

Verslag 13 oktober 2015

Lerend netwerk rond thema #2: communicatie & beleid maken met kennis van gedrag (sociale marketing, keuze-architectuur, nudging)

Aanwezig: Mohamed Al Marchohi (SERV), Veerle Beyst (SVR), Joyce De Cock (DKB), Geert Flipts (VEA), Laurent Franckx (VITO), Eva Gijsegom (OVAM), Sofie Lauwaert (VREG), Helmut Paris (MOW), Kristof Rubens (LNE), Fanny Schoevaerts (VREG), Patrick Vandenberghe (DKB, verslaggever).

Verontschuldigd: Mieke Cornelis (LNE), Dieter Cuypers (VITO), Hilde Pattyn (MOW), Sarah Spiessens (Vereenvoudiging), Kristien Spillebeen (DKB), Veerle Vanderlinden (Audit Vlaanderen), Tine Vandermeersch (Toerisme Vlaanderen), Peter Van Humbeeck (SERV), Saar Verhoogen (Vereenvoudiging), Marijke Vrijders (DKB).

Wat is een lerend netwerk ook alweer?

Op 11 juni 2015 werden enkele lerende netwerken opgericht bij de Vlaamse overheid, rond een aantal communicatiethema's. Zie: <http://toecomst.com/2015/06/11/2015-06-11-oprichting-kennisnetwerken/> met daar ook [het verslag](#) (pdf van 144 kB).

[De definitie van en voorwaarden voor een lerend netwerk](#) leerden we van Carine Drijkoningen & Pascal Van Loo (pdf van 212 kB).

Elke bijeenkomst krijgt een verslag, en elk verslag wordt online gezet op www.toecomst.com; dit is het verslag van de eerste bijeenkomst van het lerend netwerk #9 rond interne communicatie & interne community building, incl. verandercommunicatie ...

Dit willen we doen

De vragenronde "waarom ben je hier en wat hoop je hier uit te halen" leverde deze lijst op:

- open verwachting : bijleren, inzichten delen
- minder rationeel te werk gaan: hoe doe je dat, zich erin verdiepen
- van de theorie in de praktijk, bv. van doelgroepcommunicatie evolueren naar campagnes die meer rekening houden met gedragingen
- enthousiasme temperen van "naar wat allemaal mogelijk is" of "wat waanzinnig interessant is" naar meer pragmatische reflecties bv. rond menselijke levenssystemen (Helmut wil graag zo'n controle rol op zich nemen)
- praktijkervaring delen, bv. rond onderbouwing of nudges zelf
- kennisdeling ondersteunen, bv. van de Ovam rond zwerfvuil

- bekijken wat het kan betekenen voor consumptie, voeding, zwerfvuil, energie, mobiliteit, verkeersveiligheid ...
- projecten zien ontstaan en die zichtbaarheid geven, de kennis delen.

Mogelijke agendapunten :

- Bij elkaar aftoetsen en tot een concrete case komen.
- Zo concreet mogelijk werken omdat de reflectie dan meteen minder abstract is.
- Kennisdeling, ontsluiten, cases en de expertise van mensen zichtbaar maken
- Hoe bouw je een website voor kennisdeling, samenwerking, ...
- Wat zijn concrete richtlijnen, hoe begin je aan de vertaalslag in subsidies, in brieven die je schrijft, ... ? Hoe kunnen we die inzichten rond *nudging* aan boord brengen in de producten die je maakt ?
- Hoe systematiseer je "trial and error" ? Bv. rond financiële instrumenten ?
- Evolueren naar methodiek door in kaart te brengen, door het op een niveau te brengen dat het bespreekbaar wordt. Daarvoor moeten we eerst formuleren wat het probleem is.
- Capaciteit opbouwen.
- Reflectie over wat we kunnen doen met *nudging*.

Presentatie Laurent Franckx (*zie pdf*)

Focus tot heden vnl. op communicatie en quick wins. Dat is zeer begrijpelijk & verstandig: om het ingang te doen vinden, moet je het rendement bewijzen. Maar: het zijn soms zaken aan de oppervlakte, er worden weinig keuzes gemaakt die mensen voelen, die hen a.h.w. pijn doen. Boutade: belastingen op tijd doen betalen, zullen de planeet niet helpen redden. Het is niet mogelijk om bepaalde problemen pijnloos aan te pakken met louter *nudges*.

