

In-house bijeenkomst Jong Vide

21 maart 2019



Programma

15.00 Welkom

15.05 Gedragwetenschap bij de AFM [Wilte Zijlstra, AFM]

15.30 Wachtijdtransparantie ggz [Whitney Tanihatu, NZa]

15.55 pauze + overleg in groepjes (ontwerp experiment)

16.20 plenair delen

16.40 Cola Randomized Controlled Trial

17.00 borrel

Gedragwetenschap bij de AFM

Jong VIDE

Wilte Zijlstra

Team Consumentengedrag
Expertisecentrum,
Autoriteit Financiële Markten (AFM)

Wilte.Zijlstra@afm.nl [Twitter: [@wilte](https://twitter.com/wilte)]

21 maart 2019





Missie

De AFM maakt zich sterk voor eerlijke & transparante financiële markten.

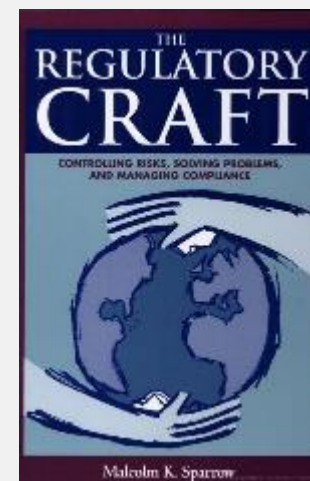
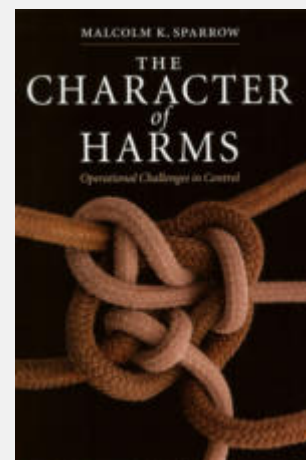
Als onafhankelijke gedragstoezichthouder dragen wij bij aan duurzaam financieel welzijn in Nederland.

AFM focust op effect

- *Pick important problems*
 - Risico-gestuurd
- *Fix them*
 - Effectgericht
- *Tell about it*



Malcolm Sparrow



De Interventie

Handboek Sparrow in de praktijk



[http://www.inspectieloket.nl/Images/VT_interventie_digiboek_2013-1028_def%20\(2\)_tcm296-346908.pdf](http://www.inspectieloket.nl/Images/VT_interventie_digiboek_2013-1028_def%20(2)_tcm296-346908.pdf)

Effectief beïnvloeden

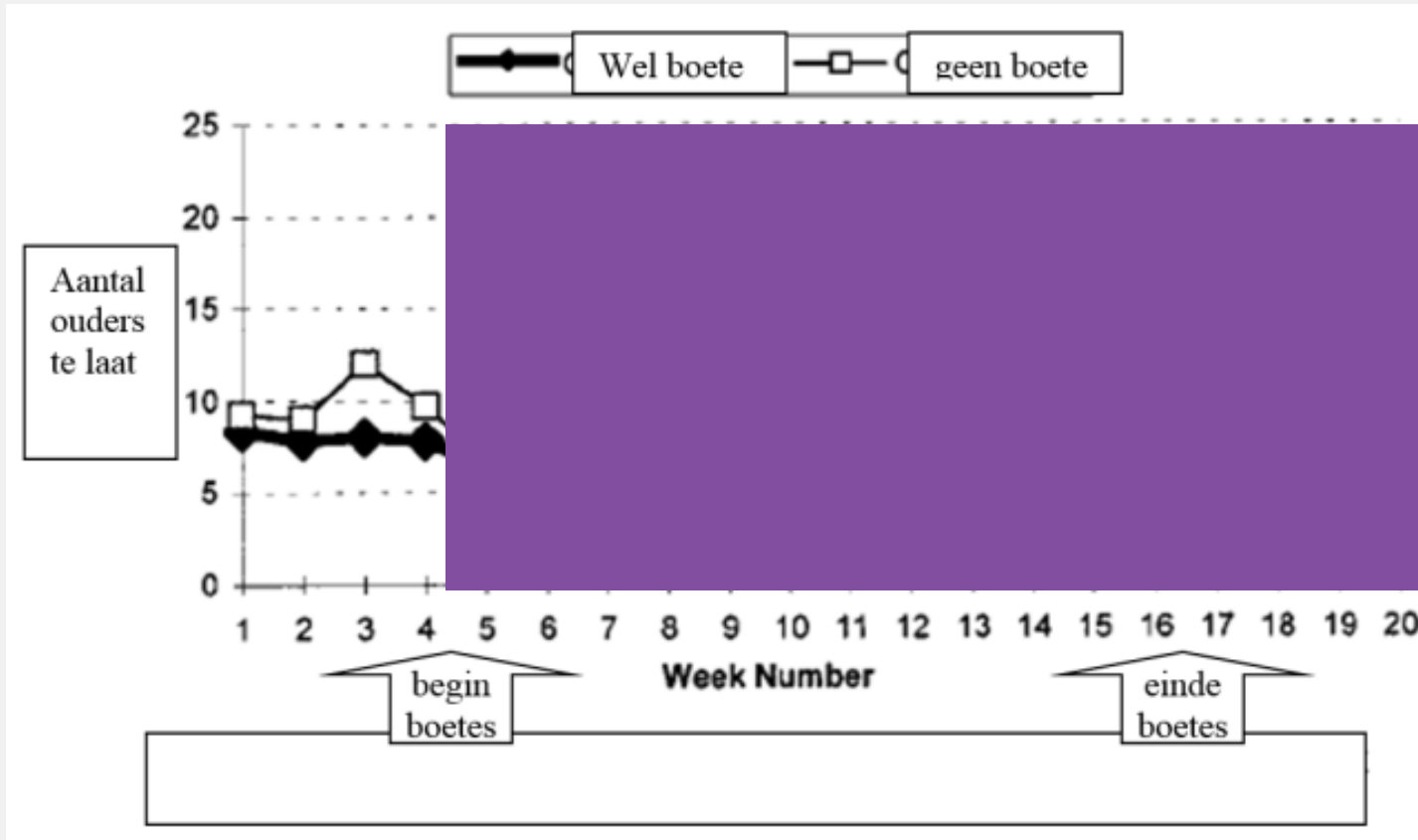


I. Ayres & J. Braithwaite (1992)

Kies juiste interventie



Effect van boetes – Israëlische crèches



<https://wilde.wordpress.com/2017/05/19/over-boetes-enzo/>

Psychologie als onderdeel van toezicht



The screenshot shows a web browser displaying the AFM website. The page title is "Psychologie steeds meer onderdeel van toezicht". The article is dated 15 oktober 2016 and is a "Rapport". The text discusses the AFM's use of behavioral science in supervision, mentioning a report on consumer behavior. A central graphic shows three blue arrows pointing up, down, left, and right. A sidebar on the right contains a link to "AFM & Consumentengedrag: Een verkenning".

Consumenten Professionals Over AFM Werken bij Verslaggeving

AFM Doelgroepen Onderwerpen Actueel Registers Digitaal Loket

Actueel > 2016 > Oktober > Psychologie steeds meer onderdeel van toezicht

← Psychologie steeds meer onderdeel van toezicht

15 oktober 2016 | Rapport

De AFM maakt in haar toezicht vaker gebruik van kennis uit de gedragswetenschappen. Naast informatieverstrekking heeft de manier waarop keuzes worden aangeboden in een (online) omgeving, onbewust invloed op hoe consumenten kiezen. Dit is een belangrijke conclusie in een verkenning over consumentengedrag die de AFM vandaag (zaterdag 15 oktober) publiceert. Om dit kennisgebied verder te ontwikkelen werkt de AFM samen met de sector en de wetenschap met als doel om consumenten financiële beslissingen te laten nemen die in hun belang zijn, op korte én lange termijn.

Consumenten moeten tijdens hun leven belangrijke financiële beslissingen nemen. Tot nu toe is er in het toezicht veel aandacht besteed aan transparantie en goede informatieverstrekking voor consumenten. Dat is een belangrijke randvoorwaarde om tot een goede keuze te komen.

