sancties bij arbeidsmarkt- en re-integratiebeleid. Lessen uit het buitenland](#).
- SEOR & Technopolis (2017) [De kansen van technologie voor inclusie. Verkenning van kosten en baten van nieuwe technologie als voorziening voor mensen met een arbeidsbeperking](#)
- Sheeran, P., & Webb, T. L. (2016). [The intention–behavior gap](#). Social and Personality Psychology Compass, 10(9), 503–518.
- Simons, D. J. (2000). [Attentional capture and inattention blindness](#). Trends in cognitive sciences, 4(4), 147-155.
- Spears, D. (2011) [Economic Decision-Making in Poverty Depletes Behavioral Control](#). The B.E. Journal of Economic Analysis & Policy, 11(1), Article 72. Vol. 11
- Stavenuiter, M., Andriessen, S. & Out, M. (2021) [Werkonzekerheid van mensen met een arbeidshandicap. Een literatuurstudie over het verbeteren van begeleiding en welbevinden](#). Verwey-Jonker
- Stawarz, K., Gardner, B., Cox, A. et al. [What influences the selection of contextual cues when starting a new routine behaviour? An exploratory study](#). BMC Psychol 8, 29 (2020).
- Syurina, E., Klaassen, P., Fraaije, A., Wijk, R. van, Klein, M. Alarlan, G. & Regeert, B. (2018) [Technologie & Inclusie: De rol van technologie in arbeidsparticipatie van mensen met een licht verstandelijke beperking](#). Vrije Universiteit Amsterdam
- Thaler, R., & E.J. Johnston (1990) [Gambling with the house money and trying to break even: The effects of prior outcomes on risky choice](#). Management Science 36: 643-60.
- Thaler, R. H., & Sunstein, C. R. (2009). Nudge: improving decisions about health, wealth, and happiness. Rev. and expanded ed. New York, Penguin Book
- Tonnon, S., Mulders, E. en Jungmann, Nl. (2022). [Stress-sensitief inrichten. Literatuurverkenning voor inrichting van ontmoetingsplekken in het domein zorg en welzijn](#). Hogeschool Utrecht: Kenniscentrum Sociale Innovatie.
- Verlaet, T., Bijleveld, E., Meeldijk, A. & Berkhout, P. (2021) [Sancties voor burger. Een bruikbaar instrument voor gedragsverandering?](#) Boom Criminologie
- Verlaet, T., Kruijk, M. de, Rosenkranz, S., Groot, L. & Sanders, M. (2020) [Onderzoek Weten wat werkt: samen werken aan een betere bijstand](#). Universiteit Utrecht
- Vohs, K. D., Baumeister, R. F., & Ciarocco, N. J. (2005). [Self-Regulation and Self-Presentation: Regulatory Resource Depletion Impairs Impression Management and Effortful Self-Presentation Depletes Regulatory Resources](#). Journal of Personality and Social Psychology, 88(4), 632–657
- Vohs, K. D., Baumeister, R. F., Schmeichel, B. J., Twenge, J. M., Nelson, N. M., & Tice, D. M. (2008). [Making choices impairs subsequent self-control: A limited-resource account of decision making, self-regulation, and active initiative](#). Journal of Personality and Social Psychology, 94(5), 883–898

-
- Walker, R., Kyomuhendo, G.B., Chase, E., et al (2012) [Poverty in Global Perspective: Is Shame a Common Denominator?](#) Journal of Social Policy. 2013;42(2):215-233.
- Werkhoven, J. van & Douz, S. (2023) [Armoede, sociaal netwerk en minimaregelingen in Nederland](#). I&O Research
- Wilson, T. D., & Gilbert, D. T. (2003). [Affective forecasting](#). In M. P. Zanna (Ed.), Advances in experimental social psychology, Vol. 35, pp. 345–411). Elsevier Academic Press.
- WRR (2003) [Waarden, normen en de last van het gedrag](#). Amsterdam University Press
- WRR (2009) [De menselijke beslisser. Over de psychologie van keuze en gedrag](#). Amsterdam University Press
- WRR (2011) [Hoe mensen keuzes maken. De psychologie van het beslissen](#). Amsterdam University Press
- WRR (2017) [Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid](#). WRR: Den Haag.
- WRR (2023) [Grip. Het maatschappelijk belang van persoonlijke controle](#). WRR: Den Haag
- Zijlstra, T. & Binyuan, H. (2023) [Online beïnvloeden van reisgedrag](#). Kennisinstituut voor Mobiliteit.

4 Geraadpleegde gedragsexperts

We interviewden de volgende experts in het kader van dit onderzoek:

- a. Thomas Kampen (Universiteit voor Humanistiek).
- b. Menno Fenger (Erasmus University Rotterdam).
- c. Sifra Bolle (BIN NL / Ministerie van SZW).
- d. Lars Tummers (Universiteit Utrecht).
- e. Sabine Peters (SCP).
- f. Wilco van Dijk (Leiden Universiteit).