Behandelde topics :

- Notie van de *wicked problems*.
- Sleutelvragen, legitieme vragen bv. of overheid überhaupt een rol moet spelen.
- "Methodenstrijd" in het economisch denken (einde 19e eeuw) gewonnen door mensen die in axioma's denken, incl. gedragsaxioma's. Bv. Milton Friedman heeft niet enkel de basis gelegd voor het monetarisme maar ook geïnstalleerd dat je moet vertrekken van eenvoudige aannames die leiden tot bruikbare voorspellingen. En zo naar economische modellen.
- De vraag is of we op een nuttige manier vereenvoudigen (cf. George Box). Je wilt geen kaart vol details want die is even complex als 1:1 schaal (cf. Jorge-Luis Borges).
- Axioma's van het neoklassieke denken, bv. onverzadigbaarheid, individualisme, hoe voorkeuren worden gevormd is het onderwerp van de psychologie en valt buiten het

domein van het economisch denken, ... en overzicht van de kritiek daarop. O.a. Herbert Simon (aspiratieniveaus), en Daniel Kahneman & Amos Tversky, later opgepikt door Richard Thaler, die dan weer Cass Sunstein tegenkwam en met hem "Nudge" publiceerde.

Drie kernboodschappen van "behavioural economics" (zie dia):

1. mensen gebruiken vuistregels
2. mensen hebben moeite met waarschijnlijkheden inschatten en dat toepassen naar hun gedrag (bv. men gaat meer gewicht toekennen aan wat spectaculair is, bv. vliegen is veiliger dan autorijden maar vliegtuigongevallen hebben een grotere impact op hoe mensen denken)
3. mensen zijn sociale wezens, conformistisch, en worden beïnvloed door het gedrag van anderen. Hun voorkeuren kunnen daarom niet als een gegeven worden beschouwd, en maken mee deel uit van de economische analyse.

Bedrijfsrelevante conclusies :

- Thaler & Sunstein: beleidsmakers moeten mensen helpen in het uitvoeren van beslissingen waarvan ze zelf erkennen dat die in hun voordeel zijn (maar waarbij de uitvoering wordt belemmerd door de 'behavioural biases' die het studieonderwerp zijn van behavioural economics)
- caveat: er zijn weinig situaties waarbij nudging alleen zal volstaan ; bv. het dieselrijden in Europa is vooral het gevolg van het belastingsysteem, de brandstofprijzen en andere financiële incentives ("people do what they are rewarded to")
- behavioural insights, financiële prikkels en reglementeringen zijn complementen, geen substituten.
- Moderne ICT- kan mensen helpen om betere beslissingen te nemen.

Beleidsvoorbeeld: dakisolatie.

Er is empirisch onderzoek nodig. Punt. Luister daarbij niet naar wat ze zeggen, kijk naar wat ze doen in reële omstandigheden, en dankzij het Internet of Things wordt dat steeds beter mogelijk. Overheid kan hetzelfde doen als commerciële bedrijven, voor zover ethisch aanvaardbaar. Anderzijds: is dat niet altijd al een probleem geweest? Meer nog: hoe ethisch is het om beleid dat bestaat en nooit werd getest, te blijven volhouden ? (Wie bewaakt de bewakers?)

Belang van *randomised controlled trials*. Maar echte randomized controled trials opzetten kost veel geld ; je moet dus de beleidsmakers ervan kunnen overtuigen dat het rendeert. En daarom zijn quick wins zo belangrijk.

Als je alleen maar werkt met *nudging*, zul je bepaalde problemen niet oplossen, het blijft belangrijk dat je je beleid breder ontwerpt.

Nabespreking

Helmut: probleem is misschien minder ethiek maar of het "iets oplevert voor de mensen" ; tenslotte gaat over aspecten van welzijn van onze burgers - een kwaliteit van dienstverlening dus waar wij als beleid aan willen voldoen.

Soms is het complexer dan waar de quick wins over gaan.

Duurzame gedragsveranderingen is iets anders dan wat je met een campagne bereikt.

Gezondheidspsychologie bv. ook preventief

Sociaal-cognitieve kant en omgevingsfactoren mee aan boord nemen. Opdracht voor beleid om ook doen en denken te bekijken.

Kennisdeling aanpakken

Wat kunnen we met de groep doen om meer kennisdeling op poten te zetten ? Bv. Eva heeft al veel bagage, zij heeft er weet van dat typische weerstanden al in kaart zijn gebracht, denk bv. aan hoe je omgaat met inertie. Hoe die kennis nu verder te delen?