Onbewuste beïnvloeding

AFM & Consumentengedrag: Een verkenning

<https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/nieuws/2016/okt/consumentengedrag>

Psychologische invalshoek: Gedrag van spelers op de markt beïnvloeden

- Realistisch beeld van mensen
- Kansrijke interventies
- Meten wat werkt

Psychologische invalshoek: Gedrag van spelers op de markt beïnvloeden

- **Realistisch beeld van mensen**
- Kansrijke interventies
- Meten wat werkt

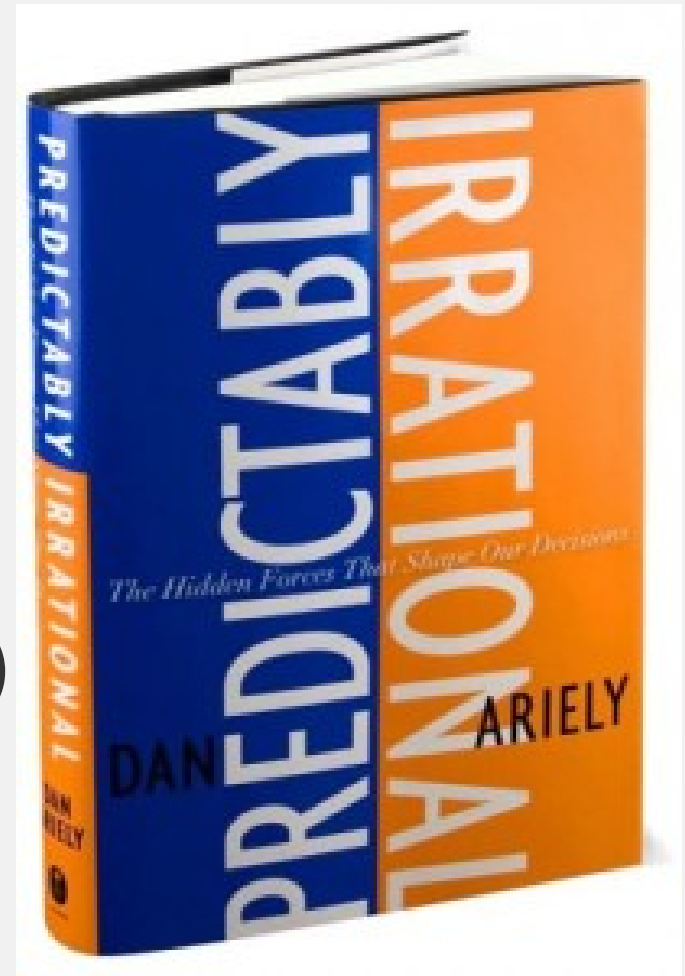
Mensen handelen niet altijd rationeel



Vaak: *Predictably Irrational*

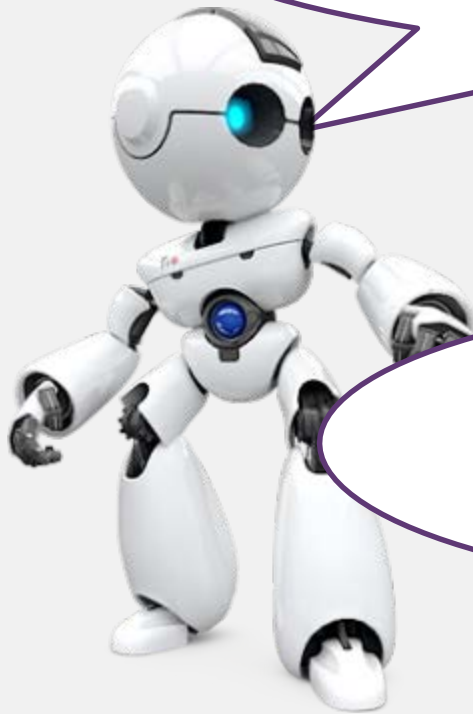
Consumenten wijken af van ideale beslisproces door:

- Vuistregels (heuristics)
- Biases (systematische afwijking)

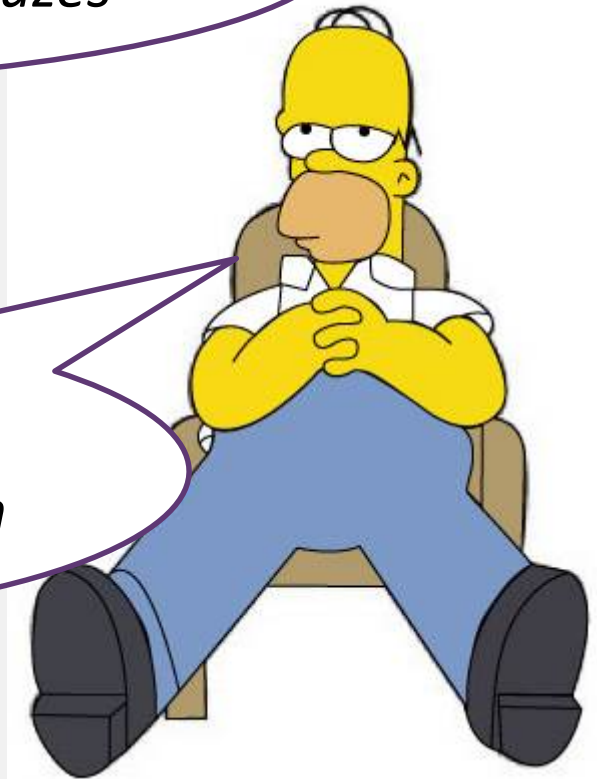


Realistisch beeld van mensen

*Ik ben rationeel
en maak altijd weloverwogen keuzes*



*Ik ben irrationeel
en doe altijd domme dingen*



Realistisch beeld van mensen

*Ik ben beperkt rationeel
Mijn voorkeuren zijn niet stabiel
Mijn tijd en motivatie zijn beperkt*

*Soms leidt dat tot problemen als
ik keuzes moet maken*

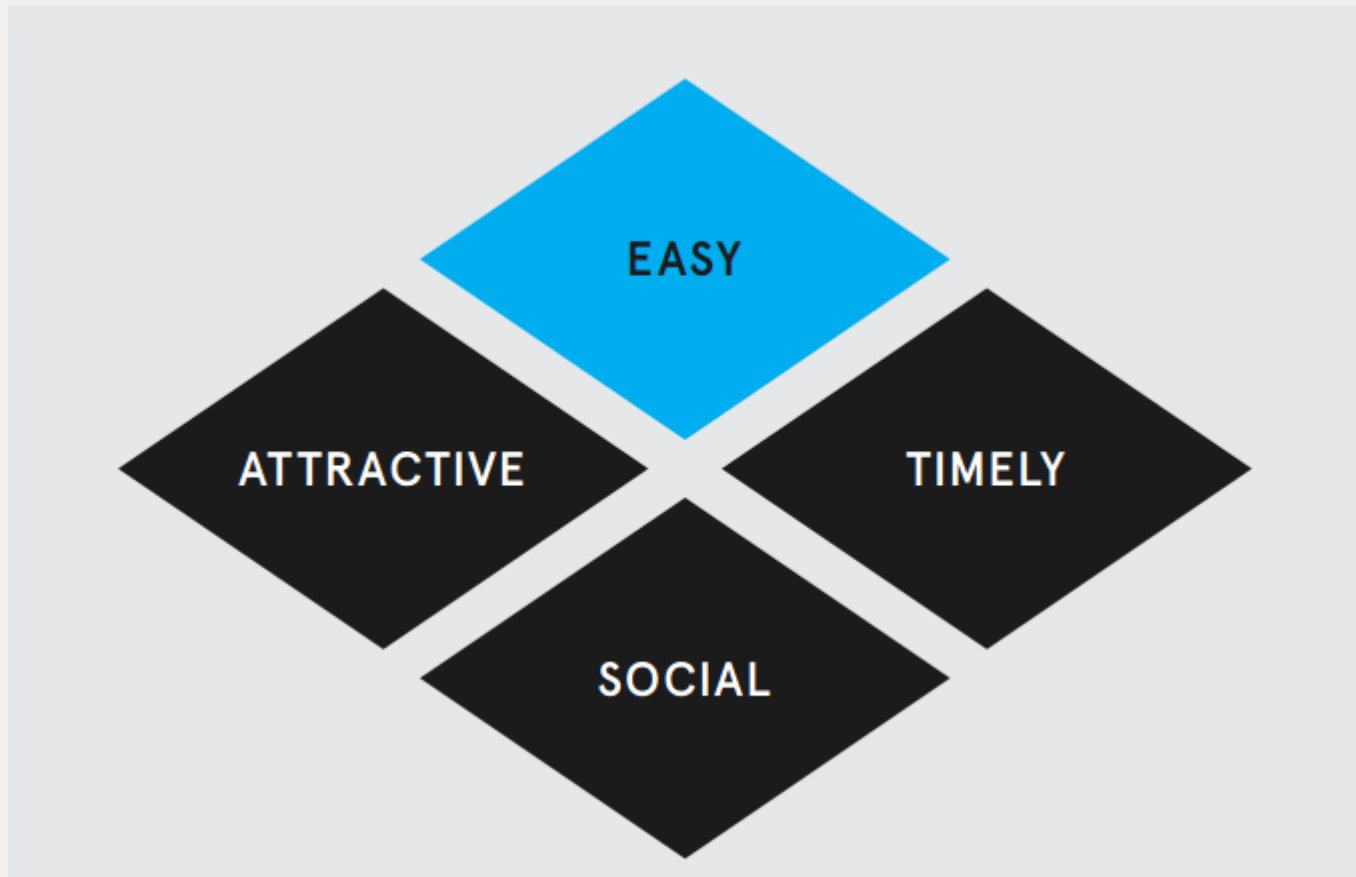


Max komt uit EIOPA rapport over effectieve pensioencommunicatie
[Good practices on information provision for DC schemes](#)

Psychologische invalshoek: Gedrag van spelers op de markt beïnvloeden

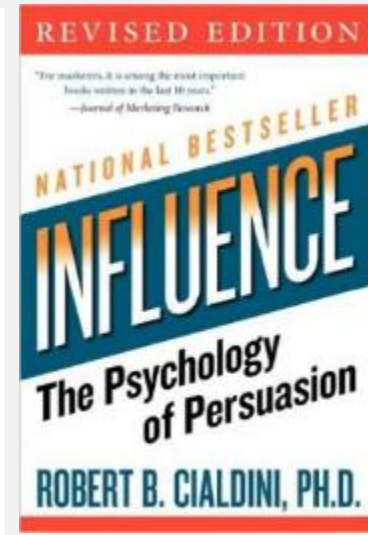
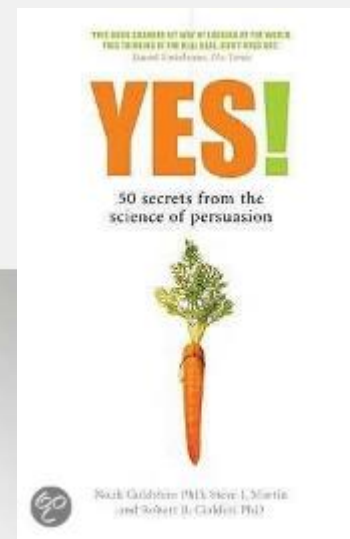
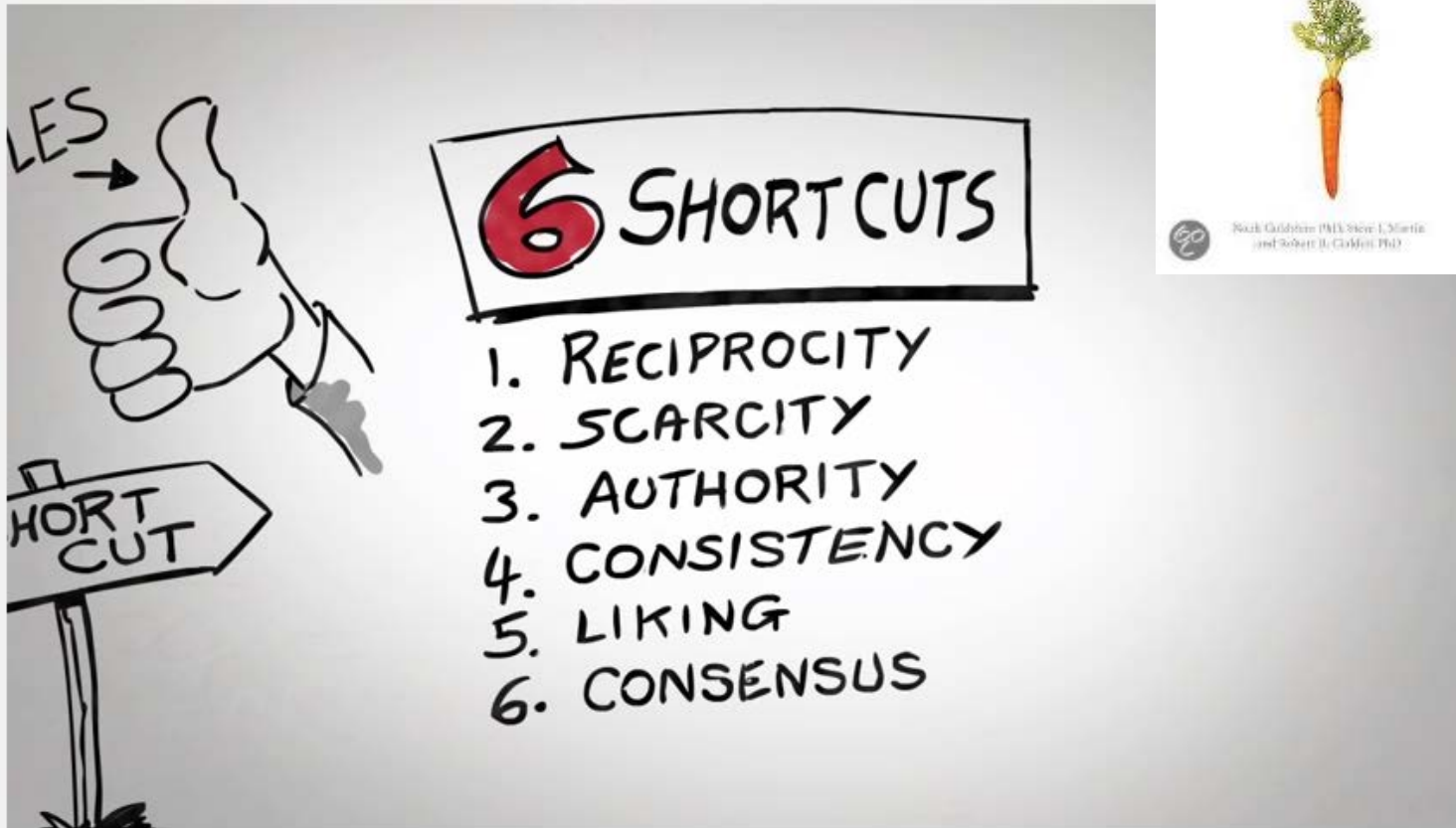
- Realistisch beeld van mensen
- **Kansrijke interventies**
- Meten wat werkt

EAST: Four Simple Ways to Apply Behavioural Insights (2014)



<http://www.behaviouralinsights.co.uk/publications/east-four-simple-ways-to-apply-behavioural-insights/>

Later kijken: Cialdini



Science Of Persuasion



influenceatwork

Subscribe 101,648

<https://www.youtube.com/watch?v=cFdCzN7RYbw>

8,351,933 views

+ Add to Share ... More

95,122 1,289

Nudge (2008)

- Choice architecture
- Libertarian paternalism

Nudging: A Very Short Guide

[Cass R. Sunstein](#)

Harvard Law School

September 22, 2014

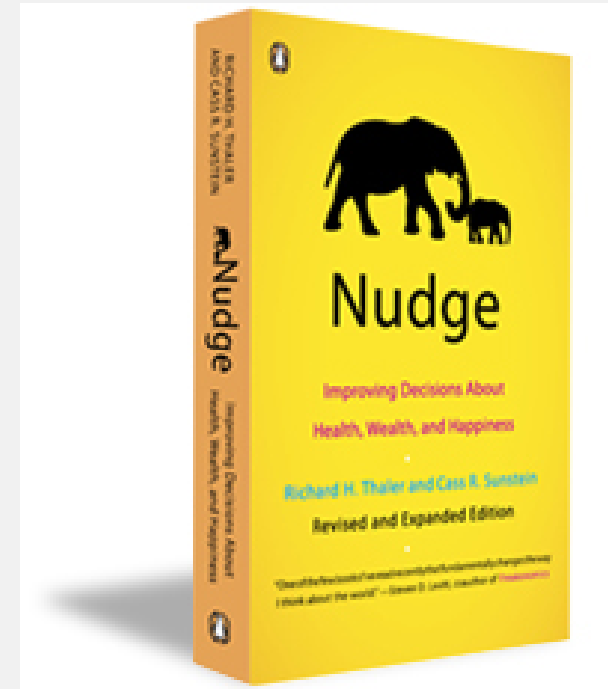
37 J. Consumer Pol'y 583 (2014)