Een idee is om meer kennis zichtbaar maken,

- bv. cases per thema (bv. voeding, gezondheid, leefmilieu, afval, productontwikkeling, mobiliteit, verkeer, case Antwerpen rond gesloten winkeldeuren en energiebesparingen)
- maar ook rond instrumenten (bv. wetsmatiging, financiering, subsidiëringen, ...).

Zichtbaar maken hoe ver anderen staan.

Eventueel kunnen we ook boeken of artikels zonder inhoudstafel repertoriëren en zeggen: dat document, blz. zoveel tot zoveel, beschrijving van een case rond afval op lokale schaal. Bv. ook site van BIT UK en andere bronnen repertoriëren , en dat soort dingen dan bloggen met de nodige systematiek.

Oproep om ook verslagen van congressen te bloggen. Zie bv. ook [hier](#) onderaan. Wanneer Patrick dit verslag online zet, heeft hij bv. ook een aanleiding om twee eerdere verslagen mee online te zetten. Maar : we kunnen het moeilijk de hele tijd door over nudging hebben op ToeComSt.com, daar dient die site niet voor. Waar dan wel? Behalve de [Linkedingroep](#) is er nog niet echt een platform.

Kennis delen bij uitstek iets voor "de horizontale departementen", vinden de aanwezigen, dus kan er naar worden gekeken om meer te gaan ontsluiten via een specifieke DKB site? Patrick & Joyce willen bekijken wat mogelijk is op korte termijn ; op lange termijn zal het moeten passen in de beleidsvisie, dus onder Vlaanderen.be, denk hierbij bv. aan iets als www.vlaanderen.be/tussenwoordconforminformatiearchitectuur/kennisdeling/kennis-van-gedrag ;-)

DKB heeft altijd al infosessies georganiseerd en heeft ook de intentie om een infosessie / sessie met cocreatiecomponent te organiseren bij wijze van vervolg op die van [2014-12-16](#). Die kon in pikken op een initiatief van de SERV Academy, maar dan vertaald naar Vlaamse ambtenaren. De SERV gaat dit jaar niets gelijkaardigs doen, echter. Scope wordt Vlaamse ambtenaren nieuwe zaken aanreiken, dus geen herhaling van december maar daarop doorgrijpen. Suggesties sprekers welkom. Vanuit longlist maken we selectie "die eerst contacteren" en hun beschikbaarheid helpt dan de datum te pikken. Eerste denkpiste: docenten van masteropleidingen in Nederland, of iemand van BIT Nederland, maar niet louter voor ex cathedra sessies!

Joyce had al contact met een professor van de VUB (naam vergeten) om uit te nodigen. Behalve voor "content" ook om te horen wat er overal gebeurt en wat zij doet en kan betekenen voor Vlaamse overheid, of voor de groep. Bij VUB is ook expertise dagboekonderzoek (reëel gedrag).

Bedoeling = lean & mean sessies die we ook filmen of zelfs streamen (zou pionierswerk zijn), bv. spreker plus debat, of keynote en aansluitend cocreatie. Zo'n cocreatie zou bv. kunnen gaan over wat we net hoorden passen we toe op een case die we een stap verder proberen te brengen, wat er daarin moet gebeuren is factoren zus & zo aanpakken, enz.

Geert: kunnen we ook geen webinars organiseren? Dat zou het probleem oplossen van mensen waarvan we de verplaatsing niet kunnen organiseren.

Behalve informatie delen, moeten we ook mensen verbinden, zorgen dat we allianties aangaan, bv. Kristof-van-LNE wil met z'n project over gezonde voeding en voedselverspilling bv. allianties met mensen van WVG gezondheid of VIGez.

Helmut: het komt neer op projecten in te stappen en de kennis die er is op tafel leggen, ook qua belanghebbendenmanagement, en er dan projecten van te maken. Stap voor stap met ook kwaliteitscirkels. Zo naar plan van aanpak dat je weer toetst aan psychologie. In dat plan ook inbouwen : je moet evalueren.

Maar moet je dan geen nulmeting doen? Nee dat hoeft daarom niet, je kunt ook een veranderingsmeting doen.

Ook belangrijk cases te tonen of maken die aantonen dat evaluatie rendeert. Enkel quick wins ondermijnen de duurzaamheid. Aantonen dat we goed en grondig en kritisch hebben nagedacht. Met zo'n diepgang werken, zelfs al zal het met quick wins moeten beginnen.

Wat doen we nu verder ?