Abstract:

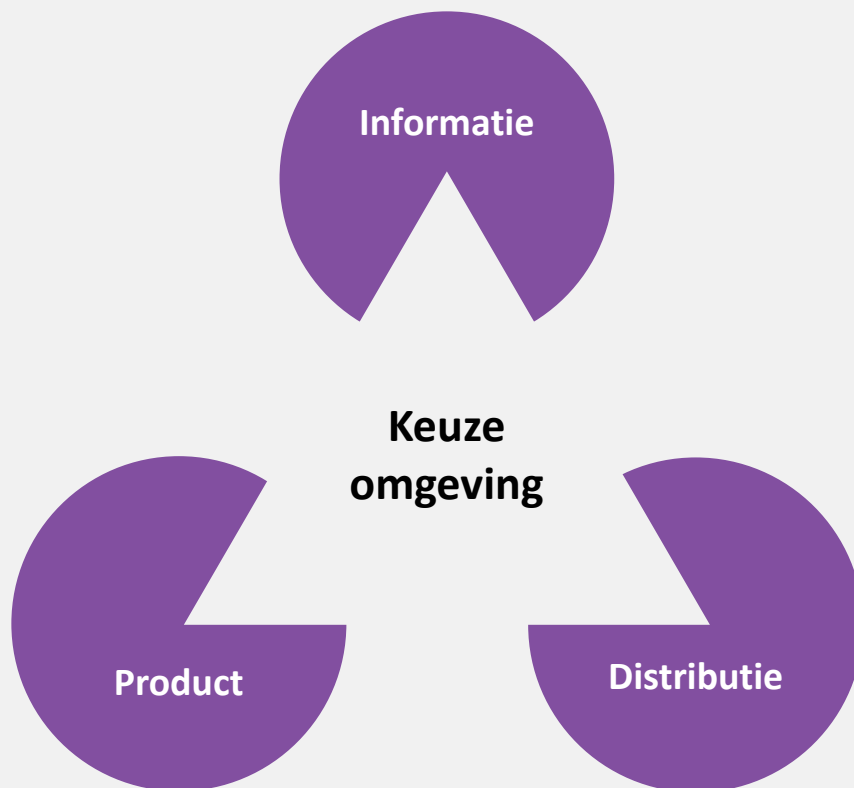
This brief essay offers a general introduction to the idea of nudging, along with a list of ten of the most important "nudges." It also provides a short discussion of the question whether to create some kind of separate "behavioral insights unit," capable of conducting its own research, or instead to rely on existing institutions.

Number of Pages in PDF File: 7

http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2499658



Keuzearchitectuur: waar ingrijpen?

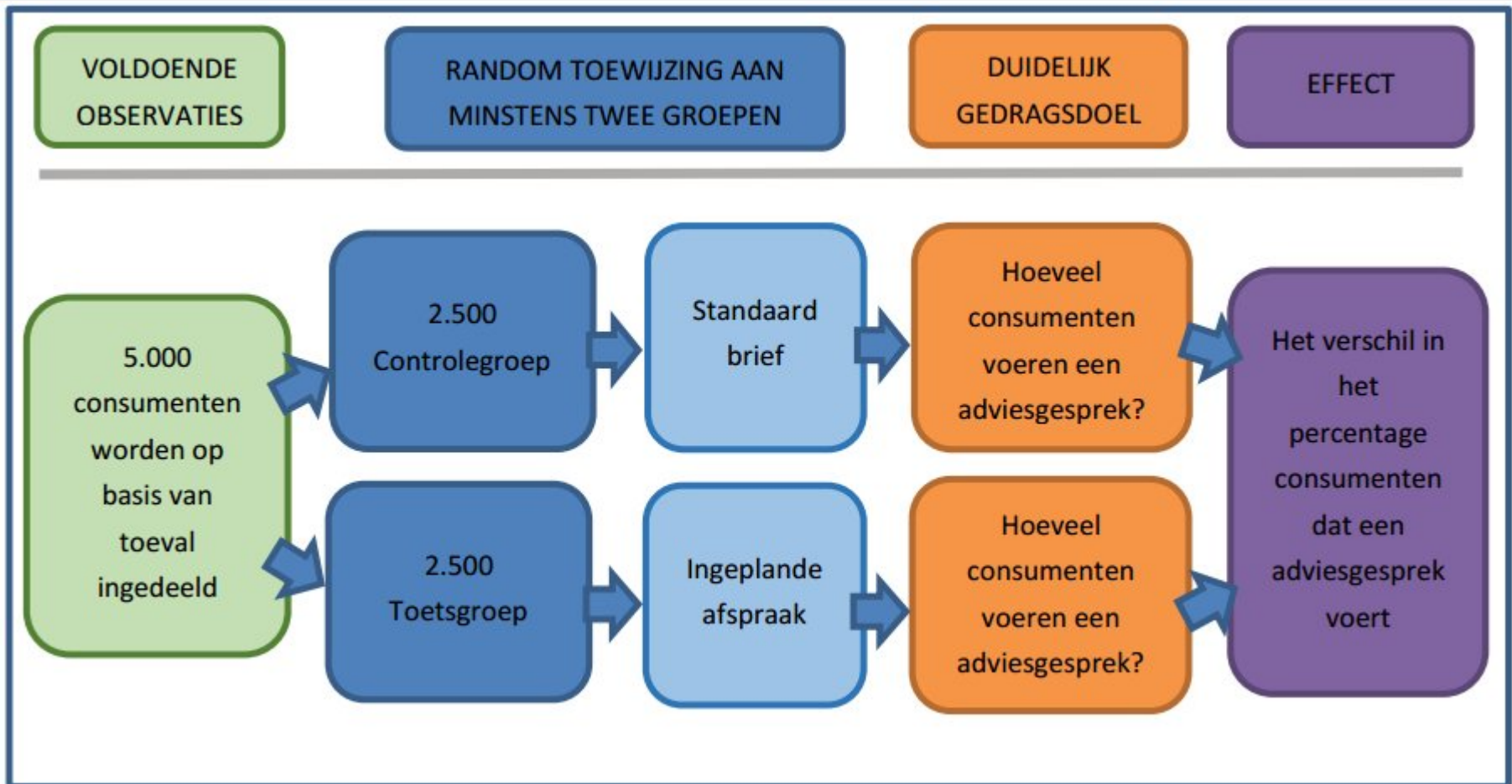


De Cloe & Cox (2017) Gedragseconomische aspecten bij de ontwikkeling, informatieverstrekking en distributie van financiële producten

Psychologische invalshoek: Gedrag van spelers op de markt beïnvloeden

- Realistisch beeld van mensen
- Kansrijke interventies
- **Meten wat werkt**

Hoe voer ik een betrouwbaar gedragsexperiment uit? (AFM, mei 2017)



<https://www.afm.nl/~/profmedia/files/brochures/2017/betrouwbaar-gedragsexperiment.ashx?la=nl-nl>

Intentie ≠ gedrag

TABLE 5. Financial Education and Actual vs. Planned Savings Changes (Company C)

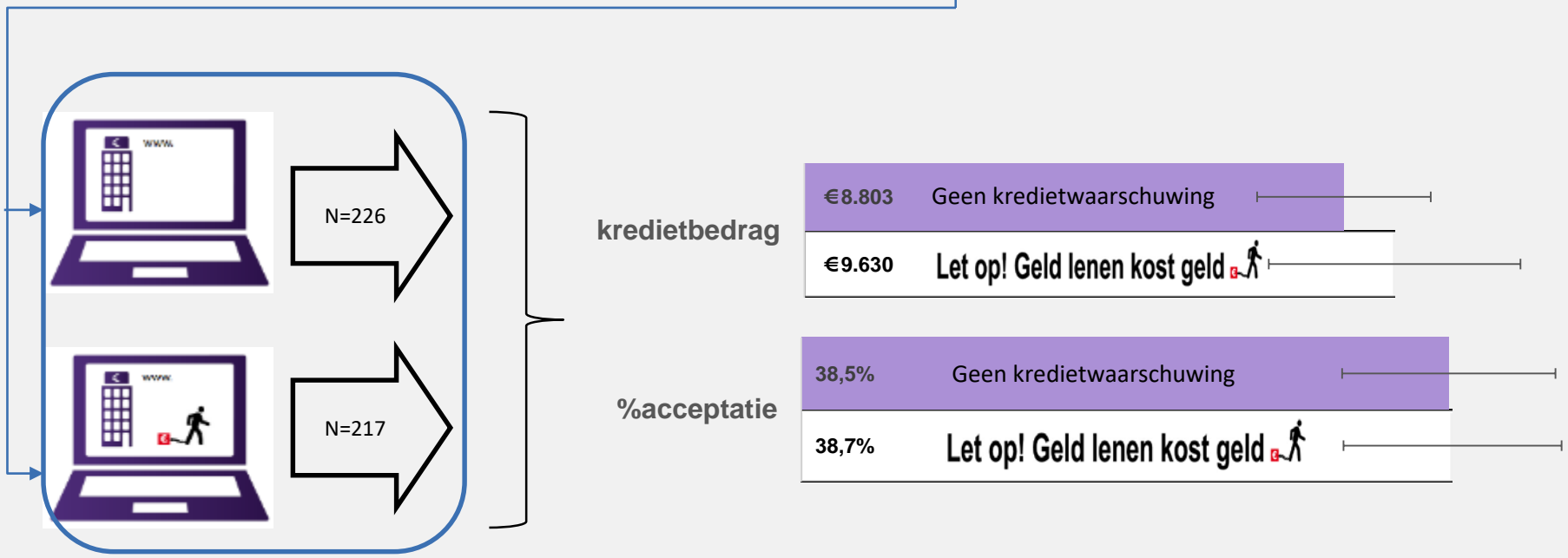
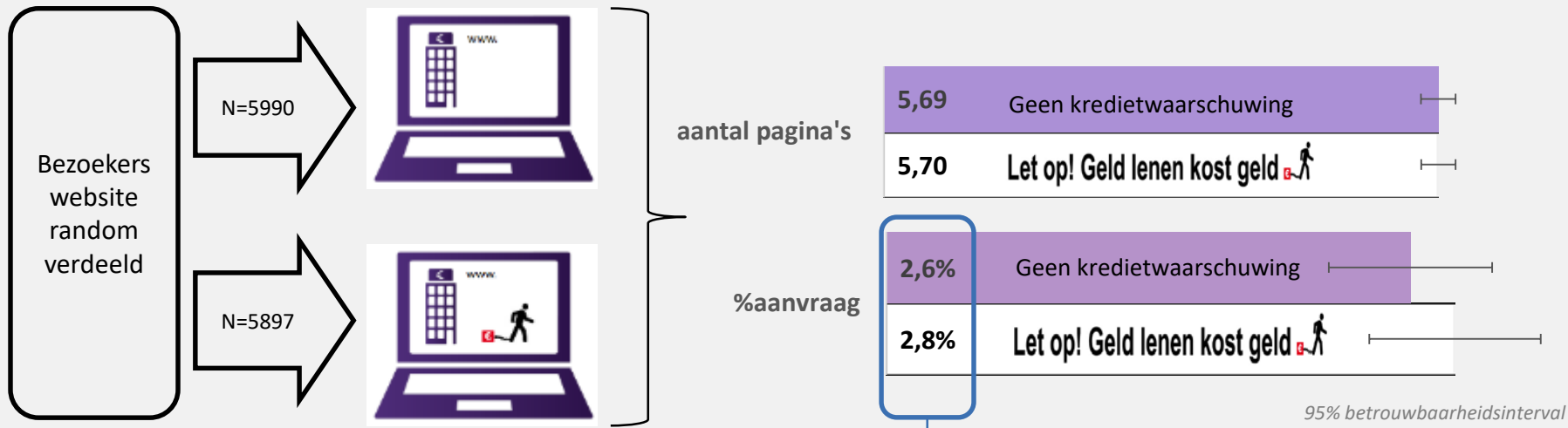
Planned Action	Seminar Attendees		Non-Attendees
	Planned Change	Actual Change	Actual Change
Non-participants			
Enroll in 401(k) plan	100%	14%	7%
401(k) participants			
Increase contribution rate	28%	8%	5%
Change fund selection	47%	15%	10%
Change fund allocation	36%	10%	6%

The sample is active 401(k)-eligible employees at company locations that offered financial education seminars from January-June 2000. Actual changes in savings behavior are measured over the period from December 31, 1999 through June 30, 2000. Planned changes are those reported by seminar attendees in an evaluation of the financial education seminars at the conclusion of the seminar. The planned changes from surveys responses of attendees have been scaled to reflect the 401(k) participation rate of seminar attendees.

Choi J, Laibson D, Madrian B, Metrick A. (2006) [Saving for Retirement on the Path of Least Resistance](#). In: McCaffrey E, Slemrod J Behavioral Public Finance: Toward a New Agenda. New York: Russell Sage Foundation; 2006 p. 304-351

Werkt de kredietwaarschuwingszin?

Let op! Geld lenen kost geld 



2009

AFM: Let op! Geld lenen kost geld is succes

29 december 2009 | Rapport

<https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/nieuws/2009/dec/kredietwaarschuwingszin-succes>

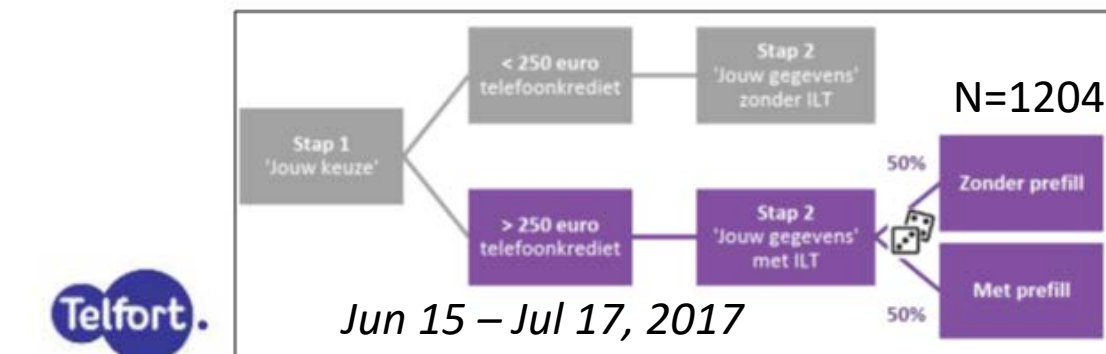
2016

'Let op! Geld lenen kost geld' geen onmiddellijk effect in verkoopomgeving

6 december 2016 | Rapport

<https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/nieuws/2016/dec/geld-lenen-geen-effect>

Voorinvullen inkomen en woonlasten bij telecomkrediet



1. Jouw keuze ✓

2. Jouw gegevens

3. Beoordeling & nummerkeuze

Peter
Specialist Mobiel

Voordat we verder gaan eerst even dit...

"omdat je hebt gekozen om de Apple iPhone 7 32GB gespreid te betalen, zijn wij vanaf 1 mei 2017 wettelijk verplicht om enkele vragen te stellen. Dit geldt voor alle telecoomaanbieders. De antwoorden bepalen of de maandlasten voor dit toestel passen bij je inkomsten en uitgaven. Best belangrijk. Want zo hoef je niet wakker te liggen over je maandelijkse kosten."

1. Gezinssamenstelling ①

Gehuwd/samenwonend

with prefill
(within +/- 5% prefill-amount)

2. Wat is je netto maandinkomen uit werk of uitkering? ①

Dit is je netto maandinkomen exclusief toeslagen, beloningen en eventuele alimentatieverplichting, extra ziektekosten, kinderopvang en pensioenverplichtingen.