We willen met de groep na deze eerste sessie concreter gaan. Maar een deel van dat meer concrete werk zal in de projectgroepen moeten gebeuren. Leden van deze groep verklaren zich beschikbaar voor deelname aan zulke projectgroepen, om er meerwaarde te gaan bieden.

Over welke projecten gaat het daarbij bijvoorbeeld ?

- bestaande producten van entiteiten optimaliseren
- DKB in transitie maar SG heeft te kennen gegeven: pas SD5 OD2 ook toe in DKB-eigen projecten die in de pijplijn zitten, bv. handhavingsbeleid, de transitie zelf, ... Wordt momenteel intern afgetast.
- VEA renovatiepact
- VEA het in de markt zetten van elektrische voertuigen (zeker duiden dat gedrag maar een deel van het verhaal is)
- VREG wil ook aan de slag
- nog verder op te lijsten.

Wat gebeurt er dan nog in deze groep?

- Kennisdeling.
- Voeling houden met elkaar.
- Eventuele projectdocumenten of bestekken en dergelijke bespreken.
- (Tussentijdse) resultaten van projecten bespreken: we hebben dat gedaan, daar liep het vlot, daar was het moeilijk, en wel hierom ... In deze groep ook verslag brengen van projecten, cases, en bespreken "wij hadden daar een probleem". Vorm van dynamisch proces, haaks op wat politiek. Na verloop naar best practice uitwerken.
- Voorbeeldprojecten delen.
- Britten op zoek gegaan naar : waar zijn er domeinen waar we onze zaak kunnen illustreren, demonstreren dat we resultaten kunnen halen. Waar is het potentieel ?
- Deze groep meer basis en verbindende factor "wat kunnen we ermee, in welke richting" en vervolgens evolueren naar cocreatiesessies.
- Iemand die kan toelichten : hoe starten we met nudging, het toegepast krijgen.

Volgende samenkomsten

Patrick lanceert een Doodle voor een bijeenkomst begin december en een in januari. Liefst niet op dinsdag vraagt Mohamed, dat is lastig voor de mensen van de SERV.

Eens zijn project rond toepassingen van gedragseconomie in transportbeleid af is, wil Laurent zeker die case 's presenteren. Ook Helmut wil de presentatie die hij voor MOW gaf graag nog 's herhalen voor de groep. En Sofie en Fanny hebben een nieuwe, pas afgestudeerde collega (Wim Somers) die een thesis heeft geschreven over autodelen. Hij heeft er nudging op toegepast. Hij zou zijn ervaringen tijdens een volgende bijeenkomst willen toelichten.

Varia & verdere lectuur

Boek van David Halpern (BIT): "[Inside the nudge unit](#)" + [podcasts](#)

Duflo & Banerjee: "[Poor economics](#)"

Er is de [LinkedIn groep Sociale marketing, nudging, keuze-architectuur en gedragspsychologie in de overheids- & non-profitsector](#) ... dat is een open groep.

Er is ook de LinkedIn groep "[The European Nudge Network](#) (TEN)" van Pelle Guldborg Hansen, ook bekend van <http://inudgeyou.com/>

Voornameijk in het Deens, al wordt er ook Engelstalige content geshared: de groep van "[The Nudging Company](#)" / nudging and behavioural design - cases, insights, how to's" gelieerd aan [The Nudging Company](#).

En een andere aanrader is de LinkedIn groep "[Applied Behavioural Economics](#)".

Kristof Rubens signaleerde ook nog dit [artikel](#) met een interessante passage over op energiekosten besparen, deze BIT-post over [Behavioural Chance and Energy Use](#), en ook nog deze [inspirerende voorbeelden op de site van het BIT opgeslagen in een heuse database](#) (kan naar verschillende 'parts' gaan).

Geert signaleerde een interessante presentatie over [hoe Opower in diverse continenten energiebesparing realiseert via gedetailleerde factuurinformatie en aangepaste sensibilisering](#) (pdf van 6,8 MB).

Kristof bracht vanop het [Behavioural Exchange BX2015 congres](#) in Londen ook een kaartenset mee van het BIT rond de [EAST](#)-invalshoek (Easy, Attractive, Socially acceptable & Timely). Patrick informeerde naar exemplaren maar die zijn niet gratis: *"the price per deck is £15 + VAT@20% + delivery costs. We can offer you a 10% discount (to £13.50 + VAT + P&P) for orders of 50 packs or more. They will be available for sale from 28 October onwards"* schreef Joanne Reinhard.