0

+20.5 %point

3. Wat geef je maandelijks netto uit aan huur of hypotheek? ①

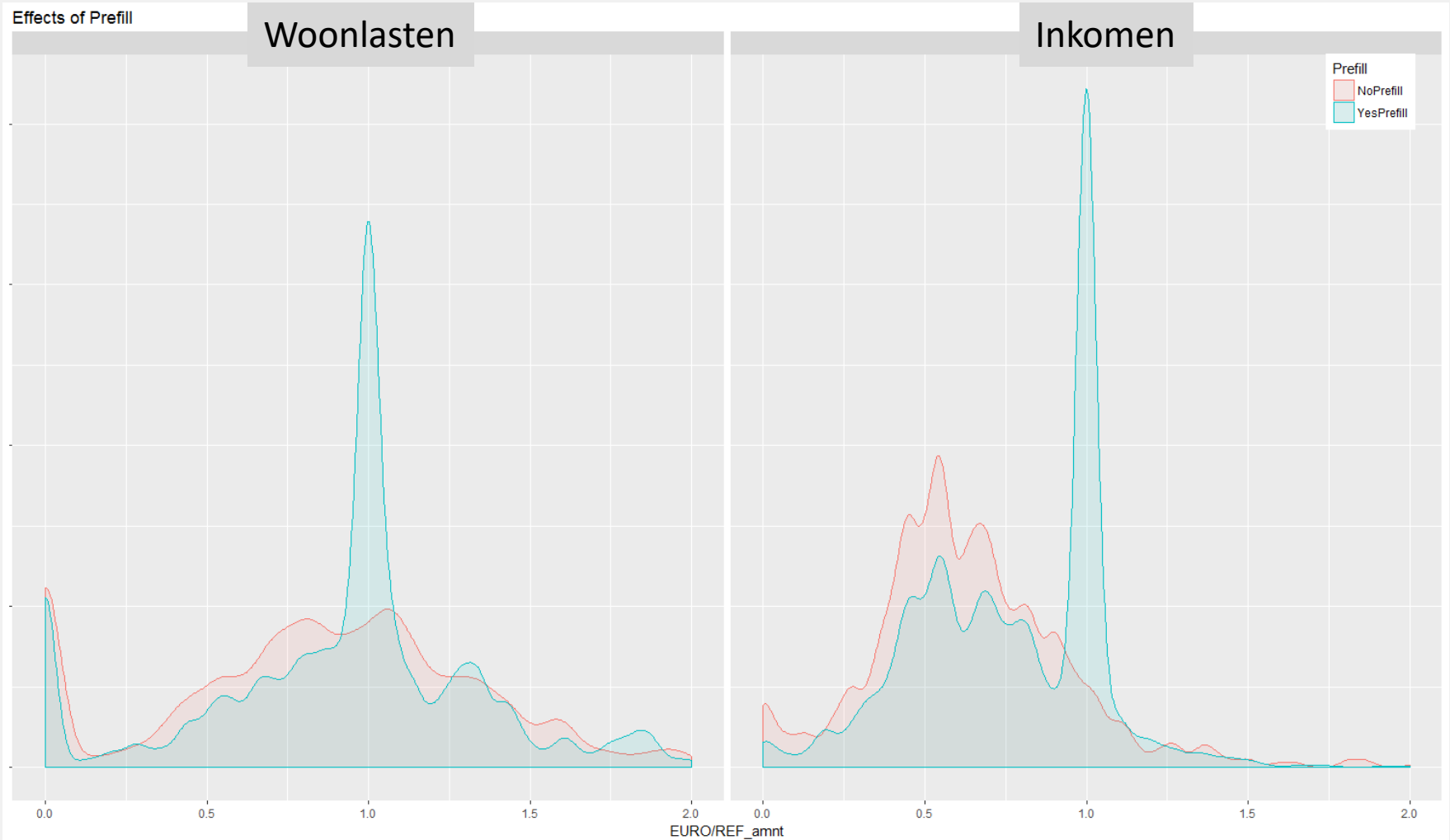
Het bedrag dat je maandelijks netto betaalt aan huur of hypotheek. Dit is je huur of huuroeslag of je hypotheekkosten min belastingteruggaaf.

0

+15.8 %point

<https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/nieuws/2018/mrt/vooraf-ingevulde-bedragen-kredietwaardigheistoets>

Effecten van voorinvullen op woonlasten & inkomen



Vooraf ingevulde bedragen beïnvloeden kredietwaardigheidstoets bij telefoonkrediet

1 maart 2018 | Nieuws

De kredietwaardigheidstoets van consumenten wordt minder betrouwbaar als bij de inkomens- en lastentoets de bedragen vooraf al zijn ingevuld. Mogelijk lenen klanten daardoor meer dan ze kunnen betalen. Dit is een conclusie uit het onderzoek dat de

Autoriteit Financiële Markten (AFM) samen met



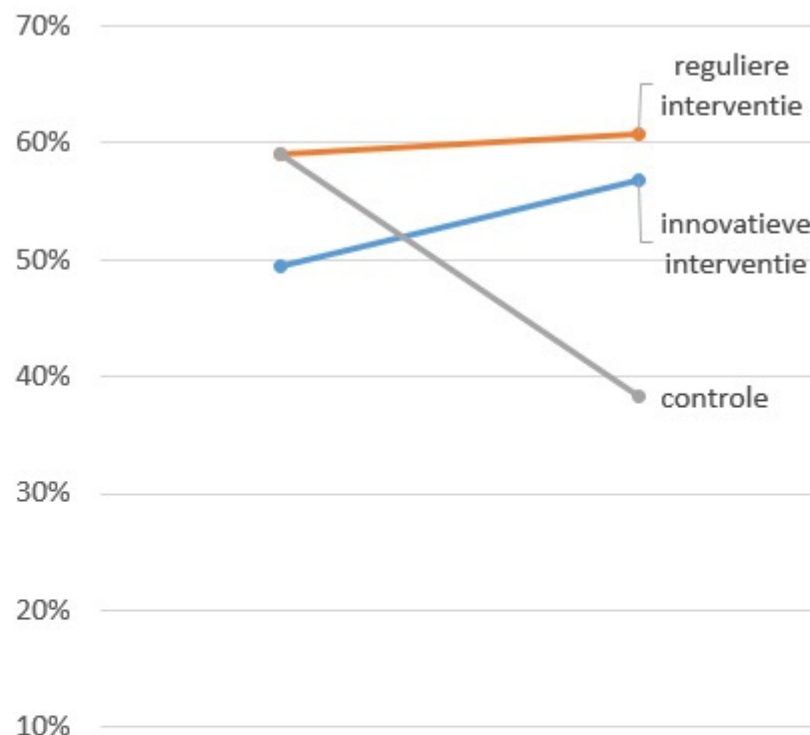
↓ Rapport - Vooraf ingevulde waarden in de inkomens- en lastentoets in de telecombranche

De AFM concludeert op basis van het onderzoek dat het vooraf invullen van gegevens over inkomen en lasten niet passend is in het kader van het voorkomen van overkreditering en heeft de telecomaانبieders opdracht gegeven hiermee te stoppen. Telecomaانبieders hebben hier gehoor aan gegeven.

<https://www.afm.nl/nl-nl/nieuws/2018/mrt/vooraf-ingevulde-bedragen-kredietwaardigheidstoets>

NVWA: Shoarma aan de rol

naleving



	Voor	Na
—●— innovatieve interventie	50%	57%
—●— reguliere interventie	59%	61%
—●— controle	59%	38%



<https://wilde.wordpress.com/2017/01/14/nvwa-pakt-voedselonveiligheid-bij-shoarmazaken-effectief-aan-journalclub/>

Experiment Ministerie EZ: schermvergrendeling

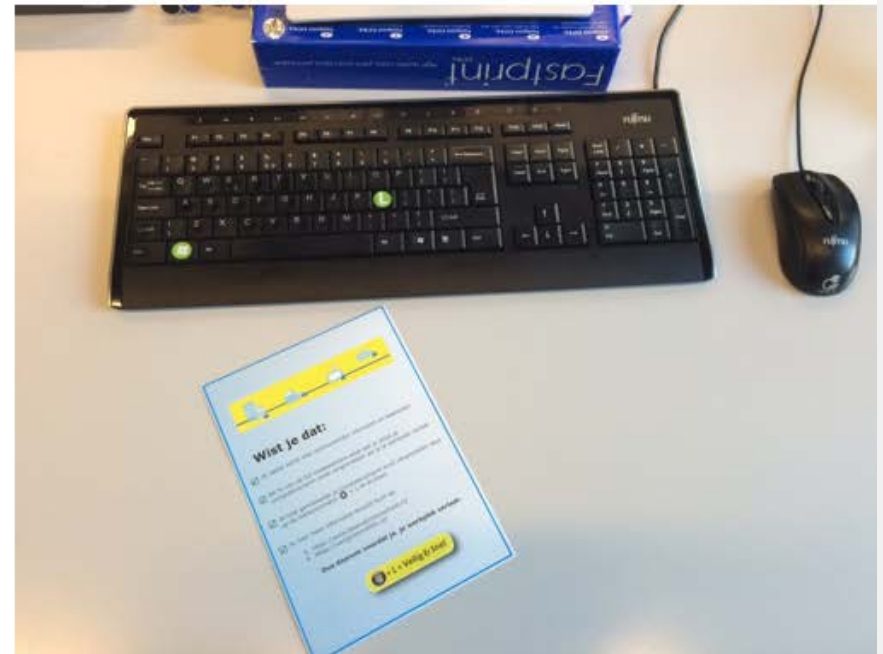
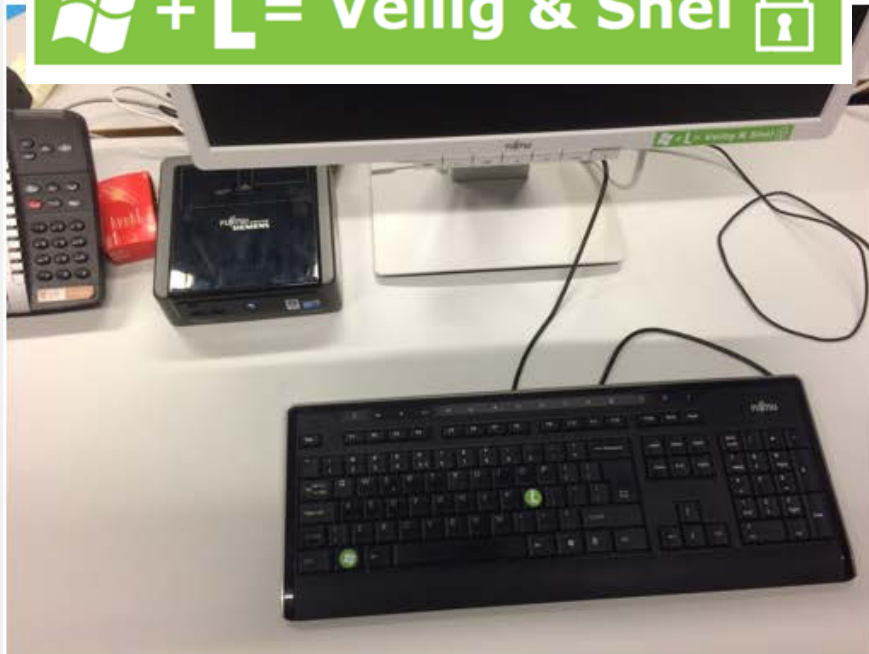


Interventie: Informatie & stickers

(<windows symbol> + L = Easy)

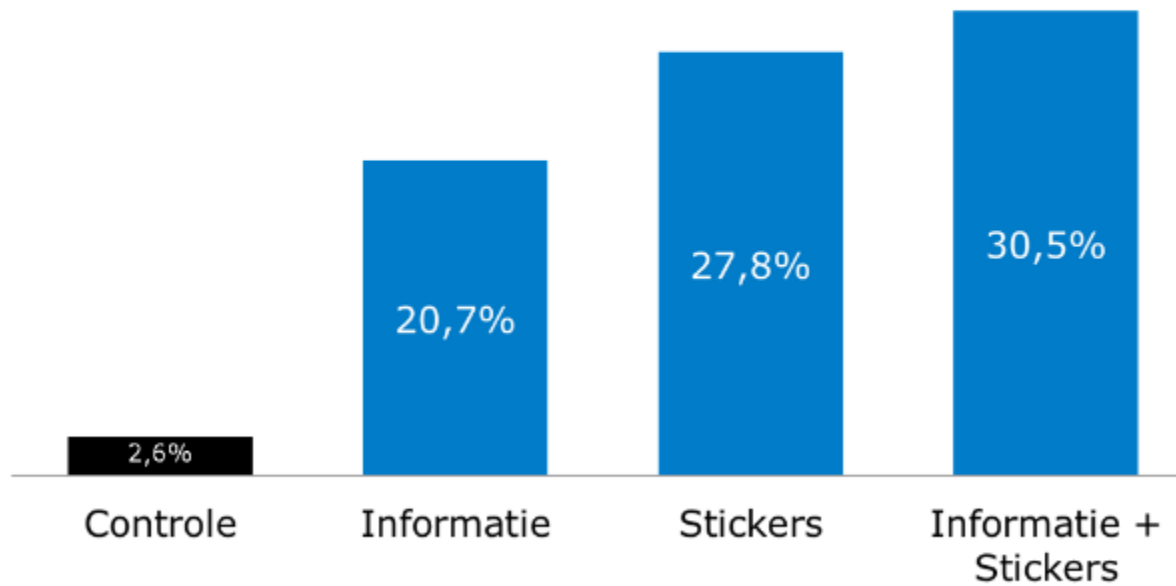


Informatie & stickers





Resultaat: significante toename handmatige locks



Psychologische invalshoek: Gedrag van spelers op de markt beïnvloeden

- Realistisch beeld van mensen
- Kansrijke interventies
- Meten wat werkt

Met realistisch mensbeeld, kansrijke interventies uitvoeren en effecten meten



<https://www.youtube.com/watch?v=IQzRk0uBuiU&t=2s>

Meer lezen op www.afm.nl/cg

Samenwerken? consumentengedrag@afm.nl

The screenshot shows a web browser window displaying the AFM website. The address bar shows 'http://www.afm.nl/cg'. The page has a navigation menu with 'Consumenten' and 'Professionals' tabs. The main navigation includes 'Doelgroepen', 'Onderwerpen', 'Actueel', 'Registers', and 'Digitaal Loket'. The breadcrumb trail is 'Home Professionals > Onderwerpen > Consumentengedrag'. The page title is 'AFM & consumentengedrag'. A sidebar on the right lists 'Alle informatie' with links to 'AFM & Consumentengedrag', 'Consumentenonderzoek', 'Samenwerking', 'Experimenten', 'Nieuwsoverzicht', and 'Publicaties'. The main content area contains a paragraph about consumer decision-making and a section titled 'Waarom richt de AFM zich op consumentengedrag?' with a sub-paragraph explaining the AFM's focus on behavioral science to improve supervision.

Consumenten beslissen niet alleen rationeel op basis van informatie; ze worden onbewust ook sterk beïnvloed door de wijze waarop een keuze wordt gepresenteerd. De AFM vergroot haar kennis over het beslisgedrag van consumenten en ziet welke risico's zo kunnen ontstaan. Dit vertaalt zich in de toezichtaanpak.

Waarom richt de AFM zich op consumentengedrag?

Door de kennis op het gebied van het gedrag van consumenten en beleggers te vergroten, wordt de effectiviteit van het toezicht versterkt. Uit gedragswetenschappelijk onderzoek weten we dat consumenten en beleggers zich vaak niet rationeel gedragen. Meer kennis en begrip van het gedrag van consumenten en beleggers helpt ons met het in kaart brengen van risico's en het bepalen van effectieve

Programma

15.00 Welkom

15.05 Gedragwetenschap bij de AFM [Wilte Zijlstra, AFM]

15.30 Wachtijdtransparantie ggz [Whitney Tanihatu, NZa]

15.55 pauze + overleg in groepjes (ontwerp experiment)

16.20 plenair delen

16.40 Cola Randomized Controlled Trial

17.00 borrel



Nederlandse
Zorgautoriteit

Wachttijdtransparantie ggz

Een onderzoek naar de motivaties en
barrières om transparant te zijn over
wachttijdinformatie in de ggz

1. Aanleiding

Te lange wachttijden

Risico voor toegankelijke zorg

Transparantie = belangrijk voor oplossing

Transparantieregeling zorgaanbieders ggz



Probleem: lage aanlevering wachttijden

Hoe aanleveren?



2. Gedragsanalyse: weerstanden identificeren

1)	_____
2)	_____
3)	_____
4)	_____
5)	_____
6)	_____
7)	_____
8)	_____

Respons=22%

N=3500

Afhankelijke variabelen:

- *Aanlevergedrag* januari, februari en maart 2018.
- *Intentie* tot aanleveren april 2018.



Skeptic Cat

- **Accuraatheid** van de manier wachttijden weergegeven
- **Geloofwaardigheid** van doel (wachttijden aanleveren om Nza en patiënt te informeren)

demands proof.

21 maart 2019

OH NO!

- *Beperking autonomie*
- *Irritatie*

SAY IT ISN'T SO!



- *Last*
- *Vergeten*
- *Tijdsverspilling*

NO

3. Voorlopige (!) resultaten



OH NO!

SAY IT ISN'T SO!

imgflip.com

REACTANCE



NO

made on imgur

INERTIA

Ontwerp een interventie m.b.v. EAST

Reactance

- Het aanleveren van de wachttijden bij Vektis voelt als een **bepierking** van mijn vrijheid om zelf mijn werk in te richten);
- **Het stoort me** dat ik **verplicht** ben de wachttijden bij Vektis aan te leveren.

Inertia

- Ik vind het aanleveren bij Vektis een **last**;
- Het aanleveren bij Vektis **schiet erbij in**;
- het aanleveren van wachttijden bij Vektis kost mij **teveel tijd**.

Doelgedrag = verhogen
aanlevering wachttijden bij
Vektis.

Programma

15.00 Welkom

15.05 Gedragwetenschap bij de AFM [Wilte Zijlstra, AFM]

15.30 Wachtijdtransparantie ggz [Whitney Tanihatu, NZa]

15.55 pauze + overleg in groepjes (ontwerp experiment)

16.20 plenair delen

16.40 Cola Randomized Controlled Trial

17.00 borrel

Programma

15.00 Welkom

15.05 Gedragwetenschap bij de AFM [Wilte Zijlstra, AFM]

15.30 Wachtijdtransparantie ggz [Whitney Tanihatu, NZa]

15.55 pauze + overleg in groepjes (ontwerp experiment)

16.20 plenair delen

16.40 Cola Randomized Controlled Trial

17.00 borrel

Wat hebben wij gedaan?

RCT korte communicatie:

Reactance: weerstand erkennen.

Inertia: doel implementatie.

Wachttijden registreren is belangrijk voor de patiënt!



Beste ggz-aanbieder,

Wat zijn voor u belangrijke redenen om uw wachttijden te registreren?
Op www.vektis.nl/streams/wachttijden-registreren vindt u meer informatie.

Alvast bedankt!

Met vriendelijke groet,
Nederlandse Zorgautoriteit

Scepticisme: zelf-overtuigingsvraag

Beste ggz-aanbieder,

We begrijpen dat het moeite kost.
Registreer ondanks dat toch uw wachttijden.
Op www.vektis.nl/streams/wachttijden-registreren vindt u meer informatie.

Alvast bedankt!

Met vriendelijke groet,
Nederlandse Zorgautoriteit

Reactance: erkennen van weerstand

Beste ggz-aanbieder,

Log voor de 10e van iedere maand in bij Vektis om uw wachttijden te registreren.
Op www.vektis.nl/streams/wachttijden-registreren vindt u meer informatie.

Alvast bedankt!

Met vriendelijke groet,
Nederlandse Zorgautoriteit

Inertia: implementatie intentie

Programma

15.00 Welkom

15.05 Gedragwetenschap bij de AFM [Wilte Zijlstra, AFM]

15.30 Wachtijdtransparantie ggz [Whitney Tanihatu, NZa]

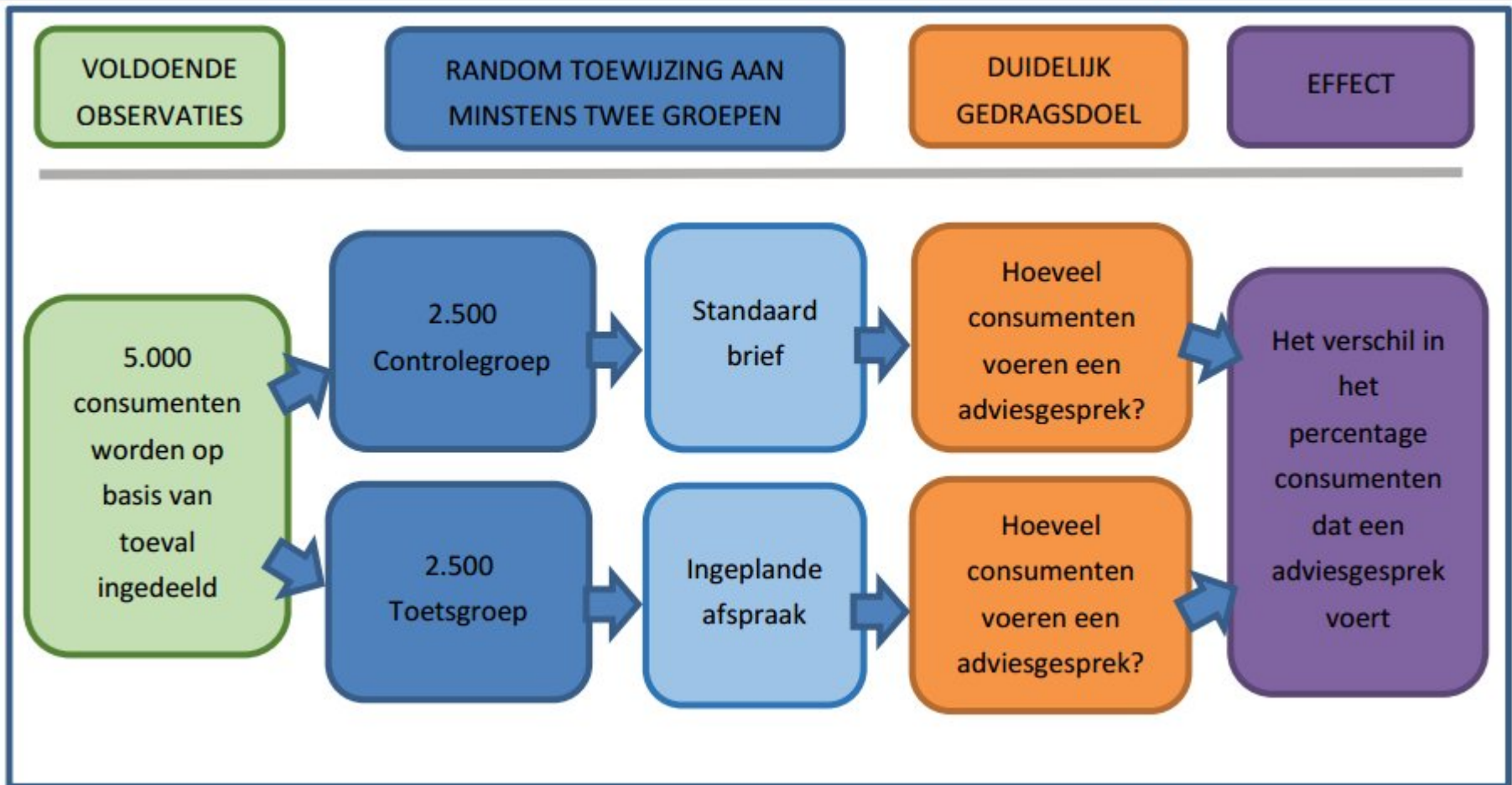
15.55 pauze + overleg in groepjes (ontwerp experiment)

16.20 plenair delen

16.40 Cola Randomized Controlled Trial

17.00 borrel

Hoe voer ik een betrouwbaar gedragsexperiment uit? (AFM, mei 2017)



<https://www.afm.nl/~/profmedia/files/brochures/2017/betrouwbaar-gedragsexperiment.ashx?la=nl-nl>

Cola RCT



Mededelingen:

Volgende in-house bijeenkomst
13 juni 2019
bij de ILT

Ons e-mailadres

Mail ons jullie ideeën jongvide@videnet.nl



**Bedankt voor jullie komst
Geniet van de borrel!**

